

علوم مدیریت و توسعه

مطالعات کاربردی در دو ماهنامه علمی-تخصصی

دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال سوم، شماره ۹، اردیبهشت ۹۷

بازخوانی شاخص‌های اثرگذار در رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری

داود حبیبی، افسانه کسالایی، سیدجمشید افتخاری یوسف آباد، سید هدایت محمدی

بررسی و تبیین عوامل مؤثر بر ایمنی شهری؛ مورد مطالعه : سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهر تبریز

رامین صدیقی

تأثیر بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی با نقش میانجی تعهد سازمانی

یونس نیکخواه تکه‌داش، مهرداد معصومی

بررسی رابطه مدیریت استعداد و با نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان

حسین میرزا حکیم، محمد مهدی پورسعید

تأثیر تسهیم دانش و ارتباط بین عملکرد کارکنان در شرکت بهره‌برداری نفت و گاز آغا جاری

محمد لدنی، فاطمه ملک زاده

معرفی سیستم مدیریت کارخانه سایپا و بررسی آن از منظر مدل تعالی

اسماعیل شهاب، علیرضا زارع زیدی



مطالعات کاربردی در دو ماهنامه اقتصادی

علوم مدیریت و توسعه

نشریه علمی-تخصصی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه،

سال سوم، شماره یک (پیاپی: ۹)، اردیبهشت ۱۳۹۷

ISSN: 2538-6409

صاحب امتیاز و مدیر مسئول:
منیژه ملائی

زیر نظر شورای سردبیری
مدیر داخلی: مهرداد فتاحی

اعضای شورای علمی نشریه:

سرکار خانم دکتر مریم اخوان خرازیان، دانشگاه شهید بهشتی

سرکار خانم دکتر طیبه امیرخانی، دانشگاه شهید بهشتی

جناب آقای دکتر روحاله بیات، دانشگاه بین المللی امام خمینی

جناب آقای دکتر محمد تابان، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر مهدی حیدری، دانشگاه ارومیه

جناب آقای دکتر هاشم زارع، دانشگاه شیراز

جناب آقای دکتر سجاد شکوه یار، دانشگاه شهید بهشتی

جناب آقای دکتر داود طالبی، دانشگاه شهید بهشتی

سرکار خانم دکتر زینب طولابی، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر حسین عظیمی، دانشگاه زنجان

سرکار خانم دکتر عالیہ کاظمی، دانشگاه تهران

جناب آقای دکتر حسین کاظمی، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

سرکار خانم دکتر نرگس مرادخانی، دانشگاه زنجان

جناب آقای دکتر سیدرضا میرعسکری، دانشگاه گیلان

جناب آقای دکتر عباس نرگسیان، دانشگاه تهران

جناب آقای دکتر علی یاسینی، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر محمد مهدی مظفری، دانشگاه بین المللی امام خمینی



۰۲۱ ۳۳ ۲۰ ۲۴ ۸۷



۰۲۶ ۳۴ ۴۳ ۶۹ ۵۹



۰۲۱ ۴۳ ۸۵ ۷۱ ۲۴

نشانی: کرج، بلوار امام خمینی (باغستان)، بین
خیابان پنجم و ششم، روبروی مجموعه ورزشی
انقلاب، پلاک ۷۳۵، ساختمان پرند، واحد ۱



فراخوان پذیرش مقاله

علوم مدیریت با توجه به نفوذ فراگیر در میان علوم انسانی نقشی بی‌بدیل در توسعه و رشد کشور ایفا می‌کند. بشر در شروع قرن بیست و یکم با تحول شگرفی مواجه شد. این تحول محصول تغییر مفهوم ارتباط، اطلاعات و رسانه بوده است. دگرگونی در ارتباط و انتقال اطلاعات، امکانات آموزشی و پژوهشی را در اختیار بخش بسیار بزرگتری از مردم جهان قرار داد. توسعه آموزش، منجر به ظهور مفاهیم جدیدی در رسانه شد و افراد مختلف را قادر ساخت تا به منابع علمی بروز دسترسی پیدا کنند. تغییر فناوری در کنار افزایش دانشجویان و محققین باعث شد تا مقالات علمی زیادی در مجامع علمی، همایشها و نشریات پژوهشی منتشر شود.

با این نگاه نشریه «مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه» توسط موسسه مدیریت دانش شباک و با همکاری علمی اساتید برجسته دانشگاه‌های کشور به انتشار مقالات علمی در زمینه مدیریت، اقتصاد و حسابداری می‌پردازد. از اینرو از تمام اساتید، صاحب‌نظران، کارشناسان، دانشجویان و پژوهشگران دعوت می‌نماید با ارسال مقالات علمی خود از طریق وبسایت نشریه به نشانی www.asmd.ir در پربارتر کردن این نشریه ما را یاری نمایند.

برای ارسال مقاله به نشریه کافی است تا در وبسایت ثبت‌نام نموده و با ورود به پنل کاربری، مقاله خود را ثبت کنید. پس از بررسی اولیه و داوری علمی از طرف تحریریه جهت انتشار مقاله با نویسندگان رابط تماس گرفته می‌شود.

محورهای نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه:

- مدیریت دولتی
- مدیریت بازرگانی
- مدیریت صنعتی
- مدیریت مالی
- مدیریت بیمه
- مدیریت گردشگری
- مدیریت فناوری اطلاعات
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت توسعه
- مدیریت MBA، اجرایی و شهری
- کارآفرینی و مدیریت کسب و کار
- مدیریت دانش و مطالعات میان رشته‌ای

فهرست مقالات

صفحه	عنوان مقاله
۱	بازخوانی شاخص‌های اثرگذار در رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری داود حبیبی، افسانه کسالایی، سیدجمشید افتخاری یوسف آباد، سید هدایت محمدی
۱۳	بررسی و تبیین عوامل مؤثر بر ایمنی شهری؛ مورد مطالعه: سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهر تبریز رامین صدیقی
۴۱	تأثیر بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی با نقش میانجی تعهد سازمانی یونس نیکخواه تکه‌دانش، مهرداد معصومی
۵۵	بررسی رابطه مدیریت استعداد و با نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان حسین میرزا حکیم، محمد مهدی پورسعید
۶۷	تأثیر تسهیم دانش و ارتباط بین عملکرد کارکنان در شرکت بهره‌برداری نفت و گاز آغاچاری محمد لدنی، فاطمه ملک زاده
۷۹	معرفی سیستم مدیریت کارخانه سایپا و بررسی آن از منظر مدل تعالی EFQM اسماعیل شهاب، علیرضا زارع زیدی

بازخوانی شاخص‌های اثرگذار در رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری

داود حبیبی^{۱*} افسانه کسالایی^۲ سید جمشید افتخاری یوسف آباد^۳ سید هدایت محمدی^۴

۱- پژوهشگر دکتری شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

۲- کارشناس مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تنکابن، تنکابن، ایران

۳- سید جمشید افتخاری یوسف آباد: کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یاسوج، یاسوج، ایران.

۴- کارشناس ارشد کامپیوتر، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یاسوج، یاسوج، ایران.

davoud.habiby@gmail.com

چکیده

در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد، لذا توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند. احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. وظایف شهرداری در گستره‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به گونه‌ای که هر فرد شهرنشین از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیر دولتی است. وظایفی نظیر: سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای توسعه شهری، امور فنی و اجرایی و عمران شهری، وظایف خدماتی، وظایف اجتماعی و فرهنگی و... همگی از جمله مواردی هستند که بر عهده شهرداری‌ها و مدیریت شهری می‌باشد. کاهش مشکلات زیست‌محیطی، رعایت ترافیک، توجه به فضای سبز، پرداخت به موقع عوارض، مشارکت و همکاری با شهرداری‌ها در زمینه‌های ساخت و سازهای اصولی، جمع‌آوری زباله و مسائل پرشمار دیگر ناشی از مدیریت مشارکتی، که برگرفته از رضایتمندی است صورت می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت، آگاهی از میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری و کمک به حل آن می‌تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته باشد و زندگی پایدار شهری را تضمین کند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، شهرداری، مدیریت شهری، شاخص‌ها.

مقدمه

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تاسیسات زیر بنایی و امثال آن‌ها بر عهده دارد (تقوایی و صفر آبادی، ۱۳۹۰: ۳۶). در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۳). در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی،

اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱).

در اجرای وظایف بسیار گسترده محوله به شهرداری ها و مدیریت روزآمد آنها نگرش مبتنی بر لزوم شفافیت، پاسخگویی، اطلاع رسانی و عدالت، مورد تأکید بوده و با سنجش میزان رضایتمندی شهروندان، می توان از چالش های موجود و نقاط ضعف و تهدیدها و فرصت های احتمالی شناخت مناسبی را حاصل کرد. با استفاده از یافته های سنجش رضایتمندی و پایش فعالیت های متناسب با آن می توان نسبت به جلب رضایت حداکثری شهروندان اقدام کرد (مردعلی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲). در واقع توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). شناخت رضایتمندی شهروندان به شکل دوسویه در زندگی شهروندان و روند برنامه ریزی و سیاست گذاری مدیران شهرداری تاثیر می گذارد و مدیران شهرداری با شناخت دیدگاه های مردم نسبت به عملکرد حوزه های خود می توانند زمینه مشارکت عمومی شهروندان در امر توسعه شهری را فراهم سازند و به هدف غایی شهرداری، یعنی ارائه خدمات مطلوب و رفع نیازهای شهروندان، نایل گردند (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲).

احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای "مشارکت در توسعه شهری" و "بهبود کیفیت محل سکونت خویش" است. در حالیکه نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت پذیری شهروندان می شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی موثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار سازد ارائه خدمات شهری است (هدایت و علمی، ۱۳۹۱: ۴۷). در عین حال می توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهمترین عوامل تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است؛ زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند، لذا جهت اطلاع از ظرفیت های موجود و یا استفاده نشده بایستی عملکرد خود را به صورتی جامع، با مراجعه به نظرات شهروندان، اندازه گیری و ارزیابی نمایند تا از طریق آن مدیران ارشد و میانی استراتژی های مناسب و مورد نیاز شهرداری را در جهت رسیدن به اهداف و چشم انداز توسعه شهری تدوین عملیاتی سازند (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۸). حال باید دید چه مولفه ها و شاخص هایی در ایجاد رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری اثرگذار است.

پیشینه پژوهش

در سال های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری ها و حکومت های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهایی با نظام سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است. در ادامه به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران به طور خلاصه اشاره می شود:

در مطالعات داخلی، حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶)، در پژوهشی تحت عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در شهر یزد، به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد در شرایط پایین تر از حد متوسط بوده است. آنها همچنین نشان دادند که رضایت اجتماعی بیشترین نقش را در میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری داشته است. برک پور و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی به ارزیابی عملکرد شهرداری های مناطق ۱ و ۱۱ تهران بر اساس میزان رضایت مردم از خدمات شهری پرداخته اند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به حد متوسط است اما از نظر ویژگی های اجتماعی پاسخ دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری تفاوت معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد (شمس الدینی و

همکاران، ۱۳۹۶: ۱۸۹). رفیع پور و همکاران (۱۳۸۹)، در مقاله ای با عنوان ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قائن از دیدگاه شهروندان به این نتیجه رسیدند که بیشترین رضایت شهروندان از وظایف خدمات شهری و عمران شهری و کمترین رضایتمندی از عملکرد نظارتی شهرداری است. مدل تحلیلی پژوهش آنها نشان داد که متغیر مشکلات در سطح محله اثرگذارترین متغیر بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری، متغیر اطلاع رسانی به عنوان دومین متغیر اثرگذار بر متغیر وابسته و سایر متغیرهای اثرگذار به ترتیب: نگرش نسبت به انتخاب شهردار از سوی شورای شهر و عملکرد کارکنان شهرداری قائن است که با افزایش در هر یک از این متغیرها، میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ارتقا می یابد (رفیع پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۹).

کاظمی نژاد و همکاران (۱۳۹۰)، در مقاله خود تحت عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری مطالعه موردی: شهر نوشهر، در ۷ حوزه میزان رضایت مردم از عملکرد شهرداری را مورد سنجش قرار داده که نتایج به دست آمده نشان داد بیشترین رضایت در زمینه خدمات رفاهی و کمترین رضایت در حوزه خدمات فرهنگی و اجتماعی بوده است. (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۶). مریم پریدار (۱۳۹۰)، در مقاله ای تحت عنوان بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات معاونت امور فرهنگی با استفاده از ترکیب و اجتماعی سازمان شهرداری مدل های کانو و تحلیل شکاف، به این نتیجه رسید که بین انتظارات شهروندان از هر سه بعد خدمات اساسی، عملکردی و انگیزشی شهرداری، با ادراک آنان از هر سه بعد، اختلاف معناداری وجود دارد (نصیری و مهدیرجی، ۱۳۹۳: ۹۹).

احمدی و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل مؤثر بر آن برای بهبود منظر شهری، مطالعه موردی منطقه ۶ کلان شهر تهران، نشان می دهد که رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی در وضعیت متوسط قرار دارد. همچنین میان متغیرهای آگاهی شهروندی و تکالیف شهروندی با متغیر رضایت شهروندی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. رستمی و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی شهر درود، به این نتیجه رسیده اند که در بین شاخص های مورد ارزیابی شهرداری در شاخص فنی و عمرانی بیشترین رضایتمندی را برای شهروندان و در شاخص اجتماعی - فرهنگی کمترین میزان رضایتمندی را برای شهروندان داشته است.

زنگنه و حسن آبادی (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری، مورد شهر سبزوار، به این نتیجه رسیده اند که رضایت از عملکرد شهرداری با میزان مشارکت مالی شهروندان رابطه وجود دارد. صفائی پور و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری مطالعه موردی شهر دزفول، به این نتیجه رسیده اند که بین رضایتمندی از عملکرد شهرداری و حفظ محیط زیست رابطه معناداری وجود دارد. در مطالعات خارجی، فان رایزن (2006)، در پژوهشی اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس العمل نشان می دهند. در نگاه اول پاسخ به این سوال ساده به نظر می رسد؛ اما تحقیقات نشان می دهد پاسخ به این سوال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس العمل نشان می دهند، پیچیده تر از چیزی است که به نظر می رسد (VanRyzin, 2006: 2). هتری و مونتالو (2008)، در پژوهشی که در مورد سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهری در شهر ملبورن انجام داده اند، میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری را زمینه ساز و عامل مهم در نتیجه گیری عملکرد دانسته و آن را زمینه ای مهم برای قضاوت حکومت های محلی از این نهاد مردمی دانسته اند. آنها همچنین به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت شهروندان از خدمات شهری در شرایط نسبتاً خوبی قرار دارد (Hatri & Montalvo, 2008: 46).

لی و همکاران (2009)، در توصیف مطالعه خود مؤلفه های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک شده و اثربخشی فردی تأکید کرده اند بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک شده به طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می گذارد (Le et al, 2009: 126). گوتیز و همکارانش (2009) در مقاله ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولتی پرداخته اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالیکه ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم

است. همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی باهم دارند (Gutieres et al, 2009: 2). زنکر و همکارانش (2009)، در پژوهشی که در دانشگاه هامبورگ انجام داده اند با بهره گیری از چهار شاخص شهرنشینی و گوناگونی، طبیعت و اوقات فراغت، فرصت های شغلی، بهره وری هزینه، میزان رضایت شهروندان را جویا شده اند، طبق نتایج این پژوهش بعد شهرنشینی و گوناگونی بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت شهروندان داشته و غالب مردم خواستار زندگی در شهرهای بزرگ بوده اند (Zenker et al, 2009: 39). دنیز آکگول (2012)، در مقاله ای به عنوان اندازه گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده به وسیله شهرداری نمونه موردی شهرداری کریشایر به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه ای که افراد زندگی می کنند و گاهی برحسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد متفاوت است (Akgul, 2012: 62).

مبانی نظری

واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می باشد. همچنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می شود، رضایتمندی گفته می شود (Golabi et al, 2013: 5). رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichmann et al, 2007: 652). همچنین در تعریفی جامع، رضایت احساس مثبتی است که در فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمت ایجاد می شود، احساس مورد نظر از تقابل انتظارات دریافت کننده و عملکرد عرضه کننده به وجود می آید (دیواندیری و دلخواه، ۱۳۸۴: ۱۸۹). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می کنند. در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته ها و انتظارات افراد رضایتمندی اطلاق می شود. با ملاحظه دیدگاه های فوق می توان گفت، رضایتمندی یک فرآیند است که طی قیاس میان عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی به وجود می آید و یا ادراکی است که بر حسب ادراک شهروندان مختلف پدید می آید. مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده ای از تمایلات و مطلوبیت ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۶).

پیشینه بررسی رضایتمندی و انگیزش در سازمان ها به فردریک تایلور پدر مدیریت علمی بر می گردد. البته وی رضایتمندی را از دید کارکنان مورد بررسی قرار داد. پس از وی مکتب روابط انسانی به رهبری التون مایو در دهه های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ میلادی با تأکید بر جنبه های روحی و روانی کارکنان سازمان ها و شرکت ها مورد بررسی قرار داد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). از نظر مازلو نیازهای گوناگون شهروندان در پنج رده زیر قرار دارند که عبارتند از: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان (Stueart, 1987: 160).

نظریات مازلو هرچند تحول عمده ای در مبانی مدیریت، به خصوص، مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی می نمود و مطالعات بیشتری را طلب می کرد. دانشمندان پس از مازلو، مانند فردریک هرزبرگ برخلاف وی شهروندان و رابطه آنها با عملکرد سازمانی را مرکز مطالعات خود قرار دادند. مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان، وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می باشد. این عوامل می تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند. گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز ناراضی و رضایتمندی می گردد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۴). به عقیده کاتلر سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳). مقوله رضایت از مباحث مدیریتی است و بیشتر مطالعات اولیه مربوط به آن براساس دیدگاه های تک بعدی دنبال شده است، یعنی افراد با توجه به یک مجموعه آرزوها و نیاز هایی که دارند، شرایط فعلی شان را ارزیابی می کنند. رضایتمندی اشخاص، انعکاس حالت روانشناختی، تقدیر گرایی و

عقلانیت ابزاری است. بنابراین برخی از محققان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراک توصیف کرده اند. دسته دوم مربوط به تقدیر و سرنوشت است و حالت سوم مربوط به افرادی است که به به هیچ طریق نمی توانند خود را با شرایط فعلی سکونت وفق دهند. (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۰).

رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد. سازمان ها اصولاً عملکرد و نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا ناراضیاتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان شهرداری می گردد. اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده ای را شامل می شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی است. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیاز های شهروندان را برآورده سازند، رضایتمندی شهروندان ایجاد می شود. جهت آگاهی از ارتباط بین عملکرد شهرداری در ارائه خدمات عمومی و میزان رضایت شهروندان می توان گفت رضایتمندی مفهومی ذهنی و کوتاه مدت است (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲)، در حالی که ارائه خدمات عمومی مفهومی عینی است که در مدت زمان طولانی تکوین می یابد. در سال ۱۹۷۵، تئوری رضایت شهروندان ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که براساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونتی شان درمورد مولفه های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط زیستی، زیبا شناسی و ... عمل می کند (رفیعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۲). این تئوری برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوار ها و بافت محل سکونت آنها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تاثیر گذار است به کار می رود (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۰). به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کند زمانی که برابری وجود دارد، رضایتمندی ایجاد می گردد. بنابراین علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره مندی ها از شهرداری را با نیاز های زندگی روزمره امروزی می سنجند بالا بودن رضایتمندی از محیط شهر را در گروهی ویژگی های زیر عنوان کرده است. از نظر او یک شهر خوب:

- باید دارای ایمنی، امنیت و حفاظت بوده و از نظر بصری و عملکردی محیطی سامان یافته و با نظم باشد.
- باید محیط اجتماعی هدایت کننده باشد و حس مکان را تقویت نماید.
- باید دارای یک تصویر ذهنی مناسب، شهرت و اعتبار خوب باشد و به مردم حس اعتماد و منزلت دهد.
- طراحی شده و از نظر زیبایی شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابل تصور باشد (براند فری ۱۳۸۳: ۳۰).

خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیر های تعیین کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجی و شناختی است، در حالی که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است. کیفیت خدمات با شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می شود. یانگ و فانگ ابعاد کیفی خدمات و رابطه میان این ابعاد با رضایتمندی مشتری را مشخص کردند. این ابعاد کیفی شامل: قابلیت اعتماد، پاسخگویی، سهولت دسترسی، شایستگی و هزینه دسترسی است (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۲). عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان آور است (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳).

رضایت شهروندان از شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد عامل مهمی در ایجاد انگیزه برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت شان است (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۸). شهرداری ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤولیت ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم گیری مدنظر قرار گیرد (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷). زمانی که شهرداری ها به اهداف خود دست یابند و بین نیازهای حال و آتی شهروندان تعادل برقرار کنند، شهروندان می توانند از عملکرد آنان رضایت کامل داشته باشند با توجه به کارکردهای خاص

شهرداری، هر چه خدمات ارائه شده از سوی آن بیشتر باشد، رضایتمندی شهروندان نیز افزایش می یابد. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار می سازد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۷).

به طور کلی، عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می تواند صورت گیرد؛ در منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می شود؛ اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره برداران از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است. درباره نقاط قوت و ضعف این دو شیوه، نظرات مختلفی ارائه شده است؛ اما یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده کنندگان اصلی خدمات شهری است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۹). در واقع مناسب است که شاخص های عینی و ذهنی با هم ترکیب شوند؛ زیرا شاخص های ذهنی این اجازه را می دهند که بینشی از رضایت فرد و هر آنچه که برای مردم رضای بخش است، به دست آید. شاخص های عینی نیز برای سنجش ابعادی از محیط که سنجش آنها مشکل است مناسب نمایند (پورطاهری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۴). در مجموع می توان گفت، احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است؛ علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۱).

بحث اصلی

در جامعه امروز نیاز بشر به هم زیستی در سطح بالایی احساس می گردد و این هم زیستی در قالب شهرها تحقق می یابد. سازمان اداره کننده شهرها، شهرداری است که مسئولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذیربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه جانبه و پایدار شهر. این توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارآیی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می گیرد (صفاپی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۸).

در طبقه بندی عمومی انواع سیستم ها، شهرها به عنوان یکی از سیستم های اقتصادی - اجتماعی، جزو پیچیده ترین سیستم ها به شمار می روند و طی چند دهه اخیر، پیوندهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی درون شهرها با تغییرات اساسی روبه رو بوده است. در همین راستا، شهرداری ها به عنوان متولیان اصلی اداره شهرها در هر کشور، برای هرگونه برنامه ریزی درست و عالمانه، نیازمند اطلاعات جامع در ابعاد مختلف هستند. یکی از مقوله های اصلی مورد نیاز شهرداری برای برنامه ریزی مناسب و بهینه، شناخت و آگاهی از میزان رضایت شهروندان از خدمات عمومی این سازمان است؛ بنابراین، شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی شهروندان از وضعیت خدمات و وظایف شهرداری، می تواند در جهت تحلیل وضع موجود، تصمیم گیری ها در آینده به منظور ارتقای سطح کیفی زندگی شهروندان و جلوگیری از هدر رفت هزینه ها مؤثر واقع شود (ملکی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۴). قانون بلدیة در دومین سال تأسیس مجلس شورای ملی (خرداد ۱۲۸۶ هجری شمسی) برای اولین بار مورد تصویب واقع شد و با گذشت زمان، پیچیده تر شدن وظایف و اصلاح قوانین مربوط به شهرداری کنونی استحاله گردید؛ از جمله وظایف خدماتی شهرداری به شهروندان، می توان مواردی از قبیل: حمل و نقل عمومی درون شهری، ایجاد و نگهداری عرصه های فضای سبز شهری، احداث بازارچه ها و تأمین سبد خانوار، نظارت بر شهرسازی و عمران شهری، زیباسازی شهر، تنظیف معابر شهری، ایجاد

عرصه های فرهنگی و ورزشی و خدماتی را برشمرد که امروزه علاوه بر وظایف خطیر مزبور، در مباحث آموزشی نیز دخول داشته است؛ بنابراین، نقش این سازمان با خدماتی اینچنین گسترده و همه گیر، بسیار حائز اهمیت است (سپهوند و محمدرضایی، ۱۳۹۱: ۷۶).

تدوین و تنظیم وظایف شهرداری به فصل ششم قانون شهرداری مصوب ۱۱ تیر ماه ۱۳۳۴ بر می گردد که به موجب مصوبات بعدی مواردی به آن الحاق یا از آن حذف شده است. بنابراین عمده وظایف شهرداری بر اساس قانونی تعیین شده است که ۵۰ سال پیش به تصویب رسیده است. در طول این مدت بسیاری از وظایف به سازمان ها، دوایر دولتی و یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم بندی انجام شده، شهرداری دارای ۵۳ وظیفه بوده که اکنون کمتر از ۴۰٪ این وظایف توسط خود شهرداری انجام می پذیرد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۹). وظایف شهرداری در گستره های گوناگون اجتماعی فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به گونه ای که هر فرد شهرنشین از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیر دولتی است (برآبادی، ۱۳۸۴: ۴۸). در زمان حاضر وظایف شهرداری ها را به طور کلی می توان در سه حوزه دسته بندی کرد:

۱. وظایف سیاست گذاری شامل: تصمیم گیری و سیاست گذاری و هماهنگی امور شهری، حقوق و ضوابط شهری و نظارت و کنترل.

۲. وظایف برنامه ریزی شامل: برنامه ریزی شهری، امور اقتصادی و مالی.

۳. امور اجرایی شامل: عمران شهری، زیر ساخت ها و تجهیزات شهری، خدمات شهری و خدمات فرهنگی و اجتماعی (همان، ۵۹).

وظایف شهرداری در تقسیم بندی دیگر به وظایف فنی و عمرانی، اجتماعی و فرهنگی و خدماتی دسته بندی شده است. هریک از این گروه ها شامل وظایف مشخصی است که عبارتند از:

- وظایف فنی و عمرانی شهرداری شامل: نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی، ایجاد خیابان ها و کوچه ها و میدان ها و باغ های عمومی و مجاری آب، انجام پیش بینی ها و اقدامات لازم جهت محافظت منطقه از حوادث طبیعی، زیباسازی و بهبود محیط کالبدی.
- وظایف خدماتی شهرداری: مبلمان و اثاثیه شهری، انجام امور اجرایی حمل و نقل و ترافیک (خط کشی پل عابر و ...)، تعیین محل های مناسب برای توقف وسایل نقلیه، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، روشنایی و امنیت معابر در شب، کنترل بهداشت عمومی و پاکیزگی محیط زیست از طریق جمع آوری زباله و نظیف معابر و احداث توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک.
- وظایف اجتماعی و فرهنگی شهرداری: تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری ها، تأسیس مؤسسات فرهنگی و بهداشتی نظیر پرورشگاه و کتابخانه و ...، جلوگیری از گدایی و تکدیگری، رسیدگی و اظهارنظر صریح نسبت به شکایات مطروحه مردم، برگزاری مراسم و جشن های ملی و مذهبی در سطح منطقه (هدایت و علمی، ۱۳۹۱: ۳۱).

پس از بررسی ادبیات نظری و تحقیقات انجام شده در موضوع تحقیق می توان شاخص های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری را به صورت کلی و جزئی در دسته بندی زیر قرار داد که در جدول (۱) ارائه گردیده است.

جدول (۱): جمع بندی شاخص ها و مولفه های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مآخذ: نگارندگان)

وظایف کلی	وظایف جزئی	شاخص ها و مولفه های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری
فنی و عمرانی	ایجاد خیابان ها و کوچه ها و معابر، تسطیح و جدول گذاری معبر و پیاده روها	
	برنامه جمع آوری و دفع آبهای سطحی، احداث کانال های آب	
	ایجاد تاسیسات و تسهیلات عمومی شهری	
	پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت از شهر در مقابل حوادث طبیعی	
	نامگذاری معابر و نصب تابلوها	
	برنامه های توسعه شهری	
	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر	
	بهسازی و نوسازی بافت های فرسوده شهری	
	احداث پروژه های زیربنایی	
خدمات شهری	پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، لایروبی مسیل ها و تنظیف معابر و..	
	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک ها	
	ایجاد و توسعه مبلمان شهری	
	احداث پارکینگ، اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی، بهبود ترافیک شهری و مدیریت سیستم حمل و نقل (تاکسیرانی و اتوبوسرانی)، احداث پل های عابر پیاده و خط کشی معابر	
	ایجاد و ساماندهی پایانه های مسافربری، تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	
	روشنایی و امنیت معابر در شهر	
	احداث سرویس های بهداشتی در سطح شهر	
	احداث میداين میوه و تره بار	
	امور آتش نشانی و خدمات ایمنی در شهر	
	ایجاد و ساماندهی کشتارگاه های شهری	
	ساماندهی امور مربوط به گورستان ها و غسل خانه ها	
	ارائه خدمات الکترونیک شهرداری	
	صدور پروانه و نظارت بر ساخت و سازها	
کنترل و نظارت	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	
	جلوگیری از صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر	
	جلوگیری از تکدیگری	
	صدور پروانه کسب برای اصناف	
	اخذ عوارض شهری	
	ساماندهی دست فروش ها	
	جلوگیری از تخلفات ساختمانی و ساخت و سازهای غیرقانونی	
اجتماعی و فرهنگی	تامین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	
	مکانیابی و احداث موسسات عمومی و فرهنگی (سینما و کتابخانه و ...)	
	برگزاری مراسم و جشن های عمومی در سطح شهر	
	ایجاد تمایل در شهروندان جهت مشارکت در مسائل شهری و انجام امور به صورت قانونی توسط شهروندان	
	مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر	
	رعایت عدالت در خدمات رسانی یکسان به همه محلات و نقاط شهری	
	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه ها و وضعیت اجرای پروژه های شهرداری جهت اطلاع عموم	
	بالا بردن سطح آگاهی و آموزش شهروندان در موضوعات مختلف	

وظایف کلی	وظایف جزئی
اقتصادی	فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری
	ایجاد بازارها و بازارچه های محلی
	ایجاد تاسیسات و طرح های درآمدزا
	جذب سرمایه گذار و سرمایه گذاری در فعالیت های تولیدی و طرح های توسعه شهری
	ایجاد زمینه های گردشگری در شهر
	ایجاد تمایل و مشارکت شهروندان در پرداخت عوارض خدمات شهری و جرائم و عوارض سالیانه و نوسازی
امور اداری	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری
	تکریم ارباب رجوع
	سرعت و دقت در انجام امور اداری ارباب رجوع، رفتار بر اساس ضوابط
	کوتاه کردن بروکراسی اداری
	توان مدیریتی شهردار و معاونین و مسئولین شهرداری
محیط زیست شهری	استفاده از دوچرخه و پیاده روی به جای خودروهای شخصی درآمد و شد درون شهری، تمایل به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی برای سفر
	تشویق به استفاده از نور طبیعی در طول روز، صرفه جویی در مصرف انرژی، حفاظت از پشته های با ارزش طبیعی و نگه داری از چشم اندازها
	تمایل به ایجاد و کاشتن درخت، تمایل به اطلاع رسانی اتفاقات زیست محیطی به شهرداری و مدیران مربوطه
	تمایل به مشارکت در حفظ محیط زیست، تمایل به جداسازی زباله های خانگی، تمایل به جلوگیری از ریختن زباله در فضاهای عمومی (پارک، خیابان و...)، تمایل به جلوگیری از ریختن نخاله و ضایعات ساختمان در حاشیه باغ ها و مزارع
	تمایل به مصرف کالاهای تجدید پذیر، مشارکت در جمع آوری زباله و پاکیزگی شهر

نتیجه گیری و پیشنهادات

در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره و خدمت رسانی شهرها داشته و هر روز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تامین نیازها و توسعه شهری پر رنگ تر می شود، شهرداری است. امروزه وظایف شهرداری به عنوان مهم ترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود، که بتوانند آسایش و امنیت ساکنان خود را تامین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسئولیت ها حضور فعال داشته باشند. حکمروایی خوب با دخیل کردن مردم در مسائل مربوط به سرنوشتشان و پذیرش نظرات و تصمیمات همه ذینفعان، به دنبال ایجاد وسایلی برای تسهیل مشارکت فعال و خودجوش می باشد. بالاخره با شناخت و آگاهی از نظرات شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری، نهاد مورد نظر می تواند با پوشش نقاط ضعف خود از طریق برنامه ریزی های مدون و مدیریت صحیح، میزان نارضایتی شهروندان را کاهش دهد. لذا به دنبال کاهش یافتن نارضایتی، انگیزه و سرزندگی شهروندان افزایش می یابد که این عامل باعث می شود، در آینده شاهد شهری پویا باشیم. وقتی رضایت شهروندان فراهم شود، افراد تمایل بیشتری به مشارکت با شهرداری نشان می دهند. کاهش مشکلات زیست محیطی، رعایت ترافیک، توجه به فضای سبز، پرداخت به موقع عوارض، همکاری با شهرداری در زمینه های ساخت و سازهای اصولی، جمع آوری زباله و مسائل پرشمار دیگر ناشی از مدیریت مشارکتی، که برگرفته از رضایتمندی است صورت می گیرد بنابراین می توان گفت، آگاهی از میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری و کمک به

حل آن می تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته باشد و زندگی پایدار شهری را تضمین کند. در زیر پیشنهاداتی در جهت افزایش مشارکت و بهره گیری از نظریات شهروندان و افزایش بهره وری شهرداری و مدیریت شهری ارائه گردیده است.

- ایجاد زمینه های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بستر سازی حضور شهروندان در فعالیت های مربوط به شهر؛

- از آنجا که ارتباط بین شهرداری و مردم رابطه ای یک طرفه از جانب شهرداری به سمت مردم نیست بلکه شهرداری و شهروندان در تعامل با یکدیگر قرار دارند و رابطه بین آنها دو سویه است، همان طور که از حقوق شهروندان سخن به میان می آید و شهروندان حق داشتن شهری مطلوب دارند، وظایفی نیز در قبال شهری که در آن زندگی می کنند، دارا می باشند، بنابراین باید به آگاه سازی شهروندان نسبت به وظایف و مسئولیت های شهروندی، قوانین و مقررات شهری از طرق مختلف اقدام کرد؛

- در زمینه مشارکت؛ استفاده از نظرات شهروندان، بخصوص افراد تحصیلکرده و دانشگاهی با ایجاد نشست های تخصصی، دعوت به همکاری شهروندان در زمینه های مختلف، بخصوص دانشجویان که وقت آزاد و انرژی بیشتری نسبت به سایر شهروندان دارند، اجرای برنامه های همگانی نظیر نظافت پارک ها و...، همچنین انتخاب یک فرد معتمد از هر محله برای شرکت در جلسات شهرداری و شورای شهر و ارائه گزارش ماهانه به نمایندگان مردم به منظور اعتمادسازی و افزایش مشارکت، جلب نظر شهروندان در رابطه با کمک های مالی آنها برای رفع مشکلات شهر؛

- در زمینه پاسخگویی؛ وجود ساز و کار ارتباطی مناسب تر تا شهروندان بتوانند به راحتی با مدیران شهر ارتباط برقرار کنند و به بیان مشکلات خود را بپردازند. تهیه گزارش سالانه شهرداری با عنوان عملکرد شهرداری و توزیع آن در سطح شهر، افزایش نقش و وظیفه شهردار محله برای اینکه افراد نواحی مختلف برای رفع مشکلات خود به آنها مراجعه کنند، برگزاری کلاس های آموزشی برای کارکنان شهرداری، برگزاری جلسات ماهانه اعضای شورای شهر با نمایندگان مختلف مردم و توجیه آنها نسبت به وظایف شورا و ارائه گزارش عملکرد به آنان؛

سنجش مستمر رضایتمندی شهروندان به منظور آگاهی از نظرات آنها؛

- تلاش در جهت هم افزایی و هماهنگی هر چه بیشتر در سطوح مختلف خدمات رسانی؛

- پایش منظم و مستمر برنامه ها و خدمات در دست اجرا از جانب مدیران شهری؛

- ساماندهی و به روز نمودن سیستم های اجرایی در سطوح مختلف؛

- پاسخگویی منظم شهرداری از اقدامات صورت گرفته در سطح شهر به شهروندان؛

- سنجش و پایش نظرات شهروندان قبل از آغاز هر برنامه و طرح های مهم شهری؛

- انجام خدمات به صورت مناسب و کامل و پرهیز از خدمات ناقص و دور از انتظار که باعث کاهش رضایت شهروندان می گردد.

منابع

۱. احمدی، محمد، پوراحمد، احمد، حاتمی نژاد، حسین، (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل موثر بر آن برای بهبود منظر شهری، مطالعه موردی: منطقه ۶ کلان شهر تهران، مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۱۲، صص ۳۷-۱۹.
۲. برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد و مهدی کریمی، (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.
۳. برآبادی، محمود، (۱۳۸۴). الفبای شهر، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور.
۴. براند فری، هیلدر، (۱۳۸۳). طراحی شهری به سوی شکل پایدارتر شهر، ترجمه حسین بحرینی، انتشارات شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری، تهران.

۵. پورطاهری، مهدی، افتخاری، رکن الدین، فتاحی، عبدالرضا، (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی نمونه موردی: دهستان خاوه شمالی استان لرستان، مجله پژوهش های جغرافیایی، شماره ۷۶.
۶. حکمت نیا، حسن و میر نجف موسوی، (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهرداری یزد، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۵۶، صص ۱۹۶-۱۸۱.
۷. رستمی، محمدحسین، امان پور، سعید، کرمی، مهران، مراد رام نژاد، سیدالله، (۱۳۹۴). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: شهر درود، مجله پژوهش ها و برنامه ریزی شهری، شماره ۲۱، صص ۵۰-۳۰.
۸. زنگنه، یعقوب، حسین آبادی، سعید، (۱۳۹۴). ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری، مورد: شهر سبزوار، مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۲۰، صص ۶۲-۵۱.
۹. صفائی پور، مسعود، حسینی، نبی الله، قیصری، نرگس، (۱۳۹۴). سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایدار محیط زیست شهری مطالعه موردی: شهر دزفول، دو فصلنامه پژوهش های بوم شناسی شهری، شماره ۱، صص ۴۰-۲۵.
۱۰. تقوایی، مسعود. صفراآبادی، اعظم. (۱۳۹۰). نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی: شهر کرمانشاه، مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، سال اول، شماره ۴، صص ۳۶.
۱۱. شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا، (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت پذیر براساس نظام پیشنهادها انستیتو ایزایران، تهران.
۱۲. امانپور، سعید، صفایی پور، مسعود، عباس پور، مریم، (۱۳۹۴). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندجیان، فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، دوره ۷، شماره ۲۳، صص ۵۳.
۱۳. رجب صلاحی، حسین، (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسایل نظری و چالش های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری های کشور، تهران.
۱۴. مردعلی، محسن، شهبواری، محمدعلی، حسین پور، رضا، (۱۳۹۲). شاخص ها و ابزارهای سنجش رضایت شهروندان از شهرداری تهران، معاونت مطالعات و برنامه ریزی مدیریت، امور اجتماعی و اقتصادی مدیریت مطالعات زیرساخت های مدیریتی و مالی، گزارش ۱۵۵، تهران.
۱۵. کریمیان بستانی، مریم، بلوچی، عثمان، جوبه، صاحبداد، (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی شهر زاهدان، نشریه چشم انداز جغرافیایی، سال ۸، شماره ۲۲، صص ۱۳۱-۱۱۷.
۱۶. هدایت، رقیه، علمی، محمود، (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقره، نشریه مطالعات جامعه شناسی، سال ۴، شماره ۱۶، صص ۴۷.
۱۷. سپهوند، احسان، رسول محمدرضایی، (۱۳۹۱). طراحی سنج و بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری مطالعه موردی: شهرداری کلانشهر اهواز، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال ۴، شماره ۱۲.
۱۸. شمس الدینی، علی، سنایی مقدم، سروش، بلاغی، رسول، رضایی، میثم، (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی، اجتماعی مؤثر بر آن مطالعه موردی شهر دهدشت، نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ۸، شماره سیام، صص ۲۰۴-۱۸۵.
۱۹. رفیع پور، سعید، داداش پور، هاشم، رحمانی، مریم، هادوی، فرامرز، (۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶، صص ۷۸-۶۳.

۲۰. نصیری، اسماعیل، مهدیرجی، حسین عموزاد، (۱۳۹۳). بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو مورد شناسی: شهرداری گرگان، نشریه جغرافیا و آمایش شهری-منطقه ای، شماره ۱۳، صص ۹۷-۱۰۶.
۲۱. دیواندری، علی، دلخواه جلیل، (۱۳۸۴). تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایتمندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه گیری رضایتمندی مشتریان بانک ملت براساس آن، فصلنامه پژوهش های بازرگانی، شماره ۳۷، صص ۱۸۵-۲۲۳.
۲۲. رهنورد، فرج الله، (۱۳۸۲). توانمند سازی کارکنان گامی به سوی مشتری مداری، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ۵۹، صص ۳۷-۲۸.
۲۳. طاهریان، آمنه، (۱۳۸۶). عوامل موثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه ها با تاکید بر کتابخانه های تخصصی، فصلنامه کتاب، شماره ۷۰.
۲۴. رفیعیان، مجتبی، خدایی، زهرا، (۱۳۸۸). بررسی شاخص ها و معیارهای موثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصلنامه راهبرد، سال ۱۸، شماره ۵۳.
۲۵. معیدفر، سعید، ذهانی، قربانعلی، (۱۳۸۴). بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ۶، شماره ۱. تهران.
۲۶. ملکی، سعید، منفرد، سجاد، احمدی، رضا، (۱۳۹۴). بررسی و تحلیل رابطه نماگرهای اجتماعی-اقتصادی با سنجش کیفیت عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان نمونه موردی: شهر ایلام، دوره ۱۶، شماره ۴۶ و ۴۷، صفحه ۴۰-۲۱.
27. Zenker, S. Petersen, S. andreas, A. (2009); Development and Implementation of the Citizen Satisfaction Index (CSI): Four Basic Factors of Citizens' Satisfaction; Research Papers on Marketing and Retailing University of Hamburg : 39, German.
28. Akgul, Deniz (2012), Mcasuring the Satisfacion of citizens for the Scrviccs givcn by the municipality: the case of kirsehir municipality. Proccdia-Social and Bchavioral Scinces, 62: 555.
29. Van Ryzin, G., (2006), Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust, USA.
30. Hatri, M. Montalvo, D. (2008); Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of melborne; Australia, E&FN Spon.
31. Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B., (2009), The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. The Marketing Management Journal, 19.
32. Gutiérrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J, Vaughan, R., Edwards, J. (2009); The Services Transformation of Municipal towards Quality in the Public Sector; Spain, Routledge.
33. Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (2013), The study of the socioeconomic factors relating to the amount of citizens' satisfaction with residential areas. Urban Sociological Studies, 3.
34. Deichmann, Uwe, Lall, V., Somik, (2007), citizen feedback and delivery and urban services, worlddevelopment, Vol.35, No.4: 649-662.
35. Stureat, Robert D, (1987): Library Management, (3rd Ed), Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.

بررسی و تبیین عوامل مؤثر بر ایمنی شهری (مورد مطالعه: سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهر تبریز)

رامین صدیقی^۱

۱- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
(Rsadeighi@yahoo.com)

چکیده

ایمنی یکی از شاخصه‌ها و مؤلفه‌های مهم و اساسی در زندگی شهری امروز محسوب می‌شود و شهر ایمن به عنوان یک شهر مطلوب همواره مدنظر برنامه‌ریزان و کارشناسان امور شهری قرار دارد. هدف این پژوهش بررسی و تبیین عامل حریق و آتش‌سوزی به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر ایمنی شهر تبریز به عنوان متغیر مستقل و تأثیر آن بر بروز حریق در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی به عنوان متغیر وابسته می‌باشد. در این پژوهش ضمن بهره‌گیری از استراتژی توصیفی-پیمایشی جهت تبیین مسأله پژوهش و ادبیات پژوهش با هدف اکتشافی صورت پذیرفته و نظرات و آراء افراد جامعه پژوهش با هدف توصیفی از طریق پرسشنامه اخذ شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان عملیاتی سازمان مرکزی آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهر تبریز می‌باشند و تعداد آن‌ها ۷۲ نفر می‌باشد که نمونه آماری بصورت تمام‌شمار بوده است. ابزارهای گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه ساخته خود محقق می‌باشد که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفت و پس از جمع‌آوری پرسشنامه و تحلیل داده‌ها نتایج پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب رگرسیون خطی و روش آنالیز واریانس (ANOVA) و آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که مؤلفه‌های حریق و آتش‌سوزی در بروز حریق در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی تأثیر مثبت و معناداری دارند.

واژگان کلیدی: ایمنی، ایمنی شهری، مدیریت شهری، حریق، آتش‌نشانی

۱- مقدمه

ایمنی^۱ موهبتی الهی است که خداوند متعال آن را به همه موجودات هستی عطا فرموده است. موجودی نیست که مجهز به سیستم ایمنی خدادادی نباشد، چنانچه فرهنگ ایمنی در یک جامعه به خوبی شناخته شده و جایگاه ویژه خود را پیدا کرده باشد، سیستم ایمنی انسان‌ها هم در آن جامعه خود را فعال و پویا نشان می‌دهد (میرحسینی و میراکبری، ۱۳۸۸). ایمن‌سازی سکونت‌گاه‌ها در مقابل سوانح به ویژه در سال‌های اخیر از جمله دغدغه‌های اصلی مدیریت بحران شهری محسوب می‌شود. ایمن‌سازی سکونت‌گاه‌های انسانی به عنوان یک هدف در تمامی سطوح برنامه‌ریزی کالبدی وارد می‌گردد (محمدزاده و فلاحي، ۱۳۸۶). انسان از بدو پیدایش در روی این کره خاکی همیشه در معرض تهدید بلایای طبیعی ویرانگر می‌باشد. زلزله، آتشفشان، سیل و حوادث طبیعی مشابه پدیده‌هایی هستند که همیشه زندگی انسان را از آغاز حیات بشری به نابودی کشانده است، در مناطق شهری اثرات زیان‌بار معمول در اثر وقوع سوانح طبیعی شامل تلفیقی از ویرانی‌های کالبدی و اخلاق عملکرد عناصر شهری است. ویرانی سازه‌ها و ساختمان‌های مسکونی، شبکه‌ی راه‌ها و دسترسی‌ها، مثل پل‌ها و جاده‌های ارتباطی، تأسیسات زیر بنایی مانند آب، نیروگاه‌ها، خطوط ارتباطی تلفن، برق، لوله‌کشی، آب، گاز و ... از آن جمله هستند (نسیانی، ۱۳۸۹). حوادث انسانی به

1- Safety

عنوان یکی دیگر از ابعاد بحران است که این تلفات بخصوص در مناطقی که از جمعیت زیاد برخوردارند، و دارای بافت فشرده‌ای می‌باشند بیشتر می‌گردد. با توجه به ماهیت غیر مترقبه بودن، غالب حوادث طبیعی و لزوم اتخاذ سریع و صحیح تصمیم‌ها و اجرای عملیات، مبانی نظری و بنیادی، دانشی تحت عنوان مدیریت بحران پدید آمده است (نسیانی، ۱۳۸۹). افزایش چشمگیر شهرنشینی، همراه با توسعه شهرها از نظر جمعیت و مساحت و به وجود آمدن کلانشهرها از ویژگی‌های اصلی شهرنشینی کشور در چند دهه اخیر به شمار می‌رود. توسعه شهرنشینی و بزرگ شدن شهرها علاوه بر این که در جهت افزایش رفاه و بهبود وضعیت زندگی شهروندان نقش داشته، نارسایی‌هایی را در زندگی کنونی شهری به وجود آورده است، که در بسیاری از موارد این مسائل به صورت مشکلات حاد جلوه‌گر شده است. این تراکم بیش از حد جمعیت و فعالیت در شهرها و بویژه در کلان شهرها و نیز روند رو به رشد آن‌ها به لحاظ تنوع و دگرگونی‌های کارکردی و کالبدی موجب تقاضا و توجه روز افزون به مسأله پایداری شهری گردیده است. به عبارت دیگر تقاضا برای توسعه پایداری شهری و شهرهای پایدار از مهمترین چالش‌های فراروی بشر در آینده است. یکی از فاکتورهای مهم و ملاحظات اساسی در حرکت به سمت پایداری شهری مصون و محفوظ نگه داشتن شهر و پایداری کالبدی شهری در برابر مخاطرات طبیعی و حوادث انسان‌ساخت است (شریف‌زاده و براتی، ۱۳۸۲).

از گذشته‌های دور همواره اندیشه و ذهن بشر به دنبال یافتن راه‌حلی برای برخورد و مقابله با بلایا بوده است. مهمترین نکته در این خصوص توجه به این مهم در تهیه طرح‌ها و برنامه‌های شهری است. در طی سال‌های اخیر توجه به ایمنی شهروندان در طرح‌های توسعه شهری کشورهای توسعه‌یافته به سرعت در حال افزایش بوده است و تأمین آن تبدیل به یکی از اهداف مهم در طرح‌های توسعه شهری شده است. نگرش چنین جوامعی به منظور مقابله با حوادث، به اشکال مختلفی نمود داشته است. مثلاً با تغییر در شرح خدمات، طرح‌های شهری به سمت تأمین ایمنی شهروندان و ایجاد رفاه و سلامتی در جامعه جهت‌گیری نموده‌اند و در نقاطی که دارای مشکلات حادث‌تری بوده‌اند و زمینه بروز حوادث در آن‌ها بیشتر احساس می‌گردد، نسبت به تهیه طرح‌های جامع ایمنی شهر با در نظر گرفتن تمام ابعاد کالبدی، اقتصادی و اجتماعی اقدام شده است. بحث ایمنی در برنامه‌ریزی شهری در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه برنامه‌ریزان و مدیران شهری بوده است. به طوری که امروزه انجمن‌های علمی مختلفی در حال تحقیق و پژوهش بر روی ایمنی شهری هستند (عسگری و میاندشتی، ۱۳۸۳).

بستر زندگی در شهر را ایمنی تشکیل می‌دهد. مهمترین سازمان تأمین‌کننده ایمنی در شهر، آتش‌نشانی است، این سازمان در مرحله نخست با انجام اقدامات پیشگیرانه همانند آموزش و توصیه‌های ایمنی تلاش در کاهش حوادث دارد و در مرتبه دوم در هنگام بروز حوادث به مقابله با آن‌ها می‌پردازد (ترک‌زاده، ۱۳۸۵). بی‌گمان بدون مشارکت مردمی در همراهی با آتش‌نشانی‌ها، سازمان ایمنی بخوبی از عهده وظایف خود بر نخواهد آمد. زیرا آنچه در پیشگیری از بروز حادثه سهم اساسی دارد، آگاهی شهروندان از اصول ایمنی و بکار بردن آن‌ها در زندگی روزانه‌شان است. البته روشن است که این آموزش را سازمان‌های مسئول تأمین ایمنی شهر به شهروندان ارائه دهند. نگاهی به تجربیات کشورهای جهان نشان می‌دهد که در بیشتر آن‌ها بویژه کشورهای توسعه‌یافته مشارکت مردم در فعالیت‌های ایمنی امدادی در سطح بالایی قرار دارد (ترک‌زاده، ۱۳۸۵). واضح است که بهترین شرایط برای بررسی توان سیستم ایمنی جامعه زمانی است که ناایمنی‌ها، مخاطرات به یکباره شهر را تهدید می‌کند. بنابراین بررسی بحران‌های گذشته می‌تواند ما را برای رسیدن به هدف بسیار یاری کند. از این رو در سال‌های اخیر ایمن‌سازی شهرهای کشور در برابر حوادث و سوانح غیرمترقبه مورد توجه قرار گرفته است (www.rasht125.com). ایمنی یکی از شاخصه‌ها و مؤلفه‌های مهم و اساسی در زندگی شهری امروز محسوب می‌شود و شهر ایمن به عنوان یک شهر مطلوب همواره مدنظر برنامه‌ریزان و کارشناسان امور شهری قرار دارد. توجه به ایمنی شهروندان در کشورهای توسعه‌یافته یکی از اهداف مهم در طرح‌های توسعه شهری می‌باشد. هدفی که بر اساس یک فرایند پیشگیرانه مدنظر قرار گرفته است. در طرح‌های توسعه شهری ایران جایگاه خاصی به ایمنی اختصاص داده نشده و شاید تنها موارد مشخص، تعیین نقاطی برای ایجاد ایستگاه‌های آتش‌نشانی و تعیین حریم‌ها و ... می‌باشد (نورالهی و نوذری، ۱۳۸۹).

آتش‌سوزی همواره از عواملی بوده است که خسارت‌های بسیاری به انسان وارد آورده است، از آتش‌سوزی‌های مهیب لندن در سال ۱۶۶۶، مسکو در سال ۱۷۵۶، آتش‌سوزی شهر لوس آنجلس در سال ۱۹۹۲، تا آخرین آتش‌سوزی گسترده، در سال ۲۰۰۳ که

در آن، کتابخانه ملی عراق که گنجینه عظیم آثار مکتوب تمدن بین النهرین به شمار می‌آمد، در آتش سوخت و آسیب عمده‌ای دید و همچنین در سال ۱۳۸۴ بخش مرجع کتابخانه دانشکده حقوق دانشگاه تهران در ساعت ۴/۳۰ صبح ۱۳۸۴/۹/۹ بر اثر اتصال سیم‌های برق آتش گرفت و حدود ۷ الی ۸ هزار نسخه کتب نفیس آن سوخت (نیکنام، ۱۳۸۴). خسارت‌های سنگین انسانی و اقتصادی ناشی از حریق، ضرورت برخورد علمی با حریق‌های صنعتی بزرگ، سرمایه‌گذاری جهت توسعه تکنولوژی حفاظت در برابر حریق و تعیین مؤثرترین تکنیک‌ها جهت محدود کردن خسارات را نمایان می‌سازد (عسگری پور، ۱۳۹۷). امروزه با پیچیده‌تر شدن مسائل شهری، افزایش فزاینده جمعیت، تنوع و کثرت نیازها و احتیاجات، نمی‌توان شهرها را به حال خود رها کرد تا خودشان از طریق برآیند عوامل مؤثر شکل گیرند و به حیاتشان ادامه دهند. از این رو طرح‌های شهری بنیادی‌ترین ابزار شکل‌دهی شهرها و بر اساس نظم و برنامه‌ریزی از پیش اندیشیده شده محسوب می‌شوند (کاظمی و تبریزی، ۱۳۹۴).

با بررسی ادبیات پژوهش و پژوهش‌های انجام شده در زمینه عوامل مؤثر بر ایمنی در قلمرو مکانی شهر تبریز نشان می‌دهد که پژوهش‌های اندکی در این زمینه صورت گرفته است، و پژوهش‌هایی که صورت گرفته بیشتر در زمینه ایمنی صنعتی و ایمنی کار و بلایای طبیعی مثل زلزله بوده است. از این رو این پژوهش در این قلمرو مکانی و زمانی در زمره اولین پژوهش‌هاست. لذا محقق در این پژوهش بر آن شد تا با شناسایی عوامل حریق و آتش‌سوزی و تأثیر آن بر بروز حریق در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی، گامی را در جهت ایمنی اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی شهر تبریز و همچنین کمک به سازمان آتش‌نشانی و ارگان‌های مربوطه بردارد. همچنین این پژوهش در تلاش است که علاوه بر دستیابی به اهداف، فرضیه‌های پژوهش را نیز به آزمون تجربه بکشانند. فرضیه‌های پژوهش به شرح ذیل می‌باشند:

- ۱- حریق‌های عمدی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن مسکونی تأثیر دارد.
- ۲- حریق‌های عمدی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن تجاری تأثیر دارد.
- ۳- حریق‌های عمدی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن صنعتی تأثیر دارد.
- ۴- حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن مسکونی تأثیر دارد.
- ۵- حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن تجاری تأثیر دارد.
- ۶- حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن صنعتی تأثیر دارد.
- ۷- حریق‌های ناشی از بی‌احتیاطی انسان بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن مسکونی تأثیر دارد.
- ۸- حریق‌های ناشی از بی‌احتیاطی انسان بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن تجاری تأثیر دارد.
- ۹- حریق‌های ناشی از بی‌احتیاطی انسان بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن صنعتی تأثیر دارد.
- ۱۰- حریق‌های ناشی از اشکالات فنی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن مسکونی تأثیر دارد.
- ۱۱- حریق‌های ناشی از اشکالات فنی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن تجاری تأثیر دارد.
- ۱۲- حریق‌های ناشی از اشکالات فنی بر بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن صنعتی تأثیر دارد.

۲- ادبیات پژوهش

۲-۱- مفهوم شناسی ایمنی

در حالی که ایمنی و امنیت اغلب بصورت جایگزین هم مورد استفاده قرار می‌گیرند، باید دانست که این دو مفهوم در میزان تمرکز باهم متفاوت هستند. ایمنی، محافظت از کارکنان و مشتریان در محدوده‌ای خاص در برابر مرگ یا صدمات بالقوه را در بر می‌گیرد. بنابراین مسائل مربوط به ایمنی با اثر و نتایج تصادفات، استفاده از وسایل و تجهیزات خطرناک و آتش‌سوزی سروکار دارند. اما موضوعات امنیتی مواردی مانند دزدی و جرم و جنایت را در خود جای می‌دهد. در واقع بخشی از کارشناسان مفهوم ایمنی را زیرمجموعه‌ای از امنیت می‌دانند (اینز^۱، ۲۰۰۹). ایمنی مصونیت در برابر آسیب‌های ناشی از حوادث، اعم از طبیعی و غیر

1- Enz

طبیعی است (معصوم و علی‌آبادی، ۱۳۸۰). مفهوم ایمنی در زندگی امروز، از طرفی پیشگیری از حوادث و از طرفی دیگر داشتن امکان و توان مقابله با حوادث است (بابانژاد، ۱۳۸۳). مصونیت و در امان ماندن تأسیسات، تجهیزات و کاربری‌های گوناگون را ایمنی گویند و یا به عبارتی مجموعه تمهیدات و فعالیت‌هایی که هدف آن کاهش خسارت جانی و مالی ناشی از بروز سوانح و حوادث می‌باشد را ایمنی گویند (کاظمی و تبریزی، ۱۳۹۴). به طور کلی ایمنی عبارت است از مجموعه تمهیداتی که جهت جلوگیری از بروز یا تخفیف آثار و عوارض نامساعد جانی و مالی حوادث طبیعی و غیر طبیعی نظیر سیل، طوفان، آتش‌سوزی، تصادف رانندگی و غیره صورت گیرد (نوذرپور، ۱۳۸۰).

۲-۲-۱ ایمنی شهری^۱

شهر یکی از زیستگاه‌های متراکم انسانی است که به دلیل حضور انسان، نیازمند ایمنی در همه ابعاد کالبدی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، مدیریتی و هر نوع اقدامی است که جامعه انسانی و محیط طبیعی و مصنوع آن را بیمه کند (کامران و همکاران، ۱۳۹۰). یکی از اهداف مهم برنامه‌ریزی شهری ایمنی شهر می‌باشد که آسایش و آرامش را به ارمغان می‌آورد. برای تأمین ایمنی، در تعیین کاربری‌ها رعایت همجواری کاربری‌های سازگار حائز اهمیت است. زیرا یکی از مواردی که ایمنی شهر را تهدید می‌کند، آتش‌سوزی یا حریق می‌باشد (حسینی، ۱۳۹۴). اهداف اصلی برنامه‌ریزی شهری را می‌توان در سه مفهوم کلیدی سلامت، آسایش و زیبایی خلاصه نمود (هیراسکار^۲، ۱۹۸۹: ۱۵). موضوع ایمنی شهری در متون برنامه‌ریزی شهری به عنوان یک هدف ذکر نشده است. ایمنی تنها به عنوان یک معیار بهینه در تعیین مکان‌های مناسب و کاربری‌های شهری و در کنار معیارهای دیگری چون؛ سازگاری، آسایش و کارایی و مطلوبیت به کار رفته است (سعیدنیا، ۱۳۷۸: ۲۳-۲۶).

ایمنی شهری، فرایندی است که در آن سازمان اجتماعی شهر ظرفیت‌های لازم را با کسب مجموعه‌ای از باورها، هنجارها، انگیزه‌ها و نقش‌های اجتماعی و فنی جهت مقابله با بحران‌های طبیعی، از طریق تعاملات زندگی شهروندی کسب می‌نماید (کوپر^۳، ۲۰۰۰: ۱۳۶). مدیریت ایمنی به مفهوم کنترل و بهینه‌سازی کلیه عوامل ساختاری و مدیریتی است تا امکان ایجاد خطر برای کاربران، کارکنان و کلیه افراد مرتبط با سیستم را به حداقل برساند (ایوانس^۴، ۲۰۰۴: ۱۶). کارشناسان حوادث، تاکنون به طور تجربی سه نوع حادثه یا بحران را شناسایی کرده‌اند که عبارتند از: بلایای طبیعی، مخاطرات تکنولوژیکی، مخاطرات سیاسی و اخیراً دسته چهارمی نیز به این دسته اضافه شده است که مخاطرات اکولوژیکی نامیده می‌شوند (ای‌درابک و جی هواتمر، ۱۳۸۳: ۴ و ۶). بنابراین شناخت فضاها و عوامل مؤثر در کاهش ایمنی، مستلزم پیش‌گیری، آماده‌سازی و مصون نمودن محیط انسانی در مقابل هر نوع بحرانی است که برنامه‌ریزان و مدیران شهری باید به آن توجه بیشتری داشته باشند (کاظمی و تبریزی به نقل از اعتماد، ۱۳۹۴). ایمنی شهری می‌تواند شامل کلیه تمهیدات و اقداماتی باشد که در قالب برنامه‌های کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت باعث حفظ جان و مال ساکنان شهرها شود (زنگی‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷).

۲-۳- آتش (حریق)^۵

آتش (حریق)، عبارت است از یک سری عملیات شیمیایی و اکسیداسیون سریع حرارت‌زای مواد قابل اشتعال (در واکنش‌های گرمازا) است. بروز آتش نیاز به زمینه‌های فیزیکی و شیمیایی محل وقوع دارد. اصولاً عوامل مؤثر در ایجاد آتش‌سوزی متعدد می‌باشد، ولی برای ایجاد آتش‌سوزی وجود چهار عامل اکسیژن، حرارت، مواد قابل اشتعال و واکنش‌های زنجیره‌ای (برای تداوم حریق) که به هم آتش معروف است، ضروری است و در صورت حذف حداقل یکی از آن‌ها ادامه حریق ممکن نیست (فدایی و همکاران، ۱۳۹۲). حریق یکی از مهم‌ترین خطراتی است که مراکز صنعتی، تجاری، آموزشی و درمانی را تهدید می‌نماید (مینی‌نو و

1- Urban Safety

2- Hiraskar

3- Cooper

4- Evans

5- Fire

6- Miniño, Murphy & Kochanek

همکاران^۱، ۲۰۱۱). همچنین به دلیل افزایش تراکم ساکنین در محیط‌های مسکونی و صنعتی و عدم دسترسی سریع به فضای خارج در زمان وقوع حریق، تخلیه ساکنین بسیار سخت بوده که این مساله باعث افزایش تلفات خواهد شد (عسگری و همکاران، ۱۳۹۷). ایمنی از حریق در ساختمان به کمک تحقیق، طراحی و مدیریت میسر می‌گردد، دامنه مطالعاتی آن بسیار وسیع و شامل علوم مختلف و رشته‌های گوناگون است. علاوه بر علوم فنی و تجربی در صنعت ساختمان، از علوم اداری، روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و دانش‌های مشابه نیز استفاده می‌شود که هر یک به نحوی و اندازه‌ای در آن سهیم هستند (عباسی، ۱۳۸۵).

۴-۲- مدیریت حریق شهری

آتش یکی از ضروریات زندگی امروزی است و نمی‌توان آن را از زندگی انسان‌ها حذف کرد ولی نیاز به مدیریت ریسک حریق برای تعادل بین مزایا و معایب آن و پیش‌گیری از وقوع حوادث ناگوار ناشی از حریق، امری ضروری می‌باشد (زگوردی و نظری^۲، ۲۰۱۲). افزایش آمار وقوع حوادث ناشی از حریق در ساختمان‌ها و پروژه‌های صنعتی، موجب روند رو به تکامل روش‌های حفاظت در برابر حریق گردیده است (هیو و همکاران^۳، ۲۰۱۲). طبق برآورد، احتمال آتش‌سوزی در شهرهای زیر پنجاه هزار نفر یک حریق در شبانه‌روز، تا یکصد هزار نفر جمعیت دو حریق و تا پانصد هزار نفر جمعیت سه آتش‌سوزی است. در برنامه‌های ایمنی شهری به ازای هر ده کیلومتر مربع یک مرکز مجهز شهری پیش‌بینی می‌شود و مدت زمان رسیدن به محل حریق از زمان حرکت باید کمتر از پنج دقیقه باشد، مدت زمان بهینه سه دقیقه برآورد شده است. بر اساس بررسی‌های انجام شده بیشترین حریق شهری در شب‌ها اتفاق می‌افتد لذا در شیفت شب مخصوصاً نیمه اول شب آمادگی تیم‌های عملیاتی باید حداکثر باشد، برای کاهش ریسک حریق باید همواره آموزش‌های لازم از طرق مختلف به مردم داده شود و بازرسی‌های ادواری و مداوم نیز در اماکن شهری به عمل آید (غفوری، ۱۳۹۱). علت شروع حریق می‌تواند یکی از چهار موارد زیر باشد:

الف- بی‌احتیاطی انسان: شاید یکی از معمول‌ترین علل شروع حریق بی‌احتیاطی افراد باشد که البته مقابله با آن از نظر طراحی بسیار مشکل است. تقریباً تمامی حوادث حریق ناشی از استعمال دخانیات در صورت اراده قابل جلوگیری است ولی با وجود این یکی از علل عمده آتش‌سوزی‌ها و از بین رفتن زندگی همین مورد است، لذا استعمال دخانیات در هر مکانی مجاز نمی‌باشد و در سایر مکان‌های مجاز استفاده از زیر سیگاری مناسب الزامیست (غفوری، ۱۳۹۱).

ب- اشکالات فنی: ایمنی مطلق قابل دسترسی نیست زیرا تمام سیستم‌ها و سرویس‌های ساختمانی یک روز فرسوده می‌شوند. سازنده باید این فرسودگی را طوری پیش‌بینی کند که قابل کنترل و قابل بازسازی باشد و اگر حرقی در اثر نقص فنی پیش آمد خسارات حاصله به حداقل برسد. ضمن اینکه با سرویس و نگهداری به موقع از وسایل و جایگزین کردن دستگاه‌های جدید به جای دستگاه‌های فرسوده تا حدود زیادی می‌توان از وقوع چنین حریق‌های جلوگیری کرد (غفوری، ۱۳۹۱).

۳- ایجاد عمدی حریق: حریق‌های عمدی نوعاً قابل پیش‌بینی و پیشگیری نیستند، اما می‌توان با وسایل حفاظتی تا حدودی از خسارات حاصله کاست. حریق‌های عمدی می‌تواند در اثر منافع شخصی، پنهان کردن جرم، کینه‌جویی، خوی وحشیگری بدون کینه‌توزی و یا انگیزه‌های تروریستی و غیره باشد (غفوری، ۱۳۹۱).

۴- پدیده‌های طبیعی: صاعقه مهم‌ترین منشاء حریق طبیعی است و خطرهای ناشی از آن بخوبی شناخته شده است. زلزله نیز یکی از خطرهای مهم آتش‌سوزی از طریق ترکیدگی لوله‌ای گاز و بریده شدن اتصالات برق به حساب می‌آید و در مناطق زلزله‌خیز یک مساله جدی به شمار می‌رود. ساختمان‌هایی که در ارتفاعات بلند و اطراف تپه‌ها و یا بصورت منفرد دور از سایر ساختمان‌ها قرار گرفته‌اند در معرض خطر برق‌زدگی هستند، البته آن‌هایی که دارای ستون و یا دودکش بلندند بیشتر مورد تهدید قرار دارند، لذا اینگونه ساختمان‌ها باید مجهز به سیستم برق‌گیر باشند تا شوک وارده را مستقیماً به زمین منتقل کند (غفوری، ۱۳۹۱).

1-Zegordi & Nazari

2- Hui, Yongqing, Shimei & Baotie

۲-۵- انواع تصرفات

انواع تصرفات ساختمانی عبارتند از:

- ۱- تصرفات مسکونی
 - ۲- تصرفات آموزشی و فرهنگی
 - ۳- تصرفات درمانی و مراقبتی
 - ۴- تصرفات تجمعی
 - ۵- تصرفات اداری و حرفه‌ای
 - ۶- تصرفات کسبی و تجاری
 - ۷- تصرفات صنعتی
 - ۸- تصرفات انباری
 - ۹- تصرفات مخاطره‌آمیز (نشریه شماره ۱۱۲ برنامه و بودجه، ۱۳۷۱).
- با توجه به اینکه در مصاحبه‌ها و مشاهده آمارهای سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهر تبریز، میزان حوادث در تصرف‌های مسکونی، تجاری و صنعتی آمار قابل توجهی داشتند، لذا محقق در این پژوهش به تشریح تصرف‌های مسکونی، تجاری و صنعتی می‌پردازد.

۲-۵-۱- تصرف‌های مسکونی

این گروه تصرف در برگیرنده تمام مکان‌هایی است که برای زندگی و خواب مورد استفاده قرار می‌گیرند. منازل چند واحدی، مجموعه‌های آپارتمانی، هتل‌ها، خوابگاه‌ها، پانسیون‌ها و نظایر آن همه جزو تصرف‌های مسکونی دسته بندی می‌شوند. بناهای با تصرف مسکونی عبارتند از: (۱) خانه‌های یک یا دو خانواری (۲) بناهای آپارتمانی (۳) هتل‌ها و متل‌ها (۴) مسافرخانه‌ها و منازل مسافرپذیر (۵) خوابگاه‌ها (۶) اقامتگاه‌های سازمانی، نظیر خانه‌ها و مهمان‌سراهای دولتی، ورزشی، مذهبی و نظایر آن (نشریه شماره ۱۱۲ برنامه و بودجه، ۱۳۷۱).

خطرات حریق در تصرف‌های مسکونی: بررسی مدارک و سالنامه‌های آماری حریق نشان می‌دهد که همیشه بیشترین تلفات جانی آتش‌سوزی‌ها در تصرف‌های مسکونی اتفاق می‌افتد. با توجه به اینکه معمولاً روزی ۸ ساعت از اوقات متصرفان در خواب می‌گذرد و ضمناً کودکان، سالمندان، ناتوانان، بیماران و غیره نیز در میان ساکنان هستند، وجود این چنین شرایطی از لحاظ خطرات حریق حالتی بحرانی ایجاد می‌کند. در این گونه موارد، استفاده از تجهیزات تشخیص و اعلام حریق مسلماً می‌تواند برای آگاه‌شدن به موقع از وقوع حریق و داشتن بیشترین فرصت برای مقابله با آن بسیار ثمربخش باشد و تا حدود زیادی از خطرات حریق بکاهد (غفوری، ۱۳۹۱).

۲-۵-۲- تصرف‌های تجاری

هر بنا که به منظور نمایش و فروش اجناس و کالاهای مختلف مورد بهره‌گیری قرار گیرد، دارای تصرف تجاری شناخته می‌شود. اجناسی که در این گروه بناها ارائه می‌شود در صورت داشتن قابلیت احتراق زیاد باید از لحاظ مقدار محدود باشد. بناهای با تصرف تجاری عبارتند از: (۱) فروشگاه‌های بزرگ (۲) سالن‌ها و میادین فروش (۳) بازارها و بازارچه‌ها (۴) مغازه‌های مختلف، از قبیل نانوائی، لبنیاتی، سوپر مارکت و نظایر آن (نشریه شماره ۱۱۲ برنامه و بودجه، ۱۳۷۱).

خطرات حریق در تصرف‌های تجاری: در میان آمارهای مربوط به تصرف‌های تجاری، تلفات جانی عمده به ندرت دیده می‌شود. شاید دلیل این امر آن باشد که مالکان آن‌ها همیشه به امور حفاظتی توجه دقیق داشته‌اند. در این گروه تصرف، بهترین اقدام برای محافظت از حریق ایجاد راه‌های خروج با دیوارهای کاملاً مقاوم در برابر حریق است. در قسمت‌هایی از فروشگاه که مقدار احتراق‌پذیری زیاد است، می‌توان از تجهیزات خاموش کننده خودکار نیز استفاده نمود (غفوری، ۱۳۹۱).

۲-۵-۳- تصرف‌های صنعتی

هر بنا یا بخشی از یک بنا که به منظور ساخت، مونتاژ یا تولید انواع مواد و محصولات مورد استفاده واقع شود، یا برخی عملیات فعل و انفعالی و تکمیلی بر روی مواد و محصولات در آن انجام گیرد، دارای تصرف صنعتی شناخته می‌شود. بناهای با تصرف صنعتی عبارتند از: (۱) کارگاه‌ها و کارخانجات تولید مواد و محصولات (۲) کارگاه‌ها و کارخانجات فعل و انفعالی و فراوری (۳) کارگاه‌ها و کارخانجات مونتاژ قطعات (۴) مجتمع‌های صنعتی (نشریه شماره ۱۱۲ برنامه و بودجه، ۱۳۷۱).

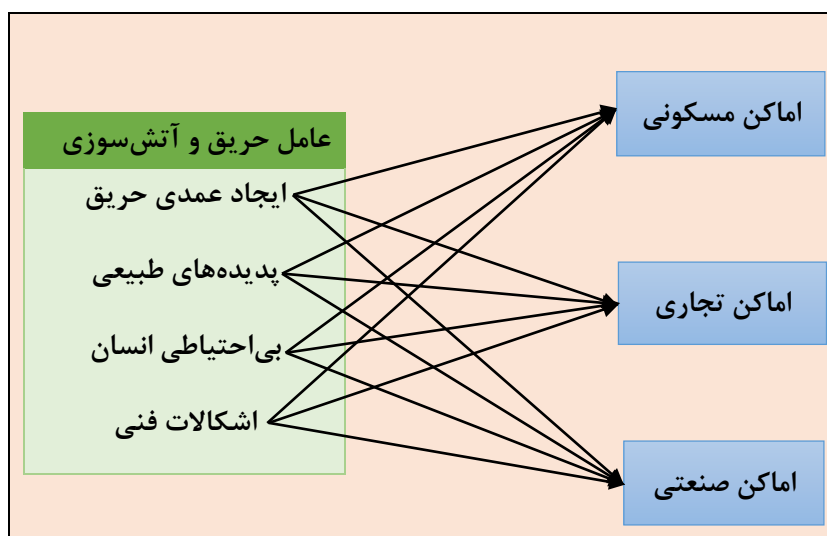
خطرات حریق در تصرف‌های صنعتی: ساکنان این گروه تصرف‌ها، همانند تصرف‌های اداری و حرفه‌ای و یا تجاری اشخاصی بالغ و هشیار هستند و ضمناً از ساختمان نیز برای خوابیدن استفاده نمی‌شود. بنابراین، برخلاف تصرف‌های مسکونی، آموزشی و فرهنگی، درمانی و مراقبتی، در این گروه از تصرف می‌توان با کمترین کوشش آنچه را که از نظر ایمنی لازم است، فراهم کرد. البته باید به خاطر داشت در برخی از این تصرف‌ها مقدار احتراق‌پذیری زیاد است و طبعاً دامنه خطرات حریق نیز گسترده خواهد بود. در چنین شرایطی، معمولاً باید ارتفاع و وسعت ساختمان محدود شود، راه‌های اضطراری خروج بسته به نیاز بطور دقیق تدارک گردد و امکان تخلیه سریع ساختمان در کمترین مدت فراهم شود (غفوری، ۱۳۹۱).

در پژوهش حاضر محقق برآنست تا تأثیر مؤلفه‌های حریق و آتش‌سوزی را در بروز حریق و آتش‌سوزی در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی بررسی کند.

۳- چارچوب نظری پژوهش

بر اساس مطالعه ادبیات موضوعی و بررسی نظریات و ادبیاتی که در مورد ایمنی و عوامل مؤثر بر ایمنی انجام شده، در این پژوهش با توجه به اینکه عوامل مؤثر بر ایمنی شهری در دسته‌بندی‌های مختلف ارائه شده است، محقق عامل حریق و آتش‌سوزی را که هم در بلایای طبیعی و هم در بلایای انسان‌ساخت و همچنین در سایر بلایا خودش را به نوعی نشان می‌دهد، بصورتی که در کتاب‌های مدیریت بحران درابک و هواتمر و همچنین در کتاب مدیریت بحران حسینی و همچنین شیرزاد و همکاران در دسته‌بندی که از انواع حوادث انجام داده‌اند، آتش‌سوزی و حرقی که مورد نظر محقق است، هم در خطرات طبیعی و هم خطرات انسانی در محیط زندگی و یا محیط کار نمایان شده است. محقق عامل حریق و آتش‌سوزی را با توجه به اینکه در آمار و اطلاعات ارائه شده در سازمان آتش‌نشانی تبریز، آمار قابل توجهی داشت به عنوان متغیر مستقل انتخاب کرده است.

مؤلفه‌های عامل حریق و آتش‌سوزی عبارتند از: ایجاد عمدی حریق، حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی، حریق‌های ناشی از بی‌احتیاطی انسان و حریق‌های ناشی از اشکالات فنی، از کتاب ایمنی، حوادث و آتش‌سوزی غفوری که بصورت کامل تشریح شده‌اند انتخاب شده‌اند. ایمنی شهری که به عنوان متغیر وابسته پژوهش می‌باشد، با توجه به اینکه ایمنی شهری مبحث کلانی می‌باشد، و بنا به تقسیم‌بندی پینکووسکی از انواع ایمنی، و آمار حریق و آتش‌سوزی بالا در اماکن، بعد اماکن به عنوان متغیر وابسته پژوهش انتخاب شد. مؤلفه‌های اماکن عبارتند از: اماکن مسکونی با شاخص‌های خانه‌های یک یا دو خانواری، بناهای آپارتمانی و هتل‌ها، اماکن تجاری با شاخص‌های فروشگاه‌های بزرگ، سالن‌ها و میادین فروش و بازارها و بازچه‌ها، و اماکن صنعتی با شاخص‌های کارگاه‌ها و کارخانجات تولید مواد و محصولات، کارگاه‌ها و کارخانجات مونتاژ قطعات و مجتمع‌های صنعتی، از نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه که به عنوان منبع اصلی در زمینه محافظت ساختمان‌ها در برابر آتش‌سوزی است انتخاب شده است. مطالعه پیشینه پژوهش نشان می‌دهد، هر چند در رابطه با ایمنی پژوهش‌های زیادی صورت گرفته است لیکن این پژوهش در نوع خود یک پژوهش نوآورانه است. محقق در این پژوهش بدنبال تبیین تأثیر مؤلفه‌های حریق و آتش‌سوزی بر بروز حریق در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی می‌باشد. شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد که با توجه به ادبیات پژوهش ترسیم شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (منبع: غفوری، ۱۳۹۱؛ نشریه شماره ۱۱۲ برنامه و بودجه، ۱۳۷۱)

۴- پیشینه پژوهش

اولین مقررات در زمینه ایمنی به اعلامیه وزارت کشور بر می‌گردد که در خلال جنگ جهانی دوم سال ۱۳۳۰ ارائه شد که با هدف نجات و حفظ جان مردم در مقابل بمباران هوایی صادر گردید. طی سال‌های بعد به قوانین دیگری در خصوص مقررات ایمنی به تصویب رسید که از میان آن‌ها می‌توان به ضوابط ایمنی و آتش‌سوزی کارگاه‌های تولیدی، مصوب "شورای عالی حفاظت فنی"، "قانون حفظ جان کودکان از خطر حوض و استخر و آب انبار"، "قانون پیشگیری و مبارزه با سیل"، "قانون ایمنی انبارهای کالا"، "قانون رعایت شرایط و ضوابط ایمنی در سینماها"، "قانون تشکیل گارد بنادر و گمرکات"، "مقررات حفاظتی حفر چاه‌های دستی"، "دستورالعمل اجرایی محافظت ساختمان‌ها در برابر زلزله" و "آیین‌نامه جلوگیری از حریق و مبارزه مقدماتی" اشاره کرد (غفوری، ۱۳۹۱).

حسینی و اسماعیل‌زاده (۱۳۹۱)، در مقاله‌ای با عنوان تحلیل مؤلفه‌های فرهنگی بر ایمنی محیط‌های اجتماعی، بیان می‌دارند که، توسعه سکونتگاه‌ها، تمرکز جمعیت، پذیرش عملکردهای مختلف و ضعف سازه‌های انسانی و فیزیکی، توجه به مؤلفه‌های فرهنگی ایمنی را افزایش داده است. در این راستا فرهنگ ایمنی ناظر بر اقدامات مهم پیشگیرانه در مواقع بحران‌های طبیعی و انسانی است. نبود فرهنگ ایمنی در میان مردم، مجربان و دستگاه‌های اجرایی از مشکلات اساسی برنامه‌ریزی مدیریت بحران در ایران است. نبود زیرساخت‌های اجتماعی مقابله با بحران‌های طبیعی، اثربخشی اقدامات سازمان‌های دولتی را با چالش اساسی مواجه کرده است. بنابراین باید بسیاری از گروه‌های اجتماعی را به عنوان یک فرصت و سرمایه اجتماعی نگریست. هدف این پژوهش شناخت مؤلفه‌های مؤثر و صورت‌بندی آن‌ها در ایمنی محیط‌های اجتماعی است. ایمنی محیط‌های اجتماعی، توانایی و ظرفیت آن‌ها را در مقابله با بحران‌ها افزایش داده و امکان ایجاد هماهنگی‌های لازم و تداوم و اثربخشی آن‌ها را نیز فراهم می‌کند. این مقاله به سؤالاتی مانند مؤلفه‌های مؤثر در ایمنی محیط‌های اجتماعی کدام هستند؟ و آیا بین آموزش و بهبود مؤلفه‌های ایمنی در محیط‌های اجتماعی رابطه وجود دارد یا خیر؟ را بررسی و تحلیل می‌نماید. یافته‌های پژوهش شامل صورت‌بندی مؤلفه‌های تأثیرگذار در ایمن‌سازی محیط‌های اجتماعی مانند توجه به مؤلفه‌های مؤثر در تدوین اهداف و خط‌مشی‌ها در برنامه‌های مدیریت بحران، مشارکت، سرمایه اجتماعی، سازگاری، یکپارچگی اجتماعی و نقش آموزش در ایمنی جوامع محلی است.

تقوایی و کریمی (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای با عنوان نقش آموزش و مشارکت شهروندان در کنترل حریق‌های شهری به منظور برنامه‌ریزی و مدیریت بحران شهری بیان می‌دارند که نگرش سنتی، در زمینه مدیریت بحران آتش‌سوزی، بر این باور بود که

مدیریت بحران یعنی فرونشاندن آتش، به این معنی که مدیران بحران در انتظار خراب شدن امور می‌نشینند و پس از بروز ویرانی سعی می‌کنند تا ضرر ناشی از خرابی‌ها را محدود سازند، ولی به تازگی نگرش به این موضوع عوض شده است. بر اساس معنای اخیر، همواره باید مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی، برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمان‌ها تنظیم شود و مدیران باید درباره اتفاقات احتمالی آینده بیندیشند و آمادگی رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده را کسب کنند. یکی از این طرح‌ها و برنامه‌های عملی، آموزش و مشارکت شهروندان در برنامه‌های مختلف ایمنی شهری است. این طرح با توجه به بررسی نمونه‌های اقدامات صورت گرفته در کشورهای پیشرفته، از جمله اقدامات کم‌هزینه با بازدهی بسیار بالا و مؤثر محسوب می‌شود. با توجه به اینکه این امر در کشور ایران به عنوان یکی از کم‌رنگ‌ترین مسایل در تصمیم‌گیری‌ها مدنظر است و نتیجه این امر وجود ضعف فرهنگ ایمنی در بین شهروندان ایرانی است، ضرورتاً به بررسی نقش آموزش و به دنبال آن مشارکت شهروندان در پیشگیری از حریق‌های احتمالی می‌پردازد. در پایان، نتایج این بررسی نشان داده‌اند که آموزش عمومی و افزایش آگاهی جامعه با شیوه‌های مختلف از مهم‌ترین جنبه‌ی فعالیت‌های پیشگیرانه برای تأمین ایمنی در شهرها می‌باشد.

ولایی و همکاران (۱۳۸۹)، در مقاله‌ای با عنوان راهکارهای ارائه بهینه تأمین خدمات ایمنی و آتش‌نشانی در روستاهای کشور بیان می‌دارند که، بروز حوادث مختلف در کشور با توجه به گستردگی و تنوع اقلیمی، خطرات انسان‌ساخت، شکاف بین محیط‌های شهری و روستایی، توزیع ناعادلانه امکانات و خدمات و عدم وجود سلسله‌مراتب خدمات‌رسانی در جامعه روستایی بروز مشکلات فاجعه‌آمیز را در پی دارد. یکی از راه‌های افزایش کارایی و ضریب ایمنی روستاها در گرو شناسایی، مطالعه و اجرای صحیح روش‌های نوین کاهش ریسک با احداث پایگاه‌های آتش‌نشانی و مکان‌یابی صحیح آن‌ها در روستاها می‌باشد.

نوذری و نورالهی (۱۳۸۹)، در مقاله‌ای تحت عنوان "طرح‌های جامع (راهبردی) ایمنی، گامی اساسی در افزایش ایمنی شهری" بیان می‌کنند که، امروزه توجه به مقوله ایمنی طبق یک برنامه طرح‌ریزی شده، قانونمند و سازماندهی شده و بر اساس یک فرایند پیشگیرنده می‌باشد. می‌توان گفت که در دنیای امروز، تنوع و ریسک خطرات و حوادث موجود، در اغلب اوقات به حدی بالا است که در عمل، امکان جبران پیامدهای حاصله غیرممکن می‌شود. به همین علت امروزه علم ایمنی رویکردی کاملاً پیشگیرنده به خود گرفته است. از نظر استانداردهای جهانی، به علل مختلف شهرهای ما در مقابل حوادث طبیعی و انسان‌ساخت، جزء شهرهای ناایمن تلقی می‌شوند. از طرف دیگر با روند افزایش شهرنشینی، گسترش شهرها و افزایش تمرکز جمعیت و فعالیت در نواحی شهری، شهرهای کشور با افزایش آمار وقوع حوادث مختلف و نیز تنوع روز افزون حوادث روبه‌رو می‌باشند، لذا توجه به ایمنی شهری می‌بایست به عنوان یک اصل مهم در سیستم برنامه‌ریزی و مدیریت شهری کشور مدنظر قرار گیرد. در این راستا با عنایت به عدم توجه کافی به بحث ایمنی شهری در سیستم شهرسازی کشور و نبودن جایگاه مشخص در طرح‌های توسعه شهری و نیز با آگاهی از شرایط و ویژگی‌های شهرهای کشور که در معرض انواع خطرات و بلایای طبیعی و انسان‌ساخت می‌باشند، توجه روز افزون به مقوله ایمنی در قالب توجه مشخص به ایمنی شهری در طرح‌های توسعه شهری با تغییر در شرح خدمات و محتوای طرح‌ها و یا تهیه طرح‌های جامع ایمنی ضرورت دارد.

در مطالعه یاراحمدی و همکاران (۱۳۸۸) مشخص گردید که قوانین ملی ساختمان جهت حفاظت در برابر حریق در بیمارستان‌ها فاقد کارایی لازم بوده، جهت کاهش سطح ریسک نیاز به بازنگری و اصلاح قوانین موجود می‌باشد. همچنین مطالعه امیدوار و منصوری (۲۰۱۵) نشان داد عواملی مانند ساختار سازمانی و تجهیزات تشخیص و کنترل حریق، از مهم‌ترین عوامل مؤثر در سطح ریسک حریق می‌باشد.

میرحسینی و میراکبری (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی وضعیت ایمنی در مقابل آتش‌سوزی کتابخانه‌های منطقه ۸ دانشگاه آزاد اسلامی، چنین نتیجه‌گیری می‌کنند که ۱۰۰٪ کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه ۸ دانشگاه آزاد اسلامی مطابق با معیارهای ایمنی از حریق نمی‌باشند.

گلمحمدی و همکاران (۱۳۸۳)، در مقاله‌ای تحت عنوان مقایسه آماری آتش‌سوزی‌های اماکن حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای در مراکز ۳ استان کشور بیان می‌کنند که آتش‌سوزی حادثه ناخوشایندی است که می‌تواند در زمان کوتاهی علاوه بر وارد نمودن خسارات مالی و از بین رفتن سرمایه‌ها سبب آسیب‌های انسانی گردد. آمارهای منتشره گویای این مطلب است که آتش‌سوزی‌ها، سالیانه

میلیاردها دلار خسارت مستقیم و غیر مستقیم به بار می‌آورد، این در حالی است که حدود یک سوم حریق‌ها در محیط‌های کاری اتفاق می‌افتد. در این مقاله نتایج ۳ پژوهش مجزا مربوط به بررسی حوادث آتش‌سوزی در شهرهای مشهد، تبریز و همدان در سال‌های ۷۶ تا ۷۹ بوده که توسط نویسندگان انجام و مقاله‌ای ترکیبی از نتایج آن‌ها به صورت تحلیلی و مقایسه‌ای تدوین شده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که از کل آمارهای سالیانه آتش‌سوزی (۲۷۶۴ فقره)، ۴۹/۷٪ در اماکن حرفه‌ای و صنعتی، ۲۷/۳٪ مربوط به اماکن مسکونی و ۲۳٪ مربوط به سایر اماکن بوده است. آمار منتشره توسط ستاد هماهنگی امور ایمنی و آتش‌نشانی وزارت کشور نیز نشان داده است که در سال ۱۳۷۶ از کل آتش‌سوزی‌ها (۳۸۰۷۶ فقره)، ۳۰/۵٪ مربوط به اماکن حرفه‌ای و صنعتی، ۳۵/۵٪ مربوط به اماکن مسکونی و ۳۴٪ مربوط به سایر اماکن بوده است. نتایج تحقیق نشان داده که در ۳ شهر مورد مطالعه بیشترین آمار آتش‌سوزی در تابستان (تیر و مرداد) بوده است. مقایسه آتش‌سوزی‌ها نشان داده که ۸۶٪ از علل حریق‌ها مربوط به خطای انسانی بوده است. نتایج همچنین نشان داده که نرخ بروز آتش‌سوزی‌ها در هر یکصد هزار نفر جمعیت به ترتیب در همدان ۵۳، در تبریز ۶۵ و در مشهد ۹۳ بوده است که آمار مشهد حدود ۱/۵ برابر بیشتر از شهرهای دیگر را نشان داده است و علل مهم آن تراکم جمعیت و ایجاد شرایط غیرایمن بویژه در فصل تابستان بوده است. نتیجه نهایی اینکه با توجه به آمار آتش‌سوزی‌ها به جهت پیشگیری از بروز آن‌ها بایستی برنامه‌های مدون آموزشی و نظارتی در سطح کشور به خصوص شهرهای زیارتی و سیاحتی به طور منظم و هدفمند برای گروه‌های هدف بخصوص شاغلین اجرا گردد.

بررسی حوادث ناشی از آتش‌سوزی و ارائه طرح جامع آموزش مقابله با آتش‌سوزی (۱۳۸۰)، عنوان مقاله‌ای است که در مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری دفتر برنامه‌ریزی عمرانی وزارت کشور و بوسیله پژوهشکده اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس انجام یافته است. در این پژوهش اشاره شده است خطر جزء لاینفک زندگی انسان است ولی امکان کاهش آن نیز وجود دارد. مطالعه و بحث درباره پدیده‌های مرتبط با خطر تا حدودی پیچیده است. مردم ارزیابی‌ها و برداشت‌های متفاوتی از خطر دارند و به همین دلیل عکس‌العمل آن‌ها نیز برای کاهش خطر متفاوت است. برخی اوقات این تفاوت در برداشت‌ها ناشی از داشتن اطلاعات متفاوت، و برخی اوقات ناشی از منافع متفاوت است. حوادث آتش‌سوزی از جمله حوادث در مناطق شهری کشور است که در مقایسه با سایر حوادث، به ویژه حوادثی که در حیطه وظیفه سازمان‌های آتش‌نشانی و خدمات ایمنی است، فراوانی نسبی بیشتری دارد و هر ساله خسارات جانی و مالی فراوانی را برای شهروندان به وجود می‌آورد. بدیهی است شناخت هر چه بیشتر ویژگی‌های این سوانح در مناطق شهری کشور به منظور تدوین طرح جامع آموزش شهروندان بسیار ضروری است. این مطالعه اندازه و اهمیت این حوادث را نشان می‌دهد. این مطالعه با تعریف مفاهیم و جایگاه خطر آتش‌سوزی و انواع آن، به بررسی و تحلیل حوادث آتش‌سوزی و خطرهای آن در مناطق شهری کشور از دیدگاه تحلیل ریسک می‌پردازد و میزان آسیب‌پذیری فضاهای شهری در برابر آتش‌سوزی را به بحث می‌نهد. در نهایت نیز، بررسی وضع آموزش ایمنی و نقش و جایگاه نهادهای مختلف در آن و بررسی نیازهای آموزشی، طرح جامع آموزش مقابله با آتش‌سوزی را پیشنهاد می‌کند.

نگاهی به تجارب کشورهای جهان نشان می‌دهد که بیشتر کشورهای توسعه یافته مشارکت مردم در فعالیت‌های ایمنی امدادی در سطح بالایی قرار دارد و بطور مثال در کشور آلمان تعداد آتش‌نشانان داوطلب نزدیک به ۶۰ برابر آتش‌نشانان حرفه‌ای است (مولایی و همکاران، ۱۳۸۹). بنا به نظر انجمن ملی حفاظت در برابر حریق (NFPA^۱) در حدود ۱/۱ میلیون آتش‌نشان در ایالات متحده وجود دارد. از این تعداد ۲۷ درصد آتش‌نشانان شاغل تمام‌وقت و ۷۳ درصد آتش‌نشان داوطلب می‌باشد. حدوداً ۳۰ هزار ایستگاه در سراسر ایالات متحده وجود دارد. ایستگاه‌های آتش‌نشانی ممکن است از آتش‌نشانان شاغل، داوطلب و یا ترکیبی از هر دو تشکیل شده باشند که بر حسب نیازها و منابع موجود در منطقه به ایفای نقش می‌پردازند (سازمان شهرداری‌ها، ۱۳۸۹). در یک بررسی اجمالی از وضعیت ایمنی و آتش‌نشانی روستایی کشورهای توسعه یافته می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد: - وجود قانون ایمنی و آتش‌نشانی - هماهنگی بین آتش‌نشانی شهری و روستایی - برخورداری از سلسله مراتب و سطوح خدمات‌رسانی -

1- National Fire Protection Association

استفاده از مشارکت تمام مردمی در تمام جوانب - برخورداری از پایگاه‌های آتش‌نشانی روستایی از لوازم و تجهیزات کامل کارآمد - بهره‌گیری از نیروهای آموزش دیده و ماهر - هماهنگی بین ارگان‌های مرتبط امدادی مانند اورژانس، آتش‌نشانی، پلیس - هم‌پوشانی ایمنی و آتش‌نشانی در سطح سرزمین - بهره‌گیری از شیوه‌های مختلف در جهت آموزش‌های همگانی - تهیه بسته‌ها و دستورالعمل‌های مختلف برای مواجهه با هرگونه شرایط - پوشش همه حوادث مانند تصادفات جاده‌ای (FEM&NFPA, 2007).

اوما مدوری در یک بررسی موردی با عنوان پیش بسوی جوامعی مقاوم در برابر بحران‌های طبیعی (رویکردی جدید برای آسیای جنوبی و آفریقا) در فصلی از کتاب دستنامه مدیریت بلایای طبیعی نوشته جک پینکوسکی^۱ اظهار می‌دارد که، جنبه‌های گوناگون مدیریت بحران در حال تغییر است. کاهش خطرپذیری به عنوان یکی از راهبردهای مهم در مدیریت بحران، اهمیتی دو چندان یافته است. این راهبرد شامل مؤلفه‌های چندی، از قبیل نهادینه کردن و تقویت نظام‌ها و ظرفیت‌های ملی، ارتقای ساز و کارهای حاکمیت در سطح محلی، رفع و کاهش آسیب‌پذیری، شرایط بی‌ثبات خود را بپذیرند. جوامع، سرشار از منابع، نظرها و شوق و اشتیاق‌ها هستند. باید این موارد در مسیری قرار گیرند که در بلندمدت به نفع جامعه باشد. کمکی هر چند کوچک از سوی دولت‌های ملی، ایالتی و محلی، سازمان‌های غیردولتی و سازمان‌های بین‌المللی می‌تواند روحیه جامعه را ارتقاء دهد و به تدریج، اعتمادسازی کند تا جامعه از ادامه‌دار بودن اقدامات مطمئن شود.

مقاوم‌سازی در برابر بحران، فرایندی است و باید راهبردی پایدار و مردم‌محور ایجاد شود. مهارت‌های مردم در کنار آمدن با خطرات، بحران‌ها را تقویت می‌سازد. در سناریوی اخیر، مردم، منبع محسوب می‌شوند و باید در زمینه مدیریت بحران، این تغییر را تغییری مثبت در الگوها دانست. به گفته ام. اس. سو امینا ائان، رئیس کمیسیون ملی کشاورزان، هند بر آن است تا مراکز علمی روستایی را زیر نظر دانشگاه مجازی ملی جامستجی تاتا، در سراسر این کشور بر پا کند و از هر روستا یک مرد و یک زن آموزش‌دیده به عنوان عضوی از این دانشگاه انتخاب شوند. این کمیته، جوامع را برای آمادگی در برابر بحران و مدیریت آن، آموزش خواهد داد. هر کشوری مستعد بحران است؛ چه بحران طبیعی چه بحران انسان‌ساخت. در سازگاری با تلاش‌های جهانی در انجام اقداماتی برای کاهش خطرپذیری و با توجه خاص به موضوع مقاوم‌سازی جامعه، این اقدامات باید بخشی از تلاش‌ها برای ارتقای پایداری در جوامع باشد. مقاومت، یکی از این راهبردها است که باید اهمیت آن شناخته شود و اطلاعات مربوط به آن به صورت گسترده‌ای در اختیار همه قرار گیرد تا داستان‌های موفقیت در این زمینه به گوش برسد.

زهانگ میو^۲ (۲۰۱۱)، در مقاله‌ای با عنوان بحث روش بهینه ارسال اخطار آتش‌سوزی مبنی بر اصول تحقق عملیاتی که در سال‌های اخیر، آتش‌سوزی در چین به تدریج به سمت مناطق پیچیده، بزرگ و فرامرزی و دیگر مناطق در حال گسترش است. احتمال چندین حادثه بزرگ آتش‌سوزی همزمان در حال افزایش است. چگونگی بهینه‌سازی، ماشین‌های آتش‌نشانی نکته کلیدی پیشگیری از آتش‌سوزی در مرحله حاضر می‌شود. این مقاله به روش بهینه‌سازی ارسال ماشین‌های اخطار آتش‌سوزی مبتنی بر مدل حمل و نقل و مسئله انتقال، ایجاد یک مدل ریاضی از این مشکل می‌پردازد که راه حل آن توسط نرم افزار LINDO/LINGO بدست آمده است. این راه‌حل امکان‌پذیری و کارآمدی این روش بهینه را از طریق نمونه واقعی مشخص می‌کند.

ابراهیم و همکاران^۳ (۲۰۱۱) در پژوهشی در ساختمان میراث فرهنگی در کوالالامپور مالزی نشان دادند، سیستم حفاظت غیرفعال به میزان ۰/۳۷۱، مدیریت آتش ۰/۱۸۴، سیستم حفاظت فعال ۰/۲۷۳، و ویژگیهای ساختمان ۰/۱۷۱، در کاهش سطح ریسک حریق تأثیر دارند.

در پژوهش چارترس^۴ (۲۰۱۳) نیز مشخص شد طراحان سیستم با انجام اقدامات حفاظت غیرفعال در مرحله اولیه طراحی، با صرف کمترین هزینه اضافی و با افزایش افزونگی و قابلیت اطمینان، قادر به کاهش سطح ریسک حریق در واحدهای بزرگ می‌باشند.

1- Jack Pinkowski

2- Miao

3- Ibrahim, Ibrahim, Mohd-Din, Abdul- Hamid, Yunus, Yahya

4- Charter

۵- روش پژوهش

در این پژوهش ضمن بهره‌گیری از استراتژی توصیفی-پیمایشی جهت تبیین مسأله پژوهش و ادبیات پژوهش با هدف اکتشافی صورت پذیرفته و نظرات و آراء افراد جامعه پژوهش با هدف توصیفی از طریق پرسشنامه اخذ شده است. این پژوهش در محیط طبیعی و بدون دستکاری عناصر توسط پژوهشگر، صورت می‌گیرد. واحد تحلیل، فرد بوده به طوری که نظر افراد در خصوص موضوع پژوهش اخذ می‌شود. و از نظر افق زمانی، پژوهش مقطعی می‌باشد.

۵-۱- ابزار جمع‌آوری اطلاعات

مهمترین روش‌های گردآوری اطلاعات در این پژوهش بدین شرح می‌باشد: الف) مطالعات کتابخانه‌ای: که جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات پژوهش، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتاب‌های مورد نیاز و اینترنت استفاده شده است. ب) تحقیقات میدانی: که به منظور جمع‌آوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل اطلاعات از پرسشنامه استفاده گردیده است. مدل تحلیلی و جدول مدل تحلیلی که توزیع سؤالات پرسشنامه را نشان می‌دهد، در جداول ۱ و ۲ آمده‌اند.

جدول ۱: مدل تحلیلی پژوهش

مفاهیم	ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص	منابع
عوامل مؤثر	حریق و آتش سوزی	حریق‌های عمدی		غفوری (۱۳۹۱)
		حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی		غفوری (۱۳۹۱)
		حریق‌های ناشی از بی احتیاطی انسان		غفوری (۱۳۹۱)
		حریق‌های ناشی از اشکالات فنی		غفوری (۱۳۹۱)
ایمنی	اماکن	مسکونی	خانه‌های یک یا دو خانواری	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه
			آپارتمانی	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه
			هتل‌ها	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه
			فروشگاه‌های بزرگ	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه
		تجاری	سالن‌ها و میادین فروش	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه
			بازارها و بازارچه‌ها	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه
		صنعتی	کارخانجات تولید مواد و محصولات	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه
			مونتاژ قطعات	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه
			مجتمع‌های صنعتی	نشریه ۱۱۲ برنامه و بودجه

جدول ۲: جدول مدل تحلیلی و توزیع سؤالات پرسشنامه

سؤالات	مؤلفه‌ها	ابعاد
۱-۹	حریق‌های عمدی	حریق
۱۰-۱۸	حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی	
۱۹-۲۷	حریق‌های ناشی از بی احتیاطی انسان	
۲۸-۳۶	حریق‌های ناشی از اشکالات فنی	
۳۰-۲۹-۲۳-۲۱-۲۰-۱۹-۱۲-۱۱-۱۰-۳-۲-۱	مسکونی	اماکن
۳۳-۳۲-۳۱-۲۴-۲۳-۲۲-۱۵-۱۴-۱۳-۶-۵-۴	تجاری	
۳۶-۳۵-۳۱-۲۷-۲۶-۲۵-۱۸-۱۷-۱۶-۹-۸-۷	صنعتی	

۵-۲- جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان عملیاتی سازمان مرکزی آتش‌نشانی و خدمات ایمنی تبریز به تعداد ۷۲ نفر می‌باشند. آمارگیری به صورت تمام شمار در سطح کارکنان عملیاتی سازمان مرکزی آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهر تبریز انجام شده است.

۵-۳- روایی و پایایی پژوهش

در این پژوهش جهت دستیابی به اعتبار پرسشنامه از دو روش روایی محتوایی و روایی سازه استفاده شده است. برای اطمینان از صحت روایی محتوایی پرسشنامه، ابتدا با مطالعه ادبیات موضوع و بر اساس شاخص‌های ارائه شده در مدل مفهومی پژوهش، پرسشنامه‌ای مقدماتی تهیه گردید سپس این پرسشنامه توسط افراد صاحب‌نظر و متخصص در این زمینه مورد بررسی قرار گرفت و سرانجام بعد از دخالت دادن نظرات اصلاحی افراد صاحب نظر پرسشنامه نهایی تهیه و تدوین شد و در اختیار گروه نمونه قرار گرفت. جهت بررسی روایی سازه‌ای پرسشنامه و تأیید عامل‌های در نظر گرفته شده، از روش تحلیل عاملی به شیوه چرخش محورها (واری-مکس) برای دستیابی به عامل‌های خالص استفاده شده است. بدین منظور از شاخص KMO^1 و آزمون کرویت بارتلت استفاده کرده‌ایم.

همان‌طور که در جدول شماره (۳) مشاهده می‌شود، از آن جایی که مقدار شاخص KMO بیشتر از $0/6$ است، تعداد نمونه (در اینجا همان تعداد پاسخ‌دهندگان) برای تحلیل عاملی کافی می‌باشد. همچنین مقدار معناداری (Sig) آزمون بارتلت، کوچک‌تر از 5 درصد است نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار، مدل عاملی، مناسب است.

جدول ۳- نتایج آزمون کورویت بارتلت و KMO جهت بررسی کفایت عوامل پرسشنامه

ابعاد	KMO	sig
ایجاد عمدی حریق	۰/۷۷۵	۰/۰۰۰
پدیده‌های طبیعی	۰/۸۲۰	۰/۰۰۰
بی‌احتیاطی انسان	۰/۶۹۶	۰/۰۰۰
اشکالات فنی	۰/۷۰۴	۰/۰۰۰
اماکن مسکونی	۰/۸۳۲	۰/۰۰۰
اماکن تجاری	۰/۷۱۹	۰/۰۰۰
اماکن صنعتی	۰/۶۸۸	۰/۰۰۰

در این پژوهش برای برآورد پایایی (اعتماد) پرسشنامه از نرم افزار SPSS و روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای محاسبه پایایی پژوهش حاضر، پرسشنامه بین ۲۵ نفر از اعضای جامعه، توزیع شد و سپس با استفاده از نرم افزار SPSS آلفای کرونباخ آن محاسبه گردید که میزان آن $0/930$ بدست آمد. با توجه به اینکه ضریب پایایی بدست آمده بالاتر از $0/70$ است، لذا با اطمینان می‌توان گفت که ابزارهای مورد استفاده در پژوهش حاضر از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۴: ضریب پایایی پرسشنامه

پایایی پرسشنامه	
تعداد سوالات	ضریب پایایی بر اساس آلفای کرونباخ
۳۶	۰/۹۳۰

11- Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy

۶- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به اینکه این پژوهش در سطح کارکنان عملیاتی سازمان مرکزی آتش‌نشانی و خدمات ایمنی تبریز به صورت تمام‌شمار انجام شده است، جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم افزار SPSS استفاده شده است. باتوجه به اینکه در پرسشنامه از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است، فرضیه‌های مربوط به تأیید یا رد هر یک از گویه‌ها (سؤالات پرسشنامه) و مؤلفه‌های مدل تحلیلی به شرح ذیل می‌باشد:

$$H_0: X > 0/05$$

$$H_1: X \leq 0/05$$

$H_0: X > 0/05$ بدین معنا که در سطح معنی‌داری بیشتر از ۰/۰۵ فرضیه‌ها رد می‌شود، بر این اساس تأثیر این گویه از عامل حریق و آتش‌سوزی بر گویه مربوط به امکان توسط جامعه آماری رد شده است (درخصوص تأثیر یک مؤلفه از حریق و آتش‌سوزی بر مؤلفه امکان نیز به همین صورت می‌باشد).

$H_1: X \leq 0/05$ بدین معنا که در سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ فرضیه‌ها تأیید می‌شوند، بر این اساس تأثیر این گویه از عامل حریق و آتش‌سوزی بر گویه مربوط به امکان توسط جامعه آماری تأیید شده است (درخصوص تأثیر یک مؤلفه از حریق و آتش‌سوزی بر مؤلفه امکان نیز به همین صورت می‌باشد).

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش رگرسیون خطی، آنالیز واریانس و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی متغیرها استفاده شده است.

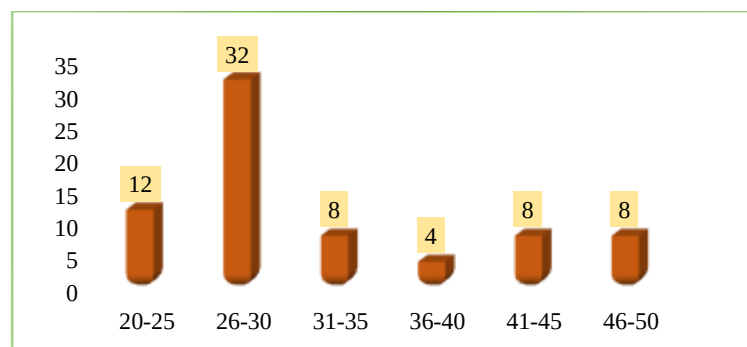
۷- یافته‌های پژوهش

۷-۱- یافته‌های توصیفی

از میان ۷۲ پرسشنامه توزیع شده بین کارکنان عملیاتی به تعداد ۷۲ برگ بصورت کامل پاسخ دادند، نتایج حاصله به شرح ذیل می‌باشد:

فراوانی سن پاسخ‌دهندگان:

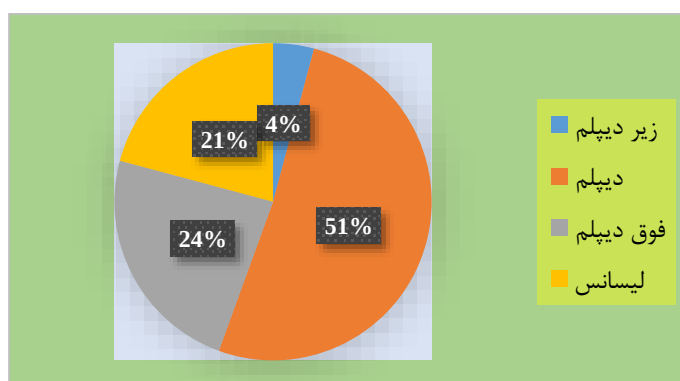
۱۲ نفر از پاسخ‌دهندگان در فاصله سنی ۲۰ تا ۲۵ سال می‌باشند. ۳۲ نفر از پاسخ‌دهندگان در فاصله سنی ۲۵ تا ۳۰ سال می‌باشند. ۸ نفر از پاسخ‌دهندگان در فاصله سنی ۳۰ تا ۳۵ سال می‌باشند. ۴ نفر از پاسخ‌دهندگان در فاصله سنی ۳۵ تا ۴۰ سال می‌باشند. ۸ نفر از پاسخ‌دهندگان در فاصله سنی ۴۰ تا ۴۵ سال می‌باشند. ۸ نفر از پاسخ‌دهندگان در فاصله سنی ۴۵ تا ۵۰ سال می‌باشند.



شکل ۲: نمودار فراوانی سن پاسخ‌دهندگان

فراوانی میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان

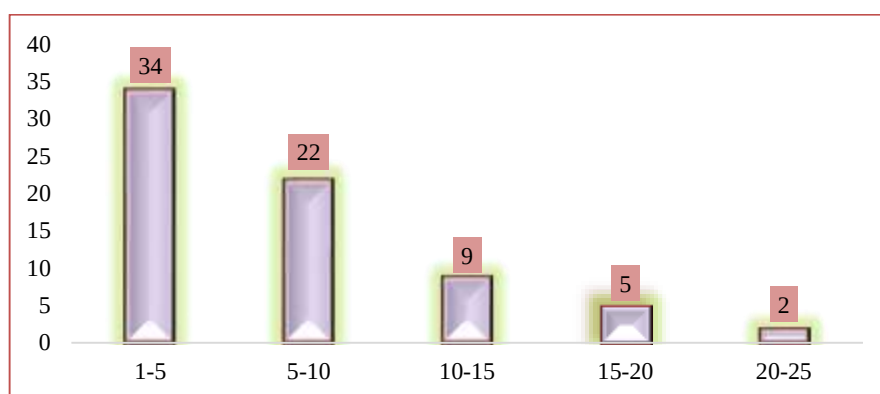
تعداد کارکنان دارای مدرک زیردیپلم ۳ نفر (۴٪)، تعداد کارکنان دارای مدرک دیپلم ۳۷ نفر (۵۱٪)، تعداد کارکنان دارای مدرک فوق دیپلم ۱۷ نفر (۲۴٪)، تعداد کارکنان دارای مدرک لیسانس ۱۵ نفر (۲۱٪).



شکل ۳: نمودار فراوانی میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان

فراوانی سابقه کار پاسخ‌دهندگان

۳۴ نفر از پاسخ‌دهندگان دارای ۱ تا ۵ سال سابقه در این سازمان می‌باشند. ۲۲ نفر از پاسخ‌دهندگان دارای ۵ تا ۱۰ سال سابقه در این سازمان می‌باشند. ۹ نفر از پاسخ‌دهندگان دارای ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه در این سازمان می‌باشند. ۵ نفر از پاسخ‌دهندگان دارای ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه در این سازمان می‌باشند. ۲ نفر از پاسخ‌دهندگان دارای ۲۰ تا ۲۵ سال سابقه در این سازمان می‌باشند.



شکل ۴: نمودار فراوانی میزان سابقه کار پاسخ‌دهندگان

جدول ۵: جداول فراوانی سن، میزان تحصیلات و سابقه کار

سن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	۲۰-۲۵	۱۲	۱۷/۲	۱۷/۲	۱۷/۲
	۲۵-۳۰	۳۲	۴۳/۲	۴۳/۲	۶۰/۴
	۳۰-۳۵	۸	۱۱/۱	۱۱/۱	۷۱/۵
	۳۵-۴۰	۴	۶/۳	۶/۳	۷۷/۸
	۴۰-۴۵	۸	۱۱/۱	۱۱/۱	۸۸/۹
	۴۵-۵۰	۸	۱۱/۱	۱۱/۱	۱۰۰/۰
	Total	۷۲	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	
تحصیلات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	زیر دیپلم	۳	۲/۴	۴/۲	۴/۲
	دیپلم	۳۷	۵۱	۵۱	۵۵/۲

Valid	فوق دیپلم	۱۷	۶/۲۴	۲۴/۶	۷۹/۸
	لیسانس	۱۵	۲۰/۲	۲۰/۲	۱۰۰/۰
	Total	۷۲	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	
سابقه کار					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	۱-۵	۳۴	۴/۷۳	۴/۷۳	۴/۷۳
	۵-۱۰	۲۲	۳۱/۲	۳۱/۲	۷۵/۸
	۱۰-۱۵	۹	۱۳/۱	۱۳/۱	۶/۹۱
	۱۵-۲۰	۴	۵/۲	۵/۲	۹۸/۶
	۲۰-۲۵	۲	۳/۲	۳/۲	۱۰۰/۰
	Total	۷۲	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	

بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش

برای ایجاد زمینه مناسب برای تجزیه و تحلیل در این پژوهش به منظور بررسی نرمال بودن از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بر اساس فرضیات زیر استفاده می گردد:

H₀: متغیرهای مورد نظر نرمال می باشند.

H₁: متغیرهای مورد نظر نرمال نمی باشند.

جدول ۶: نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test							
	حریق عمدی	پدیده طبیعی	بی احتیاطی انسانی	اشکالات فنی	اماکن مسکونی	اماکن تجاری	اماکن صنعتی
تعداد	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲
میانگین	۳/۰۸	۳/۲۹	۲/۶۰	۲/۳۳	۲/۸۴	۲/۸۲	۰/۸۲
انحراف معیار استاندارد	۰/۸۴۷	۰/۷۰۴	۰/۸۰۴	۰/۶۷۸	۰/۵۸۲	۰/۵۸۸	۰/۷۲۷
میزان آماره کولموگروف-اسمیرنوف	۰/۷۰۱	۰/۷۳۴	۰/۵۸۴	۱/۱۴۰	۰/۷۳۹	۰/۹۰۷	۰/۶۲۱
سطح معناداری	۰/۷۰۹	۰/۶۵۴	۰/۸۸۵	۰/۱۴۹	۰/۶۴۶	۰/۳۸۳	۰/۸۳۵

همانگونه که از جدول فوق مشخص است در سطح معنادار ۰/۰۵ متغیرهای مورد نظر نرمال بوده و فرضیه H₀ مورد پذیرش قرار می گیرد.

۲-۷- یافته های تحلیلی پژوهش

به منظور آزمودن فرضیه ها و بررسی تأثیر و رابطه متغیرها روی یکدیگر، از روش رگرسیون خطی، آنالیز واریانس (ANOVA) استفاده شده است.

۱-۲-۷- بررسی فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۷، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی اول با ضریب ۰/۷۲۷ مورد پذیرش و حریق های عمدی در بروز حریق و آتش سوزی اماکن مسکونی تأثیر دارد.

جدول ۷: نتایج تحلیلی آزمون واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه حریق عمدی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن مسکونی

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۲۶/۸۷۳	۱	۲۶/۸۷۳	۷۸/۳۵۹	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۲۴/۰۰۷	۷۰	۰/۳۴۳		
	کل	۵۰/۸۸۰	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۰۷۷	۰/۳۴۶		۰/۲۲۱	۰/۰۰۵
	اماکن مسکونی	۱/۰۵۸	۰/۱۱۹	۰/۷۲۷	۸/۸۵۲	۰/۰۰۰

فرضیه دوم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۸، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی دوم با ضریب ۰/۶۳۵ مورد پذیرش و حریق‌های عمدی در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن تجاری تأثیر دارد.

جدول ۸: نتایج تحلیلی آزمون واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه حریق عمدی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن تجاری

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۲۰/۵۳۹	۱	۲۰/۵۳۹	۴۷/۳۸۵	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۳۰/۳۴۱	۷۰	۰/۴۳۳		
	کل	۵۰/۸۸۰	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۵۰۲	۰/۳۸۲		۱/۳۱۵	۰/۰۰۳
	اماکن تجاری	۰/۹۱۵	۰/۱۳۳	۰/۶۳۵	۶/۸۸۴	۰/۰۰۰

فرضیه سوم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۹، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی سوم با ضریب ۰/۶۸۶ مورد پذیرش و حریق‌های عمدی در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن صنعتی تأثیر دارد.

جدول ۹: نتایج تحلیلی آزمون واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه حریق عمدی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن صنعتی

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۲۳/۹۳۶	۱	۲۳/۹۳۶	۶۲/۱۸۳	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۲۶/۹۴۴	۷۰	۰/۳۸۵		
	کل	۵۰/۸۸۰	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۸۲۴	۰/۲۹۵		۲/۷۹۶	۰/۰۰۷

۰/۰۰۰	۷/۸۸۶	۰/۶۸۶	۰/۱۰۱	۰/۷۹۹	اماکن صنعتی
-------	-------	-------	-------	-------	-------------

فرضیه چهارم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۰، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی چهارم با ضریب ۰/۷۱۶ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن مسکونی تأثیر دارد.

جدول ۱۰: نتایج تحلیلی آزمون آنالیز واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه پدیده‌های طبیعی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن مسکونی

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجدور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۱۸/۰۲۴	۱	۱۸/۰۲۴	۷۳/۵۵۶	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۱۷/۱۵۰	۷۰	۰/۲۴۵		
	کل	۳۵/۱۷۴	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۸۳۳	۰/۲۹۲		۲/۸۴۸	۰/۰۰۶
	اماکن مسکونی	۰/۸۶۶	۰/۱۰۱	۰/۷۱۶	۸/۵۷۷	۰/۰۰۰

فرضیه پنجم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۱، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی پنجم با ضریب ۰/۶۱۴ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن تجاری تأثیر دارد.

فرضیه ششم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۲، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی ششم با ضریب ۰/۴۸۱ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن صنعتی تأثیر دارد.

جدول ۱۱: نتایج تحلیلی آزمون آنالیز واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه پدیده‌های طبیعی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن تجاری

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجدور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۱۳/۲۷۱	۱	۱۳/۲۷۱	۴۲/۴۱۱	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۲۱/۹۰۴	۷۰	۰/۳۱۳		
	کل	۳۵/۱۷۴	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۱/۲۲۱	۰/۳۲۵		۳/۷۶۱	۰/۰۰۰
	اماکن تجاری	۰/۷۳۵	۰/۱۱۳	۰/۶۱۴	۶/۵۱۲	۰/۰۰۰

جدول ۱۲: نتایج تحلیلی آزمون واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه پدیده‌های طبیعی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن صنعتی

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۸/۱۵۱	۱	۸/۱۵۱	۲۱/۱۱۳	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۲۷/۰۲۴	۷۰	۰/۳۸۶		
	کل	۳۵/۱۷۴	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۱/۹۷۶	۰/۲۹۵		۶/۶۸۹	۰/۰۰۰
	اماکن صنعتی	۰/۴۶۶	۰/۱۰۱	۰/۴۸۱	۴/۵۹۵	۰/۰۰۰

فرضیه هفتم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۳، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی هفتم با ضریب ۰/۵۳۵ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از بی احتیاطی انسان در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن مسکونی تأثیر دارد.

جدول ۱۳: نتایج تحلیلی آزمون واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه بی احتیاطی انسان و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن مسکونی

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۱۳/۱۶۰	۱	۱۳/۱۶۰	۲۸/۱۱۱	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۳۲/۷۷۱	۷۰	۰/۴۶۸		
	کل	۴۵/۹۳۲	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۵۰۴	۰/۴۰۴		۱/۲۴۸	۰/۰۱۶
	اماکن مسکونی	۰/۷۴۰	۰/۱۴۰	۰/۵۳۵	۵/۳۰۲	۰/۰۰۰

فرضیه هشتم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۴، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی هشتم با ضریب ۰/۵۸۰ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از بی احتیاطی انسان در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن تجاری تأثیر دارد.

جدول ۱۴: نتایج تحلیلی آزمون واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه بی احتیاطی انسان و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن تجاری

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۱۵/۴۵۶	۱	۱۵/۴۵۶	۳۵/۵۰۰	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۳۰/۴۷۶	۷۰	۰/۴۳۵		
	کل	۴۵/۹۳۲	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۳۷۱	۰/۳۸۳		۰/۹۶۸	۰/۰۰۶
	اماکن تجاری	۰/۷۹۳	۰/۱۳۳	۰/۵۸۰	۵/۹۵۸	۰/۰۰۰

فرضیه نهم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۵، با توجه به $P < 0.05$ ، فرضیه فرعی هشتم با ضریب ۰/۷۳۳ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از بی احتیاطی انسان در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن صنعتی تأثیر دارد.

جدول ۱۵: نتایج تحلیلی آزمون آنالیز واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه بی احتیاطی انسان و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن صنعتی

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۲۴/۶۹۱	۱	۲۴/۶۹۱	۸۱/۳۷۰	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۲۱/۲۴۱	۷۰	۰/۳۰۳		
	کل	۴۵/۹۳۲	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۳۱۶	۰/۲۶۲		۱/۲۰۷	۰/۰۰۱
	اماکن صنعتی	۰/۸۱۱	۰/۰۹۰	۰/۷۳۳	۹/۰۲۱	۰/۰۰۰

فرضیه دهم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۶، با توجه به $P < 0.05$ ، فرضیه فرعی هشتم با ضریب ۰/۵۱۰ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از اشکالات فنی در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن مسکونی تأثیر دارد.

جدول ۱۶: نتایج تحلیلی آزمون آنالیز واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه اشکالات فنی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن مسکونی

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۸/۵۱۱	۱	۸/۵۱۱	۲۴/۶۵۶	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۲۴/۱۶۴	۷۰	۰/۳۴۵		
	کل	۳۲/۶۷۵	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۶۳۷	۰/۳۴۷		۱/۸۳۵	۰/۰۰۴
	اماکن مسکونی	۰/۵۹۵	۰/۱۲۰	۰/۵۱۰	۴/۹۶۶	۰/۰۰۰

فرضیه یازدهم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۷، با توجه به $P < 0.05$ ، فرضیه فرعی هشتم با ضریب ۰/۶۹۸ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از اشکالات فنی در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن تجاری تأثیر دارد.

جدول ۱۷: نتایج تحلیلی آزمون آنالیز واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه اشکالات فنی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن تجاری

ANOVA ^b						
سطح معنی داری		F	مجذور میانگین	df	مجموع مربعات	مدل
۱	۰/۰۰۰	۶۶/۴۰۴	۱۵/۹۰۷	۱	۱۵/۹۰۷	رگرسیون
			۰/۲۴۰	۷۰	۱۶/۷۶۸	باقی مانده
				۷۱	۳۲/۶۷۵	کل
Coefficients ^a						
سطح معنی داری		t	ضریب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مدل

		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۰۶۰	۰/۲۸۴		۰/۲۱۱	۰/۰۳۴
	اماکن تجاری	۰/۸۰۵	۰/۰۹۹	۰/۶۹۸	۸/۱۴۹	۰/۰۰۰

فرضیه دوازدهم: بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۱۸، با توجه به $P < ۰/۰۵$ ، فرضیه فرعی هشتم با ضریب ۰/۶۷۳ مورد پذیرش و حریق‌های ناشی از اشکالات فنی در بروز حریق و آتش‌سوزی اماکن صنعتی تأثیر دارد.

جدول ۱۸: نتایج تحلیلی آزمون آنالیز واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای مؤلفه اشکالات فنی و تأثیرش بر بروز حریق در اماکن صنعتی

ANOVA ^b						
مدل		مجموع مربعات	df	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۱۴/۷۹۰	۱	۱۴/۷۹۰	۵۷/۸۸۸	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۱۷/۸۸۵	۷۰	۰/۲۵۵		
	کل	۳۲/۶۷۵	۷۱			
Coefficients ^a						
مدل		ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد	Beta		
۱	ضریب ثابت	۰/۵۵۵	۰/۲۴۰		۲/۳۰۹	۰/۰۰۰
	اماکن صنعتی	۰/۶۲۸	۰/۰۸۳	۰/۶۷۳	۷/۶۰۸	۰/۰۰۰

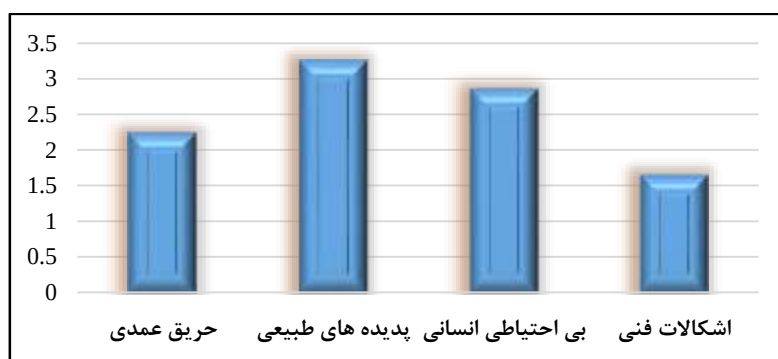
۷-۳- رتبه‌بندی مؤلفه‌های تأثیرگذار بر اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی از طریق آزمون فریدمن
آزمون فریدمن یکی از آزمون‌های آماری است که برای مقایسه چند گروه کاربرد دارد و از نظر میانگین، رتبه‌های گروه‌ها را معلوم می‌کند که آیا این گروه‌ها می‌توانند از یک جامعه باشند یا نه؟ مقیاس در این آزمون باید حداقل رتبه‌ای (ترتیبی) باشد.

H_0 : بین میانگین رتبه مؤلفه‌های مورد مطالعه تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین میانگین رتبه مؤلفه‌های مورد مطالعه تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۹: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی مؤلفه‌های تأثیرگذار بر اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی

مؤلفه‌های تأثیرگذار در بروز حریق در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی	Mean Rank
حریق‌های عمدی	۲/۲۴
حریق‌های ناشی از پدیده‌های طبیعی	۳/۲۵
حریق‌های ناشی از بی‌احتیاطی انسان	۲/۸۵
حریق‌های ناشی از اشکالات فنی	۱/۶۵



شکل ۵: آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مؤلفه های تأثیرگذار در بروز حریق و آتش سوزی در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی

جدول ۲۰: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مؤلفه های تأثیرگذار در بروز حریق در اماکن مسکونی، تجاری و

صنعتی

تعداد (N)	۷۲
کای اسکور (Chi-Square)	۸۲/۷
درجه آزادی (Df)	۳
سطح معناداری (Asymp. Sig.)	۰/۱۱۵

سطح معنی داری آزمون فریدمن در جدول فوق ۰/۱۱۵ می باشد که بیشتر از ۰/۰۵ است. در نتیجه H_0 را می پذیریم و نتیجه می گیریم که بین میانگین رتبه مؤلفه های مورد مطالعه تفاوت معنی داری وجود ندارد.

۸- بحث و نتیجه گیری

موضوع ایمنی یکی از اسرار هستی و حیات انسانی است که هر چه بر تاریخ حیات و تمدن بشری افزوده می گردد بر اهمیت آن افزوده می شود، زیرا زندگی انسان هر روز از روز قبل پیچیده تر می گردد. خطرات بی شماری زندگی انسان و محیط زیست او را تهدید می کنند. این خطرات گاه به طور مستقیم از ناحیه خود انسان ایجاد شده و گاه به صورت غیرمستقیم در اثر ساخته ها و مصنوعات فکر و دست بشر تجلی می کند و گاه در اثر فعل و انفعالات طبیعی بر زندگی او تأثیر مخرب می گذارند. اما انسان متفکر، با تجزیه و تحلیل وقایع تلاش می کند تا به علل و عوامل وقوع آن ها پی ببرد و با تسلط بر آن ها از آثار و عوارض نابهنجار و وقوع مجدد آن ها پیشگیری نماید و یا اینکه عوارض ناشی از آن را به حداقل ممکن برساند (گلمحمدی و همکاران، ۱۳۸۳). با توجه به وضعیت ایمنی در شهر تبریز و آمار بالای حریق و آتش سوزی در این شهر نسبت به سایر شهرها، این موضوع به عنوان مسئله ای ذهن محقق را بخود مشغول کرد. پس از مطالعه کتابخانه ای و اینترنتی درباره سوابق پژوهش های صورت گرفته در این خصوص، به مطالعه نظریه های موجود در خصوص موضوع ایمنی و عوامل مؤثر بر آن پرداخته شد که در نهایت عامل حریق و آتش سوزی و اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی به عنوان متغیرهای مستقل و وابسته انتخاب شدند. که نظر کارکنان عملیاتی سازمان مرکزی آتش نشانی در خصوص میزان تأثیر مؤلفه های حریق و آتش سوزی در بروز حریق و آتش سوزی در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی از طریق پرسشنامه اخذ شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای رد یا تأیید تأثیر مؤلفه های حریق و آتش سوزی در بروز حریق در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی از فرضیه های H_0 و H_1 استفاده نموده ایم. هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین عوامل مؤثر بر بروز حریق و آتش سوزی در اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی می باشد که با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری به تفسیر نتایج پژوهش پرداخته می شود.

- [illegible]

۹- پیشنهادات پژوهش

پیشنهاداتی برای سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهر تبریز:

- آنچه در پیشگیری از بروز حادثه سهم اساسی دارد، آگاهی شهروندان از اصول ایمنی و بکار بردن آن‌ها در زندگی روزانه‌شان است. سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی تبریز می‌تواند با کمک سایر ارگان‌های مسئول ایمنی و بخصوص با کمک سازمان صدا و سیما اطلاعات و راهنمایی‌هایی در رابطه با ایمنی شهری و راه‌های جلوگیری از حریق و آتش‌سوزی اماکن در اختیار شهروندان قرار دهد.
- تهیه طرح جامع ایمنی شهری به صورتی که در این طرح‌ها سعی بر شناسایی کلیه مخاطرات تحدیدکننده شهری و ارائه راهبردهای لازم و باید به ابعاد کالبدی و اجتماعی و اقتصادی شهر تبریز توجه شود و دارای دید کلان و راهبردی باشند و نیز انعطاف‌پذیر و متنوع بوده و با توجه به ویژگی‌ها و خصوصیات شهر تبریز تهیه گردند. همچنین طرح جامع ایمنی شهر تبریز باید در راستای تأمین مشارکتی شهری و توزیع عادلانه آن برای همه شهروندان به شیوه اجرایی و واقعی باشد.
- ارتقاء نظارت قانونی بر اماکن از سوی سازمان‌های ذیربط مانند ادارات بازرسی کار و سازمان‌های آتش‌نشانی برای پیشگیری از آتش‌سوزی‌ها است.
- با توجه به آمار و اطلاعاتی که در رابطه با آتش‌سوزی‌ها از سازمان آتش‌نشانی تبریز دریافت شده و آمار بالای حریق و آتش‌سوزی در این شهر، به جهت پیشگیری از بروز آتش‌سوزی بایستی برنامه‌های مدون آموزشی و نظارتی در شهر تبریز که شهری سیاحتی نیز بشمار می‌آید، بطور منظم و هدفمند برای گروه‌ها، بخصوص شاغلین اجرا گردد.
- در رابطه با پدیده‌های طبیعی و میزان تأثیر آن‌ها در بروز حریق و آتش‌سوزی می‌توان با آگاهی دادن به شهروندان در رابطه با انواع بلایای طبیعی که موجب بروز آتش‌سوزی می‌شوند، مانند زلزله و صاعقه و همچنین سازمان‌های مربوطه می‌توانند با شناسایی نقاط فرسوده شهر و رسیدگی به ساخت و سازهای غیرقانونی و عملیاتی از این قبیل می‌توانند از بروز حریق و آتش‌سوزی‌هایی که اغلب بعد از وقوع زلزله و ... رخ می‌دهند جلوگیری کنند.
- در رابطه با عوامل دیگر یعنی بی‌احتیاطی انسان، اشکالات فنی و ایجاد عمدی حریق، می‌توان با ارتقاء فرهنگ ایمنی شهری و افزایش مشارکت شهروندان در ایمنی شهری، توزیع عادلانه و ارتقاء کیفیت خدمات ایمنی به شهروندان از بروز چنین حوادثی جلوگیری کرد.
- و در نهایت سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی تبریز می‌تواند با کنترل‌های سخت‌افزاری، کنترل‌های مدیریتی، سیستم‌های ایمن کار و آموزش، از بروز آتش‌سوزی و خسارات ناشی از آن جلوگیری کند.
- پیشنهاداتی برای افرادی که دارای اماکن مسکونی، تجاری و صنعتی می‌باشند:
- در رابطه با اماکن مسکونی، استفاده از تجهیزات تشخیص و اعلام حریق برای آگاه شدن به موقع از وقوع حریق و داشتن بیشترین فرصت برای مقابله با آن بسیار ثمربخش می‌باشد و تا حدودی از خطرات حریق می‌کاهد.
- در رابطه با اماکن تجاری، بهترین اقدام برای محافظت از حریق ایجاد راه‌های خروج با دیوارهای کاملاً مقاوم در برابر حریق است. در قسمت‌هایی از فروشگاه‌ها که مقدار احتراق‌پذیری زیاد است، می‌توان از تجهیزات خاموش کننده خودکار نیز استفاده نمود.
- در رابطه با اماکن صنعتی، با توجه به اینکه طبق مطالعات، خطرات حریق در این نوع اماکن کمتر از بقیه است در این گروه از تصرف می‌توان با کمترین کوشش آنچه را که از نظر ایمنی لازم است، فراهم کرد. البته باید به خاطر داشت در برخی از این تصرف‌ها مقدار احتراق‌پذیری زیاد است و طبعاً دامنه خطرات حریق نیز گسترده می‌باشد.

در چنین شرایطی، معمولاً باید ارتفاع و وسعت ساختمان محدود شود، راه‌های اضطراری خروج بسته به نیاز بطور دقیق تدارک گردد و امکان تخلیه سریع ساختمان در کمترین مدت فراهم شود.

- پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده:
- انجام پژوهش‌های مشابه در سایر شهرهای کشور.
- استفاده از سایر ابعاد عوامل مؤثر بر ایمنی شهری، مثل عوامل تکنولوژیکی، طبیعی و ... و تأثیر آن بر ابعاد دیگر ایمنی شهری مثل ایمنی معابر، ایمنی ترافیک و ...
- استفاده از جامعه آماری بیشتر جهت افزایش اطمینان و اعتماد به نتایج حاصل از پژوهش.
- استفاده از نظریه‌های دیگر حریق و آتش‌سوزی و همچنین استفاده از سایر ابعاد امکان.
- انجام پژوهشی دیگر و مشابه با این پژوهش ولی با تأکید بر نقاط فرسوده شهری.
- پژوهش و مطالعه در زمینه آسیب‌پذیری مسکن شهری تبریز.

مراجع

۱. بابائزاد، ی (۱۳۸۳)، «خلاصه مقالات همایش ایمنی و پیشگیری از سوانح و حوادث»، تهران: مرکز چاپ سیاه.
۲. پینکووسکی، جک (۱۳۹۲)، «دستنامه مدیریت بلایای طبیعی»، ترجمه سروش بهریر، سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران، انتشارات ندای کارآفرین.
۳. ترک‌زاده، م (۱۳۸۵)، «بررسی تأسیسات و تجهیزات ایستگاه‌های آتش‌نشانی شهرهای چهارمحال بختیاری»، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه آزاد واحد نجف‌آباد.
۴. تقوایی، مسعود و کریمی، هادی (۱۳۹۰)، «نقش آموزش و مشارکت شهروندان در کنترل حریق‌های شهری به منظور برنامه‌ریزی و مدیریت بحران شهری»، فصلنامه علمی - پژوهشی فضای جغرافیایی، شماره ۳۶، صص ۴۶-۲۵.
۵. حسینی، سیدعلی و اسماعیل‌زاده، حسن (۱۳۹۱)، «تحلیل مؤلفه‌های فرهنگی بر ایمنی محیط‌های اجتماعی»، فصلنامه مطالعات شهری، دوره ۱، شماره ۳، صص ۵۷-۵۰.
۶. درابک، ای توماس و هوآتمر، جرال د جی (۱۳۸۲)، «مدیریت بحران، اصول و راهنمای عملی دولت‌های محلی»، تهیه‌کننده مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، نشر شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری.
۷. دفتر برنامه‌ریزی عمرانی کشور (۱۳۸۰)، «بررسی حوادث ناشی از آتش‌سوزی و ارائه طرح جامع آموزش مقابله با آتش‌سوزی»، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۸، صص ۱۳۱-۱۲۴.
۸. زنگی‌آبادی، علی؛ محمدی، جمال؛ صفایی، همایون و قائدرحمتی، صفر (۱۳۸۷)، «تحلیل شاخص‌های آسیب‌پذیری مسکن شهری در برابر خطر زلزله (نمونه موردی: مسکن شهر اصفهان)»، فصلنامه جغرافیا و توسعه، دوره ۶، شماره ۱۲، صص ۸۰-۶۱.
۹. سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور (۱۳۷۸)، «مدیریت و توسعه زیرساخت‌های کشور»، کتاب سبز دهیاری‌ها.
۱۰. سعیدنیا، احمد (۱۳۸۷)، «کاربری زمین شهری، نشریه شماره ۹۹»، انتشارات مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری، شهرداری تهران.
۱۱. شریف‌زاده، هوشنگ و براتی، داوود (۱۳۸۲)، «آموزش و پژوهش مدیریت شهری: وضعیت آموزش‌های آتش‌نشانی و ایمنی و تدابیر بهبود کیفی آن»، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۱۵-۱۶، صص ۷۷-۷۰.
۱۲. عباسی، محمد (۱۳۸۵)، «اصول و مبانی پیشگیری و کاهش خسارت»، انتشارات سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی تهران.
۱۳. غفوری، ناصر (۱۳۹۱)، «ایمنی، حوادث و آتش‌سوزی»، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
۱۴. غفوری، ناصر (۱۳۹۱)، «اصول پیشگیری از بروز و گسترش حریق»، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
۱۵. فدایی، مجتبی؛ علوی، سید امیررضا و برومند، زهرا (۱۳۹۲)، «دانستنی‌های مقابله با آتش‌سوزی و اطفای حریق».

۱۶. کاظمی، شهربانو و تبریزی، نازنین (۱۳۹۴)، «ارزیابی ایمنی فضای شهری با تأکید بر شاخص‌های پدافند غیرعامل (نمونه موردی: شهر آمل)»، فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی شهری، سال سوم، شماره ۹، صص ۲۶-۱۱.
۱۷. کامران، حسن؛ حسینی امینی، حسن و پریزادی، طاهر (۱۳۹۰)، «تحلیل ساختارهای شهر شهریار و راهبردهای پدافند غیرعامل»، فصلنامه جغرافیا، دوره ۹، شماره ۳۰، صص ۳۷-۵.
۱۸. گلمحمدی، رستم؛ یاری، محمد؛ نوروزی، محسن؛ قوامی، ناهید و کامل، صغری (۱۳۸۳)، «مقایسه آماری آتش‌سوزی‌های اماکن حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای در مراکز ۳ استان کشور»، چهارمین همایش سراسری بهداشت حرفه‌ای ایران، همدان.
۱۹. محمدزاده، راضیه و فلاحی، علیرضا (۱۳۸۶)، «تمهیدات کاهش خطر آتش‌سوزی جنگل در مناطق شهری»، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت جامع بحران در حوادث غیرمترقبه، تهران، شرکت کیفیت ترویج، http://www.civilica.com/Paper/INDM03-INDM03_125.html
۲۰. مرکز مدارک اقتصادی-اجتماعی و انتشارات (۱۳۷۱)، «دستورالعمل اجرایی محافظت ساختمان‌ها در برابر آتش‌سوزی (نشریه شماره ۱۱۲ برنامه و بودجه)»، تهران، انتشارات سازمان برنامه و بودجه مرکز مدارک اقتصادی-اجتماعی و انتشارات.
۲۱. معصوم، جلال و علی‌آبادی، جواد (۱۳۸۰)، «ضوابط و مقررات ایمنی و آتش‌نشانی، ضرورت‌ها و تنگناها»، فصلنامه فرهنگ ایمنی، سال اول شماره ۱، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
۲۲. مولایی‌هشمتین، نصراله؛ راضی، سیدحبیب و حسن‌پور، رضا (۱۳۸۹)، «راهکارهای ارائه بهینه تأمین خدمات ایمنی و آتش‌نشانی در روستاهای کشور»، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، ۱۲۸-۱۱۵.
۲۳. نسیانی، بهرام (۱۳۸۹)، «مدیریت بحران زلزله در نواحی شهری در مرحله قبل از وقوع با استفاده از SDSS»، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، سازمان مدیریت صنعتی نمایندگی آذربایجان شرقی.
۲۴. نورالهی، بابک و نوذری، کمال (۱۳۸۹)، «طرح‌های جامع (راهبردی) ایمنی گامی اساسی در افزایش ایمنی شهری»، فصلنامه مبلمان و خدمات شهری، سال اول، شماره ۱.
۲۵. نیکنام، مهرداد (۱۳۸۴)، «مقابله با آتش‌سوزی»، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، انتشارات مدیریت پژوهش و آموزش.
۲۶. هیراسکار، جی.کی (۱۹۸۹)، «درآمدی بر برنامه‌ریزی شهری»، ترجمه محمد سلیمانی و احمد رضا یگانی‌فرد، انتشارات جهاد دانشگاهی واحد دانشگاه تربیت معلم تهران، چاپ اول، تهران.
27. Charter S. (2013). *The application of fire risk assessments in building design and management*. Fire Protection Engineering.
28. Cooper, M.D. (2000). *Towards a model of safety culture*, safety Science, Vol 36, P111-136.
29. Enz, C. A. (2009). *The physical safety and security Features of u. s. Hotels*. Cornell Hospitality Quarterly. 8(2). 1-8.
30. Evans, D. (2004). *Investigation of Protective system. Project 4 Building and Fire Research Laboratory National Institute of Standards and Technology*. U.S. Department of Commerce.
31. FEMA and NFPA. (2007). *Public Fire Education Planning For Rural Communities: A Five-Step Process*.
32. Hui L, Yongqing W, Shimei S, Baotie S. (2012). *Study on safety assessment of fire hazard for the construction site*. Procedia Engineering. 43:369-73.
33. Ibrahim M, Ibrahim MS, Mohd-Din A, Abdul- Hamid K, Yunus R, Yahya MR. (2011). *Fire risk assessment of heritage building-perspectives of regulatory authority, restorer and building stakeholder*. Procedia engineering. 20:325-8.
34. Miao, Z. (2011). *Discussion of Optimize Method of Fire Alarm Dispatching Based on Operation Research Principle*. Journal : Procedia Engineering, Volume 11, Pages 689-694.
35. Miniño AM, Murphy SL, Xu J, Kochanek KD. (2011). *Deaths: final data for 2008. National vital statistics reports: from the Centers for Disease Control and Prevention, National Center for Health Statistics*, National Vital Statistics System. 59(10):1-126.

36. Zegordi S, Nik ER, Nazari A. (2012). *Power plant project risk assessment using a fuzzy-ANP and fuzzy-TOPSIS method*. International Journal of Engineering- Transactions B: Applications. 25(2):107.
37. www.rasht125.com

The study and explain Effective factors The urban safety (Case Study: Fire and safety services organization Tabriz city)

Abstract

safety One of the criteria and essential component in today's urban life And the safety city as a desirable city always Considered as planners and experts of the municipality. The aim of this study is to explain the effects of fire as one of the factors affecting the safety of the city of Tabriz as the independent variable And its effect on the incidence of fire in residential, commercial and industrial is as dependent variable. In this study, the use of descriptive strategy to explain research Question and literature research carried out exploration And the ideas of the research community Getting to describe through the questionnaire. The study population consisted of fire and safety services Tabriz operational staff are And their number is 72 The sample consisted of all employees. The data gathering tools included a questionnaire is constructed researcher which its validity and reliability was approved and After gathering analyzing data and results were examined. For data analyzing, linear regressions coefficient and analysis of variance (ANOVA) were used. The results of this study indicate that the fire components have a positive and significant effect on the incidence of fire in residential, commercial and industrial places.

Keywords: Safety, Urban Safety, Urban Management, Fire, Fire Stations

تأثیر بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی با نقش میانجی تعهد سازمانی

یونس نیکخواه تکمه‌داس^۱، مهرداد معصومی^{۲*}

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و بازرگانی، دانشگاه تبریز

۲- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و بازرگانی، دانشگاه تبریز

m.masoumi94@ms.tabrizu.ac.ir

چکیده

این پژوهش باهدف بررسی تأثیر بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی با نقش میانجی تعهد سازمانی انجام گرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی بوده و با توجه به روش گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان بیمه تأمین اجتماعی استان آذربایجان شرقی تشکیل داده‌اند. نمونه آماری پژوهش بر مبنای فرمول کوکران ۲۸۵ نفر تعیین شد و شرکت‌کنندگان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه استاندارد بوده که روایی آن از طریق روایی محتوا (CVR و CVI) و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ تأیید گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از روش مدلیابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 23 و Smart PLS 3 استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارند. همچنین تأثیر غیرمستقیم بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی از طریق متغیر میانجی تعهد سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. بنابراین، بازاریابی داخلی و گردش شغلی می‌توانند عوامل مؤثر در جهت بهبود بهره‌وری منابع انسانی باشند.

واژگان کلیدی: بازاریابی داخلی، بهره‌وری منابع انسانی، تعهد سازمانی، گردش شغلی

۱- مقدمه

امروزه صنعت بیمه، نقش مهمی در ساختار اقتصادی هر کشور دارد. آنچه بیشتر از همه در این صنعت موردتوجه قرار گرفته است، عامل کیفیت خدمات است. از یک‌سو شرکت‌های بیمه در تلاش‌اند که با ارائه خدمات مطلوب‌تر به مشتریان، از

جایگاه و موقعیتی برتر در بازار رقابت برخوردار گردند و از سوی دیگر کیفیت خدمات مطلوب موجب افزایش رضایتمندی و وفاداری مشتری، اشتیاق بیشتر در معرفی سازمان به دیگران، کاهش شکایت و افزایش نرخ حفظ مشتری می‌گردد. با توسعه مفهوم بازاریابی و رقابت، سازمان‌های تجاری از جمله شرکت‌های بیمه به این مطلب پی برده‌اند که برای رسیدن به اهداف خود یا فرا رفتن از آن، باید رضایت مشتریان را جلب کنند. زیرا موتور تجارت نه محصول و بازار، بلکه مشتری است. در سال‌های اخیر تعداد زیادی از شرکت‌ها و سازمان‌ها به دنبال راهکارهای کلیدی برای خلق روش‌هایی در جهت گرایش کارکنان به مشتری مداری بوده‌اند که یکی از راهکارها، بازاریابی داخلی است (عباسی و صالحی، ۱۳۹۰).

بازاریابی داخلی به تمام عملیاتی اشاره دارد که در یک گروه یا سازمان برای آموزش، توسعه و ایجاد انگیزه در کارکنان خود، جهت افزایش کیفیت خدمات ارائه‌شده انجام می‌گیرد (ایلیپولوس و پریپوراس^۱، ۲۰۱۱). لانگ باتم و همکاران (۲۰۰۶) معتقدند بازاریابی داخلی، کارکنان را به‌عنوان مشتریان داخلی، مشاغل را به‌عنوان محصولات در نظر می‌گیرد و به دنبال آن است تا خواسته‌های مشتریان را از طریق محصولات پاسخ دهد. در واقع، به همان میزان که سازمان‌ها به رضایت مشتریان بیرونی اهمیت می‌دهند، باید به رضایت مشتریان درونی نیز اهمیت دهند (فینی و هانسن، ۲۰۱۰). اجرای یک برنامه بازاریابی داخلی به آموزش، انگیزش و هدایت و رهبری نیروی کار و ایجاد سطح بالاتری از رضایت در کارکنان منجر می‌شود و آنان را قادر می‌سازد تا سطح بالاتری از کیفیت خدمات را به مشتری ارائه کنند و در نهایت منجر به عملکرد بهتری در سازمان خود شوند (میشر^۲، ۲۰۱۰).

تحقیقات اخیر چنگ و چنگ (۲۰۰۷)، تینگ (۲۰۱۰) در اهمیت بازاریابی داخلی سازمان‌های خدماتی بیان می‌کنند که بازاریابی داخلی به این دلیل برای سازمان‌ها حائز اهمیت است که به رضایت شغلی و تعهد سازمانی مربوط می‌شود (طاق الدین و آل سعید، ۲۰۱۱). تعهد سازمانی به تعهد کارکنان در دستیابی به اهداف سازمانی اشاره دارد (چریان^۳ و همکاران، ۲۰۱۸). تعهد سازمانی به‌عنوان احساس مسئولیت کارکنان در ارتباط با سازمان تعریف شده است. کارکنان با تعهد سازمانی بالا با اهداف و ارزش‌های سازمان سازگار هستند و در رسیدن سازمان به اهدافش تلاش زیادی می‌کنند (دارویش^۴، ۲۰۱۶). تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل عملکرد شغلی بالا، بهره‌وری، رضایت شغلی، کاهش غیبت از کار، رفتارهای شهروندی سازمانی، نوع‌دوستی و کمک به همکاران و کاهش استرس شغلی رابطه مثبت دارد. همچنین در مطالعات مختلف رابطه منفی و مستقیم بین تعهد سازمانی و تمایل به ترک شغل و سازمان گزارش شده است و کارکنان متعهد تمایل کمتری به ترک شغل خود داشته‌اند (احمری‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۶).

زمانی که افراد در سازمان دارای درجات بالایی از رضایتمندی شغلی و تعهدات سازمانی باشند، درک صحیحی از سازمان خود خواهند داشت و رسیدن به اهداف سازمان را هدف خود قرار می‌دهند (استیورت^۵، ۲۰۰۸). درعین حال تعهد سازمانی خود به سبب عوامل متعدد دیگری پدیدار می‌شود. گردش شغلی یکی از این عوامل است. گردش شغلی عبارت است از جابه‌جایی افقی کارکنان در ایستگاه‌های کاری مختلف به‌گونه‌ای که هر ایستگاه کاری نیازمند مهارت‌ها و مسئولیت‌های مختلف است (دری و همکاران، ۱۳۹۲). درحالی‌که ثبات شغلی می‌تواند باعث فرسودگی شغلی، کسالت کارکنان، خستگی زیاد، بی‌هویتی فرد، جدایی اهداف فردی و سازمانی و مقاومت در مقابل هرگونه تغییر شغلی شود، گردش شغلی با تقویت دانش حرفه‌ای فرد، او را در مقابل مشکلات ناشی از فرسودگی شغلی حاصل از وظایف تکراری ایمن می‌سازد. اگر در پی بهسازی سازمانی نیز باشیم و در افراد به سبب آموزش‌ها و گردش شغلی که می‌بینند، اعتمادبه‌نفس، مسئولیت‌پذیری، مشارکت، احساس مفید بودن و سایر جنبه‌های مشارکت به وجود آید، سپس بهسازی سازمانی نیز رخ می‌دهد. همچنین با فراهم آوردن فرصت‌هایی برای یادگیری مهارت‌های جدید، گردش شغلی، بهره‌وری استفاده از نیروی کار یک سازمان را نیز افزایش می‌دهد (رحیم‌نیا و عارف، ۱۳۹۳).

1. Iliopoulos & Priporas
2. Misher
3. Cherian
4. Darwish
5. Stewart

بهره‌وری نیروی انسانی یکی از شاخص‌های مهم در اندازه‌گیری بهره‌وری سازمان‌هاست. به تعبیری می‌توان گفت که این شاخص نشانگر سهم نیروی انسانی در تولید کالا و خدمات است و هر چه قدر مقدار آن بیشتر باشد، نشانگر عملکرد بهتر و سودمندی بیشتر نیروی انسانی در فرایند تولید کالا یا خدماتی معین است (علی پور و جهان‌دیده، ۱۳۹۲). بنابراین باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان نمود.

با توجه به اهمیت بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌ها، به‌ویژه در سازمان بیمه تأمین اجتماعی که به‌عنوان یکی از سازمان‌های در حال رشد است، توجه مدیران آن به عوامل تأثیرگذار در عملکرد کارکنانش می‌تواند مدیران این واحد را جهت حل مسائل گوناگون منابع انسانی یاری کند. با یکپارچه‌سازی این یافته‌ها، در این پژوهش به دنبال بررسی این مسئله هستیم که آیا بازاریابی داخلی و گردش شغلی تأثیری در توسعه و بهبود بهره‌وری کارکنان سازمان بیمه تأمین اجتماعی دارند؟ یا خیر.

۲- پیشینه نظری پژوهش

۲-۱- بازاریابی داخلی

مفهوم بازاریابی داخلی، نخستین بار از طرف بری (۱۹۸۱) مطرح گردید. بری که کارکنان بانک را به‌عنوان مشتریان داخلی تعریف می‌کند، با تأکید بر اینکه رضایت مشتری داخلی بر مشتری بیرونی تأثیر دارد، مفهوم بازاریابی داخلی را مطرح کرده است (صالحی صدقیانی و همکاران، ۱۳۹۳). طی این چندین سال، تعاریف متعددی از بازاریابی داخلی ارائه شده است؛ اما نکته اصلی در تمامی آن‌ها رفتار با کارکنان به‌عنوان مشتریان داخلی سازمان و کسب رضایت‌مندی آنان است که در نهایت سازمان می‌تواند موقعیت بهتری در ارائه خدمات مطلوب‌تر به مشتریان خارجی و افزایش رضایت‌مندی آنان کسب کند (یحیی‌زاده‌فر و همکاران، ۱۳۹۱). تینگ (۲۰۱۱) معتقد است که بازاریابی داخلی، عملیاتی استراتژیک است که بازاریابی و مدیریت منابع انسانی برای کارکنان خدماتی خط مقدم را باهم ترکیب می‌کند تا بهترین خدمات را در مواجهه با مشتریان ارائه نماید. همچنین موسوی داودی و کائور (۲۰۱۲) بازاریابی داخلی را استفاده از نگرش بازاریابی برای مدیریت منابع انسانی یک سازمان می‌دانند، که منطق اصلی آن پذیرفتن این نکته است که باید با کارکنان همچون مشتریان داخلی رفتار شود. از اهداف بازاریابی داخلی می‌توان به انگیزش، آموزش دادن و هماهنگ کردن مشتریان داخلی (کارکنان) برای ایجاد رضایت در مشتریان خارجی اشاره کرد (طاق‌الدین و آل سعید، ۲۰۱۱). برخی از مواردی که بازاریابی داخلی می‌تواند نقش مهمی را ایفا کند، عبارت‌اند از: ۱) مدیریت تغییر؛ ۲) ایجاد تصویر مشترک؛ ۳) توانمندسازی کارکنان؛ ۴) افزایش تعهد و عملکرد سازمانی؛ ۵) رضایت شغلی (میشر، ۲۰۱۰).

۲-۲- گردش شغلی

امروزه آموزش‌های رسمی به‌تنهایی نمی‌تواند انسان‌های سازمانی را در ابعاد مختلف پرورش دهد و این به‌خاطر این است که بسیاری از توانمندی‌های انسان در عمل پرورش می‌یابند و یکی از روش‌های بسیار مؤثر برای گسترش افق دید کارکنان، گردش شغلی است (نصیرپور و همکاران، ۱۳۸۸). امروزه به این روش، آموزش ضربدری (Cross-Training) هم گفته می‌شود (رابینز و جاج، ۱۳۹۴). گردش شغلی، جنبه‌ای از آموزش در یک سازمان است که شامل مدیران و کارکنان می‌شود. گردش شغلی زمانی صورت می‌گیرد که کارکنان برای به دست آوردن مهارت‌ها، استعدادها و دانش بیشتر، در مشاغل مختلف جابه‌جا شوند. گردش شغلی، فرصتی را برای کارکنان سازمان فراهم می‌سازد تا کارهایی که طی یک دوره مشخص توسط همکارانشان انجام شده است را بیاموزند (آستن و لارنس، ۲۰۱۵). همچنین گردش شغلی، روشی برای طراحی مشاغل است که کارکنان مهارت‌های شغلی را از

1. Ting
2. Mousavi davoodi & Kaur
3. Tag-Eldeen & El-Said
4. Misher
5. Austin & Lawrence

بخش‌های مختلف و با تغییراتی در وظایفشان یاد می‌گیرند. گردش شغلی، یک ابزار عالی برای افزایش انگیزه، تعهد و مشارکت کارکنان است که برای عملکرد صحیح و مؤثر یک سازمان بسیار مهم است (نافی^۱، ۲۰۱۴). بعضی اوقات افراد از اینکه کار مشخصی انجام می‌دهند، احساس بی‌هویتی می‌کنند و انگیزه کاری آن‌ها کاهش می‌یابد. برای ایجاد انگیزه در کارکنان می‌توان از تکنیک گردش شغلی استفاده نمود. بدین‌صورت که افراد را هرچند وقت یک‌بار در مشاغل مشابه و هم‌خانواده جابجا نمود که این باعث تنوع شغلی و افزایش هویت شغلی می‌گردد. همچنین این عمل میزان آگاهی افراد را بالا می‌برد و اگر زمانی فرد ارتقاء یابد، تسلط کافی بر حوزه سرپرستی خود خواهد داشت (مقیم، ۱۳۹۵). گردش شغلی برای سازمان فواید غیرمستقیمی هم دارد، چراکه با افزایش دامنه مهارت‌های کارمندان، مدیران در تعیین برنامه کار انعطاف‌پذیری بیشتری داشته، با تغییرات بهتر سازگار شده و می‌توانند پست‌های خالی را ساده‌تر پر کنند (رایبیز و جاج، ۱۳۹۴).

۳-۲- تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یکی از مهم‌ترین مفاهیم در زمینه رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی است (لوکاندا^۲، ۲۰۱۵). از نظر مفهومی، تعهد سازمانی به‌وسیله حداقل سه مؤلفه قابل‌تعریف است: ۱) باور قوی در پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان؛ ۲) تمایل و انگیزه در بکار بستن تلاش‌های قابل‌ملاحظه به نمایندگی از سازمان؛ ۳) تمایل شدید به حفظ عضویت در سازمان (مقیم، ۱۳۹۵). طبق نظر کوهن^۳ (۲۰۰۶)، تعهد سازمانی، نیرو و توانی است که افراد را ملزم و موظف می‌کند تا در راستای یک یا چند هدف، رفتار و کنش‌های مربوط به هم ایفا کنند.

آن^۴ (۲۰۰۷) معتقد است، تعهد سازمانی نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند. همچنین مودی^۵ تعهد سازمانی را به‌عنوان وابستگی عاطفی و روانی نسبت به سازمان در نظر می‌گیرد که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می‌کند، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد (دهقانیان و همکاران، ۱۳۹۲). از همه تعاریف چنین برمی‌آید که تعهد سازمانی شامل ویژگی‌های شخصیتی فرد به‌صورت کلی است. در واقع تعهد سازمانی، بخشی از سازمان شخصیتی یک فرد است و به نظر می‌رسد که با سایر عوامل مؤثر در زندگی در ارتباط باشد (حاجلو و همکاران، ۱۳۹۲). کارکنانی که ایمان قوی به ارزش‌ها و اعتقادات یک سازمان دارند و به‌آسانی اهداف سازمانی را می‌پذیرند و آماده تلاش فراگیر برای پیشبرد اهداف سازمانی هستند، تعهد سازمانی بسیار بالایی دارند (لوکاندا، ۲۰۱۵). کارکنانی که دارای تعهد بالایی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند (حسینی و مهدی‌زاده اشرفی، ۱۳۸۹).

۴-۲- بهره‌وری منابع انسانی

سازمان‌ها برای دستیابی به اهداف خود، به منابع مختلفی همچون: منابع انسانی، ماشین‌آلات و تجهیزات، اطلاعات و مهارت‌ها، مواد اولیه و سرمایه مالی احتیاج دارند. در محیط رقابتی که امروزه سازمان‌ها با آن مواجه هستند، آن‌هایی گوی سبقت را خواهند ربود که بتوانند حداکثر بهره‌وری را از منابع در دسترس خود داشته باشند و مدیریت سازمان بتواند این منابع را با بهره‌وری بالا، سرپرستی کند (مقیم، ۱۳۹۵). بهره‌وری در درجه اول، یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آنچه را که در حال حاضر موجود است، بهبود بخشد. بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هرروز بهتر و با اخذ نتایج بهتر از روز پیش به انجام برساند (رضائیان و قاسمی، ۱۳۸۹).

1. Nafei
2. Lochan Dhar
3. Cohen
4. Allen
5. Mowday

مرکز بهره‌وری ژاپن، بهره‌وری را به «حداکثر رساندن استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به شیوه علمی تعریف می‌کند که منجر به کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد جامعه می‌شود». مؤسسه بهره‌وری اروپا، بهره‌وری را درجه و شدت استفاده مؤثر از هریک از عوامل تولید، تعریف می‌کند و مدعی است که «بهره‌وری نوعی طرز تفکر و دیدگاه است که هر فرد می‌تواند کارها و وظایفش را هرروز بهتر از روز قبل انجام دهد. اعتقاد به بهبود بهره‌وری، یعنی داشتن ایمان راسخ به پیشرفت انسان‌ها». همچنین، مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا، بهره‌وری را در قالب رابطه «سودآوری = بهره‌وری × بازافت قیمت» تعریف کرده است (الوانی و احمدی، ۱۳۸۰). در مجموع، بهره‌وری عبارت است از استفاده از منابع مختلف یک سازمان، صنعت یا کشور (ورودی‌ها)، به‌منظور دستیابی به نتایج مطلوب و برنامه‌ریزی‌شده (خروجی‌ها) (مقیم، ۱۳۹۵). همان‌گونه که از تعاریف فوق مستفاد می‌گردد، قالب و محورهای اصلی تعاریف به هم شبیه و نزدیک‌اند و مهم‌ترین عاملی که در کلیه تعاریف وجود دارد، تعیین نسبت آنچه برای تولید به‌کاررفته به آنچه از فرایند تولید به‌دست‌آمده است. درعین‌حال، در بهره‌وری، کانون اصلی توجه نیروی انسانی است و کلیه تلاش‌ها بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی تمرکز دارد (الوانی و احمدی، ۱۳۸۰). بهره‌وری نیروی انسانی مهم‌ترین عامل تولید کالا و خدمات محسوب می‌گردد و به دلیل ارتباط آن با بهره‌وری کل، متداول‌ترین ابزار اندازه‌گیری بهره‌وری است و در بسیاری از مطالعات مربوط به بهره‌وری، آنرا به‌طور عام به‌عنوان بهره‌وری به کار می‌برند (گودرزی و عطایی، ۱۳۸۸).

۳- پیشینه تجربی

در مورد پیشینه تحقیق می‌توان گفت که پژوهش‌های چندی در رابطه با متغیرهای تحقیق صورت گرفته است که در جدول زیر به برخی از این پژوهش‌ها اشاره شده است.

جدول ۱- پیشینه تجربی پژوهش

موضوع پژوهش	نویسندگان	یافته‌های مهم
پژوهشی بر به‌کارگیری بازاریابی داخلی در هتل‌های زنجیره بین‌المللی گردشگری	هانگ و لین (۲۰۰۸)	نتایج نشان داد که صنعت هتل‌های بین‌المللی ادراک بازاریابی داخلی کارکنان و تعهد سازمانی آنان را ارتقا می‌بخشد و این موقعیت تأثیر مستقیمی بر رفتارهای شهروندی کارکنان سازمان دارد.
تأثیر بازاریابی داخلی بر بانک‌های تجاری بازارمدار	سلیمان و جیهورا ^۱ (۲۰۱۱)	نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که بازاریابی داخلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبتی بر بانک‌های بازارگرای اردن دارد. همچنین تعهد سازمانی رابطه معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.
تأثیر بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی	تینگ ^۲ (۲۰۱۱)	نتایج حاکی از تأثیر مستقیم بازاریابی داخلی، رضایت شغلی و درگیری شدن در کار بر تعهد سازمانی دارد. علاوه بر این، دو سازه رضایت و درگیری شغلی نیز تأثیر میانجی بر رابطه بین بازاریابی داخلی و تعهد سازمانی دارند.
توسعه رضایت شغلی و تعهد سازمانی از طریق گردش شغلی و بازاریابی داخلی	چن ^۳ و همکاران (۲۰۱۳)	گردش شغلی و بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
رابطه نگرش به عوامل انسانی مؤثر در بهره‌وری و سبک رهبری سرپرستان با تعهد سازمانی کارکنان	رضایی و ساعتچی (۱۳۸۷)	بین نگرش سرپرستان به عوامل انسانی مؤثر در بهره‌وری و تعهد سازمانی زیردستان و بین سبک رهبری سرپرستان و تعهد سازمانی زیردستان رابطه معناداری وجود دارد.

^۱. Suleiman & Djouhara

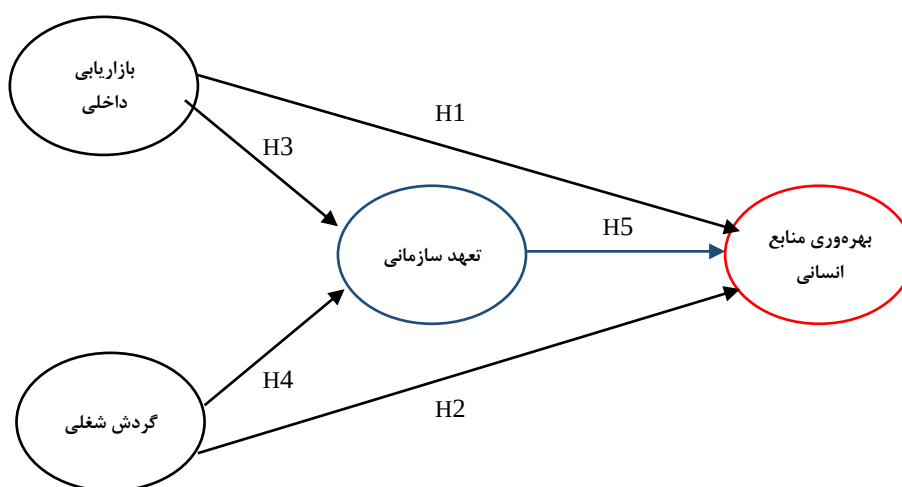
^۲. Ting

^۳. Chen

موضوع پژوهش	نویسندگان	یافته‌های مهم
بررسی رابطه عدالت و تعهد سازمانی با بهره‌وری شغلی	امیریان زاده و همکاران (۱۳۹۱)	بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد، بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی با بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود دارد و بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی با بهره‌وری رابطه وجود دارد.
تأثیر بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر قصد ترک شغل پرستاران	رحیم نیا و عارف (۱۳۹۳)	اثرات مستقیم و غیرمستقیم بازاریابی داخلی با تعهد سازمانی و نیز گردش شغلی و قصد ترک شغل مثبت بود. همچنین اثر تعدیل‌گر تناسب فرد با سازمان نیز در رابطه بین تعهد سازمانی و قصد ترک شغل تأیید شد.
مدل ساختار علیت بهره‌وری منابع انسانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی در صنعت آب و فاضلاب	بدیع زاده و رضایی فر (۱۳۹۴)	رابطه مثبت و معنادار میان بهره‌وری منابع انسانی با رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد و همچنین رابطه مثبت و معنادار میان تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی و نهایتاً رابطه مثبت و معنادار میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.
بررسی تأثیر گردش شغلی بر بهره‌وری کارکنان	حریری و اعتمادی (۱۳۹۴)	گردش شغلی در ارتقای مهارت‌های کارکنان، اشتراک دانش، پویایی در کتابخانه، حمایت و کمک مدیران به کارکنان و تشویق آن‌ها، تحمل مسائل و مشکلات، دستیابی به شیوه‌های نوین، افزایش تنوع در کار و غلبه بر خستگی و کسالت تأثیر مثبتی دارد. به‌طورکلی گردش شغلی میزان بهره‌وری را افزایش می‌دهد و فرصتی برای بهبود عملکرد در سازمان است.
تأثیر بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی	احمری نژاد و همکاران (۱۳۹۶)	متغیرهایی که زیرمجموعه متغیر بازاریابی داخلی محسوب می‌گردند می‌توانند بر تعهد سازمانی اثر بگذارند.

۴- مدل مفهومی پژوهش

پس از بررسی مدل‌های پیشین، با تأکید بر چارچوب نظری، ارتباط منطقی بین متغیرهای تحقیق استخراج و در نهایت با استفاده از آن‌ها مدل مفهومی پژوهش مطابق شکل (۱) ارائه شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

- بر اساس مدل مفهومی که در شکل (۱) نشان داده شده است، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر مطرح می‌شوند.
- (۱) بازاریابی داخلی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 - (۲) گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 - (۳) بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 - (۴) گردش شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 - (۵) تعهد سازمانی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 - (۶) بازاریابی داخلی از طریق میانجی‌گری تعهد سازمانی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 - (۷) گردش شغلی از طریق میانجی‌گری تعهد سازمانی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۵- روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی است و از حیث روش و ماهیت، توصیفی - پیمایشی به حساب می‌آید. جامعه آماری منتخب برای این تحقیق، کارکنان سازمان بیمه تأمین اجتماعی استان آذربایجان شرقی (۱۱۰۰ نفر) است که با تعیین حجم نمونه آماری به روش تصادفی ساده و بر اساس فرمول کوکران، ۲۸۵ نفر تعیین شد. در نهایت، ۲۷۲ پرسشنامه برگشت داده شد و کار تجزیه و تحلیل اطلاعات با این تعداد پرسشنامه انجام گرفت. ابزار اصلی در این تحقیق، پرسشنامه با طیف لیکرت است، که برای سنجش بازاریابی داخلی، گردش شغلی و تعهد سازمانی از پرسشنامه چن و همکاران (۲۰۱۳) و برای سنجش بهره‌وری منابع انسانی از پرسشنامه هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) استفاده شده است. برای سنجش روایی محتوایی پرسشنامه از شاخص روایی محتوا^۱ و نسبت روایی محتوا^۲ استفاده شده است. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج آن در جدول (۲) نشان داده شده است. مقادیر بالای ۰/۷ برای آلفای کرونباخ، نشان می‌دهد که متغیرهای مورد بررسی از پایایی مناسبی برخوردارند.

جدول ۲- ضریب آلفای کرونباخ متغیرها	
متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
بازاریابی داخلی	۰/۸۴۸
گردش شغلی	۰/۸۵۰
تعهد سازمانی	۰/۸۰۲
بهره‌وری منابع انسانی	۰/۹۲۴

۶- یافته‌های پژوهش

۶-۱- مشخصات جمعیت شناختی

توصیف آماری نمونه با استفاده از متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق شامل جنس، سن، سطح تحصیلات، سابقه خدمت در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول ۳- مشخصات جمعیت شناختی نمونه

متغیر	سطوح	فراوانی	درصد	متغیر	سطوح	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۹۹	۷۳/۲	سن	زیر ۵ سال	۴۴	۱۶/۲
	زن	۷۳	۲۶/۸		۵الی ۹ سال	۵۳	۱۹/۵

1. Content Validity Index

2. Content Validity Ratio

سن	زیر ۳۰ سال	۳۱	۱۱/۴		۱۰الی۱۴سال	۹۱	۳۳/۵
	۳۰الی۳۹ سال	۱۲۲	۴۴/۹		۱۵سال و بیشتر	۸۴	۳۰/۹
تحصیلات	۴۰الی۴۹ سال	۹۳	۳۴/۲	مجموع تعداد نمونه	۲۷۲		
	۵۰ سال و بیشتر	۲۶	۹/۶				
	کاردانی	۱۱	۴/۰				
	کارشناسی	۱۷۰	۶۲/۵				
	کارشناسی ارشد	۸۷	۳۲/۰				
	دکتری	۴	۱/۵				

۲-۶- ارزیابی مدل اندازه‌گیری

در رویکرد مبتنی بر واریانس، ارزیابی مدل اندازه‌گیری شامل دو بخش پایایی و روایی است. در این پژوهش برای ارزیابی پایایی مدل اندازه‌گیری، از دو معیار ضرایب بارهای عاملی و پایایی ترکیبی (CR) استفاده شده است. همچنین برای ارزیابی روایی مدل اندازه‌گیری، از دو معیار روایی همگرا (AVE) و روایی واگرا (آزمون بارهای عرضی) استفاده گردید.

سنجش بارهای عاملی: بار عاملی بیانگر میزان ارتباط متغیر آشکار با متغیر پنهان است. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف‌نظر می‌شود. بار عاملی بین ۰/۳ تا ۰/۶ قابل قبول است و اگر بزرگ‌تر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است (کلاين، ۲۰۱۱). نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد که مقادیر تمامی بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۶ بوده و متغیرهای آشکار مقیاسی قابل اطمینان برای محاسبه متغیرهای پنهان مدل هستند.

جدول ۴- نتایج تحلیل عاملی تأییدی

متغیر	گویه	بار عاملی	متغیر	گویه	بار عاملی
بازاریابی داخلی (IM)	IM1	۰/۷۷۱	تعهد سازمانی (OC)	OC1	۰/۸۹۳
	IM2	۰/۸۱۵		OC2	۰/۸۶۶
	IM3	۰/۷۹۳		OC3	۰/۸۷۴
	IM4	۰/۸۳۸	بهره‌وری منابع انسانی (HRP)	HRP1	۰/۸۲۰
	IM5	۰/۸۲۹		HRP2	۰/۸۳۶
گردش شغلی (JR)	JR1	۰/۸۰۵		HRP3	۰/۷۸۸
	JR2	۰/۷۲۸		HRP4	۰/۷۶۸
	JR3	۰/۶۸۹		HRP5	۰/۸۰۲
	JR4	۰/۸۰۶		HRP6	۰/۸۱۲
				HRP7	۰/۷۱۵

پایایی ترکیبی (CR): معیاری برای ارزیابی همسانی مقادیر متغیرهای آشکار در طی یک تحقیق است. مقدار این ضریب از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۷ پذیرفته می‌شود. در جدول (۵) نتایج مربوط به پایایی ترکیبی قابل مشاهده است. با توجه به خروجی نرم‌افزار ملاحظه می‌شود که پایایی ترکیبی متغیرها بالاتر از ۰/۷ است و نشان از پایایی مناسب مدل دارد.

روایی همگرا: شاخص روایی همگرا نشان‌دهنده میزان همبستگی مثبت گویه‌های یک متغیر پنهان در تبیین واریانس آن به‌صورت مشترک است. معیار متوسط واریانس استخراج‌شده (AVE) توسط فورنل و لاکر (۱۹۸۱) به‌عنوان شاخصی برای سنجش اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری پیشنهاد شد. برای این شاخص حداقل مقدار ۰/۵ در نظر گرفته شده است و این بدین معنا است که متغیر پنهان موردنظر، می‌تواند به‌طور میانگین بیش از نیمی از پراکندگی معرف‌هایش را تبیین کند. با توجه به نتایجی که در جدول (۵) ملاحظه می‌شود، مدل از نظر روایی همگرا در سطح قابل قبولی قرار دارد.

جدول ۵- نتایج پایایی ترکیبی، R Square، روایی همگرا

متغیرها	CR	R Square	AVE
بازاریابی داخلی	۰/۹۰۵	-	۰/۶۵۵
گردش شغلی	۰/۸۴۴	-	۰/۵۷۶
تعهد سازمانی	۰/۹۰۹	۰/۷۳۶	۰/۷۷۰
بهره‌وری منابع انسانی	۰/۹۲۲	۰/۸۳۴	۰/۶۲۸

روایی واگرا: روایی واگرا نشان‌دهنده میزان تفاوت یک سازه با سازه‌های دیگر است. در این پژوهش برای ارزیابی روایی واگرا، از آزمون بارهای عرضی استفاده شده است. این آزمون به بررسی مقایسه‌ای بارهای عاملی متغیرهای مشاهده‌پذیر یک متغیر پنهان با بارهای عاملی همان متغیرهای مشاهده‌پذیر با سایر متغیرهای پنهان می‌پردازد. پیشنهاد شده است بار عاملی هر متغیر مشاهده‌پذیر بر روی متغیر پنهان مربوط به خود باید حداقل ۰/۱ بیشتر از بار عاملی همان متغیر مشاهده‌پذیر بر متغیرهای پنهان دیگر باشد. همان‌طور که در جدول (۶) مشاهده می‌شود، بار هر معرف برای هر سازه بیشتر از بار آن معرف برای سایر سازه‌هاست. بنابراین روایی واگرای مدل اندازه‌گیری تأیید می‌گردد.

جدول ۶- نتایج آزمون بارهای عرضی

	IM	JR	OC	HRP
IM1	۰/۷۷۱	۰/۵۹۲	۰/۶۰۳	۰/۶۰۹
IM2	۰/۸۱۵	۰/۶۴۱	۰/۶۵۶	۰/۶۷۹
IM3	۰/۷۹۳	۰/۵۷۱	۰/۵۸۵	۰/۶۰۶
IM4	۰/۸۳۸	۰/۶۷۲	۰/۶۹۶	۰/۶۷۶
IM5	۰/۸۲۹	۰/۵۶۵	۰/۶۰۵	۰/۶۲۰
JR1	۰/۶۳۲	۰/۸۰۵	۰/۶۹۶	۰/۶۶۸
JR2	۰/۵۴۶	۰/۷۲۸	۰/۵۶۷	۰/۵۷۰
JR3	۰/۴۸۹	۰/۶۸۹	۰/۵۸۶	۰/۵۹۸
JR4	۰/۶۱۱	۰/۸۰۶	۰/۶۳۹	۰/۶۹۱
OC1	۰/۶۹۴	۰/۷۱۵	۰/۸۹۳	۰/۷۶۶
OC2	۰/۶۵۸	۰/۷۱۹	۰/۸۶۶	۰/۷۹۰
OC3	۰/۶۹۹	۰/۷۳۱	۰/۸۷۴	۰/۷۸۲
HRP1	۰/۶۷۲	۰/۶۹۳	۰/۷۳۱	۰/۸۲۰

¹. Convergent Validity

². Discriminant Validity

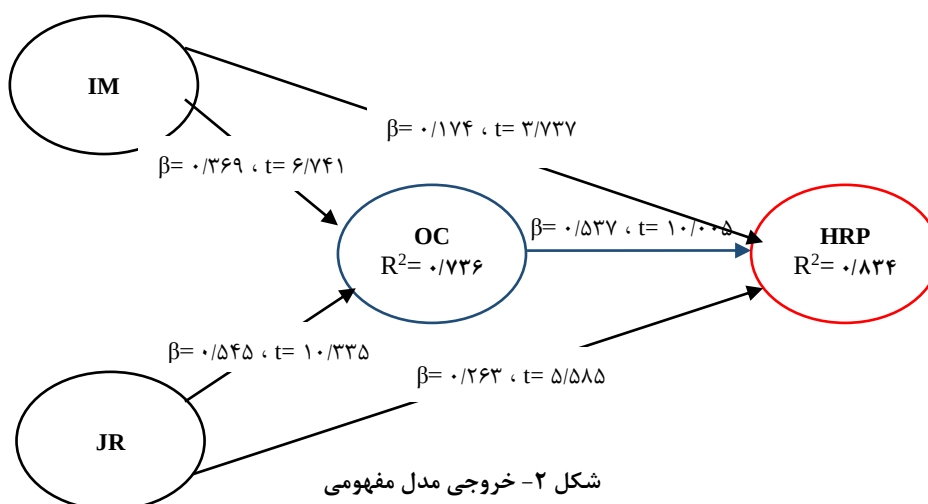
HRP2	۰/۶۹۹	۰/۷۲۰	۰/۷۵۹	۰/۸۳۶
HRP3	۰/۶۱۶	۰/۶۷۸	۰/۷۳۵	۰/۷۸۸
HRP4	۰/۵۵۴	۰/۶۲۴	۰/۶۵۸	۰/۷۶۸
HRP5	۰/۶۳۴	۰/۶۶۰	۰/۶۹۰	۰/۸۰۲
HRP6	۰/۶۵۵	۰/۶۷۴	۰/۷۴۱	۰/۸۱۲
HRP7	۰/۵۳۵	۰/۵۷۲	۰/۵۹۸	۰/۷۱۵

۳-۶- ارزیابی مدل ساختاری

ارزیابی مدل ساختاری به منظور آگاهی یافتن از میزان تأیید یافتگی نظریه‌های تحقیق در عمل صورت می‌گیرد (هیر^۱ و همکاران، ۲۰۱۳). در این پژوهش برای آزمون مدل‌های ساختاری از دو معیار ضرایب معناداری z (مقدار T-Values) و R^2 (Squares) استفاده شده است.

معیار R^2 یا R^2 Squares: این شاخص نشان می‌دهد که چند درصد از تغییرات متغیر درون‌زا (وابسته) توسط متغیر برون‌زا (مستقل) صورت می‌پذیرد. مقادیر ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای متغیرهای مکنون درون‌زا (وابسته) در مدل مسیر ساختاری (درونی) به ترتیب ضعیف، متوسط و قابل توجه توصیف شده است. همچنین مقادیر ضریب تعیین برای متغیرهای برون‌زا (مستقل) صفر است (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳). ضرایب محاسبه شده برای متغیرهای درون‌زای پژوهش در جدول (۵) ارائه شده است. با توجه به نتایج، مقدار R^2 برای متغیرهای مکنون در سطح قابل قبولی قرار دارد.

معیار ضرایب معناداری z (مقدار T-Values): برای بررسی سطح معناداری ضرایب مسیر باید مقدار t هر مسیر محاسبه شود. چنانچه مقدار به دست آمده، در سطح مورد اطمینان در نظر گرفته شده باشد، آن رابطه یا فرضیه تأیید می‌شود. در سطح معناداری ۹۰ درصد، ۹۵ درصد و ۹۹ درصد، این مقدار به ترتیب با حداقل آماره تی ۱/۶۴، ۱/۹۶ و ۲/۵۸ مقایسه می‌شود (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳). همان گونه که در شکل (۲) مشخص است، تمامی ضرایب معناداری از ۱/۹۶ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سؤالات و روابط میان متغیرها را در سطح اطمینان ۹۵٪ نشان می‌دهد.



۴-۶- ارزیابی مدل کلی

^۱. Hair

در مدل سازی معادلات ساختاری به کمک روش PLS برخلاف روش کوواریانس محور، شاخصی برای سنجش کل مدل وجود ندارد، ولی شاخصی به نام نیکویی برازش (GOF) توسط تننهاوس و همکاران (۲۰۰۵) پیشنهاد شد. حدود این شاخص بین صفر و یک بوده و ویتزل و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ را به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نمودند (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳). طبق فرمول زیر، مقدار این شاخص برای پژوهش حاضر ۰/۵۸۴۸ به دست می آید که حاکی از قدرت بالای کل مدل است.

$$GOF = \sqrt{(Commuality) \times (R \text{ square})}$$

۷- آزمون فرضیه ها

خروجی مدل که در شکل (۲) آمده است، نشان می دهد که ضریب معناداری مسیر میان متغیرهای بازاریابی داخلی، گردش شغلی، تعهد سازمانی و بهره وری منابع انسانی از ۱/۹۶ بیشتر است. این مطلب حاکی از معنی دار بودن تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر بهره وری منابع انسانی در سطح اطمینان ۹۵٪ است و فرضیه های پژوهش تأیید می شوند.

جدول ۷- نتایج فرضیه ها

نتیجه آزمون	ضریب مسیر	آماره t	فرضیه ها
تأیید	۰/۱۷۴	۳/۷۳۷	۱ بازاربایی داخلی ← بهره وری منابع انسانی
تأیید	۰/۲۶۳	۵/۵۸۵	۲ گردش شغلی ← بهره وری منابع انسانی
تأیید	۰/۳۶۹	۶/۷۴۱	۳ بازاربایی داخلی ← تعهد سازمانی
تأیید	۰/۵۴۵	۱۰/۳۳۵	۴ گردش شغلی ← تعهد سازمانی
تأیید	۰/۵۳۷	۱۰/۰۰۵	۵ تعهد سازمانی ← بهره وری منابع انسانی
تأیید	۰/۱۹۸	۵/۱۰۰	۶ بازاربایی داخلی ← تعهد سازمانی ← بهره وری منابع انسانی
تأیید	۰/۲۹۲	۸/۱۱۱	۷ گردش شغلی ← تعهد سازمانی ← بهره وری منابع انسانی

۸- نتیجه گیری

بهره وری یکی از مهم ترین متغیرهای تأثیرگذار بر سودآوری فعالیت های اقتصادی - تولیدی و از مزیت های کلیدی برای دستیابی سازمان ها به مزیت رقابتی است. امروزه با توجه به کمبود منابع، گسترش سطوح رقابت و افزایش تنوع در سلاقی مشتریان، اهمیت بهره وری و لزوم بررسی آن، بر کسی پوشیده نیست (مقیم، ۱۳۹۵). در بین عوامل تولید (زمین، نیروی انسانی، فناوری و سرمایه) بارزترین، کمیاب ترین و نادرترین عامل، نیروی انسانی است. توجه نکردن به بهره وری نیروی انسانی و توجه صرف به دیگر عوامل نه تنها سبب کاهش کارایی و اثربخشی در سازمان می شود، بلکه سبب افزایش ضایعات و حوادث و ایجاد نارضایتی در نیروی انسانی می گردد (رضائیان و قاسمی، ۱۳۸۹)؛ بنابراین بررسی عواملی که می تواند بر بهبود و توسعه بهره وری نیروی انسانی تأثیرگذار باشد، امری ضروری است. در این راستا، پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر بازاریابی داخلی و گردش

شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی با نقش میانجی تعهد سازمانی انجام گرفت. بررسی فرضیه اول نشان داد که بازاریابی داخلی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

به بیان دیگر، بازاریابی داخلی به میزان ۱۷٪ از تغییرات بهره‌وری منابع انسانی را تبیین می‌کند. فرضیه دوم تحقیق مبنی بر وجود تأثیر مثبت و معنادار گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی مورد تأیید قرار گرفت. نتایج بررسی این فرضیه نشان داد که ۲۶٪ از تغییرات بهره‌وری منابع انسانی، از طریق گردش شغلی پیش‌بینی می‌شود. با توجه به تأیید این فرضیه می‌توان اظهار داشت که سازمان‌ها می‌توانند با قرار دادن کارکنان خود در موقعیت‌های شغلی که رابطه خوبی بین وظایف و توانایی‌ها ایجاد می‌کنند، استعدادهای مختلف آن‌ها را تطبیق دهند و از این طریق اعتماد به نفس و روحیه، رضایت شغلی و بهره‌وری آن‌ها را افزایش دهند. نتایج این فرضیه با یافته‌های حریری و اعتمادی (۱۳۹۴) در این زمینه همخوانی دارد. فرضیه سوم تحقیق مبنی بر وجود تأثیر مثبت و معنادار بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. نتایج بررسی این فرضیه نشان داد که ۳۷٪ تغییرات تعهد سازمانی، از طریق بازاریابی داخلی تبیین می‌شود. نتایج این فرضیه با یافته‌های هانگ و لین (۲۰۰۸)، سلیمان و جیهورا (۲۰۱۱)، تینگ (۲۰۱۱)، چن و همکاران (۲۰۱۳)، رحیم نیا و عارف (۱۳۹۳) و احمری نژاد و همکاران (۱۳۹۶) در همین زمینه همخوانی دارد. بررسی فرضیه چهارم تحقیق نشان داد که گردش شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. به بیان دیگر، گردش شغلی به میزان ۵۴٪ از تغییرات تعهد سازمانی را تبیین می‌کند. نتایج این فرضیه با یافته‌های چن و همکاران (۲۰۱۳)، رحیم نیا و عارف (۱۳۹۳) در همین زمینه همخوانی دارد. فرضیه پنجم تحقیق مبنی بر وجود تأثیر مثبت و معنادار تعهد سازمانی بر بهره‌وری منابع انسانی مورد تأیید قرار گرفت. نتایج بررسی این فرضیه نشان داد که ۵۴٪ از تغییرات بهره‌وری منابع انسانی، از طریق تعهد سازمانی تبیین می‌شود. با توجه به تأیید این فرضیه می‌توان اظهار داشت که هرچقدر کارکنان نسبت به سازمان خود متعهدتر باشند، درصد بقاء کارکنان در سازمان نیز بهبود و بالا می‌رود که در نتیجه عملکرد و بهره‌وری کارکنان نیز در محیط با تعهد بالا بهبود می‌یابد. نتایج این فرضیه با یافته‌های رضایی و ساعتچی (۱۳۸۷)، امیریان زاده و همکاران (۱۳۹۱) در همین زمینه همخوانی دارد. فرضیه ششم تحقیق مبنی بر تأثیر غیرمستقیم بازاریابی داخلی بر بهره‌وری منابع انسانی مورد تأیید قرار گرفت. نتایج بررسی این فرضیه نشان داد که تأثیر غیرمستقیم بازاریابی داخلی از طریق تعهد سازمانی بر بهره‌وری منابع انسانی، بیشتر از تأثیر مستقیم آن است. در نهایت فرضیه هفتم تحقیق مبنی بر تأثیر غیرمستقیم گردش شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی مورد تأیید قرار گرفت. نتایج بررسی این فرضیه نشان داد که تأثیر غیرمستقیم گردش شغلی از طریق تعهد سازمانی بر بهره‌وری منابع انسانی، بیشتر از تأثیر مستقیم آن است.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بازاریابی داخلی و گردش شغلی، نه تنها موجب بهبود و توسعه بهره‌وری منابع انسانی می‌شود، بلکه تعهد سازمانی را نیز افزایش می‌دهند. بنابراین مدیران سازمان بیمه تأمین اجتماعی باید بازاریابی داخلی و گردش شغلی را در جهت افزایش تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان ترکیب کنند. این اقدامات سبب ایجاد انگیزه در کارکنان سازمان برای کسب دانش حرفه‌ای، مهارت‌ها و بینش‌ها می‌گردد، که به‌طور هم‌زمان تعهد سازمانی را بهبود می‌بخشد. برای افزایش تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان، سازمان باید حمایت کافی از کارکنانش داشته باشد. در صورتی که سازمان حمایت کافی از کارکنانش نداشته باشد نمی‌تواند حفظ و نگهداری کارکنان را افزایش دهد و حتی ممکن است بقای آن را به خطر بیندازد. همچنین مدیران می‌توانند، از طریق آموزش کارکنان در مشاغل هم‌سطح، مشارکت دادن کارکنان در گروه‌های ویژه حل مشکل، تفویض اختیار و دادن مسئولیت‌های بیشتر به کارکنان، توانایی آن‌ها را توسعه دهند که این امر موجب می‌شود وضع سازمان بهبودیافته، کیفیت بهتر شود و محصولات و خدمات جدیدی ارائه کنند.

همچنین پیشنهاد می‌شود که سازمان نسبت به جمع‌آوری اطلاعات مربوط به بازاریابی داخلی، که شامل اطلاعات خواسته‌ها و انتظارات کارکنان، مدیران و مشاغل هستند اقدام کنند. گردآوری مناسب این اطلاعات به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در امر طراحی سیستم‌های آموزش و انگیزشی، طراحی مشاغل، انتخاب سبک مدیریتی مناسب، آگاهانه عمل کنند و بدین ترتیب بتوانند با ارائه خدمات مناسب‌تر به مشتریان نهایی سازمان، رضایت آنان را جلب کنند. نهایتاً اینکه مدیران باید تناسب شخصیت و توانایی کارکنان با ویژگی‌های شغلی آن‌ها را مورد توجه قرار دهند و کارکنان را در مشاغلی که با شخصیت و توانایی آن‌ها سازگاری

بیشتری دارد قرار دهند که این امر باعث ایجاد رضایت بیشتر فرد، ایجاد انگیزه‌های درون‌زا در فرد، افزایش مسئولیت‌پذیری، خلاقیت و بهره‌وری خواهد شد.

۹- پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی

با توجه به اینکه عوامل سازمانی دیگری در بهره‌وری منابع انسانی مؤثر است، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آتی، تأثیر بازاریابی داخلی و گردش شغلی را به همراه یکی دیگر از عوامل سازمانی (مانند: فرهنگ سازمانی، چابکی سازمانی و ...) روی بهره‌وری منابع انسانی بررسی کنند. همچنین از آنجایی که یکی از عوامل تعیین‌کننده در این رابطه، سبک رهبری مدیران است، بررسی تأثیر سبک رهبری بر بهره‌وری منابع انسانی، با توجه به میزان گرایش سازمان به بازاریابی داخلی و گردش شغلی، به علاقه‌مندان و پژوهشگران توصیه می‌شود. نهایتاً پیشنهاد می‌شود، محققان آتی از مدل مورد استفاده در این تحقیق جهت شرکت‌های خدماتی دیگر استفاده نموده و نتایج حاصله را با نتایج به‌دست‌آمده از این تحقیق مقایسه نمایند.

منابع

۱. احمري نژاد، مژگان؛ احمري نژاد، مژده؛ رزقيان، حميد و قناعتی، محمد. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی در بیمارستان قدس اراک، ۱۳۹۴. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، سال بیستم، شماره ۳، ۱۱-۱.
۲. الوانی، سید مهدی و احمدی، پرویز. (۱۳۸۰). طراحی الگوی جامع مدیریت عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی. فصلنامه مدرس علوم انسانی، ۵(۱)، صص ۱۹-۱.
۳. امیریان زاده، مژگان؛ قلتاش، عباس و مختاری، مرضیه. (۱۳۹۱). رابطه عدالت و تعهد سازمانی با بهره‌وری شغلی در بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر مرودشت. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۴، صص ۳۴-۲۱.
۴. بدیع زاده، علی و رضایی فرد، غلامرضا. (۱۳۹۴). مدل ساختار علیت بهره‌وری منابع انسانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی در صنعت آب و فاضلاب (مطالعه موردی: شرکت آب و فاضلاب استان البرز). فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، شماره ۲۰، صص ۷۳-۶۷.
۵. حاجلو، نادر؛ صبحی قراملکی، ناصر و بهرامی رضاقی، حسین. (۱۳۹۲). پیشایندهای روان‌شناختی تعهد سازمانی. مجله روان‌شناختی مدرسه، ۲(۲)، صص ۷۴-۵۸.
۶. حریری، نجلا و اعتمادی، شکوفه. (۱۳۹۴). تأثیر گردش شغلی بر بهره‌وری کارکنان (موردپژوهی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران). فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات، ۲۶(۴)، صص ۹۰-۷۵.
۷. حسینی، سید مهدی و مهدی زاده اشرفی، علی. (۱۳۸۹). شناسایی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی. فصلنامه مدیریت، سال هفتم، شماره ۱۸، صص ۱۶-۹.
۸. دری، بهروز؛ اکبری، محمد و زندیه، مصطفی. (۱۳۹۲). زمان‌بندی دو هفته شیفت کاری و گردش شغلی کارکنان چند مهارته با رویکرد مهندسی عوامل سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۳.
۹. دهقانیان، حامد؛ صبور، الهام و حجتی، علی‌رضا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در یک شرکت بیمه. پژوهشنامه بیمه، سال بیست و هشتم، شماره ۲، صص ۱۸۰-۱۵۳.
۱۰. رایبیز، استیفن و جاج، تیموتی ای. (۱۳۹۴). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی زارع، انتشارات نص، چاپ پنجم.
۱۱. رحیم نیا، فریبرز و عارف، معصومه. (۱۳۹۳). تأثیر بازاریابی داخلی و گردش شغلی بر قصد ترک شغل پرستاران. مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران (نشریه پرستاری ایران)، دوره ۲۷، شماره ۸۹، ۶۰-۵۰.
۱۲. رضائیان، علی و قاسمی، محمد. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین مدیریت تنوع و بهره‌وری منابع انسانی. چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۴، صص ۲۲-۹.

۱۳. رضایی، لیلا و ساعتچی، محمود. (۱۳۸۷). رابطه بین نگرش به عوامل انسانی مؤثر در بهره‌وری و سبک رهبری سرپرستان با تعهد سازمانی در کارکنان کارخانجات مخابراتی ایران. دانش و پژوهش در روانشناسی، شماره ۳۷، ۱۴۶-۱۲۹.
۱۴. صالحی صدقیانی، پانته‌آ؛ تاج‌زاده نمین، ابوالفضل و داروئیان، سهیلا. (۱۳۹۳). اثرات بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی هولدینگ اتکا. مطالعات کمی در مدیریت، سال پنجم، شماره اول، صص ۲۲۴-۱۹۵.
۱۵. عباسی، محمدرضا و صالحی، صبور. (۱۳۹۰). اثر بازاریابی داخلی بر مشتری‌مداری در صنعت بیمه (مورد مطالعه: شرکت‌های بیمه در سطح شهر تهران). پژوهشنامه بیمه، سال بیست و ششم، شماره ۲، صص ۱۷۶-۱۴۵.
۱۶. علی‌پور، حسین و جهان‌دیده، حسین. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی صنایع کوچک و متوسط استان اردبیل. مطالعات علوم اجتماعی ایران، دوره ۱۰، شماره ۳۷، صص ۱۴۸-۱۲۱.
۱۷. گودرزی، مسعود و عطایی، محمود. (۱۳۸۸). رابطه دستمزد و بهره‌وری نیروی انسانی. فصلنامه تازه‌های روان‌شناختی صنعتی/سازمانی، سال اول، شماره ۱، صص ۷۶-۷۱.
۱۸. محسنین، شهریار و اسفیدانی، محمدرحیم. (۱۳۹۳). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار PLS. تهران، انتشارات مهربان نشر، چاپ اول.
۱۹. مقیمی، سید محمد. (۱۳۹۵). مبانی سازمان و مدیریت. تهران، انتشارات راه دان، چاپ چهارم.
۲۰. نصیری‌پور، امیر اشکان؛ رئیسی، پوران و دلپسند، منصور. (۱۳۸۸). تأثیر گردش شغلی بر عملکرد پرستاران در بیمارستان‌های تأمین اجتماعی تهران. مدیریت سلامت، ۱۲(۳۷)، صص ۲۸-۲۳.
۲۱. یحیی‌زاده‌فر، محمود؛ شیرخدايي، میثم و رمضانی، ایوب. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر گرایش به بازاریابی داخلی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی در دانشگاه مازندران. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال چهارم، شماره هشتم، صص ۱۷۶-۱۵۷.
22. Allen, N. (2007). Organizational Commitment. Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology, 63, 1-18.
23. Austin O. O., & Lawrence I. N. (2015). Impact of Job Rotation on Organizational Performance. British Journal of Economics, Management & Trade, 7(3), 183-187.
24. Chen, S. Y., Wu, W. C., Chang, C. S., & Lin, C. T. (2013). Job Rotation and Internal Marketing for Increased Job Satisfaction and Organizational Commitment in Hospital Nursing Staff. Journal of Nursing Management, 23(3), 297-306.
25. Cherian, S., Alkhatib, A. J., & Aggarwal, M. (2018). Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction of Nurses in Dubai Hospital. Journal of Advances in Social Science and Humanities, 4(1), 36373-36400.
26. Cohen, A. (2006). The Relationship between Multiple Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Arab and Jewish Culture. Journal of Vocational Behavior, 69(1), 105-118.
27. Darwish, A. Y. (2016). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. International Journal of Public Administration, 40(1), 77-88.
28. Finney, S., & Scherrebeck-Hansen, M. (2010). Internal Marketing as a Change Management Tool: A Case Study in Re-branding. Journal of Marketing Communications, 16(5), 325-344.
29. Hair, J., Hult, G., Ringle, C., Sarstedt, M. (2013). A primer on partial least squares structural equation modeling, Sage publication.
30. Hersey, H., & Goldsmith, M. (1980). A Situational Approach to Performance Planning, Training and Development Journal, Madison, 34(11).
31. Iliopoulos, E., & Priporas, C. V. (2011). The Effect of Internal Marketing on Job Satisfaction in Health Services: A Pilot Study in Public Hospitals in Northern Greece. BMC Health Services Research, 11(1), 261.
32. Kline, R. B. (2011). Principles and Practice of Structural Equation Modeling (3rd Edition ed.), New York: The Guilford Press.
33. Lochan Dhar, R. (2015). Service Quality and the Training of Employee: The Mediating Role of Organizational Commitment. Tourism Management, 46: 419-430.
34. Long Bottom, D., Osseo-Asare, A. E., Chourides, P., & Murphy, W. D. (2006). Real Quality: Does the Future of TQM Depend on Internal Marketing? Total Quality Management & Business Excellence, 17(6), 709-732.
35. Mishra, S. (2010). Internal Marketing: A Tool to Harness Employees' Power in Service Organization in India. International Journal of Business and Management, 1, 185-193.

36. Mousavi Davoodi, S. M., & Kaur, R. (2012). The Link between Internal Marketing & Human Resources Management. Arth Prabandh: Journal of Economics and Management, 1(2), 2278-0629.
37. Nafei, W. A. (2014). Do Job Rotation and Role Stress Affect Job Attitudes? A Study from Egyptian Context. American International Journal of Social Science, 3(1), 94-108.
38. Stewart, G. L. (2008). The Relationship of Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Organizational Commitment, Regent University.
39. Suleiman, M. A., & Djouhara, A. M. A. (2011). The Impact of Internal Marketing on Commercial Banks Market Orientation. International Journal of Bank Marketing, 29(4), 308-332.
40. Tag-Eldeen, A., & El-Said, O. A. (2011). Implementation of Internal Marketing on a Sample of Egyptian Five-Star Hotels. Antolia-An Internal Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 22, No. 2, 153-167.
41. Ting, S. (2011). The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment: Job Involvement & Job Satisfaction as Mediators. Educational Administration Quarterly, 47(2), 253-282.

بررسی رابطه مدیریت استعداد و با نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان

حسین میرزا حکیم^۱، محمد مهدی پورسعید^۲

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، تشکیلات و روش‌ها، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.

۲- استادیار دانشگاه باهنر کرمان

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی رابطه مدیریت استعداد و نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان انجام شده است. روش تحقیق بصورت توصیفی - همبستگی بوده، جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان شعب بانک سپه شهرستان کرمان در سال ۱۳۹۵ به تعداد ۲۵۱ نفر می باشد. حجم نمونه ۱۵۲ نفر می باشد که بصورت تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه مدیریت استعداد با روایی ۰/۸۹ و پایایی ۰/۹۱ و نوآوری سازمانی با روایی ۰/۸۶ و پایایی ۰/۶۴ استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها با نرم افزار spss20 انجام گرفته و از آماره های توصیفی و استنباطی مثل میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن و رگرسیون خطی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که بین مدیریت استعداد و نوآوری سازمانی رابطه مستقیم و معنی دار وجود دارد. بین جذب استعدادها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعدادها و نوآوری سازمانی رابطه مستقیم و معنی دار وجود دارد، اما بین ارزیابی و کشف استعدادها و نوآوری سازمانی رابطه معنی دار وجود ندارد. بهترین پیش بینی کننده نوآوری سازمانی، جذب استعدادها می باشد بنابراین پیشنهاد شد مدیران برای مدیریت استعدادها در بانک برنامه کوتاه مدت و بلندمدت تدوین و اجرایی کنند.

واژگان کلیدی: مدیریت استعداد، نوآوری سازمانی، بانک سپه

۱. مقدمه

امروزه یکی از سازمان های مهم که نقش اساسی در رشد و توسعه اقتصادی کشورها ایفا می کند، بانک ها هستند. بانک عبارت است از یک رشته فعالیت های اقتصادی که ایجاد اعتبار می کند و امر پرداخت ها و نقل و انتقال وجوه را تسهیل می بخشد. بانک ها می توانند با کسب رضایت بیشتر مشتریان و تشویق آن ها به پس انداز و تراکم سرمایه و به کار انداختن آن ها در رشته های تولیدی و مصرفی، نقش مهمی را در شکوفایی اقتصاد کشورها ایفا نمایند که تحقق این هدف با اثر بخش بودن بانکها حاصل می شود (برزگر، ۱۳۸۴: ۲۷).

گسترش و سرعت تغییرات در سراسر جهان باعث شده که خلاقیت بیش از پیش اهمیت یابد، کشورها فقط با ابتکار و نوآوری می توانند خود را با شرایط جدید وفق داده و همگام با دگرگونی ها به پیش روند. بدیهی است در دنیای پیچیده کنونی، سازمانهایی در رقابت با سایرین موفق ترند که بتوانند از فرصتهای پیشرو، به بهترین نحو استفاده کنند (محمدی، ۱۳۸۴: ۱۱).

بعضی از محققان مانند وان دی ون (۱۹۸۶) نوآوری را به عنوان فعالیتی برای توسعه ایده، اجرا، واکنش و تغییر آن در صورت لزوم تعریف کرده اند. از نظر وی فرایند نوآوری بیش از ایجاد و یا ابداع ایده جدید است که شامل فعالیت های درگیر در توسعه و اجرا است در واقع، فرایند نوآوری به عنوان توسعه و اجرا ایده های جدید توسط افرادی که در طول زمان در تبادل با دیگران تغییر زمینه های نهادی و سازمانی مشارکت می کنند می باشد. از نظر افاه (۱۹۹۸) نوآوری استفاده از دانش فنی و اجرایی جدید برای ارائه محصول جدید و یا خدمت به مشتریان که شامل تجهیزات، محصولات، خدمات، فرآیندها، سیاست ها و پروژه ها می شود، می باشد (یولین، ۲۰۰۷: ۲۴).

در محیط کار کنونی به کارکنانی نیاز است که بتوانند درست تصمیم بگیرند، راه حل های خلاقانه ای برای مسائل ارائه کنند و در مقابل کار خود پاسخگو باشند و نوآور باشند (طاهر، ۲۰۰۸: ۸). در نظریه های تکامل اقتصادی، نزدیک به یک قرن است که نوآوری نیروی محرکه رشد و توسعه اقتصادی شناخته شده است. در سال های اخیر با ظهور اقتصاد دانش محور، نوآوری نقش حیاتی تری در تحول ساختارهای اقتصادی و اجتماعی پیدا کرده است، به طوری که در بعضی از مقالات از اقتصادهای پیشرفته امروزی به عنوان اقتصادهای مبتنی بر نوآوری یاد می شود. همچنین در نیم قرن گذشته سیاستگذاران علاقه و توجه فزایندهای به توسعه سیاست های نوآوری مبتنی بر دانش به عنوان نیرو محرکه توسعه اقتصادی پیدا کرده اند (نصرالهی و همکاران، ۱۳۸۸: ۸). به بیان دیگر امروزه عواملی چون تغییرات محیطی، پیشرفتهای تکنولوژیکی و افزایش رقبا باعث شده است که کشمکش و رقابتی بی پایان بین سازمانها به وجود آید. این در حالی است که سازمانها با گرایش به پذیرش نوآوری بیشتر، در پاسخ به تغییرات محیطی و همچنین گسترش قابلیت های جدید که به آن ها برای دستیابی به عملکرد بالاتر کمک می نماید، موفق تر خواهند بود (سعید اردکانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲).

سازمان های خلاق و نوآور سازمان هایی هستند که از نظر ساختار، فرهنگ و منابع انسانی بایستی ویژگیهای ذیل را داشته باشند: از بعد ساختاری، ساختار ارگانیک می تواند به صورتی مثبت بر نوآوری اثر بگذارد. سازمان هایی که دارای ساختار ارگانیک هستند، از نظر سلسله مراتب سازمانی بیشتر در سطح افقی گسترده شده اند، کارها کمتر رسمی است و تصمیم گیری غیر متمرکز می باشد، از این رو سازمان دارای سازگاری و انعطاف پذیری بیشتری است و می تواند نوآوری ها را سریعتر بپذیرد و خود را با آنها سازگار نماید. ثانیاً: از بعد فرهنگی به سازمان های نوآور فرهنگی تشابه دارند، به آنها تجربه کردن را تشویق می کنند، هم به توفیقات و هم شکست ها پاداش می دهند، از اشتباهات تجربه کسب می کنند، ابهام را می پذیرند، در امور غیر عملی شکایا هستند، کنترل های بیرونی اندکی دارند، بردبار در مخاطره اند، در برخورد با شکایا هستند، برنتایج بیش از وسایل تاکید دارند و همچنین بر تعامل با محیط بطور جدی تاکید دارند و سریعاً به نیاز های محیط پاسخ می دهند. در بعد سوم، منابع انسانی، سازمان های نوآور در زمینه توسعه منابع انسانی خود فعالانه عمل می کنند، امنیت شغلی بالایی برای کارکنان خود فراهم می

¹ Yu Lin

² Tah er

کنند، به افراد یاد می دهند که تغییر پذیر باشند و از ارائه دهندگان اندیشه های نو حمایت می کنند (صفری و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۱).

بنابراین با پیچیدگی و رقابت رو به گسترش، نوآوری به عنوان یکی از مزیت های اصلی برای حیات سازمانها محسوب می شود. همه سازمان ها برای بقا نیازمند ایده های نو و بدیع هستند. ایده های نو و بدیع همچون روحی در کالبد سازمان دمیده میشود و آن را از نیستی و فنا نجات می دهد. ظهور نوآوری نه تنها سازمانها را قادر میسازد نسبت به رقبا مزیت رقابتی به دست آورند بلکه ابزار سودمندی را برای ارتقای اثربخشی سازمانی ارائه می کند (دهقان نجم، ۱۳۸۸: ۴۸). یکی از عواملی که می تواند در نوآوری سازمانی نقش اساسی داشته باشد مدیریت استعدادها و توجه به توانایی های بلاقوه نیروی انسانی حاضر در سازمان است (ساندلر، ۲۰۰۳: ۱۳).

امروزه منابع مالی و تکنولوژیک تنها مزیت سازمانها به شمار نمی روند، در اختیار داشتن افرادی مستعد و توانمند است که میتواند نه تنها مزیت رقابتی سازمان محسوب شود بلکه میتواند فقدان و یا نقص دیگر منابع را نیز جبران نماید. در وضعیت رقابتی موجود و در محیطی که تغییرات پی در پی و نوآوریهای مداوم اصلی ترین ویژگی آن است تنها سازمانهایی موفق به کسب سرآمدی خواهند شد که نقش استراتژیک منابع انسانی خود را درک نموده و دارای منابع انسانی ماهر، دانش محور، شایسته، نخبه و توانمند باشند (آرمسترگ، ۲۰۰۸: ۱۸). نظریه های نوین اقتصادی با تاکید بر اقتصاد دانش محور، موفق ترین اقتصاد را در آینده، اقتصادی می دانند که به تولید و توزیع دانش پرداخته و از آن به صورت تجاری بهره برداری کند. از اینرو، در نظریات نوین اقتصادی نقش سرمایه های انسانی در تولید دانش و کسب درآمد بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است. اساس رقابت به کلی در حال دگرگونی است. در عصر دانش و دانایی، سازمانها در حال تاکید روز افزون بر دانش و کارکنان دانشی هستند. بنابراین در حوزه مدیریت منابع انسانی بر لزوم طراحی فرایند جامعی از مدیریت استعداد^۳ تاکید می شود (نونن^۴، ۲۰۰۷: ۱۶۰).

با توجه به اینکه امروزه «سرمایه انسانی»^۵ به عنوان سرمایه مهم و رقبیتی ازمان شناخته می شود و مدیران منابع انسانی با آگاهی از اهمیت این سرمایه، قادر به ایجاد مزیت رقابتی برای آینده سازمان می باشند (تونکه نژاد و داوری، ۱۳۸۸: ۵۳). مدیران منابع انسانی از طریق پرورش کارکنان، ایجاد سازمان پویا و فراهم نمودن فرصت های رشد و پیشرفت برای کارکنان، عملکرد سازمانی، گروهی و فردی را بهبود می بخشند (آمسترانگ، ترجمه اعرابی و ایزدی، ۱۳۸۱: ۴۷). تعریف مذکور این موضوع را به ذهن متبادر می سازد که «آیا مدیریت استعداد صرفاً یک اصطلاح جدید برای ارائه مطالب قدیمی است یا مفهومی جدید با کارکردهای مفید است؟»^۶ لوئیس و هکمن (۲۰۰۶: ۱۴۰) مدیریت استعداد را مجموعه ای از وظایف منابعی انسانی مانند استخدام، انتخاب، آموزش و توسعه تعریف کرده اند. از این منظر، آنان استدلال می کنند که مدیریت استعداد ممکن است تعبیر دیگری از واژه مدیریت منابع انسانی باشد. آنان پیش از بررسی دقیق و جامع ادبیات مدیریت استعداد، به این امر اشاره داشتند که مدیریت استعداد یک روش سیستمی جهت اجرای وظایف منابع انسانی، با نگاهی گسترده تر و عملکردی دقیق تر می باشد (هاگس و راگ، ۲۰۰۸: ۷۴۷).

ساندلر^۸ (۲۰۰۳: ۱۴) نیز تاکید دارد که مدیر اصلی استعداد سازمان همچنان بخش منابع انسانی است و بنابراین موضوع، میلر^۹ (۲۰۰۶: ۹۹) معتقد است که استراتژی ای منابع انسانی باید با استراتژی های سازمان هماهنگ و یکپارچه گردند. به طوری

^۱ Sandler

^۲ Armestrang

^۳ Talent Management

^۴ Nunn

^۵ Human Capital

^۶ Lewis & Heckman

^۷ Hughes & Rog

^۸ Sandler

^۹ Miller

که با ایجاد هماهنگی بین استراتژی های سازمان و خط مشی های منابع انسانی موجبات هم افزایی در فعالیت های سازمان فراهم گردد (چدویک، ۱، ۲۰۰۵: ۹۸).

مدیریت استعداد مجموعه کاملی از فرایندها برای شناسایی، به کارگیری و مدیریت افراد به منظور اجرای موفقیت آمیز استراتژی کسب و کار مورد نیاز سازمان است. این فرایندها که در چرخه حیات کارکنان مؤثرند، به سه حوزه اصلی تقسیم می شوند: جذب استعدادها، همسوسازی و نگهداشت استعدادها و توسعه استعدادها (صیادی و همکاران، ۱۳۹۱: ۸).

یکی از متداولترین مدل های ارائه شده در زمینه مدیریت استعداد، مدل ۴ عاملی فیلیپس و راپر است این مدل در برگیرنده عوامل جذب، ارزیابی، توسعه و نگهداشت کارکنان با استعداد می باشد.

جذب و ارزیابی استعدادها: سازمان باید بر روی چه افرادی سرمایه گذاری کند؟ چگونه باید برای کارمندیابی و استخدام در پس تهی تعیین شده، برنامه ریزی کرد؟ برای توسعه سازمانی چه نوع استعدادهایی مورد نیاز است؟ این پرسشها تنها بخشی از پرسش هایی است که در یک سازمان، هنگام ترسیم مسیر جذب و توسعه کارکنان خود، به عنوان با ارزش ترین سرمایه سازمانی، باید در نظر گرفته شود.

توسعه استعدادها: گام نهایی این فرایند، شامل مباحث مربوط به یادگیری و توسعه است. در این مرحله کارکنان به یک مسیر توسعه شغلی قابل لمس و شفاف نیاز دارند. در همین مورد، سازمان به سرمایه گذاری بیشتر بر روی کارکنان با هدف ایجاد فرصت های یادگیری و توسعه نیاز دارد، تا از این راه بتواند مهارت های آنها را در جهت پاس خگویی به انتظارات و نیازهای آینده سازمان به روز نگه دارد.

همسوسازی و نگهداشت استعدادها: عملکرد نیروی کار باید مدیریت شود تا سازمان اطمینان یابد در مسیری است که نیروی انسانی آن بیشترین بهره وری را دارد. بحث دیگری که در فرایند نگهداشت استعدادها باید مورد توجه قرار گیرد، سیستم جبران خدمات است. علاوه بر این که در سازمان، لازم است خط مشی جبران خدمت عادلانه گسترش یابد، ضروری است که خروجی گزارش ها و تحلیل های حاصل از سنجش استعدادها و عملکرد افراد در سیستم محاسبه جبران خدمت کارکنان مورد ملاحظه قرار گیرد (تاج الدین و معالی تفتی، ۱۳۸۷: ۷۳).

با توجه به مطالب ذکر شده این تحقیق در پی پاسخگویی به این سوال است که آیا بین مدیریت استعداد و نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان رابطه دارد؟

پیشینه تحقیق

امیر خانی (۱۳۹۴) در تحقیق با عنوان رابطه بین شاخصهای مدیریت استعداد با عملکرد سازمانی و نوآوری سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان کرمان، به این نتیجه رسید که مدیریت استعداد در چهار بعد جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعدادها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعدادها با عملکرد سازمانی و نوآوری سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد.

صیادی و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی با هدف «تعیین رابطه بین مدیریت استعداد و رضایت شغلی کارکنان در ستاد مرکزی صندوق تامین اجتماعی» انجام دادند. این تحقیق از نوع پژوهش های توصیفی و همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۰۳۴ نفر از کارکنان ستاد مرکزی صندوق تامین اجتماعی است، نمونه گیری به روش طبقه ای منظم بوده و تعداد ۲۷۸ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار توصیفی و

1 Chadwick

2 Attracting the Talents

3 Talents Development

4 Talents Compatibility & Maintenance

استنباطی استفاده شده و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه های مدیریت استعداد و رضایت شغلی است. یافته های پژوهش نشان می دهد که بین مدیریت استعداد، زیرمتغیرهای آن و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد.

علوی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی به بررسی ارتباط پویا و سیستمی بین یادگیری سازمانی، نوآوری و تاثیر این رابطه بر عملکرد در یک مرکز تحقیق و توسعه پرداختند. دو عامل رهبری تحول گرا و مدیریت دانش به عنوان عوامل موثر بر یادگیری سازمانی و نوآوری تشخیص داده شده و سپس روابط علی- معلولی طراحی و شبیه سازی شده است. نتایج اجرای مدل، حاکی از آن است که حمایت رهبری سازمان از یادگیری موجب ارتقاء سطح دانش در سازمان و در نتیجه افزایش نوآوری می شود. از سوی دیگر حمایت رهبری از نوآوری موجب بهبود سطح عملکرد سازمان خواهد شد که بازخورد آن در سازمان موجب افزایش تعهد به اجرای سیاست هایی برای ارتقاء یادگیری سازمانی خواهد بود

در پژوهش کنجکاو منفرد (۱۳۹۳) توجه به اهمیت نوآوری در نهادهای آموزش عالی این پژوهش تلاش دارد تا اثر ابعاد مدیریت دانش را بر نوآوری مورد بررسی قرار دهد. بدین منظور، ادبیات و پیشینه پژوهش مورد بازبینی قرار گرفته و پس از مصاحبه با خبرگان، ابعاد فرایندی و زیرساختی مدیریت دانش شناسایی و ضمن ارزیابی ابعاد فوق در دانشگاه یزد اثر هر یک از آنها بر نوآوری فنی و اجرایی بررسی شد. این پژوهش، توصیفی- همبستگی و از نوع کاربردی می باشد. جامعه آماری شامل اعضای هیات علمی دانشگاه یزد می باشند. نمونه گیری در این پژوهش با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انجام گرفته است. نتایج آزمون فرضیه های پژوهش نشان داد که بین تمامی ابعاد زیرساختی (فناوری، ساختار و فرهنگ) و فرایندی مدیریت دانش (خلق دانش، تسخیر دانش، ذخیره دانش و...) با نوآوری (فنی و اجرایی) رابطه معنی داری وجود داد. علاوه بر این نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین ابعاد فوق، فرهنگ و فناوری بیش ترین تاثیر را بر توسعه نوآوری دارند. این درحالی است که وضعیت ابعاد مذکور در دانشگاه یزد نامطلوب می باشد.

طهماسبی و همکاران (۱۳۹۲) تحقیقی با هدف شناسایی و رتبه بندی مهمترین عوامل موثر بر جذب و نگهداشت استعدادهای علمی در دانشگاه ها انجام داده است. این تحقیق از نوع کاربردی و به روش کمی و به شکل توصیفی در دانشگاه تهران انجام شده است. نمونه گیری به روش تصادفی ساده و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه می باشد. داده های جمع آوری شده با نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده و نتایج نشان می دهد که عامل جو تحقیق و پژوهش بیشترین تأثیرگذاری را در جذب استعدادها در دانشگاه تهران دارد.

مطالعه گانتر و همکاران (۲۰۱۵) که بر روی مدیران اجرایی و مدیران عملیاتی ۲۰ سازمان متشکل از ۲۶۳ نفر انجام داده و درنهایت به تدوین ۶ اصل اساسی در مدیریت استعداد به شرح زیر پرداخته اند: همراستایی با استراتژی، ثبات داخلی، فرهنگ نهادینه شده، مشارکت مدیریت، تعادل نیازهای جهانی و محلی و نام تجاری از طریق متمایز ساختن، برندسازی کارفرما از طریق تمایزسازی

- سویم^۱ (۲۰۱۴) از واحدهای یک شرکت خدماتی در آمریکا، به بررسی سیستم مدیریت استعداد و چگونگی بهره گیری از این سیستم به عنوان اهرمی برای ایجاد تعهد در کارکنان پرداخته است. نتایج حاصل از مصاحبه های نیمه ساختار یافته در پژوهش وی علاوه بر تأثیر مدیریت استعداد بر تعهد کارکنان، نشان داد که چگونه بخش مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی میتوانند به حمایت و تقویت سیستم مدیریت استعداد بپردازند.

زرنلر^۲ و همکاران (۲۰۱۳) تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد نوآوری را مورد بررسی قرار دادند. آنها در پژوهش خود تحت عنوان سرمایه فکری و عملکرد نوآوری به تحلیل و کنکاش اثرات سرمایه فکری بر نوآوری پرداختند. یافته های پژوهش نشان داد که سه نوع سرمایه فکری- سرمایه کارکنان، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری -و عملکرد نوآوری دارای رابطه مثبت و معناداری هستند. نتایج این پژوهش همچنین نشان داد که بالا بودن نرخ رشد صنعت نیز رابطه مثبت و معناداری سه نوع سرمایه فکری با عملکرد نوآوری را تأیید کرد.

1 Sweem
2 Zerenler

اگبو^۱ (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان اداره دانش و سرمایه های فکری برای بهبود نوآوری سازمانی صنایع ساخت و ساز: یک بررسی انتقادی از عوامل موفقیت به بررسی و تحلیل نقش مدیریت دانش و سرمایه های فکری بر نوآوری سازمانی پرداخت. یافته ها حاکی از رابطه مثبت و معنادار بین مدیریت دانش و سرمایه فکری با نوآوری سازمانی بود. بدین ترتیب که دارایی های دانشی موجود در سازمان با درگیر کردن عقاید و ایده های جدید اعضای سازمان و همچنین اهمیت به این ایده ها و عقاید، عملکرد نوآورانه اعضای سازمان را ارتقا می دهند، که این به نوبه خود منجر به نوآوری سازمانی می شود.

چمبرز^۲ (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان جنگ استعدادها ارتباط مستقیمی بین کیفیت برنامه های مدیریت جانشین پروری و درآمد سهامداران نشان داده شده است. برای سطوح سازمانی پایی نتر، شرکت مشاوره ای DDI با همکاری شرکت مشاوره ای MPI مطالعه ای را انجام داد که نشان می دهد استقرار سیستم های مدیریت مؤثر در شش حوزه کارمندیابی و استخدام، آموزش، توسعه رهبری، تیم سازی و کار تیمی، مدیریت عملکرد، ایمنی و بهداشت سبب افزایش عملکرد در نگهداشت کارکنان، رضایت شغلی، بازگشت سرمایه و کارایی عملیاتی می شود (تاج الدین و معالی تفتی، ۱۳۸۷: ۷۳).

روش شناسی

تحقیق حاضر از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی است که به شیوه تحقیقات میدانی به جمع آوری داده ها پرداخته است. از نظر روش یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شعب بانک سپه شهرستان کرمان در سال ۱۳۹۵ به تعداد ۲۵۱ نفر می باشد. جهت تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید که بر اساس محاسبات صورت گرفته، حجم نمونه تعداد ۱۵۲ نفر تعیین شد. در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم جامعه استفاده شده است. بدین صورت که پس از تعیین حجم نمونه در هر طبقه، از روش تصادفی ساده برای انتخاب واحد نمونه گیری استفاده شده است. یعنی تعداد نفرات هر یک از واحدها مشخص شده و سپس بر اساس حجم نمونه تعداد افراد لازم برای نمونه گیری به نسبت حجم از لیست اسامی انتخاب و پرسشنامه بین آن ها توزیع شده است.

پرسشنامه ی که برای سنجش مدیریت استعداد در این تحقیق استفاده شد پرسشنامه ۲۸ سوالی احمدی و همکاران (۱۳۹۰) می باشد این پرسشنامه مشتمل بر ۲۸ سؤال که مقیاس سنجش آن طیف لیکرت ۵ درجه ای کاملاً موافقم نمره ۵، موافقم نمره ۴، نظری ندارم نمره ۳، مخالفم نمره ۲، کاملاً مخالفم نمره ۱ می باشد، که برای سنجش مدیریت استعداد در سازمانها بر اساس ۴ مولفه ی جذب (سوالات ۱ تا ۹)، ارزیابی و کشف استعدادها (سوالات ۱۰ تا ۱۴)، توسعه نیروی انسانی (سوالات ۱۵ تا ۲۲) و حفظ و نگهداشت استعدادها (سوالات ۲۳ تا ۲۸) طراحی شده است. برای سنجش نوآوری سازمانی از پرسشنامه ۲۸ سوالی عالم زاده (۱۳۹۳) استفاده شد، این پرسشنامه دارای ۲۸ سوال با مقیاس لیکرت ۵ گزینه ای کاملاً موافقم نمره ۵، موافقم نمره ۴، نظری ندارم نمره ۳، مخالفم نمره ۲، کاملاً مخالفم نمره ۱ می باشد، که برای سنجش نوآوری سازمانی بر اساس ۳ مولفه نوآوری تولیدی (سوالات ۱ تا ۱۰)، نوآوری فرایندی (سوالات ۱۱ تا ۱۹) و نوآوری اداری (سوالات ۲۰ تا ۲۸) طراحی شده است.

احمدی و همکاران (۱۳۹۰) روایی پرسشنامه مدیریت استعداد را ۰/۸۹؛ عالم زاده (۱۳۹۳) روایی پرسشنامه نوآوری سازمانی را ۰/۸۶ ذکر کرده است. احمدی و همکاران (۱۳۹۰) پایایی پرسشنامه مدیریت استعداد را با روش آلفای کرباخ ۰/۹۰ و عالم زاده (۱۳۹۳) پایایی پرسشنامه نوآوری سازمانی را ۰/۹۱ ذکر کرده است. در این تحقیق ضریب مورد نظر برای پرسشنامه های مدیریت استعداد و نوآوری سازمانی به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۶۴ تعیین گردید که بیانگر پایایی بالای ابزار سنجش می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از ۲ روش آماری استفاده می شود، آمار توصیفی که شامل تهیه و تنظیم جدول و میانگین و شاخص پراکندگی

1 Egbo

2 Chamberz

است و همچنین آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی چند متغیره است. ضمناً مراحل مختلف محاسبات آماری این پژوهش و برای تجزیه و تحلیل آن از نرم افزار SPSS ویراست ۲۰ استفاده می گردد. سطح معنی داری برای تایید فرضیه های تحقیق $\alpha=0,05$ است.

یافته‌ها

وضعیت متغیر مدیریت استعداد

نمره متغیر مدیریت استعداد از طریق محاسبه جمع نمره های همه سوال های پرسشنامه مدیریت استعداد حاصل شده است و برای توصیف این متغیر نمرات آن به پنج رده خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد تقسیم گردید. از بین ۱۵۲ پاسخگو مورد بررسی، ۲ نفر (۱/۳ درصد) مدیریت استعداد را خیلی کم، ۱۵ نفر (۹/۹ درصد) کم، ۸۲ نفر (۵۳/۹ درصد) متوسط، ۴۴ نفر (۲۸/۹ درصد) زیاد و ۹ نفر (۵/۹ درصد) مدیریت استعداد را خیلی زیاد ذکر کرده اند (جدول ۱). به طور کلی با توجه به میانگین نمره محاسبه شده (۳/۰۲)، مدیریت استعداد به میزان متوسط بوده است (جدول ۲).

جدول ۱: توزیع فراوانی وضعیت مدیریت استعداد

مدیریت استعداد	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۲	۱/۳	۱/۳
کم	۱۵	۹/۹	۱۱/۲
متوسط	۸۲	۵۳/۹	۶۵/۱
زیاد	۴۴	۲۸/۹	۹۴/۱
خیلی زیاد	۹	۵/۹	۱۰۰/۰
کل	۱۵۲	۱۰۰/۰	-

جدول ۲: آماره های توصیفی مدیریت استعداد و مولفه های آن

متغیر آماره	مدیریت استعداد	جذب	ارزیابی	توسعه	نگهداشت
تعداد	۱۵۲	۱۵۲	۱۵۲	۱۵۲	۱۵۲
میانگین	۳/۲۵	۳/۳۶	۲/۸۹	۳/۳۱	۳/۲۵
میانه	۳/۲۸	۳/۴۴	۲/۸۰	۳/۳۷	۳/۳۳
مد	۳/۲	۳/۳	۲/۶	۳/۳	۳/۶
انحراف معیار	۰/۶۱۲	۰/۶۹۶	۰/۷۲۴	۰/۶۸۶	۰/۷۴۶
چولگی	-۰/۱۶۱	-۰/۴۵۶	۰/۴۰۵	-۰/۳۵۸	-۰/۳۲۱
کشیدگی	۰/۸۱۹	۰/۴۵۴	۰/۰۰۲	۰/۶۰۲	-۰/۰۳۷
کمترین	۱/۲	۱/۳	۱/۴	۱/۱	۱/۱
بیشترین	۴/۷	۴/۸	۴/۸	۵	۵

وضعیت متغیر نوآوری سازمانی

از بین ۱۵۲ پاسخگو مورد بررسی، ۲ نفر (۱/۳ درصد) نوآوری سازمانی کم، ۱۰۳ نفر (۶۷/۸ درصد) متوسط و ۴۷ نفر (۳۰/۹ درصد) نوآوری سازمانی خیلی زیاد داشته اند (جدول ۳). به طور کلی با توجه به میانگین نمره محاسبه شده (۳/۲۷)، نوآوری سازمانی به میزان متوسط بوده است (جدول ۴).

جدول ۳: توزیع فراوانی وضعیت نوآوری سازمانی

نوآوری سازمانی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
کم	۲	۱/۳	۱/۳
متوسط	۱۰۳	۶۷/۸	۶۹/۱
زیاد	۴۷	۳۰/۹	۱۰۰/۰
کل	۱۵۲	۱۰۰/۰	-

جدول ۴: آماره های توصیفی نوآوری سازمانی و مولفه های آن

متغیر آماره	نوآوری سازمانی	نوآوری تولیدی	نوآوری فرایندی	نوآوری اداری
تعداد	۱۵۲	۱۵۲	۱۵۲	۱۵۲
میانگین	۳/۲۷	۳/۳۷	۳/۱۹	۳/۲۴
میانه	۳/۳۲	۳/۵۰	۳/۱۱	۳/۳۳
مد	۳/۳	۳/۵	۳/۱	۳/۵
انحراف معیار	۰/۲۹۰	۰/۳۸۰	۰/۳۴۷	۰/۴۱۶
چولگی	-۰/۵۱۴	-۰/۶۹۷	۰/۹۶۸	-۰/۴۸۴
کشیدگی	۱/۳۰	۱/۰۷۱	۱/۷۲۱	۰/۳۰۵
کمترین	۲/۲	۲/۱	۲/۳	۱/۸
بیشترین	۴	۴/۳	۴/۳	۴/۳

فرضیه ۱: بین مدیریت استعداد و نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که ضرایب همبستگی آزمون پیرسون و اسپیرمن بین دو متغیر مدیریت استعداد و نوآوری سازمانی به ترتیب برابر ۰/۲۹۹ و ۰/۳۵۳ و با مقدار p (معنی داری) کمتر از ۰/۰۰۱ و کوچکتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ هستند، لذا در این سطح فرض H_0 یعنی عدم وجود رابطه رد می شود و در نتیجه بین مدیریت استعداد و نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد. این مطلب با توجه به نحوه پراکندگی نقاط و همچنین خط برازش شده در نمودار (۱۰-۴) مورد تأیید است. در ضمن مثبت بودن ضرایب همبستگی نشان از رابطه مستقیم بین این دو متغیر است. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر ۰/۱۲۴ ($R^2 = ۰/۱۲۴$) است یا به عبارتی ۱۲/۴ درصد تغییرات بین دو متغیر مشترک است (۱۲/۴ درصد تغییرات نوآوری سازمانی به وسیله مدیریت استعداد توجیه می شود) (جدول ۵).

جدول ۵: آماره های آزمون همبستگی پیرسون و اسپیرمن مربوط به رابطه بین مدیریت استعداد و نوآوری سازمانی

نوآوری سازمانی							متغیر	
نوع رابطه	وجود رابطه	اسپیرمن			پیرسون			آزمون
		تعداد	معنی داری	ضریب همبستگی	تعداد	معنی داری	ضریب همبستگی	مدیریت استعداد
مستقیم	دارد	۱۵۲	۰/۰۰۱	۰/۳۵۳	۱۵۲	۰/۰۰۱	۰/۲۹۹	

فرضیه ۲: بین جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که معنی داری ضرایب همبستگی آزمون پیرسون و اسپیرمن بین جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با نوآوری سازمانی به کوچکتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ هستند، لذا در این سطح فرض H_0 یعنی عدم وجود رابطه رد می شود و در نتیجه بین جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد. در ضمن مثبت بودن ضرایب همبستگی و شیب خط برازش شده نشان از رابطه مستقیم بین این متغیرها است.

جدول ۶: آماره های آزمون همبستگی پیرسون و اسپیرمن مربوط به رابطه بین جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با نوآوری سازمانی

نوآوری سازمانی							متغیر	
نوع رابطه	وجود رابطه	اسپیرمن			پیرسون			آزمون
		تعداد	معنی داری	ضریب همبستگی	تعداد	معنی داری	ضریب همبستگی	جذب استعدادها
مستقیم	دارد	۱۵۲	۰/۰۰۱	۰/۳۵۷	۱۵۲	۰/۰۰۱	۰/۳۶۹	
-	ندارد	۱۵۲	۰/۷۶۵	۰/۰۲۴	۱۵۲	۰/۷۹۲	۰/۰۲۲	ارزیابی و کشف استعدادها
مستقیم	دارد	۱۵۲	۰/۰۰۱	۰/۳۴۸	۱۵۲	۰/۰۰۲	۰/۲۵۵	توسعه نیروی انسانی
مستقیم	دارد	۱۵۲	۰/۰۰۱	۰/۳۴۷	۱۵۲	۰/۰۰۱	۰/۲۹۴	حفظ و نگذاشت استعداد ها

فرضیه ۳: ابعاد مدیریت استعداد (جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها) پیش بینی کننده نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان می باشند.

رابطه خطی جذب استعدادها (X_1)، ارزیابی و کشف استعداد ها (X_2)، توسعه نیروی انسانی (X_3) و حفظ و نگهداشت استعداد ها (X_4) با نوآوری سازمانی (Y) با استفاده از مدل رگرسیون خطی زیر تعیین می گردد:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

در این مدل، برای تعیین رابطه فوق، فرضیه های آماری به صورت زیر می باشند:

H_0 : مدل رگرسیون خطی نیست.

H_1 : مدل رگرسیون خطی است.

$H_0^1: \beta_1 = 0$ $H_0^2: \beta_2 = 0$ $H_0^3: \beta_3 = 0$ $H_0^4: \beta_4 = 0$

$H_1^1: \beta_1 \neq 0$ $H_1^2: \beta_2 \neq 0$ $H_1^3: \beta_3 \neq 0$ $H_1^4: \beta_4 \neq 0$

با توجه به این که معنی داری محاسبه شده از آزمون (۰/۰۰۱) کمتر از سطح معنی دار ۰/۰۵ است، لذا در این سطح، H_0 رد می‌شود و در نتیجه مدل رگرسیون خطی معنی‌دار می‌باشد، یعنی بین جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان رابطه خطی معنی‌داری وجود دارد. ضریب همبستگی چندگانه $r=0/433$ می‌باشد که نشان دهنده میزان جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با نوآوری سازمانی می‌باشد و با توجه به اینکه سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۱ و کوچکتر از سطح $\alpha=0/05$ است. بنابراین این رابطه معنی دار می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار R^2_{adj} (تعدیل شده R^2)، برابر با ۰/۱۶۵ می‌باشد، پس کلیه متغیر های وارد شده در این مدل ۰/۱۶۵ واریانس نوآوری سازمانی را پیش بینی می‌کنند (جدول ۷).

جدول ۷: تحلیل واریانس مدل رگرسیون میزان روابط چندگانه جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی

انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با نوآوری سازمانی

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	R	R^2_{adj}	F مقدار	مقدار p
رگرسیون	۲/۳۸۷	۴	۰/۵۹۷	۰/۴۳۳	۰/۱۶۵	۸/۴۷	۰/۰۰۱
باقی مانده	۱۰/۳۵۰	۱۴۷	۰/۰۷				
جمع	۱۲/۷۳۸	۱۵۱	-				

همچنین با توجه به مقدار p محاسبه شده در آزمون ضرایب مدل رگرسیون H_0^1 ، (جذب استعدادها)، در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود، اما H_0^2 ، H_0^3 ، H_0^4 ، (ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها) در سطح ۰/۰۵ رد نمی‌شود، چون با توجه به مقدار آماره t که برای جذب استعدادها برابر ۳/۳۶۶ معنی داری ۰/۰۰۱ می‌باشد پس نوآوری سازمانی با توجه به جذب استعدادها متفاوت می‌باشد، و با توجه به مقدار β برای جذب استعدادها برابر ۰/۳۷۶ می‌باشد، پس جذب استعدادها با نوآوری سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد، اما ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها رابطه همزمان معنی داری با نوآوری سازمانی وجود ندارد، بنابراین بهترین پیش بینی کننده نوآوری سازمانی، جذب استعدادها می‌باشد (جدول ۸).

معادله رگرسیونی برای برآورد متغیر نوآوری سازمانی به کمک ابعاد مدیریت استعداد به شرح زیر است:

نوآوری سازمانی = $2/807 + (0/157) * \text{جذب استعدادها} + (0/112) * \text{ارزیابی و کشف استعداد ها} + (0/039) * \text{توسعه نیروی انسانی} + (0/041) * \text{حفظ و نگهداشت استعداد}$

جدول ۸: ضرایب مدل رگرسیون جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت

استعداد ها با نوآوری سازمانی

متغیر	B برآورد	خطای معیار	β برآورد استاندارد	t مقدار	مقدار p
ثابت	۲/۸۰۷	۰/۱۱۸	-	۲۳/۷۴۴	۰/۰۰۱
جذب استعدادها	۰/۱۵۷	۰/۰۴۷	۰/۳۷۶	۳/۳۶۶	۰/۰۰۱
ارزیابی و کشف استعداد ها	۰/۱۱۲	۰/۰۸۱	۰/۱۷۹	۱/۳۹۳	۰/۱۳۹

توسعه نیروی انسانی	۰/۰۳۹	۰/۰۵۲	۰/۰۹۱	۰/۰۷۳۹	۰/۰۴۶۱
حفظ و نگهداشت استعداد ها	۰/۰۴۱	۰/۰۴۵	۰/۱۰۶	۰/۰۹۲۰	۰/۰۳۵۹

نتیجه گیری

براساس نتایج حاصل از تحقیق بین مدیریت استعداد و ابعاد جذب استعدادها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه شهر کرمان رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد، یعنی با مدیریت درست استعداد ها و توانایی ها از طریق جذب نیروهای توانمند و خلاق، توسعه توانایی ها و قابلیت های نیروی انسانی و نگهداری و حفظ نیروهای زبده و باتجربه و متخصص در بانک، سطح نوآوری و خلاقیت در بانک هم افزایش پیدا می کند بر این اساس می توان گفت بانک سپه امروزه اهمیت مدیریت استعداد و شناسایی افراد مستعد و کارا و سرمایه گذاری بر روی نیروی انسانی ماهر را درک کرده و در این زمینه فعالیت های عملیاتی و برنامه ریزی شده انجام می دهد و از طریق جذب نیروی انسانی ماهر، و ارزیابی و شناخت استعداد های برتر و توسعه آنها از طریق آموزش و تلاش برای نگه داشتن آنها در سازمان تلاش می کنند آنها را در راستای افزایش عملکرد سازمان و نوآوری سازمانی مدیریت کنند. که این نتایج با یافته های امیر خانی (۱۳۹۴) در که نشان داد مدیریت استعداد در چهار بعد جذب استعدادها، ارزیابی و کشف استعداد ها، توسعه نیروی انسانی و حفظ و نگهداشت استعداد ها با عملکرد سازمانی و نوآوری سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد، یافته های قربانی و همکاران (۱۳۹۱) که به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، یافته های سیلاورجان و همکاران (۲۰۱۱)، به نقل از مینشن، (۲۰۱۲) که نشان دادند سرمایه انسانی راههای هموار را برای نوآوری بیشتر فراهم میکند، یافته های اگیو (۲۰۰۸) که نشان دادند رابطه مثبت و معنادار بین مدیریت دانش و سرمایه فکری با نوآوری سازمانی وجود دارد. بدین ترتیب که دارایی های دانشی موجود در سازمان با درگیر کردن عقاید و ایده های جدید اعضای سازمان و همچنین اهمیت به این ایده ها و عقاید، عملکرد نوآورانه اعضای سازمان را ارتقا می دهند، که این به نوبه خود منجر به نوآوری سازمانی می شود، همسو است براین اساس می توان گفت بر این اساس می توان گفت وقتی که در سازمان کاوش، کشف، انتخاب، حفظ و نگهداری، توسعه و بهسازی، به کارگیری، و بازسازی نیروی کار بصورت کارآمد و مستمر انجام می گیرد، نوآوری آن سازمان هم افزایش می یابد، همچنین زمانی که مدیران در جهت شناسایی کارمندان مستعد تلاش کنند، به کارمندان توانا و سخت کوش پاداش داده و جهت اثبات کردن توانایی ها و استعدادشان فرصت داده و از افراد مشتاق جهت فعالیت بهتر حمایت شود. و سازمان فارغ التحصیلان برتر و نوآوران را جستجو و انتخاب کند، برای انتخاب کارکنان مستعد و توانمند تلاشهای علمی و میدانی صورت بگیرد و بین پست کارکنان و توانایی و استعداد آنها تطابق وجود داشته باشد، در آنصورت سطح نوآوری در سازمانهایی همچون بانک ارتقاء می باید و ایده ها و نظرات خلاقانه در سازمان بروز پیدا می کند.

پیشنهادهای تحقیق

پیشنهاد می شود: مسئولین بانک اهمیت مدیریت استعداد و شناسایی افراد مستعد و کارا و سرمایه گذاری بر روی نیروی انسانی ماهر را درک کرده و در این زمینه فعالیت های عملیاتی و برنامه ریزی شده انجام دهند و از طریق جذب نیروی انسانی ماهر، و ارزیابی و شناخت استعداد های برتر و توسعه آنها از طریق آموزش و تلاش برای نگه داشتن آنها در بانک تلاش کنند و آنها را در راستای نوآوری سازمانی مدیریت کنند.

پیشنهاد می شود در بانک، مدیران در جهت شناسایی کارمندان مستعد تلاش و به کارمندان توانا و سخت کوش پاداش داده و به کارکنان جهت اثبات کردن توانایی ها و استعدادشان فرصت داده و از افراد مشتاق جهت فعالیت بهتر حمایت شود.

پیشنهاد می شود در بانک سیاست گردش شغلی برای کارکنان وجود داشته باشد، دوره آموزشی تخصصی در بانک برگزار شود.

پیشنهاد می شود در بانک سیاستهای مدونی برای حفظ کارکنان با استعداد و توانا وجود داشته باشد و بصورت عملی در این زمینه تلاش شود.

منابع

۱. احمدی، ع. ا، خدای، ع.، ۱۳۹۰. مدلی برای مطالعه رفتار شهروندی عمومی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی ایران. پژوهشی در شرکت سهامی بیمه ایران، مجله پژوهش های مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۴: صص ۲۰-۳۵
۲. احمدی، ع.، فراهانی، الف، بهمنی چوبستی، الف، شهبازی، م.، ۱۳۹۱، نقش سرمایه اجتماعی بر بهبود مدیریت استعدادها در سازمان تربیت بدنی، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۱۳: ۲۶۰-۲۳۷.
۳. تاج الدین، م.، معالی تفتی، م.، ۱۳۹۰، جنگ استعدادها، ماهنامه تدبیر، دوره ۱۹، شماره ۱۹۲: ۵۵-۶۴
۴. تونکه نژاد، م.، دآوری، ع.، ۱۳۸۸، توسعه منابع انسانی با رویکرد جامعه شناختی سازمان، فصلنامه پژوهش های مدیریت انسانی دانشگاه جامع امام حسین. ع، دوره ۱، شماره ۳: ۸۰-۵۱.
۵. دهقان نجم، م.، ۱۳۸۸، مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی. مهندسی خودرو و صنایع وابسته، دوره ۱، شماره ۱۸: ۴۷-۵۲.
۶. سعید اردکانی، سعید و طباطبایی نسب، سید محمد و کنجکاو منفرد، امیر رضا و حکاکی، سعید مسعود. ۱۳۸۹. شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر نوآوری با رویکرد. اولین کنفرانس سالانه مدیریت، نوآوری و کارآفرینی. شیراز، صفری، سمیه و تندنویس، فریدون وهادوی، سیده فریده. ۱۳۹۰. ارتباط میان ساختار سازمانی و نوآوری کارشناسان ستادی سازمان تربیت بدنی ایران. پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. علوم حرکتی و ورزش، دوره ۹، شماره ۱۱: ۵۳-۶۲.
۸. صیادی، س.، محمدی، م.، نیک پور، الف، ۱۳۹۱، بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و رضایت شغلی کارکنان در ستاد مرکزی صندوق تامین اجتماعی، فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۵، شماره ۲: ۱۳۳-۱۴۷
۹. طهماسبی، ر.، قلی پور، الف، جواهری زادهالف، ۱۳۹۱، مدیریت استعدادها، شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر جذب و نگهداشت استعدادهای علمی، پژوهشهای مدیریت عمومی، دوره ۵، شماره ۱۷: ۲۶-۵۵
۱۰. علوی، سمیه و شیرانی و بهروز و اسفندیاری، احسان. ۱۳۹۳. بررسی ارتباط یادگیری سازمانی و نوآوری از دیدگاه سیستم دینامیکی در مرکز تحقیقات مهندسی اصفهان. مدیریت تولید و عملیات. دوره ۵، شماره ۱: ۷۱-۹۲.
۱۱. کنجکاومنفرد، امیررضا و اردکانی، سعید. ۱۳۹۳. تحلیلی بر وضعیت ابعاد مدیریت دانش در نهادهای آموزش عالی و بررسی رابطه آن با نوآوری، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۵، شماره ۱: ۱۰۳-۱۲۰.
۱۲. محمدی، ن.، ۱۳۸۴، خلاقیت در مدیریت. ماهنامه تدبیر، ۱۹. ۱۶۱، ۷-۱۱.
۱۳. نصر الهی، زهرا و طاهری دمنه، محسن و دامکی، علی محمد. ۱۳۸۸. نقش خلاقیت و نوآوری در رشد اقتصادی. دومین کنفرانس ملی خلاقیت شناسی و مهندس و مدیریت نوآوری ایران. تهران.
14. Chadwick, C., 2005, "The Vital Role of Strategy in Strategic Human Resource Management Education ". Human Resource Management Review. Vol.15, No 3.
15. Lewis, R., Heckman, R., 2006, "Talent Management". Human Resource Management Review. Vol. 16, 139-154.
16. Miller, D., 2006, "Strategic Human Resource Management Stores". Journal of Retailing and Services. Vol.13:99- 109
17. Nunn, N., 2007, "Historical legacies: A model linking Africa's past to its current underdevelopment," Journal of Development Economics, Elsevier, vol. 83,1:157-175,

18. Sandler, S., 2003, "The Changing Face of Talent Management". HR Focus. Vol. 80, No 5: 13-15.
19. Yu Lin 'Chieh., 2007, Factors affecting innovation in logistics technologies for logistics service providers in China. *Journal of Technology Management in China* 2. 1): 22-37.

تأثیر تسهیم دانش و ارتباط بین عملکرد کارکنان در شرکت بهره برداری نفت و گاز آغاچاری

محمد لدنی^{۱*} فاطمه ملک زاده^۲

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جرایبی _ گرایش مدیریت استراتژیک ؛ دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جرایبی _ گرایش مدیریت استراتژیک ؛ دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران

ladoni.mohammad@gmail.com

چکیده

یکی از فعالیت‌های اصلی در مدیریت دانش، فرایند تسهیم دانش میان کارکنان می باشد. تسهیم دانش تأثیر قابل توجهی بر بهبود عملکرد کارکنان دارد و از طرفی می تواند عملکرد سازمانی را بهبود بخشد و موجب دستیابی سازمان به عملکرد بالاتری در میان رقبا شود. هدف از این پژوهش بررسی تأثیر تسهیم دانش و ارتباط بین کارکنان بر عملکرد کارکنان در شرکت بهره برداری نفت و گاز آغاچاری می باشد. جامعه آماری این پژوهش رؤسای ادارات ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز آغاچاری بوده که ۴۵ نفر می باشند. این پژوهش از نظر نوع، توصیفی بوده و از نظر هدف، کاربردی می باشد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. برای بدست آوردن پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که این ضریب برای متغیرهای تسهیم دانش، ارتباط بین کارکنان و عملکرد کارکنان به ترتیب، مقدار ۰/۸۸۹، ۰/۷۱۳ و ۰/۸۸۹ بدست آمده است. داده ها با استفاده از دو نرم افزار spss و lisrel مورد تحلیل قرار گرفت که نتایج این پژوهش نشان داد تسهیم دانش و ارتباط بین کارکنان بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

واژگان کلیدی: تسهیم دانش، ارتباط بین کارکنان، عملکرد کارکنان

۱- مقدمه

امروزه مدیران در بیشتر سازمانها به دنبال ارتقاء و بهبود عملکرد سازمانهای خویش می باشند. به عبارت دیگر، امروزه اگر سازمانها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیتشان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدید نظر کرده و تعهدات خود نسبت به ارباب رجوع را به درستی ایفا کنند. در این زمینه، وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات و تلاش همه جانبه سازمانها و واحدهای اقتصادی برای کسب جایگاه بهتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را دو چندان نموده است. در چنین شرایطی، سازمانها ناگزیرند در جستجوی روش های جدیدی برای بهبود عملکرد خود باشند. در این راستا یکی از مناسبترین راهبردها، تمرکز بر روی دانش سازمانی و مدیریت صحیح آن است (رضایی و همکاران، ۱۳۹۳). امروزه اهمیت مدیریت دانش به عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانها به رسمیت شناخته شده و نتایج پژوهش های متعدد صورت گرفته در نقاط مختلف دنیا حاکی از اثر مستقیم مدیریت دانش بر بهبود عملکرد می باشد، به طوریکه چنانچه کیفیت دانش سازمانی خوب باشد، می توان انتظار داشت که عملکرد مدیریت و سازمان به میزان قابل توجهی بهبود یابد (زاید و همکاران، ۲۰۱۲).

در سازمانهای معاصر، کارکنان و دانش آنها، به عنوان دارایی های اساسی در نظر گرفته می شود. در میان موضوعات مختلف حوزه مدیریت دانش، بکارگیری و همچنین اشتراک گذاری دانش به عنوان یکی از مهمترین فعالیتهای کلیدی مدیریت دانش شناخته شده و می تواند نقش مهمی در افزایش کارایی و موفقیت سازمانها ایفا کند. اشتراک دانش فرایندی است که افراد متقابلاً دانش خود را با یکدیگر تبادل می کنند و موجب خلق دانش جدید می گردند (هوف و همکاران، ۲۰۱۲). سازمانها اهمیت زیادی به روابط کارکنان با مشتریان برای موفقیت در فعالیت خود می دهند، اما این تنها کافی نیست، در محیط تجاری کنونی توجه به ارتباط بین کارکنان از اهمیت زیادی برخوردار است (وانگ ۱، ۲۰۰۲). روابط کارکنان با کارکنان و کارکنان با سازمان قسمتی از روابط داخلی و با اهمیت سازمان است (لیو، ۲۰۰۴). تسهیم دانش واقعی زمانی ایجاد می شود که کارکنان با یکدیگر ارتباط درست داشته باشند، بتوانند با یکدیگر به تبادل نظر بپردازند و از دانش، مهارتها و توانایی های یکدیگر استفاده کنند.

صنعت نفت از دیرباز به عنوان یک سازمان رسمی در جوامع مختلف وجود داشته است. در طی چند دهه گذشته رویه های صنعت نفت شکل گرفته و در حال تغییر و تحول بوده و امروزه می توان گفت نفت به عنوان یکی از حوزه های اصلی اقتصاد، برنامه ریزی، توسعه، سیاست در کشور و جهان شناخته شده است. تاثیر نفت بر رشد اقتصادی یکی از عواملی است که غیر قابل انکار می باشد. به همین دلیل این پژوهش با هدف بررسی تاثیر تسهیم دانش و ارتباط بین کارکنان بر عملکرد کارکنان انجام خواهد شد.

۲- مبانی نظری

تسهیم دانش: تسهیم دانش، فعالیتی نظام مند، به منظور مبادله دانش، اطلاعات و تجربه در میان اعضای یک گروه یا سازمان، یا فرایند شناسایی، توزیع و بهره برداری از دانش موجود به منظور حل مطلوب تر مسائل سازمان نسبت به گذشته است. هدف تسهیم دانش خلق دانش جدید از طریق ترکیب های مختلف دانش موجود یا بهره برداری بهتر از آن است. تسهیم دانش یک ابزار بنیادی برای دریافت و توزیع دانش (آشکار و نهان) از درون یا بیرون سازمان به منظور نوآوری و بهبود عملکرد است. فعالیت های تسهیم دانش به دو دسته تسهیم دانش آشکار و نهان تقسیم می شود. در تسهیم دانش آشکار، افراد اطلاعات به دست آمده از منابع مختلف را برای دیگران توزیع می کنند و در تسهیم دانش نهان نیز کارکنان از طریق گفت و گو و تفکر درباره تجربه های خود به تسهیم دانش نهان می پردازند. فعالیت های تسهیم دانش آشکار در محیط کاری رایج تر هستند؛ زیرا دانش آشکار می تواند به آسانی جذب، تدوین و منتقل شود. رویه های حاکم بر سازمان، زبان رسمی، کتب راهنما و سامانه های فناوری اطلاعات، ابزارهایی برای تسهیم دانش آشکار هستند و می توانند تمایلات کارکنان را برای این کار افزایش دهند. دانش نهان به خاطر ماهیت آن،

شخصی تر است و توضیح آن برای فرد دارنده دانش مشکل است. این ویژگی باعث پیچیدگی و نامشهود بودن دانش می شود و انتقال کامل و یک باره آن را دشوار می کند در نتیجه تعاملات متقابل بین افراد ابزار اولیه تسهیم دانش نهان هستند. تجربه های انسانی در تسهیم دانش نهان زیربنایی بوده و عوامل مؤثر بر آن شامل تمایلات و ظرفیت افراد برای تسهیم آنچه می دانند و برای استفاده از آنچه آن ها یاد می گیرند، است (کشاورز و همکاران، ۱۳۹۴).

ارتباط بین کارکنان: توجه به ارتباطات سازمانی، با آموزش های مدیران شرکتها در دهه ی ۱۹۲۰ آغاز شد، از آن زمان تا کنون مطالعات بسیاری در زمینه روابط کاری بین رئیس و مرئوس، انجام گرفته است. امروزه موضوعاتی همچون ارتباطات سازمانی از جایگاه ویژه ای در سازمان ها برخوردار است. محققان معتقدند ارتباط مؤثر در یک سازمان موجب افزایش تراز بهره وری، رضامندی کارکنان و بالا رفتن انگیزه ی کار مفید خواهد شد. در عین حال ارتباطات ضعیف و نارسا، عامل اساسی ایجاد تعارض در سازمانها است. بسیاری از مسائل انسانی و مشکلات اداری وفنی و تنش های سازمانی ناشی از طرز تلقی و برخورد اعضای سازمان و ارتباطات مدیران و کارکنان است. بسیاری از کم کاری ها، عدم پذیرش مسؤولیتها، افزایش ضایعات، ابراز شکایات، توقعات نابجا، رفتارهای پر خاشکرایانه، برخوردهای غیر عقلانی بین مدیریت و کارکنان، پخش شایعات، مقاومتها و افزایش مشکلات فنی و انسانی زمانی رخ می دهد که ارتباطات به طور مناسب شکل نگرفته باشد و یا مشکلاتی در فرآیند آن وجود داشته باشد (سهرابی، ۱۳۹۵).

عملکرد کارکنان: در یک سازمان هر فرد برای پیشرفت و نیل به اهداف تعیین شده شغلی نیاز به آگاهی از موقعیت خود دارد. این آگاهی موجب می شود که فرد از نقاط قوت و ضعف عملکرد و رفتار خود مطلع گردد و تمهیدات لازم را برای اثر بخشی بیشتر به کار برد. سازمان ها نیز نیاز به شناخت کارایی کارکنان خود دارند تا بر اساس آن وضعیت نیروی انسانی خود را بهبود بخشند و بدین طریق بر حجم ارائه خدمات خود بیفزایند و در روند حرکت های خود تحولات مثبت را ایجاد کنند. به قول یکی از فیلسوفان اسلام شناس، زمانی یک مجموعه می تواند باقی بماند و اثر مطلوب بدهد که آن مجموعه موزون باشد، و یا به عبارتی از لحاظ مقدار لازم هر جزء و کیفیت ارتباط اجزا با یکدیگر در آن مجموعه توازن یا عدالت برقرار باشد (سماواتی و نجات، ۱۳۸۸).

۳- پیشینه پژوهش

۳-۱ تحقیقات داخلی

فیلسوفیان (۱۳۹۵)، تاثیر تسهیم دانش را بر عملکرد سازمان در سازمان فضایی ایران مورد بررسی قرار داده است. یکی از فعالیتهای اصلی در حوزه مدیریت دانش، فرایند به اشتراک گذاری دانش می باشد، زیرا از طریق آن کارکنان می توانند در جهت بهبود مزیت رقابتی سازمان ایفای نقش کنند. اشتراک دانش میان کارکنان می تواند تأثیر قابل توجهی بر ارتقای کیفیت فعالیتهای تحقیق و توسعه بگذارد. این پژوهش از نوع توصیفی پیمایشی و ابزار گردآوری آن پرسشنامه بوده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار PLS استفاده گردید. جامعه آماری شامل ۸۵ نفر می باشد. که تحلیل بافته ها نشان داد اشتراک دانش به میزان زیادی بر عملکرد سازمان فضایی اثر گذار می باشد.

شاه علی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی تاثیر اجرای مدیریت دانش در عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی در اراک پرداخته اند. امروزه مدیریت دانش به عنوان یک مزیت رقابتی در نظر گرفته می شود. هدف از این پژوهش بررسی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی می باشد. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد یک رابطه معناداری میان اجرای مدیریت دانش و بهبود عملکرد کارکنان وجود دارد.

پاک نیت و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی رابطه بین مدیریت دانش و کیفیت خدمات در مراکز سازمان تامین اجتماعی شهر کرمان از دیدگاه کارکنان پرداختند. این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین مدیریت دانش با کیفیت خدمات در مراکز درمانی سازمان تامین اجتماعی شهر کرمان از دیدگاه کارکنان مربوطه انجام گرفته است. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان مراکز درمانی سازمان تامین اجتماعی شهر کرمان

می باشد که تعداد آنها در سال ۱۳۹۲ به ۷۴۴ نفر بالغ گردیده است. یافته های حاصل از تحلیل استنباطی داده ها حاکی از آن است که بین مدیریت دانش (و نیز ابعاد آن) با کیفیت خدمات، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در همین راستا، نتایج رگرسیون بیانگر آن است که ابعاد: تشخیص دانش، بکارگیری دانش، توسعه دانش و نگهداری دانش، به ترتیب بیشترین تاثیر را بر کیفیت خدمات داشته اند.

بدرقه (۱۳۹۴)، به بررسی رابطه و نقش بین مدیریت دانش و مدیریت عملکرد کارکنان در بانک صادرات ایران در تهران پرداخته است. جامعه آماری در این تحقیق، کلیه کارکنان بانک صادرات در شعب استان تهران بود، که تعداد آنها برابر ۱۷۰۰ نفر است. ابزار اصلی این تحقیق پرسشنامه بود، که روایی آن با استفاده از پائل متخصصان احراز و پایایی ابزار تحقیق نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای بخش های مختلف پرسشنامه احراز شد. نتایج بدست آمده نشان داد، مدیریت دانش و مولفه های آن بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد.

نصیری (۱۳۹۳) به بررسی تاثیر تسهیم دانش بر عملکرد کارکنان براساس مدل نانسی دیکسون در شرکت توربوتک پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش ۲۱۵ نفر بوده است. ابزار مورد استفاده در این پژوهش به منظور گردآوری اطلاعات، پرسشنامه می باشد. برای تحلیل داده ها از دو آزمون تحلیل واریانس یک طرفه و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. همچنین برای تعیین وضعیت استفاده از مکانیزهای تسهیم دانش در بین کارکنان و سطح عملکرد آنها از آزمون t استفاده شده است. نتایج حاصله نشان داد که تسهیم دانش و کلیه مکانیزم های آن شامل انتقال ترتیبی، انتقال نزدیک، انتقال دور، انتقال استراتژیک و انتقال خبره دارای رابطه مثبت و معنی داری با عملکرد کارکنان می باشد. همچنین تسهیم دانش و مکانیزم های انتقال ترتیبی و انتقال استراتژیک دارای اثر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان می باشد.

۳-۲- تحقیقات خارجی

حاساین (۲۰۱۵)، تاثیر تسهیم دانش را بر عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار داده است. جامعه آماری این پژوهش ۱۱۰ نفر از کارکنان در شرکتی در پاکستان بوده است. این افراد دارای مشاغل اطلاعاتی هستند. یافته های این پژوهش نشان داد که تسهیم دانش نه تنها بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد بلکه عملکرد سازمان را نیز افزایش می دهد. این پژوهش همچنین نشان داد فعالیتهایی از قبیل فرهنگ سازمانی، پاداش، حمایت مدیران و ساختار سازمانی باعث تقویت فعالیتهای تسهیم دانش شده و در نتیجه عملکرد کارکنان و سازمان افزایش خواهد یافت.

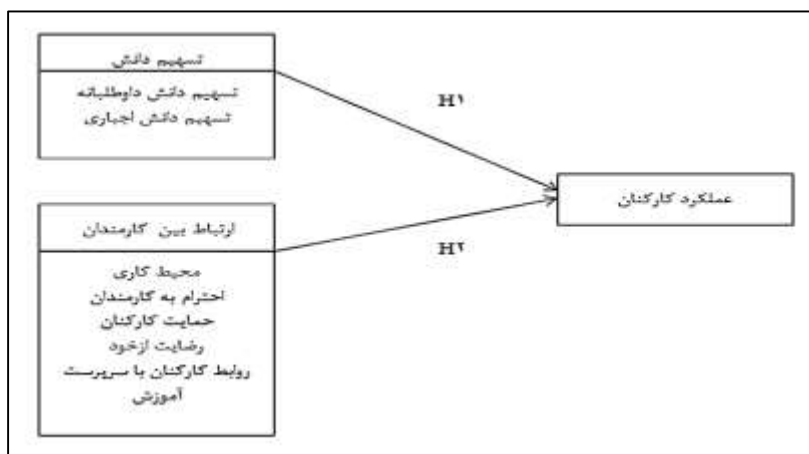
کازو (۲۰۱۴)، تاثیر روابط بین کارکنان و ارتباط میان کارکنان را بر عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار داده است. جامعه آماری این پژوهش ۸۰ نفر از کارکنان یک هتل ۵ ستاره در ترکیه می باشد. داده های این پژوهش با استفاده از رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت که در نهایت نتایج این پژوهش نشان داد که تسهیم دانش و ارتباط بین کارکنان تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد.

زاهاری (۲۰۱۴)، تاثیر اشتراک دانش را بر عملکرد سازمان مورد بررسی قرار داده است. جامعه آماری این پژوهش ۱۸۰ نفر از مدیران شرکتهای بیمه در کشور مالزی می باشد. نتایج این پژوهش نشان داد که تسهیم دانش بر عملکرد سازمان تاثیر زیادی دارد و اگر کارکنان با یکدیگر در ارتباط باشند و به تسهیم دانش بپردازند باعث افزایش عملکرد کارکنان خواهد شد. بنابراین سازمانها نیاز دارند تا فرآیند تسهیم دانش را بین کارکنان خود اجرا کنند و کارکنان را تشویق به تسهیم دانش کنند.

هنتون (۲۰۱۶)، در یک مقاله تاثیر تسهیم دانش را بر عملکرد افراد مورد بررسی قرار داد. جامعه آماری این پژوهش ۵۹۵ نفر از سازمانهای دولتی بوده است. یافته های پژوهش نشان داد که تسهیم دانش تاثیر مثبت و چشم گیری بر عملکرد افراد دارد و همچنین عملکرد افراد باعث افزایش عملکرد سازمان خواهد شد.

۴- مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش تلاش می شود تا به تاثیر دو مقوله تسهیم دانش و ارتباط بین کارکنان بر عملکرد کارکنان پرداخته شود. به همین دلیل روابط بین متغیرهای پژوهش به شکل ساختاری الگوسازی گردید، شکل شماره ۱ این الگو را نشان می دهد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش برگرفته از کازو (۲۰۱۴)

۵- فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: تسهیم دانش بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
فرضیه دوم: ارتباط بین کارکنان بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد.

۶- روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی است و به لحاظ روش از نوع تحقیقات پیمایشی و توصیفی است. راهبرد گردآوری داده ها در این تحقیق از نوع پیمایشی بوده که از ابزار پرسشنامه برای این منظور استفاده شده است. پرسشنامه این پژوهش از سه قسمت تشکیل شده که متغیرهای پژوهش را مورد پرسش قرار می دهند. پرسشنامه این پژوهش برگرفته از پرسش نامه کازو (۲۰۱۴) می باشد. این پرسشنامه شامل ۲۳ سوال که ۱۰ سوال برای تسهیم دانش، ۷ سوال برای ارتباط بین کارکنان و ۶ سوال برای سنجش عملکرد کارکنان بکار گرفته شده است. در این پرسشنامه از پاسخ دهندگان خواسته شده است تا میزان تطابق سازمان خود را با هر کدام از گویه ها، براساس طیف پنج گزینه ای لیکرت مشخص کنند. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش به ترتیب تسهیم دانش ۰/۸۸۹، روابط بین کارکنان ۰/۷۱۳ و عملکرد کارکنان ۰/۸۴۸ بدست آمد است. برای مبانی نظری و پیشینه این پژوهش از مطالعات کتابخانه ای استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۴۵ نفر از رؤسای ادارات ستادی شرکت بهره برداری نفت و گاز آگاجاری می باشد که به علت زیر ۱۰۰ نفر بودن نمونه گیری انجام نشده و جامعه برابر نمونه، مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت داده های به دست آمده، به کمک نرم افزار SPSS و LISREL معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت.

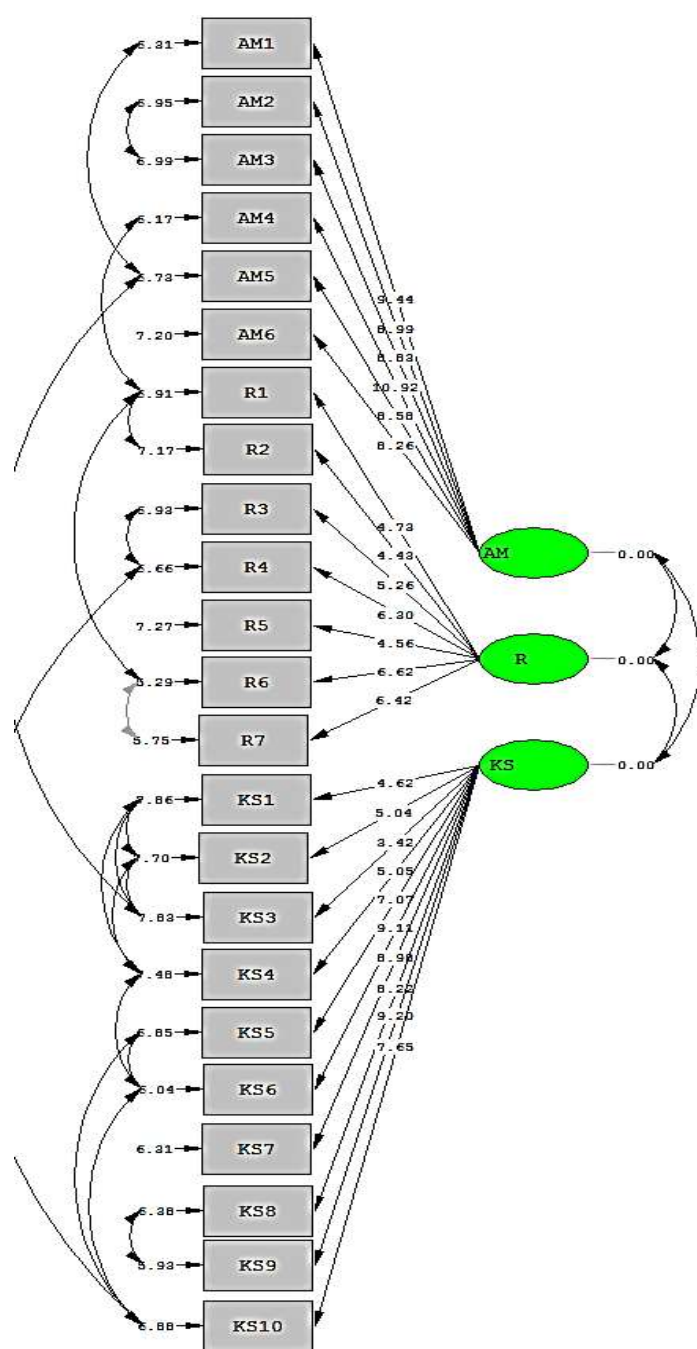
۷- یافته های تحقیق

برای بررسی اینکه آیا سوالات از پایایی مناسبی برخوردار هستند از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۱ و همچنین تصاویر شماره ۱ و ۲ مشخص شده است.

جدول شماره ۱- نتایج تحلیل عاملی تایید

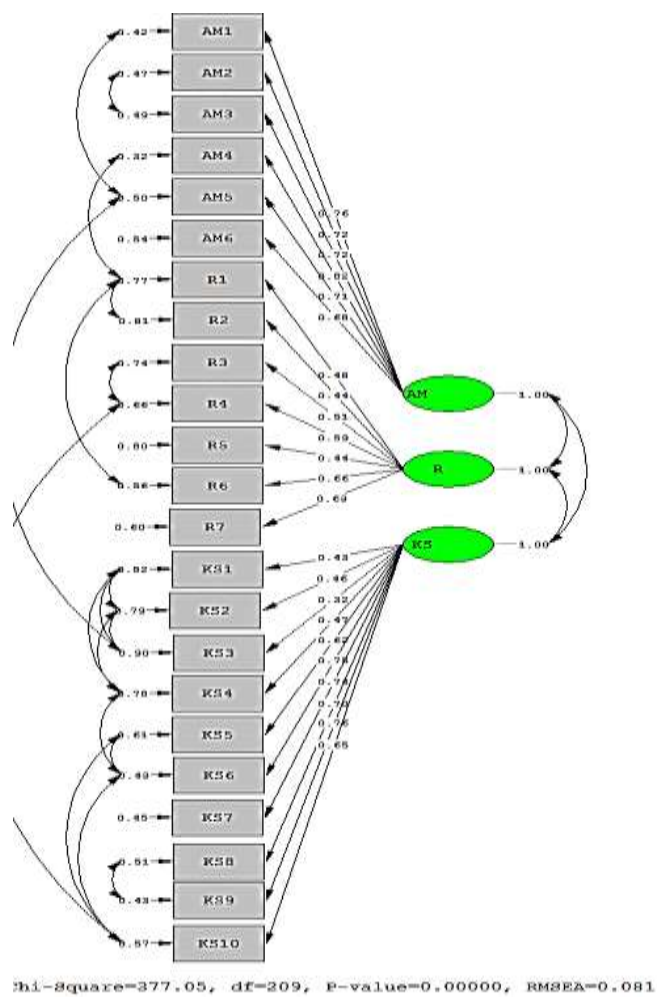
مقدار معناداری	سوالات	بار عاملی	مقدار معناداری	سوالات	بار عاملی	مقدار معناداری
	KS1	۰/۴۳	۴/۶۲	ارتباط بین	R1	۴/۷۳

۴/۴۳	۰/۴۴	R2	کارکنان	۵/۰۴	۰/۴۶	KS2	تسهیم دانش
۵/۲۶	۰/۵۱	R3		۳/۴۲	۰/۳۲	KS3	
۶/۳۰	۰/۵۹	R4		۵/۰۵	۰/۴۷	KS4	
۴/۵۶	۰/۴۴	R5		۷/۰۷	۰/۶۲	KS5	
۶/۶۲	۰/۶۶	R6		۹/۱۱	۰/۷۵	KS6	
۶/۴۲	۰/۶۳	R7		۸/۹۰	۰/۷۴	KS7	
۹/۴۴	۰/۷۶	AM1		۸/۲۲	۰/۷۰	KS8	
۸/۹۹	۰/۷۲	AM2	عملکرد کارکنان	۹/۲۰	۰/۷۶	KS9	
۸/۸۳	۰/۷۲	AM3		۷/۶۵	۰/۶۵	KS10	
۱۰/۹۲	۰/۸۲	AM4					
۸/۵۸	۰/۷۱	AM5					
۸/۲۶	۰/۶۸	AM6					



$\chi^2=377.05$, $df=209$, $P\text{-value}=0.00000$, $RMSEA=0.081$

شکل ۱- نتایج تحلیل عاملی تاییدی در حالت معناداری

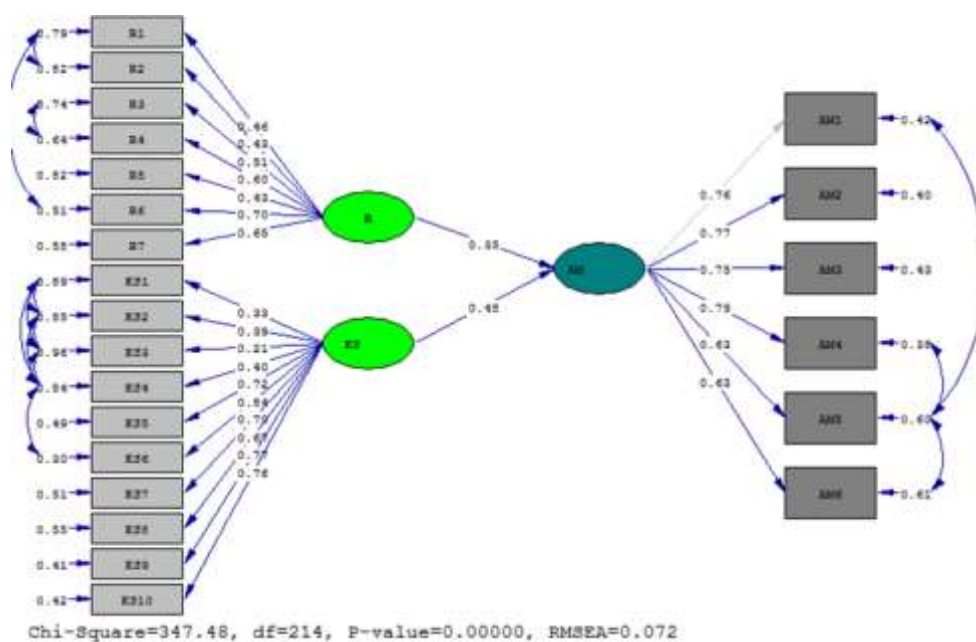


شکل ۲- نتایج تحلیل عاملی تاییدی در حالت استاندارد

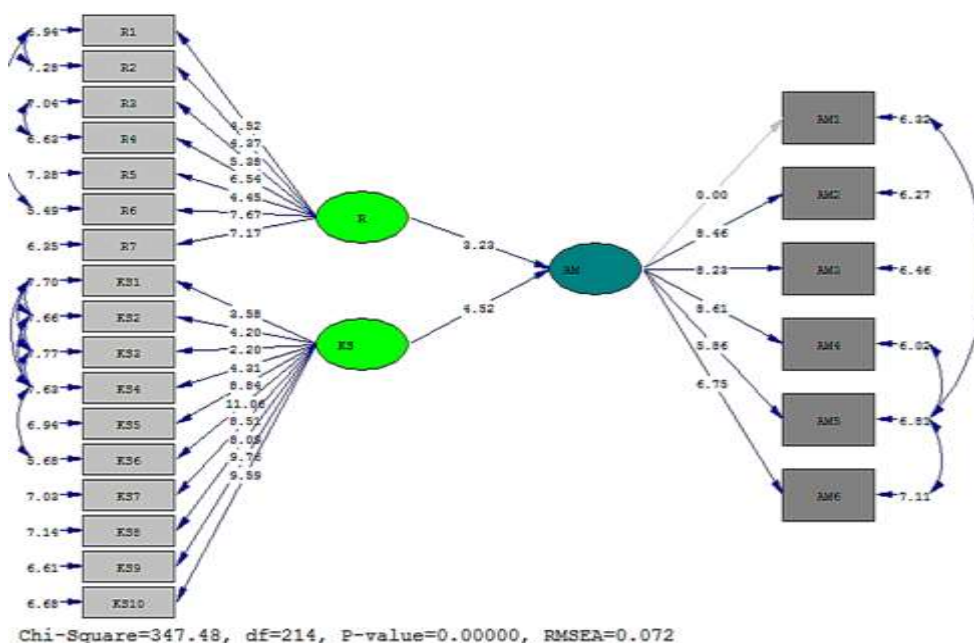
نتایج تحلیل عاملی تاییدی نشان داد که بارهای عاملی و اعداد معنادار مربوط به پارامترهای مدل در حالت مطلوب قرار دارد. شاخص های با ارزش مدل و بارهای عاملی در جدول ۲ آمده است. همچنین نتایج تحلیل عاملی نشان داد که مدل اندازه گیری مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. در مجموع، تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول نشان داد که پرسشنامه حاضر از روایی مناسب برخوردار است.

۸- آزمون فرضیه های پژوهش

برای تایید یا رد فرضیه از معادلات ساختاری استفاده شده است که در شکل ۳ و ۴ قابل مشاهده می باشد.



شکل ۳- مدل پژوهش در حالت استاندارد



شکل ۴- مدل پژوهش در حالت معناداری

جدول ۲- نتایج فرضیه های پژوهش

فرضیه های پژوهش	مقدار معناداری t- value	ضریب استاندارد	نتیجه آزمون
تسهیم دانش بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد	۴/۵۲	۰/۴۸	تایید فرضیه
ارتباط بین کارکنان بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد	۳/۲۳	۰/۳۵	تایید فرضیه

ادامه و در جدول شماره ۳ نتایج شاخص ها و برازش مدل کلی پژوهش آورده شده است. همانطور که مقدار شاخص ها نشان می دهد برازش مدل معادلات ساختار مناسب می باشد.

جدول ۳- نتایج شاخص های برازش مدل اندازه گیری

نام شاخص	اختصار	برازش مدل	برازش قابل قبول
شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۸۰	نزدیک به یک
شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۸۹	≥ 0.90
شاخص برازش هنجار نشده	NNFI	۰/۹۴	≥ 0.90
شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۵	≥ 0.90
شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۵	≥ 0.90
Chi-Square/df		۱/۶۲	کمتر از ۳
RMSEA		۰/۰۷۲	کمتر از ۰,۰۸

نتیجه گیری

سازمانهای امروزی برای آمادگی در برابر تغییرات گسترده در آینده و دست یابی به عملکرد بهتر سازمانی و کسب مزیت رقابتی به مدیریت اثربخش دانش سازمانی نیاز دارند. تسهیم دانش یکی از مهم ترین اقدامات در راستای مدیریت اثربخش دانش در سازمان ها است. سازمان ها برای دست یابی به عملکرد بهتر در محیط متلاطم کنونی، باید از منابع خود حداکثر استفاده را داشته باشند. نیروی انسانی، سازمان ها را مهم ترین منبع برای کسب مزیت رقابتی و بهبود عملکرد می داند. تسهیم دانش می تواند باعث ایجاد دانش جدید و افزایش توانایی کارکنان و در نهایت عملکرد سازمان شود. رفتارهای تسهیم دانش به طور غیرمستقیم باعث بهبود عملکرد سازمانی می شوند. این پژوهش با هدف بررسی تاثیر تسهیم دانش و روابط بین کارکنان در شرکت بهره برداری نفت و گاز آغاچاری انجام شده است که یافته های آن نشان داد تسهیم دانش و روابط بین کارکنان بر عملکرد کارکنان تاثیر چشم گیری دارد و نتایج حاصل از این پژوهش با هنتون (۲۰۱۶)، زاهاری (۲۰۱۴)، کازو (۲۰۱۴)، نصیری (۱۳۹۳)، بدرقه (۱۳۹۴) و پاک نیت و همکاران (۱۳۹۳) سازگار می باشد.

پیشنهادهات

۱- با توجه به تاثیر مثبت تسهیم دانش بر عملکرد کارکنان، ایجاد رویه های مستندسازی دانش و تجربه های کارکنان، استفاده از ابزارهای انگیزشی و برنامه های آموزشی مناسب به منظور فرهنگ سازی تسهیم دانش در میان کارکنان، به همراه

استفاده از یک پایگاه اطلاعاتی برای ثبت، نگهداری و بازیابی دانش مفید کارکنان؛ می تواند به استفاده اثربخش از دانش سازمان منجر شده و عملکرد کارکنان را بهبود دهد.

۲- پیشنهاد می شود سازمان زمینه های تشویق کارکنان به منظور تسهیم دانش نهان را فراهم کند تا کارکنان خلاق بتوانند تجربه ها و دانش نهان خود را با متناسب با اهداف سازمان تسهیم کنند.

۳- با توجه به این یافته که فعالیت های تسهیم دانش به طور مستقیم و غیرمستقیم باعث بهبود عملکرد سازمانی می شوند، پیشنهاد می شود سازمان برنامه های آموزشی ویژه در زمینه مدیریت دانش و تسهیم دانش را در اولویت قرار دهد تا با کسب حمایت مدیران زمینه فعالیت های تسهیم دانش بیش از پیش فراهم شود.

۴- به سازمان پیشنهاد می شود که با ایجاد تیم و گروه های غیر رسمی و تشویق کارکنان به شرکت در این گروه ها روابط بین کارکنان را بهبود و توسعه دهند و کارکنان را به اشتراک گذاشتن تجربیات و دانش خود تشویق کنند.

منابع

۱. بدرقه، علی؛ زندی نژاد، محمد (۱۳۹۴)، بررسی رابطه و نقش بین مدیریت دانش و مدیریت عملکرد کارکنان در بانک صادرات ایران (مورد مطالعه: استان تهران)، کنفرانس بین المللی مدیریت و علوم اجتماعی، صص ۱۴.
۲. پاک طینت، اقبال و سیما هجینی نژاد، ۱۳۹۳، بررسی رابطه بین مدیریت دانش و کیفیت خدمات در مراکز سازمان تامین اجتماعی شهر کرمان از دیدگاه کارکنان مربوطه، اولین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی، بابلسر، شرکت پژوهشی طرود شمال.
۳. رضایی، روح الله؛ صلاحی مقدم، نفیسه؛ شغبانی فمی، حسین (۱۳۹۳)، بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز. پژوهشهای ترویج و آموزش کشاورزی، سال هفتم، شماره ۴، صص ۷۸-۹۰.
۴. سماواتی، حسن؛ نجات، سید امیر رضا (۱۳۸۸)، بررسی نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان ناجا (تعرفه ن پ ۲) از دیدگاه مدیران. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۲، صص ۲۰-۴۹.
۵. شاه علی، امیرحسین؛ وحیدرضا مشتاق عراقی و حسن اکبری، ۱۳۹۴، بررسی تاثیر اجزای مدیریت دانش در عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی، هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، تهران، موسسه اطلاع رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
۶. فیلسوفیان، مریم؛ اخوان، پیمان (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر رفتار تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: سازمان فضایی ایران) - پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، صص ۲۴.
۷. کشاورز، علی حسین؛ صفری، سعید؛ حمیدراد (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر تسهیم دانش بر یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی. چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۲، صص ۱۰۳-۱۲۸.
۸. نصیری، بهروز؛ هیوا خالدی و عبدالحسین عباسیان (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر تسهیم دانش بر عملکرد کارکنان براساس مدل نانسی دیکسون (مورد مطالعه: شرکت توربو تک)، کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا
9. Hussain, Iftikhar (2015), The Impact of Knowledge Sharing Enablers on Employees' Performance: An Empirical Study on READ Foundation in Azad Jammu & Kashmir. Journal of Information & Knowledge Management, Vol. 14, No. 3 (2015) 1550020 (13 pages).
10. Hooff, Van Den, B., Schouten, A. P., & Simonovski, S. (2012). What one feels and what one knows: the influence of emotions on attitudes and intentions towards knowledge sharing. Journal of Knowledge Management, 16(1), 148-158.
11. Kuzu., Ömür Hakan (2014), The Effect of Employee Relationships and Knowledge Sharing on Employees' Performance: An Empirical Research on Service Industry. Procedia - Social and Behavioral Sciences 109 (2014) pp 1370 – 1374.

12. Kaisa Henttonen, Aino Kianto, Paavo Ritala, (2016) "Knowledge sharing and individual work performance: an empirical study of a public sector organisation", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20 Issue: 4, pp.749-768, doi: 10.1108/JKM-10-2015-0414.
13. Liao, S., Chang, J., Cheng, S., and Kuo, C. (2004). Employee relationship and knowledge sharing: a case study of a Taiwanese finance and securities firm. *Knowledge Management Research & Practice*, 2, 24-34.
14. Wang, Y.J. (2002). Liquidity management, operating performance, and corporate value: evidence from Japan and Taiwan. *Journal of Multinational Financial Management*, 12(2), 159-169.
15. Zahari, Ahmad Suffian Mohd(2014), The Influence of Knowledge Sharing on Organizational Performance Among Insurance Companies in Malaysia. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*.pp1-7.
16. Zaied, A., Soliman Hussein, G., & Hassan, M. (2012). The role of knowledge management in enhancing organizational performance. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 4 (5), 27-35.

معرفی سیستم مدیریت کارخانه سایپا و بررسی آن از منظر مدل تعالی EFQM

اسماعیل شهاب^۱، علیرضا زارع زیدی^۲

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع (کیفیت و بهره‌وری)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

۲- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی (مدیریت منابع انسانی)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر

چکیده

با توجه به تغییر شرایط کسب و کار و تشدید فضای رقابتی سازمان‌ها، استفاده بهینه از منابع و حداکثرسازی خروجی عملکرد سازمان از دغدغه‌های بسیاری از سازمان‌هاست. از این رو در شرایط فعلی، افزایش بهره‌وری و ایجاد فضای تحول سازمانی در دستورکار سازمان‌های ایرانی است. از ابتدایی‌ترین اموری که در جهت افزایش بهره‌وری سازمانی و بهبود عملکرد می‌توان انجام داد، از بین بردن اتلاف‌ها (فعالیت‌های غیر ارزش افزوده) و رعایت اصول تولید ناب در سازمان‌هاست. بنابراین با بهبود مستمر و رویکرد کشتی به تولید (تولید مطابق نیاز و انتظار مشتری) می‌توان به حفظ و ارتقاء سهم بازار اهتمام نمود. بدیهی است توسعه این مفاهیم، تنها با رویکردی نظام مند و ساختار یافته امکان پذیر بوده و حفظ، نگهداشت و بهبود آن نیازمند منابع کافی و ساختارهای پشتیبانی کننده می‌باشد. از طرف دیگر، مدل‌های تعالی سازمان ابزار مناسبی برای کمک به سازمان‌هاست تا از طریق سنجش دقیق، جایگاه خود را در مسیر تعالی مشخص کنند. در همین راستا، شرکت سایپا که یکی از کمپانی‌های پیشرو در تولید خودرو می‌باشد، از چند سال پیش سیستم مدیریت کارخانه را تدوین و اجرا نموده است. در این مقاله ضمن معرفی سیستم مدیریت کارخانه سایپا که بر اساس تولید ناب شکل گرفته، سیستم فوق را با معیار و زیرمعیارهای مدل تعالی EFQM مورد مقایسه قرار می‌دهیم که نتایج نشان می‌دهد ماژول‌های سیستم مدیریت کارخانه با معیارهای مدل تعالی EFQM همراستا بوده و مشابهت‌های فراوانی دارند.

واژگان کلیدی: تفکر ناب، مدل تعالی EFQM، سیستم مدیریت کارخانه سایپا

۱- مقدمه

امروزه سازمان‌های بسیاری وجود دارند که خواهان استقرار چرخه بهبود مستمر، ارتقا روزافزون رضایت مشتریان، بهبود مستمر کیفیت ارائه کالا و خدمات، افزایش توانمندی ارکان درونی و منابع انسانی و در نهایت نیل به تعالی و سرآمدی سازمانی خود هستند تا بتوانند زمینه مناسبی برای رقابت موثر با رقبای تجاری خود ایجاد نموده و حیات اقتصادی خود را تعیین نمایند. بنابراین استقرار مدل تعالی EFQM را به عنوان یک ابزار قدرتمند و کارآمد در دستور کار خود قرار داده‌اند (کریمی جعفری و همکاران، ۱۳۹۳).

سازمان‌ها به رغم بخش مربوطه، اندازه، ساختار یا بلوغشان، برای اینکه موفق باشند نیاز به استقرار نظام مدیریت صحیح و مناسب دارند. مدل‌های تعالی سازمان ابزار مناسبی برای کمک به سازمان‌هاست تا از طریق سنجش دقیق، جایگاه خود را در مسیر تعالی مشخص کنند (قربانی و نوری، ۱۳۸۳).

مدل‌های تعالی سازمانی ابزاری برای کمک به سازمان‌ها برای سنجش میزان قرار داشتن در مسیر تعالی و رشد متوازن هستند. این مدل‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا با مقایسه وضع موجود و مطلوب خود، تفاوت‌ها را شناسایی و سپس بر این اساس راه حل‌های بهینه سازی وضع موجود را تعیین و آن‌ها را اجرا کنند (نجمی و حسینی، ۱۳۸۷).

یکی از مطرح‌ترین مدل‌های سرآمدی، مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت است. با بکارگیری مدل تعالی در سازمان، تمام فعالیت‌های سازمان از لحاظ کیفی بررسی شده و فرصت‌های بهبود شناسایی می‌شود. این فرصت‌ها به صورت طرح‌های بهبود برای سازمان برنامه‌ریزی می‌شود. هم‌چنین ابزارهای خودارزیابی نظیر مدل تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت^۱ هر چه با فرآیندهای سازمانی یکپارچه‌تر شود، بکارگیری آن‌ها از کارآمدی بیشتری برخوردار خواهد بود (Davis, 2008).

استقرار کارآمد سیستم‌های ارزیابی عملکرد، به عنوان یک ابزار مرکزی برای تبدیل ساختار بروکراتیک سازمان به سازمان‌های موثر و اثربخش مدنظر قرار گرفته است، به طوری که این سیستم‌ها و دیگر تکنیک‌های مدیریتی به عنوان یک راه حل برای رفع مسائل سازمان و بهبود بخشیدن محصولات و خدمات به مشتریان و یا کاربران مطرح می‌باشند (Arnaboldi and Azzone, 2010).

گروه خودروسازی سایپا به منظور حصول اطمینان از ایجاد زیرساختی یکپارچه و نظام مند و مبتنی بر تفکر ناب، با الگوبرداری از خودروسازان جهانی و بهره‌گیری از دانش بومی سازمانی، طراحی و استقرار "سیستم مدیریت کارخانه سایپا" را در زنجیره ارزش، سرلوحه کار خویش قرار داده و همه شرکت‌های گروه، با همدلی، مشارکت موثر و تکیه بر توانمندی‌های یکدیگر متعهد به توسعه، حفظ و بهبود مستمر آن هستند.

با بررسی بیشتر و الگوبرداری از سیستم‌های یکپارچه شرکت‌های برتر جهانی مانند تویوتا (TPS)، رنو (SPR)، نپسان (NPW)، بنز (MPS) و فورد (FPS) به نظر می‌آید که این سیستم‌ها همه برای توانمندی قابلیت‌های داخل سازمان تمرکز دارند.

در مقاله حاضر به معرفی سیستم مدیریت کارخانه سایپا که بر اساس تولید بر اساس تفکر ناب شکل گرفته می‌پردازیم و ضمن تعریف مازول‌های مهم آن، ارتباط سیستم تولید سایپا را از منظر مدل تعالی EFQM مورد بررسی قرار می‌دهیم.

معرفی سیستم مدیریت کارخانه سایپا SPMS^۲:

در شرایط رقابتی و برای بقا در محیط کسب و کار، شناسایی و از بین بردن اتلاف‌ها (فعالیت‌های غیر ارزش افزوده) و رعایت اصول تولید ناب یک ضرورت است و باید از طریق بهبود مستمر و رویکرد کشتی به تولید محصول (تولید مطابق نیاز و انتظار مشتری) به حفظ و ارتقاء سهم بازار محصول اهتمام نمود.

برای حفظ پایداری کسب و کار و افزایش توان رقابت پذیری در محیط چالش برانگیز ملی و بین‌المللی در عرصه تولید و باتوجه به افزایش روزافزون انتظارات مشتریان و سایر ذینفعان، توسعه تفکر ناب در تمامی فعالیت‌ها و فرآیندهای بنگاه‌های اقتصادی، در گستره زنجیره ارزش محصول/خدمت، موضوعی اجتناب‌ناپذیر است.

گروه خودرو سازی سایپا نیز بعنوان مجموعه‌ای تاثیرگذار در اقتصاد ملی و پیشرو در مسیر سرآمدی، خود را متعهد به توسعه این تفکر در چارچوب راهبردهای زیر می‌داند:

- تعیین دقیق ارزش هر محصول یا خدمت معین از نگاه مصرف کننده برای ارزش آفرینی مورد انتظار
- شناسایی جریان ارزش هر محصول یا خدمت معین به منظور تجزیه و تحلیل و حذف فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده
- تجدید نظر در قالب‌ها و نگرش‌های ذهنی و همسویی کل سازمان جهت آفرینش ارزش برای ذینفعان
- توسعه سیستم کشتی در ارائه محصولات و خدمات در جهت پاسخگویی به انتظارات مشتریان و مدیریت هزینه
- کمال جویی سازمانی در مسیر ارزش آفرینی بصورت منسجم و یکپارچه از طریق شفاف سازی و مشارکت ذینفعان

^۱. European Foundation for Quality Management

^۲. Saipa Plant Management System

بقا و ماندگاری یک سازمان، وابسته به توانایی آن سازمان برای حذف پیوسته اتلافها و ایجاد ارزش افزوده به محصول از دیدگاه مشتری با کیفیت و هزینه رقابتی است.

طراحی و اجرای SPMS (SAIPA Plant Management System) در گروه سایپا از سال ۱۳۹۱ آغاز گردید، بدین ترتیب که سایپا با الگوبرداری از خودروسازان بزرگ دنیا مانند تویوتا، نیسان و رنو تصمیم گرفت قدم در این مسیر بگذارد.

اعتقاد بر این است که SPMS بعنوان بهترین راه برای دستیابی به اهداف متعالی سازمان بوده و به نتایج چشمگیری در شاخص های QCTP (Quality, Cost, Time, People) از منظر تمامی ذینفعان دست خواهد یافت.

بمنظور تامین نیازها و انتظارات مشتری که ضامن بقای سازمان در محیط کسب و کار تلقی می شود، شناسایی و از بین بردن اتلاف ها (فعالیت های غیر ارزش افزوده) و رعایت اصول تفکر ناب در تمامی فرایندها یک ضرورت است و باید از طریق بهبود مستمر و رویکرد کشتی به تولید محصول (تولید مطابق نیاز و انتظار مشتری) به حفظ و ارتقاء پایدار سهم بازار اهتمام نمود. بدیهی است توسعه این مفاهیم، تنها با رویکردی نظام مند و ساختار یافته امکان پذیر بوده و حفظ، نگهداشت و بهبود آن نیز نیازمند منابع کافی و ساختارهای پشتیبانی کننده می باشد.

فلسفه اصلی تولید ناب:

- تضمین کیفیت محصول از طریق فرآیندها
- تحویل به میزان توافق شده و در زمان مورد نیاز مشتری
- استفاده بهینه از منابع (منابع انسانی، مواد و تجهیزات)
- ایجاد محیط کاری مناسب در بالاترین سطح انسانی

اولین گام در تولید ناب، تعریف ارزش است. در گروه سایپا سعی و تلاش بر این است که در خطوط تولید، فعالیتهایی که از دیدگاه مشتریان هیچگونه ارزش افزوده ای در محصول ایجاد نمی کنند، حذف شوند.

ارزش توسط مشتری تعریف می شود بدین معنی که ارزش یک محصول یا خدمت، معمولاً تابعی از قیمت و نیازمندیهای مشتری در یک دوره زمانی است. پس باید ارزش شناسایی و در فرآیندهای تولیدی استفاده شود.

در SPMS ارزش تنها توسط دیدگاه ها و ملاحظات مشتری نهایی تعریف می شود و هرگز تحت تاثیر سیاست ها و تکنولوژی جدید شرکت قرار نمی گیرد. اینکه چه چیزی اتلاف و چه چیزی ارزش است بستگی به تعریف ارزش دارد.

اتلاف به هر فعالیتی که منابعی نظیر زمان و یا هزینه را جذب می کند ولی هیچ ارزش افزوده ای ایجاد نمی کند اطلاق می شود. برای حذف سیستماتیک اتلاف باید به تمام پرسنل، آموزش داد که اتلاف چیست و در صورت مشاهده چگونه آن را حذف نمود. اتلاف ها به ۷ دسته تقسیم می شود:

- ۱ - تولید قطعات معیوب
- ۲ - انتظار (برای گام بعدی فرآیند یا خرابی ماشین)
- ۳ - حمل و نقل غیرضروری
- ۴ - پردازش بیش از حد قطعات به خاطر طراحی ضعیف ابزار یا قطعه
- ۵ - موجودی ها (مواد اولیه، نیمه ساخته، محصول، در راه)
- ۶ - حرکات غیرضروری کارکنان (برای ابزار، قطعه یا ...)
- ۷ - تولید اضافی (پیش از دریافت تقاضا)

دومین گام حمایت از منابع انسانی است که عامل ایجاد ارزش افزوده در محصول، تولید کننده و فراهم آورنده محصولات هستند.

سومین گام توانمندی نیروی انسانی است. توانمندسازی در نیروی انسانی به مفهوم:

- تغییر در نگرش افراد و قضاوت آنها در رابطه با مسائل مختلف فردی و سازمانی که باعث به وجود آمدن این باور می شود که آزادی و اختیار می تواند منابع مطمئنی برای توانا شدن باشد.
 - تقویت عقاید کارکنان و ایجاد اعتماد به نفس در آنان در مورد خودشان و تلاش در جهت کارایی و اثربخشی (بهره وری) فعالیتهای سازمان است.
- تقویت دانش و ایجاد مهارت کارکنان و تلاش برای انجام کاری است که در جهت کارایی و اثر بخشی (بهره وری) فعالیتهای سازمان می باشد.
- امروزه روش های متعددی برای ارتقاء سطح دانش و مهارت افراد بکار گرفته می شود تا منابع انسانی و بودجه بصورت بهینه استفاده شود. از بهترین منابع آموزشی در سازمانها، تجارب کسب شده ای است که در طول سالها کار، نیروهای زبده و ماهر در سازمان بدست آورده اند. لذا ضروری است مکانیزم هایی برای ثبت و نگهداری این تجارب و دانش کسب شده در سازمان و همچنین مکانیزم هایی برای جاری سازی و آموزش آن در کف کارگاه طراحی گردیده است.
- نکته پایانی اینکه هدف غایی فرایند توانمندسازی کارکنان، افزایش بهره وری و ایجاد قدرت و مزیت رقابتی در سازمانها می باشد.



مدل سیستم مدیریت کارخانه سایپا (SPMS)

همانطور که در شکل مشاهده می شود مدل SPMS دارای یک بخش زیرساختی در قسمت پایین است که متشکل از فرهنگ سازی، تعهد مدیران، کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی می باشد که در فاز استقرار، سیستم جدید و مدیریت تغییر لازم است. در شروع پروژه باید از آمادگی سازمان و کفایت وجود شرایط مناسب در این زمینه ها اطمینان حاصل گردد.

قسمت بالایی این مدل به اهداف سازمان می پردازد. تحلیل این اهداف است که باید سازمان را در اجرای سیستم مدیریت کارخانه و اولویت بندی فعالیت ها متقاعد نماید. این بخش، اهداف و سیاستهای کلی سازمان را مشخص می نماید. تعالی پایدار (اهداف تجاری) و ویژگی های محصول QCT (اهداف عملیاتی)، همچنین توسعه منابع انسانی (P) سرفصل هایی است که بطور معمول باید مورد توجه قرار گیرد. برای این شاخص ها و متناسب با محیط کسب و کار و بمنظور موفقیت سازمان، باید اهدافی تعیین گردد. این اهداف در مرحله بعدی به سطوح بعدی تسری می یابند.

مهمترین زیرسیستم های تولید ناب در سیستم مدیریت کارخانه سایپا عبارتند از: نگهداری بهره وری فراگیر (TPM)، مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)، تولید و تحویل بموقع (JIT)، این مفاهیم در مدل مفهومی فوق در شکل ستونهای بنا و جهت حفظ پایدار اهداف سازمان نشان داده شده اند.

هر کدام از این رویکردهای استراتژیک، توسط مجموعه ای از ابزار و تکنیک ها پشتیبانی می شود. مجموعه این مفاهیم می بایست در تمامی زنجیره تامین، توسعه یابد.

ماژول‌های سیستم مدیریت کارخانه یا SPMS:

- سازماندهی (تشکیل تیم، مدیریت تابلوهای دیداری، برگزاری جلسات روزانه، شکست و تسری اهداف)
- استانداردسازی (استانداردسازی فعالیتهای تولید، مشاهده کار، جدول نیازمندیهای عملیات)
- ساماندهی محیط کار 5S
- چند مهارته شدن پرسنل (مدرسه مهارت و نظام مهارتی ILU)
- اصول کیفی (خودکنترلی، واکنش سریع و حل مسئله، بازرسی نهایی، جداسازی اقلام نامنطبق (سبد قرمز / زرد)، بازکاری تحت کنترل، ضدخطاسازی یا پوکایوکه، تایید اولین قطعه منطبق و قوانین عکس العملی)

۳- مدل تعالی EFQM

تعالی در لغت به معنی بلند شدن و برتر شدن می باشد و تعالی سازمانی به معنای تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی شرکت در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری شرکت در یک محیط ملی فراگیر و حمایت کننده می باشد. تعالی سازمانی تابع شرایط خاص، فرهنگ، محیط داخلی و خارجی و کسب و کار، ویژگی نیروی انسانی سازمان، نقاط قوت و ضعف و فرصت و تهدیدهایی است که سازمان را در بر گرفته است (بیک زاد و علی زاده، ۱۳۸۸).

تعالی، مسیری بی انتهاست و سازمان هایی که در این مسیر گام برمی دارند، با بهره گیری از مدل های تعالی مقایسه عملکرد خود با دیگران و الگوبرداری از تجارب خوب سازمان های نمونه همواره سعی در بهبود عملکرد خود دارند (امیری و سکاکی، ۱۳۸۷).

سازمان ها برای جلب توجه مشتریان و دستیابی به حس وفاداری آنها که همان کیفیت است، باید سیستم های مدیریت کیفیت را به صورت جامع در کلیه سطوح سازمانی خود استقرار دهند. به این منظور لازم است مراحل شامل بازرسی، کنترل کیفیت، تضمین کیفیت و بهبود کیفیت را طی کنند (مه پیکر، ۱۳۸۲).

بر اساس تعریف بنیاد کیفیت اروپا، تعالی به عنوان ایجاد و استقرار تجارب مدیریتی موفق در رسیدن به نتایج مثبت پایدار تعریف می شود. با استفاده از مدل EFQM می توان گفت خودارزیابی در مسیر تعالی از موقعیت فعلی سازمان به وضعیت مطلوب در حرکت است (مقتدایی و تاجی، ۱۳۹۶). مفهوم بنیادین تعالی از مفاهیمی است که این مدل بر آن بنا شده است که در واقع پایه و اساس مدل هستند. این مفاهیم عبارتند از (مقتدایی و تاجی، ۱۳۹۶):

مفهوم نتیجه گرایی: سازمان متعالی به نتایجی دست می یابد که تمامی ذینفعان سازمان را مشعوف می کند.

مفهوم مشتری مداری: سازمان های متعالی مشتریان را می شناسند و از نزدیک با آنان آشنا هستند زیرا آنان می دانند، مشتریان تنها داوران نهایی درباره کیفیت خدمات سازمان هستند.

رهبری و ثبات در مقاصد: سازمان های متعالی رهبرانی دارند که جهت گیری شفاف برای سازمانشان وضع کرده و آن را اشاعه می دهند.

مدیریت مبتنی بر فرایندها و واقعیت ها: تعالی یعنی مدیریت سازمان از طریق مجموعه ای از سیستم ها، فرایندها و واقعیت های مرتبط به هم و وابسته.

مفهوم توسعه و مشارکت کارکنان: تعالی یعنی حداکثر نمودن مشارکت کارکنان از طریق توسعه و مشارکت دادن آنها در کار.

مفهوم یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر: تعالی به معنای بر چالش طلبیدن وضع موجود و ایجاد تغییر به منظور نوآوری و خلق فرصت های بهبود با استفاده از یادگیری است.

توسعه شراکت ها: تعالی یعنی توسعه و حفظ مشارکت هایی که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می کنند.

مسئولیت اجتماعی سازمان: تعالی یعنی فراتر رفتن از چارچوب الزامات قانونی که سازمان در داخل آن ها فعالیت می کند و تلاش برای درک و برآوردن انتظاراتی که ذینفعان سازمان در جامعه دارند.

۴- معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM:

این مدل بر اساس ۹ معیار پایه گذاری شده است. پنج معیار این مدل مربوط به توانمندسازها بوده (رهبری، خط مشی و استراتژی، شرکای تجاری و منابع، فرایندها) که بیان کننده اجزا تشکیل دهنده یک سازمان و چگونگی تعامل آنها با هم میباشند و چهار معیار دیگر مربوط به نتایج بوده (نتایج کارکنان، نتایج مشتریان، نتایج جامع و نتایج کلیدی عملکرد) که نتایج حاصل از عملکرد سازمان را تشکیل داده و نتایج مطلوب حاصل از اجرای توانمندسازها را معرفی می کند. در این مدل که اطلاعات معیارها ۱۰۰۰ امتیاز دارند که ۵۰۰ امتیاز آن مربوط به توانمندسازها و ۵۰۰ امتیاز دیگر مربوط به نتایج هستند (اقبال و همکاران، ۱۳۸۷).

معیار ۱- رهبری: رهبری سازمان، موتور محرکه و هدایت کننده تمامی فعالیت های کارکنان در مسیر تعالی سازمان است. رهبری موفق سازمانی زمینه های ابداع و خلاقیت کارکنان را فراهم آورده و فرهنگ سازمان را در مسیر تعالی دست خوش تغییرات و تحولاتی می نماید که کارکنان به صورت خودجوش در بهبود مستمر مشارکت می نمایند (بیک زاد و علی زاده، ۱۳۸۸).

معیار ۲- استراتژی: سازمانی که فاقد هدف و استراتژی باشد همانند کشتی است که در تاریکی دریا و در میان امواج پرتلاطم مسیر خود را گم کرده باشد. این گونه سازمان ها همواره تحت تاثیر کوچکترین تغییرات محیطی، قدرت مدیریت و رهبری خود را از دست می دهند. کارکنان این گونه سازمان ها تبدیل به ابزار و دستگاه امضا می شوند.

معیار ۳- کارکنان: در سازمان های متعالی میان مدیران و کارکنان ارتباط صمیمانه وجود دارد. مدیران متعالی کارکنان را در امور سازمان مشارکت می دهند، ایده های آنان را از طریق خلاقیت و نوآوری به روش های نو تبدیل می کنند و مدیران برتر از کارکنان خود قدردانی می کنند. هم چنین در سازمان های متعالی، محور توسعه سازمان کارکنان هستند و بدون چرخش پره های مولد کارکنان، انرژی جنبشی و سینرژی اتفاق نمی افتد (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵).

معیار ۴- شرکای تجاری و منابع: سازمان های متعالی، مشارکت ها و همکاری های تجاری بیرونی، تامین کنندگان و منابع داخلی خود را به منظور پشتیبانی از خط مشی و استراتژی و اجرای اثربخش فرایندهای یکسان برنامه و مدیریت می کنند.

معیار ۵- فرایندها: سازمان های متعالی، فرایندهای خود را به منظور کسب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذینفعان طراحی نموده، مدیریت کرده و بهبود می بخشد (امیری و سکاکی، ۱۳۸۴).

معیار ۶- نتایج مشتریان: در فرهنگ تعالی، سازمان بدون مشتری وجود خارجی ندارد. حتی در انحصاری ترین سازمان ها، مشتری همواره حاضر است. در سازمان های متعالی مشتری است که میزان تعالی را مشخص می کند. تحولات نوین مدیریتی نشان می دهد که در آینده دو نوع سازمان وجود خواهد داشت. اول سازمان هایی که مشتری را هدف قرار داده و بر اساس نیازها و انتظارات آنان حرکت می کنند و دوم سازمان هایی که به دلیل عدم توجه به نیازها و انتظار مشتریان مجبور به تعطیلی سازمان خود هستند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵).

معیار ۷- نتایج کارکنان: سازمان های متعالی به طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با کارکنان را اندازه گیری کرده و به آنها دست می یابند. از بین این نتایج می توان به مشارکت آموزش و فرصت های یادگیری، حقوق و دستمزد، شرایط محیط کار، امنیت شغلی و رضایتمندی اشاره کرد.

معیار ۸- نتایج جامعه: سازمان های متعالی به طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با جامعه را اندازه گیری کرده و به آنها دست می یابند. از بین این نتایج می توان به تصویر سازمان، عملکرد به عنوان شهروند پاسخگو، مشارکت با جوامع و گروه های محلی، کاهش آلودگی هوا و گواهینامه ها و... اشاره نمود (جاویدی، ۱۳۸۵).

معیار ۹- نتایج کلیدی عملکرد: نتایج کلیدی عملکرد سازمان دستاوردهایی هستند که سهامداران از سازمان انتظار دارند. این دستاوردها می تواند دستاوردهای مالی مانند میزان سود، هزینه سود و... بوده و یا دستاوردهای غیرمالی مانند میزان تولید، حجم فروش و... باشند (جلودارمقانی، ۱۳۸۵).
این مدل با امتیازاتش به شرح زیر است:



بررسی سیستم مدیریت کارخانه SPMS از منظر مدل تعالی EFQM

۱-۱: رهبران ماموریت، چشم انداز، ارزشها و اصول اخلاقی را ایجاد نموده و خود به عنوان یک الگو رفتار می نمایند.

یکی از زیرمعیارهای EFQM همانطور که ملاحظه می شود نشان دهنده این است که رهبران ماموریت و چشم اندازه سازمانی را ایجاد نموده و خود به عنوان یک الگو رفتار می نمایند. در سیستم مدیریت کارخانه نیز بر اساس همین مدل اقدام می شود. زیرا استقرار سیستم مدیریت کارخانه در ۳ فاز طراحی، آموزش و اجرا دیده شده است که تاکید ویژه بر حضور مدیران ارشد در کنار سایر کارکنان دارد. در فاز طراحی، مدیران ارشد با همراهی کارکنان در قالب کمیته فنی و تیمهای تخصصی آن به طراحی مستندات مورد نیاز برای استقرار اقدام می کنند. در تعریف فاز آموزش، ابتدا مدیران ارشد آموزش می بینند و سعی بر آن است که بصورت آشنایی به روسا و به ترتیب سرپرستان و سرکارگران آموزش ارائه گردد. در نهایت اجرای این سیستم با حمایت مدیران ارشد و با برگزاری جلسات کمیته های اجرایی میسر می شود.

۲-۱: رهبران عملکرد و وضعیت بهبود سیستم های مدیریتی سازمان را تعیین نموده و آنها را پایش، بازنگری و هدایت می نمایند.

رهبران، سیستم مدیریت و عملکرد سازمان را تعریف، پایش و بازنگری کرده و بهبود می دهند. در سیستم مدیریت کارخانه نیز مدیران ارشد بر اساس شاخص های کیفی و مدیریتی QCTP (کیفیت، هزینه، زمان و نیروی انسانی) را مورد پایش قرار می دهند. هم چنین در سیستم سایپا مدیران ارشد بمنظور بررسی عملکرد کارکنان، شاخصها و اهداف تعریف شده را در سطوح مختلف حوزه کاری و پشتیبانها پایش می نمایند و با توجه به میزان پیشرفت شاخصها و اهداف را بازنگری می نمایند، بنحوی که نتایج بدست آمده در عملکردهای آتی سازمان و ذینفعان موثر خواهد بود.

هم چنین تعریف و هدایت سیستم مدیریت کارخانه جهت ارتقا و توسعه محصول نیز در این بخش مورد پایش و ارزیابی قرار می گیرد.

۳-۱: رهبران فرهنگ سرآمدی را با همکاری کارکنان، تقویت می نمایند

یکی دیگر از زیرمعیارهای EFQM تقویت فرهنگ سرآمدی سازمان است که مدیران با همکاری کارکنان انجام می دهند. همین اقدام نیز در سیستم مدیریت کارخانه مورد اشاره قرار گرفته است. در سیستم تولید سایپا مدیران ارشد با برگزاری جلسات روزانه به بررسی و پایش شاخصهای مرتبط با سالن مربوطه می پردازند و در سطح پایین تر نیز این جلسات در سطح رئیس، مسئول و سرکارگر نیز برگزار است. سرکارگران در خطوط تولید با همراهی کارکنان هر گروه خودگردان این جلسات را برگزار می نمایند.

۴-۱: استراتژی و خط مشی های پشتیبان، تدوین (و ابلاغ) شده و از طریق برنامه ها، فرایندها و اهداف دوره ای جاری می شوند.

زیرمعیار فوق که از مهمترین فاکتورهای EFQM می باشد در سیستم مدیریت کارخانه سایپا نیز به نوعی مدنظر قرار گرفته است. کنترل و نظارت به عنوان یکی از وظایف اصلی مدیر، از ارکان و عناصر حیاتی مدیریت موثر و کارآمد است. مدیران اهداف سازمان را تعیین و با انجام برنامه ریزی، راههای دستیابی به آنها را مشخص می کنند. آگاهی از اجرای دقیق برنامه ها و اطمینان به حرکت سازمان در راستای دستیابی به هدفهای اصلی، تنها در صورتی امکان پذیر خواهد بود که نظامی دقیق و جامع بر اساس شاخص های مناسب برای نظارت و کنترل در سطوح مختلف سازمان وجود داشته باشد. هر سازمانی دارای منابع و امکاناتی است که برای رسیدن به اهداف باید با اولویت بندی لازم، از آنها به صورت مطلوب و بهینه بهره برداری کند و این امر جز در سایه وجود نظارت و کنترل نظام مند امکان پذیر نیست.

جدول زیر تفاوت بین شاخص نتایج کلیدی، شاخص عملکردی، شاخص نتیجه و شاخص کلیدی عملکرد را نشان می دهد:

نوع شاخص	سطح	شرح
شاخص نتایج کلیدی (KRI)	راهبردی	به شما می گوید در یک چشم انداز زمانی چگونه کار کرده اید.
شاخص کلیدی عملکرد (KPI)	میانی	به شما می گوید چه کاری انجام دهید تا عملکرد بهبود یابد.
شاخص عملکردی (PI)	عملیاتی	به شما می گوید چه کاری انجام دهید.

در سایپا نیز اهداف QCTP به چهار دسته کیفیت (Q)، هزینه (C)، زمان تحویل (T) و کارکنان (P) تقسیم می شود که در سطوح مختلف در جلسات روزانه کنار تابلوهای دیداری باید پایش و با عملکرد واقعی مقایسه گردد. (عیسای و کیان، ۱۳۹۶)

سرکارگر و سرپرست موظف هستند تا ورودی های فرآیند مرتبط خودش را کنترل نمایند تا خروجیهای رئیس و مدیر، کنترل و پایدار بماند.

۵-۱: دانش و توانایی های کارکنان توسعه می یابند.

همانگونه که در مدل تعالی EFQM آموزش مورد تاکید قرار گرفته است در سیستم مدیریت کارخانه دو ماژول بنام مدرسه مهارت و نظام مهارتی ILU به موضوع آموزش پرسنل اختصاص داده شده است. آموزش به کارکنان در سطوح مختلف (رئیس، سرپرست، سرکارگر و اپراتور) و نیروهای پشتیبان ها ارائه می گردد. وظیفه آموزش اپراتور در گروه خودگردان، مطابق با برنامه ILU بر عهده سرپرست است. با حضور اپراتور در مدرسه مهارت شروع و در حین کار با استانداردهای کاری تکامل می یابد. بصورت مداوم وضعیت توانمندی اپراتورها در پست های کاری مختلف پایش و در صورت نیاز برای توسعه آن برنامه ریزی آموزشی صورت می گیرد. با اجرای این رویکرد، سازمان به اپراتورهای چند مهارته دست خواهد یافت که از طریق گردش شغلی در این مهارتها، توانمندی آنها در این مهارتها حفظ خواهد شد.

آموزش سرکارگران با هدف آموزش چگونگی مدیریت شاخصهای QCTP و ارزیابی این شاخصها در سطح حوزه کاری تحت سرپرستی آنها صورت خواهد گرفت. این سیستم به نیروهای پشتیبانی آموزش می دهد که با چه مکانیزم هایی در جهت رفع مشکلات تولید در سطح گروه های خودگردان برآیند.

۶-۱: کارکنان (با اهداف سازمانی) همسو شده، مشارکت داده شده و (از طریق تفویض اختیار و...) تقویت می شوند.

در مدل تعالی به همسوسازی کارکنان و مشارکت آنان با اهداف سازمان تاکید شده است. در SPMS نیز چنین تاکیدی وجود دارد. اساساً فلسفه برگزاری جلسات روزانه در سایا و هم چنین آموزش تکنیک های مدیریتی به مدیران با همین هدف صورت گرفته است. با توجه به اینکه کلیه کارکنان در سطوح مختلف کاری نقشی در دستیابی به اهداف کلان سازمان دارند تمامی مدیران ارشد باید اهداف QCTP مدیریت سالن را در راستای اهداف کلان سازمان در سطوح مختلف تا پایین ترین سطح تعریف نمایند. سرکارگر باید نقش خود را در اهداف گروه خودگردان مرتبط ببیند تا با اهداف سازمان همسو گردد. این موضوع احتیاج به فرهنگ سازی در سازمان دارد. فرهنگ سازی نیز همانگونه که در مدل سیستم مدیریت کارخانه مشاهده می فرمائید، به عنوان زیربنای و پله اول معرفی شده است.

۷-۱: کارکنان در سراسر سازمان بطور اثربخش ارتباط برقرار می کنند.

موضوع ارتباطات نیز در سیستم مدیریت کارخانه مورد تاکید قرار گرفته است. سهیم نمودن کارکنان در موفقیت سازمان و درک نیازهای ارتباطی آنها در سطوح مختلف با برگزاری جلسات روزانه ممکن می شود و در این جلسات جهت گیری و تمرکز استراتژیک اهداف به روشنی با کارکنان در میان گذاشته شده و همچنین از نظرات آنها در مباحث مختلف استفاده می شود. ضمناً در سازماندهی چنانچه تمرکز بر کار تیمی مد نظر باشد برای اینکه عملکرد تیم مطلوب باشد باید ارتباطات اثربخش بوده و نتیجه این اثربخشی عملکرد کار تیمی را نشان می دهد.

۸-۱: کارکنان مورد تشویق، تقدیر و توجه قرار می گیرند.

سیستم تشویق نیز در SPMS همانند مدل تعالی EFQM مورد تاکید قرار گرفته است. این سیستم به ارزیابی عملکرد کارکنان در قالب گروه های خود گردان و حوزه های کاری آنها می پردازد و برترین گروه ها در سالنها معرفی شده و در نهایت در پایان سال با برگزاری همایش سیستم مدیریت کارخانه از برترین های هر سالن تولیدی تقدیر می گردد.

۹-۱: منابع مالی برای اطمینان از موفقیت پایدار مدیریت می شوند .

تولید ناب به سازمانها کمک می کند تا در بازار رقابتی باقی بمانند که این هدف با سرویس دهی مناسب به مشتریان و کاهش پیوسته هزینه ها میسر می شود.

در رویکرد سنتی قیمت فروش محصول، با توجه به سود مطلوب تعیین می شود:

$$\text{قیمت فروش} = \text{هزینه ها} + \text{سود}$$

اما در بازار رقابتی امروز، از آنجایی که قیمت فروش در اختیار تولید کننده نیست، تنها راه سودآوری، کاهش هزینه های تولید است که از مهمترین اهداف تولید ناب است

در رویکرد ناب قیمت فروش محصول ثابت بوده و کاهش هزینه ها، سود را افزایش می دهد:

$$\text{هزینه ها} - \text{قیمت فروش} = \text{سود}$$

۱۰-۱: ساختمان‌ها، تجهیزات، مواد و منابع طبیعی به صورتی پایدار مدیریت می‌شوند.

ابزارهای مورد استفاده در سیستم مدیریت کارخانه در جدول زیر آمده است:

معیار ۴-ج		ابزار مورد استفاده در SPMS
مدیریت زیرساختها	تجهیزات	سیستم نت جامع بهره ور TPM
	محیط کار	ساماندهی محیط کار 5S
مدیریت مواد		سیستم تامین و تولید به هنگام JIT

۱۱-۱: اطلاعات و دانش، جهت پشتیبانی از تصمیم گیری اثربخش و توانمندسازی سازمان مدیریت می‌شوند.

مدیریت دانش فقط مدیریت بر دانش نیست بلکه ایجاد تغییر فرهنگ کاری، تعیین استراتژیهای مدیریت دانش، تدارک ابزارهای پشتیبانی مبتنی بر فناوری اطلاعات و تکنولوژی و سیستمی است تا در آن اشخاص نسبت به یادگیری، به اشتراک گذاری و خلق ایده های جدید اهتمام نمایند.

در جدول زیر فرآیندهای مدیریت دانش در مقابل ابزارهای سیستم مدیریت کارخانه آمده است (عیسایی و کیان، ۱۳۹۶):

فرآیند مدیریت دانش	تشریح مصادیق	ابزار SPMS
کسب / خلق دانش	کسب دانش مهندسی در فرمت برگه های فرآیند عملیات OP اخذ می‌شود. دانش در قالب برگه عملیات استاندارد SOS از طریق ارتباط سرپرست گروه خودگردان با سرکارگر و اپراتورها خلق می گردد.	OP, SOS و پست بندی
صحیح گذاری دانش	برگه عملیات استاندارد SOS پس از بررسی سرپرستان در شیفتهای مختلف توسط رئیس تایید می گردد.	جلسات روزانه
ذخیره دانش	دانش خلق شده بصورت فیزیکی در قالب برگه های SOS در هر گروه خودگردان نگهداری می شود.	بایگانی فیزیکی
انتشار دانش	آموزش توسط سرکارگران در ایستگاه کاری طبق برنامه آموزشی ILU و برگه های عملیات SOS	آموزش
بکارگیری دانش	بکارگیری دانش با نظارت و کنترل سرکارگران تضمین می گردد.	مشاهده کار

۱۲-۱: محصولات و خدمات برای ایجاد بالاترین ارزش برای مشتریان توسعه می‌یابند .

اولین گام در تولید ناب، تعریف ارزش است و ارزش توسط مشتری تعریف می شود بدین معنی که ارزش یک محصول یا خدمت، معمولاً تابعی از قیمت و نیازمندیهای مشتری در یک دوره زمانی است. پس باید ارزش شناسایی و در فرآیندهای تولیدی استفاده شود.

برای شناسایی ارزش مشتری باید اتلافهای تولید را شناسایی کنیم و بطور سیستماتیک آنها را حذف نماییم. همه این موضوعات به ایده و پروژه های بهبود و اجرای آن به پیاده سازی خلاقیت و نوآوری در محصول منجر می گردد.

۱۳-۱: محصولات و خدمات تولید و ارائه شده، تحویل گردیده و مدیریت می‌شوند.

در سیستم مدیریت کارخانه همانند مدل تعالی به تحویل و ارائه خدمات و محصول با کیفیت تاکید شده است. استقرار ماژول خود کنترلی بر مبنای پیروی از قوانین زیر جهت دستیابی به اهداف کیفیت در ایستگاههای کاری کمک می کند:

- عدم پذیرش هرگونه عیب
- عدم تولید هر گونه عیب

• عدم انتقال هر گونه عیب

با توجه به اینکه مراقبت مستمر از رعایت دستورالعملهای عملیاتی، از اصول انجام عملیات استاندارد است و فعالیتهای خود کنترلی بعنوان عملیاتی استاندارد، در نظر گرفته شده و مستند می شود، بنابراین خود کنترلی یکی از اجزای اصلی استانداردهای ایستگاه کاری است.

۱-۱۴: روابط با مشتری، مدیریت شده و بهبود می یابد.

یکی از ورودیهای سیستم مدیریت کارخانه، واکنش سریع و حل مسئله می باشد. وظیفه این سیستم، شناسایی عیوب و رفع آنها است که برای مدیریت بر عیوب بحث ارتقای روابط با مشتری نیز مطرح است. این مشتری می تواند هم داخلی و هم خارجی باشد.

نتیجه گیری

هر سازمانی برای پیشرفت و توسعه خود، نیازمند راهبرد و برنامه ریزی های خرد و کلان است. جایگاه و نقش نیروی انسانی در این راهبردها به عنوان منبع اصلی سازمان، از اهمیت و اعتبار زیادی برخوردار است. به عبارتی، نیروی انسانی، ثروت اصلی و یک مزیت رقابتی برای هر سازمانی است. در سیستم مدیریت کارخانه نیز اهمیت نیروی انسانی و مشارکت آنان در تصمیم گیری ها مورد تاکید قرار گرفته و مازول های زیادی به این امر اختصاص یافته است. در ارزیابی های دوره ای که در سیستم مدیریت کارخانه تعریف شده و هم چنین بر اساس مازول های مختلفی که طراحی شده، سازمان به نقاط قوت و ضعف خویش واقف شده و در راستای بهبود آن به کمک واحدهای دیگر در تلاش است. این در حالی است که با ارزیابی عملکرد بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM نیز می توان به نقاط ضعف و قوت هر سازمان پی برد و به فرصت های بهبود زیادی دست یافت تا فعالیت ها در حوزه هایی متمرکز شود که بیشترین منافع سازمان را در پی داشته باشد.

شرکت های بسیاری در جهان قصد انجام تحول و ارتقای کیفیت در سیستم تولید خود را دارند اما بعضی از شرکت ها در این مسیر به بیراهه می روند زیرا آنها اغلب کاری که انجام می دهند که به عنوان "افزودن ابزار به جعبه ابزار" تلقی می شود و یا به عبارتی به جای چابک سازی سازمان، بیشتر بر بروکراسی سازمان می افزایند. این در حالی است که در سازمان های دیگر، مدیران ارشد با ایجاد و استقرار یک سیستم مدیریتی تحول را اظهار بی میلی می کنند زیرا چنین امری را مستلزم هزینه بالا می دانند. کاملاً واضح است که تولید بر اساس تفکر ناب و استقرار یک سیستم ناب در هر سازمانی منجر به کاهش هزینه و افزایش کیفیت خواهد شد، زیرا فلسفه تفکر ناب بر استفاده بهینه از منابع و کاهش هزینه ها تاکید دارد. کاملاً واضح است شرکت هایی که مخالف به دلیل هزینه بالای از استقرار چنین سیستمی پرهیز می کنند با مفهوم تفکر و فرهنگ ناب بیگانه اند.

در نهایت اینکه، طبق بررسی های انجام شده اهداف و دستاوردهایی که از طریق EFQM می توان به آن دست یافت در ارتباط نزدیکی با دستاوردهای استقرار سیستم مدیریت کارخانه در سایه می باشد زیرا سیستم تولید سایه بر اساس تفکر ناب شکل گرفته که چنین تفکری زیربنای ناب سازی و تعالی سازمانی است و بدین منظور، بررسی سیستم مدیریت کارخانه سایه از منظر مدل تعالی EFQM گامی مهم در جهت نشان دادن تاثیر مثبت بهره گیری از مفهوم ناب در سازمان های تولیدی است.

منابع

- [۱] کریمی جعفری، ف؛ حقیقی کفاش، م و بهرامی، ا (۱۳۹۳)، رابطه فرهنگ سازمانی و توانمندسازی های مدل تعالی سازمانی با تاکید بر نقش تعهد عاطفی کارکنان صنعت بیمه، پژوهشنامه بیمه، شماره ۱۱۳: ۱۵۳-۱۷۹.
- [۲] قربانی، محمد جواد و نوری، محمد (۱۳۸۳)، تعالی سازمانی در بخش دولتی، نشریه تحول اداری شماره ۴۷: ۱۷-۳۶.
- [۳] نجمی، م و حسینی، س (۱۳۸۷)، مدل سرآمدی EFQM از ایده تا عمل، انتشارات سرآمد، چاپ هفتم.

- [4] Davis J.; "Integration: Is it the key to effective implementation of the EFQM Excellence model"?; *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 25, No. 4, 2008.
- [5] Arnaboldi M., Azzone G.; "Constructing performance measurement in the public sector"; *Critical Perspectives on Accounting*, Vol. 21, 2010.
- [۶] بیک زاده، جعفر و علی زاده، جبرائیل (۱۳۸۸)، ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM، ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۱۲: ۵۰-۵۷.
- [۷] امیری، م؛ سکاکی، م (۱۳۸۷)، راهنمای ارزیابی عملکرد سازمان بر اساس مدل تعالی EFQM، انتشارات سرآمد، چاپ اول.
- [۸] مه پیکر، محمدرضا و یاری، راحله (۱۳۸۲)، تعالی سازمانی و جوایز کیفیت EFQM & MBNQA، نشر سنبله، چاپ اول.
- [۹] مقتدایی، لیلا و تاجی، مریم (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین رهبری اخلاقی و توانمندسازی با نقش میانجی تعالی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه اصفهان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی سال ۱۱، شماره ۲: ۸۵-۱۰۸.
- [۱۰] اقبال و همکاران (۱۳۸۷)، ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت با دو رویکرد پرسشنامه و پروفرما، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سلامت، شماره ۴۹: ۲۴-۶۰.
- [۱۱] جلوداری ممقانی، بهرام (۱۳۸۵)، تعالی سازمانی EFQM، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ دوم.
- [۱۲] امیری، محمدرضا و سکاکی، سیدمحمدرضا (۱۳۸۴)، راهنمایی ارزیابی عملکرد سازمان بر اساس مدل تعالی EFQM، تهران انتشارات آهار، چاپ اول.
- [۱۳] جاویدی، حسین (۱۳۸۵)، آشنایی با تعالی سازمانی بر اساس مدل EFQM، دنیای کیفیت برتر، شماره ۸: ۷۴-۹۰.
- [۱۴] عیسانی، محسن و و کیان، مقداد (۱۳۹۶)، سیستم تولید ناب، راهنمای عملیاتی در استقرار سیستم مدیریت کارخانه، نشر دانش آفرین، رشد اندیشه.

دوماهنامه اقتصادی

مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

دوماهنامه علمی-تخصصی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه،

سال سوم، شماره یک، پیاپی ۹، اردیبهشت ۱۳۹۷

ISSN: 2538-6409