





دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

دانشکده علوم انسانی - گروه آموزشی مدیریت دولتی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش مدیریت تحول

عنوان

ارزیابی عوامل موثر بر توانمند سازی کارکنان سازمان بیمه خدمات
درمانی (بیمه سلامت) در چهارچوب نظریه لشلی

استاد راهنما

دکتر محمد اسماعیل انصاری

استاد مشاور

دکتر ماشالله ولیخانی

نگارش

گلباد احمدی

زمستان ۱۳۹۱



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Dehaghan Branch

Faculty Of Management-Department Of Public
Administration

<<M.A>>Thesis

Organization Development

Subject:

The assisment of effective factor on the medical srvis
insurance organizision employers within leshli theoretical
framework

Case: Post Office In Isfahan City

Thesis Advisor

Mohammad Esmail Ansari Ph.D.

Advisor

Mashallah valikhani Ph.D.

By

Golbad Ahmadi

Winter 2013



دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

دانشکده علوم انسانی - گروه آموزشی مدیریت دولتی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش مدیریت تحول

عنوان

ارزیابی عوامل موثر بر توانمند سازی کارکنان سازمان بیمه خدمات درمانی
(بیمه سلامت) در چهارچوب نظریه لشلی

نگارش

گلاباد احمدی

زمستان ۱۳۹۱

۱- استاد راهنما: دکتر محمد اسماعیل انصاری

۲- استاد مشاور: دکتر ماشالله ولیخانی هیئت داوران:

۳- استاد داور: دکتر علیرضا شیروانی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده :

فصل اول: «کلیات تحقیق»

۳	مقدمه
۴	۱-۲- بیان مسأله
۵	۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	۱-۴- اهداف تحقیق
۷	۱-۵- سوالات و فرضیه های تحقیق
۸	۱-۶- قلمرو مکانی تحقیق
۸	۱-۷- قلمرو زمانی تحقیق
۸	۱-۸- نمونه آماری و روش نمونه گیری
۸	۱-۹- ابزارهای گرد آوری داده ها
۹	۱-۱۰- محدودیت ها و موانع تحقیق
۱۱	۱-۱۱- تعریف متغیر ها و واژه های کلیدی:

فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

۱۴	بخش اول : تعاریف، مفاهیم و انواع مدل‌های توانمندسازی
----	--

۱۴	۱-۲- مقدمه
۱۴	۲-۲- تعاریف و مفاهیم توانمند سازی:
۱۸	۳-۲- دلایل توانمند سازی:
۲۰	۴-۲- مزایای توانمند سازی
۲۱	۵-۲- انواع مدل توانمندسازی
۳۲	بخش دوم: فرایند و دیدگاههای مختلف توانمندسازی
۳۲	۶-۲- فرایند توانمند سازی
۴۸	۷-۲- دیدگاههای مختلف توانمندسازی:
۴۸	۱-۷-۲- دیدگاه عقلانی
۴۸	۲-۷-۲- دیدگاه انگیزشی
۴۹	۳-۷-۲- دیدگاه فوق انگیزشی
۵۱	۴-۷-۲- دیدگاه سیستمی:
۵۱	۸-۲- توانمندسازی و تغییر مدل سازمانی
۵۳	۹-۲- ویژگی های سازمان توانمند
۵۷	۱۰-۲- فرهنگ سازمانی و توانمند سازی

- ۵۸ ۲-۱۰-۱- فرهنگ قدرت:
- ۵۸ ۲-۱۰-۲- فرهنگ تمرکز بر تقسیم وظایف
- ۵۹ ۲-۱۰-۳- فرهنگ کار گروهی
- ۵۹ ۲-۱۰-۴- فرهنگ متکی به خود
- ۵۹ ۲-۱۱- سبک رهبری متناسب با توانمندی
- ۶۲ موانع توانمند سازی:
- ۶۳ ۲-۱۲- متغیرهای مؤثر بر احساس توانمندی افراد
- ۶۶ ۲-۱۳- تاثیر توانمندسازی بر نگرش کارکنان
- ۶۷ ۲-۱۴- نقش تفویض اختیار و واگذاری وظایف و مسئولیت ها در توانمندسازی افراد
- ۷۳ ۲-۱۵- شفاف کردن اهداف و نقش آن در توانمندسازی کارکنان
- ۷۵ ۲-۱۶- مشارکت اطلاعاتی و نقش آن در توانمندسازی کارکنان
- ۷۷ ۲-۱۷- گروه و توانمند سازی
- ۷۹ ۲-۱۸- نظارت بر توانمندسازی
- ۸۰ ۲-۱۹- پیامدهای توانمندسازی

۲-۲۰- توانمندی سازی افراد و مدیران ۸۲

۲-۲۱- توانمندی سازی و رضایت شغلی ۸۳

۲-۲۲- توانمندی سازی و فشار عصبی ۸۴

بخش سوم : پیشینه تحقیق ۸۴

۲-۲۳- مقدمه: ۸۴

۲-۲۳-۱- تحقیقات داخلی ۸۵

۲-۲۲-۲- تحقیقات خارجی ۸۷

فصل سوم: روش تحقیق

مقدمه : ۹۱

۳-۱ روش پژوهش ۹۱

۳-۲ جامعه آماری - حجم نمونه و نحوه نمونه گیری ۹۲

۳-۳ ابزار سنجش : ۹۴

۳-۴ پایایی و روایی ابزار سنجش ۹۵

۳-۴-۱ روایی ابزار سنجش ۹۵

۳-۴-۲ پایایی ابزار سنجش ۹۸

۳-۵ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ۹۸

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

مقدمه ۱۰۰

۴-۱ آمار توصیفی ۱۰۰

۴-۱-۱ بررسی خصوصیات جمعیتی و شغلی پاسخگویان ۱۰۰

۴-۲ آمار استنباطی ۱۱۴

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

مقدمه ۱۲۰

۵-۱ بحث و نتیجه‌گیری ۱۲۰

۵-۲ پیشنهادات : ۱۲۲

۵-۳ پیشنهادات تحقیقات آتی ۱۲۵

منابع تحقیق : ۱۲۶

منابع انگلیسی ۱۲۸

۱۲۹ ضمائم

۱۳۴ چکیده لاتین

Archive of SID

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱. ابعاد توانمندسازی کارکنان از دیدگاه های مختلف انگیزشی و شناختی	۲۶
جدول ۱-۲: ابعاد توانمندسازی کارکنان از دیدگاههای مختلف انگیزرشی و شناختی	۳۱
جدول (۲-۲): استراتژی هایی که منجر به توانمند سازی کارکنان می گردند.....	۴۵
جدول (۱-۳): طبقه بندی سوالات پرسشنامه بر حسب فرضیات تحقیق	۹۵
جدول ۲-۳: ضریب همبستگی پیرسون بین گویه ها با جمع نمره طیف های مورد استفاده	۹۶
جدول ۳-۳: ضرایب آلفای کرنباخ حاصل از آزمون پایایی طیف های مورد استفاده.....	۹۸
جدول ۱-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس	۱۰۱
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن.....	۱۰۱
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات	۱۰۲
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت	۱۰۳
جدول ۵-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب عنوان شغلی	۱۰۴
جدول ۶-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدام.....	۱۰۴
جدول ۷-۴: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های تأثیر ایجاد تعهد سازمانی بر توانمندسازی	۱۰۵
جدول ۸-۴: میانگین عددی و رتبه ای گویه های تأثیر ایجاد تعهد سازمانی بر توانمندی کارکنان	۱۰۵

- ۱۰۷.....
- جدول ۴-۹: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از متغیر ایجاد تعهد سازمانی
- ۱۰۸.....
- جدول ۴-۱۰: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های تأثیر شرایط سازمانی بر توانمندسازی.
- ۱۰۹.....
- جدول ۴-۱۱: میانگین عددی و رتبه‌ای گویه‌های متغیر تأثیر شرایط سازمانی و مسطح‌سازی ساختاری بر توانمندی کارکنان
- ۱۱۰.....
- جدول ۴-۱۲: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از طیف تأثیر شرایط سازمانی و مسطح‌سازی ساختاری بر توانمندی کارکنان
- ۱۱۱.....
- جدول ۴-۱۳: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های تأثیر مشارکت و درگیر ساختن افراد بر توانمندسازی آنها
- ۱۱۲.....
- جدول ۴-۱۴: میانگین عددی و رتبه‌ای گویه‌های متغیر تأثیر مشارکت و درگیر ساختن افراد بر توانمندی آنها
- ۱۱۳.....
- جدول ۴-۱۵: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از متغیر تأثیر مشارکت و درگیر ساختن بر توانمندی کارکنان
- ۱۱۴.....
- جدول ۴-۱۶: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از عامل تأثیر مشارکت و درگیر کردن کارکنان بر توانمندی کارکنان با نمره ملاک (۳۰)
- ۱۱۵.....
- جدول ۴-۱۷: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از طیف تأثیر تعهد سازمانی بر فرایند توانمندسازی با نمره ملاک
- ۱۱۶.....
- جدول ۴-۱۸: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از طیف تأثیر شرایط سازمانی و مسطح‌سازی ساختاری با نمره ملاک
- ۱۱۷.....

جدول ۴-۱۹: مقایسه زوجی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان ۱۱۸

Archive of SID

فهرست نمودار

صفحه	عنوان
۲۲	(نمودار شماره ۱).....
۲۳	نمودار شماره ۲، مدل توانمند سازی مک لاگان ونل.....
۲۵	نمودار شماره ۳، مدل توانمندسازی توماس وولتهاوس.....
۲۸	نمودار شماره ۵، مدل توانمندسازی فورد و فوتلر.....
۳۰	نمودار شماره ۴، مدل توانمندسازی کانگر.....

Archive of SID

چکیده :

بی گمان تقویت توانمندی افراد در بخش عمومی می تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده از سوی سازمانها ایفاء نماید. امروزه مزیتی که سازمانها برای پیشی گرفتن از یکدیگر دارند نه در بکارگیری فناوری جدید، بلکه در بالا بودن اعتماد به نفس و میزان تعهد کارکنان به اهداف سازمان نهفته است. این تحقیق با هدف ارزیابی عوامل موثر بر توانمند سازی کارکنان سازمان بیمه خدمات درمانی (بیمه سلامت) و بررسی تقدم و تاخر این عوامل از نظر کارکنان انجام شده است. جامعه آماری شامل کارکنان دارای تحصیلات دانشگاهی ادارات کل بیمه خدمات در مانی در حدود ۲۹۷۶ نفر است. برای بر آورد اندازه نمونه از فرمول کوکران استفاده شده و حجم نمونه ۳۰۴ نفر تعیین شد. ابزار سنجش پرسشنامه حاوی ۳۰ سوال بسته ۵ گزینه ای از طیف لیکرت می باشد که از ترکیب و انتخاب پرسشنامه های طراحی و استفاده شده قبلی تهیه گردید. جهت روائی آن از آزمون تحلیل ماده استفاده شده که همه گویه های طیف با جمع نمره طیف رابطه مثبت و معنی داری داشتند همچنین پایایی آن از ضریب الفای کرو نباخ استفاده شد که ضرایب بدست آمده از حداقل ۹۱/ تا حداکثر ۹۳/۹۳ در نوسان بوده اند. در این تحقیق متغیر ایجاد تعهد سازمانی با میانگین نمره ۳۸/۲ بیشترین تاثیر را در فرایند توانمندسازی داشته است. همچنین متغیر شرایط سازمانی و مسطح سازی ساختاری و متغیر مشارکت و درگیری ساختن افراد هر کدام با میانگین نمره ۳۷/۴ تاثیر زیادی بر توانمند سازی کارکنان داشته اند. موثرترین شاخصهای به ترتیب میزان تاثیرگذاری عبارتند از: ۱- تشویق به موقع و مناسب کارکنان ۲- ایجاد امنیت شغلی ۳- افزایش اعتماد سازی مدیران ۴- درک مشکلات کارکنان توسط مدیران ۵- شفاف سازی و مشخص کردن گردش کار در سازمان ۶- کاهش سطوح مدیریت ۷- شایسته سالاری و ارزیابی عملکرد منصفانه ۸- مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و پیشنهادات ۹- تقویت اطلاع رسانی به کارکنان ۱۰- برگزاری دوره های آموزش مدون و مستمر به صورت تخصصی

کلید واژه ها : شرایط سازمانی - توانمند سازی ، مشارکت ، تعهد سازمانی