

واکاوی تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی با نقش میانجی رضایت شغلی و اشتغال به کار کارکنان وزارت آموزش و پرورش استان البرز در دوران پسا کرونا

پریسا جلالی^۱
منیره منصوریان^۲
میثم عاقلی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۶/۰۷

چکیده

امروزه ویروس کرونا یا همان کوئید ۱۹ کل جهان را فراگرفته است و تمام کشورها به نوعی با این ویروس دست و پنجه نرم می کنند. این ویروس تمام افراد دنیا را تحت تاثیر خود قرار داده است. میلیون ها انسان در کره زمین به این ویروس مبتلا شده اند و هزاران نفر جان خود را از دست داده اند و چه بسیار خانواده ها که عزادار این ویروس منحوس شده اند سازمانها امروزه در محیطی کاملاً رقابتی در دوران کرونا که همراه با تحولات شگفت انگیز است باید اداره شوند. در این میان کارکنان به عنوان مشتریان داخلی سازمان نقش اساسی را بر عهده دارند، آنان مشتاق هستند که نیازهایشان برطرف شده و نسبت به شغلشان رضایت کامل داشته باشند، هدف از پژوهش حاضر واکاوی تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی با نقش میانجی رضایت شغلی و اشتغال به کار کارکنان وزارت آموزش و پرورش استان البرز در دوران کرونا صورت گرفت. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کارکنان وزارت آموزش و پرورش استان البرز به تعداد ۳۸۷ می باشد. با توجه به حجم نمونه مورد نیاز با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۱۹۳ نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار گردآوری در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد هولتمن و همکاران (۲۰۱۲) عیدی و همکاران (۱۳۹۳) گل پرور (۱۳۸۹) مینه سوتا (۱۹۶۷) است، روایی ابزار از طریق روایی سازه، روایی همگرا و واگرا مورد سنجش قرار گرفت. پایایی ابزار نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۷۷ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت. نتایج حاصل از نرم افزار PLS^۳ نشان داد که تعامل سازمانی بر رضایت شغلی و اشتغال به کار و تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد، همچنین رضایت شغلی بر تعهد عاطفی و اشتغال به کار بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین رضایت شغلی و اشتغال به کار نقش میانجی دارد.

واژگان کلیدی

تعهد عاطفی، تعامل سازمانی، اشتغال به کار، رضایت شغلی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، کرج، ایران.
۲. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، کرج، ایران.
۳. گروه مدیریت، واحد اشکذر، دانشگاه آزاد اسلامی، اشکذر، ایران.

¹ Holtom, & et al
² Minnesota

مقدمه

جهان طی دهه‌های اخیر شاهد بروز همه‌گیری‌هایی همچون سارس^۱ در سال ۲۰۰۳، انفلوآنزای نوعان ۱ اچ ۱^۲ در سال ۲۰۰۶ و انفلوآنزای نوعان ۱ اچ ۱^۳ در سال ۲۰۰۹، بوده است که هر یک مانع فعالیت‌های تجاری و رشد اقتصادی شده‌اند (چونگک^۴، ۲۰۱۵). در این میان همه‌گیری کوید-۱۹^۵ که در اواخر سال ۲۰۱۹ از ووهان چین برخاسته است، تأثیری بسیار شدید بر همه جوانب زندگی بشری داشته که مشابه آن هرگز تجربه نشده است (دلگی اسپوستی^۶ و همکاران، ۲۰۲۱). ویروس کوید ۱۹ باعث کاهش ۱۳٫۵ درصدی تولید صنعت چین و کاهش ۲۰٫۵ درصدی خرده‌فروشی در دو ماه اول سال ۲۰۲۰ شد، همچنین بازار سهام آمریکا تریلیون‌ها دلار افت کرد و منجر به کاهش تولید ناخالص داخلی شد. (پسک^۷، ۲۰۲۰). همانطور که دانشمندان هشدار داده بودند، بیماری‌های عفونی می‌توانند فعالیت‌های سازمانی را به یک وضعیت جدید وادارند که به شدت بر عملیات آن‌ها تأثیر می‌گذارد، بنابراین، مدیران باید به جستجوی انواع متفاوتی از منابع نوآورانه پردازند که باعث ایجاد تسهیلات بین سازمان‌ها و مصرف‌کنندگان می‌شود. در حالیکه مدیران از دانش نامشخصی در مورد چگونگی واکنش مؤثر در شرایط همه‌گیری برخوردار هستند (هادچک^۸ و همکاران، ۲۰۲۰). در حقیقت، کوید ۱۹ فضای کسب و کار سازمان‌ها را مختل کرده و تغییر داده است (ترن، ۲۰۲۱). در این میان سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی در سراسر جهان نسبت به گسترش و شیوع سریع کوید ۱۹، از طریق تماس انسان با انسان، هشدارهایی جدی داده‌اند (دانشکده پزشکی هاروارد، ۲۰۲۰). همزمان با سرفه یا بازدم فرد آلوده، ویروس می‌تواند از طریق قطرات کوچک پخش شود (WHO، ۲۰۲۰). لذا کارکنان به دلیل کاهش تماس‌های حضوری، به سمت فعالیت منابع آنلاین سوق پیدا کرده‌اند؛ زیرا این امر می‌تواند باعث افزایش کارایی و کاهش تماس افراد و افزایش ایمنی برای کارکنان شود (ترن، ۲۰۲۱). در عصری که تغییرات محیطی با سرعت بالایی در حال رخ دادن است سازمان‌ها و محیط‌های کاری اهمیت ویژه‌ای یافته‌اند و بهره‌وری سازمان‌ها برای بهبود شرایط اجتماعی ضرورت ویژه‌ای یافته است. در دنیای پرچالش کنونی سازمان‌ها شالوده اصلی جوامع را تشکیل می‌دهند و همانند موجودات زنده فعالیت می‌کنند لذا کسی نمی‌تواند ادعا کند که به سازمان‌ها نیازی ندارد و این در حالی است که گردانندگان این سازمان‌ها را انسانها تشکیل می‌دهند (دانایی فر، ۱۳۹۵). امروزه سازمان‌ها شاهد تغییرات سریع و غیرقابل پیش‌بینی زیادی در محیط هستند. رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش تکنولوژی اطلاعات و تغییرات در ویژگی‌های جمعیت شناختی نیروی انسانی و مشتریان در قلب تغییرات قرار دارند (همتی نژاد، ۱۳۹۶). در چنین شرایطی مدیران فرصت‌چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان بگذارند. از سوی دیگر، تعامل در سطح سازمانی یکی از راه‌هایی باشد که سازمان‌ها را قادر به تأثیرگذاری بر عملکرد در سطح شرکت می‌سازد و ممکن است اصطلاح "مورد کسب و کار" برای افزایش تعهد کارکنان در سطح شرکت وجود داشته باشد. با این حال، با وجود ارتباط بین تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی، تحقیقات بسیار کمی به بررسی تعامل در سطح سازمان تجزیه و تحلیل پرداخته‌اند. از این رو، مهم‌ترین منبع مزیت

¹ SARS

² H5N1

³ H1N1

⁴ Chung

⁵ Covid-19

⁶ Degli Esposti

⁷ Pesek

⁸ Hudecheck

رقابتی در سازمان‌ها، کارکنان متعهد، برانگیخته و وظیفه شناس هستند (سینایی، ۱۳۹۵)؛ اما متأسفانه از استعدادهای بالقوه آن‌ها اغلب در سازمان‌ها استفاده نمی‌گردد. یکی از شاخص‌های برتری یک سازمان به سازمان دیگر دارا بودن نیروی انسانی متعهد می‌باشد. وجود چنین نیروی متعهد وجه سازمان را در اجتماع مهم جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند. چنانچه افراد در سازمان‌ها بر اساس وجدان کاری و تعهد، وظایفشان را به بهترین وجه انجام دهند، این امر منجر به افزایش کارایی، اثربخشی و درنهایت بهره‌وری سازمانی می‌شود. از سوی دیگر وجود کارکنان فاقد تعهد و وفاداری علاوه بر افت کمی و کیفی عملکرد، باعث تأثیر بر کارکرد سایر کارکنان سازمان نیز می‌شود (کیوانلو، ۱۳۹۸). همچنین، کارکنان به‌عنوان مشتریان داخلی سازمان نقش اساسی را بر عهده‌دارند، آنان مشتاق هستند که نیازهایشان برطرف شده و نسبت به شغلشان رضایت کامل داشته باشند و منطبق برطرف کردن این نیازها برای سازمان این است که با این عمل، سازمان در موقعیت بهتری برای ارائه خدمات قرار می‌گیرد؛ زیرا که برآورده ساختن نیاز کارکنان موجب افزایش سطح رضایت شغلی‌شان می‌شود که درنهایت موجب وفاداری بیشتر کارکنان به سازمان شده و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان را ارتقا می‌دهد (صانعی، ۱۳۹۴)؛ بنابراین جذب، توسعه، ارتقاء کمی و کیفی توانایی‌ها و ارزش آفرینی و بهبود مستمر ارائه خدمات به کارکنان و بالا بردن سطح کیفیت کار به‌عنوان یک محصول یا خدمت و مشارکت کارکنان در انجام فرآیندها به کمک مدیریت، سازمان را در جهت ارائه سطح بالای کیفیت خدمات رهنمون می‌سازد که درنتیجه افزایش سطح رضایت‌مندی در میان مشتریان خارجی سازمان را به همراه خواهد داشت (صانعی، ۱۳۹۴). از سوی دیگر، رضایت شغلی بلافاصله پس از ورود به سازمان شکل می‌گیرد، درحالی که تعهد سازمانی به کندی توسعه می‌یابد. از این رو رضایت شغلی پیش‌شرط تعهد سازمانی قلمداد گردیده است. نورمن رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی را یک رابطه دوطرفه و مثبت می‌داند (سبحانی و همکاران، ۱۳۹۱). معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. بر اساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (منشی‌زاده نائین و همکاران، ۱۳۹۳). با توجه به گستردگی کرونا وظایف سازمان‌ها با تغییرات گسترده‌ای روبرو شده است و همچنین نیاز کشور به تربیت متخصص و متعهد برای پیشبرد اهداف کشور نیازمند استقرار نظام کارآمد در امر وزارت آموزش و پرورش می‌باشد و کیفیت این فرآیند وابسته به کیفیت برنامه‌ریزی، مدیریت، راهبری و عملکرد مهم‌ترین سرمایه و منبع اصلی سازمان است و آنچه در راستای توسعه و بهسازی منابع انسانی اهمیت دارد این است که بهبود منابع انسانی تنها با آموزش‌های فنی و تخصصی حاصل نمی‌شود بلکه سازمان بایستی نگرش جامع و راهبردی داشته و الزامات و عوامل گوناگونی را مدنظر قرار دهد. از عمده‌ترین این عوامل که موجب نگرش جدید به منابع انسانی شده است موضوعات اجتماعی، حقوقی و فرهنگی همچون تعامل سازمانی، تعهد عاطفی و رضایت شغلی است که همواره با آن مواجه است. هدف از پژوهش حاضر واکاوی تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی با نقش میانجی رضایت شغلی و اشتغال به کار کارکنان وزارت آموزش و پرورش استان البرز در دوران پسا کرونا چه تأثیری دارد؟

ادبیات نظری

تعامل سازمانی

وابستگی سازمان‌ها به یکدیگر زیاد شده است و این وابستگی اشکال مختلف ارتباط بین سازمان‌ها را اجتناب‌ناپذیر ساخته است. آن‌ها ممکن است وابستگی خود را از طریق ادغام با دیگر سازمان‌ها پوشش دهند؛ اما این شکل از ارتباط به دلیل آنکه استقلال سازمان‌ها را در معرض خطر قرار می‌دهد و هزینه‌های اولیه زیادی برای آنان دربردارد، امروزه مورد استقبال چندانی قرار

نمی‌گیرد. راه‌حل جایگزین، همکاری بین سازمان‌هاست که با حفظ استقلال آنان صورت می‌پذیرد. کلید دستیابی به همکاری مؤثر بین سازمان‌ها تعامل‌پذیری آن‌هاست. طبق تعریف فرهنگ لغت استانداردها^۱، تعامل‌پذیری به توانایی یک سیستم برای کار با سیستم‌ها بدون اعمال تلاش خاصی از طرف کاربر گفته می‌شود (داک و همکاران^۲، ۲۰۱۲). دو سیستم زمانی تعامل‌پذیرند که توانایی فهم یکدیگر، تبادل اطلاعات با یکدیگر و استفاده از اطلاعات مبادله شده را داشته باشند. کلمه "Inter-operate" یعنی یک سیستم عملیاتی را برای سیستم دیگر انجام می‌دهد. از دیدگاه فناوری رایانه، تعامل‌پذیری توانایی دو سیستم رایانه نامتجانس برای عملکرد مشترک و دسترسی متقابل به منابع یکدیگر است. در زمینه سازمان‌های شبکه‌ای، تعامل‌پذیری به توانایی تعاملات (تبادل اطلاعات و خدمات) بین سیستم‌های سازمانی گفته می‌شود. در واقع تعامل‌پذیری به حالتی اطلاق می‌شود که رفت‌وبرگشت داده‌ها، فرایندها و نرم‌افزارها بین بنگاه‌ها و نهادهای مختلف به سادگی و بدون نیاز به ترجمه و تبدیل قابل انجام باشد (چن و همکاران^۳، ۲۰۰۸).

در دهه گذشته، فناوری‌های اینترنت و وب رشد قابل‌ملاحظه‌ای داشته‌اند و تعامل‌پذیری بین سازمان‌های مختلف را تسهیل نموده‌اند. استفاده از این فناوری‌ها، به حل مسائل تعامل‌پذیری و ایجاد همکاری یکپارچه در سطوح مختلف سازمان‌ها کمک می‌نماید (کریستین و باپتیست^۴، ۲۰۰۷).

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روان‌شناسی خصوصاً روان‌شناسی اجتماعی بوده است. این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده‌ترین این تغییر در قلمرو مربوط به نگرش چندبعدی به این مفهوم تا نگرش یک‌بعدی به آن بوده است. (حسینی زیارتی و ایمانی، ۱۳۹۶) همچنین با توجه به تحولات اخیر در حیطه کسب‌وکار از جمله کوچک‌سازی‌ها و ادغام‌های شرکت‌ها در یکدیگر عده‌ای از صاحب‌نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت از جمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی‌مورد است (حبیبی و گرجی پستی، ۱۳۹۳)؛ اما عده‌ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده است و همچنان می‌تواند موردتوجه قرار گیرد (امیدیان و همکاران، ۱۳۹۲). با توجه به برخی اختلاف‌نظرها درباره میزان تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار کارکنان در سازمان، بررسی موضوع میزان تعهد سازمانی کارکنان بانک تجارت برای مدیران این سازمان ضروری به نظر می‌رسد؛ زیرا این بانک دارای شعبات متعددی در سطح استان و کشور می‌باشد و در جهت کوچک‌سازی و ادغام گام برمی‌دارد و نیز پیوند نزدیکی با شرکت‌های خصوصی دارد. لذا مدیران بانک تجارت علاقه‌مند به دانستن میزان تأثیر عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی و همچنین تأثیر آن بر رفتار کارکنان و عوامل مؤثر بر آن در سازمان هستند.

در تحقیقات انجام‌شده درباره سازمان، سه نگرش عمده‌ترین توجه را از سوی محققان به خود جلب کرده است. این سه نگرش عبارت‌اند از: ۱- رضایت شغلی^۵، ۲- وابستگی شغلی^۶، ۳- تعهد سازمانی^۷ (حسینی زیارتی و ایمانی، ۱۳۹۶). تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی^۸ به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. بر اساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (حبیبی و گرجی پستی، ۱۳۹۳).

¹ IEEE Glossary

² Ducq, Y & et al

³ Chen, D & et al

⁴ Christine, L., & Baptiste, L

⁵ - Job Satisfaction

⁶ - Job Involvement

⁷ - Organizational Commitment

⁸ - Behavior Organizational

پورتر و همکارانش (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. چاتمن و اورایی (۱۹۶۸) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن (وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف می‌کنند (گرمابدری، ۱۳۹۰).

تعهد سازمانی عبارت از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد. شلدون تعهد سازمانی را چنین تعریف می‌کند: نگرش یا جهت‌گیری که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می‌کند. کانتر نیز تعهد سازمانی را تمایل عاملان اجتماعی به اعطای نیرو و وفاداری خویش به سیستم‌های اجتماعی می‌داند (مسعودی اصل، ۱۳۹۱).

به عقیده سالانسیک تعهد حالتی است در انسان که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می‌یابد که به فعالیت‌ها تداوم بخشد و مشارکت مؤثر خویش را در انجام آن‌ها حفظ کند (حبیبی و گرجی پستی، ۱۳۹۳). بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب‌آمیز به ارزش‌ها و اهداف سازمان می‌داند، یعنی وابستگی به نقش فرد در رابطه با ارزش‌ها و اهداف و به سازمان فی‌نفسه جدای از ارزش ابزاری آن (حبیبی و گرجی پستی، ۱۳۹۳). به نظر لوتانز و شاو (۱۹۹۲)، تعهد سازمانی به‌عنوان یک نگرش عبارت است از تمایل قوی به ماندن در سازمان، تمایل به اعمال تلاش فوق‌العاده برای سازمان، اعتقاد قوی به پذیرش ارزش‌ها و اهداف (زکی، ۱۳۹۰). وجه اشتراک تعاریف بالا این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص کند، تصمیم به ماندن در سازمان یا ترک آن را به‌طور ضمنی در خود دارد (گرمابدری، ۱۳۹۰).

رضایت شغلی

با وقوع رکود اقتصادی ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ بحث رضایت شغلی در سازمان‌ها مطرح شد و این‌زمانی بود که اکثر کارمندان و کارگران با توجه به کسادی و رکود اقتصادی واقع شده از شغل خود ناراضی بودند. این مسئله توجه بیشتر مدیران و سازمان‌ها را به بحث رضایت شغلی جلب کرد. رضایت شغلی عاملی مهم برای افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می‌شود. از رضایت شغلی تعاریف متعددی به‌عمل آمده اغلب می‌گویند که یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضاء شود. اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می‌گردد که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند (بخشعلی زاده و همکاران، ۱۳۹۴).

عبارت رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود کسی که رضایت شغلی او در سطح بالایی باشد به کارش نگرش مثبت دارد ولی کسی از کارش ناراضی است نگرش وی نیز نسبت به کارش منفی است هنگامی که افراد درباره نگرش کارکنان صحبت می‌کنند معمولاً مقصودشان رضایت شغلی است در واقع این امر (رضایت شغلی و نگرش) به‌جای یکدیگر بکار برده می‌شوند

رضایت شغلی را احساسات مثبت و منفی، اعتقادات و نگرش‌های هر فرد نسبت به شغلش یا به عبارتی عکس‌العمل‌های شناختی، ادراکی و ارزشی افراد نسبت به شغلشان می‌داند.

هالند^۱ (۱۹۸۵) رقابت، پیشرفت و ثبات در شغل را مبنی بر همگونی شخصیت و محیط فرد می‌داند.

فیشر وهانا (۱۹۳۹) رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد کرده و آن را به‌صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می‌کنند به این معنا که اگر شغل، شرایط مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت اما اگر شغلی برای فرد رضایت و امنیت مطلوب را فراهم نکند فرد شروع به مذمت شغل کرده و در صورت امکان، شغل خود را ترک خواهد کرد (تقی پور و پور رحمت، ۱۳۹۳).

¹ Holland, j.

رابرت هایاک در سال (۱۹۳۵) یکی از متخصصان مدیریت گفت: رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی دانسته و آن را با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است به نظر او صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد. بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه‌ای معنی از شغل خود احساس رضایت کند. فرد با توجه به اهمیتی که عوام مختلف نظیر درآمد، جایگاه اجتماعی، شرایط کار و... برای او دارند، میزان معینی از رضایت شغلی دارا خواهد بود.

گنیز برگ و همکارانش، رضایت شغلی را به دو نوع مختلف تقسیم‌بندی کرده‌اند. رضایت درونی و رضایت بیرونی

- رضایت درونی: رضایت درونی از دو منبع به دست می‌آید اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار فعالیت عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد.

- رضایت بیرونی: که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هرلحظه در حال تغییر و تحول است از عوامل رضایت بیرونی به‌عنوان مثال: شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش، نوع کار و روابط موجود بین کارگر و کارفرما را می‌توان نام برد این‌گونه به نظر می‌رسد که عوامل درونی که شامل خصوصیات فردی می‌باشند، در مقایسه با عوامل بیرونی نظیر شرایط محیط کار، از ثبات بیشتری برخوردارند. شاید بتوان گفت که رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است. رضایت شغلی نتیجه متقابل بین رضایت درونی و بیرونی است.

تأثیر رضایت شغلی بر سازمان

ارزیابی‌ها نشان می‌دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، سازمان آن‌ها نیز دارای اثرات مثبتی خواهد بود. به‌صورت یک سازمان اثربخش و مفید درخواهد آمد. علاوه بر موارد مذکور رضایت شغلی نتایج دیگری نیز دارد کارکنان کاملاً راضی گرایش کمتری در مورد تسلیم شکایت دارند. از سلامت جسمی و روانی بیشتری برخوردارند. طول عمرشان بیشتر است و زانف جدید مرتبط با شغل را سریع‌تر یاد می‌گیرند و با سوانح شغلی کمتری روبه‌رو می‌شوند (حیدری نیا، ۱۳۹۳).

اشتغال به کار

در هر جامعه عده‌ای از جمعیت فعال، شاغل هستند. مطابق تعریف، 'شاغل (employed)' کسی است که کار یا شغلی را دارا است و به این کار و شغل به‌عنوان یک تخصص و حرفه آگاهی دارد. وضعیت داشتن و مشغول بودن جمعیت به شغل معینی را 'اشتغال (employment)' گویند. به‌عبارت‌دیگر، اشتغال به وضعیتی اطلاق می‌شود که در آن به ازاء شرکت مستقیم و فعال در جریان تولید و انجام خدمات، پاداش یا مزدی به‌صورت نقدی یا جنسی پرداخت می‌شود. (جعفری و همکاران، ۱۳۹۹).

انواع اشتغال

اشتغال را از نظر شمولیت آن نسبت به افراد، به دو نوع تقسیم می‌کنند:

۱. اشتغال کامل

۲. اشتغال ناقص

شرایطی از اشتغال جامعه را که در آن 'مشاغل جدید بیشتر از اشخاص بیکار باشد'، یعنی کلیه‌ی افراد فعال جامعه بتوانند کار مناسبی را به‌آسانی پیدا کنند و 'در هر زمان نسبت زیادی از جمعیت مشغول کار باشند'، 'اشتغال کامل' می‌نامند. به تعریف دیگر، اشتغال کامل شرایطی است که در آن 'تعداد متقاضیان کار کمتر از موقعیت‌های شغلی خالی باشد'. در چنین شرایطی، جامعه با وضعیت اشتغال کامل مواجه است. در غیر این صورت، 'اشتغال ناقص' در جامعه حاکم خواهد بود. اشتغال کامل و بیکاری می‌توانند درعین حال و هم‌زمان در جامعه وجود داشته باشند.

وضعیت اشتغال کامل منابع به این معنا است که همه عوامل تولید را به کار گرفته باشیم. در این شرایط اگر بخواهیم یک کالای اضافی تولید کنیم همیشه باید از کالای دیگری صرف نظر کنیم. به عنوان مثال اگر در یک جامعه تنها دو کالای کره و توپ جنگی تولید می شود (کره و توپ جنگی نماد کالاهای نظامی و کالاهای غیرنظامی هستند)، برای تولید کره بیشتر باید توپ کمتری تولید کرد و برعکس. به عبارتی باید منابع را از تولید یک کالا خارج کرده به تولید کالای دیگر اختصاص داد، البته به شرطی که بتوان از منابعی که برای ساخت یک کالا به کار می رود برای ساخت کالای دیگر بهره جست. به عنوان نمونه از آهنی که برای تولید توپ به کار می رود می توان ماشین آلات لازم برای تولید کره ساخت. در مورد توپ جنگی و کره، اشتغال کامل منابع به این معنا است که اجتماع باید بین توپ بیشتر یا کره بیشتر یکی را انتخاب کند. در زمینه اشتغال نیروی کار می توان به وضعیت روس ها قبل از جنگ جهانی اشاره کرد. قبل از جنگ روس ها بیکاری کمی داشتند. در هنگام جنگ چاره ای نبود جز این که به جای کالاهای مصرفی کالای جنگی بسازند. پس نیروی کاری که دست اندرکار ساخت کالاهای مصرفی بود به ساخت کالاهای جنگی پرداخت. به این ترتیب در شرایط اشتغال کامل انتخاب یک کالا مستلزم جانشین کردن و فدا کردن مقداری از کالای دیگر است. این مثالها مربوط به شرایط اشتغال کامل بود. حالا اگر منابع تولید بیکار مانده باشند چه رخ می دهد؟ به عبارتی اگر نیروی کار، زمین و کارخانه ها کاری نداشته باشند چه خواهد شد؟ این وضعیت به این معنی است که در اقتصاد بیکاری حکم فرما است. در این صورت نسبت به زمانی که اشتغال کامل وجود داشت کره و توپ جنگی کمتری می سازیم ولی در عین حال این امکان هم هست که از منابع بیکار مانده استفاده کنیم و توپ و کره زیادتری داشته باشیم. به عنوان مثال آمریکا پس از سال ۱۹۴۰ توانست سطح زندگی مردم عادی را از همیشه بالاتر ببرد. چون منابع بیکار مانده را به کار گرفت. بیکاری شدیدی که در آلمان وجود داشت باعث شد هیتلر بدون توسل به زور به قدرت برسد. وی از سال ۱۹۳۳ و مدتی قبل از جنگ جهانی دوم شروع به تهیه مقدمات جنگ کرد و با به کار گماشتن کارگران بیکار در صنایع نظامی بر میزان تولید اضافه کرد. به این ترتیب کارخانه ها به تولید کالای جنگی به جای کالای مصرفی پرداختند. (بنی صدر و همکاران، ۱۳۹۸)

پیشینه تحقیق تحقیقات داخلی

۱. صادات صدر و همکاران (۱۳۹۹)، تأثیر تعهد عاطفی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر به واسطه نگرش و آمادگی برای تغییر را مورد بررسی قرار دادند. محیط پیچیده و متغیر امروزی، سازمانها را وادار به نوآوری و ایجاد تغییرات می کند. در حالی که مطالعات تغییر سازمانی نشان می دهند که اغلب، کارکنان در اجرای تغییرات سازمان همکاری نمی کنند و در برابر آن مقاومت می کنند. در نتیجه مقاومت و عدم همکاری کارکنان منجر به عدم موفقیت برنامه تغییر در سازمان خواهد شد. تحقیق حاضر به بررسی تأثیر تعهد عاطفی بر مقاومت در برابر تغییر به واسطه نگرش مثبت نسبت به تغییر و آمادگی برای تغییر می پردازد. استراتژی تحقیق پیمایشی - تحلیلی می باشد. کارکنان بانک ملت شهر مشهد به عنوان جامعه آماری تحقیق تعیین شده اند. روش گردآوری داده ها از طریق پرسشنامه بوده است. برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و سازه و برای تعیین پایایی آن از آلفای کرونباخ استفاده گردید. یافته های پژوهش تأثیر تعهد عاطفی بر مقاومت در برابر تغییر را تأیید می کند. همچنین نتایج بیانگر نقش میانجی گری نگرش مثبت نسبت به تغییر و آمادگی برای تغییر که جزء موارد مغفول در مطالعات پیشین می باشد - در رابطه بین تعهد عاطفی و مقاومت در برابر تغییر می باشد.
۲. کیوانلو و همکاران (۱۳۹۸)، رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عوامل تأثیرگذار بر آن در کارکنان شاغل در دانشگاه علوم پزشکی سبزواری بررسی کردند. داده های آماری به صورت مقطعی و بر روی ۲۸۸ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی سبزواری انجام گردید. ابزار مطالعه پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناختی، رضایت شغلی (DI) و تعهد سازمانی آکن و مایر بود. داده های جمع آوری شد. نتایج نشان داد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان در تمامی ابعاد بالاتر از سطح متوسط

قرار دارد و بالاترین سطح رضایت شغلی در بعد همکار و بیشترین تعهد سازمانی کارکنان در بعد عاطفی مشاهده شد. بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت.

۳. ابراهیم پور و همکاران (۱۳۹۷)، به بررسی نقش میانجی تعهد عاطفی و تبدیلیگری حمایت سرپرست در رابطه ناامنی شغلی و رفتارهای بازدارنده پرداختند. امروزه همگان بر اهمیت نقش انسان‌ها در سازمان پی برده‌اند و از آن به‌عنوان سرمایه‌ای یاد می‌کنند که بهره‌وری سایر سرمایه‌های سازمان به میزان خبرگی و دانش‌گر بودن آن بستگی دارد. استفاده صحیح از سرمایه انسانی مستلزم توجه به شرایط روحی، روانی و پیچیدگی‌های وجودی انسان‌ها و ایجاد بسترهای مناسب برای شکوفایی استعداد آن‌هاست. یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در عدم بهره‌وری سرمایه انسانی که منجر به رفتارهای بازدارنده از سوی کارکنان می‌شود، ناامنی شغلی است. هدف این پژوهش بررسی روابط بین ناامنی شغلی، تعهد عاطفی و رفتارهای بازدارنده در شرکت خدمات بندری و فنی و مهندسی آریا دیزل اروند است. همچنین در این پژوهش به بررسی اثر تبدیلیگری حمایت سرپرستان نیز پرداخته شده است. روش پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی بوده که اطلاعات از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. بعد از برازش مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری به برازش کلی مدل پژوهش پرداخته شده و فرضیات، مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد امنیت شغلی و تعهد عاطفی در کاهش رفتارهای بازدارنده کارکنان تأثیرگذار است و حمایت سرپرستان تأثیر تعهد عاطفی بر رفتارهای بازدارنده را تعدیل می‌نماید. ایجاد حس تعلق سازمانی در کارکنان موجب کاهش رفتارهای بازدارنده و افزایش امنیت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود. حمایت سرپرستان، فرصت‌های لازم را جهت شکوفایی کارکنان در محیط کار فراهم می‌کند.

۴. جعفریان، دعاگویان (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان پلیس امنیت اخلاقی باهدف شناخت تأثیر رضایت شغلی با پنج بعد رضایت از نوع کار، رضایت از مافوق، رضایت از همکار، رضایت از نحوه ارتقاء و رضایت از حقوق اندازه‌گیری شده در تعهد سازمانی با سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری انجام گرفته است. پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی است. جامعه آماری شامل کارکنان پلیس اطلاعات و امنیت عمومی استان خراسان جنوبی به تعداد ۲۵۰ نفر است که تعداد ۱۵۰ نمونه (بر پایه جدول مورگان) با روش نمونه‌گیری احتمالی سیستماتیک انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که به‌غیر از متغیر رضایت از حقوق، سایر متغیرها بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار بوده‌اند. در میان ابعاد پنج‌گانه رضایت شغلی، رضایت از نوع کار با ضریب ۰/۴۹۲ دارای بیشترین تأثیر بر تعهد سازمانی کارکنان است؛ بنابراین، با پرداخت منصفانه و رعایت عدالت در توزیع پاداش‌ها و تغییر در شرایط کاری و خدمتی که همواره رابطه تعاملی با فشار روانی در میان کارکنان داشته است و درنهایت، با تلاش و دلسوزی مدیران و ایجاد، تقویت و تشویق روحیه همکاری در بین کارکنان می‌توان تعهد شغلی را افزایش داد.

۵. زاهد نژاد (۱۳۹۵)، تعامل سازمانی را مورد مطالعه قرار داد. از آنجا که امروزه منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و مهم‌ترین سرمایه هر سازمان و منبع اصلی زاینده مزیت رقابتی و ایجادکننده قابلیت‌های اساسی هر سازمان است، یکی از عمده‌ترین برنامه‌ریزی‌های سازمانی، برنامه‌ریزی منابع انسانی است. عامل مهم برای وجود برنامه‌ریزی منابع انسانی، برنامه‌ریزی جهت نیل به نیازهای مهارتی، آموزشی و درنهایت به سازی منابع انسانی است. مؤثرترین راه دستیابی به مزیت رقابتی در شرایط فعلی کارآمدتر کردن کارکنان سازمان‌ها از طریق بهبود و به سازی آنان است و آنچه در راستای توسعه منابع انسانی اهمیت دارد این است که بهبود منابع انسانی تنها با آموزش‌های فنی و تخصصی حاصل نمی‌شود بلکه باید از طرق متعدد به توسعه کارکنان پرداخت و این مهم جزء با اعمال مدیریت استراتژیک در قلمرو مدیریت منابع انسانی امکان‌پذیر نخواهد بود.

۶. رضایی (۱۳۹۴)، به بررسی رابطه بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان امور مالیاتی مرکز تهران پرداخت. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان امور مالیاتی مرکز تهران شامل ۱۶۰ نفر می‌باشد که طبق جدول مورگان ۱۱۳ نفر به‌عنوان

نمونه انتخاب شده‌اند. در این تحقیق جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه رضایت شغلی رایبیز برای سنجش رضایت شغلی (۱۹۸۵) و پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر برای سنجش تعهد سازمانی (۱۹۹۰) استفاده گردیده است. این تحقیق از نظر روش اجرا پیمایشی و به لحاظ هدف کاربردی می‌باشد که نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

۷. حامدی، درخشیده (۱۳۹۳)، هدف بررسی تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد است. پژوهش از حیث هدف آن، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره در شهر مشهد تشکیل می‌دهند. نتایج نشان‌دهنده این است که تعهد عاطفی و تعهد هنجاری، رضایت شغلی و عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند، مشارکت شغلی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد و درنهایت، مشارکت شغلی بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی تأثیرگذار است. مدیران می‌توانند از طریق توجه به مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و با استفاده از سیستم‌های تشویقی مناسب، سعی در افزایش تعهد کارکنان و همچنین بالا بردن رضایت و عملکرد شغلی کارکنان نمایند.

تحقیقات خارجی

۱. آپوموفا^۱ (۲۰۲۰)، تأثیرات میانجیگری رضایت شغلی و اشتغال به کار در رابطه بین تعامل سازمانی و تعهد عاطفی در بین کارکنان خط مقدم هتل‌های دارای ستاره در آکرا را مورد بررسی قرار دادند. مطالعه حاضر با استفاده از نظریه مبادلات اجتماعی به بررسی تأثیرات نهادینه شدن سازمانی و ابعاد تناسب، پیوندها و فداکاری‌های آن بر تعهد عاطفی و تأثیرات واسطه‌ای رضایت شغلی و اشتغال بر روابط می‌پردازد. یک نمونه مناسب از ۲۷۴ کارمند خط مقدم تمام‌وقت از دو هتل ۴ ستاره و یک ۵ ستاره در غنا، در دو زمان جداگانه انتخاب شدند. برای آزمایش فرضیه‌ها از ماکرو فرآیند استفاده شد. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که تعهد سازمانی و همه ابعاد آن با تعهد عاطفی رابطه مثبت دارد. رضایت شغلی و اشتغال شغلی تا حدی تأثیرات تعبیه سازمانی و پیوندهای سازمانی، تناسب و فداکاری در تعهد عاطفی را تحت تأثیر قرار داد. پیامدهای نظری و عملی یافته‌ها بحث شده است.
۲. الیانا و همکاران^۲ (۲۰۱۹)، رضایت شغلی و تأثیر تعهد سازمانی در رهبری تحول آمیز به سمت عملکرد کارمندان این تحقیق بر روی بحث در مورد متغیر سابقه رهبری تحول آمیز با تأثیر آن بر عملکرد کاری رهبران سطح میانی در سازمان اندونزی تمرکز دارد. نمونه‌های استفاده‌شده در این مطالعه ۳۰ پاسخ‌دهنده به‌عنوان ۷۵٪ از جمعیت هستند. تکنیک مورد استفاده برای جمع‌آوری داده‌ها از پاسخگویان، پرسشنامه است تا هرگونه تفاوت تفسیر بین پاسخ‌دهندگان و محقق را به حداقل برساند. علاوه بر این، مدل تحلیلی مورد استفاده یک مدل معادله ساختاری (SEM) با پایه تیوری و مفهوم، از بسته برنامه حداقل جزیی (PLS) است به گونه‌ای که نتایج دقیق باشند. این مطالعه نشان داد که رهبری تحول آمیز تأثیر قابل توجهی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد. باین‌حال، رهبری تحول آمیز نمی‌تواند تأثیر قابل توجهی بر عملکرد کار داشته باشد، زمانی که تعهد سازمانی مداخله می‌کند و نمی‌تواند تأثیر مستقیمی بر عملکرد کاری داشته باشد.
۳. کوم فای یوئن^۳ و همکاران، (۲۰۱۸)، عوامل تعیین کننده رضایت شغلی و عملکرد شغلی را مورد بررسی قرار دادند. هدف این مقاله تحلیل تعیین کننده‌های اصلی رضایت شغلی و عملکرد دریاوردان می‌باشد. جامعه آماری ۱۱۶ افسر دریایی و داده‌های به‌دست آمده با استفاده از مدل‌سازی معادله ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که رضایت شغلی به طور

¹ Ampofo

² Eliyana & et al

³ Kum Fai & et al

قابل توجهی با عملکرد شغلی دریاوردان همبستگی دارد. علاوه بر این، میزان استرس مرتبط با کار بر روی عرشه کشتی و جذابیت پاداش‌ها تعیین‌کننده کلیدی رضایت شغلی هستند.

۴. غوش^۱ و همکاران (۲۰۱۷)، تعامل سازمانی به‌عنوان میانجی بین عدالت و عملکرد نقش را موردبررسی قرار داد. با توجه به تیوری حفاظت از منابع (COR)، ما معتقدیم که عدالت سازمانی با تعبیه کردن کارمندان به سازمان بر عملکرد نقش گذاری تأثیر می‌گذارد. ما با استفاده از یک نمونه از ۲۳۶ زوج کارمند - ناظر از صنایع مختلف در هند، تعامل سازمانی رابطه بین عدالت توزیعی و رویه‌ای و عملکرد نقش میانجی دارد. همچنین درجه ارتباط بین ابعاد عدالت سازمانی و مؤلفه‌های سازمانی متفاوت است؛ عدالت رویه‌ای یک پیش‌بینی کننده قوی‌تر از بعد تناسب بود تا عدالت توزیعی و عدالت توزیعی یک پیش‌بینی کننده قوی‌تر بعد قربانی نسبت به عدالت رویه‌ای بود.

۵. لمبرت^۲ و همکاران (۲۰۱۶)، حمایت اجتماعی از مشاغل اصلاح شغلی، مشارکت شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را مورد مطالعه قرار دادند. ادبیات حاکی از آن است که حمایت اجتماعی به‌طور کلی با نتایج مثبت در بین پرسنل زندان‌ها ارتباط دارد، اما انواع مختلف حمایت اجتماعی ممکن است در تأثیرات آن‌ها متفاوت باشد. با استفاده از داده‌های نظرسنجی از کارکنان شاغل در یک زندان تحت مالکیت خصوصی، حداکثر زندان امنیتی برای نوجوانان به‌عنوان افراد بزرگسال، این مطالعه سه پشتیبانی درون‌سازمانی، اجرایی، نظارتی و همکار، به‌عنوان سوابق استرس شغلی، مشارکت شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را بررسی می‌کند. متغیرهای شخصی به‌عنوان کنترل عمل می‌کنند. حمایت اجرایی و نظارتی با استرس شغلی رابطه معکوس دارند، درحالی‌که مشارکت شغلی به‌طور مثبتی با حمایت نظارتی و منفی از حمایت خانواده / دوستان تحت تأثیر قرار می‌گیرد. هر سه شکل درون‌سازمانی سوابق رضایت شغلی و تعهد سازمانی هستند، با این حال حمایت خانواده / دوستان نیست. این یافته‌ها، مفاهیمی را برای بهبود نتایج شغلی در بین کارکنان زندان‌ها و تحقیقات آتی، در دست دارند.

۶. لی و همکاران^۳ (۲۰۱۵) سوابق و پیامدهای استفاده از تلفن همراه: پیوند سادگی و تعامل با رضایت، اعتماد و وفاداری به برند موردبررسی قرار دارند. قابلیت استفاده یک مساله اصلی برای طراحی و خدمات تلفن همراه است زیرا کاربران نیاز به دسترسی به عملکردهای مختلف از طریق رابط کاربری محدود دارند. در این مقاله، ما سادگی و تعامل را به‌عنوان عوامل کلیدی قابلیت استفاده از تلفن همراه و ارزیابی اهمیت آن‌ها در یک محیط تجربی پیشنهاد می‌کنیم. علاوه بر این، ما اثرات استفاده از تلفن همراه را بر رضایت کاربر، اعتماد و وفاداری به برند بررسی می‌کنیم و یک دیدگاه جامع از روابط علی بین ویژگی‌های رابط کاربری پیشنهادی و متغیرهای سازمانی مهم برای ایجاد و حفظ روابط بلندمدت با مشتری فراهم می‌کنیم. این مطالعه با استفاده از داده‌های پیمایشی پرسشنامه جمع‌آوری‌شده از ۳۱۰ کاربر تلفن همراه در کره جنوبی انجام شد. یافته‌های این مطالعه تأیید می‌کند که سادگی و تعامل دو تعیین‌کننده مهم قابلیت استفاده از تلفن همراه هستند و اینکه سادگی ارتباط یک پیش‌شرط مهم برای تعامل مثبت و تجربه قابلیت استفاده است. یافته‌های ما همچنین نشان می‌دهد که قابلیت استفاده یک عامل تعیین‌کننده انتهای وفاداری به برند است که تأثیر خود را به‌طور غیرمستقیم از طریق واسطه‌های رضایت و اعتماد اعمال می‌کند. ما مفاهیم یافته‌های مطالعه را برای تحقیق قابلیت استفاده و طراحی رابط کاربری موردبحث قرار می‌دهیم.

۷. تراپولوس^۴ و همکاران، (۲۰۱۵)، تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد شغلی در شرکت‌های حسابرسی را در شرکت‌های جنرال موتور موردبررسی قرار داد. هدف این تحقیق نشان دادن نقش حیاتی شایستگی‌های کلی کارمندان در ارتباط بین رضایت شغلی و نتایج شغلی (عملکرد) در خدمات شرکت حسابداری می‌باشد یافته‌های تجربی حاصل از نظرسنجی ۸۴ کارمند در

¹ Ghosh & et al

² Lambert & et al

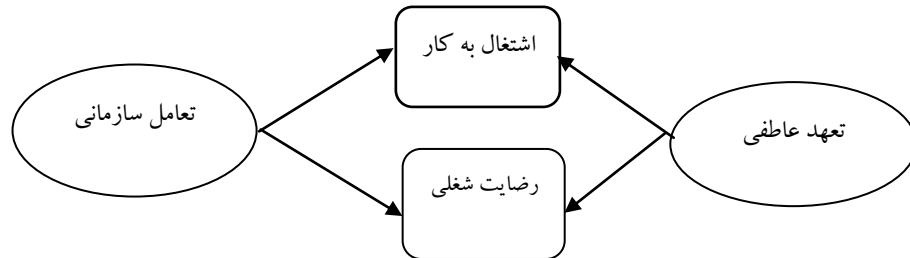
³ Lee & et al

⁴ Trivellasa & et al

دفاتر حسابداری در مرکزی یونان تأیید کرد که شایستگی‌های عمومی بر رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد.

مدل مفهومی

هر مدل مفهومی به عنوان نقطه شروع و مبنایی جهت انجام مطالعات و تحقیقات است، به گونه‌ای که متغیرهای مورد نظر تحقیق و روابط میان آن‌ها را مشخص می‌کند. (ادوارد و همکاران، ۲۰۰۰). مدل مفهومی‌ای پژوهش برگرفته از مقاله تحقیقی آپوموفو و لی (۲۰۲۰، ۲۰۱۵) می‌باشد. این تحقیق به عنوان اولین پژوهش در سازمان سنجش است که به بررسی تأثیرات میانجی‌گری رضایت شغلی و اشتغال به کار در رابطه بین تعامل سازمانی و تعهد عاطفی در بین کارکنان می‌پردازد.



مدل مفهومی تحقیق (منبع: آپوموفو^۱، ۲۰۲۰، لی و همکاران^۲، ۲۰۱۵)

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های اصلی

۱. تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی تأثیر معنادار دارد.
۲. تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی با توجه به نقش میانجی اشتغال به کار تأثیر معنادار دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی تأثیر معنادار دارد.
۲. تعامل سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر معنادار دارد.
۳. تعامل سازمانی بر اشتغال به کار تأثیر معنادار دارد.
۴. رضایت شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر معنادار دارد.
۵. اشتغال به کار بر تعهد عاطفی تأثیر معنادار دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش پیش رو از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی و همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری بر اساس حداقل مربعات جزئی است که با نرم‌افزار SmartPLS انجام شده است. علت انتخاب روش و نرم‌افزار مذکور این است که این نوع مدل‌یابی، در شرایطی که تعداد نمونه‌ها و گویه‌ها محدود و توزیع متغیرها شاید غیر نرمال باشد، به‌منزله روش قدرتمندی مطرح می‌شود (عاقلی و همکاران، ۱۳۹۸). جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارکنان **وزارت آموزش و پرورش استان البرز** ۳۸۷ نفر که بر اساس فرمول کوکران، حجم نمونه آماری پژوهش ۱۹۳ نفر تعیین شده است. نمونه‌گیری در این پژوهش به روش تصادفی ساده است. داده‌ها با پرسش‌نامه در قالب مقیاس لیکرت جمع‌آوری شده است. اعتبار ابزار با روش روایی محتوای نوع ظاهری (از جانب استادان و سایر خبرگان در دسترس) و پایایی ابزار نیز از طریق آلفای کرونباخ بررسی شده است. به این صورت که پس از مطالعه مقدماتی (پایلوت) در نمونه ۲۰ نفری و بازگشت

¹ Ampofo

² Lee & et al

پرسش نامه‌ها، داده‌های جمع‌آوری شده به نرم‌افزار Spss وارد و مشخص شد که پرسش نامه‌ها پایایی قابل قبولی دارند، زیرا پس از محاسبه آلفای کرونباخ مقدار عددی این ضریب برای میانگین پرسش نامه استاندارد در حالت کلی برابر ۰/۸۴۲ به دست آمد. توزیع سؤالات پرسش نامه و ضریب آلفای کرونباخ آن‌ها در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. ارتباط میان متغیرها و سؤالات پرسش نامه

متغیر	مقدار آلفای کرونباخ	منابع
اشتغال به کار	۰/۸۶۸	هولتمن و همکاران ^۱ (۲۰۱۲)
تعامل سازمانی	۰/۸۳۷	عیدی و همکاران (۱۳۹۳)
تعهد عاطفی	۰/۸۱۷	گل پرور (۱۳۸۹)
رضایت شغلی	۰/۹۸۵	مینه سوتا ^۲ (۱۹۶۷)

برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌های تحقیق و به منظور بررسی تأثیر هم‌زمان چند متغیر مستقل بر متغیر وابسته از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس (PLS) استفاده شده است. به دلیل کم بودن حجم نمونه آماری و به روز بودن نرم‌افزار و پیچیده بودن مدل (تعداد زیاد سازه‌ها) از نرم‌افزار SmartPLS استفاده شده است (آجرلو، رشیدی، عاقلی و وظیفه خواه ۱۳۹۷).

یافته‌های پژوهش

برازش مدل اندازه‌گیری

در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری در Smart Pls برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده می‌شود. (عاقلی، کریمی و رشیدی، ۱۳۹۸)

بر طبق نظر فورنل و لارکر^۳ (۱۹۸۱) پایایی در روش PLS با استفاده از ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR^۴) سنجیده می‌شود. بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه میان یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرآیند تحلیل مسیر مشخص می‌کند. هرچه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه ایفا می‌کند. همچنین اگر بار عاملی یک شاخص منفی باشد، نشان‌دهنده تأثیر منفی آن در تبیین سازه مربوطه می‌باشد. به بیان دیگر سؤال مربوط به آن شاخص به صورت معکوس طراحی شده است. (عاقلی، نیک منش و هاشم نیا، ۱۳۹۹).

¹ Holtom, & et al

² Minnesota

³

⁴ Composite Reliability

جدول (۲): پایایی ترکیبی، کرونباخ و روایی همگرا و مقادیر مشترک

متغیر	گویه ها	بار عاملی	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراجی	R^2
اشتغال به کار	AK1	۰,۶۹۴	۰,۸۵۷	۰,۸۹۱	۰,۵۷۹	۰,۷۱۰
	AK2	۰,۷۲۶				
	AK3	۰,۶۷۶				
	AK6	۰,۷۹۶				
	AK8	۰,۸۴۴				
	AK9	۰,۸۱۳				
تعامل سازمانی	TS1	۰,۸۱۳	۰,۸۸۶	۰,۹۱۰	۰,۵۹۲	
	TS2	۰,۷۴۲				
	TS3	۰,۸۲۴				
	TS4	۰,۸۲۶				
	TS5	۰,۶۹۷				
	TS7	۰,۷۴۳				
	TS9	۰,۷۲۹				
تعهد عاطفی	TA1	۰,۷۴۵	۰,۹۳۳	۰,۹۴۵	۰,۶۸۳	۰,۹۳۵
	TA2	۰,۸۵۹				
	TA3	۰,۸۰۵				
	TA4	۰,۸۴۰				
	TA5	۰,۸۴۷				
	TA6	۰,۸۱۱				
	TA7	۰,۸۴۷				
	TA8	۰,۸۵۱				
رضایت شغلی	RS1	۰,۷۴۶	۰,۹۴۲	۰,۹۵۰	۰,۶۳۷	۰,۷۶۷
	RS2	۰,۸۱۶				
	RS3	۰,۸۵۰				
	RS4	۰,۷۷۵				
	RS8	۰,۷۲۰				
	RS9	۰,۷۶۱				
	RS10	۰,۸۱۵				
	RS11	۰,۸۵۶				
	RS12	۰,۸۴۰				
	RS13	۰,۸۴۲				
	RS14	۰,۷۴۰				

ملاک مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۴ می باشد؛ که مقادیر زیر این مقدار حذف شدند و مدل دوباره اجرا شده است که همانگونه که از جدول شماره ۲ مشخص است، تمامی ضرایب نشان از مناسب بودن این معیار دارد. کلیه بارهای عاملی بالای ۰,۵

می‌باشند و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار هستند که این مطلب نشان‌دهنده آن است که شاخص‌ها (متغیرهای نشانگر)، متغیرهای مفهومی را به خوبی تبیین می‌کند. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، بررسی‌ها نشان می‌دهد مقدار ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی همه سازه‌ها بیشتر از حداقل قابل قبول یعنی ۰/۷ است؛ لذا سازه‌های این مطالعه به گونه‌ای مطلوب دارای پایایی است. همچنین بررسی معیار AVE (میانگین واریانس استخراج‌شده) و پایایی اشتراکی نشان می‌دهد که تمامی سازه دارای مقدار بالاتر از حداقل قابل قبول یعنی ۰/۵ می‌باشند، لذا سازه‌های این مطالعه به گونه‌ای مطلوب دارای روایی همگرا می‌باشند. با توجه به نتایج جدول چون تمامی شاخص‌ها دارای مقادیر میانگین واریانس استخراج‌شده بالاتر از ۰/۵ هستند، روایی همگرا در سطح تمامی شاخص‌ها برقرار است. (نیک رفتار، حسینی، عاقلی و مسلمی، ۱۳۹۹).

برازش مدل کلی

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها کافی است یک معیار به نام GOF سنجیده شود. (نیک منش، رضازاده و عاقلی، ۱۳۹۹)

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

میزان *Communalities* از میانگین مقادیر اشتراکی که در جدول ۲ آمده است، بدست می‌آید.

لذا مقدار معیار GOF برابر است با:

$$GOF = \sqrt{0,771 * 0,915} = 0,839$$

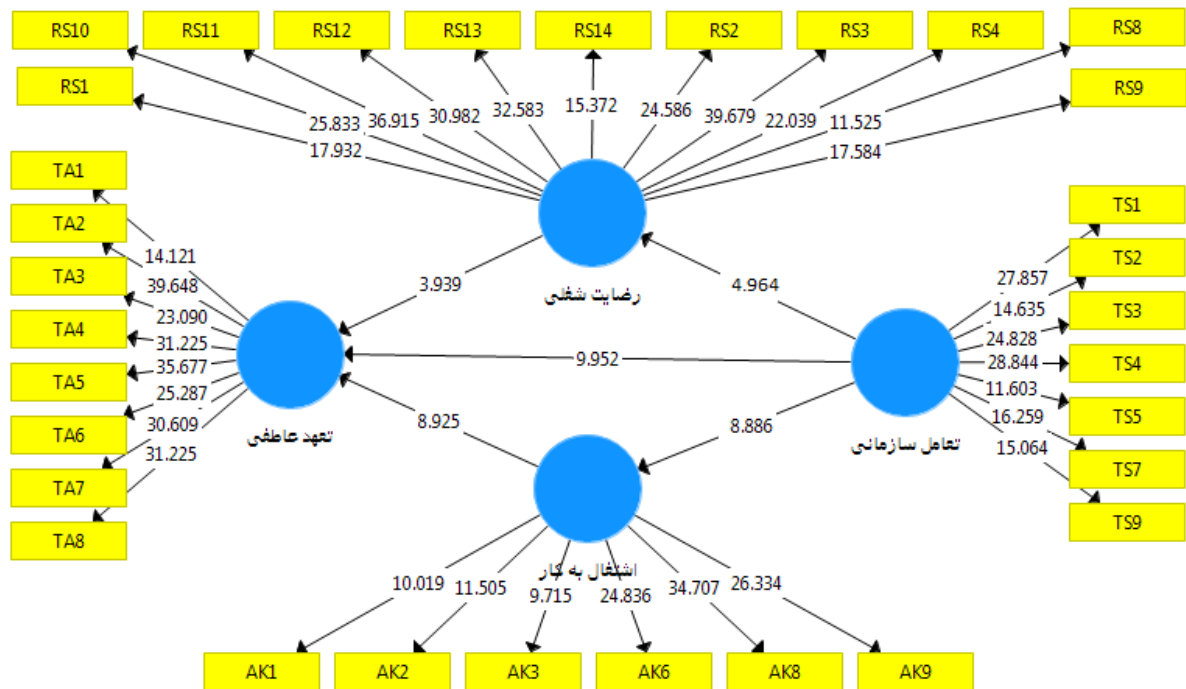
با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ که به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است (آجرلو، عاقلی و مسلمی کویری، ۱۳۹۸) حصول مقدار ۰/۸۳۹ برای این معیار نشان از برازش قوی مدل کلی تحقیق برخوردار می‌باشد.

جدول (۳): ماتریس سنجش روایی واگرا

	اشتغال به کار	تعامل سازمانی	تعهد عاطفی	رضایت شغلی
اشتغال به کار	۰,۷۶۱			
تعامل سازمانی	۰,۷۴۳	۰,۷۶۹		
تعهد عاطفی	۰,۷۱۲	۰,۷۳۲	۰,۸۲۷	
رضایت شغلی	۰,۷۴۰	۰,۷۶۱	۰,۷۰۸	۰,۷۹۸

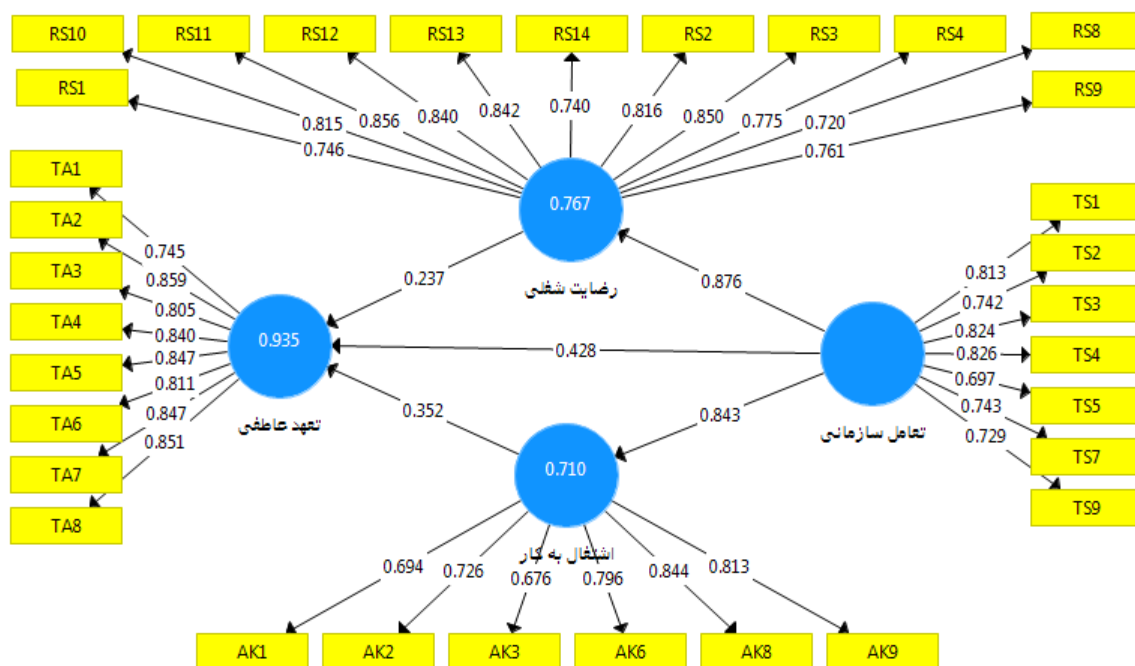
بر اساس مطالب عنوان شده و نتایج حاصل از خروجی نرم افزار Smart PLS در جداول فوق نشان دهنده این است که مدل‌های اندازه‌گیری از روایی (همگرا و واگرا) و پایایی (بار عاملی، ضریب پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ) مناسب برخوردار می‌باشد.

برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب T به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشد تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آن‌ها را تأیید نمود. (ترکاشوند، رضوی و عاقلی، ۱۳۹۷)



شکل (۲): مدل اصلاح شده آماره تی

شکل ۲ مشخص نموده است که تمامی مسیرهای بین متغیرهای مدل مورد تأیید قرار گرفته است و معنادار می‌باشند. دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تأثیر متغیرهای برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود و در صورتی که در یک مدل، یک سازه درون‌زا توسط تنها یک یا دو سازه برون‌زا تحت تأثیر قرار گیرد، مقدار R^2 از ۰/۳۳ به بالا نشان از قوت رابطه بین آن سازه و سازه درون‌زاست (ترکاشوند، رضوی و عاقلی، ۱۳۹۷)



شکل (۳): مدل اصلاح شده در حالت ضرایب استاندارد بار عاملی

معیار مذکور درون دایره مربوط به مدل ساختاری پژوهش نشان داده می‌شوند و برای مدل ساختاری این پژوهش با توجه به اینکه دو متغیر مکنون درون‌زا موجود می‌باشد طبیعی است که عدد درون دو دایره دیگر برابر صفر می‌باشد. شکل فوق مشخص نموده است که در این پژوهش هر دو معیار بالاتر از ۰٫۶۷ (ملاک مقادیر قوی) می‌باشند، لذا مدل ساختاری از منظر این معیار نیز دارای برازش مناسبی می‌باشد. (ترکاشوند، رضوی و عاقلی، ۱۳۹۷)

جدول (۴): ضرایب رگرسیونی و آماره آزمون تی

فرضیه	ضریب مسیر	آماره تی	نتیجه آزمون
۱ اشتغال به کار ← تعهد عاطفی	۰٫۳۵۲	۸٫۹۲۵	تأیید فرضیه
۲ تعامل سازمانی ← اشتغال به کار	۰٫۸۴۳	۸٫۸۸۶	تأیید فرضیه
۳ تعامل سازمانی ← تعهد عاطفی	۰٫۴۲۸	۹٫۹۵۲	تأیید فرضیه
۴ تعامل سازمانی ← رضایت شغلی	۰٫۸۷۶	۴٫۹۷۵	تأیید فرضیه
۵ رضایت شغلی ← تعهد عاطفی	۰٫۲۳۷	۳٫۹۳۹	تأیید فرضیه
فرضیات میانجی			
۵ تعامل سازمانی ← رضایت شغلی ← تعهد عاطفی		۳٫۹۳۲	تأیید فرضیه
۶ تعامل سازمانی ← اشتغال به کار ← تعهد عاطفی		۸٫۷۸۵	تأیید فرضیه

یافته‌ها:

(۱) با توجه به اینکه مقدار Z-value محاسبه شده (۳/۹۳۲) بزرگ‌تر از ۱/۹۶ بدست آمده است در نتیجه تعامل سازمانی از طریق رضایت شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر معنادار دارد. این نتیجه با نتیجه فتحی (۱۳۹۲) همسو است. توجه به تعهد می‌تواند در به حداکثر رساندن رضایت شغلی و کاهش ترک خدمت میسر باشد. رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت فراگیرد. وقتی اعضای سازمان از کار رضایت پیدا می‌کنند، میزان غیبت یا تأخیر در کار و حتی ترک خدمت کاهش می‌یابد.

(۲) با توجه به اینکه مقدار Z-value محاسبه شده (۸/۷۸۵) بزرگ‌تر از ۱/۹۶ بدست آمده است در نتیجه تعامل سازمانی از طریق اشتغال به کار بر تعهد عاطفی تأثیر معنادار دارد. این نتیجه با نتیجه لیانگ و همکاران (۲۰۱۵) همسو است. امروزه تلاش برای توسعه و تقویت تعهد در کارکنان، امر مهمی است که مدیران باید به آن توجه داشته باشند. افراد متعهدتر، به ارزش‌ها و اهداف سازمان پایبندتر بوده و فعالانه‌تر در سازمان نقش آفرینی خواهند کرد و کمتر به ترک سازمان و یافتن فرصت‌های شغلی جدید اقدام می‌کنند و در نتیجه، داشتن کارکنانی متعهدتر سبب شکل‌گیری سازمانی دارای سیستم کاری با عملکرد بالا می‌گردد.

(۱) با توجه به اینکه آماره تی (۹/۹۵۲) بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد و همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر، می‌توان نتیجه گرفت که تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه با نتیجه (ترکستانی و جمشیدی بروجردی، ۲۰۱۵) همسو است. تعهد عاطفی قویترین عامل تعهد کارکنان به سازمان بوده و در صورتیکه این نوع از تعهد در کارکنان وجود داشته باشد ارزش‌ها و هنجارهای مورد نظر کارکنان در راستای ارزشهای سازمان قرار گرفته و سازوکار خودکنترلی در میان کارکنان تقویت می‌شود و در این صورت هزینه‌های کنترل کارکنان نیز علاوه بر کاهش هزینه‌های جابه‌جایی و ترک سازمان کاهش می‌یابد.

(۲) با توجه به اینکه آماره تی (۴۱/۹۷۵) بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد و همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر، می‌توان نتیجه گرفت که تعامل سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه با نتیجه (عباس زادگان، ۲۰۰۸) همسو است. رضایت شغلی به طور مطمئن، کارآیی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد. رضایت شغلی حالت عاطفی مثبت و خوشایندی است که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او می‌باشد.

(۳) با توجه به اینکه آماره تی (۳۸/۸۸۶) بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد و همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر، می‌توان نتیجه گرفت که تعامل سازمانی بر اشتغال به کار تأثیر مثبت و معناداری دارد.

(۴) با توجه به اینکه آماره تی (۳/۹۳۹) بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد و همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر، می‌توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه با نتیجه (مصدق راد و همکاران^۱، ۲۰۰۸) همسو است. رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی نشان می‌دهد آنهایی که کمتر از شغلشان راضی هستند کمتر به سازمانشان متعهد می‌باشند.

(۵) با توجه به اینکه آماره تی (۸/۹۲۵) بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد و همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر، می‌توان نتیجه گرفت که اشتغال به کار بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه با نتیجه (بورانتا و پانتوواکیس^۲، ۲۰۱۳) همسو است. وقتی کارکنان سازمان یا شرکت رضایت شغلی و تعهد سازمانی بالایی داشته باشند، تمایل دارند با بهره‌وری بیشتر کار نموده، خدمات بهتری ارائه کنند؛ و در نهایت، تمامی این رفتارها به رضایت مشتریان منجر می‌شود.

¹ Mosadeghrad,

² Bouranta & Pantouvakis

پیشنهادات تحقیق

۱. تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی تأثیر معنادار دارد. در متغیرهای رضایت شغلی ویژگی کار بیشترین اندازه اثر را دارد پس در نتیجه باید شرایط کاری و ویژگیهای کار برای مدیران و کارکنان در یک سطح باشد و اقداماتی برای ثبات بیشتر این شرایط انجام داد تا رضایت شغلی بیشتری حاصل آید و در نتیجه تعهد سازمانی را هم بالا برد.
۲. تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی با توجه به نقش میانجی اشتغال به کار تأثیر معنادار دارد. به اداره کل امور اداری و پشتیبانی پیشنهاد می شود با ارائه راهکارهایی از جمله بهبود وضعیت امنیت شغلی، تفویض اختیار و اعطای تسهیلات رفاهی، کارکنان را به سازمان پایبند نموده و میل بهتر که سازمان را در آنها کاهش دهند.
۳. تعامل سازمانی بر تعهد عاطفی تأثیر معنادار دارد. ایجاد محیطی دوستانه همراه با تأمین محیط کاری شاداب و جو سازمانی جذاب توأم با شادی و نشاط سبب دل بستگی فرد به محل کار خود می شود. این شرایط باعث خواهد شد تا فرد در بلندمدت احساس کند در صورت ترک سازمان شرایط مثبت زیادی را از دست خواهد داد که یافتن آن در سازمانهای دیگر بسیار دشوارتر خواهد بود.
۴. تعامل سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر معنادار دارد. نقش افراد در سازمان به وضوح مشخص باشد، تغییرات شغلی نیروها به گونه ای باشد که مورد رضایت آنها باشد، ارتباطات جمعی افزایش پیدا کرده و از درگیری و کشمکش بین افراد ممانعت گردد.
۵. تعامل سازمانی بر اشتغال به کار تأثیر معنادار دارد. به کمیته طبقه بندی مشاغل پیشنهاد می گردد که احراز شغل در این سازمان را بر مبنای شایستگی قرار دهند تا اینکه کارکنان احساس نمایند که سازمان آنها نسبت به سازمانهای دیگر دارای عدالت شغلی بهتری می باشند.
۶. رضایت شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر معنادار دارد. باید بر روی تعهد عاطفی کارکنان تمرکز بیشتری شود چون با توجه به نتایج بیشترین اندازه اثر را تعهد عاطفی دارا می باشد و هر چه این تعهد بیشتر باشد رضایت از شغل را باعث می شود.
۷. اشتغال به کار بر تعهد عاطفی تأثیر معنادار دارد؛ که با ایجاد انگیزه و روابط خوب کاری بین همکاران و تقویت سطح وفاداری و صداقت همکاران نسبت به هم جو مساعد فعالیت برای کارکنان سازمان را فراهم نموده و شرایط لازم را برای افزای حس همکاری و دوستی و پذیرش متقاب در بین آنان فراهم کنند.

منابع

۱. عاقلی، میثم؛ آجرلو، فاطمه. (۱۳۹۷). اثر روزنامه‌نگاری برند بر قصد حمایت مشتریان از کسب و کارهای نوپای داخلی. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت برند، ۵(۱): ۱۶۸-۱۳۵.
۲. ترکاشوند، فتانه، رضوی، سید علی اصغر، عاقلی، میثم. (۱۳۹۷). مطالعه تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر مدیریت دانش (مطالعه موردی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی). رهیافت ۲۸(۷۰): ۹۷-۱۱۳.
۳. آجرلو، فاطمه، رشیدی، حسن، عاقلی، میثم، وظیفه خواه سمیه. (۱۳۹۷). تأثیر بازارچه مرزی مهران بر توسعه اقتصادی استان ایلام. فصلنامه علمی علوم و فنون مرزی ۷(۴): ۱۷۳-۱۹۶.
۴. آجرلو فاطمه، عاقلی میثم، مسلمی کویری مینا. (۱۳۹۸). عوامل مرتبط با انتخاب اخلاقی محصولات غذایی. اخلاق در علوم و فناوری. ۱۴ (۵): ۱۳۳-۱۴۱.
۵. عاقلی، میثم، کریمی، اوژن، رشیدی، حسن. (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر خلق ارزش مشترک و تأثیر آن بر وفاداری گردشگران (مورد مطالعه: گردشگران خارجی شهر دامغان). گردشگری و توسعه، ۲۳-۴۷، ۸(۲).
۶. عاقلی، میثم، نیک منش، شمس الدین، هاشم نیا، شهرام. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر عوامل رهبری سازمانی بر تمایل به سوت زنی (مورد مطالعه: کارکنان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری کرج). فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱-۳۵، ۱۳۹۹(۵۵).
۷. نیک رفتارط، حسینی ا، عاقلیم، مسلمی کویریم. بررسی نقش تعدیل‌گر تعصب مذهبی در قصد رفتار اخلاقی مصرف‌کنندگان؛ مورد پژوهی: مصرف‌کنندگان مواد غذایی در شهر اصفهان JRRH. [اینترنت]. ۵ سپتامبر ۲۰۲۰ [ارجاع شده ۲۵ جولای ۲۰۲۱]: ۶(۳): ۱۸-.
۸. نیک منش، شمس الدین، رضازاده، اکبر، عاقلی، میثم. (۱۳۹۹). رابطه پیش‌بینی سازمانی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی دوسوتوانی و نقش تعدیل‌گر پویایی محیطی. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی ۱۳۹۹(۴): ۲۵۴-۲۱۹.
۹. جعفری صمیمی، احمد و یحیی زاده فر، محمود و اسدی، الهه، ۱۳۹۹، تأثیر عوامل اقتصادی و اجتماعی بر اشتغال به کار مجدد بازنشستگان در استان مازندران، نخستین همایش ملی تحقیقات کاربردی در اقتصاد پویا، مدیریت و حسابداری نوین، بابل.
۱۰. بنی اسدی، مصطفی و مظفری، لیلا و بلالی، حمید، ۱۳۹۸، بررسی اثر سرمایه گذاری و بهبود فضای کسب و کار بر اشتغال صنایع تبدیلی و تکمیلی وابسته به کشاورزی در استان همدان، همایش ملی صنعت و تجاری سازی کشاورزی، اهواز.
۱۱. امیدیان، فرانک و رومزی، هدا و چوبین، زهرا، (۱۳۹۲)، مطالعه موردی رابطه تعهد سازمانی، مدیریت زمان دبیران با عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان در مدارس متوسطه شاخه نظری شهر اهواز، کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز.
۱۲. بخشعلی زاده، داود و زحمتکش، عارفه و خممامی، ساره، (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان بر رضایت مشتریان بانک ملی استان گیلان، کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار، تهران.
۱۳. تقی پور، محمد و پوررحمت، یعقوب، (۱۳۹۳)، تأثیر رضایت شغلی بر بهره‌وری کارکنان، اولین همایش ملی پژوهشهای مهندسی صنایع.
۱۴. حسینی زیارتی، سیدهادی و ایمانی، جواد، (۱۳۹۶)، رابطه تعهد سازمانی با خشنودی شغلی در بین معلمان مدارس ابتدایی شهر بندر عباس، همایش ملی رویکردهای نوین آموزشی و پژوهشی در تعلیم و تربیت، بندرعباس.

۱۵. حبیبی، هاجر و گرجی پشته، مرضیه، (۱۳۹۳)، رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی در کارکنان بانک صادرات (مورد مطالعه شرق استان گیلان)، اولین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری و علوم اجتماعی، رشت.
۱۶. حیدری نیا، علی، (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر اخلاق اسلامی کار و فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد کارمندان دانشگاه زاهدان، کنگره بین المللی فرهنگ و اندیشه دینی
۱۷. دانائی فر، ایمان و آقاجری، منصور و درخشانی، سید محمد و تقی پور، مهین، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره مخابرات شهرستان بهبهان، سومین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی، شیراز
۱۸. سینایی، کامبیز و تیرگر، هدایت، (۱۳۹۵)، نقش مدیریت ارتباط با مشتری در توانمندسازی کارکنان، هفتمین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت.
۱۹. ندادسات صانعی؛ مجتبی پورسلیمی؛ (۱۳۹۴)، بررسی نقش میانجی گری رضایت شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و آموزش بر تعهد سازمانی کارکنان شهرداری شهرستان سبزوار، دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
۲۰. کیوانلو، زهرا، قربانی، علیرضا، تیره، حسین، تازه گل، رمضان (۱۳۹۸)، رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عوامل تأثیرگذار بر آن در کارکنان شاغل در دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه سبزه وار، دوره ۲۶، شماره ۵، آذر و دی ۱۳۹۸، صفحه ۶۱۹-۶۲۶.
۲۱. گرمابدری. اعظم، (۱۳۹۰)، کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان بانک، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور واحد تهران.
۲۲. مسعود منشی زاده نائین؛ محبوبه منتظر عطایی و علی سعیدی، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان، نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه، تهران، مرکز توسعه آموزش های نوین ایران (متانا)
۲۳. همتی نژاد، ارسلان و حیدری، مرضیه، (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر کار معنی دار بر تعهد سازمانی، اولین همایش ملی مدیریت با رویکرد اقتصاد مقاومتی، آباده
۲۴. یزدان سبحانی؛ حبیب هنری؛ سارا کشکر و سعید حاتمی، (۱۳۹۱)، ارتباط رضایت شغل و تعهد سازمانی در کارکنان فدراسیون های ورزشی، اولین همایش ملی تربیت بدنی و علوم ورزشی، نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد.
25. Chung, L.H., 2015. Impact of pandemic control over airport economics: reconciling public health with airport business through a streamlined approach in pandemic control. *J. Air Transport. Manag.* 44-45, 42-53
26. Degli Esposti, P., Mortara, A., & Roberti, G. (2021). Sharing and Sustainable Consumption in the Era of COVID-19. *Sustainability*, 13(4), 1903.
27. Hudecheck, M., Sir'en, C., Grichnik, D., Wincent, J., 2020. How Companies Can Respond to the Coronavirus. *MIT Sloan Management Review*. March 09, 2020.
28. Pesek, W., 2020. China's Recession Will Hurt as Coronavirus Crisis Spreads to U.S. And Europe, *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/forbes-personal-shopper/2020/03/16/disney-amazon-prime-video-more-best-tv-shows-to-stream-during-your-time-home/#3336a7ee5882>. accessed 18 March 2020.
29. Tran, L. T. T. (2021). Managing the effectiveness of e-commerce platforms in a pandemic. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102287. doi:10.1016/j.jretconser.2020.102287
30. Chen, D., Doumeings, G., & Vernadat, F. (2008). Architectures for enterprise integration and interoperability: Past, present and future. *Computers in Industry*, 59, 647-659.
31. Caixinha. (2013). Methodology for enterprise interoperability assessment.

32. Christine, L., & Baptiste, L. (2007). Business Interoperability Research: Present Achievements and Upcoming Challenges. *Electronic Markets*, 17, 178-186.
33. Cornu, C., Chapurlat, V., Quiot,.-M., & Irigoien, F. (2012). Customizable Interoperability Assessment Methodology to support technical processes deployment in large companies. *Annual Reviews in Control*, 36, 300-308.
34. Chituc, C., Azevedo, A., & Toscano, C. (2009). A framework proposal for seamless interoperability in a collaborative networked environment. *Computers in Industry*, 60, 317-338.
35. Ducq, Y., Chen, D &., Doumeingts, G. (2012). A contribution of system theory to sustainable enterprise interoperability science base. *Computers in Industry*, 63, 844-857.
36. Daclin, N., Chen, D., & Vallespir, B. (2008). Methodology for enterprise interoperability. Paper presented at the Proceedings of the 17th World Congress the International Federation of Automatic Control, COEX, Korea, South.

Analysis of Organizational Interaction on Emotional Commitment with the Mediating Effect of Job Satisfaction and Employment of Employees of the Ministry of Education of Alborz Province in the Post-Corona Period

Parisa Jalali¹

Monireh Mansourian²

Meysam Agheli³

Date of Receipt: 2021/07/23 Date of Issue: 2021/08/29

Abstract

Today, the corona virus, or Quaid 19, has spread throughout the world, and all countries are somehow struggling with the virus. The virus has affected people all over the world. Millions of people on the planet have been infected with the virus and thousands have lost their lives, and how many families have mourned the virus. Be managed. In this regard, employees play an essential role as internal customers of the organization, they are eager to meet their needs and be completely satisfied with their job. The Ministry of Education of Alborz Province was established during the Corona. This research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of method. The statistical population of the research of the staff of the Ministry of Education of Alborz Province is 387. According to the required sample size using Cochran's formula, 193 samples were selected by simple random sampling. The collection tool in this study is the standard questionnaire of Holtman et al. (2012) Eidi et al. (2014) Golparvar (2010) Minnesota (1967). The validity of the instrument was assessed through structural validity, convergent and divergent validity. The reliability of the instrument was calculated and confirmed using Cronbach's alpha coefficient of 0.877. The results of 3PLS software showed that organizational interaction has a positive and significant effect on job satisfaction and employment and emotional commitment, also job satisfaction has a positive and significant effect on emotional commitment and employment on emotional commitment and also job satisfaction and Employment plays a mediating role.

Keywords

Emotional commitment, Organizational interaction, Employment, Job satisfaction

1. PhD student in Educational Management, Islamic Azad University, Karaj Branch, Karaj, Iran.
2. PhD student in Educational Management, Islamic Azad University, Karaj Branch, Karaj, Iran.
3. Department of Management, Ashkezar Branch, Islamic Azad University, Ashkezar, Iran