

تبیین مؤلفه‌های سنجش کیفیت سیستم مدیریت تأمین منابع انسانی وزارت امور خارجه

ابراهیم حسن بیگی^۱

محمدرضا سکوت^۲

پذیرش مقاله: ۹۵/۱۲/۱۶

دریافت مقاله: ۹۵/۱۰/۱۲

چکیده

سیستم مدیریت منابع انسانی در وزارت امور خارجه، بعنوان یک دستگاه حاکمیتی انسان محور، از اهمیت خاصی برخوردار است. همچنین زیر سیستم تأمین منابع انسانی در بین سایر زیر سیستم‌ها، جایگاه ویژه ای دارد. در این تحقیق، که با هدف تبیین مؤلفه‌های سنجش کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی وزارت امور خارجه، و با بهره‌گیری از روش آمیخته انجام شده، پس از مطالعات نظری و مصاحبه با خبرگان، معیارهای مورد نظر شناسائی شده و سپس پرسشنامه دوجوهی تنظیم و بین اعضاء جامعه نمونه ۳۰۶ نفری، که به روش تصادفی، از جامعه آماری استخراج شده، توزیع و سپس دیدگاه آنان در مورد وضعیت موجود و مطلوب، استعمال شده و با استفاده از نرم افزارهای اس پی اس اس و لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و برای ارزشیابی ماتریس همبستگی از شاخص‌های کفایت نمونه‌برداری (KMO) و آزمون خی دو استفاده شده و در نهایت، ۳۰ مؤلفه سنجش کیفیت سیستم تأمین، به عنوان نتیجه، شناسائی و مشخصاً در پاسخ به سؤال تحقیق مبنی بر این که «مؤلفه‌های سنجش کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی وزارت امور خارجه کدامند؟»، ارائه شده است.

واژگان کلیدی: سیستم تأمین منابع انسانی، مؤلفه‌های سنجش کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی، کیفیت، کیفیت خدمات.

۱- استاد، مدیریت راهبردی، دانشگاه عالی دفاع ملی

۲- دانشجوی دکتری، مدیریت راهبردی، دانشگاه عالی دفاع ملی (نویسنده مسئول) M_sokout@yahoo.com



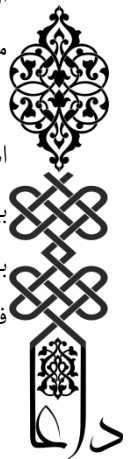
مقدمه

مدیریت منابع انسانی به این دلیل مهم است که بدون دستیابی به کار آیی کارکنان، سازمان متوقف و نهایتاً با شکست مواجه می‌شود. (جزنی، ۱۳۸۹: ۳۳). در دستگاه‌های حساس حاکمیتی، این اهمیت دوچندان می‌شود و به تبع آن نحوه تأمین این منابع از حساسیت و اهمیت بیشتری برخوردار می‌گردد. گزینش و بکارگماری، ستون مهره‌های سازمان‌ها - یعنی منابع انسانی آنها - را پدید می‌آورند. از راه گزینش و بکارگماری کارآمد است که سازمان‌ها می‌توانند آن منابع انسانی را که به احتمال زیاد با نیازهایشان سازگار هستند و بهره‌وری سازمانشان را افزایش می‌دهند، به دست بیاورند. (شیمون ال و دولان و رندال اس شولر، ۱۳۷۸: ۱۶۸). انگیزه انجام این تحقیق ارتقاء کیفیت سیستم مدیریت تأمین منابع انسانی بوده بنابراین این مساله این تحقیق، عملکرد سیستم تأمین منابع انسانی وزارت خارجه است.

ایجاد هماهنگی و هم‌راستایی بین تأمین و سایر وظایف مدیریت منابع انسانی و اهداف سازمان اجتناب‌ناپذیر است. (Becker & Huselid, 1999:287) وجود هماهنگی و یکپارچگی بین زیرسیستم‌های منابع انسانی، هسته اصلی مدیریت استراتژیک منابع انسانی است. گست^۱ تصریح می‌کند، هدف کلیدی مدیریت منابع انسانی ایجاد یکپارچگی بین مدیریت منابع انسانی و طرح‌های راهبردی سازمان و تضمین آن می‌باشد (Guest, 1991:149).

بنابراین ناهماهنگی در تأمین کیفی منابع انسانی مسئله تحقیق حاضر بوده و ضرورت ایجاد هماهنگی بین نحوه تأمین و اهداف سازمان جهت ارتقاء کیفیت دغدغه این تحقیق است. این تحقیق از آن نظر اهمیت دارد که در صورت عدم تأمین کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی، ضمن اتلاف منابع، دستیابی به اهداف سازمان دشوار و پرهزینه خواهد شد.

همچنین این تحقیق معیارهای سنجش کیفیت سیستم تأمین نیروی انسانی را تعیین نموده است. انجام این تحقیق از آن جهت ضرورت دارد که در صورت عدم توجه به کیفیت سیستم تأمین، بیم آن می‌رود که سیستم تأمین منابع انسانی کیفیت لازم برای دستیابی به اهداف سازمان را نداشته باشد، که در این صورت منافع سازمان تأمین نشده و نتیجه آن گسترش بی‌عدالتی، رابطه‌مداری، فقدان نشاط سازمانی و گسترش بی‌انگیزگی شغلی خواهد بود. با انجام این تحقیق شاخص‌های



سنجش کیفیت تأمین منابع انسانی تعیین می‌گردد. تا با بکار بردن آن، کیفیت زیر سیستم جذب سنجیده شود. هدف این تحقیق تبیین معیارهای سنجش کیفیت سیستم مدیریت تأمین منابع انسانی وزارت امور خارجه است که متناسب با آن، این سوال مطرح می‌شود که مؤلفه‌های سنجش کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی کدامند؟

مبانی نظری

برای انجام این تحقیق پیشینه‌های متعددی مورد مطالعه قرار گرفت که به چند مورد از آنها اشاره می‌شود. احمد مهرنیا (۱۳۸۵) در رساله دکتری خود تحت عنوان تدوین استراتژی جذب منابع انسانی نهجا به این نتیجه رسیده که جذب نیرو باید به روش علمی انجام گیرد، بمنظور جذب نیروهای انسانی مناسب، هر سال آخرین وضعیت عمر سازمان و نسبت نیروهای خلاق، اداری و عملیاتی سنجیده شود و در دستور کار قرار گیرد، کارکنان عملیاتی از میان مناسب‌ترین تیپ‌های تحقیقی گزینش شوند...

سید مرتضی موسویان (۱۳۸۹)، در رساله دکتری خود تحت عنوان طراحی مدل راهبردی منابع انسانی در رسانه ملی به این نتیجه رسیده که اولاً مدلی را برای مدیریت راهبردی منابع انسانی در رسانه ملی تدوین نموده، ثانیاً راهبردهای سطح دوم در نظام‌های کارمندیابی و انتخاب و آموزش و بهسازی، ارزیابی عملکرد و جبران خدمت و پاداش طراحی نموده است.

اصغر جهانگیر (۱۳۸۹) در رساله دکتری خود تحت عنوان الگوی مدیریت راهبردی منابع انسانی قوه قضاییه به این نتیجه رسیده که تک تک عوامل در نظر گرفته شده در چهارچوب مفهومی مدیریت راهبردی منابع انسانی قضات قوه قضاییه مورد تأیید جامعه آماری قرار گرفت و از بین تناسب عمودی یک‌سویه و تناسب عمودی دوسویه تناسب افقی و عمودی می‌باشد.

ابوالفضل محمدی و احمد ورزشکار (۱۳۸۷) در مقاله خود تحت عنوان معرفی الگوی مدیریت منابع انسانی تحقیقات در یک سازمان نظامی به این نتیجه رسیده اند که یکپارچگی در نظام منابع انسانی تحقیقات یک قاعده جاری و ساری بوده و عناصر آن درهم‌تنیده و گره‌خورده‌اند.



مفهوم شناسی متغیرهای تحقیق

- **گزینش:** گزینش فرایندی است که یک سازمان، شخص یا اشخاصی را که به بهترین وجه با معیارهای گزینشی شغل مورد نظر، متناسب باشند، انتخاب می‌کند (Ivancvich:2009,56). رقابتی فزاینده، فشار برای عملکرد بهتر، ادغام شرکت‌ها و بهینه‌سازی و ساختاربندی دوباره صنعت، همه به این معنا هستند که سازمان‌ها نمی‌توانند از عهده هزینه گزینش کارمندان ضعیف برآیند (فرهی بوزنجانی، ۱۳۹۱: ۱۰۵) اهمیت کیفیت سیستم تامین منابع انسانی اینجا نمایان می‌شود. در بین تکنیک‌های مختلف گزینش، استفاده از روش چهره به چهره (رودر رو) از اثربخشی بالایی برخوردار هست. (Matthews,2006:48) مراحل مختلفی در نظام مدیریت منابع انسانی وجود دارد که گزینش حیاتی‌ترین فرایندی است که توسط مدیریت منابع انسانی انجام می‌شود. (Malik,2006:48) این از اهمیت زیر سیستم تامین منابع انسانی حکایت دارد.

اثربخش‌ترین اقدامات در سازمان‌های موفق عبارت است از: تأمین نیرو، ارزیابی عملکرد به صورت بلندمدت و گروهی، فراهم نمودن آموزش برای کارکنان، نظام‌های پاداش رقابتی بر عملکرد، تأکید بر عدالت درونی و پرداخت‌های بالاتر از رقبای، فراهم کردن امنیت شغلی مناسب برای کارکنان. تأمین نیرو از داخل سازمان، عامل انگیزشی بسیار مهمی برای کارکنان خواهد بود. (سید جوادین، ۱۳۸۷: ۱۵۹).

- **کیفیت:** کیفیت واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است. اما وجه مشترک همه این تعاریف، سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتری است. به عبارت دیگر کیفیت وقتی به دست می‌آید که تولید یا خدمت، الزامات و انتظارات مشتری را برآورده سازد. (ریاحی، ۱۳۸۴: ۳۷).

مبتکر واژه کنترل کیفیت یعنی فیگنباوم در سال ۱۹۵۱ کیفیت را چنین تعریف می‌کند: کیفیت یعنی توانایی یک محصول در برآوردن هدف مورد نظر که با حداقل هزینه ممکن تولید شده باشد (حسینی، ۱۳۸۹: ۸۹).

دمینگ، تأمین رضایت مشتری و کاستن تغییرات را در تعریف کیفیت گنجانده است و کرازبی، کفبت را مطابقت یک محصول یا خدمت با الزامات، ویژگی‌ها و استانداردهای از پیش تعیین شده، تعریف می‌کند. (لامعی، ۱۳۸۲: ۱۷). یکی از ویژگی‌های کیفیت و وجه اشتراک آن با بسیاری از



مفاهیم علوم اجتماعی و بازرگانی مشکل بودن تعریف آن در چند کلمه است. (Gumesson, 1991:3)

تعریف کیفیت بر اساس آخرین استاندارد رسمی و معتبر ایزو ۹۰۰۰ چنین آمده است: میزانی که مجموعه‌ای از ویژگی‌های ماهیتی، الزامات و یا خواسته‌ها را بر آورده می‌سازد. (حسینی: ۱۳۸۹: ۸۹). کیفیت مجموعه‌ای از خصوصیات و مشخصات یک کالا یا خدمت است که احتیاجات و رضایت مصرف‌کننده را تأمین می‌کند. در تعریفی دیگر از کیفیت به درجه تطابق کالای تولید شده یا خدمت ارائه شده با نیاز مشتریان تعبیر شده است همچنین در تعریف کیفیت گفته شده کیفیت یک محصول یا خدمت، درجه تطبیق آن با استاندارد تعریف شده برای آن محصول یا خدمت است. (طالقانی، ۱۳۸۷: ۹).

کیفیت یا سطح خدمت، ارزش کلی شهودی، متناسب با خدمات ارائه شده و نیازهای مصرف‌کنندگان است. (Sasser, 1978, 177).

به طور ساده کیفیت خدمات اینگونه تعریف می‌شود «نوعی قضاوت که مشتریان بر اساس ادراک خود پس از یک فرایند دریافت خدمت انجام می‌دهند، که آنان با این قضاوت، انتظارات خود را با خدماتی که دریافت آن را ادراک کرده‌اند، مقایسه می‌کنند» با توجه به این تعریف، کیفیت خدمات به دو عامل وابسته است: خدمات مورد انتظار و خدمات ادراک شده. (سید جوادین و همکاران، ۱۳۸۵: ۶۶).

پاراسورامان کیفیت خدمات را سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات مشتری از خدمت خاص، تعریف کرده است. (کاوایانی، ۱۳۸۲: ۷۵).

گاروین، ضمن معرفی مؤلفه‌های کیفیت در بخش دولتی شامل شفافیت، سرعت، صحت، زیبایی، رفتار ارائه‌کنندگان خدمات، قانونمندی، سادگی و سهولت، و انعطاف‌پذیری، معتقد است، مردم انتظار دارند خدماتی را که دریافت می‌کنند با بالاترین کیفیت باشد. از طرفی، مردم انتظار دارند چنانچه کیفیت خدماتی را که دریافت می‌نمایند، رضایت‌بخش نباشد، دولت و دستگاه اداری خود را مسئول و پاسخگو بدانند و در جهت رفع نواقص عمل کنند. (الوانی و همکاران، ۱۳۸۴: ۸)



خدمات از نظر دریافت کننده خدمات یعنی خدمات ارائه شده تا چه حد خواسته دریافت کننده از خدمت را تأمین کرده است. کیفیت از نظر حرفه ای به این معنا که آیا خدمات با نیازهای استفاده کنندگان آن، به گونه ای که توسط حرفه ای‌ها تعیین شده است مطابقت دارد؟ کیفیت از نظر فرایند تولید، مفهوم این ویژگی آن است که تعیین شود در فرایند تولید خدمات، آیا منابع به کارآمدترین وجه به کار رفته شده است (فقیهی، ۱۳۸۱: ۵۸۷)

روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع، کاربردی، است. زیرا می‌تواند مورد استفاده مدیران منابع انسانی قرار گیرد. در انجام این تحقیق، از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان رسمی (۱۵۰۰ نفر) وزارت خارجه است. حجم نمونه شامل ۳۰۶ نفر از کارکنان می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شده است. نحوه انتخاب جامعه نمونه، روش تصادفی ساده با استفاده از جدول اعداد تصادفی استاندارد بوده است. روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، روش تحقیق توصیفی (غیر آزمایشی) از نوع پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه و پرسشنامه است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای بیان و توصیف داده‌ها، از روش کمی، (آمار و ارقام) و نیز از روش کیفی (واژه‌ها و کلمات) استفاده شده بنابراین تحقیق حاضر یک پژوهش آمیخته است. میزان پایایی ابزار در پژوهش حاضر از طریق ضریب آلفای کراباخ محاسبه شده است

- تعاریف عملیاتی متغیرها: در این تحقیق مؤلفه تأمین منابع انسانی، متغیر مستقل و ارتقاء کیفیت متغیر وابسته است. به عبارت دیگر متغیر مستقل به عنوان مقدمه و متغیر وابسته به عنوان نتیجه آن است (دلاور، ۱۳۸۸: ۵۹) منظور از تأمین منابع انسانی، تأمین منابع انسانی به صورت سیستماتیک و بر اساس اصول علمی که معیارهای آن در این تحقیق آمده است و منظور از کیفیت در سیستم مدیریت تأمین منابع انسانی، برخورداری سیستم از ویژگی‌هایی است، که در این تحقیق با استفاده از دیدگاه خبرگان، به عنوان معیار سنجش کیفیت تعیین شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

الف - توصیف جامعه نمونه

از مجموع ۱۸۶ نفر اعضای نمونه که پرسشنامه مربوطه را تکمیل و عودت داده‌اند، ۷۶ نفر از سابقه مدیریتی برخوردار بوده بطوری که ۳۰ نفر از این تعداد از سابقه مدیر کلی و تعداد ۴۶ نفر از سابقه



ریاست اداره برخوردار بوده‌اند. تعداد ۶۷ نفر از پاسخ‌گویان در سوابق خدمتی خود سابقه سفارت داشته‌اند، تعداد ۴۳ نفر از تکمیل‌کنندگان در زمان تکمیل پرسشنامه، دارای مسئولیت‌های رئیس اداره، معاون مدیر کل و یا مدیر کلی داشته‌اند.

جدول ۱: فراوانی و درصد فراوانی سابقه مدیریتی

سابقه مدیریتی	فراوانی	درصد فراوانی
مدیر کل	۳۰	۱۶
ریاست	۴۶	۲۳
سفارت	۶۷	۳۶
دارای مسئولیت	۴۳	۲۳

تعداد ۱۰ نفر از پاسخ‌گویان بین ۱۰ تا ۱۵ سال، تعداد ۴۱ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال، تعداد ۷۰ نفر بین ۲۰ تا ۲۵ سال، تعداد ۲۳ نفر بین ۲۵ تا ۳۰ سال، و تعداد ۴۲ نفر بین ۳۰ تا ۳۵ سال از سنوات خدمتی برخوردار بوده‌اند.

جدول ۲: فراوانی و درصد فراوانی سابقه کاری

سابقه کاری	فراوانی	درصد فراوانی
۱۵-۱۰	۱۰	۵/۳۷
۲۰-۱۵	۴۱	۲۲/۰۴
۲۵-۲۰	۷۰	۳۷/۶۳
۳۰-۲۵	۲۳	۱۲/۳۶
۳۵-۳۰	۴۲	۲۲/۵۸

تعداد ۱۴ نفر ۶۱ تا ۶۵ سال، ۳۱ نفر بین ۵۶ تا ۶۰ سال، ۴۰ نفر بین ۵۱ تا ۵۵ سال، ۷۱ نفر بین ۴۶ تا ۵۰ سال، ۱۸ نفر بین ۴۱ تا ۴۵ سال و ۱۲ نفر بین ۳۶ تا ۴۰ سال سن داشتند.

جدول ۳: فراوانی و درصد فراوانی سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی
۶۵-۶۱	۱۴	۷/۵۲



۱۶/۶۶	۳۱	۶۰-۵۶
۲۱/۵	۴۰	۵۵-۵۱
۳۸/۱۷	۷۱	۵۰-۴۶
۹/۶۷	۱۸	۴۵-۴۱
۶/۴۵	۱۲	۴۰-۳۶
۱۰۰	۱۸۶	کل

تعداد ۴۸ نفر از پاسخ‌گویان دارای تحصیلات دکتری، تعداد ۸۶ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد، و تعداد ۵۲ نفر دارای تحصیلات کارشناسی بودند.

جدول ۴: فراوانی و درصد فراوانی تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دکتری	۴۸	۲۵/۸
ارشد	۸۶	۴۶/۲۳
کارشناسی	۵۲	۲۷/۹۵

تعداد ۴۴ نفر از پاسخ‌گویان از کارکنان رسته اداری و تعداد ۱۴۲ نفر از تکمیل‌کنندگان پرسشنامه از کارکنان رسته سیاسی بودند که از این تعداد، ۴ نفر دارای مقام دبیری، ۸ نفر رایزن سومی، ۳۰ نفر مقام سیاسی رایزن دومی و ۱۰۰ نفر دارای مقام سیاسی رایزن یکمی بودند.

جدول ۵: فراوانی و درصد فراوانی رسته پاسخ‌گویان

رسته پاسخ‌گویان	فراوانی	درصد فراوانی
کارکنان رسته	۴۴	۲۳/۶۵
دبیری	۴	۲/۱۵
رایزن سومی	۸	۴/۳
رایزن دومی	۳۰	۱۶/۱۲
رایزن یکمی	۱۰۰	۵۳/۷۶



ب- تجزیه و تحلیل توصیفی

۱- **آمار توصیفی:** نتایج حاصل از اجرای پرسشنامه در خصوص میانگین، میانه، کمترین و بیشترین نمره در مؤلفه جذب و استخدام نشان داد که بالاترین میانگین از طرف پاسخ‌گویان مربوط به رعایت عدالت در استخدام متقاضیان بدون توجه به توصیه‌ها با میانگین ۶/۸۸۶۰، است و کمترین میانگین مربوط به توجه به استعداد زبان‌آموزی افراد با اولویت افراد زبان‌دان با میانگین ۲/۸۵۳۸ است. پاسخ‌گویان در این نظرسنجی مؤلفه رعایت عدالت در استخدام متقاضیان بدون توجه به توصیه‌ها را بسیار با اهمیت دانسته‌اند در حالی که توجه به میزان زبان‌آموزی متقاضیان استخدام از نظر پاسخ‌گویان از اهمیت چندانی برخوردار نیست.

۲- **آمار استنباطی:** به‌طور کلی نتایج حاصل از بررسی پایایی پرسشنامه نهایی نشان داد که ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای پرسشنامه معیارهای تشخیص کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی برابر ۰/۹۲۰ گزارش شده است. به‌منظور برآورد پایایی پرسشنامه از مشخصه‌های آماری سؤالات یک مجموعه که مستلزم تنها یک‌بار اجرای یک فرم پرسشنامه است، استفاده شده است. در این روش هماهنگی درونی پرسشنامه یعنی میزان هماهنگی همه سؤال‌ها از طریق فرمول ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است. در جدول زیر شاخص‌های توصیفی سؤالات (شامل همبستگی سؤال با کل پرسشنامه و ضرایب پایایی بقیه سؤالات با حذف هر سؤال) برای «معیارهای تشخیص کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی آورده شده است. در این جدول، همبستگی هر گویه با نمره کل پرسشنامه محاسبه و گزارش شده است که نتایج نشان می‌دهد که گویه‌های ۱۵، ۲۱، ۲۵ و ۲۶ همبستگی پایینی با سایر گروه‌ها دارد. همچنین ضریب پایایی پرسشنامه پس از حذف هر گویه نیز مجدداً محاسبه شده است که این روش به روش لوپ مشهور است، حذف هر گویه نشان می‌دهد که زمانی که گویه‌ها حذف می‌شود، میزان پایایی کل پرسشنامه کاهش می‌یابد یا تغییر معناداری نشان نمی‌دهد که این امر مطلوب بودن این گویه‌ها برای اندازه‌گیری سازه «معیارهای تشخیص کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی» را می‌رساند.

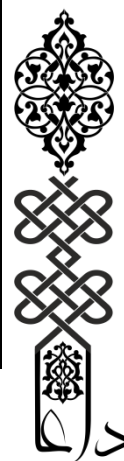


جدول ۶: ضریب پایایی پرسشنامه

میانگین	واریانس	انحراف استاندارد	آلفای کرونباخ
۱۳۶/۸۶۳۸	۱۴۲۰/۵۲۱	۳۷/۶۸۹۸۰	۰/۹۲۰

جدول ۷: همبستگی هر سؤال با کل پرسشنامه

A سؤال	همبستگی هر سؤال با کل پرسشنامه	مقدار آلفا اگر سؤال حذف شود	A سؤال	همبستگی هر سؤال با کل پرسشنامه	مقدار آلفا اگر سؤال حذف شود
۱- تامین هدفمند	۰.۵۷۸	۰.۹۱۷	۱۶- عزم	۰.۵۵۳	۰.۹۱۷
۲- منع استخدام توصیه ای	۰.۵۹۶	۰.۹۱۷	۱۷- پاسخگویی	۰.۵۸۳	۰.۹۱۷
۳- دینمداری	۰.۶۵۴	۰.۹۱۶	۱۸- برنامه ریزی	۰.۵۸۲	۰.۹۱۷
۴- پایداری به انقلاب	۰.۶۸۲	۰.۹۱۵	۱۹- نیازسنجی	۰.۶۴۳	۰.۹۱۶
۵- التزام به قوانین	۰.۶۲۷	۰.۹۱۶	۲۰- تامین تدریجی	۰.۵۴۶	۰.۹۱۷
۶- امانتداری	۰.۵۰۳	۰.۹۱۸	۲۱- فراخوان	۰.۰۹۱	۰.۹۲۵
۷- صداقت	۰.۶۳۴	۰.۹۱۶	۲۲- فرصت برابر	۰.۵۴۱	۰.۹۱۷
۸- شم سیاسی	۰.۶۱۵	۰.۹۱۶	۲۳- عدالت	۰.۵۸۷	۰.۹۱۷
۹- شکیبایی	۰.۷۰۳	۰.۹۱۵	۲۴- حس مسئولیت	۰.۵۳۳	۰.۹۱۷
۱۰- شجاعت	۰.۷۱۸	۰.۹۱۵	۲۵- توازن	۰.۱۴۶	۰.۹۲۲
۱۱- ایثار	۰.۶۶۱	۰.۹۱۶	۲۶- تحصیل	۰.۲۹۶	۰.۹۲۱
۱۲- خیرجویی	۰.۶۱۰	۰.۹۱۶	۲۷- روزآمدی	۰.۴۳۷	۰.۹۱۹
۱۳- هوش	۰.۳۶۵	۰.۹۲۰	۲۸- رشته تحصیلی	۰.۳۶۶	۰.۹۲۰
۱۴- زبان	۰.۳۵۰	۰.۹۲۰	۲۹- شفافیت	۰.۴۸۰	۰.۹۱۸
۱۵- نخبگی	۰.۲۹۹	۰.۹۲۱	۳۰- ثبات شغلی	۰.۳۴۴	۰.۹۲۰



در این قسمت، یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها ارائه شده است. تحلیل داده‌ها در دو مرحله اصلی انجام شد: (۱) تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها (۲) تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها شامل تحلیل عاملی اکتشافی (EFA) و تأییدی (CFA) و معادلات ساختاری است.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های آماری پژوهش حاضر، ابتدا اطلاعات حاصل از پرسشنامه‌ها استخراج و در جدول اطلاعات کلی تنظیم شد؛ سپس کلیه داده‌ها با استفاده از رایانه و از طریق نرم‌افزارهای آماری به‌ویژه نرم‌افزارهای اس پی اس اس نسخه بیستم (20.0)، SPSS و لیزرل (Lisrel) در دو بخش روش‌های توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

در تجزیه و تحلیل توصیفی، پس از توصیف متغیرهای جمعیت شناختی، نمرات حاصل از اجرای پرسشنامه‌های پژوهش و نمرات هر پرسشنامه برای شکاف محاسبه و گزارش شده است.

تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی پرسشنامه «معیارهای تشخیص کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی» در این پژوهش برای کشف مؤلفه‌های «معیارهای تشخیص کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی» ابتدا از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. همچنین برای ارزشیابی ماتریس همبستگی از دو شاخص کفایت نمونه برداری و آزمون خی دو یا کرویت بارتلت استفاده شده است. جدول زیر مقدار KMO و نتیجه آزمون مجذور کای کرویت بارتلت را نشان می‌دهد:

جدول ۸: آزمون KMO و بارتلت

آزمون کرویت بارتلت		
P < ۰/۰۱	مقدار کای اسکوئر	۰/۸۷۸
	۳۵۱/۶۴۲	۳۵۱۶/۶۴۲

همان‌طور که در جدول نشان داده شده است، مقدار KMO برابر ۰/۸۷۸ بوده و آزمون بارتلت نیز معنادار است. بنابراین با توجه به کفایت نمونه‌برداری و معناداری آزمون بارتلت، ماتریس همبستگی داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب است، پس اجرای تحلیل عاملی بر پایه ماتریس همبستگی مورد مطالعه قابل توجیه خواهد بود.



درعین حال اجرای تحلیل عاملی شرط دیگری نیز دارد و آن بررسی میزان اشتراکات^۱ هر کدام از سوالات با کل پرسشنامه است. در مواقعی که میزان استخراج عوامل در روند اشتراکات بالاتر از ۰/۳۰ شود، می توان به تجانس درونی متغیرها یا سازه های بنیادی ابزار اندازه گیری تأکید داشت. میزان اشتراکات برای هر سؤال محاسبه شده است که نتایج آن در جدول بعدی مشاهده می شود:

جدول ۹: جدول اشتراکات

A سؤال	اشتراکات اولیه	اشتراکات پس از استخراج	A سؤال	اشتراکات اولیه	اشتراکات پس از استخراج
۱. هدفمندی	۱۰۰۰	۰۶۱۸	۱۴. زبان	۱۰۰۰	۰۷۱۷
۲. منع توصیه استخدام	۱۰۰۰	۰۶۱۷	۱۵. عزم	۱۰۰۰	۰۶۲۷
۳. التزام دینی	۱۰۰۰	۰۸۰۶	۱۶. پاسخگویی	۱۰۰۰	۰۶۸۴
۴. التزام به انقلاب	۱۰۰۰	۰۸۲۷	۱۷. برنامه ریزی	۱۰۰۰	۰۵۹۵
۵. التزام به سازمان	۱۰۰۰	۰۷۰۴	۱۸. نیازسنجی	۱۰۰۰	۰۷۵۴
۶. امانتداری	۱۰۰۰	۰۷۲۲	۱۹. استخدام تدریجی	۱۰۰۰	۰۵۸۶
۷. صداقت	۱۰۰۰	۰۷۶۳	۲۰. فرصت برابر	۱۰۰۰	۰۷۰۱
۸. ششم سیاسی	۱۰۰۰	۰۵۷۶	۲۱. عدالت	۱۰۰۰	۰۷۸۰
۹. صبوری	۱۰۰۰	۰۶۴۵	۲۲. حس مسئولیت	۱۰۰۰	۰۴۲۳
۱۰. شجاعت	۱۰۰۰	۰۷۵۲	۲۳. روزآمدی	۱۰۰۰	۰۷۸۱
۱۱. ایثار	۱۰۰۰	۰۷۶۳	۲۴. رشته تحصیلی	۱۰۰۰	۰۸۱۳
۱۲. خیرجویی	۱۰۰۰	۰۷۲۱	۲۵. شفافیت	۱۰۰۰	۰۵۱۰
۱۳. هوش	۱۰۰۰	۰۷۸۸	۲۶. ثبات شغلی	۱۰۰۰	۰۵۱۵

به‌طور کلی نتایج نشان می‌دهد که تمامی مقادیر مرتبط با همبستگی سؤالات با کل آزمون در راستای تحلیل مؤلفه‌های اصلی بالاتر از ۰/۳۰ قرار دارند که نشان از همبستگی بالای بین تک‌تک مؤلفه‌ها با کل آزمون و مناسب بودن آن جهت تحلیل عاملی است. دومین مرحله از تحلیل عاملی مربوط به استخراج عوامل اولیه است. به‌منظور تعیین این‌که آزمون محقق ساخته از چه عواملی تشکیل شده است، ابتدا عوامل اولیه پرسشنامه استخراج می‌گردد.

- **استخراج عوامل اولیه:** برای استخراج عامل‌ها از ماتریس همبستگی از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی استفاده شد، زیرا هدف تبیین کل واریانس ماتریس همبستگی بود. همچنین جهت تعیین این‌که چند عامل مناسب برای چرخش وجود دارد، ملاک کیسز و آزمون اسکری کتل مورد بررسی قرار گرفت. جدول زیر وضعیت عامل‌های استخراج شده را نشان می‌دهد.

منظور از عناصر در جدول زیر همان گویه‌ها می‌باشد که در جدول قبلی (شماره ۴) ذکر شده است. بر اساس محاسبه ارزش‌های ویژه، به تعداد متغیرها یا گویه‌هایی که وارد تحلیل می‌شوند می‌توانیم ارزش ویژه داشته باشیم. تا جایی که ارزش ویژه بیشتر از یک است، عامل خواهیم داشت و باقی موارد که ارزش ویژه آنها بالاتر از یک نیست، به‌عنوان عامل انتخاب نشدند. جدول زیر می‌گوید که ما ۲۶ گویه داریم (به صورت بالقوه ۲۶ عامل می‌توانیم داشته باشیم، اما تنها گویه‌هایی که دارای ارزش ویژه بالاتر از یک هستند، به‌عنوان عامل محسوب می‌شوند) و ۵ عامل دارای ارزش ویژه بزرگتر از یک هستند و گویه‌ها روی این عوامل، دارای بار عاملی هستند. پس پنج عامل استخراج شد.

جدول ۱۰: واریانس کل

عناصر									
مجموع مجذور بارهای چرخش یافته			مجموع مجذور بارهای استخراج شده			مقادیر ویژه اولیه			ردیف
درصد	درصد	کل	درصد	درصد	کل	درصد	درصد	کل	
تجمعی	واریانس		تجمعی	واریانس		تجمعی	واریانس		
۲۱,۷۲۷	۲۱,۷۲۷	۵,۶۴۹	۳۸,۴۶۷	۳۸,۴۶۷	۱۰,۰۰۱	۳۸,۴۶۷	۳۸,۴۶۷	۱۰,۰۰۱	۱
۳۶,۷۶۶	۱۵,۰۳۹	۳,۰۹۱	۵۰,۲۸۷	۱۱,۰۸۲	۳,۰۷۳	۵۰,۲۸۷	۱۱,۰۸۲	۳,۰۷۳	۲
۴۹,۷۱۷	۱۲,۹۵۱	۳,۳۶۷	۵۸,۰۷۵	۷,۷۸۹	۲,۰۲۵	۵۸,۰۷۵	۷,۷۸۹	۲,۰۲۵	۳
۵۹,۹۶۳	۱۰,۲۴۶	۲,۶۶۴	۶۳,۹۱۳	۵,۸۳۸	۱,۵۱۸	۶۳,۹۱۳	۵,۸۳۸	۱,۵۱۸	۴



۶۸,۴۱۶	۸,۴۵۳	۲,۱۹۸	۶۸,۴۱۶	۴,۵۰۳	۱,۱۷۱	۶۸,۴۱۶	۴,۵۰۳	۱,۱۷۱	۵
						۷۲,۰۵۹	۳,۶۴۳	۹۴۷.	۶
						۷۵,۱۲۳	۳,۰۶۳	۷۹۶.	۷
						۷۸,۰۵۶	۲,۹۳۳	۷۶۳.	۸
						۸۰,۶۳۱	۲,۵۷۶	۶۷۰.	۹
						۸۳,۰۶۵	۲,۴۳۴	۶۳۳.	۱۰
						۸۵,۰۱	۲,۰۳۵	۵۲۹.	۱۱
						۸۷,۰۳۶	۱,۹۳۶	۵۰۳.	۱۲
						۸۸,۸۱۹	۱,۷۸۳	۴۶۴.	۱۳
						۹۰,۴۳۵	۱,۶۱۷	۴۲۰.	۱۴
						۹۱,۹۴	۱,۵۰۵	۳۹۱.	۱۵
						۹۳,۲۴۶	۱,۳۰۶	۳۴۰.	۱۶
						۹۴,۳۵۸	۱,۱۱۲	۲۸۹.	۱۷
						۹۵,۳۶۱	۱,۰۰۳	۲۶۱.	۱۸
						۹۶,۲۰۵	۸۴۴.	۲۱۹.	۱۹
						۹۶,۹۶۸	۷۶۲.	۱۹۸.	۲۰
						۹۷,۶۹۹	۷۳۱.	۱۹۰.	۲۱
						۹۸,۳۴۶	۶۴۷.	۱۶۸.	۲۲
						۹۸,۸۹۳	۵۴۸.	۱۴۲.	۲۳
						۹۹,۳۶۳	۴۷۰.	۱۲۲.	۲۴
						۹۹,۸۰۳	۴۴۰.	۱۱۴.	۲۵
						۱۰۰	۱۹۷.	۵۱.	۲۶

روش استخراج: تحلیل عناصر اصلی

بر پایه ملاک کیسر، عواملی که دارای ارزش ویژه بالاتر از یک هستند می‌توانند به‌عنوان عوامل استخراج شوند و همان‌طور که در جدول نشان داده شده است، ۵ عامل دارای ارزش ویژه بیشتر از یک هستند و این ۵ عامل به‌طور کلی در حدود ۶۸/۴۱ درصد واریانس کل را تبیین می‌کنند. همان‌طور که مشاهده می‌گردد، ۴۸/۳۶ درصد واریانس کل توسط عامل اول، ۱۱/۸۲ درصد توسط عامل دوم، ۷/۷۸ درصد توسط عامل سوم، ۵/۸۳ درصد توسط عامل چهارم و ۴/۵۰ درصد توسط عامل پنجم تبیین می‌گردد. در مجموع این ۵ عامل ۶۸/۴۱ درصد واریانس کل پرسشنامه را تبیین می‌نمایند.



جدول ۱۱: ماتریس عناصر ۱

عناصر					گویه‌ها
۵	۴	۳	۲	۱	
			-۰.۳۴۸	.۸۱۵	A4dif
				.۸۰۷	A10dif
			-۰.۳۶۲	.۷۸۹	A3dif
				.۷۷۶	A9dif
			-۰.۳۱۹	.۷۵۳	A7dif
		-۰.۳۱۱		.۷۴۸	A11dif
			-۰.۳۱۲	.۷۳۵	A5dif
		.۵۰۹		.۶۸۶	A23dif
		-۰.۳۴۹		.۶۷۶	A12dif
	-۰.۳۵۷	.۳۳۶		.۶۷۵	A19dif
.۳۰۹				.۶۵۴	A8dif
.۳۱۵				.۶۵۱	A2dif
	.۳۴۶			.۶۳۶	A1dif
			-۰.۳۸۰	.۶۳۵	A6dif
		.۵۳۹		.۶۱۷	A22dif
	-۰.۴۴۵			.۶۰۶	A17dif
				.۵۹۰	A24dif
		.۴۰۵		.۵۹۰	A20dif
	-۰.۳۶۵			.۵۸۷	A18dif
		-۰.۳۲۳	.۳۳۷	.۵۵۶	A16dif
			.۴۱۴	.۴۴۸	A29dif
-۰.۳۰۸	.۳۵۰		.۶۵۰		A28dif
.۳۱۸		-۰.۳۸۷	.۶۳۰		A14dif
			.۶۲۲		A30dif
.۴۰۸		-۰.۴۲۱	.۶۰۰		A13dif
-۰.۳۵۴	.۳۶۸		.۵۷۹	.۳۷۶	A27dif

۱ - در جدول بالا ، Adif به معنای نمره افتراقی بین وضع موجود و مطلوب است و A4dif به معنای نمره افتراقی در وضعیت موجود و مطلوب گویه "حصول اطمینان از پایداری متقاضی به آرمان‌های انقلاب" می‌باشد. به همین صورت A10dif به معنای نمره افتراقی به معنای وضعیت موجود و مطلوب گویه "اطمینان از شجاعت افراد در دفاع از آرمان‌های انقلاب" می‌باشد و بقیه نیز به همین صورت هستند.



با توجه به اطلاعات موجود در جدول مشاهده می‌شود که ماتریس عاملی چرخش نیافته و بارهای عاملی آن، ساختاری بامعنا به دست نداد، تصمیم گرفته شد از روش چرخش واریماکس استفاده شود تا هم کشف هیئت کلی مواد پرسشنامه و هم تشخیص ساختار ساده‌تری که نمایشگر خطوط اصلی و نسبتاً روشن برای رسیدن به راه حل‌های تأثیر پذیر باشد. ماتریس عاملی داده‌ها پس از هشت چرخش آزمایشی به بهترین ترکیب ساختار و سؤالات رسیده است که نتایج آن در جدول بعدی مشاهده می‌گردد:

جدول ۱۲: راهنمای علائم اختصاری

نام اختصاری	عنوان
A	معیارهای تشخیص کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی
Adif	اختلاف نمره بین وضعیت موجود و مطلوب سیستم تأمین منابع انسانی وزارت خارجه

جدول ۱۳: ماتریس عناصر چرخش یافته

عناصر					گویه‌ها	
۵	۴	۳	۲	۱		
				۸۰۴	A3dif	حصول اطمینان از پایداری متقاضی به ارزش‌های دینی
				۸۰۲	A4dif	حصول اطمینان از پایداری متقاضی به آرمان‌های انقلاب
				۷۷۹	A5dif	حصول اطمینان از التزام متقاضی به ارزش‌های سازمانی
				۷۶۰	A7dif	حصول اطمینان به صداقت و درستکاری داوطلبان
				۷۵۲	A6dif	توجه به امانت داری افراد
				۷۱۴	A1dif	هدف‌مندی در تأمین نیروی انسانی
				۶۶۰	A2dif	منع استخدام تصادفی (توصیه‌ای)
		۵۸۴		۵۹۰	A10dif	اطمینان از شجاعت افراد در دفاع از آرمان‌های انقلاب
				۴۷۳	A8dif	کسب اطمینان از برخورداری افراد از شم سیاسی لازم



			۰.۷۹۸	A19dif	استخدام بر اساس نیاز سنجی
			۰.۷۱۷	A22dif	اطمینان از ایجاد فرصت برابر برای همه متقاضیان استخدام
			۰.۷۱۴	A20dif	استخدام تدریجی و جلوگیری از انباشت نیازها
			۰.۶۸۶	A23dif	رعایت عدالت دراستخدام متقاضیان بدون توجه به توصیه‌ها
			۰.۶۴۲	A18dif	داشتن برنامه‌ریزی قبلی برای استخدام افراد موردنیاز
			۰.۵۲۹	A24dif	احساس مسئولیت نسبت به مراجعین و پاسخ‌گویی به آن‌ها
			۰.۷۵۹	A12dif	توجه به سبقت‌جویی افراد در کارهای خیر
			۰.۷۱۹	A11dif	حصول اطمینان از ویژگی اینتر و از خودگذشتگی افراد
			۰.۶۷۴	A16dif	مد نظر قرار دادن عزم راسخ و ثبات قدم افراد
			۰.۶۳۵	A17dif	پاسخ‌گویی به مراجعین (متقاضیان استخدام)
			۰.۵۲۹	A9dif	توجه به سعه صدر و شکیبایی متقاضیان استخدام
			۰.۸۹۰	A28dif	روزآمد نمودن رشته‌های تخصصی مطلوب و مورد نیاز
			۰.۸۶۳	A27dif	روزآمد نمودن شرایط استخدام
			۰.۶۳۲	A30dif	اشتغال افراد در شغل اولیه و پیشرفت در همان رشته
			۰.۶۱۰	A29dif	شفافیت در اطلاع‌رسانی امور مربوط به استخدام
			۰.۸۵۳	A13dif	توجه به ضرب هوشی و هوشمندگزینی
			۰.۷۸۷	A14dif	توجه به استعداد زبان‌آموزی افراد

جدول فوق نشان می‌دهد که به طور کلی ۹ شاخص با عامل اول دارای همبستگی بالاتر از ۰/۴۷ هستند. همچنین گویه A10dif همزمان روی دو عامل بار عاملی بالا دارد و در نتیجه گویه مناسبی نیست. سوال A3dif دارای بیشترین همبستگی با عامل اول است و کمترین همبستگی مربوط به شاخص A8dif است. بنابراین با توجه به محتوای سوالات می‌توان عامل اول را پایبندی نامگذاری



کرد. در مجموع ۶ سوال روی عامل دوم دارای بار عاملی بیش ۰/۵۲ بوده و بر این اساس با توجه به محتوای سوالات می توان عامل دوم را عدالت در استخدام نامگذاری کرد. در عین حال ۵ شاخص روی عامل سوم بار عاملی دارند که با توجه به محتوای سوالات می توان این عامل را گذشت و فداکاری در کار نامگذاری کرد، و در نهایت ۴ شاخص روی عامل چهارم دارای بار عاملی دارند و بر اساس محتوای سوالات می توان این عامل را روزآمدی نامگذاری نمود و دو شاخص روی عامل پنجم دارای بار عاملی بودند اما با توجه به اینکه حداقل سه شاخص لازم است تا تشکیل یک عامل را بدهند در نتیجه عامل پنجم در نظر گرفته نمی شود. جدول زیر کل واریانس تبیین شده توسط عوامل پس از چرخش را نشان می دهد:

جدول ۱۴: مجموع مجذور بارهای عاملی چرخش یافته

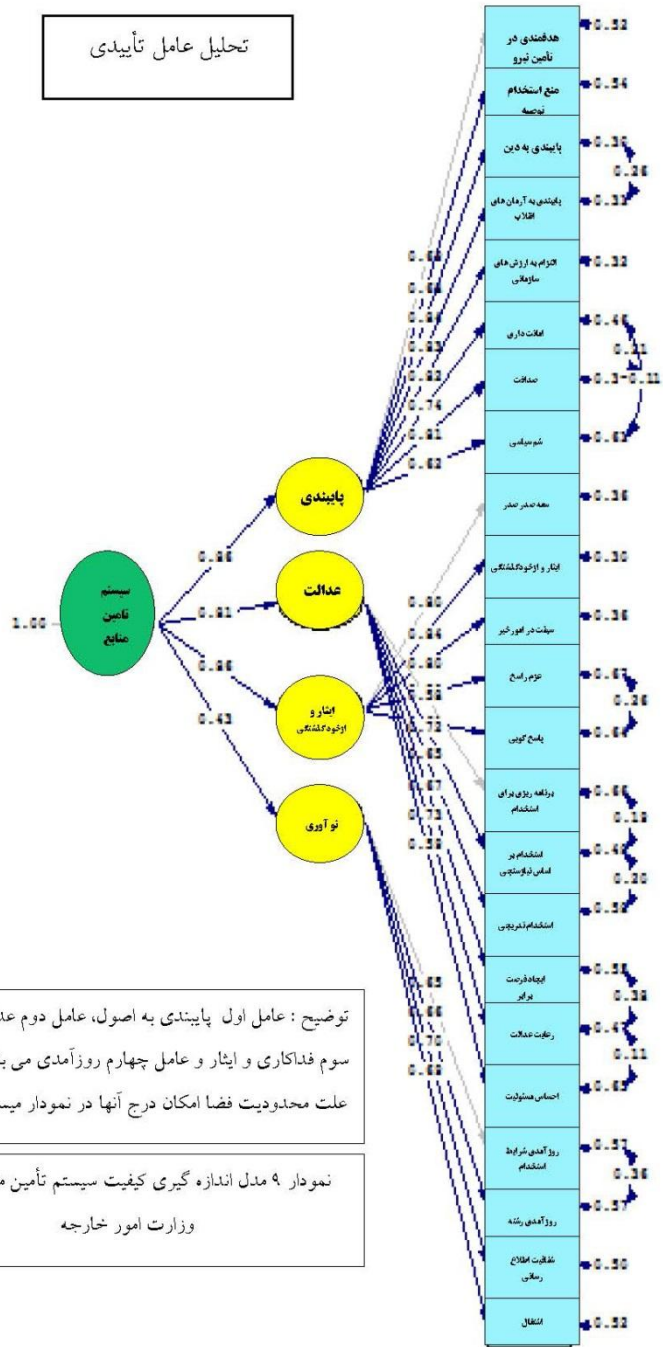
عوامل	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی
۱	۵.۶۴۹	۲۱.۷۲۷	۲۱.۷۲۷
۲	۳.۹۱	۱۵.۰۳۹	۳۶.۷۶۶
۳	۳.۳۶۷	۱۲.۹۵۱	۴۹.۷۱۷
۴	۲.۶۶۴	۱۰.۲۴۶	۵۹.۹۶۳
۵	۲.۱۹۸	۸.۴۵۳	۶۸.۴۱۶

همان طور که مشاهده می گردد، ۲۱/۷۲ درصد واریانس کل توسط عامل اول، ۱۵/۰۳ درصد توسط عامل دوم، ۱۲/۹۵ درصد توسط عامل سوم، ۱۰/۲۴ درصد توسط عامل چهارم و ۸/۴۵ درصد توسط عامل پنجم تبیین می گردد. در مجموع این ۵ عامل ۶۸/۴۱ درصد واریانس کل پرسشنامه را تبیین می نمایند.

نمودار زیر بیانگر مدل اندازه گیری کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی وزارت امور خارجه است. به عبارتی نتایج حاصل از تحلیل عامل اکتشافی که عنوان می کرد که هر گویه با کدام عامل همبستگی بالایی دارد، در این مدل اندازه گیری بررسی می شود تا تأییدی بر نتایج تحلیل عامل اکتشافی باشد. بیضی های زرد بیانگر متغیرهای مکنون یا عامل ها هستند و مستطیل ها بیانگر متغیرهای مشاهده شده یا همان گویه ها می باشند. فلش هایی که از سمت بیضی ها به سمت مستطیل ها ترسیم شده اند بیانگر بار عاملی اند (به عبارتی همان ضرایب همبستگی). در نهایت جهت تعیین اینکه آیا گویه های پرسشنامه یا به عبارتی معیارهای سیستم ارزیابی با این ساختار عاملی ۴ عاملی، به دست آمده از تحلیل عامل اکتشافی، برازش دارد، از معیارهای برازش استفاده شده است.



تحلیل عامل تأییدی



توضیح: عامل اول پایبندی به اصول، عامل دوم عدالت، عامل سوم فداکاری و ایثار و عامل چهارم روزآمدی می باشد که به علت محدودیت فضا امکان درج آنها در نمودار میسر نبود.

نمودار ۹ مدل اندازه گیری کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی وزارت امور خارجه

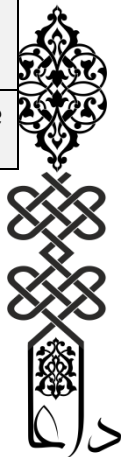


جهت بررسی برازش مدل از شاخص‌های برازش استفاده شده که در جدول زیر گزارش شده است. برازش مدل، میزان انطباق واریانس و کواریانس نمونه را با مدل معادلات ساختاری تعیین می‌کند (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸: ۱۰۰). از معیارهای بررسی برازش مدل: معنی‌داری آماری هر یک از پارامترهای برآورد شده برای مسیرها در مدل است که معمولاً در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تعیین می‌شود (همان: ۸۵). معیار دیگر، شاخص‌های برازش ۱ مدل هستند. هرچند فهرست مورد توافقی از شاخص‌های برازش مدل و استانداردهای لازم در هنگام آزمون مدل وجود ندارد، پژوهشگران معمولاً این معیارهای برازش را در نظر می‌گیرند: کای اسکور ۲ (χ^2)، نیکویی برازش ۳ (GFI)، شاخص برازش تطبیقی ۴ (CFI)، شاخص برازش هنجار شده ۵ (NFI)، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد ۶ (RMSEA). نقطه برش مناسب معیارهای برازش، در نشریات مختلف متفاوت است. تعیین یک نقطه برش خاص برای هر معیار برازش مشکل است، زیرا در موقعیت‌های مختلف به صورت یکسان و به خوبی عمل نمی‌کند. (Hu & Bentler, 1999: 27) بر اساس معیارهای متداول، هر مدلی با معیار برازش بالاتر از ۰/۹۰، به عنوان مدلی قابل قبول است.

جدول ۱۵: شاخص‌های برازش مدل

شاخص برازش	مجدورخی	نسبت خی دو به درجه آزادی	درجه آزادی	ریشه خطای میانگین مجدورات تقریب	شاخص نیکویی برازش	شاخص تعدیل شده نیکویی برازش	شاخص نیکویی تطبیقی	شاخص نیکویی بهنجار
عنوان آماري	X2	X2/ Df	Df	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	NFI
برآورد	۵۸۴/۴۰	۲,۶۹	۲۱۷	۰/۰۸	۰/۰۸۹	۰/۸۶	۰/۹۵	۰/۹۲

1. Fit indexes
2. Chi-square
3. Goodness-of-fit index
4. Comparative Fit Index
5. Normed Fit Index
6. Root Mean Square Error of Approximation



بر اساس نتایج جدول بالا مشخص است که تمامی شاخص‌ها از میزان مطلوبی برخوردار می‌باشند، باین‌حال شاخص GFI و مقدار تعدیل‌شده آن یعنی AGFI مقداری از حد مطلوب فاصله دارند، بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که مدل اندازه‌گیری سیستم تأمین نیروی منابع انسانی وزارت امور خارجه از برازش مطلوبی برخوردار است.

جدول ۱۶: اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل برای مؤلفه جذب و استخدام

مسیر		اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
جذب و استخدام --> ارتقای کیفیت	ضرایب استاندارد	-۰/۰۱	۰/۱۳	۰/۱۲
	سطح معناداری	-	-	-
جذب و استخدام --> آموزش	ضرایب استاندارد	۰/۳۹	-۰/۱۵	۰/۲۴
	سطح معناداری	$P < ۰/۰۱$	-	-
جذب و استخدام --> نگهداشت	ضرایب استاندارد		۰/۰۸	۰/۰۸
	سطح معناداری		-	-
جذب و استخدام --> بکارگیری (توزیع، ارتقا، انتصاب و اعزام)	ضرایب استاندارد		۰/۳۳	۰/۳۳
	سطح معناداری		-	-

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که جذب و استخدام وزارت امور خارجه توانسته است که به‌صورت معناداری ارتقاء کیفیت کارکنان را پیش‌بینی کند. به عبارتی از آنجایی‌که سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ به‌دست آمده است، این بدان معناست که جذب و استخدام توانسته است که ارتقاء کیفیت را پیش‌بینی نماید.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

الف - نتیجه‌گیری

مهم‌ترین نتیجه حاصله از انجام تحقیق حاضر، شناسایی مؤلفه‌های سنجش کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی وزارت امور خارجه است که این سوال تحقیق که، مؤلفه‌های سنجش کیفیت سیستم تأمین منابع انسانی جهت ارتقاء کیفیت کدامند؟، را پاسخ می‌دهد. همچنین نتایج حاصل از اجرای



پرسشنامه در خصوص میانگین، میانه، کمترین و بیشترین نمره در مؤلفه جذب و استخدام نشان داد، که بالاترین میانگین از طرف پاسخ‌گویان مربوط به رعایت عدالت در استخدام متقاضیان بدون توجه به توصیه‌ها با میانگین ۶/۸۸۶۰، است و کمترین میانگین مربوط به توجه به استعداد زبان‌آموزی افراد با اولویت افراد زبان‌دان با میانگین ۲/۸۵۳۸، است. پاسخ‌گویان در این نظرسنجی مؤلفه رعایت عدالت در استخدام متقاضیان بدون توجه به توصیه‌ها را بسیار با اهمیت دانسته‌اند در حالی که توجه به میزان زبان‌آموزی متقاضیان استخدام از نظر پاسخ‌گویان از اهمیت چندانی برخوردار نیست.

ب- پیشنهاد

پیشنهاد می‌شود تامین منابع انسانی وزارت امور خارجه با استفاده از سیستمی علمی انجام شود که واجد معیارها و شاخص‌های کیفیت (تعیین شده در این پژوهش) باشد. زیرا در این صورت به علت برخورداری از سیستم تامین منابع انسانی باکیفیت، کیفی‌ترین نیروها جذب شده و تامین منافع سازمان را با هزینه‌های کمتر و کارایی بیشتر، تسهیل و تسریع خواهد نمود.

تحقیق در موضوع حاضر تاکنون سابقه نداشته و پرداختن به چنین موضوع مهمی، قطعاً یک نوآوری قابل توجه محسوب می‌شود. مشارکت دادن صاحب‌نظران در شناخت معیارهای سنجش کیفیت سیستم تامین منابع انسانی، مصاحبه با تخبگان، اخذ دیدگاه سه تن از وزرای سابق، از نوآوری‌های این تحقیق است. همچنین مصاحبه و توزیع پرسشنامه اگر چه یک روش مرسوم در سایر مراکز محسوب می‌شود، اما عرف رایج در این دستگاه از این روش‌ها استقبال نمی‌کند. با این حال انجام مصاحبه با بیست و پنج تن از مسئولین ارشد و نیز توزیع ۳۰۶، مورد پرسشنامه و جمع‌آوری ۱۸۶ فقره پرسشنامه تکمیل شده به عنوان یک امر کاملاً بدیع و بی‌سابقه محسوب شده که به جرات می‌توان از آن به‌عنوان یک امر بدیع و نوآوری قابل اعتناء نام برد.



فهرست منابع:

الف - منابع فارسی

- الوانی سید مهدی. ریاحی، بهروز (۱۳۸۴)، سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی. نشر مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی تهران، چاپ اول
- جزنی نسرن، (۱۳۸۹) مدیریت منابع انسانی، چاپ هفتم، تهران، نشر نی.
- جهانگیر، علی اصغر (۱۳۸۹)، الگوی مدیریت راهبردی منابع انسانی قوه قضائیه جمهوری اسلامی ایران (مطالعه موردی قضات)، رساله، دکتری، دانشگاه عالی دفاع ملی.
- حسینی میرزا حسن، (۱۳۸۹)، بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان، بررسی‌های بازرگانی شماره ۴۲، تهران، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی .
- دلاور، علی، مبانی نظری و عملی پژوهش، ۱۳۸۸، چاپ هفتم، تهران، انتشارات رشد.
- ریاحی، بهروز، (۱۳۸۴) نظریه نوین ین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران .
- سید جوادین سید رضا و همکاران، (۱۳۸۵) بررسی ارتباط اقدامات مدیریت منابع انسانی با کیفیت خدمات و نقش میانجی رفتارهای خدمتی، پژوهش نامه علوم انسانی و اجتماعی، سال ششم، شماره بیست و سوم .
- شوماخر رندال و لومکس ریچارد جی (۱۳۸۸)، مقدمه‌ای بر مدل‌سازی ساختاری، ترجمه وحید قاسمی، چاپ دوم، تهران، انتشارات جامعه شناسان .
- شیمون ال دولان و رندال اس شولر، (۱۳۷۸) مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی، چاپ چهارم، مرکز آموزش مدیریت دولتی .
- طالقانی، محمد. (۱۳۸۷) تحلیلی بر سنجش کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال . مجله مهندسی مدیریت ، شماره ۱۷
- فرهی بوزنجانی برزو، سلطانی محمد رضا، سمواتی محمد هادی، (۱۳۹۱) آسیب‌شناسی نظام گزینش دستگاه های دولتی جمهوری اسلامی ایران ، دوفصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دانشگاه جامع امام حسین(ع) سال چهارم شماره ۲ .
- فقیهی ابوالحسن (۱۳۸۱)، بهره‌وری در دولت. چگونه می‌توان کیفیت خدمات در بخش دولتی را افزایش داد، تهران، نشرات موسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- کاویانی حسین (۱۳۸۲)، ماهیت کیفیت خدمات ، فصلنامه مطالعات گردشگری شماره ۳ دوم. تهران، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری.



- لامعی ابوالفتح، (۱۳۸۲) مدیریت جامع کیفیت، اصول کاربرد و درس های یک تجربه، طب نوین، چاپ اول.
- محمدی ابوالفضل، ورزش کار احمد، (۱۳۸۷) معرفی الگوی مدیریت منابع انسانی تحقیقات در یک سازمان نظامی، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دانشگاه امام حسین (ع) سال اول شماره ۱.
- مهرنیا احمد (۱۳۸۵)، تدوین استراتژی جذب منابع انسانی نهاجا (بمنظور افزایش توان مقابله با تهدیدات)، رساله دکتری، دانشگاه عالی دفاع ملی.
- موسوی سید مرتضی (۱۳۹۰)، طراحی مدل مدیریت منابع انسانی رسانه ملی و تدوین راهبردهای مناسب، رساله دکتری، دانشگاه عالی دفاع ملی.

ب- منابع انگلیسی

- Becker, B,E & Huselid , M, A.(1999) strategic resource managment in five leading films:Human Resource Management ,38,287.
- Guest,D E.(1991)Personnel Management:the end of orthodoxy.British Journal of industrialRelation,29(2),149.
- Gumesson,E,1991: Service quality:a holistic view in brown,SW: Lexington Books,Lexinton,MA ,.pp.3.
- Hu, L.T & Bentler, p.m.(1998). Fit indices in Covariance structure modeling: sensitivity to under parameterized model misspecidfication.pshchological method,3 .453, 434.
- Matthews, A.; Brennan, G.; Kelly, P.; McAdam, C.; Mutrie, N. & Foster, Ch. (2006). Qualitative Study of Recruitment Approaches in Community Based Walking Programmes in the UK: Department of Public Health, University of Oxford.
- Ivancevich, J.M(2009) Human Resource management.chapter8. Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 1, No. 4.
- Malik, Sh.; Waheed, A.; Tufail, S.; Zameer, H. & Mehboob, H. (2012). Issues and Problems
- Guest D.; "HRM and performance: A review and a Research genda", International Journal of Human Resource Management, 8(3), 1997.
- Human Relat 1995; 48(2): 127-45
- Sasser,W.e.,Olsen,RPand Wyckoof,D.D.1978.Management of Service Operations, Allyn and Bacon,Boston, MA



