

اولویت بندی عوامل مدل توانمندسازی جامع در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی به روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

ابولفضل اصغر نیا^۱، محمدرضا باقرزاده*^۲، مجتبی طبری^۳، مهرداد متانی^۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۱۹

چکیده

هدف از انجام تحقیق، اولویت بندی عوامل مدل توانمندسازی جامع در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی به روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) می باشد. روش تحقیق از نوع توصیفی و تحلیلی است و با توجه به انواع مختلف تحقیق توصیفی، در این طرح از نوع پیمایشی یا زمینه یابی است. جامعه آماری تحقیق، خبرگان می باشند که با شرایط عضویت ۳۲ نفر به عنوان خبره به عنوان نمونه انتخاب شده اند. عوامل مدل توانمندسازی جامع دارای ۲ بعد (فردی و جمعی) و ۱۱ مولفه و ۲۸ شاخص گردید و بعد از تشکیل مدل نهایی به طبقه بندی و اولویت بندی مولفه ها بر مبنای تحلیل سلسله مراتبی (AHP) و تشکیل جدول مقایسات زوجی گروهی و بر مبنای نرم افزار Expert Choice آنالیز انجام گردید. نتایج نظرسنجی سلسله مراتبی مقایسات زوجی نشان داد که مولفه آموزش خلاقیت محور در بعد فردی بیشترین نقش را در توانمندسازی ایفا می کند که نشان می دهد این مولفه باید بیشتر در برنامه های سازمان قرار گیرد و در بخش جمعی نیز مولفه رهبری مشارکتی بیشترین اهمیت را در این بعد داشته است که نشان می دهد جهت تعالی سازمان در تیم ها و گروه ها رهبری نقش ارزنده ای خواهد داشت. که نشان از اهمیت این شاخص ها و لزوم توجه به این موارد در توانمندسازی جامع دارد. لذا در کل لزوم توجه به مقولات می تواند سطح توانمندسازی را در حد قابل قبولی بالا ببرد و لازم است مدیران و متولیان در سازمان ها بیشتر به مولفه های توانمندسازی و شاخص های مؤثر بر آن اهمیت بدهند.

کلید واژه ها: توانمندسازی جامع، بخش درمان سازمان تامین اجتماعی، روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

^۲ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

^۳ دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

^۴ استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: dr.mr.bagherzadeh@gmail.com

مقدمه

نیروی انسانی، یکی از مهم ترین و با ارزش ترین دارایی هایی است که هر سازمان در اختیار دارد (چنگ و دیگران، ۲۰۱۰). سازمان های امروزی که در جو دانش محور، رقابتی، مشتری گرا، پاسخ گو، کیفیت گرا و غیره فعالیت می کنند، مستلزم دستیابی سریع به نیروی انسانی توانمند به عنوان ابزار رقابتی می باشند. از این رو از عوامل مهم و حیاتی سازمان ها، کیفیت توانمندی نیروی انسانی است و یکی از مفاهیمی که در راستای بالندگی منابع انسانی مطرح است، توانمندسازی کارکنان می باشد (آمیچای و دیگران، ۲۰۱۲). به عبارت دیگر اهمیت منابع انسانی به مراتب از فن آوری های جدید، منابع مالی و مادی بیش تر است. توانمندی منابع انسانی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغل، به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان و فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت ها برای شکوفایی استعدادها و توانایی ها و شایستگی های افراد می باشد و در واقع شامل ادراکات فرد نسبت به نقش خویش در شغل و سازمان میشود (عبدلهی و نوه ابراهیم، ۱۳۹۵). ارزش استراتژیک منابع انسانی از این واقعیت ناشی می شود که جدا از منابع دیگر (زمین، سرمایه، فناوری و غیره) که منفعل هستند، دارای قدرت تصمیم گیری و اختیار بوده و از مزیت رقابتی، نسبت به دیگر منابع برخوردار است (ایلا و سیدو، ۲۰۱۹).

تغییرات محیطی و افزایش رقابت جهانی، جهت مقابله با فشارها و تهدیدات جهانی موضوع توانمندسازی کارکنان را در کانون توجه مدیران قرار داده است. چراکه توانمندسازی سالم ترین روش سهیم نمودن دیگر کارکنان در قدرت است. با این روش حس اعتماد، انرژی مضاعف، غرور، تعهد و خوداتکایی در افراد ایجاد می شود و حس مشارکت جویی در امور سازمانی افزایش یافته در نهایت بهبود عملکرد را به دنبال خواهد داشت (محمدی و سهرابی، ۱۳۹۶). در مواجهه با افزایش مطالبات رقابتی برای هزینه های پایین تر، کارایی بیشتر، انعطاف پذیری بیشتر، سازمان به طور فزاینده ای توانمندسازی کارکنان را به منظور افزایش عملکرد آن ها تبدیل نموده است. شیوه های توانمندسازی اغلب به غلبه بر نارضایتی کارگر، کاهش هزینه های غیبت از کار، کاهش کار با کیفیت ضعیف می شود (دوتینک و آمیچده ، ۲۰۱۱). توانمندسازی باعث افزایش احساس خودکارآمدی کارکنان می شود، همچنین به آن ها اجازه داده می شود تا بهترین تصمیم را، برای خدمت به مشتریان انتخاب کنند (هایو و ایهو و وینگ ، ۲۰۰۶). همچنین نتایج تحقیقات نشان داده که توانمندسازی کارکنان در زمینه های، خود اثربخشی، معنی داری کار، خودکارآمدی تأثیرگذار بوده است (اسدزاده و چاخولو، ۲۰۱۲).

شناخت از وضعیت فعلی سازمان تأمین اجتماعی، چالش ها و خطرات پیش روی این سازمان با توجه به دامنه گسترده آن به لحاظ جمعیت تحت پوشش و اهمیت و نقشی که در پیشبرد امر توسعه و برقراری عدالت اجتماعی دارد از جایگاه ویژه ای در این سازمان برخوردار است. مطالعات عارضه یابانه نشان داده اند که به علت درهم تنیدگی و پیچیدگی نقش ها و جنس خاص مأموریت این سازمان همچنان مباحث مرتبط با توانمندسازی نیروی انسانی مانند کاهش انگیزش، نبود بهره وری در بین نیروی انسانی و پایین بودن کیفیت زندگی کاری در اولویت مسائل این سازمان قرار دارند (نیلی پور طباطبایی و غفوری، ۱۳۹۴).

توانمندسازی منابع انسانی، به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغل، به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان و فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی ها و شایستگی های افراد است. توانمندسازی روان شناختی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی های کارکنان شروع می شود. بدین معنی که آنها باید به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم را برای انجام وظایف، به طور موفقیت آمیز داشته و احساس کنند توانایی تأثیر گذاری و کنترل بر نتایج شغلی را دارند؛ احساس کنند که اهداف شغلی معنادار و ارزشمند را دنبال می کنند و باور داشته باشند که با آنها صادقانه و منصفانه رفتار می شود (براری، ۱۳۸۵).

هر چند توانمندسازی به مدیران این امکان را می دهد که از دانش، مهارت و تجربه همه افراد سازمان استفاده کنند اما متأسفانه تعداد مدیران و گروه هایی که راه و رسم ایجاد فرهنگ توانمندسازی را بدانند، اندک است. تحقیقات نشان می دهد که در سازمان های سنتی و سلسله مراتبی که مدیریت مبتنی بر دیدگاه «فرماندهی و کنترل» حاکم است، تنها ۲۵ تا ۳۰ درصد ظرفیت منابع انسانی به کار گرفته می شود (بالانچارد و دیگران، ۱۹۹۶).

آنجلو کینچی و میل فوکات (۲۰۱۶) معتقدند توانمندسازی عبارت از انتقال قدرت و مسئولیت از مدیران به کارکنان است. مطالعه ادبیات توانمندسازی نشان می دهد رویکردهای مختلفی در مورد توانمندسازی وجود دارد. هر یک از صاحب نظران ارائه کننده مدل با توجه به تعریف خود از توانمندسازی، فرآیند آن، عناصر و عوامل مؤثر بر توانمندسازی که در مدل خود ارائه کرده اند، در حقیقت رویکردی را در این حوزه نشان می دهند که جدا کردن عناصر مشترک آنان، می توان در یک گروه قرارداد و به عنوان یک رویکرد بکار برد.

جدول ۱. مدل‌های توانمندسازی بر اساس رویکرد (بختیاری و صوفی، ۱۳۸۸)

ردیف	نوع رویکرد	موضوع توانمندسازی	ارائه‌کننده مدل
۱	رویکرد مکانیکی / عقلایی / ساختاری / ارتباطی	تفویض قدرت و اختیار به زیردستان (قدرتمند کردن کارکنان)	اسکات و ژافه، باون ولاولر، فوی (۱۹۹۷)، وگت، بلانچارد و همکاران (۱۹۹۶)، بورک، کوئن دوتینک (۲۰۰۳)، میلز و آنگسان (۲۰۰۳)، شول (۱۹۹۳)
۲	رویکرد انگیزشی	خودتصمیم‌گیری و کفایت نفس و افزایش انگیزه کارکنان (احساس خودکارآمدی)	کانگر، کانگر و کانگو (۱۹۸۸)
۳	رویکرد روان‌شناختی	افزایش انگیزش درونی (خودکارآمدی، معنی دار بودن، موثر بودن و خودمختاری)، احساس اعتماد	توماس ولتهوس (۱۹۹۰)، اسپریتز (۱۹۹۵) و آویلو، وتن و کمرون (۱۹۹۸)
۴	رویکرد تعاملی	مهارت‌های ارتباطی و تیم‌سازی	هارلی
۵	رویکرد شناختی	افزایش دانش و مهارت	فیشر، دفت، جروی، رایت و اندرسون
۶	رویکرد فرهنگی - انگیزشی	تقویت عقاید، اخلاق و تعهد	بلانچارد و زیگارمی، کینلا، گوردون، کوین و اسپریتز، ساوری و لاک
۷	رویکرد تلفیقی	عوامل محیطی، عناصر فردی و راهبردهای مدیریتی	رایبیز، کریبو، فردندال

چهارچوب نظری پژوهش

در میان پژوهش‌ها مدل اسپریتزر به لحاظ موردتوجه قرار دادن سطوح مختلف تأثیرگذاری، از جامعیت خاصی برخوردار است. به نظر وی، سه دسته عوامل (ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های گروهی و ویژگی‌های سازمانی) بر ادراک افراد از توانمندسازی روان‌شناختی تأثیر می‌گذارد این موضوع در زیر مشاهده می‌شود.

الف - ویژگی‌های فردی: به ویژگی‌های مختلف اختصاصی و شخصیتی فرد اشاره دارد که بر شکل‌گیری توانمندی فرد تأثیرگذار است. در بین ویژگی‌های مختلف فردی و شخصیتی پاره‌ای از ویژگی‌ها چون سطح تحصیلات و سابقه خدمت، جنسیت و نژاد، کانون کنترل، عزت‌نفس بیش از دیگر ویژگی‌ها فردی بر احساس توانمندسازی کارکنان تأثیر می‌گذارد.

ب- ویژگی‌های گروهی: ادراک افراد از میزان توانمندسازی خود علاوه بر ویژگی‌های فردی از ویژگی‌های گروهی نیز تأثیر می‌پذیرد. پژوهشگران نشان داده‌اند که تصمیم‌گیری گروهی، تقسیم داوطلبانه مسئولیت‌ها و مشکلات، میزان اهمیت به کاری و کارگروهی، اعتماد درون‌گروهی و ادراک گروه از میزان تأثیرگذاری‌اش بر مدیران و سایر گروه‌های سازمان، می‌تواند تأثیر مثبتی بر احساس توانمندسازی افراد گروه بجای بگذارد (اصغرینیا و دیگران، ۱۳۹۸)

دمیرچی و دیگران (۱۳۹۸) در تحقیقی به طراحی الگوی توانمندسازی کارکنان بانک سپه براساس یادگیری سازمانی پرداختند. الگوی به دست آمده شامل روابط یادگیری سازمانی و توانمندسازی کارکنان، مولفه‌ها، شاخص‌ها و پیامدهای توانمندسازی بر اساس یادگیری سازمانی است. بر اساس یافته‌های تحقیق، توانمندسازی کارکنان بر اساس یادگیری سازمانی؛ موجب افزایش بهره‌وری، شایسته‌سالاری و... می‌شود.

حاجی زاده، حافظیان (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "شناسایی مؤلفه‌های توانمندسازی مدیران زن در آموزش و پرورش و ارائه الگوی مناسب" نتیجه گرفتند که مؤلفه‌های توانمندسازی مدیران زن شامل ابعاد اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و روانی است. در بعد اقتصادی مؤلفه‌های سنوات و سابقه خدمت، در بعد سیاسی مؤلفه‌های تلاش برای کسب حقوق برابر، در بعد اجتماعی مؤلفه‌های تجربه شغلی و در بعد روانی مؤلفه وجود جو اعتماد و صمیمیت بین افراد دارای بالاترین اهمیت را دارا بودند.

جلالی، الوانی و حسن‌پور (۱۳۹۶) در پژوهشی در پی شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های الگوی توانمندسازی مدیران نیروی دریایی ارتش بودند. این پژوهش در نسبت با توانمندسازی مدیران به الگویی دست یافت که مولفه‌های آن شامل «اثربخشی مدیریت، دانش و مهارت، پذیرش ریسک، دسترسی به اطلاعات، مشارکت در تصمیم‌گیری، فرهنگ سازمانی و ایمان» بودند.

جمشیدیان (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان "تأثیر امنیت شغلی و توانمندسازی کارکنان بر رضایت شغلی در اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی" اظهار می‌دارد که توانمندسازی کارکنان به مثابه‌ی پادزهری قوی در مواجهه با ناراضی‌تای کارکنان عمل نموده و ضمن بالا بردن کیفیت عملکرد کارکنان، مانع خروج کارکنان از سازمان خواهد شد.

گارسیا، توماس و مارتینز (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان "توانمندی رهبری، سازمان‌دهی آگاهانه و دقیق، ایمنی عملکرد در نیروگاه هسته‌ای" به این نتیجه رسید که سازمان‌دهی دقیق به‌عنوان یک میانجی کامل در رابطه بین توانمندی رهبری و حفظ ایمنی مؤثر است.

بایکال (۲۰۱۸) در پژوهش خود با عنوان "تأثیر رهبری خدمتگزار بر توانمندسازی و نوآوری" به این نتیجه رسید که رهبری خدمتگزار تأثیر مثبتی در درک توانمندسازی و قدردانی از پیروان داشته و این احساسات به‌نوبه خود بر ابتکار و عملکرد سازمانی تأثیر گذار است. نتایج پژوهش هانایاشا (۲۰۱۶) نشان داده است که توانمندسازی کارکنان در تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد. یافته دیگر این پژوهش تأثیر کار گروهی بر تعهد سازمانی بود. این پژوهشگر تأکید می‌کند که تمرکز بر توانمندسازی کارکنان، آموزش و کار تیمی، پیشنهادهای مفیدی را برای مدیریت در بخش آموزش عالی ارائه خواهد داد.

ازین رو ضرورت طراحی مدلی بدیع و جامع از آن حیث ضرورت دارد که ساختار نوین سازمان تامین اجتماعی به عنوان یک سازمان اقتصادی اجتماعی با پوشش بیمه ای ۴۳ میلیون نفری؛ متفاوت از ساختارهای سنتی آن در گذار از شیوه های سلسله مراتبی نیازمند نیروی فکر خلاق است تا کارکنان با ابتکار عمل در قالب تیم های خودگردان در مواجهه با مسائل نوپدید ایفای نقش نمایند. لذا در این پژوهش سعی شده است با نگرشی جامع و مبتنی بر نیازهای واقعی این سازمان ضمن توجه به رویکردهای گوناگونی نظیر شناختی، فرایندی و روان‌شناختی توانمندسازی آن‌ها را در دو سطح فردی و جمعی موردپژوهش قرار داده است. با توجه به مباحث مطروحه و با توجه به فقدان اولویت بندی عوامل مدل توانمندسازی جامع در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که اولویت بندی عوامل مدل توانمندسازی جامع در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی به روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) چگونه است؟

روش شناسی پژوهش

این تحقیق بر اساس اهداف، از نوع تحقیقات کاربردی است که هدف از آن توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است، (سرمد و دیگران، ۱۳۸۵). و روش تحقیق از نوع توصیفی و تحلیلی است و با توجه به انواع مختلف تحقیق توصیفی، در این طرح از نوع پیمایشی یا زمینه یابی است. که پس از جمع آوری اطلاعات توصیفی و تبدیل آنها به کمیتهای مورد نظر، ضریب اهمیت و وزن دهی به شاخص ها با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی، انجام شده و عوامل موجود اولویت بندی خواهند شد. استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی جهت اولویت بندی عوامل می‌باشد و برای جمع آوری نظرات، از پرسشنامه استفاده شده است. شناسایی عوامل، از گزارش ها و مصاحبه‌های چاپ شده و همچنین مصاحبه ساختار یافته از خبرگان استخراج گشته و در یک نمودار سلسله مراتبی دسته‌بندی شده و مورد مقایسه و اولویت بندی قرار گرفتند. اطلاعات حاصله مورد تحلیل قرار گرفته و پس از شناسایی، عوامل مؤثر، اولویت بندی شدند.

ابتدا با شرایط عضویت ۳۲ نفر به عنوان خبره انتخاب شده اند که شرایط عضویت خبرگان بدین صورت است:

- ۱- خبرگان سازمانی که سابقه مدیریت در حوزه های منابع انسانی و با درجه کارشناسی ارشد و بالاتر
- ۲- خبرگان دانشگاهی با سابقه تدریس در حوزه های منابع انسانی و مدیریت .

در این پژوهش از دو روش به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شده است:

۱. روش بررسی اسناد و مدارک (کتابخانه‌ای): در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از طریق دسترسی به اطلاعات پایان‌نامه‌های موجود در کتابخانه‌های دانشگاه و مطالعه کتاب‌های مرتبط با موضوع پژوهش و همچنین مطالعه مقالات موجود در سایت‌های معتبر داخلی و خارجی استفاده شده است.

۲. روش‌های میدانی: در این بخش از پژوهش جهت جمع‌آوری داده‌های دقیق‌تر، از پرسشنامه استفاده شده است که با توجه به توزیع چندین پرسشنامه هم از پرسشنامه AHP استفاده شده است.

واژه AHP مخفف عبارت Analytical Hierarchy process به معنی فرایند تحلیل سلسله مراتبی یکی از معروف‌ترین فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه است که توسط توماس ال ساعتی در دهه ۱۹۷۰ ابداع گردید. این روش هنگامی که عمل تصمیم‌گیری با چند گزینه و شاخص تصمیم‌گیری روبرو است، می‌تواند مفید باشد. شاخص‌ها می‌توانند کمی و یا کیفی باشند. اساس این روش بر مقایسات زوجی نهفته است. این تکنیک برای وزن دهی به معیارها نیز استفاده می‌شود. چون افزایش تعداد عناصر هر خوشه مقایسه زوجی را دشوار می‌کند بنابراین معمولاً معیارهای تصمیم‌گیری را به زیر معیارهایی تقسیم می‌کنند.

معیار: آن چیزی است که بر اساس آن انتخاب می‌کنید مثلاً در انتخاب یک مدیر برای سازمان، معیارهای تصمیم‌گیری تحصیلات، پیشینه، شخصیت و ... است.

گزینه: آن چیزی است که از میان آن انتخاب می‌کنید مثلاً در انتخاب یک مدیر کاندیداهای موجود همان گزینه‌ها هستند. در این پژوهش جهت اولویت‌بندی از روش سلسله مراتبی AHP استفاده که برای تعیین وزن معیارها و رتبه‌بندی مؤلفه‌ها از پرسشنامه مقایسه زوجی استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده برای تحلیل‌های سلسله‌مراتبی و تصمیم‌گیری چندمعیاره به پرسشنامه خبره موسوم است. برای تهیه پرسشنامه خبره از مقایسه زوجی عناصر استفاده می‌شود. برای هر سطح از سلسله‌مراتب یک ماتریس مقایسه زوجی تهیه می‌شود. برای امتیازدهی از مقیاس نه درجه ساعتی استفاده می‌شود در پایان نتایج جمع‌آوری و از طریق نرم‌افزار Expert Choice تجزیه و تحلیل و رتبه‌بندی انجام می‌گیرد.

در این پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی ابزار تحقیق استفاده شده است که مقدار آن در بعد جمعی ۰.۷۵ و در بعد فردی ۰.۷۲ در نرم‌افزار SPSS بوده که مقدار مناسبی بوده است. نسبت روایی محتوایی یا Content Validity Ratio; CVR یک روش سنجش روایی پرسشنامه است. این نسبت توسط لاوشه Lawshe طراحی شده است. جهت محاسبه این نسبت از نظرات کارشناسان متخصص در زمینه محتوای آزمون مورد نظر استفاده می‌شود و با توضیح اهداف آزمون برای آن‌ها و ارائه تعاریف عملیاتی مربوط به محتوای سؤالات به آن‌ها، از آن‌ها خواسته می‌شود تا هریک از سؤالات را بر اساس طیف سه‌بخشی لیکرت «گویه ضروری است»، «گویه مفید است ولی ضروری نیست» و «گویه ضرورتی ندارد» طبقه‌بندی کنند. بر اساس تعداد متخصصینی که سؤالات را مورد ارزیابی قرار داده‌اند، حداقل مقدار CVR قابل قبول بر اساس جدول زیر می‌باشد. سؤالاتی مقدار CVR محاسبه شده برای آن‌ها کمتر از میزان مورد نظر با توجه به تعداد متخصصین ارزیابی کننده سؤال باشد، بایستی از آزمون کنار گذاشته شوند به علت اینکه بر اساس شاخص روایی محتوایی، روایی محتوایی قابل قبولی ندارند.

جدول ۲. مقدار CVR

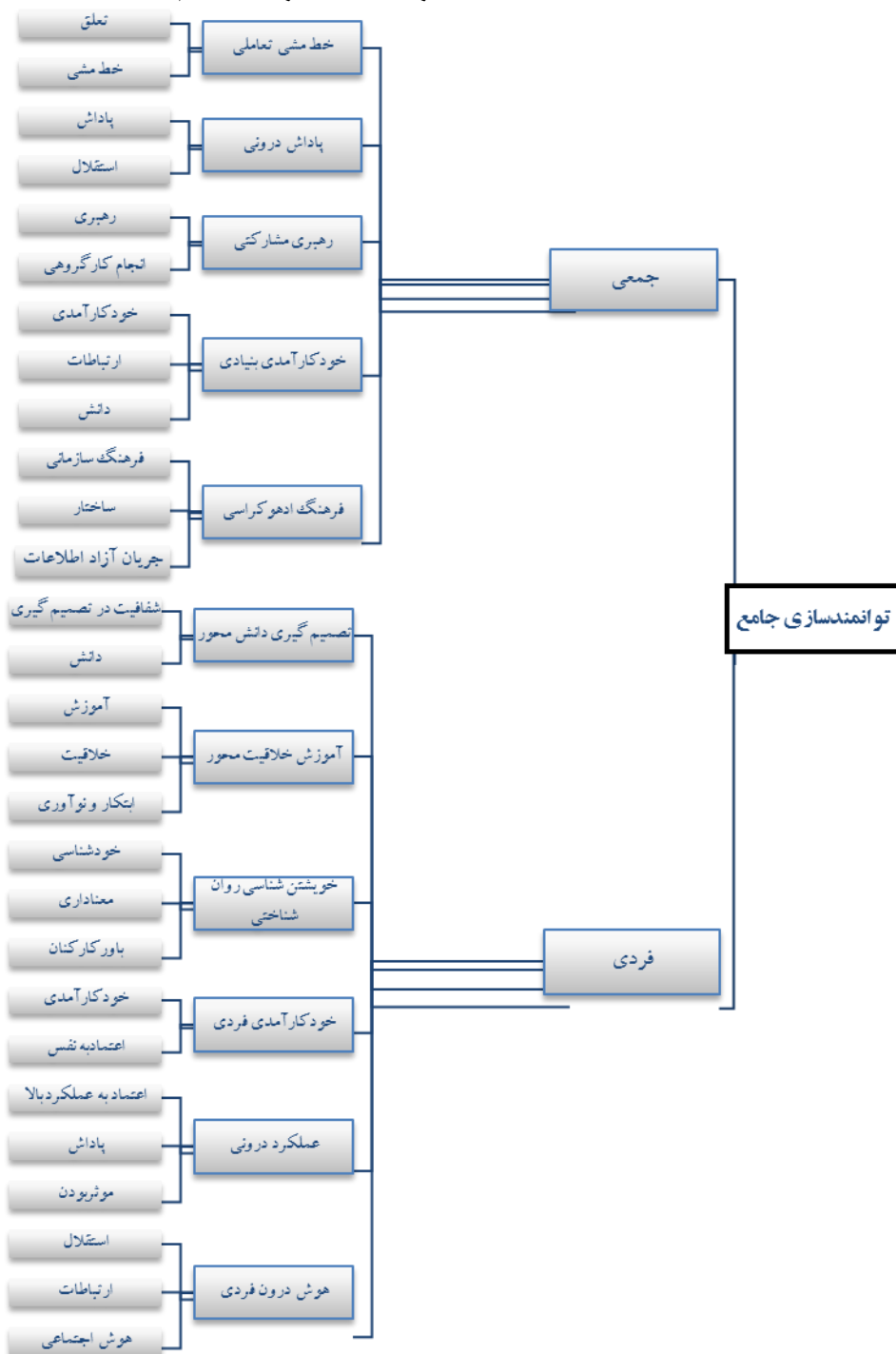
تعداد خبرگان	مقدار CVR	تعداد خبرگان	مقدار CVR	تعداد خبرگان	مقدار CVR
۵	۰.۹۹	۱۱	۰.۵۹	۲۵	۰.۳۷
۶	۰.۹۹	۱۲	۰.۵۶	۳۰	۰.۳۳
۷	۰.۹۹	۱۳	۰.۵۴	۳۵	۰.۳۱
۸	۰.۷۸	۱۴	۰.۵۱	۴۰	۰.۲۹
۹	۰.۷۵	۱۵	۰.۴۹		
۱۰	۰.۶۲	۲۰	۰.۴۲		

یافته‌های پژوهش

اولویت بندی مولفه‌ها با آزمون مقایسات زوجی و Expert Choice

مطابق با شکل ۱ مدل دارای ۲ بعد و ۱۱ مولفه و ۲۸ شاخص گردید و نهایتاً بعد از تشکیل مدل نهایی به طبقه بندی و اولویت بندی مولفه‌ها بر مبنای تحلیل سلسله مراتبی AHP و تشکیل جدول مقایسات زوجی گروهی و بر مبنای نرم افزار Expert Choice آنالیز انجام گردید. بعد از طراحی و تدوین مدل نهایی بر آن شد که مولفه‌های حاصل از تحلیل عاملی، بر مبنای نظر خبرگان اولویت بندی و اهمیت هریک از آنها در مدل بررسی شود.

شکل ۱. درخت سلسله مراتب تصمیم



بنابراین با طراحی پرسشنامه مقایسات زوجی بر مبنای سلسله مراتب AHP به نظر جویی از خبرگان پرداخته شد و نظرات توسط نرم افزار Expert Choice آنالیز گردید. نتایج حاصل از نظرسنجی و آنالیز آن در جداول ذیل ارائه شده است.

اولویت بندی بعد فردی

در بعد فردی بعد از نظر جویی از خبرگان نظرات تجمیع و توسط نرم افزار آنالیز شد که ابتدا جدول مقایسات زوجی گروهی تشکیل گردید و سپس اولویت ها و اهمیت هر مولفه در تبیین مدل مشخص شد.

مقایسات زوجی مولفه های بعد فردی (وزن نسبی)

جدول ۳. مقایسات زوجی بعد فردی

هوش درون فردی	تصمیم گیری دانش محور	خویشتن شناسی روان شناختی	شایستگی فردی	عملکرد فردی	آموزش خلاقیت محور	
					۱	آموزش خلاقیت محور
				۱	۲۶۱۹	عملکرد فردی
			۱	۱۰۴۰۲	۲۵۳۵	شایستگی فردی
		۱	۲۰۳۲۸	۲۰۵۱۸	۲۰۰۵	خویشتن شناسی روان شناختی
	۱	۲۰۲۲۵	۳۰۵۳۳	۴۰۰۵۵	۴۰۴۹۹	تصمیم گیری دانش محور
۱	۱۰۲۵۶	۳۰۱۰۱	۳۰۶۵۱	۴۰۰۵۳	۵۰۲۶۰	هوش درون فردی

رتبه بندی مولفه های بعد فردی

جدول ۴. رتبه بندی مولفه های بعد فردی

رتبه	ارزش وزنی	مولفه	ردیف
۱	۰.۳۵۶	آموزش خلاقیت محور	۱
۳	۰.۱۸۹	شایستگی فردی	۲
۴	۰.۱۲۳	خویشتن شناسی روان شناختی	۳
۵	۰.۰۵۹	تصمیم گیری دانش محور	۴
۲	۰.۲۲۳	عملکرد فردی	۵
۶	۰.۰۵۰	هوش درون فردی	۶

شکل ۲. ارزش وزنی و نرخ سازگاری بعد فردی

01/01/1990 05:57:14

Page 1 of 1

Model Name: 02

Synthesis: Summary

P2 instance -- Synthesis with respect to: Goal: fardi

Overall Inconsistency = .08



اولویت بندی بعد جمعی

جدول ۵. مقایسات زوجی بعد جمعی

فرهنگ ادهو کراسی	رهبری مشارکتی	خودکارآمدی بنیادی	خط مشی تعاملی	پاداش درونی	
				۱	پاداش درونی
			۱	۱۶۶۰	خط مشی تعاملی
		۱		۲۰۰۵	خودکارآمدی بنیادی
	۱	۱.۵۷۸	۲.۷۹۶	۲۶۳۵	رهبری مشارکتی
۱	۳.۲۰۷	۲.۸۵۰	۱.۰۸۹	۲.۱۷۰	فرهنگ ادهو کراسی

جدول رتبه بندی مولفه های بعد جمعی

جدول ۶. رتبه بندی مولفه های بعد جمعی

رتبه	ارزش وزنی	مولفه	ردیف
۳	۰.۱۶۵	پاداش درونی	۱
۴	۰.۱۱۳	خط مشی تعاملی	۲
۲	۰.۲۶۰	خودکارآمدی بنیادی	۳
۱	۰.۳۶۳	رهبری مشارکتی	۴
۵	۰.۰۹۹	فرهنگ ادهو کراسی	۵

شکل ۳. نمودار ارزش وزنی و نرخ حساسیت بعد جمعی

01/01/1990 06:14:59

Page 1 of 1

Model Name: collective

Synthesis: Summary

Combined instance – Synthesis with respect to: Goal: collective

Overall Inconsistency = .01



بحث و نتیجه گیری

توسط نظرسنجی سلسله مراتبی مقایسات زوجی به رتبه بندی مولفه ها پرداخته شد که مولفه آموزش خلاقیت محور در بعد فردی بیشترین نقش را در توانمندسازی ایفا می کند که نشان می دهد این مولفه باید بیشتر در برنامه های سازمان قرار گیرد که با پژوهش جایاواردنا (۲۰۱۱) مطابقت دارد و در بخش جمعی نیز مولفه رهبری مشارکتی بیشترین اهمیت را در این بعد داشته است که نشان می دهد جهت تعالی سازمان در تیم ها و گروه ها رهبری نقش ارزنده ای خواهد داشت . که با پژوهش های بایکال (۲۰۱۸) کوتر (۱۹۸۳) و دمیرچی (۱۳۹۸) و بسیاری دیگر همخوانی دارد که نشان از اهمیت این شاخص ها و لزوم توجه به این موارد در توانمندسازی جامع دارد. لذا در کل نتیجه تحقیق نشان می دهد که لزوم توجه به مقولات می تواند سطح توانمندسازی را در حد قابل قبولی بالا ببرد و لازم است مدیران و متولیان در سازمان ها بیشتر به مولفه های توانمندسازی و شاخص های مؤثر بر آن اهمیت بدهند همچنین، با توجه به پژوهش های پیشین مدل ها و چارچوب های مختلفی ارائه شده است که هر کدام از این مدل ها مولفه ها و شاخص های مختلفی در خصوص توانمندسازی ارائه نموده اند و از آنجا که در سازمان های مختلف مولفه ها با هم متفاوت هستند این پژوهش نیز مدل توانمندسازی را در سازمان تامین اجتماعی برای اولین بار بصورت جامع ارائه نموده است و با توجه به نتایج نشان می دهد این پژوهش با پژوهش های مختلفی همسو می باشد که نمونه هایی از آن اشاره شد اما یکی از تفاوت های این مدل با تحقیقات گذشته توجه به نوع رویکرد و دسته بندی به فرد و جمع بوده است که در پژوهش حاضر سازمان را به مثابه افرادی نگرسته که می بایست توانمند شوند و لذا ابعادی به نام بعد سازمانی، مدیریتی و .. در توانمندسازی جامع مانند مدل های مشابه معنا و مفهومی ندارد. همچنین در مدل حاضر مولفه های تشکیل شده از شاخص ها مفاهیم جدیدی نیز استخراج شده که در پژوهش های گذشته به ندرت به آن توجه شده است . یافته های پژوهش در مدل نهایی توجه به همه جوانب سازمان بوده است و سعی شده به تمام بخش هایی که نیاز به توانمندسازی داشته با نگاهی کل نگر و سیستمی توجه نماید و ضعف مدل هایی که از بخشی نگر بوده است را پوشش دهد و لذا

مدیران سازمان با توجه به گستردگی و وسعت سازمان باید نسبت به استقرار توانمندسازی در سیستم مدیریت منابع انسانی به بهبود بهره وری و عملکرد سازمان توجه ویژه ای نمایند همچنین یافته ها شامل ابعاد، مولفه ها و شاخص های شناسایی شده به عنوان الزامات و شروط حرکت در جهت بهبود عملکرد سازمان و بهره وری کارکنان مورد توجه و تاکید قرار گیرد.

۱- با توجه به اهمیت مولفه آموزش خلاقیت محور پیشنهاد می شود مدیران سازمان آموزش های مبتنی بر خلاقیت و نوآوری را در برنامه های آموزشی قرار دهند و به طور مستمر اثرات اینگونه آموزش ها بررسی و در اختیار واحدهای منابع انسانی جهت تصمیمات در این خصوص قرار گیرد.

۲- با توجه به اهمیت رهبری مشارکتی در سازمان مشخص می شود مدیران بیشتر از دستور دهنده باید مشارکتی و توانمندکننده باشند لذا پیشنهاد می شود سازمان برنامه هایی برای مشارکت بیشتر کارکنان در تصمیمات را ایجاد کنند و از استراتژی های رهبری مشارکتی در جهت توانمند کردن بیشتر کارکنان بهره ببرد.

۳- با توجه به اهمیت شاخص رهبری در این مدل و در بعد جمعی نسبت به شاخص های دیگر پیشنهاد می شود با به کارگیری مدیرانی توانمند، بتوانند به عنوان رهبر با مشتریان بخش درمان که بیماران و بیمارستان ها و مراکز خرید خدمتی می باشند ارتباط دو سویه برقرار و تصمیمات درستی در جهت کارآمدی و بهره وری سازمان اتخاذ نمایند به وجه اعتباری سازمان بیافزایند.

۴- با عنایت به اینکه بر اساس نتیجه تحقیق توانمندسازی جامع پیامدهایی چون بهره وری و افزایش عملکرد و کارایی را منابع انسانی و سازمان خواهد داشت و همواره دغدغه مدیران در سازمان بوده است لذا پیشنهاد می شود مدیران سازمان با توجه به نتایج حاصل از تحقیق به استقرار و ایجاد مرکز توانمندسازی جامع به عنوان جزئی از سیستم مدیریت منابع انسانی در سازمان توجه نمایند.

منابع

- اصغرینیا، ابوالفضل باقرزاده محمدرضا، طبری مجتبی، متانی مهرداد (۱۳۹۸) ا تدوین و ارائه مدل توانمندسازی جامع در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی، پایان نامه دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی قائمشهر. بختیاری، حسن، صوفی، علیرضا (۱۳۸۸)، مدل های توانمندسازی کارکنان، فصلنامه علمی ترویجی نظارت و بازرسی، شماره ۷، ص ۱۲۶-۱۰۳
- جلالی رامین، الوانی سیدمهدی، حسن پور اکبر، محب زادگان یوسف (۱۳۹۶) "شناسایی و مدل سازی عوامل مؤثر بر توانمندسازی مدیران دریایی"، فصلنامه آموزش علوم دریایی: بهار ۱۳۹۶، دوره ۴، شماره ۸، صص ۱۴-۲۹.
- حاجی زاده، اکرم، حافظیان، مریم (۱۳۹۸) "شناسایی مؤلفه های توانمندسازی مدیران زن در آموزش و پرورش و ارائه الگوی مناسب"، فصلنامه زن و جامعه سال دهم بهار ۱۳۹۸ شماره ۱ (پیاپی ۳۷)
- جمشیدیان، محمدامین (۱۳۹۶) "تأثیر امنیت شغلی و توانمندسازی کارکنان بر رضایت شغلی در اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی"، مجله نخبگان علوم و مهندسی، تیر ۹۶، جلد ۲، شماره ۲
- دمیرچی مرضیه، حسینی سیدرسول، اولادیان معصومه (۱۳۹۸) طراحی الگوی توانمندسازی کارکنان بانک سپه براساس یادگیری سازمانی، نشریه آموزش و توسعه منابع انسانی، ۲۰۱۶، ۲۵-۱.
- محمدی، مرتضی، سهرابی، طهمورث (۱۳۹۶) "بررسی نقش فرهنگ یادگیری سازمانی در توانمندسازی کارکنان با میانجی گری انتقال دانش ضمنی"، فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره ۸، شماره ۴، صص ۱۵۵-۱۷۴
- نیلی پور طباطبایی، سید اکبر و محمد حسین غفوری، ۱۳۹۴، آسیب شناسی منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی مطالعه موردی شعبه شمیران تهران، اولین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد.
- Asadzadeh, Ahmad, Chakherlouy, Farzam, Khajeamirlou, Roshanak, (2012), "Investigating the effect of using e-government on occupational empowering", Journal of Basic and Applied Scientific Research. 2: 1021-1026
- Baykal, E., Zehir, C., & Kole, M. (2018). "Effects of servant leadership on gratitude, empowerment, innovativeness and performance: Turkey example". Journal of Economy Culture and Society, 57, 29-52.
- and innovativeness: The role of organizational climate and structure, International Journal of Manpower, 31(8), 848-870.

- Dewettinck, K. and van Ameijde, M. (2011), "Linking leadership empowerment behaviour to employee attitudes and behavioural intentions", *Personnel Review*, 40(3). 284-305.
- Gracia, J. & Córcoles, M. & Peiró, J. (2019). "Empowering leadership, mindful organizing and safety performance in a nuclear power plant: A multilevel structural equation model, " *Safety Science*, 123, March 2020, 104-142
- Hanaysha, J.(2016). "Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment" , 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 229 (2016), 298-306.
- Ilelah 's. A. ،& ali 's. (2019). The impact of training on employee's performance in public sector organization: a conceptual paper. *Journal homepage: http://ijmr. Net. In*7 (40).
- Jayawardena, L. N. A. C. & Pathirage, Y. D. (2011) "Team Empowerment and Management Support for Team Performance", *Proceedings of International Conference on Business Management*, 8(11)
- Kanter , R.M (1983) *The change masters : Innovation for productivity in American Corporation*.New York : simon & Schuster.
- Spritzer G.M & Kiziols M.A & Nason S. w (2007). "A dimensional Analysis of the Relationship between Psychological Empowerment & Effectiveness, Satisfaction & Strain, " *Journal of Management*. 23(1), 43-56

نحوه استناد به مقاله:

باقرزاده؛ محمدرضا، اصغر نیا؛ ابولفضل، طبری؛ مجتبی، متانی؛ مهرداد (۱۳۹۹). اولویت بندی عوامل مدل توانمندسازی جامع در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی به روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP). *توانمندسازی سرمایه انسانی*. ۳ (۱)، ۲۷ - ۳۷.

http://jhce.iaurasht.ac.ir/article_673372.html

