

متغیرهای مرتبط با ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در شعب سازمان

تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ

Variables Related to the Promotion of Human Resource Productivity in the Branches of the Social Security Organization in the East of Great Tehran

Mohammad Taban¹, Mehdi hashemi²,
omid mahmoudian³

Introduction: The Social Security Organization is a complex, vital and effective organization, so that in the current century, continuation of sustainable and comprehensive development in the country without the support of this organization is hardly possible. Human resources are unique capital for the Social Security Organization, which is a service-oriented organization, and can play a major role in organizational productivity. During recent decades, the improvement of competitiveness and profitability through improved productivity, has been the most controversial issue in organizations.

Method: This study aimed to investigate the effective factors on enhancing the human resources productivity in the Social Security Organization. To do this, obstacles and solutions of human resources productivity were identified. Using the survey method and Fuzzy DEMATEL technique, 17

1. Ph.D in Human Resource Management
 2. Ph.D student in operation research
 3. Ph.D student in operation research
- <moc.liamg@naiduomham.dimo>

محمد تابان^{*}، مهدی هاشمی^{**}، امید

محمودیان^{***}

مقدمه: سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان مؤثر، پیچیده و حیاتی است؛ به‌طوری که در قرن حاضر، تداوم توسعه پایدار و همه‌جانبه در کشور بدون پشتوانه این سازمان، به سختی امکان‌پذیر است. از طرف دیگر، منابع انسانی، سرمایه‌های اصلی و بی‌بدیل سازمان تأمین اجتماعی که ماهیت خدماتی دارد و می‌تواند نقش اساسی در بهره‌وری سازمان ایفا نماید. طی دهه‌های اخیر توجه روز افزون به چگونگی افزایش رقابت‌پذیری و سوددهی از طریق بهبود بهره‌وری، به بحث‌انگیزترین موضوع در سازمانها شده است.

روش: در این پژوهش از آنجائی که به دنبال بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان تأمین اجتماعی کشور هستیم و بدین منظور می‌بایست مشکلات و راه‌حلهای بهره‌وری نیروی انسانی شناسایی شود بدین منظور با استفاده از روش پیمایش در بین ۱۷ کارشناس که از کارکنان و مدیران سازمان تأمین اجتماعی و شعب شرق تهران بودند و دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بودند، و

* دکتر مدیریت منابع انسانی، دانشگاه ایلام

** دانشجوی دکتری مدیریت تحقیق در عملیات،
دانشگاه تهران

*** دانشجوی دکتری مدیریت تحقیق در عملیات،
دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

<moc.liamg@naiduomham.dimo>

employees and managers of Tehran's Easter branches of the Social Security Organization who had a Masters' degree and above answered questions regarding the concept of human resources productivity in the Social Security Organization.

Findings: Social Security Organization is one of the service-oriented organizations whose human resources play a unique role in economic, social and cultural development which provide a better future for the society. The ultimate goal of improving productivity as a driving force of economic development, is to improve the quality of life of every human being. To investigate the aforementioned issue, based on the results of factor analysis, 28 factors were identified. Then, 7 of these which were repeated in further research were chosen as the effective factors on the enhancement of human resources productivity at the Social Security Organization. The results showed that the amount of attention paid to the creativity and innovation and job promotion conditions are the main barriers to the enhancement of the human resources productivity. Moreover, knowledge and experience, management style, management commitment and adher-

تکنیک دیماتل فازی اقدام به بررسی مفهوم بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان تأمین اجتماعی کشور شد.

یافته‌ها: سازمان تأمین اجتماعی از جمله سازمانهای ارائه‌کننده خدمات به شمار می‌روند که نیروی انسانی در آنها نقشی بی‌بدیل داراست و منجر به توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که ضامن فردای بهتر برای عموم افراد جامعه است، می‌شود. هدف نهایی بهبود بهره‌وری به‌عنوان نیروی محرکه توسعه اقتصادی، بهبود کیفیت زندگی تک تک انسانهاست. به منظور بررسی موضوع فوق، براساس نتایج تحلیل عاملی، ۲۸ عامل شناسایی گردیدند. سپس از بین این عوامل، ۷ عامل که در پژوهشها بیش‌تر تکرار شده بودند، به‌عنوان عامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان تأمین اجتماعی کشور انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان داد که میزان توجه به خلاقیت و نوآوری و شرایط ارتقای شغلی مشکل اصلی در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان تأمین اجتماعی کشور است و باید حل شود، همچنین متغیرهای دانش و تجربه فرد، سبک مدیریتی، تعهد مدیریت و متغیر پایداری به قوانین و مقررات، فاکتورهایی هستند که مشکل هسته‌ای مسئله ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان تأمین اجتماعی کشور را حل می‌کند و باید در اولویت قرارگیرد. میزان حقوق و مزایای انگیزشی متغیری است که نه از هیچ متغیری تأثیر می‌پذیرد و نه بر هیچ

ence to the rules and regulations are the factors which play a role in improving the productivity of human resources and should be prioritized. The variable salary and motivational benefits neither was affected by any other variables, nor had an effect on other variables. It was an independent variable with regard to enhancing the human resources productivity.

Discussion: Human beings are the most effective factors of production, because if they cannot use tools, advanced equipment and technology, advances in technology will be inefficient in practice. The Social Security Organization which seeks to provide a simple, balanced life for the people via improvement of human resources productivity will be able to increase the quality, the extension of social security and customer satisfaction in the society.

Keywords: Productivity, fuzzy DE-MATEL method, human resources productivity

متغیری اثر می‌گذارد و این متغیر یک متغیر مستقل در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان تأمین اجتماعی کشور است.

بحث: عامل انسان از مهم‌ترین و مؤثرترین عوامل تولید می‌باشد، زیرا چنانچه انسانها نتوانند از ابزار و تجهیزات پیشرفته و تکنولوژی استفاده نمایند، در عمل پیشرفت تکنولوژی فاقد کارایی لازم خواهد بود. سازمان تأمین اجتماعی که در صدد فراهم کردن حداقل‌های یک زندگی متعادل و آبرومند برای آحاد مردم است، می‌تواند با بهبود بهره‌وری نیروی انسانی بر کیفیت و گسترش تأمین اجتماعی و رضایت مشتری در جامعه بیفزاید.

کلیدواژه‌ها: بهره‌وری، بهره‌وری نیروی انسانی، روش دیماتل فازی

تاریخ دریافت: ۹۴/۷/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۰/۴

مقدمه

افزایش بهره‌وری به‌ویژه بهره‌وری نیروی انسانی در رفع مشکلات اجتماعی و اقتصادی کشورها به‌خصوص کشورهای در حال توسعه می‌تواند نقش اساسی داشته باشد. نگرش منطقی به پیشرفت و سوددهی سازمانهای کشور، ما را به