

آسیب شناسی مدیریت منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی

فریده احمدی میاب^۱

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد مرند

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی آسیب شناسی مدیریت منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی است. این پژوهش از نوع توصیفی- پیمایشی است و جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی به تعداد ۹۵۳ نفر تشکیل می دهند. و نمونه آماری ۲۷۴ نفر از این کارکنان که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. همچنین برای سنجش متغیرها از پرسشنامه استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون تی تک نمونه ای و آزمون فریدمن استفاده گردید و نتایج نشان داد که عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای و شاخص های آنها نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند. و بین عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای آسیب های مدیریت منابع انسانی تفاوت معنی داری وجود دارد.

واژه های کلیدی: آسیب شناسی، مدیریت منابع انسانی، عوامل ساختاری، عوامل رفتاری، عوامل زمینه ای.

مقدمه

امروزه نقش منابع انسانی و مدیریت موثر آن جهت رشد و توسعه کشورها و سازمانها بر هیچ یک از مدیران، متخصصان و کارشناسان این حوزه پوشیده نیست. واقعیت این است که در اغلب سازمانها ریشه تمامی مشکلات به نوعی به نحوه مدیریت منابع انسانی در آنها بر می گردد (عباس زاده، ۱۳۸۹).

آسیب شناسی سازمانی، فرآیند استفاده از مفاهیم و روشهای علوم رفتاری، به منظور تعریف و توصیف وضع موجود سازمانها و یافتن راههایی برای افزایش اثربخشی آنها می باشد (توکلی دارستانی و همکاران، ۱۳۸۷). آسیب شناسی، حساس ترین مرحله مبتنی بر برنامه است که در آن الگوی مناسب برای درک و شناخت مشکلات سازمانی، گردآوری و تحلیل اطلاعات، ارائه بازخورد برای مدیران و کارکنان در مورد مسئله های مهم است. ویژگی های آسیب شناسی مناسب در سطح سازمان به این صورت است که؛ آسیب شناسی، ظرفیت بنگاه ها را برای تغییر در فرهنگ سازمانی افزایش می دهد؛ فرصت مناسبی برای کسب بینش جدید از جنبه های مختلف کارها در سطح سازمان فراهم می کند و با آن می توان از تعهد سازمان به بهبود دائمی، مطمئن شد و ی ضمن بررسی این ویژگی ها برای آسیب شناسی، چهار مرحله به این شرح پیشنهاد می کند: آسیب شناسی زمانی آغاز می شود که گروهی- معمولاً مدیریت- به مشکل سازمان پی می برند و درمی یابند که مشکل به شناسایی (از نظر نقطه ایجاد) و تغییر نیاز دارد؛ ترکیبی از نیروهای داخلی و خارجی، فرآیند جمع آوری داده ها و اطلاعات را شروع می کنند که می تواند روش های متفاوت مختلفی داشته باشد؛ فرآیند جمع آوری داده ها به سوی داده هایی سوق داده می شود که احساس می شود اعتبار و صحت دارند و بالاخره نتایج آن به اعضای سازمان بازخورد داده می شود تا فعالیت های صحیح از سوی آنها اتخاذ و اجرا شود (برودیر، ۲۰۰۸).

یکی از حوزه های قابل توجه در آسیب شناسی سازمانها، حوزه مدیریت منابع انسانی به عنوان محور و مبنای مزیت رقابتی در سازمان است. دستیابی به بهره وری پایدار، خلاقیت، نوآوری و کیفیت مناسب زندگی در گرو مدیریت نیروی انسانی کارا، اثربخش، هوشمند و متعهد است (نادلر و تاشمن^۱، ۲۰۰۶). صاحب نظران بر این اعتقادند که توسعه سازمان در گرو توسعه نیروی انسانی است و رقابت از تنها چیزی که نمی تواند کپی بردارد، منابع انسانی است. لذا داشتن نیروی انسانی توانمند می تواند مزیت رقابتی قابل توجه برای هر سازمان باشد. تحقیقات وسیع انجام شده در سازمان های انگلیسی نشان می دهد که فقط ۱۷ درصد از کارکنان با همه توان، استعداد و انگیزه خود در کارها درگیر هستند. ۶۳ درصد در حد معمول و متعارف و در چارچوب حداقل استانداردها و انتظارات کار می کنند و ۲۰ درصد بقیه (به دلیل عدم تناسب استعداد، تمایل، علایق و شخصیت خود با شغل) نه تنها ناراضی و ناراحت هستند بلکه اصرار دارند ناخشنودی و نارضایتی خود را به کارکنان دیگر انتقال دهند. با توجه به آمار فوق که از کشورهای صنعتی و توسعه یافته به دست آمده است، به نظر می رسد در کشورهای در حال توسعه از جمله کشور ما، آمار گروه سوم به مراتب بالاتر باشد. لذا برای افزایش تعداد کارکنان علاقه مند، بهره مند و وفادار بایستی آسیب های موجود را در منابع انسانی شناسایی و در جهت رفع آنان کوشید و با اجرای آسیب شناسی که وظیفه شناسایی آسیب ها، معضلات و موانع توسعه نیروی انسانی را به عهده دارد می توان در راه ایجاد انگیزه و رضایتمندی کارکنان حرکت نمود (اسفندیاری، ۱۳۸۹).

پژوهشگران و صاحب نظران، الگوهایی برای آسیب شناسی سازمان معرفی نموده اند. در این الگو ها آسیب شناسی از زوایای مختلف مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته است. از جمله مهمترین الگوهای سازمانی عبارتند از: مدل هفت بعدی وایزبرد که

^۱ Nadler & Tushman

این مدل نگرشی سیستماتیک جهت شناخت دقیق تر سازمان و مداخله مناسب برای حل مشکلات و مسائل سازمانی ارائه می دهد. مدل توسعه منابع انسانی که شامل برنامه ها و فعالیت هایی است که برای بهبود عملکرد کارکنان با هدف حل مشکلات فعلی عملکرد، و جلوگیری از مشکلات و چالش های آتی عملکرد طراحی شده است. مدل آسیب شناسی هاریسون با رویکردی سیستماتیک در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی به منظور بهبود وضعیت و حذف مشکلات عملکردی ارائه شده است. بدون شک وجود این مشکلات موجب کاهش اثربخشی، کارایی و سرانجام بهره وری سازمانی می شود. بررسی های به عمل آمده در مورد نظام اداری ایران نشان می دهد که بهره وری در سازمانهای کشور علیرغم به کارگیری تکنولوژی های پیشرفته، روند کاهشی داشته است. واقعیت این است که یک سازمان ابعاد مختلفی از قبیل اهداف، ساختار، نیروی انسانی، تکنولوژی و محیط دارد و برای شناخت مشکلات سازمانی باید هر یک از این ابعاد را بررسی نمود (بیکر^۲، ۲۰۰۶). بنابراین برای شناخت حوزه های عارضه پذیری و مساله یابی سازمانها براساس مدل سه شاخگی می توان پدیده مدیریت و سازمان را در قالب سه دسته عوامل رفتاری، ساختاری و محیطی بررسی و تجزیه و تحلیل نمود. بنابراین مسله اصلی پژوهش عبارت بود از: عوامل مشکل آفرین در مدیریت منابع انسانی تامین اجتماعی آذربایجان شرقی کدامند؟ به عبارت دیگر این مدیریت در کدام یک از ابعاد سه گانه رفتاری، ساختاری و زمینه ای عارضه پذیر می باشند. اصلی ترین مشکل مدیریت منابع انسانی تامین اجتماعی آذربایجان شرقی چیست و در کدام از این شاخه ها قرار دارد؟

برای این منظور مدل مدل سه شاخگی مورد استفاده قرار گرفت تا عواملی که نقش تعیین کننده ای در مدیریت منابع انسانی دارند مطالعه و بررسی شد. به عبارتی پیش از شناسایی پیامد هر شاخه هر یک از عوامل ساختاری، زمینه ای و رفتاری طبقه بندی شده است.

پیشینه تحقیق

احمدنیا چینیجانی (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان رویکرد آسیب شناسانه به نظام نگهداشت منابع انسانی با نگرش راهبردی و نظام گرا^۱؛ (مطالعه سازمان شهرداری زاهدان) نشان داد که رویکرد راهبردی در نظام نگهداشت منابع انسانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد. همچنین سازمان در وضعیت متغیرهای عدالت سازمانی، حمایت سازمانی و رویکرد راهبردی در نظام نگهداشت منابع انسانی دچار آسیب می باشد.

ترابی (۱۳۹۰) در پژوهشی به آسیب شناسی وضعیت منابع انسانی بانک توسعه صادرات ایران با بهره گیری از مدل تعالی منابع انسانی و ارائه راه کارهای مناسب جهت تعالی پرداخت نشان داد که وضعیت موجود منابع انسانی در بانک توسعه صادرات ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست و در ادامه، نتایج مقایسه بیانگر تفاوت معنی دار (در سطح ۰/۰۵) بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب منابع انسانی در ۹ معیار مدل تعالی منابع انسانی شامل رهبری منابع انسانی، استراتژی منابع انسانی، برنامه ریزی و تامین منابع انسانی، روابط کار و کارکنان، توسعه منابع انسانی، جبران خدمت منابع انسانی، نتایج ادراکی منابع انسانی، نتایج عملکردی منابع انسانی و نتایج سازمانی در این بانک بوده است. رتبه بندی وضعیت این ۹ معیار نشان داد که معیار روابط کار و کارکنان در حال حاضر در بانک توسعه صادرات ایران، نسبت به بقیه معیارها در وضعیت بهتر و معیار جبران خدمت منابع انسانی در پایین ترین رتبه قرار دارد.

^۱ Becker

اسفندنی و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی به آسیب شناسی کارکنان منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی کرمان نشان داد که عوامل اساسی بیشترین تاثیر را بر روی میانگین و عوامل ساختاری حداقل تاثیر را داشته است. همچنین ابعاد رهبری و عملکرد مشتری گرا بیشترین تاثیر را در منابع انسانی داشته است.

شیک سالم و محمد یوسف (۲۰۱۳) در پژوهشی به آسیب شناسی مدل سیستم های سازمانی برای توسعه دانش کارکنان عنوان کرد که یک شکاف جدی از استانداردهای قابل قبول و کیفیت از لحاظ: صلاحیت، مهارت، تجربیات و تخصص در صنعت بیوتکنولوژی وجود دارد. در این مطالعه با استفاده از آسیب شناسی مدل سیستم های سازمانی، سازمانها به صورت تصادفی انتخاب و مشکلات واقعی شناسایی و اختلاف آن با سطح مطلوب عملکرد برآورد شد.

چن و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی توسعه یک مدل آسیب شناسی سازمانی مشتری محور، مراحل چهارگانه مدل عبارت است از: ۱. آسیب شناسی اولیه که در این مرحله پایگاه شکایت مشتری به طور جامع تجزیه و تحلیل می شود تا موضوعات شکایات شناسایی شود، ۲. آسیب شناسی پیشرفته که این مرحله یک تکنیک داده کاوی است که به بررسی بین شکایات مشتری و کاستی های سیستم می پردازد، ۳. بررسی که در این مرحله نقاط ضعف سیستم شناسایی می شود و ۴. اقدام و عمل که در این مرحله استراتژیهای بهبود تدوین و ارائه می شود.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق توصیفی پیمایشی است.

جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی در استان آذربایجان شرقی به تعداد ۹۵۳ نفر می باشد.

روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه

جهت محاسبه حجم نمونه از جدول نمونه گیری مورگان استفاده شده و حجم نمونه آماری ۲۷۴ نفر بدست آمد. تعداد ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شد که در نهایت تعداد ۲۶۳ پرسشنامه قابل استفاده برای آزمون های آماری تشخیص داده شد. برای تعیین نمونه آماری از روش نمونه گیری طبقه ای استفاده شده است. در جدول زیر تعداد اعضای جامعه آماری و نمونه آماری مشخص شده است. همچنین برای تعیین روایی و پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرها عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای به ترتیب ۰/۹۵ و ۰/۹۴ و ۰/۸۶ بدست آمد.

یافته ها

فرضیه اول: عوامل ساختاری نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند. که برای آزمودن این فرضیه آماری نیز از آزمون t -استودنت یک دامنه برای مقایسه میانگین نمونه با یک مقدار ثابت استفاده می شود. نتیجه این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱: نتایج آزمون t - استودنت تک نمونه‌ای در مقایسه میانگین با یک مقدار ثابت

مراحل برآورد و محاسبه آزمون t					فرضیه اول پژوهش
میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	P -Value	عوامل ساختاری
۳/۴۰	۰/۶۰	۱۱/۰۶۶	۲۶۲	۰/۰۰۰	

با توجه به جدول بالا، مقدار آماره آزمون ($t = ۱۱/۰۶۶$) حاصل شد و با مقایسه مقدار احتمال معنی‌داری با سطح اطمینان $\alpha = ۰/۰۵$ مشاهده می‌گردد که فرضیه صفر آماری رد می‌شود لذا با ضریب اطمینان ۹۹٪ می‌توان در تصمیم‌گیری نسبت به فرضیه اول تحقیق این‌گونه اظهار داشت که از دیدگاه کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی، عوامل ساختاری نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند. جهت بررسی نقش شاخص های عامل ساختاری در آسیب های مدیریت منابع انسانی از آزمون میانگین استفاده گردید. و نتایج در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون t - استودنت تک نمونه‌ای در مقایسه میانگین با یک مقدار ثابت

مراحل برآورد و محاسبه آزمون t					شاخص های عامل ساختاری
میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	P -Value	ساختار
۳/۵۶	۰/۸۲	۱۱/۱۴۰	۲۶۲	۰/۰۰۰	گزینش و استخدام
۳/۳۰۰	۰/۹۱	۵/۳۳	۲۶۲	۰/۰۰۰	بهبود روشها
۳/۵۰	۰/۷۸	۱۰/۴۴	۲۶۲	۰/۰۰۰	انتصاب و ارتقا
۳/۱۶	۰/۸۳	۳/۲۱	۲۶۲	۰/۰۰۱	ارزیابی عملکرد
۳/۳۷	۰/۸۳	۷/۲۵	۲۶۲	۰/۰۰۰	سیستم مکانیزه
۳/۴۶	۰/۸۹	۸/۴۸	۲۶۲	۰/۰۰۰	سیستم پرداخت
۳/۴۲	۰/۸۲	۸/۲۵	۲۶۲	۰/۰۰۰	شرح شغل
۳/۷۱	۰/۷۳	۱۵/۶۸	۲۶۲	۰/۰۰۰	ساختار شغل
۳/۵۴	۰/۷۷	۱۱/۴۰	۲۶۲	۰/۰۰۰	شرایط احراز
۳/۲۷	۰/۸۹	۴/۸۷	۲۶۲	۰/۰۰۰	

با توجه به جدول ۲ ملاحظه می شود که سطح معنی داری تمامی شاخص های عامل ساختاری کمتر از ۰/۰۵ می باشد لذا با ضریب اطمینان ۹۹٪ درصد می توان گفت که تمامی شاخص های عامل ساختاری نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند.

فرضیه دوم: عوامل رفتاری نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند.

که برای آزمودن این فرضیه آماری نیز از آزمون t - استودنت یک دامنه برای مقایسه میانگین نمونه با یک مقدار ثابت استفاده

می‌شود. نتیجه این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول ۳ گزارش شده است.

جدول ۳ نتایج آزمون t -استودنت تک نمونه‌ای در مقایسه میانگین با یک مقدار ثابت

مراحل برآورد و محاسبه آزمون t					فرضیه دوم پژوهش	
میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	P -Value	عوامل رفتاری	
۳/۳۱	۰/۶۹	۷/۴۲۱	۲۶۲	۰/۰۰۰		

مقدار آماره آزمون ($t = ۷/۴۲۱$) حاصل شد و با مقایسه مقدار احتمال معنی‌داری با سطح اطمینان $\alpha = ۰/۰۵$ مشاهده می‌گردد که فرضیه صفر آماری رد می‌شود لذا با ضریب اطمینان ۹۹٪ می‌توان در تصمیم‌گیری نسبت به فرضیه دوم تحقیق این گونه اظهار داشت که از دیدگاه کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی، عوامل رفتاری نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند. جهت بررسی نقش شاخصهای عامل رفتاری در آسیب های مدیریت منابع انسانی از آزمون میانگین استفاده گردید که نتایج در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴ نتایج آزمون t -استودنت تک نمونه‌ای در مقایسه میانگین با یک مقدار ثابت

مراحل برآورد و محاسبه آزمون t					شاخص های عامل رفتاری	
میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	P -Value	رضایت شغلی	
۳/۳۴	۰/۸۴	۶/۵۳۷	۲۶۲	۰/۰۰۰	آموزش	
۳/۳۶	۰/۷۵	۷/۶۶۰	۲۶۲	۰/۰۰۰	انگیزش	
۳/۲۳	۰/۷۹	۴/۸۳۳	۲۶۲	۰/۰۰۰	فرهنگ سازمانی	
۳/۳۴	۰/۹۱	۶/۱۱۶	۲۶۲	۰/۰۰۰	رهبری	
۳/۳۸	۰/۸۷	۷/۱۲۱	۲۶۲	۰/۰۰۰		

با توجه به جدول ۴ ملاحظه می شود که سطح معنی داری تمامی شاخص های عامل رفتاری کمتر از $۰/۰۵$ می باشد لذا با ضریب اطمینان ۹۹/۰ درصد می توان گفت که تمامی شاخص های عامل رفتاری نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند.

فرضیه سوم: عوامل زمینه ای نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند.

که برای آزمودن این فرضیه آماری نیز از آزمون t -استودنت یک دامنه برای مقایسه میانگین نمونه با یک مقدار ثابت استفاده می‌شود. نتیجه این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵: نتایج آزمون t - استودنت تک نمونه‌ای در مقایسه میانگین با یک مقدار ثابت

مراحل برآورد و محاسبه آزمون t					فرضیه سوم پژوهش
میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	P -Value	
۳/۵۸	۰/۷۶	۱۲/۳۰۰	۲۶۲	۰/۰۰۰	عوامل زمینه ای

مقدار آماره آزمون ($t = ۱۲/۳۰۰$) حاصل شد و با مقایسه مقدار احتمال معنی‌داری با سطح اطمینان $\alpha = ۰/۰۵$ مشاهده می‌گردد که فرضیه صفر آماری رد می‌شود لذا با ضریب اطمینان ۹۹٪ می‌توان در تصمیم‌گیری نسبت به فرضیه سوم تحقیق این‌گونه اظهار داشت که از دیدگاه کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی، عوامل زمینه ای نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند. جهت بررسی نقش شاخص های عامل زمینه ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی از آزمون میانگین استفاده و نتایج در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶: نتایج آزمون t - استودنت تک نمونه‌ای در مقایسه میانگین با یک مقدار ثابت

مراحل برآورد و محاسبه آزمون t					شاخص های عامل زمینه ای
میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	P -Value	
۳/۷۳	۰/۸۵	۱۳/۹۸۳	۲۶۲	۰/۰۰۰	مشتری گرایی
۳/۴۶	۰/۹۱	۸/۲۷۳	۲۶۲	۰/۰۰۰	کارگزاران

با توجه به جدول ۶ ملاحظه می‌شود که سطح معنی‌داری تمامی شاخص های عامل زمینه ای کمتر از $۰/۰۵$ می‌باشد لذا با ضریب اطمینان ۹۵٪ درصد می‌توان گفت که تمامی شاخص های عامل زمینه ای نقش تعیین کننده ای در آسیب های مدیریت منابع انسانی دارند.

فرضیه چهارم: بین عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای آسیب های مدیریت منابع انسانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. جهت بررسی یکسان بودن آسیب عوامل از آزمون فریدمن استفاده می‌شود. بر اساس نتایج جدول ۷ مقدار آزمون کای دو برابر با $۵۶/۹۰۷$ و سطح معنی‌داری مطلوب برآورد شده است ($\text{sig} = ۰/۰۰۰$) که بیانگر وجود تفاوت معنادار بین میزان آسیب ها در عوامل می‌باشد. جدول ۸ نیز نحوه رتبه بندی عوامل را نشان می‌دهد. نتایج به دست آمده حاکی از این است که میانگین رتبه محاسبه شده برای عامل ساختاری برابر با $۱/۹۴$ ، برای عامل رفتاری برابر با $۱/۷۱$ و برای عامل زمینه ای برابر با $۲/۳۵$ می‌باشد. به عبارتی در بین آسیب های منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی، عوامل رفتاری در اولویت اول، عوامل ساختاری در اولویت دوم و عوامل زمینه ای در اولویت سوم قرار دارند.

جدول ۷: آماره های آزمون فریدمن

۲۶۳	تعداد
۵۶/۹۰۷	کای اسکوئر
۲	درجه آزادی

سطح معنی داری	۰/۰۰۰
---------------	-------

جدول ۸: نتایج آزمون فریدمن

عوامل	میانگین رتبه
عامل ساختاری	۱/۹۴
عامل رفتاری	۱/۷۱
عامل زمینه ای	۲/۳۵

به منظور بررسی اینکه آیا بین زیرساختهای عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای تفاوت وجود دارد از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج در جدول ۹ و ۱۰ آورده شده است.

جدول ۹ آماره های آزمون فریدمن برای زیرساختهای عوامل

کای اسکوئر	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱۲۸/۳۰۵	۹	۰/۰۰۰
۹/۹۵۱	۴	۰/۰۴۱
۱۳/۵۱۷	۱	۰/۰۰۰

جدول ۱۰: نتایج آزمون فریدمن

شاخص	میانگین رتبه	
ساختار	۶/۱۲	عوامل ساختاری
گزینش و استخدام	۵/۰۷	
بهبود روشها	۵/۷۹	
انتصاب و ارتقا	۴/۲۰	
ارزیابی عملکرد	۵/۳۹	
سیستم مکانیزه	۵/۷۰	
سیستم پرداخت	۵/۳۹	
شرح شغل	۶/۵۷	
ساختار شغل	۵/۹۶	
شرایط احراز	۴/۸۱	
رضایت شغلی	۳/۰۸	عوامل رفتاری
آموزش	۳/۰۶	
انگیزش	۲/۷۴	

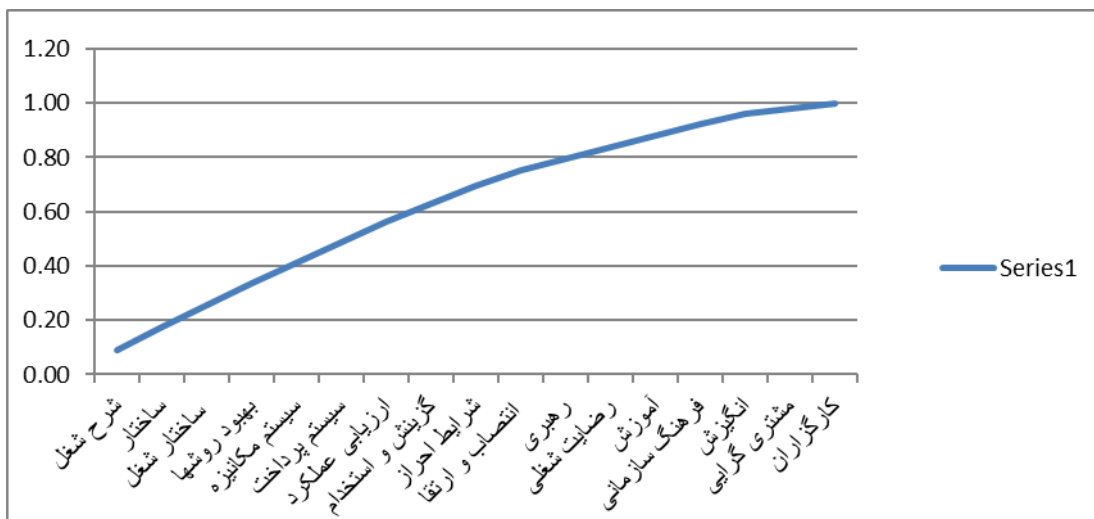
۳/۰۳	فرهنگ سازمانی	عوامل زمینه ای
۳/۰۹	رهبری	
۱/۶۱	مشتری گرایی	
۱/۳۹	کارگزاران	

با توجه به این جداول ملاحظه می شود مقدار آزمون کای دو در زیر ساختهای عوامل ساختاری برابر با ۱۲۸/۳۰۵ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ برآورد شده است لذا می توان گفت بین زیرساختهای عوامل ساختاری تفاوت وجود دارد. به عبارتی میانگین رتبه زیر ساختهای عوامل ساختاری نشان میدهد که انتصاب و ارتقا بیشترین تاثیر و شاخص شرح شغل کمترین تاثیر را در ایجاد آسیب های منابع انسانی داشته است. نتایج حاصل از جدولهای ۹ و ۱۰ نشان دهنده می دهد که مقدار آزمون کای دو در زیر ساختهای عوامل رفتاری برابر با ۹/۹۵۱ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ برآورد شده است لذا می توان گفت بین زیرساختهای عوامل رفتاری تفاوت وجود دارد. به عبارتی شاخص انگیزش بیشترین تاثیر و شاخص رهبری کمترین تاثیر را در ایجاد آسیب های منابع انسانی داشته است. و مقدار آزمون کای دو در زیر ساختهای عوامل زمینه ای برابر با ۱۳/۵۱۷ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ نشان می دهد که بین زیرساختهای عوامل زمینه ای تفاوت وجود دارد. و شاخص مشتری گرایی کمترین تاثیر و شاخص کارگزاران بیشترین تاثیر را در ایجاد آسیب های منابع انسانی داشته است.

طبقه بندی زیرساختهای عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای بر اساس نمودار پارتو^۲

برای دستیابی به نوعی طبقه بندی روش معمول و مفیدی به نام روش ABC (یا روش ۲۰-۸۰ یا روش پارتو) تدوین شده است. روش پارتو بر این نظریه متکی است که در هر مجموعه تعداد کمی از اعضا این مجموعه قسمت اعظمی از ارزشها و یا خواص این مجموعه را دربر می گیرند. در این پژوهش نیز زیرساختهای عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای بر اساس روش پارتو طبقه بندی شدند. بر اساس این روش، ۲۰ درصد عوامل ۸۰ درصد آسیب های منابع انسانی را سبب می شوند، ۴۰ درصد عوامل حدود ۱۵ درصد از آسیب های منابع انسانی را در برمی گیرند و ۴۰ درصد عوامل نیز به ۲۰ درصد از آسیبهای منابع انسانی منجر می شوند. نتایج در نمودار ۱ و جدول ۱۱ آورده شده است.

^۲Pareto



نمودار ۱: نمودار پارتو زیرساختهای عوامل

جدول ۱۱ طبقه بندی ارزشی بر اساس روش پارتو

گروه	مقدار تجمعی	رتبه نسبی	رتبه میانگین	شاخص ها
C	۰/۰۹	۰/۰۹	۶/۵۷	شرح شغل
	۰/۱۷	۰/۰۸	۶/۱۲	ساختار
	۰/۲۶	۰/۰۸	۵/۹۶	ساختار شغل
	۰/۳۳	۰/۰۸	۵/۷۹	بهبود روشها
	۰/۴۱	۰/۰۸	۵/۷۰	سیستم مکانیزه
	۰/۴۹	۰/۰۷	۵/۳۹	سیستم پرداخت
	۰/۵۶	۰/۰۷	۵/۳۹	ارزیابی عملکرد
	۰/۶۳	۰/۰۷	۵/۰۷	گزینش و استخدام
	۰/۷۰	۰/۰۷	۴/۸۱	شرایط احراز
	۰/۷۵	۰/۰۶	۴/۲۰	انتصاب و ارتقا
	۰/۸۰	۰/۰۴	۳/۰۹	رهبری
B	۰/۸۴	۰/۰۴	۳/۰۸	رضایت شغلی
	۰/۸۸	۰/۰۴	۳/۰۶	آموزش
	۰/۹۲	۰/۰۴	۳/۰۳	فرهنگ سازمانی
A	۰/۹۶	۰/۰۴	۲/۷۴	انگیزش
	۰/۹۸	۰/۰۲	۱/۶۱	مشتري گرايي
	۱	۰/۰۲	۱/۳۹	کارگزاران

با توجه به جدول بالا می توان گفت که عوامل کارگزاران، مشتری گرایی و عوامل انگیزش در گروه A قرار می گیرند، عوامل رضایت شغلی، آموزش، فرهنگ سازمانی در گروه B و عوامل شرح شغل، ساختار، ساختار شغل، بهبود روشها، سیستم مکانیزه، سیستم پرداخت، ارزیابی عملکرد، گزینش و استخدام، شرایط احراز، انتصاب و ارتقا و رهبری گروه C قرار می گیرند.

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی آسیب های منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی بر اساس مدل سه شاخگی بوده است که نشان داد که عوامل ساختاری، عوامل رفتاری و زمینه ای نقش تعیین کننده ای در آسیبهای منابع انسانی داشته است. و نتایج حاکی از این است که عوامل ساختاری در پایین ترین وضعیت و عوامل زمینه ای در وضعیت بهتری نسبت به دو عامل دیگر قرار داشت. همچنین از بین زیر ساختهای عوامل ساختاری شاخص انتصاب و ارتقا بیشترین تاثیر و شاخص شرح شغل کمترین تاثیر را در ایجاد آسیب های منابع انسانی داشته است. و از بین زیرساختهای عوامل زمینه ای شاخص مشتری گرایی کمترین تاثیر و شاخص کارگزاران بیشترین تاثیر را در ایجاد آسیب های منابع انسانی داشته است.

منابع و مآخذ

- احمدنیا چنیجانی، اکرم (۱۳۹۲)، *رویکرد آسیب شناسانه به نظام نگهداشت منابع انسانی با نگرش راهبردی و نظام گرا؛ (مطالعه سازمان شهرداری زاهدان)*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان دانشکده مدیریت و حسابداری.
- ترابی، عاطفه (۱۳۹۰)، *آسیب شناسی وضعیت منابع انسانی بانک توسعه صادرات ایران با بهره گیری از مدل تعالی منابع انسانی و ارائه راهکارهای مناسب جهت تعالی*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- صفری، علی؛ فرخی، مجتبی؛ صالح زاده، رضا (۱۳۹۴)، *آسیب شناسی نظام مدیریت منابع انسانی*. فصلنامه پژوهشهای مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال هفتم، ۸۳-۱۱۳.
- اسفندیاری، عاطفه؛ نکویی مقدم، محمود؛ محمدی، زینب؛ نوروزی، سمانه؛ امیراسماعیلی، محمدرضا (۱۳۸۹)، *آسیب شناسی منابع انسانی در دانشگاه علوم پزشکی کرمان با استفاده از مدل سه شاخگی*. طلوع بهداشت، سال دهم، شماره سوم و چهارم، ۱۲-۱.
- جنیدی جعفری، مهدی؛ بیگی نیا، عبدالرضا (۱۳۸۸)، *آسیب شناسی منابع انسانی با هدف بهبود و توسعه*. پنجمین کنفرانس بین المللی منابع انسانی، تهران.
- عباس زاده، حسن (۱۳۸۹)، *عارضه یابی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت کشور*. فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت و منابع انسانی، سال ۴، شماره ۱۲، ۳۴-۵۴.

- Becker, B., and Gerhart, B. (2006). "The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects." *Academy of Management Journal*.
- Dominguez, A.A. (2011). The Impact of Human Resource Disclosure on Corporate Image, *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, Vol. 15, No.4, pp.279 ± 298.

- Brodeur, M. (2008). The Role of Organizational Diagnosis in Organizational learning, Antioch New England Graduate School, Journal of Counseling and Development, 71(6), 642-650.
- Nadler, D.A. & Tushman, M.L. (2006). A Model for Diagnosing Organizational Behavior. Organizational Dynamics, Autumn, 35-51.
- Tichy, N.M.; Hornstein, H.A. & Nisberg, J.N. (1977). Organization Diagnosis and Intervention Strategies: Developing Emergent Pragmatic Theories of Change, In W. W. Burke (Ed.). Current Issue and Strategies in Organization Development (pp. 361- 383). New York, NY: Human.