

بررسی تاثیر مدل های ارزشیابی آموزشی و ابعاد مدیریت دانش بر چابکی سازمانی (مطالعه موردی: گمرکات هرمزگان)

یعقوب زراعت کیش^۱، مینا طباشی^۲

^۱ استادیار گروه مدیریت- واحد بین الملل قشم- دانشگاه آزاد اسلامی، قشم- ایران

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت- واحد بین الملل قشم- دانشگاه آزاد اسلامی، قشم- ایران (نویسنده مسئول)

چکیده

هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیرمدل های ارزشیابی آموزشی و ابعاد مدیریت دانش بر چابکی سازمانی در گمرکات هرمزگان بود. نمونه مورد مطالعه تحقیق را ۲۲۸ نفر از مدیران، معاونین، کارشناسان و سرپرستان گمرک استان هرمزگان تشکیل دادند که به روش تصادفی انتخاب شدند. تحقیق به روش پیمایشی انجام گرفت و پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش (مورمن، ۱۹۹۳) با پایایی ۰/۹۲ و پرسشنامه محقق ساخته چابکی سازمانی با پایایی ۰/۷۸ که روایی آنها توسط خبرگان تأیید شده، ابزار مورد استفاده در این تحقیق بود. به منظور آزمون فرضیات از آزمون همبستگی استفاده شد. یافته ها نشان داد رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای راهبرد، ساختار، فرایند، نقشها و فناوری اطلاعات با چابکی سازمان گمرک وجود دارد. بدین معنی که فرضیه های فرعی و اصلی تحقیق مورد تایید قرار گرفتند.

واژه های کلیدی: ارزشیابی آموزشی، مدیریت دانش، چابکی سازمانی.

۱. مقدمه

یکی از اساسی ترین وظایف مدیران سازمان ها تحقق اهداف سازمانی است و نیروی انسانی مهم ترین نقش را در تحقق اهداف سازمانی دارد آموزش کارکنان یکی از کارآمدترین ساز و کار در بهسازی و توسعه سرمایه های انسانی سازمان ها است. امروزه با تغییرات سریع زمانه به خصوص در زمینه های علم و فناوری و پیدایش سازمان های جدید و پیچیده تر شدن وظایف نقش آموزش در سازمان ها نیز پررنگ تر شده است (سلطانی، ۱۳۹۳) لذا بی توجهی به این امر اثرات نامطلوبی بر عملکرد سازمان خواهد داشت. شواهد نشان می دهد که بین میزان توانمندی افراد و سازمانها با میزان آموزش که به افراد در سازمان ها داده می شود رابطه مستقیم وجود دارد (عبدالوهاب، ۱۳۹۳) از بین منابع تولید منابع انسانی نقش مهمی در تولید دارند. تفاوت اساسی انسان با ماشین در این است که ظرفیت ماشین مشخص و محدود است ولی ظرفیت انسان محدود نبوده و حدی برای آن متصور نمی باشد. انسان علاقمند ماهر و با تجربه با ظرفیت بالای خود منشاء خدمات زیادی می شود که گاه قابل پیش بینی نیست. لذا افزایش بهره وری نیروی انسانی در اثر افزایش سطح اطلاعات و مهارت اثر مستقیم و زیادی در افزایش تولید و در نتیجه بهره وری خواهد داشت. از جمله مؤثرترین اقدامات آموزشی برای آماده سازی نیروی انسانی سازمانها در انجام وظایف شغلی و حرفه ای، آموزشهای ضمن خدمت است. آموزش ضمن خدمت عبارتست از بهبود نظامدار و مداوم کارکنان از نظر دانش، مهارتها و رفتارهایی که به رفاه آنان و سازمان کمک می نماید. در حقیقت آموزش ضمن خدمت نوعی کوشش نظامدار تلقی می شود که هدف اصلی آن هماهنگ و همسو کردن آرزوها، علایق و نیازهای آتی افراد با نیازها و اهداف سازمان در قالب کارهایی که از افراد انتظار می رود (محسن پور ۱۳۹۲). آموزش ضمن خدمت در صورتی مفید واقع می گردد که اولاً بین هزینه های آموزش و نتایج حاصل از آن ارتباط منطقی برقرار باشد. در ثانی آموزش به موقع صورت گیرد و سوم اینکه افراد شرکت کننده در برنامه، آموخته های خود را به محیط و موقعیت کاری انتقال دهند (ابطحی، ۱۳۹۲) امروزه نتایج تحقیقات به عمل آمده نشان داده است که سازمان هایی که در زمینه آموزش کارکنان سرمایه گذاری بیشتری کرده اند در مقایسه با سازمان هایی که در این زمینه فعالیت کمتری داشته اند موفق تر عمل می کنند به طوری که بین هزینه های آموزش هر کارمند و عملکرد او ارتباط تنگاتنگ دیده می شود. کمبود نیروی انسانی ماهر و کیفی و کم توجهی به آموزش های ضمن خدمت کارکنان از موانع عملکرد مطلوب منابع انسانی سازمان ها و از چالش های عمده نظام اداری است. علی رغم ویژگی های مثبت نظری که برای برنامه های آموزش کارکنان برشمرده شد معهداً به استناد پژوهشهای انجام شده در دسترس، بسیاری از این برنامه ها به اهداف از پیش تعیین شده دست نیافته و برون داد آن ها فاصله زیادی با وضعیت مطلوب داشته که کارآیی انجام آنها را با تردید جدی مواجه می سازد. امروزه سازمان ها با تغییرات سریعی در محیط مواجهه می شوند که آن ها را مجبور به انطباق و انتخاب های گزینشی می کند. تحولات سریع فناورانه، افزایش خطرات، جهانی شدن و انتظارات خصوصی سازی از ویژگی های محیطی هستند که سازمان های کنونی با آنها مواجه اند. جهت فعالیت در چنین محیطی راه کارهای گوناگونی از جمله مهندسی مجدد، تولید ناب، مدیریت کیفیت فراگیر و توانمندسازی کارکنان، ارائه شده است. یکی از این روش ها که در دهه اخیر مورد توجه محققان قرار گرفته، بحث یادگیری جهت چابکی سازمانی است. (گلدمن و همکاران، ۲۰۱۴)

مساله بنیادی این پژوهش، اثر ارزشیابی آموزشی پس از اجزای دوره های ضمن خدمت در راستای ابعاد مدیریت دانش بر چابکی در گمرک هرمزگان می باشد.

۲. اهداف تحقیق

هدف اصلی

- تحلیل نقش چهار سطح ارزشیابی آموزشی پس از اجزای دوره های ضمن خدمت در راستای ابعاد مدیریت دانش بر چابکی در گمرک هرمزگان

اهداف فرعی

- بررسی رابطه چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای راهبرد بر چابکی سازمان گمرک
- بررسی رابطه چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای ساختار بر چابکی سازمان گمرک
- بررسی رابطه چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فرایند بر چابکی سازمان گمرک
- بررسی رابطه چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای افراد و نقشها بر چابکی سازمان گمرک
- بررسی رابطه چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فناوری اطلاعات بر چابکی سازمان گمرک

۳. تعریف مفاهیم

- چابکی سازمانی^۱

مفهوم چابکی بوسیله محققین بنیاد یا کوکا ۱۹۹۱ معرفی شده است، و پس از اولین معرفی، بوسیله محققین و جوامع صنعتی مورد توجه روزافزون قرار گرفت. تابحال انتشارات زیادی در مورد این موضوع، در تلاش جهت فراهم کردن تعریف چابکی، صورت گرفته است. تعاریف رایج پذیرفته شده چابکی را به توانایی سازمانها برای پاسخ سریع و بطور مؤثر به تغییرات در تقاضای بازار، با هدف یافتن نیازمندیهای مشتری، برحسب قیمت، خصوصیات، کیفیت، کمیت، و تحویل، مربوط کرده است. بنگاههای چابک به بازارهای متغیر با سرعت و بطور مؤثر واکنش نشان می‌دهند. علاوه بر این، چابکی قابلیت‌های سازمان را برای تولید و تحویل محصولات جدید با هزینه بهره‌ور، تحت تأثیر قرار می‌دهد. کاهش هزینه‌های تولید، افزایش رضایت مشتری، از بین بردن فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده، و افزایش رقابت، از جمله مزایایی است که می‌تواند از طریق استراتژی چابکی بدست بیاید.

- مدیریت دانش KM

مدیریت دانش^۲ طیف وسیعی از فعالیتها است که برای مدیریت، مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه‌های فکری در سطح کلان به کار می‌رود. مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و غیره با قصد افزایش، نوسازی، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می‌شود. (بابایی، ۱۳۹۲) مدیریت دانش فرایندی است که به سازمانها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را که بعنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. این امر مدیریت سازمانها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم‌گیریهای پویا به صورت کارا و موثر قادر می‌سازد.

- علل پیدایش مدیریت دانش

۱. دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی که سرمایه‌های یک سازمان اساساً سرمایه‌های قابل لمس و مالی بودند (امکانات تولید، ماشین، زمین و غیره) به سمت سازمانهایی که دارایی اصلی آنها غیرقابل لمس بوده و با دانش، خبرگی، توانایی و مدیریت برای خلاق سازی کارکنان آنها گره خورده است.
۲. افزایش فوق العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات به طور کلی ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می‌کند، دانش همچنین ارزش بالایی پیدا می‌کند. زیرا

¹ Organizational Agility

^۲ بابایی، ایازالله (۸۳) "تلفیق مدیریت دانایی و یادگیری سازمانی" تدبیر، ۱۴۶،

به اقدام نزدیک تر است. اطلاعات به خودی خود تصمیم ایجاد نمی‌کند، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش مبتنی بر انسان‌ها است که به تصمیم و بنابراین به اقدام می‌انجامد.

۳. تغییر هرم سنی جمعیت و ویژگیهای جمعیت شناختی که فقط در منابع کمی به آن اشاره شده است. بسیاری از سازمانها دریافته‌اند که حجم زیادی از دانش مهم آنها در آستانه بازنشستگی است. این آگاهی فزاینده وجود دارد که اگر اندازه گیری و اقدام مناسب انجام نشود، قسمت عمده این دانش و خبرگی حیاتی به سادگی از سازمان خارج می‌شود.

۴. تخصصی تر شدن فعالیتها نیز ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد. در بدو امر به مدیریت دانش فقط از بعد فن آوری نگاه می‌شد و آن را یک فناوری می‌پنداشتند. اما به تدریج سازمانها دریافتند که برای استفاده واقعی از مهارت کارکنان، چیزی ماورای مدیریت اطلاعات مورد نیاز است. انسانها در مقابل بعد فناوری و الکترونیکی، در مرکز توسعه، اجرا و موفقیت مدیریت دانش قرار می‌گیرند و همین عامل انسانی وجه تمایز مدیریت دانش از مفاهیم مشابهی چون مدیریت اطلاعات است.

- گمرک^۳

شورای همکاری گمرکی، گمرک را چنین تعریف نموده است. ((گمرک سازمانی است دولتی که مسئول اجرای قانون گمرک و وصول حقوق و عوارض ورودی و صدوری وهمچنین واردات، ترانزیت و صادرات کالامی باشد.)) این اصطلاح به هریک از قسمت‌های سازمان گمرک و یا ادارات اصلی یا تابعه آن نیز اطلاق می‌شود مثلا در مورد مامورین گمرک، حقوق و عوارض ورودی و صدوری و کنترل واردات یا صادرات یا هر امر دیگری که در حدود عملیات گمرکی باشد نیز به کار می‌رود مثل: مامور گمرک، حقوق گمرکی، اداره گمرک و اظهارنامه گمرکی با توجه به تعاریف به عمل آمده می‌توان گفت گمرک سازمانی است مالی و اقتصادی که از دیر زمان در کشورها وجود داشته و در هر زمان بنا به مقتضیات زمان و خواست حکومتها شکل و سازمانی خاص به خود گرفته است تا به صورت فعلی درآمده است. گمرک به طور قانونی نقش تطبیق واردات و صادرات را با مقررات وضع شده برای واردات و صادرات دارد. بنابراین در ورود یا صدور کالا نقش گمرک آن است که: ۱- الزامات قانونی در ورود و صدور کالا توسط واردکنندگان یا صادرکنندگان رعایت شود. ۲- محدودیت ها و ممنوعیت های وضع شده مراعات شود. ۳- معافیت ها و تخفیف های توصیه شده به موجب قانون در صورت تطبیق مشخصات کالا، به وارد یا صادر کننده داده شود. ۴- حقوق و عوارضی را که وضع شده است، به طور صحیح وصول نماید.

۴. فرضیات پژوهش

فرضیه های اصلی

- رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای ابعاد مدیریت بر چابکی سازمان گمرک وجود دارد.

فرضیات فرعی

- رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای راهبرد و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.
- رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای ساختار و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.
- رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فرایند و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.
- رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای افراد و نقشها و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.
- رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فناوری اطلاعات و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.

³ Customs

۵. روش شناسی تحقیق

این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ نوع توصیفی - همبستگی و روش گردآوری اطلاعات پیمایشی بوده و تحقیق از نوع میدانی به شمار می‌آید. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه بوده است. به منظور سنجش مدیریت دانش از پرسشنامه استاندارد شده (مورمن، ۱۹۹۳) با پایایی ۰/۹۲ و جهت سنجش چابکی سازمانی از پرسشنامه ای محقق ساخته با پایایی ۰/۷۸ استفاده شده که روایی آنها تیز توسط خبرگان تأیید شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی استفاده شده است.

۶. جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری تحقیق حاضر را مدیران، معاونین، کارشناسان و سرپرستان گمرک استان هرمزگان به تعداد ۳۲۰ نفر تشکیل می‌دهند. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است که ۲۲۸ نفر را به عنوان نمونه آماری برآورد می‌نماید که این افراد به شکل تصادفی انتخاب شده و پرسشنامه بین ایشان توزیع گردید.

۷. یافته های تحقیق

برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی استفاده شده که نتایج آن در ادامه آورده شده است.

فرضیه فرعی شماره ۱: رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای راهبرد و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.

فرضیه H_{10} : میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای راهبرد و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود ندارد.

فرضیه H_{1a} : میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای راهبرد و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

در این تحقیق، معیار انتخاب شده برای محاسبه راهبرد سازمانی، می باشد.

جدول ۱: جدول ANOVA - آزمون فرضیه اول

مقطع زمانی	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ²)	آماره F	سطح معناداری (Sig)	دوربین-واتسون
دوره یکساله	۰.۱۸۱	۰.۰۳۳	۱.۸۹	۰.۰۱۵	۲.۱۶۹

ضریب تعیین (R^2) معیاری است که قوت رابطه میان متغیر مستقل و متغیر وابسته را تشریح می‌کند. مقدار این ضرایب در واقع مشخص کننده آن است که چند درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل توضیح داده می‌شود. در این مدل $R^2=0.033$ می باشد. یعنی ۳٪ از تغییرات متغیر وابسته (چابکی سازمانی) توسط متغیر مستقل (راهبرد) قابل توضیح است. یکی دیگر از ویژگی های مشاهدات رگرسیونی این است که باقی مانده ها مستقل از هم می باشند. آزمونی که این خصوصیت را مورد ارزیابی قرار می‌دهد آزمون دوربین واتسون می باشد.

عدد مربوط به دوربین واتسون مدل برابر ۲.۱۶۹ می باشد فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد ($1.5 < 2.169 < 2.5$). جدول بالا که جدول آنالیز واریانس (ANOVA) می باشد به بررسی مدل بهینه می پردازد

و تعیین می نماید که آیا مدل رگرسیون انتخابی معنی دار است یا خیر. با مشاهده اطلاعات موجود در جدول بالا، آماره F و سطح معناداری آن که برابر با 0.175 می باشد، چون $0.05 < sig = 0.015$ ، بنابراین رگرسیون معنی دار بوده و رابطه معناداری بین راهبرد و چابکی سازمانی وجود دارد.

فرضیه فرعی شماره ۲: رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای ساختار و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.

فرضیه H_{10} : میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای ساختار و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود ندارد.

فرضیه H_{1a} : میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای ساختار و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

در این تحقیق، معیار انتخاب شده برای محاسبه ساختار سازمانی، می باشد.

جدول ۲: جدول ANOVA - آزمون فرضیه دوم

مقطع زمانی	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ²)	آماره F	سطح معناداری (Sig)	دوربین-واتسن
دوره یکساله	۰.۲۹	۰.۰۸۸	۵.۵۳	۰.۰۲۲	۱.۵۴۹

ضریب تعیین (R^2) در این مدل $R^2 = 0.088$ می باشد. یعنی ۸٪ از تغییرات متغیر وابسته (چابکی سازمانی) توسط متغیر مستقل (ساختار) قابل توضیح است.

عدد مربوط به دوربین واتسن مدل برابر 1.549 می باشد بنابراین فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد ($1.5 < 1.549 < 2.5$).

با مشاهده اطلاعات موجود در جدول بالا، آماره F و سطح معناداری آن که برابر با 0.022 می باشد، چون $0.05 < sig = 0.022$ ، بنابراین رگرسیون معنی دار بوده و یک مدل خطی می باشد.

فرضیه فرعی شماره ۳: رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فرایند و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.

فرضیه H_{10} : میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فرایند و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود ندارد.

فرضیه H_{1a} : میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فرایند و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

در این تحقیق، معیار انتخاب شده برای محاسبه فرایند، می باشد.

جدول ۳: جدول ANOVA - آزمون فرضیه سوم

مقطع زمانی	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ²)	آماره F	سطح معناداری (Sig)	دوربین-واتسون
یک ساله	۰.۰۴۹	۰.۰۰۲	۰.۱۳۷	۰.۷۱۳	۱.۶۹۵

ضریب تعیین (R²) در این مدل $R^2=0.002$ می باشد. می توان گفت که متغیر مستقل (فرایند) توانایی توضیح تغییرات متغیر وابسته (چابکی) را ندارد. عدد مربوط به دوربین واتسن مدل برابر ۱.۶۹۵ می باشد بنابراین فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد ($1.5 < 1.695 < 2.5$). با مشاهده اطلاعات موجود در جدول بالا، آماره F و سطح معناداری آن که برابر با ۰.۷۱۳ می باشد، چون $sig=0.713 > 0.05$ ، بنابراین رگرسیون معنی دار نبوده و رابطه معناداری بین فرایند و چابکی سازمانی وجود ندارد.

فرضیه فرعی شماره ۴: رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای افراد و نقشها و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.

فرضیه H₁₀: میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای افراد و نقشها و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود ندارد.

فرضیه H_{1a}: میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای افراد و نقشها و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

در این تحقیق، معیار انتخاب شده برای محاسبه افراد و نقشها می باشد.

جدول ۴: جدول ANOVA - آزمون فرضیه چهارم

مقطع زمانی	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ²)	آماره F	سطح معناداری (Sig)	دوربین-واتسون
دوره یکساله	۰.۱۳۹	۰.۰۱۹	۱.۰۹۷	۰.۲۹۹	۲.۱۵۸

ضریب تعیین (R²) در این مدل $R^2=0.019$ می باشد. یعنی ۱٪ از تغییرات متغیر وابسته (چابکی سازمانی) توسط متغیر مستقل (افراد و نقشها) قابل توضیح است.

عدد مربوط به دوربین واتسن مدل برابر ۲.۱۵۸ می باشد بنابراین فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد ($1.5 < 2.158 < 2.5$).

با مشاهده اطلاعات موجود در جدول بالا، آماره F و سطح معناداری آن که برابر با ۰.۲۹۹ می باشد، چون $sig=0.299 > 0.05$ ، بنابراین رگرسیون معنی دار نبوده و رابطه معناداری بین افراد و نقشها و چابکی سازمانی وجود ندارد.

فرضیه فرعی شماره ۵: رابطه معناداری بین چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فناوری اطلاعات و چابکی سازمان گمرک وجود دارد.

فرضیه H_{10} : میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فناوری اطلاعات و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود ندارد.

فرضیه H_{1a} : میان چهار سطح ارزشیابی آموزشی در راستای فناوری اطلاعات و چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

در این تحقیق، معیار انتخاب شده برای محاسبه فناوری اطلاعات، می باشد.

جدول ۵: جدول ANOVA - آزمون فرضیه پنجم

مقطع زمانی	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R^2)	آماره F	سطح معناداری (Sig)	دوربین-واتسون
دوره یکساله	۰.۲۹۲	۰.۰۸۵	۵.۳۲۱	۰.۰۲۵	۱.۵۲

ضریب تعیین (R^2) در این مدل $R^2=0.085$ می باشد. یعنی ۸٪ از تغییرات متغیر وابسته (چابکی سازمانی) توسط متغیر مستقل (فناوری اطلاعات) قابل توضیح است.

عدد مربوط به دوربین واتسن مدل برابر ۱.۵۲ می باشد بنابراین فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد ($1.5 < 1.52 < 2.5$).

با مشاهده اطلاعات موجود در جدول بالا، آماره F و سطح معناداری که برابر با ۰.۰۲۵ می باشد، چون $sig=0.025 < 0.05$ ، بنابراین رگرسیون معنی دار بوده و یک مدل خطی می باشد.

۸. نتیجه گیری و بحث

به منظور آزمون و بررسی فرضیات، آزمون همبستگی مورد استفاده قرار گرفت. نتایج حاصل از انجام این آزمون نشان داد که تمام فرضیه های تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند.

تحلیل فرضیه اول: راهبرد

الگوی برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی در گمرک مفهومی برای انسجام برنامه ریزی منابع انسانی و برنامه ریزی استراتژیک موسسه است. این الگو با هدف و مفهوم کاربردی که بیانگر استقلال سازمانی است طراحی و در سطوح متفاوت ساختارهای سازمانی می تواند به کار رود. اهداف و مقاصد الگو به شرح زیر است:

مشارکت در بهبود کلی عملکرد سازمانی گمرک استان هرمزگان

نمایش اهمیت نقش منابع انسانی. نقش فعال در توسعه منابع انسانی موردی است که از بهبود مستمر سازمانها حمایت می کند؛

ایجاد ارتباط روشن بین فعالیتهای اصلی تجاری و منابع انسانی در گمرک استان هرمزگان؛

طراحی ابزار برنامه ریزی که حمایتها و تسهیلات لازم برای توسعه منابع انسانی به وجود آورد.

تحلیل فرضیه دوم: ساختار

برای اینکه سازمان گمرک بتواند در راستای تحقق اهداف خود حرکت کند بر مبنای این فرضیه باید جایگاه هر یک از افراد در سازمان، بخش های مختلف سازمان، سیستم گزارش دهی و رابطه رئیس و مرئوس مشخص شود. این موارد همگی در قالب ساختار سازمانی مشخص می شوند. به عبارت دیگر نتایج ساختار سازمانی در گمرک ابزار اجرای استراتژی های سازمان برای تحقق اهداف مطلوب است.

۱. ساختار ساده
۲. ساختار وظیفه ای
۳. ساختار ماتریسی
۴. ساختار تیم محصول
۵. ساختار چند بخشی
۶. ساختار جغرافیایی
۷. ساختار شبکه ای (سازمان مجازی)
۸. ادھوکراسی (ساخت ویژه کار- موقت)

تحلیل فرضیه سوم: فرایند

عوامل حیاتی موفقیت برای گذار از مدیریت وظیفه ای به مدیریت فرایند محور است که با توجه به یافته های این پژوهش در گمرک از کارایی مطلوب برخوردار نیست .

۱- تغییر فضای ذهنی: یکی از مشکلات فراگیر در سازمانها بخشی نگرى است. به این معنا که مدیران و کارکنان هر بخش به جای توجه به منافع کل سازمان، تنها منافع واحد خود را در نظر می گیرند. مثلاً بخش تولید برای پایین آوردن هزینه تولید هر واحد اقدام به تولید حداکثر می کند، بدون در نظر گرفتن این مسئله که این اقدام ممکن است موجب انباشت موجودی کالا شود و سازمان در فروش آن مشکل پیدا کند. سازمان باید این طرزفکر را ترویج کند که تمامی مدیران و کارکنان اثر کار و تصمیم خود را بر کل سازمان در نظر بگیرند.

۲- طراحی نقشه فرایند: فهم فرایند از طریق طراحی نقشه فرایند تسهیل می شود. طراحی دقیق نقشه فرایند، فرایندها را به فعالیتهای قابل اندازه گیری تبدیل می کند و براساس آنها مسئولیتهای تعیین و عملکرد طبق آنها سنجیده می شود.

۳- اندازه گیری فرایند: اندازه گیری فرایند، زبانی مشترک ایجاد می کند که سازمان را قادر می سازد اهداف استراتژیک را به کارهایی موثر در سطح عملیاتی ترجمه کند. به بیان دیگر، اهداف و استراتژی ها را به سنجه های (METRICS) ملموس تنزل می دهد که طبق آنها افراد و تیم ها می توانند عملکردشان را ارزیابی کنند.

۴- به کارگیری روشهای مدیریت فرایند محور: مهمترین این روشها عبارتند از:
الف) تخصیص مجدد حق تصمیم گیری. اجرای سیستم مدیریت فرایند محور، مستلزم گذار از ساختار سلسله مراتبی فرمان دهی و کنترل گذشته به رویکرد غیرمتمرکز تقویت کارکنان است. در این رویکرد، اختیارات کارکنان بیشتر و کنترل بر آنان کمتر می شود.

ب) ساختار سازمانی متناسب. سازمانها باید نوعی ساختار ایجاد کنند که درعین اینکه مدیریت فرایندی را تسهیل می کند مزایای تخصصهای وظیفه ای را نیز حفظ کند. تشکیل تیم های میان وظیفه ای با دادن حق تصمیم گیری کافی به آنان یکی از بهترین راههای جمع بین این دو رویکرد است.

ج) سیستم اندازه گیری عملکرد. هر سازمان باید یک سیستم اندازه گیری عملکرد طراحی کند که کارکنان را برای فعالیت درجهت نیل به اهداف سازمان برانگیزاند. برای ارزیابی کارکنان در شغل های فعلی شان رویکردی سیستماتیک به اندازه گیری

عملکرد موردنیاز است. هدف سیستم اندازه گیری عملکرد ایجاد ارتباط بین مشارکت هریک از کارکنان و موفقیت کلی سازمان است.

درواقع این سیستم باید بتواند سهم هریک از کارکنان را در موفقیت سازمان محاسبه کند.

تحلیل فرضیه چهارم: افراد و نقشها

بر مبنای پرسش های مطرح شده تحلیل نشان می دهد که عناصری که در افزایش نقش افراد اثر گذار است بهره وری، توانمند سازی و برابری می باشد که در گمرک مبتنی بر معیار مطلوبی برخوردار نمی باشد.

تحلیل فرضیه پنجم: فناوری اطلاعات

با توجه به روند رو به گسترش جهانی شدن، پیشی گرفتن عرضه بر تقاضا و افزایش رقابت در بازارهای جهانی، شرکتها ناگزیر به پیوستن به بازارهای جهانی خواهند بود و برای انجام این کار وجود آمادگی لازم از جهات مختلف امری ضروری به نظر می رسد. از مهمترین ابزارهای مورد استفاده جهت کسب این آمادگی می توان به عامل فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره کرد که با استفاده از آن قادر خواهیم بود، هر چه سریعتر این مسیر را طی کنیم. IT به عنوان اصلی ترین زیر ساختار سیستم های تجاری توسعه یافته است، از این رو لازم است صنایع مختلف برای پیاده سازی سیستم های برنامه ریزی پیشرفته اقدام به تبیین استراتژی های تجاری و سرمایه گذاری در زمینه توسعه IT کنند که نتیجه نهایی آن کسب مزیت های رقابتی و دستیابی به استانداردهای جهانی کیفیت است. یکی از ابزارهای مهم فناوری اطلاعات و ارتباطات که نقش مهمی در یکپارچگی اطلاعات و عملیات موجود در موسسات دارد و نهایتا با استفاده از امکانات خاص زمینه را برای پیوستن به بازارهای جهانی فراهم می سازد، سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان یا ERP هستند که در حال حاضر به عنوان یکی از آخرین ابزارهای برنامه ریزی و مدیریت در جهان مطرح اند ERP با پوشش دادن شکافهای اطلاعاتی در سراسر موسسه، فعالیت های اساسی آن را بهبود می دهد، به این منظور که بستر لازم برای یکپارچه کردن کامل درون و برون بخشها، شرکتها و کارخانه هایی که در قالب یک موسسه از مدیریت واحدی برخوردارند، فراهم آید. بدین ترتیب، قابلیت سازگاری در محیط های در حال تغییر، تسهیل شده و موسسه نسبت به واکنش سریع به نیازهای تغییر یافته و جدید، توانمند می شود. این سیستم ها قادرند با بهره گیری از فناوری اطلاعات، سیستم ها و عملیات موجود در سازمانها را یکپارچه کنند و در قالب یک پایگاه اطلاعاتی واحد در دسترس قرار دهند. در نهایت بررسی ارتباط میان ابعاد مدیریت دانش با نوآوری در سازمان های دولتی و ارائه مدل ساختاری تفسیری دستیابی به چابکی از طریق فناوری اطلاعات در سازمان های خدماتی از جمله موضوعاتی است که به محققین آینده پیشنهاد می گردد.

منابع

۱. ابطحی، سید حسین. ۱۳۹۲. «ارزشیابی برنامه آموزشی» مجموعه مقالات سازمان مدیریت و برنامه ریزی آموزشی کشور، تهران.
۲. ابطحی، سید حسن. ۱۳۹۲. «مفهوم، خواص و مشکلات آموزش کارکنان» مدیریت دولتی، شماره اول.
۳. احمد، صدیقی. ۱۳۹۰. آموزش ضمن خدمت و نقش آن در ارتقاء کارکنان اداره کل راه و ترابری استان زنجان «مرکز آموزش مدیریت دولتی استان زنجان».
۴. اکبر، رضایی. ۱۳۹۰. ارزشیابی تاثیر دوره های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی «شماره ۴- سال نوزدهم فصلنامه صنعت بیمه».

۵. امامی نژاد، مسعود و سعیده تیموری، ۱۳۹۴، بررسی رابطه بین ابعاد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی کارکنان مطالعه موردی دادگستری های استان گیلان، هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، تهران، موسسه اطلاع رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
۶. ایرج ، سلطانی .۱۳۹۱. پرورش منابع انسانی با نظام آموزش جامع ، " سازمان مدیریت صنعتی ، ماهنامه تدبیر " ، شماره ۱۶.
۷. پاکدل ، رحمت الله، ۱۳۹۳. مدیریت و راهبری آموزش در سازمانها (نگرش سیستمی_ استراتژیک) موسسه معین اداره، تهران.
۸. تایلر ، رالف. ۱۳۹۲. « اصول اساسی برنامه ریزی درسی و آموزشی » ترجمه تقی پور ظهیر ، انتشارات آگاه ، تهران .
۹. تقی پور ظهیر ، علی ، ۱۳۹۲. « مقدمه ای بر برنامه ریزی درسی و آموزشی » انتشارات آگاه ، تهران .
۱۰. سلطانی، ایرج، ۱۳۹۳. تعامل نیازسنجی و اثربخشی آموزش در سازمانهای یادگیرنده، اصفهان ، انتشارات ارکان دانش.
۱۱. سلطانی، ایرج .۱۳۹۱. " تعامل نیازسنجی و اثربخشی آموزش در سازمانهای یادگیرنده . " اصفهان، انتشارات ارکان دانش.
۱۲. سلیمان پور ، جواد .۱۳۹۱. « برنامه ریزی درسی در آموزش ضمن خدمت سازمان ها » ، انتشارات احسن ، تهران .
۱۳. سیفی دیوکلای، معصومه و زهرا عطف، ۱۳۹۳، بررسی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت کوتاه مدت درسازمان (مطالعه موردی سازمان صدا و سیما مرکز مازندران)، کنفرانس بین المللی مدیریت، چالشها و راهکارها، شیراز.
۱۴. سیفی دیوکلای، معصومه و زهرا عطف، ۱۳۹۴، بررسی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت کوتاه مدت درسازمان (مطالعه موردی سازمان صدا و سیما مرکز مازندران)، کنفرانس بین المللی مدیریت، چالشها و راهکارها، شیراز.
۱۵. شبلی ، خالد .۱۳۹۱. « تعیین نیاز های آموزشی مدیران و کارکنان در سازمان های پویا » مجله تدبیر، شماره ۷۹ .
۱۶. عباس زادگان ، سید محمد ، ترک زاده ، جعفر.۱۳۹۱. « نیاز سنجی آموزشی در سازمان ها » شرکت سهامی انتشار ، تهران .
۱۷. عیدی ، اکبر، ۱۳۹۲. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه سمنان.
۱۸. فتحی واجارگاه ، کوروش، ۱۳۹۲. نیازسنجی آموزشی ، الگوها و فنون ، تهران ، انتشارات آبیژ.
۱۹. محمدرضا ، رنجبران .۱۳۹۰. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی " ، بررسی نقش آموزش در اثربخشی کارکنان بانک تجارت .
۲۰. محمدرضا ، محسن پور. ۱۳۹۰ . بررسی تاثیر دوره های آموزشی کوتاه مدت (ضمن خدمت) بر افزایش بهره وری کارکنان شرکت توزیع سراسری شبکه های توزیع نیروی برق - هفتمین کنفرانس بین المللی.
۲۱. محمود ، عبدالوهاب. ۱۳۹۱. بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت کارکنان بر توسعه مهارتهای شغلی منابع انسانی در سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان ، " مجله علوم انسانی و اجتماعی شمال - سال دوم - ص ۳۱ .
۲۲. میر کمالی ، سید محمد .۱۳۹۱. « آموزش ضمن خدمت اساسی ترین عامل بهسازی سازمان » فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش ، سال پنجم ، شماره ۱۷ .
۲۳. نوه ابراهیم، عبدالرحیم، عیدی، اکبر، ۱۳۹۲: اعتبارسنجی :۸- راهبردی برای خلق دانشگاههای یادگیرنده، تهران، اولین همایش ملی مدیریت و رهبری سازمانی.
۲۴. ونتلینگ ، تیم ال .۱۳۹۱. « برنامه ریزی آموزشی اثر بخش » ترجمه محمد چیدری ، دانشگاه تربیت مدرس ، تهران .
۲۵. هوشمند، هانیه؛ سمیه میرافضل و جلال رضایی نور، ۱۳۹۴، ارائه مدلی برای ارزیابی مدیریت دانش سازمان های دانش بنیان مورد کاوی دانشگاه قم، فصلنامه تخصصی رشد فناوری ۱۰- ۳۸.

26. Andersen, Arthur and CIO, US (2011) Department of Transportation Training Program Review.
27. Barling, J., Weber, T., & Kelloway, E. (2013). Effects of transformational leadership training on attitudinal and financial outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 81(6), 827-832.
28. Bernice Kotey and Cathleen Folker, "Employee training in SMEs: Effect of Size and Firm Type", *Journal of Small Business Management*, VOL.45, pp.238-214, 2013.
29. Chompookum, D., Derr, B. C. (2010), "The Effects of Internal Orientations on Organizational Citizenship Behavior", *Thailand Career Development International*, 9, 406-423.
30. goldestein, Irwin, I: training in organizations: needs assessment, development and evaluation, 3rd, 2013
31. Greenberg, J., Baron, R. (2008), "Behavior in Organization", Publisher: Prentice Hall, New Jersey.
32. Harry Matlay, 2013, "Training and Human Resource Issues in small E-Businesses: Towards a Research Agenda University of Illinois at Urbana-Champaign & Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.
33. Hder, Jack (2011), Evaluation, MILIEU kontaktoosT – EUROPA.
34. Heffner, S. T., and Rentsch, R. J. (2008), "Organizational Commitment and Social Interaction: A Multiple Constituencies Approach", *Journal of Vocational Behavior*, 59, 471-490
35. Hunt, S., and Morgan, R. M. (2008), "Organizational Commitment: one of Many Commitments or Key Mediating Constructs?", *Academy of Management Journal*, 37, (6), 1568-1587.
36. J. L. Bella, S.T. Grushecky, (2012). Evaluating the effectiveness of a logger safety training program, *Journal of Safety Research*. pp.37-534
37. Jaramillo, f., Nixon, R., Sms, P. (2009), "The Effect of Law Enforcement Stress on Organizational Commitment", *An International Journal of Police Strategie and Management*. 28, 321-336.
38. Kirkpatrick, Donald L, (2012), *Evaluating Training Programs, the Four Levels*, San Francisco: Berretta-Koehler Publishers.
39. Kirkpatrick, Donald L, (2011), *Evaluating Training Programs, the Four Levels*, Second Edition, 1998.
40. Mei – zhong, (2012). The analysis of human resource training effectiveness evaluation, *China Business Review*, New York City.
41. Meyer, Allen, (2009), "A three-component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, 1, 61-89
42. Mitchell, T. R.; Holtom, B. C., and Lee, T. W. (2010), "How to Keep your Best Employee: Developing an Effective Retention Policy". *Academy of Management Executive*, 15, 96-108.
43. R.A. plant, R. J. Ryan, (2012). Who is evaluating training, *Journal of European Industrial Training*, volume 18, issue 5.
44. Riketta, M., and Dick, R. (2009), "Foci of Attachment in Organizations: A Meta-Analytic Comparison of the Strength and Correlates of Work Group Versus Organizational Identification and Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 67, 490-510

45. Rosseau, D. M. (2010), "Psychological Contracts in Workplace: Understanding the Ties the Motivate", *Academy of Management Executives*, 18, 120-127.
46. Salvatore, Falletta (2011), *Evaluating Training Program: The four levels by Donald Kirkpatrick*, American Journal of Evaluation. Vol. ۱۹ N.2.
47. Sherman, A. W., Bohlander, G.W., and Chruden, H. J. 2011. *Managing Human resource*. 8th ed. Cincinnati: South-Western.-Armstrong, M. 2010. *A handbook*
48. Wasti, S. (2009), "Affective and Continuance Commitment to the Organizational: Test of an Integrated Model in the Turkish Context", *Journal of Intercultural Relations*, 26, 525-550.
49. Zwick, T. (2014). The impact of training intensity on establishments productivity. *Labour Economics*, 11, 715-740.