

مشخصات موضوعی طرح

1- عنوان به فارسی:

بررسی عوامل موثر بر توانمند سازی منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی

2- عنوان به انگلیسی:

Factors affecting the empowerment of human resources in Western Azerbaijan customs

3- واژه های کلیدی: (فارسی و انگلیسی)

توانمند سازی، مدیریت، عوامل موثر، گمرکات

4- بیان مساله: (توضیح در مورد ابعاد مختلف موضوع)

بی گمان امروزه تقویت توانمندی افراد در بخش عمومی می تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده از سوی سازمانها ایفا نماید. امروزه مزیتی که سازمانها برای پیشی گرفتن از یکدیگر دارند نه بکارگیری فناوری جدید، بلکه در بالا بودن اعتماد به نفس و میزان تعهد کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است.

از سویی دیگر با تخصصی تر و حرفه ای تر شدن روز به روز وظایف در سازمانها وضع به شکلی در آمده که همه چیز در حال تغییر و توسعه است و مدیران با افکار گذشته خود و تمرکز همه چیز در حیطه کاری خود قادر به اداره امور سازمان نیستند، و اگر بخواهند زیر مجموعه خود را از نظر تخصصی اداره نمایند باید در جهت آموزش و پرورش، سازمان، اختیارات، مسئولیت ها، خط مشی و سیستم ها محیط مساعدی را فراهم آورند.

توانا سازی ظرفیتهای بالقوه ای را برای بهره برداری از سرچشمه توانایی انسانی که از آن استفاده کامل نمی شود، در اختیار سازمانها می گذارد. هرگاه سازمانها بخواهند در دنیای پیچیده و پویای امروزی ادامه حیات دهند، به این نیروی بالقوه نیازمندند و بایستی آن را مورد استفاده قرار دهند. از این رو، وجود تغییرات سریع، پیشرفتهای تکنولوژیک و رقابتهای آشکار و پنهان در دنیا، اهمیت و ضرورت توانا سازی را بیش از پیش آشکار ساخته است. فرایند توانا سازی کارکنان نیز نیاز به مدیریت و رهبری دارد. به مدیریتی با ویژگیهای تسهیل گری، حامی، مربی و راهنما نیاز دارد.

5- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق: (توجیه اجرای طرح و فواید ناشی از آن به طوری که ضرورت آن احساس و اهمیت آن آشکار گردد)

به عقیده هندی ویژگی سازمان های امروزی پویایی و پیچیدگی، ابهام و سنت گریزی است. آن ها دائماً تحت تأثیر محیط اطراف خود هستند و تغییر را به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر پذیرفته اند.

یکی از مهم ترین چالشهای مدیران در این عصر، عدم استفاده کافی از منابع فکری، توان ذهنی و ظرفیت های بالقوه منابع انسانی است. در اغلب سازمانها از توانایی های کارکنان استفاده بهینه نمی شود و مدیران قادر نیستند، ظرفیت های بالقوه آنان را به کار گیرند. به عبارت دیگر، با این که افراد توان بروز خلاقیت و ابتکار و انجام فعالیت بیشتری را دارند، اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیتها به طور مطلوب بهره برداری نمی شوند. اندیشمندان مدیریت تحول و بهسازی سازمان،

توانمند سازی کارکنان



- 1- تفویض اختیار
- 2- تشکیل تیم های کاری
- 3- انگیزش
- 4- رضایت شغلی
- 5- غنی سازی شغلی
- 6- آموزش
- 7- مدیریت مشارکتی

8- فرضیه ها یا پرسش های تحقیق:

به صورت فرض یا فرض های ویژه

فرضیه اهم :

در توانمند سازی منابع انسانی عوامل (تفویض اختیار، غنی سازی شغلی، مدیریت مشارکتی، رضایت شغلی، آموزش مهارت های لازم، انگیزش، تشکیل تیم های گروهی) موثر است.

فرضیات فرعی:

- 1- تفویض اختیار روشن و صریح بر توانمند سازی منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی موثر است.
- 2- غنی سازی شغلی بر توانمند سازی منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی موثر است.
- 3- مدیریت مشارکتی بر توانمند سازی منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی موثر است.
- 4- رضایت شغلی بر توانمند سازی منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی موثر است.
- 5- آموزش مهارت های لازم بر توانمند سازی منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی موثر است.
- 6- انگیزش بر توانمند سازی منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی موثر است.
- 7- تشکیل تیم های گروهی بر توانمند سازی منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی موثر است.

9- ادبیات یا پیشینه تحقیق: (بیان تحقیقات و کارهایی که تاکنون در زمینه موضوع مورد مطالعه انجام شده و نتایج آن به صورت

مستند منتشر شده است . به طوری که نتایج حاصل از این مطالعات در توجیه اهداف طرح بکار گرفته شود.)

تعریف مفهومی متغیرها:

توانمند سازی کارکنان: به نظر فوی، توانمند سازی عبارت است از توزیع قدرت تصمیم گیری بین افرادی که آن را در سازمان ندارند (Foy, 1997 به نقل از جهانیان، 1387، 135).

1-تشکیل تیمهای کاری: گروهی هستند با دانش، مهارت و قابلیت های ویژه که با اتکا به یکدیگر و تعامل متقابل در جهت رسیدن به یک هدف مشخص، تحت مدیریت واحد فعالیت و همفکری می کنند. در یک تیم کاری، هم افزایی ایجاد می شود؛ یعنی برآیند عملکرد جمعی افراد، از مجموع عملکرد تک تک اعضا بیشتر است. (رابینز، 1384، 59).

2-رضایت شغلی: دیویس رضایت شغلی را مجموعه ای از احساسات سازگار و ناسازگار تعریف می کند که کارکنان با آن احساسات به خود می نگرند (دیویس، 1371، 57).

3-غنی سازی شغلی: غنی سازی شغل مشاغل را از لحاظ عمودی گسترش می دهد؛ یعنی به عمق شغل می افزاید. این بدان معناست که غنی سازی شغل به کارکنان اجازه می دهد که کنترل بیشتری بر کارشان داشته باشند (رابینز، 1387، 309).

4-آموزش: آموزش عالی، سطح مهارت مردم را افزایش میدهد و آنها را توانا تر می سازد تا برای سطوح بالای شغلی ماهر تر شوند و بدین وسیله در آمد بیشتری کسب کنند، نیروی کار ماهر باعث بهره وری بیشتر می شود، زیرا وی آموزش دیده و در معرض تکنیکها و ابداعات جدید قرار گرفته و اولین نتیجه بکارگیری چنین کارکنان آموزش دیده ای افزایش درآمد کارکنان و در نتیجه افزایش تولید و بهره وری است. (Resek, 2004، 13).

5-مدیریت مشارکتی: مشارکت و مدیریت مشارکتی یعنی درگیر شدن کارکنان در فرایند تصمیم گیری، دعوت از همه افراد به تفکر استراتژیک و قبول مسئولیت فردی برای کیفیت کار و تولیداتشان، حمایت و پاداش رفتار کارکنان که از دید آنها لحظه به لحظه ارباب رجوع را ارضا و عملکرد سازمان را بهبود می بخشد. در هر حالت، مدل مشارکتی، نظارت اصلی بر سازماندهی تربیت و راهنمایی کارکنان، همچنین خودکنترلی را مستثنی نمی کند (شرکت، 1384).

6-انگیزش : تعاریف زیادی از انگیزه ارائه شده است. برخی انگیزه را حاصل ضرب حمایت و تلاش دانسته اند که در آن تلاش، کوششی است که فرد از خود نشان می دهد و منعکس کننده انگیزه شغلی اوست. انگیزه یک حالت درونی است که به صرف تلاش در جهت تحقق هدف می انجامد. انگیزه نیرویی در درون فرد است که موجب می شود او یک عمل را از میان سایر اعمال انتخاب کند. (Hofstede, 1994, P.262).

انگیزش به میزان آمادگی فرد برای درگیر شدن در اعمال هدفمند و یا فعالیت های شغلی اطلاق می شود. (رابینز، 1374، 50).

7-تفویض اختیار

در ادبیات مدیریت، توانمند سازی را به پنج گروه تقسیم می کند :

1- رهبری و توانمند سازی -2- پنداشت فردی و توانمند سازی -3- کار گروهی به مثابه توانمند سازی -4- تغییر ساختاری یا خط مشی و توانمند سازی -5- تصویر چند بعدی از توانمند سازی

1- رهبری و توانمند سازی

سازمان توانمند، سازمانی است که در آن مدیران، افراد بیشتری را نسبت به سلسله مراتب سنتی نظارت می کنند و تصمیم گیری بیشتری را به زیر دستان واگذار می کنند (مالون 1997). مدیران مانند مربیان عمل می کنند و به کارکنان در حل مسائل کمک می کنند فلذا کارکنان پذیرای مسوولیت بیشتری می شوند. مقامات مافوق با واگذاری مسوولیت به زیر دستان آنها را توانمند می سازند که این کار منجر به راضی شدن کارکنان و بر آورد شدن انتظارات مافوق می شود (کلر 1995).

توماس 4 وولتهاس 5 (1985) معتقدند که توانمندی به اساسی ترین نکته وجود انسان بر می گردد. آنها توانمندی را به مثابه رخدادی چون تغییر (متغیرهای پنداری) می پندارند. و کلیدی ترین متغیرهای پنداری عبارتست از محیط، مشاغل، رفتار، رهبر، الگوی تغییر و تفسیر فردی و معنی دار بودن شغل.

2. پنداشت فردی و توانمند سازی

فراهم کردن فرصت برای کارکنان در کسب قدرت به تنهای کافی نیست، بلکه کارکنان نیز باید در گیر شدن در موضوعات را بپذیرند.

توماس 6 وولتهاس 7 (1985) معتقدند که توانمندی به اساسی ترین نکته وجود انسان بر می گردد. آنها توانمندی را به مثابه رخدادی چون تغییر (متغیرهای پنداری) می پندارند. و کلیدی ترین متغیرهای پنداری عبارتست از محیط، مشاغل، رفتار، رهبر، الگوی تغییر و تفسیر فردی و معنی دار بودن شغل.

3- کار گروهی به مثابه توانمند سازی اغلب کارکنان توانمند سازی را در شکل خود توانایی تصور می کنند. آنها این واقعیت را فراموش می کنند که کار گروهی و همکاری، وابسته به کار جزء اجزاء یک سیستم است که با جمع آنها سیستم شکل گرفته شده است (لاندس 1994). از نظر روداشتاين 9 توانمند سازی عبارت است از اقدام به ایجاد، توسعه و افزایش قدرت از طریق همکاری و مشارکت و کار با همدیگر، به عبارت دیگر توانمند سازی یعنی مدیریت سازمان ها با همکاری همدیگر، به نحوی که کارکنان در آن جایگاه مشخصی دارند (گوردن 1995).

4- تغییر ساختار یا خط مشی و توانمند سازی

گیلبرت 11 (1993) و گلانی 12 (1997) آن را معادل مدیریت کیفیت جامع دانسته اند. تغییر ساختار و خط مشی از سخت ترین نوع تغییرات است و نیاز به حمایت کارکنان و مدیران به صورت دو جانبه دارد به طوریکه افراد احساس خطر و عدم امنیت نکنند که این تغییرات موقعیت آنها را تحت تاثیر نمی دهد این امر نیاز به داشتن بینش لازم و اطلاعات کافی دار میتواند تعهد و مسوولیت پذیری را از طرف کارکنان را موجب شود.

5- تصویر چند وجهی از توانمند سازی

malone-¹

² -koller

³ -dansreau

⁴ -thomas

⁵ -velthouse

⁶ -thomas

⁷ -velthouse

⁸ -landes

⁹ -rothsties

¹⁰ -gorden

¹¹ -gilbert

¹² -westfhal gulati

بیشتر محققین عنوان می کنند که راهکار های تک بعد برای توانمند سازی کارکنان کافی نیستند. برای اثر بخشی توانمند سازی، باید آن را از چند طراحی و اجرا کرد و گت و مورل (1990) شش عامل برای توانمند سازی را این گونه عنوان میکنند: تحصیلات، هدایت، نظارت / حمایت، آماده سازی، سازماندهی، در نظر گرفتن هر یک از عوامل با دیگری

مشخصات اجرایی طرح

1- نوع مطالعه، روش و نحوه اجرای تحقیق: (بیان نوع روش تحقیق و علت انتخاب آن)

روش تحقیق عبارت است از اعمالی منظم و هدفدار که یک تحقیق برای یافتن جواب تحقیق، آن ها را انجام می دهد. چهارچوب همه تحقیق ها، کم و بیش یکسان است. چگونگی "جمع آوری اطلاعات و پردازش آنها متناسب با مسائل و محتوای مختلف هر موضوع تحقیقی، متنوع است که موجب تفاوت روش های تحقیق با یک دیگر می شود. انواعی از تحقیق به علت ماهیت چند بعدی و پیچیده ای که دارند در چندین طبقه قرار می گیرند. مفیدترین طرح طبقه بندی انواع تحقیق حالتی است که در آن دسته بندی ها به حداقل و تفاوتها به حد اکثر برسد. روش تحقیق را با معیارهای مختلف مانند طبقه بندی تحقیق بر مبنای هدف و طبقه بندی بر حسب روش دسته بندی می کنند (خاکی، 1382: 93). براساس این طبقه بندی روش تحقیق به دو روش زیر است.

1- روش تحقیق بر مبنای هدف: طبقه بندی روش تحقیق براساس هدف تحقیق شامل پژوهش های پایه ای (بنیادی)، تحقیق کاربردی، تحقیق و توسعه، تحقیقات ارزیابی و تحقیق عملی است. روش تحقیق حاضر با توجه به هدف کاربردی است. تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد عملی دانش هدایت می شود. (خاکی، 1382: 202)

2- روش تحقیق با توجه به روش: در تقسیم بندی روش های تحقیق بر اساس روش تحقیق، روشهای تاریخی، توصیفی، پیمایشی، تحلیل محتوایی، میدانی، مورد کاوی، همبستگی و پژوهش های علی مطرح هستند. روش پژوهش حاضر، توصیفی - (پیمایشی) است. روش پیمایشی یک فرایند پژوهشی است که به منظور جمع آوری اطلاعات در باره موضوع هایی که گروهی از مردم چه میدانند، چه فکر می کنند یا چه کاری انجام می دهند، اجرا می شود. هدف روش پیمایشی توصیف، تبیین و کشف روابط پدیده ها است، بدون اینکه الزاماً رابطه علت و معلولی داشته باشند (دلاور، 1374: 137). بنابراین تحقیق حاضر با روش کاربردی، توصیفی و پیمایشی انجام شده است.

2- ابزار گردآوری داده ها: (چنانچه در اجرای تحقیق از پرسشنامه استفاده می شود، لازم است پرسشنامه مورد نظر ضمیمه گردد)

گردآوری اطلاعات برای پژوهش از مهمترین و حساس ترین مراحل تحقیق که اعتبار درونی و بیرونی نتایج را تحت تاثیر قرار می دهد. چنانچه این کار به شکل منظم و صحیح صورت پذیرد کار تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری از داده ها با سرعت و دقت خوبی انجام خواهد شد. برای جمع آوری اطلاعات در کارهای پژوهشی چهار روش عمده را مورد استفاده قرار می دهند. اصلی ترین روش ها برای جمع آوری داده ها عبارتند از:

1) اسناد و مدارک (2 مشاهده؛ 3 مصاحبه و 4 پرسشنامه هستند که در یک تقسیم بندی به اطلاعات اولیه و ثانویه معروف هستند. داده های ثانویه از اسناد و مدارک و داده های اولیه را محقق به صورت دست اول و بیشتر از طریق مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه بدست می آورد (خاکی، 1382: 239). در برخی تحقیقات، اطلاعاتی که باید بعنوان داده مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرند از پیش آماده هستند. بدین صورت که محقق بدنبال اطلاعات جدید نیست بلکه می تواند نسبت به جمع آوری اطلاعاتی که از قبل تهیه شده اند و در پرونده ها و اسناد موجود است، اقدام کند. مشاهده از روش های جمع آوری اطلاعات است که در آن رفتار مشخصات موجودات زنده اشیا و پدیده ها با استفاده از ویژگی های گوناگون آنها ملاحظه و ثبت می گردد. مصاحبه یکی از روش های جمع آوری اطلاعات است که در آن به صورت حضوری یا غیرحضوری از افراد یا گروهی از آنان پرسش می شود که سوالات مصاحبه از پیش اندیشیده و تعیین شده است. پرسشنامه شامل دسته ای از پرسش هاست که برطبق اصول خاصی تدوین گردیده و به صورت کتبی به افراد ارائه می شود و پاسخگو بر اساس تشخیص خود جواب ها را در آن می نویسد یا انتخاب می کند. با توجه به روش های گردآوری اطلاعات در تحقیق حاضر از دو روش استفاده شده است.

- 1- استفاده از اطلاعات و مدارک موجود: برای گردآوری اطلاعات مربوط ادبیات تحقیق، نتایج تحقیقات گذشته، تعاریف متغیرها و از اطلاعات و مدارک موجود یا منابع دست دوم شامل ابزارهای مانند کتاب، مجلات، مقالات و کتابخانه های دیجیتالی و سایت های اینترنتی استفاده شده است.
- 2- پرسشنامه: برای گردآوری اطلاعات در مورد متغیرهای مورد مطالعه از پرسشنامه استفاده شده است.

3- جامعه آماری، حجم نمونه، روش نمونه گیری و شیوه تجربه و تحلیل داده ها: (به ترتیب با ذکر چگونگی انتخاب، نحوه محاسبه، تکنیک های مورد نظر و منابع مورد استفاده)

جامعه آماری به مجموعه ای از افراد، اشیاء، اعداد و یا چیزهایی گفته می شود که حداکثر در یک ویژگی مشترک باشند و محقق علاقمند است یافته های پژوهش را به آنها تعمیم دهد (ازکیا، 1382: 244). جامعه آماری تحقیق را کارکنان صف و ستادی اداره کل گمرک استان آذربایجان غربی تشکیل می دهند. نمونه گیری به معنای برداشتن هر نسبتی از جامعه یا کل به عنوان معرف آن جامعه یا کل است و به معنی برداشتن بخشی از جامعه و تلقی کردن آن به عنوان معرف آن جامعه است (کرلنجر، 1374: 188). نمونه، گروه کوچکتري از جامعه است که برای مشاهده و تجزیه و تحلیل انتخاب شده و با مشاهده مشخصات نمونه ای که از یک جامعه انتخاب شده است، می توان از مشخصات کل جامعه استنتاج معینی به عمل آورد. (بست، 1374: 24).

نمونه گیری یکی مهم ترین و حساس ترین بخش های هر تحقیق علمی است که روشهای مختلفی دارد و برای انتخاب روش مناسب باید ویژگی های جمعیت مورد مطالعه مد نظر قرار گیرد.

در تحقیق حاضر برای انتخاب گروه نمونه از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. برای تخمین حجم نمونه از فرمول "تعیین حجم نمونه کوکران" که در آن توزیع p یعنی نسبت یک صفت در جامعه شکل نرمال (یا تقریباً نرمال) دارد و به جای شاخص انحراف استاندارد جامعه واریانس نسبتی از جامعه که دارای ویژگی مورد نظر باشد، یعنی مقدار pq قرار می گیرد، استفاده شده است. (هومن، 1373: 190) با توجه به عدم اطلاعات در مورد ویژگی های موجود در گروه نمونه درصد بیشینه یعنی مقادیر $0/5$ برای بود و نبود ویژگی و صفت مورد اندازه گیری لحاظ شده است. همچنین برای خطای اندازه گیری مقدار $0/07$ (خطای حدی) انتخاب شده و براساس فرمول تعیین حجم نمونه کوکران تعداد 196 نفر برای مطالعه برآورد و از بین کارکنان صف و ستادی اداره کل گمرک استان آذربایجان غربی انتخاب شده است. فرمول تعیین حجم نمونه به صورت زیر است.

4- محدودیت های تحقیق:

امکان عدم همکاری بعضی از کارکنان در رابطه با پاسخ دهی به سوالات پرسشنامه
عدم آشنایی کارکنان با فرضیات و ادبیات پژوهش