

شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر تهران

حسین غلامعلی خان شاهسون^۱، نادر شیخ الاسلامی کندلوسی^{۲*}، جمشید صالحی صدقیانی^۳

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران

^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران

^۳ استاد گروه مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۲۱

چکیده

هدف این تحقیق به شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر تهران است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و روش انجام تحقیق حاضر با توجه به هدف و ماهیت موضوع و توانایی اجرایی آن، توصیفی-اکتشافی است. جامعه آماری در بخش کیفی مدیران و سرپرستان بیمارستان محب کوثر تهران به تعداد ۲۰ نفر است. جامعه آماری در بخش کمی پژوهش حاضر کلیه کارکنان بیمارستان محب کوثر که تعداد آنان ۴۶۵ نفر برآورد شده است. نمونه آماری در بخش کیفی مدیران و سرپرستان بیمارستان محب کوثر تهران به تعداد ۱۶ نفر است. طبق فرمول محدود کوکران حجم نمونه کارکنان در بخش کمی برابر با ۲۱۰ نفر خواهد بود. از مطالعات کتابخانه ای برای جمع آوری مطالب و از روش میدانی و ابزار مصاحبه و پرسشنامه برای جمع آوری داده ها استفاده شده است. جمع آوری داده ها در بخش کیفی با استفاده از روش دلفی انجام شده است. روایی و پایایی پرسشنامه ها مورد تایید قرار گرفته است و با توجه به آماره تی و ضرایب مسیر نتایج تحقیق نشان می دهد که مولفه انعطاف پذیری منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی دارای اولویت اول، رهبری تحول گرا و سیستم کاری با عملکرد بالا دارای اولویت دوم بوده و موثر بر دوسوتوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر تهران است.

واژگان کلیدی: انعطاف پذیری منابع انسانی، مدیریت منابع انسانی، رهبری تحول گرا، سیستم

کاری با عملکرد بالا، دوسوتوانی سازمان

۱- مقدمه

دوسوتوانی سازمانی مفهومی جدید در مدیریت می باشد که در رابطه با نحوه دستیابی به مزیت رقابتی پایدار، بقای سازمانی و عملکرد شرکت است. توانایی برای استفاده از وضع موجود (بهره برداری) و استفاده از فرصت ها برای رشد و بقای در

(Corresponding Author): n_sheikholeslami@iau-tnb.ac.ir نویسنده مسئول *2

آینده اکتشاف دو بال حرکت دوستوانی می باشند. یک سازمان برای بقا، رشد، افزایش عملکرد، نوآوری و توان رقابت پذیری در محیط پویای امروزی به قابلیت پویای دوستوانی سازمانی نیاز دارد (کلاس و همکاران^۱، ۲۰۲۰، ۲).

یکی از ایده های اساسی علم سازمانی این است که سازمان باید بتواند از قابلیت های موجود خود استفاده کرده و همزمان علاوه بر اینکه وظایف گذشته خود را به طور دقیق انجام دهد توانایی های جدید و اساسی را بیابد. در تحقیق های اولیه ای که به این مبحث پرداخته شده، رابطه ی میان دو فعالیت اکتشاف و بهره برداری غیر قابل قبول بود، اما در تحقیق های اخیر، به سازمان های دوستوان اشاره شده که می توانند توانایی های موجود خود را دریابند و در عین حال به جستجوی فرصت های جدید بپردازند (ابدا گارسیا و همکاران^۲، ۲۰۱۷، ۸۲۵).

قابل قبول ترین تعریف در مورد دوستوانی توازن بین اکتشاف و استخراج است؛ یعنی سازمان هایی که می توانند قابلیت های موجود خود را استخراج و همزمان فرصت های جدید را کشف کنند. جیمز مارچ به این موضوع به عنوان کشف احتمالات جدید و استخراج مسائل قطعی قدیمی اشاره می کند. استخراج موضوعاتی مانند انتخاب، پالایش، تولید، دسته بندی و اجرا را دربرمی گیرد. این در حالی است که اکتشاف دانش آفرینی و تحلیل فرصت های آینده را دربرمی گیرد. سازمان هایی که اکتشاف را ترجیح می دهند و استخراج را کنار می گذارند، دچار هزینه های آزمایش کردن می شوند، بدون اینکه مزایای چندانی از آن به دست آورند. این شرکت ها سرشار از ایده های ارائه نشده و قابلیت های غیرمتمايز هستند (محمدمی مقدم و هزارخانی، ۱۴۰۰، ۳۲).

دوستوانی سازمانی را به عنوان ظرفیتی برای دستیابی همزمان به استخراج (عملکرد عالی در فعالیت های روزانه) و اکتشاف (توانایی سازمان برای نوآوری و تغییر در واکنش به تقاضای متغیر محیط) توصیف می گردد. یک سازمان برای تضمین موفقیت بلندمدت خود باید بتواند بر هر دو مسلط شود. تمرکز بیش از حد بر استخراج اغلب باعث می شود یک سازمان دید بلندمدت خود را از دست بدهد، درحالی که تاکید بیش از حد بر اکتشاف نسبت به استخراج به معنی ساخت کسب و کار آینده به قیمت از دست دادن آن در امروز است (کشاورزی، ۱۳۹۹، ۳).

سازمان ها می توانند بر روی فعالیت هایی که انعطاف پذیری را افزایش می دهد، تمرکز کنند که اکتشاف نامیده می شود و اشاره به تمرکز بر روی نوآوری و رشد در محصول، فرصت هایی برای اطمینان از اثربخشی آینده و ... دارد. از دید محققان اکتشاف و بهره برداری اساسا دو فعالیت سازمانی مجزا می باشد که باید به صورت کاملا همزمان پیگیری شود تا سازمان به مزیت رقابتی و بقای طولانی مدت دست یابد. تعداد زیادی از تحقیقات از بهره برداری و اکتشاف به عنوان فعالیت های متعادل که متقابلا اثر مثبتی دارند الگو گرفته اند. دست یافتن به سطح یکسانی از اکتشاف و بهره برداری در سازمان آسان نیست، اما می توان مدت زمان رسیدن به آن را کوتاهتر کرد (زرگران خوزانی و مستوفی فر، ۱۳۹۸، ۳).

دوستوانی، شامل فرآیندهای مکمل اکتشاف و بهره برداری، افزایش توجه بر تحقیق سازمانی و پیدا کردن کاربردهای آن در حوزه های مختلف می شود. دغدغه محقق این است که اگر بیمارستان محب کوثر بخواهد موفق باشند باید در هر دو حوزه اکتشاف و بهره برداری وارد شود. چون بیمارستان محب کوثر باید از یک طرف در حال تلاش برای کارآمدی به شکل های سودآوری و همراستایی؛ و از طرف دیگر اثربخشی به صورت انطباق و انعطاف پذیری باشد. به عبارت دیگر، بیمارستان محب کوثر نه تنها باید در بهره برداری تمرکز داشته باشند بلکه بایستی اکتشاف را هدف خود قرار دهند این امر به خصوص در بیمارستان های خصوصی در حال رقابت از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. اگر بیمارستان محب کوثر موفق به رسیدن به این دو هدف به صورت همزمان نشود، ممکن است که موفقیت و بقای بلندمدت از دست بدهند. دو موضوعی که باعث عدم دستیابی به موارد بالا می گردد معضل نوآوری و پارادوکس موفقیت است. معضل نوآور چالش سازمان نوآور برای مدیریت محیط به شدت متغیر از

¹ Clauss et al

² Úbeda-García et al.

طریق فعالیت همزمان در هر دو حوزه انتفاع و اکتشاف می باشد. علاوه بر این، خطر بسیار محتمل دیگری برای بیمارستان تمایل برای ادامه راه، استراتژی و اهداف فعلی و ایجاد نوعی ترس از تغییر می باشد. این گرایش ممکن است بیمارستان محب کوثر را در وضعیتی قرار دهد که "پارادوکس موفقیت" شناخته می شود. بیمارستان محب کوثر، در گذر زمان پیچیدگی ساختار و سیستم خود را افزایش داده است و در نتیجه، مقاومت شدیدی نسبت به تغییرات دارد. برای غلبه بر این پارادوکس، بیمارستان محب کوثر نایستی تنها در بین بیمارستان های موجود موفق باشد بلکه بایستی به اندازه کافی برای انطباق با بیمارستان های جدید انعطاف پذیر باشد. این امر چالشی است که بیمارستان محب کوثر نمی تواند به راحتی با آن مقابله نماید. به عنوان یک راه حل برای این دو معضل، محقق این تحقیق را انجام داده است که بیمارستان محب کوثر ویژگی هایی را به دست آورد و ارتقا دهد که به دوسوتوانی سازمانی معروف است. تطابق بیمارستان نه تنها منجر به کارایی کوتاه مدت می گردد بلکه نوآوری بلندمدت را نیز بهبود می بخشد. دوسوتوانی می تواند باعث اجتماع همزمان برنامه های کوتاه مدت و بلندمدت بیمارستان به منظور دستیابی به مزیت رقابتی پایدار با دیگر بیمارستان های دیگر باشد. مسئله ای که در بیمارستان محب کوثر تهران وجود دارد ضعف در دوسوتوانی است و وجود رقابت بین بیمارستان ها بهبود دوسوتوانی در بیمارستان محب کوثر تهران را حائز اهمیت کرده است. از این رو هدف اصلی تحقیق شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر است.

۲- مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق

رهبری تحول گرا: یک توانایی شخصی برای پیش بینی، ساخت آینده، انعطاف پذیری، تفکر استراتژیک و کار با دیگران که فرصتهای متغیری را برای ایجاد یک آینده قابل وصول برای سازمانها شناسایی می کند. رهبری تحولگرا فرایند نفوذ آگاهانه در افراد یا گروه ها برای ایجاد تغییر و تحول ناپیوسته در وضع موجود و کارکردهای سازمان به عنوان یک کل است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۵، ۳۳).

انعطاف پذیری منابع انسانی: انعطاف پذیری منابع انسان، توانای کارکنان در انجام طیف گسترده ای از فعالیتها است که باعث می شود کارکنان با درک شرایط سازمان در تمام موقعیتهای واکنش مناسب از خودشان نشان دهند (کتابچی، ۲۰۲۰، ۲۷).

سیستم کاری با عملکرد بالا: سیستمهای کاری با عملکرد بالا به مجموعه ای از اقدامات منابع انسانی که برای ارتقای عملکرد سازمان از طریق ایجاد نگرش مثبت در کارکنان طراحی شده اند، اشاره دارد (کاشیک و ماخرجی، ۲۰۲۰، ۲۰۶).

هوش سازمانی: هوش سازمانی قابلیت یک سازمان است به عنوان یک کل، در افزایش اطلاعات، نوآوری دانش عمومی و عمل موثر برپایه ایجاد دانش تعریف میشود (شامی زنجانی و طاهر الدینی، ۱۳۹۵، ۲). هوش سازمانی ظرفیت و پتانسیل یک سازمان در بهره برداری از تمام نیروهای ذهنی خود و متمرکز کردن این تفکرات برای انجام وظایف است (هنر آموز، ۱۳۹۵، ۳). هوش سازمانی مهارت یک سازمان برای یادگیری و مدیریت اطلاعات و استفاده از آن برای تصمیم گیری مؤثر و تطبیق با تغییرات تعریف شده است (کاظمی، ۱۳۹۷، ۲).

¹ Ketabchi

² Kaushik & Mukherjee

دوستوانی سازمان: تاشمن و اریلی، دوستوانی سازمانی را توانایی همزمان پیگیری نوآوری افزایشی و ناپیوسته برای ساختارها، فرآیندها و فرهنگها در گروه متناقض چندگانه در شرکت مشابه که برای بقای یک دسته از شرکتها نیاز می‌باشد، تعریف کردند. گیسون، دوستوانی را، یک توانایی سازمانی در همسویی و کارایی در پاسخ به تقاضاهای بازار و همزمان سازگاری با تغییرات در محیط تعریف می‌کند. سازمان دوستوان به سازمانی گفته می‌شود که به طور همزمان توانایی تمرکز بر مسئولیت‌های فعلی به خوبی فرصت‌های آینده را به عنوان کلیدی برای بقای شرکت دارا باشد (کلاس و همکاران^۱، ۲۰۲۰، ۲).

محمدی مقدم و هزارخانی (۱۴۰۰) بررسی تاثیر انعطاف‌پذیری منابع انسانی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی دوستوانی سازمانی (مورد مطالعه: بیمارستان اتیه تهران) پرداختند. قاسمی و فتحی مجرد (۱۴۰۰) به بررسی تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر عملکرد مالی با نقش میانجی دوستوانی سازمان و انعطاف‌پذیری منابع انسانی در شرکت واگن پارس اراک پرداختند. کشاورزی (۱۳۹۹) به بررسی تاثیر سیستم‌های کاری با عملکرد بالا بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی دوستوانی سازمانی و انعطاف‌پذیری منابع انسانی در شعب بانک شهر تهران پرداختند. محمدی و همکاران (۱۳۹۹) به تبیین نقش میانجی دوستوانی سازمانی (اکتشاف و بهره‌برداری) در تاثیر رهبری تحول‌گرا بر هوشیاری کارآفرینانه (مورد مطالعه: یکی از شرکت‌های تابعه شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب) پرداختند. کاویانی و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی نقش میانجی انعطاف‌پذیری منابع انسانی در رابطه بین دوستوانی سازمانی و هوش سازمانی در یگان‌های منتخب اطلاعات نظامی پرداختند. دهقانی سلطانی و افضل‌گروه (۱۳۹۸) به بررسی تاثیر رهبری تحول‌آفرین بر کارآفرینی سازمانی: نقش میانجی دوستوانی سازمانی پرداختند. کاویانی و همکاران (۱۳۹۷) به تاثیر انعطاف‌پذیری منابع انسانی بر دوستوانی سازمانی در یگان‌های نظامی پرداختند. سامانی و عسکری (۱۳۹۷) به طراحی مدل ارتباطی هوش سازمانی و دوستوانی کارکنان با نقش میانجی فرایند مدیریت دانش در اداره کل ورزش و جوانان استان چهارمحال و بختیاری پرداختند. مجیدی لیف شاگرد و همکاران (۱۳۹۳) به دوستوانی سازمانی و نقش رهبری تحول‌آفرین در تحقق توانمندی سازمانی پرداختند. کیم و لی^۲ (۲۰۲۱) به دوستوانی شرکت مخاطره‌آمیز: آیا رهبران تحول‌آفرین یادگیری سازمانی را برای رشد مخاطره‌آمیز تقویت می‌کنند؟ پرداختند. نونس و همکاران^۳ (۲۰۲۰) به چگونه رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد موزه‌ها تاثیر می‌گذارد: دیدگاه دوستوانی زمینه‌ای پرداختند. نمانیچ و ورا^۴ (۲۰۱۹) به رهبری تحول‌آفرین و دوستوانی در زمینه یک اکتساب پرداختند. ابدا گارسیا و همکاران^۵ (۲۰۱۷) تاثیر انعطاف‌پذیری منابع انسانی بر عملکرد با در نظر گرفتن نقش دوستوانی سازمانی در صنعت هتلداری در اسپانیا را مورد بررسی قرار دادند. ابدا گارسیا و همکاران^۶ (۲۰۱۷) به سیستم‌های کاری و عملکرد با عملکرد بالا: دوستوانی سازمانی و انعطاف‌پذیری منابع انسانی پرداختند. باسکارادا و همکاران^۷ (۲۰۱۶) به رهبری و دوستوانی سازمانی پرداختند. جی و همکاران^۸ (۲۰۱۵) به تاثیر رهبری تحول‌آفرین بر یکپارچگی رفتاری مدیریت برتر و دوستوانی سازمانی در محیط پویا - یک مطالعه تجربی بر اساس شرکت‌های تجارت الکترونیک در چین پرداختند.

لذا با توجه به پیشینه‌های تحقیق می‌توان بیان داشت که محمدی و همکاران (۱۳۹۹)، دهقانی سلطانی و افضل‌گروه (۱۳۹۸)، مجیدی لیف شاگرد و همکاران (۱۳۹۳)، کیم و لی (۲۰۲۰)، نونس و همکاران (۲۰۲۰)، نمانیچ و ورا

¹ Clauss et al.

² Kim & lee

³ Nunes et al.

⁴ Nemanich & Vera

⁵ Úbeda-García et al.

⁶ Úbeda-García et al.

⁷ Baskarada et al.

⁸ Ji et al.

(۲۰۱۹)، باسکارادا و همکاران (۲۰۱۶)، جی و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود بیان کردند که رهبری تحول گرا از عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان است. محمدی مقدم و هزارخانی (۱۴۰۰)، قاسمی و فتحی مجرد (۱۴۰۰)، کشاورزی (۱۳۹۹)، کاویانی و همکاران (۱۳۹۸)، کاویانی و همکاران (۱۳۹۷)، ایدا گارسیا و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیق خود بیان کردند که انعطاف پذیری منابع انسانی از عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان است. قاسمی و فتحی مجرد (۱۴۰۰)، کشاورزی (۱۳۹۹)، ایدا گارسیا و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیق خود بیان کردند که سیستم کاری با عملکرد بالا از عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان است. سامانی و عسکری (۱۳۹۷) در تحقیق خود بیان کردند که هوش سازمانی از عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان است.

اهداف تحقیق

- ۱-۳- شناسایی عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر.
- ۲-۳- تعیین اولویت عوامل شناسایی شده در بیمارستان محب کوثر.

۳- روش تحقیق

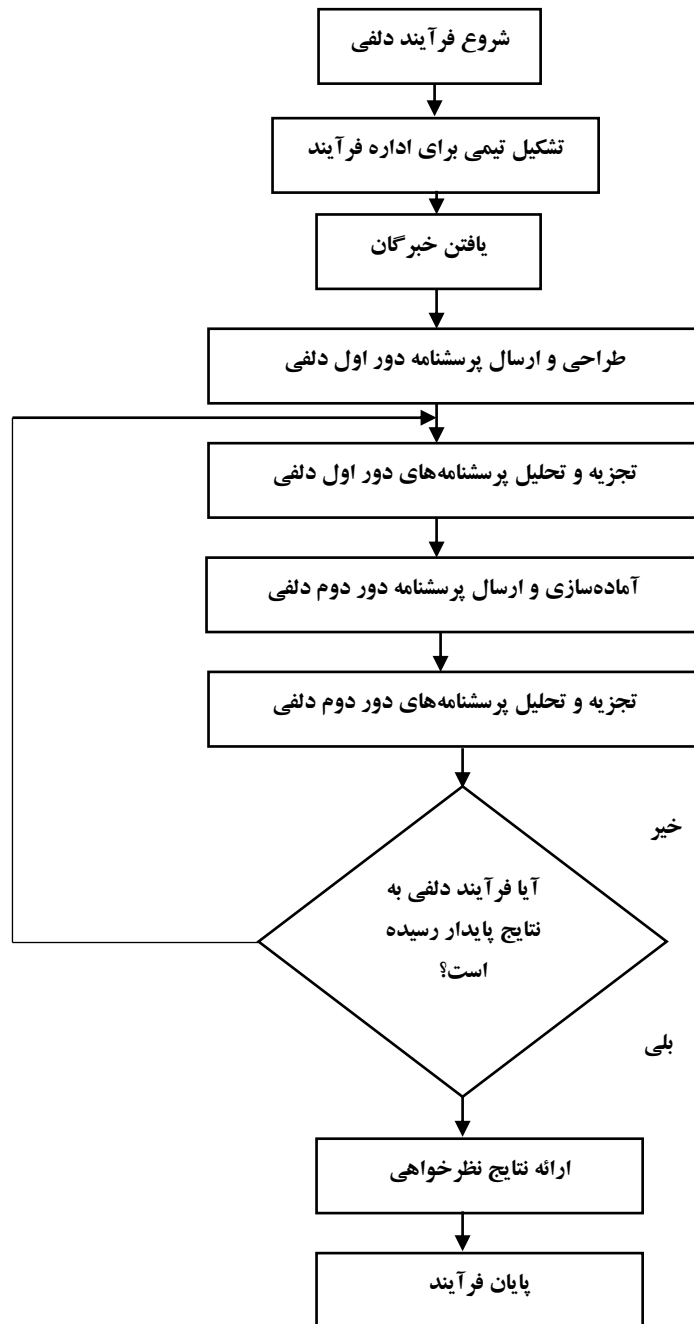
این پژوهش از نظر هدف کاربردی است. نوع پژوهش از نظر ماهیت و روش، توصیفی-اکتشافی است. جامعه آماری در بخش کیفی مدیران و سرپرستان بیمارستان محب کوثر تهران به تعداد ۲۰ نفر است. جامعه آماری در بخش کمی پژوهش حاضر کلیه کارکنان بیمارستان محب کوثر که تعداد آنان ۴۶۵ نفر برآورد شده است. نمونه آماری در بخش کیفی مدیران و سرپرستان بیمارستان محب کوثر تهران به تعداد ۱۶ نفر است. طبق فرمول محدود کوکران حجم نمونه کارکنان در بخش کمی برابر با ۲۱۰ نفر خواهد بود.

تعیین حجم نمونه محدود

$$n = \frac{465 \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (464) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} \approx 210$$

$$n = \frac{NZ^2 \frac{\alpha}{2} * p(1-p)}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2 \frac{\alpha}{2} * p(1-p)}$$

در نهایت باتوجه به بررسی های به عمل آمده مقرر گردید تعداد ۲۵۰ پرسشنامه در بین کارکنان بیمارستان محب کوثر توزیع گردد که در نهایت پس از جمع آوری پرسش نامه ها تعداد ۲۱۰ پرسشنامه که به صورت صحیح تکمیل گردیده است، به اندازه حجم نمونه مورد استفاده قرار گرفته است. برای جمع آوری داده ها از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شده است. با توجه به نقش روش کتابخانه ای در تحقیقات علمی، لازم است محققان از این روش مطلع باشند. در این تحقیق از روش میدانی و ابزار پرسشنامه برای جمع آوری داده استفاده شده است. جمع آوری داده ها در بخش کیفی با استفاده از روش دلفی به شرح زیر انجام شده است. در ابتدا و قبل از شروع مراحل دلفی، جهت شاکله بندی موضوع و تشکیل چارچوب اولیه، سطوح و ابعادی که در ارائه مدل موثر بودند، از درون تحقیقات و مطالعات محققان قبلی استخراج شد. جهت سنجش مولفه های استخراج شده از منابع مختلف توسط مدیران با تجربه، ابتدا مدیران شناسایی شدند. فرم دعوت از خبرگان از طریق ایمیل ارسال و برای بعضی نیز به صورت حضوری یا تلفنی هماهنگ گردید و پس از توضیح لازم در زمینه مبانی موضوع و اهداف تحقیق، موافقت اکثر آنان برای مشارکت جلب گردید. شکل (۱) فرآیند اجرای دلفی را بر اساس موارد ذکر شده در بالا را نشان می دهد. مراحل ۶ تا ۸ می تواند تا زمان رسیدن خبرگان به اجماع تکرار گردد.



شکل ۱- فرآیند اجرایی دلفی

در این مرحله، ابتدا شاخص های منتج شده از مطالعات طی پرسشنامه ای بین ۲۰ نفر از اعضای گروه خبرگان توزیع شد و در بخش اول پرسشنامه ضمن معرفی موضوع پژوهش، هدف بیان مسئله، ضرورت پژوهش و مفاهیم برای پاسخ دهندگان بیان شد. سپس شاخص های هر بعد به صورت جداگانه پرسش و تعیین شد. همچنین امکان ترکیب، حذف و یا اضافه نمودن

شاخص ها و ابعاد نیز در این مرحله داده شد. اعتبار محتوا که به آن اعتبار منطقی^۱ نیز گفته می شود به این امر دلالت دارد که آیا شیوه یا ابزار جمع آوری داده ها به خوبی معرف همان محتوایی است که باید اندازه گیری شود. به سخن دیگر، در اعتبار محتوایی به توانایی یا قابلیت گویه ها یا اقلام ابزار یا شیوه جمع آوری داده ها برای پوشش کل محتوای یک سازه معین توجه می شود و برای این منظور، ابتدا متغیرها مشخص و با دقت تعریف می شوند (کلیه ی ابعاد متغیر روشن می شود) و آنگاه گویه ها یا اقلام به گونه ای ساخته می شود که محتوای تعریف شده را اندازه بگیرد. بنابراین، اگر ابزار یا روش جمع آوری داده ها همه ابعاد و محتوای متغیر یا مفهوم مورد نظر را در بر گرفت، دارای اعتبار محتوا است و در غیر این صورت فاقد اعتبار محتوا است. لاوشه^۲ یک روش پرکاربرد را برای سنجش اعتبار محتوا ابداع کرد و فرمولی برای آن ارائه داد که به آن نسبت اعتبار محتوا^۳ گفته می شود. که در این روش میزان موافقت میان ارزیابان یا داوران در خصوص «مناسب یا اساسی بودن» یک گویه خاص اندازه گیری می شود.

$$CVR = \frac{N_e - N / 2}{N / 2}, CVI = \frac{N_e}{N}$$

فرمول لاوشه

CVI, CVR: نسبت اعتبار محتوا است؛ N_e : تعداد ارزیابان یا داورانی است که بیان می دارند گویه مورد نظر «اساسی یا سودمند» است؛ N : کل تعداد ارزیابان یا داوران است. جمع آوری پاسخ ها و جمع بندی پاسخ های دور اول، در جدول زیر گزارش شده است.

جدول ۱- نتایج دلفی

نتیجه	روایی محتوایی		آزمون تی تک نمونه ای (آماره آزمون = ۳)				شاخص	
	CVR	CVI	Sig	درجه آزادی	T	انحراف معیار		
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۱۹/۰۳۹	۰/۴۷۹	۴/۶۶۷	مدیریت (مهار) هیجانی
تایید	۸۸٪	۹۴٪	۰/۰۰۰	۱۵	۲۱/۱۰۸	۰/۴۵۰	۴/۷۳۳	شناخت هیجانی
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۲۶/۴۹۲	۰/۳۷۹	۴/۸۳۳	دریافت هیجانی
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۲۹/۵۷۱	۰/۳۴۶	۴/۸۶۷	آموزش
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۱۷/۵۸۸	۰/۴۹۸	۴/۶۰۰	ارزیابی عملکرد
تایید	۸۸٪	۹۴٪	۰/۰۰۰	۱۵	۱۷/۵۸۸	۰/۴۹۸	۴/۶۰۰	جبران خدمت
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۱۹/۰۳۹	۰/۴۷۹	۴/۶۶۷	ارتقا عادلانه
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۲۱/۱۰۸	۰/۴۵۰	۴/۷۳۳	برابری و مساوات
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۱۹/۹۷۷	۰/۴۶۶	۴/۷۰۰	رفتار عادلانه
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۱۷/۵۸۸	۰/۴۹۸	۴/۶۰۰	هوش عاطفی
تایید	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۰/۰۰۰	۱۵	۱۹/۹۷۷	۰/۴۶۶	۴/۷۰۰	مدیریت منابع انسانی
تایید	۸۸٪	۹۴٪	۰/۰۰۰	۱۵	۱۹/۰۳۹	۰/۴۷۹	۴/۶۶۷	عدالت سازمانی

پرسشنامه محقق در نظر دارد میزان اهمیت شاخص ها و متغیرها را از دیدگاه خبرگان بررسی کند. از مجموع ۲۰ پرسشنامه در نظر گرفته شده برای این بخش ۱۶ خبره حاضر به مشارکت شده اند. در این بخش از آزمون فرض آماری میانگین یک جامعه یا به عبارتی از آزمون t یک نمونه ای^۴ استفاده گردیده است که در واقع تفاوت بین میانگین نمونه مورد بررسی را با

^۱ Logical Validity

^۲ Lawshe

^۳ Content Validity Ratio

^۴ One Sample Test

یک مقدار مفروض مورد آزمون قرار می‌دهد. فرض صفر در تمام متغیرهای تحقیق با توجه به طیف پنج تایی لیکرت به این صورت است: آزمون فرض برای این پرسشنامه به صورت زیر می‌باشد.

H0: میانگین پاسخ‌ها دارای اختلاف معنادار با میانگین نظری نیست. ($\mu=3$)

H1: میانگین پاسخ‌ها اختلاف معنادار و بزرگتر از میانگین نظری دارد. ($\mu\neq3$)

با توجه به اینکه تمامی سوالات پرسشنامه به صورت مستقیم طراحی شده‌اند، میانگین به دست آمده در بازه یک تا پنج به معنای اهمیت خیلی کم و کم (کمتر از ۳) و اهمیت زیاد و خیلی زیاد (بیشتر از ۳) می‌باشد. در واقع مقدار نمره هنجار به صورت معمول حد وسط طیف (۳) در نظر گرفته می‌شود. در این مرحله تمامی شاخص‌ها میانگین بیشتر از ۳ اختیار کرده‌اند و یا اینکه مقدار اماره تی برای آنها خارج بازه بحرانی شده بود (مقدار سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ شده است) و در نتیجه این آزمون نشان از معتبر بودن تمامی مولفه‌ها و متغیرهای اصلی می‌باشد. برای باقیمانده ماندن در روند تحلیل، علاوه بر آزمون تی از شاخص CVI و CVR نیز استفاده شده است. شاخص‌هایی که دارای CVR کمتر از ۰/۴۹ و CVI کمتر از ۰/۷۰ هستند باید حذف شوند. نتایج روایی لاوشه نان از معتبر بودن تمامی مولفه‌ها و متغیرها می‌باشد.

۴- بحث و نتیجه‌گیری نهایی بخش کیفی

در پژوهش حاضر، برای تعیین اتفاق نظر میان اعضای پانل علاوه بر شاخص‌های مرکزی شامل میانگین و انحراف استاندارد و .. آزمون تی تی-تک‌نمونه‌ای، CVI و CVR، از ضریب همبستگی کندال نیز استفاده شده است. دقت کنید ضریب همبستگی کندال با ضریب همبستگی تاو کندال تفاوت دارد. کندال در ضریب همبستگی کندال دارای خواصی نظیر ضریب همبستگی ساده است. برای برآورد آن از آماره τ استفاده می‌شود. ضریب همبستگی کندال که با نماد W نشان داده می‌شود یک آزمون ناپارامتریک است و برای تعیین میزان همبستگی میان نظرات استفاده می‌شود. ضریب کندال بین ۰ و ۱ متغیر است. اگر ضریب کندال صفر باشد یعنی عدم توافق کامل و اگر یک باشد یعنی توافق کامل وجود دارد. ویژگی‌های ضریب کندال یکی از مهمترین کاربردهای این آزمون را در مدیریت فراهم کرده است. استفاده شده است. با توجه به کمتر بودن مقدار سطح معنی داری از ۰/۰۵ می‌توان گفت که ضریب توافقی کندال معنادار بوده است و در سطح اطمینان ۰/۹۵ اتفاق نظر بین خبرگان وجود داشته است. نتایج دلفی نشان می‌دهد که اتفاق نظر اعضای پانل حاصل شده است و می‌توان به تکرار دورها پایان داد.

جدول ۲- جمع بندی نهایی دلفی

Kendall's W=0/508
Chi-square=279/028
Sig=0/001

در نهایت جدول شماره ۳ که مشتمل بر ۷ بعد هستند مورد تایید خبرگان قرار گرفت. در ادامه به منظور بررسی وضعیت عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمان ابزار پرسشنامه بر اساس چارچوب مورد تایید خبرگان تهیه گردید، روال کار بدین گونه بود که ابتدا پرسشنامه اولیه که حاوی سوالات تخصصی بودند تدوین و مجدداً در اختیار خبرگان قرار گرفت تا درخصوص آن نظر دهند. (در نهایت ابزار پرسشنامه مشتمل بر ۷ بعد به تایید نهایی رسید که برای بررسی وضعیت در جامعه آماری مد نظر توضیح گردید.

جدول ۳- عوامل مستخرج از ادبیات و مصاحبه

متغیر	شماره سوال	عوامل مستخرج از ادبیات و مصاحبه	عوامل مستخرج از مصاحبه
رهبری تحول‌گرا	سوال ۱ تا ۳	محمدی و همکاران (۱۳۹۹)، دهقانی سلطانی و افضل‌گروه (۱۳۹۸)، مجیدی لیف شاگرد و همکاران (۱۳۹۳)، کیم و لی (۲۰۲۰)، نونس و همکاران (۲۰۲۰)، نمانیچ و ورا (۲۰۱۹)، باسکارادا و همکاران (۲۰۱۶)، جی و همکاران (۲۰۱۵)	مورد تایید مصاحبه شونده
انعطاف‌پذیری منابع انسانی	سوال ۴ تا ۶	محمدی مقدم و هزارخانی (۱۴۰۰)، قاسمی و فتحی مجرد (۱۴۰۰)، کشاورزی (۱۳۹۹)، کاویانی و همکاران (۱۳۹۸)، کاویانی و همکاران (۱۳۹۷)، ایدا گارسیا و همکاران (۲۰۱۷)	مورد تایید مصاحبه شونده
سیستم کاری با عملکرد بالا	سوال ۷ تا ۹	قاسمی و فتحی مجرد (۱۴۰۰)، کشاورزی (۱۳۹۹)، ایدا گارسیا و همکاران (۲۰۱۷)	مورد تایید مصاحبه شونده
هوش سازمانی	سوال ۱۰ تا ۱۲	سامانی و عسکری (۱۳۹۷)	مورد تایید مصاحبه شونده
هوش عاطفی	سوال ۱۳ تا ۱۵		استخراج از مصاحبه
مدیریت منابع انسانی	سوال ۱۶ تا ۱۸		استخراج از مصاحبه
عدالت سازمانی	سوال ۱۹ تا ۲۱		استخراج از مصاحبه

روایی در بخش کیفی مورد تایید است زیرا در این تحقیق به منظور تحقق این هدف از اجماع سه سوپه در روش جمع آوری داده‌ها استفاده شد که شامل، بررسی اسناد و مدارک، مصاحبه و در نهایت پرسشنامه بود. علاوه بر این افراد درگیر در مصاحبه‌ها، خبرگان بودند که به صورت علمی و یا عملی با تحقیق در ارتباط بودند. در این تحقیق به منظور اطمینان از انتقال‌پذیری، کاربرد روش‌های مختلف از جمله مصاحبه و همچنین مطالعات کتابخانه‌ای نشان از همگرایی بیشتر و مشابه بودن پاسخ‌ها داشت. به گونه‌ای که مؤلفه‌های ارائه شده در مصاحبه‌ها برای شاخصهای تحقیق همانند پاسخ‌های ارائه شده در شاخص‌های ارائه شده با محققان گذشته مشابه بود و از همگرایی برخوردار بود. در این تحقیق به منظور حصول از تکاپذیری مصاحبه‌ها به منظور حصول از مطالب گفته شده توسط محقق ضبط شد و مورد بازبینی و تأیید مصاحبه‌شوندگان قرار گرفت. در این تحقیق به منظور تأییدپذیری توسط استاد راهنما مورد بازبینی قرار گرفت. که با بررسی ایشان، نکات و اصطلاحاتی مورد بازبینی قرار گرفت.

پرسشنامه‌های این تحقیق محقق ساخته است و برای تأیید روایی در بخش کمی محقق روایی محتوایی انجام داده است. برای تعیین CVR از متخصصان درخواست می‌شود تا هرآیتم را براساس طیف سه قسمتی "ضروری است"، "مفید است ولی ضرورتی ندارد" و "ضرورتی ندارد" بررسی نماید. سپس پاسخ‌ها مطابق فرمول زیر محاسبه می‌گردد. در این رابطه n_E تعداد متخصصانی است که به گزینه‌ی "ضروری" پاسخ داده‌اند و N تعداد کل متخصصان است. مقدار محاسبه شده برای هر سوال در جدول زیر آمده است و از مقدار $0/49$ که حداقل مقدار روایی برای ۱۵ نفر (تعداد پانل متخصصان) می‌باشد بزرگتر است لذا اعتبار محتوای آن آیتم پذیرفته می‌شود.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

جدول ۴- مقدار روایی محتوایی هر سوال

سوال ها	ضروری	مفید ولی غیر ضروری	غیر ضروری	CVR (روایی محتوی)
۱	۱۳	۱	۱	۰/۷۳
۲	۱۲	۱	۲	۰/۶
۳	۱۲	۲	۱	۰/۶
۴	۱۲	۳	۰	۰/۶
۵	۱۳	۰	۲	۰/۷۳
۶	۱۲	۲	۱	۰/۶
۷	۱۴	۱	۰	۰/۸۶
۸	۱۲	۱	۲	۰/۶
۹	۱۳	۲	۰	۰/۷۳
۱۰	۱۳	۱	۱	۰/۷۳
۱۱	۱۲	۳	۰	۰/۶
۱۲	۱۳	۲	۰	۰/۷۳
۱۳	۱۲	۲	۱	۰/۶
۱۴	۱۳	۰	۲	۰/۷۳
۱۵	۱۴	۱	۰	۰/۸۶
۱۶	۱۲	۳	۰	۰/۶
۱۷	۱۲	۲	۱	۰/۶
۱۸	۱۴	۱	۰	۰/۸۶
۱۹	۱۴	۱	۰	۰/۸۶
۲۰	۱۳	۲	۰	۰/۷۳
۲۱	۱۴	۰	۱	۰/۸۶
۲۲	۱۲	۱	۲	۰/۶
۲۳	۱۳	۲	۰	۰/۷۳
۲۴	۱۳	۱	۱	۰/۷۳
۲۵	۱۲	۱	۲	۰/۶
۲۶	۱۲	۳	۰	۰/۶
۲۷	۱۴	۱	۰	۰/۸۶

در این تحقیق به منظور سنجش اعتبار پرسشنامه از ضریب الفای کرونباخ استفاده شده است با استفاده از نرم افزار spss19 ضریب الفای کرونباخ محاسبه گردیده که مقدار الفای کرونباخ بدست آمده برای (۳۰ پرسشنامه) ۰/۸۹۷ است که نشان دهنده این است که این پرسشنامه از اعتبار لازم برخوردار است.

جدول ۵- تحلیل پایایی پرسشنامه تحقیق

مولفه ها	شماره سوال	الفای کرونباخ
رهبری تحول گرا	سوال ۱ تا ۳	۰/۷۹۵
انعطاف پذیری منابع انسانی	سوال ۴ تا ۶	۰/۷۲۳
سیستم کاری با عملکرد بالا	سوال ۷ تا ۹	۰/۷۹۷
هوش سازمانی	سوال ۱۰ تا ۱۲	۰/۷۷۴

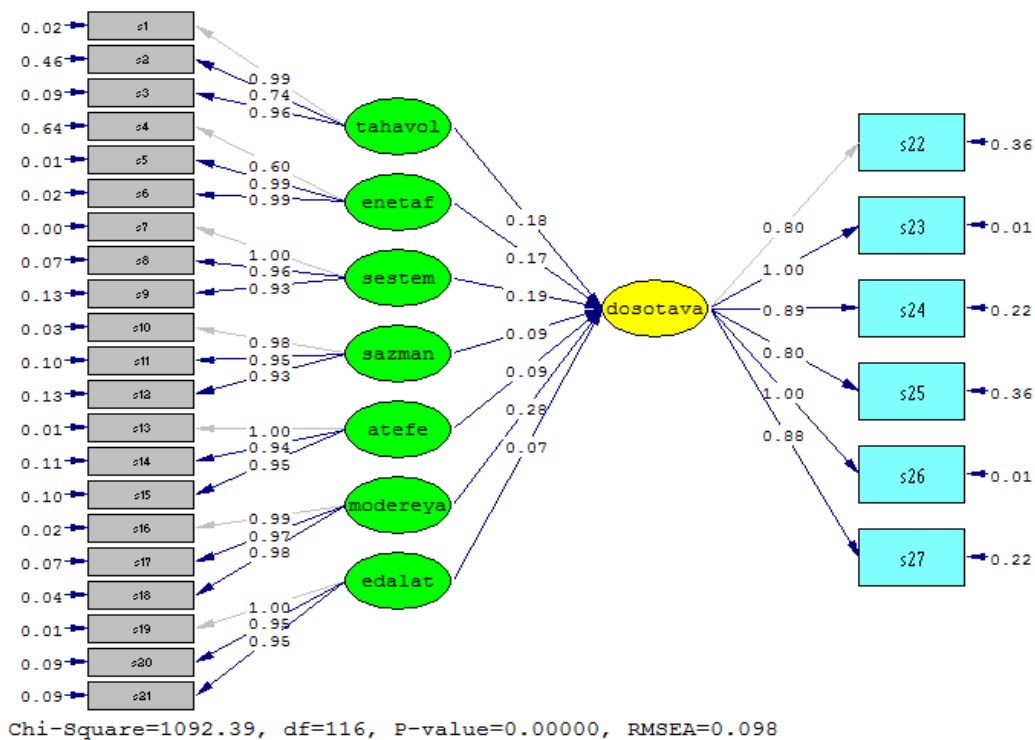
۰/۸۱۲	سوال ۱۳ تا ۱۵	هوش عاطفی
۰/۷۱۵	سوال ۱۶ تا ۱۸	مدیریت منابع انسانی
۰/۸۸۴	سوال ۱۹ تا ۲۱	عدالت سازمانی
۰/۷۹۲	سوال ۲۲ تا ۲۷	دوستوانی سازمان
۰/۸۹۷	سوال ۱ تا ۲۷	کل سوالات

۵- تجزیه و تحلیل داده‌ها

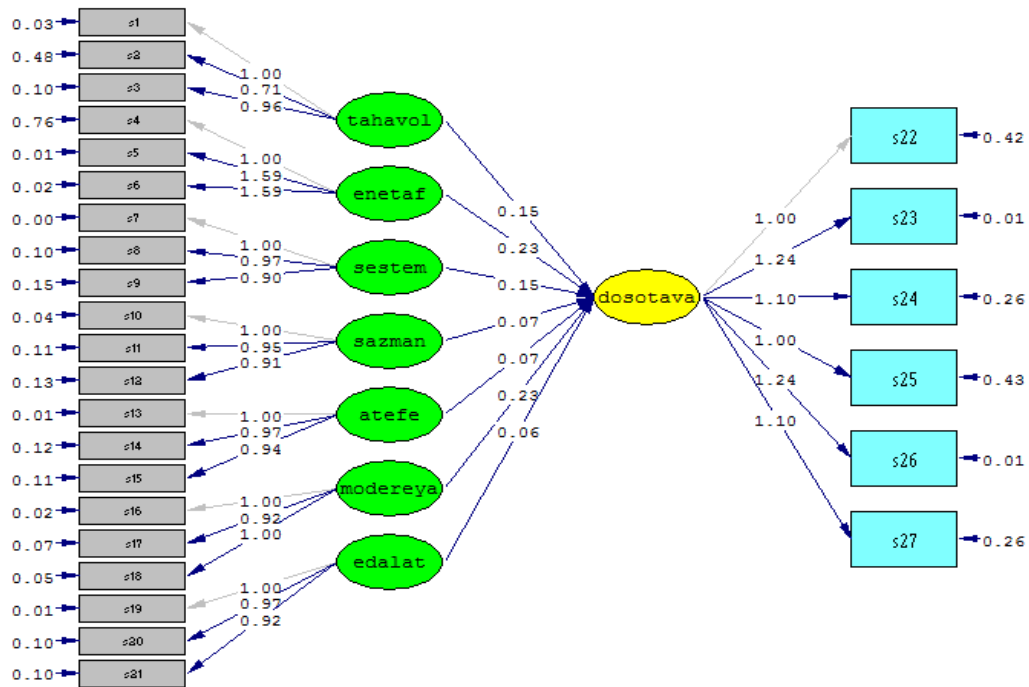
برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. با توجه به جدول نتایج و معیار تصمیم نشان از پذیرش فرض صفر دارد. یعنی دلیلی برای رد این فرضیه که "نمونه مورد نظر از توزیع نرمال به دست آمده است"، وجود ندارد. به عبارتی توزیع این نمونه، نرمال است زیرا معیار تصمیم بیشتر از ۰/۰۵ است. لذا می‌توان از معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌های تحقیق استفاده کرد.

جدول ۶- آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

	رهبری تحولگرا	انعطاف پذیری منابع انسانی	سیستم کاری با عملکرد بالا	هوش سازمانی	هوش عاطفی	مدیریت منابع انسانی	عدالت سازمانی	دوستوانی سازمان
معیار تصمیم	۰/۰۸۱	۰/۰۸۸	۰/۰۹۲	۰/۰۷۳	۰/۰۸۴	۰/۰۷۷	۰/۰۶۲	۰/۰۵۴

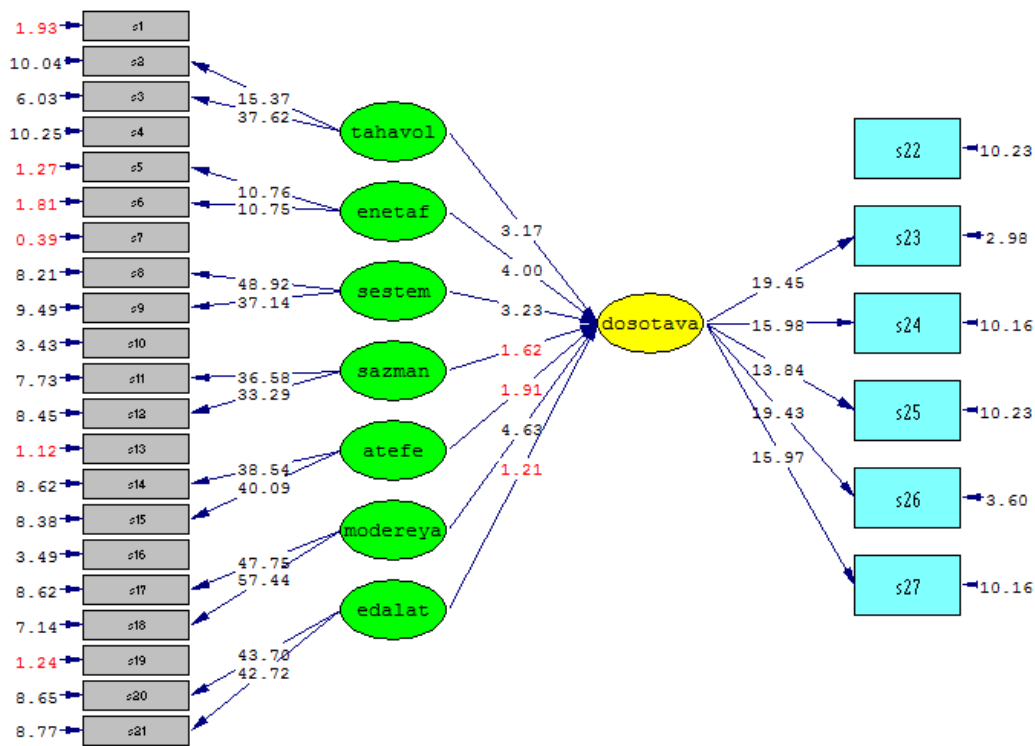


شکل ۲- محاسبات اولیه مدل معادلات ساختاری



Chi-Square=1092.39, df=116, P-value=0.00000, RMSEA=0.098

شکل ۳- محاسبات بارهای عاملی و ضرایب مسیر



Chi-Square=1092.39, df=116, P-value=0.00000, RMSEA=0.098

شکل ۴- محاسبات آماره تی

بررسی هدف اول تحقیق - شناسایی عوامل موثر بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر

جدول ۷- بررسی تاثیر رهبری تحولگرا بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر

نتیجه	مقایسه با آماره استاندارد	آماره t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
تایید	$3/17 > 1/96$	3/17	0/18	دوستوانی سازمان	رهبری تحولگرا

با توجه به جدول ۷ از آنجا که آماره تی در تاثیر رهبری تحولگرا بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر برابر با ۳/۱۷ است و در بازه (۱/۹۶ ، ۱/۹۶-) قرار ندارد می توان نتیجه گرفت که رهبری تحولگرا از عوامل موثر بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر است.

جدول ۸ - بررسی تاثیر انعطافپذیری منابع انسانی بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر

نتیجه	مقایسه با آماره استاندارد	آماره t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
تایید	$4 > 1/96$	4	0/17	دوستوانی سازمان	انعطافپذیری منابع انسانی

با توجه به جدول ۸ از آنجا که آماره تی در تاثیر انعطافپذیری منابع انسانی بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر برابر با ۴ است و در بازه (۱/۹۶ ، ۱/۹۶-) قرار ندارد می توان نتیجه گرفت که انعطافپذیری منابع انسانی از عوامل موثر بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر است.

جدول ۹- بررسی تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر

نتیجه	مقایسه با آماره استاندارد	آماره t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
تایید	$3/23 > 1/96$	3/23	0/19	دوستوانی سازمان	سیستم کاری با عملکرد بالا

با توجه به جدول ۹ از آنجا که آماره تی در تاثیر سیستم کاری با عملکرد بالا بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر برابر با ۳/۲۳ است و در بازه (۱/۹۶ ، ۱/۹۶-) قرار ندارد می توان نتیجه گرفت که سیستم کاری با عملکرد بالا از عوامل موثر بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر است.

جدول ۱۰- بررسی تاثیر هوش سازمانی بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر

نتیجه	مقایسه با آماره استاندارد	آماره t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
رد	$1/62 > 1/96$	1/62	0/09	دوستوانی سازمان	هوش سازمانی

با توجه به جدول ۱۰ از آنجا که آماره تی در تاثیر هوش سازمانی بر دوستوانی سازمان برابر با ۱/۶۲ است و در بازه (۱/۹۶ ، ۱/۹۶-) قرار دارد می توان نتیجه گرفت که هوش سازمانی از عوامل موثر بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر نیست.

جدول ۱۱ - بررسی تاثیر هوش عاطفی بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر

نتیجه	مقایسه با آماره استاندارد	آماره t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
د	$1/96 > 1/91$	۱/۹۱	۰/۰۹	دوستوانی سازمان	هوش عاطفی

با توجه به جدول ۱۱ از آنجا که آماره تی در تاثیر هوش سازمانی بر دوستوانی سازمان برابر با ۱/۹۱ است و در بازه (۱/۹۶ ، ۱/۹۶-) قرار دارد می توان نتیجه گرفت که هوش عاطفی از عوامل موثر بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر نیست.

جدول ۱۲- بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر

نتیجه	مقایسه با آماره استاندارد	آماره t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
تایید	$4/63 > 1/96$	۴/۶۳	۰/۲۸	دوستوانی سازمان	مدیریت منابع انسانی

با توجه به جدول ۱۲ از آنجا که آماره تی در تاثیر مدیریت منابع انسانی بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر برابر با ۴/۶۳ است و در بازه (۱/۹۶ ، ۱/۹۶-) قرار ندارد می توان نتیجه گرفت که مدیریت منابع انسانی از عوامل موثر بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر است.

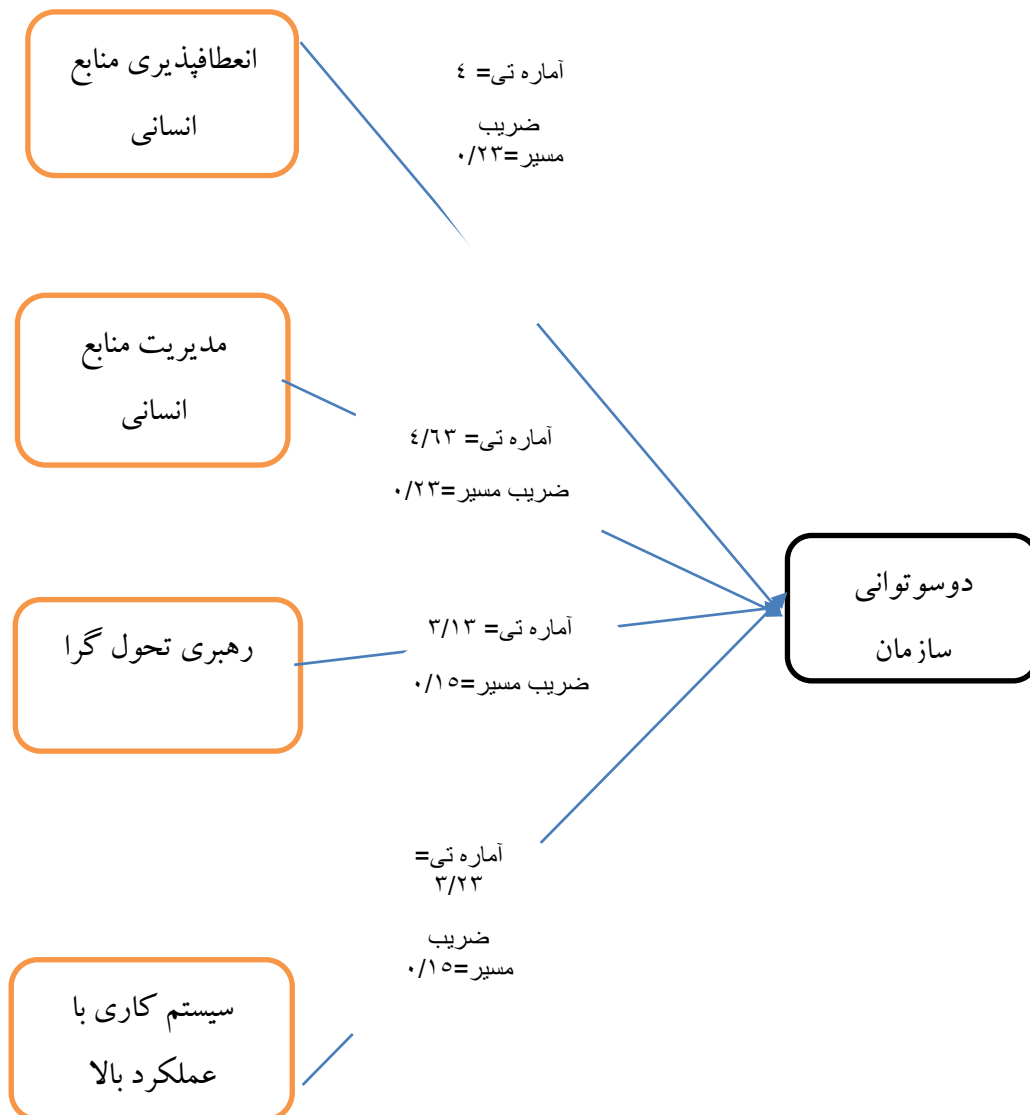
جدول ۱۳- بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر

نتیجه	مقایسه با آماره استاندارد	آماره t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
د	$1/96 > 1/21$	۱/۲۱	۰/۰۷	دوستوانی سازمان	عدالت سازمانی

با توجه به جدول ۱۳ از آنجا که آماره تی در تاثیر عدالت سازمانی بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر برابر با ۱/۲۱ است و در بازه (۱/۹۶ ، ۱/۹۶-) قرار دارد می توان نتیجه گرفت که عدالت سازمانی از عوامل موثر بر دوستوانی سازمان در بیمارستان محب کوثر نیست.

بررسی هدف دوم تحقیق - تعیین اولویت عوامل شناسایی شده در بیمارستان محب کوثر.

- با توجه به ضریب مسیر انعطافپذیری منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی بر دوستوانی سازمان که ۰/۲۳ است لذا این ۲ شاخص دارای اولویت اول نسبت به شاخص های دیگر است .
- با توجه به ضریب مسیر رهبری تحول گرا و سیستم کاری با عملکرد بالا بر دوستوانی سازمان که ۰/۱۵ است لذا این ۲ شاخص دارای اولویت دوم نسبت به شاخص های دیگر است .



شکل ۵- مدل کلی

۶- نتیجه گیری تحقیق

از آنجا که آماره تی برابر با ۴ است لذا انعطاف پذیری منابع انسانی از عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی در بیمارستان محب کوثر است. با توجه به ضریب مسیر انعطاف پذیری منابع انسانی بر دوستوانی سازمانی که ۰/۲۳ است لذا این شاخص دارای اولویت اول نسبت به شاخص های دیگر است.

نتایج نشان می دهد که انعطاف پذیری منابع انسانی به عنوان توانایی منابع انسانی برای سازگاری با تغییرات غیرقابل پیش بینی محیطی می تواند هم تهدیدات غیر قابل پیش بینی و هم فرصت موجود در آینده ای نامطمئن و محیط بی ثبات را مدیریت کند. از این رو بهبود انعطاف پذیری منابع انسانی می تواند دوستوانی سازمانی را ارتقا دهد. بیمارستان ها باید به اندازه کافی انعطاف پذیر باشند تا هم تهدیدات غیرقابل پیش بینی و هم فرصت های موجود در آینده نامطمئن و محیط بی ثبات را مدیریت کنند.

محمدی مقدم و هزارخانی (۱۴۰۰)، قاسمی و فتحی مجرد (۱۴۰۰)، کشاورزی (۱۳۹۹)، کاویانی و همکاران (۱۳۹۸)، کاویانی و همکاران (۱۳۹۷)، ابدا گارسیا و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیق خود اثبات کردند که انعطاف پذیری منابع انسانی از عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی است که تحقیق ما با نتایج تحقیقات این محققین همراستایی دارد. از آنجا که آماره تی برابر با ۴/۶۳ است لذا مدیریت منابع انسانی از عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی در بیمارستان محب کوثر است. با توجه به ضریب مسیر مدیریت منابع انسانی بر دوستوانی سازمانی که ۰/۲۳ است لذا این شاخص هم دارای اولویت اول نسبت به شاخص های دیگر است.

نتایج تحقیق نشان می دهد که مدیریت منابع انسانی به عنوان بخشی از بستر سازمانی دوستوان دیده می شود که می تواند ظرفیت افراد را برای تحقق دوستوانی بهبود ببخشد و کارکنان بیمارستان را قادر سازد که به صورت دوستوان رفتار کنند. از این رو، مدیریت منابع انسانی بر توانایی افراد سازمان برای دوستوانی بیمارستان تاثیر می گذارد؛ یعنی بیمارستان زمانی می تواند انتظار دوستوانی را از کارکنان خود داشته باشد که از مدیریت منابع انسانی برخوردار باشند. مدیریت منابع انسانی توانایی، انگیزه و فرصت کارکنان را برای ترکیب، ادغام و خلق دانش بهبود می بخشد و زمینه را برای تحقق دوستوانی در سازمان را فراهم می کند. مدیریت منابع انسانی از متغیرهایی بوده است که با استفاده از مصاحبه از عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی به دست آمده است.

از آنجا که آماره تی برابر با ۳/۱۳ است لذا رهبری تحولگرا از عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی در بیمارستان محب کوثر است. با توجه به ضریب مسیر رهبری تحولگرا دوستوانی سازمانی که ۰/۱۵ است لذا این شاخص دارای اولویت دوم نسبت به شاخص های دیگر است.

نتایج تحقیق نشان می دهد که دوستوانی سازمانی به عنوان توانایی سازمان در مدیریت شرایط حاضر و آمادگی برای مواجهه با تغییرات در آینده تعریف می شود و در رهبری تحولگرا که بر مبنای آن رهبر با کارکنان جهت انجام تغییرات زیربنایی همکاری می کند، می توان به دوستوانی سازمانی دست یافت.

محمدی و همکاران (۱۳۹۹)، دهقانی سلطانی و افضلی گروه (۱۳۹۸)، مجیدی لیف شاگرد و همکاران (۱۳۹۳)، کیم و لی (۲۰۲۰)، نونس و همکاران (۲۰۲۰)، نمانیچ و ورا (۲۰۱۹)، باسکارادا و همکاران (۲۰۱۶)، جی و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود اثبات کردند که رهبری تحولگرا از عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی است که تحقیق ما با نتایج تحقیقات این محققین همراستایی دارد.

از آنجا که آماره تی برابر با ۳/۲۳ است لذا سیستم کاری با عملکرد بالا از عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی در بیمارستان محب کوثر است. با توجه به ضریب مسیر سیستم کاری با عملکرد بالا دوستوانی سازمانی که ۰/۱۵ است لذا این شاخص دارای اولویت دوم نسبت به شاخص های دیگر است.

نتایج نشان می دهد که سیستم های کاری با عملکرد بالا، سازمانهایی هستند که بر پایه مداخله و مشارکت کارکنان بنا شده است. در این سیستم ها، کارکنان به منزله دارایی های سازمان تلقی می شوند. از این رو دیگر، افراد را به چشم عاملان بدون تفکر نگاه نمی کنند. بلکه به کارکنان این امکان را می دهند تا عقاید خود را برای خدمات بهتر و ارائه راه حل های خلاقانه برای حل مشکلات بیان کنند. بنابراین سیستم های کاری با عملکرد بالا در یک بیمارستان باعث می شود افراد احساس می کنند نقش مهمی را در بیمارستان ایفا می کنند و از طرف مدیریت به عنوان بخش کلیدی و اساسی سازمان پذیرفته شده اند. به این ترتیب آنها با انگیزه بیشتری کار می کنند و تعهد آنها نسبت به بیمارستان افزایش خواهد یافت؛ آن وقت است که توانایی بیمارستان در مدیریت شرایط حاضر و آمادگی برای مواجهه با تغییرات در آینده ارتقا می یابد و بیمارستان به صورت همزمان قابلیت های جدید و ضروری مورد نیاز برای رقابت در محیط سازمان پویا را می تواند توسعه دهد و از قابلیت های موجود خود بهترین استفاده را کند.

قاسمی و فتحی مجرد (۱۴۰۰)، کشاورزی (۱۳۹۹)، ابدا گارسیا و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیق خود اثبات کردند که سیستم های کاری با عملکرد بالا از عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی است که تحقیق ما با نتایج تحقیقات این محققین همراستایی دارد.

منابع

- ۱- حسنی، م، بهادری، ر، کاظم زاده، م، (۱۳۹۵)، رابطه رهبری تحول گرا و هویت سازمانی با کارآفرینی سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه تبریز، نشریه توسعه کارآفرینی، مقاله ۳، دوره ۹، ۴۳۳-۴۵۲
 - ۲- دهقانی سلطانی، م، افضلی گروه، ح، (۱۳۹۸)، بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر کارآفرینی سازمانی: نقش میانجی دوستوانی سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد
 - ۳- سامانی، ا، عسکری، ا، (۱۳۹۷)، طراحی مدل ارتباطی هوش سازمانی و دوستوانی کارکنان با نقش میانجی فرایند مدیریت دانش در اداره کل ورزش و جوانان استان چهارمحال و بختیاری، نشریه مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، سال پنجم شماره ۳
 - ۴- شامی زنجانی، ه، سیدطاهرالدینی، م، (۱۳۹۵)، هوش سازمانی، کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه آموزش عالی نیکان
 - ۵- کاظمی، ف، (۱۳۹۷)، نقش هوش سازمانی بر توسعه کسب و کار ها، اولین همایش ملی کارآفرینی، چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس
 - ۶- کاویانی، ح، فتح آبادی، ح، منوچهری، ک، (۱۳۹۷)، تأثیر انعطاف پذیری منابع انسانی بر دوستوانی سازمانی در یگان های نظامی، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال هشتم، شماره بیست و نه
 - ۷- کشاورزی، م، (۱۳۹۹)، بررسی تاثیر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی دوستوانی سازمانی و انعطاف پذیری منابع انسانی در شعب بانک شهر تهران، سومین کنفرانس بین المللی روانشناسی، علوم تربیتی، علوم اجتماعی و علوم انسانی
 - ۸- محمدی خانقاه، ز، پناهی، پ، (۱۳۹۹)، تأثیر جهت گیری دوستوانی بر عملکرد نیروهای فروش، هفتمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و بانکداری
 - ۹- محمدی مقدم، ی، هزارخانی (۱۴۰۰)، م، بررسی تاثیر انعطاف پذیری منابع انسانی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی دوستوانی سازمانی (مورد مطالعه: بیمارستان اتیه تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد
 - ۱۰- محمدی، س، نداف، م، موسوی، ف، (۱۳۹۹)، تبیین نقش میانجی دوستوانی سازمانی (اکتشاف و بهره برداری) در تاثیر رهبری تحول گرا بر هوشیاری کارآفرینانه (مورد مطالعه: یکی از شرکت های تابعه شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب)، نشریه اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۷۸
 - ۱۱- مجیدی لیف شاگرد، ه، مرادی، م، دوستار، م، (۱۳۹۳)، دوستوانی سازمانی و نقش رهبری تحول آفرین در تحقق توانمندی سازمانی، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز
 - ۱۲- هنرآموز، س، (۱۳۹۵)، هوش سازمانی، از تیوری تا عمل، دومین کنفرانس ملی اقیانوس مدیریت، شیراز، مرکز توسعه آموزشهای نوین ایران (متانا)
- 13- Baskarada, S, Watson, J, Cromarty, J, (2016), Leadership and organizational ambidexterity, Journal of Management Development 35(6):778-788
- 14- Clauss, T, Kraus, S, Kallinger, F, (2020), Organizational ambidexterity and competitive advantage: The role of strategic agility in the exploration-exploitation paradox, Journal of Innovation & Knowledge,

- 15- Ji,H, Jin,Y, Li,J,(2015), The Influence of Transformational Leadership on Top Management's Behavioral Integration and Organizational Ambidexterity in Dynamic Environment, International Journal of u- and e- Service, Science and Technology Vol.8, No. 11
- 16- Kaushik, D. and Mukherjee, U. (2021), "High-performance work system: a systematic review of literature", International Journal of Organizational Analysis, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJOA-07-2020-2282>
- 17- Ketabchi,M,(2020), A descriptive study for the strategic role of human resource flexibility as a full model of organizational ambidexterity in Isfahan Payame Noor University, DYSONA – Life Science 1 (2020) 25-35
- 18- Kim, G.; Lee, W.J. The Venture Firm's Ambidexterity: Do Transformational Leaders Boost Organizational Learning for Venture Growth?. Sustainability 2021, 13, 8126. <https://doi.org/10.3390/su13158126>
- 19- Nemanich,L, Vera,D,(2019), Transformational Leadership and Ambidexterity in the Context of an Acquisition, The Leadership Quarterly 20(1):19-33
- 20- Nunes,F, Icon,O, Fernandes,A,(2021), How transformational leadership influences museums' performance: a contextual ambidexterity view, Museum Management and Curatorship , Volume 36, Issue 5
- 21- Úbeda-García, M., Claver-Cortés, E., Marco-Lajara, B., & ZaragozaSáez, P.(2017). Human Resource Flexibility and Performance in the Hotel Industry: the Role of Organizational Ambidexterity. Personnel Review, 46(4).
- 22- Úbeda-García,M, Lajara,E, Lillo,P, (2018), High performance work system and performance: Opening the black box through the organizational ambidexterity and human resource flexibility, Journal of Business Research Volume 88, July 2018, Pages 397-406

Identifying and prioritizing the factors affecting the ambivalence of the organization in Moheb Kausar Hospital, Tehran

Hossein Gholamali Khan Shahson¹, Nader Sheikhol-Islami Kandolosi², Jamshid Salehi Sedqiani³

¹ PhD student in Public Administration, Islamic Azad University, North Tehran Branch

² Assistant Professor of Management, Islamic Azad University, North Tehran Branch

³ Professor of Management Department, Allameh Tabatabai University, Tehran

Abstract

The purpose of this research is to identify and prioritize the factors affecting the ambivalence of the organization in Moheb Kausar Hospital in Tehran. This research is descriptive-exploratory in terms of the practical purpose and method of conducting the present research, considering the purpose and nature of the subject and its executive ability. The statistical population in the qualitative section is 20 managers and supervisors of Moheb Kausar Hospital in Tehran. The statistical population in the quantitative part of this research is all the employees of Moheb Kausar Hospital, whose number is estimated to be 465. The statistical sample in the qualitative department of the managers and supervisors of Moheb Kausar Hospital in Tehran is 16 people. According to Cochran's limited formula, the sample size of employees in the quantitative department will be equal to 210 people. Library studies were used to collect data, and field methods, interview tools, and questionnaires were used to collect data. Data collection in the qualitative section has been done using the Delphi method. The validity and reliability of the questionnaires have been confirmed, and according to the t-statistics and path coefficients, the research results show that the component of human resource flexibility and human resource management has the first priority, transformational leadership and high-performance work system have the second priority. and it is effective on the ambivalence of the organization in Moheb Kausar Hospital in Tehran.

Keywords: human resource flexibility, human resource management, transformational leadership, high performance work system, organizational ambiguity