

## ارزیابی اثرگذاری مدیریت منابع انسانی بر وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی

حسین مشتری دوست<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۵/۰۳

### چکیده

هدف از تحقیق حاضر ارزیابی مدیریت منابع انسانی بر وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران است. جامعه آماری این تحقیق شامل شرکت های تولیدی در تهران می باشد و به روش نمونه گیری تصادفی از بین آنها ۱۰۹ شرکت انتخاب شد. پرسشنامه ای شامل ۲۲ سوال برای جمع آوری اطلاعات به صورت میدانی مورد استفاده واقع گردید. همچنین از آزمون هبستگی پیرسون به کمک نرم افزار SPSS 19 برای آزمون فرضیه های تحقیق استفاده شد. یافته های تحقیق بیانگر وجود رابطه مثبت بین مدیریت منابع انسانی و وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران است.

### واژگان کلیدی

عملکرد، مدیریت منابع انسانی، وضعیت مطلوب، سازمان تأمین اجتماعی

۱. کارشناسی ارشد، علوم اجتماعی-جمعیت شناسی، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکز، تهران، ایران.

(hosseinmoshtaridoust1981@gmail.com)

## مقدمه

مدیریت منابع نیروی انسانی امروزه از عناصر مهم و هدایت کننده در سازمان‌ها محسوب می‌گردد. این مدیریت با ادغام فعالیت‌های مدیریت کارکنان به سمت هماهنگ کردن بخش‌های مختلف مدیریتی نیروی انسانی رفته و باعث ارتقای عملیات و بهبود سلامت سازمانی می‌گردد. همچنین طبق بررسی‌ها و تحقیقات، ۸۰ درصد دارایی‌های هر شرکت و سازمانی، نیروی انسانی آن است؛ و این عدد مهم‌ترین دلیل برای تقویت بخش مدیریت منابع انسانی شرکت محسوب می‌شود. در عمل هم نیروی انسانی به عنوان ذی‌النفع در سازمان مانند یک شریک شمرده می‌شود و می‌تواند باعث بهبود فعالیت‌ها در فضای تنگاتنگ رقابتی و طغیان مستمر تهدیدها گردد.

سازمان تأمین اجتماعی جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک سازمان بیمه گر اجتماعی، نیاز ضروری به ارزیابی مدیریت منابع انسانی خود را احساس می‌نماید. به عبارت دیگر، این سازمان باید با ارزیابی مجدد منابع انسانی و مدیریت آن در سازمان خود، گام‌های ارزنده‌ای را در راستای ارتقای رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان خود بردارد؛ و از آنجا که ارزیابی عملکرد، مدیران را از نیازهای منابع انسانی سازمان، فرهنگ سازمانی و نگرش آنها آگاه می‌سازد و شناسایی فعالیت‌های لازم برای بهبود کیفیت خدمات و کاهش هزینه‌ها را امکان‌پذیر می‌کند؛ مدیریت منابع انسانی، برای کاهش معضلات، نیاز به مدلی دارد که برپایه آن میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان‌ها و راهبردهای کسب و کار مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار دهد (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۴۸). مدیریت منابع انسانی در دهه ۱۹۸۰ ظهور کرد و توسط طرفداران آن به عنوان فصل جدیدی در مدیریت نیروی انسانی تکامل یافت. اکنون این توافق وجود دارد که مدیریت منابع انسانی جایگزین مدیریت کارکنان نمی‌شود بلکه به فرایندهای مدیریت کارکنان از منظر متفاوتی می‌نگرد. هم‌چنین فلسفه‌های اصلی آن تا حد قابل ملاحظه‌ای متفاوت از مفاهیم سنتی مدیریت کارکنان است. با این همه برخی از رویکردهای خاص مدیریت کارکنان و روابط کارکنان می‌توانند تحت عنوان رویکردهای مدیریت منابع انسانی توصیف شوند زیرا در راستای فلسفه اساسی مدیریت منابع انسانی هستند (آرمسترانگ، ۱۹۹۳، ۳۳). مدیریت منابع انسانی رویکردی جامع به مدیریت استراتژیک منابع کلیدی سازمان یعنی منابع انسانی است. مدیریت منابع انسانی نه تنها رویکردی از روی سودآوری به مدیریت کارکنان است بلکه رویکردی ویژه به روابط کارکنان با تأکید بر تعهد و دو طرفه بودن ارتباط دارد.

ری دسلر، نویسنده کتاب مدیریت منابع انسانی تعریف واحد مدیریت منابع انسانی و وظایف مدیریت منابع انسانی را به شکلی کلی و به این شرح ارائه می‌دهد:

واحد مدیریت منابع انسانی، وظایف مختلف مدیریتی، مسئولیت کلیه فعالیت‌ها و خط‌مشی‌های مربوط به کارکنان سازمان را بر عهده دارد به طور دقیق‌تر: جذب همکاران جدید، آموزش همکاران، ارزیابی عملکرد کارکنان و پاداش دادن به آنها و به طور خلاصه ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان. واحد منابع نیروی انسانی قرار است کمک کند تا سازمان در بلندمدت با کمترین هزینه بیشترین کارایی و اثر بخشی را از کارکنان کسب نماید". مدیریت منابع

انسانی به دنبال یافتن چگونگی مدیریت افراد در سازمان‌ها، با تمرکز بر سیاست‌ها و سیستم‌ها می‌باشد. واحدها و بخش‌های مدیریت منابع انسانی، مسئول عده‌ای از فعالیت‌ها، از جمله استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و پاداش (برای مثال مدیریت سیستم حقوق و مزایا) می‌باشد. مدیریت منابع انسانی محصول جنبش روابط بشری در اوایل قرن بیستم می‌باشد، زمانی که محققان شروع به مستندسازی روش‌های ایجاد ارزش‌های کسب و کار به وسیله مدیریت استراتژیک نیروی کار کردند. این تابع در ابتدا تحت تأثیر کارهای معاملاتی، مانند سازمان حقوق و مزایا بود، اما با توجه به جهانی شدن، تقویت شرکت‌ها، پیشرفت تکنولوژی و تحقیقات بعدی، اکنون مدیریت منابع انسانی بر ابتکارات استراتژیک مانند ادغام و تملیک، مدیریت استعداد، برنامه‌ریزی جانشینی روابط صنعتی و روابط کاری و چندگانگی فرهنگی استوار می‌باشد.

### پیشینه تحقیق

ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان «ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی با استفاده از مدل تعالی اروپایی EFQM» انجام داده است. منابع انسانی هر سازمان، سرمایه‌های اصلی آن است و تنها دارایی منحصر به فردی می‌باشد که در گذر زمان نه تنها دچار استهلاک نمی‌گردد، بلکه ارزش افزوده بیشتری را نیز ایجاد می‌نماید. سازمان تامین اجتماعی به عنوان یک سازمان بیمه‌گر اجتماعی، نیاز ضروری به ارزیابی مدیریت منابع انسانی خود را احساس می‌نماید. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ارزیابی در قالب مدل توصیف شده، ابزار مناسبی برای شناسایی وضعیت عملکرد و نقاط قوت و قابل بهبود مدیریت منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی تهران است بدیهی است که اجرای بهتر برنامه‌ها و دستیابی به تعالی، با همکاری مستمر، امکان پذیر می‌شود. رسولی و اسکندری (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «ارزیابی عملکرد سازمان تامین اجتماعی قزوین با استفاده از کارت امتیازی متوازن (BSC)» انجام داده‌اند. همه سازمان‌های دولتی و خصوصی برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی امروز به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد نیاز دارند که در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرایند و منابع انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند. از این رو، در عصر حاضر مدل کارت امتیازی متوازن به عنوان یکی از روش‌های جامع ارزیابی عملکرد سازمان مورد توافق صاحب نظران است. در این مقاله ضمن بیان مفهوم و چارچوب مدل کارت امتیازی متوازن، ابعاد و حوزه‌های آن در سازمان تامین اجتماعی استان قزوین مورد بررسی قرار گرفته. این تحقیق توصیفی-پیمایشی بوده و جامعه آماری این پژوهش شامل تمام کارکنان و مدیران سازمان تامین اجتماعی استان قزوین و همچنین مراجعه کنندگان این سازمان می‌باشد؛ که تعداد ۱۲۰ نفر از مراجعه کنندگان و ۱۲۰ نفر از کارکنان و مدیران این سازمان به صورت نمونه گیری تصادفی انتخاب شده‌اند. بعد از تکمیل پرسشنامه و جمع‌آوری داده‌ها، نتایج بدست آمده حاکی از آن است که عملکرد سازمان در بعد مشتری در وضعیت چندان مطلوبی قرار ندارند ولی بعد فرایندهای داخلی و مالی ورشد و یادگیری و در وضعیت مطلوبی هستند و مجموع عملکرد تامین اجتماعی قزوین وضعیت مطلوبی است.

قربان حسینی و شیروانی (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «تاثیر شیوه های حفظ و نگهداری منابع انسانی بر عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی» انجام داده اند. موفقیت هر سازمانی در بکارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی آن سازمان می باشد و این امر در صورتی امکان پذیر است که این سازمان ها بتوانند مهارت ها، توانایی ها و خصوصیات فردی و جمعی کارمندان خود را در راستای اهداف سازمان به کار گیرند. هرچه سازمان بتواند نیروی شایسته تری جذب کرده و بتواند از آن نگهداری و استفاده موثرتری نماید در رسیدن به اهدافش موفق تر و نسبت به رقبایش پیش تر است. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر شیوه های حفظ و نگهداری منابع انسانی بر عملکرد مدیران و کارشناسان ستادی سازمان تامین اجتماعی بوده است. تعداد جامعه آماری ۷۱۰ نفر تعیین شده و به علت محدود بودن، از جدول مورگان برای تعیین حجم نمونه استفاده شده است. نمونه ها با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای به تعداد ۲۶۰ نفر انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه بوده و برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی صوری استفاده گردیده است. همچنین به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده و مقدار آن برای هر دو پرسشنامه بالاتر از ۷۵/۰ بدست آمد. همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده و آزمون فرضیه ها از نرم افزارهای SPSS ۲۰ و لیزرل استفاده گردید. با توجه به نتایج حاصل از آزمون های آماری مشخص شده است که شیوه های حفظ و نگهداری منابع انسانی بطور کلی (توام) و مجزا بر عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی تاثیر گذار بوده است.

## مبانی نظری پژوهش

### منابع انسانی

منابع انسانی به عنوان منبع حیاتی موفقیت بیشتر سازمان ها، دیرزمانی است که مورد بحث و بررسی پژوهشگران قرار گرفته است (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۴:۱). گزارش مؤسسه ی ارنست و یانگ، ریسک سرمایه های انسانی را به عنوان یکی از پنج ریسک نخست و یکی از سه ریسک محتمل الوقوع کسب و کار معرفی کرده است (ارنست و یانگ، ۲۰۰۸: ۱۱). پژوهش های واحد هوش اقتصادی گروه اکونومیست ۴ نشان می دهد که مدیران ریسک، مدیریت ضعیف سرمایه های انسانی را مهم ترین تهدید برای موفقیت بلندمدت کسب و کارهای جهانی می دانند (یانگ و هکستر، ۲۰۱۱: ۸).

**پارکو (۱۹۹۴)** معتقد است که هیچ ریسکی به اندازه ریسک مربوط به سیاست های نیروی انسانی پیچیده نیست. این سیاست ها عبارتند از جذب نیروی انسانی، ایجاد انگیزه در آنها و حفظ و نگهداری چنین افرادی در سازمان. ریسک مربوط به ارزش دارایی های مالی به موضوع پذیرفته شده است ولی ریسک مربوط به ارزش دارایی های غیر مالی که به وسیله نیروی کار مشخص می شود، دارای جنبه بسیار ظریفی از ریسک می باشد؛ بنابراین توجه به این حوزه ضرورتی دو چندان دارد.

**کدی (۲۰۰۰)** تلاش کرد تا برخی از ریسک های حوزه منابع انسانی را شناسایی کند. وی با بررسی برخی موردها از جمله شرکت مایکروسافت دریافت که شرکت ها می توانند با انجام برخی اقدامات از پیش تعیین شده، از بسیاری از این مسائل یا به اصطلاح ریسک های منابع انسانی دوری کنند.

**استیونز (۲۰۰۶)** معتقد است اگر مدیران منابع انسانی تلاش می کنند تا ارزش افزوده ای برای سازمان ایجاد کنند، بنابراین بایستی ریسک های مرتبط با نیروی انسانی را که بر سایر کارکردهای سازمانی و کسب و کار اثر می گذارد شناسایی و مدیریت کنند.

**کویی و همکاران (۲۰۰۸)** مصاحبه های تخصصی را در هفت شرکت فنلاندی به انجام رسانیدند تا برخی از این ریسک های مرتبط را شناسایی کنند. آنها سه دسته ریسک را شناسایی کردند: ریسک سرمایه انسانی، ریسک سرمایه ساختاری و ریسک سرمایه ارتباطی. بر اساس این مطالعه ریسک های مرتبط با سرمایه های انسانی، از میان سه نوع ریسک شناسایی شده، مهمترین بوده که برخی از آنها بدین صورت است: چرخش شغلی ناخواسته، از دست دادن کارکنان کلیدی، شکست در جذب مناسب و غیره.

**به عقیده فلوریس و یالیماز (۲۰۱۰)** مدیریت موثر منابع انسانی بر پایه ریسک سنگ بنای موفقیت شرکت های بزرگ است. فاکتور عامل انسانی هنوز هم مهمترین عامل در فعالیت ها و کارکردها در کسب و کار می باشد. اداره عوامل انسانی بر پایه ریسک نیازمند هم چهارچوب تصمیم گیری سیستماتیک و ابزارهای ارزیابی مانند عوامل مشابه ریسک و نمرات ریسک می باشد.

### فرضیه های پژوهش

بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و وضعیت مطلوب سازمان تامین اجتماعی رابطه وجود دارد.

### روش پژوهش

از نظر روش شناسی این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد که در آن بررسی می شود که آیا متغیر یا متغیرهای مستقل بامتغیر وابسته رابطه دارند؟ و اگر این رابطه وجود دارد اندازه و شدت آن چقدر است؟ (خاکی، ۱۳۸۷).

درحقیقت تحقیق همبستگی که خود زیر مجموعه تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) است با این هدف انجام می شود که رابطه میان متغیرها را نشان دهد. این تحقیق از نظر طبقه بندی تحقیقات با توجه به اهداف آنها، در زمره تحقیقات با ماهیت توصیفی قرار دارد. هدف هر مطالعه توصیفی عبارت است از تشریح جنبه هایی از پدیده مورد نظر پژوهش گروبا دیدگاهی فردی، سازمانی، صنعتی و نظایر آن (سکاران، ۱۳۸۶). از لحاظ نوع نظارت و درجه کنترل این تحقیق در زمره تحقیقات میدانی قرار دارد، چرا که محقق متغیرها را در حالت طبیعی آن ها بررسی می کند. از لحاظ وسعت کاربرد این تحقیق در سطح تحقیقات کاربردی قرار دارد و نهایتاً از لحاظ روش جمع آوری داده ها و اطلاعات این تحقیق از نوع میدانی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل شرکت های تولیدی شهر تهران می باشد و شیوه نمونه گیری در این تحقیق به صورت تصادفی ساده است. به این ترتیب حداقل حجم نمونه مورد نیاز ۱۰۹ شرکت می باشد. با توجه به اینکه احتمال عدم برگشت پرسشنامه وجود دارد، در مرحله توزیع پرسشنامه تعداد ۱۵۰ شرکت در جامعه آماری در نظر گرفته شد و بین آنها پرسشنامه توزیع گردید که در نهایت ۱۲۲ شرکت توسط شرکت ها بازگشت داده شد (نرخ بازگشت در حدود ۸۱ درصد). در مرحله تجزیه و تحلیل تعداد ۶ پاسخ به علت کامل نبودن کنار گذاشته شد و تعداد ۱۱۶ پرسشنامه در تحلیل نهایی استفاده گردید.

$$n = \text{حجم نمونه}$$

$$N = \text{تعداد شرکت ها}$$

$$Z_{\frac{\alpha}{2}} = \text{اندازه ی متغیر وابسته مطابق توزیع نرمال استاندارد با سطح عدم اطمینان پنج درصد } (\alpha = 0/05)$$

$S^2$  = واریانس جامعه مورد بررسی بر اساس متغیر وابسته (عملکرد). روش جمع آوری داده ها در این تحقیق میدانی می باشد. روش های میدانی به روش هایی اطلاق می شود که محقق برای گردآوری اطلاعات ناگزیر است با مراجعه به افراد یا سازمان ها و غیره و نیز برقراری ارتباط مستقیم با آنها اطلاعات مورد نظر خود را جمع آوری نماید. یکی از ابزارهای رایج تحقیقات برای جمع آوری داده ها، پرسشنامه می باشد. پرسشنامه مجموعه از سوال ها است که در آن از پاسخ دهنده خواسته می شود نظر خود را نسبت به آنها ارایه نماید.

جدول (۱) ضریب آلفای کرونباخ

متغیر	درصد آلفای کرونباخ
مدیریت منابع انسانی	۰/۹۹
وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی	۰/۸۹

مشاهده می شود که مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها بالای ۰/۷ می باشد که نشان می دهد متغیرها از پایایی مناسبی برخوردار هستند.

### آزمون فرضیات تحقیق

**فرضیه اصلی:** بین مدیریت منابع انسانی و وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی رابطه وجود دارد.

H1: بین مدیریت منابع انسانی و وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی رابطه وجود دارد.

H0: بین مدیریت منابع انسانی و وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی رابطه وجود ندارد.

جدول (۲) ضریب همبستگی بین مدیریت منابع انسانی و وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی

تعداد	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معنی داری
۱۱۶	۰/۸۱۴	۰/۶۶۲	۰/۰۰۰

مدیریت منابع انسانی و وضعیت مطلوب سازمان تأمین اجتماعی

با توجه به جدول ۳ مشاهده می شود که مقدار سطح معنی داری بدست آمده کمتر از  $0/05$  می باشد در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می شود و این رابطه معنی دار می باشد؛ بنابراین فرضیه اصلی تایید می شود. شدت همبستگی بین دو متغیر مدیریت منابع انسانی و وضعیت مطلوب سازمان تامین اجتماعی  $81/4 +$  درصد می باشد که بیانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر می باشد. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر با  $0/662$  می باشد که نشان می دهد متغیر مدیریت منابع انسانی به میزان  $66/2$  درصد می تواند متغیر وضعیت مطلوب سازمان تامین اجتماعی را پیش بینی کند.

### نتیجه گیری

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که همبستگی مثبت و معنی داری بین وضعیت مطلوب سازمان تامین اجتماعی وجود دارد. به طوری که میزان ضریب همبستگی پیرسون برابر  $0/814$  درصد می باشد که در سطح  $0/05$  درصد معنی دار است. در نتیجه می توان گفت که مد وضعیت مطلوب سازمان تامین اجتماعی دارای رابطه مستقیم و معنی داری می باشد. این یافته در راستای یافته های (Chang & Huang, 2005) است. همچنین این نتیجه با نتیجه بدست آمده توسط افجه واسماعیل زاده (۱۳۸۸) یکسان است.

### فهرست منابع

۱. ابراهیمی، سعید، پوررضا، ابوالقاسم، فرزین پور، فرشته، رحیمی فروشانی، عباس، (۱۳۹۶)، ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی با استفاده از مدل تعالی اروپایی EFQM، مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دوره ۱۵، شماره ۲.
۲. رسولی، رضا، اسکندری، (۱۳۹۵)، ارزیابی عملکرد سازمان تامین اجتماعی قزوین با استفاده از کارت امتیازمتوازن (BSC)، دومین همایش بین المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه.
۳. قربان حسینی، مسعود، شیروانی، حمیدرضا، (۱۳۹۵)، تاثیر شیوه های حفظ و نگهداری منابع انسانی بر عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی، ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین
۴. قلی پور، آرین و ابراهیمی، الهام (۱۳۹۴)، مدیریت ریسک منابع انسانی، تهران، نشر کتاب مهربان.
5. Young, M., & Hexter, E. (2011). Managing human capital risk. New York: The Conference Board.

## Evaluate the effectiveness of human resource management On the favorable situation of the Social Security Organization

Hossein Moshtari Doust<sup>1</sup>

Date of Receipt: 2021/06/22 Date of Issue: 2021/07/25

### Abstract

The purpose of this study is to evaluate human resource management on the favorable situation of the Social Security Organization of Tehran, the statistical population of this study It includes manufacturing companies in Tehran and 109 companies were selected from them by random sampling method. Questionnaire included 22 questions were used to collect information in the field. Also from Pierre Sean correlation test with the help of software SPSS 19 was used to test the research hypotheses. Research findings indicate a positive relationship between human resource management and status Tehran Social Security Organization is desirable.

### Keywords

Performance, Human Resource Management, Optimal Status, Social Security Organization

1. M.Sc., Social Sciences-Demography, Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran. (hosseinmoshtaridoust1981@gmail.com)