

رتبه‌بندی شاخص‌های تأثیرگذار بر جذب و نگهداری گروه‌های داوطلب

مردمی

حسین صمدی‌میارکلانی^۱، حمزه صمدی‌میارکلانی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۰۴

[20.1001.1.26456222.1401.5.3.5.3](https://doi.org/10.1001.1.26456222.1401.5.3.5.3) 

چکیده

بررسی عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات از اهمیت ویژه‌ای در مدیریت استراتژیک جمعیت هلال‌احمر برخوردار است، اما مطالعات کمی به بررسی این عوامل در جمعیت هلال‌احمر پرداخته‌اند. براین اساس، هدف از پژوهش حاضر رتبه‌بندی شاخص‌های تأثیرگذار بر جذب و نگهداری گروه‌های داوطلب ارائه خدمات در جمعیت هلال‌احمر با استفاده از رویکرد دیمتل فازی مبتنی بر فرآیند تحلیل شبکه (FDANP) است. تحقیق حاضر یک پژوهش توصیفی-تحلیلی و با کاربرد رویکرد FDANP برای رتبه‌بندی شاخص‌های تأثیرگذار بر جذب و نگهداری گروه‌های داوطلب ارائه خدمات بود، که در جمعیت هلال‌احمر استان مازندران انجام شد. جامعه آماری تحقیق نیز مدیران و کارشناسان جمعیت هلال‌احمر استان مازندران بودند، که به صورت روش هدفمند نظراتشان دریافت گردید. نتایج نشان داد که عوامل مرتبط با نگهداری مهم‌تر از عوامل مرتبط با بخش جذب است، از میان زیر معیارها هم متغیر فرهنگ‌سازمانی (۰/۱۲۵۵)، متغیر ابزارهای فنی، ارتباطات و تبلیغات (۰/۱۲۱۸) و متغیر ابزارهای تشویقی (۰/۱۲۱۵) بیشترین وزن را به خود اختصاص دادند. از طرفی نیز متغیر مدیریت منابع انسانی (۰/۰۸۸) کم‌ترین وزن و اهمیت را دارد. امروزه سازمان‌های غیردولتی (NGOs) و مردم‌نهاد (GROs) به طور دائم در مباحث مربوط به ارائه خدمات، مشاوره، جنبش‌های اجتماعی، بشردوستانه، اعمال خیریه، ایجاد جامعه مدنی و کارآفرینی اجتماعی مورد توجه قرار می‌گیرند، با این نگاه به مدیران هلال پیشنهاد می‌شود تا اهمیت آشکارشده برای متغیرهای تحقیق را برای تسهیل فرآیند جذب و نگهداری منابع انسانی بکار گرفته و مورد توجه قرار دهند.

کلید واژه‌ها: جمعیت هلال‌احمر، دیمتل فازی، تحلیل شبکه‌ای، دیمتل مبتنی بر تحلیل شبکه‌ای (FDANP)

مقدمه

^۱ باشگاه پژوهشگران جوان، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم‌شهر، ایران
^۲ باشگاه پژوهشگران جوان، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم‌شهر، ایران
ایمیل نویسنده مسئول: hossein_samadi_m@yahoo.com

امروزه با توجه به محیط رقابتی و پیچیده عرصه سازمان، سازمان‌ها محکوم به داشتن نیروی انسانی توانمند از بُعد روانی و مهارتی می‌باشند، چون نیروی ضعیف، کم‌توان و بی‌تفاوت مانعی برای رسیدن سازمان به اهداف و آرزوهای بزرگ آن است. نیروی انسانی کارآمد را می‌توان از شاخص‌های عمده برتری سازمان‌ها، به سازمان‌های دیگر دانست. از این حیث دنیا پس از سال‌ها تجربه به این باور رسیده است که برای موفقیت و پیشرفت در عرصه اقتصادی و رقابتی، سازمان‌ها باید از نیروی کار توانمند، متخصص و با انگیزه بالا برخوردار باشند (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۲؛ صمدی میارکلائی و صمدی میارکلائی، الف ۱۳۹۴).

البته نیاز مدیران امروز، یافتن راه‌حل‌های پیشبرد توسعه و رفع مشکلات کار، با استفاده از منابع کمتر و در فاصله زمانی کوتاه‌تر است. از طرف دیگر، انتظارات کارکنان امروز، احساس مالکیت، مشارکت، خودباوری و امکان رشد و ترقی می‌باشد. تواناسازی شیوه‌ای است برای بهره‌برداری از تمامی ظرفیت منابع انسانی یک سازمان و در عین حال یکی از پرچالش‌ترین برنامه‌هایی است که در یک سازمان می‌توان پیاده‌شود و تحقق آن مستلزم داشتن برنامه، تلاش و شکیبایی است (صمدی میارکلائی و صمدی میارکلائی، ۱۳۹۳؛ صمدی میارکلائی و صمدی میارکلائی، ب ۱۳۹۴).

باتوجه به شرایط رقابتی موجود و در محیطی که تغییرات پی‌درپی و نوآوری مداوم اصلی‌ترین ویژگی آن است، تنها سازمان‌هایی موفق به کسب سرآمدی خواهند شد که نقش استراتژیک منابع انسانی خود را درک نموده و دارای منابع انسانی ماهر، دانش‌محور، شایسته، نخبه و توانمند باشند. یکی از وظایف و فرایندهای اصلی در چرخه منابع انسانی، توسعه منابع انسانی است که به مسائلی چون ایجاد یک سازمان پویا و فرصت‌های آموزش و پرورش، توسعه برای بهبود اثربخشی سازمانی و یادگیری کارکنان به منظور بهبود عملکرد سازمانی، گروهی و فردی می‌پردازد (صمدی میارکلائی و همکاران، ۱۳۹۵؛ صمدی میارکلائی و احمدی، ۱۳۹۵؛ آرمسترانگ، ۲۰۰۸).

مشارکت، جذب و نگهداری منابع یکی از شاخص‌های مهم توسعه در حوزه‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی و بخصوص توسعه انسانی در جوامع و سازمان‌هاست. در سال‌های اخیر، کشورهای توسعه یافته، کلید حل مشکلات جوامع خود را توسعه مشارکت، جذب و نگهداری نیروی انسانی معرفی نموده‌اند. در چنین شرایطی نهادهای بین‌المللی غیردولتی چون جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان اولین و بزرگ‌ترین سازمان مردم‌نهاد (NGO) کشور، به دنبال توسعه کیفیت و عملکرد خدمات، جهت برآورده ساختن انتظارات، نیاز جمعیت هلال‌احمر و کمک به جوامع می‌باشند. که چنین امر مهمی جز در سایه ایجاد شرایط مناسب برای جذب و نگهداری مناسب نیروهای داوطلب مردمی محقق نمی‌شود (صمدی میارکلائی و صمدی میارکلائی، ۱۳۹۵).

چارچوب نظری پژوهش

از طرفی با توجه وظایف وجودی هلال و نظر به این که حوادث غیرمترقبه و بلایا، اغلب وقایعی غیرقابل کنترل هستند و همواره در نقاط مختلف جهان از جمله ایران به وقوع می‌پیوندد، هلال‌احمر شهرها و مراکز به‌عنوان مهم‌ترین مراکز بهداشتی و درمانی و اورژانسی کشور در کمک به مصدومان و مجروحان احتمالی بحران‌ها، لازم است برنامه‌های مناسب و منسجم م قابله با بحران در تمام ابعاد را داشته باشند. مدیران مؤسسات خدماتی، بهداشتی و درمانی هم چون هلال‌احمر بایستی ضمن شناخت مخاطرات، به بالا بردن توان و استانداردهای کارکنان و نیروهای داوطلب مردمی و کاهش مخاطرات ناشی از حوادث غیرمترقبه بپردازند (صمدی میارکلائی و همکاران، ۱۳۹۱).

درواقع سازمان‌های که در بخش خدماتی فعالیت دارند، از جمله هلال‌احمر و بیمارستان‌ها، بیشتر کارها به عهده افراد است. از این‌رو، مسئله توجه به نیروی انسانی، روحیات و انگیزه‌های آنان و مدیریت منابع انسانی از نمود بیشتری نسبت به سازمان‌هایی که عمده کارهای آن‌ها با ابزار و ماشین می‌شود (کر می، ۱۳۹۱).

سازمان جهانی هلال‌احمر را می‌توان یک سازمان بین‌المللی دانست، که وظیفه کمک‌رسانی به افراد آسیب‌دیده از حوادث طبیعی و ساخته دست بشر را در سطح جهان برعهده دارد. جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران بعنوان عضو این سازمان در عرصه‌های داخلی و بین‌المللی فعالیت‌های چشم‌گیری در جهت یاری رساندن به حادثه‌دیدگان داشته است (صمدی میارکلائی و همکاران، ۱۳۹۱). یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های جمعیت هلال‌احمر خودجوشی و نیاز طبیعی است. به این معنا که سازمان‌های مردم‌نهاد بر نیاز طبیعی ناشی از شرایط فکری، محیطی، انگیزش‌ها و آرمان‌های مشترک افراد و جامعه، به‌صورت داوطلبانه و خودجوش و بر اساس اصل آزادی اراده شخص تأسیس و اداره می‌شوند (پولادی و همکاران، ۱۳۹۱).

داوطلبان حضور در فعالیت‌های جمعیت هلال‌احمر به دو گروه تقسیم می‌شوند: ۱. داوطلبان فعال: داوطلبانی که در قالب گروه‌های داوطلبی (مهارت، حمایت، هدایت و مشارکت)، در شرایط معمول و یا وقوع حوادث و سوانح با جمعیت هلال‌احمر همکاری می‌نمایند و براساس سرانه‌های تعریف شده در طول سال، خدمات شایانی به جمعیت هلال‌احمر ارائه می‌نمایند. ۲. داوطلبان عادی: داوطلبانی که در قالب گروه‌های داوطلبی (مهارت، حمایت، هدایت و مشارکت)، سازماندهی می‌شوند و برخی از مواقع جمعیت از خدمات آن‌ها بهره‌مند می‌شوند (رضائی‌نژاد و علالدین، ۱۳۸۷). عوامل متعددی می‌تواند بر جذب و نگهداری گروه‌های داوطلب حضور در فعالیت‌های جمعیت هلال‌احمر مؤثر باشد.

بدون شک باتوجه به مباحث ارائه شده، زمانی جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران وظایف خود را در استفاده از نیروهای صالح، سالم و رشد یافته انجام می‌دهد که بتواند با استفاده از گروه‌های داوطلب کارآمد که در واقع عضو اصلی، هسته مرکزی و پویا آن محسوب می‌شوند به اهداف خود دسترسی پیدا کند (رهنورد و همکاران، ۱۳۸۸).

اگرچه موضوع بررسی عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات از اهمیت ویژه‌ای در مدیریت استراتژیک جمعیت هلال احمر برخوردار است، اما مطالعات کمی به بررسی این عوامل در جمعیت هلال احمر پرداخته‌اند. براین اساس، هدف از پژوهش حاضر رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر فرآیند جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات در جمعیت هلال احمر با استفاده از رویکرد دیمتلی فازی مبتنی بر فرآیند تحلیل شبکه (FDANP) است، براین اساس سؤالات تحقیق این‌گونه مطرح می‌گردد: رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر فرآیند جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات در جمعیت هلال احمر چگونه است؟ و روابط علت و معلولی عوامل مؤثر بر فرآیند جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات در جمعیت هلال احمر به چه صورت است؟

روش شناسی پژوهش

این پژوهش توصیفی-تحلیلی در جمعیت هلال احمر استان مازندران، در سال ۱۳۹۵ و با استفاده از تکنیک دیمتلی فازی مبتنی بر فرآیند تحلیل شبکه (FDANP) انجام شد. جامعه آماری تحقیق ما مدیران و کارشناسان جمعیت هلال احمر استان مازندران بودند، که به صورت روش هدفمند نظرات آنان دریافت گردیده است. لذا ۱۵ نفر به‌عنوان گروه خبرگان این پژوهش انتخاب شدند. لازم به ذکر است که افراد حاضر در هیئت‌رئیس خبرگی این پژوهش، از رؤسا و کارشناسان جمعیت هلال احمر استان مازندران بوده و بر کلیت کار اشراف داشتند. باید اشاره کرد که در مجموع ۱۵ پرسشنامه (یکی برای هر متخصص) توزیع شد، و ۱۴ پرسشنامه برگشتی معتبر بوده است. میزان پاسخ معتبر برابر با ۰/۸۸ بوده است. در تکنیک‌های ریاضی برای پاسخ به پرسش‌نامه‌های خبره محور، استفاده از نظرات ده تا حتی چهار نفر نیز در حد مناسب است، براین اساس نمونه تحقیق نیز مورد قبول و قابل پذیرش است (صمدی میارکلائی و همکاران، ۱۳۹۴؛ صمدی میارکلائی و صمدی میارکلائی، ۱۳۹۴). هم‌چنین جهت جمع‌آوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. این تحقیق به دو بخش قابل تفکیک است. بخش اول شامل تبیین روابط علی داخلی میان عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات در جمعیت هلال احمر با استفاده از تکنیک دیمتلی فازی، بخش دوم نیز شامل استفاده از تکنیک DANP برای رتبه‌بندی اوزان شاخص‌های تأثیرگذار بر جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات در جمعیت هلال احمر استان مازندران است. در این تحقیق برای رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب ارائه خدمات در جمعیت هلال احمر از مدل (شاخص‌های) زیر استفاده شد، دلیل انتخاب این مدل (رهنورد و همکاران، ۱۳۸۸) این بوده که متغیرهای مورد استفاده در این تحقیق، به نحوی تمامی متغیرهای ارائه شده در سایر تحقیقات را مورد پوشش قرار داده و دارای جامعیت کافی است.

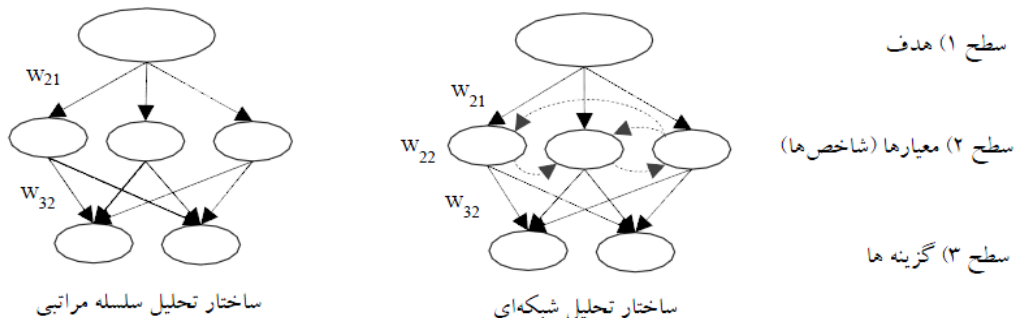
جدول ۲. عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

جنبه‌های اصلی مورد بررسی	جنبه‌های فرعی مورد بررسی
عوامل مرتبط با بخش جذب (R)	ابزارهای تشویقی (C ₁)
	ابزارهای فنی، ارتباطات و تبلیغات (C ₂)
	ابزارهای اطلاع‌رسانی (C ₃)
	توجه به روابط انسانی (C ₄)
عوامل مرتبط با بخش نگهداری (M)	فرهنگ سازمانی (C ₅)
	مدیریت منابع انسانی (C ₆)
	مشارکت و کار تیمی (C ₇)
	وظایف مدیریت و رهبری (C ₈)
	عوامل انگیزشی (C ₉)

روش فرآیند تحلیل شبکه‌ای (ANP)

روش تحلیل شبکه شکل توسعه یافته تکنیک تحلیل سلسله مراتبی است، که شبکه را جایگزین سلسله مراتب کرده است (Saaty, 1996; Lee et al., 2004; Saaty, 2011). چنانچه وابستگی میان متغیرها دوطرفه باشد، یعنی وزن معیارها به گزینه‌ها و وزن گزینه‌ها نیز به وزن معیارها وابسته باشد، مسئله از حالت سلسله مراتبی (AHP) خارج شده و تشکیل یک شبکه یا سیستم بازخورد را می‌دهد، که این‌گونه مسائل با استفاده از روش تحلیل شبکه (ANP) استفاده می‌شود. در واقع AHP یک چارچوب تصمیم‌گیری با استفاده از روابط سلسله‌مراتبی غیر مستقیم بین معیارها است، اما روش ANP روابط پیچیده‌تری را میان معیارها نشان می‌دهد (کسائی و همکاران، ۱۳۹۱). شکل زیر تفاوت این دو تکنیک را نشان می‌دهد. این شکل مربوط به مدل ساختاری شامل یک مسئله سه سطحی با سه معیار و دو گزینه می‌باشد، دو حالت سلسله‌مراتبی و شبکه‌ای نمایش داده شده است. تفاوت این دو مدل ساختاری، در

روابطی است که بین شاخص‌ها در حالت شبکه‌ای وجود دارد، در صورتی که در ساختار سلسله‌مراتبی، چنین فرضی مورد پذیرش نمی‌باشد. بنابراین، در ساختار سلسله‌مراتبی دو سطح وزنی تعریف می‌شود، در صورتی که در ساختار شبکه‌ای، سه سطح وزنی قابل تعریف است (کاظمی و علیزاده، ۱۳۹۳):



شکل ۱. نمودار مقایسه ساختار شبکه‌ای و تحلیل سلسله‌مراتبی

تکنیک دیمتل فازی (Fuzzy DEMATEL)

تکنیک دیمتل یک روش جامع برای ساخت و تجزیه و تحلیل یک مدل ساختاری علت و معلولی میان عوامل پیچیده است. این روش می‌تواند روابط میان معیارها را هنگام اندازه‌گیری مسئله با دقت زیادی بر سر سی کند (Lin & Tzeng, 2009; Tzeng et al., 2007; Xia et al., 2015). یکی از مسائل در استفاده از روش دیمتل، بدست آوردن اندازه‌تأثیر مستقیم میان هر دو عامل می‌باشد (صمدی میارکلائی و همکاران، ۱۳۹۵؛ صمدی میارکلائی و همکاران، ۱۳۹۵). اندازه این امتیازات همواره با استفاده از پیمایش خبرگان بدست می‌آید. اما در بسیاری از موارد قضاوت افراد در تصمیم‌گیری غیرواضح می‌باشد و اندازه‌گیری آن با استفاده از مقادیر عددی دقیق میسر نمی‌باشد. بنابراین استفاده از منطق فازی در کارکردن با مسائلی که از مشخصه‌هایشان ابهام و عدم دقت می‌باشد، ضروری است (Jeng & Tzeng, 2012). از این رو نیاز به توسعه روش دیمتل با استفاده از منطق فازی بمنظور تصمیم‌گیری بهتر در محیط فازی احساس می‌شود. با توجه به این که در استفاده از روش دیمتل از نظر خبرگان استفاده می‌شود و این نظر اغلب غیرشفاف و به صورت توصیفات زبانی مطرح می‌شوند. برای یکپارچه نمودن و از حالت مبهم درآوردن آن‌ها، بهتر است که واژگان زبانی خبرگان را به عدد فازی درآوریم. برای این کار وو و لی (۲۰۰۷) مدلی را پیشنهاد کردند که از دیمتل در شرایط فازی استفاده می‌شود (Wu & Lee, 2007; Büyüközkan & Çifçi, 2012; Jeng & Tzeng, 2012; Tadić et al., 2014).

یافته‌های پژوهش

یافته‌های روش دیمتل فازی: در مورد یافته‌های تحلیلی تحقیق حاضر نیز باید اشاره کرد، پس از طی مراحل چندگانه تکنیک دیمتل فازی براساس داده‌های حاصل از پرسشنامه مقایسات زوجی و تحلیل نظرات ۱۴ خبره منتخب در هلال احمر استان مازندران، نتایج حاصله در غالب جداول و شکل نمایش داده شده است. در واقع در جدول شماره (۳)، ماتریس اولیه روابط مستقیم فازی، جدول (۴) ماتریس روابط مستقیم نرمال فازی قابل مشاهده است. پس از محاسبه ماتریس روابط کل (T) توسط فرمول $T = D(I - D)^{-1}$ ، این ماتریس در جدول شماره (۵) نشان داده شده است. در جدول (۶) ماتریس روابط کل (T) بدست آمده فازی، به اعداد غیر فازی تبدیل و ارائه شد، همچنین در جدول (۷) ماتریس روابط کل (T) به تفکیک ابعاد نشان داده شده است.

جدول ۳. ماتریس فازی ارتباطات مستقیم میان معیارهای مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

*	(C ₁)	(C ₂)	(C ₃)	(C ₄)	(C ₅)	(C ₆)	(C ₇)	(C ₈)	(C ₉)
C ₁ ((0,0,0)	(0.13,0.38,0.63)	(0.11,0.18,0.43)	(0.11,0.36,0.59)	(0.39,0.64,0.88)	(0.32,0.57,0.8)	(0.13,0.38,0.61)	(0.29,0.54,0.77)	(0.11,0.36,0.59)
C ₂ ((0.25,0.5,0.75)	(0,0,0)	(0.27,0.52,0.77)	(0.29,0.54,0.77)	(0.25,0.5,0.75)	(0.05,0.3,0.55)	(0.11,0.36,0.59)	(0.25,0.5,0.75)	(0.09,0.34,0.57)
C ₃ ((0.18,0.43,0.68)	(0.25,0.5,0.75)	(0,0,0)	(0.11,0.36,0.59)	(0.38,0.63,0.86)	(0.14,0.39,0.63)	(0.27,0.52,0.75)	(0.32,0.57,0.8)	(0.32,0.57,0.8)
C ₄ ((0.13,0.38,0.63)	(0.14,0.39,0.64)	(0.18,0.43,0.68)	(0,0,0)	(0.54,0.79,0.96)	(0.16,0.23,0.46)	(0.29,0.54,0.77)	(0.34,0.59,0.82)	(0.46,0.71,0.95)
C ₅ ((0.48,0.73,0.96)	(0.7,0.95,0.98)	(0.5,0.75,0.98)	(0.66,0.91,0.98)	(0,0,0)	(0.48,0.73,0.98)	(0.7,0.95,0.98)	(0.52,0.77,0.98)	(0.66,0.91,0.98)
C ₆ ((0.25,0.5,0.75)	(0.3,0.55,0.8)	(0.29,0.54,0.79)	(0.25,0.5,0.75)	(0.55,0.8,0.98)	(0,0,0)	(0.34,0.59,0.82)	(0.52,0.77,0.96)	(0.38,0.63,0.82)
C ₇ ((0.27,0.52,0.77)	(0.21,0.46,0.7)	(0.07,0.32,0.57)	(0.07,0.32,0.57)	(0.55,0.8,0.98)	(0.21,0.46,0.64)	(0,0,0)	(0.18,0.43,0.63)	(0.18,0.43,0.63)
C ₈ ((0.29,0.54,0.79)	(0.23,0.48,0.73)	(0.23,0.48,0.73)	(0.25,0.5,0.75)	(0.55,0.8,0.98)	(0.14,0.39,0.64)	(0.48,0.73,0.98)	(0,0,0)	(0.32,0.57,0.82)
C ₉ ((0.23,0.48,0.73)	(0.23,0.48,0.73)	(0.21,0.46,0.71)	(0.14,0.39,0.64)	(0.55,0.8,0.98)	(0.21,0.46,0.64)	(0.3,0.55,0.8)	(0.3,0.55,0.8)	(0,0,0)

جدول ۴. ماتریس نرمال فازی ارتباطات مستقیم میان معیارهای مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

*	(C ₁)	(C ₂)	(C ₃)	(C ₄)	(C ₅)	(C ₆)	(C ₇)	(C ₈)	(C ₉)
C ₁ ((0,0,0)	(0.02,0.05,0.08)	(0.01,0.02,0.05)	(0.01,0.05,0.08)	(0.05,0.08,0.11)	(0.04,0.07,0.1)	(0.02,0.05,0.08)	(0.04,0.07,0.1)	(0.01,0.05,0.08)
C ₂ ((0.03,0.06,0.1)	(0,0,0)	(0.03,0.07,0.1)	(0.04,0.07,0.1)	(0.03,0.06,0.1)	(0.01,0.04,0.07)	(0.01,0.05,0.08)	(0.03,0.06,0.1)	(0.01,0.04,0.07)
C ₃ ((0.02,0.05,0.09)	(0.03,0.06,0.1)	(0,0,0)	(0.01,0.05,0.08)	(0.05,0.08,0.11)	(0.02,0.05,0.08)	(0.03,0.07,0.1)	(0.04,0.07,0.1)	(0.04,0.07,0.1)
C ₄ ((0.02,0.05,0.08)	(0.02,0.05,0.08)	(0.02,0.05,0.09)	(0,0,0)	(0.07,0.1,0.12)	(0.02,0.03,0.06)	(0.04,0.07,0.1)	(0.04,0.08,0.1)	(0.06,0.09,0.12)
C ₅ ((0.06,0.09,0.12)	(0.09,0.12,0.13)	(0.06,0.1,0.13)	(0.08,0.12,0.13)	(0,0,0)	(0.06,0.09,0.13)	(0.09,0.12,0.13)	(0.07,0.1,0.13)	(0.08,0.12,0.13)
C ₆ ((0.03,0.06,0.1)	(0.04,0.07,0.1)	(0.04,0.07,0.1)	(0.03,0.06,0.1)	(0.07,0.1,0.13)	(0,0,0)	(0.04,0.08,0.1)	(0.07,0.1,0.12)	(0.05,0.08,0.1)
C ₇ ((0.03,0.07,0.1)	(0.03,0.06,0.09)	(0.01,0.04,0.07)	(0.01,0.04,0.07)	(0.07,0.1,0.13)	(0.03,0.06,0.08)	(0,0,0)	(0.02,0.05,0.08)	(0.02,0.05,0.08)
C ₈ ((0.04,0.07,0.1)	(0.03,0.06,0.09)	(0.03,0.06,0.09)	(0.03,0.06,0.1)	(0.07,0.1,0.13)	(0.02,0.05,0.08)	(0.06,0.09,0.13)	(0,0,0)	(0.04,0.07,0.1)
C ₉ ((0.03,0.06,0.09)	(0.03,0.06,0.09)	(0.03,0.06,0.09)	(0.02,0.05,0.08)	(0.07,0.1,0.13)	(0.03,0.06,0.08)	(0.04,0.07,0.1)	(0.04,0.07,0.1)	(0,0,0)

جدول ۵. ماتریس فازی ارتباطات کامل میان معیارهای مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

*	(C ₁)	(C ₂)	(C ₃)	(C ₄)	(C ₅)	(C ₆)	(C ₇)	(C ₈)	(C ₉)
C ₁	(0.01,0.06,0.2 (8)	(0.03,0.11,0.3 (5)	(0.02,0.08,0.3 (2)	(0.02,0.11,0.3 (4)	(0.07,0.16,0.4 (4)	(0.05,0.12,0.3 (5)	(0.03,0.12,0.3 (7)	(0.05,0.14,0.3 (9)	(0.03,0.11,0.3 (6)
C ₂	(0.04,0.12,0.3 (8)	(0.01,0.07,0.2 (9)	(0.04,0.12,0.3 (6)	(0.04,0.13,0.3 (6)	(0.05,0.15,0.4 (3)	(0.02,0.09,0.3 (3)	(0.03,0.12,0.3 (7)	(0.04,0.13,0.4)	(0.02,0.11,0.3 (6)
C ₃	(0.04,0.12,0.3 (9)	(0.04,0.13,0.3 (9)	(0.01,0.07,0.2 (9)	(0.03,0.11,0.3 (6)	(0.07,0.17,0.4 (6)	(0.03,0.11,0.3 (5)	(0.05,0.14,0.4 (1)	(0.05,0.15,0.4 (2)	(0.05,0.15,0.4)
C ₄	(0.03,0.12,0.3 (9)	(0.03,0.13,0.3 (8)	(0.04,0.12,0.3 (7)	(0.01,0.07,0.2 (9)	(0.09,0.19,0.4 (8)	(0.03,0.1,0.34)	(0.06,0.15,0.4 (1)	(0.06,0.15,0.4 (3)	(0.08,0.17,0.4 (2)
C ₅	(0.08,0.2,0.51)	(0.11,0.23,0.5)	(0.08,0.19,0.4 (9)	(0.1,0.21,0.49)	(0.05,0.16,0.4 (7)	(0.08,0.19,0.4 (7)	(0.12,0.24,0.5 (3)	(0.1,0.22,0.54)	(0.11,0.23,0.5 (2)
C ₆	(0.05,0.15,0.4 (4)	(0.06,0.16,0.4 (4)	(0.05,0.14,0.4 (2)	(0.05,0.15,0.4 (1)	(0.1,0.21,0.53)	(0.02,0.08,0.3 (1)	(0.07,0.17,0.4 (6)	(0.09,0.19,0.4 (8)	(0.07,0.17,0.4 (5)
C ₇	(0.05,0.13,0.3 (8)	(0.04,0.13,0.3 (7)	(0.02,0.1,0.34)	(0.02,0.11,0.3 (4)	(0.09,0.19,0.4 (6)	(0.04,0.12,0.3 (4)	(0.02,0.08,0.3)	(0.04,0.13,0.3 (8)	(0.04,0.13,0.3 (7)
C ₈	(0.05,0.15,0.4 (3)	(0.05,0.14,0.4 (2)	(0.04,0.13,0.4)	(0.05,0.14,0.4)	(0.09,0.2,0.51)	(0.03,0.12,0.3 (8)	(0.08,0.18,0.4 (6)	(0.02,0.09,0.3 (6)	(0.06,0.16,0.4 (3)
C ₉	(0.04,0.14,0.4)	(0.05,0.14,0.4)	(0.04,0.13,0.3 (8)	(0.03,0.12,0.3 (7)	(0.09,0.2,0.49)	(0.04,0.12,0.3 (6)	(0.06,0.15,0.4 (2)	(0.06,0.15,0.4 (3)	(0.02,0.09,0.3 (2)

جدول ۶. ماتریس دی‌فازی ارتباطات کامل میان معیارهای مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

*	(C ₁)	(C ₂)	(C ₃)	(C ₄)	(C ₅)	(C ₆)	(C ₇)	(C ₈)	(C ₉)
(C ₁)	0.11949	0.16447	0.14144	0.15561	0.22129	0.17392	0.17155	0.19205	0.16601
(C ₂)	0.18048	0.12063	0.17448	0.17718	0.20839	0.14514	0.17091	0.19039	0.16599
(C ₃)	0.18254	0.19035	0.12235	0.16609	0.23420	0.16374	0.20006	0.20824	0.20207
(C ₄)	0.17926	0.18134	0.17640	0.12656	0.25420	0.15526	0.20597	0.21333	0.22214
(C ₅)	0.26452	0.28105	0.25399	0.26799	0.22632	0.24525	0.29309	0.28372	0.28563
(C ₆)	0.21125	0.21725	0.20509	0.20275	0.27855	0.13547	0.23085	0.25180	0.22898
(C ₇)	0.18650	0.17979	0.15550	0.15738	0.24356	0.16499	0.13247	0.18425	0.17820
(C ₈)	0.20804	0.20180	0.19171	0.19552	0.26908	0.17666	0.23916	0.15580	0.21684
(C ₉)	0.19454	0.19455	0.18316	0.17674	0.25924	0.17550	0.21127	0.21338	0.14172

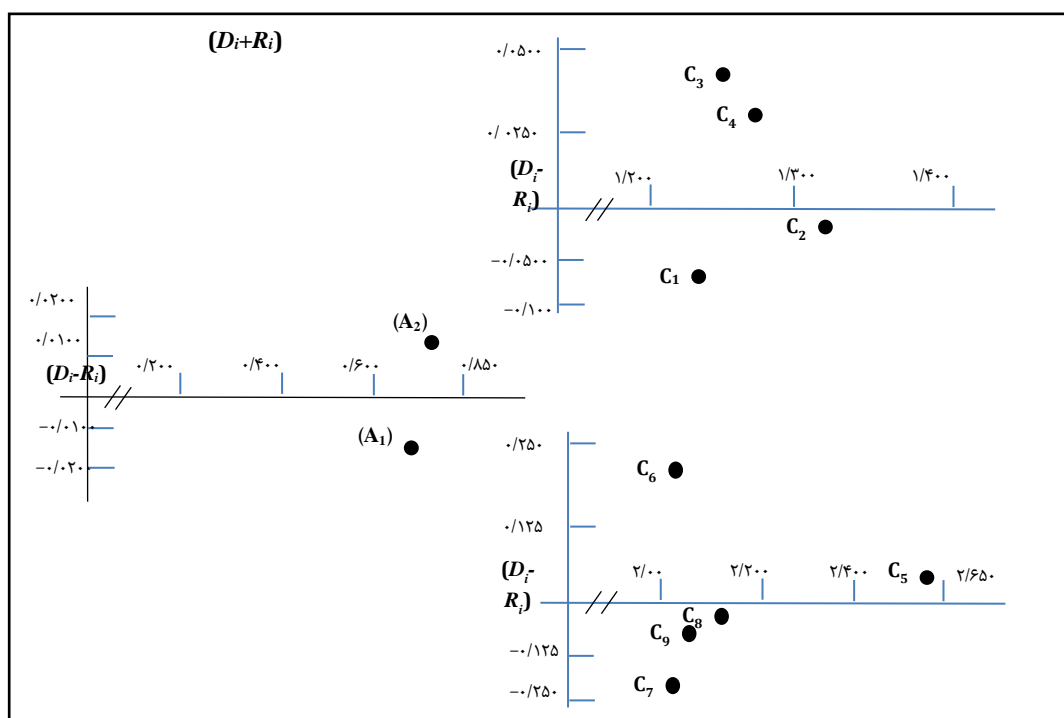
جدول ۷. ماتریس دی‌فازی ارتباطات کامل میان معیارهای (تفکیک ابعاد) مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

*	(C ₁)	(C ₂)	(C ₃)	(C ₄)	(C ₅)	(C ₆)	(C ₇)	(C ₈)	(C ₉)
(C ₁)	0.11949	0.16447	0.14144	0.15561					
(C ₂)	0.18048	0.12063	0.17448	0.17718		مقدار ارزش آستانه برای عوامل نگهداری: ۰/۲۱۷			
(C ₃)	0.18254	0.19035	0.12235	0.16609					
(C ₄)	0.17926	0.18134	0.17640	0.12656					
(C ₅)					0.22632	0.24525	0.29309	0.28372	0.28563
(C ₆)		مقدار ارزش آستانه برای عوامل جذب: ۰/۱۶۰			0.27855	0.13547	0.23085	0.25180	0.22898
(C ₇)					0.24356	0.16499	0.13247	0.18425	0.17820
(C ₈)					0.26908	0.17666	0.23916	0.15580	0.21684
(C ₉)					0.25924	0.17550	0.21127	0.21338	0.14172

جدول ۸. جمع مقادیر سطر و ستون برای معیارها و مقادیر $(D_i + R_i)$ و $(D_i - R_i)$

معیارهای مورد بررسی	D_i	R_i	$(D_i - R_i)$	$(D_i + R_i)$
عوامل مرتبط با بخش جذب (A_1)	0.3532	0.3664	-0.0132	0.7195
ابزارهای تشویقی (C_1)	0.5810	0.6618	-0.0808	1.2428
ابزارهای فنی، ارتباطات و تبلیغات (C_2)	0.6528	0.6568	-0.0040	1.3096
ابزارهای اطلاع رسانی (C_3)	0.6613	0.6147	0.0467	1.2760
توجه به روابط انسانی (C_4)	0.6636	0.6254	0.0381	1.2890
عوامل مرتبط با بخش نگهداری (A_2)	0.4233	0.4101	0.0132	0.8334
فرهنگ سازمانی (C_5)	1.3340	1.2767	0.0573	2.6107
مدیریت منابع انسانی (C_6)	1.1257	0.8979	0.2278	2.0235
مشارکت و کار تیمی (C_7)	0.9035	1.1068	-0.2034	2.0103
وظایف مدیریت و رهبری (C_8)	1.0575	1.0890	-0.0314	2.1465
عوامل انگیزشی (C_9)	1.0011	1.0514	-0.0503	2.0525

نقشه استراتژی برای متغیرهای تحقیق در شکل شماره (۲) ارائه شده است. مقدار آستانه برای درایه ماتریس T (برای پذیرش روابط قابل اقباض) که از میانگین درایه‌ها بدست می‌آید، در تعیین روابط معنی‌دار در نظر گرفته شده است. در واقع از روابط ممکنه میان متغیرها، متغیرهای کم‌تر از ارزش آستانه حذف خواهند شد.



شکل ۲. ترسیم نقشه مکانی عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

یافته‌های مرحله دوم روش DANP:

همان‌گونه که بیان شد، ANP و AHP از روش‌های سنتی برای حل مسائل هستند. پیچیدگی این پرسشنامه‌ها در نظرسنجی خبرگان از محدودیت‌های بزرگ این روش‌هاست. زمانی که از ANP و AHP سنتی برای مقایسات زوجی استفاده می‌کنیم، با پیچیدگی بسیار بالایی روبرو می‌شویم. بمنظور غلبه بر مشکلات موجود در این تحقیق از روش جدید DANP، که از پرسشنامه دیمتل استفاده می‌شود، برای محاسبه اوزان معیارها بهره گرفته می‌شود (Chen et al., 2011). در این تحقیق نیز پس از محاسبات تحلیلی انجام شده، نتایج در غالب چهار جدول ارائه شده است. در جدول (۹) سوپرماتریس بدون وزن W عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی ارائه شد، همچنین در جدول (۱۰) سوپرماتریس وزن دار W^{fs}

عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی نشان داده شده است. در جدول (۱۱) سوپرمتریس نهایی پایدار عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی ارائه شده است، و در نهایت اوزان نهایی در جدول (۱۲) عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی براساس تکنیک DANP ارائه شد.

جدول ۹. سوپرمتریس بدون وزن W عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

*	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	0.2057	0.2765	0.276	0.2702	0.2478	0.2526	0.2746	0.261	0.2597
۲	0.2831	0.1848	0.2878	0.2733	0.2633	0.2598	0.2647	0.2532	0.2597
۳	0.2434	0.2673	0.185	0.2658	0.2379	0.2452	0.229	0.2405	0.2445
۴	0.2678	0.2714	0.2511	0.1907	0.251	0.2424	0.2317	0.2453	0.236
۵	0.2393	0.2366	0.2323	0.2419	0.1697	0.2475	0.2696	0.2544	0.259
۶	0.1881	0.1648	0.1624	0.1477	0.1838	0.1203	0.1826	0.167	0.1753
۷	0.1855	0.194	0.1984	0.196	0.2197	0.2051	0.1466	0.2261	0.211
۸	0.2077	0.2161	0.2065	0.203	0.2127	0.2237	0.2039	0.1473	0.2131
۹	0.1795	0.1885	0.2004	0.2114	0.2141	0.2034	0.1972	0.205	0.1416

جدول ۱۰. سوپرمتریس وزن دار WB عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

*	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	0.0931	0.1252	0.125	0.1223	0.1208	0.1232	0.1339	0.1273	0.1267
۲	0.1282	0.0837	0.1303	0.1237	0.1284	0.1267	0.1291	0.1235	0.1267
۳	0.1102	0.121	0.0838	0.1204	0.116	0.1196	0.1117	0.1173	0.1193
۴	0.1213	0.1229	0.1137	0.0864	0.1224	0.1182	0.113	0.1196	0.1151
۵	0.1309	0.1295	0.1271	0.1324	0.0869	0.1268	0.1381	0.1303	0.1327
۶	0.1029	0.0902	0.0889	0.0808	0.0942	0.0617	0.0936	0.0856	0.0898
۷	0.1015	0.1062	0.1086	0.1072	0.1126	0.1051	0.0751	0.1159	0.1081
۸	0.1136	0.1183	0.113	0.1111	0.109	0.1146	0.1045	0.0755	0.1092
۹	0.0982	0.1031	0.1097	0.1157	0.1097	0.1042	0.101	0.105	0.0725

جدول ۱۱. سوپرمتریس نهایی پایدار عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی

*	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	0.1215	0.1215	0.1215	0.1215	0.1215	0.1215	0.1215	0.1215	0.1215
۲	0.1218	0.1218	0.1218	0.1218	0.1218	0.1218	0.1218	0.1218	0.1218
۳	0.1131	0.1131	0.1131	0.1131	0.1131	0.1131	0.1131	0.1131	0.1131
۴	0.1148	0.1148	0.1148	0.1148	0.1148	0.1148	0.1148	0.1148	0.1148
۵	0.1255	0.1255	0.1255	0.1255	0.1255	0.1255	0.1255	0.1255	0.1255
۶	0.0883	0.0883	0.0883	0.0883	0.0883	0.0883	0.0883	0.0883	0.0883
۷	0.1047	0.1047	0.1047	0.1047	0.1047	0.1047	0.1047	0.1047	0.1047
۸	0.1078	0.1078	0.1078	0.1078	0.1078	0.1078	0.1078	0.1078	0.1078
۹	0.1025	0.1025	0.1025	0.1025	0.1025	0.1025	0.1025	0.1025	0.1025

جدول ۱۲. وزن نهایی عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مردمی براساس تکنیک DANP

رتبه‌بندی	وزن نرمال	وزن غیرنرمال	معیارهای مورد بررسی
2		0.4713	عوامل مرتبط با بخش جذب
3	0.1215	0.2582	ابزارهای تشویقی (C ₁)
2	0.1218	0.2588	ابزارهای فنی، ارتباطات و تبلیغات (C ₂)
5	0.1131	0.2399	ابزارهای اطلاع‌رسانی (C ₃)
4	0.1148	0.2431	توجه به روابط انسانی (C ₄)
1		0.5287	عوامل مرتبط با بخش نگهداری
1	0.1255	0.2389	فرهنگ‌سازمانی (C ₅)
9	0.0883	0.1658	مدیریت منابع انسانی (C ₆)
7	0.1047	0.1981	مشارکت و کار تیمی (C ₇)
6	0.1078	0.2038	وظایف مدیریت و رهبری (C ₈)
8	0.1025	0.1935	عوامل انگیزشی (C ₉)

بحث و نتیجه گیری

سازمان‌های غیردولتی در سراسر جهان گسترش چشم‌گیری یافته‌اند، آن‌ها مشارکت افراد جامعه را در فرآیند توسعه تقویت می‌کنند. اهداف و کارکردهای گوناگون این سازمان‌ها و تعهد و پافشاری آنان در دستیابی به آن‌چه که به‌عنوان اهداف خود برگزیده‌ان، دولت‌ها را بر آن داشته است که با اعتقاد به توانمندی و اثر بخشی سازمان‌های غیردولتی و درک نقش و جایگاه آن‌ها، بخش‌هایی از مسئولیت‌های خود را خواسته یا ناخواسته به سازمان‌های غیردولتی واگذار کنند. در این جهت سازمان‌های غیر دولتی به مثابه روش‌های جدیدی برای جلب مشارکت مردم در تعیین سرنوشت خویش اهمیت یافته‌اند. با توجه به اهمیت نقش هلال احمر در جوامع امروزی و بخصوص در کشور ما ایران، برای مدیریت، اداره و کنترل به‌جریان‌های مهم‌کن، این تحقیق در نظر دارد به بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر فرآیند جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات در جمعیت هلال احمر استان مازندران با استفاده از روش DANP بپردازد.

بر اساس مطالعه ادبیات نظری تحقیق، مدل تحقیق انتخاب شد، که ۹ عامل کلیدی مؤثر بر فرآیند جذب و نگهداری گروه‌های جوانان و داوطلب مردمی ارائه خدمات در جمعیت هلال احمر، در دو بُعد جذب و نگهداری مورد سازمان‌دهی قرار گرفتند. در نهایت هم از روش DANP به منظور رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر فرآیند جذب و نگهداری بر اساس نظرات کارشناسان بهره گرفته شد.

یافته‌ها نشان داد، که از میان عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری جوانان و داوطلبان مردمی در جمعیت هلال احمر استان مازندران به ترتیب فرهنگ‌سازمانی (۰/۱۲۵۵)، ابزارهای فنی، ارتباطات و تبلیغات با وزن (۰/۱۲۱۸)، ابزارهای تشویقی (۰/۱۲۱۵)، توجه روابط انسانی (۰/۱۱۴۸)، توجه به ابزارهای اطلاع‌رسانی (۰/۱۱۳۱)، وظایف مدیریت و رهبری (۰/۱۰۷۸)، مشارکت و کار تیمی با وزن (۰/۱۰۴۷)، عوامل انگیزشی (۰/۱۰۲۵)، و در نهایت مدیریت منابع انسانی (۰/۰۸۸۳) به ترتیب بیشترین اهمیت و تأثیر داشته‌اند. در مجموع باید بیان داشت که متغیر فرهنگ سازمانی از میان مجموعه متغیرها بیشترین وزن را به خود اختصاص داده است، از طرفی نیز متغیر مدیریت منابع انسانی کم‌ترین امتیاز و اهمیت را به خود اختصاص داده است. یافته‌ها حاکی از آن بود که متغیر فرهنگ‌سازمانی اهمیت بیشتری نسبت به سایر متغیرهای تحقیق دارد. در واقع بدون فهم عمیق ارزش‌های فرهنگی جامعه نمی‌توان رفتار سازمانی را به‌درستی شناخت. نقشی که فرهنگ در رفتار انسان ایفا می‌کند، یکی از اصلی‌ترین مفاهیمی است که در علوم رفتاری وجود دارد. فرهنگ را می‌توان به‌عنوان یک پدیده که در تمام مدت اطراف ما را احاطه کرده است مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. هنگامی که فردی، فرهنگی را به سازمان یا به داخل گروهی از سازمان به ارمغان می‌آورد، می‌تواند به‌وضوح چگونگی به وجود آمدن، جای گرفتن و توسعه آن را ببیند و سرانجام آن را زیر نفوذ خود درآورده، مدیریت نماید و سپس تغییر دهد. براین اساس پیشنهاد می‌شود تا جمعیت هلال احمر فرهنگ سازمان را به سوی وفاداری، پرورش فعالیت‌های ابتکاری، تجلیل از افراد درستکار، و توجه به امنیت افراد سوق و بهبود دهد.

همان‌گونه که بیان شد، ابزارهای فنی، ارتباطات و تبلیغات یکی از بیشترین وزن‌ها را به خود اختصاص داده است. در واقع عصر حاضر به دلیل اهمیت تبادل فناوری‌های نوین و جهان الکترونیک با نام فناوری و ارتباطات شناخته شده است. دامنه گسترش فناوری‌های جدید تا جایی ارتقا یافته که امروزه بخش عظیمی فعالیت‌های سازمانی با استفاده از تکنیک‌های فناوری اطلاعات و به صورت آنلاین اجرا می‌شود. فناوری‌های جدید انقلابی عظیم در شبکه سازمانی، و معرفی محصولات نوین به وجود آورد. امکان بهره‌وری در تبادلات سازمانی را افزایش داد و موجب تسهیل در عرضه و تقاضای نیروی انسانی شد. استفاده از این فضا در واقع امتیاز بزرگی برای جمعیت هلال‌احمر محسوب می‌شود که توجه به آن دارای اهمیت زیادی است.

علی‌رغم این‌که متغیر مدیریت منابع انسانی کم‌ترین وزن را در بین عوامل کسب کرده است، باید بیان داشت که اندیشمندان مدیریت بر این باورند که سازمان‌های پیشرو در هزاره‌ی جدید، تنها از طریق به کارگیری الگوهای پیشرفته توسعه نیروی انسانی، یادگیری سازمانی و راهبرد های توسعه و بالندگی قابلیت‌های کارکنان، می‌توانند پاسخ‌گوی نیازهای سازمان آن‌ها با سرعت و انعطاف بیشتری باشند. بنابراین باید از تحقیر انسان و انتقاد های بیپه‌وده در سازمان پرهیز کرد. اگر افراد در سازمان دچار خطا و لغزش هستند، فقط خود آن‌ها مقصر نیستند، بلکه شرایط آموزشی، تربیتی و رفتاری حاکم بر محیط کار نیز در لغزش آنان نقش دارد. برای اصلاح انسان و به کارگیری ظرفیت‌های فراوان او، قبل از هر چیز باید به وی احترام گذاشت. اگر به انسان‌ها در هر سازمانی احترام گذاشته شود آنان نیز در مقابل، خدمت مضاعف انجام خواهند داد.

بطور کلی پیشنهاد می‌گردد تا محیط برای نیروهای داوطلب جذاب و وظایف چالشی‌تر برای آن‌ها در نظر گرفته شود. ایجاد فضای دو ستانه میان نیروهای داوطلب می‌تواند به شدت بر روی علاقه و عملکرد آنان موثر باشد. مدیران به تقسیم کار همراه با عدالت میان داوطلبان در تلاش باشند. ایجاد فضای اعتماد میان داوطلبان و مدیران سازمان.

محدودیت‌ها و برای تحقیقات آینده

در ادامه لازم است برخی از محدودیت‌هایی که پژوهشگران در انجام این پژوهش با آن مواجه شده‌اند ذکر گردد. کمبود منابع علمی مرتبط با عنوان و موضوع تحقیق، در واقع منابع علمی بسیار کم و محدودی (حداقل به صورت فارسی) در این موضوع وجود دارد. محدودیت تعمیم‌پذیری، در واقع این محدودیت بیان می‌دارد که نتایج این تحقیق تنها در جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران در استان مازندران قابل تعمیم و استفاده است و برای تعمیم نتایج آن برای سایر مراکز استان‌ها باید با احتیاط بیشتری انجام گردد. از دیدگاه محدودیت تحقیق، استفاده از مدل‌های کامل‌تر با متغیرهای اساسی بیشتر است، برای تحقیقات آینده نیز پیشنهاد می‌شود، با توجه به خبره محور بودن در تبیین متغیرهای پژوهش، روش‌شناسی‌های دیگر در تحقیقات (برای مثال: فنون آماری، و دیگر تکنیک‌های خبره محور چون: FAHP)، مورد کاربرد قرار گیرد.

منابع

- آقاجانی، ح، صمدی میارکلائی، ح، صمدی میارکلائی، ح. (۱۳۹۲). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان. نشریه مدیریت دولتی، ۲(۵)، ۱-۱۸.
- پولادی، ع، افشارپور، ش، گلستانه، م، رستمی، ش، مظفری، م، شعبان‌زاده، ع، رستگارپور، م. (۱۳۹۱). بررسی عوامل موثر بر جذب و نگهداری گروه‌های داوطلبان، جوانان و امدادی جمعیت هلال احمر استان بوشهر، فصلنامه امداد و نجات، ۵(۲)، ۳۱-۳۹.
- رضایانی‌نژاد، ر، علاالدین، پ. (۱۳۸۷). عوامل موثر در میزان مشارکت داوطلبان جمعیت هلال احمر. فصلنامه امداد و نجات، ۱(۱)، ۷۷-۲۸.
- رهنورد، ف، علمداری، ش، صادقی، ن. (۱۳۸۸). شناسایی عوامل موثر بر جذب و نگهداری گروه‌های مردمی داوطلب ارائه خدمات داوطلبانه در جمعیت هلال احمر، فصلنامه امداد و نجات، ۱(۲)، ۳۹-۵۳.
- صمدی میارکلائی، ح، صمدی میارکلائی، ح. (۱۳۹۴). شناسایی و سنجش مؤلفه‌های توانمندسازی روان‌شناختی در محیط کار و بررسی ارتباط علی آن با فرهنگ سازمانی. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، ۷(۲۶)، ۱۱۷-۱۴۲.
- صمدی میارکلائی، ح، صمدی میارکلائی، ح. (۱۳۹۳). بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۸(۲)، ۸۹-۱۱۴.
- صمدی میارکلائی، ح، صمدی میارکلائی، ح. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش میان کارکنان زن اداره آموزش و پرورش استان مازندران. فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی، ۱(۴)، ۸۷-۱۰۶.
- صمدی میارکلائی، ح، صمدی میارکلائی، ح، احمدی، م. (۱۳۹۵). ارائه الگوی جهت سنجش تعاملات علی میان عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در آموزش عالی: مطالعه‌ای در دانشگاه مازندران با استفاده از تکنیک دیمتل. نشریه رسالت مدیریت دولتی، ۷(۳)، ۳۳-۴۹.
- صمدی میارکلائی، ح، احمدی، م. (۱۳۹۵). تبیین عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی در نظام آموزش عالی با استفاده از تکنیک دیمتل. نشریه نامه آموزش عالی، ۹(۳۴)، ۴۲-۶۵.
- صمدی میارکلائی، ح، صمدی میارکلائی، ح. (۱۳۹۵). ارتقاء سطح تعهد سازمانی در سازمان‌های مردم‌نهاد: تبیین نقش راهبردی رضایت شغلی از طریق مدل معادلات ساختاری، نشریه جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی (در دست چاپ).
- صمدی میارکلائی، ح، صمدی میارکلائی، ح، بابایی، ع. (۱۳۹۱). ضرورت و اهمیت نقش هلال احمر در حوادث و بلایای طبیعی در مدیریت بحران، فصلنامه امداد و نجات، ۴(۳)، ۹۴-۱۰۷.

- صمدی میارکلائی، ح.، آقاجانی، ح.، صمدی میارکلائی، ح. (۱۳۹۴). تبیین ظرفیت و فرهنگ کارآفرینانه در دانشگاه علوم پزشکی بابل از طریق روش تحلیل فازی. نشریه علمی و پژوهشی آموزش در علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ۱۵(۲۱)، ۱۳۴-۱۴۵.
- صمدی میارکلائی، ح.، صمدی میارکلائی، ح.، مشارمینی، م. (۱۳۹۴). توسعه کارآفرینی گامی در جهت پیشبرد اهداف اقتصادی و اجتماعی شیلات: تبیین و رتبه‌بندی عوامل محیطی (زمینه‌ای) مؤثر با استفاده از رویکرد دلفی فازی و AHP فازی. نشریه پژوهشی علمی شیلات ایران، ۳(۳)، ۱۲۵-۱۳۸.
- صمدی میارکلائی، ح.، صمدی میارکلائی، ح. (۱۳۹۴). تبیین عوامل رفتاری مؤثر بر نوآوری و کارآفرینی در جهت پیشبرد اهداف اقتصادی شیلات (مطالعه‌ای در شیلات استان مازندران). فصلنامه بهره‌برداری و پرورش آبزیان، ۳(۴)، ۹۱-۱۰۵.
- کرمی، س. (۱۳۹۱). رابطه سلامت روان و رضایت شغلی در امدادگران و کارکنان غیرامدادی جمعیت هلال احمر (مطالعه موردی: استان سمنان)، فصلنامه امداد و نجات، ۷(۴)، ۴۰-۵۱.
- کسائی، م.، فرخ، م.، طلائی، ح. (۱۳۹۱). رتبه بندی و انتخاب توانمندسازنده‌های تولیدی برای رسیدن به تولید چابک به کمک روش‌های ای.ان.پی و دیماتل (مطالعه موردی: گروه بهمن موتور). مدیریت صنعتی، ۴(۲)، ۱۳۵-۱۵۲.
- کاظمی، م.، علیزاده، ع. (۱۳۹۳). بکارگیری رویکردی ترکیبی از فرآیند تحلیل شبکه‌ای و دیمتل جهت انتخاب رسانه‌ی تبلیغاتی. تحقیق در عملیات و کاربردهای آن، ۱۱(۴)، ۳۹-۵۸.
- Armestrang, M. (2008). Strategic human resource management: 4th Edition. London
- Altuntas, S., Dereli, T. (2015). A novel approach based on DEMATEL method and patent citation analysis for prioritizing a portfolio of investment projects. Expert Systems with Applications, 42(3), 1003-1012
- Büyüközkan, G., & Çifçi, G. (2012). A novel hybrid MCDM approach based on fuzzy DEMATEL, fuzzy ANP and fuzzy TOPSIS to evaluate green suppliers. Expert Systems with Applications, 39(3), 3000-3011
- Chou, Y. C., Sun, C. C., & Yen, H. Y. (2012). Evaluating the criteria for human resource for science and technology (HRST) based on an integrated fuzzy AHP and fuzzy DEMATEL approach. Applied Soft Computing, 12(1), 64-71
- Chen, F. H., Hsu, T. S., & Tzeng, G. H. (2011). A balanced scorecard approach to establish a performance evaluation and relationship model for hot spring hotels based on a hybrid MCDM model combining DEMATEL and ANP. International Journal of Hospitality Management, 30(4), 908-932
- Fontela, E., Gabus, A. (1976). The DEMATEL Observer, DEMATEL 1976 Report. Switzerland, Geneva, Battelle Geneva Research Center
- Lin, C-L., & Tzeng, G-H. (2009). A value-created system of science (technology) park by using DEMATEL. Expert Systems with Applications, 36(6), 9683-9697
- Lee, W. S., Huang, A. Y., Chang, Y. Y., & Cheng, C. M. (2011). Analysis of decision making factors for equity investment by DEMATEL and Analytic Network Process. Expert Systems with Applications, 38(7), 8375-8383
- Lin, C-L., & Tzeng, G-H. (2009). A value-created system of science (technology) park by using DEMATEL. Expert Systems with Applications, 36(6), 9683-9697
- Jeng, D. J.-F., & Tzeng, G.-H. (2012). Social influence on the use of clinical decision support systems: revisiting the unified theory of acceptance and use of technology by the fuzzy DEMATEL technique. Computers & Industrial Engineering, 62(3), 819-828
- Liu, C. H., Tzeng, G. H., & Lee, M. H. (2012). Improving tourism policy implementation-The use of hybrid MCDM models. Tourism Management, 33(2), 413-426
- Liu, C. H., Tzeng, G. H., Lee, M. H., & Lee, P. Y. (2013). Improving metro-airport connection service for tourism development: Using hybrid MCDM models. Tourism Management Perspectives, 6, 95-107

- Saaty, T. L. (1996). Decision making with dependence and feedback: The analytic network process (Vol. 4922). Pittsburgh: RWS publications
- Saaty, T. L. (2004). Fundamentals of the analytic network process—Dependence and feedback in decision-making with a single network. *Journal of Systems science and Systems engineering*, 13(2), 129–157
- Tzeng, G-H., Chen, W-H., Yu, R., & Shih, M-L. (2010). Fuzzy decision maps: a generalization of the DEMATEL methods. *Applied Soft Computing*, 14(11), 1141–1150
- Tadić, S., Zečević, S., & Krstić, M. (2014). A novel hybrid MCDM model based on fuzzy DEMATEL, fuzzy ANP and fuzzy VIKOR for city logistics concept selection. *Expert Systems with Applications*, 41(18), 8112–8128
- Tzeng, G.-H., Chiang, C.-H., & Li, C.-W. (2007). Evaluating intertwined effects in e-learning programs: A novel hybrid MCDM model based on factor analysis and DEMATEL. *Expert Systems with Applications*, 32(4), 1028–1044
- Wu, W. W., & Lee, Y. T. (2007). Developing global managers' competencies using the fuzzy DEMATEL method. *Expert Systems with Applications*, 32(2), 499–507
- Wu, H. H., & Chang, S. Y. (2015). A case study of using DEMATEL method to identify critical factors in green supply chain management. *Applied Mathematics and Computation*, 256, 394–403
- Xia, X., Govindan, K., & Zhu, Q. (2015). Analyzing internal barriers for automotive parts remanufacturers in China using grey-DEMATEL approach. *Journal of Cleaner Production*, 87, 811–825
- Yeh, T-M., Huang, Y-L. (2014). Factors in determining wind farm location: Integrating GQM, fuzzy DEMATEL, and ANP. *Renewable Energy*, 66, 159–169
- Wang, Y. L., & Tzeng, G. H. (2012). Brand marketing for creating brand value based on a MCDM model combining DEMATEL with ANP and VIKOR methods. *Expert Systems with Applications*, 39(5), 5600–5615.

نحوه استناد به مقاله:

صمدی میارکلانی، حسین؛ صمدی میارکلانی، حمزه. (۱۴۰۱). رتبه‌بندی شاخص‌های تأثیرگذار بر جذب و نگهداری گروه‌های داوطلب مردمی. *توانمندسازی سرمایه انسانی*، ۵ (۳)، ۲۴۹–۲۵۴. https://jhce.rasht.iau.ir/article_695215.html

