

بررسی تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی با میانجی گری تجهیز فناوری های دیجیتال در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل

محسن شیرپور^۱

تاریخ پذیرش: ۱۵ شهریور ماه ۱۴۰۴

تاریخ دریافت: ۲۷ تیرماه ۱۴۰۴

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی با میانجی گری تجهیز فناوری های دیجیتال در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل می باشد. نوع پژوهش از لحاظ ماهیت به صورت کاربردی بوده و از لحاظ روش تحقیق توصیفی و پیمایشی می باشد. روش گردآوری اطلاعات استفاده از پرسشنامه های استاندارد، میدانی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان آموزش و پرورش در استان اردبیل می باشد. با توجه به اطلاعات دقیق ما از قسمت فناوری اطلاعات تعداد ۱۹ اداره آموزش و پرورش با ۱۷ هزار کارمند در سطح استان اردبیل وجود دارد. روش نمونه گیری با توجه به جامعه آماری به صورت تصادفی ساده صورت پذیرفته است. حجم نمونه آماری نیز به دلیل استفاده از روش تحلیل معادلات ساختاری مضربی از سوالات پرسشنامه تعداد ۲۲۵ نفر محاسبه گردیده شده است. جهت جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه استاندارد: تصویر ذهنی سازمانی مثبت (چوتهوری، ۲۰۱۹)، بیماری سازمانی (لایدن و کلینگل، ۲۰۱۷)، تجهیز فناوری دیجیتال (سابای و ترزا، ۲۰۱۸) استفاده نموده ایم که روایی و پایایی آنها با استفاده از نرم افزار SPSS و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ که بالاتر از ۰/۷ بوده است نشان داد که پرسشنامه ها از پایایی قابل قبولی برخوردار می باشند. نتایج حاصل از بررسی فرضیه ها نشان داد که: ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد و با ضریب اطمینان ۹۵٪ مورد تایید قرار گرفت. ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد و با ضریب اطمینان ۹۵٪ مورد تایید قرار

^۱ گروه مدیریت، واحد پارس آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد مغان، ایران

گرفت. کاهش بیماری سازمانی بر تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد و با ضریب اطمینان ۹۵٪. مورد تایید قرار گرفت. در نهایت فرضیه اصلی نیز نشان داد که : تجهیز فناوری های دیجیتال در تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل نقش میانجی گری دارد و با ضریب اطمینان ۹۵٪. مورد تایید قرار گرفت.

کلمات کلیدی : ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت ، کاهش بیماری های سازمانی ، تجهیز فناوری های دیجیتال ، کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل

۱-مقدمه

روند مستمر و تداوم رشد و شکوفایی هر سازمانی نیازمند داشتن نیروی کار متخصص و متعهد در سازمان های امروزی از جمله سازمان مدیریت برنامه ریزی می باشد چرا که بدون داشتن کارکنان با انگیزه و با اخلاق ، متخصص نمی توان به آینده سازمان امیدوار بود البته عامل مهمی که نمی توان از آن چشم پوشید تجهیز و مستقر کردن فناوری دیجیتال در سازمانهای امروزی جهت رفاه حال کارکنان و خدمات رسانی بهتر و با کیفیت تر به ارباب رجوع می باشد این مساله خود اهمیت مطالعه و بررسی پژوهش حاضر را به روشنی بیان می کند .

از سوی دیگر تصویر ذهنی مثبت سازمانی و شهرت عمومی سازمانها، یکی از عوامل تأثیرگذار بر سرنوشت آنها در دنیای امروز در بین محیط پرتلاطم رقابتی می باشد. به گونه ای که سوء شهرت سازمان در بین مخاطبان آن یکی از عوامل مرگ سازمانها است، زیرا همانند دیگر پدیده ها افراد بر اساس ادراک خود از سازمانها با آنها ارتباط برقرار می کنند. وجود یک تصویر ذهنی منفی از یک سازمان بر جنبه های گوناگونی مثل جذب منابع، حمایت و پشتیبانی مخاطبان و در نهایت مشروعیت آن تأثیر منفی میگذارد. (لانگ ، ۲۰۱۸)

سلامت سازمانی به عنوان معیاری برای تعیین اثربخشی سازمان به کار می رود. هر سازمانی برای اینکه اثربخش باشد قبل از هر چیز بایستی بتواند ضمن انطباق و سازش با محیط متغیر، در مقابله با هر مشکلی بهترین منابع خود را به کار گرفته و با نیروهای تهدیدکننده ی خارجی به طور موفقیت آمیزی برخورد کرده و نیروی آن ها را در جهت هدف اصلی سازمان هدایت کند و به تعبیری دیگر از سلامتی سازمانی برخوردار باشد. بنابراین هر سازمان برای ادامه ی حیات خود (تأمین سلامتی و اثربخشی) ضروری است که علائم بیماری سازمان را شناخته و با آگاهی و برنامه ریزی از ابتلا به این علائم جلوگیری کند و یا در صورت ابتلا به ناخوشی، به علائم مربوط فائق آید. (شاهین ، ۱۴۰۰)

با توجه به تعاریف و مفاهیم هر کدام از متغیرهای پژوهش حاضر اکنون به بیان مسایل مهمی که منجر به انتخاب پژوهش حاضر گردیده است در هر یک متغیرها جداگانه تشریح خواهیم نمود.

از جمله مساله مهمی که در متغیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت مورد بررسی و تحلیل قرار خواهیم داد در چهار بعد خواهد بود که شامل: خدمات، جو محیط، تسهیلات، و انتخاب می باشد. ارائه خدمات به روز و به موقع از عناصر مهم و تاثیر گذار در رشد و توسعه هر سازمانی می باشد که البته برای رسیدن به این مهم باید چندین مسایل اساسی حل گردد از جمله این که آیا در سازمان مدیریت برنامه ریزی می توان خدماتی سفارشی و ویژه دریافت کرد؟ تا چه اندازه ارائه صحیح خدمت به وسیله کارکنان حتی در همان بار اول هم صورت می گیرد؟ آیا انجام خدمت در زمان وعده داده شده صورت می گیرد.

پایه گذار نظریه خود انگاره یا تصویر ذهنی یک پزشک جراح پلاستیک به نام دکتر ماکسول مالتر بود که با انجام بررسی های مختلف در مورد میزان تاثیر جراحی چهره و صورت بر شخصیت بیماران خود، نتیجه گرفت که مسئله اصلی در متحول نمودن زندگی آنها پس از جراحی، تغییر ظاهر فیزیکی بیماران نیست بلکه تغییر تصویری است که آنها از خویشتن در ذهن خود دارند و همین موضوع نیز باعث بروز اختلافات و تفاوت های گیج کننده در نتایج حاصل از انجام جراحی پلاستیک بر روی افراد مختلف شده بود. به نظر دکتر مکسول تمام رفتار، احساسات، عادات و حتی توانائی های افراد متناسب با خود انگاره آنهاست که قابل تغییر و دگرگونی نیز می باشد. (قدسی، ۱۳۹۶)

تصوی ذهنی همچون آینه ای است که انسان ها، انعکاس خود را در آن به نظاره می نشینند و تصویری است که از خودشان در ذهن ترسیم نموده اند و در عمیق ترین سطح وجودی، آن را بصورت واقعی احساس میکنند و بطور ناخود آگاه، آن را قبول و باور دارند و به آن معتقد هستند.

در هر سازمان، انسانهای مختلف با تصویر ذهنی منحصر به فرد گرد هم آمده اند و هنر مدیریت در شناخت و جهت دادن به تصویر ذهنی تمامی آنها و شکل دهی تصویر ذهنی مثبت و عالی سازمان است، درست مثل آهنربائی که براده های روی یک صفحه را شکل میدهد. مدیریت، هنری است که لازمه آن مدیریت تصویر ذهنی انسان ها و افرادی است که به نوعی لازم است با آنها ارتباط برقرار نمود مانند نیروی انسانی، مسئولین، تامین کنندگان مواد اولیه، مشتریان و غیره. (جهانگیری، ۱۴۰۰)

اگر بخواهیم مفهوم سازمان های بیمار را در بیان کنیم باید در سه متغیر به شرح زیر توضیح دهیم. ابتدا دابستگی زیاد: در سازمان های بیمار در صورتی که مدیر حضور نداشته باشد، همه چیز بهم می ریزد. دوم: عدم آمادگی برای تغییر و چالش: سازمان های بیمار به شدت واکنش گرا هستند، یعنی از قبل برای اتفاقات و شرایط ناگهانی برنامه ریزی نشده و در همان لحظه برای آن شرایط تصمیم گیری می شود. سوم و مهم ترین وظیفه محوری: سازمان های بیمار به جای این که نتیجه محور و فرایند محور باشند، وظیفه محورند. وظیفه محوری یعنی مدیر به صورت تک به تک وظیفه هایی را که آن افراد باید در طول روز انجام بدهند به آنها یادآور شود. این یکی از ضعیف ترین مدیریت هایی است که می تواند داشته باشید. (دعایی، ۱۴۰۰)

داشتن محیط کاری ایمن از هر لحاظ هم از نظر فیزیکی و هم از نظر چرخش اطلاعاتی و هم از لحاظ فضای دوستانه جز آمال های بزرگ هر سازمانی از جمله آموزش و پرورش در استان اردبیل می باشد که برای خود دارای مسایل و مشکلاتی است از جمله این که آیا فضای دوستانه ای در محیط کسبوکار

سازمان مدیریت برنامه ریزی وجود دارد؟ تا چه اندازه در محیط سازمان آموزش و پرورش، کارکنان و مشتریان احساس نزدیکی بیشتری نسبت به هم دارند؟ آیا محیط کار و خدمات در سازمان آموزش و پرورش از آرامش بالایی برخوردار است.

ارائه خدمات و تسهیلات به ضرفه هم از نظر زمان و هم از نظر مالی از جمله مسایل مهم در متغیر تصویر ذهنی مثبت سازمانی می باشد چرا که می دانیم تصویر ذهنی مثبت زمانی در بین کارکنان و مراجعین ایجاد می شود که حداقل خواسته های آنان از نظر کیفیت خدمات دریافتی تامین گردد.

این که آیا در آموزش و پرورش ارباب رجوع از تغییرات در حساب کاربری خود مطلع می شود؟ آیا تخصیص زمان مناسب به ارباب رجوع متناسب با درخواست وی صورت می گیرد؟ تا چه اندازه کمک و همدردی با ارباب رجوع در زمان بروز مشکل برای او در اولویت قرار می یگیرد.

موفقیت و شکست هر سازمان و هر نیروی انسانی و به طور کلی موفقیت و شکست هر چیزی به انتخاب و نحوه رسیدگی به آن بستگی دارد. البته نباید از این حرف هم غافل ماند که موفقیت و آینده هر سازمان و هر کارکنانی را انتخاب درست آنان می سازد که خود دارای مسایل و مشکلات مخصوص به خود می باشد این که تا چه اندازه سازمان، به دنبال عملکرد قابل اطمینان برای انتخاب خدمات خود می باشد؟ تا چه اندازه کارکنان و ارباب رجوع از اینکه آموزش و پرورش را جهت ارائه خدمت به ارباب رجوع انتخاب کرده اند پشیمان نیستند؟

دومین متغیر که در این پژوهش به مسایل و مشکلات آن خواهیم پرداخت متغیر کاهش بیماری سازمانی است. می دانیم که سازمان بیمار نمی تواند نه موفقیت خود و نه موفقیت کارکنان خود را تضمین نماید و در نتیجه نمی تواند میزان رضایتمندی ازباب رجوع را نیز افزایش دهد.

از جمله مسایل مهم که در این پژوهش در خصوص کاهش بیماری سازمانی مورد بررسی و تحلیل قرار خواهیم داد در سه سطح نهادی، فنی و اداری می باشد. مسایل مهم در سطح نهادی این است که تا چه اندازه در آموزش و پرورش از کارکنان در مقابل خواسته های نامعقول ارباب رجوع حمایت می شود؟ آیا خواسته های ارباب رجوع، حتی هنگامی که با برنامه مدون محل کارشان همخوانی ندارند، پذیرفته میشود؟ چرا در اغلب موارد ارباب رجوع نمی تواند در محیط کاری کارکنان نفوذ داشته باشد؟ تا چه اندازه کارکنان دوره های لازم برای ارتباط خونگرم با ارباب رجوع را می گذرانند؟ اما در خصوص مسایل مهم مربوط به سطح اداری میتوان به این موارد اشاره کرد که: آیا مدیران و کارکنان کارهایی را که قرار است انجام دهد، برنامه ریزی می کنند؟ آیا در آموزش و پرورش در صورت لزوم اطلاعات اضافی به درخواست کارکنان فراهم می شود.

- کارکنان، لوازم اداری ضروری را دریافت می کنند؟ تا چه اندازه کارکنان به مواد و اطلاعات آموزشی مورد نیاز خود در سازمان نامبرده دسترسی دارند؟ آیا درخواست مدیران از کارکنان در رعایت قواعد و مقررات معین تاثیر گذار است؟

سطح فنی از جمله سطوح مهم در کاهش بیماری سازمانی در اغلب سازمانها از جمله در سازمان مدیریت برنامه ریزی می باشد. آیا ساختاری اداری سازمانی در آموزش و پرورش طوری چیدمان شده است که

ارباب رجوع به کارکنانی که خوب فعالیت می‌کنند، احترام بگذارد؟ تا چه اندازه پیشرفت فنی، کاری کارکنان در محل کار مورد توجه و قدردانی مدیر قرار دارد؟ آموزش و پرورش برای پاسخگویی بهتر به ارباب رجوع، از چه ملاک‌های استفاده می‌کند؟ تا چه اندازه کارکنان آموزش و پرورش کار خود را با شور و اشتیاق انجام می‌دهند.

بسیار واضح است که در عصر دیجیتالی زندگی می‌کنیم که سازمانها هم پا به پای انسانها مجهز به فناوری دیجیتال می‌باشند اما مسایل مهم در چگونگی تجهیز فناوری دیجیتال می‌شود و به طبع خود دارای مسایل و مشکلاتی می‌باشد که در این پژوهش مورد بررسی و تحلیل قرار خواهیم داد در سه بعد نوآوری فناوری دیجیتال، گرایش دیجیتال و قابلیت‌های فناوری دیجیتال می‌باشد. در بعد نوآوری فناوری دیجیتال مسایل مهم که در این پژوهش مورد تحلیل قرار خواهیم داد این است که آیا کیفیت راهکارهای دیجیتالی سازمان آموزش و پرورش نسبت به رقبای دیگر بهتر است؟ آیا می‌توان گفت ویژگی‌های راهکارهای دیجیتالی سازمان آموزش و پرورش نسبت به رقا بهتر است؟ تا چه اندازه شیوه بکاری راهکارهای دیجیتالی ما به صورت کامل با رقا متفاوت است؟ آیا راهکارهای دیجیتالی شرکت براساس پلتفرم‌های خدمات با رقا می‌تواند تفاوت داشته باشد؟ آیا راهکاری دیجیتالی جدید آموزش و پرورش منجر به بهبود در خدمات می‌شود.

تمایل و گرایش‌ها هم در انسانها و هم در سازمانها نشان دهنده نحوه رسیدن آنان به اهداف خود می‌باشد در اغلب موارد سازمانها با تمایل به تجهیزات دیجیتال مسیر موفقیت خود را هموار می‌سازند و گاهی با روشهای سنتی و در برخی از موارد هم دیده شده که سازمانها تلفیقی از روشهای دیجیتال و سنتی را مورد استفاده قرار داده اند که به طبع مانند هر روش و استراتژی این مسیرها نیز خود دارای مسایل و مشکلاتی می‌باشند از جمله این که تا چه اندازه سازمان به استفاده از فناوری‌های دیجیتال برای توسعه راهکارهای جدید پایبند است؟ تا چه اندازه آموزش و پرورش در استفاده از فناوری‌های دیجیتالی پیشگام است. آیا آمادگی لازم هم از سوی سازمان و هم از سوی کارکنان برای پذیرش فناوری‌های دیجیتالی جدید در سازمان وجود دارد؟

قابلیت‌های فناوری دیجیتال در دنیای امروز در همه سطوح سازمانی بر کسی پوشیده نیست و سازمانی در این مسیر موفق خواهد بود که فرصت‌های دیجیتالی جدید را نسبت به رقا زودتر شناسایی و به کار گیرد اما در این فرایند اغلب سازمانها با یک سری مسایلی روبرو می‌شوند که در این پژوهش قابل بررسی و تحلیل می‌باشند و محقق با پژوهش‌های خود به دنبال پاسخگویی مناسب به آنان می‌باشد از جمله این که: آیا آموزش و پرورش به تحولات دیجیتال به خوبی پاسخ می‌دهد؟ تا چه اندازه سازمان آموزش و پرورش در بکارگیری فناوری‌های دیجیتال مدرن از مهارت‌های لازم برخوردار است؟

با توجه به مطالب و مسایلی که بیان شد ما در این پژوهش بر آنیم تا تمام این مسایل و مشکلات را در مولفه‌های مربوط به خود مورد بررسی و تحلیل قرار داده و راهکارهای عملیاتی پیشنهاد نماییم. اینجانب با توجه به حیطه شغلی خود در بدنه آموزش و خدمات آموزشی در مراکز دانشگاهی به موضوع پژوهش حاضر علاقه مند بوده و همواره به دنبال فرصتی مناسب جهت تحقیق و پژوهش در این زمینه بوده ام

اکنون این فرصت پیش آمده را مغتنم شمرده و این موضوع که دغدغه ذهنی و اجتماعی بسیاری از کارکنان در سازمان های امروزی از جمله در آموزش و پرورش می باشد خواهیم پرداخت. و سوال اصلی پژوهش نیز چنین خواهد بود: آیا ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی با تجهیز فناوری های دیجیتال در آموزش و پرورش استان اردبیل نقش میانجی دارد؟ با توجه به این سوالات هدف اصلی تحقیق شناسایی نقش میانجی گری تجهیز فناوری های دیجیتال در تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل می باشد.

۲- ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

تصویر ذهنی^۲ و یا omi آینه ای در مقابل سازمانهاست که آنها را قادر می سازد تا وضعیت درونی و بیرونی خویش را بصورت واقعی در آن به نظاره بنشینند و پاسخ دقیق این سوالات را در آن ببینند که آیا سازمانی موفقند و یا ناموفق؟ آیا سازمانی در خور ستایشند و یا خیر؟ نقاط قوت و ضعف درون سازمانی و برون سازمانی (فرصت ها و تهدیدها) آنها چیست؟ آیا نیروی انسانی آنها، افرادی با انگیزه و دارای خود انگاره مثبتی میباشند و یا خیر؟ مدیران آنها، نیروهائی کار آمد، توانمند و دارای تصویر ذهنی مثبتند و یا خیر؟ (رضاییان، ۱۳۹۸)

هر سازمانی از واحدهائی و هر واحد از انسان‌هایی تشکیل شده‌اند. سازمان‌ها زمانی بیمار می‌شوند که انسان‌های آن، مسیر درستی را طی نکنند یا رفتارهای بیماری زا را در سازمان اعمال کنند. بنابراین، سلامتی یک سازمان تا حد زیادی وابسته به سلامتی نیروهای انسانی آن است. (حکیم زاده، ۱۴۰۰)

ایجاد تحول‌های بنیادین در تولید محصولات، ارائه خدمات یا فرایندهای انجام امور با استفاده از فناوری‌های است. این مفهوم گذر از مفهوم کلاسیک نوآوری در عصر تحول دیجیتال و انقلاب صنعتی نسل چهارم است. (رضاییان، ۱۳۹۸)

(پورعزت، ۱۳۹۹) در پژوهش خود با عنوان بررسی تاثیر تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان و کاربران کتابخانه های عمومی. پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی. روش پژوهش و ابزار گردآوری اطلاعات استفاده از پرسشنامه های استاندارد می باشد نمونه آماری با فرمول کوکران تعداد ۲۴۰ نفر به دست آمد. در نهایت پس از تحلیل داده ها نتایج نشان داد که تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی تاثیر معنی داری دارد.

(کریمیان، علی. ۱۴۰۰) تصویر ذهنی دانشجویان از دانشگاه محل تحصیلشان بر میزان موفقیت شغلی. نمونه موردی: دانشگاه شیراز. هدف از این پژوهش تعیین میزان تاثیر تصویر ذهنی دانشجویان از محل تحصیل بر میزان موفقیت آنان در بازار کار می باشد. ابزار مورد استفاده پرسشنامه های استاندارد و روش تحلیل فرضیه ها استفاده از روش آزمون رگرسیون چند متغیره و نرم افزار اس پی اس می باشد. نمونه

² Organizational mental image

اماری با فرمول کوکران تعداد ۲۵۰ نفر از دانشجویان به دست آمد و در نهایت پس از تحلیل داده ها نتایج نشان داد که تصویر ذهنی دانشجویان از محل تحصیلشان بر میزان موفقیت شغلی آنان تاثیر معنی داری دارد.

(دعایی، حبیبالله، ۱۴۰۰) بررسی تاثیر تجهیز فناوری دیجیتال بر تصویر ذهنی سازمانی مثبت در سازمانهای دولتی شیراز. هدف از این پژوهش تعیین تاثیر تجهیز فناوری دیجیتال بر تصویر ذهنی سازمانی مثبت در بین کارکنان سازمانهای دولتی می باشد. جامعه آماری کارکنان سازمانهای دولتی و نمونه آماری مضربی از سوالات پرسشنامه تعداد ۲۵۲ نفر به دست آمد. ابزار مورد استفاده پرسشنامه های استاندارد و روش تحلیل داده ها معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرال می باشد در نهایت پس از تحلیل داده ها نتایج نشان داد که تجهیز فناوری دیجیتال بر تصویر ذهنی سازمانی مثبت تاثیر معنی داری دارد.

(لی بلانس، ۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان تجهیز فناوری دیجیتال بر میزان کاهش بیماری سازمانی کارکنان نیروگاه های برق هسته ای. هدف از این پژوهش تعیین میزان تاثیر تجهیزات فناوری دیجیتال بر میزان کاهش بیماری سازمانی می باشد. ابزار مورد استفاده پرسشنامه های استاندارد بوده و نمونه آماری تعداد ۲۲۰ نفر از کارکنان با فرمول کوکران حساب شده است در نهایت پس از تحلیل داده ها نتایج نشان داد که تجهیز فناوری دیجیتال بر میزان کاهش بیماری سازمانی در بین کارکنان نیروگاه های برق تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

(چانیو، ۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان بررسی تاثیر تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان دانشگاه های بین المللی. هدف از این پژوهش تعیین میزان تاثیر تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاهی و نمونه آماری با فرمول کوکران تعداد ۲۵۰ نفر محاسبه گردیده است. ابزار مورد استفاده جهت جمع آوری اطلاعات پرسشنامه های استاندارد و تحلیل معادلات ساختاری و استفاده از نرم افزار لیزرال می باشد. در نهایت پس از تحلیل داده ها نتایج نشان داد که تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی تاثیر معنی داری دارد.

(شیمالیز، ۲۰۱۸) در پژوهش خود با عنوان بررسی تاثیر کاهش بیماری های سازمانی بر تجهیزات فناوری های دیجیتال سازمانهای دولتی. هدف از این پژوهش تعیین میزان تاثیر کاهش بیماری های سازمانی بر تجهیزات فناوری های دیجیتال می باشد. نمونه آماری با محاسبه آنلاین تعداد ۲۲۵ نفر محاسبه گردیده و ابزار مورد استفاده جهت جمع آوری داده ها استفاده از پرسشنامه های استاندارد می باشد. روش تجزیه و تحلیل داده ها رگرسیون چند متغیره و آزمون تی می باشد در نهایت پس از تحلیل داده ها نتایج نشان داد که کاهش بیماری های سازمانی بر تجهیزات فناوری های دیجیتال تاثیر معنی داری دارد.

۳- فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی) تجهیز فناوری های دیجیتال در تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل نقش میانجی گری دارد.

اهداف فرعی

- ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد.

- ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد.

- کاهش بیماری سازمانی بر تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد.

۴- روش تحقیق

از لحاظ هدف، تحقیق حاضر از نوع کاربردی، از لحاظ نوع روش، توصیفی و همبستگی می‌باشد و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات روش تحقیق مورد نظر میدانی می‌باشد.

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان آموزش و پرورش در استان اردبیل می‌باشد. که با توجه به اطلاعات دقیق ما از قسمت فناوری اطلاعات تعداد ۱۹ اداره آموزش و پرورش با ۱۷ هزار کارمند در سطح استان اردبیل وجود دارد. که ما در این پژوهش به مدت یک هفته به تعداد نمونه آماری از کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل را مورد بررسی قرار خواهیم داد.

روش نمونه گیری با توجه به جامعه آماری به صورت تصادفی ساده خواهد بود . حجم نمونه آماری نیز به دلیل استفاده از نرم افزار لیزرل و روش تحلیل معادلات ساختاری مضربی از سوالات پرسشنامه محاسبه شد به این صورت که کل سوالات پرسشنامه را که تعداد (۴۵) سوال می‌باشد در عدد (۵) که نشان دهنده طیف پنج گزینه ای لیکرت می‌باشد ضرب می‌کنیم و تعداد نمونه آماری ۲۲۵ نفر به دست می‌آید. فرایند توزیع پرسشنامه ها نیز چنین خواهد بود ابتدا بلامانع بودن توزیع پرسشنامه ها را از مراجع ذیصلاح دریافت نموده و به مدت یک هفته پرسشنامه ها را در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل توزیع نموده و سپس پس از جداسازی پرسشنامه های باطله و پاسخ نداده شده ها پرسشنامه ها جهت انجام فرایند تجزیه و تحلیل وارد نرم افزار مورد استفاده خواهیم کرد.

روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش میدانی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش شامل : مطالعات کتابخانه‌ای: در این قسمت جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات تحقیق موضوع، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتاب‌های مورد نیاز و نیز از اینترنت خواهیم نمود. تحقیقات میدانی: در این قسمت به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه برای سنجش متغیرهای تحقیق در بین (کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل) استفاده خواهد شد. جهت انجام فرایند پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد شامل :

ابزار اندازه گیری (پرسشنامه ها)

تصویر ذهنی سازمانی مثبت : جهت سنجش متغیر تصویر ذهنی سازمانی مثبت از پرسشنامه استاندارد (چوتپوری ، ۲۰۱۹) استفاده خواهیم کرد. این پرسشنامه از ۱۲ سوال و در ۴ بعد که شامل بعد ۱. خدمات سوالات از (۱-۳) بعد ۲. جو محیط سوالات از (۶- ۴) . بعد ۳. تسهیلات سوالات از (۹- ۷) و بعد ۴. انتخاب سوالات از (۱۲- ۱۰) می باشد تشکیل شده است. روش نمره گذاری این پرسشنامه براساس طیف ۵ ارزشی لیکرت از هرگز تا همیشه می باشد بدین ترتیب که برای هرگز نمره ۱، به ندرت نمره ۲، گاهی اوقات نمره ۳، غالباً نمره ۴ و همیشه نمره ۵ تعلق می گیرد. (طلایی ، ۱۳۹۸) در پژوهش خود روایی و پایایی پرسشنامه را با ضریب اطمینان ۸۴/۰ مورد تایید قرار داده است.

بیماری سازمانی: جهت سنجش متغیر بیماری سازمانی در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد (لایدن و کلینگل ، ۲۰۱۷) استفاده خواهیم کرد. این پرسشنامه از ۱۵ سوال و در سه سطح که شامل سطح ۱. نهادهای سوالات از (۵-۱) و سطح ۲. اداری سوالات از (۱۰- ۶) و سطح ۳. فنی سوالات از (۱۵- ۱۱) می باشند تشکیل شده است. روش نمره گذاری این پرسشنامه براساس طیف ۵ ارزشی لیکرت از هرگز تا همیشه می باشد بدین ترتیب که برای هرگز نمره ۱، به ندرت نمره ۲، گاهی اوقات نمره ۳، غالباً نمره ۴ و همیشه نمره ۵ تعلق می گیرد. (سراجی ، ۱۳۹۸) در پژوهش خود روایی و پایایی پرسشنامه را با ضریب اطمینان ۸۷/۰ مورد تایید قرار داده است.

تجهیز فناوری دیجیتال : جهت سنجش متغیر تجهیز فناوری دیجیتال در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد (سابای و ترزا ، ۲۰۱۸) استفاده خواهیم کرد این پرسشنامه استاندارد از ۱۴ سوال و در سه بعد که شامل بعد ۱. نوآوری فناوری دیجیتال سوالات از (۶- ۱) ، بعد ۲. گرایش دیجیتال سوالات از (۱۰- ۷) و بعد ۳. قابلیت های فناوری دیجیتال سوالات از (۱۴- ۱۱) می باشند تشکیل شده است. روش نمره گذاری این پرسشنامه براساس طیف ۵ ارزشی لیکرت از هرگز تا همیشه می باشد بدین ترتیب که برای هرگز نمره ۱، به ندرت نمره ۲، گاهی اوقات نمره ۳، غالباً نمره ۴ و همیشه نمره ۵ تعلق می گیرد. (سراجی ، ۱۳۹۸) در پژوهش خود روایی و پایایی پرسشنامه را با ضریب اطمینان ۸۷/۰ مورد تایید قرار داده است.

جدول ۱. سنجش متغیرهای پژوهش

متغیرها	از سوال تا سوال	منابع
ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت	۱۵ - ۱	(چوتپوری ، ۲۰۱۹)
کاهش بیماری های سازمانی	۱۵ - ۱	(لایدن و کلینگل ، ۲۰۱۷)
تجهیز فناوری های دیجیتال	۱۵- ۱	(سابای و ترزا ، ۲۰۱۸)

۵- بحث و بررسی

فرضیه فرعی اول: ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد.

نتایج برآورد مدل مفهومی نشان داد که، ضریب استاندارد بین ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت با بیماری سازمانی برابر با ۰.۲۶- است. بررسی معناداری این ضریب که آماره t متناظر با این ضریب برابر ۲.۳۸- است. قدر مطلق آماره t برابر ۲.۳۸ و بزرگتر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. پس می توان نتیجه گرفت که ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر بیماری سازمانی تاثیر منفی و معناداری دارد و افزایش تصویر ذهنی سازمانی مثبت باعث کاهش بیماری سازمانی می شود. بنابراین فرضیه فرعی اول یعنی " ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد." با اطمینان ۹۵ درصد تایید می گردد. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه فوق با یافته های پژوهشی (پورعزت ، ۱۳۹۹) و (چاینو ، ۲۰۲۰) همسویی دارد.

فرضیه فرعی دوم: ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد.

نتایج برآورد مدل مفهومی نشان داد که، ضریب استاندارد بین ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت با تجهیز فناوری های دیجیتال برابر با ۰.۸۲ است. بررسی معناداری این ضریب که آماره t متناظر با این ضریب برابر ۱۰.۷۶ است. آماره t بزرگتر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. پس می توان نتیجه گرفت که ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر تجهیز فناوری های دیجیتال مثبت و معناداری دارد و افزایش تصویر ذهنی سازمانی مثبت باعث افزایش تجهیز فناوری های دیجیتال می شود. بنابراین فرضیه فرعی دوم یعنی " ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد." با اطمینان ۹۵ درصد تایید می گردد. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه فوق با یافته های پژوهشی (دعایی ، ۱۴۰۰) همسویی دارد.

فرضیه فرعی سوم: تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد.

نتایج برآورد مدل مفهومی نشان داد که، ضریب استاندارد بین تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان با بیماری سازمانی برابر با -0.64 - است. بررسی معناداری این ضریب که آماره t متناظر با این ضریب برابر -4.39 - است. قدر مطلق آماره t برابر 4.39 و بزرگتر از مقدار بحرانی 1.96 است. پس می توان نتیجه گرفت که تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان بر بیماری سازمانی تاثیر منفی و معناداری دارد و افزایش تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان باعث کاهش بیماری سازمانی می شود. بنابراین فرضیه فرعی سوم یعنی " تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد." با اطمینان 95 درصد تایید می گردد. نتایج حاصل از بررسی فرضیه فوق با یافته های پژوهشی (لی بلاس، 2019) و (شیمالیز، 2018) همسویی دارد.

فرضیه اصلی : تجهیز فناوری های دیجیتال در تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل نقش میانجی گری دارد. بر اساس روش مونت کارلو، ضریب نقش میانجی گری برابر -0.198 - با آماره $Z = -3.740$ -، بر اساس روش دلتا، ضریب نقش میانجی گری برابر -0.201 - با آماره $Z = -4.175$ - و بر اساس روش بوت استراپ، ضریب نقش میانجی گری برابر -0.201 - با آماره $Z = -4.18$ - است. قدر مطلق آماره Z در هر سه روش بزرگتر از مقدار بحرانی 1.96 است. پس می توان نتیجه گرفت که تجهیز فناوری های دیجیتال در تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل نقش میانجی گری منفی دارد. بنابراین فرضیه اصلی یعنی " تجهیز فناوری های دیجیتال در تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل نقش میانجی گری دارد." با اطمینان 95 درصد تایید می گردد. به عبارتی ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت علاوه بر تاثیر مستقیم بر بیماری های سازمانی بصورت غیر مستقیم از طریق تاثیر گذاری بر تجهیز فناوری های دیجیتال بر بیماری های سازمانی تاثیر منفی و معناداری دارد. نسبت تاثیر غیر مستقیم بر کل نیز برابر 0.392 است که نشان دهنده این است که 39.2 درصد تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی از طریق تجهیز فناوری های دیجیتال است. جهت مقایسه نتیجه حاصل از بررسی فرضیه فوق پژوهشی یافت نشد.

۶-پیشنهادهات

فرضیه فرعی اول: ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد. آن چه که از بررسی و تحلیل داده ها با نرم افزارهای مورد استفاده حاصل گردیده است حاکی از تایید فرضیه فوق با ضریب اطمینان 95 ٪ می باشد از این رو به کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل پیشنهاد می شود که :

- با ایجاد و زمینه سازی جو محیطی آرام و دوستانه و تبادل دانش و اطلاعات خود با همکاران تلاش نمایند که با ارائه خدمات با کیفیت و به موقع به ارباب رجوع بتوانند هم موجب جلب رضایت آنان گردند هم منجر به ایجاد تصویری ذهنی سازمانی مثبت از محل کاری خود در ذهن مراجعه کنندگان گردند.
- به کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل پیشنهاد می گردد با ارایه تسهیلات به روز و تامین رضایتمندی ارباب رجوع طوری عمل نمایند که خروجی عملکرد آنان منجر به این گردد که اشخاص از انتخاب سازمان مدیریت برنامه ریزی به عنوان تامین کننده نیازشان پشیمان نشوند.
- فرضیه فرعی دوم: ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد. آن چه که از بررسی و تحلیل داده ها با نرم افزارهای مورد استفاده حاصل گردیده است حاکی از تایید فرضیه فوق با ضریب اطمینان ۹۵٪ می باشد از این رو به کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل پیشنهاد می شود که:
- هر چه سازمانها از نظر فناوری های دیجیتال به روز باشند به همان اندازه می توانند در ارائه خدمات نسبت به سایر رقبا سودمند تر باشند. با این توصیف پیشنهاد می گردد که با تجهیز سازمان و محیط شغلی خود به فناوری های دیجیتال و ارائه خدمات به ارباب رجوع در کوتاه ترین زمان ممکن و با حداقل هزینه تلاش کنند که از سازمان مورد مطالعه تصویری مثبت در ذهن مراجعه کنندگان باقی بماند.
- کارکنان سعی کنند نقاط کور و فرصت هایی که با به کارگیری تجهیزات فناوری دیجیتال برای آنان پیش می آید میل و رغبت آنان را در استفاده از فناوری های دیجیتال بیشتر نموده و از این طریق تصویری مثبت بر ذهن آنان حک نمایند.
- فرضیه فرعی سوم: تجهیز فناوری های دیجیتال کارکنان بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل تاثیر معنی داری دارد. آن چه که از بررسی و تحلیل داده ها با نرم افزارهای مورد استفاده حاصل گردیده است حاکی از تایید فرضیه فوق با ضریب اطمینان ۹۵٪ می باشد از این رو به کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل پیشنهاد می شود که:
- با مجهز کردن سازمان و محیط کاری خود به فناوری های دیجیتال و با اقدام در جهت پیشرفت فنی سازمان خود کاری نمایند که کارکنان از انجام وظایف خود بسیار خرسند بوده و در آنان نوعی ایجاد شور و اشتیاق گردد که در نتیجه این کار سازمانی خواهیم داشت بدون هیچ بیماری و کسلی.
- سازمانی که در آن قوانین و مقررات داخلی و خارجی به نحو احسن اجرا گردد محیطی در سازمان ایجاد خواهد شد که کارکنان هم در نگه داری وسایل اداری کوشا شده و هم به حقوق همدیگر احترام خواهند گذاشت و در نتیجه سازمان با محیط و کارکنانی بسیار شاد و با روحیه خواهند داشت.
- فرضیه اصلی: تجهیز فناوری های دیجیتال در تاثیر ایجاد تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری های سازمانی در بین کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل نقش میانجی گری دارد. آن چه که از بررسی و تحلیل داده ها با نرم افزارهای مورد استفاده حاصل گردیده است حاکی از تایید فرضیه فوق با ضریب اطمینان ۹۵٪ می باشد از این رو به کارکنان آموزش و پرورش استان اردبیل پیشنهاد می شود که:

- زمانی که کارکنان در سازمانی مشغول به کار گردند که از نظر تجهیزات فناوری دیجیتال به روز بوده و کارکنان از آموزشهای لازم جهت راه اندازی فناوری دیجیتال بهره مند شده باشند بی شک خدماتی را به ارباب رجوع ارائه خواهند نمود که هم سالم بودن سازمان خود را به رخ خواهند کشید و هم تصویری مثبت در اذهان حک خواهند نمود. از این رو به کارکنان سازمان نامبرده پیشنهاد می شود که با علوم به روز و تجهیز فناوری های دیجیتال آشنایی کامل داشته و با فراگیری این علوم سازمان خود را نسبت به رقبا در ارائه خدمات پیشتاز نمایند.

منابع

- خاکی، غ. ۱۳۹۰. روش تحقیق در مدیریت با رویکرد پایان نامه نویسی. تهران. انتشارات سمت. چاپ چهارم. پورعزت، ح. ۱۳۹۹. تاثیر تصویر ذهنی سازمانی مثبت بر کاهش بیماری سازمانی کارکنان و کاربران کتابخانه های عمومی. پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی.
- شاهین، فرزاد؛ کریمیان، سید حامد و آبرود، علی. ۱۴۰۰. تصویر ذهنی دانشجویان از دانشگاه محل تحصیلشان نمونه موردی: دانشگاه شیراز. مقاله ارائه شده در دومین کنفرانس ملی پژوهشهای معماری، شهرسازی و مدیریت شهری، تهران.
- دعایی، حبیبالله؛ صالح نیا، منیره و احمدزاده جزی، سمیه. ۱۴۰۰. اثر ادراک مشتریان از سرمایه ی انسانی بر شکل گیری تصویر ذهنی از بیمارستان. مدیریت اطلاعات سلامت. ۹۷۷-۹۸۸
- قدسی، غ. ع. ۱۳۹۶. شاخص های سلامت و بیماری سازمانی (با بررسی اجمالی شهرداری شیراز). پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد. دانشکده روان شناسی صنعتی و سازمانی.
- Alvesson, M. (2019), organization: from substance to image?, organization studies, 11(3), 373-394.
- Christensen, L. T. & Askegaard, S. (2020), Corporate Identity and Corporate Image Revisited: A Semiotic Perspective, European Journal of Marketing, 35(3/4), 292 315.
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (2019). Cues used by customers evaluating corporate image in service firms, an empirical study in financial institution, international Journal of service Industry Management. 7(2). 44-56