

بررسی تأثیر خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی (مورد مطالعه شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱)

حسین متفکر^۱

مهدی قربان نژاد^۲

امین طلائئی زاده^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

چکیده

این پژوهش به بررسی تأثیر خط‌مشی‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ می‌پردازد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است. روش گردآوری اطلاعات توصیفی-همبستگی است. تحقیق از نظر بازه زمانی مقطعی است. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی بوده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه رضایت شغلی، پرسشنامه خط‌مشی‌های منابع انسانی و پرسشنامه تعهد سازمانی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شهرداری نسیم شهر می‌باشد که بدلیل محدود بودن جامعه از روش سرشماری ۱۳۰ نفر انتخاب شد. تحلیل داده‌ها با نرم افزار SmartPLS انجام پذیرفت. نتایج نشان داد خط‌مشی‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد. همچنین خط‌مشی‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد. خط‌مشی‌های منابع انسانی بر تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر در سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد. تعهد سازمانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

واژگان کلیدی

خط‌مشی‌های منابع انسانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، شهرداری نسیم شهر

بیان مساله

دارایی های انسانی یکی از متغیرهای مهم تشکیل دهنده رقابت پذیری بنگاه ها است. بنابراین، بهبود بهره وری مدیریت دارایی های انسانی برای گسترش رقابت در ارجاعات بسیار مهم است (بوهلندر و اسنل، ۲۰۱۱). مدیریت منابع انسانی به عنوان یک رویکرد استراتژیک و منسجم برای مدیریت با ارزش ترین دارایی های یک سازمان است - افراد (یا استعدادهای انسانی) که در آنجا کار می کنند و به طور فردی و جمعی در دستیابی به اهداف آن شرکت می کنند (آرمسترانگ، ۲۰۱۴).

مدیریت منابع انسانی فرآیندی برای جذب، توسعه، ایجاد انگیزه و حفظ کارکنان برای اطمینان از عملکرد مؤثر کاری و دستیابی موفق به اهداف سازمانی می باشد. علاوه بر این، شیوه های مدیریت منابع انسانی به عنوان مجموعه ای از سیاست های داخلی طراحی و اجرا می شوند تا اطمینان حاصل شود که منابع انسانی به دستیابی به اهداف تجاری سازمان کمک می کنند. سیاست های مربوط به مدیریت منابع انسانی در عملیات یک سازمان شامل استخدام، جبران خسارت، توسعه مرتبط با سازمان، امنیت، ارتقای کارکنان، مراقبت های بهداشتی و به اشتراک گذاری اطلاعات، آموزش و مدیریت مؤثر است (ابونایلا و کاظم، ۲۰۲۲).

با سرمایه گذاری در منابع انسانی خود، سازمان ها می توانند از نظر اهداف کوتاه مدت و بلندمدت سود زیادی ببرند. در کوتاه مدت، آنها می توانند هزینه ها را کاهش دهند، بهره وری را بهبود بخشند و نوآوری را توسعه دهند. در بلندمدت، آنها می توانند یک فرهنگ سازمانی قوی ایجاد کنند و یک محیط کاری خوب ایجاد کنند (گانگ و همکاران، ۲۰۰۹). منابع انسانی مهم ترین دارایی یک سازمان محسوب می شود، اما تعداد کمی از سازمان ها قادر به بهره برداری کامل از پتانسیل این منبع هستند. در شرایط جهانی شدن، اگر پیشرفت یک طرفه در فناوری وجود داشته باشد، بهبود کارایی عملکرد سازمانی دشوار خواهد بود، مگر اینکه سیاست های منابع انسانی و عملکردهای مدیریتی همراه با بکارگیری فناوری پیشرفته برای تشکیل یک سیستم پیچیده بهبود یابد. به همین دلیل، رهبران کسب و کار اهمیت داشتن یک خط مشی جامع منابع انسانی را درک می کنند و بنابراین هنگام ارزیابی سیاست های موجود خود همیشه محتاط هستند. آنها متعهد هستند که دائماً سیاست های خود را بهبود بخشند تا اطمینان حاصل کنند که کارکنان از شغل خود راضی هستند و بهره وری و تعهد آنها به سازمان به حداکثر می رسد (مارسکو کس و همکاران، ۲۰۱۲). با اجرای سیاست های مدیریت منابع انسانی که ویژگی های منحصر به فرد را در منابع انسانی ترویج می کند، سازمان ها می توانند مزیت رقابتی به دست آورند و کارایی عملیاتی را بهبود بخشند. سیاست های مدیریت منابع انسانی برای تضمین موفقیت هر سازمانی ضروری است. سازمان ها با تمرکز بر پرورش ویژگی های تکرار نشدنی در منابع انسانی می توانند مزیت رقابتی کسب کرده و عملکرد عملیاتی را بهبود بخشند (سی و لی، ۲۰۱۲).

رضایت شغلی سطح رضایتی است که کارکنان از هر دو جنبه روانی و فیزیولوژیکی با توجه به عوامل محیطی احساس می کنند. یعنی پاسخ ذهنی کارمند به موقعیت کاری است. میزان رضایت شغلی کارکنان بیانگر احساسات مثبت و منفی آنها نسبت به محل کار و خود شغل است (عارف و چوهان، ۲۰۱۲). ندیری و تانوا (۲۰۱۰) معتقدند که رضایت شغلی

«پاسخ عاطفی مثبت یک فرد به یک شغل خاص است، که منعکس کننده احساسات مثبت کارمند نسبت به شغل و سازمان است (ادراک خود از ارضای نیاز از طریق کار)» (ندیری و تانوا، ۲۰۱۰).

اثربخشی خط مشی منابع انسانی یک سازمان عامل اصلی در بهبود کارایی سازمانی است. وجود یک خط مشی منابع انسانی سازمان یافته و مؤثر برای سازمان ها ضروری است تا از نیروی کار خود نهایت استفاده را ببرند. با این حال، بسته به صنعت، نوع شرکت یا سازمان، ویژگی های فرهنگی هر منطقه یا ویژگی های کارکنان، هر سازمان سیاست های مدیریت منابع انسانی متفاوتی دارد (ماتیس و جکسون، ۲۰۱۱). با افزایش اندازه و تعداد کسب و کارها، در سال های اخیر کسب و کارها با افزایش روزافزون خروج کارکنان از سازمان مواجه شده اند. این به دلایل زیادی مانند محیط کار، رهبری، سیاست منابع انسانی است. از بین این موارد، رایج ترین دلیل ذکر شده برای ترک، عدم انطباق با خط مشی منابع انسانی است. نارضایتی کارکنان نارضایتی کارکنان از این سیاست اغلب منجر به این می شود که آنها به دنبال کار در جای دیگری باشند و این روند رو به افزایش بوده است (نگوین و های، ۲۰۲۳).

رضایت تأثیر زیادی بر قصد کارمندان برای ترک دارد، در حالی که تعهد سازمانی تأثیر زیادی بر حفظ کارکنان در سازمان دارد. مطالعات نشان داده اند که رضایت شغلی کارکنان به طور مثبت و قوی با درگیری کارکنان و قصد ترک رابطه دارد. رضایت شغلی، تعهد به سازمان را ارتقا می دهد (محمد رضوان و همکاران، ۲۰۲۳).

پورتر و همکاران مفهوم تعهد سازمانی را به عنوان نگرش کارکنان نسبت به سازمان جمعی خود توضیح دادند و به طور دقیق تر تعهد سازمانی را به عنوان «قدرت تعریف پیوستن یک فرد به یک سازمان خاص» تعریف کردند (ون نیپبرگ و اسلیوس، ۲۰۰۶). تعهد سازمانی عامل مهمی در ایجاد فضای کاری مثبت و تقویت روابط سالم بین کارفرمایان و کارکنان است. این حالت به عنوان یک حالت روانی بیان می شود که بر نحوه نگرش کارکنان به نقش خود در سازمان تأثیر می گذارد. این حالت عمدتاً ناشی از درک کارکنان از ارزش ها و اهداف سازمان و همچنین میزان وفاداری آنها نسبت به سازمان است. زمانی که تعهد سازمانی قوی باشد، کارکنان به احتمال زیاد انگیزه و مشارکت دارند که منجر به بهبود عملکرد و بهره وری می شود (مصدق راد و همکاران، ۲۰۰۸).

رابطه مثبت بین سیاست های منابع انسانی و تعهد سازمانی. یافته های مطالعات آنها نشان می دهد که شرکت هایی که سیاست های منابع انسانی را که رضایت کارکنان را در اولویت قرار می دهند، اجرا می کنند، احتمالاً سطوح بالاتری از تعهد سازمانی دارند. این رابطه احتمالاً به این دلیل است که وقتی کارکنان احساس می کنند مورد ارزش و حمایت کارفرمای خود قرار می گیرند، بیشتر روی کار خود سرمایه گذاری می کنند و به سازمان وفادار می شوند (چو و چان، ۲۰۰۸).

شهرداری نسیم شهر در استان تهران قرار دارد، این شهرداری دارای بخش های گوناگون است، مبنای تجربه محقق رضایت شغلی در کارمندان از حد متوسط کمتر می باشد. رضایت شغلی پایین کارکنان عواقب منفی متعددی برای شهرداری نسیم شهر به همراه دارد که می توان به کاهش راندمان و بهره وری، افزایش هزینه ها، خدشه دار شدن وجهه عمومی، از دست رفتن فرصت ها اشاره کرد. از دلایل احتمالی آن می توان به خط مشی های نامناسب منابع انسانی و عدم

تعهد سازمانی اشاره نمود. از این رو با انجام این تحقیق می‌توان به درک بهتری از تأثیر خط‌مشی‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر دست یافت. نتایج این تحقیق می‌تواند به مدیران منابع انسانی در تدوین و اجرای خط‌مشی‌های مناسب برای ارتقای رضایت شغلی کارکنان کمک کند. با توجه به مطالب آورده شده سوال اصلی پژوهش چنین نگاشته می‌شود خط‌مشی‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ چه تأثیری دارند؟

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

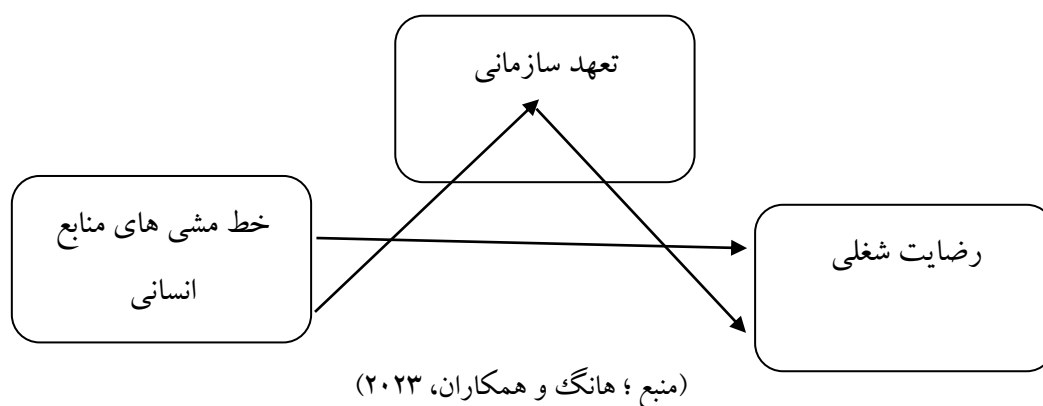
فرضیه ۱: خط‌مشی‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

فرضیه فرعی ۱: خط‌مشی‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

فرضیه فرعی ۲: خط‌مشی‌های منابع انسانی بر تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

فرضیه فرعی ۳: تعهد سازمانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

مدل تحقیق



مبانی نظری

مبانی نظری خط‌مشی‌های عمومی (پس از اجرا)

خط‌مشی عمومی را به شکل‌های مختلف تعریف کرده‌اند، اما به طور ساده می‌توان گفت که خط‌مشی عمومی تصمیمی است که در قالب یک مشکل عمومی اتخاذ می‌شود. اما باید در نظر داشت خط‌مشی صرفاً اتخاذ تصمیم نیست، بلکه فرایندی است شامل تمام اقدامات که از زمان احساس مشکل شروع می‌شود و به ارزیابی نتایج حاصل از اجرای خط‌مشی ختم می‌گردد. بنابراین، تدوین دستور کار یا همان از قابل توجه‌ترین مباحث خط‌مشی‌گذاری است که مشخص می‌کند، چه مسائلی مورد توجه و بررسی قرار گیرند و کدام مسائل، اصلاً مطرح نشوند، بررسی و حل آنها بماند. اندرسون می‌گوید مشکل خط‌مشی، شرایطی است که نیاز یا نارضایتی را برای بخشی از مردم به

همراه دارد که رهایی را (از دولت) جستجو می کنند. خط مشی عمومی در برگیرنده اجزایی است که اصطلاحاً هدف، محتوا و اثر نامیده می شود. هدف به نتیجه ای گفته می شود که خط مشی عمومی برای رسیدن به آن شکل می گیرد. محتوا روشی است که ما را به هدف می رساند و اثر شامل تغییراتی است که به سبب اجرای خط مشی ایجاد می شود. نقش اصلی دولت خط مشی گذاری عمومی است. دولت ها به خط مشی های عمومی شکل می دهند، آنها را اجرا می کنند و در نهایت آنچه اجرا شده است را ارزیابی می کنند. خط مشی های عمومی جهت گیری های کلی هستند که چگونگی عمل سازمان ها و مؤسسات دولتی را مشخص و معمولاً برای حل یک مشکل و مسأله عمومی بوجود می آیند. خط مشی بیانگر خواست ها و انتظارات بخش های سازمان است که در فرآیند تصمیم گیری به صورت آیین نامه ها، قوانین و مقررات اجرایی منعکس می شود. در یکسازمان، خط مشی ها به تصمیم ها، اقدامات و فعالیت های سازمان جهت داده و آنها را در مسیر تحقق اهداف تنظیم می کنند (دی و همکاران،^۱ ۱۹۹۸).

بطور کلی، هر آنچه را که سازمان ها تصمیم می گیرند به انجام رسانند یا از اجرای آن ممانعت به عمل آورند، می توان خط مشی تلقی نمود (الوانی و همکاران، ۱۳۹۴). خط مشی مشخص کننده محدوده ای است که تصمیم های آینده باید در داخل آن لحاظ شود. مدیران بلند پایه نقش برجسته ای در تعیین خط مشی کلی و سراسری در یک سازمان دارند و نحوه اجرای برنامه ها توسط خط مشی تعیین می شود (رضاییان، ۱۳۸۷). خط مشی باید از صراحت، وضوح، قابلیت اجرا، انعطاف پذیری، جامعیت، هماهنگی و مستدل بودن برخوردار باشد (پارسیان و همکاران، ۱۳۹۴).

در فرآیند عقلایی، تصمیم ها و خط مشی ها حاصل گزینش های منطقی و رفتار عقلایی خط مشی گذاران می باشد. فرض اساسی در این فرآیند انتخاب راه هایی است که حداکثر یا حد مطلوب بازده را دارند. خط مشی گذاری قبل از آنکه انتخابی سنجیده و کاملاً منطقی باشد، حاصل بازی های قدرت و داد و ستدهای سیاسی است، در واقع فرآیندی سیاسی و مبتنی بر قدرت است. فرآیند سیاسی در خط مشی گذاری عمومی، فرآیند اصلی است و نقش تعیین کننده ای دارد. سیاست با مسئله قدرت در ارتباط می باشد. به طور کلی در شکل گیری خط مشی های عمومی عواملی از قبیل میزان قدرت و نفوذ سیاسی، ارتباط بین گروه های قدرت و چگونگی استفاده از شیوه های مذاکره و سازش و توافق و ارعاب تأثیر می گذارند. تحقق اهداف فردی و سازمانی مستلزم برنامه ریزی است (رضاییان، ۱۳۸۷).

یک برنامه با بیانیه فلسفه وجودی (رسالت، مأموریت و اهداف بلندمدت) آغاز و اهداف کوتاه مدت تعیین می شوند. بعد از اهداف کوتاه مدت، استراتژی ها، خط مشی ها، رویه و مقررات و برنامه های عملیاتی قرار می گیرند (پارسیان و همکاران، ۱۳۹۴). خط مشی گذاری مانند یک چرخه است که در آن بر اساس یکسری مشکلات، خط مشی ها تعیین و توسط کارکنان اجرا می شوند و در نهایت بر اساس موفقیت یا شکست پایان می یابند. هرچند واقعیت فرآیند خط مشی عمومی بسیار پیچیده تر از این است (طبری و همکاران، ۱۳۸۱).

خط مشی های عمومی از لحاظ منطقی مبتنی بر دو مقدمه اند: نخست مقدمه توصیفی و تبیینی و دوم مقدمه ارزشی و هنجاری (الوانی و همکاران، ۱۳۹۴). این قاعده برای تمامی خط مشی ها و در حوزه های مختلف (فرهنگی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و) صحیح است. قانون اساسی، قوانین موضوعه، ارزش های دینی، فلسفه اجتماعی، ایدئولوژی

¹ Dey et al

سیاسی و اخلاق مهم ترین منابع جهت نقد خط مشی می باشند. کارآمدی خط مشی گذاری عمومی حاصل پیدایش و فراگیر شدن علوم و به کارگیری آنها به عنوان یکی از منابع خط مشی گذاری است (اولیور و همکاران^۲، ۲۰۰۵). باید در نظر داشت که نیازها یا نارضایتی هایی هم وجود دارد که هیچ گاه تبدیل به دستور کار خط مشی گذاران نمی شوند و باقی می ماند. اکنون این سوال مطرح می شود که چرا و چگونه در شرایطی مسئله خط مشی به وجود می آید یا نمی آید. این تصمیم حیاتی است و حتی مهمتر از تصمیم، مربوط به تعیین راه حل می باشد. در عالم واقع، مسئله خط مشی خود به خود اتفاق نمی افتد و تاکتیک هایی برای آن وجود دارد که به وسیله افراد، گروه های ذینفع سازماندهی شده، سازمان های برنامه ریزی خط مشی، کاندیداهای سیاسی و رسانه های جمعی به کار بسته می شوند که در واقع تدوین دستور کار می باشند. اجرای خط مشی گذاری در یک مقطع خاص و به صورت یک عمل مستقل صورت نمی گیرد، بلکه به صورت یک چرخه، فرایندی را تشکیل می دهد که شامل چندین فعالیت و مرحله است. بدین مفهوم که عوامل و خط مشی گذاران بی شماری که نقش اساسی دارند، وظایف مختلفی را در راستای انجام و اجرای فرایند خط مشی گذاری ایفا می کنند (چارماز^۳، ۲۰۱۴).

مفهوم رضایت مشتری

مشتریان، افراد یا فرآیندهایی هستند که محصول نتایج یک عملکرد را مصرف می کنند یا به آنها نیاز دارند و از آنها بهره می برند. چون هر عملکردی در یک سازمان به یقین دارای هدفی است، بنابراین دارای مشتریانی نیز است (توکل و دیگران، ۱۳۹۷: ۵۹).

رضایت مشتری از جمله اقدامات داخلی سازمانها محسوب می شود که نمود جهت گیریها به سمت ارضای خواسته های مشتری است و جهت ارتقای کیفیت محصولات خدمات را نشان می دهد.

در گذشته در تعریف واژه مشتری به همین بسنده می کردند که مشتری کسی است که فرآورده های واحد تولیدی یا خدماتی شرکت را خریداری می کند؛ اما این تعریف سنتی امروزه دیگر مورد قبول همگان نیست. تعریف جدیدی که ارائه شده، این است که مشتری کسی است که سازمانها و شرکتها مایل هستند با ارزش هایی که می آفرینند بر رفتار وی تأثیر گذارند (زیویار و همکاران، ۱۳۹۵: ۶۹). رضایت مشتری به این معنی است که آنان از نحوه برخورد و ارائه خدمات سازمان راضی می باشند و سازمان بر جذب و حفظ ایشان موفق عمل نموده است. این مشتریان راضی، به هر اندازه که زمان و مبلغ بیشتری را برای سازمان صرف نماید، انتظار کیفیت بالا در دریافت خدمات را خواهند داشت. مشتری، رمز موفقیت هر سازمان و هر گونه فعالیت تجاری اقتصادی می باشد. اعتبار یک سازمان موفق، بر پایه روابط بلندمدت آن سازمان با مشتریان بنا گردیده است. کلیدی ترین عامل کسب رضایت و وفاداری مشتریان، ارائه خدمات مناسب است. سازمانی که یکی از اهداف عملی خود را ارائه خدمات مناسب بر پایه انتظارات و نیازهای مشتری طرح ریزی نموده باشد، می تواند با تکیه بر سایر اصول تجارت، سازمان موفق باشد. ارائه خدمات مناسب جز بر پایه شناخت نیازها، علاقه مندی ها، امکانات و انتظارات مشتریان امکان پذیر نیست. گردآوری اطلاعاتی از این قبیل به صورت یکپارچه، سازمان را در جهت ارائه خدمات مناسب، مطابق با نیازها و انتظارات مشتریان یاری می رساند. یافته ها نشان می دهند که بیش از ۹۰ درصد از مشتریان ناراضی یک شرکت، کوشش نمی کنند تا به منظور ارائه شکایت و یا انتقاد با سازمان

^۲ Oliver et al

^۳ Charmaz, K.

موردنظر ارتباط برقرار کنند. این مشتریان برای تأمین نیازهای خویش به رقبا مراجعه می کنند و عدم رضایت خویش را باعلاقه مندی تمام برای سایر مشتریان بالقوه بازگو می کنند (فتحیان و همکاران، ۱۳۹۶: ۷۸).

رضایت مشتری حالتی است که مشتری احساس می کند که ویژگی های محصول منطبق بر احساسات اوست. نارضایتی نیز حالتی است که در آن نواقص و معایب محصول موجب ناراحتی، شکایت و انتقاد مشتری می شود.

در یک تعریف، رضایت مشتری حالت و واکنشی است که مصرف کننده و مشتری از مصرف یا خرید محصول ابراز می کند. رضایت مشتری از لحاظ روان شناختی، احساسی است که در نتیجه مقایسه بین محصولات دریافت شده با نیازها و خواسته های مشتریان و انتظارات اجتماعی در رابطه با محصول حاصل می شود.

در تعریفی دیگر، رضایت مشتری به عنوان یک دیدگاه فردی تعریف می شود که از انجام مقایسه های دائمی بین عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مشتری ناشی می شود (کاوسی، سقائی، ۱۳۹۳: ۶۶).

رضایتمندی مشتری به نوع فعالیت تجاری یک سازمان یا به موقعیت سازمان در بازار بستگی ندارد بلکه به توانایی و قابلیت سازمان در تأمین کیفیت مورد انتظار مشتری بستگی دارد.

رضایتمندی مشتری یا عدم رضایت او از تفاوت بین انتظارات مشتری و کیفیتی که او دریافت کرده است حاصل می شود.

به این ترتیب برای اندازه گیری رضایت مشتری می توان از رابطه زیر استفاده کرد:

رضایت مشتری استنباط مشتری از کیفیت - انتظارات مشتری

در نظریه بازاریابی بر مبنای مشتری گرایی در دهه ی ۱۹۶۰ هدف تمرکز بر شناسایی خواسته های یک گروه از مشتریان و سپس پیشنهاد سازای میزان رضایت آنان از طریق عرضه محصولات یا خدمات مناسب مطرح شده بود.

مطابق این رویکرد، رضایت مشتری هدف نهایی اقدامات بازاریابی سازمان می باشد. متأسفانه به نظر می رسد که در دهه ی ۱۹۹۰ بازاریابان در راستای تحقق اصل مشتری گرایی به نوعی نزدیک بینی دچار گشته و به جای تمرکز بر تأمین منافع مشتری، توجه خود را بر مشخصات فیزیکی محصولات عرضه شده معطوف کرده اند (عطافر و همکاران، ۱۳۹۵: ۸۹).

هر جا که این جهت گیری نادرست وجود داشته باشد احتمال دارد که رضایت مشتری اولویت اصلی خود را در میان سیاست های کلیدی سازمان از دست بدهد. به طوری که یکی از بزرگان صنعت خودرو، هنری رویس، مؤسس کارخانه ها خودروسازی رولز-رویس که کیفیت محصولاتش زبانزد خاص و عام است در سال ۱۹۰۶ طی بیاناتی پابندی سازمانش را به اصل رضایت مشتری این گونه اعلام کرد:

"رغبت و اشتیاق ما برای جلب رضایت مشتری در شرکت خودروسازی رولز-رویس در لحظه ای که مشتری، خودرو را خریداری نموده و سند آن را تحویل می گیرد پایان نمی پذیرد. هدف نهایی ما آن است که خریدار محصولات رولز-رویس در حین استفاده از خودرو، رضایتمندی را هر لحظه بیشتر از لحظه قبل با تمام وجود احساس کند".

شرکت فروش تویوتا موتور نیز به طور مشابه اهمیت اصل مشتری گرایی را در سازمان خود این گونه بیان می دارد: "بنیاد تمامی برنامه های تجاری تویوتا در ایالات متحده، کسب رضایت مشتریان به صورت تمام و کمال می باشد. رضایت مشتری، مهم ترین فلسفه وجودی شرکت تویوتا به شمار می رود" (فتحیان، ۱۳۹۶: ۷۹).

۱ تعاریف و مفاهیم تعهد سازمانی

در تعریف تعهد گفته شده نشان دادن ارزشی است که فرد در سازمان سرمایه گذاری کرده و اگر سازمان را ترک کند ممکن است از ارزش آن کاسته شود. سرمایه گذاری به این شکل ممکن است شامل همه امورات سازمان از پرداخت حق بازنشستگی، کسب مهارت‌های خاص سازمان که مورد نیاز سازمان دیگر نیست و یا استفاده از مزایای سازمان مثل وام‌های به نرخ بهره کم باشد و هزینه‌های بیان شده بدلیل ترک سازمان از طریق درک عدم وجود فرصت‌های شغلی در خارج از سازمان و سرمایه گذاری‌های فوق افزایش می‌یابد. بنابراین تعهدات سازمان اثرات بالقوه جدی به عملکرد سازمان دارد و می‌تواند پیگیری‌کننده ای مهم برای اثربخشی سازمان باشد. لذا نادیده گرفتن آن برای سازمان زیانبار است و خسارات زیادی به دنبال دارد. تعهد سازمانی و اندازه‌گیری میزان آن اثرات و پیامدهای مهم رفتاری مهمی نظیر غیبت^۴، جابجایی^۵، ترک شغل، رفتار شهروندی سازمانی، استرس، درگیری کار و خانواده را در بر می‌گیرد و لذا بررسی تعهد سازمانی برای تصمیم‌گیری مدیران به خصوص در منابع انسانی در زمینه وظایف‌شان از جمله برنامه‌ریزی، نگهداری، بهسازی و ارزشیابی منابع انسانی اطلاعات مهمی فراهم می‌آورد (سیککلی و کاباسکال^۶، ۲۰۱۷).

ابعاد تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یک عنصر کلیدی برای سنجش تناسب میان افراد و سازمان‌ها می‌باشد. هنگامی که افراد به سازمان خود متعهد می‌شوند، مایلند تلاش بیشتری به سازمان خود اختصاص دهند، ارزش‌های خود را با ارزش‌های سرپرست خود یکی کنند و به دنبال حفظ وابستگی با سازمان خود هستند (کریستوف – براون^۷ و همکاران، ۲۰۰۵). مدیران نیز به دنبال کارکنان متعهد هستند، زیرا چنین کارکنانی اغلب سطح بیشتر و عملکرد بهتر و میل به ترک شغل کمتری دارند (چو و چان، ۲۰۰۷). همزیستی و بوکانان (۱۹۹۱)، بیان می‌کنند بهتر است تعهد هنجاری، مستمر و عاطفی را بعنوان اجزاء تشکیل دهنده تعهد در نظر گرفت تا انواع خاص آن. برای مثال یک کارمند می‌تواند هم احساس تمایل تعهد به مافوق در سازمان داشته باشد هم به باقی ماندن در سازمان احساس نیاز کند ولی احساس تکلیف و وظیفه کمی نسبت به ماندن در سازمان داشته باشد، در مقابل فرد دیگری ممکن است تمایلی کم و نیازی متوسط و الزامی شدید به باقی ماندن در سازمان خود احساس کند. یکی از نتایج ضمنی چنین نگرشی نسبت به تعهد این است که می‌توان انتظار داشت که اجزا مختلف تعهد تاثیر تعاملی بر رفتار کارکنان داشته باشد (چو و نگ^۸، ۲۰۱۵).

چارچوب نظری

توضیح ارتباط فرضیه با نظریه	نظریه مرتبط	فرضیه
این فرضیه بر اساس نظریه مبادله اجتماعی استوار است که بیان می‌کند کارکنان سازمان‌ها را به عنوان یک سیستم تبادل در نظر می‌گیرند. در این سیستم، کارکنان منابعی مانند تلاش، زمان و مهارت را در اختیار سازمان قرار می‌دهند و در مقابل پاداش‌هایی مانند حقوق، مزایا و فرصت‌های رشد دریافت می‌کنند. نظریه سرمایه	نظریه مبادله اجتماعی، نظریه سرمایه انسانی	فرضیه اصلی: خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا

⁴ absenteeism

⁵ Turnover

⁶ Cicekli & Kabasakal

⁷ Kirstof – Brown

⁸ Chiu & Ng

فرضیه	نظریه مرتبط	توضیح ارتباط فرضیه با نظریه
۱۴۰۱ تأثیر دارد.		انسانی نیز بر این باور است که سرمایه انسانی یکی از مهمترین دارایی های سازمان است و سرمایه گذاری در توسعه و حفظ آن منجر به افزایش عملکرد سازمان می شود. بر اساس این نظریه ها، خط مشی های منابع انسانی مناسب می تواند منجر به افزایش تعهد سازمانی و در نتیجه رضایت شغلی کارکنان شود.
فرضیه فرعی ۱: خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.	نظریه دو عاملی هرتزرگ، نظریه نیازهای ماسلو	این فرضیه با نظریه دو عاملی هرتزرگ سازگار است که بیان می کند عوامل بهداشتی (مانند حقوق، شرایط کاری) از عوامل نارضایتی و عوامل انگیزشی (مانند پیشرفت شغلی، مسئولیت) از عوامل رضایت شغلی هستند. همچنین، این فرضیه با نظریه نیازهای ماسلو ارتباط دارد که بیان می کند انسان ها نیازهای مختلفی دارند و برآورده شدن این نیازها منجر به رضایت و انگیزش می شود. خط مشی های منابع انسانی مناسب می تواند به برآورده شدن نیازهای کارکنان و افزایش رضایت شغلی آنها کمک کند.
فرضیه فرعی ۲: خط مشی های منابع انسانی بر تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.	نظریه مبادله اجتماعی، نظریه سرمایه انسانی	همانطور که در فرضیه اصلی توضیح داده شد، نظریه مبادله اجتماعی و نظریه سرمایه انسانی بر ارتباط بین خط مشی های منابع انسانی و تعهد سازمانی تاکید دارند. خط مشی های منابع انسانی عادلانه و حمایتی می توانند احساس تعهد کارکنان را نسبت به سازمان افزایش دهند.
فرضیه فرعی ۳: تعهد سازمانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.	نظریه مبادله اجتماعی	نظریه مبادله اجتماعی بیان می کند که کارکنانی که احساس می کنند سازمان به آنها اهمیت می دهد و از آنها قدردانی می کند، تعهد بیشتری نسبت به سازمان خود احساس می کنند و در نتیجه رضایت شغلی بالاتری دارند.

روش شناسی

روش تحقیق بر اساس هدف، نوع گردآوری اطلاعات، و ابزار به دسته های مختلف تقسیم می شود. روش تحقیق حاضر براساس هدف کاربردی می باشد. براساس نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی - همبستگی می باشد. همچنین این تحقیق از نظر بازه زمانی مقطعی می باشد.

ابزارهای گردآوری اطلاعات در یک پژوهش کمی، کیفی یا آمیخته داده های لازم را برای آزمون فرضیه ها و پاسخ به پرسش ها فراهم می کنند. بسته به هدف، شرایط و شیوه تحلیل باید ابزار مناسبی را انتخاب کرد. در این پژوهش روش گردآوری اطلاعات کتابخانه ای میدانی است.

پرسشنامه های تحقیق به شرح ذیل است،

(۱) پرسشنامه رضایت شغلی

این پرسشنامه توسط ویس، دیویس، لاندون و لافگوئیست ساخته شده است.

پرسشنامه MSQ به سنجش رضایت شغلی افراد در مولفه های زیر می پردازد:

نظام پرداخت (۳ سوال)

نوع شغل (۴ سوال)

فرصت های پیشرفت (۳ سوال)

جو سازمانی (۲ سوال)

سبک رهبری (۴ سوال)

شرایط فیزیکی (۳ سوال)

(۲) پرسشنامه خط مشی های منابع انسانی

پرسشنامه خط مشی های مدیریت منابع انسانی توسط لی و همکاران (۲۰۰۶) به منظور سنجش مدیریت منابع انسانی

طراحی و تدوین شده است.

(۳) پرسشنامه تعهد سازمانی

پرسشنامه تعهد سازمانی که حاوی ۲۴ سوال بود استاندارد می باشد که توسط پژوهشگران مشهور به نامهای می و آلن

طراحی و تدوین شده است.

جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان شهرداری نسیم شهر می باشند. که تعداد ۱۳۰ نفر می باشد حجم نمونه تحقیق

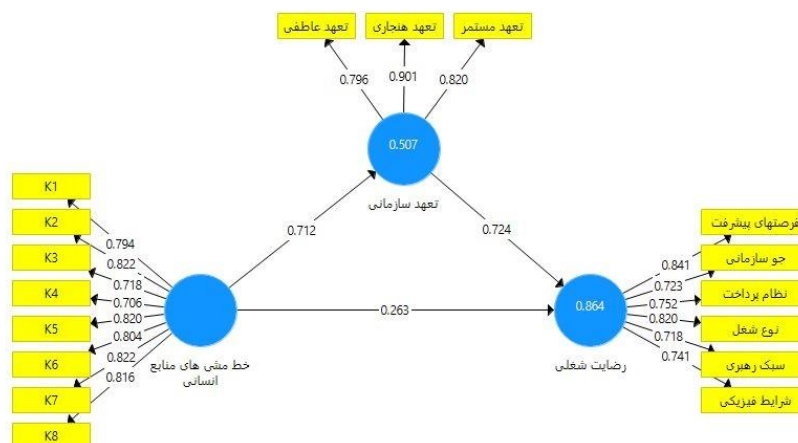
براساس سرشماری انتخاب می شود که ۱۳۰ نفر می باشد. روش نمونه گیری سرشماری می باشد. خطای نمونه گیری در

این روش صفر است. اطلاعات کاملی از جامعه به دست می آید.

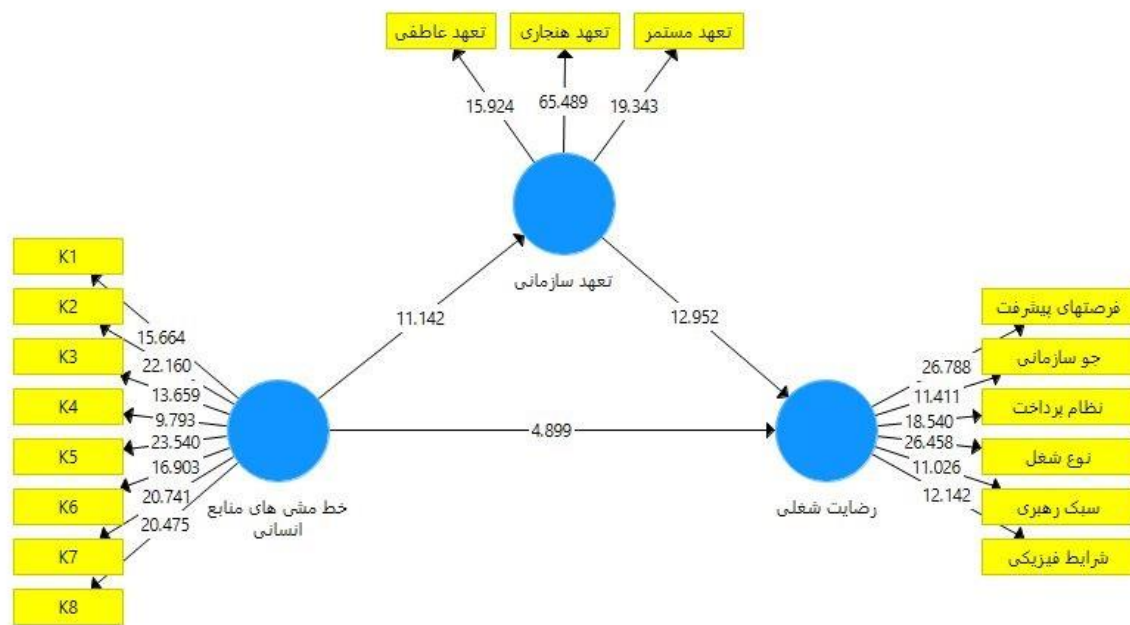
انتخاب روش مناسب برای تجزیه و تحلیل متغیر پیش بین به عوامل مختلفی مانند نوع متغیر، نوع مدل و هدف از تجزیه و

تحلیل بستگی دارد. در این تحقیق از نرم افزار Smartpls استفاده خواهد شد.

یافته ها



شکل ۱. مدل تحلیل عاملی تاییدی با ضرایب مسیر استاندارد شده



شکل ۲. مدل تحلیل عاملی تاییدی با مقدار آماره تی

فرضیه اصلی: خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

جدول ۱ فرضیه اصلی

مسیر	ضریب مسیر	مقدار تی	سطح معناداری	نتیجه
خط مشی های منابع انسانی -> تعهد سازمانی -> رضایت شغلی	۰/۵۱۵	۱۴/۱۲۷	۰/۰۰۰	تایید

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بترتیب برابر با ۱۴/۱۲۷ و ۰/۵۱۵ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره های تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱/۹۶ و سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از سطح خطای ۰/۰۱ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه اصلی تحقیق با احتمال ۹۹ درصد تایید می شود. عبارتی دیگر تأثیر خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ می شود. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر برآورد شده ($\beta = 0.515$) می توان نتیجه گرفت که با افزایش نمرات خط مشی های منابع انسانی با نقش میانجی تعهد سازمانی شاهد افزایش نمرات رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بوده ایم. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تایید می شود.

فرضیه فرعی ۱: خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

جدول ۲. فرضیه فرعی ۱

مسیر	ضریب مسیر	مقدار تی	سطح معناداری	نتیجه
خط مشی های منابع انسانی -> رضایت شغلی	۰/۷۹۱	۲۱/۶۵۸	۰/۰۰۰	تایید

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بترتیب برابر با ۲۱/۶۵۸ و ۰/۷۹۱ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱/۹۶ و سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از سطح خطای ۰/۰۱ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی ۱ تحقیق با احتمال ۹۹ درصد تایید می شود. عبارتی دیگر تاثیر خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تایید می شود. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر برآورد شده ($\beta = 0.791$) می توان نتیجه گرفت که با افزایش نمرات خط مشی های منابع انسانی شاهد افزایش نمرات رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بوده ایم. بنابراین فرضیه فرعی ۱ تحقیق تایید می شود.

فرضیه فرعی ۲: خط مشی های منابع انسانی بر تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

جدول ۳ فرضیه فرعی ۲

مسیر	ضریب مسیر	مقدار تی	سطح معناداری	نتیجه
خط مشی های منابع انسانی -> تعهد سازمانی	۰/۷۱۰	۱۲/۹۸۶	۰/۰۰۰	تایید

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده خط مشی های منابع انسانی بر تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بترتیب برابر با ۱۲/۹۸۶ و ۰/۷۱۰ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱/۹۶ و سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از سطح خطای ۰/۰۱ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی ۲ تحقیق با احتمال ۹۹ درصد تایید می شود. عبارتی دیگر تاثیر خط مشی های منابع انسانی بر تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تایید می شود. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر برآورد شده ($\beta = 0.710$) می توان نتیجه گرفت که با افزایش نمرات خط مشی های منابع انسانی شاهد افزایش نمرات تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بوده ایم. بنابراین فرضیه فرعی ۲ تحقیق تایید می شود.

فرضیه فرعی ۳: تعهد سازمانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد.

جدول ۴ فرضیه فرعی ۳

مسیر	ضریب مسیر	مقدار تی	سطح معناداری	نتیجه
تعهد سازمانی - رضایت شغلی	۰/۹۲۵	۱۱۲/۵۸۷	۰/۰۰۰	تایید

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده تعهد سازمانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بترتیب برابر با ۱۱۲/۵۸۷ و ۰/۹۲۵ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره های تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱/۹۶ و سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از سطح خطای ۰/۰۱ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی ۳ تحقیق با احتمال ۹۹ درصد تایید می شود. عبارتی دیگر تأثیر تعهد سازمانی بر رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تایید می شود. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر برآورد شده ($\beta = 0.925$) می توان نتیجه گرفت که با افزایش نمرات تعهد سازمانی شاهد افزایش نمرات رضایت شغلی در شهرداری نسیم شهر در سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بوده ایم. بنابراین فرضیه فرعی ۳ تحقیق تایید می شود.

نتیجه گیری

تمامی سازمان ها با محیطی پویا روبه رو هستند که انتظارات و نیازهای مختلفی از آنها وجود دارد و در آنها مفهوم خط مشی به عنوان یک استراتژی و راهنمایی، از اهمیت چشمگیری برخوردار است. خط مشی علاوه بر اینکه به عنوان یک سند راهبردی برای سازمان ها عمل می کند، اصول، ارزش ها و رویه هایی را معرفی می کند که به کارکنان این امکان را می دهند تا در مواجهه با چالش ها و تصمیم گیری های روزمره، از راهنمایی هایی استفاده کنند که توسط سازمان تعیین شده است.

تدوین یک خط مشی اثربخش و قابل اجرا و مطمئن، امری بسیار حیاتی برای سازمان ها است. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده ترین تغییر در این قلمرو مربوط به نگرش چندبعدی به این مفهوم تا نگرش یک بعدی به آن بوده است. همچنین با توجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار از جمله کوچک سازیها و ادغامهای شرکتها در یکدیگر عده ای از صاحب نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت منجمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی مورد است. اما عده ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده و همچنان می تواند مورد تحقیق قرار گیرد. نتایج این تحقیق، با بسیاری از نظریه های مدیریتی مانند نظریه مبادله اجتماعی، نظریه سرمایه انسانی، و نظریه رضایت شغلی - عملکرد (جدی-پورتر) سازگار است. این نظریه ها بر اهمیت احساس عدالت، فرصت های رشد، و حمایت سازمانی در ایجاد تعهد سازمانی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی کارکنان تأکید دارند.

این تحقیق بار دیگر بر اهمیت تعهد سازمانی به عنوان یک عامل کلیدی در بهبود رضایت شغلی کارکنان تأکید می‌کند. سازمان‌هایی که می‌توانند تعهد کارکنان خود را افزایش دهند، به احتمال زیاد شاهد بهبود عملکرد کلی سازمان نیز خواهند بود. با توجه به نتایج این تحقیق، می‌توان نتیجه گرفت که تعهد سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی کارکنان در شهرداری نسیم شهر داشته است. این یافته، اهمیت ایجاد یک محیط کار حمایتی و انگیزه‌بخش را برای افزایش تعهد و در نتیجه رضایت شغلی کارکنان برجسته می‌کند.

با توجه به نتایج این تحقیق که خط مشی های منابع انسانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری نسیم شهر طی سالهای ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تأثیر دارد، پیشنهاد می‌شود که شهرداری نسیم شهر به منظور حفظ و افزایش رضایت شغلی کارکنان خود، به اقدامات زیر اقدام نماید:

توسعه و بهبود خط‌مشی‌های منابع انسانی: به طور مداوم خط‌مشی‌های منابع انسانی را مورد بازبینی و ارزیابی قرار داده و آن‌ها را با توجه به نیازهای کارکنان و تغییرات محیطی به روزرسانی کنند.

ایجاد فرصت‌های رشد و توسعه شغلی: به کارکنان فرصت‌های یادگیری و پیشرفت شغلی ارائه دهند تا آن‌ها احساس کنند که در سازمان ارزشگذاری می‌شوند.

تقویت ارتباطات بین مدیران و کارکنان: محیط کاری باز و شفاف ایجاد کنند که در آن کارکنان بتوانند آزادانه نظرات و پیشنهادات خود را بیان کنند.

تشویق و قدردانی از کارکنان: از عملکرد خوب کارکنان قدردانی کرده و آن‌ها را تشویق نمایند.

برگزاری دوره‌های آموزشی: دوره‌های آموزشی در زمینه‌های مختلف مدیریت منابع انسانی برای مدیران برگزار شود تا آن‌ها بتوانند به طور مؤثرتری از کارکنان خود مدیریت کنند.

منابع و مآخذ

رضائی، حسین، ۱۴۰۳، بررسی رابطه بین درگیری شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان سطوح پایین، چهارمین کنفرانس بین‌المللی و هفتمین کنفرانس ملی مدیریت، روان‌شناسی و علوم رفتاری، تهران
راستی، حسین (۱۳۹۲)، ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی

ارتانی، امیر، ۱۴۰۲، ارائه مدل ساختاری رهبری زهرآگین مدیران بر رضایت شغلی معلمان با نقش میانجی تعهد سازمانی در مدارس ابتدایی، سومین کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی، علوم آموزشی، حقوق و علوم اجتماعی
قادسی، حمیدرضا و کیوانی فرد، فاطمه و امیدیان، فرانک و بدیلی زاده، زهره، ۱۴۰۳، بررسی نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه بین اخلاق کار اسلامی با رضایت شغلی مدیران دوره ابتدایی شهر دزفول، دهمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری، تهران

مهدیخانی، ملیحه و خدابخشی صاحبی، محمدعلی و احمدی، عاطفه، ۱۴۰۲، رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان اداره کل آموزش و پرورش مازندران، سیزدهمین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی، علوم تربیتی و سبک زندگی
محمدی، رضا و امیری، افلاطون و محمدی، شکوفه، ۱۴۰۱، بررسی همبستگی بین رفتارهای ضد خدمت و تعهد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان در شعب بانک ملت شهر کرمان، صلبنامه مدیریت کسب و کارهای دانش بنیان، دوره: ۳،

- امینی، سیران، ۱۴۰۲، بررسی تأثیر انسجام سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان ابتدایی شهر مریوان، نوزدهمین کنفرانس بین المللی پژوهش در روانشناسی، مشاوره و علوم تربیتی،
- بی تاج، سمیه؛ بابایی، معصومه؛ مددی، علی. (۱۴۰۲). پیش بینی تعهد سازمانی بر اساس درگیری شغلی و رضایت کاری (مورد مطالعه : معلمان دوره ابتدایی آموزش و پرورش ناحیه دو شهر ساری). اولین کنفرانس بین المللی روانشناسی، علوم اجتماعی، علوم تربیتی و فلسفه، بابل.
- بیات زاده، مسعود. (۱۴۰۱). نقش اجرای خط مشی های منابع انسانی در توسعه منابع انسانی سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری اراک. سومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری، چابهار.
- پیرعباسی، مسلم، ۱۴۰۲، ارائه رویکردی نوین در جهت ایجاد رضایت و برنامه ریزی شغلی، مدیریت منابع انسانی بر عملکرد کارکنان شهرداری ها، نهمین کنفرانس بین المللی مطالعات نوین مدیریت و حسابداری در ایران، تهران
- شیرازیان، مجید. (۱۴۰۱). پیش بینی تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی در معلمان. هفتمین کنفرانس علمی رهیافت های نوین در علوم انسانی ایران، ایلام.
- مرادی، علیرضا و کریمی، مهدی و نامیان، فرشید، ۱۳۹۵، ارزیابی اثرات متقابل مدیریت منابع انسانی با زنجیره واسط رضایت شغلی بر تعهد سازمانی مطالعه موردی: بانک سپه استان کرمانشاه، کنفرانس بین المللی مدیریت تغییر و تحول، تهران
- استوار، ص. امیرزاده خاتونی، م. (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱ (۲)، ۳۸-۲۳.
- بشلیده، ک. (۱۳۹۱). روش های پژوهش و تحلیل آماری مثال های پژوهشی با SPSS و AMOS اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز.
- حیاتی، د. (۱۳۸۹). اثر ابعاد چهارگانه ی خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی گری خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- منطقه اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- داروغه عارفی، ن. بیگلری، ن. بحر العلوم، ح. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط مدیریت استعداد با هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان فارس. نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش، ۴ (۱)، ۵۹-۴۷.
- رضائیان، ع. (۱۳۸۸). مبانی سازمان و مدیریت. چاپ سیزدهم، تهران: انتشارات سمت.
- شاکری نیا، ا. نبوی، س. (۱۳۸۹). رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان (رضایت شغلی پلیس). پژوهش های مدیریت انتظامی، ۵ (۴)، ۶۲۶-۶۰۸.
- صیادی، س. محمدی، م. نیک پور، ا. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و رضایت شغلی کارکنان در ستاد مرکزی صندوق تأمین اجتماعی. فرآیند مدیریت و توسعه، ۲۵ (۲)، ۱۴۸-۱۳۳.

- Bohlander, G., & Snell, S. (2011). *Managing Human Resources* (16th Ed, ed.). New York: South-Western, Cengage Learning.
- Paulino, M., Yngson, R. (2023). Organizational Culture, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Proposed Empirical-Based Human Resource Policy Framework. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*. 2. 1367-1374. 10.55927/eajmr.v2i4.3519.
- Sackey, J., & Selassie, E. (2022). THE ROLE OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES AND EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN PREDICTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN TERTIARY INSTITUTIONS. *Malaysian Business Management Journal*. 1. 14-18. 10.26480/mbmj.01.2022.14.18.
- Samsul, & Madjid, R., & Sinarwaty, & Suleman, N. (2022). The effect of human resource development on job performance mediated by organizational commitment and job satisfaction on the North Konawe Police Resort Personnel. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. 15. 366-376. 10.30574/wjarr.2022.15.3.0961.
- Armstrong, M. (2014). A handbook of human resource management practice. In *Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-1141-1>
- Abunaila, A. S. H., & Kadhim, S. M. (2022). Improve the Competitive Advantage Through Human Resources Management Practices in the Iraqi Banking Sector. *International Journal of Professional Business Review*, 7(6), 1–20. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i6.e891>
- Gong, Y., Law, K. S., Chang, S., & Xin, K. R. (2009). Human Resources Management and Firm Performance: The Differential Role of Managerial Affective and Continuance Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 263–275. <https://doi.org/10.1037/a0013116>
- Marescaux, E., De Winne, S., & Sels, L. (2012). HR practices and HRM outcomes: the role of basic need satisfaction. *Personnel Review*, 42(1), 4–27. <https://doi.org/10.1108/00483481311285200>
- Si, S., & Li, Y. (2012). Human resource management practices on exit, voice, loyalty, and neglect: Organizational commitment as a mediator. *International Journal of Human Resource Management*, 23(8), 1705–1716. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.580099>
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33–41. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.05.001>
- Arif, A., & Chohan, A. (2012). How job Satisfaction is influencing the organizational citizenship behavior (OCB): A study on employees working in banking sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(8), 74–88.
- Hung, N., Huy, D. (2023). The Influence Of Human Resource Policy On Job Satisfaction In Predicting Organizational Commitment. *International Journal of Professional Business Review*. 8. e02881.
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2008). A study of the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 21(March 2016), 211–227. <https://doi.org/10.1258/hsmr.2007.007015>
- Muhammad Ridwan, Salim Basalamah, Baharuddin Semmaila, A. B. (2023). Effect of Emotional Intelligence, Education and Training, And Personality on Job Satisfaction and Attention Decision of the Head of State Aliyah Madrasah in South Sulawesi. *International*.

- Chew, J., & Chan, C. C. A. (2008). Human resource practices, organizational commitment and intention to stay. *International Journal of Manpower*, 29(6), 503–522. <https://doi.org/10.1108/01437720810904194>
- Van Knippenberg, D., & Sleafos, E. (2006). Organizational identification versus organizational commitment: Self-definition, social exchange, and job attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 27(5), 571–584.

Abstract

This research examines the impact of human resource policies on job satisfaction with the mediating role of organizational commitment in Nasim Shahr Municipality during the years 1399 to 1401. The current research is practical in terms of purpose. The method of gathering information is descriptive-correlation. The research is cross-sectional in terms of time period. The method of collecting information was library and field. The tool for collecting information is job satisfaction questionnaire, human resources policy questionnaire and organizational commitment questionnaire. The statistical population of the current research is the employees of Nasim Shahr municipality, which was selected by the census method due to the limited population of 130 people. Data analysis was done with SmartPLS software. The results showed that human resource policies have an effect on job satisfaction with the mediating role of organizational commitment in Nasim Shahr Municipality during the years 1399 to 1401. Also, human resource policies have an effect on job satisfaction in Nasim Shahr municipality in the years 1399 to 1401. Human resource policies have an effect on organizational commitment in Nasim Shahr municipality in the years 1399 to 1401. Organizational commitment has an effect on job satisfaction in Nasim Shahr municipality in the years 1399 to 1401.

Keywords

Human resource policies, job satisfaction, organizational commitment, Nasim Shahr Municipality
