

فصلنامه جهان نوین

No 2, 2020, P 51-64

سال سوم، شماره دهم، تابستان ۱۳۹۹، صص ۵۱-۶۴

(ISSN) : 2645 - 3479

شماره شایا: (۳۴۷۹ - ۲۶۴۵)

تأثیر مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد بر سلامت سازمانی «مطالعه موردی: مراکز علمی کاربردی استان مرکزی»

اشرف سلیمانی^۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی انجام شده است. این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۷ و جامعه آماری شامل ۶۳۲ نفر از کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی می‌باشد که بر اساس فرمول کوکران ۱۷۵ نفر به عنوان نمونه مشخص و با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی این تعداد از بین جامعه آماری انتخاب شدند. در این پژوهش متغیر مهارت ارتباطی شامل پنج مؤلفه مهارت کلامی، شنودی، اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخور به عنوان متغیر مستقل و سلامت سازمانی به عنوان متغیر وابسته بوده است. اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی (بارتون جی. ای) و سلامت سازمانی (هوی و فیلدمن) به شیوه لیکرت جمع‌آوری شدند. داده‌ها با روش آماری توصیفی و استنباطی و به وسیله آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون خطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱ تحلیل شد. یافته‌های مطالعه حاضر حاکی از وجود رابطه معنادار بین مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد بر سلامت سازمانی ($r=0/478$) بوده است. با توجه به رابطه مستقیم بین مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد بر سلامت سازمانی به نظر می‌رسد در صورت بهبود مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد سلامت سازمانی نیز بهبود می‌یابد.

واژگان کلیدی: مهارت اطلاع‌رسانی، سلامت سازمانی، مهارت بازخور، مهارت نوشتاری، آموزش

۱ - مدیر آموزش مرکز آموزش عالی علمی کاربردی جهاد دانشگاهی نیم ور، a.soleymani90@yahoo.com

مقدمه

دانشگاه‌ها و مراکز علمی کاربردی به عنوان یک نهاد اجتماعی باید توجهی روز افزون به ارتباطات سازمانی و سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی داشته باشند. بدیهی است چگونگی جهت‌گیری به سمت اهداف سازمان و نحوه برقراری ارتباطات درون و برون‌سازمانی از نکات ضروری و مورد توجه مدیران است. سازمان‌های آموزشی و از جمله دانشگاه‌ها و دانشکده‌های زیرمجموعه آن با برخورداری از یک مدیریت کارآمد و شایسته و درعین‌حال با تسلط کافی بر مهارت‌های ارتباطی و رفتار بهتر با کارکنان می‌توانند به سیاست‌ها و اهداف خود جامه عمل پوشانده؛ ضمن تلاش در جهت برخورداری از ویژگی‌های سلامت سازمانی به عنوان یک سازمان سالم معرفی شوند (آهنچیان، ۱۳۸۳).

سازمان‌های آموزشی به عنوان یکی از مهم‌ترین، مؤثرترین و گسترده‌ترین سازمان‌های اجتماعی که از دیرباز نقش سازنده و اساسی در بقا و تداوم فرهنگ و تمدن بشری ایفا کرده است، از اهمیت بسزایی برخوردارند و از جمله مسائل مهمی که نظام آموزش عالی بر آن تأکید دارد، توجه به سلامت سازمانی کارکنان و اساتید می‌باشد. یکی از نکات مهم و اساسی در مؤسسات آموزش عالی در رابطه با مؤلفه‌های ذکر شده در خصوص سلامت سازمانی اساتید و کارکنان، نحوه برقراری روابط کارکنان - مدیر، کارکنان - دانشجویان و همکاران می‌باشد که در حال حاضر نیز مسئله نبود مهارت‌های ارتباطی سبب بروز مشکلاتی در خصوص ارتباط کاری با دیگران (ارتباط مؤثر، همکاری گروهی)، مدیریت ادراکی (برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری)، رعایت قوانین و سیاست‌ها (مدیریت زمان، پایبندی به قوانین) و غیره گردیده است. مجهز کردن کارکنان مراکز آموزشی به مهارت‌های لازم از جمله مهارت برقراری ارتباطی باعث می‌شود تا به نظام آموزشی اثربخش با کارایی و اعتبار بالایی دست پیدا کنیم (باقیانی مقدم، ۱۳۹۱). دانشگاه‌ها، مؤسسات آموزش عالی و محیط‌های دانشجویی استان مرکزی نیز که در برگیرنده بخش قابل‌ملاحظه‌ای از نخبگان و فرهیختگان جوان جامعه می‌باشند، همسو با فضای در حال گذار موجود، درگیر چالش‌ها و دگرگونی‌هایی گردیده‌اند که موضوع مهارت‌های ارتباطی کارکنان را نیازمند بررسی و تحقیق می‌نماید. لذا محقق در این تحقیق در صدد است تا با بررسی مقدماتی و مطالعه مراکز علمی کاربردی استان مرکزی، تأثیرگذاری مهارت‌های ارتباطی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی را بر سلامت سازمانی آنان تأیید نماید. از آنجا که حدس و گمان محقق بر اساس مطالعات مقدماتی خود بر این است که مهارت‌های ارتباطی بر سلامت سازمانی اساتید و کارکنان مراکز آموزشی عالی استان مرکزی تأثیرگذار است این تحقیق حول تأیید فرضیه و ادعای فوق انجام می‌گردد. ارتقاء سلامت نظام اداری به عنوان بهترین راهکار پیشگیری از فساد اداری به جای مواجهه و مقابله با فساد اداری، می‌تواند نقش به‌سزایی در تخصیص مطلوب منابع، افزایش

سرمایه‌گذاری، اشتغال و رفاه عمومی داشته باشد و موجب استحکام پایه‌های حکومت شده و اعتماد مردم به دولت را افزایش دهد. هدف اصلی این تحقیق، بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی است و اهداف فرعی تحقیق، شناخت و تعیین تأثیر «مهارت کلامی» بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید؛ شناخت و تعیین تأثیر «مهارت شنودی» بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید؛ شناخت و تعیین تأثیر «مهارت اطلاع‌رسانی» بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید؛ شناخت و تعیین تأثیر «مهارت نوشتاری» بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید است.

مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق

شریفی و آقاسی (۱۳۸۹) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین عملکرد مدیران با سلامت سازمانی» اظهار می‌دارد، برای داشتن جامعه سالم باید سازمان سالم ایجاد کنیم و برای اینکه سلامت سازمانی در یک سازمان ایجاد شود ابتدا باید جو موجود در آن سازمان شناخته شود. تجزیه و تحلیل داده‌ها در این تحقیق نشان می‌دهد عملکرد مدیران در زمینه وظایف ارتباطی بر سلامت سازمانی در خبرگزاری ایرنا اثر می‌گذارد. همچنین رابطه معناداری بین وظایف مدیران در بعد اطلاعاتی با سلامت سازمانی در جامعه مورد مطالعه وجود دارد. از آنجا که وظیفه اصلی سازمان خبرگزاری اطلاع‌رسانی است، بنابراین بعد از وظایف مدیران اهمیت ویژه‌ای می‌یابد. سلامت سازمانی وضعیتی است که کلیه عوامل یک سازمان قابلیت تأمین اهداف سازمان را به طور مطلوب داشته و بتوانند انحراف از هنجارهای اداری را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به هنگام را برای رفع آنها لحاظ نمایند. نظام اداری سالم، نظامی کارآفرین و شاد است که به رفاه و آسایش فکری، جسمی و انگیزش مثبت نیروی انسانی در کنار ارائه خدمات بر اساس نیاز واقعی ارباب رجوع و همچنین به کیفیت، کمیت و سودآوری منطقی آن نیز توجه خاص دارد (فندرسکی، ۱۳۸۱). دعایی و ملک‌زاده (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی «ارتباطات سازمانی بر اثربخشی عملکرد مدیران و رضایتمندی کارکنان در آموزش عالی شهر مشهد» پرداختند. این پژوهش با بهره‌گیری از نظریه ارتباطات حمایتی و تدافعی، به بررسی و ارزیابی جو ارتباطی و عملکرد مدیران و رضایتمندی کارکنان و اثربخشی گروه‌ها یا بخش‌ها در این مراکز پرداخت. مدیران حلقه ارتباطی تعیین‌کننده میان کارکنان و سامانه‌های اداری مراکز علمی کاربردی هستند که شیوه ارتباطی آنها تأثیری تعیین‌کننده بر عملکرد و اثربخشی گروه‌ها یا بخش‌ها دارد. ایجاد جو تعامل دوسویه می‌تواند به مشارکت کارکنان در ارائه نظرات خود برای بهبود سازمانی کمک کرده و اثربخشی مدیریت و رضایتمندی کارکنان را افزایش دهد. ریاحی و همکاران (۱۳۹۰) طی پژوهشی «رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمان در مرکز بهداشت استان مازندران» را بررسی نمودند.

در این پژوهش متغیر مهارت ارتباطی شامل چهار مؤلفه مهارت کلامی، شنیداری، نوشتاری و اطلاع‌رسانی به عنوان متغیر مستقل و سلامت سازمان که مسئله اصلی پژوهش در نظر گرفته شده به عنوان متغیر وابسته بوده است. به عقیده ایشان با توجه به رابطه مستقیم مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمان به نظر می‌رسد در صورت بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران، سلامت سازمان نیز بهبود می‌یابد و بالعکس. به این ترتیب اتخاذ تصمیماتی که بر هر یک از این دو متغیر تأثیر مثبت بگذارد باعث بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران و سلامت سازمان و دستیابی به سازمانی سالم خواهد شد. کاسک^۲ (۲۰۰۴) تحقیقی در زمینه سلامت سازمانی انجام داد؛ این تحقیق شامل پرسنل هیئت علمی پزشکی دانشگاه تورنتو و واحد خدمات دانشگاه جورجینیا بود. در نتیجه این تحقیق، یک سازمان، هنگامی سالم است که مدیران و تک-تک کارمندان در یک فرآیند مشترک به یکدیگر بیوندند تا مسئولیتی را برای ایجاد امکان کاری پویا بپذیرند که وفاداری مشتری و سوددهی مشترک را بالا خواهد برد. دو استنتاج از دو فرضیه این تحقیق بدست آمد:

(۱) ارتباط آماری معناداری بین عملکردهای شرکت معین و رفتارهای رهبری مدیران درجه او با استرس کارمندان و غیبت از کار وجود دارد.

(۲) بین رفاه کارمندان، غیبت از کار، ابتکار عمل‌های فردی و پیشرفت‌های چشمگیر عملکرد کلی سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

درایو^۳ (۲۰۰۴) با ارائه یک تحقیق در دانشگاه میشیگان، سلامت سازمانی را تحت عنوان برنامه کامل و جامع سه‌گانه سازمانی مورد بررسی قرار داد.

اصول اساسی استقرار سلامت سازمانی عبارت است از: ۱- احترام گذاشتن ۲- عدالت اجتماعی ۳- توجه به کارکنان عادی و کم‌درآمد. گزارش منتشر شده مربوط به کار مجمع در مورد نتایج اجرای برنامه سه‌گانه سلامت سازمانی از این قرار است:

(۱) توجه به خدمت‌رسانی سلامت سازمانی به طور فزاینده (۲) چالش‌برانگیز بودن و کامل و جامعیت برنامه (۳) تقاضای دائمی تغییر در نقش و تنظیم مسئولیت (۴) پذیرش داوطلبانه تصمیمات که شامل استانداردهای تعهدات می‌باشد.

بارنز کوین میشل^۴ (۱۹۹۴) در رساله دکترای خود تحت عنوان «سلامت سازمانی مدارس متوسطه و اعتماد و مشارکت در تصمیم‌گیری» با ۶ بعد سلامت سازمانی وابستگی معلم، رهبری آموزشی حمایت منابع، تاکید علمی، یگانگی نهادی و

۱. Kosces

۲. Drive

نفوذ مدیر، این گونه بیان می‌کند که سلامت سازمانی مدارس متوسطه، رابطه مثبتی با اعتماد هیات آموزشی در تصمیم‌گیری امور کلاسی و در تصمیمات مدیر رابطه معکوس دارد. این رساله با دو هدف (۱) توسعه روایی و اعتبار اندازه‌گیری سلامت سازمانی مدارس راهنمایی و توضیح روابط بین ابعاد سلامت سازمانی (۲) اعتماد و اطمینان دبیران به مدیر و رابطه سلامت سازمانی با میزان محرومیت در تصمیم‌گیری و شرکت در تصمیمات مربوط به کلاس و تصمیمات مدیریت صورت گرفته است. کامنسکی (۱۹۸۸) می‌گوید: در عصر شبکه بسیاری از روابط رسمی که برای تکنولوژی قرن نوزدهم طراحی شده‌اند، اعتبار خود را از دست خواهند داد. تکنولوژی اطلاعات مدیریت و سلسله مراتب را تغییر خواهد داد. سطوح میانی حذف خواهند شد و فاصله مدیران عالی با سطوح عملیاتی کم خواهد شد. به طور کلی فن آوری اطلاعات موجب تقویت مهارت اطلاعاتی، تقویت توانمندی به کارگیری اطلاعات، افزایش قدرت شناخت افراد، کاهش خطاها و خود نظارتی و دسترسی آسان به اطلاعات، بازخورد سریع، تشخیص به موقع انحرافات نسبت به استاندارد و مدیریت دانش خود می‌شود (سلطانی، ۱۳۷۸).

آموزش عالی

آموزش عالی به سطحی از آموزش در دانشگاه‌ها، کالج‌ها و موسسات فن آوری گفته می‌شود که در حال حاضر در مقاطع کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری مدرک دانشگاهی می‌دهند.

سلامت سازمانی

سازمان دارای جو سالم است سازمانی است که (۱) در مبادله اطلاعات قابل اعتماد باشد (۲) دارای قابلیت انعطاف و خلاقیت برای ایجاد تغییرات لازم بر حسب اطلاعات به دست آمده باشد (۳) نسبت به اهداف سازمان یگانگی و تعهد داشته باشد (۴) حمایت داخلی وجود داشته باشد و میرا از ترس و تهدید باشد؛ زیرا که تهدید به ارتباط خوب و سالم آسیب می‌رساند، قابلیت انعطاف راکاهش می‌دهد و به جای علاقه به کل نظام، حفاظت از خود را تحریک می‌کند (بارون، ۱۹۸۶).

مهارت بازخور

عبارت است از برگشت نتیجه پیام به فرستنده، به طوری که فرستنده پیام از وضعیت ارسال پیام و نحوه دریافت و درک آن آگاه گردد (الوانی، ۱۳۷۹).

مهارت نوشتاری

۱. Barnez Kevin Michel

۲. Baron

نوشتن مطالب روشن و مؤثر و همچنین انتخاب سبک نوشتاری و لحن مناسب برای ارتباطات رسمی و غیررسمی ذکر شده است (هالی باتنر و همکاران، ۱۹۹۶).

مهارت اطلاع‌رسانی

ایجاد فرصتی است که در آن، کارکنان بر اساس یک برنامه زمانی، از اطلاعات مربوط به تصمیمات، تغییرات و سایر موارد آگاهی یابند (آهنچیان، ۱۳۸۹).

فرضیات

- (۱) «مهارت اطلاع‌رسانی» بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید تأثیر معناداری دارد.
- (۲) «مهارت بازخور» بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید تأثیر معناداری دارد.
- (۳) «مهارت نوشتاری» بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید تأثیر معناداری دارد.

روش تحقیق

در بررسی تأثیر مهارت‌های نوشتاری، اطلاع‌رسانی و بازخورد بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی از روش پیمایشی با ابزار پرسش‌نامه استفاده گردید که از جامعه آماری ۶۳۲ نفری رؤسا، معاونین، مدیران، کارمندان و اساتید دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها در مراکز علمی کاربردی استان مرکزی که تعداد ۱۷۵ نفر به عنوان حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده افراد نمونه از فهرست کارمندان و اساتید انتخاب و پرسش‌نامه توسط آن‌ها تکمیل گردید. به منظور بررسی این‌که مولفه‌ها در سطح مطلوبی هستند یا نه از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شده است. از آزمون T دو جامعه مستقل برای بررسی این فرض که جنسیت بر مؤلفه‌های تحقیق تأثیر دارد یا نه استفاده شده است. جهت بررسی این فرض که سطح تحصیلات، سن، سابقه خدمت و پست سازمانی بر مؤلفه‌ها تأثیر دارند یا نه آزمون رگرسیون خطی به کار رفته است. به منظور بررسی نرمال و غیر نرمال بودن داده‌ها از آزمون کالموگروف-اسمیرنوف و در ادامه نیز برای بررسی فرضیات از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده شده است.

متغیرها

برای سنجش مفاهیم (متغیرها) از طیف لیکرت استفاده شد. گزینه‌های پاسخ و نمره گذاری گویه‌ها از کاملاً مخالفم (نمره ۱) تا کاملاً موافقم (نمره ۵) بود. نمرات گویه‌ها برحسب معنای گویه‌ها هم‌سو شدند. متغیرها، ابعاد، معرف‌ها و تعداد گویه‌ها، میزان پایایی، بازه نمرات (حداقل و حداکثر) متغیر به تفکیک ابعاد و کل متغیر در جدول شماره ۱ بیان

شده است. نمره هر متغیر به صورت مجموع نمرات محاسبه شده است. در این تحقیق جهت سنجش مهارت‌های ارتباطی از پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی بارتون ۱۹۹۰ و نیز به منظور سنجش میزان سلامت سازمانی از پرسشنامه استاندارد هوی و فیلدمن ۱۹۹۶ استفاده شده است.

نتایج حاصل از یافته‌های تحقیق

جدول ۱- آلفای کرونباخ پرسش‌های تحقیق

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	تعداد سوالات
مهارت بازخورد	۰/۹۲	۵
مهارت اطلاع‌رسانی	۰/۸۸۶	۵
مهارت نوشتاری	۰/۸۹۷	۴
سلامت سازمانی	۰/۸۴۶	۱۵
کل سوالات	۰/۷۲۶	۲۹

جدول ۳- آزمون تی برای نمونه‌های مستقل

آماره	سطح	آماره آزمون T	درجه	سطح	تفاضل	فاصله اطمینان ۹۵٪
آزمون F	معنی‌داری	آزادی	معنی‌داری	میانگین	برای تفاضل	
آزمون	آزمون	آزمون	آزمون	آزمون	کران پایین	کران بالا
۱/۰۱۷	۰/۳۱۵	۰/۹۸۹	۱۴۳	۰/۳۱۵	۰/۱۵۳۳۳	-۰/۱۵۳۲۵

باتوجه به جدول ۳ میانگین نمره متغیر سلامت سازمانی در کارکنان مرد ۳/۶۲۰۰ و در کارکنان زن ۳/۴۶۶۷ می‌باشد. سطح معنی‌داری آزمون برای مقایسه میانگین‌ها برابر ۰/۳۱۵ است که بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد. پس در سطح معنی‌داری ۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که جنسیت کارکنان و اساتید مراکز آموزش عالی استان مرکزی بر سلامت سازمانی آنها تأثیر معنی‌داری ندارد.

جدول ۶- نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی سوم

مهارت نوشتاری	سلامت
---------------	-------

سازمانی			
مهارت نوشتاری	ضریب همبستگی پیرسون	۱	۰/۴۵۵
	سطح معنی‌داری آزمون	---	۰/۰۰۰
سلامت سازمانی			
مهارت نوشتاری	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۴۵۵	۱
	سطح معنی‌داری آزمون	۰/۰۰۰	---

باتوجه به جدول ۶ با سطح معنی‌داری ۵ درصد می‌توان پذیرفت که بین مهارت نوشتاری و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی بین مهارت نوشتاری و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی ۰/۴۵۵ می‌باشد.

جدول ۷- نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی چهارم

سلامت سازمانی		مهارت اطلاع‌رسانی	
مهارت اطلاع‌رسانی	ضریب همبستگی پیرسون	۱	۰/۶۰۴
	سطح معنی‌داری آزمون	---	۰/۰۰۰
سلامت سازمانی			
مهارت اطلاع‌رسانی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۰۴	۱
	سطح معنی‌داری آزمون	۰/۰۰۰	---

باتوجه به جدول ۷ با سطح معنی‌داری ۵ درصد می‌توان پذیرفت که بین مهارت اطلاع‌رسانی و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی بین مهارت اطلاع‌رسانی و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی ۰/۶۰۴ می‌باشد.

جدول ۸- نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی پنجم

سلامت سازمانی		مهارت بازخور	
مهارت بازخور	ضریب همبستگی پیرسون	۱	۰/۴۱۱
	سطح معنی‌داری آزمون	---	۰/۰۰۰

۱	۰/۴۱۱	ضریب همبستگی پیرسون	سلامت سازمانی
---	۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری آزمون	

باتوجه به جدول ۸ با سطح معنی‌داری ۵ درصد می‌توان پذیرفت که بین مهارت بازخور و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی بین مهارت بازخور و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی ۰/۴۱۱ می‌باشد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های فرعی

باتوجه به نتایج حاصله و تأیید کلیه فرضیه‌های تحقیق مبنی بر تأثیر مهارت‌های نوشتاری، اطلاع‌رسانی و بازخورد بر سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی، نقش و جایگاه این مهارت‌ها اهمیت خود را در این تحقیق نشان می‌دهند.

جدول ۹- نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی

عنوان فرضیه	شرح	ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
فرعی اول	بین مهارت نوشتاری و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	۰/۴۵۵	تأیید فرضیه
فرعی دوم	بین مهارت اطلاع‌رسانی و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	۰/۶۰۴	تأیید فرضیه
فرعی سوم	بین مهارت بازخور و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	۰/۴۱۱	تأیید فرضیه

باتوجه به جدول ۹ بین مهارت نوشتاری و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی ضریب همبستگی برابر با ۰/۴۵۵ وجود دارد؛ لذا با استفاده از مهارت و انتخاب سبک نوشتاری درست بسته به شرایط و موقعیت‌های مختلف، می‌توان توفیق بیشتری در انتقال معانی و مفاهیم مورد نظر کسب کرد که این امر می‌تواند باعث افزایش سلامت سازمانی و پاسخگویی درست به مراجعان و دانشجویان در سازمان‌های آموزشی گردد. بین مهارت

اطلاع‌رسانی و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌دار وجود دارد؛ در این مورد ضریب همبستگی برابر ۰/۶۰۴ است یعنی با اطمینان ۹۵ درصدی رابطه تأیید شده است. بدین لحاظ مهارت اطلاع‌رسانی و توضیح دادن، همچنین استفاده از اینترنت و رسانه‌های گروهی موجب پویایی هر چه بیشتر مراکز علمی - آموزشی و بالا بردن سطح آگاهی مدیران و در نتیجه سبب افزایش سلامت سازمانی و کاهش فساد اداری خواهد شد. ضریب همبستگی بین مهارت بازخور و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی برابر ۰/۴۱۱ است؛ و گویای این مطلب است که مهارت بازخور به عنوان آمادگی و پذیرش فرد در کسب و ارائه اطلاعات در تأیید یا اصلاح رفتار خود و دیگران، اهمیت خود را در این تحقیق همسو با سایر مطالعات انجام گرفته نشان می‌دهد.

نتایج حاصل از فرضیه اصلی

نمره متغیرهای مهارت ارتباطی نرمال نبوده و توزیع نمره متغیر سلامت سازمانی نرمال می‌باشد، باید از روش‌های ناپارامتری برای آزمون این فرضیه استفاده نمود.

جدول ۱۰- نتایج آزمون فرضیه اصلی

عنوان فرضیه	شرح	ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
اصلی	بین مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	۰/۴۷۸	تأیید فرضیه

باتوجه به جدول ۱۰ مقدار سطح معنی‌داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است، در نتیجه با سطح معنی‌داری ۵ درصد می‌توان پذیرفت که بین مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی بین مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد و سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی برابر ۰/۴۷۸ است. در مطالعه مشابهی که توسط آهنچیان و منیدری (۱۳۸۳) در یک سازمان آموزشی انجام گردیده است، ثابت شد که بین مهارت‌های ارتباطی با سلامت سازمان در مدیران دانشکده‌های دانشگاه فردوسی مشهد رابطه وجود دارد، این یافته‌ها با نتایج مطالعه حاضر سازگاری دارد. در پژوهشی که توسط ریاحی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در یک سازمان بهداشتی صورت گرفته است؛ ثابت شد که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی مدیران مراکز بهداشتی مازندران رابطه وجود دارد.

جدول ۱۱- ضریب همبستگی چندگانه

ضریب	همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین خطای	معیار	آماره	دوربین
چندگانه	تعدیل شده	تخمین	واتسون			
۰/۵۷۶	۰/۳۳۲	۰/۳۲۶	۰/۷۳۳۷۷	۱/۵۶۳		

باتوجه به جدول ۱۱ ضریب همبستگی چندگانه و ضریب تعیین به ترتیب برابر ۰/۵۷۶ و ۰/۳۳۲ می‌باشد. پس ۵۷/۶ درصد از تغییرات ایجاد شده در سلامت سازمانی کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مرکزی ناشی از اثرات مهارت‌های اطلاع‌رسانی، نوشتاری و بازخورد و سلامت سازمانی می‌باشد. ضریب تعیین تعدیل شده برابر ۰/۳۲۶ و خطای معیار تخمین برابر ۰/۷۳۳۷۷ می‌باشد. میانگین باقیمانده‌ها برابر $10^{-5} \times 1/56$ و انحراف معیار آنها برابر ۰/۹۸۰ می‌باشد. پس باقیمانده‌ها دارای توزیع نرمال با میانگین صفر و با انحراف معیار یک می‌باشند.

جدول ۱۲- تحلیل واریانس چند متغیره

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معنی داری آزمون
۳۳/۶۵۸	۱	۳۳/۶۵۸	۶۲/۵۱۳	۰/۰۰۰
۶۷/۸۴۲	۱۲۶	۰/۵۳۸		
۱۰۱/۵۰۰	۱۲۷			
کل				

باتوجه به جدول ۱۲ مقدار آماره F برابر ۶۲/۵۱۳ و مقدار Sig. برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد که کمتر از ۰/۰۵ است. پس بین متغیرهای تحقیق رابطه خطی وجود دارد.

جدول ۱۳- ضرایب مدل رگرسیون خطی چند متغیره

ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	آماره	سطح معنی داری
B	Beta	T	آزمون
۰/۶۸۹	۰/۳۶۴	۵/۵۶۰	۰/۰۰۰
۰/۰۱۹	۰/۰۱۹	۰/۲۰۶	۰/۰۲۲
۰/۱۳۰	۰/۰۸۹	۱/۴۵۴	۰/۰۳۸
۰/۰۵۴	۰/۰۷۴	۰/۷۲۵	۰/۰۴۱

معادله رگرسیون خطی با ضرایب استاندارد نشده بصورت زیر می‌باشد:

$$y = 0/689 + 0/019X_1 + 0/130 X_2 + 0/054X_3$$

معادله رگرسیون خطی با ضرایب استاندارد شده بصورت زیر می‌باشد:

$$y = 0/019Z_1 + 0/135 Z_2 + 0/057Z_3$$

بزرگترین ضریب بتا به ترتیب مربوط به متغیر اطلاع‌رسانی می‌باشد مقدار سطح معنی‌داری آزمون برای متغیرهای مهارت نوشتاری، مهارت اطلاع‌رسانی و مهارت بازخور کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد، پس این متغیرها بر روی سلامت سازمانی کارکنان و اساتید تأثیر معنی‌داری دارند.

نتیجه‌گیری

سازمان‌ها برای بقای خود به ارتباطات نیاز دارند و درک و شناخت بهتر از مهارت‌های ارتباطات انسانی، موجب ارتقاء سازمان می‌شود. در صورت بهبود مهارت‌های نوشتاری، اطلاع‌رسانی و بازخورد سلامت سازمانی نیز بهبود می‌یابد و بالعکس. برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری از طرق زیر تحقق می‌یابد: شفاف‌سازی انجام امور و فعالیت‌ها و افزایش پاسخگویی؛ افزایش رضایتمندی خدمت‌گیرندگان و احقاق حقوق و احترام به ارباب رجوع؛ برقراری نظام شایسته‌سالاری در انتخاب‌ها و انتصاب‌ها؛ بهبود فرهنگ عمومی و تقویت نظارت مردمی؛ بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت ارزش‌های دینی و اخلاقی در رفتار سازمانی و شغلی کارکنان؛ تقویت مشارکت و فعالیت بخش‌های غیردولتی با رفع موانع انحصاری در فعالیت‌های اقتصادی، اجرایی و توسعه‌ای کشور؛ تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ تصمیمات، اقدامات و فعالیت‌های سازمان‌های دولتی و عمومی.

منابع

- ۱- آهنچیان، محمدرضا (۱۳۸۳). رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، سال چهارم، شماره دوازدهم
- ۲- فندرسکی، علی اصغر (۱۳۸۱). بررسی عوامل تهدید کننده سلامت نظام اداری، مجموعه مقالات همایش سلامت نظام اداری، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
- ۳- الوانی، سید مهدی و معمارزاده، غلامرضا (مترجمان، ۱۳۷۹)، رفتار سازمانی. انتشارات مروارید.
- ۴- الوانی، سیدمهدی (۱۳۶۹). مدیریت عمومی. تهران: انتشارات نشر نی.
- ۵- هالی باتنر، نورگر سیکوینر و سوزان سی میدار (۱۳۷۹). بستگی بین سبک های خلاقیت و ارزیابی مهارت‌های مدیریتی، ترجمه غلامرضا معمارزاده، مجله مدیریت و توسعه، شماره ۶.

6- Robbins. P. Stephen. (1988). Organizational Behavior. Prentice Hall Inc

7- Allan, W, and Blackburn, Richards, (1989). Managing Organizational Behavior. Irwin, Inc: 239-240.

- Baron, R. (1986). Behavior in Organizations. Boston, Allyn, Bacon Inc: 32-35.8

9-Weider. H.D. and Hartfield, J.D. (1996). Superior's Conflict Management Strategies and Subordinate Outcomes Management. Communication Quarterly, Vo/10, N2.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

The effect of information, writing and feedback skills on organizational health
Case study: Applied science centers of Markazi province

Ashraf Soleimani⁶

Abstract

the purpose of this study was to determine the relationship between self - awareness, writing and feedback on organizational health of staff and faculty of applied science centers in markazi province. this cross - sectional study was conducted in 2010 and the population consisted of 160 staff and faculty members of applied science centers of markazi province. ~~~ based on cochran formula one hundred people were selected as the sample using random sampling. in this research, the variable of communication skills consists of five components of verbal skill, reinforcement, notification, writing and feedback as independent variable and organizational health as the dependent variable. information using standard questionnaires of communication skills (barton g. e) and organizational health (hui and hui). data were analyzed by descriptive and inferential statistics by using pearson correlation coefficient and linear regression test using spss software. the findings of this study indicate that there is a significant relationship between self - awareness, writing and feedback with organizational health. according to the direct relation between self - awareness, writing and feedback with organizational health, it seems that writing, writing and feedback of organizational health is improved.

keywords: information skill, organizational health, feedback skill, written skill, training

6 .Director of Education, Nimvar University Jihad Higher Education Center,