



دانشکده علوم انسانی

گروه علمی: مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد "M.A"

رشته مدیریت دولتی - گرایش منابع انسانی

موضوع:

"بررسی موانع درونی و بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهرستان"

استاد راهنما:

دکتر محمد ضامی

استاد مشاور:

دکتر رضا سولی

دانشجو:

معصومه میلانی

نیمسال اول تحصیلی ۱۳۹۰-۹۱

(من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق)

از باب آیه شریفه مذکور، اکنون که این تحقیق به پایان رسیده است بر خود لازم

می دانم از اساتید محترم جناب آقایان دکتر مجید ضماهی و دکتر رضا رسولی، که با

روشن بینی و راهنمایی های جهت دهنده خود، موجبات بهبود کیفیت این تحقیق را

فراهم نمودند و همه کسانی که مرا در این راه کمک نمودند، تشکر و قدردانی صمیمانه

نمایم .

توفیق، سلامتی و سربلندی همه این عزیزان را از خداوند متعال مسئلت می نمایم

تقدیم به بهانه های بی بدیل هستی ام ، پدر
و مادرم

که بهترین دارایی های زندگی ام هستند

و محبت ها و دعای خیرشان همواره شامل حالم بوده و

مشوق همیشگی من در کار و تحصیل و زندگی اند.

چکیده

یکی از مهمترین چالش های مدیران امروزی، عدم استفاده کافی از منابع فکری، توان ذهنی و ظرفیت های بالقوه منابع انسانی موجود در سازمان می باشد به طوری که از توانایی های آنان استفاده بهینه به عمل نمی آید به عبارتی افراد توان بروز خلاقیت، ابتکار و فعالیت بیشتری را دارند اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیت ها به طور مطلوب بهره برداری نمی شود لذا هدف از این تحقیق بررسی موانع درونی و بیرونی مؤثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران بوده است که بدین منظور ۳۵۵ نفر از کارکنان ادارات پست شهر تهران به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب و به پرسشنامه تحقیق پاسخ گفتند که دارای ۳۰ سوال بوده که طیف آن طیف ۵ گزینه ای لیکرت می باشد که آلفای کرونباخ آن ۰/۹۰ بدست آمد و در پایان نیز داده های به دست آمده به وسیله آزمون تی تک نمونه ای مورد تحلیل قرار گرفت . نتایج تحقیق نشان می دهد که فقدان تخصص و تعهد کارکنان، عدم انگیزه و تمایل کارکنان، عدم رضایت شغلی کارکنان، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، عوامل مدیریتی و فقدان سیستم آموزشی به عنوان موانع درونی و بیرونی مؤثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران می باشد.

کلید واژه ها

توانمندسازی کارکنان، موانع درونی، موانع بیرونی، ادارات پست.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول : کلیات تحقیق	
۲.....	۱-۱- مقدمه:
۳.....	۲-۱- بطن مسئله:
۵.....	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق:
۶.....	۴-۱- اهداف تحقیق:
۷.....	۵-۱- مدل مفهومی تحقیق
۹.....	۶-۱- فرضیه های تحقیق:
۱۰.....	۷-۱- روش تحقیق:
۱۱.....	۸-۱- نحوه و ابزار گردآوری اطلاعات:
۱۲.....	۹-۱- قلمرو تحقیق:
۱۱.....	۱۰-۱- تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی تحقیق:
۱۴.....	۱۱-۱- ساختار پژوهش:
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق	
۱۶.....	۱-۲- مقدمه:
۱۷.....	۲-۲- تعریف توانمندسازی
۲۱.....	۳-۲- اهمیت و ضرورت توانمندسازی منابع انسانی
۲۳.....	۴-۲- توانمندسازی سازمانی
۲۴.....	۵-۲- ویژگی‌های سازمانهای توانمند
۲۵.....	۶-۲- ویژگی‌های کارکنان در یک سازمان توانمند
۲۶.....	۷-۲- اهداف توانمندسازی
۲۸.....	۸-۲- رویکرد های توانمندسازی
۳۴.....	۹-۲- مدل های توانمندسازی
۴۳.....	۱۰-۲- عوامل مؤثر بر احساس توانمندی افراد
۴۴.....	۱-۱۰-۲- عوامل فردی

..... ۴۴	۱-۱-۱۰-۲ دانش:
..... ۴۷	۲-۱-۱۰-۲ مهارت
..... ۴۹	۳-۱-۱۰-۲ هوشمندی (توان ذهنی)
..... ۵۰	۴-۱-۱۰-۲ انگیزه
..... ۵۳	۵-۱-۱۰-۲ توان جسمی
..... ۵۴	۲-۱۰-۲ عوامل سازمانی
..... ۵۴	۱-۲-۱۰-۲ مشخص بودن اهداف، مسئولیتها و اختیارات در سازمان
..... ۵۴	۲-۲-۱۰-۲ غری سازی مشاغل و ارتقای شغلی کارکنان
..... ۵۴	۳-۲-۱۰-۲ روحیات و تعلق سازمانی
..... ۵۴	۴-۲-۱۰-۲ اعتماد، صمیمیت و صداقت
..... ۵۶	۱۱-۲ فرآیند توانمندسازی
..... ۵۷	۱-۱۱-۲ تسهیم اطلاعات
..... ۵۷	۲-۱۱-۲ خودمختاری و استقلال کاری در سرتاسر حد و مرزهای سازمان
..... ۵۷	۳-۱۱-۲ جایگزینی کردن نعم های خود گردان به جای سلسله مراتب ها
..... ۵۷	۱۲-۲ مدل های توانمندسازی
..... ۵۸	۱-۱۲-۲ مدل توماس و ولتهوس:
..... ۵۹	۲-۱۲-۲ مدل توانمندسازی رانچر، کرنیو و فردنلد
..... ۶۱	۳-۱۲-۲ مدل توانمندسازی باون، و لاور
..... ۶۲	۴-۱۲-۲ مدل والاس، و استورم:
..... ۶۳	۵-۱۲-۲ مدل توانمندسازی وکت، و مارل:
..... ۶۵	۶-۱۲-۲ مدل توانمندسازی مالاک و کارزتو
..... ۶۶	۱۳-۲ موانع توانمندسازی منابع انسانی
..... ۷۱	۱۴-۲ مروری بر پیشینه پژوهش:
..... ۷۱	۱-۱۴-۲ پژوهشهای انجام شده داخلی:
..... ۷۴	۲-۱۴-۲ پژوهشهای انجام شده خارجی:
فصل سوم: روش تحقیق	
..... ۷۸	۱-۳- مقدمه

..... ۷۸	۲-۳- روش تحقیق
..... ۷۹	۳-۳- مراحل انجام تحقیق
..... ۸۱	۳-۴- روشهای جمع آوری اطلاعات
..... ۸۱	۳-۵- ابزار گردآوری اطلاعات
..... ۸۳	۳-۶- روایی و پایایی پرسشنامه
..... ۸۵	۳-۷- جامعه و نمونه آماری
..... ۸۵	۳-۸- روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات:

فصل چهارم: تجزی و تحلی داده ها

..... ۸۷	۴-۱- مقدمه
..... ۸۸	۴-۲- بخش توصیفی تحقیق
..... ۸۸	۴-۲-۱- جنسیت
..... ۹۰	۴-۲-۳- تأهل
..... ۹۱	۴-۲-۴- تحصیلات
..... ۹۲	۴-۲-۵- سابقه خدمت
..... ۹۳	۴-۲-۶- نوع استخدام
..... ۹۴	۴-۲-۷- میزان درآمد ماهانه
..... ۹۵	۴-۳- بخش استنباطی تحقیق
..... ۹۵	۴-۳-۱- فرضیه اصلی تحقیق:

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

..... ۱۱۳	۵-۱- مقدمه
..... ۱۱۳	۵-۲- نتایج فرضیات تحقیق
..... ۱۱۳	۵-۵-۱- فرضیه اصلی تحقیق:
..... ۱۱۸	۵-۳- پیشنهادات تحقیق
..... ۱۱۸	۵-۳-۱- پیشنهادات اجرایی
..... ۱۲۲	۵-۳-۲- پیشنهادات پژوهشی
..... ۱۲۲	۵-۴- محدودیت های تحقیق
..... ۱۲۷	پیوست ها

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۸.....	جدول (۱-۱): منابع استخراج مدل مفهومی تحقیق
۲۵.....	جدول (۱-۲): ویژگی‌های رفتاری کارکنان توانمند شده در مقایسه با کارکنان غیرتوانمند
۲۷.....	جدول (۲-۲) اهداف توانمندسازی
۳۰.....	جدول (۳-۲) رویکرد های توانمند سازی کارکنان
۳۲.....	جدول (۴-۲) مقایسه توانمندسازی در نگاه قدیم و جدید انگلیس
۳۸.....	جدول (۵-۲) پنج بعد هسته ای توانمند سازی.
۴۹.....	جدول (۶-۲): ابعاد توانایی‌های ذهنی
۵۳.....	جدول (۷-۲): توانایی های فنی‌کی (جسمی)
۷۰.....	جدول (۸-۲) موانع توانمند سازی
۷۳.....	جدول (۹-۲): سای تحقیقات داخلی:
۷۶.....	جدول (۱۰-۲): سای تحقیقات خارجی
۸۲.....	جدول (۱-۳) ساختار پرسشنامه
۸۸.....	جدول ۴-۱: توزیع جنسیت
۸۹.....	جدول ۴-۲: توزیع سن
۹۰.....	جدول ۴-۳: توزیع تأهل
۹۱.....	جدول ۴-۴: توزیع تحصیلات
۹۲.....	جدول ۴-۵: توزیع سابقه خدمت
۹۳.....	جدول ۴-۶: توزیع نوع استخدام
۹۴.....	جدول ۴-۷: توزیع میزان درآمد ماهانه
۹۶.....	جدول (۴-۸): نتایج آماره های T تک نمونه
۹۶.....	جدول (۴-۹): نتایج آزمون T تک نمونه

.....۹۸.....
.....۹۸.....
.....۱۰۰.....
.....۱۰۰.....
.....۱۰۲.....
.....۱۰۲.....
.....۱۰۴.....
.....۱۰۴.....
.....۱۰۶.....
.....۱۰۶.....
.....۱۰۸.....
.....۱۰۸.....
.....۱۱۰.....
.....۱۱۰.....
.....۱۱۱.....

جدول (۴-۱۰): نتایج آماره های T تک نمونه
جدول (۴-۱۱): نتایج آزمون T تک نمونه
جدول (۴-۱۲): نتایج آماره های T تک نمونه
جدول (۴-۱۳): نتایج آزمون T تک نمونه
جدول (۴-۱۴): نتایج آماره های T تک نمونه
جدول (۴-۱۵): نتایج آزمون T تک نمونه
جدول (۴-۱۶): نتایج آماره های T تک نمونه
جدول (۴-۱۷): نتایج آزمون T تک نمونه
جدول (۴-۱۸): نتایج آماره های T تک نمونه
جدول (۴-۱۹): نتایج آزمون T تک نمونه
جدول (۴-۲۰): نتایج آماره های T تک نمونه
جدول (۴-۲۱): نتایج آزمون T تک نمونه
جدول (۴-۲۲): نتایج آماره های T تک نمونه
جدول (۴-۲۳): نتایج آزمون T تک نمونه
جدول (۴-۲۴): اولویت بندی میزان اهمیت هر کدام از موانع درونی و بیرونی

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۳۳.....	شکل ۱-۲) رویکردهای مختلف پیمان‌توانمندسازی.
۳۴.....	شکل ۲-۲) مدل توانمندسازی مک لاگان و نل
۳۵.....	شکل ۳-۲) مدل توانمندسازی گائو
Error! Bookmark not defined..	مدل شماره ۲-۴): مدل توانمندسازی ابراهیم پور و همکاران
۳۷.....	شکل ۵-۲) ابعاد سه گانه توانمندسازی
۳۷.....	شکل ۶-۲) ماتریس توانمندسازی
۴۶.....	شکل ۷-۲): سلسله مراتب داده، اطلاعات، دانش
۴۷.....	شکل ۸-۲): روابط بین داده، اطلاعات و دانش
۴۸.....	شکل ۹-۲): مهارت‌های مورد نظر در سطوح مختلف سازمان
۵۵.....	شکل ۱۰-۲) عوامل مؤثر بر ادراک افراد از توانمندی خود
۵۹.....	شکل ۱۱-۲): مدل توانمندسازی توماس و ولتهوس
۶۱.....	شکل ۱۲-۲): مدل توانمندسازی رانچیز، کرینو و فردندال
۶۲.....	شکل ۱۳-۲): مدل توانمندسازی باول و لاولر
۶۳.....	شکل ۱۴-۲): مدل توانمندسازی والاس و استورم
۶۴.....	شکل ۱۵-۲): مدل توانمندسازی وکت و مارل
۶۵.....	شکل ۱۶-۲): مدل توانمندسازی مالاک
۶۹.....	شکل ۱۷-۲): مدل سه بعدی آسپه شناسی توانمندسازی در سازمان
۸۸.....	نمودار ۱-۴: توزیع جنسیت
۸۹.....	نمودار ۲-۴: توزیع سن
۹۰.....	نمودار ۳-۴: توزیع تأهل
۹۱.....	نمودار ۴-۴: توزیع تحصیلات
۹۲.....	نمودار ۵-۴: توزیع سابقه خدمت
۹۳.....	نمودار ۶-۴: توزیع نوع استخدام
۹۴.....	نمودار ۷-۴: توزیع میزان درآمد ماهانه

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه:

راهبرد توانمندسازی، یکی از راهبردهای عمده سازمان های امروزی است . بر مبنای این راهبرد واحدهای آموزش و منابع انسانی تلاش می کنند تا با تهیه و اجرای برنامه های مناسب، ضمن افزایش قابلیت ها و شایستگی های مدیران، شرایط و محیط را برای بروز خلاقیت و نوآوری کارکنان فراهم آورند زیرا استفاده از توانایی بالقوه مناسب هر سازمانی مزیتی بزرگ بشمار می رود. آموزش و توانمندسازی کارکنان یکی از اهداف سازمانها می باشد و همیشه بر این باور و بر این تبلیغات استوار است که بهره وری در گرو کارکنان تحصیل کرده و توانمند می باشد . سازمانهای امروز تحت تأثیر عواملی از قبیل افزایش رقابت جهانی، دگرگونیهای ناگهانی، نیاز به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود زیر فشارهای زیادی قرار دارند. ویژگی سازمان های امروزی پویایی و پیچیدگی، ابهام و سنت گریزی است و دائماً از محیط اطراف خود تأثیر می پذیرند و تغییر را به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر پذیرفته اند . پیش بینی تغییرات با دقت نسبتاً معقول یا آشکار مواجه خواهد بود . با درک این مهم که تغییر جز لاینفک و ذات سازمانهای هزاره سوم شده است، قدرت سازگاری و انطباق با تحولات اخیر در عرصه های مختلف اقتصادی اجتماعی، افزایش می یابد. به منظور غلبه بر شرایط نامطمئن، پیچیده و پویا تنها راهی که پیش روی مدیران قرار دارد، تواناسازی سازمان و کارکنان از طریق کسب دانش و مهارتی است که به سرعت کهنه و منسوخ می شود (ضیائی و همکاران، ۱۳۸۷: ۷۱).

با توجه به موارد گفته شده، در این فصل به بررسی کلیات تحقیق پرداخته شده است . ابتدا مساله اصلی تحقیق بیان گردید و سپس اهمیت و ضرورت تحقیق مورد بررسی قرار گرفت و در ادامه به اهداف اساسی تحقیق، فرضیات تحقیق، روش تحقیق، روش گردآوری اطلاعات و قلمرو تحقیق پرداخته شده و در انتها نیز واژه ها و اصطلاحات تخصصی تعریف و ساختار و محدودیت های موجود در اجرای تحقیق بیان شد.

۱-۲- بیان مسئله:

امروزه سازمانها به افرادی نیاز دارند که مشکل گشا و توانمند باشند و بتوانند با استفاده از روش، مهارت، خلاقیت، تعهد و توانمندی خود موجبات اثربخشی سازمان را فراهم آورند (وتن و کمرون، ۱۹۹۶: ۱۵).

اما یکی از مهمترین چالش های مدیران امروزی، عدم استفاده کافی از منابع فکری، توان ذهنی و ظرفیت های بالقوه منابع انسانی موجود در سازمان می باشد به طوری که از توانایی های آنان استفاده بهینه به عمل نمی آید به عبارتی افراد توان بروز خلاقیت، ابتکار و فعالیت بیش تری را دارند اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیت ها به طور مطلوب بهره برداری نمی شود (رحمانپور، ۱۳۷۵: ۱۹). اندیشمندان مدیریت تحول و بهسازی سازمان، توانمندسازی کارکنان را به عنوان یک راهبرد مؤثر برای افزایش کارآیی نیروی انسانی و در نتیجه افزایش کارآیی سازمانی معرفی می کنند و معتقدند که توانمندسازی کارکنان یکی از نگرش های مهم و جدید است که امروزه توسط سازمانها به کار گرفته می شود و در واقع پاسخ به نیاز حیاتی مدیریت معاصر در پاسخگویی به نیاز تغییر و تحول است. توانمندسازی ابزاری است برای بازگذاشتن دست کلونان به گونه ای که آنها بتوانند برای آنچه که فکر می کنند بهترین است بدون ترس از رد شدن آن توسط رؤسایشان از آزادی عمل برخوردار گردند (بابایی و دیگران، ۱۳۸۱: ۸۶).

بی گمان امروزه تقویت توانمندی افراد در بخش عمومی می تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده از سوی سازمان ها ایفا نماید. امروزه مزیتی که سازمان ها برای پیشی گرفتن از یکدیگر دارند نه در بکارگیری فناوری جدید، بلکه در بالا بودن اعتماد به نفس و میزان تعهد کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است بنابراین لازمه دستیابی به هدفهای سازمان، مدیریت موثرین منابع با ارزش است. در این راستا رشد، پیشرفت، شکوفایی و ارتقای توانمندیهای کارکنان تحت عنوان توانمندسازی کارکنان مورد توجه صاحب نظران و کارشناسان قرار گرفته است. (محمدی، ۱۳۸۰: ۶۵) از آنجایی که توانمندسازی منابع انسانی اولین گام در دستیابی به سرآمدی سازمانی قلمداد می شود، توجه به آن برای دستیابی به اهداف سازمان های بخش دولتی که در مسیری اهداف متعالی کشور گام بر می دارند یک ضرورت ملی محسوب می شود و تنها با شناسایی موانع استقرار سازمانهای مبتنی بر

توانمندی و تلاش در جهت بر طرف ساختن آنهاست که می توان به شایستگی نفیومند شد و شاهد استقرار پیوزمندانه سازمان های توانمند محور بود.

شرکت پست جمهوری اسلامی ایران نیز با هدف دستیابی عموم مردم به خدمات پستی در عرصه ارتباطات، تنظیم و اعمال سیاست ها و راهبردهای کلان در زمینه برنامه ریزی، تاسیس، تجهیز و توسعه واحدهای پستی و گسترش خدمات پستی به سراسر کشور، در راستای انطباق با روزآمدترین پیشرفت های فناوری ارتباطات، تحت نظارت و وابسته به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، در سال ۱۳۶۶ در قالب شرکت دولتی تاسیس و فعالیت آن رسماً در سال ۱۳۶۷ آغاز شد و با توجه به تحقق سرکاست های کاری اصل ۴۴ قانون اساسی، گسترش خصوصی سازی، توسعه رقابت پذیری و آزادسازی فعالیت های پستی، در سال ۱۳۸۷ فرایند واگذاری این شرکت به تصویب هیئت محترم وزیان رسید.

شرکت پست جمهوری اسلامی ایران با برخورداری از بیش از ۱۶ هزار نفیوی انسانی، ۲۹ هزار نقطه تماس، ۵۰۰۰ مسری مبادله پستی و جابجایی روزانه بیش از سه میلیون مرسوله، به عنوان سازمانی با تجربه ای طولانی و شناخت دقیق از نکلزهای روز افزون و رو به تحول مشتری کلن، با اجرای برنامه جامع و زی بنایی، باید همپای جامعه جهانی پستی، خدمات گوناگون پستی را با استفاده از آخرین تحولات عرصه فن آوری ارتباطات و اطلاعات به مشتری کلن ارائه دهد. لذا توانمندسازی کارکنان، محوری ترین تلاش مدیران در نوآفرینی، تمرکززدایی و حذف دیوان سالاری در این سازمان می باشد چرا که تجربه نشان می دهد که راهبردهای توانمندسازی کارکنان، نقش مهمی در ایجاد و بقای گروه دارد، و نیز موجب تسریع در پاسخگویی به موقع و ارائه خدمات بهینه به مراجعین می گردد. اما برنامه های توانمندسازی کارکنان در ادارات پست شهر تهران اجرا و عملی نشده است که می توان نتیجه گرفت این برنامه ها با موانعی روبرو است که باین مورد بررسی قرار گیرد.

بنابراین با توجه به اینکه محقق خود از کارکنان اداره پست می باشد بر آن شد تا به بررسی موانع درونی و بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران بپردازد که سوال اصلی تحقیق حاضر عبات است از:

"موانع درونی و بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران کدامند؟"

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق:

امروزه ما در یک اقتصاد دانشی^۱ زندگی می‌کنیم و مانند گذشته توجه اصلی سازمان های مدرن در ماشینی بودن و منزلت نیست بلکه تأکید اصلی آنها در هوشمندی، درک، مهارت ها و تجارب کارکنان می باشد (منویل و اُبر، ۲۰۰۳: ۲۳)^۲ و سازمانها به افرادی نیاز دارند که مشکل گشا و توانمند باشند و بتوانند با استفاده از روش، مهارت، خلاقیت، تعهد و توانمندی خود موجبات اثربخشی سازمان را فراهم آورند (وتن و کمرون، ۱۹۹۶: ۱۵). چرا که داشتن نیروی انسانی توانا و کارآمد که بنیاد ثروت ملی و دارائیهای حیاتی سازمان به حساب می آیند، منافع بسیار زیادی برای سازمانها، شرکتهای و بنگاههای اقتصادی به دنبال خواهد داشت . تواناسازی ظرفیتهای بالقوه ای را برای بهره برداری از سرچشمه توانایی انسانی که از آن استفاده کامل نمی ش ود، در اختیار سازمانها می گذارد . هر گاه 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 تواناسازی را بیش از پیش آشکار ساخته است و اعتقاد بر این است که خلاقیت و نوآوری زمانی تحقق می یابد که سازمان و بنگاه اقتصادی از نیروهای پر دانش، خلاق و با انگیزه برخوردار باشد . به این اعتبار تواناسازی منابع انسانی یعنی ایجاد مجموعه ظرفیتهای لازم در کارکنان برای قادر ساختن آنان به ایجاد ارزش افزوده در سازمان و ایفای نقش و مسئولیتی که در سازمان به عهده دارند توأم با کارایی و اثر بخشی . یقیناً تحقق چنین امری علاوه بر دانش و تجربه کارکنان با عنصر کارسازی به نام انگیزه در کارکنان میسر خواهد شد (فرهنگی و اسکندری، ۱۳۸۲: ۱۶-۱۱).

بنابراین با توجه به اهمیت موضوع، ضرورت انجام پژوهشی جهت "بررسی موانع درونی و بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران" احساس می شود.

^۱ - Knowledge Economic

^۲ - Manvill & ober, 2003: 23

۱-۴- اهداف تحقیق:

هدف از تحقیق حاضر "بررسی موانع درونی و بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران" می باشد که امید آن می رود در صورت شناخت این عوامل، بتوان گامی در جهت بهبود آن برداشته و زمینه های لازم در جهت توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران را فراهم ساخت. بدین ترتیب می توان اهداف تحقیق را به صورت زیر برشمرد:

الف. هدف اصلی:

➤ بررسی موانع درونی و بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران.

ب. اهداف فرعی:

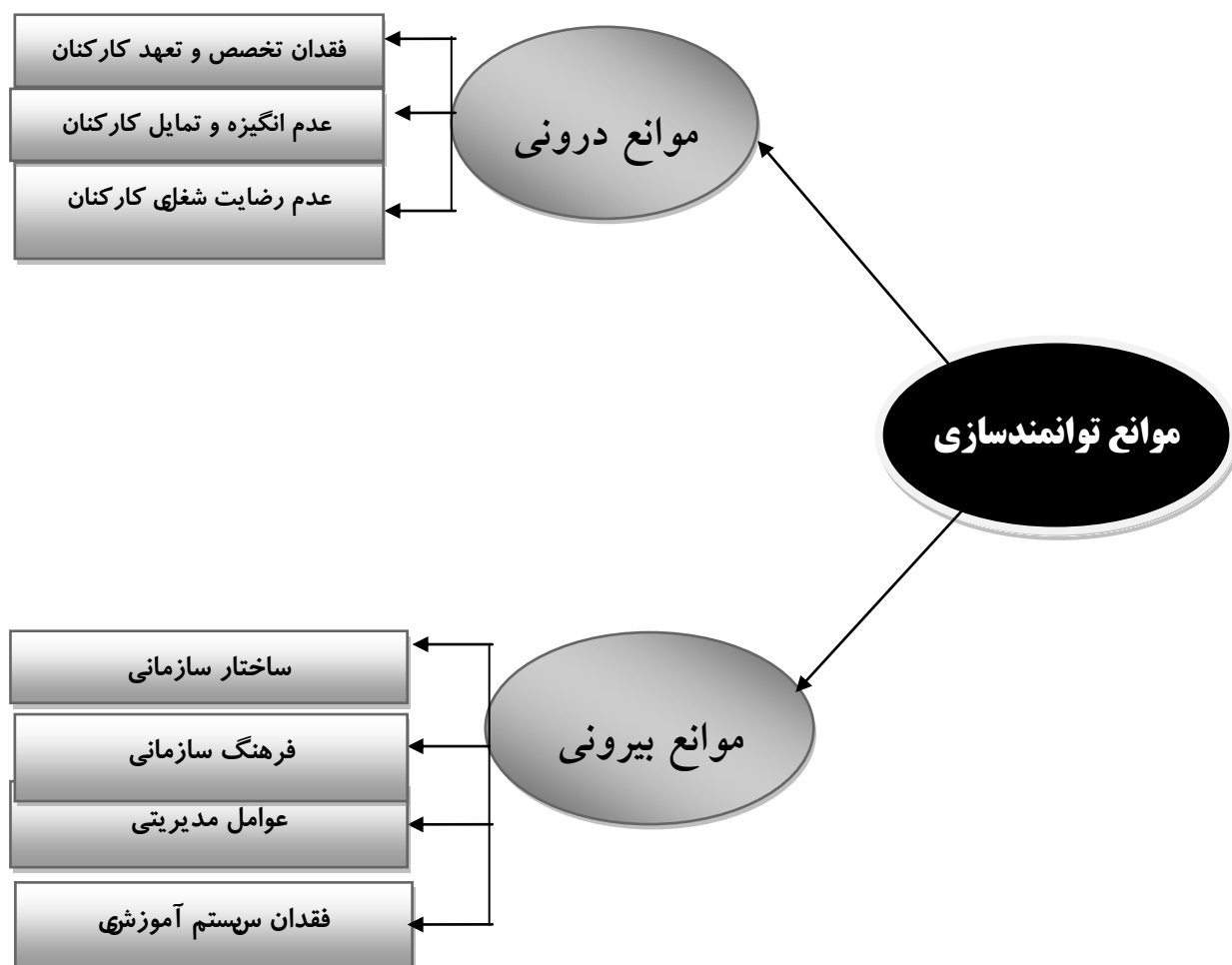
۱. بررسی فقدان تخصص و تعهد کارکنان به عنوان یک از موانع درونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران.
۲. بررسی عدم انگیزه و تمایل کارکنان به عنوان یک از موانع درونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران.
۳. بررسی عدم رضایت شغلی کارکنان به عنوان یک از موانع درونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران.
۴. بررسی ساختار سازمانی به عنوان یک از موانع بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران.
۵. بررسی فرهنگ سازمانی به عنوان یک از موانع بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران.
۶. بررسی عوامل مدیریتی به عنوان یک از موانع بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران.
۷. بررسی فقدان سیستم آموزشی به عنوان یک از موانع بیرونی موثر بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران.

ج. اهداف کاربردی:

➤ بدست آوردن شناخت بیشتر از توانمندسازی کارکنان و ابعاد آن.

- بدست آوردن شناخت بیشتر از موانع توانمندسازی کارکنان در ادارات پست.
- دستیابی به راهکارهایی سازنده و کاربردی برای بهبود توانمندسازی کارکنان در ادارات پست.

۱-۵- مدل مفهومی تحقیق



مدل مفهومی تحقیق حاضر برگرفته از مبانی نظری تحقیقات انجام شده است که هر یک از ابعاد با توجه به منبعی که از آن استخراج شده اند در جدول (۱-۱) نشان داده شده است.

جدول (۱-۱): منابع استخراج مدل مفهومی تحقیق

موایع درونی	فقدان تخصص و تعهد کارکنان	(امیری، ۱۳۸۲) (اورعی، ۱۳۸۷) (کانگر و کانگو، ۱۹۸۸) (ایرانزاده و هروی، ۱۳۸۹)
	عدم انگیزه و تمایل کارکنان	(امیری، ۱۳۸۲) (اورعی، ۱۳۸۷) (کانگر و کانگو، ۱۹۸۸) (امراللهی، ۱۳۸۲) (ایرانزاده و هروی، ۱۳۸۹)
	عدم رضایت شغلی کارکنان	(امیری، ۱۳۸۲) (اورعی، ۱۳۸۷) (کانگر و کانگو، ۱۹۸۸) (امراللهی، ۱۳۸۲) (ایرانزاده و هروی، ۱۳۸۹)
موایع بیرونی	ساختار سازمانی	(وکیلی، ۱۳۸۳) (اورعی، ۱۳۸۷) (ایرانزاده و هروی، ۱۳۸۹)
	فرهنگ سازمانی	(وکیلی، ۱۳۸۳) (محمدی، ۱۳۸۰) (امیری، ۱۳۸۲) (ایرانزاده و هروی، ۱۳۸۹)
	عوامل مدیریتی	(وکیلی، ۱۳۸۳) (محمدی، ۱۳۸۰) (سی بون و ون دل، ۲۰۰۳) (امیری، ۱۳۸۲) (کانگر و کانگو، ۱۹۸۸) (ایرانزاده و هروی، ۱۳۸۹)
	فقدان سیستم آموزشی	(امیری، ۱۳۸۲) (کانگر و کانگو، ۱۹۸۸) (امراللهی، ۱۳۸۲) (ایرانزاده و هروی، ۱۳۸۹)

۱-۶- فرضیه های تحقیق:

الف. فرضیه اصلی-

➤ موانع درونی و بیرونی بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران موثر می باشند.

ب. فرضیه های فرعی:

۱. فقدان تخصص و تعهد کارکنان به عنوان یکی از موانع درونی بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران موثر می باشد.
۲. عدم انگیزه و تمایل کارکنان به عنوان یکی از موانع درونی بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران موثر می باشد.
۳. عدم رضایت شغلی کارکنان به عنوان یکی از موانع درونی بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران موثر می باشد.
۴. ساختار سازمانی به عنوان یکی از موانع بیرونی بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران موثر می باشد.
۵. فرهنگ سازمانی به عنوان یکی از موانع بیرونی بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران موثر می باشد.
۶. عوامل مدیریتی به عنوان یکی از موانع بیرونی بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران موثر می باشد.
۷. فقدان سیستم آموزشی مناسب به عنوان یکی از موانع بیرونی بر توانمندسازی کارکنان ادارات پست شهر تهران موثر می باشد.