

## بهبودی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در جهت کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان های دولتی شهر کرمان

رسول سالارنژاد<sup>۱</sup>، امین نیکپور<sup>۲\*</sup>، یاسر سالاری، سنجر سلاجقه

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، کرمان، ایران.
۲. \* دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، کرمان، ایران.  
(نویسنده مسئول) [a.nikpour@iaul.ac.ir](mailto:a.nikpour@iaul.ac.ir)
۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، کرمان، ایران.
۴. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، کرمان، ایران.

اطلاعات مقاله	چکیده
پرونده مقاله تاریخ ارسال: ۱۴۰۲/۱۰/۱۰ تاریخ پذیرش ۱۴۰۲/۱۲/۱۲: (مقاله پژوهشی)	پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در جهت کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان های دولتی شهر کرمان صورت گرفته است. جامعه آماری تحقیق حاضر از دو گروه تشکیل شده است، گروه اول شامل خبرگان آشنا با تئوری های بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی و کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان است، که تعداد آنها نامشخص است و در سطح کشور پراکنده اند و نحوه انتخاب آنها به صورت گزینشی است و در این تحقیق در بخش تدوین و طراحی مدل از نظر آنها استفاده شده است و گروه دوم شامل کلیه کارکنان ادارات دولتی شهر کرمان (۲۹۶۹۷) نفر می باشد، که در تمامی ادارات دولتی این شهر مشغول به انجام وظیفه می باشند که با توجه به فرمول کوکران ۳۸۰ نفر از آنان به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. متدولوژی انجام تحقیق توصیفی - پیمایشی بوده و در زمینه جمع آوری داده ها از پرسش نامه های بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی و فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان که روایی آنها به ترتیب ۰/۹۲.۹، ۰/۹۱.۴ و دارای پایایی ۰/۹۸.۲، ۰/۹۳.۷ هستند، استفاده شده است. با توجه به میانگین به دست آمده برای متغیرهای بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در جهت کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان های دولتی شهر کرمان می توان گفت که این متغیرها در سطح بیشتر از رضایت بخش قرار گرفته اند.
<b>کلمات کلیدی:</b> بهسازی منابع انسانی، معیارهای اسلامی، فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان، شهر کرمان.	

### مقدمه .

سازمان های امروزی با افزایش شتاب، پیچیدگی و غیرقابل پیش بینی بودن تغییر مواجه هستند. به گونه ای که اگر خود را با شرایط در حال تغییر تطبیق ندهند، نمی توانند در این شرایط عملکرد مناسبی داشته باشند و با مشکلات فراوانی روبرو می شوند. توسعه

منابع انسانی می‌تواند نقش مهم و قابل توجهی در تطبیق سازمان‌ها با شرایط در حال تغییر داشته باشد چرا که سازمان‌ها از مجموعه‌ای از افراد تشکیل شده است که برای رسیدن به اهداف تدوین شده تلاش می‌نمایند (فیگوردو، ۲۰۱۶: ۱۱۵).

نقطه شروع هر تغییر و تحولی در سازمان، کنار گذاشتن روش‌ها و عادت قبلی است. تلاش برای ایجاد تغییر و تحولات سازمانی تنها زمانی مثمرتر خواهد بود که فراموشی سازمانی به طور فعال و آگاهانه ای مدیریت و رهبری شود. برای این منظور سازمان‌ها باید محفوظات را فراموش کنند و چارچوب‌های شناختی قدیمی را بشکنند (جاشاپارا، ۲۰۱۸: ۴۲۱).

در تلاش برای رسیدن به این هدف، باید این نکته را در نظر بگیرند که فراموشی در سطح فردی رخ می‌دهد زیرا سازمان به خودی خود نمی‌تواند فراموش کند، از اینرو فراموشی سازمانی آگاهانه می‌تواند رقابت پذیری در سازمان ایجاد کند و به تولید نوآوری‌های جدید و تجدید رویه‌های سازمانی و تصمیم‌گیری کارآمد بپردازد و زمانی که دانش فعلی مانع دانش جدید می‌شود، مکانیزم مهم تغییر در سازمان را پیاده‌سازی می‌کند تا از این طریق به توسعه عملکرد سازمان، بالاخص سازمان‌های دولتی کمک کرده و آنها را در برخورد با چالش‌ها و مشکلات پیش رو یاری دهد (بردبار و فلاحی، ۱۳۹۷: ۷۹).

توسعه منابع انسانی در بیان نحوه مدیریت مهارتی‌های وظیفه‌ای و همراستا سازی با برنامه‌های استراتژیک سازمان‌ها و همچنین، نظم بخشیدن و یکپارچه سازی آنچه این سازمان‌ها کسب می‌کنند، نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کنند به طور جامع‌تر، بیان چگونگی عملکرد سازمان‌ها در محیط پویا باعث شده تا پژوهش در زمینه بهسازی منابع انسانی به یکی از مهمترین مکتب‌هایی تبدیل شود که به هنگام پژوهش در زمینه مدیریت استراتژیک می‌توان به آن استناد کرد (خرده‌گیر و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۴۹).

در سازمان‌های دولتی به دلیل پیچیدگی‌های ساختاری و وجود ساختارهای الزام‌آور میزان اهمیت قابلیت‌ها یا توانمندی‌های منابع انسانی بسیار حائز اهمیت است و از نظر راهبردی با بخش خصوصی متفاوت است، چراکه در سازمان‌های دولتی بهسازی منابع انسانی بیشتر تحت تأثیر تصمیمات مهم مدیران و تدوین کنندگان سیاست‌های سازمان‌های دولتی تغییر می‌نماید (مایکو، ۲۰۱۹: ۵۱۱).

تغییرات گسترده و مداوم در محیط، چالش‌های جدیدی را پیش روی سازمان‌ها قرار می‌دهد. این چالش‌ها به حدی است که حتی شرکت‌های موفق نمی‌توانند با تکنولوژی و تولید همیشگی شان موفقیت را به آسانی تکرار کنند در طول دهه‌های گذشته، سازمان‌ها به طور گسترده‌ای از ارزش مدیریت دانش آگاه شده‌اند و پژوهش‌های زیادی در زمینه مدیریت دانش انجام شده است. مدیریت دانش به عنوان یکی از مهمترین مؤلفه‌های سازمانی نیازمند برپایی نظامی برای یادگیری، گردآوری، نگهداشت، و پخش دانایی درون سازمان است (یاسینی، ۱۳۹۵: ۳۳).

این نظام علاوه بر ترویج یادگیری سازمانی، باید توان آن را داشته باشد تا از یک سو از فراموشی دانش ضروری و مفید جلوگیری کند و از سوی دیگر بتواند دانش غیر مفید را به کنار نهد (فراموشی سازمانی). علیرغم نیاز به توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی، مطالعات نشان داده است سازمان‌ها همیشه به آسانی یاد نمی‌گیرند (حاجی بزرگی و نیک زاد، ۱۳۹۶: ۱۲۲).

فراموشی اطلاعات، فنون و دانش‌های ارزشمند سازمان‌ها می‌تواند موجب از دست رفتن مزیت‌های رقابتی شود، اما در برخی موقعیت‌ها، فراموشی سازمانی، منجر به افزایش رقابت و حذف عناصر غیرمفید دانش می‌شود و برای اینکه سازمان‌های دولتی بتوانند در شرایط ناپایدار محیطی خود را در برابر چالش‌ها حفظ کنند تمامی فعالیت‌های آنها در گرو اندیشه‌های اسلامی و معیارها و آموزه‌های دین اسلام باشد تا از این طریق بتوانند موجودیت خود را حفظ کنند (حسن زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۰۷).

بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی و فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان به این جهت دارای اهمیت است که روش‌ها، دانش‌ها و عادت‌های غلط در سازمان‌های دولتی شهر کرمان، سبب کاهش رضایت ارباب رجوع می‌گردد و به همین دلیل باید این رفتارها کنار گذاشته شوند تا بتوان با عملکرد بهتر، نظام اداری کشور و بالاخص در شهر کرمان را در اجرای سیاست‌ها و دستیابی به اهداف یاری رساند (رجیبی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۵۶). از آنجاکه فراموشی سازمانی می‌تواند بر رقابت پذیری سازمان‌ها تأثیر بگذارد، سازمانها نیز نیاز به فرایندهایی دارند تا اطمینان یابند دانشی که دور ریخته می‌شود فراموش می‌شود، و دانشی که مفید بوده هرگز فراموش نمی‌شود و این فراموشی سازمانی، ناتوانی در منفعت بردن سازمان‌ها از دانش قدیمی و بهره‌وری در یادگیری را بیان می‌کند

که می‌تواند در آینده برای تمامی سازمان‌ها، بالاخص سازمان‌های دولتی چالش برانگیز و مشکل باشد که برای برطرف نمودن این امر آموزش و بهسازی صحیح منابع انسانی در گروه توجه به آموزه‌ها و معیارهای اسلامی می‌تواند تا حد ممکن فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان را کاهش، و رقابت پذیری آنان را افزایش دهد (آزادی و بهشتی فر، ۱۳۹۸: ۳۲۹). لذا با عنایت به مطالب مطروحه سوال اصلی اسن تحقیق این است مدل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در جهت کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان کدام است؟

## ۲. ادبیات نظری تحقیق

بهسازی منابع انسانی شامل برنامه‌ها، سیستم‌ها و فعالیت‌هایی است که برای بهبود عملکرد کارکنان طراحی می‌شود. مهمترین هدف بهسازی منابع انسانی شامل حل مشکلات فعلی عملکرد، جلوگیری از مشکلات و چالش‌های آتی عملکرد و توسعه دانش کارکنان است. بهسازی منابع انسانی یکی از فرآیندها و مأموریت‌های اصلی و مهم در مدیریت منابع انسانی است (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۵: ۷).

بهسازی و توانمندسازی کارکنان به معنای ایجاد ظرفیت‌های لازم در کارکنان برای قادر ساختن آنها به ایجاد ارزش افزوده در سازمان و ایفای نقش و مسئولیت در سازمان توام با کارآیی و اثربخشی است. به عبارتی دیگر توانمندسازی فرآیند توسعه‌ای است که باعث افزایش توان کارکنان برای حل مسائل، ارتقاء بینش سیاسی و اجتماعی آنها شده و آنها را قادر می‌سازد عوامل محیطی را شناسایی و تحت کنترل بگیرند، توانمندسازی مشارکت کامل کارکنان و مدیران در تصمیم‌گیری است. طبق نظریه‌ی نادلر (۲۰۰۸): بهسازی منابع انسانی یک سری فعالیت‌های سازمان یافته است که در زمان مشخص و در جهت ایجاد تغییرات رفتاری انجام می‌شوند (فشارکی و صحت، ۱۳۹۵: ۵۹).

به بیان راثو (۲۰۰۶): بهسازی منابع انسانی فرایندی است که توسط آن به کارمندان سازمان به روشی مداوم و برنامه‌ریزی شده کمک می‌شود تا:

- مهارت‌ها و توانایی‌های لازم برای انجام کاربردهای مختلفی که با وظایف فعلی و آینده‌شان مرتبط هستند را به دست آورند
  - قابلیت‌های فردی روزانه‌شان را توسعه دهند و قدرت درونی خود را در جهت موفقیت خود و سازمان‌شان کشف کنند
  - فرهنگی سازمانی‌ای را توسعه دهند که در آن رابطه‌ی بالادست-پایین‌دست، کار گروهی و همکاری به بهترین نحو و در راستای مشارکت برای موفقیت حرفه‌ای سازمان انجام شود و باعث ایجاد انگیزه و غرور در کارمندان شود (یانگ و همکاران، ۲۰۱۱: ۸۴۰).
- اهمیت بهسازی منابع انسانی بر کسی پوشیده نیست، با درنظر گرفتن بازار رقابتی و توسعه خواسته‌های مشتریان که خواهان محصولات متنوع با کیفیت عالی هستند، سازمان‌ها چاره‌ای جز اتخاذ راهبرد توسعه محصول ندارند. توسعه محصول، تولید و ارائه محصولات و خدمات جدید یا بهینه‌سازی محصولات و خدمات فعلی است. تجربه نشان می‌دهد که هر چه پیچیدگی محصول بیشتر شود، گستردگی فرآیند توسعه محصول نیز بیشتر شده و نیاز به منابع انسانی توانمند، خلاق، نوآور و با دانش بیشتر می‌گردد که لازمه تمام آنها، داشتن راهبردهای هدفمند بهسازی منابع انسانی به منظور ارتقاء دانش کارکنان، اجرا و ارزیابی بهینه آنها است. توسعه منابع انسانی برای هر سازمانی که می‌خواهد پویا باشد و رشد کند، حیاتی است. برخلاف دیگر منابع، منابع انسانی دارای ظرفیت‌های نامحدود است. این قابلیت‌ها فقط می‌توانند از طریق ایجاد محیطی که به صورت مداوم قابلیت‌های افراد را شناسایی کرده و پرورش می‌دهد، مورد استفاده قرار بگیرند. هدف سیستم توسعه منابع انسانی، ایجاد چنین محیطی است. در سال‌های اخیر چند تکنیک برای اجرای وظایفی که شرح آنها در بالا ذکر شد، بر اساس اصول مشخص توسعه پیدا کرده‌اند. این تکنیک‌ها باعث ایجاد درکی از مفهوم بهسازی منابع انسانی، مکانیزم‌های وابسته و مرزهای آن می‌شوند (آبسار و همکاران، ۲۰۱۰: ۱۶).

بهسازی منابع انسانی چارچوبی برای کمک به کارمندان است تا بتوانند مهارت‌ها، دانش و توانایی‌های فردی و سازمانی خود را توسعه دهند. فرصت‌هایی که توسعه منابع انسانی فراهم می‌کند شامل آموزش کارمندان، توسعه‌ی مسیر شغلی کارمندان، مدیریت و توسعه‌ی عملکرد، مربی‌گری، برنامه‌ریزی برای تعیین جانشین، شناسایی کارمندان کلیدی، کمک در پرداخت حق‌التدریس و توسعه‌ی سازمانی هستند. بهسازی منابع انسانی یکی از مهمترین فرصت‌هاست که به شرکت‌ها کمک می‌کند که با تشویق کارکنان جهت

1 - Leonard Nadler

2 - Rao

3 - Yount & etal

4 - Absar & etal

توسعه دادن به توانایی‌های خود، کارکنان را در موقعیت خود حفظ و در آنها انگیزه ایجاد کند. توسعه منابع انسانی شامل فرصت‌هایی همچون آموزش فردی کارکنان، توسعه شغلی کارکنان متناسب با وظیفه‌ای که بر عهده دارند و یا در آینده خواهند داشت، مدیریت اجرا و برنامه‌ریزی، شناسایی کارکنان کلیدی، ابزارهای کمک آموزشی و توسعه سازمان است. هدف بهسازی منابع انسانی این است که برترین نیروی کار را توسعه داده تا سازمان‌ها و کارکنان بتوانند در جهت سرویس دادن به مشتریان به اهداف کاری خود دست یابند (آرامبورو و سائنز، ۲۰۱۱، ۳۱۱).

بهسازی منابع انسانی می‌تواند یک اقدام رسمی به صورت گذراندن یک کلاس درسی در موسسه آموزشی بیرون از سازمان یا حضور در یک دوره درسی دانشگاهی باشد یا می‌تواند به صورت یک اقدام غیر رسمی مانند آموزش‌های درون سازمانی یا کلاس‌هایی که افراد داخلی شرکت برگزار می‌کنند یا آموزش‌هایی را که کارکنان با سابقه‌تر به کارکنان جدیدتر فرا می‌دهند و یا به صورت آموزش از مدیر به کارکنان باشد.

یک سازمان که می‌خواهد پویا باشد و رشد کند به بهسازی منابع انسانی معتقد است و با هر روش آموزش چه به صورت داخلی چه به صورت کلاس‌های بیرون سازمانی به دنبال توسعه و رشد منابع انسانی خود است. بهسازی منابع انسانی بیانگر این نکته است که درآمد، همه زندگی انسان نیست و پیشرفت انسانی جوامع را نمی‌توان با معیار پول سنجید و رسیدن به زندگی شرافتمندانه، ثمره پرورش و بسط استعدادها و ظرفیت‌های انسان است، ظرفیت‌هایی که به بشر امکان استفاده بهتر و بیشتر از زندگی را می‌دهد (بن روی و همکاران، ۲، ۲۰۱۶: ۲۴۰). این رویکرد در بهسازی، اساس طراحی شاخص توسعه انسانی قرار گرفته است که به دنبال اندازه‌گیری ترکیبی سه ظرفیت اساسی، کسب دانش، دسترسی به امکانات مادی برای زندگی بهتر و برخورداری از عمر طولانی توأم با سلامتی است، که جهت اندازه‌گیری آن از شاخص توسعه انسانی استفاده می‌گردد.

شاخص توسعه انسانی چکیده اندازه‌گیری‌های توسعه انسانی است. این شاخص میانگین موفقیت‌های بدست آمده در یک کشور در سه بُعد اصلی توسعه انسانی یعنی زندگی طولانی و سالم، دستیابی به دانش و استانداردهای زندگی آبرومندانه را اندازه می‌گیرد. توسعه منابع انسانی یک فرایند است و نه فقط تعدادی مکانیزم و تکنیک. مکانیزم‌ها و تکنیک‌هایی مانند ارزیابی عملکرد، مشاوره، آموزش و مداخله در توسعه‌ی سازمانی برای شروع، تسهیل و رواج مداوم این فرایندها به کار گرفته می‌شوند. به این دلیل که این فرایند هیچ محدودیتی ندارد، مکانیزم‌ها باید به صورت دوره‌ای مورد آزمایش قرار بگیرند تا مشخص شود آیا در جهت رشد فرایند استفاده می‌شوند یا از آن ممانعت به عمل می‌آورند. سازمان‌ها با برنامه‌ریزی، تخصیص منابع سازمانی برای این هدف و الگو قرار دادن فلسفه‌ای که برای انسان ارزش قائل است و توسعه‌ی آنها را ترویج می‌کند این فرایند توسعه را آسان‌تر می‌کنند (کاسترو و همکاران، ۳، ۲۰۱۳: ۱۲۶).

بهسازی منابع انسانی دارای ابعاد متعددی است که بایستی به صورت میان رشته‌ای مورد توجه قرار گیرند. به طور کلی ابعاد توسعه انسانی را می‌توان شامل موارد زیر دانست:

الف) بعد فکری: توسعه یافتگی انسانی زمانی مصداق پیدا می‌کند که فرد سازمانی دائماً افکار جدیدی را تولید و برای سازمان و اصلاح آن به سازمان فکر تزریق نماید. بعد فکری بهسازی منابع انسانی بدین معنی است که تفکر منطقی در سازمان همه گیر شده و کل سازمان فکری شود. در این صورت فرآیندهای سازمانی دائماً بهبود و اصلاح می‌شود

ب) بعد نگرشی: تغییر نگرش‌های کارکنان منجر به شکل‌گیری رفتارها و عمل‌های منطقی می‌گردد توسعه انسانی در بعد نگرشی یعنی اینکه نگرش فردی و سازمان نسبت به تحول انعطاف پذیر شود و به محض اخذ دانش‌های جدید بتواند آن را تبدیل به نگرش سازمانی نماید. انسان توسعه یافته سازمانی از نگرش‌های اصولی و در عین حال عمیق برخوردار بوده و این به توسعه دانش سازمانی کمک می‌کند (بن روی و همکاران، ۲۰۱۶: ۲۴۱).

1 - Aramburu &amp; Sáenz

2 - Ben-Roy &amp; etal

3 - Castro &amp; etal

پ) بعد شغلی: وقتی افراد سازمان در مشاغل خود از نظر تخصص و حرفه‌ای آموزش ببینند کار خود را به نحو مطلوبی انجام می‌دهند و این امر موفقیت فرد را به دنبال دارد. بهسازی منابع انسانی در بعد شغلی موجب می‌شود که افراد با علاقه بیشتر از تجهیزات و تکنولوژی پیشرفته در تولید استفاده و در کاربرد آن‌ها از خود دقت و بیشتری نشان دهند (سیابوچی و مارتین، ۲۰۱۲: ۱۴۹).

ت) بعد ادراک: یکی از ابعاد بهسازی منابع انسانی سازمانی این است که کارکنان دارای دیدگاه جامع و کلی نسبت به مسائل و فرآیندهای سازمانی باشند. مهارت ادراکی منجر می‌شود که کارکنان بهتر بتوانند فرآیندها را به هم‌دیگر پیوند و خلاء و دوباره کارها را تشخیص دهند. به طور کلی بعد ادراک جامعه انسانی در سه مقوله جامعیت فکر، تعمیق و انعطاف‌پذیری مصداق پیدا می‌کند.

ث) بعد رفتاری: یکی از ابعاد بهسازی منابع انسانی این است که کارکنان سازمان دارای رفتاری استاندارد در سازمان باشند. زمانی که کارکنان رفتار استاندارد داشتند انطباق و سازگاری کارکنان با فرآیندهای سازمانی بهتر خواهد بود.

ج) بعد خلاقیتی: یکی از مقوله‌های مهم سازمان یافتگی این است که از طریق خلاقیت‌های فردی سازمان را به سازمانی خلاق تبدیل کنیم (دامانپور و مارگاریت، ۲، ۲۰۰۸: ۵۰۰).

### پیشینه تحقیقات

جعفری (۱۴۰۲) به بررسی آموزش و بهسازی منابع انسانی برای ایجاد تحول در سازمان‌های دولتی پرداخت. روش تحقیق از لحاظ ماهیت روش توصیفی و از جهت هدف کاربردی است. روش جمع‌آوری اطلاعات به روش کتابخانه‌ای با جستجوی اینترنتی بهره‌برداری از منابع معتبر علمی شامل کتب و مقالات علمی پژوهشی و ترویجی است. اساس نتایج نشان داد یکی از دلایل پایین بودن بهره‌وری در جامعه این است که آموزش که نتیجه مستقیم آن، ارتقای سطح علمی و تخصصی شاغلان در سازمان‌های مختلف است، به فراموشی سپرده شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد برای رسیدن به بهره‌وری کارکنان در سازمان برنامه‌ریزی شود و این فرصت به کارکنان داده شود تا از طریق آموزش و یادگیری بتوانند خلاقیت‌ها و استعداد‌های خود را بروز دهند.

شاکر اردکانی و همکاران (۱۳۹۹) تحقیقی را تحت عنوان بررسی الگوهای ذهنی مدیران سازمان‌های دولتی درباره عوامل پیش‌برنده فراموشی سازمانی با روش کیو انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد هفت الگوی توسعه و بهبود منابع سازمانی، ایدئولوژی سازمان، چابکی و پویایی، تفکر و مدیریت سیستمی، رشد و بهبود شرایط کاری، رهبری تحول‌گرا و اصیل، سرمایه اجتماعی و سیاست‌ها را نشان داد.

اورک و همکاران (۱۳۹۸) تحقیقی را تحت عنوان بررسی رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری در تبیین روابط بین سبک‌های رهبری، یادگیری سازمانی، عملکرد سازمانی و فراموشی سازمانی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد مسیر مستقیم رهبری تحولی بر عملکرد سازمانی و فراموشی سازمانی، مسیر مستقیم رهبری عدم مداخله و یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی و مسیر مستقیم عملکرد سازمانی بر فراموشی سازمانی معنادار و مسیر غیرمستقیم رهبری تحولی، رهبری عدم مداخله و یادگیری سازمانی با واسطه عملکرد سازمانی بر فراموشی سازمانی معنادار بود، اما سایر مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم غیرمعنادار بودند ( $P < 0.05$ ). بنابراین متخصصان برای کاهش فراموشی سازمانی باید به نقش سبک‌های رهبری، یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی توجه و بر اساس آنها برنامه‌های مناسبی طراحی و اجرا نمایند.

بیگدلی و همکاران (۱۳۹۷) تحقیقی را تحت عنوان شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های بهسازی منابع انسانی در آموزش و پرورش به منظور ارائه یک مدل مفهومی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که وضعیت بهسازی منابع انسانی در ابعاد بهسازی اخلاقی، اجتماعی و فرهنگی، و بعد فردی از میزان رضایت نسبی برخوردار است. ولی ابعاد سازمانی و حرفه‌ای و آموزشی از حد متوسط رو به پایین برخوردار بودند.

علوی (۱۳۹۷) تحقیقی را تحت عنوان بررسی راهکارهای بهسازی و توسعه منابع انسانی در سازمان‌های اداری انجام داد. نتایج این تحقیق نشان داد برنامه‌ریزی برای بهسازی و توسعه، استخدام بر اساس شایسته‌سالاری، طرح آموزش و یادگیری، چرخش شغلی، ارزیابی عملکرد به عنوان مهم‌ترین راهکارها برای بهسازی و توسعه منابع انسانی در سازمان‌های اداری هستند.

1 - Ciabuschi & Martin

2 - Damanpour & Marguerite

خرده‌گیر و همکاران (۱۳۹۶) تحقیقی را تحت عنوان بررسی شاخص‌های بهسازی منابع انسانی و تاثیر آن بر اثربخشی عملکرد کارکنان انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد شاخص‌های بهسازی منابع انسانی بر اثربخشی عملکرد کارکنان تاثیر معنی‌داری دارند.

دیبا واجاری و همکاران (۱۳۹۵) تحقیقی را تحت عنوان چگونه پشتیبانی مدیران را برای آموزش و بهسازی کارکنان جلب کنیم انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد عوامل و زمینه‌های متعددی در این زمینه به عنوان موانع جدی بروز می‌کنند؛ از جمله جدی نگرفتن آموزش‌ها توسط مدیران، تعارض بین فعالیت‌ها و وظایف جاری با آنچه که در دوره‌های آموزشی تدریس می‌شود. وابسته بودن کاربست نتایج به منابع ضروری نظیر زمان کافی، پول، نیرو، انرژی و ... که عمدتاً بایستی صرف امور جاری گردد.

اتابکی و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی را تحت عنوان ارائه چارچوب استراتژیک آموزش و بهسازی سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که در چارچوب پیشنهادی ۹ متغیر پیش بین شامل عوامل قانونی (۰.۲۲۲)، عوامل اقتصادی (۰.۳۲۲)، عوامل تکنولوژیکی (۰.۲۱۲)، عوامل اجتماعی (۰.۳۵۰)، استراتژی آموزش (۰.۲۶۵)، نگرش راهبردی به آموزش (۰.۳۰۶)، نیازسنجی آموزش (۰.۲۶۵)، مدیریت اجرایی آموزش (۰.۲۱۹)، فرهنگ یادگیری و رشد (۰.۳۳۳)، همبستگی معنادار با متغیر ملاک (آموزش و بهسازی استراتژیک در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی) دارند.

کوتیشات و فرمنش ۱ (۲۰۲۲) به بررسی ارتباط بین مدیریت منابع انسانی و بهسازی منابع انسانی پرداختند. در این مطالعه از یک رویکرد کیفی و معادلات ساختاری استفاده گردید. نتایج بدست آمده بیانگر این بود که بهبود در مدیریت منابع انسانی منجر به بهسازی منابع انسانی در سازمان می‌شود.

بروکبانک و اولریچ ۲ (۲۰۲۰) تحقیقی را تحت عنوان بررسی رابطه بین بهسازی منابع انسانی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان کارکنان شرکت‌های هواپیمایی مجارستان انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد بین بهسازی منابع انسانی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان شرکت‌های هواپیمایی مجارستان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

یاتیم و رویز ۳ (۲۰۲۰) تحقیقی را تحت عنوان بهسازی منابع انسانی راهکاری جهت توسعه پایدار سازمان انجام دادند. روش به کار گرفته شده در مقاله مبتنی بر یک بررسی تحلیلی است که ضمن تبیین نقش منابع انسانی در سازمان، مفهوم بهینه سازی منابع انسانی را مورد بررسی قرار داده و با بهره گیری از مفاهیم شناسایی راه کارهایی است که با تمرکز بر آن می‌توان ساز و کار توسعه پایدار را در سازمان نهادینه و در سایه آن به افزایش بهره‌وری سازمان امیدوار گردید. تمرکز بر آموزش حین خدمت، توسعه حرفه ای، نهادینه شدن تغییر و نوآوری، به کارگیری فناوری اطلاعات و تمرکز بر استقرار سیستم‌های مدیریت عملکرد به عنوان پنج عامل مهم در راستای تحقق اهداف ذکر شده در این مطالعه مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

دراگانیدیز و منتزا ۴ (۲۰۱۹) تحقیقی را تحت عنوان تحلیل رابطه بین بهسازی منابع انسانی با ابعاد فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان دانشگاه‌های بوسنی و هرزگوین انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد بین بهسازی منابع انسانی با ابعاد فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان دانشگاه‌های بوسنی و هرزگوین رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نیه وس و کوئینتانانا (۲۰۱۸) در تحقیقی با نام شیوه‌های بهسازی منابع انسانی و نوآوری در صنعت هتل: نقش میانجی از سرمایه انسانی نشان دادند شیوه‌های منابع انسانی از طریق تاثیر آن بر متغیرهای اصلی میانجی بر عملکرد سازمانی تاثیر می‌گذارد. با این حال، ارتباط بین شیوه‌های بهسازی مدیریت منابع انسانی و عملکرد نوآوری هنوز مشخص نشده است و در مورد متغیرهایی که می‌تواند این ارتباط را به نفع خود شناخته شود، کم است. نتایج متنوعی از مطالعات در این زمینه به نظر می‌رسد نشان می‌دهد که بخش فعالیت ممکن است جنبه‌های خاصی از این رابطه را تعیین کند. همچنین نشان می‌دهد که در صنعت هتل، برخی از روش‌های بهسازی منابع انسانی از طریق تاثیر خود بر سرمایه انسانی تاثیر می‌گذارد. با این وجود، استخدام و انتخاب شیوه‌های بهسازی منابع انسانی، میزان سرمایه انسانی شرکت‌های مورد مطالعه را افزایش نمی‌دهد، اگرچه عملکرد نوآوری آنها را تعیین می‌کند.

1 - Kutieshat & Farmanesh

2 - Brockbank & Ulrich

3 - Yatim & Ruiz.

4 - Draganidis & Mentzas

کالینز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) تحقیقی را تحت عنوان مدل یکپارچه بهسازی منابع انسانی و توسعه منابع انسانی بحرانی با توجه به امکانات جدید برای توسعه منابع انسانی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد هرچند توسعه منابع انسانی ملی و توسعه منابع انسانی بحرانی توجه بیشتری را به خود جلب کرده‌اند، تنها دو اثر منتشر شده از یک رویکرد صریح انتقادی برای بحث در مورد هنجارها، سیاست‌ها و شیوه‌های استفاده کرده‌اند. آنها برخی از مشترکات بین بهسازی منابع انسانی و توسعه منابع انسانی بحرانی را شناسایی کردند، از جمله اولویت‌های مشترک محیط زیست، فرهنگ و توانمند سازی، که پایه محکمی برای تمرکز آینده بر ثنوری، آگاهی جهانی، توسعه اقتصادی جامع و اجتماعی، قدرت و عملکرد مذاکره و رهایی در تحقیق و تمرین بهسازی منابع انسانی است. چن و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) تحقیقی را تحت عنوان شاخص شایستگی بهسازی منابع انسانی در تایوان (به کار گیری مدل ASTD WLP) با استفاده از مدل امریکایی آموزش و توسعه<sup>۳</sup> سطوح شایستگی شاغلین در تایوان انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد میزان آموزش و عملکرد محیط‌های کاری<sup>۴</sup> را ارزیابی نمودند. آنها نشان دادند که از نتایج این ارزیابی‌ها می‌توان در طرح اجمالی مشاغل، انتخاب کارکنان، آموزش و بهسازی و ارزیابی عملکرد استفاده نمود.

واگاس و هارون (۲۰۱۳) تحقیقی را تحت عنوان بررسی مدل‌سازی روش‌های بهسازی منابع انسانی برای بهبود استانداردها در آموزش عالی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که بهسازی استانداردهای منابع انسانی یکی از راهبردهای اصلی رشد و بهبود کیفیت عملکرد دانشگاه است.

### ۳. روش‌شناسی تحقیق

در واقع روش انتخاب تحقیق منوط به ماهیت موضوع و اهداف تحقیق است. بنابراین با توجه به موضوع تحقیق حاضر تحت عنوان طراحی مدل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در جهت کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان، نوع روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و توسعه‌ای است که به شیوه تحقیقات میدانی به جمع‌آوری داده‌ها پرداخته است.

تحقیق حاضر از لحاظ قلمرو موضوعی در حوزه بهسازی منابع انسانی است که، مباحث مربوط به بهسازی منابع انسانی و کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان را در سازمان‌های دولتی شهر کرمان مطالعه می‌کند.

قلمرو مکانی تحقیق حاضر سازمان‌های دولتی شهر کرمان را در بر می‌گیرد.

این تحقیق در نیمه دوم سال ۱۴۰۱ شروع و در نیمه اول سال ۱۴۰۲ خاتمه یافت.

جامعه آماری تحقیق حاضر از دو گروه تشکیل شده است،

الف: گروه اول شامل خبرگان آشنا با زمینه بهسازی منابع انسانی است، که تعداد آنها نامشخص می‌باشد و در سطح کشور پراکنده اند ونحوه انتخاب آنها به صورت گزینشی است و بایستی ویژگی‌هایی نظیر دانش و تجربه در موضوع، تمایل، زمان کافی برای شرکت و مهارت‌های ارتباطی موثر (احمدی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۷۶)، داشتن تحقیقات علمی و مقالات مرتبط با موضوع پژوهش، در دسترس بودن، تجربه، تناسب رشته تحصیلی، مدرک دکتری، اشتغال به تدریس در دانشگاه را داشته باشند، که در این تحقیق در بخش طراحی مدل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در جهت کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان از نظر آنها استفاده شده است.

ب: گروه دوم شامل کلیه کارکنان ادارات دولتی شهر کرمان به تعداد (۲۹۶۹۷) نفر، که در ادارات دولتی این شهر مشغول به انجام وظیفه هستند که با توجه به فرمول کوکران<sup>۴</sup> ۳۸۰ نفر از آنان به عنوان نمونه انتخاب گردیدند.

ابزار گردآوری اطلاعات در این مطالعه پرسشنامه طرح شده توسط دراگانیدیز و منتزا (۲۰۱۹) بوده که بر اساس شرایط جامعه مورد مطالعه تعدیل شده است.

1 Collins & etal

2 -Chen & etal

3- American Society of Training and Development

4 -Workplace Learning and Performance(WLP)

## ۴. تجزیه و تحلیل نتایج

در بیشتر پژوهش‌های سازمانی، آگاهی از میزان تکرار رخدادن پدیده‌ها (فراوانی)، میانگین یا متوسط مجموعه‌ای از ارقام و همین‌طور میزان تغییرپذیری درون مجموعه (برای مثال میزان تمایل به مرکز و پراکندگی متغیرهای وابسته و مستقل) اهمیت دارد. این موضوعات به عنوان آمار توصیفی مشهور هستند. علاوه بر آن ممکن است هدف آگاهی از نحوه ارتباط متغیرها با یکدیگر و تفاوت‌های بین دو گروه یا چند گروه باشد که این موضوعات آمار استنباطی نامیده می‌شوند. برای هر دو نوع آمار توصیفی و استنباطی می‌توان از برنامه‌هایی رایانه‌ای که برای نتیجه‌گیری و تفسیر انواع مختلف داده‌ها طرح شده‌اند، استفاده کرد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۷). در این تحقیق پس از ویرایش داده‌ها، کدگذاری و ورود داده‌ها جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی و نرم‌افزارهای SPSS، MINTAB و LISREL استفاده شده است. ضمن استفاده از جداول فراوانی و نمودارهای ستونی، توصیفی از وضعیت شاخص‌های دموگرافیک و فرضیات تحقیق ارائه گردیده است. سپس جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های تحلیل عاملی اکتشافی برای یافتن مؤلفه‌های عوامل مرتبط با فشار روانی، آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی وضعیت متغیرهای بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی استفاده شده است. همچنین برای بررسی رابطه بین متغیر (پیش بین و ملاک) از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شده است. در جهت یافتن مشخصات الگوی بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی از تحلیل عاملی تاییدی و برای سنجش اعتبار الگوی تحقیق از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. ابعاد و مؤلفه‌های بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی بر اساس معیارهای پیشنهادی کارشناسان و خبرگان شامل بهسازی آموزشی، بهسازی سازمانی، بهسازی فردی، بهسازی حرفه‌ای، بهسازی اخلاقی و بهسازی فرهنگی و اجتماعی هستند. جدول (۱) میانگین تناسب ابعاد را با متغیر مورد نظر و میانگین تناسب مؤلفه‌ها را با ابعاد مورد نظر نشان می‌دهد:

همان‌گونه که در جدول (۱) مشاهده می‌شود، میانگین همه ابعاد بین ۴ و ۵ (بین مناسب و کاملاً مناسب) است و این یعنی این که از نظر خبرگان این پژوهش بین همه عوامل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی بر اساس معیارهای پیشنهادی تناسب وجود دارد.

جدول (۱): میانگین میزان تناسب ابعاد بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی

متغیر	بُعد	میانگین تناسب بُعد با متغیر
بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی	بهسازی آموزشی	۴.۱۵۳
	بهسازی سازمانی	۴.۲۵۸
	بهسازی فردی	۴.۳۳۷
	بهسازی حرفه‌ای	۴.۵۱
	بهسازی اخلاقی	۴.۰۹۶
	بهسازی فرهنگی و اجتماعی	۴.۲۲۷

منبع: نتایج حاصل از پژوهش

در این تحقیق با استفاده از تکنیک فریدمن به رتبه‌بندی میزان اهمیت هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی پرداخته شده است. خروجی این آزمون در جدول (۲) آمده است.



جدول (۲): خروجی آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مؤلفه‌های بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی

متغیر	ضریب فریدمن	رتبه نهایی
بهبودی آموزشی	۳.۷۶۸	۱
بهبودی سازمانی	۳.۷۴۶	۲
بهبودی فردی	۳.۵۲۵	۶
بهبودی حرفه ای	۲.۶۲۲	۴
بهبودی اخلاقی	۳.۷۲۶	۳
بهبودی فرهنگی و اجتماعی	۳.۶۱۲	۵

منبع: نتایج حاصل از پژوهش

بر اساس خروجی آزمون فریدمن «بهبودی آموزشی» در رتبه نخست اولویت قرار دارد. «بهبودی سازمانی» و «بهبودی اخلاقی» در رتبه‌های بعدی قرار دارند. از سوی دیگر «بهبودی فردی» از کمترین اهمیت برخوردار است. برای اتکا به نتایج تست معناداری نیز صورت گرفته است که مقدار معناداری (آماره آزمون) کمتر از سطح خطا (سطح خطا) بدست آمده است بنابراین می‌توان به یافته‌های تحقیق اتکا کرد.

جدول (۳): معناداری آزمون فریدمن جهت رتبه بندی عوامل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی

تعداد	درجه آزادی	معناداری
۳۸۰	۵	۰/۰۰۰

منبع: نتایج حاصل از پژوهش

در ادامه به بررسی وضعیت بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در سازمان‌های دولتی شهر کرمان پرداخته شده است. همان‌گونه که در جدول (۴) مشاهده می‌شود، با توجه به این که  $P$  - مقدار آزمون (۰/۰۰۰) کوچک‌تر از سطح معنی‌داری (۰/۰۵) است، لذا فرض صفر رد می‌شود. به عبارتی، با توجه به میانگین به دست آمده برای این متغیر، می‌توان گفت که وضعیت متغیر بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در وضع مطلوب قرار دارد. همچنین با توجه به اینکه حد بالا و حد پایین مثبت بوده و میانگین متغیر بالاتر از حد وسط (عدد ۳) است، موکد وضعیت مطلوب این متغیر است.

جدول (۴): وضعیت متغیر بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی

متغیر	میانگین	آماره t	معناداری
بهبودی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی	۳.۵۱۶	۲۲.۲۳۵	۰.۰۰۰

منبع: نتایج حاصل از پژوهش

ابعاد و مؤلفه‌های فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان بر اساس معیارهای پیشنهادی کارشناسان و خبرگان شامل یادگیری‌زدایی و پرهیز از عادت‌های بد هستند. جدول (۵) میانگین تناسب ابعاد را با متغیر مورد نظر و میانگین تناسب مؤلفه‌ها را با ابعاد مورد نظر نشان می‌دهد:

همان‌گونه که در جدول (۵) مشاهده می‌شود، میانگین همه ابعاد بین ۴ و ۵ (بین مناسب و کاملاً مناسب) است و این یعنی این که از نظر خبرگان این پژوهش بین همه فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان بر اساس معیارهای پیشنهادی تناسب وجود دارد.

جدول (۵): میانگین میزان تناسب ابعاد فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان

متغیر	بُعد	میانگین تناسب بُعد با متغیر
فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان	یادگیری‌زدایی	۴.۶۶۷
	پرهیز از عادت‌های بد	۴.۸۰۰

منبع: نتایج حاصل از پژوهش

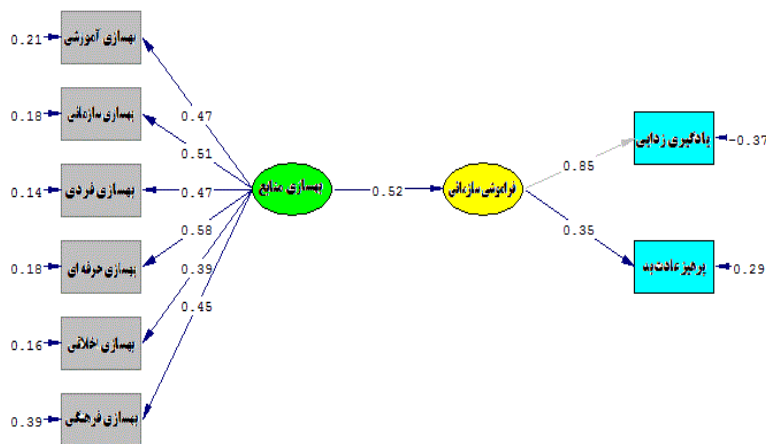
در ادامه به بررسی وضعیت فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان در سازمان های دولتی شهر کرمان پرداخته شده است. همان گونه که در جدول (۶) مشاهده می شود، با توجه به این که  $P$  - مقدار آزمون ( $0/000$ ) کوچک تر از سطح معنی داری ( $0/05$ ) است، لذا فرض صفر رد می شود. به عبارتی، با توجه به میانگین به دست آمده برای این متغیر، می توان گفت که وضعیت متغیر فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان در وضع مطلوب قرار دارد. همچنین با توجه به اینکه حد بالا و حد پایین مثبت بوده و میانگین متغیر بالاتر از حد وسط (عدد ۳) است، موکد وضعیت مطلوب این متغیر است.

جدول (۶): وضعیت متغیر فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان

متغیر	میانگین	آماره t	معناداری
فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان	۳.۵۴۵	۱۹.۸۲۲	۰.۰۰۰

منبع: نتایج حاصل از پژوهش

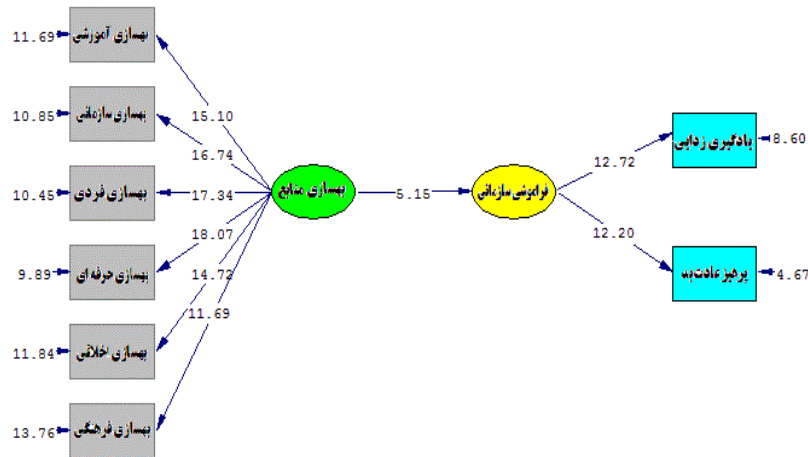
در این بخش با استفاده از رویکرد مدل یابی معادلات ساختاری مبتنی بر تحلیل مسیر، به سنجش الگوی پیشنهادی پژوهش و همچنین رابطه بین بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان پرداخته شده است که نتایج آن در ادامه آمده است (سطح معنی داری در این بخش،  $0/05$  در نظر گرفته شده است). مدل معادلات ساختاری نهایی برای سنجش رابطه بین بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان استفاده شده است. مدل نهایی در نمودار (۱) ارائه شده است. این مدل با اقتباس از برونداد نرم افزار لیزرل ترسیم شده است.



Chi-Square=628.74, df=319, P-value=0.07308, RMSEA=0.021

نمودار (۱): نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین مؤلفه های اصلی تحقیق

نتایج حاصل از سنجش معناداری داده های مدل نیز در نمودار (۲) ارائه شده است.



Chi-Square=628.74, df=319, P-value=0.07308, RMSEA=0.021

نمودار (۲): آماره t-value نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین مؤلفه‌های اصلی تحقیق

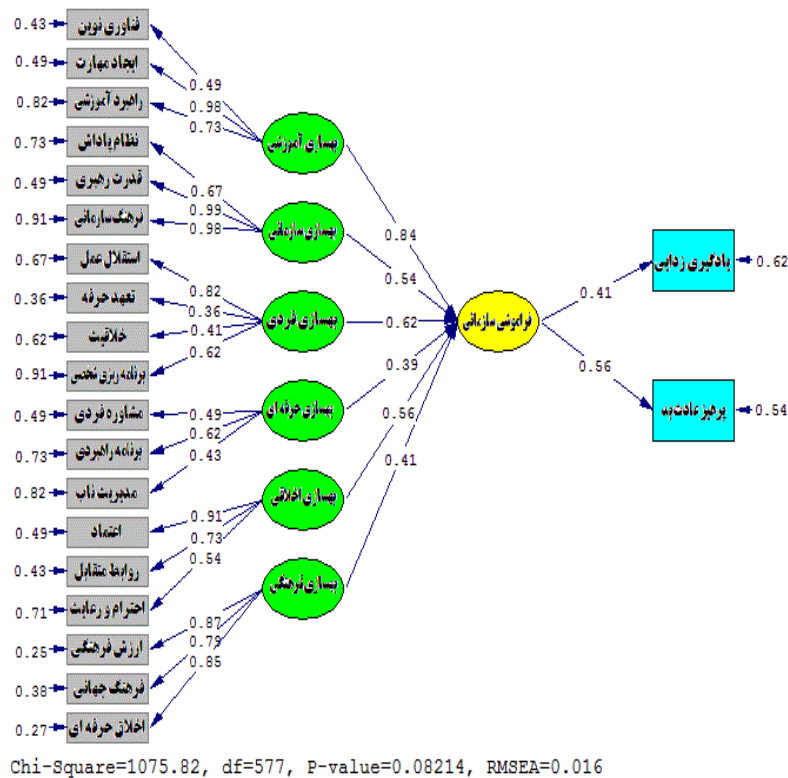
خروجی نرم‌افزار لیزرل نشان دهنده مناسب بودن الگوی پیشنهادی پژوهش است، به طوری که مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) برابر با ۰/۰۲۱ است، مقدار کای اسکور بهنجار شده (CMIN/DF) برابر با ۱/۹۷۱ است و مقدار شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۴ است. سایر شاخص‌ها برای برازش مدل پیشنهادی پژوهش در جدول (۷) آمده است.

جدول (۷): شاخص‌های برازش مدل اصلی تحقیق

شاخص	مقدار آماره	حد قابل قبول
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	۰/۰۲۱	برابر یا کوچک‌تر از ۱
کای اسکور بهنجار شده (CMIN/DF)	۱/۹۷۱	برابر یا کوچک‌تر از ۳
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۴	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)	۰/۹۳	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹۲	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	۰/۹۳	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص تاکر- لوئیس (TLI)	۰/۹۴	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش افزایشی (IFI)	۰/۹۳	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹

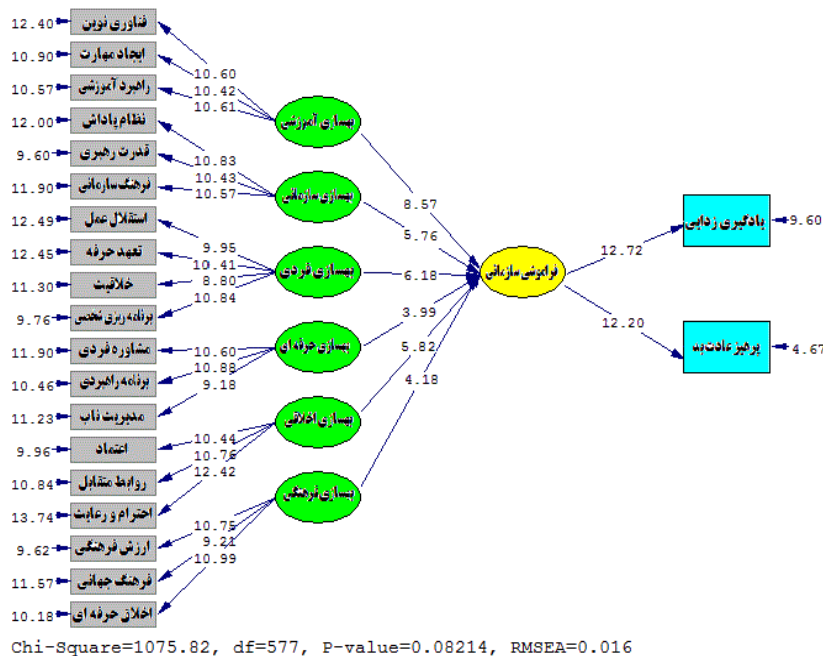
منبع: نتایج حاصل از پژوهش

مدل معادلات ساختاری نهایی برای سنجش رابطه بین عوامل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان استفاده شده است. مدل نهایی در نمودار (۳) ارائه شده است.



نمودار (۳): نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین عوامل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان

نتایج حاصل از سنجش معناداری داده‌های مدل نیز در نمودار (۴) ارائه شده است.



نمودار (۴): آماره t-value نتایج ارتباط بین عوامل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان

بر اساس نمودارهای (۳) و (۴) قدرت رابطه میان متغیرهای بهسازی آموزشی با فراموشی سازمانی برابر ۰/۸۴ محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی قوی و مطلوب و از نوع مستقیم است. آماره t آزمون نیز ۸/۵۷ بدست آمده است که بزرگ‌تر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین فرض H0 رد می‌گردد

و می‌توان گفت بین بهسازی آموزشی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنی داری وجود دارد.

خروجی نرم‌افزار لیزرل نشان دهنده مناسب بودن الگوی پیشنهادی پژوهش است، به طوری که مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) برابر با ۰/۰۱۶ است، مقدار کای اسکوئر بهنجار شده (CMIN/DF) برابر با ۱/۸۶۴ است و مقدار شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۵ است. سایر شاخص‌ها برای برازش مدل پیشنهادی پژوهش در جدول (۸) آمده است.

جدول (۸): شاخص‌های برازش مدل اصلی تحقیق

شاخص	مقدار آماره	حد قابل قبول
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	۰/۰۱۶	برابر یا کوچک‌تر از ۱
کای اسکوئر بهنجار شده (CMIN/DF)	۱/۸۶۴	برابر یا کوچک‌تر از ۳
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۵	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)	۰/۹۶	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹۶	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	۰/۹۷	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص تاکر- لوئیس (TLI)	۰/۹۸	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش افزایشی (IFI)	۰/۹۷	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹

منبع: نتایج حاصل از پژوهش

## ۵. نتیجه‌گیری

در سالیان نه چندان دور تفکر اصلی بر این بود که یادگیری، کار و زندگی از هم منفک و جدا هستند. به همین دلیل آموزش هنگامی بهینه و درخور محسوب می‌شد که قبل از آغاز فعالیت کاری به افراد داده می‌شد. در این نظریه آدمی زمانی را برای آموزش صرف می‌کرد و سپس به سمت کار و زندگی حرکت می‌نمود و دیگر برای آموزش زمانی نداشت. در حال حاضر این تفکر در جامعه جهانی و در عرصه‌های مختلف جایگاهی ندارد و آموزش جزء جدانشدنی وجود آدمی گردیده است. هر سازمان برای نیل به اهداف خود به کارکنانی فعال و قابل انعطاف با شرایط مختلف نیاز دارد. هنگامی که سازمان به اجرای سیستم‌های پویای آموزش و بهسازی نیروی انسانی اهتمام بورزد، نیروی انسانی عضو قابلیت انعطاف‌پذیری با شرایط مختلف سازمان را پیدا خواهد کرد، به عبارت دیگر آموزش و بهسازی اقدامی کارآمد از سوی مدیر سازمان در جهت بالا بردن سطح شایستگی اعضای سازمان است. در این پژوهش مدل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در جهت کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان از طریق مطالعات اکتشافی و نظرسنجی از خبرگان مورد شناسایی قرار گرفت و سپس در قالب الگوی طراحی شده در جامعه آماری مورد نظر به آزمون گذاشته شد. نتایج حاصله از آزمون الگو نشان داد که مدل بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی دارای برازش مطلوبی است؛ بدین معنی که مدل طراحی شده، الگوی مناسبی است. همچنین با توجه به میانگین به دست‌آمده برای متغیرهای بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی در جهت کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان می‌توان گفت که این متغیرها در سطح بیش‌تر از رضایت بخش قرار گرفته‌اند. نتایج حاکی از آن است که بین بهسازی منابع انسانی مبتنی بر معیارهای اسلامی با فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد. براساس نتایج حاصل از تحلیل عاملی، تعداد ۱۹ زیر مؤلفه (شاخص) مربوط به بهسازی منابع انسانی در ۶ عامل خلاصه شده‌اند. این نتایج با یافته‌های یاتیم و رویز (۲۰۲۰)، دراگانیدیز و منتزا (۲۰۱۹)، خرده‌گیر و همکاران (۱۳۹۶) که نشان داد تحلیلی شناسایی راهکارهایی است که با تمرکز بر آن می‌توان ساز و کار توسعه پایدار را در سازمان نهادینه و در سایه آن به افزایش بهره‌وری سازمان امیدوار گردید. تمرکز بر آموزش حین خدمت، توسعه حرفه‌ای، نهادینه شدن تغییر و نوآوری، به کارگیری فناوری اطلاعات و تمرکز بر استقرار سیستم‌های مدیریت عملکرد به عنوان پنج عامل مهم در راستای تحقق اهداف ذکر شده در این مطالعه مورد

بحث و بررسی قرار گرفته است و با یافته‌های وتون و کنس استون (۲۰۱۰)، بروکبانک و اولریچ (۲۰۲۰)، علوی (۱۳۹۷) که نشان داد استفاده از فناوری‌های پیشرفته و همچنین فناوری ارتباطات و استفاده از روش‌های منعطف آموزشی با توجه به بحران اقتصادی ایجاد شده و وضعیت اقتصادی کشور در یادگیری توسعه منابع انسانی موثر است. در نهایت استفاده از محیط یادگیری مجازی منعطف و در هم آمیخته، مجموعه‌ای از فرصت‌های مدیریتی را برای گسترش بهسازی منابع انسانی با توسعه معارف فنی و اخلاقی به وجود می‌آورد همخوان و همسو است. بر اساس نتایج بدست آمده پیشنهادات زیر ارائه شده است:

- به مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان پیشنهاد می‌گردد به بهسازی آموزشی، بهسازی سازمانی، بهسازی فردی، بهسازی حرفه‌ای، بهسازی اخلاقی، بهسازی فرهنگی و اجتماعی توجه کافی را داشته باشند چراکه توجه به این امور باعث کاهش فراموشی سازمانی آگاهانه کارکنان سازمان می‌گردد و می‌تواند به توسعه و بالندگی سازمان و تبادل دانش نیز منجر شود.

- به مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان پیشنهاد می‌گردد از نرم افزارها و سیستم‌های کنترل تخصصی در آموزش کارکنان استفاده کنند، الزامات و اجرای سیاست‌های برنامه ریزی شده برای توسعه آموزش و یادگیری کارکنان را در دستور کار قرار دهند، از پایگاه اطلاعاتی مکانیزه برای دستیابی به نیازهای آموزشی و یادگیری مناسب کارکنان استفاده کنند، در ظرفیت پذیرش آموزش‌های فنی و حرفه‌ای با نیازهای مهارتی و دانش شغلی افراد تناسب ایجاد کنند، فعالیت‌های تحقیق و توسعه به طور مستمر و دائمی انجام دهند، مدیران و کارکنان هر بخش نشست‌های منظمی در زمینه توجیه مهارت‌های نوآورانه و دانش شغلی برگزار کنند، برنامه ریزی‌های واقع بینانه و مفیدی در جذب سرمایه‌های داخلی و خارجی داشته باشند، سیاست گذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها در بخش آموزش نیروی انسانی را به طور شفاف عملیاتی کنند

- به مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان پیشنهاد می‌گردد رویه‌ها و خط مشی‌های منظمی جهت فعال سازی نظام پاداش و جبران خدمات کارکنان داشته باشند، رفتارها و فعالیت‌های شغلی شایسته پاداش به طور شفاف برای کارکنان شرح دهند، از کارکنان خود حمایت‌های مادی و معنوی کرده و آنها را به انجام درست امور تشویق کنند، در تصمیم‌گیری‌های سازمانی کارکنان را مشارکت دهند، بر اساس ارزش‌های بنیادین تصمیم‌گیری کنند، به هریک از کارکنان در جهت بهبود کیفیت کار خود فرصت دهند.

- به مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان پیشنهاد می‌گردد نسبت به انجام وظایف شغلی خود احساس آزادی عمل یا استقلال کنند تاثیر مثبت در کار را در افراد سازمان خود به وجود آورند، در وظایف شغلی و کاری خود احساس مسئولیتی لازم را داشته باشند، به تدوین ضوابط و مقررات سازمان در جهت مسئولیت‌پذیری سازمانی در قبال مراجعه کنندگان اهمیت دهند، احساس تعلق شدید و پیوند عاطفی عمیقی به شغل خود داشته باشند، مکانیزم مشخصی برای توسعه مستمر و اجرای ایده‌ها و تفکرات افراد به وجود آورند، نقل و انتقال دانش و نوآوری را از طریق تبادل ایده‌های بکر و کارآفرین انجام دهند.

منابع

اتابکی، مژگان؛ ایمانی گله پردسری، محمدتقی؛ ربیعی، علی. (۱۳۹۴). ارائه چارچوب استراتژیک آموزش و بهسازی سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی. فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، شماره ۷، صص ۵۳-۷۰.

احمدی، امید، کمالیان، امین رضا، یعقوبی، نورمحمد، قاسمی، محمد، جلالی، سیدسعید. (۱۳۹۷). طراحی مدل بهسازی عملکرد کارکنان در وزارت کشور با رویکرد داده بنیاد. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، دوره ۶، شماره ۴، صص ۱-۳۴.

اسدی، مهدیه، یزدانی، حمیدرضا، مقدم زاده، علی، زارعی متین، حسن. (۱۳۹۸). طراحی فرامدلی برای توسعه استراتژیک منابع انسانی براساس الگوی سیپ با مرور هدف‌مند مطالعه‌های پیشین. فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال دهم، شماره ۴۰، صص ۳-۳۶.

اورک، ناهید؛ ناظم، فتاح؛ ایمانی، محمدتقی. (۱۳۹۸). بررسی رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری در تبیین روابط بین سبک‌های رهبری، یادگیری سازمانی، عملکرد سازمانی و فراموشی سازمانی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، شماره ۴۹، صص ۹-۲۷.

ایمان زاده، علی؛ جعفریان، وحیده. (۱۳۹۸). هویت حرفه‌ای دانشجویان تحصیلات تکمیلی آموزش و بهسازی منابع انسانی دانشگاه تبریز: مطالعه پدیدار شناختی. فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی « شماره ۲۰ (۲۴) صص ۵۷-۸۰.

بردبار، غلامرضا، فلاحی، محمد باقر. (۱۳۹۷). تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر فراموشی سازمانی آگاهانه (مورد مطالعه: کارکنان شرکت البرز دارو). فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره ۸، شماره ۳ - شماره پیاپی ۲۹، صص ۶۹-۹۰.

حسن زاده، رضا، سید عباس زاده، میر محمد، قلاوندی، حسین. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مدیریت دانش با بهسازی منابع انسانی از دیدگاه کارکنان اداری دانشگاه ارومیه. فصلنامه تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه، سال چهارم، شماره ۴۸، صص ۶۰۵-۶۲۱.

حسین پور، داوود، قربانی پاچی، عقیل. (۱۳۹۶). تأثیر راهبردهای توسعه منابع انسانی بر اثربخشی سازمانی با نقش میانجی اعتماد متقابل و رضایت شغلی کارکنان در سازمان ورزش و جوانان استان مازندران، پژوهش های مدیریت راهبردی، سال بیست سوم، شماره ۶۵، صص ۴۵-۷۵.

حسینی حسین آباد، سید محمد، (۱۳۹۳) بررسی رابطه بین توسعه منابع انسانی و اثربخشی سازمانی در بیمه ایران، اولین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار، تهران، موسسه آموزش عالی مهر ارونند، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار. خرده گیر، سعیده، عسکری، حمید، رنجبر، مختار. (۱۳۹۶). بررسی شاخص های بهسازی منابع انسانی و تاثیر آن بر اثربخشی عملکرد کارکنان فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۸، شماره ۲ (پیاپی ۳۰)، صص ۲۴۵ - ۲۶۲.

دیبا واجاری، طلعت، عباسی، اسدالله، فتحی واجارگاه، کوروش. (۱۳۹۵). چگونه پشتیبانی مدیران را برای آموزش و بهسازی کارکنان جلب کنیم؟ فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، شماره ۱۶، صص ۱۰۱-۱۱۴.

رجیبی، مریم، حسینی، محمد، مهاجران، بهناز. (۱۳۹۵). بررسی نقش فعالیت های توسعه منابع انسانی بر نوآوری کارکنان با آزمون نقش میانجی مدیریت دانش و یادگیری سازمانی. فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره ۶، شماره ۳، صص ۱۵۱-۱۷۸. زارعی متین، حسن (۱۳۹۱). مدیریت منابع انسانی. قم: مؤسسه بوستان کتاب (مرکز چاپ و نشر دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم).

سلطانی، محمدرضا. سلیمان تبار، مصطفی، (۱۳۹۴) بررسی عوامل مؤثر بر توسعه منابع انسانی با رویکرد نهادی. فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع). سال هفتم، شماره ۱۳، ۷۱-۵۸. سلیمانی نژاد، عادل، آدینه زاده، صدیقه، (۱۳۹۰) معرفی اثربخشی سازمانی و الگوهای آن. نشریه مدیریت و کارافرنی. ۹۱، ۴۷-۵۵.

شاکر اردکانی، محمد، صابری، عطیه، ملک زاده، غلامرضا. (۱۳۹۹). الگوهای ذهنی مدیران سازمان های دولتی درباره عوامل پیش برنده فراموشی سازمانی با روش کیو. فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره ۱۱، شماره ۱ - شماره پیاپی ۴۱ صص ۷۵-۹۸. علوی، محمد. (۱۳۹۷). بررسی راهکارهای بهسازی و توسعه منابع انسانی در سازمان های اداری. فصلنامه معارف اسلامی و مدیریت، دوره ۴، شماره ۸، صص ۴۳-۷۴.

معیدفر، ناصر. (۱۳۹۷). بررسی تاثیر بهسازی نیروی انسانی بر فراموشی سازمانی هدفمند معلمان مقطع متوسطه دره دوم شهرستان ایزه. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه بین المللی امام خمینی.

مهدی، رضا. (۱۳۹۳). تحلیل وضعیت آموزش و بهسازی منابع انسانی بنگاه ها از منظر مسئولیت اجتماعی. فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی سال اول، شماره ۲.

نقی پوراصل، رضا. آفرینش خاکی، اکبر. حمیدی، مهرزاد، (۱۳۹۴) ارتباط فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان. پژوهش های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۷(۲)، صص ۶۷-۵۷.

هاشمی، سید حامد، اکرادی، احسان، یوسفی، مینو. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی بر مدیریت دانش و نوآوری سازمانی. فصلنامه مطالعات دانش شناسی، دوره ۲، شماره ۸، صص ۱-۲۰.

یاسینی، علی، صیدی، زینب، شیری، فاطمه، احمدی، بهروز. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین توسعه منابع انسانی و بهره وری شغلی با بکارگیری فناوری اطلاعات مورد مطالعه: کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان ایلام. کنفرانس بین المللی علوم انسانی و مطالعات رفتاری، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.

جعفری علی اکبر (۱۴۰۲). آموزش و بهسازی منابع انسانی برای ایجاد تحول در سازمان های دولتی. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۷(۲۶)، ۸۲۸-۸۴۰.

Absar, M. M. N., Nimalathasan, B., & Jilani, M. M. A. K. (2010). Impact of HR Practices on Organizational Performance in Bangladesh. [Article]. International Journal of Business Insights and Transformation, 2 (3), pp.15-19.

- Aramburu, N., & Sáenz, J. (2011). Structural capital, innovation capability, and size effect: an empirical study. *Journal of Management and Organization*, 3 (17), 307-325.
- Ben-Roy, Do., Pi-Wen, Yeh, & Madsen, Jean (2016). Exploring the relationship among human resource flexibility, organizational innovation and adaptability culture. *Chinese Management Studies*, 4 (10), pp.233-254.
- Brockbank, W., & Ulrich, M,(2020). Investigating the relationship between human resource improvement and conscious organizational forgetfulness of Hungarian airline employees. *Management Learning*, No.4, pp. 37-56.
- Castro, G. M., Delgado-Verde, M., Amores-Salvadó, J. & Navas-López, J.E. (2013). Linking human, technological, and relational assets to technological innovation: exploring a new approach. *Knowledge Management Research & Practice*, 2 (11), pp. 123-132.
- Chen . M & Hang C.(2009). Assessing knowledge management capabilities in relation to strategic human resource improvement methods and performance and innovation related to knowledge production in Taiwanese companies. *Human Resource Planning*, 33(6), pp.91-132.
- Chen, Y. & Huang, H. (2012). "Knowledge management fit and its implications for business performance: A profile deviation analysis". *Knowledge-Based Systems*, doi:10.1016/j.knosys.2011.11.012
- Ciabuschi, B., & Martin, O. (2012). Knowledge ambiguity, innovation and subsidiary performance. *Baltic Journal of Management*, 2 (7), pp.143-166.
- Damanpour, F., & Marguerite S. (2008). Characteristics of innovation and innovation adoption in public organizations: Assessing the role of managers. *Journal of public administration research & theory*, 19, pp.495-522.
- Draganidis, F.& Mentzas, G,(2019). Analyzing the Relationship between Human Resource Improvement and Dimensions of Conscious Organizational Forgetfulness of Bosnia and Herzegovina University Staff. *Business Horizons*, 67, pp. 235-245.
- Pastor, I. M. P., Santana, M. P. P., & Sierra, C. M. (2010). Managing knowledge through human resource practices: empirical examination on the Spanish automotive industry. *International Journal of Human Resource Management*, 13(21), 2452-2467.
- Yatim, F, Ruiz. P. (2020). Improving human resources is a solution for the sustainable development of the organization. 11th National Public Management Research Conference, Maxwell School, Syracuse, New York.
- Yount. M. A.,Snell,S.A.,Dean, Jr. J.W.,& Lepak, D.P. (2011). Human resource management, Manufacturing Strategy, and fir performance. *Academy of management Review*,36(4),836-866.
- Kutieshat, R.; Farmanesh, P. (2022). The Impact of New Human Resource Management Practices on Innovation Performance during the COVID 19 Crisis: A New Perception on Enhancing the Educational Sector. *Sustainability* 14, 2872. <https://doi.org/10.3390/su14052872>



## **Improving human resources based on Islamic criteria to reduce conscious organizational forgetfulness of employees of government organizations in Kerman city**

The current research was carried out with the aim of designing a human resources improvement model based on Islamic criteria in order to reduce the conscious organizational forgetfulness of employees of government organizations in Kerman city. The statistical population of this research consists of two groups, the first group includes experts who are familiar with the theories of improving human resources based on Islamic criteria and reducing the conscious organizational forgetfulness of employees, whose number is unknown and scattered throughout the country, and how they are selected selectively. and in this research, in the section of compiling and designing the model, their opinion has been used, and the second group includes all the employees of government offices in Kerman city (29,697 people), who are busy performing their duties in all government offices of this city, according to Cochran's formula 380 One of them was selected as a sample. The methodology of conducting a descriptive-survey research and in the field of data collection from human resource improvement questionnaires based on Islamic criteria and conscious organizational forgetfulness of employees, whose validity is 0.92, 0.91, and reliability respectively. 0.98.2, 0.93.7 are used. According to the average obtained for the human resources improvement variables based on Islamic criteria in order to reduce the conscious organizational forgetfulness of the employees of government organizations in Kerman city, it can be said that these variables are at a more than satisfactory level.

**Keyword:** improvement of human resources, Islamic standards, conscious organizational forgetfulness of employees, Kerman city.