

بررسی رابطه‌ی تأمین نیازهای برتر با تعالی منابع انسانی در شهرداری زاهدان

نورمحمد یعقوبی* - استاد گروه مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان، سیستان و بلوچستان، ایران.

عبدالباسط مرادزاده - عضو هیأت علمی گروه مدیریت دانشگاه ولایت ایرانشهر، سیستان و بلوچستان، ایران.

چکیده

در عصر حاضر، مهم‌ترین دارائی سازمان‌ها برای موفقیت در عرصه‌های رقابت، نیروی انسانی شناخته شده است. در تمامی فرایندهای مدیریت منابع انسانی، شناخت نیازهای کارکنان و پاسخگویی مؤثر به آنها، تأثیر بسیار زیادی بر ارتقای بهره‌وری کارکنان و به تبع آن سازمان دارد. در این میان، نوع‌شناسی نیازهای کارکنان در سازمان و چگونگی ارضای آنها بسیار با اهمیت است. پژوهش حاضر به مطالعه «رابطه تأمین نیازهای برتر با تعالی منابع انسانی» در کارکنان شهرداری زاهدان پرداخته است. دوره زمانی انجام مطالعه سال ۱۳۹۳ و جامعه آماری پژوهش برابر با ۲۰۳۲ نفر بوده‌اند. به منظور گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه تعالی منابع انسانی و پرسشنامه تأمین نیازهای برتر استفاده شده است. برای تعیین روایی، از روایی محتوا و برای آزمون پایایی از آلفای کرونباخ برای کلیه مؤلفه‌ها استفاده شد که در همه آنها بالاتر از مقدار ۰/۷ به دست آمد. روش نمونه‌گیری، از نوع خوشه‌ای - طبقه‌ای و حجم نمونه ۳۲۴ نفر برآورد شده است. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه، از روش الگویابی معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار LISREL ۸٫۸ مورد تحلیل قرار گرفته‌اند. نتایج حاصل از آزمون فرضیات، وجود رابطه مثبت بین تأمین نیازهای برتر با تعالی منابع انسانی را تأیید می‌کند.

واژگان کلیدی: نیازهای برتر، تعالی منابع انسانی، کارکنان، الگویابی معادلات ساختاری

Explore the relationship between human resource needs with superior excellence in the municipality of Zahedan

Abstract

At present, the most important organizational asset for success in the areas of competitiveness, staffing known. All human resource management processes, identify needs and respond effectively to their staff, improve staff productivity and consequently a major impact on the organization. The typology of the needs of employees in the organization and how to satisfy them is very important. This study "superior relationship with God needs human resources" in Zahedan is the municipal staff. The period of the study in 1393 and were the statistical population of 2032 people. In order to collect the data, the questionnaire was superior excellence of human resources and inventory needs. To determine the validity, content validity and reliability test, Cronbach's alpha was used for all the components, all of which were higher than 7/0. Sampling, cluster - stratified sample of 324 people is estimated. Data collected through questionnaires, the structural equation modeling using LISREL 8.8 software have been analyzed. The results of the research, positive relationship between the needs of human resource excellence confirms the Premier.

Keywords: Top needs, excellence in human resources, personnel, structural equation modeling

مقدمه

حوزه‌ی خدمات‌دهی‌شان طیف وسیعی از وظایف خدماتی، اجتماعی، فرهنگی و... را در بر می‌گیرد. اگر چه مردم با سایر سازمان‌ها نیز سروکار داشته و روزانه خدمات دریافت می‌کنند، اما فعالیت‌های شهرداری‌ها هر روز زندگی مردم را تحت تأثیر قرار داده، ضمن اینکه این فعالیت‌ها طیف بسیار وسیعی از افراد مستقر در شهرها را نیز شامل شده و کیفیت رضایتمندی شهروندان را جهت‌دهی می‌کند. با عنایت به اهمیتی که ذکر شد، نقش کارکنان و نهادهایی با شرایط مذکور بسیار اساسی بوده و کیفیت فعالیت‌های آنها، همچنین زمینه‌هایی که بر فعالیت آنها اثرگذار هستند دارای اهمیت به‌سزایی است. در سازمان‌هایی با این ویژگی‌ها، کارکنان باید از جهت تأمین نیازها آسودگی خاطر داشته و علاوه بر تأمین نیازهای فیزیولوژیک و مادی، نیازهای سطوح عالی‌تر (که بیشتر جنبه روانی و انگیزشی دارند) به خوبی پاسخ داده شده تا نقش‌های خود را حتی در مواقعی به‌طور فراوظیفه‌ای نیز انجام دهند، که این امر نیازمند رسیدن مجموعه‌ی سازمان به سطح مطلوبی از تعالی می‌باشد. بر این اساس، هدف اصلی پژوهشگران از انجام این تحقیق، پاسخگوئی به این سؤال است که آیا تأمین نیازهای برتر در سازمان‌هایی با ماهیت وظایف عمومی می‌تواند منجر به ارتقاء سطح تعالی در کارکنان و به تبع آن مجموعه سازمان شود؟ برای پاسخگوئی به این سؤال، ضمن مرور ادبیات نظری مفاهیم مورد بررسی، چگونگی تأثیر تأمین نیازهای برتر بر تعالی منابع انسانی، برگرفته از داده‌های واقعی محیط سازمانی، مورد تحلیل و ارزیابی قرار گیرد.

ادبیات نظری پژوهش

تعریف و ماهیت نیازها

از آن‌جا که برای انجام هر گونه فعالیت و حرکتی، چه شخصی و چه نهادی، انگیزه‌ای عامل است و برای هر انگیزه‌ای نیازی محرک شناخته می‌شود، ضروری است برای هدایت و هماهنگی فعالیت‌ها و حرکات به سمت اهداف سازمانی، ابتدا نیازهای

در دنیای پر رقابت امروز، منابع انسانی مولد، مهم‌ترین سرمایه سازمان تلقی می‌گردد که می‌تواند موجبات تغییر و تحول در سایر عوامل سازمانی و نتایج اساسی را فراهم آورد. به منظور تأمین پیش‌نیازهای سازمانی و ساختاری و در پی آن ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان، نقش نظام‌های بهبود و تعالی سازمانی کاملاً شناخته شده است. در بسیاری از سازمان‌های ایرانی، ناکارآمدی برخی نظام‌های فعلی، نه تنها بهبود سازمان را موجب نمی‌گردند، بلکه باعث بدتر شدن شاخص‌های عملکردی، رضایت و در نتیجه بهره‌وری کارکنان می‌شوند (واعظی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۷۴). در همین زمینه، یکی از عواملی که بر میزان و شرایط بهره‌وری کارکنان در سازمان تأثیرات به‌سزایی دارد نوع و روش‌های تأمین نیازهای کارکنان در سازمان است. رسیدن به اهداف سازمان بستگی به توانایی و انگیزه کارکنان در انجام وظایف دارد. نیروی انسانی درخواست‌ها و نیازمندی‌هایی دارد، پس آگاهی از نیازهای کارکنان در یک سازمان می‌تواند به تصمیم‌گیرندگان آن سازمان کمک کند تا کارکنان‌شان را به سوی برانگیختگی بیشتر سوق دهند و به این ترتیب کمک شایانی ابتدا به سازمان و بعد به افراد آن سازمان نمایند (آرمسترانگ، ۱۳۸۱). عمده‌ی تحقیقاتی که در رابطه با تأمین نیازها و ارتباط آنها با سایر متغیرها در سازمان‌های ایرانی انجام شده است، معطوف بررسی نیازهای سطح پائین و به تعبیری نیازهای مادی بوده است. به همین دلیل و با توجه به نقشی که تأمین نیازهای برتر (که دارای شرایط روانی، معنوی و انگیزشی هستند) در رشد و تعالی منابع انسانی دارند، در این پژوهش تلاش شده است تا تأثیر تأمین نیازهای برتر بر تعالی منابع انسانی مورد بررسی قرار گیرد. از این رو، مسأله‌ی اصلی تحقیق حاضر، بررسی تأثیر تأمین نیازهای برتر بر تعالی کارکنان شهرداری زاهدان می‌باشد. شهرداری‌ها نهادهایی هستند که اکثریت افراد جامعه تحت تأثیر فعالیت‌های آنها بوده،

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

۸۰

نیروی انسانی شناسایی شوند (حمیدی زاده، ۱۳۷۷، ص ۲۵۰). واژه نیاز ابتدا در مباحث روانشناسی در اوایل دهه ۱۹۳۰ به کار گرفته شد و منظور از آن متغیر انگیزنده‌ای بود که باعث رفتاری خاص در فرد می‌شد (الوانی ۱۳۷۹، ص ۱۳۹). در تعریف دیگری که از نیازها شده آن را عبارت از تمایلات نسبتاً ثابتی در افراد دانسته‌اند که می‌تواند رفتار آنان را در جهت‌ی خاص موجب گردد (کرونباخ، ۱۹۵۴، ص ۹۹). موری نیز می‌گوید: نیاز عبارت است از نیرویی که از ذهنیات و ادراک آدمی سرچشمه می‌گیرد و اندیشه و عمل را چنان تنظیم می‌کند که فرد به انجام رفتاری می‌پردازد تا وضع نامطلوبی را در جهت‌ی معین تغییر دهد و حالت نارضایی را به رضایت و ارضای نیاز تبدیل کند (هال و لیندزی، ۱۹۶۷، ص ۱۷۲).

احساس نیازها یگانه عامل انگیزش رفتار به شمار می‌رود (مصباح یزدی، ۱۳۷۶، ص ۱۳۱). انسان‌ها با نیازها متولد می‌شوند و از این رو است که در بینش اسلامی، سراسر وجود انسان، قرین نیاز است و تنها خداوند قادر متعال، بی‌نیاز است (فاطر/۱۵). خداوند انسان را نیازمند آفریده است تا همیشه به تلاش و تکاپو در پی جبران کاستی‌ها و ارضای نیازهای خود باشد و مسیر تکامل را بی‌ماید. اینکه انسان چه رفتاری را ابتدا باید انجام دهد و چه کاری را به بعد موکول کند، به ماهیت و نوع نیاز بستگی دارد (مصباح یزدی، ۱۳۷۶، ص ۱۳۱).

طبقه‌بندی نیازها

مطالعات موری (۱۹۳۸) اولین تلاش رسمی برای ساختن نظریه‌ای نسبتاً جامع در حیطه نیازهای انسان بود. موری و همکارانش فهرست جامعی از نیازهای انسان تهیه کردند. او این کار را با تمایز بین دو مجموعه از نیازها آغاز کرد. نیازهای اولیه که جنبه فیزیولوژیک دارد و نیازهای ثانویه که جنبه روانشناختی دارد. پس از موری، نظریه مزلو (۱۹۸۷) در تاریخ روانشناسی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. مزلو نیازهای انسان را به صورت سلسله‌مراتبی در

پنج طبقه شامل بر نیازهای زیستی، ایمنی، عشق و محبت، عزت نفس (احترام) و خودشکوفایی (خودبایی) بر می‌شمارد. نظریه مزلو از نظریه‌های محتوایی در مورد انگیزش به شمار می‌آید. نظریه‌های محتوایی چپستی رفتارهای برانگیخته را شرح می‌دهد و به طور عمده با آنچه در درون فرد یا محیطش می‌گذرد و به رفتار فرد نیرو می‌بخشد سرو کار دارد؛ به عبارت دیگر این نظریه‌ها به مدیر نسبت به نیازهای کارکنان بینش می‌دهد و به او کمک می‌کند تا بداند کارکنان به چه چیزهایی به عنوان پاداش کار یا ارضا کننده ارزش می‌دهند (رضائیان، ۱۳۷۹، ص ۱۰۴). با دقت در دو نظریه مذکور و همچنین بررسی‌های به عمل آمده، مشخص می‌شود که این دسته بندی از سلسله مراتب نیازهای انسان در قرآن کریم مورد توجه قرار گرفته و تحت عنوان نیازهای حیات، امنیت، محبت، کرامت و کمال مطرح شده است (سلطانی، ۱۳۹۲).

بنابراین وجود انسانی در گردونه کشاکش بعد مادی از یک سو و بعد معنوی از سوی دیگر قرار دارد؛ به عبارت دیگر نیازهای دنیوی و اخروی باعث شده است ترکیبی از آرزوها، خواست‌ها، اهداف و نیازهای به ظاهر متعارض و متضاد در وجود او ظهور و بروز پیدا کند (نصری، ۱۳۷۶). طبق نظریه اصالت نیازهای معنوی، هر چند نیازهای مادی انسان از نظر زمانی زودتر جوانه می‌زند و خود را نشان می‌دهد بتدریج نیازهای معنوی که در سرشت نهفته است می‌شکفتد به طوری که در مراحل رشد و کمال، انسان نیازهای مادی خویش را فدای نیازهای معنوی می‌کند. لذت‌های معنوی انسان، هم اصیل و هم نیرومندتر از لذت‌ها و جاذبه‌های مادی اوست (مطهری، ۱۳۸۴). طرح کرامت و حریت انسان در هرم نیازهای معنوی مبتنی بر آموزه‌های دینی، فراتر از تلقی روانشناسان از مفاهیمی چون "حرمت به خود" و "احترام به خود" است. در این مفهوم ارزش‌مداری انسان بر اساس ارزش‌های الهی از قبیل ایمان، تقوا، عزت نفس، کرامت و حریت در نظر گرفته شده است.

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

از نظر قرآن کرامت انسان از سوی خدا اعطا شده است (اسرا/۷۰). انسان به طور فطری به آزادی و کرامت نفس گرایش دارد و از رذالت‌ها و پستی‌ها گریزان است. بزرگترین رسالت پیامبران و ائمه معصومین (ع) در تربیت انسان، پرورش شخصیت آزاده و کریم است. اسلام در همه امور بر حفظ "کرامت"، "حریت" و "عزت نفس" انسان تأکید می‌کند و اجازه نمی‌دهد که حرمت، کرامت و عزت انسان به خواری و دنائت نفس تبدیل شود (شجاعی، ۱۳۸۶، ص ۱۰۹). قرآن کریم در آیات زیادی، عوامل تأمین کننده "نیاز به کرامت و منزلت" را بر می‌شمارد و به مسلمین و مؤمنان گوشزد می‌کند تا در راستای ارتقای آزادی و حریت و به دست آوردن احترام، کرامت و عزت نفس بر عواملی از قبیل تواضع و وقار (نحل/۱۲۵)، مشورت با دیگران (شورا/۳۸)، پرهیز از گناه (اعراف/۲۰۱)، صبر و استقامت (بقره/۱۵۳) و (بقره/۱۵۴)، علم (مجادله/۱۱)، عفت (نور/۳۰)، کرامت (حجرات/۱۳)، نیکوکاری (الرحمان/۶۰)، عدل و انصاف (نحل/۹۰) تأکید بورزند. در برخی روایات به آثار و پیامدهای تأمین نیاز به کرامت و حریت و نقش آن به بهداشت روان اشاره شده است؛ مانند "هر که کرامت نفس داشته باشد، دنیا در چشمش کوچک است" (آمدی، ۱۳۷۳: ج ۵، ص ۴۵۱). هر کس کرامت نفس داشته باشد، هرگز آن را با ارتکاب گناه و نافرمانی، پست و مرهون نمی‌سازد (محمدی ری‌شهری، ۱۳۷۲: ج ۱۰، ص ۱۴۷).

از جمله دیگر نیازهای فطری انسان کرنش در مقابل موجودی بی‌نهایت کامل است. انسان اگر در موجودی کمال فوق‌العاده‌ای را ببیند به طور فطری در مقابل او خضوع می‌کند. در مراتب بالای آن، خضوع کردن جز در برابر پروردگار، آدمی را اشیاع نمی‌کند. نیاز به تسلیم در برابر خداوند، متعالی‌ترین‌ها در بین نیازهای معنوی است و در سلسله مراتب نیازها تمامی نیازهای دیگر، معنا و مکان خود را با مراجعه به این نیاز به دست می‌آورند. بنابراین، همه تلاش‌های بشر باید برای تأمین این نیاز

باشد. از نظر اسلام، انسان‌ها مانند معادن طلا و نقره هستند (نهج البلاغه، خطبه ۱) و پیامبران برای استخراج این معادن آمده‌اند. در اعماق ضمیر ما دریایی از ذخایر معنوی نهفته است که باید به آن دسترسی پیدا کرد؛ تنها در این صورت است که به خودشکوفایی می‌رسیم. بعد معنوی خودشکوفایی، از دیگر ابعاد آن بسیار وسیع‌تر است. تا زمانی که نیازهای معنوی ما ارضا نشده است، میل و طلب در سراسر وجود ما باعث اضطراب و تنش می‌شود. تنها زمانی اطمینان، آرامش و رضایت خاطر در وجود ما جریان دارد که به اصل و مبدأ خویش یعنی خدا باز گردیم و در سلک بندگان شایسته او در آییم (شجاعی، ۱۳۸۶، ص ۱۱۱). این دسته از نیازهای متعالی انسانی، که به نیازهای سطح بالا، عالی و عمدتاً معنوی، اشعار دارد از جایگاه و پایگاه ویژه‌ای در آیات کلام‌الله مجید برخوردار است. مهم‌ترین عوامل تأمین کننده "نیاز به کمال" از دیدگاه قرآن، عبارت است از: جهاد و شهادت (فتح/۲۹)، توکل (هود/۱۲۳)، ایمان به هدف (انفال/۱۰)، اخلاص (حجر/۳۹)، تزکیه نفس (۹)، عزت نفس (آل عمران/۱۳۹)، عبادت و معنویت (طه/۱۴). بنابراین مهم است تلاش شود انسان‌ها در تمامی عرصه‌ها بویژه در سازمان‌ها بدرستی هدایت، و مبتنی بر آموزه‌های دینی تربیت شوند و به نیازهای مادی و معنوی آن‌ها با توجه به اهمیت، نقش و وزن هر کدام در اداره زندگی و سازندگی انسان‌ها توجه شود (نصری، ۱۳۷۶).

در ادامه، نوع‌شناسی نظریه‌های نیازهای انسانی مرور می‌شود: (جدول ۱)

ترجیح نیازهای معنوی

معنویت در محیط کار از مفاهیم جدیدی است که در سالیان اخیر در ادبیات مدیریت و کار در غرب ظهور کرده است و حتی از آن به عنوان پارادایمی جدید نیز یاد می‌شود. ورود مفاهیمی همچون اخلاق، حقیقت، باور به خدا یا نیرویی برتر، درستکاری، وجدان، رادمردی و گذشت، اعتماد، بخشش، مهربانی، احساسات، ملاحظه، معناجویی در کار،

همبستگی با همکاران، تشویق همکاران، احساس صلح، هماهنگی، نوع دوستی، و... حکایت از ظهور پارادایم جدیدی دارد که به پارادایم معنویت، موسوم است. از آنجا که معنویت در زمینه‌های گوناگونی به کار می‌رود، تعریف آن مشکل است. موضوع معنویت، دل‌مشغولی دیرپای بشر است، اما بررسی نقادانه و تطبیقی معنویت در زمینه‌های جهانی، پدیده نو ظهوری است. بسیاری از ادیان، واژه دقیقی برای رساندن مفهوم معنویت ندارند؛ با وجود این، امروزه مفهوم معنویت عمومیت یافته است. در این جا به برخی از تعریف‌های معنویت اشاره می‌شود:

در تعریفی «معنویت، انرژی، معنا، هدف و آگاهی در زندگی است» (۱۹۹۹، کاوانگ).

معنویت، جستجوی مداوم برای یافتن معنا و هدف زندگی است؛ درک عمیق و ژرف ارزش زندگی، وسعت عالم، نیروهای طبیعی موجود و نظام باورهای شخصی (می‌یر، ۱۹۹۰).

غالب نظریه نیازهای مادی بر این اصل استوار است که نیازهای مادی نسبت به نیازهای معنوی از اولویت و تقدم برخوردار، و اساساً خاستگاه و سرچشمه نیازهای معنوی، نیازهای مادی است. به همین دلیل، نیازهای معنوی از نظر شکل، کیفیت و ماهیت نیز تابع نیازهای مادی است. نقطه مقابل این نظریه، نظریه اصالت نیازهای معنوی است. طبق این نظریه هر چند در انسان نیازهای مادی از نظر زمانی زودتر جوانه می‌زند و خود را نشان

جدول ۱. نوع‌شناسی نظریه‌های نیازهای انسانی (سلطانی، ۱۳۹۲، صص ۱۸-۱۶)

ردیف	الگو/صاحب‌نظر	انواع نیاز	مؤلفه‌ها
۱	فروید (۱۹۲۰)	نیازهای خودآگاه	غذا، آب، هوا و مسائل جنسی
		نیازهای ناخودآگاه	پرخاشگری
۲	موری (۱۹۳۸)	نیازهای اولیه	خواری طلبی، پیشرفت، پیوندجویی، پرخاشگری، خودمختاری، مقابله، خوشتیابی، دنباله‌روی، سلطه‌گری
		نیازهای ثانویه	نمایش، آسیب‌گریزی، تحقیرگریزی، مهرورزی، نظم‌بازی، طرد، شناخت حسی، میل جنسی، مهرطلبی، فهم
۳	مازلو (۱۹۸۷)	فیزیولوژیک	غذا، آب، هوا، مسائل جنسی، مسکن و...
		ایمنی	ایمنی در برابر طوفان، سیل، آتش‌فشان، زلزله، انواع و اقسام بیماری‌های غیرقابل درمان و...
		عشق و محبت	نیازهای اجتماعی، قدر و منزلت، استقلال، نیاز به محبت
۴	فریدریک هرزبرگ (۱۹۸۷)	احترام و منزلت	نیاز به احترام و شخصیت، نیاز به ارتقا و ترفیع، نیاز به موقعیت‌های اجتماعی
		خودشکوفایی	علم و دانایی، خیراخلاقی، جمال و زیبایی، خودیابی
۵	جان اتکینسن و دیوید مک‌کلندر (۱۹۷۵)	نیازهای سطح پایین (نگهدارنده)	غذا، لباس، منزل و نیز نیاز به پول
		نیازهای سطح بالا (انگیزاننده)	توانایی کسب موفقیت و توانایی نیاز به رشد روانی، نیاز به اجرای وظیفه‌ای دشوار، کسب حیثیت و مورد شناسایی قرار گرفتن
۶	آلدرفر (۱۹۷۲)	نیاز به کسب موفقیت	خطرپذیری، نتیجه‌گرایی، کارهای مبارزه‌جویانه
		نیاز به قدرت	کنترل دیگران، عرضه پیشنهاد، ابراز عقیده، متقاعدسازی
۷	گری دسلر (۱۹۸۷)	نیاز به وابستگی	روابط دوستی نزدیک و روابط عاطفی با دیگران
		نیاز زیستی	مرتبط با سلامت فیزیکی
۸	آلدرفر (۱۹۷۲)	نیاز وابستگی (تعلق)	نیاز روابط رضایت‌بخش با دیگران
		نیاز رشد	شناخت توانایی بالقوه و رسیدن به شایستگی افراد
۹	کونینگ و ویبر (۱۹۹۷)	سطح پایین‌تر	نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی
		سطح بالاتر	نیازهای اجتماعی، قدر و منزلت، استقلال و خودشکفتگی
۱۰	سیوان (۱۹۷۹)	نیازهای باورمذهبی ^۴	نیاز به درک حضور خداوند، برخورداری از هدف و معنا در زندگی، ترس از مرگ نداشتن
		نیازهای رفتارمذهبی ^۵	نیاز به دعا و نیایش، اجرای مناسک و عبادات
۱۱	کونینگ و ویبر (۱۹۹۷)	نیازهای حمایت اجتماعی مذهبی ^۶	نیاز به شرکت در مراسم مذهبی
		نیازهای مربوط به خود	نیاز به داشتن معنا و هدف، احساس سودمندی، بینش و معرفت، امید، حمایت در کنار آمدن با نداشتن و تغییر تعدیل وابستگی به دیگران، تحمل اوضاع سخت شرف و حیثیت، ابراز احساسات، خوشبختی، ارتباط با گذشته

		پذیرش و تحمل مرگ نزدیکان	
	نیازهای مربوط به دیگران	نیاز به معاشرت با دیگران، محبت و خدمت به دیگران، گذشت و چشم‌پوشی از خطای دیگران، تحمل مرگ و جدایی دوستان	
	نیازهای مربوط به خدا	نیاز به یقین داشتن به وجود خدا نیاز به اعتقاد به اینکه خدا در کنار ماست، درک حضور خداوند، درک محبت غیرمشروط خدا، دعا در پیشگاه خدا در حق خود و دیگران، خواندن کتاب مقدس و عمل به آن، عبادت	
۱۰	(کونینگ، ۱۹۹۴)	نیازهای معنوی	نیاز به هدف، معنا و امید در زندگی، فراتر رفتن از اوضاع، تحمل نداشتن، مشغول شدن به رفتارهای مذهبی، احساس خودارزشمندی، دوستی غیرمشروط، احساس اینکه خدا در کنار ماست، عشق و ورزیدن و خدمت به دیگران، سپاسگزار بودن، بخشیدن، آماده شدن برای مرگ و مردن
۱۱	مکارم شیرازی (۱۳۷۲)	انگیزه‌های پنداری	پندارها و خیالات و شعارهای بی‌محتوا
		انگیزه‌های مادی	از یک واقعیت عینی مایه می‌گیرد.
۱۲	مصباح یزدی (۱۳۷۶)	انگیزه‌های معنوی	عشق به الله و سعادت جاویدان و آرامش عمیق روح و وجدان
		غرایز	کشش‌های درونی مربوط به نیازهای حیاتی
۱۳	مطهری (۱۳۷۸)	عواطف	میل‌هایی است که در رابطه با انسان دیگر پدید می‌آید.
		انفعالات یا کشش‌های منفی	نفرت و خشم و امثال آن
		احساسات	احساس تعجب، استحسان، تجلیل، عشق احساس پرستش و...
		جاذبه‌های مادی	غذا، مسکن، پوشاک و نیازهای جنسی.
		جاذبه‌های معنوی	علم و دانایی، خیر اخلاقی، جمال و زیبایی، تقدیس و پرستش
		نیازهای فطری	علاقه انسان به تحقیق و کاوش علمی، علاقه به جمال و زیبایی، علاقه به تشکیل خانواده و تولید مثل
		نیازهای غیر فطری	مخالفت با کمال، زیبایی، رهبانیت، ترک حلال، ازدواج و...
		نیازهای اولیه	به سه دسته نیازهای جسمی، روحی و اجتماعی تقسیم می‌شوند.
		نیازهای ثانویه	نیاز به انواع آلات و وسایل زندگی که در هر عصر و زمانی فرق می‌کند؛ مثل نیاز به قانون.

می‌دهد بتدریج نیازهای معنوی که در سرشت نهفته است می‌شکند به طوری که در سنین رشد و کمال، انسان نیازهای مادی خویش را فدای نیازهای معنوی می‌کند. لذت‌های معنوی در انسان، هم اصیل است و هم نیرومندتر از لذت‌ها و جاذبه‌های مادی (مطهری، ۱۳۸۴).

تعالی منابع انسانی

امروزه سرمایه انسانی یکی از مهم‌ترین دارائی‌های سازمان‌هاست (دومینگوئیز، ۲۰۱۱، ص ۲۸۰). سازمان‌ها بدون داشتن نظام‌های دقیق طراحی شده و هماهنگ با یکدیگر نمی‌توانند به فعالیت‌های خود دوام بخشند و به اهداف بلندمدت از پیش طراحی شده دست یابند. مدیران در صورتی که بخواهند نظام‌های سازمانی را طراحی نمایند باید از دیدگاهی نظام‌مند نسبت به سازمان و عوامل مؤثر بر آن برخوردار باشند. یکی از مهم‌ترین نظام‌های هر سازمان یا شرکت، نظام مدیریت منابع انسانی آن است که تأثیر زیادی روی عملکرد سازمان دارد (سانچز و سوریانو، ۲۰۱۱، ص ۷). یکی از فعالیت‌های محوری مدیریت منابع انسانی، کاربرد مدل‌های تعالی در سازمان‌هاست.

تعالی منابع انسانی را می‌توان رشد و ارتقاء سطح یک سازمان در تمامی ابعاد آن دانست که شامل نیروی انسانی نیز می‌شود. یکی از مدل‌های ارائه شده برای بهبود کیفیت در سازمان‌ها، الگوی تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (European foundation for Quality Management) است. مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا توسط اصلاحات آموزشی که در مدل‌های قدیمی‌تر تعالی سازمانی مانند TQM صورت گرفت، ایجاد گردیده است (موک، ۲۰۰۳، ص ۳۴۸). مدل تعالی در سال ۱۹۹۱ به عنوان مدل تعالی کسب و کار معرفی گردید که در آن چارچوبی برای قضاوت و خود ارزیابی سازمانی و نهایتاً دریافت پاداش کیفیت اروپایی ارائه و این اقدام در سال ۱۹۹۲ عملی گردید. این مدل نشان‌دهنده مزایای پایداری است که یک سازمان متعالی باید به آن‌ها دست یابد. سازمان‌ها بدون توجه به نوع فعالیت، اندازه و ساختار و یا میزان بلوغ سازمانی، به منظور کسب موفقیت در دستیابی به آرمان و اهداف راهبردی خود نیاز به استقرار سیستم‌های مدیریتی مناسب دارند. مدل تعالی ابزاری جهت کمک به سازمان‌ها برای اطمینان از تحقق استقرار سیستم مدیریتی مناسب،

آن‌ها را توانمند می‌کنند. به‌گونه‌ای از کارکنان خود مراقبت نموده، با آنان ارتباط برقرار کرده، مورد تقدیر قرار داده و به آن‌ها پاداش می‌دهند که انگیزش و تعهد برای به‌کارگیری مهارت‌ها و دانش آن‌ها در جهت منافع سازمانی به وجود می‌آید. فعالیت‌های اساسی در زمینه کارکنان شامل انتخاب مناسب، تشویق و توسعه حرفه‌ای (فلاین، ۲۰۰۱، ص ۶۱۷)، ایجاد برنامه‌های آموزشی (گتوود، ۱۹۹۷، ص ۴۱) و تعهد به مشارکت در زمینه کیفیت و ایجاد یک سیستم ارتباطی مناسب (زینک، ۱۹۹۵، ص ۵۴۷) است.

توسعه منابع انسانی

در TQM تأکید مدیران بیشتر بر بهبود کیفیت است تا حفظ شرایط فعلی، رهبران موفق بهبود مستمر کیفیت، به جای اینکه بگویند "اگر خراب نیست نیازی به تعمیر ندارد می‌گویند اگر می‌توانید بهبودش دهید". اما این بهبود کیفیت از چه طریق امکان‌پذیر است؟ به راحتی می‌توان ادعا کرد که پیروزی یک سازمان در فرآیند بهبود را میزان انگیزه و مهارت نیروی کار آن رقم می‌زند و موفقیت این نیروی کاری جز با ایجاد زمینه‌ای مناسب برای فراگیری و آموزش و مهارت‌های جدید به دست نمی‌آید. به عبارت دیگر موفقیت در اجرای برنامه‌های مدیریت کیفیت فراگیر ممکن نیست، مگر از طریق توانمندسازی کارکنان. اتحادیه تولیدکنندگان برای بهره‌وری و ابتکار در گزارشی اعلام کرده است «سازمان‌هایی که توانمندسازی کارکنان را به عنوان بخشی از مدیریت کیفیت فراگیر خود قلمداد می‌کنند دارای بهره‌وری دو برابر نسبت به شرکت‌هایی هستند که افزایش تولید یا بهبود خدمات را گزارش می‌دهند». توانمندسازی درکی است از این که من که هستم؛ چگونه به مدیریت بالاتر مربوط می‌شوم؛ چگونه به کارکنان هم سطح خود مربوط هستم؛ چگونه روش‌های قدیمی‌ام را تغییر دهم و از من چه انتظاری می‌رود (جعفری و همکاران، ۱۳۷۹).

از طریق سنجش میزان قرار گرفتن در مسیر برتری پایدار است و به آن‌ها کمک می‌کند تا فاصله‌ها را شناسایی و راه‌حل‌ها را با انگیزه بیشتر تعیین کنند. این مدل، یک چارچوب غیر تجویزی است که شامل توانمندسازها و نتایج می‌باشد. توانمندسازها شرح می‌دهند که چگونه نتایج در سازمان حاصل می‌شوند و نتایج شرح می‌دهند که چه نتایجی حاصل شده و یا در حال ایجاد هستند (کاستکا، ۲۰۰۳، ص ۱۴۹). در ادامه، ابعاد تعالی منابع انسانی بر مبنای مدل مذکور تشریح می‌گردد:

رهبری

رهبران متعالی آرمان و مأموریت را ایجاد و دستیابی به آن را تسهیل می‌کنند. آن‌ها ارزش‌ها و سیستم‌های مورد نیاز برای موفقیت پایدار سازمان را ایجاد و از طریق اعمال و رفتار خود آن‌ها را به اجرا در می‌آورند. در شرایط تحول، ثبات در اهداف خود دارند و هر کجا که ضروری باشد قادرند تا جهت‌گیری سازمان را تغییر داده و دیگران را به پیروی از آن ترغیب کنند. تعهد رهبری در زمینه کیفیت باید مشهود، دایمی و قابل‌ارایه در تمام سطوح مدیریت باشد (دیین، ۱۹۹۴، ص ۳۹۲).

خطمشی و استراتژی

سازمان‌های متعالی مأموریت و آرمان خود را از طریق ایجاد استراتژی متمرکز بر منافع ذینفعان و با در نظر گرفتن بازار و بخشی که در آن فعالیت می‌کنند، پیاده می‌نمایند. خطمشی، برنامه، اهداف و فرآیندها به منظور تحقق استراتژی ایجاد و جاری می‌شوند. خطمشی و استراتژی باید از طریق توسعه فرایندهای کلیدی، خطمشی و کارکنان، مدیریت مناسب و از طریق مشارکت، عملی شود (وین، ۱۹۹۸، ص ۴۹۱).

مدیریت دانش و تأمین سرمایه فکری

سازمان‌های متعالی تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، تیمی و سازمانی مدیریت کرده، توسعه داده و به کار می‌گیرند. آن‌ها عدالت و برابری را ترویج داده، کارکنان را در امور مشارکت داده و

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

روابط کار و کارکنان

یکی از جنبه‌های اساسی رشد و ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان، بهبود مؤلفه‌های روابط کار و کارکنان در سازمان است. هر اندازه توجه بیشتری معطوف بهبود روابط کاری در سازمان گردد، زمینه‌های بیشتری برای تعالی منابع انسانی فراهم می‌گردد.

بهداشت و ایمنی

با توجه به اهمیت ایمنی و سلامت، کارفرمایان همواره از طرف افراد جامعه، کارگران و کارمندان و گروه‌ها و اتحادیه‌های کارگری به منظور پذیرفتن مسئولیت بیشتر در مورد ایمنی و سلامت کارکنان تحت فشار بوده‌اند. این فشارها باعث شده تا دولت‌ها به ایجاد قوانین پوشش‌دهنده ایمنی و سلامت اقدام کنند که به دلیل عدم توجه کافی و وجود مشکلات بنیادی در اغلب موارد منجر به پیچیدگی فرایند تولید و عدم شمول برخی افراد در بعضی زمینه‌ها می‌شوند. به علاوه این مشکل بوسیله تلاش‌های غیر موثر و بدون برنامه بعضی از دولت‌ها، اتحادیه‌ها و شرکت‌ها حادث می‌شود (استون، ۲۰۰۴، ص ۶۴۶).

رضایت کارکنان

سازمان‌های سرآمد به طور فراگیر نتایج برجسته مرتبط با منابع انسانی خود را اندازه‌گیری نموده و به آن‌ها دست می‌یابند.

نتایج عملکرد

بازخور مجموعه روش‌هایی است که با استفاده از آن فرد متوجه می‌شود تا چه اندازه در رفتار خود و در کاری که سعی در انجام آن داشته موفق و مؤثر بوده است. بازخور، ابزار کارآمدی در یادگیری محسوب شده و افراد را در پیشگیری از خطاها یاری می‌دهد (جیلی، ۲۰۰۱، ص ۱۳۴).

پیشینه پژوهش

شجاعی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان "نظریه نیازهای معنوی از دیدگاه اسلام و تناظر آن با سلسله مراتب نیازهای مازلو" به این نتیجه رسید که نیازهای معنوی انسان را متناظر با نیازهای مزلو در

پنج طبقه می‌توان جای داد. نیازهای وجود، نیازهای ایمنی‌جویی معنوی، نیاز محبت و دوستی با خدا، نیاز کرامت نفس، نیاز خودشکوفایی معنوی و تقرب به خدا. به اعتقاد وی از نظر اسلام، این مجموعه را راهبردهای مناسبی برای مهار و هدایت نیازهای زیستی و عاطفی-روانی می‌توان به حساب آورد.

احمدوند و همکاران (۱۳۸۶) پژوهشی با عنوان "شناسایی نیازهای کارکنان ناجا و تعیین اهمیت و اولویت آن‌ها" انجام دادند. نتایج یک هرم معکوس را نشان داد؛ از این رو بیشترین درصد کارکنان اولویت نیازشان در سطح نیازهای رده بالا (خودشکوفایی، احترام، اجتماعی) و درصد کمی از کارکنان اولویت نیازشان در سطح نیازهای رده پایین (ایمنی و فیزیولوژیکی) بود؛ یعنی، کارکنان نیازهای رده پایین خود را ارضاء کرده و به نیازهای سطح بالاتر نیز اجازه ظهور و پیدایی داده بودند. به عبارت دیگر می‌توان گفت نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی به صورت نسبی در کارکنان ناجا ارضاء شده بود، فلذا از توجه کمی برخوردار بودند، در حالی که نیازهای اجتماعی، احترام و بخصوص خودشکوفایی به احتمال قوی به این خاطر که به خوبی ارضاء نشده بود، توجه درصد زیادی از کارکنان را به خود اختصاص داده بود و رفتار آن‌ها تحت‌الشعاع فعالیت‌های اجتماعی، کسب احترام و خودشکوفایی بود.

در پژوهشی دیگر نتیجه‌گیری شده است ارضای نیاز به استقلال، نقش تعیین‌کننده‌ای در تنظیم رفتار افراد در زمینه‌های مختلف کاری دارد (لیم و وانگ، ۲۰۰۹). همچنین محققان در مطالعه‌ای در چین، راجع به الگوهای انگیزشی مردان و زنان و موفقیت آنان به این نتیجه رسیدند که انگیزش مردان و زنان متفاوت و متأثر از نیازهای مرتبط با وجود، ارتباط و رشد است. در واقع بیان شد که رضایت، ناشی از رفع نیازهایی است که افراد به آن‌ها مشتاق‌اند و رفع آن‌ها برای افراد ضروری است (سونگ و همکاران، ۲۰۰۷).

پژوهشی نیز در ارتباط با تأثیر اجرای مدل

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی:

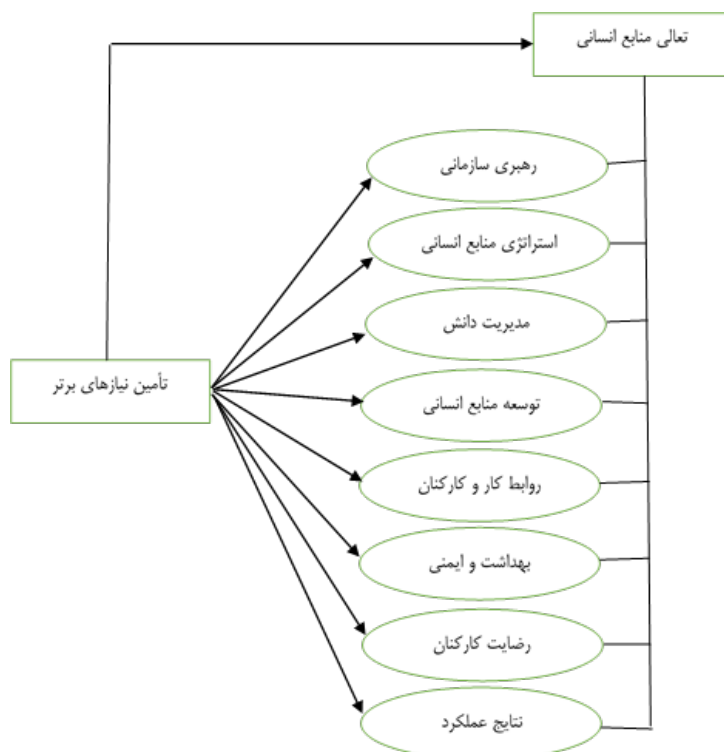
- تأمین نیازهای برتر با تعالی منابع انسانی رابطه معنی‌داری دارد.
- فرضیه‌های فرعی:
- تأمین نیازهای برتر با رهبری سازمانی رابطه معنی‌داری دارد.
- تأمین نیازهای برتر با استراتژی منابع انسانی رابطه معنی‌داری دارد.
- تأمین نیازهای برتر با مدیریت دانش و تأمین سرمایه فکری رابطه معنی‌داری دارد.
- تأمین نیازهای برتر با توسعه منابع انسانی رابطه معنی‌داری دارد.
- تأمین نیازهای برتر با روابط کار و کارکنان رابطه معنی‌داری دارد.
- تأمین نیازهای برتر با بهداشت و ایمنی رابطه معنی‌داری دارد.

تعالی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی توسط واعظی (۱۳۸۹) انجام شده است. این پژوهش تنها یکی از عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه دست یافته که بین اجرای مدل تعالی سازمانی و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت پالایش نفت تهران رابطه مثبت وجود دارد. با توجه به نقش مهم نیروی انسانی در پیشبرد اهداف شرکت، مدیریت ارشد شرکت پالایش نفت تهران توجه خود را به استقرار مطلوب نظام‌های کیفی در جهت بهبود بهره‌وری ایشان معطوف گردانیده است. لذا از بهمن ماه ۱۳۸۳ تا زمان انجام پژوهش با استقرار مدل تعالی سازمانی، به نتایج مطلوبی دست یافته‌اند که مهم‌ترین آن‌ها را می‌توان ایجاد ارزش افزوده بیشتر، بهبود اثربخشی و کارایی، افزایش قابلیت رقابت سازمان، نوآوری در محصول و خدمات، حفظ، جذب و اشاعه دانش و در نهایت چالاکی سازمان دانست.

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

۸۷



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

• تأمین نیازهای برتر با رضایت کارکنان رابطه معنی‌داری دارد. (۲) ارائه شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

توصیف متغیرهای تحقیق

با توجه به جدول شماره (۳) و با تأکید بر اینکه تفاوت اندکی بین نما، میانه و میانگین وجود دارد و از آنجائی که میزان قدر مطلق خطای استاندارد کجی و کشیدگی کمتر از ۰/۵ است، می‌توان مطرح نمود که توزیع متغیرهای تحقیق، مفروضه نرمال بودن را داراست و می‌توان از آزمون‌های پارامتری استفاده نمود.

آمار استنباطی

بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق

• فرضیات آزمون میانگین یک جامعه

H₀: میانگین متغیرهای تحقیق برابر است.

H₁: میانگین متغیرهای تحقیق دارای تفاوت معناداری است.

جدول شماره (۴) نتیجه آزمون را ارائه می‌دهد. از آنجا که عدد معناداری کمتر از ۰/۰۵ بوده و حد بالا و پایین نیز هر دو مثبت می‌باشند، لذا می‌توان نتیجه گرفت که میانگین متغیرهای تحقیق بالاتر از ۳ بوده و این عدد معنادار است، در نتیجه فرض صفر تأیید نمی‌شود. بنابراین میانگین متغیرهای تحقیق بالاتر از متوسط بوده و وضعیت مناسبی دارند. به جز متغیرهای «بهداشت و ایمنی» و «رضایت کارکنان»

• تأمین نیازهای برتر با نتایج عملکرد رابطه معنی‌داری دارد.

مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی-پیمایشی و از نظر قطعیت اطلاعات از نوع قطعی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شهرداری زاهدان هستند که تعداد آن‌ها برابر با ۲۰۳۲ نفر می‌باشد. جهت تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) استفاده شده و بدین ترتیب نمونه‌ای به حجم ۳۲۳ نفر انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری از نوع خوشه‌ای - طبقه‌ای بوده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بسته با طیف لیکرت ۵ تایی است. به منظور گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه تعالی منابع انسانی و پرسشنامه تأمین نیازهای برتر استفاده شده است و به روش مراجعه مستقیم توزیع و گردآوری شد که تعداد ۳۲۳ پرسشنامه معتبر مورد سنجش قرار گرفت. برای تعیین روایی، از روایی محتوا و برای آزمون پایایی از آلفای کرونباخ برای کلیه مؤلفه‌ها استفاده شد که در همه آن‌ها بالاتر از مقدار ۰/۷ بود. نتایج آزمون آلفای کرونباخ در جدول شماره



جدول شماره ۲. ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

متغیر	ردیف	مؤلفه	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
تعالی منابع انسانی	۱	تأمین نیازهای برتر	۱۲	۰/۹۰۱
	۲	رهبری سازمان	۴	۰/۹۰۷
	۳	استراتژی منابع انسانی	۴	۰/۹۰۴
	۴	مدیریت دانش و تأمین سرمایه فکری	۴	۰/۹۱۹
	۵	توسعه منابع انسانی	۶	۰/۹۳۳
	۶	روابط کار و کارکنان	۵	۰/۹۳۶
	۷	بهداشت و ایمنی	۴	۰/۹۳۰
	۸	رضایت کارکنان	۳	۰/۹۰۳
	۹	نتایج عملکرد	۵	۰/۹۲۷

جدول شماره ۳. شاخص‌های آماری مرتبط با متغیرهای تحقیق

شاخص‌های توزیع			شاخص‌های پراکندگی			شاخص‌های گرایش مرکزی			متغیر
خطای استاندارد کشیدگی	خطای استاندارد کجی	خطای معیار	انحراف معیار	واریانس	دامنه تغییرات	میانگین	میانه	نما	
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۳۸	۰/۶۹۳	-۰/۴۸۱	۳/۵۰	۳/۴۶	۳/۴۱	۳	تأمین نیازهای برتر
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۴۳	۰/۷۸۴	-۰/۶۱۶	۴	۳/۱۲	۳	۳	تعالی منابع انسانی
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۴۸	۰/۸۷۵	-۰/۷۶۶	۴	۳/۲۴	۳	۳	رهبری سازمان
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۴۷	۰/۸۴۹	-۰/۷۲۱	۴	۳/۱۹	۳	۳	استراتژی منابع انسانی
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۴۸	۰/۸۶۸	-۰/۷۵۴	۴	۳/۱۲	۳	۳	مدیریت دانش
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۴۸	۰/۸۶۵	-۰/۷۵	۴	۳/۰۹	۳	۳	توسعه منابع انسانی
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۴۹	۰/۸۹۳	-۰/۷۹۹	۴	۳/۱۱	۳	۳	روابط کار و کارکنان
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۵۲	۰/۹۴۷	-۰/۸۹۷	۴	۳/۰۸	۳	۳	بهداشت و ایمنی
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۵۰	۰/۹۰۲	-۰/۸۱۵	۴	۳/۰۵	۳	۳	رضایت کارکنان
-۰/۲۷۰	-۰/۱۳۵	-۰/۰۴۸	۰/۸۷۸	-۰/۷۷۳	۴	۳/۱۰	۳	۳	نتایج عملکرد

جدول شماره ۴. نتایج آزمون میانگین یک جامعه متغیرهای تحقیق

ارزش آزمون = ۳						متغیر
درجه اطمینان ۹۵٪		اختلاف میانگین	ضریب معناداری	درجه آزادی	T	
حد بالا	حد پایین					
-۰/۵۳۷۵	۰/۳۸۵۹	-۰/۴۶۱۷	-۰/۰۰۰	۳۲۳	۱۱/۹۸۰	تأمین نیازهای برتر
-۰/۲۱۳۳	۰/۰۴۱۸	-۰/۱۲۷۵	-۰/۰۰۴	۳۲۳	۲/۹۲۶	تعالی منابع انسانی
-۰/۳۴۲۲	۰/۱۵۰۸	-۰/۲۴۶۵	-۰/۰۰۰	۳۲۳	۵/۰۶۹	رهبری سازمان
-۰/۲۹۱۰	۰/۱۰۵۴	-۰/۱۹۸۲	-۰/۰۰۰	۳۲۳	۴/۲۰۲	استراتژی منابع انسانی
-۰/۲۲۳۰	۰/۰۳۳۲	-۰/۱۲۸۰	-۰/۰۰۸	۳۲۳	۲/۶۵۴	مدیریت دانش
-۰/۱۹۲۷	۰/۰۰۳۴	-۰/۰۹۸۰	-۰/۰۴۲	۳۲۳	۲/۰۳۸	توسعه منابع انسانی
-۰/۲۱۲۵	۰/۰۱۷۱	-۰/۱۱۴۸	-۰/۰۲۱	۳۲۳	۲/۳۱۳	روابط کار و کارکنان
-۰/۱۸۷۵	-۰/۰۱۹۶	-۰/۰۸۳۹	-۰/۱۱۲	۳۲۳	۱/۵۹۵	بهداشت و ایمنی
-۰/۱۵۳۴	-۰/۰۴۳۹	-۰/۰۵۴۷	-۰/۲۷۶	۳۲۳	-۰/۰۹۱	رضایت کارکنان
-۰/۲۰۰۱	۰/۰۰۷۹	-۰/۱۰۴۰	-۰/۰۳۴	۳۲۳	۲/۱۳۰	نتایج عملکرد

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

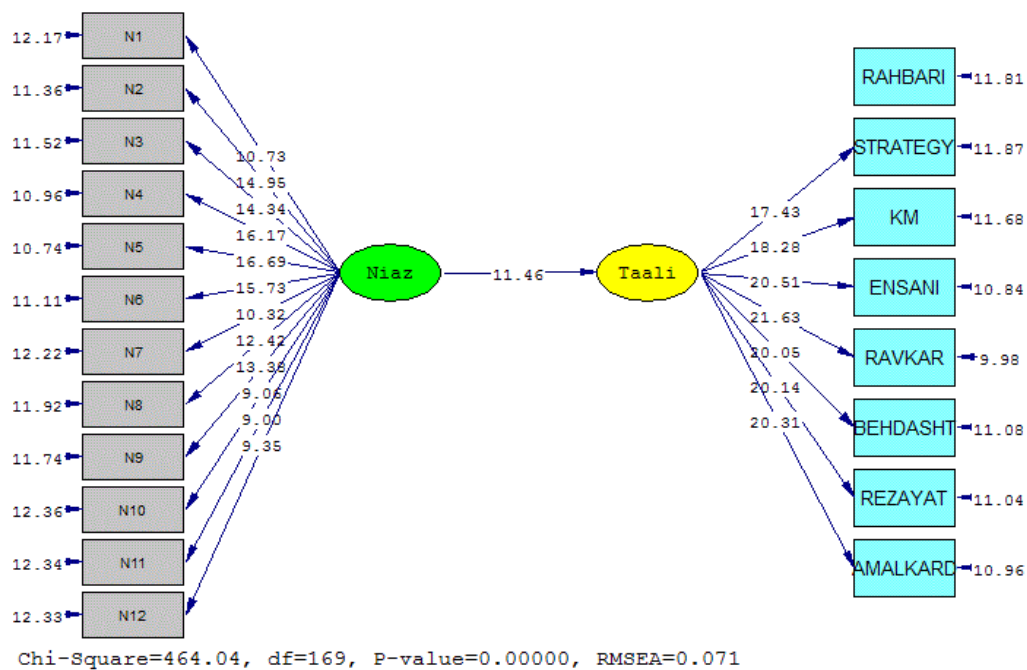
۸۹

که برای آن‌ها عدد معنی‌داری بیشتر از مقدار ۰/۰۵ / روش الگویابی معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار LISREL ۸,۸ استفاده شده است.

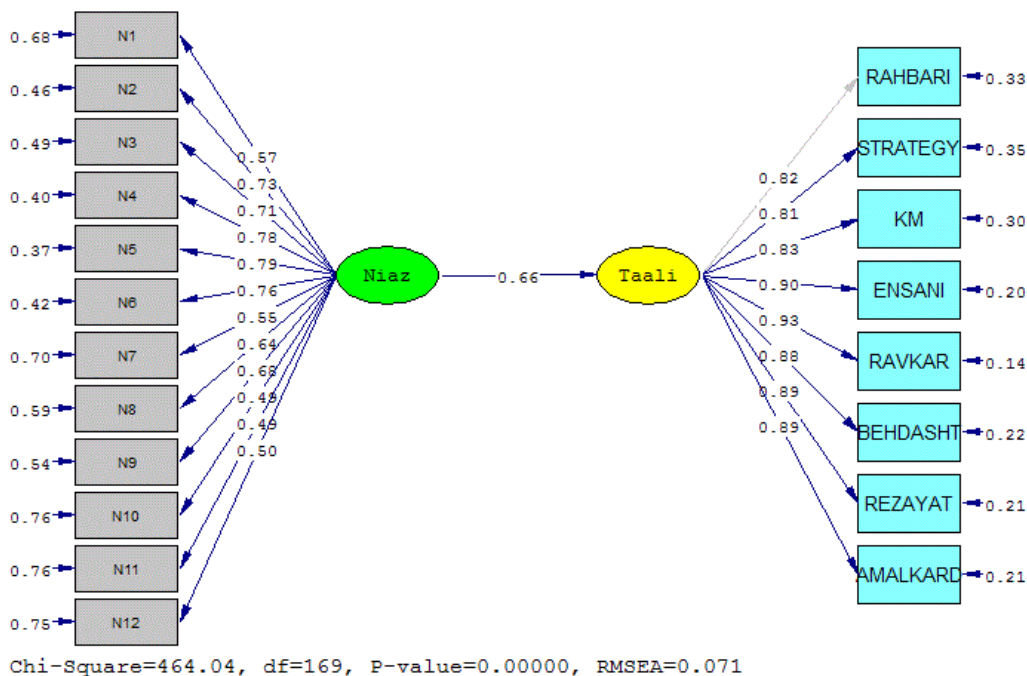
آزمون فرضیه‌های تحقیق

یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری، تجزیه و تحلیل چندمتغیره است. زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی‌توان آن‌ها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود) حل نمود. از این رو، در این تحقیق برای تأیید یا رد فرضیات از

آزمون فرضیه اصلی تحقیق



تصویر شماره ۱. خروجی آزمون رابطه علی میان متغیرها با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت معنی داری

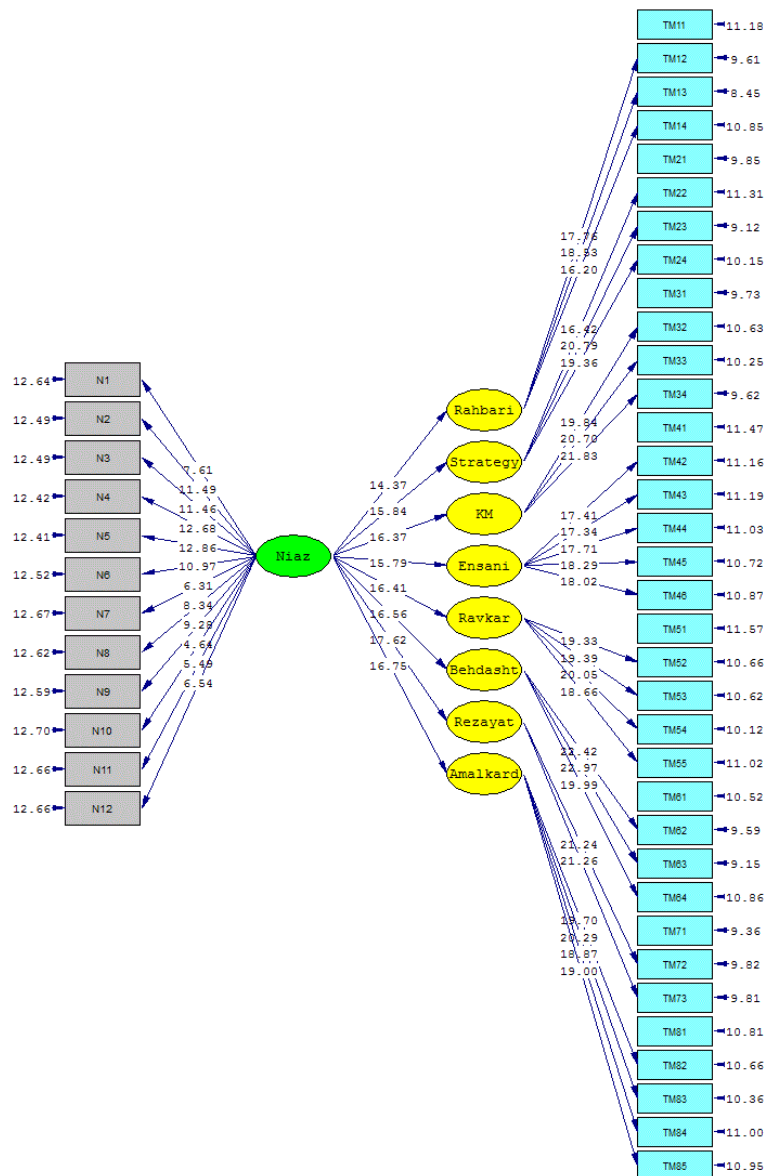


تصویر شماره ۲. خروجی آزمون رابطه علی میان متغیرها با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت تخمین استاندارد

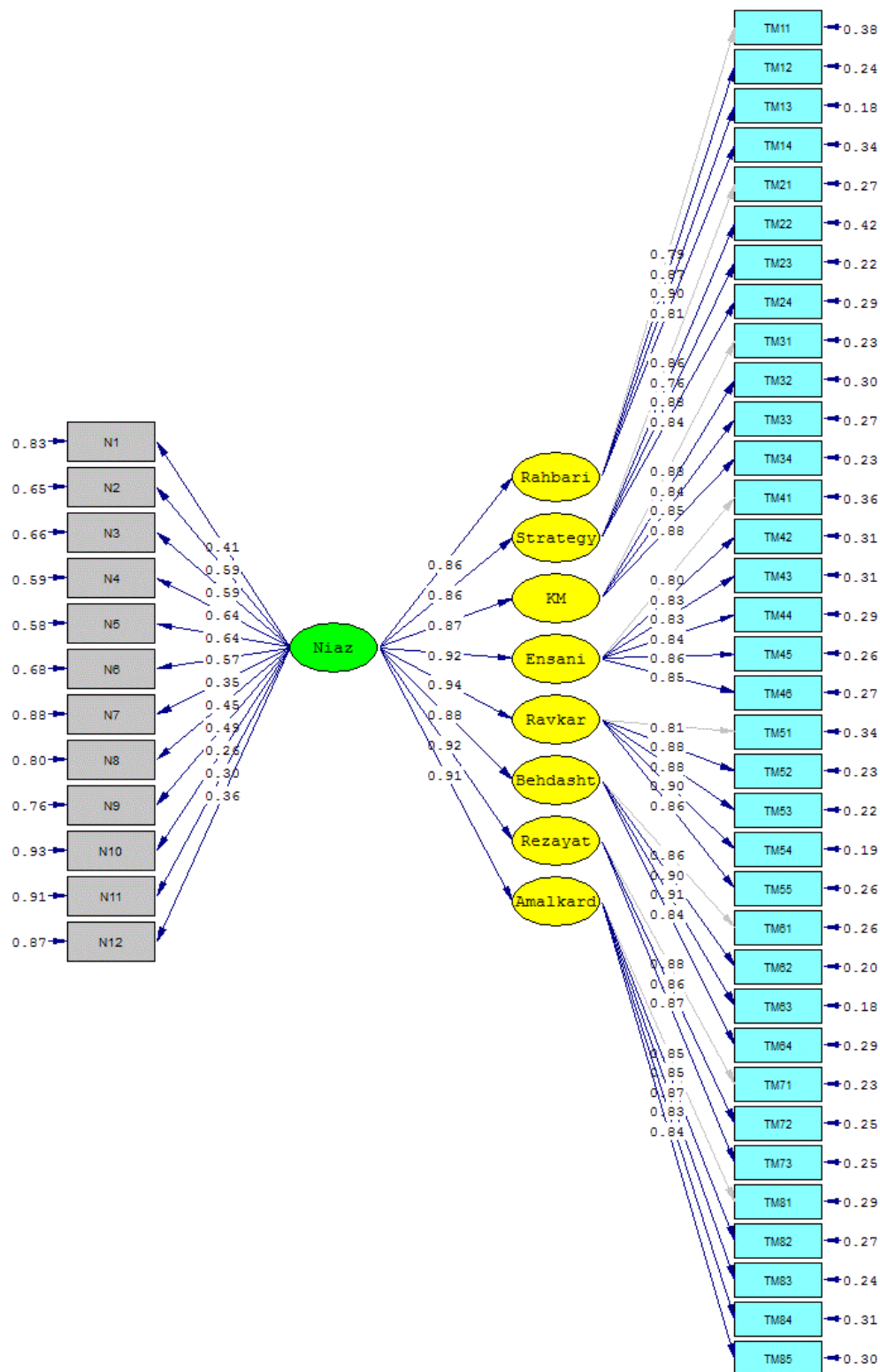
$$X^2 = 04/464 \quad df = 169 \quad RMSEA = 071/0 \quad GFI = 94/0 \quad AGFI = 93/0$$

در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار خواهد بود. اگر مقدار X^2 بر روی درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳، RMSEA کوچکتر از ۰/۱ و نیز GFI و AGFI بزرگتر از ۹۰٪ باشند، می توان نتیجه گرفت که مدل اجرا شده برازش مناسبی دارد. ضریب استاندارد (R) روابط موجود نیز در صورتی که ارزش t، از ۱/۹۶ بزرگتر یا از ۱-۱/۹۶ کوچکتر باشد، بالای ۹۰ درصد است.

آزمون فرضیه های فرعی تحقیق



تصویر شماره ۳. خروجی آزمون رابطه علی میان متغیرها با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=2600.03, df=1026, P-value=0.00000, RMSEA=0.084

تصویر شماره ۴. خروجی آزمون رابطه علی میان متغیرها با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت تخمین استاندارد

جدول شماره ۵. توضیح اصطلاحات مدل تحقیق

اصطلاحات	توضیح
Niaz	تأمین نیازهای برتر
Taali	تعالی منابع انسانی

جدول شماره ۶. نتایج اجرای الگویابی معادلات ساختاری فرضیه اصلی تحقیق

روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	ضریب استاندارد (R)	نتیجه
تأمین نیازهای برتر - تعالی منابع انسانی	۱۱/۴۶	۰/۶۶	تأیید
$\chi^2 = 464/04 =$ $df = 169$ $RMSEA = 0/071$ $GFI = 0/94$ $AGFI = 0/93$			

جدول شماره (۷): توضیح اصطلاحات مدل تحقیق

اصطلاحات	توضیح
Niaz	تأمین نیازهای برتر
Rahbari	رهبری سازمان
Strategy	استراتژی منابع انسانی
KM	مدیریت دانش
Enساني	توسعه منابع انسانی
Ravkar	روابط کار و کارکنان
Behdasht	بهداشت و ایمنی
Rezayat	رضایت کارکنان
Amalkard	نتایج عملکرد

جدول شماره ۸. نتایج اجرای الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های فرعی تحقیق

روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	ضریب استاندارد (R)	نتیجه
تأمین نیازهای برتر - رهبری سازمان	۱۴/۳۷	۰/۸۶	تأیید
تأمین نیازهای برتر - استراتژی منابع انسانی	۱۵/۸۴	۰/۸۶	تأیید
تأمین نیازهای برتر - مدیریت دانش و تأمین سرمایه فکری	۱۶/۳۷	۰/۸۷	تأیید
تأمین نیازهای برتر - توسعه منابع انسانی	۱۵/۷۹	۰/۹۲	تأیید
تأمین نیازهای برتر - روابط کار و کارکنان	۱۶/۴۱	۰/۹۴	تأیید
تأمین نیازهای برتر - بهداشت و ایمنی	۱۶/۵۶	۰/۸۸	تأیید
تأمین نیازهای برتر - رضایت کارکنان	۱۷/۶۲	۰/۹۲	تأیید
تأمین نیازهای برتر - نتایج عملکرد	۱۶/۷۵	۰/۹۱	تأیید
$\chi^2 = 320/03$ $df = 1026$ $RMSEA = 0/084$ $GFI = 0/92$ $AGFI = 0/91$			

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

برتر با استراتژی منابع انسانی، مدیریت دانش و تأمین سرمایه فکری، توسعه منابع انسانی، روابط کار و کارکنان، بهداشت و ایمنی، رضایت کارکنان و نتایج عملکرد رابطه مثبت معنادار دارد. به منظور بالا بردن توان کارکنان و بالغ ساختن ایشان در حوزه‌های کاری مرتبط، باید آن‌ها را در فرآیند آموزش‌های رسمی، غیر رسمی، تخصصی و حرفه‌ای وارد نمود. متناسب کردن شرح شغل و شرایط احراز شغل برای هر یک از کارکنان، احساس ارزشمند بودن وظایف کاری آنان و در نتیجه حمایت سازمانی از ایشان می‌تواند در بهبود بهره‌وری نیروی انسانی موثر باشد. مدیران سازمان علاوه بر در نظر گرفتن شرایط بهداشتی برای کارکنان، باید نسبت به رعایت مسائل ارگونومیک اهتمام ورزند.

لذا پیشنهاد می‌شود که برای ارضاء نیازهای رده بالای کارکنان از طریق واگذاری مشاغل با معنا، انگیزشی و غیر روتین، متناسب با توان، استعداد و علاقه افراد، آزادی عمل در کار، مشارکت در تصمیم‌گیری و زمینه‌سازی برای رشد و ترقی خلاقیت و نوآوری اقدام گردد. همچنین از طریق رعایت عدالت سازمانی در ارتقاء و پاداش، رشد بر اساس تلاش‌های فردی، ایجاد تناسب بین عملکرد و سیستم پاداش، زمینه‌سازی برای حرمت و منزلت قائل شدن برای شغل افراد فراهم گردد. به پژوهشگران توصیه می‌شود که در مورد افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های خصوصی و دولتی، مطالعات و تحقیقات تطبیقی انجام دهند. همچنین توصیه می‌شود به مطالعه و پندگیری از الگوهای کشورهای موفق دنیا در زمینه پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی بپردازند تا بتوانند با آگاهی بیشتر در زمینه اجرا، رفع کاستی‌ها و بهبود مستمر آن اقدام نمایند.

Reference:

1. Armstrong, M. (2003), the strategic management of human resources, translation Mohammad Arabi and Davoud Izadi, the Cultural Research Bureau.

اگر مقدار بر روی درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳، RMSEA کوچک‌تر از ۰/۱ و نیز GFI و AGFI بزرگ‌تر از ۹۰٪ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل اجرا شده برازش مناسبی دارد. ضریب استاندارد (R) روابط موجود نیز در صورتی که ارزش t از ۱/۹۶ بزرگتر یا از ۱/۹۶- کوچک‌تر باشد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار خواهد بود. همان‌طور که در جدول شماره (۸) مشاهده می‌شود اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می‌شود، چرا که مقدار کای دو، مقدار RMSEA و نسبت کای دو به درجه آزادی، مناسب و مقدار GFI و AGFI نیز بالای ۹۰ درصد است.

بحث و نتیجه‌گیری

علیرغم اینکه افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها و تعالی سازمانی موضوعی پیچیده و متأثر از عوامل گوناگون است، این پژوهش تنها یکی از عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه دست یافته که بین تأمین نیازهای برتر و تعالی سازمانی در شهرداری زاهدان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. دانشمندان در تبیین نظریات خود از جنبه‌های گوناگون به انسان و نیازهایش نگرسته‌اند. وجوه اشتراک اغلب این نظریه‌ها تأکید بر نیازهای زیستی روانی است. برخی دیگر از دانشمندان در خلال نظریه‌های خود علاوه بر نیازهای زیستی و روانی صرف، به نیازهای معنوی نیز اشاره کرده‌اند. تشخیص نیازهای معنوی انسان از نیازهای مادی از جمله رفتاری است که مستقیماً با ابعاد مختلف وجود او سر و کار دارد. در محدوده نیازهای انسانی، نیازهای معنوی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و بستر و زمینه اصلی تمامی سطوح و طبقات نیازها را شامل می‌شود؛ به عبارت دیگر با این نگرش، نیازهای معنوی را نباید در عرض سایر نیازها به شمار آورد، بلکه در طول و بستر سایر نیازها به شمار می‌رود. در بررسی و تحلیل فرضیات فرعی پژوهش، نتایج بیانگر معناداری همه فرضیات مذکور بود. بدین مفهوم که تأمین نیازهای

2. Amadi, Abdulvahed (1995). Ghorarolhekm and Dorarolhekam, with the introduction and correction Mir Jaleddin Hosseini. Tehran University Press.
3. Alvani, SM (2001), research in the field of organizational problems and lack of need satisfaction, staff motivation and articles on the basis of organizational behavior, management training center for government, Tehran.
4. Ahmadvand, Ali Mohammed, an Sadeghi, Mansour Rezaei, Ali (2008), identify needs and determine the priority of police staff, police Journal of Human Development, Issue 10.
5. Cavanagh, G.F. (1999). Spirituality for managers: Context and Critique. Journal of Organization Change Management, Vol. 12. No. 3. Pp 99 – 186.
6. Dean, J.W. and Bowen, D.E., (1994) "Management theory and total quality: improving research and practice through theory development", Academy of Management Review, Vol. 19, No. 3, pp.392-418.
7. Dominguez, A.A. (2011). The Impact of Human Resource Disclosure on Corporate Image, Journal of Human Resource Costing & Accounting, Vol. 15, No.4, pp.279 - 298.
8. Ja'fari, M., et al (2001), strategic and cultural tools of TQM, Tehran: aezh.
9. Hmidyzadeh, MR (1999), "needs, productivity and development", Tehran: Public Administration Training Centre.
10. Mohammadi Reyshahri, M. (1994), Mizanalhekmah. Qom: Maktab ALALAM al islami.
11. Mesbah Yazdi, MT (1998), Ethics in the Quran. (C) 2. Qom, Imam Khomeini Education and Research Institute.
12. Nasri, A. (1998), ideas. Tehran: The Institute of Islamic Thought and Culture.
13. Motahari, M. (2006), Collected Works. C 3. Tehran, Sadra.
14. Vaezi. Reza & Vosoughi, Fatemeh (2011), the model of organizational excellence and improving the productivity of human resources for research in Tehran Oil Refining Company, Journal of Industrial Management Issue 19, pages 73 to 96.
15. Cronbach, L. J. (1954). Educational Psychology, New York: Harcourt, brace & co. P.99. Eysenck, H. J. & Arnold, W. & Meili, R. (1972) Encyclopedia of Psychology, vol. 2, (London: Search press), P.309.
16. Flynn, B.B. and Saladin, B. (2001) "Further evidence on the validity of the theoretical models underlying the Baldrige criteria", Journal of Operations Management, Vol. 19, pp.617-652.
17. Gatewood, R.D. and Riordan, C.M, (1997) "The development and test of a model of total quality: organizational practices, TQ principles, employee attitudes and customer satisfaction", Journal of Quality Management, Vol. 2, No. 1, pp.41-65.
18. Hall C. S. & Lindzey, G. (1967). Theories of Personality, New York: John Wildy & Sons, Inc. P.172.
19. Jelley, R.B. and Goffin, R.D., (2001) "Can performance-feedback accuracy be improved? Effects of rater priming and rating-scale format on rating accuracy", Journal of Applied Psychology, Vol. 86, No.1, pp.134-144.
20. Lim, C & .Wang, J. (2009) .Perceived autonomy support, behavioral regulations in physical education and physical activity intention. .Psychology of Sport and Exercise 60-52 :(1)10.
21. Mok, K-h., (2003) "Decentralization and mercerization of education in Singapore: a case study of the school excellence model", Journal of Educational Administration, Vol. 41, No. 4, pp.348-366.
22. Myers, J. E. (1990). Wellness throughout the Lifespan, Guidepost.
23. Winn, B.A. and Cameron, K.S., (1998) "Organizational quality: an examination of the Baldrige National Quality

Framework”, *Research in Higher Education*, Vol. 39, No. 5, pp.491-512.

24. P. Castka, C.J. Bamber and J.M. Sharp,(2003) "Measuring teamwork culture: the use of a modified EFQM model”, *Journal of Management Development*, Vol. 22, No. 2, pp.149-170.

25. Rezaeian, Ali (2001), *organizational behavior management*. Tehran: samt.

26. Sánchez, A.M. & Soriano, D.R. (2011). Human Resource Management and Corporate Entrepreneurship, *International Journal of Manpower*, Vol. 32, No.1, pp.6-13.

27. Soltani, M. (2014), Introduction to identify the needs of the Quran by emphasizing the spiritual needs of the hierarchy of needs, the *Journal of Management*, Vol. 21, No. 1, pp. 34-9.

28. Shojae, Mohammad Sadiq (2008), the theory of the spiritual needs of Islam and its correspondence with Maslow's needs hierarchy. *Islamic Studies and Psychology*, Q 1, No. 1: 88 to 116.

29. Song, L. & ,et al. (2007) .Revisiting Motivation Preference within the Chinese Context: An Empirical Study.*Chinese Management Studies*. 41-25-(1)1.

30. Stone-Romero E. F, Stone D. L., Salas E.;(2004) "The influence of culture on role conceptions and role behaviors in organizations"; *Applied Psychology: An International Review*,Vol. 52.

31. Zink, Z.L. and Schmidt, A., (1995)“Measuring universities against the European Quality Award criteria”, *Total Quality Management*, Vol. 6 Nos5/6,pp.547-562.