

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد M.A.

گرایش: مدیریت نیروی انسانی

عنوان:

بررسی نوع نیازهای کارکنان در بین گروههای کاری از دیدگاه مدیران و کارکنان

(مورد: اداره مخابرات شهرستان دامغان)

استاد راهنما:

دکتر گلنار شجاعی باغینی

استاد مشاور:

دکتر مهدی صانعی

نگارش:

سهیلا رحمتی

زمستان 1391



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Shahrood Branch

Faculty of Humanities Department of Management

M.A Thesis

On human Resources

Subject

Review Needs Of Employees Between Different  
Demographic Groups In Attitude Of Managers  
And Employees(Case Study : Department Of  
Telecommunications)"

Thesis Advisor:

Golnar Shojaei PH.D.

Consulting Advisor:

Mehdi Sanei PH.D.

By:

Soheila Rahmati

Winter 2013

## قدردانی و سپاس

بنا به وظیفه و به رسم ادب و احترام از زحمات تمامی اساتید خود خصوصاً سرکار خانم دکتر گلنار شجاعی باغینی که در مسیر کسب علم و معرفت چراغ راه اینجانب بودند کمال تشکر و قدر دانی را دارم.

### تقدیم:

این تحقیق رابه تمام کسانی که در راه ترویج علم و دانش قدم برمی دارند و همچنین همسر عزیزم تقدیم می دارم

## فهرست مطالب

عنوان

صفحه

1	چکیده
2	فصل اول: طرح تحقیق
3	مقدمه
3	1-1- بیان مسئله
6	1-2- اهمیت و ضرورت تحقیق
7	1-3- اهداف پژوهش
7	1-4- سوالات پژوهش
8	1-5- فرضیه ها
8	1-6- مدل تحلیلی اولیه پژوهش
9	1-7- متغیرهای تحقیق
9	1-8- تعاریف نظری و عملیاتی
9	1-8-1- تعاریف نظری
10	1-8-2- تعاریف عملیاتی
10	1-9- طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
12	1-10- مدل فرآیند پژوهش
13	فصل دوم: پیشینه تحقیق
14	مقدمه
14	1-2- بخش اول: مباحث نظری

2-1-1-تعاریف

- 14.....نیاز
- 15.....2-1-2-تئوریهای مرتبط با نیاز
- 16.....2-1-2-1-نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو
- 18.....2-2-1-2 نظریه x و y یا نظریه دو ساحتی
- 19.....2-2-1-3-تئوری دو عاملی هرزبرگ
- 20.....2-2-1-4-تئوری مک کله لند
- 21.....2-2-1-5-تئوری ERG آلدرفر
- 21.....2-3-1-3-ارتباط بین شناسایی نیازها و عملکرد
- 22.....2-4-1-4-ارتباط بین شناسایی نیازها و کیفیت زندگی کاری
- 24.....2-5-1-5-ارتقای سلامت روان محیط کار
- 26.....2-2-بخش دوم:مباحث پژوهشی
- 26.....2-2-1-پژوهشهای داخل کشور
- 28.....2-2-2-پژوهش های خارج از کشور
- 30.....2-3-چارچوب نظری تحقیق
- 31.....2-4-مدل چارچوب نظری تحقیق
- 32.....فصل سوم:روش تحقیق
- 33.....مقدمه
- 33.....3-1-روش تحقیق
- 33.....3-2-جامعه آماری و حجم نمونه
- 33.....3-3-ابزار گردآوری اطلاعات
- 34.....3-4-نحوه اجرای تحقیق
- 34.....3-4-1-بیان فرضیه
- 34.....3-4-2-تعیین آماره به منظور آزمون فرضیه
- 35.....3-5-روش تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات
- 36.....3-6-ابزار تحلیل اطلاعات
- 37.....فصل چهارم:یافته های تحقیق
- 38.....مقدمه

38	1-4- پایایی پرسشنامه.....
39	4-1-2- آلفای کرونباخ متغیرها.....
40	4-2- آمار توصیفی.....
52	4-3- آمار استنباطی.....
52	4-3-1- توزیع یومان ویتنی.....
53	4-3-2- آزمون کروسکال والیس برای وضعیت های مختلف تحصیلی.....
54	4-3-3- آزمون یومان ویتنی برای سطوح مختلف شغلی.....
56	4-3-4- آزمون کروسکال والیس برای سنین مختلف شغلی.....
58	4-3-4- آزمون های توکی، شفه و LSD.....
73	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات.....
74	مقدمه.....
74	5-1- بحث.....
75	5-2- تجزیه و تحلیل فرضیات.....
76	5-3- نتیجه گیری.....
78	5-4- مدل تحلیلی نهایی پژوهش.....
79	5-5- پیشنهادات.....
80	پیوست: پرسشنامه.....
91	منابع فارسی.....
94	منابع لاتین.....
97	چکیده انگلیسی.....



## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
8.....	1 - 1 . جدول : مدل تحلیلی اولیه پژوهش.....
12.....	1 - 2 . جدول : مدل فرآیند پژوهش.....
19.....	2 - 1 . جدول : ویژگی های سبک های مورد استفاده مدیران.....
31.....	2 - 2 . جدول : چارچوب نظری تحقیق.....
38.....	4 - 1 . جدول : پایایی پرسشنامه(آفای کرونباخ کل پرسشنامه).....
39.....	4 - 2 . جدول : آفای کرونباخ متغیرها.....
40.....	4 - 3 . جدول : توصیف جنسیت.....
41.....	4 - 4 . جدول : توصیف سن.....
42.....	4 - 5 . جدول : توصیف وضعیت تحصیلی.....
43.....	4 - 6 . جدول : توصیف سطوح شغلی.....
44.....	4 - 7 . جدول : توصیف جنسیت بر حسب سن.....
44.....	4 - 8 . جدول : توصیف جنسیت بر حسب تحصیلات.....
45.....	4 - 9 . جدول : توصیف جنسیت بر حسب سطوح شغلی.....
46.....	4 - 10 . جدول : میانگین، میانه،مد،انحراف معیار متغیرها.....
52.....	4 - 11 . جدول : توزیع یومان ویتنی.....
54.....	4 - 12 . جدول : آزمون کروسکال والیس برای وضعیت های مختلف تحصیلی.....
55.....	4 - 13 . جدول : آزمون یومان ویتنی برای سطوح مختلف شغلی.....
57.....	4 - 14 . جدول : آزمون کروسکال والیس برای سنین مختلف شغلی.....
57.....	4 - 15 . جدول : رتبه بندی نیاز احترام و خودشکوفایی.....
59.....	4 - 16 . جدول : آزمون توکی،شفه و LSD برای متغیر فیزیولوژی.....
61.....	4 - 17 . جدول : آزمون توکی،شفه و LSD برای متغیر ایمنی.....
63.....	4 - 18 . جدول : آزمون توکی،شفه و LSD برای متغیر اجتماعی.....
65.....	4 - 19 . جدول : آزمون توکی،شفه و LSD برای متغیر احترام.....

4 - 20 . جدول : آزمون توکی، شفه و LSD برای متغیر خودشکوفایی..... 68

5 - 1 . جدول : مدل تحلیلی نهایی پژوهش..... 78

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
17	1 - 2 . نمودار : سلسله مراتب نیازهای مازلو.....
40	1 - 4 . نمودار : توصیف جنسیت .....
41	2 - 4 . نمودار : توصیف سن .....
42	3 - 4 . نمودار : توصیف وضعیت تحصیلی.....
43	4 - 4 . نمودار : توصیف سطوح شغلی .....
47	5 - 4 . نمودار : نیاز فیزیولوژیک.....
48	6 - 4 . نمودار : نیاز ایمنی.....
49	7 - 4 . نمودار : نیاز اجتماعی.....
50	8 - 4 . نمودار : نیاز احترام .....
51	9 - 4 . نمودار : نیاز خودشکوفایی.....

## چکیده:

پژوهش حاضر در پی بررسی نوع نیازهای کارکنان در بین گروه‌های کاری از دیدگاه مدیران و کارکنان می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان رسمی و پیمانی اداره مخابرات شهرستان دامغان که در سال 1391 مشغول به کار هستند می‌باشد. چون نمونه‌گیری از جامعه‌ای محدود صورت گرفته است بنابراین کلیه کارکنان که شامل 100 نفر می‌باشند به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند. روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع کاربردی می‌باشد. تئوری سلسله مراتب نیازهای پنج‌گانه مازلو به عنوان مبنای نظری این تحقیق قرار گرفته است که شامل نیازهای فیزیولوژی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات در تحقیق حاضر پرسشنامه استاندارد 60 سوالی آزمون نیازهای کارکنان می‌باشد که روائی آن پس از مطالعه استاد راهنما و پایائی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ با اندازه 0/76 مورد تایید واقع شد. برای آزمون فرضیه‌ها به کمک نرم افزار spss علاوه بر استفاده از آمار توصیفی از روش‌های آمار استنباطی نظیر آزمون یومان ویتنی، آزمون کروسکال و الیس، آزمون شفه، توکی و LSD نیز بهره‌گیری شده است. نتایج حاصل از تحقیق به این صورت بود که بین ارزشگذاری نیازهای کارکنان و میزان تحصیلات، سطوح شغلی و جنسیت تفاوت معناداری وجود ندارد. و نیز بین نیازهای کارکنان و سن آنها نیز در متغیرهای فیزیولوژی، ایمنی و اجتماعی هم تفاوت معناداری وجود ندارد و تنها در د و متغیر احترام و خود شکوفایی تفاوت معنادار وجود دارد و یکسان نیستند، این دو متغیر در سنین مختلف با یکدیگر تفاوت دارند.

# فصل اول

## طرح تحقیق

## مقدمه

از آنجا که برای انجام هر گونه فعالیت و حرکتی؛ چه شخصی و چه نهادی، انگیزه ای عامل است و برای هر انگیزه ای نیازی محرک شناخته می شود، ضروری است برای هدایت و هماهنگی فعالیت ها و حرکات به سمت اهداف سازمانی، ابتدا نیازهای نیروی انسانی شناسایی شوند (حمیدی زاده، 1377، ص 250) بر این اساس هدف از این پژوهش بررسی نوع نیازهای کارکنان در بین گروه های کاری از دیدگاه مدیران و کارکنان می باشد. در این فصل در ابتدا به بیان مسئله و اهمیت و ضرورت تحقیق پرداخته سپس اهداف، سوالات و فرضیه ها بیان می شوند، مدل تحلیلی اولیه پژوهش ارائه و همچنین متغیرهای تحقیق را بیان کرده و به تعاریف نظری و عملیاتی هر یک از واژه های فرضیه پرداخته و پس از آن طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها بیان می شود و در پایان مدل فرآیند پژوهش ارائه می گردد.

### 1-1- بیان مسئله

نیازها پیچیده ترین فرآیند زندگی آدمی اند و سرچشمه سیالی برای تحرك و فعالیت انسان هستند، اگر انسان نیازمند نبود، هیچ گونه تحرك و جنبشی در او دیده نمی شد. همچنین نیاز نه تنها یکی از اجزای انگیزش است بلکه اساس و سرچشمه آن است و نیرویی درونی و انرژی دهنده است که افراد را به انجام رفتاری بخصوص سوق می دهد در حقیقت نیاز نمود داخلی و امتداد درونی انگیزش و محرک اصلی و اساسی آن است. در دنیای پیچیده و متغیر امروز نقش سازمان ها در دستیابی به اهداف و رسالت های اجتماعی، بسیار حساس است. سازمان ها از هر نوع که باشند، تولیدی یا خدماتی، همواره انسان را به عنوان عامل مهمی در کیفیت ایفای نقش خود مؤثر می دانند. به عبارت دیگر، سازمان ها در طول سالیان دراز، دریافته اند که انسان ها به عنوان با ارزش ترین عوامل در اختیار آنها هستند بنابراین نقش مهم انسان ها در حصول اهداف سازمان را نمی توان نادیده انگاشت. از این جهت هرگونه تلاشی برای اعتلای سازمانها، بدون همدلی و همراهی انسان ها، تقریباً غیر ممکن می باشد. تا جایی که درصد زیادی از موفقیت مدیران را می توان به میزان همراه نمودن و استفاده بهینه از توانمندی های بالقوه افراد نسبت داد. در واقع کارکنان اصلی ترین

عنصر سازمان اند عدم شناخت و ارضای نیازهای کارکنان سازمان ها، ارتباط مستقیم با بازدهی کم، سوددهی ناچیز و عدم تحقق اهداف دارد. لذا جهت برانگیختن افراد باید به بررسی نیازهای آنان پرداخته شود و وظیفه ایجاد انگیزش یکی از مهم ترین جنبه های فرآیند مدیریت منابع انسانی می باشد که احتمالاً تاکنون کمتر درک شده است. رفتار انسانی پیچیده است و تلاش برای شناختن آنچه کارکنان گوناگون را بر می انگیزد مدت زیادی است که توسط علوم رفتاری در دست بررسی است بنابراین شناسایی و درک نیازها و پی بردن به انگیزه های رفتاری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. از این رو به منظور فراهم آوردن شرایط و امکانات لازم جهت شکوفایی استعدادهاي انسان و تعالی وي و در نتیجه رشد و تکامل سازمان، شناخت نیازهای اساسی افراد ضروری است.

در اداره مخابرات نیروی انسانی بیشترین نقش را در ارائه خدمات ایفا می کند از این رو مدیریت مستلزم پدید آمدن و نگهداری محیطی است که در آن افراد با یکدیگر و به صورت گروهی در دستیابی به اهداف مشترک سازمان تلاش می کنند و مدیر نمی تواند در این امر کامیاب شود، مگر اینکه بداند چه چیزی انسان را به تلاش و کوشش وادار می دارد و بر می انگیزد. سنجش نیازهای کارکنان اداره مخابرات دامغان باعث می شود که آنان احساس کنند نیازهایشان مورد توجه قرار گرفته و همین موضوع آنها را برای ادامه کار دلگرم می کند که باعث برانگیختن آنان خواهد شد و شوق بیشتری برای انجام کار از خود نشان می دهند در نتیجه سطح کیفیت کار بالا می رود و عملکرد بهبود می یابد. عملکرد بهتر در سازمان باعث افزایش و بهبود کیفیت زندگی کاری خواهد شد. کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به واسطه آن همه اعضای سازمان از طریق مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم هایی که بر شغلشان به خصوص و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آنها بیش تر گردیده و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می یابد. در واقع کیفیت زندگی کاری نمایان کننده ی نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت و عزت نفس می کنند. بهبود کیفیت زندگی کاری در سازمان باعث بهبود سلامت روحی و روانی و جسمی کارکنان اداره مخابرات خواهد شد. در واقع چنانچه بتوان شرایطی را برای افراد درون سازمان فراهم کرد که نیازهای آنها ارضاء شود در بازدهی آنان بسیار موثر خواهد بود و در حقیقت افراد زمانی کار م ربوطه را به نحو اثربخش و کار آ انجام می دهند که نیازهای آنها تامین شود. این پژوهش بر اساس تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو انجام شده است، زیرا يك چارچوب انگیزشی کاربردی برای مدیران بیان می کند؛ مشهورترین تئوری نیاز در زمینه انگیزش است؛ درک آن برای همگان ساده و راحت است؛ سنگ بنای سایر تئوری

هاي مبتني بر نياز است. (رابينز 1996، مورهد و گريفين 2004) ۱ و مهم تر از همه، اين نظريه از انعطاف و جامعيت لازم برخوردار بوده تا بتوان ساير نظريه هاي نياز را در قالب آن جاي داد . نيازهاي سه گانه زيستي، ارتباط و رشد آلدرفر قابل تطبيق با سلسله مراتب نيازهاي مازلو مي باشد . بدین صورت که نيازهاي زيستي، تقريبا پوشش دهنده نيازهاي فيزيولوژيكي و ايمني مازلو هستند . نياز ارتباط پوشش دهنده نيازهاي اجتماعي و بخشي از نياز احترام ( احترامی که ديگران براي فرد قائل شده ) مازلو بوده و نياز رشد شامل بخشي از نياز احترام ( عزت نفس ) و نياز خودشكوفايي مورد نظر مازلو است . عوامل بهداشتي در تئوري هرزبرگ با نيازهاي سطح پايين مازلو مطابقت دارند . براي مثال ، حقوق و شرايط كاري با نيازهاي فيزيولوژيكي مازلو مطابقت دارند . ايمني و خط مشی هاي سازمان پوشش دهنده نيازهاي ايمني مازلو است . سرپرستي و روابط پوشش دهنده نياز اجتماعي مازلو مي باشد . عوامل انگيزشي مورد نظر هرزبرگ، بيانگر نيازهاي احترام و خودشكوفايي مازلو است . به اين معني که شهرت پوشش دهنده نياز احترام و كسب موفقيت، نفس كار، مسؤليت و پيشرفت و رشد متناسب نياز خودشكوفايي هستند نيازهاي سه گانه مك كله لند نیز با سلسله مراتب نيازهاي مازلو قابل تطبيق هستند . نياز به ارتباط معادل نياز اجتماعي مازلو است . نياز به قدرت با نياز احترام مازلو قابل تطبيق است و نياز موفقيت طلبي با نياز خودشكوفايي مازلو قابل انطباق است. به اعتقاد " گري همل" ، نظريه مازلو دقيق و مفصل و داراي جنبه هاي گوناگون است، و هيچ نظريه ديگري مثل سلسله مراتب نيازهاي مازلو به اين گستردگي در زندگي سازمانی نفوذ نکرده است . اين ويژگي شايد به خاطر اين باشد که نظريه مذکور با صراحت کامل با آرزوي تك تك ما گفتگو مي کند. (برساووش 2003)، از سلسله مراتب نيازهاي مازلو در آموزش و پرورش، تجارت، مديريت، محيط كار، روان درماني، تندرستي پزشكي و پرستاري استفاده مي شود. ۳

بنابراين سوال اساسی پژوهش عبارت است از:

ارزشگذاري نيازهاي کارکنان در بين گروههاي متفاوت جنسی، سنی، میزان تحصیلات و سطوح شغلی چگونه است؟

## 1-2-اهمیت و ضرورت تحقيق:

<sup>۱</sup> (Robbins, ۱۹۹۶; Moorhead and Griffin ۲۰۰۴)

<sup>۲</sup> Perseus, ۲۰۰۳

<sup>۳</sup> COX, ۱۹۸۷



تحقق اهداف هر سازمانی در گرو شناخت صحیح مسائل، آشنائی با منابع و برخورداری از امکانات مناسب می باشد. یکی از منابع ارزشمند در اختیار سازمان ها، که به طور حتم دارای توان بالقوه فراوانی بوده و در صورت بالفعل شدن، باعث شکوفایی خواهند شد، به خوبی نشان می دهد که اینگونه سازمان ها، بخش قابل توجهی از موفقیت خود را در گرو استفاده صحیح از توانمندی های کارکنان خود می دانند. بنابراین حضور کارکنان برانگیخته در سازمان ها، به ویژه سازمان هایی که نقش کلیدی در انجام امور و خواسته های مردم را داشته و همواره شعار مشتری گرایی را سرلوحه کار خود قرار می دهند. می تواند زمینه را برای دستیابی به اهداف آنها مهیا نموده و از طرف دیگر مسئولیت اینگونه سازمان ها در مقابل جامعه و سازمان های دیگر به خوبی تأمین گردد. اساساً علت اینکه چرا افراد به سازمان می پیوندند و کارهایی را انجام می دهند این است که می خواهند نیازهای خود را ارضا کنند. افراد قبل از اینکه به عضویت سازمان درآیند و دست به کاری بزنند به نتیجه و پاداشی که از آن نصیبشان می شود و باعث ارضای نیازهایشان می گردد، نگاه می کنند. شاید بتوان گفت مهمترین عامل در بروز رفتار خاص فرد، نیازهای او است. به طوری که بسیاری از محققان عقیده دارند، مهم ترین طریق انگیزش به رفتار مورد نظر، ارضای نیازهای افراد است. به اعتقاد لوین (1935)؛ آنچه موجب دور یا نزدیک شدن فرد به چیزی می شود، نیاز است. باتوجه به اینکه افراد دارای سطوح متعددی از نیازها هستند و هر کدام از این سطوح نیازمند واکنش یا سبک مدیریتی خاص خود می باشد، ضروری است که مدیریت قبل از هر چیز نیازهای کارکنان را از دیدگاه آنها شناسایی کند.

مدیران با شناخت و پیش بینی انگیزه ها و نیازهای واقعی کارکنان خود می توانند به موقع و به طور صحیح به ارضای نیازها و انگیزه های آنان اقدام نمایند. مدیریت صحیح در سازمانها ایجاب می کند که مدیران به شناخت و پیش بینی انگیزه های نیروی انسانی خود همت گمارند تا بتوانند با ارضای صحیح و به موقع آنان، زمینه فعالیت و بازدهی بیشتر آنان را در جهت اهداف سازمانی فراهم نمایند. عدم توجه به ارضای نیازهای انسانی باعث بروز رفتارهای سوء مانند ناکامی، لاقیدی، پرخاشگری و کاهش شدید بازدهی در آنان می گردد بنابراین توجه به نیازهای کارکنان در اداره مخابرات دامغان می تواند موجب افزایش پتانسیل و توان منابع انسانی در مسیر تحقق استراتژی ها و چشم انداز باشد. در نتیجه چنانچه نیازهای کارکنان در اداره مخابرات دامغان به خوبی شناخته شود می تواند در ارتقاء کیفی کار و بالا رفتن عملکرد کارکنان موثر واقع شود.

---

Lewin, K 1935<sup>4</sup>

بالا رفتن عملکرد کارکنان در نتیجه سنجش نیازهای آنان باعث افزایش و بهبود کیفیت زندگی کاری آنان خواهد شد. زمانیکه کارکنان از کار خود لذت می‌برند زندگی خصوصی آنان در خارج از محیط کار بهبود می‌یابد و برعکس یک کارمند ناراحت، نگرش منفی خود را به محیط خارج از محیط کار می‌برد. در نهایت اینکه مزایای حاصل از بهبود کیفیت زندگی کاری نه تنها به همه کارکنان می‌رسد بلکه به افراد جامعه نیز سرایت می‌کند. افزایش و بهبود کیفیت زندگی کاری در کارکنان اداره مخابرات باعث خواهد شد که سلامت روحی و روانی و جسمی آنان ارتقاء پیدا کند. چنانچه نتایج این تحقیق از سوی مدیران این اداره مورد توجه قرار گیرد و خواسته‌های کارکنان با توجه به چارچوب تعریف شده در اداره مربوطه به اجرا درآید مسلم است که در آینده شاهد تغییرات مفید و موثر در عملکرد کارکنان خواهیم بود.

نتایج این پژوهش راهگشای تدوین استراتژی‌های واحد منابع انسانی به منظور بهبود عملکرد سازمان و کیفیت زندگی کارکنان می‌باشد.

### **1-3-اهداف پژوهش:**

- 1- توصیف ارزشگذاری نیازهای کارکنان بین زنان و مردان.
- 2-توصیف ارزشگذاری نیازهای کارکنان بین سطوح شغلی متفاوت.
- 3-توصیف ارزشگذاری نیازهای کارکنان بین سطوح سنی متفاوت.
- 4- توصیف ارزشگذاری نیازهای کارکنان بین سطوح تحصیلات متفاوت.

### **1-4-سوال پژوهش:**

ارزشگذاری نیازهای کارکنان در بین گروه‌های متفاوت جنسی، سنی، میزان تحصیلات و سطوح شغلی چگونه است؟

### **1-5-فرضیه‌ها**

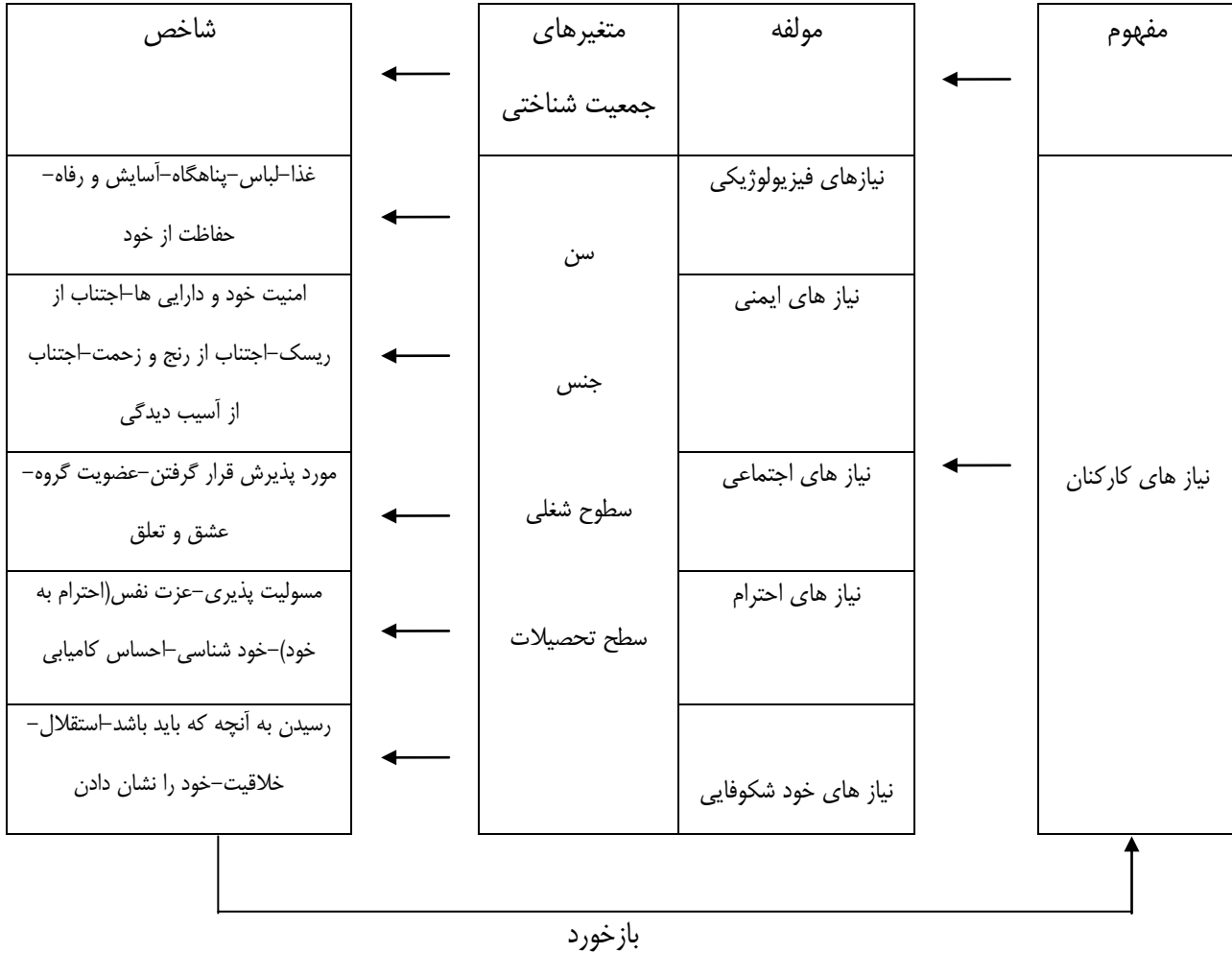
ارزشگذاری نیازهای کارکنان در بین زنان و مردان در اداره مخابرات دامغان متفاوت است.  
ارزشگذاری نیازهای کارکنان در بین سطوح مختلف تحصیلی در اداره مخابرات دامغان متفاوت است.

۳- ارزشگذاری نیازهای کارکنان در بین سطوح مختلف شغلی در اداره مخابرات دامغان متفاوت است.

۴- ارزشگذاری نیازهای کارکنان در بین گروه‌های سنی در اداره مخابرات دامغان متفاوت است.

## 1-6-مدل تحلیلی اولیه پژوهش

جدول (۱-۱). مدل تحلیلی اولیه پژوهش



### 1-7-متغیرهای تحقیق

نیاز فیزیولوژی، نیاز ایمنی، نیاز اجتماعی، نیاز احترام، نیاز خودشکوفایی

### 1-8-تعاریف نظری و عملیاتی

#### 1-8-1-1 تعاریف نظری

نیاز: نیاز به عنوان یک واژه فنی، به معنی حالت درونی است که باعث می شود نتیجه یا پیامد خاصی، جالب به نظر برسد. یک نیاز ارضاء نشده تنش ایجاد می کند و در نتیجه در درون فرد نوعی سائقه یا پویایی به وجود می آورد که موجب بروز نوعی رفتار در فرد می شود و او در پی

تأمین هدف های ویژه ای بر می آید که چون آن اهداف را تأمین کند نیاز مزبور ارضا می شود و در نتیجه تنش کاهش می یابد(رابینز، 1378، ص 326).

نیاز های فیزیولوژیکی: این دسته از نیازها در پایین ترین سطح نیازها قرار دارند از قبیل نیاز به غذا، آب و هوا به منظور ارضای این نیازها، سازمانها می بایست حقوق و مزایایی را پرداخت نمایند که کارکنان بتوانند از شرایط زندگی مناسب برخوردار شوند (مشبکی 1377، ص 135).

نیاز های ایمنی: به این معنی هستند که انسان می خواهد از خطر فیزیکی و ترس از دست دادن شغل، مایملک، غذا و سرپناه مصون بماند. نیاز های ایمنی یا امنیت واقعاً تأمینی در برابر وقوع محرومیت در آینده هستند یعنی ایمن ماندن از خطر و ترس (گیوریان، 1384، ص 79).  
نیاز های اجتماعی: نیاز اجتماعی از طریق مورد قبول قرار گرفتن به وسیله دیگران موجب برانگیخته شدن رفتار می شود (گیوریان، 1384، ص 79).

نیاز های احترام: این دسته از نیازها اشاره به نیازهایی از قبیل، توانا بودن در انجام امور و نشان دادن شایستگی حفظ پرستیژ دارد. انسان با ارضاء چنین نیازهایی خواستار توجه و احترام دیگران است و تمایل دارد با توجه به موقعیت اجتماعی اش اطرافیان برای وی قدر و منزلتی قائل شوند (مشبکی، 1377، ص 136).

نیاز خودشکوفایی: این سطح اوج نیازهای سطوح پایین، میانی و بالایی انسان است. انسانی که به مرحله خودشکوفایی می رسد کلیه استعدادهای بالقوه خویش را شناخته و به فعل در آورده و به خود تکاملی رسیده است (حقیقی، 1380، ص 63).

### **1-8-2 تعاریف عملیاتی:**

نیاز های فیزیولوژیکی: امتیازی است که از گزینه الف سوالات شماره 3-4-8-10-14-16-17-23-24-26-28-31-38-39-43-45-46-48-50-52-53-57-58-59-60 پرسشنامه حاصل می شود.

نیاز های ایمنی: امتیازی است که از گزینه ب سوالات شماره 2-5-6-8-9-10-14-16-18-21-25-28-30-31-33-35-36-37-40-41-45-49-55-56 پرسشنامه حاصل می شود.

نیاز های اجتماعی: امتیازی است که از گزینه ج سوالات شماره 2-4-6-11-12-13-20-24-25-27-29-32-34-35-37-41-42-44-46-50-51-52-54-60 پرسشنامه حاصل می شود.

نیاز های احترام: امتیازی است که از قسمت د سوالات شماره 1-5-7-11-12-13-15-17-18-19-20-22-23-27-30-33-36-38-39-43-47-49-54-58 پرسشنامه حاصل می شود.