

معرفی پایان نامه: بررسی ارتباط میان آگاهی

کارکنان از اهداف مؤسسه و کارآیی آنان

استاد راهنما: دکتر علی اکبر فرهنگی

نگارش: محمد نجفوی ترکمانی

مقدمه

هدف از این تحقیق، بررسی ارتباط میان آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، و کارآیی، آنان بوده است تا معلوم گردد که آیا بین آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، و کارآیی، آنان ارتباطی موجود است یا خیر. وجود این رابطه و آگاهی مدیران مؤسسات از آن، کمک مهمی در افزایش بازده کاری مؤسسه خواهد بود. برای نیل به این هدف چندین شرکت دارویی در نظر گرفته شد، که از میان آنها سه شرکت (داروپخش، تولید دارو، و جابرابن حیّان)، برای بررسی این رابطه انتخاب گردیدند. کار جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه و مصاحبه آغاز شد، سپس تلخیص اطلاعات و کدبندی و تجزیه و تحلیل انجام گردید و فرضیات تحقیق به بوته آزمایش گذاشته شدند. نتایج حاصل از تحقیق، فرضیه مهم را تأیید کرد. به این معنی که «در صورت آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، کارآیی آنان بالا خواهد رفت». با به دست آمدن این نتیجه، مدیران می توانند با آگاه ساختن کارکنان از اهداف مؤسسه، در جهت افزایش کارآیی کارکنان بکوشند. به ویژه که آگاه ساختن کارکنان از اهداف مؤسسه، بار مالی زیادی بر مؤسسه تحمیل نمی کند، و در بسیاری از مؤسسات به آسانی قابل اجراست. نظر به اهمیت موضوع، به نظر می رسد که تحقیق حاضر با توجه به محدودیت های زمانی، فقط می تواند گام نخستین در این راه باشد، و محققان بعدی را در راه ادامه آن، و کشف روابط جدید و راه های افزایش کارآیی، یاری نماید.

فصل اول: کلیات

در این فصل پس از ارائه مقدمه کوتاهی در زمینه اهمیت کارآیی و

لزوم آن در جامعه، خصوصاً جوامع امروزی که رقابت بین تولیدکنندگان وجود دارد، و تولیدکنندگان از لحاظ منابع طبیعی و مواد اولیه با مشکلات زیادی روبرو هستند، به تعریف موضوع پرداخته شده است.

تعریف موضوع: عنوان موضوع انتخابی «بررسی ارتباط میان آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، و کارآیی آنان» (در شرکت های دارویی) می باشد. در این جا مقصود از ارتباط، هرگونه رابطه ای است که بین آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، و کارآیی آنان وجود دارد. ممکن است این رابطه مستقیم یا معکوس باشد.

فرضیه ها: فرضیات این تحقیق چنین است:

۱- با روشن بودن اهداف سازمان برای کارکنان، کارآیی آنان بالا می رود.

۲- آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، امکان بروز خلاقیت و نوآوری در جهت نیل به اهداف سازمان را افزایش می دهد.

۳- مشارکت کارکنان در تنظیم اهداف مؤسسه باعث می شود که کارکنان در نیل به اهداف سازمانی بیشتر تلاش کنند.

۴- آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه موجب کاهش غیبت و تأخیر کارکنان می شود.

۵- روشن کردن اهداف مؤسسه برای کارکنان، رضایت کارکنان را افزایش می دهد.

۶- یادآوری اهداف سازمانی به کارکنان، باعث افزایش کارآیی کارکنان می شود.

۷- نظرخواهی از کارکنان درباره میزان اطلاع آنان از اهداف مؤسسه، و ارائه نظرات اصلاحی پیرامون اهداف مؤسسه،

باعث می‌گردد که کارکنان در انجام دادن امور محوله با جدیت بیشتری فعالیت کنند. از میان فرضیات فوق، فرضیه شماره یک به عنوان فرضیه مهم انتخاب گردیده است.

روش تحقیق: به دو صورت بوده است: مصاحبه، و پرسشنامه.

در روش مصاحبه، برخی از مدیران و کارکنان (با توجه به سوابق کاری و میزان اطلاع آن‌ها از وضعیت سازمانی، بنا به مشورت و معرفی مسؤولان بالای سازمان) مورد مصاحبه قرار گرفته، و سؤالات مشابهی (شبهه به سؤالات پرسشنامه) از آن‌ها پرسیده شد. در روش پرسشنامه، تعدادی پرسشنامه با توجه به حجم جامعه آماری (شامل مجموع کارکنان سه مؤسسه تولید دارو، شرکت سهامی داروپخش، شرکت داروسازی جابراین حیّان) در اختیار کارکنان و مدیران رده میانی و ارشد قرار داده شد (کُل پرسشنامه‌های توزیع شده ۱۲۵ مورد بود. از این تعداد، ۶۲ مورد پرسشنامه کامل برگشت داده شد که مورد بررسی قرار گرفت).

قلمرو تحقیق: قلمرو مکانی تحقیق، شرکت‌های داروسازی بوده که از میان آن‌ها سه مؤسسه فوق‌الذکر انتخاب شدند. برای قلمرو زمانی این تحقیق نمی‌توان محدودیتی قائل بود، زیرا نتیجه این تحقیق با توجه به عنوان آن، در محدوده زمانی خاص نمی‌گنجد، و هر چند توصیف وضع فعلی این سه شرکت دارویی است، نتایج آن می‌تواند برای آینده تعمیم داده شود.

محدودیت‌ها: از جمله محدودیت‌های این تحقیق، می‌توان به مشکلات اداری و مشکلات مربوط به توزیع پرسشنامه، جمع‌آوری آن‌ها، تنظیم زمان مصاحبه با مدیران و ... اشاره کرد. کمبود منابع تئوریک و کارهای مشابه در این زمینه از یک طرف، و تازگی مطلب که مشکلات مربوط به نبودن موضوع را با خود به همراه دارد از طرف دیگر، محدودیت‌های این تحقیق بشمار می‌روند.

فصل دوم: سازمان

در این فصل تعاریف مختلف سازمان بیان گردیده، و در مورد اجزا و نوع آن توضیحات لازم داده شده است. سپس سازمان‌های رسمی و غیررسمی، ماهیت، ویژگی‌ها و فواید آنان مورد بررسی قرار گرفته است و نظریات گوناگون سازمان به طور مختصر آورده شده است.

فصل سوم: کارآیی از دیدگاه مکاتب مدیریت

کارآیی از کلماتی است که تعاریف متفاوتی از آن به عمل آمده است. تمام مکاتب و مؤسسات، تلاش تئوریک و عملی خود را در جهت نیل به کارآیی بیشتر معطوف می‌دارند. اهمیت این واژه، ایجاب می‌کند که فصل خاصی به آن اختصاص یابد، تا به تفصیل درباره اهمیت آن صحبت شود. به این دلیل، فصل سوم از پایان‌نامه به تعریف کارآیی و نظریات گوناگونی که درباره آن وجود دارد، اختصاص یافته، و اهمیت کارآیی از دیدگاه مکاتب مدیریت مورد بررسی قرار گرفته است. از جمع‌بندی این فصل نتیجه گرفته می‌شود که کارآیی از زمان‌های قدیم مورد توجه بوده است، و در تمام مکاتب مدیریت جایگاه ویژه‌ای دارد.

فصل چهارم: اهداف

هر فردی برای ادامه حیات و بقای نسل خود برنامه‌های خاصی را دنبال می‌کند، و هر سازمان یا تشکیلاتی برای رسیدن به آمال و مقاصد خود برنامه‌ریزی جامع و گسترده‌ای را انجام می‌دهد؛ و در راه تکمیل و به انجام رساندن این برنامه‌ها، هزینه و وقت زیادی را مصروف می‌دارد. مقصود از تمامی این فعالیت‌ها، کسب نتیجه و به عبارت دیگر دستیابی به هدف و مقصود خویش است.

اهداف در مؤسسات امروزی با نهایت دقت و آگاهی تنظیم می‌شوند، و هدف برای هر سازمان اهمیت ویژه‌ای دارد. به این خاطر اهداف بلندمدت، میان‌مدت، کوتاه‌مدت تنظیم می‌شود، و جدول‌های نیل به اهداف تهیه می‌گردد. در این فصل، تعریف هدف، ماهیت اهداف، طبقه‌بندی اهداف، وضعیت اهداف در سازمان‌ها، مدیریت بر مبنای هدف و انواع اهداف در سازمان‌ها، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

فصل پنجم: بررسی مطالعات گذشته

همان‌طور که قبلاً نیز اشاره گردید، در زمینه تحقیق حاضر، مطالعه و بررسی قبلی‌ای وجود ندارد. با این همه، معدود مطالعات انجام گرفته‌ای که به طور غیر مستقیم با تحقیق حاضر ارتباط داشته‌اند مورد بررسی قرار گرفته‌اند، و از نتایج آن‌ها در انجام دادن این تحقیق، استفاده شده است.

فصل ششم: نتایج حاصل از تحقیق

آزمون فرضیه شماره ۱: نتایج نشان می‌دهد که در حدود ۹۵ درصد از افراد نمونه اعتقاد دارند که تأثیر آگاهی از اهداف کلی بر روی کارآیی، متوسط و یا زیاد می‌باشد. اگر با فاصله اطمینان ۹۵٪ بخواهیم میزان واقعی این نسبت را در جامعه آماری بسنجیم، خواهیم داشت:

$$P = 95\% \text{ درصد نمونه}$$

$$C = 95\% \text{ فاصله اطمینان}$$

$$P - Z \frac{\alpha}{2} \sqrt{\frac{Pq}{n}} \leq P \leq P + Z \frac{\alpha}{2} \sqrt{\frac{Pq}{n}}$$

$$95\% - 1/96 \sqrt{\frac{95\% \times 5\%}{62}} \leq P \leq 95\% + 1/96 \sqrt{\frac{95\% \times 5\%}{62}}$$

یعنی با اطمینان ۹۵٪، بیش از ۹۰ درصد از کارکنان این مؤسسات عقیده دارند که آگاهی از اهداف کلی مؤسسه به کارآیی بیشتر منجر می‌شود. این روند برای اهداف کوتاه مدت نیز انجام شده است:

بیش از ۸۲ درصد از افراد نمونه عقیده دارند که آگاهی از اهداف کوتاه مدت بر روی کارآیی تأثیر دارد (تأثیر متوسط و زیاد). با استفاده از آزمون فوق معلوم می‌گردد که:

$$P = 82\%$$

$$C = 95\% \quad 72/4 \leq P \leq 91/6$$

نسبت واقعی افرادی که دارای این عقیده هستند با اطمینان ۹۵٪، بین ۷۲/۴ درصد و ۹۱/۶ درصد است. بررسی این نسبت در مورد تأثیر آگاهی از اهداف و برنامه‌های مؤسسه، نشان می‌دهد که این نسبت در واقعیت بین ۶۱/۵ و ۸۳/۵ درصد می‌باشد. یافته‌های فوق فرضیه اول (فرضیه مهم) را تأیید می‌کنند.

فرضیه شماره ۱، با استفاده از توزیع X (کای دو) نیز به اثبات رسیده است.

آزمون فرضیه شماره ۲: «در صورت آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، امکان بروز خلاقیت و نوآوری در جهت نیل به اهداف سازمان افزایش می‌یابد».

برای بررسی این منظور، از کارکنان خواسته شده است تا تأثیر عوامل مختلف را بر روی افزایش خلاقیت و نوآوری بیان دارند. یکی از این عوامل نیز «آگاهی از اهداف مؤسسه» می‌باشد. نتایج حاصل در این مورد، در جدول شماره یک آورده شده است.

تأثیر آگاهی از اهداف بر روی خلاقیت	دارو پخش	تولید دارو	جایز این حیثان	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
کم	۴	—	۱	۵	۸
متوسط	۱۱	۹	۷	۲۷	۴۴
زیاد	۴	۱۷	۹	۳۰	۴۸
بدون جواب	—	—	—	—	—
جمع	۱۹	۲۶	۱۷	۶۲	۱۰۰

جدول شماره ۱ - تأثیر آگاهی از اهداف بر روی خلاقیت و نوآوری

با اعمال روش‌های آماری مشخص می‌شود که در فاصله اطمینان ۹۵٪، بیش از ۸۱ درصد کارکنان این مؤسسات عقیده دارند که در صورت آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، امکان بروز خلاقیت و نوآوری افزایش می‌یابد. از این رو می‌توان پذیرفت که اکثریت کارکنان مؤسسه با آگاهی از اهداف سازمان خلاقیت و نوآوری پیدا خواهند کرد، و در انجام دادن امور محوله سعی خواهند کرد تا از روش‌های ابتکاری استفاده نمایند. به این ترتیب فرضیه شماره دو، مورد تأیید قرار گرفت.

آزمون فرضیه شماره ۳: «اگر کارکنان در تنظیم اهداف مشارکت داشته باشند، در نیل به اهداف سازمانی بیشتر تلاش می‌کنند».

تأثیر مشارکت در تنظیم اهداف بر روی افزایش تلاش	دارو پخش	تولید دارو	جایز این حیثان	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
کم	۴	۲	—	۶	۱۰
متوسط	۱۲	۱۰	۹	۳۱	۵۰
زیاد	۲	۱۴	۸	۲۴	۳۹
بدون جواب	۱	—	—	۱	۱
جمع	۱۹	۲۶	۱۷	۶۲	۱۰۰

جدول شماره ۲ - تأثیر مشارکت در تنظیم اهداف بر روی افزایش تلاش در جهت نیل به اهداف

با توجه به جدول شماره دو، معلوم می‌شود که در حدود ۸۹ درصد از کارکنان نمونه به تأثیر مشارکت در تنظیم اهداف بر روی

افزایش تلاش، اعتقاد دارند (۵۰ درصد معتقدند که این تأثیر، «متوسط» و ۳۹ درصد معتقدند که این تأثیر «زیاد» می‌باشد).

با توجه به برآورد فاصله اطمینان برای نسبت جامعه، مشخص می‌شود که بین ۸۱/۲ و ۹۶/۸ درصد از کارکنان در جامعه آماری، عقیده دارند که مشارکت کارکنان در تنظیم اهداف، بر روی افزایش تلاش تأثیر دارد.

$$P = \frac{55}{100} = 0.55$$

$$C = \frac{62}{100} = 0.62 \quad P - Z \frac{\alpha}{2} \sqrt{\frac{PQ}{n}} \leq P \leq P + Z \frac{\alpha}{2} \sqrt{\frac{PQ}{n}}$$

$$0.812 \leq \text{نسبت واقعی جامعه} \leq 0.968$$

با توجه به این که با اطمینان ۹۵٪ معلوم می‌گردد که بیش از ۸۱/۲ درصد از کارکنان به تأثیر مشارکت بر روی افزایش تلاش اعتقاد دارند، نتیجه گرفته می‌شود که این فرضیه در این مؤسسات مورد تأیید می‌باشد. برای دقت بیشتر و ارائه دلایل دیگری که یافته‌های فوق را حمایت می‌کنند از کارکنان خواسته شده تا تأثیر مشارکت در تنظیم اهداف را بر روی کارآیی مشخص سازند. نتایج حاصل، در جدول شماره سه قید گردیده است.

تأثیر مشارکت کارکنان در تنظیم اهداف بر کارآیی	دارو پخش	تولید دارو	جایزین حیوان	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
کم	-	۳	-	۳	۵
متوسط	۱۲	۱۰	۷	۲۹	۴۷
زیاد	۵	۱۳	۱۰	۲۸	۴۵
بدون جواب	۲	-	-	۲	۳
جمع	۱۹	۲۶	۱۷	۶۲	۱۰۰

جدول شماره ۳- تأثیر مشارکت در تنظیم اهداف بر روی کارآیی

با توجه به جدول شماره سه، ملاحظه می‌شود که در حدود ۴۵ درصد از افراد نمونه عقیده دارند که مشارکت کارکنان تأثیر زیادی بر روی کارآیی دارد، و ۴۷ درصد نیز این تأثیر را، «متوسط» تلقی نموده‌اند.

بررسی آماری نشان می‌دهد که نسبت واقعی کارکنانی که به تأثیر مشارکت در تنظیم اهداف بر روی کارآیی عقیده دارند، در فاصله اطمینانی ۹۵٪، بین ۸۵/۲۵ و ۹۸/۷۵ درصد می‌باشد؛ یعنی

بیش از ۸۵٪ کارکنان در این مؤسسات عقیده دارند که مشارکت در تنظیم اهداف بر روی کارآیی تأثیر دارد و باعث افزایش کارآیی می‌شود.

$$P = \frac{57}{100} = 0.57$$

$$C = \frac{62}{100} = 0.62 \quad \text{فاصله اطمینان } 95\%$$

$$0.812 \leq \text{نسبت واقعی} \leq 0.968$$

$$0.8525 \leq \text{نسبت واقعی} \leq 0.9875$$

این نتایج نیز از فرضیه شماره سه حمایت می‌کند، و با توجه به آن می‌توان ادعا کرد که این فرضیه قابل قبول می‌باشد. بقیه فرضیات نیز همانند روش فوق مورد آزمون قرار گرفته و در سطح اطمینان ۹۵٪، تأیید شده‌اند.

پیشنهادات

۱- با توجه به نتایج تحقیق مشخص شده است که بین آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، و کارآیی آنان ارتباط مستقیمی وجود دارد. به این معنی که اگر کارکنان از اهداف مؤسسه مطلع گردند، کارآیی آنان افزایش خواهد یافت. این امر می‌تواند مدیران مؤسسات را در راه افزایش کارآیی کارکنان یاری دهد، چرا که آگاه ساختن کارکنان از اهداف مؤسسه به راحتی انجام می‌گیرد، و به زمان زیاد و هزینه گزاف احتیاج ندارد، و تقریباً در تمام مؤسسات قابل اعمال می‌باشد. کارکنان در صورتی که در یابند کار آنان برای مؤسسه مفید است و گرهی از کار مؤسسه باز می‌کند، کار خود را معنی دار می‌یابند، و سعی می‌کنند در جهت رفع مشکلات مؤسسه اقدام نمایند، در حالی که اگر ندانند که کار آنها در مؤسسه به چه منظوری انجام می‌شود، احساس بیهودگی خواهند کرد، و بالطبع کارآیی آنها در سطح پایینی قرار خواهد گرفت.

۲- مدیران می‌توانند با شرکت دادن کارکنان در تنظیم اهداف و یا حداقل با نظرخواهی از کارکنان درباره اهداف مؤسسه، کارآیی کارکنان را افزایش دهند، و به کار و فعالیت آنها هدف و جهت ببخشند. زیرا کارکنان در این صورت احساس می‌کنند که مورد توجه مدیریت و مسئولان مؤسسه هستند، و از نظرات آنها در تنظیم اهداف استفاده می‌گردد. به علاوه در این حالت، کارکنان در رسیدن به اهداف، احساس مسؤلیت خواهند کرد.