**نام مقاله: بررسي نيازهاي اطلاعاتي كاركنان سازمان تأمين اجتماعي:**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 30 \_ شماره دوم، جلد 8**

**پديدآور: سيدعلي رحيمي‌زاده حسيني ، دكتر محمدرضا داور پناه**

**چكيده**

**تحقيق حاضر به روش پيمايشي نيازهاي اطلاعاتي كاركنان ادارة كل استان خراسان و شعب پنجگانه تأمين اجتماعي مشهد را بررسي كرده است. دادههاي مورد نياز پژوهش با استفاده از پرسشنامه، از حجم نمونه‌اي به ميزان 225 نفر از كاركنان در سه سطح (مديريت عالي، مياني و عملياتي) جامعة آماري تحقيق گردآوري شد. در پاسخ به سؤالات پژوهش نتايج زير به دست آمد: 1) بين نيازهاي اطلاعاتي كاركنان سازمان تأمين اجتماعي در سطوح سه گانة مديريت تفاوت وجود دارد؛ 2) بين برخي نيازهاي اطلاعاتي كاركنان صف و ستاد، تفاوت معنادار وجود دارد؛  3) سطوح سه گانة مديريت در استفاده از منابع اطلاعاتي درونسازماني و برونسازماني با يكديگر تفاوتي ندارند؛ 4) آن دسته از كاركنان سازمان تأمين اجتماعي كه داراي مراجعان بيشتري مي‌باشند نسبت به ديگر كاركنان، داراي نيازهاي اطلاعاتي بيشتري هستند؛ 5) كاركنان واحدهاي شغلي مختلف نيازهاي اطلاعاتي متفاوتي دارند، ولي نيازهاي اطلاعاتي خود را از منابع اطلاعاتي درونسازماني و برونسازماني واحدي تأمين ميكنند؛ 6) اطلاعات مديران ارشد دربارة نيازهاي اطلاعاتي كاركنان زيردستشان، متناسب با نيازهاي واقعي آنان نميباشد.**

**كليد واژهها: نياز اطلاعاتي، سـازمان تأميـن اجتماعي، سطوح مديريـت، منابع اطلاعات سازمـاني،**

**خراسان، مشهد.**

زيباترين و مؤثرترين جلوة اطلاعات، در مديريت تجلي دارد كه ثمره و حاصل اصلي آن تصميمگيري و راهبرد سازمان‌ها است. امروزه، اطلاعات در سازمان‌ها مهم‌ترين منبع بعد از عامل انساني محسوب مي‌شود و اطلاعات مديريت، تنها ابزاري است كه مديران را در اتخاذ تصميم مناسب ياري ميكند. مديران با دريافت اطلاعات و پردازش آن، به شناختي دست مييابند كه بر اساس آن، انتخابهاي ممكن در حل مسائل را تشخيص ميدهند و مناسبترين آن‌ها را انتخاب ميكنند. هر مديري كه وظايفش (از جمله سازماندهي، برنامهريزي، استخدام نيروي انساني، تشويق، تنبيه، كنترل، ارزيابي و هدايت عمليات) را انجام ميدهد، در واقع به تصميمگيري مي‌پردازد و هر تصميم او بناچار بايد متكي بر اطلاعات باشد (داور پناه، 1382). سرعت عمل مدير در تصميمگيري و درستي و صحت تصميم او بستگي به كم و كيف اطلاعاتي دارد كه در دسترس او قرار ميگيرد. امروزه توسعه و پيچيدگي سازمانهاي تخصصي، مديريت سنتي گذشته را ناكارآمد ساخته و سيستمهاي اطلاعاتي مديريت، پديدهاي است كه مي‌توان آن را مشخصة گذر از مديريت سنتي به مديريت مؤثر جديد دانست.

سازمان‌ها بايد نيازهاي استفادهكنندگان اطلاعات را همواره مورد بررسي قرار دهند، منابع لازم براي مطالعه و بررسي اين موضوع را فراهم كنند و ترتيبي اتخاذ نمايند كه در نهايت، نتايج اين مطالعات به نحو مطلوب و وسيعي به كار گرفته شوند. براي برداشتن نخستين گامها، شناخت نيازهاي اطلاعاتي استفاده‌كنندگان در تمام زمينهها امري اجتناب‌ناپذير ميباشد. از آنجا كه نيازهاي اطلاعاتي كاركنان سازمان تأمين اجتماعي ادارة كل استان خراسان و شعب پنجگانة مشهد مي‌تواند ناشي از ويژگيهاي فردي يا شرايط محيطي باشد كه افراد در آن مشغول به خدمت هستند، بررسي نيازهاي اطلاعاتي آنان كه تاكنون مورد مطالعه قرار نگرفته است، براي برنامهريزي در اين سازمان از اولويت خاصي برخوردار است.

**اهداف پژوهش**

اين پژوهش بر آن است تا با بررسيهاي:

ـ شناسايي نيازهاي اطلاعاتي و منابع كسب اطلاعات كاركنان سطوح مختلف ادارة كل تأمين اجتماعي خراسان و شعب پنجگانة شهر مشهد؛

ـ بررسي تأثير سطوح سه‌گانة مديريت، ساخت سازماني صف و ستاد، و نوع فعاليت بر نياز اطلاعاتي كاركنان سازمان تأمين اجتماعي؛

ـ بررسي ميزان آگاهي مديران عالي از نيازهاي اطلاعاتي كاركنان؛

اطلاعات اوليه براي ارائة طرح نظام اطلاع‌رساني مناسب در واحدهاي سازمان تأمين اجتماعي استان خراسان را فراهم آورد.

**سؤالهاي پژوهش**

1. آيا بين نيازهاي اطلاعاتي كاركنان سازمان تأمين اجتماعي در سطوح سه‌گانة مديريت[1](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn3" \o ")تفاوت وجود دارد؟

2. آيا بين نيازهاي اطلاعاتي كاركنان صف و ستاد[2](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn4" \o ") تفاوت وجود دارد؟

3. چه تفاوتي بين منابع كسب اطلاعات درون‌سازماني و برون‌سازماني كاركنان در سطوح مختلف مديريتي وجود دارد؟

4. آيا بين نياز اطلاعاتي كاركنان و ميزان مراجعان رابطه وجود دارد؟

5. نوع فعاليت كاركنان سازمان تأمين اجتماعي چه تأثيري بر منابع كسب اطلاعات آنان دارد؟

6. مديران سطوح عالي تا چه مقدار از نيازهاي اطلاعاتي كاركنان زيرمجموعة خود، آگاهي دارند؟

**مروري بر پيشينة پژوهش**

بررسي نيازهاي اطلاعاتي و استفاده از آن در علوم و فناوري براي اولين بار توسط «مِنزل» (Menzel,1969) صورت گرفت. «منزل» به بررسي راه‌هاي مورد استفادة دانشمندان و مهندسان براي بهرهگيري از نظامهاي اطلاعاتي پرداخت. وي نيازها، رضايت و تأثيري را كه انتخاب اين راهها بر كوششهاي آيندة آنان خواهد داشت در طرحريزي معقول نظامهاي اطلاع‌رساني مؤثر دانست.

«ويلسون» (Willson, 1979) در پژوهشي با عنوان «بررسي نيازهاي اطلاعاتي كارمندان خدمات اجتماعي» به بررسي نيازهاي اطلاعاتي كارمندان خدمات اجتماعي پرداخت. او در اين پژوهش اطلاعات مورد نياز جامعة مورد پژوهش را در پنج گروه متخصصان، مسئولان، پرستاران، كارمندان و مددكاران مورد بررسي قرار داد. در اين تحقيق، انواع اطلاعات مورد نياز، ميزان دستيابي به اطلاعات، و كيفيت دسترسي به منابع را مشخص كرد. وي با استفاده از آزمون مجذوركاي مشاهده كرد كه تفاوت معناداري بين نوع اطلاعات مورد نياز گروه‌هاي مختلف وجود دارد؛ بعلاوه كارمندان ستادي نسبت به كارمندان صف، اطلاعات بيشتري دريافت ميدارند.

«گودمن» (Goodman, 1993) در پژوهشي با عنوان «نيازهاي اطلاعاتي براي تصميمگيري مديريت» به اين نتيجه رسيد كه تصميمهاي مديريتي اغلب بر پاية اطلاعات ناكامل و نادرست اتخاذ ميگردند. وي در پژوهش خود، فرايند تصميمگيري مديريت را بازبيني كرد و تئوري هاي مربوط به استفاده از اطلاعات در تصميم‌گيري مديريتي و   
اطلاعجويي عمومي را بررسي نمود و ارتقاي فرايندهاي موجود را توصيه كرد. از جملة اين فرايندها، طرح نگهداري و مديريت ركوردها و ارزيابي آرشيو و فرايندهاي توصيف ميباشد.

«گري‌سون» (Grayson, 1991) در تحقيقي با عنوان «نيازمنديهاي اطلاعاتي سازمانهاي بزرگ» معتقد است كه در دنياي امروزي سازمانهاي بزرگ به كيفيت اطلاعاتي رقيبان خود وابسته هستند. اطلاعات ممكن است شفاف و كامل و واقعي، يا به گونهاي باشد كه كاربران را سردرگم كند. نظامهاي اطلاعات مديريت هر چيزي را كه براي دانستن مفيد است گردآوري ميكنند و پس از پردازش و خلاصهسازي آن رادر اختيار كاربران قرار ميدهند تا در جريان كار خود مورد استفاده قرار دهند. استفاده از اين اطلاعات باعث مي‌شود كه آنان رقيبان را پشت سر بگذارند. مديران به اطلاعات دقيقي دربارة وضعيت حوزة مديريت خود نياز دارند، ولي كاركنان اداري عادت ندارند اطلاعاتي را تهيه كنند كه توسط تصميمگيران در زمان مناسب، به دقت مورد مطالعه قرار گيرد.

«جوآن رويل» و ديگران (Royle, 2002) در پژوهشي با عنوان «ارزيابي نيازهاي اطلاعاتي كاركنان در سازمان مراقبتهاي طولاني‌مدت (از بيماران)» با تأكيد بر نقش اطلاعات در انجام بهينة وظايف بهورزان در «اونتاريو» كانادا، به اين نتيجه رسيدند كه آنان از لحاظ نيازها و ميزان دسترسي به اطلاعات، با هم تفاوت دارند. يافته‌هاي ايشان نشان داد كه كاركنان براي مقابله با مشكلات بهداشتي و سلامتي بيماران به منابع اطلاعاتي بيشتري نياز دارند.

در ايران پژوهش‌هايي در زمينة نيازهاي اطلاعاتي و مصرف اطلاعات صورت پذيرفته است، ولي مطالعات معدودي با رويكرد مديريتي به اين موضوع پرداخته‌اند.   
پژوهش‌هاي انجام‌شده در زمينة نيازهاي اطلاعاتي و مصرف اطلاعات عمدتاً در باب نياز به منابع اطلاعاتي بوده است. «زهراوي» (1374) در تحقيق خود با عنوان «بررسي نيازهاي مسئولين وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي به اطلاعات آماري و نحوة دسترسي آنان به اين اطلاعات» مشخص نمود كه بين نوع فعاليت مسئولان و نوع اطلاعات آماري مورد استفادة آنان رابطة معناداري وجود دارد.

«اسلامي» (1375) در تحقيقي به بررسي نقش نظامهاي اطلاعات مديريت در تصميمگيري مديران شركت «ايران ياسا» پرداخت. نتايج حاكي از آن است كه نزديك به 80% از مديران اين شركت، وجود نظامهاي اطلاعاتي مديريت را در سرعت، دقت و صحت تصميمات، بسيار مؤثر دانسته اند.

«صالحي» (1379) در تحقيقي با عنوان «بررسي و تجزيه و تحليل نظامهاي اطلاعاتي مديريت منابع انساني موجود در شركت آبفا غرب استان تهران و طراحي نظام بهينه» به تحليل مسائل مربوط به نظام اطلاعاتي مديريت در شركت مذكور پرداخته است. پژوهش به اين نتيجه رسيده كه به‌كارگيري نظامهاي اطلاعاتي مديريت تأثير زيادي در بهينه‌شدن فرآيند مديريت منابع انساني شركت آبفا غرب استان تهران دارد.

«اكرمي» (1380) به بررسي امكانات و نيازهاي اطلاعاتي كارخانههاي صنايع غذايي شهر مشهد پرداخت و نتايج پژوهش وي نشان داد كه كارخانههاي صنايع غذايي موجود در مشهد فاقد مراكز اطلاع‌رساني كارآمد ميباشند.

**روش پژوهش، جامعة آماري و ابزار گردآوري دادهها**

از آنجا كه در اين پژوهش، كاركنان سازمان تأمين اجتماعي شعب پنجگانة مشهد و اداره كل استان خراسان دربارة نوع كاربري و به روش تحقيق پيمايشي انجام گرديده است.

جامعة آماري اين پژوهش را كلية كاركنان سازمان تأمين اجتماعي شعب پنجگانه و اداره كل استان خراسان در سال 1382 تشكيل ميدهند، كه شامل 580 نفر در سال 1382 بود، و اين تعداد در سطوح مختلف مديريت عملياتي مياني و عالي به كار اشتغال داشتند. به منظور تعيين حجم نمونه، از جدول مورگان استفاده شده است. طبق اين جدول، براي   
جامعهاي با تعداد مشخص 600 تا 550 = N ، به 225 نمونه نياز است تا ميانگين جامعه از روي ميانگين نمونه، از كمترين اشتباه و خطا برخوردار باشد (دياني، 1378، ص.67). بنابراين، با توجه به فرمول مورگان، حجم نمونه در اين پژوهش تعداد 225 نفر تعيين شد. با توجه به اين‌كه بررسي نيازهاي اطلاعاتي كاركنان در سطوح سه‌گانة مديريت (اجرايي، مياني و عالي) مورد نظر است، از روش نمونهگيري تصادفي طبقهاي استفاده شده است. چون تعداد مديران در سطوح مياني و عالي اندك بوده، در اين دو سطح نمونهگيري به عمل نيامد و تمامي 35 مدير (15 نفر مياني، 20 نفر عالي) در آزمون وارد شدند. از ميان ديگر كاركنان با توجه به سهم هر يك از بخشها تعداد 188 نفر به صورت تصادفي انتخاب گرديدند.

دادههاي مورد نياز با استفاده از پرسشنامة محقق ساخته جمعآوري گرديد. پرسشنامه در سه بخش «هويتي»، «نياز اطلاعاتي» و «منابع و مشكلات اطلاعاتي» تنظيم گرديد. براي اين منظور با توجه به تجربة شخصي در سازمان و بر اساس مصاحبه با كاركنان سازمان تأمين اجتماعي و بررسي و بازبيني رسالتها و هدفهاي مدون   
بخشهاي مختلف سازمان تأمين اجتماعي، انواع اطلاعات احتمالي مورد نياز جامعة آماري گردآوري و در پرسشنامه به پاسخگويان عرضه شد. با استفاده از روش «پيش مطالعه»[1](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn5" \o ") برخي از سؤالات پرسشنامه اصلاح گرديد. نتيجة آزمون آلفاي كرونباخ نيز نشان داد كه به ميزان 89% بين سؤالات پرسشنامه همبستگي دروني وجود دارد، كه نشان‌دهندة قابليت اطمينان به پرسشنامه است. از مجموع 225 پرسشنامة توزيع‌شده 222 پرسشنامه تكميل شد؛ يعني 99 درصد از نمونة آماري به پرسشنامه پاسخ دادند.

**سؤال اول پژوهش:** براي پاسخگويي به اين پرسش، 31 عامل اطلاعاتي مورد ارزيابي قرار گرفتند، كه نتيجه در جدول 1 ارائه شده است.

با توجه به ميانگينهاي به‌دست‌آمده، چنانچه نمرههاي 70 به بالا را «زياد» و 50 تا 70 را «متوسط» و كمتر از 50 را نياز اطلاعاتي «كم» تلقي كنيم، آنگاه اطلاعاتي مانند «اطلاعات مربوط به رويهها و قوانين و مقررات بيمه» در حد «زياد»، اطلاعاتي مانند «تعهدات سازمان در قبال بيمهشدگان»، «انواع بيمه»، «اطلاعات حقوقي»، «اطلاعات درآمدي»، «نحوة استفاده از رايانه»، «اطلاعات در مورد انواع مستمريها و بيمة بيكاري» و «نحوة برخورد با ارباب رجوع» در حد «متوسط» و اطلاعاتي مانند «شناخت حرف و مشاغل اجتماعي»، «اطلاعات مديريتي»، «اطلاعات پرسنلي»، «قانون كار و آمارهاي مختلف» به ميزان «كم» مورد نياز كاركنان سازمان تأمين اجتماعي است.

**جدول 1. فراواني نيازهاي اطلاعاتي كاركنان بر اساس ميانگين تعداد و ميانگين رتبه‌ها**

**با توجه به آزمون كروسكال ـ واليس (222 =N )**

| **نوع اطلاعات** | **سطوح مديريت** | **تعداد** | **ميانگين** | **ميانگين رتبه‌ها** | **آمارة كروسكال ـ واليس** | **مقدار P** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| اطلاعات مربوط به رويه ها با نحوة انجام كار | مديران بالا | 19 | 63/ 63 | 11/ 112 | 277 | 871/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 50/ 74 | 87/ 120 |
| مديران پايين | 188 | 85/ 70 | 10/ 110 |
| كل | 221 | 89/ 70 |  |
| مشخصات هويتي بيمه شدگان و كارفرمايان | مديران بالا | 19 | 58/ 30 | 42/ 60 | 268/ 14 | 001/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 29/ 60 | 00/ 117 |
| مديران پايين | 188 | 63/ 59 | 66/ 115 |
| كل | 221 | 18/ 57 |  |
| قوانين و مقررات بيمه | مديران بالا | 19 | 16/ 58 | 21/ 102 | 788/ 3 | 150/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 07/ 78 | 27/ 138 |
| مديران پايين | 188 | 20/ 68 | 71/ 109 |
| كل | 221 | 96/ 67 |  |
| مقررات صدور و تجديد دفترچة بيمه | مديران بالا | 19 | 05/ 41 | 05/ 102 | 499/ 8 | 021/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 50/ 66 | 73/ 153 |
| مديران پايين | 188 | 51/ 43 | 48/ 108 |
| كل | 221 | 76/ 44 |  |
| تعهدات سازمان در قبال  بيمه شدگان | مديران بالا | 19 | 79/ 56 | 08/ 103 | 532/ 3 | 014/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 07/ 78 | 60/ 154 |
| مديران پايين | 188 | 68/ 61 | 31/ 108 |
| كل | 221 | 29/ 62 |  |
| عدم تعهدات سازمان در قبال  بيمه شدگان | مديران بالا | 19 | 95/ 44 | 05/ 101 | 847/ 10 | 004/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 71/ 72 | 53/ 161 |
| مديران پايين | 188 | 74/ 48 | 96/ 107 |
| كل | 221 | 93/ 49 |  |
| انوع بيمه | مديران بالا | 19 | 21/ 52 | 79/ 98 | 756/ 1 | 46/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 86/ 63 | 70/ 126 |
| مديران پايين | 188 | 57/ 58 | 98/ 110 |
| كل | 221 | 36/ 58 |  |
| اطلاعات حقوقي كارفرمايان و بيمه شدگان | مديران بالا | 19 | 26/ 50 | 42/ 108 | 266/ 7 | 026/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 43/ 67 | 30/ 152 |
| مديران پايين | 188 | 85/ 51 | 95/ 107 |
| كل | 221 | 70/ 52 |  |
| شناخت حرف و مشاغل اجتماعي | مديران بالا | 19 | 42/ 40 | 63/ 97 | 511/ 5 | 064/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 07/ 62 | 87/ 144 |
| مديران پايين | 188 | 34/ 47 | 64/ 109 |
| كل | 221 | 68/ 47 |  |
| تعرفه هاي درماني | مديران بالا | 19 | 00/ 22 | 00/ 93 | 921/ 4 | 085/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 64/ 40 | 67/ 139 |
| مديران پايين | 188 | 22/ 29 | 53/ 110 |
| كل | 221 | 32/ 29 |  |
| پزشكان و مراكز درماني طرف قرارداد | مديران بالا | 19 | 74/ 18 | 00/ 92 | 355/ 4 | 113/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 64/ 40 | 30/ 136 |
| مديران پايين | 188 | 31/ 27 | 90/ 110 |
| كل | 221 | 42/ 27 |  |
| اطلاعات مديريتي | مديران بالا | 19 | 21/ 50 | 16/ 122 | 752/ 14 | 001/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 71/ 72 | 03/ 168 |
| مديران پايين | 188 | 22/ 42 | 29/ 105 |
| كل | 221 | 84/ 44 |  |
| اطلاعات پرسنلي | مديران بالا | 19 | 05/ 41 | 37/ 99 | 929/ 12 | 002/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 93/ 70 | 10/ 166 |
| مديران پايين | 188 | 07/ 45 | 76/ 107 |
| كل | 221 | 37/ 46 |  |
| اطلاعات درآمدي | مديران بالا | 19 | 58/ 49 | 42/ 102 | 720/ 5 | 057/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 21/ 69 | 17/ 147 |
| مديران پايين | 188 | 45/ 53 | 97/ 108 |
| كل | 221 | 12/ 54 |  |
| اطلاعات دربارة مدارك درماني و كميسيون هاي پزشكي | مديران بالا | 19 | 21/ 31 | 63/ 94 | 654/ 3 | 161/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 79/ 47 | 50/ 135 |
| مديران پايين | 188 | 24/ 37 | 70/ 110 |
| كل | 221 | 39/ 37 | 240/ 10 |
| اطلاعات مالي و حسابداري | مديران بالا | 19 | 42/ 38 | 42/ 107 | 240/ 10 | 006/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 93/ 62 | 70/ 160 |
| مديران پايين | 188 | 72/ 37 | 38/ 107 |
| كل | 221 | 38/ 39 |  |
| نحوة استفاده از رايانه | مديران بالا | 19 | 53/ 53 | 63/ 82 | 967/ 4 | 083/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 29/ 68 | 00/ 113 |
| مديران پايين | 188 | 93/ 69 | 72/ 113 |
| كل | 221 | 41/ 68 |  |
| قانون كار | مديران بالا | 19 | 79/ 35 | 92/ 83 | 106/ 5 | 078/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 07/ 45 | 93/ 96 |
| مديران پايين | 188 | 93/ 49 | 88/ 114 |
| كل | 221 | 40/ 48 |  |
| اطلاعات پزشكي | مديران بالا | 19 | 95/ 27 | 39/ 115 | 209 | 838/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 36/ 26 | 93/ 115 |
| مديران پايين | 188 | 72/ 22 | 16/ 110 |
| كل | 221 | 40/ 23 |  |
| مقررات حاكم بر اوراق بهادار | مديران بالا | 19 | 21/ 29 | 84/ 114 | 115/ 6 | 047/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 57/ 49 | 30/ 148 |
| مديران پايين | 188 | 12/ 27 | 62/ 107 |
| كل | 221 | 72/ 28 |  |
| مقررات جعل اسناد و سوء استفاده | مديران بالا | 19 | 74/ 39 | 32/ 112 | 358/ 2 | 308/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 50/ 50 | 67/ 134 |
| مديران پايين | 188 | 20/ 37 | 97/ 108 |
| كل | 221 | 26/ 38 |  |
| اطلاعات در خصوص انواع مستمري ها و بيمة بيكاري | مديران بالا | 19 | 37/ 44 | 45/ 93 | 378/ 7 | 025/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 64/ 65 | 20/ 149 |
| مديران پايين | 188 | 52/ 52 | 72/ 109 |
| كل | 221 | 65/ 52 |  |
| شناخت ويژگي هاي شخصيتي و جمعيتي مراجعان | مديران بالا | 19 | 32/ 46 | 97/ 95 | 191/ 2 | 234/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 36/ 59 | 27/ 127 |
| مديران پايين | 188 | 18/ 55 | 22/ 111 |
| كل | 221 | 68/ 54 |  |
| نحوة برخورد با ارباب رجوع | مديران بالا | 19 | 00/ 66 | 68/ 111 | 745 | 689/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 07/ 70 | 30/ 123 |
| مديران پايين | 188 | 54/ 67 | 94/ 109 |
| كل | 221 | 57/ 67 |  |
| آمارهاي مختلف | مديران بالا | 19 | 00/ 64 | 18/ 145 | 905/ 12 | 002/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 93/ 62 | 63/ 147 |
| مديران پايين | 188 | 57/ 44 | 59/ 104 |
| كل | 221 | 41/ 47 |  |
| گزارش هاي مربوط به تجارب و ايده ها | مديران بالا | 19 | 26/ 50 | 45/ 115 | 282/ 4 | 118/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 93/ 62 | 90/ 141 |
| مديران پايين | 188 | 47/ 47 | 07/ 108 |
| كل | 221 | 69/ 48 |  |
| گزارش پيشرفت هاي صنعت بيمه در ايران و جهان | مديران بالا | 19 | 74/ 39 | 82/ 116 | 182/ 2 | 336/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 50/ 41 | 10/ 132 |
| مديران پايين | 188 | 05/ 35 | 72/ 108 |
| كل | 221 | 86/ 35 |  |
| اطلاعات دربارة انواع كارگاه ها، اتحاديه هاي صنفي | مديران بالا | 19 | 11/ 39 | 79/ 99 | 422/ 3 | 181/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 71/ 56 | 67/ 137 |
| مديران پايين | 188 | 75/ 42 | 00/ 110 |
| كل | 221 | 32/ 43 |  |
| اطلاعات حسابرسي دربارة اسناد و دفاتر قانوني | مديران بالا | 19 | 63/ 45 | 50/ 116 | 975/ 5 | 050/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 93/ 62 | 77/ 147 |
| مديران پايين | 188 | 44/ 40 | 46/ 107 |
| كل | 221 | 31/ 42 |  |
| اطلاعات مربوط به نحوة چگونگي وصول مطالبات سازمان | مديران بالا | 19 | 95/ 48 | 55/ 107 | 629/ 6 | 039/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 29/ 68 | 90/ 150 |
| مديران پايين | 188 | 61/ 49 | 15/ 108 |
| كل | 221 | 73/ 50 |  |
| امور بانكي | مديران بالا | 19 | 16/ 35 | 32/ 107 | 989/ 4 | 083/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 21/ 52 | 50/ 145 |
| مديران پايين | 188 | 46/ 34 | 61/ 108 |
| كل | 221 | 64/ 35 |  |
| كل | مديران بالا | 19 | 87/ 43 | 95/ 102 | 071/ 10 | 007/ 0 |
| مديران مياني | 15 | 35/ 60 | 33/ 161 |
| مديران پايين | 188 | 31/ 47 | 78/ 107 |
| كل | 221 | 84/ 47 |  |

براي بررسي تفاوت نياز اطلاعاتي كاركنان در سطوح سه‌گانة مديريت از آزمون ناپارامتريك كروسكال ـ واليس استفاده شد. با توجه به مقدار P محاسبه‌شده در جدول 1 متوجه ميشويم كه نيازهاي اطلاعاتي كاركنان تأمين اجتماعي در سطوح سهگانة مديريت، در برخي موارد متفاوت است. به طور كلي با توجه به نتايج به دست آمده مي‌توان گفت كه از نظر نياز اطلاعاتي، سه سطح مديريت با هم تفاوت دارند و مديران مياني با ميانگين 35/ 60% بيشترين نياز اطلاعاتي، و مديران بالايي با ميانگين 87/ 43% كمترين نياز اطلاعاتي را دارا هستند.

**سؤال دوم پژوهش**. در ساختار سازماني، كاركنان به دو دسته «صف» و «ستاد» تقسيم ميشوند، و هر دسته وظايف متفاوتي دارند. تفاوت وظيفه، تفاوت نيازهاي اطلاعاتي را موجب ميگردد. بيشتر مراجعان واحدهاي ستادي، كارمندان سازمان ميباشند و مراجعان واحدهاي صف را بيمه‌شدگان انواع صنوف و كارگاههاي زير پوشش تشكيل ميدهند در بررسي سؤال 2 پژوهش، نيازهاي اطلاعاتي دو گروه كاركنان صف و ستاد مورد سنجش قرار گرفت. براي پاسخگويي به پرسش با استفاده از آزمون من‌ـ ويتني، وجود اختلاف معنادار بين نيازهاي اطلاعاتي كاركنان صف و ستاد مورد بررسي قرار گرفت.

با توجه به مقدار P محاسبه‌شده در جدول شمارة 2، بين نيازهاي اطلاعاتي كاركنان صف و ستاد تفاوت معناداري وجود دارد. نياز اطلاعاتي كاركنان صفي در «مشخصات هويتي بيمهشدگان و كارفرمايان» ، «قوانين و مقررات بيمه»، «انواع بيمه»، «انواع مستمريها و بيمة بيكاري» از نياز كاركنان ستادي بيشتر است. ولي در حيطة «اطلاعات مديريتي»، «اطلاعات پرسنلي»، «اطلاعات مالي و حسابداري»، «مقررات حاكم بر اوراق بهادار و امور بانكي» نيازهاي اطلاعاتي كاركنان ستادي بيشتر از نيازهاي اطلاعاتي كاركنان صفي است.

**سؤال سوم پژوهش.** براي رسيدن به نتيجة مطلوب ابتدا جدولي طراحي گرديد تا مشخص شود كاركنان، اطلاعات مورد نياز خود را در موارد مختلف از چه مجراهاي درونسازماني يا برونسازماني تهيه مي كنند.

**جدول 2. داده هاي مربوط به نيازهاي اطلاعاتي كاركنان صف و ستاد، بر اساس ميانگين تعداد**

**و ميانگين رتبه‌ها باتوجه به آزمون من ـ ويتني (221 =N )**

| **نوع اطلاعات** | **صف و ستاد** | **تعداد** | **ميانگين** | **انحراف معيار** | **آمارة من ـ ويتني** | **مقدار P** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| اطلاعات رويه ها | ستاد | 78 | 40/ 73 | 382/ 24 | 5/ 4900 | 090/ 0 |
| صف | 143 | 52/ 69 | 675/ 23 |
| مشكلات هويتي | ستاد | 78 | 90/ 41 | 185/ 33 | 3360 | 000/ 0 |
| صف | 143 | 51/ 65 | 353/ 26 |
| قوانين بيمه | ستاد | 78 | 40/ 61 | 894/ 27 | 4457 | 007/ 0 |
| صف | 143 | 54/ 71 | 357/ 21 |
| مقررات تجديد دفترچه | ستاد | 78 | 76/ 40 | 022/ 32 | 4976 | 175/ 0 |
| صف | 143 | 94/ 46 | 478/ 33 |
| تعهدات سازمان در قبال  بيمه شدگان | ستاد | 78 | 18/ 58 | 986/ 29 | 5/ 5075 | 243/ 0 |
| صف | 143 | 54/ 64 | 519/ 23 |
| عدم تعهدات سازمان در قبال  بيمه شدگان | ستاد | 78 | 50/ 46 | 957/ 30 | 5042 | 226/ 0 |
| صف | 143 | 80/ 51 | 037/ 29 |
| انواع بيمه | ستاد | 78 | 24/ 49 | 801/ 28 | 3975 | 000/ 0 |
| صف | 143 | 33/ 63 | 031/ 25 |
| اطلاعات حقوقي | ستاد | 78 | 08/ 49 | 534/ 31 | 5/ 5107 | 282/ 0 |
| صف | 143 | 68/ 54 | 144/ 25 |
| شناخت مشاغل اجتماعي | ستاد | 78 | 60/ 44 | 728/ 29 | 5082 | 258/ 0 |
| صف | 143 | 36/ 49 | 931/ 25 |
| تعرفه هاي درماني | ستاد | 78 | 79/ 27 | 085/ 22 | 5421 | 72/ 0 |
| صف | 143 | 15/ 30 | 414/ 26 |
| مراكز درماني طرف قرارداد | ستاد | 78 | 77/ 28 | 934/ 24 | 5289 | 51/ 0 |
| صف | 143 | 69/ 26 | 730/ 25 |
| اطلاعات مديريتي | ستاد | 78 | 22/ 57 | 710/ 29 | 3557 | 000/ 0 |
| صف | 143 | 09/ 38 | 868/ 26 |
| اطلاعات پرسنلي | ستاد | 78 | 91/ 56 | 555/ 31 | 3809 | 000/ 0 |
| صف | 143 | 62/ 40 | 412/ 25 |
| اطلاعات درآمدي | ستاد | 78 | 00/ 51 | 012/ 32 | 5/ 5106 | 282/ 0 |
| صف | 143 | 82/ 55 | 840/ 29 |
| اطلاعات دربارة مدارك درماني و كميسيون هاي پزشكي | ستاد | 78 | 00/ 35 | 344/ 28 | 5134 | 316/ 0 |
| صف | 143 | 70/ 38 | 027/ 29 |
| اطلاعات مالي و حسابداري | ستاد | 78 | 19/ 50 | 314/ 31 | 2921 | 000/ 0 |
| صف | 143 | 48/ 33 | 736/ 27 |
| نحوة استفاده از رايانه | ستاد | 78 | 51/ 66 | 037/ 27 | 5413 | 691/ 0 |
| صف | 143 | 45/ 69 | 273/ 23 |
| قانون كار | ستاد | 78 | 77/ 43 | 638/ 26 | 5/ 4752 | 062/ 0 |
| صف | 143 | 93/ 50 | 245/ 29 |
| اطلاعات پزشكي | ستاد | 78 | 36/ 22 | 376/ 21 | 5/ 5401 | 682/ 0 |
| صف | 143 | 69/ 23 | 242/ 23 |
| مقررات حاكم بر اوراق بهادار | ستاد | 78 | 17/ 35 | 805/ 27 | 5/ 4440 | 01/ 0 |
| صف | 143 | 21/ 25 | 654/ 25 |
| مقررات جعل اسناد و سوء استفاده | ستاد | 78 | 77/ 40 | 430/ 31 | 5243 | 452/ 0 |
| صف | 143 | 90/ 36 | 131/ 29 |
| اطلاعات در خصوص انواع مستمري ها و بيمة بيكاري | ستاد | 78 | 26/ 45 | 548/ 30 | 5/ 4379 | 006/ 0 |
| صف | 143 | 69/ 56 | 059/ 26 |
| شناخت ويژگي هاي شخصيتي و جمعيتي مراجعان | ستاد | 78 | 27/ 52 | 064/ 27 | 5146 | 323/ 0 |
| صف | 143 | 99/ 55 | 014/ 27 |
| نحوة برخورد با ارباع رجوع | ستاد | 78 | 36/ 66 | 678/ 27 | 5/ 5385 | 641/ 0 |
| صف | 143 | 23/ 68 | 134/ 26 |
| آمارهاي مختلف | ستاد | 78 | 78/ 51 | 041/ 28 | 4897 | 124/ 0 |
| صف | 143 | 02/ 45 | 611/ 30 |
| گزارش هاي مربوط به تجارب و ايده ها | ستاد | 78 | 91/ 48 | 151/ 27 | 5/ 5567 | 983/ 0 |
| صف | 143 | 57/ 48 | 938/ 28 |
| گزارش پيشرفت هاي صنعت بيمه در ايران و جهان | ستاد | 78 | 49/ 38 | 120/ 26 | 5/ 5024 | 207/ 0 |
| صف | 143 | 43/ 34 | 124/ 27 |
| اطلاعات دربارة انواع كارگاه ها اتحاديه هاي صنفي | ستاد | 78 | 51/ 38 | 887/ 28 | 4759 | 064/ 0 |
| صف | 143 | 94/ 45 | 563/ 30 |
| اطلاعات حسابداري دربارة اسناد و دفاتر قانوني | ستاد | 78 | 04/ 46 | 272/ 34 | 5/ 5085 | 266/ 0 |
| صف | 143 | 28/ 40 | 403/ 30 |
| اطلاعات مربوط به نحوة چگونگي وصول مطالبات سازمان | ستاد | 78 | 76/ 52 | 818/ 29 | 5/ 5342 | 595/ 0 |
| صف | 143 | 63/ 49 | 664/ 31 |
| امور بانكي | ستاد | 78 | 78/ 43 | 164/ 29 | 4235 | 002/ 0 |
| صف | 143 | 20/ 31 | 656/ 25 |
| كل | ستاد | 78 | 25/ 47 | 026/ 17 | 5429 | 745/ 0 |
| صف | 143 | 16/ 48 | 504/ 14 |

بر اساس نتايج حاصل از جدول 3، در ميان منابع اطلاعاتي درونسازماني مورد استفادة مديران سطح عالي سازمان تأمين اجتماعي ادارة كل استان خراسان، استفاده از آيين‌نامهها و بخش‌نامهها داراي اهميت اساسي است و بقية منابع اطلاعاتي در مراتب بعدي اهميت قرار دارند. در استفاده از اطلاعات خارج از سازمان، بيشتر نظرات به نشريات (روزنامه و مجلهها) معطوف گرديده است (جدول 4).

**جدول 3. تعداد و درصد استفادة سطوح سه گانة مديريت از منابع اطلاعاتي درون سازماني**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **اطلاعات درون سازماني** | **مديران بالا** | | **مديران مياني** | | **مديران پاييني** | | **درصد كل** |
| **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** |
| تجربة شخصي | 13 | 65% | 12 | 80% | 147 | 78% | 75% |
| گفتگو و مشاوره با همكاران در واحد محل خدمت | 10 | 50% | 8 | 53% | 145 | 77% | 73% |
| خبرنامه و بروشورهاي سازماني | 7 | 35% | 8 | 53% | 59 | 3/ 31% | 33% |
| آيين‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌ها | 16 | 80% | 13 | 86% | 164 | 87% | 5/ 86% |
| فرم هاي ثبت مشخصات مشتريان (مراجعان) | 2 | 10% | 4 | 26% | 27 | 4/ 14% | 8/ 14% |
| سمينارها و همايش ها | 12 | 60% | 9 | 60% | 58 | 8/ 30% | 4/ 35% |
| سوابق موجود در بايگاني | 8 | 40% | 5 | 30% | 63 | 5/ 33% | 1/ 34% |
| جلسات و نشست ها | 13 | 65% | 8 | 53% | 69 | 7/ 36% | 4/ 40% |
| كارگاه‌هاي آموزشي | 14 | 70% | 9 | 60% | 112 | 9/ 59% | 5/ 60% |
| مديران بالادستي | 10 | 50% | 10 | 66% | 67 | 6/ 35% | 39% |
| مديران پايين‌دستي | 4 | 20% | 6 | 40% | 34 | 1/ 18% | 7/ 19% |
| كتابخانة سازمان | 3 | 15% | 0 | 0% | 4 | 2/ 21% | 1/ 3% |
| شبكة رايانه اي داخلي سازمان | 4 | 20% | 9 | 60% | 47 | 25% | 9/ 26% |
| گزارش هاي سازمان (ماهانه و سالانه) | 7 | 35% | 5 | 23% | 24 | 7/ 12% | 1/ 16% |
| اطلاعيه هاي سازمان | 5 | 25% | 4 | 26% | 69 | 7/ 36% | 35% |

**جدول 4. تعداد و درصد استفادة سه گانه مديريت از منابع اطلاعاتي برونسازماني**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **اطلاعات برون سازماني** | **مديران بالا** | | **مديران مياني** | | **مديران پاييني** | | **درصد كل** |
| **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** |
| كاتالوگ | 4 | 20% | 2 | 13% | 10 | 3/ 5% | 2/ 7% |
| نشريات (روزنامه ها و مجله) | 10 | 50% | 13 | 87% | 145 | 77% | 75% |
| پايگاه هاي اطلاعاتي | 6 | 30% | 4 | 27% | 24 | 7/ 12% | 2/ 15% |
| اينترنت | 6 | 30% | 3 | 20% | 27 | 3/ 14% | 1/ 16% |
| برنامه هاي راديو و تلويزيون | 5 | 25% | 9 | 60% | 83 | 44% | 4/ 43% |
| كتابخانه هاي سازمان‌ها و مؤسسات ديگر | 4 | 20% | 1 | 7/ 6% | 28 | 8/ 14% | 8/ 14% |
| مشاوره با اشخاص ذيصلاح خارج از سازمان | 7 | 35% | 7 | 47% | 37 | 7/ 19% | 8/ 22% |
| مكاتبه با ديگر سازمان ها | 5 | 25% | 5 | 33% | 44 | 3/ 23% | 2/ 24% |
| تماس با ديگر سازمان ها | 3 | 15% | 3 | 20% | 26 | 8/ 13% | 3/ 14% |

نتايج آزمون كروسكال‌ ـ واليس نشان داد كه بين منابع اطلاعاتي درونسازماني و برونسازماني كاركنان سازمان تأمين اجتماعي در سطوح سه گانة عالي، مياني و عملياتي، تفاوت معناداري وجود ندارد (جدول5).

**جدول 5 . مقايسة ميانگين رتبه‌ها براي منابع اطلاعات درون سازماني و برون سازماني بر اساس آزمون كروسكال ـ واليس**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **نوع اطلاعات** | **سطوح مديريت** | **تعداد** | **ميانگين رتبه ها** |
| اطلاعات درون سازماني | مديران بالا | 18 | 94/ 109 |
| مديران مياني | 15 | 63/ 127 |
| مديران پايين | 186 | 58/ 108 |
| كل | 219 |  |
| اطلاعات برون سازماني | مديران بالا | 17 | 06/ 108 |
| مديران مياني | 15 | 83/ 133 |
| مديران پايين | 174 | 44/ 100 |
| كل | 206 |  |

**سؤال چهارم پژوهش.** واقعيت قابل مشاهده در سازمآن‌ها حاكي از اين است كه برخي بخشهاي سازماني، ارباب رجوع يا مشتري زيادي نسبت به ديگر بخشها دارند. اين پرسش تحقيق در پي آن است تا روشن سازد چه رابطه‌اي بين نياز اطلاعاتي و تعداد ارباب رجوع وجود دارد. براي بررسي چگونگي رابطه از آزمون همبستگي پيرسون استفاده شد. جدول 6 نتيجة حاصل از آزمون را نشان ميدهد.

دادههاي جدول 6 نشان ميدهد كه انواع نيازهاي اطلاعاتي (ستاره‌دار) مانند: «مقررات صدور دفترچه»،«اطلاعات حقوقي» و ... با تعداد ارباب رجوع همبستگي معناداري دارند. با توجه به نتايج حاصل‌شده و تعداد ارباب رجوع، به طور كلي مي‌توان نتيجه گرفت كه آن دسته از كاركنان كه داراي ارباب رجوع بيشتري هستند نياز اطلاعاتي بيشتري دارند.

**سؤال پنجم پژوهش.** نوع فعاليت هر يك از كاركنان سازمان تأمين اجتماعي ناشي از نوع تصدي و واحد محل اشتغال افراد ميباشد. كاركنان سازمان تأمين اجتماعي (اداره كل خراسان و شعب پنجگانه مشهد) در قالب 11 واحد يا بخش مشغول فعاليت هستند. براي بررسي تأثير نوع فعاليت بر منابع كسب اطلاعات، از آزمون t استفاده شد.

**جدول 6. نتايج آزمون همبستگي پيرسون بر روي منابع اطلاعاتي مورد استفادة كاركنان**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **نوع اطلاعات** | **ضريب همبستگي پيرسون** | **مقدار P** | **رديف** | **نوع اطلاعات** | **ضريب همبستگي پيرسون** | **مقدار P** |
| 1 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات \*مربوط به رويه ها | \*087/ 0 | \*213/ 0 | 17 | تعداد ارباب رجوع نحوة استفاده از رايانه\* | 061/ | \*379/ 0 |
| 2 | تعداد ارباب رجوع مشخصات \*هويتي | \*105/ 0 | \*129/ 0 | 18 | تعداد ارباب رجوع قانون كار\* | 080/ | \*250/ 0 |
| 3 | تعداد ارباب رجوع قوانين و مقررات بيمه\* | \*008/ 0 | \*909/ 0 | 19 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات پزشكي\* | 010/ - | \*891/ 0 |
| 4 | تعداد ارباب رجوع مقررات تجديد و صدور دفترچه\* | \*244/ 0 | \*000/ 0 | 20 | تعداد ارباب رجوع مقررات حاكم بر اوراق بهادار\* | 003/ - | \*960/ 0 |
| 5 | تعداد ارباب رجوع تعهدات سازمان در قبال بيمه شدگان\* | \*113/ 0 | \*103/ 0 | 21 | تعداد ارباب رجوع مقررات جعل اسناد و سوء استفاده\* | 047/ | \*500/ 0 |
| 6 | تعداد ارباب رجوع عدم تعهدات سازمان در قبال بيمه شدگان\* | \*054/ 0 | \*439/ 0 | 22 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات در خصوص انواع مستمري ها و بيمه بيكاري\* | 210/ | \*002/ 0 |
| 7 | تعداد ارباب رجوع انواع بيمه نظير كارگري، بيكاري، اختياري، حرف و مشاغل آزاد، و ...\* | \*120/ 0 | \*048/ 0 | 23 | تعداد ارباب رجوع شناخت ويژگي هاي شخصيتي و جمعيتي مراجعان\* | 132/ | \*052/ 0 |
| 8 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات حقوقي\* | \*152/ 0 | \*028/ 0 | 24 | تعداد ارباب رجوع نحوة برخورد با ارباب رجوع\* | 108/ | \*119/ 0 |
| 9 | تعداد ارباب رجوع شناخت حرف و مشاغل اجتماعي\* | \*181/ 0 | \*009/ 0 | 25 | تعداد ارباب رجوع آمارهاي مختلف\* | 067/ | \*334/ 0 |
| 10 | تعداد ارباب رجوع تعرفه هاي درماني\* | \*087/ 0 | \*211/ 0 | 26 | تعداد ارباب رجوع گزارش هاي مربوط به تجارب و  ايده ها\* | 117/ | \*091/ 0 |
| 11 | تعداد ارباب رجوع پزشكان و مراكز درماني طرف قرارداد\* | \*125/ 0 | \*072/ 0 | 27 | تعداد ارباب رجوع  پيشرفت هاي صنعت بيمه در ايران و جهان\* | 056/ | \*424/ 0 |
| 12 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات مديريتي\* | \*147/ 0 | \*034/ 0 | 28 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات دربارة انواع اتحاديه هاي صنفي، كارگاه ها\* | 083/ | \*232/ 0 |
| 13 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات پرسنلي\* | \*237/ 0 | \*001/ 0 | 29 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات مربوط به حسابرسي\* | 029/ - | \*677/ 0 |
| 14 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات درآمدي\* | \*069/ 0 | \*321/ 0 | 30 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات مربوط به چگونگي وصول مطالبات سازمان\* | 159/ | \*021/ 0 |
| 15 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات درباره مدارك درماني و كميسيون پزشكي\* | \*125/ 0 | \*072/ 0 | 31 | تعداد ارباب رجوع امور بانكي\* | 095/ | \*172/ 0 |
| 16 | تعداد ارباب رجوع اطلاعات مالي و حسابداري\* | \*055/ 0 | \*429/ 0 | 32 | تعداد ارباب رجوع ميانگين كل اطلاعات مورد نياز كارمندان\* | 184/ | \*008/ 0 |

جدول 7 نشان مي دهد كه ميزان استفاده از منابع كسب اطلاعات (يعني منابع اطلاعاتي درون سازماني و برون سازماني)، در واحدهاي مختلف جامعة پژوهش متفاوت است. با توجه به نمرة ميانگين به‌دست‌آمده، بجز واحدهاي «مشاوره» و «فرابري داده ها» كه اطلاعات مورد نياز خود را بيشتر از خارج سازمان تأمين مي كنند، ديگر واحدها بيشترين اطلاعات مورد نياز خود را از منابع درون سازماني به دست مي آورند.

**جدول 7. مقايسة ميانگين استفاده از اطلاعات درونسازماني و برونسازماني در واحدهاي شغلي**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **واحد شغلي** | **اطلاعات** | **تعداد** | **ميانگين اطلاعات** | **مقدارT** | **مقدار P** |
| اجرائيات | درون سازماني | 6 | 67/ 78 | 477/ 5 | \*003/ 0 |
| برون سازماني | 6 | 67/ 28 |
| اداري | درون سازماني | 24 | 5/ 74 | 224/ 7 | \*000/ 0 |
| برون سازماني | 24 | 71/ 29 |
| بازرسي | درون سازماني | 18 | 94/ 68 | 628/ 9 | \*000/ 0 |
| برون سازماني | 18 | 72/ 21 |
| حساب انفرادي | درون سازماني | 26 | 5/ 74 | 649/ 6 | \*000/ 0 |
| برون سازماني | 26 | 31/ 29 |
| حسابداري | درون سازماني | 17 | 29/ 72 | 136/ 4 | \*100/ 0 |
| برون سازماني | 17 | 59/ 32 |
| حوزة مديريت | درون سازماني | 32 | 28/ 75 | 455/ 8 | \*000/ 0 |
| برون سازماني | 32 | 22/ 36 |
| درآمد | درون سازماني | 27 | 96/ 74 | 993/ 11 | \*000/ 0 |
| برون سازماني | 27 | 59/ 29 |
| فرابري داده‌ها | درون سازماني | 8 | 88/ 58 | 426/ 1 | \*197/ 0 |
| برون سازماني | 8 | 13/ 40 |
| فني | درون سازماني | 25 | 00/ 66 | 128/ 7 | \*000/ 0 |
| برون سازماني | 25 | 00/ 25 |
| مستمري‌ها | درون سازماني | 18 | 67/ 78 | 507/ 7 | \*000/ 0 |
| برون سازماني | 18 | 28/ 27 |
| مشاوره | درون سازماني | 4 | 75/ 80 | 987/ 1 | \*141/ 0 |
| برون سازماني | 4 | 50/ 49 |
| كل | درون سازماني | 205 | 98/ 72 | 075/ 21 | \*000/ 0 |
| برون سازماني | 205 | 17/ 30 |

**سؤال ششم پژوهش.** در پاسخ به اين پرسش، از آزمون ناپارامتري من ـ ويتني استفاده شد. نتايج به دست آمده از جدول شمارة 8 مبين اين مطلب است كه مديران سطح بالاي سازمان تأمين اجتماعي خراسان، درك متفاوتي از نيازهاي اطلاعاتي كاركنان خودشان دارند.

**جدول 8. ديدگاه مديران عالي از نيازهاي اطلاعاتي كاركنان زيردستشان**

| **انواع اطلاعات** | **مديران ارشد و كاركنان** | **تعداد** | **ميانگين** | **ميانگين رتبه ها** | **آمارة من ـ ويتني** | **مقدار P** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| اطلاعات رويهها | مديران ارشد | 19 | 84/ 73 | 26/ 112 | 1895 | 918/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 10/ 71 | 88/ 110 |
| مشكلات هويتي | مديران ارشد | 19 | 53/ 34 | 55/ 69 | 5/ 1131 | 002/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 90/ 58 | 90/ 114 |
| قوانين بيمه | مديران ارشد | 19 | 95/ 67 | 79/ 113 | 1866 | 828/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 81/ 75 | 74/ 110 |
| مقررات تجديد دفترچه | مديران ارشد | 19 | 79/ 20 | 24/ 65 | 5/ 1049 | 001/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 10/ 45 | 30/ 115 |
| تعهدات سازمان در قبال  بيمهشدگان | مديران ارشد | 19 | 74/ 58 | 24/ 102 | 5/ 1752 | 508/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 81/ 62 | 82/ 11 |
| عدم تعهدات سازمان در قبال  بيمهشدگان | مديران ارشد | 19 | 42/ 38 | 18/ 88 | 5/ 1485 | 094/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 40/ 50 | 15/ 113 |
| انواع بيمه | مديران ارشد | 19 | 42/ 40 | 00/ 79 | 1311 | 017/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 66/ 58 | 01/ 114 |
| اطلاعات حقوقي | مديران ارشد | 19 | 84/ 54 | 71/ 116 | 5/ 1810 | 672/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 92/ 53 | 46/ 110 |
| شناخت مشاغل اجتماعي | مديران ارشد | 19 | 21/ 52 | 03/ 120 | 5/ 1747 | 505/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 36/ 48 | 15/ 110 |
| تعرفههاي درماني | مديران ارشد | 19 | 37/ 8 | 32/ 52 | 804 | 000/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 01/ 30 | 52/ 116 |
| مراكز درماني طرف قرارداد | مديران ارشد | 19 | 37/ 8 | 89/ 57 | 910 | 000/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 24/ 28 | 00/ 116 |
| اطلاعات مديريتي | مديران ارشد | 19 | 26/ 44 | 37/ 110 | 1907 | 963/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 34/ 44 | 06/ 111 |
| اطلاعات پرسنلي | مديران ارشد | 19 | 37/ 42 | 50/ 101 | 5/ 1738 | 487/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 87/ 46 | 89/ 111 |
| اطلاعات درآمدي | مديران ارشد | 19 | 79/ 51 | 83/ 103 | 1783 | 597/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 54/ 54 | 67/ 111 |
| اطلاعات دربارة مدارك درماني و كميسيونهاي پزشكي | مديران ارشد | 19 | 47/ 19 | 45/ 67 | 5/ 1110 | 002/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 02/ 38 | 00/ 115 |
| اطلاعات مالي و حسابداري | مديران ارشد | 19 | 16/ 37 | 13/ 102 | 5/ 1750 | 517/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 47/ 39 | 83/ 111 |
| نحوة استفاده از رايانه | مديران ارشد | 19 | 63/ 66 | 71/ 103 | 5/ 1780 | 565/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 82/ 69 | 69/ 111 |
| قانون كار | مديران ارشد | 19 | 05/ 43 | 68/ 99 | 1704 | 407/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 59/ 49 | 06/ 112 |
| اطلاعات پزشكي | مديران ارشد | 19 | 63/ 11 | 95/ 68 | 1120 | 001/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 02/ 23 | 96/ 114 |
| مقررات حاكم بر اوراق بهادار | مديران ارشد | 19 | 16/ 18 | 42/ 84 | 1414 | 050/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 68/ 28 | 50/ 113 |
| مقررات جعل اسناد و سوء استفاده | مديران ارشد | 19 | 26/ 33 | 84/ 95 | 1631 | 269/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 12/ 38 | 43/ 112 |
| اطلاعات در خصوص انواع  مستمريها و بيمة بيكاري | مديران ارشد | 19 | 42/ 42 | 29/ 92 | 5/ 1563 | 167/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 43/ 53 | 76/ 112 |
| شناخت ويژگيهاي شخصيتي و جمعيتي مراجعان | مديران ارشد | 19 | 00/ 66 | 29/ 138 | 5/ 1400 | 042/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 47/ 55 | 43/ 108 |
| نحوة برخورد با ارباب رجوع | مديران ارشد | 19 | 16/ 58 | 61/ 98 | 5/ 1683 | 330/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 72/ 67 | 17/ 112 |
| آمارهاي مختلف | مديران ارشد | 19 | 79/ 56 | 55/ 131 | 5/ 1528 | 133/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 85/ 45 | 07/ 109 |
| گزارشهاي مربوط به تجارب و  ايده ها | مديران ارشد | 19 | 47/ 55 | 05/ 125 | 1628 | 299/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 54/ 48 | 68/ 109 |
| گزارش پيشرفتهاي صنعت بيمه در ايران و جهان | مديران ارشد | 19 | 05/ 37 | 50/ 114 | 5/ 1852 | 795/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 50/ 35 | 67/ 110 |
| اطلاعات دربارة انواع كارگاهها اتحاديههاي صنفي | مديران ارشد | 19 | 53/ 32 | 95/ 87 | 1481 | 091/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 72/ 43 | 17/ 113 |
| اطلاعات حسابداري دربارة اسناد و دفاتر قانوني | مديران ارشد | 19 | 79/ 39 | 74/ 101 | 1743 | 495/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 00/ 42 | 87/ 111 |
| اطلاعات مربوط به نحوة چگونگي وصول مطالبات سازمان | مديران ارشد | 19 | 58/ 47 | 50/ 104 | 5/ 1795 | 633/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 90/ 50 | 61/ 111 |
| امور بانكي | مديران ارشد | 19 | 74/ 20 | 24/ 75 | 5/ 1239 | 008/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 69/ 35 | 36/ 114 |
| كل | مديران ارشد | 19 | 1817/ 40 | 34/ 82 | 5/ 1374 | 041/ 0 |
| كاركنان ديگر | 202 | 9396/ 46 | 70/ 113 |

نتايج به دست آمده حاكي از آن است كه اطلاعات مديران ارشد دربارة نيازهاي اطلاعاتي كارمندان زيردستشان، متناسب با نيازهاي واقعي آنان نمي‌باشد. به عبارت ديگر، مديران سطح بالاي سازمان درك متفاوتي از نيازهاي اطلاعاتي كاركنانشان دارند. در بسياري از موارد نمرة نياز اطلاعاتي كاركنان از نمرة اختصاص يافتة مديران سطح بالا، بيشتر است. بنابراين مديران ارشد، نياز اطلاعاتي كاركنان تحت امر خود را در حدي كمتر از انتظار خود كاركنان برآورد كردهاند. اين نتايج، حاكي از درك نادرست مديران و عدم شناخت واقعي آنان از جامعة شاغل در آن ميباشد.

**نتيجه گيري**

ـ بين نيازهاي اطلاعاتي كاركنان سازمان تأمين اجتماعي در سطوح سه گانة مديريت، تفاوت معنادار وجود دارد. به طور كلي مديران مياني، بيشترين نياز اطلاعاتي را دارند و پس از آن‌ها مديران پاييني قرار دارند و مديران سطوح بالا نيز كمترين نياز اطلاعاتي را دارند. اين نتيجه در حالي است كه مديران سطوح پايين‌تر سازمان احتياج به اطلاعاتي دارند كه در تصميمگيري عمليات روزانه و اجرايي سازمان به آن‌ها كمك كند، و مديران سطوح بالايي سازمان نيازمند اطلاعاتي هستند كه در گرفتن تصميم براي برنامه‌ريزي‌هاي بلندمدت و سياستگذاري سطوح مختلف مديريت، آن‌ها را ياري رساند (دودمان و كافي، 1378). مديران سطح بالاي سازمان در واقع مديران راهبردي هستند كه براي برنامه‌ريزيهاي جامع و بلندمدت در حوزة فعاليت‌‌‌هاي گستردة سازمان، نيازمند اطلاعات زيادي هستند. با توجه به نتايج به دست آمده احتمالاً مي‌توان ادعا كرد كه مديران عالي سازمان مورد مطالعه، چندان درگير برنامه‌سازي و تصميم‌سازيهاي كلان سازمان نيستند.

ـ بين نيازهاي اطلاعاتي كاركنان صف و ستاد در برخي موارد، تفاوت معناداري وجود دارد. در واقع كاركنان صفي بيشتر به اطلاعاتي نيازمندند كه بتوانند بر آن پايه، پاسخگوي مراجعان و خدمات گيرندگان باشند، در حالي كه كاركنان ستادي به اطلاعات مديريتي و پرسنلي درونسازماني نياز بيشتري دارند. نياز اطلاعاتي كاركنان صف براي خدماتدهي به جامعة خدمت‌گيرنده است، ولي نياز اطلاعاتي كاركنان ستادي براي پشتيباني از فعاليت‌‌‌هاي سازماني است. چون كاركنان صف در واقع جبهة مقدم سازمان هستند بنابراين براي تضمين موفقيت سازمان‌ها و جلب رضايت مشتري بايد مطلعترين افراد در اين بخش به كار گمارده شوند.

ـ بين منابع كسب اطلاعات درونسازماني و برونسازماني كاركنان در سطوح مختلف مديريتي، تفاوتي وجود ندارد. آيين‌نامهها و بخشنامهها مهم‌ترين منبع اطلاعاتي درونسازماني، و نشريات ادواري (روزنامهها و مجلهها) مهم‌ترين منبع اطلاعاتي  
 برونسازماني كاركنان هستند. كاركنان سازمان تأمين اجتماعي حدود 70 درصد از نيازهاي اطلاعاتي خود را از منابع اطلاعاتي درونسازماني كسب ميكنند و فقط براي حدود 30 درصد از نيازهاي اطلاعاتي خود متكي به منابع اطلاعاتي برونسازماني هستند. نتايج به دست آمده مغاير با نظريههاي نظامهاي اطلاعاتي مديريت[1](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftn6" \o ") است، زيرا بنابراين نظريهها، مديران ارشد نسبت به مديران سطوح پايين‌تر تأكيد بيشتري بر اطلاعات برون‌سازماني دارند، در حالي كه مديران سطوح اجرايي، بيشتر به اطلاعات داخلي توجه دارند (صرافي زاده، 1380).

ـ بين نياز اطلاعاتي كاركنان و ميزان مراجعان آن‌ها رابطة معناداري وجود دارد. در واقع آن دسته از كارمندان سازمان كه داراي ارباب رجوع بيشتري هستند نسبت به آن دسته از كارمندان كه طي ساعات اداري مراجعان كمتري دارند، داراي نيازهاي اطلاعاتي بيشتري هستند. بنابراين سازمان‌ها براي سيال‌سازي فعاليت واحدهاي پر مُراجع، بايد اطلاعات مورد نياز كاركنان اين گونه واحدها را در قالب برنامه‌اي نظاممند در اختيار آنان قرار دهند.

ـ در بررسي تأثير نوع فعاليت بر منابع كسب اطلاعات، نتايج نشان داد كه   
واحدههاي مشاوره و فرابري دادهها بخش زيادي از اطلاعات مورد نياز خود را از منابع برونسازماني تهيه ميكنند، ولي ديگر واحدها به منابع اطلاعاتي درونسازماني متكي هستند. بنابراين مي‌توان نتيجه گرفت كه كاربرد منابع با توجه به شغل، زمينة فعاليت و نوع نياز، متفاوت است.

ـ مديران سطح بالاي سازمان تأمين اجتماعي خراسان درك متفاوتي از نيازهاي اطلاعاتي كاركنان خودشان دارند. به عبارت ديگر آگاهي مديران ارشد از نيازهاي اطلاعاتي كارمندان تحت امر خود متناسب با نيازهاي واقعي آنان نمي باشد. اين در حالي است كه بنابر تعبير «گودمن»(Goodman, 1993) مديران با درك موقعيت و اهداف سازمان مي‌توانند تصميمهاي مناسبي در عرصة مديريت اتخاذ كنند.

ـ بر مبناي نتايج به دست آمده، به طور كلي مي‌توان نتيجه گرفت كه اطلاعات سازمآن‌ها فراتر از اطلاعات علمي و فني، و شامل تمامي اطلاعاتي است كه مي‌تواند در روند توسعه سازماني مفيد واقع گردد. اين اطلاعات بر دو گونهاند: اطلاعات مورد نياز سازمانها، اطلاعات مورد نياز كاركنان سازمانها. كاربر نهايي اين اطلاعات، خود   
سازمآن‌ها هستند. افراد تصميمگيرنده براي افزايش سطح دانش و بينش خود پيرامون مسئله و كاهش عدم اطمينان در انتخاب بهترين راهكارها، به اطلاعات نياز دارند. نيازهاي اطلاعاتي مديران براي تصميمگيري در سطوح مختلف سازماني با هم تفاوت دارند.

**منابع**

اسلامي، يحيي(1375). **نقش نظام‌هاي اطلاعاتي مديريت در تصميم‌گيري مديران شركت ايران ياسا.** پايان‌نامه كارشناسي‌ارشد. تهران: دانشگاه تربيت مدرس.

اكرمي، مهين (1380). **بررسي امكانات و نيازهاي اطلاعاتي كارخانه هاي صنايع غذائي شهر مشهد.** پايان‌نامه كارشناسي‌ارشد. مشهد: دانشگاه فردوسي، دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي.

بابائي، محمود (1378). **نيازسنجي اطلاعات.** تهران: مركز اطلاعات و مدارك علمي ايران.

برادران ليل‌آبادي، ماه‌سوري (1372). **بررسي نيازهاي اطلاعاتي متخصصان قلب و عروق و ريه در شهر تبريز. پايان‌نامه كارشناسي ارشد.**تهران: دانشگاه علوم پزشكي ايران.

داورپناه، محمدرضا (1382). «مديريت دانش، عاملي راهبردي براي توسعة سازماني» **فصلنامه كتابداري، اطلاع‌رساني،** جلد 6، شماره 4: 18ـ3.

دياني، محمدحسين (1378). «حجم نمونه در پژوهش‌هاي پيمايشي» **فصلنامه كتابداري و اطلاع‌رساني آستان قدس رضوي،**جلد دوم، شماره3: 70ـ59

دياني، محمدحسين (1369). **روش‌هاي تحقيق در كتابداري.**تهران: مركز دانشگاهي.

رضائيان، علي (1380). **سيستم اطلاعات مديريت، مدل‌سازي اطلاعات.** تهران: سازمان مطالعه و تدوين كتب علوم انساني دانشگاهي، (سمت).

زهراوي، فرحناز (1374). **بررسي نيازهاي مسئولان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي به اطلاعات آماري و نحوه دسترسي آنان به اين اطلاعات. پايان‌نامه كارشناسي‌ارشد.**دانشگاه علوم پزشكي ايران، تهران.

سليمي، قربانعلي (1376). **مقدمه‌اي بر روش تحقيق در آموزش و پرورش.** تهران: گويا.

صالحي، علي (1379). **بررسي و تجزيه و تحليل نظامهاي اطلاعاتي مديريت منابع انساني موجود در شركت آبفا ـ غرب استان تهران و طراحي نظام بهينه.** تهران: دانشگاه شهيد بهشتي، دانشكده علوم اداري.

صديقي، مهدي (1378). **بررسي نيازهاي اطلاعاتي محققين علوم زلزله.**پايان‌نامه كارشناسي‌ارشد، تهران.

كريم‌زاده، مجيد (1382). «اطلاعات و نقش آن در مديريت و تصميمگيري». **مديريت،** شماره 77ـ 78: ص 31.

كومار، كريشان (1374). **روش‌هاي پژوهش در كتابداري و اطلاع‌رساني.** ترجمه فاطمه رهادوست، با همكاري فريبرز خسروي، تهران كتابخانه ملي جمهوري اسلامي ايران.

Goodman, susonk (1993). "ARMA Records Management," **Quarterly Prairie Village**, vol 27, NO 4, P, 10 – 12

Grayson, Michael (1999). **Information needs of Large Organizations** available at: [www.idea](http://www.idea/) Library.com (12/ 4/ 2004).

Royle, Joan, et al. (2002). "Assessing the Information Needs of Staff in Two Long Term Care Organizations", **Educational Gerontology** .Vol 28 (3), 189-205.

Willson, T.D. (1986). "Information needs in Social Services Research Highlights in social work",13,12-24.a paper originally published in **New Information Technology** > (Gordon Horobin and stuard).

[1. دانشجوي كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref1" \o ")‌رساني دانشگاه فردوسي مشهد

[2. عضو هيئت علمي دانشگاه فردوسي مشهد](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref2" \o ")

[1. مديران را بر حسب سطوح سازماني در قالب سه سطح دسته](http://www.aqlibrary.org/editor/main.htm" \l "_ftnref3" \o ")‌بندي كردهاند (رضائيان، 1380: 31):

**سطح عالي:** به مديراني كه در بالاي هرم سلسله‌مراتب سازماني قرار دارند (مانند مديرعامل، رئيس هيئت مديره، رؤساي سازمان‌ها و معاونان آن‌ها و امثال ايشان) اطلاق مي‌شود. غالباً به مديران ارشد، مديران برنامهريزي استراتژيك گويند كه اين امر اهميت تأثير تصميمات آن‌ها را در كل سازمان براي سالهاي آتي نشان ميدهد. در اين پژوهش مدير، معاونان و رؤساي ادارات سازمان تأمين اجتماعي استان در زمرة مديران عالي ميباشند.

**سطح مياني:** در اين تحقيق رؤسا و معاونان شعب پنجگانة سازمان تأمين اجتماعي مشهد را در برميگيرد كه سطح واسطه و رابطي ميان كاركنان سطح پايين و مديران سطح عالي ميباشند و عملكردشان علاوه بر نظارت بر حيطة فعاليتشان، ارائة امور و مطالب به طور تفصيلي به سطح پايين ميباشد و از طرفي اطلاعات به دست آمده از سطح پايين را مداوماً بايد خلاصهسازي كنند و به سطح عالي منتقل نمايند.

**سطح پاييني:** اينان بيشتر امور فيزيكي و عملياتي يك سازمان را عهدهدار هستند و كمتر در تصميمگيري‌ها دخيل ميباشند. اين دسته از مديران عبارت‌اند از از رؤسا يا سرپرستها و معاونان واحدها و مسئولان بخشها. اين مديران مسئول اجراي طرحهايي هستند كه مديران سطوح بالاتر تهيه كردهاند. به اين مديران، مديران عملياتي يا مديران سطح كنترل عمليات نيز ميگويند، زيرا در جايي قرار دارند كه عمليات سازمان اجرا مي‌شود.

2. **صف:** به واحدهايي اطلاق مي‌شود كه مستقيماً در اجراي هدف اصلي سازمان فعاليت ميكنند. **ستاد:** به واحدهايي اطلاق مي‌شود كه واحدهاي صف را در اجراي امور پشتيباني ميكنند. در اين تحقيق واحدهاي اداري، فرابري   
دادهها، مالي و معاونان و حوزة رياست سازمان «ستاد» تلقي شده و واحدهاي درآمد، نامنويسي، اجرائيات، امور بيمه‌شدگان، بازرسي و مستمريها واحدهاي «صف» تلقي شده‌اند.