

شناسایی مولفه های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته

سید سجاد فضلیان^{۱*}

غلام سجادی خواه^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۳/۳۱

چکیده

شایستگی کارکنان در حال حاضر نسبت به ۲۰ سال گذشته تغییراتی را تجربه کرده است. مولفه های اساسی شایستگی کارکنان از تعلیم و تربیت، تجربه کاری، شخصیت و شخصیت پردازی و ارتباطات مؤثر. با پیشرفت تکنولوژی و تغییرات در صنعت، نیاز به دانش و تخصص در حوزه های مختلف افزایش یافته است و کارکنان باید توانایی های فنی و حرفه ای خود را به روز نگه دارند. همچنین، تجربه کاری نقش مهمی در شایستگی کارکنان ایفا می کنند و تجربه کاری باعث می شود کارکنان بتوانند با چالش ها و مسائل مختلف در محیط کار بهتر عمل کنند و راه حل های بهتری را ارائه دهند. هدف از این پژوهش شناسایی مولفه های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته مورد بررسی قرار گرفته است، بدین منظور تعیین و انتخاب شاخص ها با بهره گیری ادبیات تحقیق و مصاحبه اکتشافی به همراه نظر سنجی از ۱۲ نفر از مدیران آموزش و پرورش یاسوج انجام شده است، از روش نمونه گیری هدفمند و با نمونه گیری نظری به اشباع نظری رسیده و سپس اطلاعات به دست آمده با استفاده از روش تحلیل مضمون مورد بررسی و مدل پارادایمی ساخته شده است. یافته های پژوهش نشان از انواع عوامل علی، پدیده محور، راهبردها، مداخله گر، زمینه ای و پیامدها بوده که با توجه به رویکرد تحقیق، مدل تحقیق در سطح ابعاد و مولفه های مورد بررسی و اعتبار سنجی در مرحله کیفی انجام پذیرفت. عوامل علی شامل تعیین سطح شایستگی کارکنان، عوامل محوری شامل ارتقای شایستگی کارکنان، عوامل زمینه ای شامل شایستگی کارکنان عوامل مداخله گر شامل افزایش شایستگی کارکنان، عوامل پیامد شامل تقویت شایستگی کارکنان بوده است.

واژگان کلیدی

مولفه های شایستگی، کارکنان، شایستگی کارکنان، سازمان.

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج، یاسوج، ایران. (نویسنده مسئول s.fazliyan67@gmail.com)

^۲ دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج، یاسوج، ایران. (gholam.sajadikh@yahoo.com)

مقدمه

در ۲۰ سال گذشته، شایستگی کارکنان با مشکلات و موانعی روبرو بوده است. در طول این دوره، بسیاری از سازمان‌ها به دلیل محدودیت بودجه و نیاز به سرمایه‌گذاری در زمینه‌های دیگر، نتوانستند به طور کامل در دوره‌های آموزشی و توسعه کارکنان سرمایه‌گذاری نمایند و این عامل باعث شد که بسیاری از کارکنان نتوانند به روز رسانی مهارت‌ها و دانش خود را انجام دهند و از طریق آموزش‌های مناسب به شایستگی لازم برسند (Salman, 2020). علاوه بر کمبود منابع آموزشی، از دیگر مشکلات موجود در گذشته، نبود یک سیستم منصفانه و شفاف ارزیابی کارکنان بوده است که در بسیاری از سازمان‌ها، ارزیابی‌های عملکرد مبتنی بر معیارهای غیرشفاف و مبهم بودند و به طور کامل به شایستگی و عملکرد واقعی کارکنان توجه نمی‌کردند. این تمایل به ارزیابی ناعادلانه می‌توانست اعتماد و انگیزه کارکنان را کاهش و باعث ایجاد ناهنجاری‌ها در ساختار سازمانی شود (Sekerin et al., 2018). ترقی و فرصت‌های رشد شغلی بر اساس عوامل غیرشایسته ممکن بود، بسیاری از سازمان‌ها، ترقیات را بر اساس روابط شخصی یا سیاست‌های ناعادلانه تعیین می‌کردند، به جای اینکه بر اساس شایستگی و مهارت‌های واقعی کارکنان ارزیابی شوند. این امر می‌توانست باعث ایجاد ناخشنودی و نارضایتی در بین کارکنان شایسته و باعث ناامنی شغلی و کاهش مشارکت و تعهد آن‌ها در سازمان شود (هاشمیه انارکی و همکاران، ۱۴۰۰). به طور کلی، در ۲۰ سال گذشته، شایستگی کارکنان تأثیرات منفی بر روی رشد و توسعه حرفه‌ای آن‌ها داشته باشند. اما با توجه به تغییرات جامعه و نیازهای جدید، تمرکز بر شایستگی کارکنان در سال‌های اخیر بهبود یافته است و روند رو به رشدی برای توسعه حرفه‌ای کارکنان در آینده قابل پیش‌بینی می‌نماید (Swanson et al., 2020).

اما امروزه مشکلاتی نیز در شایستگی کارکنان وجود دارد که می‌تواند تأثیر مخربی بر سازمان‌ها داشته باشد. این عوامل را می‌توان به عدم تطابق مهارت‌ها و صلاحیت‌های کارکنان با نیازهای سازمان اشاره نمود که در بعضی مواقع، کارکنان ممکن است مهارت‌های لازم را برای انجام وظایف خود نداشته باشند یا به دلیل تغییرات در نیازهای سازمان، مهارت‌ها و صلاحیت‌هایشان منسوخ شده باشد. در صورتی که کارکنان به روز نشوند و نتوانند با تغییرات صنعت و فناوری روز همگام شوند، قادر به انجام وظایف به بهترین شکل نخواهند بود. علاوه بر این، نقص در فرهنگ سازمانی نیز می‌تواند به عدم شایستگی کارکنان منجر شود. اگر فرهنگ سازمانی شامل ارزش‌هایی نباشد که مهارت‌ها و صلاحیت‌ها را تشویق و از آن حمایت کند، کارکنان احتمالاً ترغیب به پیشرفت و بهبود خود را ندارند و شایستگی کارکنان کاهش می‌یابد. بنابراین، برای حل مشکلات شایستگی کارکنان، سازمان‌ها باید به ارتقاء مهارت‌ها و صلاحیت‌های کارکنان اهتمام بیشتری داشته باشند. ارائه موقعیت‌های آموزشی و ارتقاء دانش، توجه به نیازهای سازمان و تطابق مهارت‌ها با آن و توسعه فرهنگ سازمانی متناسب با شایستگی کارکنان اقداماتی است که می‌تواند به بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمان کمک نماید. شایستگی کارکنان به معنای توانایی و صلاحیت آن‌ها در انجام وظایف و مسئولیت‌های خود است. در حالی که بسیاری از کارکنان ممکن است در جنبه‌های مختلف شایستگی داشته باشند،

هدف اصلی تحقیق حاضر این است شناسایی مولفه‌های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته پیردازد، به همین منظور سوالات زیر مطرح شده است:

عوامل علی‌تأثیرگذار بر مولفه‌های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته چگونه است؟

عوامل زمینه‌ای تأثیرگذار بر مولفه‌های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته چگونه است؟

عوامل راهبردهای تأثیرگذار بر مولفه‌های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته چگونه است؟

عوامل مداخله گر تاثیر گذار بر مولفه های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته چگونه است؟
پيامدهای تاثیر گذار بر مولفه های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته چگونه است؟

پیشینه تحقیق

مفهوم شایستگی کارکنان

شایستگی کارکنان به معنای توانایی و صلاحیت فرد برای انجام وظایف و مسئولیت هایش در سازمان است. این مفهوم بر اساس دانش، مهارت ها، تجربه، رفتار حرفه ای و انگیزه کاری فرد سنجیده می شود. کارکنان شایسته، توانایی ها و قابلیت های لازم برای انجام وظایف خود را دارا می باشند و در عین حال با انگیزه و تعهد به سازمان برخورد می کنند. شایستگی کارکنان بر اساس چندین عامل مورد سنجش قرار می گیرد. این عوامل عبارتند از:

۱. دانش و مهارت ها شایستگی کارکنان با توجه به دانش و مهارت هایی است که در زمینه کاری خود دارند. این شامل دانش تخصصی، تحصیلات، دوره های آموزشی و تجربه کاری است. کارکنانی که دانش و مهارت های لازم را برای انجام وظایف خود دارند، در انجام کارهایشان موفق تر و بهتر عمل می کنند.

۲. رفتار حرفه ای شایستگی کارکنان بر اساس نوع رفتار آنها که شامل عملکرد برخورد با همکاران، رفتار اخلاقی، احترام به قوانین و مقررات سازمانی، انتقال دانش و تجربه به سایر اعضای سازمان و توانایی حل مسائل و مشکلات است. کارکنانی که رفتار حرفه ای دارند، به سازمان اعتماد بیشتری می دهند و به نتایج مثبت در عملکرد سازمانی منجر می شوند.

۳. انگیزه کاری شایستگی کارکنان به میزان تعهد و اشتیاق فرد برای انجام وظایف خود اشاره دارد. کارکنانی که به عنوان شایسته در نظر گرفته می شوند، عملکرد خود را با انگیزه و تعهد بالا بهبود می دهند و به تحقق اهداف سازمانی کمک می کنند (Salman, 2020).

مشکلات و موانع موجود در مورد شایستگی کارکنان

۱. یکی از مهمترین عوامل موثر بر شایستگی کارکنان، آموزش و آماده سازی مناسب آنهاست. اما در بسیاری از سازمان ها، کارکنان به دلیل محدودیت های مالی یا ساختاری، به آموزش های لازم برای بهبود و توسعه مهارت ها و دانش خود دسترسی ندارند. این موضوع می تواند باعث کاهش شایستگی و عملکرد کارکنان شود.

۲. نبود ساختار و فرآیندهای واضح در بعضی سازمان ها، می تواند مانع از ارتقا و پیشرفت شایستگی کارکنان شود. عدم وجود راهنماها، فرآیندهای استاندارد و مشخص نبود دستورالعمل های کامل و جامع، می تواند باعث ابهام و ناپایداری در عملکرد کارکنان شود.

۳. ارتباط ناکافی بین مدیران و کارکنان، می تواند باعث عدم توانایی در فهم و تحلیل نیازها و انتظارات کارکنان شود. این موضوع می تواند تاثیر منفی بر شایستگی کارکنان داشته باشد و باعث عدم رضایت و انگیزه کاری آنها شود.

۴. عدم تشویق و پاداش مناسب برای کارکنان می تواند باعث کاهش انگیزه و تلاش آنها شود. در بسیاری از سازمان ها، سیاست ها و فرآیندهای مربوط به تشویق و پاداش کارکنان به طور کامل پیاده سازی نشده است و این موضوع می تواند تاثیر منفی بر شایستگی کارکنان داشته باشد.

۵. فرهنگ سازمانی نیز می تواند از عوامل موثر بر شایستگی کارکنان باشد. در سازمان هایی که فرهنگ سازمانی نامناسب وجود دارد، ارزش ها و اصول مربوط به شایستگی ممکن است نادیده گرفته شود و این موضوع می تواند منجر به کاهش شایستگی کارکنان شود.

به طور کلی، برای بهبود شایستگی کارکنان لازم است به این مشکلات و موانع توجه کرده و تلاش کرد تا راهکارهایی برای مقابله و اصلاح آن‌ها ارائه شود (Caena & Redecker, 2019).

عوامل مؤثر بر شایستگی کارکنان

در خصوص عوامل تأثیرگذار بر شایستگی کارکنان مطالعات متنوعی صورت گرفته است. به طور کلی عوامل سازمانی مؤثر بر شایستگی کارکنان شامل؛ جنسیت، سن، دانش، تجربه، خلاقیت، انگیزش شغلی، هوش هیجانی، توانمندسازی روان شناختی و جو سازمانی می باشد. (بابائی و همکاران، ۱۳۹۷) شایستگی ویژگی های دانش و مهارت هایی را که هر فرد در اختیار دارد یا مورد نیاز است را نشان می دهد و آنها را قادر می سازد وظایف و مسئولیت های خود را به طور مؤثر انجام دهند و استانداردهای کیفیت حرفه ای را در کادر خود بالا ببرند. آنچه از دانش، توانایی، مهارت، درک، نگرش و علائق مشاهده می شود در عدم احساس مسئولیت کارکنان در قبال کار انجام شده تأثیر دارد. در واقع توانایی کاری کارکنان امری است که در بهبود و توسعه سازمان بسیار مهم است. به همین دلیل توانایی های هر کارمند از طریق آموزش های مرتبط با وظایف اصلی که انجام می دهد، ارتقاء می یابد (Lasena et al., 2022).

♦ عوامل فردی: بر اساس رویکرد های مختلف شایستگی کارکنان عوامل فردی تأثیرگذار بر شایستگی آنان عبارت است از؛ جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت است، همچنین دانش از جمله مهمترین عواملی است که به ایجاد تفاوت های فردی منجر می شود.

♦ عوامل روانشناختی: عوامل روانشناختی مانند هوش هیجانی، خلاقیت و انگیزش می توانند تعیین کننده شایستگی کارکنان باشد. عوامل روانشناختی مجموعه ای از ویژگی های رفتاری کارکنان سازمان است که بر شایستگی و بهره وری تأثیر می گذارند.

♦ عوامل سازمانی: از جمله عواملی است که باید در استانداردهای شایستگی کارکنان مورد توجه قرار گیرد. سازمان ها برای اینکه بتوانند به بهره وری و اثربخشی دست یابند، باید بر ارزیابی کیفیت عوامل سازمانی پیردازند. عوامل سازمانی مجموعه ای از صفات و ویژگی های سازمانی است که کارکنان ظهور آن را احساس می کنند و ظهور آن نیز از اعمال فرآیندها و ارتباط های اعضا با محیط توصیف می شود. (بابائی و همکاران، ۱۳۹۷)

علل گرایش سازمان ها به شایستگی کارکنان

• بهره وری: شایستگی حرفه ای کارکنان یکی از تکنیک های مؤثر برای افزایش بهره وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت ها و توانمندی های فردی و گروهی آنان در راستای اهداف سازمانی است. ارتباط شایستگی کارکنان و بهره وری سازمانی را می توان یک ارتباط دوسویه تلقی کرد. بدین ترتیب که تحلیل مسئولیت ها، تعیین وظایف و اختیارات و بهبود سطح دانش تخصصی کارکنان برای انجام مسئولیت های تعریف شده، نه تنها به ارتقای توان کاری سازمان و نهایتاً بهبود بهره وری خواهد انجامید؛ بلکه کارکنان را از یک مدل ذهنی انعطاف پذیر و پویا که همواره پذیرای ایده ها و راه حل های جدید خواهند بود، نیز برخوردار می سازند (Singh, 2017). از طرف دیگر، برنامه های شایستگی موجب تغییر در مسئولیت مدیریت و کارکنان نیز می گردد. زمانی که توانایی کارکنان افزایش می یابد، سبک مدیریت از نظارت نزدیک به سمت نظارت هدایتی و تفویضی تغییر می یابد. این تغییر سبک، باعث تغییر در مسئولیت پذیری کارکنان می گردد، چرا که آنان با

آزادی عملی که در انجام کارها به دست می آورند، اخلاق و خود مدیر می گردند این همان حلقه گم شده ای است که در ایجاد و بهره وری سازمانی می بایست مورد توجه قرار گیرد. (شامرادی و مهاجران، ۱۳۹۷)

- ایجاد تحول در سازمان: یکی از مهمترین مبانی تحول سازمانی، به کارگیری مدل مشارکت در شایستگی کارکنان است. مشارکت در برنامه های تحول سازمانی مختص نخبگان و افراد سطح بالا سازمان نیست؛ بلکه باید به طور وسیعی در سراسر سازمان گسترش یابد. افزایش مشارکت شایستگی از عمده ترین اهداف اصلی و ارزش های والای حوزه تحول سازمان بودند (Jang, 2018).

- امنیت شغلی در زندگی سازمانی: در زندگی سازمانی امنیت شغلی، از جمله مسائلی است که کارکنان سازمان ها را به خود مشغول می سازد، بخشی از انرژی روانی و فکری سازمان ها فعال می گردد. در صورتی که کارکنان به سطح مطلوبی از آسودگی خاطر دست یابند، با فراغ بال، توان و انرژی فکری و جسمی خود را در اختیار سازمان قرار می دهند و سازمان نیز کمتر دچار تنش های انسانی می گردد. وقتی بحث امنیت شغلی مطرح می گردد، موضوع رسمی شدن و تضمین حقوق و مزایا در ذهن تداعی می شود (De Jong et al., 2018)

همانطور که در ادامه به منظور جمع بندی، خلاصه مطالعات در جدول شماره ۱ مشاهده می شود، تحقیقات موجود در حوزه دورکاری نسل جدید در داخل و خارج کشور تا حدودی مسیرهای یکسانی را طی کرده است و با تمرکز بررسی تاثیر مولفه های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته سعی داشته اند تا الگوهای خاصی را با توجه به نیازهای جامعه آماری خود ارائه دهند.

جدول ۱: پیشینه پژوهش

محقق و محققان	موضوع	نتیجه
دانش و همکاران (۱۴۰۰)	تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر کارآفرینی سازمانی (با نقش میانجی شایستگی متمایز فناوریانه، ظرفیت جذب و یادگیری سازمانی) (شرکت های دانش بنیان حوزه تجهیزات پزشکی)	نتایج حاصل از تحلیل تجربی در این پژوهش: حمایت مدیریت ارشد در ایجاد شایستگی های متمایز فناوریانه و یادگیری سازمانی تأثیر مثبت دارد. همچنین شایستگی های متمایز فناوریانه، ظرفیت جذب و یادگیری سازمانی بر کارآفرینی سازمانی تأثیر مثبت می گذارد.
دهقانی سلطانی و همکاران (۱۴۰۰)	تأثیر شایستگی مدیریتی و گرایش به یادگیری بر عملکرد شغلی مدیران: نقش میانجی رهبری کارآفرینانه در نظام آموزش عالی	. نتایج تحقیق نشان داد که شایستگی مدیریتی و گرایش به یادگیری تأثیر مثبت معناداری بر رهبری کارآفرینانه و عملکرد شغلی دارد. گرایش به یادگیری نیز تأثیر مثبت و معناداری بر شایستگی مدیریتی دارد. از طرفی، رهبری کارآفرینانه بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین رهبری کارآفرینانه در تأثیرگذاری شایستگی مدیریتی و گرایش به یادگیری بر عملکرد شغلی نقش میانجی ایفا می کند

محقق و محققان	موضوع	نتیجه
عابدی خلیلی (۱۳۹۷)	تأثیر برنامه شایستگی های نیروی انسانی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی	برنامه شایستگی های نیروی انسانی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی در صندوق رفاه دانشجویان وزارت علوم تأثیر دارد.
سیلابان و همکاران (۲۰۲۱)	تأثیر حجم کار، شایستگی و توسعه شغلی بر عملکرد کارکنان با متغیرهای مداخله گر تعهد سازمانی	حجم کار بر تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان تأثیر منفی دارد. شایستگی بر تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. توسعه شغلی تأثیری بر تعهد سازمانی ندارد. اما تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد. تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد همچنین تعهد سازمانی تأثیر حجم کار و شایستگی را بر عملکرد کارکنان واسطه می کند، اما تأثیر توسعه شغلی بر عملکرد کارکنان را واسطه نمی کند. توسعه شغلی تأثیری بر تعهد سازمانی ندارد اما تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد.
هاسانه و موجهانه (۲۰۲۱)	تأثیر رهبری خدمتگزار، خودآگاهی و شایستگی بر تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان خدمات عمومی منطقه بانکالان	نتایج این پژوهش نشان می دهد که رهبری خدمتگزار، خودآگاهی و شایستگی بر تعهد سازمانی تأثیر معنی داری دارد، تحلیل بیشتر نشان می دهد که رهبری خدمتگزار تأثیر معنی داری بر عملکرد دارد اما شایستگی خودآگاهی تأثیر معنی داری بر عملکرد سازمانی ندارد. تعهد سازمانی تأثیر بسزایی بر عملکرد دارد به این معنی که رهبری خدمتگزار و خودآگاهی نقش مهمی در افزایش عملکرد کارکنان دارد.

شایستگی کارکنان یکی از عوامل مهم و تعیین کننده برای موفقیت هر سازمانی در برابر تحولات و رقابت های فزاینده در عصر حاضر است. در طی ۲۰ سال گذشته، تحولات فراوانی در مولفه های شایستگی کارکنان رخ داده است که تأثیر قابل توجهی در محیط کسب و کار داشته اند. یکی از تحولات مهم در شایستگی کارکنان، تکنولوژی و رشد فناوری است. در ۲۰ سال اخیر، تکنولوژی های نوین و نرم افزارهای پیشرفته به طور چشمگیری در سازمان ها و شرکت ها مورد استفاده قرار گرفته اند. کارکنان باید با تکنولوژی های جدید آشنا شده و توانایی کار با آن ها را داشته باشند. در حال حاضر، شایستگی کارکنان شامل توانایی استفاده از ابزارهای دیجیتال، تسلط بر نرم افزارهای ویژه حوزه کسب و کار، و توانایی استفاده از شبکه های اجتماعی و مدیریت امنیت اطلاعات است. در گذشته، سازمان ها به صورت سلسله مراتبی و ساختارهای سنتی عمل می کردند. اما اکنون، سازمان ها به ساختارهای ماتریسی، شبکه ای و تیمی تغییر کرده اند. شایستگی کارکنان شامل

توانایی همکاری و هماهنگی با افراد در سطوح مختلف سازمانی، توانایی کار در تیم های چند واحدی، و توانایی تطبیق با تغییرات سریع در سازمان است.

روش شناسی پژوهش

برای پاسخ به سؤال تحقیق از روش شناسی کیفی استفاده شده و از حیث فلسفه پژوهش در زمره پارادایم اثبات گرایی از نوع کاربردی و از حیث سبقه پژوهش کیفی و کمی، دارای رویکرد استقرائی و قیاسی و راهبرد پیمایشی است. این پژوهش از حیث هدف اکتشافی است و به اکتشاف متغیرها و ارتباط علی آنها می پردازد. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از مصاحبه از خبرگان جمع آوری و به صورت کیفی استفاده شده است. جامعه پژوهش تحقیق حاضر شامل ۱۲ نفر از مدیران آموزش و پرورش یاسوج بوده اند. با استفاده از روش غیراحتمالی قضاوتی (هدفمند) نمونه گیری انجام شده است. مصاحبه با نمونه های پژوهش انجام شد. ویژگی های خبرگان مدیران واحدهای مختلف آموزش و پرورش یاسوج نظر گرفته شده است. برای ارائه مدلی برای فرآیند شایستگی کارکنان مصاحبه شد. به منظور نمونه گیری از روش گلوله برفی استفاده شده و مصاحبه به صورت نیم ساختاریافته با سؤالات باز و کلی تا ۱۲ نفر انجام شد تا به اشباع داده ها رسیدیم ولی جهت اطمینان بیشتر تا ۲۰ نفر مصاحبه انجام شد. در نهایت با استفاده از تکنیک داده بنیاد عوامل شناسایی گردید.

یافته های پژوهش

در مرحله نخست به گردآوری داده های کیفی از خلال مصاحبه های عمیق با گروه خبرگان اقدام شد. در فرآیند کدگذاری باز، مضمون های بسیاری حاصل شد که طی فرآیند رفت و برگشتی تحلیل داده ها، مجموعه این داده های کیفی اولیه به مقوله های کمتری تقلیل یافت. سپس به بررسی هر یک از این مقوله های به دست آمده در مرحله کیفی پرداخته شد. در ادامه به بررسی مصاحبه ها و سپس شاخص های استخراجی از متون و مصاحبه ها اشاره شده است. این مرحله به منظور مقایسه و تمایز کدها و مفاهیم، موارد پیچیده تر و جامع تری را ارائه می دهد. در این مرحله با شناسایی الگوهای درون یافته ها، دسته های اولیه شکل گرفته اند، همچنین در این مرحله از تحلیل داده ها، همزمان با جمع آوری داده های جدید، محققان با درگیر بودن در فرآیند همسنجی پیوسته، به میزان دریافت اطلاعات جدید در دسته ها و بنابراین به اشباع رسیدن آنها توجه داشتند. یک دسته، نشانگری از واحدهای اطلاعات درباره حوادث، پیشامدها و مصداقها است، به طور معمول پدیده محوری، دسته ای در میان داده های جمع آوری شده است که به صورت وسیعی در خلال مصاحبه ها از آن نام برده شده یا از جنبه نظری، در شکل مفهومی مرکزی و بنیادی پدیدار می شود (کرسویل، ۲۰۰۷). استراوس و کوربین (۱۹۹۸)، انواع دسته هایی که پیرامون پدیده محوری می توانند جای بگیرند را شامل: شرایط علی (عواملی که سبب پدیدار شدن مقوله محوری می شوند)، شرایط زمینه ای و مداخله گر (عوامل داخلی و خارجی مؤثر بر اجرای راهبردهای مدل)، راهبردها (استراتژی های پیشنهادی در واکنش به پدیده محوری) و در نهایت پیامدها (نتایج به کارگیری راهبردها) برشمردند.

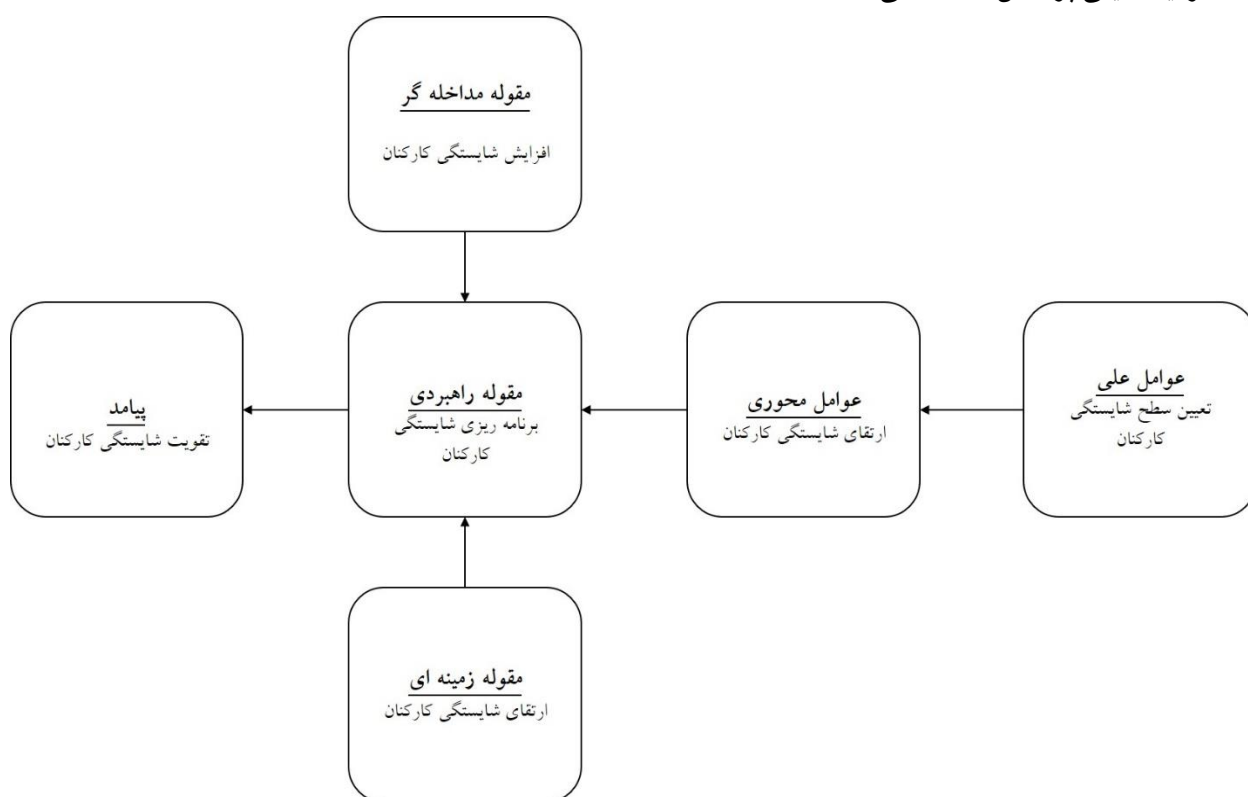
به منظور تحلیل داده ها و بر ساخت شناسایی مولفه های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته کشور از تحلیل مضمون و شبکه مضامین استفاده شده است.

جدول ۱- فرایند کدگذاری نظری به منظور کشف مضامین پایه، سازمان یافته شناسایی مولفه های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته

مفاهیم	مقوله ها	مقوله های عمده	نوع مقوله
تعلیم و تربیت، تجربه کاری، توانایی های فنی و حرفه ای، شخصیت و شخصیت پردازی و ارتباطات	دانش و فرهنگ سازمانی	تعیین سطح شایستگی کارکنان	عوامل علی
رعایت اصول و اخلاقیات حرفه ای، پایبندی به استانداردها و قوانین مربوط به حوزه کاری و رفتارهای مسئولانه و اخلاقی	قوانین و مقررات در حوزه کاری	ارتقای شایستگی کارکنان	عوامل محوری
محیط کار مساعد، فرصت های رشد و پیشرفت، اعتبار، رفتارهای سازمانی و سیاست های پاداش و تشویق	ارزش های سازمانی	ارتقای شایستگی کارکنان	عوامل زمینه ای
مشاوره، ارزیابی عملکرد، توسعه مهارت ها و ارتقاء کارکنان،	خلاقیت	افزایش شایستگی کارکنان	مداخله گر
برنامه ریزی و مدیریت منابع انسانی، آموزش و توسعه حرفه ای، ارزیابی عملکرد منظم، ایجاد فرهنگ سازمانی سازنده، تشویق به همکاری و تعامل، تشویق به نوآوری و خلاقیت، و ارائه فرصت های رشد و پیشرفت	آموزش و توسعه	برنامه ریزی شایستگی کارکنان	راهبرد
بالا رفتن کیفیت کار، افزایش بهره وری، کاهش خطاها، افزایش رضایتمندی مشتریان و بهبود سازمانی	انگیزه بخشی	تقویت شایستگی کارکنان	پیامد

براساس نتایج کدگذاری مراحل مقدماتی زمینه ساز برای تئوری پردازی، مقوله ها به عنوان سازه ها و اصول اصلی تئوری می باشد، که مقوله ها به شکلی نظامند به دیگر مقوله ها ربط داده و آن روابط را در چارچوب یک عامل روشن شده است، که با کنار هم نهادن مقوله ها حول مقوله محوری، به عنوان مضمون اصلی یک روایت تئوریک برای پدیده ارائه شده که بین مفاهیم و مقوله ها، ارتباطی نظامند ایجاد شده است.

با تحلیل داده های جمع آوری شده در پژوهش، در مرحله ابتدایی (کدگذاری باز) تعداد ۲۵ مفهوم در قالب ۵ مقوله عمده رونویسی شده مصاحبه ها استخراج گردید. همچنین کدگذاری انتخابی و کدگذاری محوری نیز انجام شد. از میان عوامل شناسایی شده، پارادایم کدگذاری محوری انجام شد و بر اساس آن ارتباط خطی میان مقوله های پژوهش شامل شرایط علی، مقوله های محوری، شرایط زمینه ای و پیامدها مشخص شد. شکل ۱، پارادایم کدگذاری محوری و به عبارت دیگر مدل فرآیند کیفی پژوهش را نشان می دهد



شکل ۱- کدگذاری محوری براساس مدل پارادایمی شناسایی مولفه های شایستگی کارکنان در حال حاضر با ۲۰ سال گذشته

نتیجه گیری و پیشنهادات

در طول ۲۰ سال گذشته، مفهوم شایستگی کارکنان به طور چشمگیری تغییر کرده، در گذشته، شایستگی عموماً به معنای داشتن تخصص و مهارت های لازم برای انجام وظایف خاص در محیط کار بود. اما در دهه های اخیر، شایستگی به معنای بیشتری توسعه یافته است و شامل عواملی مانند داشتن مهارت های میان فردی، توانایی های رهبری، انعطاف پذیری و توانایی های حل مسئله است. امروزه، شایستگی کارکنان به معنای داشتن مجموعه ای از مهارت ها و خصیصه هایی است که یک فرد را قادر می سازد تا به خوبی در محیط کار عمل نماید، این مهارت ها شامل دانش و تخصص فنی، توانایی های میان فردی، مهارت های ارتباطی، توانایی های مدیریتی و توانایی های حل مسئله می شود. همچنین، مهارت های فنی

نیز در زمینه های مختلفی مانند فناوری اطلاعات، بازاریابی، مالی و مهندسی مورد نیاز است. در طول ۲۰ سال گذشته، با پیشرفت تکنولوژی و تغییرات در ساختار سازمانی، شایستگی کارکنان نیز تغییر کرده است. به عنوان مثال، در زمانه اطلاعات، مهارت های فناوری اطلاعات و توانایی های مرتبط با آن اهمیت بیشتری پیدا کرده است. همچنین، توانایی های میان فردی مانند همکاری، تیمی کار کردن و رهبری نیز برای شایستگی کارکنان بسیار حائز اهمیت هستند. در نتیجه، در طول ۲۰ سال گذشته، شایستگی کارکنان به معنای داشتن تخصص و مهارت های لازم برای انجام وظایف خاص در محیط کار به یک مفهوم گسترده تر و شامل عواملی مانند مهارت های میان فردی، توانایی های رهبری و توانایی های حل مسئله تبدیل شده است. تکنولوژی، تغییرات ساختار سازمانی و توسعه مهارت های فنی نیز نقش مهمی در این تغییرات داشته اند. با توجه به تغییراتی که در ساختار سازمانی و فناوری در طول ۲۰ سال گذشته رخ داده است، شایستگی کارکنان نیز تغییر کرده است. در گذشته، شایستگی بیشتر به معنای داشتن مهارت های فنی و تخصصی برای انجام وظایف خاص در محیط کار بود. اما با پیشرفت تکنولوژی و تغییرات در ساختار سازمانی، شایستگی کارکنان به یک مفهوم گسترده تر تبدیل شده است. امروزه، شایستگی کارکنان شامل سه بعد اصلی است: مهارت های فنی، مهارت های میان فردی و مهارت های رهبری. مهارت های فنی به معنای داشتن دانش و تخصص فنی در حوزه کاری مشخصی هستند. این مهارت ها می توانند شامل تخصص های فناوری اطلاعات، مهارت های مالی، مهارت های مهندسی و غیره باشند. این مهارت ها برای انجام وظایف خاص در محیط کار بسیار ضروری هستند. مهارت های میان فردی نیز برای شایستگی کارکنان بسیار حائز اهمیت هستند. این مهارت ها شامل توانایی های ارتباطی، همکاری، تیمی کار کردن و مدیریت هستند.

پیشنهادهای

۱. با توجه به رشد فناوری و تغییرات سریع در صنایع مختلف، آموزش و به روز رسانی مهارت های فنی برای کارکنان بسیار مهم است. سازمان ها باید برنامه های آموزشی را برای کارکنان خود ارائه دهند تا آنها را با تکنولوژی های جدید و روش های کاری به روز آشنا کنند.
۲. مهارت های ارتباطی، همکاری و تعامل با دیگران در محیط کار بسیار اهمیت دارد. تیم های چند رشته ای و همکاری در پروژه های گروهی بیشتر شده است، بنابراین توسعه این مهارت ها برای کارکنان الزامی است. سازمان ها می توانند دوره های آموزشی برای بهبود مهارت های ارتباطی و تیمی کارکنان برگزار کنند.
۳. در سازمان های مدرن، رهبری توانایی های مهمی از کارکنان می خواهد. توسعه مهارت های رهبری می تواند شامل مهارت های مدیریت زمان، تصمیم گیری، حل مسئله و هدایت تیم باشد. سازمان ها می توانند برنامه های آموزشی و توسعه رهبری برای کارکنان خود ارائه دهند تا آنها را در این زمینه قوی کنند.
۴. برای افزایش شایستگی کارکنان، سازمان ها باید فرهنگ یادگیری مستمر را ترویج دهند. این می تواند شامل ارائه فرصت های یادگیری و توسعه شخصی، ارزیابی عملکرد منظم و بازخورد سازنده باشد.
۵. تغییرات در ساختار سازمانی و روش های کاری نیازمند محیط کاری انعطاف پذیر هستند. سازمان ها باید سیاست ها و فرآیندهایی را تدارک ببینند که امکان انجام کار از راه دور، انعطاف در ساعات کاری و تعامل میان فردی بهتر را فراهم کنند.

منابع

۱. بابائی، ایرج، عباس پور، عباس، اسدزاده، حسن، دلاور، علی، عبدالحی، حسین. (۱۳۹۷). تعیین سهم عوامل سازمانی در افزایش شایستگی کارکنان شهرداری کرج. پژوهش های مدیریت عمومی.
۲. دانش، مژگان، حجازی، سیدرضا، ممیز، آیت اله. (۱۴۰۰). تاثیر حمایت مدیریت ارشد بر کارآفرینی سازمانی (با نقش میانجی شایستگی متمایز فناوریانه، ظرفیت جذب و یادگیری سازمانی) (شرکت های دانش بنیان حوزه تجهیزات پزشکی). زیست بوم نوآوری ۱(۴)، صص ۱-۲۳.
۳. دهقانی سلطانی، مهدی، مصباحی، مریم. (۱۳۹۷). بررسی تاثیر خویشاوندگرایی بر عملکرد کاری کارکنان با نقش میانجی شایستگی های آنان. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال ۷، شماره ۴، پیاپی ۲۸، صص ۸۵-۱۰۹.
۴. شامرادی، سیده نیلوفر، مهاجران، بهناز. (۱۳۹۷). ارائه الگوی بهبود شایستگی حرفه ای کارکنان (مطالعه موردی: سازمان آموزش و پرورش استان تهران). سال ۷، شماره ۲۵.
۵. عابدی خلیلی، عیسی. (۱۳۹۷). تاثیر برنامه شایستگی های نیروی انسانی بر عملکرد مدیریت منابع انسانی. مطالعات رفتاری در مدیریت، سال ۹، شماره ۱۷.
۶. هاشمیه انارکی، محمد، قلی پور، آراین، بابایی زکلیکی، محمدعلی. (۱۴۰۰). طراحی چارچوب شایستگی کارکنان مبتنی بر راهبردهای سازمان (مورد مطالعه معاونت برق وزارت نیرو). مدیریت دولتی، دوره ۱۳، شماره ۱.
7. Caena, F., & Redecker, C. (2019). Aligning teacher competence frameworks to 21st century challenges: The case for the European Digital Competence Framework for Educators (Digcompedu). *European journal of education*, 54(3), 356-369.
8. De Jong, A, Wetzels, M, and de Ruyter, K. (2018). Linking employee perception of collective efficacy in self-managing service teams with customer perceived service quality. *International Journal of service industry management*. 3(21). pp91-103
9. Hasanah, U, Mujanah, S. (2020). The effect of servant leadership, self-awareness, and competence on organizational commitment and performance of employee of public works in bangkalan district. *Journal business dan management*. Vol 4, No, 2.
10. Jang, S. (2018). The antecedents and consequences of psychological empowerment: the case of Taiwan's hotel companies. *Journal of Hospitality and Tourism research* 3(21), pp 88-90
11. Lasena, S.R, Rachman, E, Abdussamad, Z. (2022). The influence of the employee's competence and work discipline on public services at the dungaliyo sub-district office gorontalo regency. *Journal of economics, business and administration*
12. Salman, M., Ganie, S. A., & Saleem, I. (2020). The concept of competence: a thematic review and discussion. *European Journal of Training and Development*, 44(6/7), 717-742.
13. Sekerin, V. D., Gaisina, L. M., Shutov, N. V., Abdrakhmanov, N. K., & Valitova, N. E. (2018). Improving the quality of competence-oriented training of personnel at industrial enterprises. *Calitatea*, 19(165), 68-72.
14. Silaban, R.L, Handaru, A.W, Saptono, A. (2021). Effect of workload, competency, and career development on employee performance with organizational commitment intervening variables. *The international journal of social sciences world*. vol 3, No 1.
15. Singh, J. (2017). Performance productivity and quality of front-line employees in service organizations. *Journal of marketing*. 64(32), pp 15-34.
16. Swanson, E., Kim, S., Lee, S. M., Yang, J. J., & Lee, Y. K. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 88-96.

Identifying the competence components of employees now with the last 20 years

Sayed Sajad Fazliyan^{* 1}
Gholam Sajadikhah²

Abstract

Competence of employees has experienced changes now compared to the last 20 years. The basic components of employee competence are education, work experience, personality and effective communication. With the advancement of technology and changes in the industry, the need for knowledge and expertise in various fields has increased, and employees must keep their technical and professional abilities up to date. Also, work experience plays an important role in the competence of employees, and work experience enables employees to deal with various challenges and issues in the workplace better and provide better solutions. The purpose of this research is to identify the competence components of employees, which have been investigated for the past 20 years, in order to determine and select indicators by using research literature and exploratory interviews along with a survey of 12 education managers of Yasouj. It has been done, theoretical saturation has been reached from the method of purposeful sampling and theoretical sampling, and then the obtained information has been constructed using the method of analysis of the examined theme and paradigm model. The findings of the research show the types of causal factors, phenomenon The focus was on strategies, interventions, contextual and consequences, which according to the research approach, the research model was carried out at the level of dimensions and components examined and validated in the qualitative stage. Causal factors include determining the level of employees' competence, central factors include improving employees' competence, background factors include employees' competence, intervening factors include increasing employees' competence, consequence factors include strengthening employees' competence

Keywords

Competence components, employees, employee competence, organization

1. PhD student in public administration, Islamic Azad University, Yasouj branch, Iran (corresponding author s.fazliyan67@gmail.com)
2. Associate Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Yasouj Branch, Iran (gholam.sajadikh@yahoo.com)