

اندازه گیری عملکرد سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی با استفاده از رویکرد کمی و سیستم اطلاعات حسابداری

سپیده راجی زاده^۱، سیمین راجی زاده^۲

^۱ عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور-تهران

^۲ عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور-تهران

نام نویسنده مسئول:

سپیده راجی زاده

چکیده

هزاره جدید را هزاره اقتصاد خدمات و فناوری نامید هاند. امروزه فناوری اطلاعات در جهت تبادل، یکپارچه سازی، انتقال سریعتر و مناسبتر اطلاعات به یاری شرکتها آمده است سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان از لحاظ اندازه، حجم فعالیت ها و دامنه شمول بزرگترین سیستم های اطلاعاتی موجود به شمار می آیند، هزینه استقرار این سیستم بسیار بالا و مدت زمان مورد نیاز برای آماده سازی نیز طولانی است، در نتیجه ضروری است قبل از استقرار این سیستم اهداف دقیق و روشن سازمان برای استفاده از این سیستم و همچنین نیازمندی های کسب و کار شناسایی شده و یک ارزیابی اولیه جهت تعیین آمادگی سازمان برای پیاده سازی این سیستم انجام گردد پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها، توصیفی و از حیث ارتباط بین متغیرها، از نوع همبستگی می باشد. برای گردآوری داده های مورد نیاز از پرسشنامه کتبی توزیع شده بین حسابداران شاغل در شرکت های دولتی شهرستان کرمان استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS و از آزمون همبستگی پیرسون، اسپیرمن و کندال در بررسی تأثیر دوره های آموزش های حرفه ای الکترونیکی حسابداران بر ایجاد ارزش سازمانی و ابعاد آن استفاده شده است.

نتایج پژوهش نشان می دهد که بین عوامل محیط و عملکرد مالی رابطه معنی دار و مستقیمی وجود دارد. یعنی با افزایش عوامل محیط، عملکرد مالی نیز افزایش می یابد. همچنین بین سرمایه انسانی و نوآوری، محیط و نوآوری، محیط و ارزش مشتری، محیط و عملکرد مالی رابطه معنی دار و مستقیمی وجود دارد. اما بین سرمایه انسانی و محیط، سرمایه انسانی و ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری، ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری، نوآوری و ارزش مشتری، ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد مالی، نوآوری و عملکرد مالی، ارزش مشتری و عملکرد مالی رابطه معنی داری وجود ندارد.

واژگان کلیدی: ERP، رویکرد کمی، سیستم اطلاعات حسابداری

مقدمه

با کوتاه شدن دوره عمر محصولات، سازمانها قادر نخواهند بود در این محیط رقابتی و همراه با تغییرات شدید در فناوری، منابع زیادی را برای تولید محصولات جدید صرف نمایند و به عبارتی باید به فکر استفاده بهینه از منابع باشند.

بر همین اساس و در جهت استفاده بهینه از منابع سازمان، مشکل اصلی مدیران کمبود اطلاعات راجع به منابع

سازمان نیست بلکه مسئله اصلی همان چگونگی استفاده از حجم زیاد اطلاعات در سازمان میباشد. امروزه استفاده از سیستمهای اطلاعاتی که یکی از دستاوردهای فناوری اطلاعات در سازمانها میباشد به یک ضرورت تبدیل گشته و سازمانها را در جهت استفاده هر چه بیشتر از این فناوری جدید که بستگی به تفکر مدیران ارشد سازمان و شناخت و درک آنان از اهمیت این سیستمها در امور سازمان دارد، ترغیب خواهد کرد. فناوری اطلاعات به عنوان ابزاری قوی در جهت آمادگی سازمانها برای رقابت در عرصه جهانی و افزایش کارایی سازمان و همچنین تغییر ساختار سازمان از حالت هرمی و مقاوم در برابر تغییر به ساختار مسطح با سطوح کمتر مدیریت و درجه بالای تغییر و انعطاف پذیری مورد استفاده قرار خواهد گرفت. به عبارت دیگر فناوری اطلاعات در سازمانها با حذف فواصل زمانی و مکانی با استفاده از مدیران را در جهت استفاده، Client/Server سیستمهای تحت وب، شبکه های داخلی و خارجی و معماری مبتنی بر بهینه از منابع سازمان یاری خواهد کرد یعنی هر شخص قادر است بر اساس حق دسترسی تعریف شده برای وی به اطلاعات مورد نیاز خود دست یافته و بر اساس آن تصمیم گیریهای لازم را انجام دهد با استفاده از فناوری اطلاعات سازمانها قادرند وظایف مختلف طراحی، تولید و خدمات پس از فروش را بطور دریافت Online جداگانه و در نقاط مختلف دنیا انجام دهند و در هر زمان اطلاعات لازم و مورد نیاز خود را بصورت کنند برای پیاده سازی چنین مکانیزمی استفاده از سیستمهای یکپارچه که قادر باشد تمامی واحدهای سازمان از قبیل مالی، تولید، انبار، اداری، عملیات و... را تحت کنترل داشته باشد ضروری بنظر میرسد. به چنین سیستمی که بعنوان یکی از فرآورده ها و کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمانها به شمار میرود و وظیفه برنامه ریزی منابع سازمانی را گفته می شود. این سیستم از یک بانک اطلاعاتی واحد تشکیل شده و همه بخشهای ERP برعهده دارد سیستم سازمان از اطلاعات واحد موجود در این بانک اطلاعات بطور مشترک استفاده میکنند. منظور از یکپارچگی در این نرم افزارها استفاده اشتراکی دو یا تعداد بیشتری از برنامه های کاربردی موجود در این سیستمها از اطلاعات یکسان می باشد و کاربران سیستمها این اطلاعات یکسان را همواره و در همه این برنامه ها مشاهده و مورد استفاده قرار می دهند.

۲- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

اگر برنامه ریزی ضروری است، ERP نیز ضرورت خواهد داشت.

ما باتوجه به شرایط جهانی و به دلیل گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات نیاز داریم خودمان را به بهترین و پیشرفته ترین تکنیکها، مدل ها و روشهای مدیریتی و برنامه ریزی تجهیز کنیم تا در نهایت جامعه به رفاه مادی و معنوی برسد و در جهان الگو باشد. ERP مناسب، منافع و دستاوردهای موثری را در زمینه های استراتژی، فنی، عملیاتی و اقتصادی عاید سازمان می کند و به نوعی همه سطوح سازمان اعم از سطوح مدیریت ارشد، مدیریت میانی و مدیریت عملیاتی از آن بهره خواهند برد.

در ایران برای تهیه برنامه راهبردی، ضعف وجود دارد. کارها به صورت سلیقه ای انجام می گیرد. اهداف به طریقی تدوین می شوند که مورد پسند مدیریت سطح بالا باشند، غافل از اینکه توانایی ها و ضعف ها چیست؟ فرصت ها و تهدیدها کجاست؟ و هدف از کسب و کار چیست. به نظر می رسد در مجموع در شرکتهای پیشرو در جهان بازگشت سرمایه روند مثبتی دارد، ولی در ایران به دلیل عدم توجه کافی به زیرساخت های اساسی، اگر ERP را هم پیاده سازی کرده باشیم، شاید نتوانیم نسبت به افزایش نرخ بازگشت سرمایه امیدوار باشیم. در بعضی از سازمانها در ایران ERP نصب شده، اما هیچ گونه ارزیابی از یک مرجع برون سازمانی انجام نشده که نرخ برگشت سرمایه را برای آنها اعلام کند.

۴-پیشینه تحقیق

در دهه ۱۹۵۰، گروهی از کارکنان شرکت جنرال الکتریک پروژه ای را جهت ایجاد و توسعه معیارهای عملکرد برای واحدهای کسب و کار غیرمتمرکز جنرال الکتریک اجرا کردند (لوئیس، ۱۹۵۵). تیم پروژه توصیه کردند که عملکرد واحدها توسط یک عوامل مالی و هفت عوامل غیرمالی اندازه گیری شود.

۱. سودآوری (که بر اساس درآمد مازاد اندازه گیری می شود)

۲. سهم بازار

۳. بهره وری

۴. رهبری محصول

۵. مسئولیت عمومی (رفتار قانونی و اخلاقی، و پاسخگویی به سرمایه گذاران شامل سهامداران، تاجران، فروشندگان، توزیع کنندگان، و انجمن ها)

۶. رشد و توسعه فردی

۷. نگرش های کارکنان

۸. توازن بین اهداف کوتاه مدت و بلند مدت

شما می توانید ریشه های کارت امتیاز متوازن را در این هشت هدف مشاهده نمایید. چشم انداز مالی توسط اولین سنجۀ جنرال الکتریک، چشم انداز مشتری با دومین، چشم انداز فرآیند با عوامل سوم تا پنجم، و چشم انداز آموزش و رشد با عوامل ششم و هفتم ارائه می شوند. هشتمین عوامل عصاره کارت امتیاز متوازن را در خود دارد، و مدیران را ترغیب می کند که به یک تراز مناسب بین اهداف کوتاه مدت و بلندمدت دست یابند. خوشبختانه، اهداف عالی پروژه دهه ۱۹۵۰ جنرال الکتریک هرگز در سیستم مدیریت و ساختار انگیزشی واحدهای کسب و کار خطی جنرال الکتریک تثبیت نشد. در واقع، با وجود عوامل ۵ و ۸ در فهرست فوق الاشاره، بعدها چندین واحد جنرال الکتریک به خاطر استفاده از طرح های تثبیت قیمت مؤاخذ شدند، و مدیران این واحدها مدعی بودند که فشار شرکت برای سودآوری کوتاه مدت آنان را واداشته است که اهداف بلند مدت و مسئولیت های عمومی شان را با خطر مواجه سازند.

تحقیقات انجام شده خارجی شامل:

تحقیق ارزیابی عملکرد تصمیم برون سپاری با استفاده از یک رویکرد BSC و AHP فازی: مورد سازمان معدن کاری زغال سنگ هندی (modak, pathak, 2017)

این مطالعه بر توسعه یک چارچوب ارزیابی عملکرد مؤثر بر اساس کارت امتیازی متوازن (BSC) و فرایند سلسله مراتب تحلیل فازی (FAHP) برای تحلیل مناسب بودن تصمیم استراتژیک برون سپاری سازمان هم راستا با عملکرد سازمانی برای سازمان معدن کاری زغال سنگ هند تمرکز دارد BSC. عناصر استراتژیک تصمیم گیری در ارزیابی عملکرد شرکت را اجرا می کند درحالی که FAHP از سوی دیگر برای تعیین وزن اهمیت نسبی معیارها در خصوص اهداف سازمانی با در نظر گرفتن ابهام و گنگی اطلاعات به عنوان خصوصیات مسائل

تصمیمی گیری به کار می رود. یافته‌های مطالعه فعلی چارچوب ارائه شده را به عنوان ابزاری تحلیل در فرمولاسیون استراتژی ایجاد می کند و راهنمایی منطقی برای مدیریت با توجه به بهبود عملکرد ارائه می کند.

تحقیق اجرای کارت امتیازی متوازن، رویکرد یکپارچه و کیفیت سنجش آن (kopec,2015)

این مقاله به حل این موانع و یافتن راه حل عملی اثربخش می پردازد؛ ۱ (نیازهای تفسیر و استراتژی آبخاری در سراسر کانال های سازمان به صورت اثربخش؛ ۲) نقش حیاتی رویکردهای یکپارچه سازی کارآمد در رویه عملیاتی؛ ۳) طراحی و کاربرد شاخص ها و سنجش آن. تحقیق رویکرد چند بعدی برای ارزیابی مسئولیت اجتماعی شرکت : اهمیت ادراک ذینفعان

۴- فرضیه های پژوهش

هر تحقیق علمی به منظور جواب دادن به برخی سؤالات و یا قبول و رد فرضیه ها صورت می گیرد. سؤال اساسی پژوهش حاضر بدین شرح است که:

فرضیه اصلی:

- ۱- آیا بین منابع انسانی سازمانی با عوامل کمی کارت ارزیابی متوازن رابطه وجود دارد؟
 - ۲- آیا بین عوامل کمی کارت ارزیابی متوازن با ارزش مشتری رابطه وجود دارد؟
 - ۳- آیا بین منابع انسانی سازمانی با سیستم اطلاعات حسابداری رابطه وجود دارد؟
- فرضیه های فرعی:

- ۱- بین منابع انسانی با عوامل الف) محیط، ب) ارتباط گروهی اجتماعی و استخدام ج) نوآوری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین عوامل ارتباط گروهی اجتماعی، استخدام و نوآوری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین عوامل ارتباط گروهی اجتماعی و استخدام و ارزش مشتری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین عوامل ارتباط گروهی اجتماعی و استخدام و عملکرد سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

۷- نوع روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها، توصیفی و از حیث ارتباط بین متغیرها، از نوع همبستگی می باشد. برای گردآوری داده های مورد نیاز از پرسشنامه کتبی توزیع شده بین حسابداران شاغل در شرکت های دولتی شهرستان کرمان استفاده می شود. پس از جمع آوری داده ها نتایج با استفاده از آزمون های آماری لازم مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت.

۷-۱ ابزار گردآوری اطلاعات

علاوه بر اینکه گردآوری بخشی از اطلاعات از طریق روش کتابخانه ای صورت گرفته است، به منظور انجام مطالعات میدانی و گردآوری داده های مورد نیاز از پرسشنامه کتبی استفاده خواهد شد.

۲-۷- جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش حاضر کلیه شاغلین در حرفه حسابداری شرکت های دولتی شهرستان کرمان شامل رؤسای حسابداری، حسابداران ارشد، حسابداران و کمک حسابداران می باشد.

۳-۷- نمونه آماری

انتخاب نمونه با روش نمونه گیری در دسترس انجام گرفته است.

۴-۷- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS استفاده شده است. در تجزیه و تحلیل داده ها، ابتدا با استفاده از جدول های فراوانی و نمودارهای میله ای (ستونی) توصیفی از ویژگی های فردی جنسیت، تحصیلات، سن و سابقه کار ارائه می گردد. سپس با استفاده از نمودار هیستوگرام و جعبه ای میزان رضایت از دوره های آموزش الکترونیک و ارزش سازمانی توصیف می گردد. از آزمون همبستگی پیرسون، اسپیرمن و کندال برای بررسی تأثیر دوره های آموزش های حرفه ای الکترونیکی حسابداران بر ایجاد ارزش سازمانی و ابعاد آن استفاده شده است.

۵-۷- روایی و پایایی ابزار تحقیق

به منظور تعیین روایی (Validity) پرسشنامه از روش اعتبار محتوی (conTenT validiTy) استفاده شد، به این ترتیب که پس از تهیه نسخه اصلی پرسشنامه، از نظرات اساتید صاحب نظر در زمینه مورد مطالعه استفاده گردید و طبق نظرات و پیشنهادات ارائه شده توسط آنان، اصلاحات لازم انجام شد.

پایایی پرسشنامه مذکور با استفاده از روش های متعدد بررسی پایایی تعیین گردید. نتایج حاصل از تعیین پایایی در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ضرایب پایایی پرسشنامه

روش‌های محاسبه پایایی				
شاخص‌های آماری	ضریب همبستگی	آلفای کرونباخ	ضریب همبستگی	ابعاد پرسشنامه
محتوای دوره	۰,۵۰	۰,۶۳	۰,۵۰	۰,۴۹
شیوه ارائه	۰,۵۰	۰,۶۷	۰,۶۸	۰,۶۷
برنامه آموزشی	۰,۵۰	۰,۶۰	۰,۵۶	۰,۵۵
دانش	۰,۵۰	۰,۶۲	۰,۵۰	۰,۵۱
مهارت	۰,۵۰	۰,۶۸	۰,۷۰	۰,۷۰
نگرش	۰,۵۰	۰,۷۳	۰,۷۰	۰,۴۷

همان طور که در جدول ضرایب پایایی پرسشنامه مشخص است، پایایی (Reliability) مقیاس کل به روش همسانی درونی (ضریب آلفای کرونباخ) ۰,۹۲ و دامنه ضریب آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس‌ها ۰,۶۰ تا ۰,۷۳ می‌باشد. همچنین همبستگی خرده مقیاس‌ها با کل آزمون در دامنه ۰,۶۵ تا ۰,۷۷ می‌باشد.

آلفای کرونباخ بطور کلی با استفاده از یکی روابط زیر محاسبه می‌شود:

۶-۷- آمار توصیفی متغیر عوامل سیستم ارزیابی متوازن و ابعاد آن

در ابتدا به تبیین عوامل سیستم ارزیابی متوازن بر اساس داده‌های مربوط به ۱۱ مدیر، ۴۶ کارمند و ۱۰۵ مشتری معاونت‌های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان با استفاده از آمار توصیفی (شاخص‌های آماری (میانگین، انحراف معیار و ...))، جداول فراوانی و درصد فراوانی، نمودار هیستوگرام و میله ای) می‌پردازیم.

۶-۷-۱ متغیر منابع انسانی مدیر

وضعیت منابع انسانی ۱۱ مدیر معاونت‌های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان در جدول و نمودار ذیل آمده است (جدول و نمودار ۴-۱). همانطور که ملاحظه می‌شود مدیران معاونت‌های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان دارای منابع انسانی مدیر متوسط هستند.

جدول ۴-۱. جدول فراوانی متغیر منابع انسانی مدیر

درصد پاسخ‌گو	درصد	فراوانی	منابع انسانی مدیر	
۱	۱	۱	۲/۵	پاسخ‌گو
۵	۵	۶	۳	
۱	۱	۱	۳/۵	
۲	۲	۲	۴	
۱	۱	۱	۵	
۱۰۰	۱۰۰	۱۱	جمع	
-	۰	۰	بی‌پاسخ	
-	۱۰۰	۱۱	جمع کل	

همچنین بر اساس متوسط پاسخ‌های ۱۶ پرسش مربوط به منابع انسانی مدیر یک نمره در بازه (۱و۵) برای هر مدیر بدست آمده است. در جدول و نمودار ذیل آمار توصیفی منابع انسانی مدیر آمده است. (جدول و نمودار ۲-۴) همانطور که ملاحظه می‌کنید اکثر مدیران دارای نمره ۲/۳۸ می‌باشند و این مؤید متوسط به بالا بودن میزان منابع انسانی مدیران معاونت‌های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان می‌باشد. میانه ۳/۱۸ است یعنی نیمی از مدیران دارای منابع انسانی مدیر کمتر از ۳/۱۸ و نیمی بیشتر از آن می‌باشند. انحراف معیار منابع انسانی مدیر ۰/۶۱ می‌باشد یعنی اکثر آزمودنی‌ها دارای منابع انسانی مدیر بین ۲/۶۶ و ۳/۸۸ می‌باشند. حداقل نمره کسب شده برای منابع انسانی مدیر ۲/۳۸ و حداکثر آن ۴/۵۶ می‌باشد. چولگی ۰/۶۲۳ برای منابع انسانی مدیر نیز بیانگر چولگی مثبت یعنی همان متوسط بودن منابع انسانی مدیر بیشتر مدیران معاونت‌های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان می‌باشد. کشیدگی ۰/۷۲۲ نیز نشان دهنده برجستگی نمودار منابع انسانی یعنی تمرکز نمرات در اطراف مرکز و ایجاد یک قله در این قسمت می‌باشد.

جدول ۴-۲. آمار توصیفی متغیر منابع انسانی مدیر									
متغیر	میانگین	میانه	مد	واریانس	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	برجستگی
منابع انسانی مدیر	۳/۲۷	۳/۱۸	۲/۳۸	۰/۳۷۸	۰/۶۱	۲/۱۶	۲/۳۸	۴/۵۶	۰/۶۲۳
									۰/۷۲۲

۷-۶-۲ نوآوری مدیر

وضعیت نوآوری ۱۱ مدیر معاونت های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان در جدول و نمودار ذیل آمده است (جدول و نمودار ۴-۳). بر اساس جدول و نمودار ذیل، مدیران معاونت های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان دارای نوآوری مدیر متوسط به بالا هستند.

جدول ۴-۳. جدول فراوانی نوآوری مدیر

درصد پاسخ گو	درصد	فراوانی	نوآوری مدیر	
۲	۲	۲	۲	پاسخ گو
۲	۲	۲	۳	
۲	۲	۲	۳/۵	
۲	۲	۳	۴	
۱	۱	۱	۴/۵	
۱	۱	۱	۵	
۱۰۰	۱۰۰	۱۱	جمع	
-	۰	۰	بی پاسخ	
-	۱۰۰	۱۱	جمع کل	

همچنین بر اساس متوسط پاسخ های ۳ پرسش مربوط به نوآوری مدیر یک نمره در بازه (۱ و ۵) برای هر آزمودنی بدست آمده است. در جدول و نمودار ذیل آمار توصیفی نوآوری مدیر آمده است. (جدول و نمودار ۴-۴) همانطور که ملاحظه می کنید اکثر آزمودنی ها دارای نمره ۲/۵ می باشند و این مؤید متوسط به بالا بودن میزان نوآوری مدیر می باشد. میانه نمرات نیز ۳/۷۵ است یعنی نیمی از آزمودنی ها دارای نوآوری مدیر کمتر از ۳/۷۵ و نیمی بیشتر از آن می باشند. انحراف معیار نوآوری مدیر ۰/۷ می باشد یعنی اکثر آزمودنی ها دارای نوآوری مدیر بین ۲/۸۶ و ۴/۲۶ می باشند. حداقل نمره کسب شده برای نوآوری مدیر ۲/۵ و حداکثر آن ۴/۷۵ می باشد. چولگی ۰/۱۷۷- برای نوآوری مدیر نیز بیانگر چولگی منفی یعنی همان متوسط به بالا بودن نوآوری مدیر بیشتر مدیران می باشد. کشیدگی ۰/۵۴۸- نیز نشان دهنده عدم برجستگی نمودار نوآوری مدیر یعنی پراکندگی نمرات در اطراف مرکز و ایجاد یک تپه در این قسمت می باشد.

جدول ۴-۴. آمار توصیفی نوآوری مدیر									
بعد	میانگین	میان	مد	واریانس	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	چولگی برجستگی
نوآوری مدیر	۳/۵۶	۳/۷۵	۲/۵	۰/۵	۰/۷	۲/۲۵	۲/۵	۴/۷۵	-۰/۱۷۷ -۰/۵۴۸

۷-۶-۳ ارتباط گروهی و استخدام

وضعیت ارتباط گروهی و استخدام ۴۶ کارمند معاونت های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان در جدول و نمودار ذیل آمده است (جدول و نمودار ۴-۵).

جدول ۴-۵. جدول فراوانی ارتباط گروهی و استخدام

ارتباط گروهی و استخدام		فراوانی	درصد	درصد پاسخ گو
پاسخ گو	۲	۳	۶	۶
	۳	۳۱	۶۸	۶۸
	۴	۹	۲۰	۲۰
	۵	۳	۶	۶
	جمع	۴۶	۱۰۰	۱۰۰
بی پاسخ		۰	۰	-
جمع کل		۴۶	۱۰۰	-

همچنین بر اساس متوسط پاسخ های ۱۱ پرسش مربوط به ارتباط گروهی و استخدام یک نمره در بازه (۱و۵) برای هر کارمند بدست آمده است. در جدول و نمودار ذیل آمار توصیفی ارتباط گروهی و استخدام آمده است (جدول و نمودار ۴-۶) همانطور که ملاحظه می کنید اکثر آزمودنی ها دارای نمره ۳/۴۵ می باشند و این مؤید متوسط به بالا بودن میزان ارتباط گروهی و استخدام می باشد. میان نمرات ۳/۲۷ است یعنی نیمی از آزمودنی ها دارای ارتباط گروهی و استخدام کمتر از ۳/۲۷ و نیمی بیشتر از آن می باشند. انحراف معیار ارتباط گروهی و استخدام ۰/۵۷ می باشد یعنی اکثر آزمودنی ها دارای ارتباط گروهی و استخدام بین ۲/۷۱ و ۳/۸۵ می باشند. حداقل نمره کسب شده برای ارتباط گروهی و استخدام ۲/۱۸ و حداکثر آن ۴/۸۲ می باشد. چولگی ۰/۸۰۲ برای ارتباط گروهی و استخدام نیز بیانگر چولگی مثبت یعنی همان متوسط به بالا بودن ارتباط گروهی و استخدام بیشتر آزمودنی ها می باشد. کشیدگی ۱/۸۶۴ نیز نشان دهنده برجستگی نمودار ارتباط گروهی و استخدام یعنی تمرکز نمرات در اطراف مرکز و ایجاد یک قله در این قسمت می باشد.

جدول ۴-۶. آمار توصیفی بعد ارتباط گروهی و استخدام									
بعد	میانگین	میانه	مد	واریانس	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	چولگی برجستگی
ارتباط گروهی و استخدام	۳/۲۸	۳/۲۷	۳/۴۵	۰/۳۳	۰/۵۷	۲/۶۴	۲/۱۸	۴/۸۲	۰/۸۰۲
	۱/۸۶۴								

۷-۶-۴ منابع انسانی کارمند

وضعیت انسجام اطلاعات عملکرد ۴۶ کارمند معاونت های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان در جدول و نمودار ذیل آمده است (جدول و نمودار ۴-۷).

جدول ۴-۷. جدول فراوانی منابع انسانی کارمند

منابع انسانی کارمند		فراوانی	درصد	درصد پاسخ گو
پاسخ گو	۲	۹	۲۰	۲۰
	۳	۲۶	۵۶	۵۶
	۴	۵	۱۱	۱۱
	۵	۶	۱۳	۱۳
	جمع	۴۶	۱۰۰	۱۰۰
بی پاسخ		۰	۰	-
جمع کل		۴۶	۱۰۰	-

همچنین بر اساس متوسط پاسخ های ۷ پرسش مربوط به منابع انسانی کارمند یک نمره در بازه (۱و۵) برای هر آزمودنی بدست آمده است. در جدول و نمودار ذیل آمار توصیفی منابع انسانی کارمند آمده است. (جدول و نمودار ۴-۸) همانطور که ملاحظه می کنید اکثر آزمودنی ها دارای نمره ۳/۱۴ می باشند و این مؤید بالا بودن میزان منابع انسانی کارمند می باشد. میانه نمرات نیز ۳/۱۴ است یعنی نیمی از آزمودنی ها دارای منابع انسانی کارمند کمتر از ۳/۱۴ و نیمی بیشتر از آن می باشند. انحراف معیار منابع انسانی کارمند تقریباً ۰/۶۲ می باشد یعنی اکثر آزمودنی ها دارای منابع انسانی کارمند بین ۲/۶۵ و ۳/۸۹ می باشند. حداقل نمره کسب شده برای منابع انسانی کارمند ۲/۲۹ و حداکثر آن ۴/۵۷ می باشد. چولگی ۰/۸۲۹ برای منابع انسانی کارمند نیز بیانگر چولگی مثبت یعنی همان متوسط به بالا بودن منابع انسانی کارمند بیشتر آزمودنی ها می باشد. کشیدگی ۰/۵۱۳ نیز نشان دهنده برجستگی نمودار منابع انسانی کارمند یعنی تمرکز نمرات در اطراف مرکز و ایجاد یک قله در این قسمت می باشد.

جدول ۴-۸. آمار توصیفی منابع انسانی کارمند									
بعد	میانگین	میان	مد	واریانس	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	چولگی برجستگی
منابع انسانی کارمند	۳/۲۷	۳/۱۴	۳/۱۴	۰/۳۸۶	۰/۶۲	۲/۲۹	۲/۲۹	۴/۵۷	۰/۸۲۹
									۰/۵۱۳

۷-۶-۵ ارزش مشتری

وضعیت ارزش مشتری ۱۰۵ مدیر معاونت های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان در جدول و نمودار ذیل آمده است (جدول و نمودار ۴-۹).

جدول ۴-۹. جدول فراوانی ارزش مشتری

درصد پاسخ گو	درصد	فراوانی	ارزش مشتری	
۳۳	۳۳	۳۵	۳	پاسخ گو
۸	۸	۸	۳/۵	
۵۲	۵۲	۵۵	۴	
۷	۷	۷	۵	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۵	جمع	
-	۰	۰	بی پاسخ	
-	۱۰۰	۱۰۵	جمع کل	

همچنین بر اساس متوسط پاسخ های ۵ پرسش مربوط به ارزش مشتری یک نمره در بازه (۱و۵) برای هر آزمودنی بدست آمده است. در جدول و نمودار ذیل آمار توصیفی ارزش مشتری آمده است. (جدول و نمودار ۴-۱۰) همانطور که ملاحظه می کنید اکثر آزمودنی ها دارای نمره ۳/۶۷ می باشند و این مؤید متوسط به بالا بودن میزان ارزش مشتری می باشد. میانه نمرات نیز ۳/۶ است یعنی نیمی از آزمودنی ها دارای ارزش مشتری کمتر از ۳/۶ و نیمی بیشتر از آن می باشند. انحراف معیار ارزش مشتری تقریباً ۰/۴۵ می باشد یعنی اکثر آزمودنی ها دارای ارزش مشتری بین ۳/۲۷ و ۴/۱۷ می باشند. حداقل نمره کسب شده برای ارزش مشتری ۳ و حداکثر آن ۵ می باشد. چولگی ۰/۸۴۶ برای ارزش مشتری نیز بیانگر چولگی مثبت یعنی همان متوسط به بالا بودن ارزش مشتری بیشتر آزمودنی ها می باشد. کشیدگی ۰/۵۰۸ نیز نشان دهنده برجستگی نمودار ارزش مشتری یعنی تمرکز نمرات در اطراف مرکز و ایجاد یک قله در این قسمت می باشد.

جدول ۴-۱۰. آمار توصیفی ارزش مشتری									
بعد	میانگین	میانه	مد	واریانس	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	چولگی برجستگی
ارزش مشتری	۳/۷۲	۳/۶	۳/۶۷	۰/۲	۰/۴۵	۲	۳	۵	۰/۸۴۶
									۰/۵۰۸

۶-۶-۷ محیط

وضعیت محیط ۱۰۵ مشتری معاونت های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان در جدول و نمودار ذیل آمده است (جدول و نمودار ۴-۱۱).

جدول ۴-۱۱. جدول فراوانی محیط

محیط	فراوانی	درصد	درصد پاسخ گو
۱/۵	۳	۳	۳
۲	۳	۳	۳
۲/۵	۸	۷	۷
۳	۴۲	۴۰	۴۰
۳/۵	۱۹	۱۸	۱۸
۴	۲۲	۲۱	۲۱
۴/۵	۶	۶	۶
۵	۲	۲	۲
جمع	۱۰۵	۱۰۰	۱۰۰
بی پاسخ	۰	۰	-
جمع کل	۱۰۵	۱۰۰	-

همچنین بر اساس متوسط پاسخ های ۲ پرسش مربوط به محیط یک نمره در بازه (۱و۵) برای هر آزمودنی بدست آمده است. در جدول و نمودار ذیل آمار توصیفی محیط آمده است. (جدول و نمودار ۴-۱۲) همانطور که ملاحظه می کنید اکثر آزمودنی ها دارای نمره ۳ می باشند و این مؤید متوسط به بالا بودن میزان عوامل محیط می باشد. میان نمرات نیز ۳ است یعنی نیمی از آزمودنی ها دارای عوامل محیط کمتر از ۳ و نیمی بیشتر از آن می باشند. انحراف معیار محیط تقریباً ۰/۷ می باشد یعنی اکثر آزمودنی ها دارای محیط بین ۲/۶۱ و ۴/۰۱ می باشند. حداقل نمره کسب شده برای محیط ۱/۵ و حداکثر آن ۵ می باشد. چولگی ۱/۱۰۶- برای محیط نیز بیانگر چولگی منفی یعنی همان بالا بودن محیط بیشتر آزمودنی ها می باشد. کشیدگی ۰/۴۱۳ نیز نشان دهنده برجستگی نمودار محیط یعنی تمرکز نمرات در اطراف مرکز و ایجاد یک قله در این قسمت می باشد.

جدول ۴-۱۲. آمار توصیفی محیط										
بعد	میانگین	میان	مد	واریانس	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	چولگی	برجستگی
محیط	۳/۳۱	۳	۳	۰/۴۹	۰/۷	۳/۵	۱/۵	۵	-۰/۱۰۶	۰/۴۱۳

۷-۶-۷ نوآوری در انجام امور مشتریان

وضعیت نوآوری در انجام امور مشتریان بر اساس نظرات ۱۰۵ مشتری معاونت های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان در جدول و نمودار ذیل آمده است (جدول و نمودار ۴-۱۳).

جدول ۴-۱۳. جدول فراوانی نوآوری در انجام امور مشتریان

درصد پاسخ گو	درصد	فراوانی	نوآوری در انجام امور مشتریان
۲	۲	۲	۲
۴۸	۴۸	۵۱	۳
۴۲	۴۲	۴۴	۴
	۸	۸	۵
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۵	جمع
-	۰	۰	بی پاسخ
-	۱۰۰	۱۰۵	جمع کل

همچنین بر اساس ۱ پرسش مربوط به نوآوری در انجام امور مشتریان یک نمره در بازه (۱ و ۵) برای هر آزمودنی بدست آمده است. در جدول و نمودار ذیل آمار توصیفی نوآوری در انجام امور مشتریان آمده است (جدول و نمودار ۴-۱۴) همانطور که ملاحظه می کنید اکثر آزمودنی ها دارای نمره ۳ می باشند و این مؤید متوسط به بالا بودن میزان نوآوری در انجام امور مشتریان می باشد. میانه نمرات نیز ۳ است یعنی نیمی از آزمودنی ها دارای نوآوری در انجام امور مشتریان کمتر از ۳ و نیمی بیشتر از آن می باشند. انحراف معیار نوآوری در انجام امور مشتریان تقریباً ۰/۶۶ می باشد یعنی اکثر آزمودنی ها دارای نوآوری در انجام امور مشتریان بین ۲/۸۹ و ۴/۲۱ می باشند. حداقل نمره کسب شده برای نوآوری در انجام امور مشتریان ۲ و حداکثر آن ۵ می باشد. چولگی ۰/۴۰۵ برای نوآوری در انجام امور مشتریان نیز بیانگر چولگی مثبت یعنی همان متوسط به بالا بودن نوآوری در انجام امور مشتریان بیشتر آزمودنی ها می باشد. کشیدگی ۰/۳۱۱- نیز نشان دهنده عدم برجستگی نمودار نوآوری در انجام امور مشتریان یعنی پراکندگی نمرات در اطراف مرکز و ایجاد یک تپه در این قسمت می باشد.

جدول ۴-۱۴. آمار توصیفی نوآوری در انجام امور مشتریان									
بعد	میانگین	میانه	مد	واریانس	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	چولگی برجستگی
نوآوری در انجام امور مشتریان	۳/۵۵	۳	۳	۰/۴۴	۰/۶۶	۳	۲	۵	۰/۴۰۵
									-۰/۳۱۱

۷-۶-۸ عملکرد مالی

وضعیت عملکرد مالی بر اساس نظرات ۱۰۵ مشتری معاونت های برنامه ریزی و بهبود مدیریت شهر کرمان در جدول و نمودار ذیل آمده است (جدول و نمودار ۴-۱۵).

جدول ۴-۱۵. جدول فراوانی عملکرد مالی

درصد پاسخ گو	درصد	فراوانی	عملکرد مالی
۹	۹	۹	۲
۳۶	۳۶	۳۸	۳
۲۵	۲۵	۲۶	۳/۵
۲۶	۲۶	۲۸	۴
۴	۴	۴	۴/۵
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۵	جمع
-	۰	۰	بی پاسخ
-	۱۰۰	۱۰۵	جمع کل

همچنین بر اساس متوسط پاسخ های ۲ پرسش مربوط به عملکرد مالی یک نمره در بازه (۱۵) برای هر آزمودنی بدست آمده است. در جدول و نمودار ذیل آمار توصیفی عملکرد مالی آمده است (جدول و نمودار ۴-۱۶) همانطور که ملاحظه می کنید اکثر آزمودنی ها دارای نمره ۳ می باشند و این مؤید متوسط بودن میزان عملکرد مالی می باشد. میانه نمرات ۳/۵ است یعنی نیمی از آزمودنی ها دارای عملکرد مالی کمتر از ۳/۵ و نیمی بیشتر از آن می باشند. انحراف معیار عملکرد مالی تقریباً ۰/۶ می باشد یعنی اکثر آزمودنی ها دارای عملکرد مالی بین ۲/۷۶ و ۳/۹۶ می باشند. حداقل نمره کسب شده برای عملکرد مالی ۲ و حداکثر آن ۴/۵ می باشد. چولگی ۰/۴۸۷- برای عملکرد مالی نیز بیانگر چولگی منفی یعنی همان بالا بودن عملکرد مالی بیشتر آزمودنی ها می باشد. کشیدگی ۰/۰۶۵ نیز نشان دهنده اندکی برجستگی نمودار عملکرد مالی یعنی تمرکز نمرات در اطراف مرکز و ایجاد یک قله در این قسمت می باشد.

جدول ۴-۱۶. آمار توصیفی عملکرد مالی										
بعد	میانگین	میانه	مد	واریانس	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	چولگی	برجستگی
عملکرد مالی	۳/۳۶	۳/۵	۳	۰/۳۶	۰/۶	۲/۵	۲	۴/۵	-۰/۴۸۷	۰/۰۶۵

۸- بررسی فرضیات تحقیق

۸-۱ فرضیه اصلی اول

آیا بین منابع انسانی و نوآوری رابطه وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش، فرضیه زیر را مورد بررسی قرار می دهیم:

فرضیه: بین منابع انسانی و نوآوری رابطه وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه بر اساس نظرات آزمودنی ها از آزمون همبستگی استفاده شده است. در این آزمون، فرض صفر و فرض مقابل به صورت زیر است:

فرض صفر: بین منابع انسانی و نوآوری رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و نوآوری صفر است).

فرض مقابل: بین منابع انسانی و نوآوری رابطه مثبت وجود دارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و نوآوری مثبت است).

جدول ۴-۱۷: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین دو متغیر منابع انسانی و نوآوری

۰/۷۴۶	ضریب همبستگی پیرسن
۰/۷۰۵	ضریب همبستگی اسپیرمن
۰/۵۶۱	ضریب همبستگی کندال
۰/۰۰۹ *	p- مقدار

* معنی دار در سطح ۰/۰۵

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمودنی ها، میزان ضریب همبستگی پیرسن ۰/۹۱۲، میزان ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۷۰۵، میزان ضریب همبستگی کندال ۰/۵۶۱ و p- مقدار ۰/۰۰۹ می باشد، بنابراین فرض صفر در سطح ۰/۰۵ رد می شود. پس بین منابع انسانی و نوآوری رابطه وجود دارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و نوآوری مخالف صفر است). مثبت بودن ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مستقیم است. یعنی هر چه میزان منابع انسانی افزایش یابد در نتیجه نوآوری نیز افزایش می یابد. نمودار پراکنش زیر نیز موید این موضوع است.

۸-۲ فرضیه اصلی دوم

آیا بین منابع انسانی و محیط رابطه وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش، فرضیه زیر را مورد بررسی قرار می دهیم:

فرضیه: بین منابع انسانی و محیط رابطه وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه بر اساس نظرات آزمودنی ها از آزمون همبستگی استفاده شده است. در این آزمون، فرض صفر و فرض مقابل به صورت زیر است:

فرض صفر: بین منابع انسانی و محیط رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و محیط صفر است.)

فرض مقابل: بین منابع انسانی و محیط رابطه مثبت وجود دارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و محیط مثبت است.)

جدول ۴-۱۸: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین دو متغیر منابع انسانی و محیط

ضریب همبستگی پیرسن	۰/۱۸۰
ضریب همبستگی اسپیرمن	۰/۲۲۷
ضریب همبستگی کندال	۰/۲۱۱
p- مقدار	۰/۲۹۸

*معنی دار در سطح ۰/۰۵

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمودنی ها، میزان ضریب همبستگی پیرسن ۰/۱۸۰، میزان ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۲۲۷، میزان ضریب همبستگی کندال ۰/۲۱۱ و p- مقدار ۰/۲۹۸ می باشد، بنابراین فرض صفر در سطح ۰/۰۵ رد نمی شود. پس بین منابع انسانی و محیط رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و محیط صفر است.)

۸-۳ فرضیه اصلی سوم

آیا بین منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام رابطه وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش، فرضیه زیر را مورد بررسی قرار می دهیم:

فرضیه: بین منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام رابطه وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه بر اساس نظرات آزمودنی ها از آزمون همبستگی استفاده شده است. در این آزمون، فرض صفر و فرض مقابل به صورت زیر است:

فرض صفر: بین منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام صفر است.)

فرض مقابل: بین منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام رابطه مثبت وجود دارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام مثبت است.)

جدول ۴-۱۹: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین دو متغیر منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام

ضریب همبستگی پیرسن	-۰/۰۹۳
ضریب همبستگی اسپیرمن	-۰/۰۷۸
ضریب همبستگی کندال	-۰/۰۷۵
p- مقدار	۰/۳۷۷

*معنی دار در سطح ۰/۰۵

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمودنی ها، میزان ضریب همبستگی پیرسن -۰/۰۹۳، میزان ضریب همبستگی اسپیرمن -۰/۰۷۸، میزان ضریب همبستگی کندال -۰/۰۷۵ و p- مقدار ۰/۳۷۷ می باشد، بنابراین فرض صفر در سطح ۰/۰۵ رد نمی شود. پس بین منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر منابع انسانی و ارتباط گروهی و استخدام صفر است).

۸-۴ فرضیه اصلی چهارم

آیا بین ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری رابطه وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش، فرضیه زیر را مورد بررسی قرار می دهیم:

فرضیه: بین ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری رابطه وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه بر اساس نظرات آزمودنی ها از آزمون همبستگی استفاده شده است. در این آزمون، فرض صفر و فرض مقابل به صورت زیر است:

فرض صفر: بین ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری صفر است).

فرض مقابل: بین ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری رابطه مثبت وجود دارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری مثبت است).

جدول ۴-۲۱: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین دو متغیر ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری

ضریب همبستگی پیرسن	-۰/۲۰۷
ضریب همبستگی اسپیرمن	-۰/۱۵۴
ضریب همبستگی کندال	-۰/۱۳۵
p- مقدار	۰/۲۷۱

*معنی دار در سطح ۰/۰۵

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمودنی ها، میزان ضریب همبستگی پیرسن -۰/۲۰۷، میزان ضریب همبستگی اسپیرمن -۰/۱۵۴، میزان ضریب همبستگی کندال -۰/۱۳۵ و p- مقدار ۰/۲۷۱ می باشد، بنابراین فرض صفر در سطح ۰/۰۵ رد نمی شود. پس بین ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر ارتباط گروهی و استخدام و نوآوری صفر است).

۸-۵ فرضیه اصلی پنجم

آیا بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری رابطه وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش، فرضیه زیر را مورد بررسی قرار می دهیم:

فرضیه: بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری رابطه وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه بر اساس نظرات آزمودنی ها از آزمون همبستگی استفاده شده است. در این آزمون، فرض صفر و فرض مقابل به صورت زیر است:

فرض صفر: بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری صفر است).

فرض مقابل: بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری رابطه مثبت وجود دارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری مثبت است).

جدول ۴-۲۳: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین دو متغیر عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری

ضریب همبستگی پیرسن	-۰/۲۰۳
ضریب همبستگی اسپیرمن	-۰/۱۹۸
ضریب همبستگی کندال	-۰/۱۴۵
p- مقدار	۰/۰۹۶

*معنی دار در سطح ۰/۰۵

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمودنی ها، میزان ضریب همبستگی پیرسن ۰/۲۰۳-، میزان ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۱۹۸-، میزان ضریب همبستگی کندال ۰/۱۴۵- و p - مقدار ۰/۰۹۶ می باشد، بنابراین فرض صفر در سطح ۰/۰۵ رد نمی شود. پس بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر عوامل ارتباط گروهی و استخدام و ارزش مشتری صفر است.)

۸-۶ فرضیه اصلی ششم

آیا بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان رابطه وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش، فرضیه زیر را مورد بررسی قرار می دهیم:

فرضیه: بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان رابطه وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه بر اساس نظرات آزمودنی ها از آزمون همبستگی استفاده شده است. در این آزمون، فرض صفر و فرض مقابل به صورت زیر است:

فرض صفر: بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان صفر است.)

فرض مقابل: بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان رابطه مثبت وجود دارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان مثبت است.)

جدول ۴-۲۶: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین دو متغیر عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان

۰/۰۵۰	ضریب همبستگی پیرسن
۰/۰۹۱	ضریب همبستگی اسپیرمن
۰/۰۶۹	ضریب همبستگی کندال
۰/۳۷۴	p - مقدار

*معنی دار در سطح ۰/۰۵

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمودنی ها، میزان ضریب همبستگی پیرسن ۰/۰۵۰، میزان ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۰۹۱، میزان ضریب همبستگی کندال ۰/۰۶۹ و p - مقدار ۰/۳۷۴ می باشد، بنابراین فرض صفر در سطح ۰/۰۵ رد نمی شود. پس بین عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان رابطه وجود ندارد. (میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر عوامل ارتباط گروهی و استخدام و عملکرد سازمان صفر است.)

۹-نتایج تحقیق

در کشورهای توسعه یافته نتایج تحقیقات دانشگاهی نقش بزرگی در انجام تغییرات مثبت در صنایع و حرفه‌ها ایفا می‌نمایند. تحقیقات باعث می‌شوند فرضیه‌های قبول شده به عنوان تئوری‌های مورد قبول، راهنمای جهت گیری آتی علوم واقع گردند. نتایج تحقیق حاضر می‌تواند به عنوان شروعی برای طرح تردید علمی و مبتنی بر پژوهش منطقی در رابطه با وضعیت فعلی سیستم آموزش حسابداری در کشور تلقی شود.

فهرست منابع فارسی

- ابراهیمی، سمیه؛ اسدی، رضا و قدوسی مقدم، سارا. (۱۳۹۰). بررسی نگرش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد در خصوص ارائه برنامه‌های آموزش ضمن خدمت به صورت آن لاین. مجله الکترونیکی مدياسل مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، سال اول، صفحه ۱۱-۱۶
- احمدی، سید علی اکبر؛ مشتاقیان ابرقویی، حجت؛ مشتاقیان ابرقویی، حسن و سلام زاده، یاشار. (۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی آموزشهای ضمن خدمت در شرکت گلزار فارس، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و نوآوری، صفحه ۱-۱۳
- سرلک محمدعلی؛ رسولی، رضا و محمدی، ربابه. (۱۳۸۹). بررسی عوامل موثر بر استقرار آموزش الکترونیک جهت آموزش ضمن خدمت کارکنان ستاد مرکزی سازمان تامین اجتماعی (با استفاده از مدل سه شاخگی). پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور استان تهران
- صفایی موحد، سعید؛ میراحمدی، خالد و صالحی مرتضی. (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت مجازی و نقش آن در ارتقای عملکرد حرف های دبیران، رفتار سازمانی در آموزش و پرورش، سال اول، شماره دوم، صفحه ۲۳-۳۴

فهرست منابع غیر فارسی

- Abdel-Maksoud, A., Cerbioni, F., Ricceri, F., & Velayutham, S. (2010), "Employee morale, non-financial performance measures, deployment of innovative managerial practices and shop-floor involvement in manufacturing firms", *British Accounting Review*, Vol. 42, pp. 36-55 .
- Andersson, L., Shivarajan S. & Blau, G. (2005), "Enacting Ecological Sustainability in the MNC: A Test of an Adapted Value-Belief-Norm Framework", *Journal of Business Ethics*, Vol. 59, pp. 295-305 .
- Athey, S., & Schmutzler, A. (1995), "Product and process flexibility in an innovative environment", *RAND Journal of Economics*, Vol. 26 No. 4, pp. 557-574 .
- Baines, A. & Langfield-Smith, K. (2003), "Antecedents to management accounting change: a structural equation approach", *Accounting, Organizations and Society*, Vol., 28, pp. 675-698
- Banerjee, S. B., Iyer E. S., & Kashyap, R. K. (2003), "Corporate environmentalism: Antecedents and influence of industry type", *Journal of Marketing*, Vol. 67, pp. 106-122 .
- Beheshti K., & Kazemi, A. (2015), "The Relationship between Social Responsibility and Financial Performance Electricity Distribution Company Tehran", *Management Research Report*, Vol. 3 No. 3. pp: 355-360
- Bennett, M., Schaltegger, S., & Zvezdov, D. (2013), "Exploring corporate practices in management accounting for sustainability", In the report for the Institute of Chartered Accountants of England and Wales (ICAEW), Chartered Accountants' Trustees Limited: London

<http://www.icaew.com/~media/Files/Products/sustainability/tecpln11121a-exploring-corporate-practices-inmanagement-for-accounting.pdf> (accessed 5 April 2013)

Brown T. J., & P. A. Dacin. (1997), "The Company and the Product: Corporate Associations and Consumer Product Responses", *Journal of Marketing*, Vol. 61 January, pp. 68-84 .