

بررسی رابطه معنویت کارکنان با عملکرد شغلی در کلانتری‌های فاتب

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۰/۲۴ تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۵/۲۱

محمدجواد کاملی^۱، صدیقه طوطیان اصفهانی^۲، حمزه ببریان^۳

چکیده

امروزه، ماهیت کار تغییر کرده و در نتیجه ارتباط بین مدیران و کارکنان نیز دگرگون شده است. با برخورداری از معنویت، مدیران نه تنها می‌توانند عملکرد را در محیط کار یا سازمان خود بهبود بخشند، بلکه مهم‌تر از آن، می‌توانند محیطی را فراهم کنند که کارکنان از یک رضایت درونی برخوردار شوند؛ از این‌رو، هدف این پژوهش شناسایی رابطه معنویت کارکنان با عملکرد شغلی در کلانتری‌های فاتب می‌باشد. روش تحقیق بر مبنای هدف، کاربردی و بر اساس گردآوری داده‌ها، توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل تمام کارکنان کلانتری-های شهر تهران می‌باشد که تعداد ۳۳۵ نفر بر اساس فرمول کوکران به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. روش گردآوری داده‌ها، کتابخانه‌ای و میدانی است. ابزار تحقیق، پرسشنامه‌های محقق‌ساخته است که روایی آن از طریق خبرگان و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ با عدد ۰/۸۵، تأیید شد. سپس، داده‌ها به‌وسیله نرم‌افزار Spss و آزمون‌های کلموگروف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی اسپیرمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین معنویت کارکنان با عملکرد شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها:

معنویت، عملکرد شغلی، کلانتری، معنویت، کارکنان انتظامی.

۱- دانشیار گروه منابع دانشگاه علوم انتظامی امین

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق (نویسنده مسئول)، tootian_ir@yahoo.com

۳- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و فرماندهی دانشگاه علوم انتظامی امین.

مقدمه

از جمله مسائلی که همواره ذهن انسان‌ها، دولت‌ها و ملت‌ها را به خود مشغول داشته است، اشتغال است. هرچند شغل و حرفه به ظاهر، به بُعد اقتصادی- معیشتی انسان-ها مربوط می‌شود، ولی با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. از جمله پیامدهای بهبود محیط کار در سازمان این است که سازمان‌هایی که تدابیری در جهت بهبود محیط کار در نظر دارند و به آنها عمل می‌کنند، رضایت شغلی بالایی دارند؛ همچنین، معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت و تأخیر کمتری از طرف کارکنان خود مواجه هستند و در موارد زیادی، سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان فراتر از وظایف مقرر شده تلاش نمایند و این مسئله، به خصوص در مشاغل حساس، دارای اهمیت بیشتری است (مهدوی، ۱۳۹۰: ۱۲). معنویت به عنوان یکی از ابعاد انسانیت، شامل آگاهی و خودشناسی می‌شود. بیلوتا معتقد است: معنویت، نیاز فراتر رفتن از خود در زندگی روزمره و یکپارچه شدن با کسی غیر از خودمان است، این آگاهی ممکن است منجر به تجربه‌ای شود که فراتر از خودمان است (غباری‌بناب و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۲۸). به طور کلی، تغییرات بنیادینی در محیط کار در حال شکل‌گیری است و معنویت^۱ یکی از موضوعات اساسی خواهد بود. ایجاد معنویت در کار دارای مزایای بسیاری برای مدیریت کارکنان و سازمان است. معنویت، ماهیت کار را تغییر می‌دهد. افراد به دنبال معنا در کارشان هستند و در جستجوی راهی هستند که زندگی کاریشان را با معنویت پیوند بزنند و با بصیرت و هدفی هماهنگ شوند که فراتر از به دست آوردن پول است. معنویت، افراد را در کارشان نیرومند می‌سازد. همان‌طور که ماهیت کار تغییر کرده، ارتباط بین مدیران و کارکنان نیز دگرگون شده است. امروزه، مدیران راهنماهایی هستند که به خلق معنا و هدف برای همکارانشان کمک می‌کنند. با برخورداری از معنویت، مدیران نه تنها می‌توانند بهره‌وری را در محیط کار یا سازمان خود بهبود بخشند، بلکه مهم‌تر از آن، می‌توانند محیطی را فراهم کنند که کارکنان

از یک رضایت درونی برخوردار شوند (کاظمی، ۱۳۸۳: ۲۶). تغییر در ماهیت کار، به تغییر در ماهیت سازمان‌ها منجر شده است. سازمان‌ها به تدریج از محیط کوچک فعالیت اقتصادی و اجتماعی محض، تبدیل به مکان‌هایی برای بالندگی معنوی می‌شوند. سازمان‌هایی که برای کارکنان خود فرصت‌هایی برای پرورش معنوی فراهم می‌کنند، از آن سازمان‌هایی که چنین فرصت‌هایی را فراهم نمی‌کنند، موفق‌تر هستند. در چنین شرایطی، کلانتری‌ها نیز از این امر مستثنی نبوده و ارتقاء معنویت می‌تواند بر عملکرد سازمانی تأثیر گذارد؛ به همین دلیل، محققان در این پژوهش به دنبال پاسخ این سؤال هستند که آیا بین معنویت کارکنان با عملکرد شغلی در کلانتری‌های فاتب رابطه معناداری وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

تعریف و ابعاد معنویت کاری

اغلب از عواطف و معنویت به عنوان «جعبه‌های سیاه» یاد می‌شود؛ موضوعاتی که ما به خوبی آنها را درک نمی‌کنیم. در واقع، چنین اصطلاحاتی واضح نبوده و نمی‌توان تعاریف مشخصی برای آنها ارائه نمود. با این اوصاف، معنویت دارای ماهیتی شخصی است و همین امر موجب شده است که دیدگاه‌های چندگانه‌ای در مورد آن به وجود آید. بعضی‌ها معنویت را برخاسته از درون انسان می‌دانند و می‌گویند معنویت چیزی فراتر از قواعد مذهبی است و مربوط به جریان معنابخشی و خودیابی درونی است که بدون توجه به مذهب افراد، در وجود آنها شکل می‌گیرد. طرفداران این دیدگاه، معنویت را به صورت احساس اصلی فرد در مورد ارتباط با درون خود، دیگران و کل جهان نیز تعریف کرده‌اند (کاظمی، ۱۳۸۳: ۳۱). مفهوم‌سازی معنویت در محیط کار، در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی مطرح می‌باشد (میلیمان^۱، ۲۰۰۳: ۴۴۷-۴۲۶) که در این جا به توضیح مختصر هر یک می‌پردازیم:

۱- سطح فردی (کار با معنا)

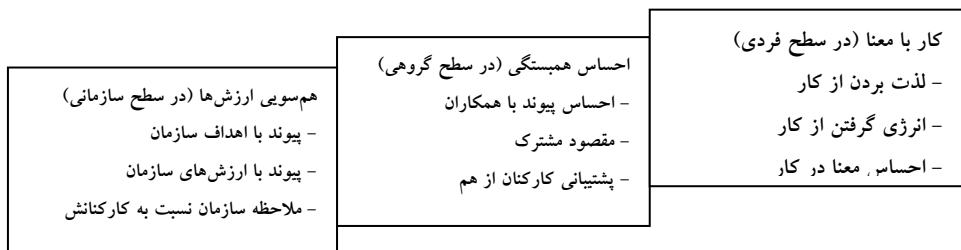
یکی از ابعاد اساسی و بنیادین معنویت در محیط کاری، احساس معنا دار بودن و هدف داشتن در کار است. این بُعد، بر چگونگی تعامل کارکنان با کار روزانه‌شان در سطح فردی اشاره دارد. معنویت در محل کار در بعد فردی در برگیرنده مفروضاتی است که در ذات شخص نهفته است و به شکل تمایل به درگیر شدن در فعالیت‌هایی است که به زندگی‌اش معنای بیشتری می‌بخشد. از منظر این بُعد، معنویت در سازمان تنها این نیست که کار مورد علاقه و چالش‌برانگیز باشد، بلکه باید در جستجوی معنا و هدفی عمیق‌تر در کار بود (سلاجقه، ۱۳۸۹: ۴).

۲- سطح گروهی (احساس همبستگی)

این بُعد از معنویت، در سطح گروهی اتفاق می‌افتد و بر تعامل بین کارکنان تأکید دارد و در حقیقت احساس نوعی پیوند و احساس همبستگی عمیق با دیگران است که شامل تعاملات بین کارکنان، ارتباطات ذهنی و احساس معنوی بین کارکنان در گروه‌های کاری می‌باشد (سلاجقه، ۱۳۸۹: ۴).

۳- سطح سازمانی (هم‌سویی ارزش‌ها)

بعد دیگر معنویت در محیط کار، تجربه یک حس قوی از هم‌سویی بین ارزش‌های فردی کارکنان با رسالت، مأموریت و ارزش‌های سازمان است؛ به این معنا که افراد باور دارند مدیران و کارکنان در سازمان دارای ارزش‌های مرتبط و یک نوع وجدان کاری قوی هستند و سازمان نسبت به رفاه کارکنان و همبستگی آنان توجه دارد (سلاجقه، ۱۳۸۹: ۴).



شکل ۱: ابعاد معنویت کاری (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳: ۴۲۸)

ضرورت به کارگیری معنویت کاری

معنویت در سازمان، قاعده نوینی است که می تواند نیروی قدرتمند و ژرف را برای زندگی افراد به ارمغان آورد. این نیروی قدرتمند، زمانی حاصل خواهد شد که زندگی کاری با زندگی معنوی کارکنان پیوند یابد. با چنین نیرویی، کارکنان حتی با صد هزار ساعت کاری، می توانند کاری لذت بخش تر، متوازن تر و معنادارتر داشته باشند. یکپارچه سازی معنویت با زندگی کاری، باعث می شود که افراد رضایت بیشتری از کارشان داشته باشند و وقتی از محیط کاری خارج و وارد زندگی خانوادگی و جامعه می شوند، در حالی که قانع شده اند، به جای گریز از یکدیگر، به یاری هم بشتابند. به دلیل این یکپارچگی و تلفیق، ممکن است سازمان با افراد اخلاقی تر و مولدتر، به سودآوری بیشتری دست یابد. افزون بر این، «معنویت در محیط کار می تواند برای سازمان ها، انسانیت و برای اجتماع، فعالیت و برای محیط، مسئولیت به ارمغان آورد. این مهم ترین وظیفه ای است که جامعه کنونی ما در نخستین دهه هزاره جدید با آن روبه روست» (عبدلی، ۱۳۹۲: ۴۷).

به طور کلی، ضرورت و چرایی به کارگیری معنویت در نهاد کارکنان در سازمان را می توان در موارد زیر بر شمرد:

- معنویت در کار، درک و شناسایی این حقیقت است که بُعدی از زندگی کارکنان، درونی و باطنی است که قابل پرورش است و به واسطه انجام کارهای با معنا، در زندگی اجتماعی پرورش می یابد.

- کارکنان هوشمند امروزی، سازمان هایی را برای کار برمی گزینند که تنها برای گذراندن زندگی کاری آنان نباشد، بلکه در یافتن خویشتن کامل خود در کار، آنان را یاری کند؛ یعنی یافتن ارتباط بین آنچه که انجام می دهند و بین آنچه که باید انجام بدهند و اینکه آنان چه کسانی هستند. آنچه امروزه به اثبات رسیده، این است که برای حل دغدغه های کاری، راه حل های قدیمی کاربرد دارند. کارکنان در سازمان به دنبال چیزی بیش از ارضای نیازهای مادی هستند. آنها باور دارند که سازمان از آنها مراقبت می کند و نسبت به مسائل آنها حساس است؛ محیط و جو سازمان را

مثبت درک می‌کنند و نسبت به بهتر انجام شدن کارها و بهبود تصویر سازمان حساس هستند. این کارکنان با کمک مشتاقانه به دیگران، به‌ویژه آنان که مشکلاتی مرتبط با کار دارند، سبب می‌شوند عملکرد کلی سازمان بهبود یابد. به احتمال قوی این کارکنان در صورت لزوم قادرند بیش از حد مرسوم کار کنند؛ دارای وجدان کاری زیاد هستند؛ کمتر از شرایط سخت کاری شکایت می‌کنند و مبادرت به اقداماتی می‌نمایند که تصویر سازمان را در اجتماع بهبود بخشند (غباری‌بناب و همکاران، ۱۳۸۶: ۷۳).

- هر سازمانی با نیروی انسانی ایجاد می‌شود و بدون آن، هیچ سازمانی توانایی ادامه حیات را نخواهد داشت؛ بنابراین شناخت نیازها، انگیزه‌ها و عوامل بهبود عملکرد کارکنان نه تنها لازم می‌باشد، بلکه برای اتخاذ سیاست‌های صحیح، راهبردهای مناسب و برنامه‌های مؤثر، ضروری است. در مدل معنویت سازمانی، بهره‌وری فرد افزایش پیدا می‌کند، فرد نسبت به سازمان متعهد می‌شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین می‌شود، روحیه فرد افزایش می‌یابد، از زندگی راضی است و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش می‌بیند. از طرف دیگر، عدم توجه به شرایط محیط کار، موجب کاهش روحیه کارکنان می‌شود و روحیه پایین در کار، بسیار نامطلوب است. از طرف دیگر، معنویت در کار و سازمان به عنوان احساس خاص برای انرژی دادن به افراد جهت انجام دقیق کارها در نظر گرفته می‌شود و میان معنویت در سازمان و عملکرد سازمانی، ارتباط مستقیمی وجود دارد. معنویت، سبب بهبود عملکرد می‌شود. بسیاری از اقدامات شرکت‌ها برای تغییر و بهبود در دو دهه اخیر، از قبیل کوچک‌سازی، مهندسی مجدد، تعلیق، اخراج از کار و غیره، سبب تضعیف روحیه و نوعی سردرگمی معنوی کارکنان شده است. جهانی شدن، حرکت به سمت سازمان‌های دانشی، رشد تقاضای کارکنان برای محیط‌های کاری غنی و پرورش‌دهنده و نیز کار معنادار، این فشارها را بیشتر کرده است. در واقع، این‌طور به نظر می‌رسد که کارکنان در مشاغل خود به دنبال چیزی بیش از پاداش‌های اقتصادی هستند. خودشکوفایی و بروز خود در زمینه قابلیت‌ها و توانمندی‌های

فردی با ورود معنویت به سازمان مفیدتر خواهد بود (سپکل، ۲۰۱۴: ۱۳۱). در مجموع، اهمیت و ضرورت معنویت در سازمان آن چنان است که می تواند برای سازمان ها، انسانیت و برای اجتماع، فعالیت و برای محیط، مسئولیت را به ارمغان آورد (سلیمی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۴).

تعریف عملکرد و مؤلفه های ارزیابی عملکرد

عملکرد سازمان، اصطلاحی است که تمامی جنبه های اقتصادی و اجرایی را در برمی گیرد. عملکرد، تقریباً شامل تمامی اهداف رقابت پذیری و تعالی تولید است و به هزینه، انعطاف پذیری، سرعت، قابلیت اعتماد یا کیفیت مربوط می شود. به علاوه، عملکرد چتری است برای تعالی، سوددهی و بهره وری و همچنین، عوامل دیگری همچون کیفیت، سرعت و انجام به موقع خدمات و انعطاف پذیری را در برمی گیرد (ایزدی سعدی، ۱۳۹۳: ۶۵).

عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام مأموریت ها، وظایف و فعالیت های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آنها اطلاق می شود. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی و یا فراتر رفتن از آنها و انجام مسئولیت هایی که سازمان به عهده دارد. سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند حصول اطمینان از اینکه یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می شود. در تعریفی از سنجش عملکرد، بر چگونگی مدیریت و ارزش آفرینی تأکید دارد: «ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان ها و ارزش آفرینی آنها برای مشتریان و دیگر بهره وران» (آماراتونگا و بالدري^۱، ۲۰۰۲: ۲۱۷). در سنجش عملکرد، دو رویکرد عمده وجود دارد: عینی و ذهنی. هر دو رویکرد دارای محاسن و معایب خاص خود هستند. مقیاس های عینی، بیشتر واقعی هستند؛ اما از نظر قلمرو پوششی، محدود به داده های مالی هستند و دیگر ابعاد سازمانی را تبیین نمی کنند. از سوی دیگر، مقیاس های ذهنی، کمتر واقع گرا هستند؛ اما توصیفی غنی از

اثر بخشی سازمان ارایه می‌کنند. این مقیاس‌ها اجازه می‌دهند که دامنه وسیعی از سازمان‌ها در صنایع مختلف مورد مقایسه قرار گیرند (آلن^۱ و همکاران، ۲۰۰۸: ۲۰).

عملکرد سازمانی یکی از مهم‌ترین سازه‌های مورد بحث در پژوهش‌های مدیریتی است و بدون شک مهم‌ترین معیار سنجش موفقیت در شرکت‌های تجاری و سازمان‌های دولتی به حساب می‌آید. به‌طور کلی، شاخص‌های عملکرد سازمانی به دو دسته عینی و ذهنی قابل تقسیم است. شاخص‌های عینی عملکرد سازمانی، شاخص‌هایی است که به صورت کاملاً واقعی و بر اساس داده‌های عینی اندازه‌گیری شود. از جمله شاخص‌های عینی عملکرد سازمانی، می‌توان به شاخص‌های سودآوری نظیر بازده دارایی، بازده حقوق صاحبان سهام، بازده سرمایه‌گذاری و سود هر سهم، و بازده سهام اشاره کرد. شاخص‌های ذهنی عملکرد سازمانی، بیشتر شاخص‌هایی را شامل می‌شود که بر مبنای قضاوت گروه‌های ذینفع سازمان شکل می‌گیرد. از جمله این شاخص‌ها، می‌توان به رضایتمندی مشتریان، رضایتمندی کارکنان، موفقیت در ارائه محصولات جدید و سایر موارد اشاره کرد (دعایی و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۸).

معمولاً صاحبان شرکت‌ها از ارائه اطلاعات واقعی مربوط به عملکرد سازمانی خود به محققان خودداری می‌کنند. از این‌رو، در بسیاری از تحقیقات، از معیارهای ذهنی برای ارزیابی عملکرد استفاده شده است. به‌علاوه، شواهد تحقیقی بسیاری نشان می‌دهد که ادراک مدیران از عملکرد شرکت‌شان، با نتایج ارزیابی عملکرد واقعی شرکت با معیارهای عینی کاملاً سازگار است (دیس و پرد^۲، ۱۹۸۴: ۵۴).

به عبارت دیگر، همان‌طور که گفته شد، در سنجش عملکرد، دو رویکرد عمده عینی و ذهنی وجود دارد و هر دو رویکرد دارای محاسن و معایب خاص خود هستند. مقیاس‌های عینی، بیشتر واقعی هستند، اما از نظر قلمرو پوششی، محدود به داده‌های مالی می‌باشند و دیگر ابعاد سازمانی را تبیین نمی‌کنند. از سوی دیگر، مقیاس‌های ذهنی، کمتر واقع‌گرا هستند، اما توصیفی غنی از اثر بخشی سازمان ارایه

1- Allen

2- Dess & Beard

می‌کنند. این مقیاس‌ها اجازه می‌دهند که دامنه وسیعی از سازمان‌ها در صنایع مختلف مورد مقایسه قرار گیرند (آلن و همکاران، ۲۰۰۸: ۲۰). مطالعات متعددی در خصوص طراحی و تعیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد صورت پذیرفته است. مهم‌ترین بحث در رابطه با شاخص‌های ارزیابی عملکرد، متناسب بودن شاخص‌ها با اهداف سازمانی، هم‌سو بودن با راهبردهای سازمان، اعتبار در طول زمان و امکان بازخورد سریع و دقیق می‌باشد. سازمان‌ها، نظام‌های زیادی را برای ارزیابی عملکرد مالی توسعه داده‌اند؛ اما از دهه ۱۹۸۰، صنایع با تغییرات در نواحی غیرمالی مانند کیفیت یا رضایت مشتری تحریک می‌شدند. در گذشته، شاید سازمان‌ها اهمیت معیارهای غیر مالی را درک می‌کردند، اما قادر به ترکیب آن‌ها با گزارش‌های عملکرد مربوط به سطوح ارشد نبودند؛ چون این معیارها نسبت به معیارهای مالی از شفافیت کم‌تری برخوردارند و مدیریت ارشد، در استفاده از آنها مهارت کم‌تری دارد. پریتو و رویلا^۱ (۲۰۰۶: ۱۹) در تحقیق خود، عملکرد مؤسسه را به دو بخش مالی و غیرمالی تقسیم نمودند. هدف اصلی این مطالعه، این بود که به صورت تجربی، رابطه بین قابلیت یادگیری در سازمان‌ها را بررسی و عملکرد شرکت را به صورت مالی و غیرمالی ارزیابی کنند. تحقیق آن‌ها رابطه مثبتی را بین قابلیت یادگیری و عملکرد غیرمالی و مالی نشان داد (واگنر^۲، ۱۹۹۴: ۳۱۲). به‌طور کلی، مدل‌های مختلف، شاخص‌های متفاوتی را به منظور سنجش عملکرد با توجه به نوع وظایف سازمان‌ها ارائه نموده‌اند که خلاصه‌ای از این شاخص‌ها در جدول زیر خلاصه شده‌اند (نوع‌پسند اصیل و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۰).

1- Pritto & Royla

2- Wagner



جدول ۱: شاخص‌ها و متغیرهای عملکرد (منبع: نوع‌پسند اصیل و همکاران، ۱۳۹۳)

متغیرهای مربوط به عملکرد	سال	عنوان مدل
خلاقیت و نوآوری؛ نتایج مالی و اقتصادی	۲۰۰۵	لوئیز و دینگران
بازگشت سرمایه؛ بهره‌وری؛ رشد فروش؛ سودآوری	۲۰۰۲	آتمن-گیما
عملکرد مالی؛ عملکرد غیرمالی	۲۰۰۲	تیلسون و کالد
رضایت بهره‌وران؛ راهبردها؛ فرایندها؛ توانمندی‌ها؛ کمک بهره‌وران	۲۰۰۲	منشور عملکرد (CBP)
کیفیت؛ هزینه؛ احتیاط؛ زمان؛ تحویل به‌موقع؛ رشد آینده	۲۰۰۰	چارچوب مدوری و استیل
محصولات؛ خدمات؛ نتایج مالی	۱۹۹۶	چارچوب فرایند کسب و کار
کیفیت؛ هزینه؛ تحویل به‌موقع؛ احتیاط؛ خدمات	۱۹۹۳	مدل گاروبین
جنبه‌ی مالی؛ جنبه‌ی مشتری؛ جنبه‌ی فرایندهای داخلی؛ جنبه‌ی رشد و یادگیری	۱۹۹۲	مدل BSC
بهره‌وری؛ احتیاط؛ ارزش مشتری؛ اثاث منابع؛ دوران تولید؛ تحویل به‌موقع؛ کیفیت	۱۹۹۱	هرم عملکرد
عملکرد مالی؛ رقابت‌پذیری؛ کیفیت؛ به‌کارگیری منابع؛ احتیاط؛ نوآوری	۱۹۹۱	مدل تایچ و تعیین‌کننده‌ها
عملکرد مالی؛ عملکرد بازار (غیر مالی)	۱۹۹۰	مدل مک تیر
اثربخشی؛ کارآیی؛ کیفیت؛ بهره‌وری؛ کیفیت زندگی کاری؛ سودآوری؛ نوآوری	۱۹۸۹	مدل سینک و تانل
کیفیت؛ بهره‌وری؛ سوددهی؛ سهم بازار؛ بازگشت سرمایه؛ عملکرد کلی	۱۹۸۴	مدل دس و رایبسون

به‌طور سنتی، در سنجش عملکرد سازمانی، بیشتر رویکرد مالی به‌کار گرفته می‌شد. امروزه، دیگر این رویکرد برای سنجش عملکرد سازمانی کارساز نیست؛ زیرا شاخص‌های مالی مکمل ماهیت ماشین‌گونه سازمان‌ها و فلسفه مدیریتی وقت بود. امروزه، مقیاس‌های مالی عملکرد ارتقاء یافته، و مفهوم «ارزش‌افزوده اقتصادی» نقش غالب پیدا کرده است. بر اساس این مفهوم، تا زمانی که سود حاصله، هزینه سرمایه را پوشش ندهد، در حقیقت ارزشی برای ذینفعان خلق نکرده است. به همین دلیل، متغیرهای عملکرد را شامل کیفیت، بهره‌وری، سوددهی، سهم بازار، بازگشت سرمایه و عملکرد کلی می‌دانند (دس و رایبسون^۱، ۱۹۸۴: ۲۷۸).

پیشینه پژوهش

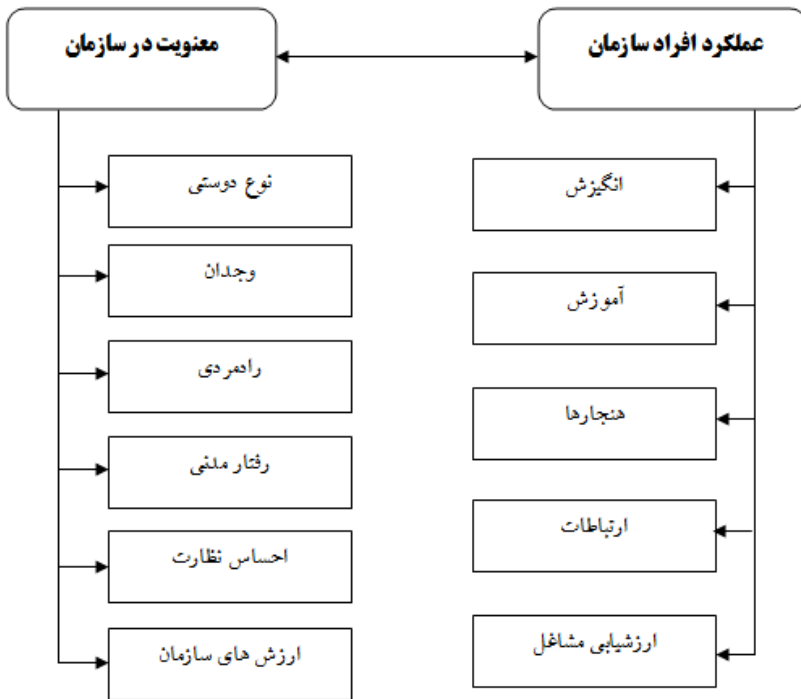
فرهنگی و دیگران (۱۳۸۵)، تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه تهران» انجام داده‌اند که تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده در قالب آزمون آماری همبستگی اسپیرمن نشان داد که میان معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی معنادار و مثبت (با ضریب همبستگی ۰/۷۱۵) وجود دارد. فتاحی و دیگران (۱۳۸۶)، پژوهشی با عنوان «معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه تهران» انجام داده‌اند که تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده در قالب آزمون آماری همبستگی اسپیرمن نشان داد که میان نوع دوستی، محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی معنادار و مثبت (با ضریب همبستگی ۰/۶۱۹) وجود دارد (فتاحی و دیگران، ۱۳۸۶).

پودساکوف و مکنزی^۱ (۲۰۰۹)، مطالعه‌ای با عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی: یک بازنگری و پیشنهاد برای تحقیقات آتی» انجام دادند. به زعم این محققین، علی‌رغم مطالعات و تحقیقات متعدد صورت گرفته در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن، مطالعات اندکی در مبانی نظری به بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی پرداخته‌اند. این پژوهش با این فرض صورت گرفته است که بروز و بهبود رفتار شهروندی سازمانی از جانب کارکنان سازمان منجر به اثربخشی و بهبود کار گروهی در سازمان و در نتیجه، بهبود عملکرد گروهی و سازمانی می‌گردد. برای این منظور، در این پژوهش ابتدا در ادبیات نظری مطالعات و پژوهش صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن بر اثربخشی و عملکرد سازمانی مورد مطالعه قرار گرفت. سپس، به بررسی شواهد و مدارک تجربی مبنی بر وجود رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی در سازمان‌ها پرداخته شد. نتایج و یافته‌های این پژوهش

نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان سازمانی را بهبود می‌بخشد و در سازمان به بروز رفتار منظم‌تر و پیشرفت کاری بیشتر کارکنان کمک می‌کند.

مدل مفهومی پژوهش

بر اساس مبانی نظری مطرح شده در این مقاله، مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر می‌باشد:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

(ترکیبی از مدل عملکرد قربان‌زاده، ۱۳۹۳؛ و مدل معنویت سلیمانی و احمدی، ۱۳۹۰)

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی:

بین معنویت در کار و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- بین نوع دوستی با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین رادمردی و گذشت با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین رفتار مدنی با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین وجدان و گذشت با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین نظارت الهی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

- میان ارزش‌های سازمانی با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش بر مبنای هدف، کاربردی و بر اساس گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است. روش گردآوری داده‌ها، کتابخانه‌ای و میدانی است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته است که روایی آن از طریق خبرگان تأیید شد و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ تأیید گردید که عدد ۰/۸۵. نشان‌دهنده تأیید پایایی آن است. روش نمونه‌گیری، طبقه‌ای بود که بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۳۳۵ نفر برآورد شد.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اصلی: بین معنویت در محیط کار با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

در این فرضیه، به جهت برآورد رابطه و تأثیر شدت معنویت در محیط کار و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ، ابتدا از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود و سپس، به تفسیر رابطه پرداخته می‌شود.

جدول ۲: ضریب اسپیرمن فرضیه معنویت در محیط کار با عملکرد کارکنان

ردیف	متغیر	مقدار آماره اسپیرمن	P-Value	جمع
۱	معنویت در محیط کار با عملکرد کارکنان	۰/۴۳۰	۰/۰۰۰	۳۳۵

در جدول شماره ۲، رابطه بین معنویت در محیط کار بر عملکرد کارکنان با توجه به نظرات ۳۳۵ نفر از افراد نمونه سنجیده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار آماره اسپیرمن (۰/۴۳۰) و سطح خطای حاصل شده کمتر از ۰/۰۱ ($P\text{-Value} < 0/01$) می‌توان چنین اذعان نمود که رابطه میان متغیرهای بالا، در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. به عبارت دیگر، فرض صفر رد می‌شود و فرض محقق پذیرفته می‌شود. بنابراین، بین معنویت و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر گفته شده، متوسط و جهت آن مستقیم و مثبت است.

آزمون فرضیه‌های فرعی:

فرضیه فرعی اول: بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

در این فرضیه، به جهت برآورد رابطه و تأثیر شدت نوع دوستی در محیط کار و عملکرد کارکنان کلانتری های تهران بزرگ، ابتدا از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می شود و سپس، به تفسیر رابطه پرداخته می شود.

جدول ۳: ضریب اسپیرمن فرضیه نوع دوستی بر عملکرد کارکنان

ردیف	متغیر	مقدار آماره اسپیرمن	P-Value	جمع
۱	نوع دوستی در محیط کار با عملکرد کارکنان	۰/۲۸۰	۰/۰۰۰	۳۳۵

در جدول شماره ۳، رابطه بین نوع دوستی در محیط کار بر عملکرد کارکنان با توجه به نظرات ۳۳۵ نفر از افراد نمونه سنجیده شده است. همان طور که مشاهده می شود، با توجه به مقدار آماره اسپیرمن (۰/۲۸۰) و سطح خطای حاصل شده کمتر از ۰/۰۱ ($P\text{-Value} < 0/01$) می توان چنین اذعان نمود که رابطه میان متغیرهای بالا، در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. به عبارت دیگر، فرض صفر رد می شود و فرض محقق پذیرفته می شود. بنابراین، بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان کلانتری های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته ضعیف و جهت آن مستقیم و مثبت است.

فرضیه فرعی دوم: بین رادمردی و گذشت با عملکرد کارکنان کلانتری های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

در این فرضیه، به جهت برآورد رابطه و تأثیر شدت رادمردی و گذشت در محیط کار و عملکرد کارکنان کلانتری های تهران بزرگ، ابتدا از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می شود و سپس، به تفسیر رابطه پرداخته می شود.

جدول ۴: ضریب اسپیرمن فرضیه رادمردی و گذشت بر عملکرد کارکنان

ردیف	متغیر	مقدار آماره اسپیرمن	P-Value	جمع
۱	رادمردی و گذشت در محیط کار با عملکرد کارکنان	۰/۳۲۰	۰/۰۰۰	۳۳۵

در جدول شماره ۴، رابطه بین رادمردی و گذشت در محیط کار بر عملکرد کارکنان با توجه به نظرات ۳۳۵ نفر از افراد نمونه سنجیده شده است. همان طور که مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار آماره اسپیرمن (۰/۳۲۰) و سطح خطای حاصل شده کمتر از ۰/۰۱ ($P\text{-Value} < 0/01$) می‌توان چنین اذعان نمود که رابطه میان متغیرهای بالا، در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. به عبارت دیگر، فرض صفر رد می‌شود و فرض محقق پذیرفته می‌شود. بنابراین، بین رادمردی و گذشت با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته بسیار ضعیف و جهت آن مستقیم و مثبت است.

فرضیه فرعی سوم: بین رفتار مدنی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

در این فرضیه، به جهت برآورد رابطه و تأثیر شدت رفتار مدنی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ، ابتدا از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود و سپس به تفسیر رابطه پرداخته می‌شود.

جدول ۵: ضریب اسپیرمن فرضیه رفتار مدنی بر عملکرد کارکنان

ردیف	متغیر	مقدار آماره اسپیرمن	P-Value	جمع
۱	رفتار مدنی با عملکرد کارکنان	۰/۴۸۴	۰/۰۰۰	۳۳۵

در جدول شماره ۵، رابطه بین رفتار مدنی بر عملکرد کارکنان با توجه به نظرات ۳۳۵ نفر از افراد نمونه سنجیده شده است. همان طور که مشاهده می شود، با توجه به مقدار آماره اسپیرمن (۰/۴۸۴) و سطح خطای حاصل شده کمتر از ۰/۰۱ (P-۱) می توان چنین ادعان نمود که رابطه میان متغیرهای بالا، در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. به عبارت دیگر، فرض صفر رد می شود و فرض محقق پذیرفته می شود. بنابراین، بین رفتار مدنی و عملکرد کارکنان کلانتری های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته متوسط و جهت آن مستقیم و مثبت است.

فرضیه فرعی چهارم: بین وجدان و گذشت با عملکرد کارکنان کلانتری های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

در این فرضیه، به جهت برآورد رابطه و تأثیر شدت وجدان و گذشت در محیط کار و عملکرد کارکنان کلانتری های تهران بزرگ، ابتدا از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می شود و سپس، به تفسیر رابطه پرداخته می شود.

جدول ۶: ضریب اسپیرمن فرضیه وجدان و گذشت بر عملکرد کارکنان

ردیف	متغیر	مقدار آماره اسپیرمن	P-Value	جمع
۱	وجدان و گذشت در محیط کار با عملکرد کارکنان	۰/۵۱۰	۰/۰۰۰	۳۳۵

در جدول شماره ۶، رابطه بین وجدان و گذشت در محیط کار بر عملکرد کارکنان با توجه به نظرات ۳۳۵ نفر از افراد نمونه سنجیده شده است. همان طور که مشاهده می شود، با توجه به مقدار آماره اسپیرمن (۰/۵۱۰) و سطح خطای حاصل شده کمتر از ۰/۰۱ (P-Value<0/0۱) می توان چنین ادعان نمود که رابطه میان متغیرهای بالا، در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. به عبارت دیگر، فرض صفر رد می شود و

فرض محقق پذیرفته می‌شود. بنابراین، بین وجدان و گذشت با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته متوسط و جهت آن مستقیم و مثبت است.

فرضیه فرعی پنجم: بین نظارت الهی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

در این فرضیه، به جهت برآورد رابطه و تأثیر نظارت الهی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ، ابتدا از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود و سپس، به تفسیر رابطه پرداخته می‌شود.

جدول ۷: ضریب اسپیرمن فرضیه نظارت الهی بر عملکرد کارکنان

ردیف	متغیر	مقدار آماره اسپیرمن	P-Value	جمع
۱	نظارت الهی با عملکرد کارکنان	۰/۳۰۳	۰/۰۰۰	۳۳۵

در جدول شماره ۷، رابطه بین نظارت الهی بر عملکرد کارکنان با توجه به نظرات ۳۳۵ نفر از افراد نمونه سنجیده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار آماره اسپیرمن (۰/۳۰۳) و سطح خطای حاصل شده کمتر از $P=0/01$ می‌توان چنین ادعان نمود که رابطه میان متغیرهای بالا، در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. به عبارت دیگر، فرض صفر رد می‌شود و فرض محقق پذیرفته می‌شود. بنابراین، بین نظارت الهی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته بسیار ضعیف و جهت آن مستقیم و مثبت است.

فرضیه فرعی ششم: میان ارزش‌های سازمانی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

در این فرضیه، به جهت برآورد رابطه و تأثیر ارزش‌های سازمانی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ، ابتدا از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود و سپس، به تفسیر رابطه پرداخته می‌شود.

جدول ۸: ضریب اسپیرمن فرضیه ارزش‌های سازمانی بر عملکرد کارکنان

ردیف	متغیر	مقدار آماره اسپیرمن	P-Value	جمع
۱	ارزش‌های سازمانی با عملکرد کارکنان	۰/۵۴۸	۰/۰۰۰	۳۳۵

در جدول شماره ۸، رابطه بین ارزش‌های سازمانی بر عملکرد کارکنان با توجه به نظرات ۳۳۵ نفر از افراد نمونه سنجیده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار آماره اسپیرمن (۰/۵۴۸) و سطح خطای حاصل شده کمتر از ۰/۰۱ ($P\text{-Value} < 0/01$) می‌توان چنین ادعان نمود که رابطه میان متغیرهای بالا، در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. به عبارت دیگر، فرض صفر رد می‌شود و فرض محقق پذیرفته می‌شود. بنابراین، بین ارزش‌های سازمانی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش‌گفته متوسط و جهت آن مستقیم و مثبت است.

بحث و نتیجه‌گیری

معنویت موجب می‌گردد که کارکنان معنای واقعی شغل خود را درک کرده و برای شغلی که دارند، اهمیت قائل شوند. این پژوهش با هدف شناسایی رابطه معنویت کارکنان با عملکرد شغلی در کلانتری‌های فاتب انجام شد. نتیجه فرضیه اصلی نشان داد که بین معنویت در کار با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه

معناداری وجود دارد. همچنین نتایج فرضیه‌های فرعی پژوهش هم نشان دادند که بین نوع دوستی، رادمردی و گذشت، رفتار مدنی، وجدان، نظارت الهی و ارزش‌های سازمانی با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

در فرضیه اصلی پژوهش، رابطه میان «معنویت در محیط کار با عملکرد کارکنان» مورد بررسی قرار گرفت. برای سنجش این فرضیه و رابطه میان دو متغیر، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. در این آزمون، برای تعیین رابطه بین این دو متغیر از ۳۳۵ نفر از کارشناسان نظرخواهی شد. با توجه به مقادیر به دست آمده، مشخص شد که وجود رابطه میان معنویت در محیط کار با عملکرد کارکنان، در سطح اطمینان ۰.۹۹ معنادار است. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که شدت رابطه بین دو متغیر پیش گفته بسیار قوی و جهت آن مستقیم و مثبت است. به تعبیر دیگر، معنویت در محیط کار به میزان ۴۳٪ بر روی عملکرد کارکنان اثرگذار است. همچنین، ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر حاکی از آن است که شدت رابطه بین دو متغیر پیش گفته تقریباً قوی و جهت آن مستقیم و مثبت است. بر اساس فرضیه‌های فرعی، بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته ضعیف و جهت آن مستقیم و مثبت است. بین رفتار مدنی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته متوسط و جهت آن مستقیم و مثبت است. بین وجدان و گذشت و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته متوسط و جهت آن مستقیم و مثبت است. بین ارزش‌های سازمانی و عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر حاکی از آن است که رابطه بین دو متغیر پیش گفته متوسط و جهت آن مستقیم و مثبت

است. نتایج این تحقیقات با مطالعه‌های فرهنگی و همکاران (۱۳۸۵) و فتاحی و همکاران (۱۳۸۶) هم‌راستا است؛ آنها نیز در تحقیقات خود به این نتایج دست یافتند.

پیشنهادهای پژوهش

از آن جایی که نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین نوع دوستی، رادمردی و گذشت، رفتار مدنی، وجدان، نظارت الهی و ارزش‌های سازمانی با عملکرد کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد، پیشنهاد می‌گردد بر اساس فرضیه اصلی، در بعد زمینه‌ای برای ایجاد معنویت در منابع انسانی لازم است به جنبه‌های شناختی، عاطفی و رفتاری کارکنان توجه شود و در این زمینه برنامه‌ریزی لازم صورت گیرد.

در ارتباط با فرضیه فرعی دوم، (نوع دوستی) و فرضیه فرعی سوم (رفتار مدنی) پیشنهاد می‌شود برخی از این برنامه‌ریزی‌ها مانند تقویت روابط اجتماعی، دوستانه و غیررسمی در سازمان‌ها، برگزاری جلسات گفتگو در زمینه‌های فکری، فرهنگی، و عاطفی با کارکنان انجام شود.

در ارتباط با فرضیه فرعی دوم و فرضیه فرعی ششم، پیشنهاد می‌شود که با آموزش رفتار مناسب کارکنان با یکدیگر و نیز با ارباب رجوع، ایجاد زمینه‌ها و امکانات فرهنگی در سازمان‌ها جهت ایجاد فضای مناسب مطالعه و فراگیری علوم دینی و قرآنی برای کارکنان سازمان و تقویت اعتقادات، اخلاقیات و گرایش‌ها و در نهایت، جنبه‌های رفتاری در کارکنان سازمان انجام شود. همچنین، به‌طور کلی با جلسات معنوی به منظور تقویت درک وجود نظارت الهی در زندگی انسان‌ها به خصوص در رابطه با تعهد کاری و مسئولیتی که در قبال سازمان دارند، تقویت گردد. از بین بردن بی‌عدالتی و تبعیض در برخورد با کارکنان و برقراری عدالت و تکریم کارکنان منجر به افزایش رضایت شغلی، ارتقاء وجدان کاری و حس مسئولیت و در نهایت، بهبود عملکرد فردی در کارکنان می‌گردد. با ایجاد نظام ارزشیابی مشاغل بر اساس ویژگی‌های فردی و شخصیتی کارکنان و مؤثر در عملکرد شغلی آنان و نیز،

نظام پاداش و ارزیابی عملکرد فردی کارکنان و تأثیر آن در پیشبرد اهداف سازمان گام بردارند.

منابع

- ایزدی‌سعدی، علی‌اکبر (۱۳۹۳). «بررسی رابطه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در اداره‌ها و سازمان‌های دولتی مناطق جنوبی کشور». فصلنامه دانش ارزیابی، سال ششم، شماره نوزدهم، صص ۸۰-۶۱.
- دعایی، حبیب‌الله (۱۳۹۰). «طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری وظایف منابع انسانی بر بازارگرایی عملکرد سازمانی». پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره چهاردهم، صص ۱۰۶-۸۵.
- سلیمانی، مجید؛ احمدی، محمدرضا (۱۳۹۰). «زمینه‌های رشد معنویت در کارکنان سازمان». فصلنامه حصون، (۱) ۳۳.
- سلیمی، باقر (۱۳۸۹). «نقش رهبری خدمتگزار در ارتقای اعتماد سازمانی مبتنی بر نظرات کارکنان سازمان امور مالیاتی استان گیلان، رشت و قزوین». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.
- فتاحی، سجاد (۱۳۸۶). «ارائه الگوی رابطه فناوری اطلاعات و عملکرد شرکت‌های تجاری: فراتحلیلی بر عوامل اندازه‌گیری در بهره‌وری». فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، سال هفتم، شماره چهل و دوم، صص ۲۶۳-۱۹۹.
- فرهنگی، علی‌اکبر (۱۳۸۵). «معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی». فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره چهارم، صص ۴۹-۴۶.
- عبدلی، محمدرضا (۱۳۹۲). «بررسی ارتباط و تأثیر رویکرد معنوی افراد بر میزان تعهدات شغلی آنها (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود)». بیست و دومین اجلاس سراسری نماز، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خرم‌آباد.
- غباری، بناب؛ باقرسلیمی، محمد؛ سلیمانی، لیلیا؛ نوری‌مقدم، ثنا (۱۳۸۶). «هوش معنوی». فصلنامه علمی - پژوهشی اندیشه نوین دینی، سال دهم، شماره سوم، صص ۱۲۱-۹۹.

- نوع‌پسند اصیل، محمد؛ ملک‌اخلاق، اسماعیل؛ عاشق‌حسینی مهرروانی، مجید (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی». فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال ششم، شماره اول، صص ۵۱-۳۱.

- مهدوی، مهرداد؛ نامدار علی‌آبادی، عباس؛ کیان، نرگس (۱۳۹۰). «ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس شاخص‌های کیفی با رویکرد فازی با رویکرد تاپسیس». دومین کنفرانس بین‌المللی تحقیق در عملیات ایران.

- Allen, R. S., Dawson, G., Wheatley, K. and White, C. S. (2008). Perceived diversity and Organizational Performance. *Employee Relations*. 30(1), P. 20.
- Amaratunga, D. & Baldry, D. (2002). Moving from Performance Measurement to Performance Management. *Facilities*, 20(5/6), p.217.
- Dess, G. G. & Robinson, R. B. J. r. (1984). Measuring organizational performance in the absence of objective measures. *Journal of Strategic Management*. 5(2), pp. 265-73
- Milliman, J. Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes. *Journal of Organizational Change Management*. 16(4), pp.426-447.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 6(3), pp. 513-563.
- Podsakoff, P. & MacKenzie, S. B. (2009). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research. *Human Performance*. 10(2), pp. 133-151.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S., Moorman, R. & fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on organizational behaviors. *The leadership Quarterly*. 1(3), pp.107- 142.
- Spekle, R. F., & Verbeeten, F. H. (2014). The use of performance measurement systems in the public sector: Effects on performance. *Management Accounting Research*. 25(2), pp. 131-146



- Wagner, J. A. (1994). Participation's Effect on Performance and Satisfaction, A Reconsideration of Research Evidence. Academy of Management Review. 19(2), Pp. 312.