

# شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌ها و عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در سازمان دانشگاه

دوفصلنامه علمی - پژوهشی

پژوهش‌های  
آموزش و یادگیری

(دانشور وفتار)

دوره ۱۳، شماره ۲، پیاپی ۲۴  
بائیز و زمستان ۱۳۹۵

نویسندگان: فرامرز احسانیان<sup>۱\*</sup>، بتول فقیه آرام<sup>۲</sup>، پری سوسه‌ای<sup>۳</sup>

۱. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلام‌شهر.
۲. استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلام‌شهر.
۳. استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلام‌شهر.

f.ehsanian51@gmail.com

\*نویسنده مسئول: فرامرز احسانیان

## چکیده

پژوهش حاضر به شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌ها و عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در سازمان دانشگاه، پرداخته است. روش پژوهش به لحاظ اهداف، کاربردی و از نظر داده‌ها، کمی و از نظر ماهیت و نوع مطالعه، پیمایشی است. برای این منظور پرسشنامه ۵۶ گویه‌ای محقق‌ساخته با شش مؤلفه کیفیت نیروی انسانی شامل عوامل روان‌شناختی، آموزشی، مدیریتی، فرهنگی و اخلاقی، فیزیکی و مادی و عوامل مبتنی بر اهداف و رسالت، تدوین گردید. جامعه مورد مطالعه پژوهش، کارکنان دانشگاه شاهد اعم از اعضای هیأت علمی و کارمندان با مدرک تحصیلی بالاتر از کارشناسی با تعداد ۵۵۰ نفر بود. نمونه مورد مطالعه تعداد ۲۲۶ نفر از جامعه مذکور در سال ۱۳۹۳ بودند که بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه، برآورد و به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار «اس. پی. اس. اس.» مورد تحلیل قرار گرفت. طی آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی و جداول مشخصه‌های آماری و نمودارها و جهت تجزیه و تحلیل استنباطی از آزمون t و فریدمن استفاده گردید. نتایج حاصل حاکی از آن بود که در بین شش عامل مطالعه شده، عامل فرهنگی - اخلاقی و عامل فیزیکی و مادی به ترتیب در رتبه اول و دوم قرار گرفتند. احساس مسئولیت فرد در قبال بیت‌المال از بین شاخص‌های فرهنگی، اخلاقی و تناسب حقوق با فعالیت کاری از بین شاخص‌های فیزیکی و مادی بالاترین رتبه را کسب نمودند. شاخص برخورداری فرد از وجدان کاری و انجام امور محوله در بین کلیه شاخص‌های مورد بررسی در رتبه اول قرار گرفت.

- دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۲/۰۶
- پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۷/۲۷

Biannual Journal of

Training & Learning  
Researches

(Daneshvar-e-Raftar)

Vol. 13, No. 2, Serial 24  
Autumn & winter  
2016-2017

کلیدواژه‌ها: کیفیت، نیروی انسانی، عوامل سازنده، شاخص‌ها، دانشگاه شاهد

## مقدمه

ضروری است. شناسایی عوامل موثر بر ارتقای کیفیت نیروی انسانی به سازمان کمک می‌کند تا از توانمندی‌های نیروی انسانی در بخش‌های مختلف استفاده بهینه نماید [۴].

دانشگاه به عنوان یکی از مهمترین سازمان‌های آموزشی و پژوهشی کشور و محلی جهت تبادل علوم می‌بایست دارای محیطی غنی از لحاظ تعاملات درون سازمانی و انسانی باشد که در همین راستا توجه به منابع انسانی حائز اهمیت می‌باشد. شناسایی عوامل و نیز موانع تاثیر گذار بر عملکردهای نیروی انسانی به خصوص کارمندان غیر هیات علمی در مرحله اول و کنترل، حذف و نیز تقویت موارد مذکور در مراحل بعدی راه‌گشای بسیاری از مشکلات درون سازمانی و برون سازمانی، افزایش بهره‌وری عملکرد و اثر بخشی، ارتقای روابط مثبت میان کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، بهبود خدمت به مشتری و استفاده اثربخش از منابع کمیاب می‌باشد.

با توجه به اینکه عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی می‌تواند نقش مهمی در بهبود عملکرد و اثر بخشی سازمان داشته باشد لذا امید می‌رود این پژوهش بتواند به عنوان یک کار علمی، کاربردی و تجربی به ارائه پیشنهادهای برای بهبود عملکرد کارکنان سازمان‌ها به خصوص دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی منتهی شود.

هسته اصلی سازمان‌ها نیروی انسانی است و بدون آن سازمان معنایی ندارد و سازمان‌ها تنها از طریق حفظ منابع انسانی خود قادرند تا به اهداف خود دست یابند. هرسی (۱۹۸۳) در این مورد می‌گوید: «از آغاز این قرن تاکنون جوامع بشری دستخوش تحولات تکان‌دهنده و هیجان‌آوری بوده‌اند، ارتقای سطح آموزش و پرورش و سطح زندگی عمومی در آن‌ها از حد انتظار بالاتر رفته و پیشرفت‌های علمی و فنی در این جوامع ذهن آدمی را دچار حیرت و شگفتی ساخته است و درست در زمانی که انتظار می‌رود، از زندگی در یک عصر طلایی و پر نعمت اظهار سرور و شادمانی کنیم، خود را دستخوش ستیز و کشمکش می‌یابیم، این دشواری‌ها را فقط به مدد مهارت‌های علمی و فنی نمی‌توان حل کرد، چرا که این امر

جهان امروز شاهد تغییرات نوپا و وسیعی است. این تغییرات خواه ناخواه نظام‌های اجتماعی را متأثر ساخته و رهبران و مدیران جوامع و سازمان‌ها را ملزم به اتخاذ راهبردها، سیاست‌ها و روش‌های متناسب با این تغییرات می‌نماید. هر سازمانی به تناسب مقاصد و مأموریت‌هایی که برای آن ایجاد شده باید بتواند جهت نیل به مقاصد خود به درستی متغیرهای پیرامونی خود را بشناسد تا قادر به کسب اهداف گردد، به عبارت دیگر سازمان‌ها باید فرصت‌ها و امکانات موجود را شناسایی کنند و از آن‌ها استفاده مطلوب به عمل آورند و در غیر این صورت همان فرصت‌ها به عنوان عوامل تهدید کننده ظاهر می‌شوند. اگر چه بیان دقیق روابط و تأثیر عوامل و متغیرها بر وظایف و فعالیت‌های مدیریت شاید به روشنی میسر نباشد، اما آشنایی با نحوه عملکرد این روابط تا حد امکان به چگونگی فهم اداره انسانی در حال و آینده کمک نموده و حایز اهمیت می‌باشد [۱].

اهمیت و جایگاه منحصر به فرد نیروی انسانی در موقعیت رقابتی هر سازمان هر صاحب نظری را بر آن می‌دارد که در مقوله مزیت رقابتی به نیروی انسانی به عنوان با ارزش‌ترین سرمایه سازمانی نگاه شود چرا که برخلاف سایر منابع سازمانی نه تنها با مصرف کردن مستهلک نمی‌شود و کاهش نمی‌یابد بلکه تنها سرمایه‌ای است که فزاینده است و با تجربه و مهارتی که کسب می‌نماید موجب عملکرد بهتر و بیشتر سازمان‌ها گردد. پیتر دراکر پدر مدیریت معاصر معتقد است بزرگترین مزیت نسبی در دنیای رقابتی آینده، نقش و جایگاه نیروی انسانی سازمان‌ها خواهد بود. امروزه ارزش افزوده ذهن‌های نیروی انسانی با ارزش‌تر از سایر منابع می‌باشد. به همین منظور بسیاری از مشکلات امروزی ما در حیطه تجهیزات و امکانات نیست بلکه در حیطه منابع انسانی است [۲، ۳]. سازمان‌ها در کنار سایر برنامه‌ریزی‌هایی که انجام می‌دهند باید در راستای ارتقای کیفیت و توانمندی نیروی انسانی نیز برنامه‌ریزی داشته باشند، زیرا شرط لازم موفقیت سایر برنامه‌ها، داشتن نیروی انسانی کارآمد با انگیزه و ماهر است؛ به همین منظور کیفی سازی و شناسایی عوامل موثر در ارتقای کیفیت نیروی انسانی در همه سازمان‌ها امری لازم و

اساسی‌ترین مکانی است که قادر است روحیه خلاقیت، ابتکار، خودباوری و اعتماد به نفس را در کارکنان شکوفا سازد. دانشگاه‌ها از گرانبهارترین ذخایری هستند که جامعه برای پیشرفت و توسعه در اختیار دارد. امروزه این مراکز به لحاظ دارا بودن دانش و فن در بالاترین سطح تخصصی از اعتبار زیادی برخوردارند و از عوامل عمده دگرگونی اجتماعی محسوب می‌شوند.

از این رو حساسیت بیشتری نسبت به عملکرد، وضعیت و کیفیت این نظام در مقایسه با سایر نظام‌های جامعه وجود دارد. در آموزش عالی می‌توان کیفیت را حذف خطاها، اجتناب از اشتباه، ارائه خدمت کامل به وسیله مؤسسه و کادر آموزشی، بهبود دائمی جریان تدریس و یادگیری، توانایی در ارضای نیازهای دانشجویان، تضمین قابلیت دسترسی به آموزش، اثربخشی و در نهایت مطابقت با استانداردها دانست [۸]. از نظر یونسکو کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی (زمینه) نظام دانشگاهی، مأموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد. بر این اساس نمی‌توان گفت که کیفیت از یک نظریه عمومی یا الگوی کلی بدست می‌آید [۹].

توسعه منابع انسانی دانشگاه‌ها اقدامی اساسی در توسعه دانشگاه است. محیط و جو سازمان دانشگاه در بهبود عملکرد آن مؤثر است. ولی هر جوی نمی‌تواند اثر مثبت در توسعه دانشگاه داشته باشد [۱۰]. برخورداری دانشگاه از اعضای هیئت علمی که هم از لحاظ علمی در سطح مطلوب باشند و هم از نظر اخلاقی توانایی ارائه الگوهای رفتاری علمی- فرهنگی را برای دانشجویان داشته باشند، اهمیت دارد. جذب دانشجویی توانمند از نظر علمی و فرهنگی مهم است، ولی نگهداری پویای آنها، به وجود مربیان آگاه و توانمند نیاز دارد.

در عین حال، پویایی ارتباط اعضای هیئت علمی و دانشجویان با حرفه‌ای بودن کارکنان غیر هیئت علمی در هم آمیخته است؛ یعنی دانشگاه به مصداق واقعی، دانشگاهی است دارای استادان مجرب، دانشجویانی از لحاظ علمی در سطح بالا و از لحاظ فرهنگی مساعد برای فعالیت‌های علمی و کارکنانی آگاه از ماهیت کار دانشگاه و چگونگی

مستلزم مهارت‌های اجتماعی است. بسیاری از حساس‌ترین مشکلات ما، نه در حیطه چیزها بلکه در قلمرو انسان‌هاست [۵].

با توجه به اینکه عامل اصلی و تمامی پیشرفت‌های علمی و فنی نوین، افراد انسانی شناخته شده‌اند پس توجه به این عنصر اصلی از وظایف مدیریت جدید است چرا که در قرن حاضر این سرمایه انسانی است که کشوری را ثروتمند یا فقیر معرفی می‌کند، از این رو بحث تأمین، تربیت، حفظ و نگهداری نیروی انسانی یکی از موضوعاتی است که همواره در تحقیقات علم مدیریت و تئوری‌های سازمان جای خود را حفظ کرده و هر روز نیاز بیشتری به انجام آن احساس می‌شود. یکی از چالش‌های مهم مدیران عصر حاضر در سازمان‌ها عدم استفاده کافی از منابع فکری، توان ذهنی و ظرفیت‌های بالقوه منابع انسانی است. در اغلب سازمان‌ها از توانایی‌های کارکنان استفاده بهینه نمی‌شود و مدیران قادر نیستند ظرفیت‌های بالقوه آنان را به کار گیرند؛ به عبارت دیگر با اینکه افراد توان بروز خلاقیت و ابتکار بیشتری را دارند اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیت‌ها به طور مطلوب بهره برداری نمی‌شود.

به زعم بارون و کرپس [۵] «منابع انسانی کلید موفقیت یا شکست سازمانی به شمار می‌آید. از این لحاظ، خط-مشی‌ها، شیوه‌ها و کارکردهای منابع انسانی باید در مجموع مقید به استراتژی سازمانی باشد و مدیران و رهبران سازمان‌ها نسبت به مسائل آن درک درستی داشته و در مورد پیامدهای آن حساس باشند». توانمندسازی کارکنان از مهمترین مسائل سازمانی است. توانمندسازی در محیط‌های کاری امروز توجه بسیاری از پژوهشگران و مدیران را به سوی خود جلب کرده و این اعتقاد وجود دارد که یکی از مزیت‌های توانمندسازی آن است که سازمان‌ها بیش از کارکنان از آن منتفع خواهند گردید [۶].

کیفیت، امروزه در رأس امور اغلب سازمان‌ها قرار گرفته و می‌توان گفت بهبود کیفیت از مهمترین وظایفی است که هر مؤسسه با آن روبرو می‌باشد. در زبان فارسی کلمه کیفیت از ریشه «کیف» و به معنی چگونگی صفت و حالت چیزی است [۷].

پس از نظام آموزش و پرورش دانشگاه مهم‌ترین و

الگوی بازخور ۳۶۰ درجه تفاوت معنی‌داری وجود دارد. زارع، [۱۴] در پایان نامه کارشناسی ارشد خود تحت عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان فارس» نتیجه گرفت که مولفه امنیت و ایمنی شغلی در رتبه اول و مولفه حقوق و دستمزد منصفانه و دیگر مولفه در مراحل بعد موجب ارتقای رفتار شهروند سازمانی می‌گردند. در تحقیقی با عنوان «مدیریت منابع انسانی و بهره‌وری نیروی انسانی» بصورت اجمالی موضوع مدیریت منابع انسانی و اهداف آن و نیز جایگاه انسان در سازمان و همچنین بهره‌وری نیروی انسانی و نظریات ارائه شده در مورد آن و عوامل موثر در تعهد سازمانی را بیان می‌کند؛ بنابراین مدیریت اثر بخش منابع انسانی به عنوان یکی از دستاوردهای نوین و ارزشمند، بزرگترین چالش فراروی مدیران فعلی بوده و از این رو باور عمیق بر به کارگیری و اجرای عملی و شیوه‌ها و نظام‌های نوین مدیریتی در حوزه منابع انسانی، تلاش است در جهت افزایش اثربخشی و بهره‌وری این با ارزش‌ترین سرمایه و همچنین رفع چالش‌های متعدد سازمانی این طریق در راستای استفاده ی بهینه از نیروی انسانی توانمند در محیط کار سود بجوید تا از کم کاری‌ها و صرف هزینه‌های بالای سازمانی جلوگیری شود و سبب ارتقای کیفیت و کمیت و تحقق مسولیت‌های آن سازمان شود. معروفی و همکاران [۱۵] در تحقیقی با عنوان بررسی سطح توانمندی شغلی مریبان پرورشی دوره ابتدایی و راهکارهای توسعه آن نشان داد که راهکارهای توسعه توانمندی شغلی مریبان را می‌توان در قالب دو راهکار عمده روانشناختی و سازمانی دسته بندی نمود [۱۵].

داراگان‌دیس و منتاس [۱۶] در پژوهشی با عنوان «مدیریت مبتنی بر شایستگی، چارچوبی از سیستم‌ها و رویکردها» به بررسی مفاهیم کلیدی مدیریت شایستگی پرداخته است. نتایج مطالعه آنان نشان می‌دهد که زمینه‌های استاندارد از جمله الگوهای شایستگی، فناوری‌ها در حال ایفای یک نقش مهم برای تکامل سیستم‌های مدیریت مبتنی بر شایستگی هستند. پژوهشی توسط جیم بیرد در سال ۲۰۰۶ تحت عنوان «بررسی تأثیر مکانیسم‌های توانمند سازی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان دانشکده فنی دانشگاه کاپلا» انجام شده است که نتیجه

حفظ و ارتقای انگیزه‌های عمومی دانشجویان برای فعالیت‌های علمی و فرهنگی خود. کاستی در هر یک از این سه بعد، در ابعاد دیگر اثرات مخرب خواهد گذاشت. پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه‌ی کیفیت نیروی انسانی در کشور ما از جمله مباحث جدید و رو به گسترش است. شهابی [۱۱] در پژوهشی با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر شایستگی کارکنان با رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه گروهی<sup>۱</sup>» بیان نمودند بین عوامل عمومی، تخصصی و اخلاقی شناسایی شده، عوامل تخصصی بیشترین تاثیر را بر شایستگی کارکنان دارد و از بین ۷ زیر معیار عامل تخصصی (اعتبار حرفه‌ای، تخصص، سابقه کاری، مهارت ادراکی، مهارت تصمیم‌گیری، مهارت اطلاعاتی و مهارت فنی) مهارت فنی بالاترین اثر و اولویت و انگیزه کاری کمترین اولویت را به خود اختصاص داده است.

بازرگان [۹] در پژوهشی به عنوان «آغازی بر کیفیت در آموزش عالی ایران: چالش‌ها و چشم‌اندازها» نتیجه گرفته است که با توجه به اهمیت کیفیت نظام آموزش عالی در توسعه اجتماعی - اقتصادی هر جامعه، شفافیت امور و پاسخگو بودن مؤسسات عالی امری الزامی است و در میان این امور، ارزیابی نقش خطیری در تضمین کیفیت آموزش عالی بازی می‌کند. واثق [۱۲] در پژوهشی با عنوان «معیارهای شایسته سالاری در اسلام»، معیارهای افراد شایسته را ایمان، تقوا، علم، بصیرت، عدالت، صداقت، اخلاق نیکو، رفق و مدارا، قاطعیت، انتقاد پذیری، تغافل، صبر و مقاومت، ایجاد امیدواری بیان کرده است. اربابی سرچو [۱۳] در پژوهشی با عنوان «تحلیل مقایسه‌ای ارزیابی شایستگی‌های مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان و دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بر اساس الگوی بازخورد ۳۶۰ درجه» انجام داد. شایستگی‌های مورد بررسی عبارت بود از: برنامه ریزی، سازماندهی، مدیریت منابع انسانی، رهبری، تصمیم‌گیری، کار تیمی، کنترل، ارتباطات و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات. نتایج بطور کلی نشان داد بین ارزیابی مبتنی بر شایستگی‌های مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان و دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بر اساس

<sup>1</sup> MADM

گروه‌گرایی و نیز یک سیستم پاداش که رفتارهای خلاق را تقویت می‌کند در آن‌ها بارزتر بود. این پژوهش جهت مقایسه با همتایان این شرکت طی شش سال انجام داد، این بررسی بر تفاوت در استراتژی مدیریتی، ساختار سازمانی و رضایت شغلی متمرکز بود.

### سوال‌های پژوهش

۱) شش عامل؛ روان‌شناختی، آموزشی، مدیریتی، فرهنگی و اخلاقی، فیزیکی و مادی و عوامل مبتنی بر اهداف و رسالت به چه میزان می‌توانند شاخص کیفیت نیروی انسانی در سازمان دانشگاه باشند؟

۲) رتبه بندی شش عامل؛ روان‌شناختی، آموزشی، مدیریتی، فرهنگی و اخلاقی، فیزیکی و مادی و عوامل مبتنی بر اهداف و رسالت در تحلیل کیفیت نیروی انسانی در سازمان دانشگاه، چگونه است؟

### روش پژوهش

در پژوهش حاضر کلیه اعضای هیأت علمی و کارمندان رسمی و پیمانی با تحصیلات کارشناسی به بالای دانشگاه شاهد مورد بررسی قرار گرفتند که طبق آمارهای رسمی ارائه شده مجموع اعضای هیأت علمی و کارمندان رسمی و پیمانی با تحصیلات کارشناسی به بالا، ۵۵۰ نفر می‌باشند که با توجه به حجم جامعه و استفاده از جدول اچ اس بولا تعداد ۲۲۶ نفر بعنوان نمونه انتخاب گردیدند.

ابزار سنجش پژوهش حاضر را یک پرسشنامه ۵۶ سوالی محقق ساخته تشکیل می‌دهد که این پرسشنامه، سه مؤلفه کیفیت نیروی انسانی را به ترتیب زیر می‌سنجد:

الف) عوامل روان‌شناختی که از طریق ده سؤال (سؤال‌های ۱ تا ۱۰) به دست می‌آید.

ب) عوامل آموزشی که از طریق هشت سؤال (سؤال‌های ۱۱ تا ۱۸) به دست می‌آید.

ج) عوامل مدیریتی که از طریق هیجده سؤال (سؤال‌های ۱۹ تا ۳۶) به دست می‌آید.

د) عوامل فرهنگی و اخلاقی که از طریق ده سؤال (سؤال‌های ۳۷ تا ۴۶) به دست می‌آید.

ه) عوامل مبتنی بر اهداف و رسالت که از طریق چهار سؤال (سؤال‌های ۴۷ تا ۵۰) به دست می‌آید.

و) عوامل فیزیکی و مادی که از طریق شش سؤال

نشان می‌دهد کارکنانی که دارای احساس بالاتر، موثر بودن و معنی‌داری هستند از تعهد سازمانی بیشتر برخوردارند و همچنین عدم داشتن احساس معنی‌داری به طور معنی‌داری بر رضایت شغلی ایشان تأثیر دارد و احساس معنی‌داری بطور آشکار جزء مهم‌ترین بعد در مقایسه با سایر ابعاد توانمندسازی می‌باشد. چانسیری و سریسآرد [۱۸] پژوهش خود را با عنوان «شایستگی‌های ضروری مدیران پشتیبانی صفی» در دانشگاه‌های دولتی تایلند انجام دادند. نتایج تحقیق آنان نشان داد که شایستگی‌های بنیادی لازم برای مدیران پشتیبانی، به ترتیب عبارتند از: کار تیمی، برنامه ریزی و مدیریت، رهبری، تفکر خلاق و اخلاق. کوچران [۱۹] در پژوهشی با عنوان «مطالعه توسعه شایستگی در دانشگاه ایالت اوهایو: توسعه یک مدل شایستگی برای بسط و گسترش سازمان در قرن ۲۱»، چهارده مورد از شایستگی‌های محوری شامل: ارتباطات، یادگیری مستمر، عرضه خدمات به مشتری، تنوع، انعطاف‌پذیری و تغییر، روابط بین فردی، دانش توسعه، تخصص‌گرایی، مدیریت منابع کار گروهی و رهبری، کاربرد فناوری و سازگاری با آن تفکر و حل مسئله، درک و فهم دیگران و جوامع و خود فرمانی را شناسایی نمودند. پژوهشی توسط راندولف [۲۰] تحت عنوان «عوامل مؤثر بر توانمندسازی شغلی کارکنان» انجام شده است که نتیجه نشان می‌دهد مطالعه در ده مؤسسه که توانمندسازی کارکنان را تجربه کرده بودند نشان داد که چند عامل مهم در توانمندسازی موفق وجود دارد که مهمترین عاملی که وی بیان می‌دارد تسهیم اطلاعات است. از نظر وی فناوری اطلاعات قادر است ابزارهای جدیدی را فراهم آورد که خلاقیت، بهره‌وری و کیفیت عملکرد کارکنان را افزایش دهد. راندولف در پایان این تحقیق به این نتیجه رسید که توانمندسازی کارکنان یا توانمندکردن آنها در کارشان تا حدودی می‌تواند ناشی از استفاده صحیح و درست از فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی باشد. پژوهشی توسط صالح و وانگ [۲۱] تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی و بهره‌وری شرکت‌های کانادایی (ادواردز)» انجام شده است که نتیجه نشان می‌دهد شرکت‌های موفق مخاطره حساب شده، تعهد مدیریت به فعالیت‌های مبتکرانه و پیشگام، ترکیب استعدادهای مختلف در تیم‌های کاری، جمع‌گرایی و

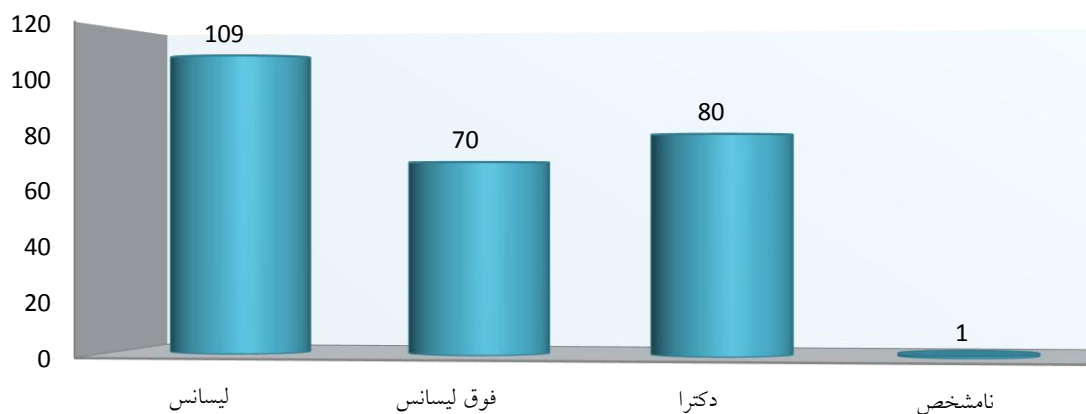
برای تشخیص نرمال بودن نیز از آزمون کالموگراف-اسمیرنوف و برای بررسی برابری واریانس از آزمون لوین استفاده شده است. داده‌های حاصل از تحقیق در نهایت با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

#### یافته ها

نتایج نشان داد که ۶۱/۵ درصد کارکنان پاسخ دهنده به پرسشنامه‌ها مرد و ۳۴/۲ درصد زن و ۴/۲ درصد نیز جنسیت خود را مشخص ننموده‌اند؛ و ۷۸/۸ درصد کارکنان پاسخ دهنده به پرسشنامه‌ها متأهل و ۱۵/۴ درصد مجرد و ۵/۸ درصد هم وضعیت تاهل خود را مشخص ننموده‌اند. نتایج نشان داد که سطح تحصیلات ۴۱/۹ درصد لیسانس، ۲۶/۹ درصد فوق لیسانس و ۳۰/۸ درصد هم دارای تحصیلات دکترا می‌باشند. ۰/۴ درصد هم وضعیت تحصیلات خود را مشخص ننموده‌اند. نمودار ۱ پراکنندگی افراد نمونه را بر حسب سطح تحصیلات نشان می‌دهد.

(سئوال‌های ۵۱ تا ۵۶) به دست می‌آید. نحوه نمره‌گذاری این پرسشنامه به ترتیب خیلی زیاد (با نمره ۵)، زیاد (با نمره ۴)، متوسط (با نمره ۳)، کم (با نمره ۲) و خیلی کم (با نمره ۱) می باشد. بنابراین در تحقیق حاضر ابزار جمع آوری داده‌ها و اندازه‌گیری متغیرها، پرسشنامه است، لذا روایی پرسشنامه از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. طرح پرسشهایی درست با عباراتی که ابهام را به حداقل ممکن برساند، شرط اساسی برای روایی پرسشنامه است.

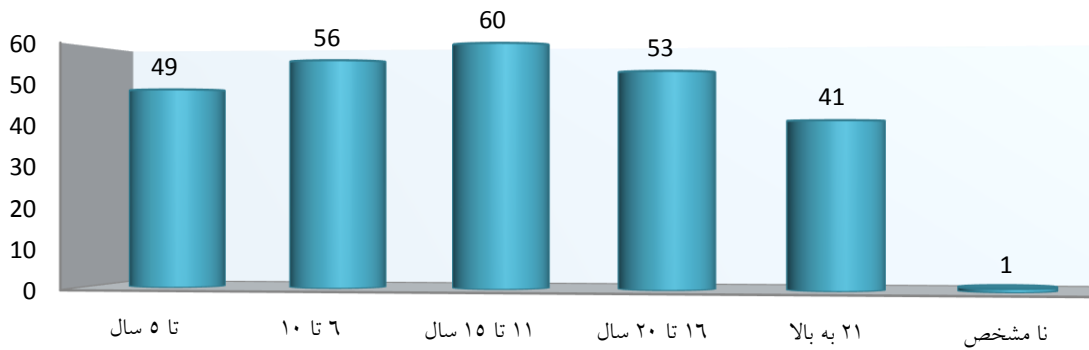
در این تحقیق برای بررسی پایایی پرسشنامه، آلفای کرونباخ محاسبه شده است. با توجه به نتایج حاصله، پایایی کل پرسشنامه ۰٫۹۶۷ به دست آمده و نشان دهنده سطح خوب اعتبار و پایایی پرسشنامه است. در پژوهش حاضر، علاوه بر استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی از قبیل جداول فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد، در بخش استنباطی تحقیق از آزمون‌های تی مستقل، تحلیل واریانس، پیگیری توکی و برای رتبه‌بندی عوامل و شاخص‌ها، از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است.



نمودار ۱. توزیع فراوانی اعضای نمونه بر حسب سطح تحصیلات

توجه به داشتن سابقه کاری بیشتر در دانشگاه، شناخت بیشتری از دانشگاه داشته باشند و در نتیجه نظرات و دیدگاه‌هایشان بیشتر مورد توجه قرار گیرد. نمودار ۲ پراکنندگی افراد نمونه را بر حسب سابقه کار نشان می‌دهد.

نتایج نشان داد که بیشترین فراوانی را افرادی تشکیل می‌دهند که سابقه کاری آنها بین ۶ تا ۱۵ سال است (۲۱/۵ درصد از افراد بین ۶ تا ۱۰ سال و ۲۳/۱ درصد هم بین ۱۱ تا ۱۵ سال سابقه دارند) این امر باعث می‌شود تا افراد با

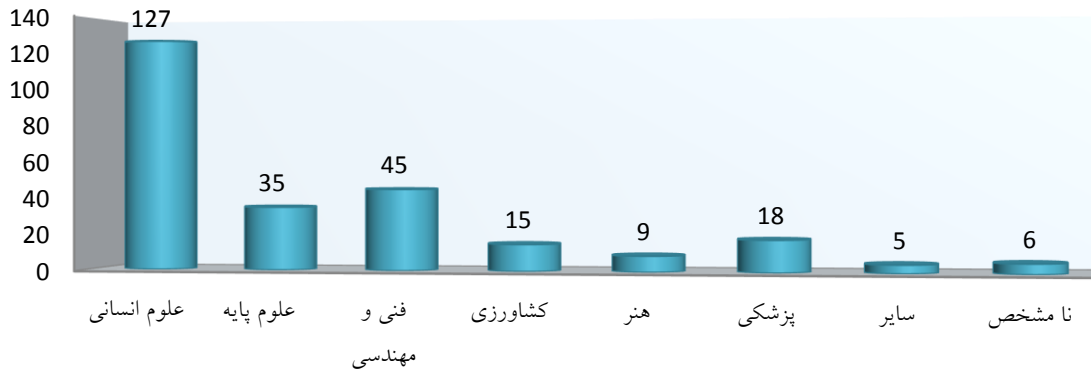


نمودار ۲. توزیع فراوانی اعضای نمونه بر حسب سابقه کار

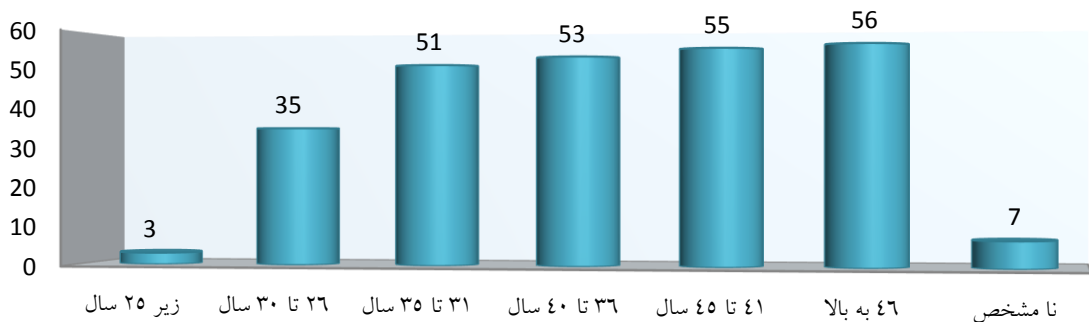
سال است (۱۳/۵ درصد افراد ۲۶ تا ۳۰ سال، ۱۹/۶ درصد بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۰/۴ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۲۱/۲ درصد بین ۴۱ تا ۴۵ سال و ۲۱/۵ درصد هم ۴۶ سال به بالا سن دارند)؛ بنابراین همان گونه که ملاحظه می‌شود درصد قابل ملاحظه‌ای از افراد را جمعیت میانسال تشکیل می‌دهد. نمودار ۴ پراکندگی افراد نمونه را بر حسب سن نشان می‌دهد.

نتایج نشان داد که بیشترین فراوانی (۴۸/۸ درصد) را افرادی تشکیل می‌دهند که رشته‌های تحصیلی آنها در گروه علوم انسانی است، ۱۷/۳ درصد افراد هم در رشته فنی و مهندسی و ۱۳/۵ درصد هم در رشته علوم پایه تحصیل نموده‌اند. نمودار ۳ پراکندگی افراد نمونه را بر حسب رشته تحصیلی نشان می‌دهد.

نتایج نشان داد که بیشترین فراوانی افراد نمونه را افرادی تشکیل می‌دهند که محدوده سنی آنها بالاتر از ۳۱



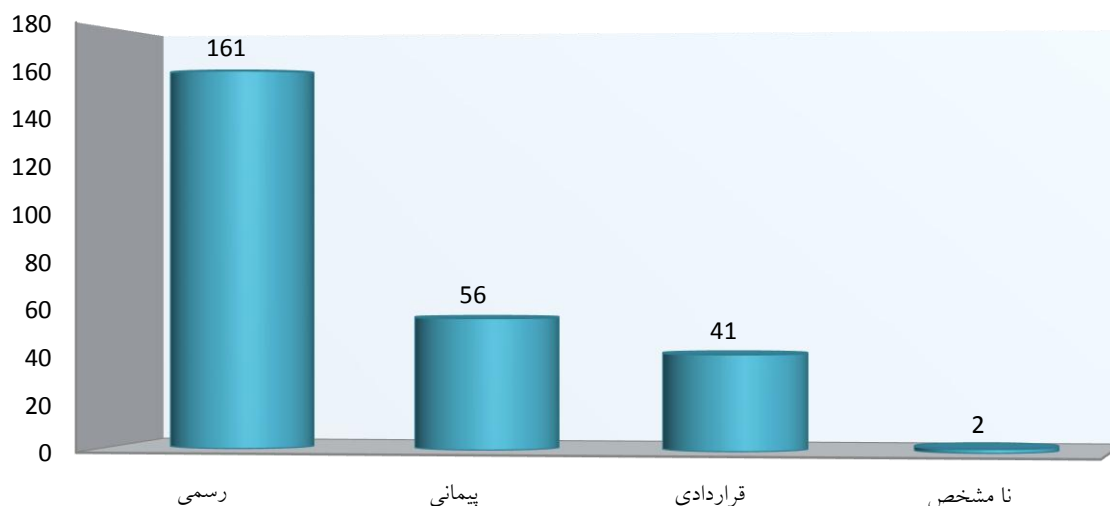
نمودار ۳. توزیع فراوانی اعضای نمونه بر حسب رشته تحصیلی



نمودار ۴. توزیع فراوانی اعضای نمونه بر حسب سن

امنیت شغلی در دانشگاه برخوردارند، لذا نقش آفرینی این دسته از نیروها برای بهبود عملکرد دانشگاه بیشتر نمود پیدا می‌کند. نمودار ۵ پراکندگی افراد نمونه را بر حسب وضعیت استخدامی نشان می‌دهد.

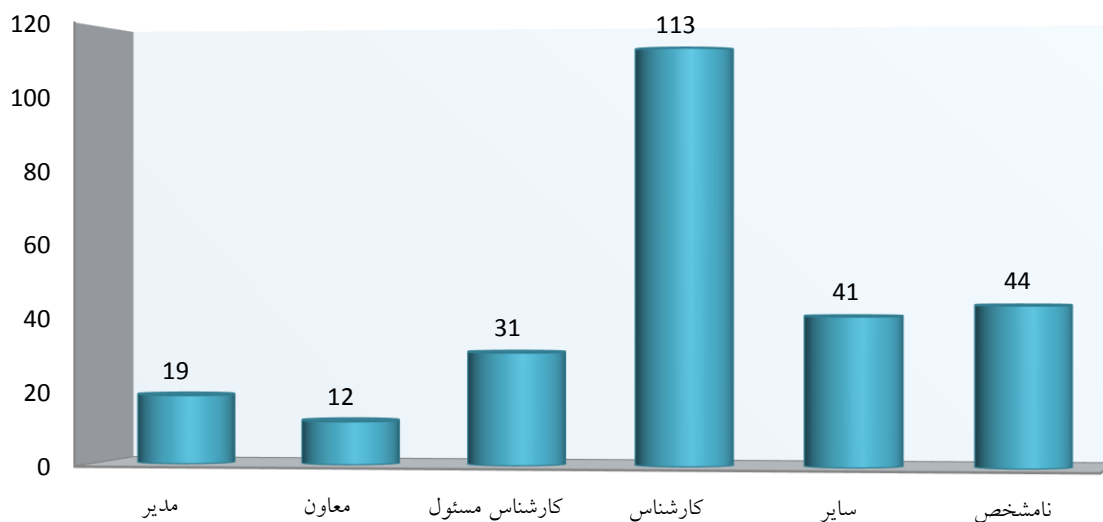
نتایج نشان داد که بیشترین فراوانی افراد نمونه را افرادی تشکیل می‌دهند که وضعیت استخدامی آنها رسمی است و سپس ۲۱/۵ درصد هم پیمانی و ۱۵/۸ درصد قراردادی هستند. لذا با توجه به اینکه نیروهای رسمی از



نمودار ۵. توزیع فراوانی اعضای نمونه بر حسب وضعیت استخدامی

نتایج نشان داد که ۴۳/۵ درصد افراد نمونه را کارشناس، ۱۱/۹ درصد کارشناس مسئول و ۱۱/۹ درصد را مدیران دانشگاه تشکیل می‌دادند.

نتایج نشان داد که ۶۹/۶ درصد افراد نمونه را کارمندان و ۲۹/۲ درصد افراد نمونه را اعضای هیات علمی تشکیل می‌دهد.



نمودار ۶. توزیع فراوانی اعضای نمونه بر حسب پست سازمانی



یافته‌ها

گرفته است.

با استفاده از شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی فریدمن مؤلفه‌های (شاخص) هر یک از عوامل شش گانه سازنده کیفیت نیروی انسانی به تفکیک مورد بررسی قرار

۱. عامل روان شناختی

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل روانشناختی

شماره	مؤلفه (شاخص)	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین رتبه‌ها	رتبه شاخص
۱	داشتن حسن خلق و رفتار جدی، مودبانه و احترام آمیز فرد با ارباب رجوع	۲۵۸	۱	۵	۴/۶۶	۰/۵۸۴	۳۶/۰۳	۲
۲	برخورداری فرد از روحیه اشتباه‌پذیری (شجاعت در پذیرش خطاها)	۲۶۰	۲	۵	۴/۴۴	۰/۶۷۰	۳۰/۳۷	۴
۳	توانایی فرد در مدیریت شخصیت خود	۲۶۰	۲	۵	۴/۴۷	۰/۶۸۳	۳۱/۴۵	۳
۴	قدرت انعطاف‌پذیری و سازگاری فرد در زمان‌ها و مکان‌های مختلف	۲۵۸	۲	۵	۴/۳۶	۰/۷۲۵	۲۹/۰۳	۵
۵	برخورداری فرد از وجدان‌کاری و انجام امور محوله به طور کامل	۲۵۸	۱	۵	۴/۶۶	۰/۶۸۳	۳۶/۳۶	۱
۶	توانایی خلاقانه فرد در بکارگیری توامان علم و هنر	۲۶۰	۲	۵	۴/۲۲	۰/۸۲۱	۲۶/۴۸	۹
۷	استقامت روحی و جسمی فرد در انجام امور	۲۵۷	۲	۵	۴/۲۸	۰/۷۴۵	۲۷/۶۶	۶
۸	داشتن ظاهری پرازنده متناسب با شان کارمندی	۲۵۷	۲	۵	۴/۰۵	۰/۸۲۸	۲۲/۹۴	۱۰
۹	توانایی فرد در کنترل احساسات خود و دیگران (هوش هیجانی)	۲۵۹	۲	۵	۴/۳۱	۰/۶۸۱	۲۷/۶	۷
۱۰	خوشبینی عملی و فکری فرد در انجام امور و برقراری ارتباط با دیگران	۲۵۷	۲	۵	۴/۲۹	۰/۷۲۰	۲۶/۸۲	۸

وجدان‌کاری و انجام امور محوله به طور کامل» (با میانگین رتبه ۳۶/۳۶) در رتبه اول، مؤلفه «داشتن حسن خلق و رفتار جدی، مودبانه و احترام آمیز فرد با ارباب رجوع» (با میانگین رتبه ۳۶/۰۳) در رتبه دوم قرار گرفته و مؤلفه «داشتن ظاهری پرازنده متناسب با شان کارمندی» (با میانگین رتبه ۲۲/۹۴) در رتبه آخر قرار دارد.

۲. عامل آموزشی

جدول ۱ شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل روانشناختی را نشان می‌دهد، هر چند همه میانگین‌ها در سطح بالایی قرار دارند اما بررسی صوری نشان می‌دهد که بیشترین میانگین (۴/۶۶) مربوط به مؤلفه‌های «حسن خلق و رفتار جدی، مودبانه و احترام آمیز فرد با ارباب رجوع» و «برخورداری فرد از وجدان‌کاری» و کمترین میانگین (۴/۰۵) مربوط به مؤلفه «داشتن ظاهری پرازنده متناسب با شان کارمندی» است.

بر اساس نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل روانشناختی، مؤلفه «برخورداری فرد از

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه بندی مولفه‌های عامل آموزشی

شماره	مؤلفه (شاخص)	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین رتبه ها	رتبه شاخص
۱۱	برخورداري فرد از مهارت‌های پایه کامپیوتری (ICDL)	۲۵۹	۲	۵	۴/۲۳	۰/۷۵۶	۲۵/۶۹	۶
۱۲	گذراندن آموزش‌های ضمن خدمت مرتبط با شغل	۲۵۹	۱	۵	۴/۱۸	۰/۹۰۷	۲۵/۸۷	۵
۱۳	داشتن مدرک تحصیلی دانشگاهی مرتبط با شغل	۲۵۹	۱	۵	۴/۱۷	۰/۹۲۷	۲۵/۹۸	۴
۱۴	توانمندسازی مستمر خود و تلاش برای تعالی فردی در شغل خود (فعالیت خودآموزی در زمینه شغلی)	۲۶۰	۲	۵	۴/۳۵	۰/۷۸۳	۲۸/۸۶	۲
۱۵	مهارت فرد در استفاده تلفیقی از تجربه، آموزش و تحصیلات	۲۵۸	۱	۵	۴/۴۰	۰/۷۵۹	۲۹/۶۸	۱
۱۶	مهارت فرد در آموزش و انتقال تجارب شغلی به همکاران و ارائه راهنمایی‌های مؤثر	۲۶۰	۲	۵	۴/۲۲	۰/۷۰۶	۲۵/۱	۷
۱۷	توانایی به کارگیری بسته‌های نرم‌افزاری تهیه شده توسط دانشگاه	۲۵۱	۱	۵	۳/۹۰	۰/۹۵۴	۲۰/۲۱	۸
۱۸	مهارت فرد در به روز رسانی دانش و مهارت خود	۲۵۸	۱	۵	۴/۳۷	۰/۷۱۷	۲۸/۷۸	۳

از تجربه، آموزش و تحصیلات» (با میانگین رتبه ۲۹/۶۸) در رتبه اول، مؤلفه «توانمندسازی مستمر خود و تلاش برای تعالی فردی در شغل خود» (با میانگین رتبه ۲۸/۸۶) در رتبه دوم قرار گرفته و مؤلفه «توانایی به کارگیری بسته‌های نرم‌افزاری تهیه شده توسط دانشگاه» (با میانگین رتبه ۲۰/۲۱) در رتبه آخر قرار دارد.

### ۳. عامل مدیریتی

جدول ۲ شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل آموزشی را نشان می‌دهد، هر چند همه میانگین‌ها در سطح بالایی قرار دارند اما بررسی صوری نشان می‌دهد که بیشترین میانگین (۴/۴) مربوط به مؤلفه «مهارت فرد در استفاده تلفیقی از تجربه، آموزش و تحصیلات» و کمترین میانگین (۳/۹) مربوط به مؤلفه «توانایی به کارگیری بسته‌های نرم‌افزاری تهیه شده توسط دانشگاه» است.

بر اساس نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی مؤلفه‌های عامل آموزشی، مؤلفه «مهارت فرد در استفاده تلفیقی

جدول ۳. شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی مولفه‌های عامل مدیریتی

شماره	مؤلفه (شاخص)	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین رتبه‌ها	رتبه شاخص
۱۹	مهارت فرد در مدیریت زمان برای انجام وظایف محوله	۲۶۰	۲	۵	۴/۴۶	۰/۶۶۵	۳۱/۳۹	۲
۲۰	مهارت فرد در ارزیابی عملکرد مستمر خود (خود ارزیابی)	۲۶۰	۲	۵	۴/۲۷	۰/۷۰۵	۲۶/۹۲	۹
۲۱	توانایی فرد در تحلیل امور و استفاده از نتایج حاصل از ارزیابی	۲۵۹	۱	۵	۴/۲۰	۰/۷۷۶	۲۵/۶۱	۱۵
۲۲	مهارت و توانایی فرد در درک پیچیدگی‌های محیط کار	۲۶۰	۱	۵	۴/۱۵	۰/۸۴۸	۲۵/۲	۱۶
۲۳	توانایی فرد در تشخیص موقعیت، جایگاه و عملکرد خود	۲۵۹	۲	۵	۴/۲۹	۰/۷۴۵	۲۷/۶۹	۸
۲۴	توانایی نوشتن گزارش‌های لازم	۲۶۰	۱	۵	۴/۰۶	۰/۸۱۵	۲۲/۳۱	۱۸
۲۵	داشتن فن بیان مناسب	۲۶۰	۱	۵	۴/۱۷	۰/۸۶۱	۲۴/۶۴	۱۷
۲۶	داشتن نظم و انضباط اداری	۲۵۹	۲	۵	۴/۵۰	۰/۶۷۸	۳۲/۴۸	۱
۲۷	توانایی کار جمعی و تیمی	۲۵۹	۱	۵	۴/۳۷	۰/۷۹۳	۲۹/۷۸	۳
۲۸	آشنایی با قوانین و ضوابط اداری	۲۶۰	۱	۵	۴/۳۹	۰/۷۴۵	۲۹/۳۹	۴
۲۹	داشتن قدرت هدایت و جهت‌دهی همکاران برای انجام امور	۲۵۹	۱	۵	۴/۲۷	۰/۷۳۴	۲۶/۴۹	۱۰
۳۰	توانایی ارائه راه‌حل برای حل مشکلات سازمانی	۲۵۹	۱	۵	۴/۳۱	۰/۷۴۶	۲۷/۸۸	۶
۳۱	قدرت جهت‌دهی به فعالیت‌ها جهت نیل به اهداف دانشگاه	۲۵۸	۱	۵	۴/۲۵	۰/۷۹۱	۲۶/۱۴	۱۲
۳۲	قدرت پیش‌نگری و تدارک وسایل و امکانات برای انجام امور	۲۶۰	۱	۵	۴/۱۸	۰/۸۴۵	۲۵/۶۸	۱۴
۳۳	توانایی تدوین برنامه برای انجام امور	۲۶۰	۱	۵	۴/۳۰	۰/۷۶۴	۲۷/۷	۷
۳۴	توانایی اولویت‌بندی فعالیت خود براساس اهمیت آن‌ها	۲۵۸	۱	۵	۴/۳۳	۰/۷۳۶	۲۸/۶۲	۵
۳۵	توانایی فرد در جلب مشارکت همکاران برای انجام امور	۲۶۰	۱	۵	۴/۲۱	۰/۸۰۹	۲۶/۱۹	۱۱
۳۶	قدرت ترکیب و تخصیص افراد و منابع دیگر برای انجام امور	۲۵۹	۱	۵	۴/۲۳	۰/۷۸۸	۲۶/۰۳	۱۳

(با میانگین رتبه ۳۲/۴۸) در رتبه اول، مؤلفه «مهارت فرد در مدیریت زمان برای انجام وظایف محوله» (با میانگین رتبه ۳۱/۳۹) در رتبه دوم قرار گرفته و مؤلفه «توانایی نوشتن گزارش‌های لازم» (با میانگین رتبه ۲۲/۳۱) در رتبه آخر قرار دارد.

#### ۴. عامل فرهنگی، اخلاقی

جدول ۳ شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل مدیریتی را نشان می‌دهد، هر چند همه میانگین‌ها در سطح بالایی قرار دارند اما بررسی صوری نشان می‌دهد که بیشترین میانگین (۴/۵) مربوط به مؤلفه «داشتن نظم و انضباط اداری» و کمترین میانگین (۴/۰۶) مربوط به مؤلفه «توانایی نوشتن گزارش‌های لازم» است. بر اساس نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل مدیریتی، مؤلفه «داشتن نظم و انضباط اداری»

جدول ۴. شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه بندی مولفه‌های عامل فرهنگی، اخلاقی

شماره	مؤلفه (شاخص)	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین رتبه ها	رتبه شاخص
۳۷	پاسداری از ارزش‌های دینی در عمل و گفتار و تاکید بر ارزشهای اخلاقی مانند تقوی، صبر، عبادت، تواضع، ایثار	۲۵۸	۱	۵	۴/۴۵	۰/۷۹۴	۳۲/۶۴	۶
۳۸	پاسداری از اسرار سازمانی و حریم خصوصی همکاران	۲۶۰	۱	۵	۴/۵۲	۰/۶۶۶	۳۲/۸۳	۵
۳۹	رعایت عدالت سازمانی (پرهیز از هر گونه تبعیض)	۲۶۰	۱	۵	۴/۵۶	۰/۷۵۱	۳۳/۷	۴
۴۰	احساس مسئولیت فرد در قبال بیت المال سازمانی	۲۶۰	۱	۵	۴/۵۹	۰/۷۱۱	۳۴/۸۸	۱
۴۱	اجتناب فرد از بهره‌گیری غیر مشروع از اموال سازمانی	۲۵۹	۲	۵	۴/۵۹	۰/۶۷۲	۳۴/۰۶	۳
۴۲	ابراز علاقه و محبت به ارباب رجوع و همکاران	۲۵۹	۱	۵	۴/۱۷	۰/۸۵۰	۲۵/۷	۱۰
۴۳	پرهیز از تحقیر همکاران و ارباب رجوع	۲۶۰	۲	۵	۴/۵۸	۰/۶۳۸	۳۴/۲۹	۲
۴۴	نشان دادن تعهد به پیشرفت خود و دیگران به صورت توأمان	۲۵۹	۱	۵	۴/۳۲	۰/۷۶۴	۲۸/۴۹	۹
۴۵	توانایی ایجاد محیط تفاهم و همکاری	۲۵۹	۱	۵	۴/۴۴	۰/۷۰۴	۳۱/۳۲	۸
۴۶	برخورداري فرد از روحیه خدمتگزاری و علاقه میل خدمت به دیگران	۲۵۹	۱	۵	۴/۴۵	۰/۷۴۷	۲۴/۳۱	۷

جدول ۴ شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه بندی مؤلفه‌های عامل فرهنگی - اخلاقی را نشان می‌دهد، هر چند همه میانگین‌ها در سطح بالایی قرار دارند اما بررسی صوری نشان می‌دهد که بیشترین میانگین (۴/۵۹) مربوط به مؤلفه‌های «احساس مسئولیت فرد در قبال بیت المال سازمانی» و «اجتناب فرد از بهره‌گیری غیر مشروع از اموال سازمانی» و کمترین میانگین (۴/۱۷) مربوط به مؤلفه «ابراز علاقه و محبت به ارباب رجوع و همکاران» است.

بر اساس نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی مؤلفه - های عامل فرهنگی - اخلاقی، مؤلفه «احساس مسئولیت فرد در قبال بیت المال سازمانی» (با میانگین رتبه ۳۴/۸۸) در رتبه اول، مؤلفه «پرهیز از تحقیر همکاران و ارباب رجوع» (با میانگین رتبه ۳۴/۲۹) در رتبه دوم قرار گرفته و مؤلفه «ابراز علاقه و محبت به ارباب رجوع و همکاران» (با میانگین رتبه ۲۵/۷) در رتبه آخر قرار دارد.

##### ۵. عامل مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان

جدول ۵ شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان را نشان می‌دهد، هر چند همه میانگین‌ها در سطح بالایی قرار دارند اما بررسی صوری نشان می‌دهد که بیشترین میانگین (۴/۲۲) مربوط به مؤلفه «تلاش فرد در جهت تحقق چشم انداز و اهداف دانشگاه» و کمترین میانگین (۴/۱) مربوط به مؤلفه «تناسب اهداف کارکنان با اهداف دانشگاه» است.

جدول ۵. شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی مولفه‌های عامل مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان

شماره	مؤلفه (شاخص)	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	استاندارد انحراف	میانگین رتبه‌ها	رتبه شاخص
۴۷	تلاش فرد در جهت تحقق چشم‌انداز و اهداف دانشگاه	۲۵۶	۱	۵	۴/۲۲	۰/۸۴۹	۲۶/۰۴	۱
۴۸	میزان آگاهی فرد از چشم‌انداز، رسالت و اهداف دانشگاه	۲۵۹	۱	۵	۴/۱۴	۰/۸۴۸	۲۴/۲	۳
۴۹	پذیرش تغییرات سازمان در راستای تحقق چشم‌انداز، رسالت و اهداف دانشگاه	۲۵۸	۱	۵	۴/۱۰	۰/۸۶۷	۲۳/۷۲	۴
۵۰	تناسب اهداف کارکنان با اهداف دانشگاه (تلاش فرد برای هم‌پوشانی اهداف فردی و سازمانی)	۲۵۸	۱	۵	۴/۱۸	۰/۸۶۴	۲۵/۵۳	۲

در رتبه دوم قرار گرفته و مؤلفه «پذیرش تغییرات سازمان در راستای تحقق چشم‌انداز، رسالت و اهداف دانشگاه» (با میانگین رتبه ۲۳/۷۲) در رتبه آخر قرار دارد.

بر اساس نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان، مؤلفه «تلاش فرد در جهت تحقق چشم‌انداز و اهداف دانشگاه» (با میانگین رتبه ۲۶/۰۴) در رتبه اول، مؤلفه «تناسب اهداف کارکنان با اهداف دانشگاه» (با میانگین رتبه

#### ۶. عامل فیزیکی و مادی

جدول ۶. شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه‌بندی مولفه‌های عامل فیزیکی و مادی

شماره	مؤلفه (شاخص)	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	استاندارد انحراف	میانگین رتبه‌ها	رتبه شاخص
۵۱	تناسب امکانات و تجهیزات لازم با وظایف و فعالیت‌های کاری (امکانات سخت‌افزاری)	۲۶۰	۱	۵	۴/۳۱	۰/۸۱۴	۲۷/۸۹	۵
۵۲	بهره‌گیری و در اختیار گذاشتن امکانات نرم‌افزاری برای انجام کارها (متناسب با شغل)	۲۶۰	۱	۵	۴/۲۷	۰/۸۲۳	۲۷/۴۳	۶
۵۳	فراهم بودن محیط کار آرام و امن برای انجام امور	۲۵۹	۱	۵	۴/۴۸	۰/۸۰۴	۳۲/۴	۲
۵۴	بهره‌گیری از وسایل و تجهیزات ایمن و استاندارد در انجام امور	۲۶۰	۱	۵	۴/۳۲	۰/۸۸۳	۲۹/۱۴	۴
۵۵	تناسب حقوق با فعالیت کاری	۲۵۹	۱	۵	۴/۴۸	۰/۸۸۲	۳۳/۱۵	۱
۵۶	در اختیار گذاشتن امکانات رفاهی متناسب با شأن پرسنل	۲۶۰	۱	۵	۴/۴۰	۰/۹۶۷	۳۱/۷۸	۳

«تناسب حقوق با فعالیت کاری» (با میانگین رتبه ۳۳/۱۵) در رتبه اول، مؤلفه «فراهم بودن محیط کار آرام و امن برای انجام امور» (با میانگین رتبه ۳۲/۴) در رتبه دوم قرار گرفته و مؤلفه «بهره‌گیری و در اختیار گذاشتن امکانات نرم‌افزاری برای انجام کارها» (با میانگین رتبه ۲۷/۴۳) در رتبه آخر قرار دارد.

### \* مقایسه عوامل شش‌گانه سازنده کیفیت نیروی

#### انسانی

جدول ۶ شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه بندی مؤلفه‌های عامل فیزیکی و مادی را نشان می‌دهد، هر چند همه میانگین‌ها در سطح بالایی قرار دارند اما بررسی صوری نشان می‌دهد که بیشترین میانگین (۴/۴۸) مربوط به مؤلفه‌های «فراهم بودن محیط کار آرام و امن برای انجام امور» و «تناسب حقوق با فعالیت کاری» و کمترین میانگین (۴/۲۷) مربوط به مؤلفه «بهره‌گیری و در اختیار گذاشتن امکانات نرم‌افزاری برای انجام کارها» است. بر اساس نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی مؤلفه‌های عامل مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان، مؤلفه

جدول ۷. شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه بندی عوامل شش‌گانه سازنده کیفیت نیروی انسانی

رتبه عامل	میانگین رتبه‌ها	انحراف استاندارد	میانگین	حد ادا ثر	حداقل	فراوانی	شماره سوال‌ها	تعداد سوال	عوامل
۳	۳/۶۲	۰/۴۸۹۳۹	۴/۳۷۴۰	۵/۰۰	۲/۷۰	۲۶۰	۱۰ تا ۱۰	۱۰	روان‌شناختی
۶	۲/۹۸	۰/۵۷۶۵۳	۴/۲۲۹۰	۵/۰۰	۲/۰۰	۲۶۰	۱۱ تا ۱۸	۸	آموزشی
۵	۳/۱۱	۰/۵۴۳۸۶	۴/۲۷۴۲	۵/۰۰	۲/۰۰	۲۶۰	۱۹ تا ۳۶	۱۸	مدیریتی
۱	۴/۱۹	۰/۵۱۹۹۸	۴/۴۶۵۸	۵/۰۰	۲/۶۰	۲۶۰	۳۷ تا ۴۶	۱۰	فرهنگی، اخلاقی
۴	۳/۱۲	۰/۷۶۲۱۶	۴/۱۵۹۳	۵/۰۰	۱/۰۰	۲۵۹	۴۷ تا ۵۰	۴	مبتنی بر رسالت و اهداف
۲	۳/۹۸	۰/۷۰۷۲۵	۴/۳۷۴۵	۵/۰۰	۱/۱۷	۲۶۰	۵۱ تا ۵۶	۶	فیزیکی و مادی
		۰/۴۶۹۸۶	۴/۳۱۳۰	۵/۰۰	۲/۵۰	۲۶۰	۱-۵۶	۵۶	کل

جدول ۸. تجزیه و تحلیل عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی

P- value Sig	آماره آزمون خی ۲	درجه آزادی	تعداد	شاخص
۰/۰۰۰	۱۰۱/۴۱۰	۵	۲۵۹	عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی

۸  $P - VALUE = 000 < 5\%$  پس فرضیه صفر رد می‌شود، یعنی رتبه بندی یا اولویت بندی عامل‌ها با هم متفاوت هستند. عامل «فرهنگی، اخلاقی» (با میانگین رتبه ۴/۱۹) در رتبه اول و عامل «فیزیکی و مادی» (با میانگین رتبه ۳/۹۸) در رتبه دوم و عامل «آموزشی» (با میانگین رتبه ۲/۹۸) در رتبه آخر قرار دارد.

جدول ۷ شاخص‌های توصیفی و آزمون رتبه بندی عوامل شش‌گانه سازنده کیفیت نیروی انسانی را نشان می‌دهد، هر چند همه میانگین‌ها در سطح بالایی قرار دارند اما بررسی صوری نشان می‌دهد که بیشترین میانگین (۴/۴۶) مربوط به عامل «فرهنگی، اخلاقی» و کمترین میانگین (۴/۱۵) مربوط به عامل «مبتنی بر اهداف و رسالت» است.

بر اساس نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی با توجه به اینکه طبق جدول

شایان ذکر است یافته‌های تحقیق مؤید عوامل شناسایی شده می‌باشد.

## ۲. عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد مرکب از چه شاخص‌هایی هستند؟

۵۶ شاخص مندرج در جداول بخش ۴-۴ تحقیق به عنوان مؤثرترین شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی، بر اساس هدایت و راهنمایی اساتید محترم راهنما و مشاور و توجه به مطالعات ملی و جهانی و مصاحبه با خبرگان علمی‌الخصوص صاحب‌نظران این حوزه در جامعه آماری مورد تحقیق، شناسایی گردید.

## ۳. اولویت بندی شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد چگونه است؟

جدول ۹ پنج شاخص اول و آخر عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی را بر اساس رتبه بندی با استفاده از آزمون فریدمن نشان می‌دهد.

جدول ۹. رتبه بندی شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی با استفاده از آزمون فریدمن

شماره شاخص	شاخص	میانگین رتبه ها	رتبه
۵	برخورداري فرد از وجدان‌کاري و انجام امور محوله به طور کامل	۳۶/۳۶	۱
۱	داشتن حسن خلق و رفتار جلدی، مودبانه و احترام آمیز فرد با ارباب رجوع	۳۶/۰۳	۲
۴۰	احساس مسئولیت فرد در قبال بیت المال سازمانی	۳۴/۸۸	۳
۴۳	پرهیز از تحقیر همکاران و ارباب رجوع	۳۴/۲۹	۴
۴۱	اجتناب فرد از بهره‌گیری غیر مشروع از اموال سازمانی	۳۴/۰۶	۵
۴۸	میزان آگاهی فرد از چشم انداز، رسالت و اهداف دانشگاه	۲۴/۲	۵۲
۴۹	پذیرش تغییرات سازمان در راستای تحقق چشم انداز، رسالت و اهداف دانشگاه	۲۳/۷۲	۵۳
۸	داشتن ظاهری برازنده متناسب با شان کارمندی	۲۲/۹۴	۵۴
۲۴	توانایی نوشتن گزارش‌های لازم	۲۲/۳۱	۵۵
۱۷	توانایی به کارگیری بسته‌های نرم‌افزاری تهیه شده توسط دانشگاه	۲۰/۲۱	۵۶

با توجه به این یافته‌ها، پاسخ پرسش‌های پژوهش عبارت است از:

## ۱. عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد کدامند؟

کیفیت نیروی انسانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت منابع انسانی می‌باشد که در فرآیند سازمانی و داشتن محیط پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده دارد. در این پژوهش برای تعیین عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی، با توجه به دیدگاه صاحب‌نظران مختلف در خصوص عوامل تاثیرگذار بر کیفیت نیروی انسانی مواردی مانند وضعیت کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی، همچنین بررسی پیشینه پژوهش در داخل و خارج از ایران و مطالعات پژوهشگران در مورد میزان بهره‌وری و توانمندسازی نیروی انسانی، شش عامل روان‌شناختی، آموزشی، مدیریتی، فرهنگی- اخلاقی، مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان و فیزیکی و مادی به عنوان عوامل مؤثر و سازنده کیفیت نیروی انسانی شناسایی گردید.

جدول ۱۰. تجزیه و تحلیل شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی

شاخص	تعداد	درجه آزادی	آماره آزمون $\chi^2$	P- value Sig
شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی	۲۱۸	۵۵	۸۶۱/۲۶۰	۰/۰۰

عامل آموزشی (با میانگین رتبه ۲۰/۲۱) کمترین رتبه را در بین مجموع شاخص‌ها به خود اختصاص داده است.

#### یافته‌های فرعی

نتایج آزمون تی نشان داد که عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر پاسخ‌دهندگان مونث و مذکر یکسان نمیباشد و میانگین بدست آمده نشان می‌دهد که کارکنان مونث نقش عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی را بالاتر از کارکنان مذکر برآورد نموده است.

برای اولویت‌بندی شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد از آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شده است. چون  $P - VALUE = 000 < 5\%$  پس فرضیه صفر رد می‌شود، یعنی رتبه بندی یا اولویت بندی شاخص‌ها با هم متفاوت هستند. شاخص «برخورداری فرد از وجدان‌کاری و انجام امور محوله به طور کامل» از عامل روانشناختی (با میانگین رتبه ۳۶/۳۶) بالاترین رتبه را دارد و شاخص «توانایی به کارگیری بسته‌های نرم‌افزاری تهیه شده توسط دانشگاه» از

جدول ۱۱. سطح معنی داری میانگین عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از دیدگاه پاسخ‌دهندگان مونث و مذکر

جنسیت	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	مقدار T	سطح معناداری
مذکر	۱۶۰	۴/۲۵۷۹	۰/۴۸۸۷۳	۲۴۷	-۲/۵۷۲	۰/۰۱۱
مونث	۸۹	۴/۴۱۷۷	۰/۴۳۴۲۸			

عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر پاسخ‌دهندگان با سطوح سنی مختلف تقریباً یکسان است و تفاوت معنی داری بین پاسخ‌دهندگان با گروه‌های سنی مختلف بر روی عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی وجود ندارد ( $P > 0.05$ ).

نتایج آزمون تی نشان داد که عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر پاسخ‌دهندگان متأهل و مجرد یکسان می‌باشد ( $P = 0.971$ ). برای بررسی تفاوت نگرش پاسخ‌دهندگان بر حسب سن آنها در مورد عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از آزمون ANOVA استفاده نمودیم که نتایج نشان داد که

جدول ۱۲. سطح معنی داری میانگین عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر سن

منابع پراکندگی	درجه آزادی	مجموعه مجذورات	میانگین مجذورات	نسبت F	احتمال P
واریانس بین گروهی	۵	۲/۳۲۷	۰/۴۶۵	۲/۲۵۵	۰/۰۵۱
واریانس درون گروهی	۲۴۷	۵۰/۹۷۷	۰/۲۰۶		
کل	۲۵۲	۵۳/۳۰۴			



نتایج تجزیه واریانس نشان داد که عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر پاسخ دهندگان با سطوح تحصیلی مختلف یکسان است و تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول ۱۳. سطح معنی داری میانگین عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر سطح تحصیلات

منابع پراکندگی	درجه آزادی	مجموعه مجذورات	میانگین مجذورات	نسبت F	احتمال P
واریانس بین گروهی	۲	۰/۶۲۳	۰/۳۱۲	۱/۴۱۱	۰/۲۴۶
واریانس درون گروهی	۲۵۶	۵۶/۵۴۰	۰/۲۲۱		
کل	۲۵۸	۵۷/۱۶۳			

نتایج تجزیه واریانس نشان داد که عوامل سازنده کیفیت تحصیلی مختلف یکسان نیست. نیروی انسانی از نظر پاسخ دهندگان با گروه رشته‌های

جدول ۱۴. سطح معنی داری میانگین عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر گروه رشته تحصیلی

منابع پراکندگی	درجه آزادی	مجموعه مجذورات	میانگین مجذورات	نسبت F	احتمال P
واریانس بین گروهی	۶	۳/۰۰۱	۰/۵۰۰	۲/۲۹۵	۰/۰۳۶
واریانس درون گروهی	۲۴۷	۵۳/۸۱۵	۰/۲۱۸		
کل	۲۵۳	۵۶/۸۱۵			

سازمانی مختلف یکسان است و تفاوت معنی داری وجود ندارد (P=0.590).

### بحث و نتیجه گیری

از جمله مبانی اساسی تضمین کیفیت در سازمان، بهره‌مندی از نیروی انسانی کارآمد و خیره با شاخص‌های کیفی مناسب است. نیروی انسانی به عنوان متولی امر برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری، نظارت و کنترل، نقش پر اهمیتی در پیشبرد اهداف متعالی سازمان ایفا می‌کند. اهمیت و جایگاه منحصر به فرد نیروی انسانی در موقعیت رقابتی هر سازمان، هر صاحب نظری را بر آن می‌دارد که در مقوله مزیت رقابتی، به نیروی انسانی به عنوان با ارزش‌ترین سرمایه سازمانی نگاه شود چرا که برخلاف سایر منابع سازمانی نه تنها با مصرف کردن مستهلک نمی‌شود و کاهش نمی‌یابد بلکه تنها سرمایه‌ای است که فزاینده است و با تجربه و مهارتی که کسب می‌نماید موجب عملکرد بهتر و بیشتر سازمان‌ها می‌گردد [۲]. سازمان‌ها در کنار سایر برنامه‌ریزی‌هایی که انجام می‌دهند باید در راستای ارتقای کیفیت و توانمندی نیروی

بنابراین بررسی نتایج آزمون تحلیل واریانس مربوط به مقایسه نظر افراد با گروه رشته‌های تحصیلی متفاوت با استفاده از آزمون تعقیبی توکی بیانگر وجود تفاوت معنادار بین نظر افراد با رشته‌های تحصیلی می‌باشد (F=۲/۲۹۵; sig=۰/۰۳۶).

نتایج تجزیه واریانس نشان داد که عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر پاسخ دهندگان با سابقه کار مختلف یکسان است و تفاوت معنی داری وجود ندارد (P=0.488).

نتایج تجزیه واریانس نشان داد که عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر پاسخ دهندگان با وضعیت استخدامی مختلف یکسان است و تفاوت معنی داری وجود ندارد (P=0.941).

نتایج آزمون تی نشان داد که عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر پاسخ دهندگان هیات علمی و کارمند یکسان می‌باشد (P=0.892).

نتایج تجزیه واریانس نشان داد که عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی از نظر پاسخ دهندگان با پست

الف) عامل روانشناختی: شاخص «برخورداري فرد از وجدان‌کاري و انجام امور محوله به طور کامل» با میانگین رتبه ۳۶/۳۶

ب) عامل آموزشی: شاخص «مهارت فرد در استفاده تلفیقی از تجربه، آموزش و تحصیلات» با میانگین رتبه ۲۹/۶۸

ج) عامل مدیریتی: شاخص «داشتن نظم و انضباط اداری» با میانگین رتبه ۳۲/۴۸

د) عامل فرهنگی، اخلاقی: شاخص «احساس مسئولیت فرد در قبال بیت‌المال سازمانی» با میانگین رتبه ۳۴/۸۸

ه) عامل مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان: شاخص «تلاش فرد در جهت تحقق چشم‌انداز و اهداف دانشگاه» با میانگین رتبه ۲۶/۰۴

و) عامل فیزیکی و مادی: شاخص «تناسب حقوق با فعالیت کاری» با میانگین رتبه ۳۳/۱۵

با توجه به شاخص‌های برتر می‌توان نتیجه گرفت ارکان اصلی تشکیل دهنده یک محیط کار با نیروی انسانی کیفی و توانمند همانا وجدان‌کاري، توانایی به کارگیری کارکنان از تحصیلات، تجربه کاری و آموزش به صورت توأمان، رعایت دقیق نظم و انضباط اداری تعیین شده از طرف سازمان، احساس مسئولیت در حفظ و حراست از بیت‌المال سازمان، تلاش برای تحقق چشم‌انداز و اهداف دانشگاه و تناسب حقوق با فعالیت کاری می‌باشد، لذا این شاخص‌ها می‌توانند به عنوان نقشه راه مدیران در تدوین برنامه‌های مرتبط با شناسایی شاخص‌ها و عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی و کیفی سازی و ارتقاء توانمندی نیروی انسانی هر سازمان مورد توجه قرار بگیرد.

با تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به کلیه شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد، شاخص «برخورداري فرد از وجدان‌کاري و انجام امور محوله به طور کامل» با میانگین رتبه ۳۶/۳۶ از عامل روانشناختی در رتبه اول و شاخص «توانایی به کارگیری بسته‌های نرم‌افزاری تهیه شده توسط دانشگاه» با میانگین رتبه ۲۰/۲۱ در رتبه آخر در بین ۵۶ شاخص شناسایی شده قرار گرفته است. می‌توان نتیجه گرفت

انسانی نیز برنامه‌ریزی داشته باشند، زیرا شرط لازم موفقیت سایر برنامه‌ها، داشتن نیروی انسانی کارآمد با انگیزه و ماهر است؛ به همین منظور کیفی سازی و شناسایی عوامل موثر در ارتقای کیفیت نیروی انسانی در همه سازمان‌ها امری لازم و ضروری است [۴]. آهنگیان در تحقیقی روی عوامل بازدارنده و پیش‌برنده کیفیت خدمات آموزشی، منابع انسانی مجرب را بعنوان یکی از مهمترین عامل پیش‌برنده کیفیت خدمات آموزشی معرفی نمودند [۳].

دانشگاه مهم‌ترین و اساسی‌ترین مکانی است که قادر است روحیه خلاقیت، ابتکار، خودباوری و اعتماد به نفس را در کارکنان شکوفا سازد. دانشگاه‌ها از گرانبهارترین ذخایری هستند که جامعه برای پیشرفت و توسعه در اختیار دارد. پژوهش حاضر از لحاظ موضوعی به بررسی عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد پرداخته است. عوامل شناسایی شده در این پژوهش عبارتند از:

الف) روانشناختی

ب) آموزشی

ج) مدیریتی

د) فرهنگی، اخلاقی

ه) مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان

و) فیزیکی و مادی.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد، نشان‌دهنده این موضوع است، میانگین کلیه شاخص‌های شناسایی شده بالاتر از متوسط می‌باشد. لذا این شاخص‌ها می‌تواند به عنوان معیاری برای سنجش عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد مورد استناد قرار گیرد.

#### ۱. اولویت بندی شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت

##### نیروی انسانی در دانشگاه شاهد چگونه است؟

با تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد، بالاترین رتبه در بین شاخص‌های هر یک از عوامل شش‌گانه، از دیدگاه پاسخ‌دهندگان به شرح زیر می‌باشد:

تخصصی، مهارت فنی بالاترین اثر و اولویت و انگیزه کاری کمترین اولویت را به خود اختصاص داده است، نشان می‌دهد که در تحقیق حاضر نیز شاخص‌هایی همچون توانایی فرد در استفاده تلفیقی از تجربه، تحصیلات و آموزش که نوعی مهارت فنی تلقی می‌شود بیشترین تأثیر را دارد.

در مقایسه دیگر، با نتایج پژوهش نصیری پور و همکاران [۲۳]، تحت عنوان سنجش مؤلفه‌های بهره‌وری نیروی انسانی که هر چه معنویت در محیط کار بیش‌تر باشد کارکنان بیش‌تر تمایل به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی دارند و در نتیجه با گرایش داشتن به این گونه رفتارها خدمات موجود در سازمان می‌تواند با کیفیت بالاتری ارائه گردد؛ در نتایج تحقیق حاضر نیز، عامل فرهنگی، اخلاقی بالاترین رتبه را در بین عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی به خود اختصاص داده است که بین شاخص‌های تشکیل دهنده این عامل و معنویت ارتباط مستقیمی وجود دارد.

در مقایسه‌ای دیگر با پژوهش زارع [۱۴]، تحت عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان فارس که نتیجه گرفت مولفه امنیت و ایمنی شغلی در رتبه اول و مولفه حقوق و دستمزد منصفانه و دیگر مولفه در مراحل بعد موجب ارتقای رفتار شهروندی سازمانی می‌گردند؛ در نتایج تحقیق حاضر نیز، شاخص‌های داشتن محیط کار امن و آرام و تناسب حقوق با فعالیت کاری مربوط به عامل فیزیکی و مادی، بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده است.

### پیشنهادهای پژوهش

پیشنهادهای پژوهش به شرح ذیل است:

۱. با توجه به مطالعات نظری و پژوهش‌های مورد بررسی که در فصل دوم این رساله بیان شد و نتیجه مهم این پژوهش مبنی بر اینکه شاخص‌های شناسایی شده عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد، بالاتر از میانگین است، لذا پیشنهاد می‌شود اقدامات و تدابیر لازم برای به کارگیری این شاخص‌ها در جهت کیفی‌سازی و توانمندسازی نیروی انسانی دانشگاه شاهد اتخاذ گردد که ذیلاً تعدادی از این تدابیر مورد اشاره قرار

همانگونه که در آموزه‌های دینی و همچنین در دانشگاه شاهد به عنوان دانشگاه ارزشی و مولود انقلاب، به اهمیت و جایگاه وجدان به عنوان نیروی باطنی کنترل کننده اعمال و رفتار انسان از یک طرف و انجام امور به طور کامل و ثمربخش تا حصول نتیجه نهایی از طرف دیگر، تأکید می‌شود، از نظر پاسخ‌دهندگان نیز شاخص برخوردار از این خصیصه‌ها مورد توجه قرار گرفته است.

### ۲. عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه

#### شاهد کدامند؟

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به شش عامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد، به شرح «روان‌شناختی، آموزشی، مدیریتی، فرهنگی - اخلاقی، مبتنی بر رسالت و اهداف سازمان و فیزیکی و مادی» نشان‌دهنده این موضوع است که میانگین تمام عوامل از متوسط بالاتر می‌باشد. در تجزیه و تحلیل عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی با استفاده از آزمون فریدمن، این عوامل در مقایسه با همدیگر از اهمیت متفاوتی برخوردار بوده، به طوری که عامل «فرهنگی، اخلاقی» در رتبه اول با میانگین رتبه ۴/۱۹ از دیدگاه پاسخ‌دهندگان قرار گرفته است. می‌توان نتیجه گرفت که عامل فرهنگی، اخلاقی و شاخص‌های مرتبط با این عامل از وزن و اهمیت بیشتری در بین عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی برخوردار است. این نتیجه بیانگر اهمیت جایگاه فرهنگ و اخلاق در دانشگاه شاهد به عنوان یک دانشگاه ارزشی به طور اخص و سایر محیط‌های کاری به عنوان کشوری مبتنی بر آموزه‌های اسلامی به طور اعم می‌باشد.

در رتبه‌های بعدی به ترتیب عامل «فیزیکی و مادی» با میانگین رتبه ۳/۹۸، عامل «روانشناختی» با میانگین رتبه ۳/۶۲، عامل «مبتنی بر اهداف و رسالت سازمان» با میانگین رتبه ۳/۱۲، عامل «مدیریتی» با میانگین رتبه ۳/۱۱ و عامل «آموزشی» با میانگین رتبه ۲/۹۸ قرار دارند.

مقایسه این تحقیق با پژوهش شهابی [۱۱] با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر شایستگی کارکنان با رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه گروهی» که بیان نموده‌اند بین عوامل شناسایی شده، عوامل تخصصی بیشترین تأثیر را بر شایستگی کارکنان دارد و از بین عوامل

می‌گیرد:

- مطالعه‌ی ساختار سازمانی دانشگاه از حیث تناسب با عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی؛  
- استقرار کامل نظام پیشنهادها و توجه بیشتر به نظرات کارکنان در مورد بهبود روش‌ها؛  
- ایجاد مکانیزمی به منظور ارزیابی و بازنگری اثر بخشی کانال‌های ارتباطی در سازمان؛  
- مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به کار فرد و نظرخواهی از آن‌ها؛

- توجه به رشد حرفه‌ای کارکنان در همه زمینه‌ها؛  
- توجه به ارزش‌ها و هنجارهای پذیرفته‌شده از سوی کارکنان به منظور تقویت حس وفاداری و تعلق به سازمان؛ - اجرای برنامه‌هایی برای تقویت روابط و نگرش مثبت کارکنان و مدیران نسبت به سازمان و همکاران که موجب ارتقای وظیفه‌شناسی و وفاداری کارکنان و همدلی و همکاری‌های داوطلبانه بیشتر می‌شود و تایید و حمایت از ارتقاء و ترفیع آن دسته از کارکنانی که در پی ترویج مولفه‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی هستند؛

- پیش‌بینی سازوکار مناسب برای اطلاع‌یابی از مشکلات کارکنان و حمایت لازم از آنان در مواقع ضروری؛ - توجه به برخورداری از درجه مناسبی از شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در پذیرش کارکنان جدید الاستخدام به منظور حفظ و ارتقای وضع موجود؛

۲. برای بالا بردن قدرت تعمیم یافته‌های پژوهش، لازم است پرسش‌نامه‌ی شناسایی شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی برای محیط‌های آموزشی و غیرآموزشی بصورت جامع نرم شود.

با تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد، بالاترین رتبه در بین شاخص‌های هر یک از عوامل شش-گانه، به شرح زیر می‌باشد:

- شاخص «برخورداری فرد از وجدان‌کاری و انجام امور محوله به طور کامل» با میانگین رتبه ۳۶/۳۶ در عامل روانشناختی؛

- شاخص «مهارت فرد در استفاده تلفیقی از تجربه، آموزش و تحصیلات» با میانگین رتبه ۲۹/۶۸ در عامل آموزشی؛

- شاخص «داشتن نظم و انضباط اداری» با میانگین رتبه ۳۲/۴۸ در عامل مدیریتی؛

با تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به کلیه شاخص‌های عوامل سازنده کیفیت نیروی انسانی در دانشگاه شاهد، شاخص «برخورداری فرد از وجدان‌کاری و انجام امور محوله به طور کامل» با میانگین رتبه ۳۶/۳۶ از عامل روانشناختی در رتبه اول و شاخص «توانایی به کارگیری بسته‌های نرم‌افزاری تهیه شده توسط دانشگاه» با میانگین رتبه ۲۰/۲۱ در رتبه آخر در بین ۵۶ شاخص شناسایی شده قرار گرفته است.

#### منابع

1. David Goss; Principles of Human resources Management, Routledye London, 1994.
۲. رضایی‌نژاد، عبدالرضا (۱۳۸۰). مدیریت آینده دهه ۱۹۹۰ و پس از آن، انتشارات خدمات فرهنگی رسا.
۳. دسلر، گری (۱۳۸۱). مبانی مدیریت منابع انسانی، ترجمه علی پارسائیان سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم.
۴. هرسی، پال و بلانچارد، کنت (۱۹۹۳). مدیریت رفتار سازمانی: کاربرد منابع انسانی، ترجمه علی علاقه بند (۱۳۸۵)، تهران: نشر امیرکبیر، چاپ بیست و هشتم.
5. Baron, J. N. & Kreps, D. M. (1999), Strategic Human Resources: Frameworks for General Managers. New York: John Wiley & Sons, Inc.
۶. نجاری‌نژاد، حسن (۱۳۸۷). بررسی تاثیر توانمندسازی شناختی کارکنان بر عوامل اثرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت ملی حفاری ایران، تهران: پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شاهد.

۷. عمید، حسن (۱۳۶۷). فرهنگ فارسی، تهران: انتشارات امیرکبیر.
۸. عزیزی، نعمت‌اله (۱۳۷۹). مفهوم کیفیت و نظام‌های بهبود آن در آموزش و پرورش. فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۶۱: صص. ۲۳-۴۳.
۹. بازرگان، عباس (۱۳۷۷). آغازی بر کیفیت در آموزش عالی ایران: چالش‌ها و چشم‌اندازها. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۱۵ و ۱۶.
۱۰. یمنی دوزی سرخابی، محمد، محمدحسن پرداختچی و هایده ترابی‌کیا (۱۳۸۰). پژوهش در خصوص ارتباط فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه تهران، فصلنامه علمی- پژوهشی علوم انسانی، دانشگاه الزهراء. س ۱۱، ش ۳۹، پاییز، صص. ۲۷۷-۳۰۳.
۱۱. شهابی، لیلا. (۱۳۹۲). شناسایی و الویت‌بندی عوامل موثر بر شایستگی کارکنان با رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه گروهی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شاهد.
۱۲. واثق، قادر علی. (۱۳۸۸). معیارهای شایسته‌سالاری در اسلام، معرفت، شماره ۱۴۱، سال هیجدهم.
۱۳. اربابی سرجو، عزیز الله. (۱۳۹۰). تحلیل مقایسه‌ای ارزیابی شایستگی‌های مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان و دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بر اساس الگوی بازخورد ۳۶۰ درجه، پایان‌نامه دکتری، دانشگاه اصفهان.
۱۴. زارع، فرجام. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شاهد، دانشکده علوم انسانی.
۱۵. معروفی، یحیی و همکاران (۱۳۹۲) بررسی سطح توانمندی شغلی مربیان پرورشی دوره ابتدایی و
- راهکارهای توسعه آن. پژوهش‌های آموزش و یادگیری (دانشور رفتار سابق)، شماره ۳، ۱۷۸-۱۶۳.
16. Draganidis, Fotis & Mentaz Gregotis (2006). "Competency Based Management: A Review of System and Approaches", Information Management and Computer Security, Vol.1, No. 1, pp. 51-844
17. Baird, James. (2006). An Investigation of empowerment mechanism on job satisfaction and organization commitment among technical college employees, Capella university.
18. Chanasiri, Wittaya & Srisa-Ard. (2009). Core competencies of Public universities supporting line administrators in Thailand. The social science, 4, 1, pp. 128-132.
19. Cochran. G. R, B. S. M. S. (2009). Ohio State University Extension Competency Study: Developing a Competency Model for a 21st Century Extension Organization.
20. Randolph, W. A., (1998). Navigating the journey to Empowerment Organizational Dynamics, Vol. 3, pp. 23-24.
21. Saleh, S. D., Wang, C. K., (1994). The Management of Innovation Structure and Organizational, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 54, No. 1, pp. 7-22.
۲۲. آهنچیان، محمدرضا (۱۳۹۲) مدیریت کیفیت در مدارس شاهد و ایثارگر: بررسی عوامل بازدارنده و پیش‌برنده کیفیت خدمات آموزشی و معرفی مدل مطلوب. پژوهش‌های آموزش و یادگیری (دانشور رفتار سابق)، شماره ۳، صص ۲۳۰-۲۱۷.
۲۳. نصیری پور، امیراشکان؛ ریسی، پوران؛ طبیبی، سیدجمال‌الدین؛ مهربان، فردین؛ فرمانبر، ربیع‌اله (۱۳۸۹). سنجش مولفه‌های بهره‌وری نیروی انسانی. مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره ۱۹، شماره ۷۴.

