

شناسایی نیازهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و روانی کارکنان ناجا (مطالعه موردی شرق استان تهران)

مسلم شاهرخی^۱، سعداله هاشمی رزینی^۲

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۵/۰۱

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۸/۱۷

از صفحه ۶۱ تا ۷۸

فصلنامه علمی - تخصصی دانش انتظامی شرق استان تهران
سال دوم، شماره هشتم، زمستان ۱۳۹۴

چکیده

سازمان‌ها اصولاً به منظور رسیدن به هدف‌هایی ایجاد گردیده‌اند. تحقق اهداف سازمانی در گرو توانمند ساختن کارکنان با شناخت نیازهای آنان در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و روانی است. بدین منظور، در این پژوهش اقدام به شناسایی نیازهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و روانی کارکنان ناجا در شرق استان تهران گردید. در این پژوهش از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل تمامی کارکنان ناجا در شرق استان تهران بود که بین آن‌ها ۳۸۰ نفر بر اساس جدول مورگان به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیده و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی متناسب مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه نیازسنجی محقق ساخته استفاده شد.

کلید واژه‌ها

نیازسنجی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، کارکنان ناجا.

۱- کارشناس ارشد روان‌شناسی تربیتی، ایمیل: mosslem.shahrokhi@yahoo.com
۲- دانشجوی دکتری روان‌شناسی تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی، ایمیل: hashemi.s62@gmail.com



مقدمه

نیاز حاکی از شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب است. (فتحی و اجارگاہ، ۱۳۸۱) آنچه مردم از نظام سازمانی انتظار دارند پاسخ‌گویی به نیازهای آنان است. برنامه‌ها و اقدامات باید بر اساس نیازی که مردم احساس می‌کنند باشد. بنابراین تعیین نیازها و اولویت‌بندی‌ها، فرایندی مهم در مدیریت و سیاست‌گذاری سازمان‌ها به شمار می‌رود. نیازها به سادگی تفاوت‌های بین دستاوردهای فعلی افراد و دستاوردهای مطلوب آن‌ها را نشان می‌دهند. (واتکینز، وست، مریز، و وایسر،^۱ ۲۰۱۲) با تعریف نیاز به عنوان شکاف بین نتایج فعلی و نتایج مطلوب، نه تنها پایه و اساسی، برای توجیه نقطه‌ای که باید هدایت و رهبری کنیم، بلکه دلیلی برای اثبات ارزش رسیدن به آن نیازها و نیز ارزش چشم‌پوشی از آن نیازها، خواهیم داشت. (کافمن و لویز،^۲ ۲۰۱۳) نیازسنجی عبارت است از فرایند مشخص کردن دانش، مهارت‌ها و الزامات کاری افراد و ارزیابی مهارت‌ها، دانش و تجارب آن‌ها و در نهایت برنامه‌ریزی و گسترش آموزش به منظور نزدیک کردن فاصله بین نیازها و توانایی‌های افراد. (دیگری،^۳ ۲۰۰۲)

ابزار نیازسنجی می‌تواند منجر به قادرسازی ذی‌نفعان و اعضای جامعه شود تا بتوانند بر اساس مطالعه و شناخت نیازها و قوت‌ها، استراتژی‌هایی را برای برنامه‌ریزی در جهت تغییر در سیاست‌ها، سیستم‌ها و محیط تدوین کنند. مهم‌ترین هدف ارزیابی نیاز نیز برنامه‌ریزی برای تغییر در جهت دستیابی به عدالت است و اگر جز این باشد ثمری جز هدر دادن منابع و وقت نخواهد داشت. اطلاعاتی که از ارزیابی نیازها به دست می‌آید و اولویت تعیین شده بر اساس آن نیازها مهم‌ترین ملاک برای تصمیم‌گیران خواهد بود. (شاهنده و همکاران، ۱۳۹۰) هر سازمانی برای رسیدن به اهداف مشخص شده خود نیازمند آن است که کادری از نیروهای لایق و کارآمد در اختیار داشته باشد. بررسی و شناخت نیازها با آنکه چند بعدی و پیچیده است می‌تواند در وقت صرفه کند و به کسب اطلاعات صحیح بیشتری منتهی شود. همچنین بررسی و شناخت نیازها، ارتباط بین مشکلات و راه‌حل‌ها را ارزیابی می‌کند و مانند روشی نظام‌مند برای تعیین اولویت‌ها جهت

1- Watkins, West, Meries, Visser

2- Kaufman & Lopez

3- Dixie



اعمال آینده می‌باشد. (مایلوپس، ۲۰۰۱) از مفهوم نیاز تعاریف مختلف به عمل آمده است و در مورد تعریف نیاز توافق عمومی وجود ندارد. به عبارت دیگر، فهم مفهوم نیاز تا حدود زیادی بستگی به برداشت ما در خصوص نیازها و اینکه آن را در چه جامعه‌ای یا حوزه‌ای مورد بررسی قرار می‌دهیم دارد. (سلیمانپور، ۱۳۸۱) بنابراین مفهوم نیاز مفهوم نسبی است و متأثر از ارزش‌ها، نگرش‌ها و دستورالعمل‌ها است. (ناید و ویلز،^۱ ۲۰۰۴) نیازسنجی عبارت است از فرایند رسمی تعیین نیازها به عنوان شکاف‌های بین نتایج جاری و مطلوب با اولویت‌بندی نیازها بر مبنای هزینه برآورد هر نیاز در مقابل هزینه نادیده گرفتن آن و انتخاب نیازهای مهم برای کاهش یا حذف آن‌ها. (کافمن،^۲ ۲۰۰۰)

با توجه به مباحث مطرح شده در زمینه نیازسنجی و اهداف آن، پژوهش حاضر به بررسی نیازهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و روانی در کارکنان ناجا شرق استان تهران می‌پردازد و به دنبال پاسخ به این سؤال اساسی است که مهم‌ترین نیازهای کارکنان ناجا در شرق استان تهران در حوزه‌های مطرح شده چه مواردی هستند؟ و چه راهکارهایی می‌توان در زمینه برآورده شدن این نیازها ارائه داد؟

مبانی نظری و پیشینه تحقیقاتی

نیازسنجی می‌تواند موارد زیر را مشخص کند: اهداف سازمان و قابل اجرا بودن آن اهداف، فاصله بین مهارت‌های کارکنان و مهارت‌های لازم برای انجام مؤثر آن شغل، فاصله بین مهارت‌های کارکنان و مهارت‌های مورد نیاز برای انجام بهتر کار در آینده. (وارنر^۳ ۲۰۰۹) به بیان ساده، نیازسنجی جریانی است که تلاش می‌کند تا کمبودها را نمایان سازد، نکته جالبی که در این تعریف وجود دارد این است که، تفاوت‌های زیر نیز توضیحات مختصر و مناسبی را از عبارت فوق نشان می‌دهند: (۱) نیازسنجی، روشی است که برای تعیین کمبودها مورد استفاده قرار می‌گیرد. (۲) نیازسنجی، به هر تلاشی گفته می‌شود که برای تعیین نیاز، به کار گرفته می‌شود. (۳) نیازسنجی، به هر فعالیتی گفته می‌شود که برای پر کردن شکاف‌ها و کاستی‌ها به کار گرفته می‌شود. (رویسی، استاتون، بدگر و وبستر،^۴ ۲۰۰۹)

1- Naidoo & Wills

2- Kaufman

3- Warner

4- Royse, Staton, Badger, Webster



توجه به کارکنان به عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه و دارایی سازمان‌ها پدیده‌ای است که در دو دهه اخیر رشد فراوانی داشته است، این امر به دلیل اهمیتی است که منابع انسانی در پیشبرد مقاصد سازمان دارند. امروزه سازمان‌های صنعتی، بازرگانی و حتی خدماتی بیش از پیش برای بالا بردن درجه بهره‌وری خود به افزایش توان تخصص، رضایت و دلبستگی کارکنان خود توجه دارند. (طوسی، ۱۳۸۱) به عبارتی امروزه بیشتر سازمان‌ها علاقه‌مند به سرمایه‌گذاری در دارائی‌های غیر عینی و توانایی‌های نیروی انسانی خود به عنوان راهی برای کسب برتری در میدان رقابت کاری می‌باشند.

پیشینه تحقیقاتی

عصاره و همکاران (۱۳۹۰)، به پژوهشی با عنوان «نیازسنجی فرهنگی - اجتماعی دانشجویان دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی» پرداخته‌اند. متغیرهای نیازهای مذهبی، ملی، اجتماعی، آموزشی، پژوهشی، سیاسی، هنری و ورزشی به‌عنوان نیازهای فرهنگی مورد سنجش قرار گرفته‌اند.

فتحی‌واجارگاه و همکارانش (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان «نیازسنجی و تحلیل شکاف آموزشی کارکنان یک شرکت بیمه و تدوین نیازهای آموزشی آن‌ها بر اساس مدل استاندارد مهارت» به شناسایی نیازهای آموزشی یک شرکت بیمه در سه حیطه استاندارد شغلی، توانمندسازی و حل مسئله با استفاده از مدل نیازسنجی استاندارد مهارت پرداخته‌اند. نتایج نشان داده‌اند که نیازهای استاندارد شغلی، بیش از ۷۰٪ درصد نیازهای کارکنان را شامل می‌شود که این امر حاکی از این است که کارکنان در نیازهای استاندارد شغلی و همسان‌سازی کمبودهای دانشی، مهارتی و نگرشی خود با استانداردهای بین‌المللی مشکل دارند و دلیل اصلی این مسئله عدم همبستگی بین شغل و شاغل و نداشتن مهارت‌های مرتبط با شغل است.

روش تحقیق

در این پژوهش از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل تمامی کارکنان ناجا در شرق استان تهران بود که از بین آن‌ها ۳۸۰ نفر (زن و مرد) بر



اساس جدول مورگان به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیده و با استفاده از روش نمونه-گیری تصادفی متناسب مورد مطالعه قرار گرفته‌اند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش پرسش‌نامه محقق ساخته بود. پرسشنامه دارای ۶۵ سؤال می‌باشد و ۴ بعد نیازهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی را در بر می‌گیرد. به این ترتیب که سؤال ۱ تا ۲۳ شامل نیازهای اجتماعی، سؤال ۲۴ تا ۳۹ نیازهای فرهنگی، سؤال ۴۰ تا ۵۰ نیازهای اقتصادی و سؤال ۵۱ تا ۶۵ نیازهای روانی می‌باشد.

یافته‌ها

در جدول شماره ۴-۲ توزیع فراوانی نمونه از نظر جنسیت و وضعیت تأهل آورده شده است. همان‌گونه که جدول شماره ۱ نشان می‌دهد از نمونه آماری شامل ۳۸۰ نفر (۱۴ زن و ۳۶۶ مرد) و (۹۵ نفر مجرد و ۲۸۵ نفر متأهل) می‌باشند. جدول شماره ۱ نشان می‌دهد از نمونه آماری شامل ۳۸۰ نفر (۱۲۰ نفر پیمانی و ۲۶۰ نفر رسمی) و (۱۴۸ نفر دارای سابقه خدمتی زیر ده سال، ۱۶۵ نفر دارای سابقه خدمتی ده تا بیست سال و ۶۷ نفر دارای سابقه خدمتی بیست تا سی سال) می‌باشند.

جدول شماره ۱- توزیع فراوانی نمونه آماری از نظر جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت اشتغال و سابقه خدمت

متغیر	فراوانی	تعداد	مجموع
جنسیت	زن	۱۴	۳۸۰
	مرد	۳۶۶	
وضعیت تأهل	مجرد	۹۵	
	متأهل	۲۸۵	
وضعیت اشتغال	پیمانی	۱۲۰	
	رسمی	۲۶۰	
سابقه خدمت	زیر ده سال	۱۴۸	
	ده تا بیست سال	۱۶۵	
	بیست تا سی سال	۶۷	



در جدول شماره ۲ توزیع فراوانی نمونه بر حسب سن ارائه شده است. همان گونه که قابل مشاهده می‌باشد. بیشترین فراوانی افراد نمونه مربوط به رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال (۴۱/۵۷ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به رده سنی ۵۰ سال به بالا (۱/۸۴ درصد) می‌باشد.

جدول شماره ۲- توزیع فراوانی نمونه بر حسب سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی
۲۰ تا ۳۰ سال	۱۲۳	۳۲/۳۶
۳۰ تا ۴۰ سال	۱۵۸	۴۱/۵۷
۴۰ تا ۵۰ سال	۹۲	۲۴/۲۱
۵۰ سال به بالا	۷	۱/۸۴
مجموع	۳۸۰	۱۰۰

سؤال‌های پژوهش

۱- نیازهای اجتماعی کارکنان ناجا در ف.ا. ویژه شرق تهران چه مواردی هستند؟

برای بررسی این سؤال از نمودار توزیع فراوانی و درصدی و آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در زیر قابل مشاهده است. در مجموع ۱۳/۱۴ درصد از افراد نمونه آماری در حد خیلی کم، ۲۳/۶۱ درصد در حد کم، ۲۹/۸۴ درصد در حد متوسط، ۲۲/۵۶ درصد در حد زیاد و ۱۰/۴۳ درصد در حد خیلی زیاد به نیازهای اجتماعی، نیازمند می‌باشند.

برای آن که معلوم گردد از بین شاخص‌های مربوط به نیازهای اجتماعی، کدام یک از شاخص‌ها از اهمیت و اولویت بیشتری برخوردار هستند، از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد.

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که از بین گویه‌های ذکر شده در حوزه نیازهای اجتماعی، گویه نیاز به انجام کارها به صورت تیمی دارای بالاتری رتبه میانگین و بعد از آن گویه، نیاز به برقراری ارتباط مؤثر با فراستان و زیردستان می‌باشد. سایر نتایج در جدول قابل مشاهده می‌باشد.



جدول ۳: نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه‌ای فرید من به تفکیک شاخص‌های مربوط به نیازهای اجتماعی

رتبه میانگین	شاخص‌های مربوط به نیازهای اجتماعی
۹/۱۶	نیاز به آشنایی با بیمه و مقررات مربوط به آن
۹/۵۱	نیاز به آشنایی با مالیات و قوانین مربوط به آن
۱۰/۰۹	نیاز به آشنایی با شیوه‌های پرداخت حقوق و دستمزد
۹/۷۲	نیاز به آموزش مهارت رفع اشکالات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری کامپیوتر
۱۱/۳۷	نیاز به وضع آیین‌نامه‌ها و صدور بخشنامه
۱۱/۶۸	نیاز به آشنایی با قوانین و مقررات حقوقی
۱۰/۵۱	نیاز به آشنایی با قانون نظام هماهنگ پرداخت و آیین‌نامه‌های اجرایی آن
۱۱/۳۲	نیاز به آشنایی با شیوه‌های کاهش فرسودگی شغلی
۱۱/۴۲	نیاز به آموزش مهارت تحلیل سیاسی
۱۱/۷۱	نیاز به آشنایی با مسائل فنی و اداری کارکنان
۱۲/۳۰	نیاز به آموزش توانمند شدن در شغل خود
۱۱/۷۵	نیاز به آشنایی با مقررات مربوط به پرداخت حقوق کارکنان ناجا
۱۲/۴۸	نیاز به آموزش فنون هفتگانه مهارت‌های کامپیوتر
۱۲/۳۷	نیاز به مهارت سازگاری مثبت با تغییرات محیط کار
۱۳/۱۷	نیاز به آموزش مهارت‌های گفتاری (قدرت بیان)
۱۲/۲۸	نیاز به مهارت متقاعدسازی دیگران
۱۳/۶۹	نیاز به آموزش مهارت روابط عمومی مناسب
۱۴/۲۹	نیاز به آموزش به‌کارگیری سرعت عمل و دقت در انجام کار
۱۲/۶۸	نیاز به آموزش مهارت در اجرای بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های اداری
۱۲	نیاز به آموزش مهارت‌های رفع تعارض در محیط کار
۱۲/۹۳	آموزش مهارت‌های تصمیم‌گیری
۱۴/۹۵	نیاز به انجام کارها به صورت تیمی
۱۴/۶۳	نیاز به برقراری ارتباط مؤثر با فرا دستان و زیردستان

بر اساس آنچه از جدول ۴ ملاحظه می‌شود، مقدار سطح معنی‌داری به دست آمده کمتر از ۰/۰۰۱ بوده، لذا می‌توان گفت که رتبه‌بندی به دست آمده معنی‌دار است.

جدول ۴: معنی‌داری آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی شاخص‌های نیازهای اجتماعی

Test Statistics	
مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۳۸۰	تعداد
۵۰۶/۱۱	آماره کای دو
۲۲	درجه آزادی
۰/۰۰۱	سطح معنی‌داری



۲- نیازهای فرهنگی کارکنان ناجا در ف.ا. ویژه شرق تهران چه مواردی هستند؟

برای بررسی این سؤال از نمودار توزیع فراوانی و درصدی و آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در زیر قابل مشاهده است. در مجموع ۹/۵۹ درصد از افراد نمونه آماری در حد خیلی کم، ۲۴/۳۲ درصد در حد کم، ۳۱/۸۳ درصد در حد متوسط، ۲۴/۶۹ درصد در حد زیاد و ۹/۸۴ درصد در حد خیلی زیاد به نیازهای فرهنگی، نیازمند می‌باشند.

برای آن که معلوم گردد از بین شاخص‌های مربوط به نیازهای فرهنگی، کدام یک از شاخص‌ها از اهمیت و اولویت بیشتری برخوردار هستند، از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد.

جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که از بین گویه‌های ذکر شده در حوزه نیازهای فرهنگی، گویه نیاز به آموزش معارف و اصول اعتقادات اسلامی دارای بالاتری رتبه میانگین و بعد از آن گویه، نیاز به آموزش اندیشه سیاسی اسلام می‌باشد. سایر نتایج در جدول قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۵: نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه‌ای فریدمن به تفکیک شاخص‌های مربوط به نیازهای فرهنگی

رتبه میانگین	شاخص‌های مربوط به نیازهای فرهنگی
۹/۹۸	نیاز به آموزش معارف و اصول اعتقادات اسلامی
۹/۵۳	نیاز به آموزش اندیشه سیاسی اسلام
۹/۱۶	نیاز به آموزش احکام
۸/۹۱	نیاز به آموزش فرهنگ جهاد و شهادت
۸/۵۹	نیاز به آشنایی با فناوری‌های اطلاعات
۶/۹۴	نیاز به آشنایی با جنبش نرم‌افزاری و تولید علم
۸/۱۵	نیاز به آموزش زبان خارجه
۸/۳۶	نیاز به آشنایی با نشریات ادبی
۸/۶۰	نیاز به آموزش روش‌های تحقیق و پژوهش
۸/۱۹	نیاز به آموزش روش‌های مطالعه و یادگیری
۷/۹۰	نیاز به آموزش آشنایی با جغرافیای کشورهای دیگر
۸/۰۵	نیاز به آموزش فلسفه انتظار و مهدویت
۹/۲۵	نیاز به آشنایی با جریان‌های سیاسی کشور و تحلیل آن‌ها
۸/۸۵	نیاز به آشنایی با پایگاه‌های اطلاعاتی
۸/۱۶	نیاز به آشنایی با تحولات نظام اداری
۷/۳۹	نیاز به آشنایی با مسائل سیاسی داخلی و خارجی



نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی شاخص‌های نیازهای فرهنگی در جدول ۶ نشان می‌دهد که، مقدار سطح معنی‌داری به‌دست‌آمده ۰/۰۰۱ بوده، لذا می‌توان گفت که رتبه‌بندی به‌دست‌آمده معنی‌دار است.

جدول ۶: معنی‌داری آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی شاخص‌های نیازهای فرهنگی

Test Statistics	
مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۳۸۰	تعداد
۱۸۳/۷۵	آماره کای دو
۱۵	درجه آزادی
۰/۰۰۱	سطح معنی‌داری

۳- نیازهای اقتصادی کارکنان ناجا در ف. ا. ویژه شرق تهران چه مواردی هستند؟

برای بررسی این سؤال نیز از نمودار توزیع فراوانی و درصدی و آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در زیر قابل مشاهده است. در مجموع ۹/۲۴ درصد از افراد نمونه آماری در حد خیلی کم، ۱۷/۱۷ درصد در حد کم، ۳۱/۷۳ درصد در حد متوسط، ۲۳/۰۹ درصد در حد زیاد و ۱۸/۹۰ درصد در حد خیلی زیاد به نیازهای اقتصادی، نیازمند می‌باشند. برای آن که معلوم گردد از بین شاخص‌های مربوط به نیازهای اقتصادی، کدام‌یک از شاخص‌ها از اهمیت و اولویت بیشتری برخوردار هستند، از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد. که نتیجه آن در جدول زیر آمده است. جدول شماره ۷ نشان می‌دهد که از بین گویه‌های ذکر شده در حوزه نیازهای اقتصادی، برگزاری اردوهای تفریحی از طریق تورهای گردشگری با مشارکت ناجا دارای بالاتری رتبه میانگین و بعد از آن گویه، نیاز به عقد قرارداد ناجا با شرکت‌های بیمه جهت تسهیل خدمات (بیمه خودرو، عمر و ...) می‌باشد. سایر نتایج در جدول قابل مشاهده می‌باشد.



جدول ۷: نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه‌ای فرید من به تفکیک شاخص‌های مربوط به نیازهای اقتصادی

رتبه میانگین	شاخص‌های مربوط به نیازهای اقتصادی
۵/۲۱	نیاز به آشنایی با صورت‌های مالی (سود و زیان، ترازنامه و ...)
۵/۶۳	نیاز به آشنایی با بورس
۵/۲۳	نیاز به آشنایی با شیوه تجزیه و تحلیل وضعیت مالی سازمان
۶/۱۸	نیاز به هماهنگی ناجا با بانک‌های طرف قرارداد جهت پرداخت وام به اعضا
۶/۱۸	تأمین مسکن به صورت متمرکز از سوی ناجا
۶/۴۶	نیاز به عقد قرارداد ناجا با شرکت‌های بیمه جهت تسهیل خدمات (بیمه خودرو، عمر و ...)
۶/۷۰	برگزاری اردوهای تفریحی از طریق تورهای گردشگری با مشارکت ناجا
۵/۹۹	نیاز به افزایش حقوق برای جبران تورم
۶/۲۳	نیاز به سفرهای دسته‌جمعی کارکنان ناجا
۵/۸۹	نیاز به افزایش حقوق بازنشستگی
۶/۲۹	نیاز به افزایش بن کالا و خدمات

نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی شاخص‌های نیازهای اقتصادی در جدول ۸ نشان می‌دهد که، مقدار سطح معنی‌داری به دست آمده ۰/۰۰۱ بوده، لذا می‌توان گفت که رتبه‌بندی به دست آمده معنی‌دار است.

جدول ۸: معنی‌داری آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی شاخص‌های نیازهای اقتصادی

Test Statistics	
مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۳۸۰	تعداد
۱۰۳/۵۴	آماره کای دو
۱۰	درجه آزادی
۰/۰۰۱	سطح معنی‌داری

۴- نیازهای روانی کارکنان ناجا در ف.ا. ویژه شرق تهران چه مواردی هستند؟

برای بررسی این سؤال نیز از نمودار توزیع فراوانی و درصدی و آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در زیر قابل مشاهده است. نتایج جدول نشان می‌دهد؛ در مجموع ۷/۶۲ درصد از افراد نمونه آماری در حد خیلی کم، ۱۷/۳۵ درصد در حد کم، ۳۱/۸۹ درصد در حد متوسط، ۲۸/۵۶ درصد در حد زیاد و ۱۴/۵۸ درصد در حد خیلی زیاد به نیازهای روانی، نیازمند می‌باشند.



برای آن که معلوم گردد از بین شاخص‌های مربوط به نیازهای روانی، کدام یک از شاخص‌ها از اهمیت و اولویت بیشتری برخوردار هستند، از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد. که نتیجه آن در جدول زیر آمده است. جدول شماره ۹ نشان می‌دهد که از بین گویه‌های ذکر شده در حوزه نیازهای روانی، نیاز به اعتماد دارای بالاتری رتبه میانگین و بعد از آن گویه‌های نیاز به شرکت در تصمیم‌گیری، نیاز به محبت متقابل از سوی کارکنان ناجا، می‌باشد. سایر نتایج در جدول قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۹: نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه‌ای فریدمن به تفکیک شاخص‌های مربوط به نیازهای روانی

رتبه میانگین	شاخص‌های مربوط به نیازهای روانی
۸/۰۱	نیاز به پیشرفت و ارتقا در شغل خود
۸/۳۳	نیاز به شرکت در تصمیم‌گیری
۸/۰۸	نیاز به ایجاد فرصت برای تعامل کارکنان با یکدیگر
۸/۰۲	نیاز به احترام توسط مقام‌های بالاتر و ارشد
۷/۶۳	نیاز به برگزاری مراسم‌های سازمانی (از جمله تشویق، افزایش رتبه و ...)
۷/۶۳	نیاز به پذیرفته شدن توسط کارکنان همکار
۷/۹۸	نیاز به دوستی و رابطه صمیمی‌تر با همکاران ناجا
۸/۱۰	نیاز به همدردی با دیگران
۷/۵۱	نیاز به خودمختاری و استقلال
۸/۱۳	نیاز به انضباط و راست‌گویی
۸/۳۳	نیاز به محبت متقابل از سوی کارکنان ناجا
۷/۳۹	نیاز به برابری و عدالت جنسیتی
۸/۰۵	نیاز به ارزش‌های ارتباط اجتماعی (دوستی و خویشاوندی)
۷/۷۴	نیاز به کفایت اجتماعی (توانایی انجام کارها)
۸/۸۶	نیاز به اعتماد

نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی شاخص‌های نیازهای روانی در جدول ۱۰ نشان می‌دهد که، مقدار سطح معنی‌داری به دست آمده ۰/۰۰۱ بوده، لذا می‌توان گفت که رتبه‌بندی به دست آمده معنی‌دار است.

جدول ۱۰: معنی‌داری آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی شاخص‌های نیازهای روانی

Test Statistics	
مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۳۸۰	تعداد
۴۵/۹۹	آماره کای دو
۱۴	درجه آزادی
۰/۰۰۱	سطح معنی‌داری



۵- از بین نیازهای روانی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی کارکنان ناجا در ف.ا. ویژه شرق تهران کدام نیازها از نظر اولویت بیشترین فراوانی را دارند؟

برای بررسی این سؤال از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد. که نتیجه آن در جدول زیر آمده است. جدول شماره ۱۱ نشان می‌دهد که از بین ابعاد ذکر شده در حوزه نیازهای کارکنان ناجا، نیازهای اجتماعی دارای بالاتری رتبه میانگین و بعد از آن نیازهای فرهنگی، روانی و اقتصادی در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

جدول ۱۱: نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه‌ای فریدمن به تفکیک نیازهای مختلف کارکنان ناجا

رتبه میانگین	نیازهای کارکنان ناجا
۳/۸۱	نیازهای اجتماعی
۲/۵۲	نیازهای فرهنگی
۲/۴۵	نیازهای روانی
۱/۲۲	نیازهای اقتصادی

نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی نیازهای مختلف کارکنان ناجا در جدول ۱۲ نشان می‌دهد که، مقدار سطح معنی‌داری به دست آمده ۰/۰۰۱ بوده، لذا می‌توان گفت که رتبه‌بندی به دست آمده معنی‌دار است.

جدول ۱۲: معنی‌داری آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی نیازهای مختلف کارکنان ناجا

Test Statistics	
مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۳۸۰	تعداد
۷۶۸/۳۶	آماره کای دو
۳	درجه آزادی
۰/۰۰۱	سطح معنی‌داری

نتایج و پیشنهادها

پژوهش حاضر با هدف شناسایی نیازهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و روانی کارکنان ناجا (مطالعه موردی شرق استان تهران) بود. انسان دارای نیازهای متنوع و گسترده‌ای است. شناخت نیازها و گروه‌بندی آنها همواره مورد توجه اندیشمندان حوزه‌های مختلف علمی بوده است. هسته اصلی مفهوم نیاز، احساس کمبود می‌باشد. در اغلب مواقع، احساس نیاز از جنبه فردی مورد توجه قرار می‌گیرد و لیکن بروز و ظهور نیاز بر



اساس الگوهای فرهنگی و اجتماعی و شرایط اقتصادی می‌باشد. با بهبود وضعیت معیشتی مردم و تأمین نیازهای مادی و برقراری امنیت، زمینه بروز نیازهای معنوی نظیر نیاز به عشق و تعلق، احترام و خودشکوفایی فراهم می‌گردد.

با توجه به سؤال یک تحقیق

کارکنان ناجا در شرق استان تهران مهم‌ترین نیازهای اجتماعی، خود را نیاز به انجام کارها به صورت تیمی و بعد از آن گویه‌های، نیاز به برقراری ارتباط مؤثر با فرا دستان و زیردستان، نیاز به آموزش به کارگیری سرعت عمل و دقت در انجام کار و نیاز به آموزش مهارت روابط عمومی مناسب می‌دانند. بنابراین می‌توان در این راستا پیشنهادهای زیر را مطرح کرد:

۱- برای انجام کارها به صورت تیمی توصیه می‌شود که مسئولیت هر فردی در انجام وظیفه خود مشخص باشد و کارها به افراد مطابق با تخصص آن‌ها داده شود به این صورت هماهنگی بین کارکنان بیشتر است.

۲- برای جلوگیری از تعارض اعضای سازمان ناجا باید جاهایی که احتمال دارد تعارض به وجود آورد را شناسایی و نسبت به رفع آنان اقدام کند.

۳- برای اقدام به یک کار گروهی مؤثر باید اعضای سازمان را متقاعد کرد که مزایای استفاده از با هم بودن در انجام وظیفه چیست. یعنی فواید مشارکت را باید در قالب کارگاه‌های آموزشی به آن‌ها توضیح داد.

۴- برای آموزش مهارت‌های ارتباطی و کلامی به‌منظور تعامل مناسب مورد نیاز کارکنان ناجا تشکیل جلسات بحث آزاد، تریبون آزاد و جلسات سخنرانی ویژه کارکنان پیش‌بینی گردد.

۵- برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های اطلاع‌رسانی در خصوص برقراری ارتباط مؤثر با فرا دستان و زیردستان تشکیل شود و همچنین کارگاه‌های مهارت‌آموزی در زمینه برنامه‌ریزی فرآیندهای واحد کار خود برگزار شود.

۶- تعامل بیشتر با نهادهای اجتماعی برای کارکنان از طریق ارائه و نقد نظریات پیشنهادی به مسئولین فراهم گردد.



۷- توصیه می‌شود که کلاس‌های آموزش مهارت‌های زندگی برای کارکنان سازمان ناجا با همکاری سازمان نظام روانشناسی برگزار شود.

با توجه به سؤال دوم تحقیق

کارکنان ناجا در شرق استان تهران مهم‌ترین نیازهای فرهنگی خود را نیاز به آموزش معارف و اصول اعتقادات اسلامی، نیاز به آموزش اندیشه سیاسی اسلام نیاز و نیاز به آشنایی با جریان‌های سیاسی کشور و تحلیل آن‌ها می‌دانند. بنابراین می‌توان در این راستا پیشنهادهای زیر را مطرح کرد:

- ۱- توصیه می‌شود که کلاس‌های آموزش معارف اسلامی و فرهنگ جهاد و شهادت برای کارکنان سازمان ناجا با همکاری سازمان نهادهای دینی برگزار شود.
- ۲- اولویت‌بندی نیازها نشان می‌دهد که نیاز به اندیشه سیاسی اسلام اولویت نیاز پاسخگویان بوده است و بدین معناست که، کارکنان تمایل بیشتری به نیاز اندیشه سیاسی اسلام داشته و در برگزاری دوره‌های آموزشی می‌بایست لحاظ گردد.
- ۳- تشکیل کارگاه‌های آموزشی لازم برای آشنایی با جریان‌های سیاسی و خط‌مشی آن‌ها در داخل کشور برای کارکنان ناجا برگزار شود.
- ۴- اطلاع‌رسانی مناسب از دستاوردهای علمی و یافته‌های پژوهشی کارکنان ناجا به‌طور وسیع در سطح اداره و خارج از ادارات.
- ۵- تشکیل کارگاه‌های آموزشی در زمینه آشنایی با فناوری اطلاعات.

با توجه به سؤال سوم تحقیق

سومین نیازهای کارکنان ناجا، نیاز اقتصادی است. کارکنان، نیاز برگزاری اردوهای تفریحی از طریق تورهای گردشگری با مشارکت ناجا را بالاترین اولویت و بعد از آن نیاز به عقد قرارداد ناجا با شرکت‌های بیمه جهت تسهیل خدمات (بیمه خودرو، عمر و ...)، نیاز به هماهنگی ناجا با بانک‌های طرف قرارداد جهت پرداخت وام به اعضا، تأمین مسکن به صورت متمرکز از سوی ناجا، نیاز به سفرهای دسته‌جمعی کارکنان ناجا و نیاز به افزایش بن کالا و خدمات در اولویت‌های بعدی می‌باشند.



- ۱- با توجه به سختی کار کارکنان ناجا پیشنهاد می‌شود که تورهای گردشگری و تفریحی و علمی را با همکاری سازمان گردشگری به منظور تقویت روحیه کارکنان و پرهیز از روزمرگی برگزار شود.
- ۲- پیشنهاد می‌شود تسهیلات بیشتری برای رفع نیازهای اقتصادی از جمله پرداخت وام‌های مختلف و افزایش بن کالا و خدمات در نظر گرفته شود.
- ۳- فراهم کردن شرایط تأمین مسکن به صورت متمرکز از سوی سازمان ناجا برای کارکنان.
- ۴- هماهنگی سازمان ناجا با بانک‌های طرف قرارداد جهت دریافت تسهیلات.

با توجه به سؤال چهارم تحقیق

- چهارمین نیازهای کارکنان ناجا، نیاز روانی است و کارکنان، نیاز به اعتماد را بالاترین اولویت و بعد از آن نیاز به شرکت در تصمیم‌گیری در اولویت‌های بعدی می‌باشند.
- ۱- برای برقرار کردن حس اعتماد در کارکنان توصیه می‌شود که حساسیت بیشتری به نیازها و منافع کارکنان تحت امر نشان داده شود.
 - ۲- باید سازمان به‌گونه‌ای عمل کند که منافع کارکنان را مدنظر داشته باشد.
 - ۳- ممانعت از این که کسی به خاطر منافع خود، به منافع کارکنان صدمه نزند.
 - ۴- اعتماد متقابل تجلی عینی وفاداری به عهد، خیرخواهی، صلاحیت کاری و علمی و پیش‌بینی ارتباطات متقابل عرضه و تقاضای خدمات مختلف می‌باشد که توصیه می‌شود از جانب سازمان این موارد رعایت شود.
 - ۵- توصیه می‌شود در تصمیمات انجام گرفته در سازمان و در مواردی که نیاز به تصمیم جمعی دارد نظر سایر کارکنان نیز مد نظر قرار گیرد.



منابع

- بابایی، محمد، (۱۳۷۸)، نیازسنجی اطلاعات. انتشارات مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- حبیبی، محمدباقر؛ فقیری، مژگان؛ موسوی، سید اسماعیل؛ سلیقه‌دار، آمنه؛ اسلامی، رضا و ایمانی، هادی، (۱۳۸۹)، «نیازسنجی تربیتی و آموزشی و اولویت‌بندی آن در بسیج»، فصلنامه روان‌شناسی نظامی، سال اول، شماره ۲، صفحه ۵۰-۴۱.
- رفیع‌پور، فرامرز، (۱۳۶۴)، جامعه روستایی و نیازهای آن (پژوهشی در ۳۲ روستای برگزیده استان یزد)، تهران، سهامی انتشار.
- سلیمانپور، جواد، (۱۳۸۱)، برنامه‌ریزی درسی ضمن خدمت سازمان‌ها، انتشارات احسن.
- شاهنده، خندان و همکاران، (۱۳۹۰)، ارزیابی مقطعی نتایج نیازسنجی مشارکتی محله محور در منطقه ۱۷ تهران: سه سال بعد از مداخله، مجله پژوهشی حکیم، زمستان ۹۰، دوره ۱۴، شماره ۴.
- صادق‌پور، ابوالفضل و مقدسی، جلال، (۱۳۷۲)، نظریه جدید سازمان و مدیریت و علم مدیریت، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- طوسی، محمدعلی، (۱۳۸۱)، مدیریت و مشارکت کارکنان، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- عصاره، علیرضا؛ حسینی بیدخت، محسن و محمدی، ندا، (۱۳۹۰)، «نیازسنجی فرهنگی - اجتماعی دانشجویان دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی»، مجله‌ی مطالعات توسعه اجتماعی ایران، سال چهارم، شماره ۱ اول، صفحه ۱۳۰-۱۱۳.
- فتحی واجارگاه، (۱۳۸۱)، نیازسنجی در برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، انتشارات دفتر کل تربیت معلم و آموزش نیروی انسانی.
- فتحی واجارگاه، کورش؛ خراسانی، اباضلت و دوستی، هومن، (۱۳۹۱)، «نیازسنجی و تحلیل شکاف آموزشی کارکنان یک شرکت بیمه و تدوین نیازهای آموزشی آن‌ها بر اساس مدل استاندارد مهارت»، پژوهشنامه‌ی بیمه، سال بیست‌وهفتم، شماره ۴، صفحه ۶۹-۵۱.
- مشایخ، فریده، (۱۳۸۰)، دیدگاه‌های نو در برنامه‌ریزی آموزشی، انتشارات سمت.
- Analoy, j. (2008). "Skill of Management". Journal Public Personnel Management. Vol31, Issu4. Available at: <http://www.vtedu Hp/rperesn>.
- Atyeot J, and Adamson, B and Cant R, (2001). Managerial Skills for new partitions in Medical, No 16, pp 147-236.
- Dixie, S. (2002). Assessing vocational Technical Training Need In the Eastern Caribbean Region – A partitions Guide. The Ohio State University.



- Ferdous, Tahmina & Razzak, B. M. (2012). "Importance of Training Needs Assessment in the Banking Sector of Bangladesh: A Case Study on National Bank Limited (NBL)". *International Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 10.
- Grant, J. (2002). "Learning Need Assessment: Assessing The Need". *Journal of Sociology Of Education*, Vol 19, Issu,5 Available at: <http://www.OpustFrec.Wsu.edu>
- Kaufman, R. (2000). "Alternative Models Of Assessment: Selection the Rilitis on for organization". *Human Resource Development Quarterly*, Vol 14, no 1.
- Kaufman, Roger. & Lopez, Ingrid Guerra. (2013), "Needs assessment for organization success", *business & economics Training*, publisher: American Society for Training & Development.
- Khawaja Sabir, Hussain & Zamair, Sadaf. (2011). "Managerial Training Needs Assessment of Heads of Secondary schools", *Bulletin of Education and Research*, Vol. 33, No. 2 pp.23-37.
- Mailoux, j. (2001). "Learning Need Assessment: Definitions, techniques and Self – Perceived Abilities of The Hospital- based Ners Educator". *The Journal of continuing Education*. Vol, 11, No 3.
- Naidoo, J & Wills, J. (2004). *Health Promotion*. New York: mac Graw-Hill Book Company.
- Royse, David. Staton-Tindal, Michele. Karen, Badger & Webster, J, Matthew. (2009). *Needs assessment*, Oxford University Press.
- Warner, Jon. M (2009). *Human resource development*, Publisher: South Western/Cengage Learning.

