

کاربرد آمار در مدیریت

از واژه **آمار** سه معنی متفاوت استنباط می‌شود. در وهله اول از کلمه آمار اطلاعات آماری متبادر به ذهن است. مانند آنکه گفته شود «اداره کل گمرک آمار واردات و صادرات شش‌ماهه اول سال را منتشر نمود.» در این جمله واژه آمار و اطلاعات و ارقام مترادف است. مفهوم دیگر آمار تئوری آمار می‌باشد، که در آن اصول و قواعد ریاضی پایه محاسبات و فرمول‌های آماری مطرح است. مفهوم آخری واژه آمار روش‌هایی است که در جمع‌آوری و طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل و تعبیر تفسیر حقایق و داده‌های آماری مورد استفاده واقع می‌شود.

با وجود آنکه بکار بردن روش‌های آمار در بسیاری از رشته‌های علوم و فنون چون روانشناسی، زیست‌شناسی، تعلیم و تربیت و علوم بهداشتی از مدت‌ها پیش معمول و متداول بوده است، با این وجود در سال‌های اخیر استفاده از آن در هیچ‌یک از رشته‌های مزبور به اندازه‌ای که در امور اداری، بازرگانی و اقتصاد و علوم اجتماعی و صنعت بکار می‌رود توسعه نیافته است.

هرگونه تصمیم‌گیری در مدیریت باید از طریق جمع‌آوری و مطالعه و تجزیه و تحلیل و تفسیر اطلاعات و حقایق (داده‌های آماری) صورت پذیرد. البته این امر مستلزم استفاده از روش‌های آماری است. در صورتی که عمل جمع‌آوری و تجزیه و طبقه‌بندی و تفسیر داده‌ها جهت توضیح و توجیه مسائل موضوع بررسی باشد، از روش‌های آمار توصیفی استفاده به عمل می‌آید. ولی هرگاه هدف تحقیق توجیه مشخصات جامعه به وسیله بررسی افراد نمونه باشد و یا آنکه هدف از بررسی اطلاعات تاریخی پیش‌گویی نسبت به حوادث آتی منظور نظر باشد، باید روش‌های آمار استنباطی را بکار برد.

امروزه مطالعه روش‌های آمار برای اشخاصی که در فعالیت‌های بازرگانی، صنعتی و اقتصادی کار می‌کنند اجتناب‌ناپذیر است و استفاده از وسایلی که اطلاعات متنوع و بیشمار مربوط به جنبه‌های مختلف عملیات تولید و توزیع را در دسترس قرار می‌دهد، برای اخذ تصمیمات مناسب و توفیق در رقابت بازرگانی، ضرورت یافته است. تا چندی قبل نقش آمار در مدیریت، جمع‌آوری اطلاعات مربوط به عملیات گذشته بود. با وجود آنکه اطلاعات مربوط به عملیات گذشته راهنمای حل مسائل موجود است، با این وجود در حال حاضر از جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات آماری در طرح‌ریزی‌های اقتصادی و اجتماعی استفاده می‌شود و به وسیله آن عملیات مقرون به صرفه را که در آینده باید انجام پذیرد پی‌ریزی می‌کنند.

دلیل اساسی استفاده روزافزون از روش‌های آمار در علوم اجتماعی و امور اداری و بازرگانی و اقتصاد لزوم بکار بستن شیوه مدیریت علمی در فرایند تصمیم‌گیری است که باید بر پایه اطلاعات و حقایق و به طریق عینی و روش علمی انجام شود. بدین ترتیب پایه مدیریت صحیح را اطلاعات و حقایق آماری تشکیل می‌دهد. اطلاعات و حقایق آماری به صورت جدا از هم در هر مورد خاص قابل تجزیه و تحلیل و سنجش و مقایسه است و در فعالیت‌های اداری، چون تعیین هدف‌ها و ارزیابی عملیات و اندازه‌گیری پیشرفت کارها و تعیین نقایص و مشکلات، بکار می‌رود.

دلیل دیگر استفاده از آمار در مدیریت، توسعه و گسترش حجم عملیات در سازمان‌های جدید است که موجب افزایش و عدم تمرکز و پراکندگی تشکیلات شده و نظارت و کنترل را برای مدیران امری دشوار ساخته است. محدودیت منابع و تنوع مواد خام و پیچیدگی روش‌های تولید و ایجاد محصولات فراوان و اشکالات توزیع و لزوم استفاده از وسایل جدید و تسهیلات نوین در مؤسسات فروش، مسائل و مشکلات فراوانی برای اداره‌کنندگان سازمان‌های دولتی بازرگانی و صنعتی به وجود آورده است.

در شرایط موجود حتی برای مدیران مجرب و متخصص نیز امکان ندارد بدون مطالعه و بررسی حقایق و اطلاعات مربوط، جزئیات امور مؤسسات خود را مورد نظارت و کنترل قرار دهند و سیاست و خط‌مشی‌های مناسبی جهت توسعه عملیات اتخاذ نمایند. (آمار و کاربرد آن در مدیریت - تألیف: دکتر حسن ستاری - چاپ چهارم)