

**باز طراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی و فرآیندکاوی  
(مطالعه موردی: کمیته امداد امام خمینی (ره) استان آذربایجان غربی)**

<sup>۱</sup> مهرداد محمدزاده علمداری

<sup>۲</sup> منصور اسماعیل‌پور

<sup>۳</sup> علیرضا اسلامبولچی

<sup>۴</sup> کامران سرهنگی

تاریخ وصول: ۱۴۰۰/۰۵/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۲

### **چکیده**

این پژوهش به بررسی میزان موفقیت مدل پیاده‌سازی شده فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی در بزرگ‌ترین نهاد حمایتی کشور پرداخته و با بهره‌گیری از تکنیک‌های نوین، نسبت به بازطراحی مدل اولیه اقدام نموده است. در این تحقیق داده‌های مربوط به منظور سنجش میزان تحقق اهداف کاربردی با توزیع پرسش‌نامه در بین ۱۰۰ نفر از همکاران کمیته امداد در سطح ۲۱ شهرستان استان آذربایجان غربی جمع‌آوری و با استفاده از متدولوژی CRISP-DM مراحل مختلف مبتنی بر داده‌کاوی انجام گردید. در ادامه به منظور پاسخگویی به سؤال اصلی تحقیق، داده‌های مربوط به تعداد ۴۶۸۷ مددجویی که فرآیند موجود را طی نموده بودند از طریق تکنیک‌های فرآیندکاوی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل نشان داد که مدل پیاده‌سازی شده، معیارهای چهارگانه کیفی را از جنبه سادگی محقق، ولی به منظور دستیابی کامل به مطابقت، عمومیت و دقت، نیاز به بازطراحی دارد. در این راستا با حذف حلقه تکرار در مسیر ۳، مدل اولیه بازطراحی گردید تا ضمن تحقق کامل اهداف کاربردی، با مد نظر قرار دادن مطالبات اقشار آسیب‌پذیر اجتماعی، ضمن تکریم و افزایش سطح رضایت‌مندی جامعه هدف، به‌عنوان الگویی موفق توسط سایر سازمان‌های مردم‌نهاد غیردولتی در داخل و خارج کشور مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

**واژگان کلیدی:** خدمات مددکاری، توانمندسازی، داده‌کاوی، فرآیندکاوی، کمیته امداد امام خمینی

(ره).

---

۱- دکتری تخصصی مدیریت فناوری اطلاعات، گروه مدیریت، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران.

۲- دانشیار گروه مهندسی کامپیوتر، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران (نویسنده مسؤل).

esmaeilpour@iauh.ac.ir

۳- استادیار گروه مدیریت، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران.

۴- گروه مدیریت، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

#### مقدمه

تجزیه و تحلیل فرایندهای سازمانی، برای بهبود موفقیت سازمان بسیار مهم است که هدف آن ارائه دانش به سازمان‌ها برای درک چگونگی فرایندهای در حال اجرای آنهاست. این دانش برای شناسایی شکاف بین دستورالعمل‌ها و رویه‌های واقعی می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد. به طوری که سازمان‌ها می‌توانند فرایندها و سیستم‌های خود را در هم‌ترازی با اهداف استراتژیک خود بهبود بخشند (Rebuge & Ferreira, 2012).

فرایندکاوی روشی مناسب برای حل یا کاهش مشکلات فرایندی در سازمان‌هاست. سازمان‌ها برای پشتیبانی از کارهای خود وابسته به سیستم‌های اطلاعاتی هستند. این سیستم‌ها می‌توانند طیف گسترده‌ای از اطلاعات ارزشمند، مانند وظایفی که انجام شده، نقش انجام‌دهنده آن و زمان انجام کار را ثبت کنند. این تاریخچه‌های ثبت شده در سیستم‌های اطلاعاتی سازمان‌ها می‌تواند با استفاده از تکنیک‌های فرایندکاوی تجزیه و تحلیل شوند (نژادجعفری و خطیبی، ۱۳۹۵).

هدف فرایندکاوی کشف خودکار اطلاعات ارزشمند از لاگ وقایع است که اطلاعاتی را در مورد آنچه در واقع اتفاق می‌افتد از لاگ وقایع سازمان جمع‌آوری می‌کند و بر اساس آنچه تصور می‌شود در سازمان‌ها اتفاق می‌افتد عمل نمی‌کند. این امر یکی از مزیت‌های اصلی تکنیک فرایندکاوی است (Wen et al., 2010).

داده‌کاوی فرایندی تحلیلی برای کاوش داده‌های طراحی شده است که در جستجوی الگوهای سازگار یا روابط سیستماتیک بین متغیرهاست و سپس به تأیید این یافته‌ها با استفاده از الگوهای تشخیص داده شده می‌پردازد. استخراج اطلاعات مناسب از میان انبوه داده‌ها و تبدیل آنها به دانش مورد نیاز سازمان‌ها به‌ویژه در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، نیازمند استفاده از روش‌های نوین در این حوزه است. داده‌کاوی یکی از این ابزار و تکنیک‌هاست که در فضای مدیریت دانش سازمان‌ها به کشف دانش از پایگاه داده‌ها کمک می‌کند. داده‌کاوی فرایند کشف اطلاعات مفید از منابع داده حجیم و بزرگ است. فنون داده‌کاوی در یک نگاه کلی به دو منظور به کار می‌روند: توصیف و پیش‌بینی (هان و کمبر، ۲۰۰۶).

هدف داده‌کاوی، تجزیه و تحلیل اکتشافی داده‌ها، کشف الگوها و قواعد و الگوریتم‌ها، مدلسازی پیش‌بینانه و جستجوی انحرافات است. تکنیک‌های داده‌کاوی از جمله تکنیک‌های نوین علمی هستند که به توصیف، تشریح، پیش‌بینی درجه وابستگی میان متغیرها می‌پردازند (کاظمی و اقدسی، ۱۳۹۴).

مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی که در سال ۱۳۹۰ توسط کمیته امداد مرکز به استان‌ها ابلاغ و عملیاتی گردیده است از جمله فرایندهای مهم و گسترده این نهاد می‌باشد که بر مبنای مددکار محوری و ارائه خدمات تک‌خدمتی و چندخدمتی به جامعه هدف طراحی و پیاده‌سازی شده است. شناخت نیازهای اولیه، برگرفته از ویژگی‌های فردی و خانوادگی افراد بوده و می‌بایست به نحوی صورت پذیرد تا

بازطراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی و . . .

ضمن توجه به پایگاه اجتماعی و فرهنگی ارباب‌رجوع، امکان ارزیابی دقیق و منصفانه‌ای از جایگاه معیشتی و اجتماعی وی صورت پذیرد. این شناخت زمینه‌ساز تعیین میزان و نوع مشکل متقاضی بوده و به مددکار اجتماعی خانواده کمک می‌کند تا با دید و شناخت لازم نسبت به تعیین سطح نیاز و تشخیص کمیت و کیفیت مشکل ضمن تمهید خدمات موثر، زمینه اصلاح آسیب اجتماعی فرد و خانواده را فراهم و امکان بازگشت وی به جامعه و توانمندی ایشان را فراهم نماید.

اهمیت و ضرورت این تحقیق به دلیل جامعیت فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی می‌باشد که اکثر حوزه‌های تخصصی کمیته امداد از جمله حوزه‌های حمایت، درمان، فرهنگی، خودکفایی و توانمندسازی و . . . را شامل شده و با ماهیت وجودی تشکیل این نهاد که ارائه خدمات حمایتی می‌باشد مرتبط می‌باشد. لذا بهره‌گیری از تکنیک‌های نوین جهت بررسی میزان موفقیت آن، ضروری می‌نمود، تا در نهایت با طراحی مجدد مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی در قالب نتیجه پژوهش علمی، این مدل به‌عنوان یک مدل و الگوی موفق که از طریق تکنیک‌های داده‌کاوی و فرآیندکاوی نیز مورد تأیید علمی قرار گرفته در سطح کمیته امداد کشور و سایر سازمان‌های مردم‌نهاد غیردولتی در داخل و خارج از کشور مورد استفاده قرار گیرد.

توانمندسازی تلاشی است تا افراد، خانواده‌ها، گروه‌ها یا جوامع بتوانند قدرت به‌دست آورند. این مفهوم در عمل از کار مددکاری اجتماعی و مشاوره توان‌بخشی و سایر زمینه‌ها همچون بهداشت، رشد اجتماعی و روانشناسی اجتماعی منتج شده است (کیمیایی، ۱۳۹۰). بر اساس یافته‌های کوهن و اسپریتزر<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) دو رویکرد ساختاری و روان‌شناختی در تعریف مفهوم توانمندسازی وجود دارد.

توانمندسازی در رویکرد ساختاری<sup>۲</sup> عبارت است از فرایندی که طی آن مدیر در قدرت‌ش با زیردستان سهیم می‌شود. قدرت نیز به دارا بودن اختیار و کنترل رسمی بر منابع سازمانی ایلون و بامبرگر<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) توانمندسازی ساختاری را مجموعه‌ای از راهبردها و فعالیت‌های خاص مورد استفاده مدیران و مدیران ارشد سازمان، تعریف می‌کنند.

توماس و ولتهوس<sup>۴</sup> (۱۹۹۰) برای اولین بار بحث توانمندسازی روان‌شناختی<sup>۵</sup> را مطرح کردند. توانمندسازی روان‌شناختی فرآیند افزایش انگیزش درونی فرد است که دارای پنج حوزه شناختی، خود تعینی<sup>۶</sup>، شایستگی<sup>۷</sup>، معنی‌داری<sup>۱</sup>، تأثیر<sup>۲</sup> و اعتماد<sup>۳</sup> است.

- 
- 1- Quinn & Spreitzer
  - 2- Structural approach
  - 3- Eylon & Bamberger
  - 4- Thomas & Velthouse
  - 2- Psychological empowerment
  - 3- Sense of self-determination
  - 4- Sense of competence

خودتعیینی به معنی احساس آزادی افراد در مورد چگونگی انجام کارهای خود است. شایستگی به آن معنا است که افراد اعتقاد دارند که مهارت و توانایی لازم برای انجام کارهای خود را دارند. همچنین معنی داری به معنای بارز بودن کاری که توسط افراد توانمند شده انجام می‌شود، تعریف شده است. شاخص تأثیر به معنای آن است که به افراد اجازه داده شود تا اینکه تأثیر واقعی بر محیط اطراف خود داشته باشند و نیز به آن‌ها در رابطه با اینکه تصمیماتشان لحاظ شود، اطمینان داده شود. در نهایت، اعتماد به معنی آن است که افراد احساس کنند که با آن‌ها منصفانه و یکسان برخورد خواهد شد (چرمچیان لنگرودی و علی‌بیگی، ۱۳۹۲).

کارسون و انز<sup>۴</sup> (۱۹۹۵) توانمندسازی ساختاری را که بر فعالیتهای مدیریتی و ایجاد تغییر در نیروی کار تأکید می‌کند از توانمندسازی روان‌شناختی که بر انگیزش درونی فرد تأکید می‌کند، متفاوت می‌دانند. آن‌ها معتقدند تنها نیت خوب مدیر یا تلاش‌های طراحی مجدد شغل از سوی مدیریت نمی‌تواند تضمین‌کننده توانمندسازی فرد باشد. به عقیده اسپریتزر (۱۹۹۶) تعبیرات افراد از این نیت و اعمال (حقایق ادراکی‌شان) با اهمیت است.

با توجه به اهمیت توانمندسازی اقشار آسیب‌پذیر جامعه، در برنامه چهارم توسعه کشور ما یکی از مهم‌ترین وظایفی که به سازمان‌های حمایتی واگذار شده است موضوع توانمندسازی است که در ماده ۱۰۲ و ۱۱۲ مستقیماً بدان اشاره شده است. همچنین در ماده ۹۵ قانون اساسی به منظور کاهش فقر، محرومیت و استقرار عدالت بر تعیین خط فقر و تبیین برنامه‌های توانمندسازی متناسب، طراحی برنامه‌های ویژه اشتغال، توانمندسازی، آموزش مهارت‌های شغلی و مهارت‌های زندگی و اتخاذ رویکرد توانمندسازی بر اساس الگوی نیازهای اساسی توسعه تأکید شده است. ماده ۹۷ این قانون به منظور پیشگیری از کاهش آسیب‌های اجتماعی محورهای توانمندسازی افراد و گروه‌های در معرض آسیب، پیش‌بینی آموزش‌های اجتماعی و ارتقای مهارت‌های زندگی، آموزش مهارت‌های زندگی سالم به منظور مبارزه با فقر و تهیه و تدوین طرح جامع توانمندسازی زنان سرپرست خانوار و خود سرپرست و حمایت از حقوق زنان را به مثابه یکی از اقدامات لازم به منظور ارتقای رضایت‌مندی عمومی مورد توجه قرار داده است. این فرآیند طبق قانون توسط سازمان‌های حمایتی همچون بهزیستی و کمیته امداد امام (ره) در قالب طرح انجام می‌گیرد.

---

5- Sense of meaning

6- Sense of impact

3- trust

4- Corsun & Enz

بازطراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی و ...

از این رو، شیوه‌نامه توانمندسازی در کمیته امداد امام خمینی (ره) نیز شامل: دستورالعمل آموزشی در سه فصل مشتمل بر خدمات تحصیلی دانش‌آموزان، خدمات دانشجویی، آموزش بزرگسالان، توانمندسازی اقتصادی شامل: شناسایی امکانات، اولویت‌بندی مددجویان، تدوین طرح اشتغال، اعطای تسهیلات، وام خودکفایی، بازپرداخت و نظارت بر اجرای طرح است.

برنامه توانمندسازی روان‌شناختی خانواده نیز در چهار سطح مجتمع، شهرستان، استانی و کشوری و با تعیین شرح وظایف هر سطح برای مسئولین، مددکار، کارشناس مسئول مددکاری شهرستان، روان‌شناس و مشاور، معاونت اجتماعی، کارشناس مسئول امور خانواده استان، کارشناس ارشد روان‌شناسی و مشاوره، کارشناس اشتغال اجرا می‌گردد (قانعی راد، ۱۳۸۴).

مثلاً مددکار اجتماعی در کمیته امداد به بررسی مسایل و مشکلات خانوادگی و اجتماعی مددجویان پرداخته و ضمن نیازسنجی دقیق نوع و میزان مشکل با ارائه راهنمایی و مشورتی تخصصی و طرح نقشه کمکی (آنی، کوتاه‌مدت، بلندمدت) جهت حل مشکل از طریق واحدهای اجرایی اقدام نموده و با پیگیری تا حصول نتیجه ایفای نقش می‌نماید.

عمده فعالیت‌های مددکاری اجتماعی در این نهاد به شرح زیر است:

۱- کمک به افراد در جهت استفاده بیشتر و مؤثر تر از توانایی حل مشکل و قابلیت سازگاری خود.

۲- ایجاد رابطه اولیه بین افراد و منابع و امکانات.

۳- تسهیلات کنش‌های متقابل، اصلاح و تغییر و ایجاد روابط جدید بین افراد و موجود.

۴- تسهیل کنش‌های متقابل، اصلاح و تغییر و ایجاد روابط بین افراد در درون سیستم‌های منابع.

۵- کمک به توسعه، اصلاح و تغییر خط سبک زندگی.

۶- توزیع منابع و امکانات مادی.

۷- ایفای نقش به‌عنوان عوامل کنترل اجتماعی (همان منبع).

پیچیدگی‌ها و شرایط خاص زندگی امروزی، چالش‌ها، مشکلات و فشارهای روانی زیادی را برای جوامع بشری ایجاد کرده است که برای رفع این مشکلات و حفظ سلامت روحی افراد و داشتن جامعه‌ای سالم، ارائه خدمات مددکاری اجتماعی امری ضروری و مهم به نظر می‌رسد.

مددکاری اجتماعی خدمتی است که در آن مددکار کمک می‌کند مددجو (یک فرد یا گروه یا جامعه) مشکل خود را شناخته و به توانایی‌های خود پی ببرد و با استفاده از منابع و امکانات موجود در جهت حل مشکل خود بر آید؛ در واقع مددکاری اجتماعی عبارت از مجموعه‌ای متشکل از تدابیر و مشاوره‌ها و فعالیت‌های حرفه‌ای است که با ایجاد تغییر و دگرگونی مناسب در شرایط مادی و معنوی افراد و اقشار جامعه، زمینه رشد و تعالی آنان را فراهم آورد (<https://portal.emdad.ir>).

انسان‌ها قدرت حل مشکلات خودشان را دارند و توانایی‌های فیزیکی، روانی، اجتماعی، عقلی و اقتصادی که در اختیار هر انسان قرار دارد او را در حل مشکلات کمک می‌کند؛ اما گاهی مشکلات افراد

در حدی است که فرد به کمک دیگران نیاز دارد. چنانچه فرد دارای مشکل که برای حل مشکلاتش به کمک دیگران نیازمند است را مددجو بنامیم مددکار کسی خواهد بود که می‌تواند به شناسایی و حل مشکل به مددجو کمک کند.

یکی از شیوه‌های کار در مددکاری اجتماعی، مددکاری فردی است. در این شیوه، مددکار اجتماعی رو در رو با یک مددجو می‌نشیند و با هدف بازتوان کردن مددجو به ایجاد ارتباط و فعالیت می‌پردازد. در حقیقت مددکار اجتماعی در این روش، نقش یک روانشناس را بازی می‌کند اما کاری فراتر از روان درمانی انجام می‌دهد. مددکار اجتماعی در مددکاری فردی با ارتباطی که ایجاد می‌کند سعی در شناخت نگرش‌ها و رفتارهای مددجو دارد تا با بازخوردهای درست و دقیقی که نشان می‌دهد، مددجو را به بازتوانی اجتماعی - روانی و مهم‌تر از آن‌ها بازتوانی در ارتباطات اجتماعی برساند

در رابطه با این پژوهش مطالعاتی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته که در ذیل به برخی از آن‌ها اشاره می‌کنیم: رنجبر (۱۳۹۵) در تحقیقی تحت عنوان تأثیر وام‌های خودکفایی و اشتغال‌زایی کمیته امداد امام خمینی (ره) بر توانمندسازی خانواده‌های وام‌گیرنده، به این نتیجه دست یافتند که وام‌های خودکفایی و اشتغال‌زایی با توانمندسازی مددجویان در تمام ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و روان‌شناختی، موجب توانمندسازی مددجویان می‌شوند. لذا با تأکید بر ابعاد مختلف توانمندسازی در تمام سطوح، بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود از طریق پرداخت وام خودکفایی و اشتغال‌زایی ضروری می‌نماید. بنابراین کمیته امداد به‌عنوان بزرگترین نهاد حمایتی کشور که دارای بیشترین افراد فقیر و نیازمند تحت حمایت می‌باشد، در راستای توانمندسازی افراد تحت تکفل خود از طریق مشارکت ایشان در چرخه تولید، ضمن توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و کسب منزلت اجتماعی ایشان، باعث افزایش تولید و درآمد ناخالص ملی کشور شده و جایگاه خود را به‌عنوان رهبر توانمندسازی افراد نیازمند کشور ثبت نماید.

امید (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان، مدل توانمندسازی مددجویان کمیته امداد با محوریت اشتغال، به این نتیجه رسید که که اجرای طرح‌های اشتغال و خودکفایی علاوه بر افزایش توان مالی مددجویان، دارای آثار مثبت دیگری از جمله ایجاد فرهنگ کار و تلاش، خودباوری و خوداتکایی در بین افراد و خانواده‌های تحت پوشش امداد بوده که شادابی و امید به آینده بهتر را در مجریان و خانواده‌های آن‌ها به همراه داشته است. آثار اجتماعی این برنامه اعتبار و اعتماد بیشتری برای مددجویان به همراه داشته و موجب گردیده فرصتی برابر در صحنه‌های اجتماعی و اقتصادی برای آن‌ها بوجود آید. اجرای این طرح علاوه بر آثار فردی و اجتماعی، موجب تحول و توسعه اقتصادی کشور نیز می‌گردد.

میرشکار، شکرایی و کشاورزبان (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان، طراحی مدل مفهومی توانمندسازی در کمیته امداد با تأکید بر نقش این نهاد در تحقق الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت، نشان داد که الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت الگویی است متناسب با اقتضانات بومی کشور، که از دو عنصر محوری اسلامی بودن و ایرانی بودن بهره‌مند می‌شود. در این الگو جایگاه هر یک از نهادها و سازمان‌ها برای نیل به رشد و پیشرفت و نه توسعه به معنای غربی باید نهادینه شده و کمیته امداد با توانمندسازی افراد تحت تکفل

بازطراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی و ...

خود در راستای سیاست‌های کلی نظام که پیشرفت و عدالت است حرکت نموده و جایگاه خود را به‌عنوان رهبری توانمندسازی افراد نیازمند در کشور تثبیت کند.

جاناکیرمن و یوماهسواری (۲۰۱۴) در تحقیقی تحت عنوان استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی برای مدیریت ارتباط با مشتری، نیاز اساسی برای هر سازمان حفظ و جذب مشتریان است. برای بهبود مدیریت ارتباط با مشتری، فنون داده‌کاوی با استخراج اطلاعات مشتری از پایگاه داده نقش حیاتی بازی می‌کند. داده‌کاوی در بخش خدمات مانند بانکداری، بیمه، ارتباط از راه دور و کمک به تصمیم‌گیری بسیار مهم است. در این مقاله خلاصه‌ای از کاربردهای داده‌کاوی در حوزه مدیریت ارتباط با مشتری، بررسی می‌شود که چگونه تکنیک‌های داده‌کاوی مانند درخت تصمیم، شبکه عصبی و غیره از فرایند مدیریت ارتباط با مشتری حمایت می‌کند.

در این تحقیق بررسی‌ها نشان داده است که داده‌کاوی را می‌توان به مدیریت ارتباط با مشتری پیوند داد و موجب بهبود روند مدیریت ارتباط با مشتری شد. این مطالعه نشان می‌دهد که تکنیک‌های داده‌کاوی در مدیریت ارتباط با مشتری موجب بهبود بهره‌وری و ارائه توانایی پیش‌بینی بهتر در سازمان می‌شود.

ون در آلست، گانتر و ریچرت (۲۰۰۶) در تحقیقی تحت عنوان استفاده از فرآیندکاوی برای آنالیز و گسترش انعطاف‌پذیری فرآیندها، به این نتیجه رسیدند که انعطاف‌پذیری نشان‌دهنده توانایی عملکرد با تغییر، بدون از دست دادن هویت است. فرآیند سازمانی باید دارای درجه‌ای از انعطاف‌پذیری باشد که قابلیت واکنش به تغییرات خارجی را داشته و با تغییر فقط آن قسمت از یک فرایند نیاز به تغییر، بخش‌های دیگر پایدار بمانند، یعنی، توانایی تغییر روند به‌طور کامل و بدون جایگزینی آن. تاکنون فرآیندکاوی فقط در کشف یا استخراج رویداد از روی مدل کاربرد داشت، در این تحقیق هدف استفاده از فرآیندکاوی به‌منظور تغییر رویداد است. با استفاده از چنین تجزیه و تحلیلی قادر به پشتیبانی و درک بهتر از اینکه چه موقع و چرا تغییرات ضروری است، خواهیم بود.

جمع‌بندی مطالعات پیشین مرتبط با این پژوهش نشان می‌دهد که مطالعات صورت گرفته قبلی تنها در یکی از ابعاد مرتبط با این تحقیق بوده و جامعیت این تحقیق را نداشته است. در تحقیقات داخلی صرفاً بر یکی از ابعاد متغیرهای تحقیق نظیر مددکاری یا توانمندسازی تأکید شده و در ارائه مدل، تکنیک‌های نوین مد نظر نبوده است. در تحقیقات خارجی تکنیک‌های نوین مورد استفاده قرار گرفته ولی مرتبط با ابعاد مد نظر این تحقیق نبوده است.

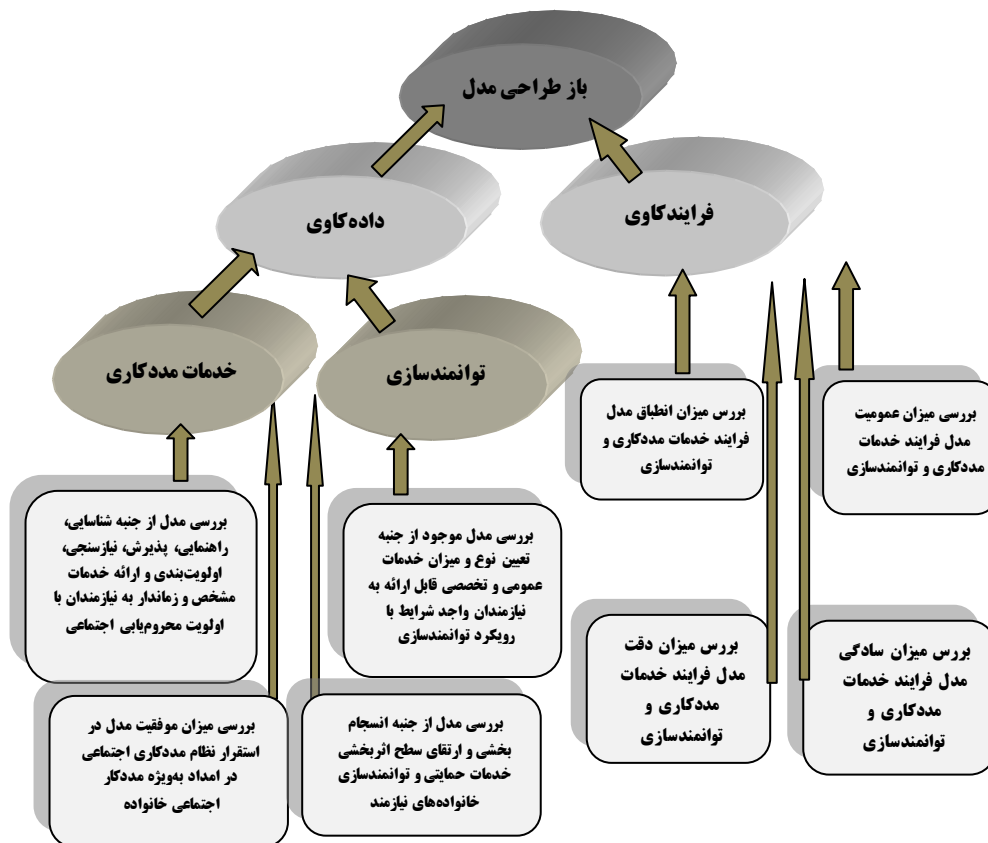
در این تحقیق با بهره‌گیری از مطالعات قبلی داخلی و خارجی، ابعاد مد نظر در تحقیقات داخلی یعنی خدمات مددکاری و توانمندسازی در نهادهای حمایتی با ابعاد تکنیک‌های نوین در تحقیقات خارجی تلفیق گردیده و پژوهشی ارائه شده که با اولویت قرار دادن نیازهای پژوهشی داخلی در زمینه مورد مطالعه، از تکنیک‌های نوین مورد استفاده در تحقیقات خارجی در راستای اهداف پژوهش بهره برده است. متغیرهای اصلی تحقیق مطابق شکل (۱) شامل خدمات مددکاری که در ابعاد شناسایی، راهنمایی، پذیرش، نیازسنجی، اولویت‌بندی و ارائه خدمات هدفمند و زمان‌دار به نیازمندان با اولویت محرومیابی

اجتماعی، میزان موفقیت در استقرار نظام مددکاری اجتماعی در امداد به‌ویژه مددکار اجتماعی خانواده و توانمندسازی که از جنبه تعیین نوع و میزان خدمات عمومی و تخصصی قابل ارایه به نیازمندان واجد شرایط با رویکرد توانمندسازی، انسجام‌بخشی و ارتقای سطح اثربخشی خدمات حمایتی و توانمندسازی خانواده‌های نیازمند، با تعیین شاخص‌های مربوطه بررسی می‌گردد.

حال سؤال اصلی تحقیق این است که آیا مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا نیاز به بازطراحی دارد؟

سوالات فرعی تحقیق نیز در راستای سؤال اصلی بدین گونه طرح می‌گردد:

- ۱- آیا مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا با واقعیات موجود مطابقت دارد؟
- ۲- آیا مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا از عمومیت لازم برخوردار است؟
- ۳- آیا مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا دارای دقت لازم می‌باشد؟
- ۴- آیا مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا به‌صورت ساده طراحی شده است؟



شکل شماره (۱): مدل مفهومی بر اساس متغیرهای تحقیق و ابعاد مربوطه



بازطراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی و ...

## روش

در این تحقیق اطلاعات مربوط به داده‌کاوی از طریق توزیع پرسشنامه (طراحی شده بر اساس اهداف کاربردی تحقیق) در بین کلیه همکاران شاغل در حوزه حمایت (معاون، کارشناس مسئول، کارشناس و مددکاران) در سطح ۲۱ اداره کمیته امداد استان آذربایجان غربی که ۱۰۰ نفر بودند (کل جامعه آماری به‌عنوان نمونه انتخاب شد) جمع‌آوری و با استفاده از متدولوژی CRISP-DM<sup>۱</sup> که معروف‌ترین متدولوژی برای انجام تحقیقات داده‌کاوی می‌باشد، مراحل مختلف مبتنی بر داده‌کاوی انجام گردید. همچنین اطلاعات جهت فرایندکاوی بر اساس داده‌های ثبت شده مراجعه‌کنندگان (نیازمندان) که مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی را طی نموده و تعداد ۴۶۸۷ نفر بودند، از سال ۱۳۹۴ الی ۱۳۹۶ به شیوه چارت بیس<sup>۲</sup> بدست آمد. با توجه به ماهیت این تحقیق که در آن از تکنیک‌های داده‌کاوی استفاده شده است، داده‌های مربوط به پرسش‌نامه با طی مراحل: داده‌های خام<sup>۳</sup>، داده‌های پاک‌سازی شده<sup>۴</sup>، داده‌های دسته‌بندی شده<sup>۵</sup>، داده‌های گسسته شده<sup>۶</sup> و داده‌های نرمال شده<sup>۷</sup> پیش‌پردازش شده، بنابراین اعتبار پرسشنامه از این طریق تأیید و نیاز به محاسبه روایی و پایایی پرسشنامه نبود.

جمع‌آوری اولیه داده‌ها: معمولاً این گام به دو روش مداخله‌ای (تحت کنترل مدلساز) و مشاهده‌ای (بدون کنترل مدلساز) صورت می‌گیرد. در این تحقیق با استفاده از روش مشاهده‌ای از نوع مطالعات توصیفی نسبت به جمع‌آوری اطلاعات اقدام و به‌منظور دستیابی به داده‌های مرتبط در این زمینه، سؤالات پرسشنامه در ۴ بخش به شرح ذیل طراحی گردید:

الف) پنج ستون اول مربوط به مشخصات فردی

ب) هشت ستون بعدی مربوط به سؤالات جهت بررسی مدل بر اساس رویکرد ارائه خدمات مددکاری

ج) شش ستون بعدی مربوط به سؤالات جهت بررسی مدل بر اساس رویکرد توانمندسازی

د) ستون آخر مربوط به رضایت یا عدم رضایت مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی موجود.

در این تحقیق به منظور پردازش داده‌ها مراحل به شرح ذیل طی گردید:

الف) انتخاب داده‌ها: شامل اطلاعات و داده‌های خام استخراج شده از پرسشنامه‌ها که در ۳۲ ستون و

۱۰۰ سطر وارد گردیده‌اند

ب) پاک‌سازی داده‌ها: شامل اطلاعات و داده‌های نرمال که از طریق پاک‌سازی و حذف سطرهای

دارای اطلاعات خارج از محدوده و متمایز با سایر سطرها، با استفاده از گزینه اسکاتر<sup>۸</sup> اکسل می‌باشد.

1- Cross Industry Standard Process for Data Mining

2- Chart base

3- Raw data

4- Cleaned data

5- Discretized data

6- Discrete data

7- Normalized data

8- Scatter

ج) ساخت داده‌ها: در این قسمت اطلاعات ستون‌ها با توجه به قالب ستون‌ها دسته‌بندی شده است. به‌عنوان نمونه سؤالات پرسشنامه با توجه به اینکه پاسخ هر سؤال پنج گزینه می‌باشد در ۵ دسته قالب‌بندی شده است. د) یکپارچه‌سازی داده‌ها: در اینجا اطلاعات موجود قالب‌بندی شده در مرحله قبل با اعداد جایگزین شده است. به‌عنوان مثال ستون جنسیت که در دو قالب دسته‌بندی شده بود به ترتیب با اعداد ۱ و ۲ جایگزین می‌شود.

ه) قالب‌دهی داده‌ها: در این قسمت با توجه به آخرین اطلاعات موجود در مرحله قبل کلیه اعداد موجود را بزرگترین عدد جدول که ۵ می‌باشد تقسیم شده است.

### یافته‌ها

یافته‌های تحقیق که در راستای پاسخ به سؤالات تحقیق حاصل گردید نشان داد که:

۱- در پاسخ به سؤال اول تحقیق که آیا مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا با واقعیات موجود مطابقت دارد؟

نتایج فرایندکاوی و محاسبات با استفاده از تکنیک‌های آلفا، آلفا++ و ژنتیک، مطابقت مدل با واقعیات موجود را به ترتیب در سه تکنیک: ۹۶٪، ۱۰۰٪، ۹۹/۶٪ محاسبه و نشان داد که مدل در حال اجرا با واقعیات موجود مطابقت کامل ندارد.

۲- در پاسخ به سؤال دوم تحقیق که آیا مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا از عمومیت لازم برخوردار است؟

نتایج فرایندکاوی و محاسبات با استفاده از تکنیک‌های آلفا، آلفا++ و ژنتیک، میزان عمومیت مدل را به ترتیب در سه تکنیک: ۹۸٪، ۹۸٪، ۹۸٪ محاسبه و نشان داد که مدل در حال اجرا از عمومیت کامل برخوردار نیست.

۳- در پاسخ به سؤال سوم تحقیق که آیا مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا از دقت لازم برخوردار است؟

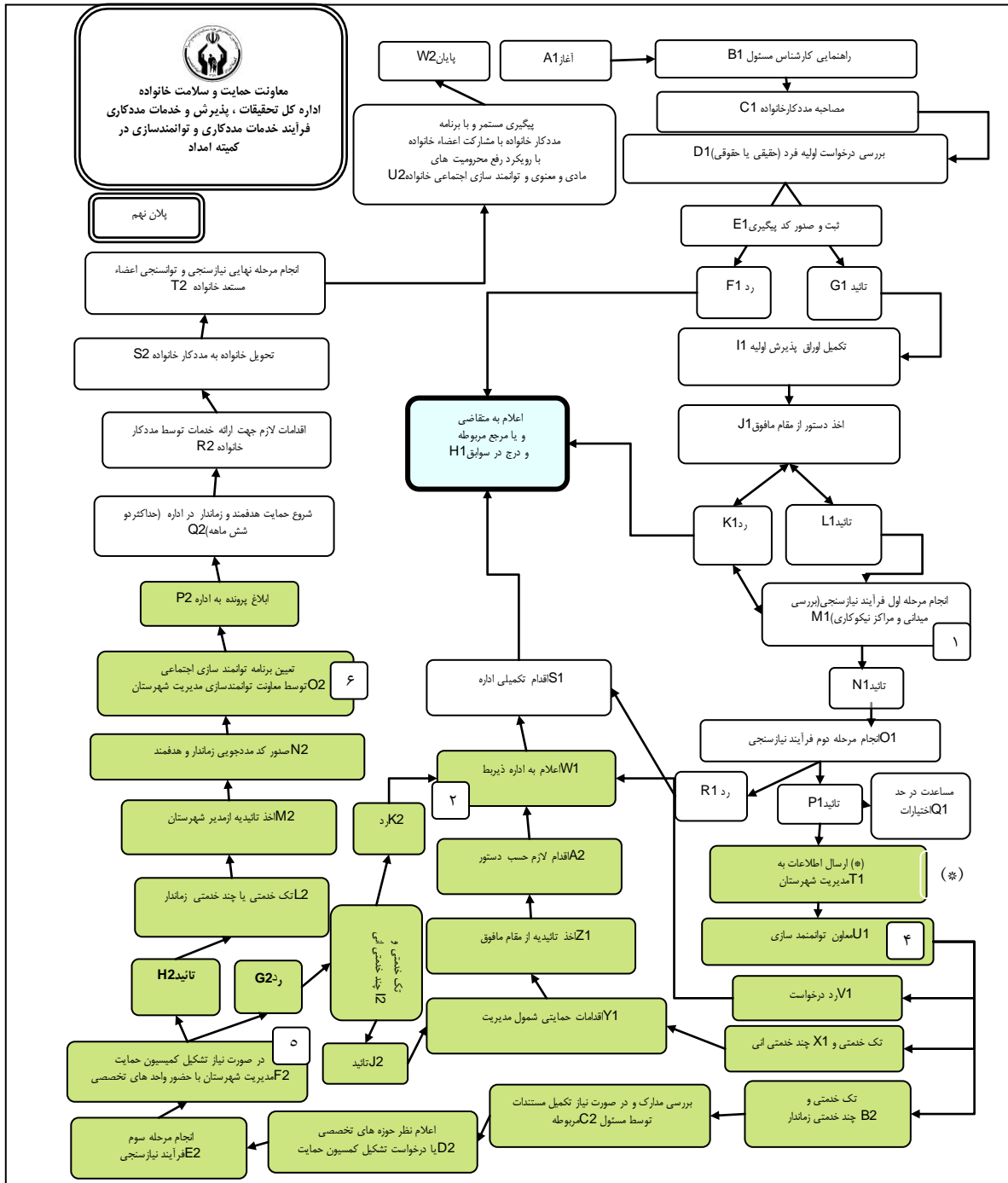
نتایج فرایندکاوی و محاسبات با استفاده از تکنیک‌های آلفا، آلفا++ و ژنتیک، میزان دقت مدل را به ترتیب در سه تکنیک: ۱۰۰٪، ۸۲٪، ۹۶٪ محاسبه و نشان داد که مدل در حال اجرا از دقت کامل برخوردار نیست.

۴- در پاسخ به سؤال چهارم تحقیق که آیا مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا به‌صورت ساده طراحی شده است؟

نتایج فرایندکاوی و محاسبات با استفاده از تکنیک‌های آلفا، آلفا++ و ژنتیک، میزان سادگی مدل را به ترتیب در سه تکنیک: ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪ محاسبه و نشان داد که مدل در حال اجرا ساده طراحی شده است.

بنابراین بر اساس یافته‌های موجود تحقیق و پاسخ سؤالات فرعی، پاسخ سؤال اصلی تحقیق بدین صورت داده می‌شود که: مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی در حال اجرا نیاز به باز طراحی دارد.

بازطراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده کاوی و ...



نمودار شماره (۱): فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی

## تغییرات اجتماعی - فرهنگی، سال هجدهم، شماره شصت و نهم، تابستان ۱۴۰۰

نمودار فوق که تحت عنوان مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی در کمیته امداد سطح کشور عملیاتی و اجرا شده است، نشان می‌دهد که یک نیازمند از بدو ورود به ادارات کمیته امداد در سطح شهرستان چه فرایندی را جهت دریافت خدمت طی خواهد نمود. همان طور که ملاحظه می‌گردد، نیازمند در مرحله آغاز با راهنمایی کارشناس مسئول در قالب میزخدمت راه اندازی شده در سطح کلیه ادارات کمیته امداد، با مصاحبه مددکار خانواده نسبت به بررسی درخواست اولیه اقدام و بعد از ثبت در سیستم کد رهگیری از طریق سامانه جامع خدمات مددکاری صادر می‌گردد. در صورت احراز عدم شمولیت نیازمند جهت بهره‌مندی از خدمات حمایتی در هر یک از مراحل نسبت به رد درخواست اقدام و بعد از ابلاغ به ایشان در سوابق درج می‌گردد. در صورتی که نیازمند حائز شرایط اولیه باشد نسبت به تکمیل اوراق پذیرش اولیه اقدام و با اخذ دستور مافوق نسبت به احراز نیازسنجی اولیه و ثانویه اقدام می‌گردد. در این مرحله بر حسب نیاز احراز شده نسبت به مساعدت موردی اقدام و سپس جهت بررسی امکان توانمندسازی نیازمند با اعطای وام اشتغال و آموزش‌های مهارتی اقدام و در صورتی که فاقد شرایط لازم برای اجرای طرح‌های خودکفایی باشد، مراحل لازم جهت حمایت تک‌خدمتی یا چندخدمتی زماندار آغاز می‌شود.

در این مرحله با تکمیل مستندات مربوط و اخذ نظر حوزه‌های تخصصی یا کمیسیون حمایت، انجام مرحله سوم نیازسنجی آغاز و نوع خدمت (تک‌خدمتی یا چندخدمتی) برای ایشان تعریف و کد مددجویی سیستمی صادر می‌گردد.

بعد از این مرحله برنامه توانمندسازی اجتماعی برای مددجو تعریف و خدمات حمایتی هدفدار و زماندار برای دو بازه شش‌ماهه تعریف می‌گردد. در این مدت خدمات مددکاری خانواده توسط مددکار اختصاصی صورت گرفته و در مرحله نهایی نیازسنجی و توانسنجی اعضای مستعد خانواده انجام می‌گیرد تا با پیگیری مستمر و با برنامه مددکار خانواده و با مشارکت اعضاء خانواده با رویکرد رفع محرومیت‌های مادی و معنوی و توانمندسازی اجتماعی خانواده صورت گرفته و با توانمندسازی از چرخه حمایت خارج گردد.

**جدول شماره (۱): رویدادهای واقعی مدل**

کد مورد (کیس)	تعداد نمونه‌ها	رویدادها (مسیر)
۱	۲۵	A1B1C1D1E1F1H1
۲	۴۰	A1B1C1D1E1G1H1J1K1H1
۳	۷۲	A1B1C1D1E1G1H1J1L1M1K1H1
۴	۴۶	A1B1C1D1E1G1H1J1L1M1N1O1R1S1H1
۵	۳۳	A1B1C1D1E1G1H1J1L1M1N1O1R1P1Q1
۶	۱۲۰	A1B1C1D1E1G1H1J1L1M1N1O1P1T1U1V1W1S1H1
۷	۳۲۰	A1B1C1D1E1G1H1J1L1M1N1O1P1T1U1X1Y1Z1A2W1S1H1
۸	۸۲	A1B1C1D1E1G1H1J1L1M1N1O1P1T1U1B2C2D2E2F2G2I2K2W1S1H1
۹	۴۳۹	A1B1C1D1E1G1H1J1L1M1N1O1P1T1U1B2C2D2E2F2G2I2J2Y1Z1A2W1S1H1
۱۰	۳۵۱۰	A1B1C1D1E1G1H1J1L1M1N1O1P1T1U1B2C2D2E2F2H2L2M2N2O2P2Q2R2S2T2U2W2

بازطراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی و ...

مطابق جدول ۱ که بر اساس رویدادهای موجود در فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی تنظیم شده است، مدل فرآیند خدمات مددکاری و فرایندکاوی موجود در حال اجرا، دارای ۱۰ رویداد یا مسیر تعریف شده می‌باشد که مراجعین جهت دریافت خدمت به تناسب نیاز، یکی از این رویداد یا مسیرها را طی می‌نمایند.

تعداد نمونه‌های درج شده در جدول بیانگر تعداد نفراتی است که هر یک از رویدادهای مدل را طی نموده‌اند. به‌عنوان مثال رویداد ۱ که مطابق فرآیند تعریف شده، با A1 (شروع) آغاز می‌شود و با H1 (اعلام به متقاضی یا مرجع مربوطه و درج در سوابق) پایان می‌پذیرد، دارای ۲۵ نمونه درج شده از نفرات وارد شده به چرخه مربوطه می‌باشد.

خروجی جدول فوق نشان می‌دهد که کمترین تعداد مراجعات طی شده در رویداد ۱ با کوتاه‌ترین مسیر و بیشترین تعداد در رویداد ۱۰ با طولانی‌ترین مسیر بوده و رویداد ۳ که تعداد ۷۲ نفر مسیر مربوطه را طی نموده بودند، بر اساس نتایج حاصل از فرایندکاوی مدل اولیه، دارای حلقه تکرار بوده و می‌بایست در مدل باز طراحی شده حذف گردد.

### **بحث و نتیجه‌گیری**

با مد نظر قرار دادن متغیرهای اصلی تحقیق در دوجنبه خدمات مددکاری و توانمندسازی، مددکاری فردی به‌عنوان یکی از شیوه‌های کار در مددکاری اجتماعی در کمیته امداد امام خمینی (ره) مورد توجه قرار گرفته است. نقش مددکار در چندین مرحله نیازسنجی و تعیین نوع خدمات قابل ارائه به نیازمندان از قبیل خدمات موردی، تک‌خدمتی، چندخدمتی بسیار حائز اهمیت بوده تا جایی که اصطلاح «مددکار محوری» در کمیته امداد مورد استفاده قرار می‌گیرد.

از جنبه توانمندسازی مطابق نظریه توماس و ولتهوس<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) توانمندسازی روان‌شناختی در کمیته امداد مطرح می‌باشد. از آنجائیکه در توانمندسازی روان‌شناختی فرآیند افزایش انگیزش درونی فرد است و دارای پنج حوزه شناختی، خودتعیینی، شایستگی، معنی‌داری، تأثیر و اعتماد می‌باشد، لذا نقش مددکار خانواده شناسایی افراد مستعد خانواده به‌منظور بالفعل رساندن و شکوفا نمودن توانایی‌های مددجویان در ۵ حوزه فوق بوده تا امکان استقلال و خودکفایی خانوارهای تحت حمایت با اعطای وام‌های اشتغال متناسب فراهم شده و در طول یک دوره حمایتی محدود، از چرخه حمایتی امداد خارج گردند.

---

1- Thomas & Velthouse

بر این اساس از جنبه داده‌کاوی در تحقیق حاضر بر همکاران شاغل در حوزه مددکاری و بخصوص مددکاران شاغل در سطح شهرستان‌های استان تمرکز گردید و نتایج حاصل با بهره‌گیری از تکنیک‌های داده‌کاوی نشان داد که دقت پیش‌بینی مدل با استفاده از رافست ۰/۸۶، درخت تصمیم‌گیری ۰/۸۰، تئوری بیز ۰/۷۰، شبکه‌های عصبی مصنوعی ۰/۸۵ می‌باشد.

در ادامه به منظور پاسخ به سؤالات فرعی تحقیق، نسبت به فرایندکاوی مدل با استفاده از تکنیک‌های آلفا، آلفا++ و ژنتیک اقدام و نتایج نشان داد که مدل موجود فقط از لحاظ سادگی توانسته است اهداف مد نظر سازمانی را به طور کامل محقق سازد و به منظور دستیابی کامل به مطابقت، عمومیت و دقت، مدل موجود فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی نیاز به بازطراحی دارد.

لذا با توجه به خروجی فرایندکاوی با حذف مسیر ۳ که دارای حلقه تکرار می‌باشد مدل بازطراحی شده که برگرفته از مدل پیاده‌سازی شده در بزرگترین نهاد عمومی غیردولتی کشور بوده، حاصل گردید که می‌تواند به عنوان مدل بهینه ضمن تحقق اهداف کاربردی کمیته امداد در حوزه خدمات مددکاری از جنبه شناسایی، راهنمایی، پذیرش، نیازسنجی، اولویت‌بندی و ارائه خدمات مشخص و زماندار به نیازمندان با اولویت محروم‌یابی اجتماعی و استقرار نظام مددکاری اجتماعی و در حوزه توانمندسازی از جنبه تعیین نوع و میزان خدمات عمومی و تخصصی قابل ارائه به نیازمندان واجد شرایط با رویکرد توانمندسازی و انسجام‌بخشی و ارتقای سطح اثربخشی خدمات حمایتی و توانمندسازی خانواده‌های نیازمند، با مد نظر قرار دادن مطالبات اقشار آسیب‌پذیر اجتماعی، ضمن تکریم و افزایش سطح رضایت‌مندی جامعه هدف، به‌عنوان الگویی موفق در ارائه خدمات مددکاری و توانمندسازی توسط سایر سازمان‌های مردم‌نهاد غیردولتی در داخل و خارج کشور مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

در جمع‌بندی نتایج می‌توان اذعان نمود که سرلوحه فعالیت‌های کمیته امداد به‌عنوان یک نهاد حمایتی، می‌بایست تکریم ارباب رجوع باشد. از آنجائیکه مراجعه‌کنندگان این نهاد از اقشار خاص و آسیب‌پذیر می‌باشند فرایندهای پیاده‌سازی شده باید به‌گونه‌ای باشد که ضمن هم‌سویی با بخشنامه‌ها و آیین‌نامه‌های اجرایی، به‌دور از بروکراسی‌های رایج سازمانی بتواند رضایت خدمت‌گیرندگان را در سطح بالایی تأمین نماید. این رضایت صرفاً در صورت اخذ خدمت توسط خدمت‌گیرنده حاصل نمی‌شود بلکه در صورت عدم ارائه خدمت به‌دلیل عدم شمولیت برای برخی مراجعه‌کنندگان، بتوانیم با حفظ عزت و تکریم ایشان را توجیه نماییم. در تفاوت مدل بازطراحی شده حاصل از نتیجه پژوهش با مدل پیاده‌سازی شده قبلی، شاید در نگاه اول یکی از مسیرهای موجود که دارای حلقه تکرار بوده حذف شده است، ولی از نگاه دیگر ۷۲ نفر مددجویی که مسیر ۳ را طی نموده و به‌دلیل عدم اخذ پاسخ مناسب سیستم را با نارضایتی ترک نموده‌اند برای ما حائز اهمیت می‌باشند. لذا ما با پیاده‌سازی مدل بازطراحی شده، مدعی مدلی هستیم که ضمن رعایت فرایندهای سازمانی، رضایت ارباب رجوع را در حد عالی تأمین می‌نماید.

بازطراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی و . . .

در ضمن از آنجائی که مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی به‌عنوان جامع‌ترین مدل موجود پیاده‌سازی شده از جنبه تعداد همکاران (مددکاران) که مستقیم درگیر این فرایند می‌باشند و تعداد ارباب رجوع (مددجویان) که فرایند را طی می‌نمایند، مطرح می‌باشد، پژوهش حاضر با تأیید ضمنی کارایی مدل موجود پیاده‌سازی شده، نشان می‌دهد که مدل بازطراحی شده که با شناسایی و رفع مشکل موجود در مدل اولیه حاصل شده است، می‌تواند به‌عنوان مدل بهینه جایگزین مدل اولیه شود.

با توجه به نتایج به‌دست آمده از پژوهش، پیشنهادهایی به شرح ذیل مطرح می‌گردد:

۱- پیشنهاد می‌گردد با توجه به بکارگیری سه الگوریتم آلفا، آلفا++ و ژنتیک به‌منظور فرایندکاوی در این پژوهش، در پژوهش دیگری با استفاده از سایر الگوریتم‌ها نسبت به فرایندکاوی مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی اقدام و نتایج به‌دست آمده دو پژوهش با هم مقایسه گردد.

۲- پیشنهاد می‌گردد با توجه نتایج پژوهش حاضر و حذف مسیر ۳ فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی در مدل بازطراحی شده، در پژوهشی با جامعه آماری ۷۲ نیازمندی که این مسیر فرایند را در سطح کمیته امداد استان آذربایجان غربی طی نموده بودند، به بررسی تأثیر آن بر میزان رضایتمندی ایشان از نحوه ارائه خدمات کمیته امداد پرداخته شود.

۳- پیشنهاد می‌گردد مدل بازطراحی شده فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی حاصل از این پژوهش در سطح کمیته امداد یکی از استان‌ها پیاده‌سازی و میزان موفقیت آن بررسی گردد.

۴- پیشنهاد می‌گردد بر اساس نتایج این تحقیق، در پژوهشی در سطح کمیته امداد کشور، با بررسی رابطه بین تعداد کل نیازمندان مراجعه‌کننده به کمیته امداد که وارد چرخه مدل فرایند خدمات مددکاری و توانمندسازی شده‌اند نسبت به نیازمندیانی که مسیر ۳ مدل را طی نموده‌اند، میزان بهره‌وری مدل اولیه و بازطراحی شده مقایسه گردد.

#### منابع

- میرشکار، اکبر؛ شکرایی، محمد؛ کشاورزبان، محمدمهدی. (۱۳۹۰). طراحی مدل مفهومی توانمندسازی در کمیته امداد با تأکید بر نقش این نهاد در تحقق الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت، مجموعه مقالات برگزیده همایش ملی توانمندسازی با رویکرد جهاد اقتصادی، تهران ۳۷۶-۳۵۹.
- امید، محمد. (۱۳۹۰). مدل توانمندسازی مددجویان کمیته امداد با محوریت اشتغال، همایش ملی توانمندسازی با رویکرد جهاد اقتصادی، ۲۹-۵۷.
- چرمچیان لنگرودی، مهدی؛ علی‌بیگی، امیرحسین. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی روان‌شناختی زنان روستایی، فصلنامه علمی پژوهشی زن و جامعه، ۴(۱)، ۱۶۵-۱۹۲.

- رنجبر تیلکی، ابوالحسن. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر وام‌های خودکفایی و اشتغال‌زایی بر توانمندسازی خانواده‌های وام‌گیرنده کمیته امداد استان مازندران، ص: ۱۱۱-۱.
- سایت کمیته امداد امام خمینی (ره)، پورتال خدمات مددکاری و مشاوره <http://portal.emdad.ir>.
- سایت مجله اینترنتی مددکاری اجتماعی ایران <http://www.socialwork2015.ir>.
- قانعی راد، محمدامین. (۱۳۸۴). رویکرد توسعه اجتماعی به برنامه‌های فقرزدایی در ایران، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۸-۲۵۳.
- کاظمی، زهرا؛ اقدسی، محمد. (۱۳۹۴). بکارگیری فرایندکاوی در جهت بهبود فرایندهای مدیریت دانش در مراکز تماس سازمان آب و فاضلاب استان تهران.
- کیمیایی، سیدعلی. (۱۳۹۰). شیوه‌های توانمندسازی زنان سرپرست خانوار، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۱(۴۰)، ۶۳-۹۲.
- نژادجعفری، نسیم؛ خطیبی، توکتم. (۱۳۹۵). طراحی مدل واکافت بیماران بستری بر پایه فرآیندکاوی.

- Agrawal R, Gunopulos D and Leymann F. (1994). "Mining Process Models from.
- Corsun, David. L & Enz, Cathy. L, (1995). Predicting psychological empowerment among service workers: The effects of support-based relationship. *Human Relations*, 52 (2), pp.205-224.
- Eylon, D & Bamberger, P. (2000). Empowerment cognitions and empowerment acts: Recognizing the importance of gender. *Group & Organization Management*, 4, 354-372.
- Fluxicon G.Process Mining and Process Analysis-Fluxicon.(2013). [www.fluxicon.com](http://www.fluxicon.com)
- Grove, P.B. (1971). Webster s Third New International Dictionary of the English Language unabridged. Springfield, MA, G&C Merriam.
- Gunther C, Van der Aalst W. (2007). Fuzzy mining-adaptive process simplification based on multi-perspective metrics. Pp.328-343.
- Han J, Kamber M. (2006). *Data mining: Concepts and Techniques*, p.12-14
- Myles A.J, Brown S.D. (2003). Induction of decision trees using fuzzy partitions. *Journal of chemometrics*, pp531-532
- Quinn, R.E. & Spreitzer, G.M. (1997). The road to empowerment: Seven questions every leader should consider. *Organizational Dynamics*, autumn, pp37-49.
- Rebuge A, Ferreira D. (2012). Business process analysis in healthcare environments: A methodology based on process mining. *Information Systems*. Pp73-99.



بازطراحی مدل فرآیند خدمات مددکاری و توانمندسازی با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی و ...

- Song M, Van der Aalst W.M.P. (2008). Towards comprehensive support for organizational mining. pp300-317.
  - Suzkuki A. (2011). Artificial Neural Networks - Methodological Advances and Biomedical Applications. Pp.3-7.
  - Tan P. (2005). Introduction to Data Mining. Pearson education. Pp.68-70.
  - Thomas, K.W. & Velthouse, B.A. (1990). Cognitive elements of empowerment: an "interpretive" model of intrinsic task motivation. Academy of Management Review, 15(4), 666-81.
  - Timo K, Noble J.M. (2009). Bayesian Networks An Introduction. Pp.1-3.
  - Van der Aalst, Wil MP and Günther W. (2010). Process mining: a two-step approach to balance between underfitting and overfitting. Software & Systems Modeling. Pp.87-111.
- Workflow Logs".
- Yuan Y, Shaw M.J. (1995). Fuzzy Sets and Induction of fuzzy decision trees. Pp.125-139.