

مدلی برای دل‌بستگی کارکنان با استفاده از روش فراترکیبی با تاکید بر توسعه فردی آنان در سازمان دولتی

رسول رنجبریان^۱، نسرين جزئی^۲

^۱ استادیار، گروه مدیریت، واحد شاهین‌دژ، دانشگاه آزاد اسلامی، شاهین‌دژ، ایران.

^۲ دانشیار، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.

نام نویسنده مسئول:

رسول رنجبریان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۲۱

چکیده

هدف پژوهش حاضر طراحی مدلی برای دل‌بستگی کارکنان با استفاده از روش فراترکیبی با تاکید بر توسعه فردی آنان در سازمان دولتی است. پژوهش حاضر به‌صورت پژوهش ترکیبی انجام شد. بر این اساس در بخش اول تحقیق، از روش پژوهشی کیفی فراترکیب سندلوسکی و بارسو (۲۰۰۷) استفاده گردید. در بخش دوم تحقیق روش پیمایشی با استفاده از نظرات خبرگان و ارزیابی ضریب نسبی و شاخص روایی محتوا استفاده شد. در ادامه به‌منظور کاربردی نمودن مدل و ارزیابی مؤلفه‌های دل‌بستگی کارکنان، تعداد ۲۰۹ نفر از اداره کل امور مالیاتی و ۱۲ نفر از اداره کل دیوان محاسبات و ۷۰ نفر نیز از اداره کل ثبت‌اسناد و املاک استان آذربایجان غربی به‌صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای - نسبتی از جامعه آماری ۱۰۳۹ نفر انتخاب شدند. روایی پرسشنامه روش پیمایشی توسط تعداد ۲۰ نفر از خبرگان رشته مدیریت مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۹۳۴ تأیید گردید. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS و PLS تحلیل شدند. در نتیجه تحلیل داده‌های بخش کیفی، سه مقوله شرایط شغلی، شخصی و سازمانی شناسایی شدند و تعداد ۲۶ مؤلفه از شرایط ذکر شده به روش کیفی به دست آمد. در نهایت نتایج تحلیل کمی به‌منظور برازش الگوی پیشنهادی برای پرورش دل‌بستگی کارکنان در سازمان‌های دولتی نشان می‌دهد که الگوی شناسایی شده از برازش مطلوبی برخوردار بوده و شرایط شخصی، شغلی و سازمانی تأثیر معنی‌داری بر دل‌بسته شدن کارکنان به کار و سازمان داشتند.

واژگان کلیدی: شرایط شغلی، شرایط شخصی، شرایط سازمانی، دل‌بستگی کارکنان، سازمان‌های دولتی.

مقدمه

هدف نظام آموزش، به‌عنوان یکی از کارکردهای مهم مدیریت منابع انسانی، فراهم آوردن زمینه‌ای است که بر اساس آن توانایی‌های بالقوه افراد به فعل درآمده و استعدادهای آنان شکوفا گردد. سازمان‌های موفق نسبت به سایر سازمان‌ها، سرمایه‌گذاری بیشتری در امر آموزش انجام داده‌اند، زیرا آموزش، عامل مهمی در افزایش اثربخشی و کارایی کارکنان و سازمان‌ها می‌باشد (عزتی و همکاران، ۱۳۹۶). استفاده از توانایی‌های بالقوه منابع انسانی برای هر سازمانی، مزیتی بزرگ به شمار می‌رود. در بهره‌وری فردی، سازمان از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالقوه افراد به‌منظور پیشرفت سازمان استفاده می‌کند و با به فعل درآوردن نیروهای بالقوه و استعدادها، شگرف در جهت سازندگی، موجبات پیشرفت سازمان فراهم خواهد شد (صادقی پور و همکاران، ۱۳۹۴). در دنیای کنونی منابع انسانی مهم‌ترین عامل رشد و ماندگاری و مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها به شمار می‌رود. اما چه نیروی انسانی برای ما مدنظر است؟ نیروی انسانی تحلیل رفته، فرسوده و ناراضی یا نیروی انسانی شاداب، پرانگیزه و اشتیاق در کار؟ آیا کارکنان در سازمان‌ها از دل‌بستگی کافی برای انجام دادن کار برخوردار هستند؟ شواهد و قرائن زیادی نشان می‌دهد که پاسخ در این زمینه زیاد قابل قبول نیست.

سازمان‌های امروز بر یگانگی کارکنان و سازمان، تصمیم‌گیری مشارکتی، توجه به ارزش‌های والای انسانی، کارایی و اثربخشی، آموزش و بهسازی منابع انسانی، بهبود کیفیت و عملکرد و توسعه‌سازمانی تمرکز دارند. نظریه‌ها و رویکردهای نوین سازمان و مدیریت علاوه بر نیل به اهداف و توسعه‌سازمانی، به عواطف، درخواست‌ها و نیازهای کارکنان نیز توجه دارند. این مسئله موجب شده تا عواملی همچون استقلال شغلی کارکنان، دل‌بستگی کارکنان، خودمختاری، خودیابی، خودآگاهی، خودشکوفایی کارکنان بیش از پیش مورد تأکید قرار گیرد (قنبری و همکاران، ۱۳۹۵).

از آنجایی که مشتاق نمودن کارکنان در محیط‌های کاری به جهت انجام وظایف شغلی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، دغدغه سازمان‌های امروزی ایجاد راه‌هایی برای ارتقای اشتیاق و دل‌بستگی کارکنان در کار می‌باشد. دل‌بستگی کارکنان موضوعی است که هم‌چنان به‌عنوان چالشی جدید برای مدیران دولتی باقی‌مانده است. چرا چنین شده است؟ این سؤال را هر مدیر باید تحلیل نموده و راه‌حلی را پیاده‌سازی کند که بتواند یک چرخش ذهنی در کارکنانی که به‌طور فعال درگیر نیستند، ایجاد کند. در واقع دل‌بستگی کارکنان سازهای مثبت و دارای پتانسیل بالایی برای تبیین پیامدهای مطلوب سازمانی است (عیسی خانی، ۱۳۹۲).

دقت در تحقیقات خود نشان داد که افراد، نیازمند به خودکارآمدی هستند. افزایش قدرت کارکنان، افزایش خودکارآمدی آن‌ها را در پی خواهد داشت، زیرا آن‌ها در پرتو قدرت به‌دست‌آمده قادر خواهند بود اثربخشی خود را بهبود بخشیده، قوه خلاقیت خود را به کار گرفته و شیوه انجام کارها را خود انتخاب نمایند (Sreitzer, 2007). دل‌بستگی شغلی نه تنها یک نقش حیاتی برای فهم رفتارهای سازمانی مثبت بازی می‌کند، بلکه هم‌چنین برای هدایت مدیریت منابع انسانی و سیاست‌های رفاهی و بهداشت حرف در سازمان‌ها نیز نقش مهمی دارد. دل‌بستگی شغلی کارکنان با مدیریت منابع انسانی از ارتباط ویژه برخوردار است. کارکنان مشتاق به‌طور داوطلبانه در تلاش برای رفع نیازهای سازمانی، از ابتکار عمل خود استفاده می‌کنند و در حمایت و تقویت فرهنگ و ارزش‌ها، حساس و متمرکز می‌شوند و بر این باور هستند که آن‌ها می‌توانند به‌طور متفاوت نسبت به دیگران به نتایج خوبی برسند (Bhattacharya, 2015). دل‌بستگی شغلی، یک مفهوم نسبتاً جدید مدیریت منابع انسانی است. توجه به دل‌بستگی شغلی در دل تحقیقات مربوط به فرسودگی شغلی ایجاد شد. سازمان‌های امروزی نیاز به کارکنانی با انرژی و مشتاق به کار دارند. کسانی که نسبت به شغل خود دل‌بستگی و علاقه زیادی داشته باشند، به‌طور کامل مجذوب شغل خودشان می‌شوند و تکالیف شغلی خود را به طرز مطلوبی به انجام می‌دهند (Bakker et al, 2010). دل‌بستگی به کار به‌نوعی درگیر شدن در کار و توسعه آنچه کارکنان را نسبت به کار پرحرارت ساخته و به‌طور عاطفی به سازمان و دیگر همکاران متعهد می‌شوند (Saks, 2006). شواهد نشان می‌دهد که نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعلق سازمانی و دل‌بستگی به کار کم‌نه‌تنها خود، در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی‌کند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی‌تفاوتی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان در میان همکاران خود می‌تواند مؤثر باشد (ضیاءالدینی، ۱۳۸۵). هاکنن و همکاران^۱ (۲۰۰۵)، در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که عوامل گوناگون سازمانی و فردی از جمله: عزت‌نفس، رضایت شغلی و مؤثر بودن در شکل‌گیری رفتارهای مرتبط با دل‌بستگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارند. نتیجه تحقیق برانهام^۲ (۲۰۱۰) نشان می‌دهد بعد شخصی مستلزم زمینه فطری افراد در داشتن یک اخلاق کاری خوب، انرژی کافی و شور و شوق مناسب می‌باشد. این افراد به‌طور ذاتی تعهد و اشتیاق بالایی نسبت به شغل در خود ایجاد می‌نمایند (میرزادارانی، ۱۳۹۰). پژوهش‌های موسسه گالوپ نشان می‌دهد که کارکنانی که اشتیاق کاری دارند بهره‌ورتر هستند. آن‌ها سودآورتر، مشتری مدارتر، مطمئن‌تر و در مقابل وسوسه‌های ترک سازمان مقاوم هستند (موسسه گالوپ ۲۰۱۰، به نقل از عیسی خانی، ۱۳۹۰).

1. Hakanen, et al.

2. Beranham

با توجه به نتایج محققان، مفهوم دل‌بستگی کارکنان سطحی از شادی و عملکرد منابع انسانی را در محیط کار تحت تأثیر قرار می‌دهد. این امر می‌تواند در صورتی که سازمان برای حفظ منابع انسانی تولیدی با درگیر شدن آن‌ها قرار گرفته باشد، مفیدتر خواهد بود. منابع انسانی درگیر با عمل و اجرای خود وفادارتر نسبت به سازمان هستند. سازمان با سطح بالایی از دل‌بستگی کارکنان نسبت به کارکنان که سطح پایین دل‌بستگی هستند سازنده‌تر می‌باشند (Mehta et al, 2013). همچنین کرنیس^۳ (۲۰۱۰) شرایط سازمانی را با توانمندسازی مرتبط می‌داند که فرهنگ قوی کاری و حمایت‌های عاطفی و هیجانی و رهبری مشارکتی را شامل می‌شود و محققین دیگر نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که بین شرایط سازمانی و توانمندسازی که یکی از نتایج سازمانی دل‌بستگی کاری کارکنان است، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد (عبدالهی و همکاران، ۱۳۹۱) و نتایج کار تحقیقی عیسی خانی (۱۳۹۰) که منابع سازمانی به‌عنوان عوامل مداخله‌گر ایجاد حس معنی‌داری مطرح هستند. تجربه کردن حس معنی‌داری در شغل به ایجاد حالت دل‌بستگی کاری منجر می‌شود. منابع و شرایط شخصی به خودارزیابی‌های مثبت مرتبط با تاب‌آوری و حس فرد از توانایی‌های خویش بر محیط کاری تأثیرگذاری دارد (بابائی خلجی و همکاران، ۱۳۹۲).

تحقیقات نشان می‌دهد تنها ۲۰٪ از نیروی کار در یک شرکت به‌طور کامل و به‌طور فعال مشتاق هستند و دل‌بستگی بقیه در سطوح پایین‌تری هستند (Kuntsi, 2014). آمار جدیدی که گالوپ در سال ۲۰۱۳ از یک بررسی در مورد دل‌بستگی، از بین ۱۴۰ کشور منتشر نموده است، ایران را در سه سطح، دل‌بستگی کارکنان ۷٪، عدم دل‌بستگی ۵۶٪ و دل‌بستگی بالقوه ۳۷٪ اعلام کرده است که بسیار نگران‌کننده است (Clifton, 2013). تحقیقات زیادی نشان داده است که سطوح بالاتری از دل‌بستگی طیف وسیعی از مزایای سازمانی ایجاد می‌کند برای مثال: بهره‌وری و عملکرد بالا (کارکنان مشتاق بیش از ۲۰٪ از میانگین کار انجام می‌دهند)، دل‌بستگی کارکنان کمتر ترک خدمت می‌کنند (کارکنان مشتاق به احتمال زیاد ۸۷٪ کمتر ترک خدمت می‌کنند)، حضور و غیاب بهتر (کارکنان مشتاق از مرخصی استعلاجی کمتر استفاده می‌کنند) و سلامتی بهبود می‌یابد (Armstrong, 2011). پژوهش‌های انجام شده حاکی از آن است که تنها حدود ۴۰ درصد از آموخته‌های کارکنان در برنامه‌های آموزشی بلافاصله پس از آموزش به محیط کار انتقال یافته و پس از ۶ ماه این مقدار به ۲۵ درصد و با گذشت یک سال به ۱۵ درصد کاهش می‌یابد. این بدان معناست که با گذشت زمان کارکنان قادر به حفظ و به‌کارگیری اطلاعات، کسب‌شده نیستند (خراسانی و همکاران، ۱۳۹۴). سازمان‌هایی که برای آموزش کارکنان خود برنامه‌های جدی و منظم دارند و مدیرانی که نه تنها از یادگیری و رشد کارکنان نمی‌ترسند بلکه این مسیر را تسریع و تسهیل می‌کنند از مهم‌ترین عوامل افزایش تعهد و دل‌بستگی کارکنان به کار و سازمان هم هستند.

سازمان‌ها معمولاً برای افزایش اثربخشی و عملکرد کارکنان خود سرمایه‌گذاری‌های متفاوتی از قبیل جذب نیروهای متخصص، حقوق و مزایای مکفی، تأمین امنیت شغلی، آموزش و بهسازی، مشارکت دادن در تصمیم‌گیری‌ها، جذاب نمودن شغل، پاداش برای عملکرد خوب، تنبیه برای عملکرد ضعیف... در مقاطع مختلف انجام می‌دهند. بر اساس تحقیقات انجام گرفته مشخص شده است کارکنانی که از کار خود راضی هستند نسبت به افراد ناراضی، کار بیشتری از خود نشان می‌دهند و نیز شخصیت افراد به‌عنوان اهرمی مؤثر در انجام صحیح وظایف و مسئولیت‌ها نقش دارد (مرادی و همکاران، ۱۳۹۵).

دل‌بستگی شغلی به‌عنوان یک نگرش، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان، کمک می‌کند. هر چه سطح دل‌بستگی شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد، اثربخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به‌منظور افزایش سطح دل‌بستگی شغلی، باید در مورد تعیین‌کننده‌های آن نگاهی واقع‌گرایانه و همه‌جانبه داشته باشیم. در میان دیدگاه‌های مختلف در مورد دل‌بستگی شغلی واقع‌گرایانه‌ترین دیدگاه، این مفهوم را تابعی از شخصیت و فضای سازمانی می‌داند (میرهاشمی و همکاران، ۱۳۸۷). زانتاپولو و همکاران^۴ (۲۰۰۷) در مطالعه خود بین تکنسین‌های مجرب هلندی نقش سه شرایط شخصی (خودکارآمدی، عزت‌نفس سازمانی و خوش‌بینی) را در پیش‌بینی دل‌بستگی کاری کارکنان مطالعه کردند. نتایج نشان داد منابع انسانی دل‌بسته به سازمان که خودکارآمدی بالایی دارند، باور دارند که قادر به تأمین الزام‌هایی هستند که در زمینه‌های مختلف روبه‌رو می‌شوند. به‌علاوه، کارکنان دل‌بسته این گرایش را داشتند که معمولاً پیامدهای خوبی را در زندگی تجربه کنند و باور داشتند که می‌توانند با مشارکت در نقش‌هایی در درون سازمان نیازهای خویش را ارضا کنند.

به‌طور کلی امروزه توجهی که به داشتن دل‌بستگی بالا برای شغل می‌شود، بازتابی از اهمیت این موضوع در مدیران سازمان‌ها دارد. بنابراین تعیین و مشخص نمودن اهمیت هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های دل‌بستگی کارکنان برای سازمان‌ها لازم است، چراکه این موضوع باعث می‌شود سازمان‌ها قادر باشند با اتخاذ خط‌مشی‌های مناسب برای جذب افراد با دل‌بستگی به سازمان، همچنین راهکارهای مطلوب در جهت بهبود عملکرد سازمان و بهره‌وری منابع انسانی و در نهایت پرورش و ارتقاء دل‌بستگی کارکنان گام بردارند. بدین علت طراحی الگویی برای دل‌بستگی کارکنان ضرورت می‌یابد. از آنجایی که کشور ما در معرض تغییرات سریع محیطی قرار دارد، بنابراین برای تضمین روند توسعه در سازمان‌های دولتی در برنامه چشم‌انداز ۱۴۰۴ نیازمند یک برنامه‌ریزی مناسب در زمینه ایجاد انگیزه و افزایش رضایت شغلی و دل‌بستگی

3. Kernis

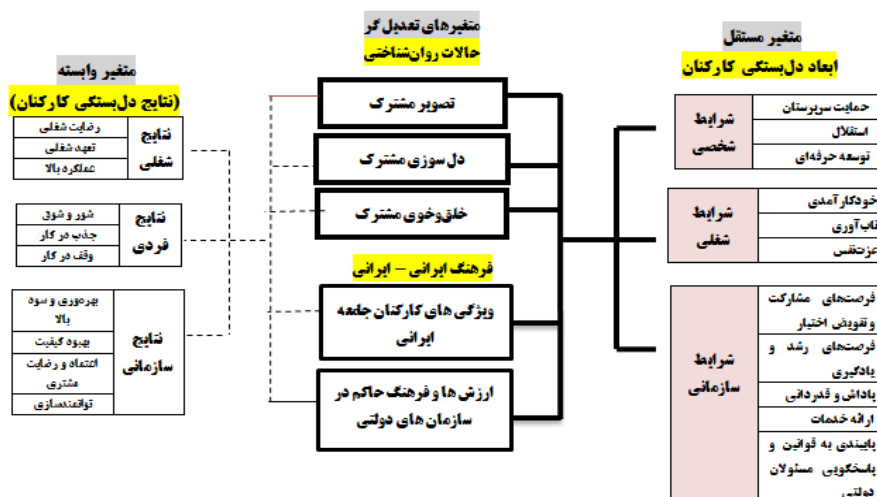
4. Xanthopoulou et al,

کارکنان بالا در محل کار با در نظر گرفتن این تغییرات احتمالی است. شرایط شغلی، فردی و سازمانی به ابعاد فیزیکی، روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی شغل اشاره دارند. به‌طور کلی سؤال این است که مدل مناسب جهت پرورش دل‌بستگی کارکنان کاری بالا در سازمان‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران چیست؟

از آنجایی که مشتاق نمودن کارکنان در محیط‌های کاری به جهت انجام وظایف شغلی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، دغدغه سازمان‌های امروزی ایجاد راه‌هایی برای ارتقای دل‌بستگی کارکنان^۵ در کار می‌باشد. دل‌بستگی کارکنان موضوعی است که هم‌چنان به‌عنوان چالشی جدید برای مدیران دولتی باقی‌مانده است. چرا چنین شده است؟ این سؤال را هر مدیر باید تحلیل نموده و راه‌حلی را پیاده‌سازی کند که بتواند یک چرخش ذهنی در کارکنانی که به‌طور فعال درگیر نیستند، ایجاد کند. در شرایط کنونی عدم توجه به برخی عوامل و شرایط شغلی، شخصی و سازمانی، نگرانی‌های زیادی را در بخش‌های دولتی و غیردولتی به وجود آورده است. با توجه به این که داشتن دل‌بستگی شغلی در کارکنان منوط به حالات روان‌شناختی مثبتی است. عدم توجه به معیارهای رفتاری و روان‌شناختی در بخش دولتی نیز، پژوهشگران را بر آن داشته تا در جستجوی مبنای نظری در این رابطه بوده تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را فراهم سازند.

در این راستا در پژوهش حاضر تلاش شده است تا به سؤالات ذیل پاسخ داده شود:

۱. ابعاد دل‌بستگی کارکنان در سازمان‌های بخش دولتی ایران کدامند؟
۲. مؤلفه‌ها و شاخص‌های دل‌بستگی کارکنان در سازمان‌های بخش دولتی ایران کدامند؟
۳. میزان اهمیت هر یک از این ابعاد در دل‌بستگی کارکنان سازمان‌های بخش دولتی ایران چگونه است؟
۴. چه ترکیبی از ابعاد اشاره‌شده در دل‌بستگی کارکنان را سازمان‌های بخش دولتی ایران بهینه می‌کند؟ با عنایت به سؤالات فوق در این پژوهش و اهداف آن، مدل مفهومی به‌صورت نمودار ۱ مشخص شده است.



نمودار ۱ مدل مفهومی پژوهش (مدل اولیه پژوهش)

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

همان‌طور که در **Error! Reference source not found.** روابط متغیرها به‌صورت طرح کلی ارائه شده است. در این مدل سه مقوله شرایط شغلی، شخصی و سازمانی به‌عنوان متغیر مستقل و متغیرهای تعدیل‌گر به‌عنوان مقوله‌های حالات روان‌شناختی و ابعاد کلی و فرعی فرهنگ ایرانی - اسلامی و متغیر وابسته شامل نتایج فردی، شغلی و سازمانی دل‌بستگی کارکنان در سه مقوله نشان داده شده است.

پیشینه پژوهش

در ادامه به پیشینه پژوهش و بررسی برخی از مطالعات صورت گرفته در حوزه موضوع پژوهش پرداخته می‌شود.

جدول ۱: خلاصه‌ای از پیشینه‌های پژوهش

مؤلف (سال)	روش تحقیق	نتایج
عیسی خانی (۱۳۹۰)	رویکرد پژوهش ترکیبی	نتایج بخش کمی پژوهش وی نشان داد که منابع شغلی (استقلال و آزادی عمل، حمایت اجتماعی، بازخورد، مربی‌گری سرپرستی، فرصت‌های رشد و یادگیری) و منابع شخصی (خودبستگی، شخصیت پیش‌قدم، وظیفه‌شناسی) به‌عنوان پیش‌آیندهای تعلق خاطر کاری مطرح هستند و این دو پیش‌آیند بخش زیادی از تغییرات تعلق خاطر را تبیین می‌کنند.
ضیاءالدینی و همکاران (۱۳۹۲)	مطالعه موردی	غنی‌سازی و دل‌بستگی شغلی کارکنان ۱. انرژی ۲. درگیری ۳. کفایت حرفه‌ای
نوری و همکاران (۱۳۸۹)	مطالعه موردی	مؤلفه‌های دل‌بستگی شغلی ۱. مؤلفه شوق داشتن به کار ۲. مؤلفه وقف کار شدن ۳. مؤلفه جذب در کار
عرب زادگان (۱۳۹۰)	مطالعه موردی	مؤلفه‌های دل‌بستگی شغلی با تعارض کار - خانواده ۱. روانشناسی مثبت‌گرا ۲. احساس انرژی (نیرومندی) ۳. فداکاری کردن ۴. جذب شدن
صفرزاده و همکاران (۱۳۹۲)	مطالعه موردی	مؤلفه‌های دل‌بستگی شغلی و رفتار مدنی سازمانی ۱. مؤلفه نیرومندی ۲. مؤلفه وقف خود ۳. مؤلفه جذب
قاسمی و همکاران (۱۳۹۲)	مطالعه موردی	تعلق خاطر (دل‌بستگی شغلی) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ابعاد دل‌بستگی شغلی (سرزندگی، فدایی شدن، مجذوب شدن)
حاجلو و همکاران (۱۳۹۴)	توصیفی - همبستگی	پیش‌بینی کننده‌های شخصیتی اشتیاق شغلی صداقت-تواضع، تهییج‌پذیری، برون‌گرایی، توافق‌پذیری، باوجدان بودن و گشودگی به تجربه
الوانی و همکاران (۱۳۹۴)	توصیفی - پیمایشی و مقطعی	رفتار سازمانی مثبت‌گرا رفتار سازمانی مثبت‌گرا، با تکیه بر متغیرهای روان‌شناختی مثبت، همچون امیدواری، خودکارآمدی، تاب‌آوری، خوش‌بینی
هاشمی شیخ شبانی و همکاران (۱۳۹۱)	مطالعه موردی	منابع شغلی و شخصی با دل‌بستگی شغلی منابع شغلی متغیرهای پیش‌بین چهارگانه نوآوری، استقلال شغلی، خودارزشیابی محوری و قدردانی؛ منابع شخصی (عزت‌نفس، خودکارآمدی، جایگاه مهار و ثبات هیجانی) است که از عوامل افزایش سطح دل‌بستگی شغلی محسوب می‌شوند.
عبدالهی و همکاران (۱۳۹۱)	توصیفی - همبستگی	شرایط سازمانی و راهبردهای مدیریتی ابعاد شرایط سازمانی: وجود اهداف روشن، دسترسی به منابع، ساختار سازمانی، ارزیابی عملکرد و فرهنگ سازمانی
بابایی خلجی و همکاران (۱۳۹۲)	توصیفی - همبستگی	عوامل مؤثر در تعلق خاطر کاری پرستاری منابع شخصی از دو منبع یعنی شغلی و سازمانی تأثیرگذار بودند.
بکر و همکاران (۲۰۰۹)	مطالعه موردی	سه منبع شخصی تاب‌آوری، خودبستگی و خوش‌بینی، در دل‌بستگی شغلی کارکنان مؤثر بودند و علاوه بر آن، حمایت اجتماعی تیم و همکاران، فرصت‌های رشد و حمایت اجتماعی همکاران صمیمی، تغییرات خاص در دل‌بستگی شغلی را تبیین می‌کردند.
زانتاپولو و همکاران (۲۰۰۹)	مطالعه موردی	سه منبع خودکارآمدی، عزت‌نفس سازمانی و خوش‌بینی نقش به‌سزایی در تبیین تغییرات در دل‌بستگی شغلی در طی زمان دارند.

منبع: (مطالعات نگارندگان)

مبانی نظری

دل‌بستگی کارکنان

در طی سال‌های اخیر، مطالعه و تحقیق در زمینه روانشناسی مثبت یک رویکرد بدیع را برای بسیاری از روانشناسان اجتماعی پدید آورده است. این رویکرد بر مطالعه علمی تجربیات مثبت، شادی و بهزیستی روان‌شناختی و منابع انسانی مثبت به‌جای تأکید بر نشانه‌های

اندوه و مفاهیم منفی، تمرکز دارد (سلیگمن، ۲۰۰۲). رفتار سازمانی مثبت حوزه‌های جدید در مدیریت و سازمان است. به اعتقاد نلسون و کوپر (۲۰۰۷)، عوامل روان‌شناختی مثبت، ترکیبی از روان‌شناسی مثبت، سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی است. از نقطه نظر لوتانز (۲۰۰۱)، رفتار سازمانی مثبت عبارت است از مطالعه و کاربرد توانمندی‌های مثبت روان‌شناختی و نقاط قوت منابع انسانی که قابل توسعه و اندازه‌گیری باشند و بتوان برای بهبود عملکرد کارکنان آن‌ها را به صورت اثربخش مدیریت کرد (قلی پور، ۱۳۸۶) و در این میان، دل‌بستگی شغلی مفهوم جدیدی در عرصه منابع انسانی مطرح است که در صورت تحقق در کارکنان، تأثیر به‌سزایی بر اثربخشی سازمانی خواهد داشت. هم‌راستا با گرایش عمومی به سمت روانشناسی مثبت، دل‌بستگی شغلی به‌عنوان یک مفهوم مثبت در تضاد با فرسودگی شغلی - که پاسخی است به استرس طولانی‌مدت مرتبط با کار که به‌صورت از دست رفتن منابع، نگرش منفی نسبت به شغل و کاهش خودکارآمدی شغلی آشکار می‌شود - مطرح شد (هالبرگ و شوفیلی، ۲۰۰۶).

مهم‌ترین نظریه‌ای که بر اساس آن دل‌بستگی شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گرفته است، نظریه دل‌بستگی شغلی سالانوا و شوفیلی (۲۰۰۱) بود، که طبق این نظریه دل‌بستگی شغلی به‌عنوان یک حالت ذهنی مثبت نسبت به شغل تعریف می‌شود که با ویژگی‌های نیرومندی (شور و شوق)، جذب و وقف کار شدن توصیف می‌گردد. دل‌بستگی شغلی سه بعد شوق داشتن، جذب و وقف کار شدن را شامل می‌شود: شور و شوق داشتن در کار: با سطوح بالای انرژی و انعطاف‌پذیری ذهنی هنگام کار کردن، دل‌بستگی به سرمایه‌گذاری در کار و مقاومت حتی در رویارویی با مشکلات کاری، توصیف می‌شود. بنابراین کارمندی که شوق زیادی نسبت به کار دارد در سطح بالایی نسبت به شغل خود دارای انگیزه است و به‌احتمال بیشتری هنگام مواجهه با سختی‌های کار مقاومت نشان می‌دهد. این مؤلفه از لحاظ مفهومی شبیه به مفهوم انگیزش درونی است (سالانوا، آگود و پیرو، ۲۰۰۵). شخص با انگیزه دارای شور زندگی است و همراهی با او مسرت‌بخش است و از همه مهم‌تر، فرد با انگیزه را به‌آسانی می‌توان فردی مثبت توصیف کرد. به عبارت دقیق‌تر، این فرد ویژگی‌های نگرشی را نشان می‌دهد که شامل (مثبت بودن، انگیزه داشتن برای هدف و انتظار موفقیت) این حالت انرژی تولید می‌کند. به نظر می‌رسد که افراد با انگیزه سرشار از انرژی هستند. این عبارت معروف که «اگر می‌خواهید کار انجام شود، از فرد پرمشغله درخواست کنید» مصداق همین موضوع است (دنی، ۱۳۹۰، ۱۳). انگیزش درونی اشاره به نیاز یک فرد برای انجام فعالیتی خاص دارد، به این علت که این فعالیت به او خشنودی درونی می‌دهد و این پاداش‌دهی درونی فعالیت هیچ هدف بیرونی را در بر نمی‌گیرد مانند حقوق و ترفیع (نوری و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۰).

با استفاده از شور و شوق کاری می‌توان از ائتلاف نیروها و سرمایه‌های سازمانی جلوگیری کرد و هم‌چنین میزان رضایت شغلی کارکنان را بالا برد. اگر در سازمان گزینش بر اساس میزان شور و شوق کاری صورت بگیرد، میزان همکاری کارکنان افزایش می‌یابد و می‌توانند با آرامش خاطر در امور مختلف و مهم سازمانی مشارکت کنند، فرایند تولید کالا یا ارائه خدمات در سازمان‌های مختلف نیز افزایش می‌یابد و از امکانات سازمان‌ها به شکل مطلوب‌تری استفاده می‌شود و در کل باعث افزایش سود مادی و معنوی برای این قبیل سازمان‌ها می‌گردد (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۱، ۲۷).

جذب در کار: با تمرکز عمیق فرد نسبت به کار و به‌سختی جدا شدن از کار، گذشت سریع زمان، فراموش کردن همه چیزهای اطراف حین انجام کار توصیف می‌شود. بعضی از نویسندگان بیان کرده‌اند که تجربه جذب در کار شبیه به تجربه شور داشتن جاری بودن است (لیورنس و همکاران، ۲۰۰۷).

وقف کار شدن: با درک احساس معناداری از انجام کار، داشتن احساس دل‌بستگی و غرور از انجام کار و احساس چالش‌برانگیز بودن کار توصیف می‌شود. از نظر مفهومی شبیه به دل‌بستگی شغلی و تعهد شغلی است که به‌عنوان درجه‌ای تعریف می‌شود که یک فرد از لحاظ روان‌شناختی به‌خوبی با شغل خود ارتباط برقرار کند (نوری و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۱). شوفیلی و همکاران (۲۰۰۲)، دل‌بستگی کارکنان را حالات ذهنی مثبت، رضایت‌بخش و مرتبط با کار تعریف می‌کنند که به‌وسیله سه شاخص شور و شوق (سرزندگی)، وقف شدن (فدایی شدن) و مجذوب شدن (جذب) متمایز می‌شود. شور و شوق با سطح بالایی از انرژی و تاب‌آوری ذهنی هنگام کار متمایز می‌شود. وقف شدن به درگیر شدن شدید شخص با کار و تجربه حس معناداری، دل‌بستگی و چالش اشاره دارد. مجذوب شدن با تمرکز کامل و مجذوب شدن کامل در کار متمایز می‌شود که به‌موجب آن، زمان به‌سرعت سپری شده و منفک کردن خویش از کار برای فرد مشکل است (عیسی خانی، ۱۳۹۲، ۷۷).

رویکرد دیگری دل‌بستگی کارکنان را مشتمل بر سه جنبه شناختی، عاطفی و رفتاری می‌داند. جنبه شناختی دل‌بستگی مربوط به باورهای کارکنان درباره سازمان، رهبران و شرایط کار می‌باشد. جنبه عاطفی دل‌بستگی مربوط به چگونگی احساس کارکنان و نحوه نگرش آن‌ها نسبت به سازمان، رهبران و شرایط کار می‌باشد. نهایتاً جنبه رفتاری دل‌بستگی کارکنان، عاملی است که برای سازمان ایجاد ارزش افزوده نموده و دربرگیرنده تلاش‌های آگاهانه و داوطلبانه کارکنان برای افزایش سطح دل‌بستگی شغلی خود می‌باشد که منجر به انجام وظایف با حذف وقت و علاقه بیشتر می‌گردد (فیلیپس، ۲۰۰۹).

سیروتا و همکاران (۲۰۰۶) در کتاب معروف خود به نام «چگونه شرکت‌ها از دادن آنچه کارکنان خود می‌خواهند سود می‌برند» بیان می‌کنند، دل‌بستگی به کار برخلاف رضایت شغلی نقش به‌سزایی در رفاه و خودکارآمدی سازمان خواهد داشت و صرفاً به تمایلات شخصی

فرد مربوط نمی‌شود. کارکنان مشتاق به‌طور کامل با سازمان یکی می‌شوند و سازمان را هویت خود می‌پندارند و شکست و موفقیت سازمان را شکست و موفقیت خود می‌دانند. آن‌ها برای انجام کار برانگیخته نمی‌شوند، بلکه گام در مسیر انجام کارهای غیرممکن و نشدنی می‌گذارند و یکدیگر را در زمان‌های سخت و بحرانی تقویت می‌کنند تا بار دیگر نیروی خود را بکار گیرند. رضایت شغلی یک نگرش به‌طور خاص به واکنش فرد اشاره دارد که هم‌شغل فرد را به‌طور عام و هم جنبه‌های از کار را به‌طور خاص مربوط می‌شود (هانگ و همکاران، ۲۰۱۶، ۲۴۹)، رضایت شغلی در پی بده بستان در سازمان صورت می‌گیرد و با تأمین نشدن نیاز کارکنان، احساس رضایت از بین رفته و حتی احتمال دارد بدون هیچ حس تعلق به سازمان، آن را ترک کند. بدین ترتیب رضایت کارکنان مبتنی بر توانایی سازمان در تأمین کامل نیازهای جسمی، عاطفی و روان‌شناختی کارکنان می‌باشد و متشکل از واکنش شناختی و عاطفی افراد به‌صورت نگرشی نسبت به شغل و کار خود می‌باشد (گل پرور و نادری، ۱۳۸۹).

پژوهشها نشان می‌دهد تنها ۲۰٪ از نیروی کار در یک شرکت به‌طور کامل و به‌طور فعال مشتاق هستند و دل‌بستگی بقیه در سطوح پایین‌تری هستند (کانتسی، ۲۰۱۴، ۹). آمار جدیدی که گالوپ در سال ۲۰۱۳ از یک بررسی در مورد دل‌بستگی، از بین ۱۴۰ کشور منتشر نموده است، ایران را در سه سطح، دل‌بستگی کارکنان ۷٪، عدم دل‌بستگی ۵۶٪ و دل‌بستگی بالقوه ۳۷٪ اعلام کرده است که بسیار نگران‌کننده است (کلیفتون، ۲۰۱۳، ۶۰). پژوهشها زیادی نشان داده است که سطوح بالاتری از دل‌بستگی طیف وسیعی از مزایای سازمانی ایجاد می‌کند برای مثال: بهره‌وری و عملکرد بالا (کارکنان مشتاق بیش از ۲۰٪ از میانگین کار انجام می‌دهند)، دل‌بستگی کارکنان کمتر ترک خدمت می‌کنند (کارکنان مشتاق به احتمال زیاد ۸۷٪ کمتر ترک خدمت می‌کنند)، حضور و غیاب بهتر (کارکنان مشتاق از مرخصی استعلاجی کمتر استفاده می‌کنند) و سلامتی بهبود می‌یابد (آرمسترانگ، ۲۰۱۱، ۲۰۱).

دل‌بستگی شغلی به‌عنوان یک نگرش، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان، کمک می‌کند. هر چه سطح دل‌بستگی شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد، اثربخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به‌منظور افزایش سطح دل‌بستگی شغلی، باید در مورد تعیین‌کننده‌های آن نگاهی واقع‌گرایانه و همه‌جانبه داشته باشیم. در میان دیدگاه‌های مختلف در مورد دل‌بستگی شغلی واقع‌گرایانه‌ترین دیدگاه، این مفهوم را تابعی از شخصیت و فضای سازمانی می‌داند (میرهاشمی و همکاران، ۱۳۸۷).

روش شناسی پژوهش

در این زمینه پژوهش حاضر بر اساس هدف، در بخش اول توسعه‌ای و در بخش دوم و سوم (بومی‌سازی و کاربردی نمودن مدل و ارائه ترکیب بهینه) کاربردی می‌باشد؛ هم‌چنین براساس ماهیت و روش با توجه به اینکه محقق قصد دست‌کاری داده‌ها را نداشته و وضعیت موجود را مطالعه می‌کند، از انواع تحقیقات توصیفی یا غیرآزمایشی محسوب می‌شود. نهایتاً این تحقیق از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پیمایش می‌باشد؛ چراکه پژوهش‌گر با استفاده از ابزار پرسشنامه اقدام به جمع‌آوری داده از نمونه آماری نموده است. از آنجاکه در این پژوهش به بررسی عوامل مؤثر، رتبه‌بندی و اهمیت این عوامل برای پرورش دل‌بستگی کارکنان در سازمان‌های دولتی با استفاده از پرسشنامه (روش کمی) و ارائه الگوی دل‌بستگی برای ارتقای دل‌بسته شدن و تعلق خاطر کارکنان با استفاده از مصاحبه با خبرگان دانشگاهی و سازمانی (روش کیفی) پرداخته شده است، لذا می‌توان گفت که پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های ترکیبی می‌باشد. در این روش ابتدا از داده‌های کمی استفاده می‌شود و سپس با استفاده از داده‌ها از داده‌ها کیفی به توصیف ویژگی‌های بخش کمی پرداخته می‌شود.

در مرحله پژوهش کمی، از روش توصیفی از نوع پیمایشی استفاده شده است. بر این اساس سه اداره کل شامل ادارات کل امور مالیاتی، دیوان محاسبات و ثبت اسناد و املاک استان آذربایجان غربی بوده است. جامعه آماری مشتمل بر کلیه کارکنان سه اداره کل مذکور بوده است. به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. این پرسشنامه با توجه به اهداف پژوهش و به استناد مبانی نظری و با توافق خبرگان ساخته شد. به‌منظور حصول از روایی پرسشنامه از نظرات و پیشنهادهای اصلاحی چند تن از افراد صاحب‌نظر استفاده کامل به عمل آمد و پرسشنامه در چندین مرحله مورد بازنگری و اصلاح قرار گرفت و در نهایت روایی صوری و محتوایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. پرسشنامه مذکور، دارای آلفای کرونباخ مناسبی (۰/۹۳ = α) است و نشان می‌داد که پرسشنامه انسجام درونی مطلوب و مناسبی دارد. جهت بررسی روایی سؤالات و ابعاد این پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. شاخص‌های برازش به این ترتیب به دست آمد: $RMSEA=0/069$ ، $GFI=0/91$ ، $AGFI=0/92$ ، $CFI=0/90$. شاخص‌ها بیانگر روایی مناسب پرسشنامه است. پرسشنامه مذکور در مرحله نخست به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از فنون آمار توصیفی شامل جداول فراوانی برای توصیف داده‌های جمعیت‌شناسی نمونه آماری نظیر جداول توزیع فراوانی، درصد و ... استفاده شده است. همچنین، با استفاده از روش‌های آماری استنباطی شامل آزمون‌های t تک نمونه‌ای به تجزیه و تحلیل و پاسخ به سؤال‌های پژوهش پرداخته شد.

در این پژوهش، جامعه آماری در روش فراترکیب تعداد ۱۵۸ مقاله فارسی و انگلیسی می‌باشد و در روش پیمایشی کلیه کارکنان ادارات کل امور مالیاتی، دیوان محاسبات و ثبت‌اسناد و املاک استان آذربایجان غربی از سازمان‌های دولتی به تعداد ۱۰۳۹ نفر مشغول به کار بودند. مقیاس دل‌بستگی کارکنان محقق ساخته با ۵۶ گزینه بر اساس مقیاس پنج گزینه لیکرت ساخت از خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵، برای ۲۸۱ کارکنان شامل ۲۱۶ نفر مرد و ۶۵ نفر زن بود. جهت تجزیه و تحلیل متغیرها و داده‌های پژوهش از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۲ و PLS SMART استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

شاخص‌های توصیفی نظیر میانگین و انحراف معیار را برای کلیه ابعاد (مقوله‌ها)، مؤلفه‌ها (مفاهیم) و کدهای مدل دل‌بستگی کارکنان از نظر کارکنان ادارات کل امور مالیاتی، دیوان محاسبات و ثبت‌اسناد و املاک استان آذربایجان غربی مورد بحث قرار گرفته است. در ابتدا به آمار توصیفی مقولات مدل دل‌بستگی کارکنان در جدول شماره ۲ اشاره می‌گردد.

جدول شماره ۲ آمار توصیفی مقولات مدل دل‌بستگی کارکنان

مقوله‌ها	فراوانی	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
شرایط شغلی	۲۸۱	۱	۵	۳/۴۶	۰/۸۲۱
شرایط شخصی	۲۸۱	۲	۵	۳/۵۷	۰/۶۴۶
شرایط سازمانی	۲۸۱	۱	۵	۳/۲۲	۰/۸۹۸
حالات روان‌شناختی	۲۸۱	۱	۵	۳/۶۵	۰/۸۹۴
نتایج شغلی	۲۸۱	۱	۵	۴/۰۸	۰/۶۶۹
نتایج فردی	۲۸۱	۱	۵	۴/۰۴	۰/۶۹۴
نتایج سازمانی	۲۸۱	۱	۵	۳/۷۴	۰/۶۶۹
بعد کلی (ایرانی - اسلامی)	۲۸۱	۲	۴	۳/۰۲	۰/۲۹۱
بعد فرعی (ایرانی - اسلامی)	۲۸۱	۲	۵	۳/۰۳	۰/۶۲۸

منبع: (محاسبات نگارندگان)

از آنجایی که پایه و اساس مطالعات تحلیل مسیر همبستگی بین متغیرها می‌باشد، در ادامه ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش آورده می‌شود. همان‌طوری که در جدول شماره نشان می‌دهد نمرات مقولات ورودی مدل شرایط شغلی، شخصی و سازمانی در بازه ۱ تا ۵ قرار دارد. مقدار میانگین مقوله‌ها به ترتیب برابر با ۳/۴۶، ۳/۵۷ و ۳/۲۲ می‌باشد که نشان‌دهنده آن است که نمرات مقوله‌های شرایط شغلی، شخصی و سازمانی در ادارات کل امور مالیاتی، دیوان محاسبات و ثبت‌اسناد و املاک استان آذربایجان غربی از حد متوسط بیشتر است. آزمون فورنل - لارکر^۶ روایی تشخیصی را در سطح متغیر مکنون یا پنهان ارزیابی می‌کند. برای محاسبه مقدار آزمون فورنل و لارکر دو مسیر وجود دارد: از جدول میانگین واریانس استخراج شده، از متغیرهای پنهان مدل انعکاسی جذر گرفته می‌شود و مقادیر به دست آمده را در قطر اصلی جدول همبستگی متغیرهای پنهان (به جای اعداد ۱) قرار داده می‌شود. چنان چه مقادیر قطر اصلی (جذر میانگین واریانس استخراج شده) برای هر متغیر پنهان از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای پنهان انعکاسی موجود در مدل بیش تر باشد روایی تشخیصی مدل اندازه‌گیری انعکاسی تأیید می‌شود.

جدول شماره ۳ نتایج آزمون فورنل و لارکر

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
شرایط شغلی	۰/۸۴۴								
شرایط شخصی	۰/۵۸۶	۰/۸۶۰							
شرایط سازمانی	۰/۶۰۶	۰/۵۷۶	۰/۸۸۸						

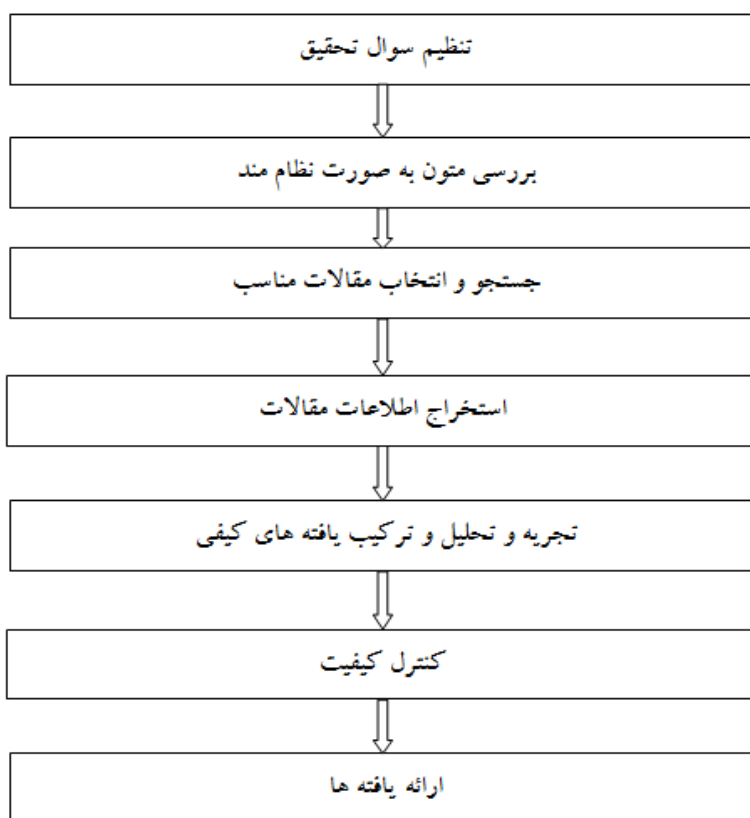
۶. Fornell - Larker

					۰/۸۴۰	۰/۴۳۰	۰/۳۷۹	۰/۴۹۳	حالات روان‌شناختی
				۰/۸۵۴	۰/۳۵۹	۰/۴۸۵	۰/۴۷۲	۰/۵۱۱	نتایج شغلی
			۰/۹۰۳	۰/۲۶۷	۰/۲۶۶	۰/۱۶۰	۰/۲۲۰	۰/۲۳۳	نتایج فردی
		۰/۹۱۷	۰/۴۲۷	۰/۴۶۲	۰/۴۷۴	۰/۶۶۶	۰/۴۳۳	۰/۵۶۱	نتایج سازمانی
	۰/۸۸۲	۰/۷۹۴	۰/۱۰۴	۰/۵۲۰	۰/۴۴۶	۰/۶۹۸	۰/۴۹۳	۰/۵۶۴	بعد کلی (ایرانی-اسلامی)
۰/۸۷۸	۰/۷۲۹	۰/۶۸۷	۰/۱۲۶	۰/۵۹۱	۰/۳۰۰	۰/۵۹۳	۰/۴۱۶	۰/۵۳۱	بعد فرعی (ایرانی-اسلامی)

P<0/05

منبع: (محاسبات نگارندگان)

طبق آزمون فورنل - لارکر یک متغیر پنهان در مقایسه با سایر متغیرهای پنهان، باید پراکندگی بیشتری را در بین مشاهده پذیرهای خودش داشته باشد تا بتوان گفت متغیر پنهان مدنظر روایی تشخیصی بالایی دارد. در اصطلاحات آماری جذر میانگین واریانس استخراج شده هر متغیر پنهان باید بیشتر از حداکثر همبستگی آن متغیر پنهان با متغیرهای پنهان دیگر باشد یا میانگین واریانس استخراج شده هر متغیر پنهان باید بیشتر از توان دوم همبستگی آن متغیر پنهان با سایر متغیرهای پنهان باشد. با توجه به معیارهای ارائه شده، مدل پیشنهادی در سطح استاندارد قابل قبول می‌باشد.



شکل ۱ گام‌های فراترکیب سهرابی و همکاران (۱۳۹۰)

شکل ۱ گام‌های هفت‌گانه فراترکیب سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) را نشان می‌دهد. در پژوهش حاضر به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های استخراجی از ادبیات تحقیق از روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) استفاده شده است:

جدول ۴ داده‌ها و شاخص‌های توصیفی برای ابعاد دل‌بستگی کارکنان

مقدار آزمون = ۳						ابعاد دل‌بستگی کارکنان
با اطمینان تفاوت ۰/۹۵		تفاوت میانگین	سطح معنی‌داری	درجه آزادی df	آزمون t	
حد بالا	حد پایین					
۰/۵۵۶	۰/۳۶۳	۰/۴۶۰	۰/۰۰۰	۲۸۰	۹/۳۹۷	شرایط شغلی
۰/۶۵۰	۰/۴۹۸	۰/۵۷۴	۰/۰۰۰	۲۸۰	۱۴/۸۵۶	شرایط شخصی
۰/۳۵۹	۰/۱۳	۰/۲۴۶	۰/۰۰۰	۲۸۰	۴/۲۷۸	شرایط سازمانی
۰/۷۵۹	۰/۵۴۹	۰/۶۵۴	۰/۰۰۰	۲۸۰	۱۲/۲۵۸	حالات روان‌شناختی
۱/۱۶۴	۱/۰۰۶	۱/۰۸۵	۰/۰۰۰	۲۸۰	۲۷/۱۴۹	نتایج شغلی
۱/۱۸۱	۰/۹۷۰	۱/۰۷۵	۰/۰۰۰	۲۸۰	۲۰/۰۲۶	نتایج فردی
۰/۸۲۰	۰/۶۶۳	۰/۷۴۱	۰/۰۰۰	۲۸۰	۱۸/۶۰۳	نتایج سازمانی
۰/۰۵۵	۰/۰۱۲	۰/۰۲۱	۰/۲۲۱	۲۸۰	۱/۲۲۶	ویژگی‌های کارکنان سازمان‌های دولتی
۰/۱۰۵	۰/۰۴۱	۰/۰۳۲	۰/۳۹۴	۲۸۰	۰/۸۵۴	ارزش‌ها و فرهنگ حاکم در جامعه ایرانی

منبع: (محاسبات نگارندگان)

با توجه به بعد شرایط شغلی، بنا به سطح معناداری چون سطح معناداری کمتر از پنج‌صدم به دست آمد، پس مؤلفه مورد بحث به‌عنوان یک عامل دل‌بستگی در جامعه پذیرفته شده است و بنا به اختلاف میانگین نمونه با حد متوسط و بازه ۹۵ درصد (۰/۳۶۳ و ۰/۵۵۶) می‌توان اعلام نمود که در نمونه آماری بعد شرایط شغلی بیشتر از حد متوسط است و برای بقیه ابعاد به‌جز، ویژگی‌های کارکنان سازمان‌های دولتی و ارزش‌ها و فرهنگ حاکم در جامعه ایرانی، طبق Error! Reference source not found.، نمرات بیشتر از حد متوسط می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

دل‌بستگی کارکنان مفهومی است که مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و سازمان‌ها قرار گرفته است دلیل اصلی توجهات صورت گرفته اهمیت منابع انسانی در سازمان‌ها و پیامدهایی است که تاکنون پژوهش‌گران برای دل‌بستگی کارکنان برشمرده‌اند. بعد از استخراج ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌ها (مدل اولیه دل‌بستگی کارکنان) که در نمودار ۱ مدل مفهومی پژوهش اشاره گردید و سنجش روایی و پایایی این مدل، محقق با استفاده از روایی منطقی (روایی صوری، شاخص روایی محتوا)، مدل اولیه پژوهش را با استفاده از نظرات خبرگان مورد تأیید قرار داده و بعد از انجام اصلاحات پیشنهادی، مدل مفهومی تکمیلی پژوهش طراحی گردید. Error! Reference source not found. مدل تکمیلی پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۵ مدل تکمیلی پژوهش

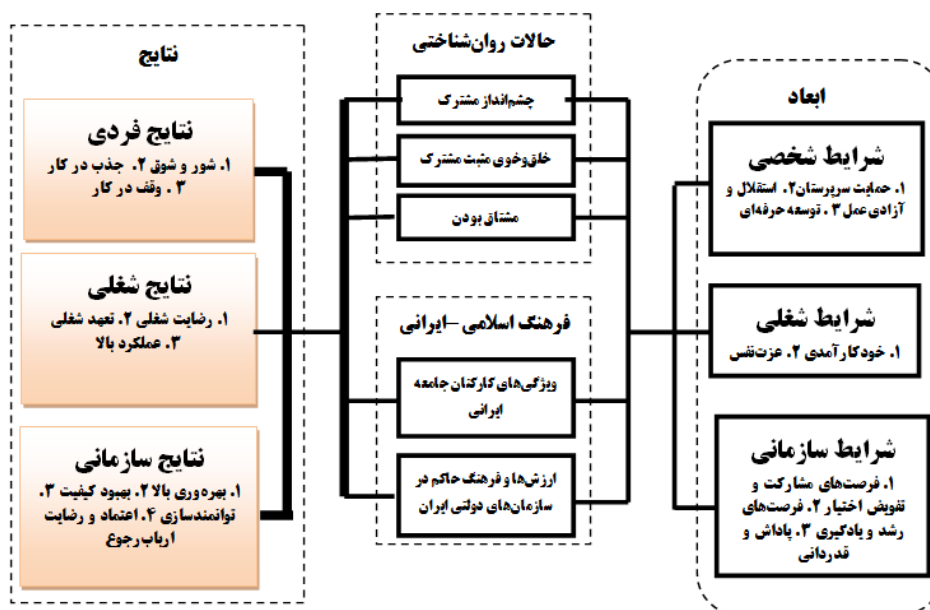
مقوله‌ها	مفاهیم	کدها
شرایط شغلی	حمایت سرپرستان	حس تعلق داشتن به سرپرست
		کمک به زیردستان
	استقلال و آزادی عمل	توجه به شخصیت انسانی
		آزادی و اختیار عمل
توسعه حرفه‌ای	توسعه حرفه‌ای	استقلال شغلی در چارچوب قانونی و شرح شغل
		دانش، مهارت و نگرش حرفه‌ای کارکنان
		دستیابی به فرصت‌های یادگیری
شرایط شخصی	خودکارآمدی	فرصت ارتقای شغلی و پستی در محیط کار
		خودکارآمدی

قضاوت‌های فرد در مورد توانایی‌های خود		
تاب‌آوری	تاب‌آوری	
مقاومت در برابر آسیب‌های روان‌شناختی		
خود ارزشمندی	عزت‌نفس	
احترام و پذیرش از سوی دیگران		
مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی‌ها	فرصت‌های مشارکت و تفویض اختیار	شرایط سازمانی
فراهم نمودن فرصت، اختیار و مجال برای نوآوری، ابتکار و ابراز وجود کارکنان	فرصت‌های رشد و یادگیری	
فراهم کردن فرصت‌های رشد و پیشرفت کاری برای کارکنان		
فراهم نمودن فرصت‌های آموزش برای کارکنان		
مزایا و حقوق مناسب و مطلوب	پاداش و قدردانی	
پاداش‌های متنوع و به‌موقع از کارکنان		
قدردان بودن سازمان و قدرشناسی مدیران		
پایبندی به قوانین و مقررات	پایبندی به قوانین و پاسخگویی مسئولان دولتی	
پاسخگو بودن مسئولان و پایبندی به مسئولیت اجتماعی		
چشم‌انداز مشترک	چشم‌انداز مشترک	
تصویر / چشم‌انداز مطلوب از آینده		
خوش‌بین بودن کارکنان به مسائل اطراف خود	خلق‌و‌خوی مثبت مشترک	
خوشحال بودن کارکنان از انجام کار خود		
مشتاق به کار بودن در سرلوحه زندگی	مشتاق بودن	
دل‌بستگی داشتن به کار		بعد کلی فرهنگ ایرانی - اسلامی
حاکمیت ارزش‌های دینی	ویژگی‌های کارکنان جامعه ایرانی	
پایبندی به ارزش‌های اخلاقی		
تأکید بر عقلانیت دینی		بعد فرعی فرهنگ ایرانی - اسلامی
فرهنگ کار و کارآفرینی	ارزش‌ها و فرهنگ حاکم در سازمان‌های دولتی ایران	
فرهنگ مشارکت‌جویی و وجدان کاری		
رضایت از شغل خود	رضایت شغلی	نتایج شغلی
علاقه و لذت بردن از شغل خود		
موظف به حفظ تعهدات خود نسبت به اهداف سازمانی	تعهد شغلی	
درگیری عمیق با فعالیت‌ها و رویدادهای سازمانی در ارتباط با شغل		
رعایت انضباط و مقررات اداری		
مواظبت از وسایل کار و صرفه‌جویی در مصرف آنها	عملکرد بالا	نتایج فردی
انجام کار باکیفیت بالا		
پرانرژی بودن در محل کار	شور و شوق	

تعلق به کار و درگیر شدن به کار	جذب در کار	نتایج سازمانی
تمرکز بر انجام وظایف شغلی		
وابستگی به شغل		
عجین شدن با شغل	وقف در کار	
قادر به انجام وظایف شغلی در زمان‌های طولانی		
توجه به اندازه گیری کار و زمان سنجی کار	بهره‌وری بالا	
خدمات بی نقص		
توجه به بهبود کیفیت خدمات در سازمان	بهبود کیفیت	
وجود دوایر کیفیت خدمات در سازمان		
شایستگی فردی	توانمندسازی	
مؤثر بودن بر نتایج کار		
نحوه پاسخگویی و ارتباط با ارباب رجوع	اعتماد و رضایت ارباب رجوع	
اعتماد ارباب رجوع به سازمان		

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

همان‌طور که در جدول ۵ نشان داده شده است، مدل پژوهش حاضر متشکل از سه بعد از عوامل شغلی، شخصی و سازمانی و یک بعد حالات روان‌شناختی و دو بعد فرهنگ ایرانی-اسلامی یعنی دو بعد کلی و فرعی هرکدام یک مؤلفه و سه بعد از نتایج سازمانی، شغلی و فردی (مجموعاً نه بعد) و ۲۵ مؤلفه و ۵۶ شاخص است که می‌تواند الگوی دل‌بستگی کارکنان را در سازمان‌های بخش دولتی در نمودار ۳ نمایش دهد.



نمودار ۲ ابعاد و مؤلفه‌ها و نتایج مدل دل‌بستگی کارکنان در بخش دولتی ایران

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

همان‌طور که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود عمده‌ترین شرایط و سایر مقولات مرتبط به دل‌بستگی کارکنان پس از مرحله کمی و کیفی شامل: شرایط شغلی، شرایط شخصی، شرایط سازمانی، حالات روان‌شناختی، ویژگی‌های کارکنان سازمان‌های دولتی، ارزش‌ها و فرهنگ حاکم در جامعه ایرانی نتایج شغلی، نتایج فردی و نتایج سازمانی می‌باشد که هرکدام نیز دارای مؤلفه‌های خاص خود می‌باشند. که شامل ۲۵ مؤلفه و تعداد ۵۶ کد (شاخص) با توجه به جدول ۵ و نمودار ۲ الگوی نهایی برای ارتقاء دل‌بستگی کارکنان در ادارات کل امور مالیاتی، دیوان محاسبات و ثبت اسناد و املاک استان آذربایجان غربی طراحی گردید.

در نتیجه گیری کلی از این بخش، ابعاد و مؤلفه‌ها و نتایج مدل نهایی دل‌بستگی کارکنان در بخش دولتی ایران در Error! Reference source not found.، با ضریب اطمینان ۹۵ درصد دارای وابستگی و انسجام مطلوبی می‌باشد. براساس نتایج به دست آمده می‌توان گفت که هر سه متغیر اصلی بررسی شده وزن معناداری را ایجاد کرده‌اند و در سطح اطمینان ۹۵ درصد توانسته‌اند بار عاملی معناداری داشته باشند. از نتایج به دست آمده از تحلیل سیستم فازی، می‌توان نتیجه گرفت که سازمان جهت حداکثر کردن میزان کارکنان با اشتیاق خود می‌بایست از ترکیب متفاوتی از ابعاد مدل استفاده نمایند. در این پژوهش، با عمل فازی سازی تلاش گردید که متغیرهای ورودی (شرایط شغلی، شخصی و سازمانی) و متغیر خروجی اشتیاق کارکنان و در نهایت نتیجه مدل ریاضی، ترکیب مطلوب ابعاد مدل کارکنان با اشتیاق به دست آمد. اساس نظری این مدل ریاضی، براساس مدل بکار رفته در تحقیق بنا شده است. در این مرحله به منظور محاسبه ترکیب مطلوب ابعاد کارکنان با اشتیاق، از اطلاعات پرسشنامه‌ای که برگرفته از قوانین موتور استنتاج بوده (طرف مقدم هر قانون) و روایی آن نیز مورد تأیید خبرگان قرار گرفته بود، استفاده شده است. پرسشنامه اشاره شده در اختیار ۲۰ نفر از کارکنان ادارات کل امور مالیاتی، دیوان محاسبات و ثبت اسناد و املاک استان آذربایجان غربی قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد تا در مورد میزان اهمیت و تأثیرگذاری ابعاد سه‌گانه بر اشتیاق کارکنان اظهار نظر نمایند. در این بخش با توجه به تعداد پاسخگویان، برای هر سؤال میانگین اعداد فازی محاسبه گردید. سپس متناسب با متغیر کلامی مربوط به آن، به عنوان خروجی (طرف مؤخر هر قانون) در پایگاه قوانین وارد گردید. بعد از تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده توسط سیستم استنتاج فازی، ترکیب مطلوب ابعاد که بتواند اشتیاق کارکنان را بیشینه یا بهینه نماید، به دست آمد. نتایج به دست آمده در قالب جدول ۶ و نمودار ۲ نمایش داده شده است.

جدول ۶ ترکیب مطلوب ابعاد اشتیاق کارکنان

درصد	ابعاد کارکنان با اشتیاق
۶۲	شرایط شغلی
۶۸	شرایط شخصی
۸	شرایط سازمانی

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

بدین منظور و برای بهینه‌سازی کارکنان با اشتیاق، اگر سازمان‌های دولتی، ۶۲ درصد در بعد شرایط شغلی، ۶۸ درصد در بعد شرایط شخصی و ۸ درصد در بعد شرایط سازمانی سرمایه‌گذاری نمایند، آنگاه کارکنان با اشتیاق سازمان به میزان ۵۲/۳ درصد بهینه می‌شود. در مقوله شرایط شغلی، مؤلفه استقلال و آزادی عمل نسبت به مؤلفه‌های حمایت سرپرستان و توسعه حرفه‌ای دارای امتیاز بالاتری در مدل حاصله می‌باشد. محققان ساندریا^۷ (۲۰۱۱)، بکر و همکاران^۸ (۲۰۰۷، ۲۰۰۸، ۲۰۱۴) در تحقیقات خود نشان دادند که استقلال و آزادی عمل یکی از ویژگی‌های شغلی به احتمال زیاد برای ارائه معنادار روانی و یک شرط برای دل‌بستگی کارکنان محسوب می‌شود و از طرف دیگر با نتایج تحقیقات هیکس^۹ (۲۰۱۱) در بهره‌گیری از زمینه‌های عملکردی مانند توانمندسازی، تعهد، استقلال و آزادی عمل و حس تعلق مطابقت دارد. تحلیل تفصیلی نتایج پژوهش حاکی از این است که وجود شرایط شغلی (حمایت سرپرستی، استقلال و آزادی عمل، توسعه حرفه‌ای) به طور مثبت بر دل‌بستگی شغلی کارکنان تأثیرگذار هستند و افرادی که در کار خود شرایط شغلی کافی در اختیار داشته باشند، تجربه دل‌بستگی شغلی بیشتری خواهند داشت که این نتایج با نتایج پژوهش‌های پیشین (شوفیلی و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۹) و روشن نژاد و همکاران، (۱۳۹۱) مطابقت دارد.

در مقوله شرایط شخصی شامل مؤلفه‌های خودکارآمدی، تاب‌آوری و عزت‌نفس، امتیاز بالاتری در مدل حاصله کسب نمودند و از عوامل مؤثر بر پرورش دل‌بستگی کارکنان هستند بایستی مورد توجه مسئولان و مدیران سازمان‌های دولتی قرار گیرد. تحقیقات متعددی همسو با نتایج این پژوهش است به طوری که زانتاپولو و همکاران، (۲۰۰۷) در پژوهشی تأثیر سه منبع شخصی (خودکارآمدی، عزت‌نفس سازمانی و خوش‌بینی) بر دل‌بستگی کارکنان مورد مطالعه قراردادند و نتایج به دست آمده نشان داد که کارکنان مشتاق در هر سه منبع در سطح بالایی قرار داشتند. در تحقیقی دیگر عیسی خانی (۱۳۹۲) در پژوهش خود نتیجه گرفت که منابع شخصی (عزت‌نفس، خوش‌بینی، خودکارآمدی،

7. Sundaray

8. Bakker, et al.

9. Hicks

10. Schaufeli, et al.

خصیصه رقابتی بودن، شخصیت پیش قدم، برون گرایی، سازگاری، وظیفه شناسی، روان رنجوری، تجربه پذیری، بی صبری و زودرنجی، تاب آوری) با دل بستگی شغلی رابطه مثبتی دارد. نتایج این پژوهش با نتایج تحقیقات قبلی همسو بوده است.

در مقوله شرایط سازمانی مؤلفه‌های (فرصت رشد و یادگیری، فرصت مشارکت و تفویض اختیار، پایبندی به قوانین و پاسخگویی مسئولان دولتی و پاداش و قدردانی) به ترتیب امتیاز بالاتری در مدل دل بستگی کارکنان کسب نمودند و از عوامل مؤثر بر پرورش دل بستگی کارکنان هستند، بایستی مورد توجه مسئولان و مدیران سازمان‌های دولتی قرار گیرد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات میرزادارانی، (۱۳۹۰)، پژوهش‌های عیسی خانی، (۱۳۹۰) و عبدالمهدی و همکاران، (۱۳۹۱) همسو بوده و از آنجایی که شرایط سازمانی به عنوان عوامل مستقل در ایجاد حالت دل بستگی کاری نقش دارد و پاداش و قدردانی یکی از مؤلفه‌های مهم شرایط سازمانی محسوب شده و بر دل بستگی کارکنان تأثیر می‌گذارد.

در مقوله حالات روان شناختی (چشم انداز مشترک، خلق و خوی مثبت مشترک و مشتاق بودن) بر مؤلفه‌های نتایج دل بستگی کارکنان (بهره‌وری بالا، وقف در کار، جذب در کار، توانمندسازی، بهبود کیفیت، عملکرد بالا، تعهد شغلی، شور و شوق، رضایت شغلی و اعتماد و رضایت ارباب رجوع) دل بستگی کارکنان تأثیر دارند. نتایج این تحقیق با نتایج سایر تحقیقات از جمله تحقیق هاشمی شیخ شبانی و همکاران (۱۳۹۱) هم‌راستا می‌باشد. آن‌ها در تحقیق خود نشان دادند که جو روان شناختی هم به طور مستقیم و هم از طریق دل بستگی با قصد ترک شغل و فقط از طریق دل بستگی با عملکرد وظیفه‌ای رابطه دارد. یکی نظریه‌هایی که حالات روان شناختی را برای ایجاد دل بستگی کارکنان ارائه می‌دهد، مدل پیش‌بینی دل بستگی کارکنان پیتنر^{۱۱} (۲۰۱۵) است. این مدل با سه مؤلفه حالات روان شناختی دل بستگی کارکنان را ارائه نموده است. مرحله اول نشان دهنده ادراک حرفه‌ای از محیط فردی از طریق استفاده از سه زیر مؤلفه؛ چشم‌انداز مشترک، محبت مشترک و خلق و خوی مثبت مشترک است. نتایج پیتنر (۲۰۱۵) نشان داد که حالات روان شناختی به دل بستگی کارکنانی کمک می‌کند و دل بستگی کارکنان به درک حرفه‌ای از محیط فردی (چشم‌انداز مشترک، محبت مشترک و خلق و خوی مثبت مشترک) مربوط باشد.

اغلب تحقیقاتی که در زمینه دل بستگی شغلی انجام گرفته است از فواید آن حکایت دارند. کارکنان مشتاق ظرفیت‌های روانشناسی دارند که به نظر می‌رسد منابع خود را به وسیله آن خلق می‌کنند و در نهایت شادتر هستند و انرژی و خود اثربخشی بالاتری دارند (Bakker, 2009). همچنین دن هارتوق و بلشاک^{۱۲} (۲۰۰۷) معتقد بودند دل بستگی در سازمان، انگیزه مهمی برای دل بستگی یک کارمند ایجاد می‌کند است. یافته‌هایی آن‌ها از تحقیقات خود نشان داد که نظریه نقش وسعت خود کارآمدی با محیط میان فردی در یک سازمان از طریق چشم‌انداز، محبت و دلسوزی و خلق و خوی مثبت رابطه داشته باشد و رابطه آن‌ها را تأیید می‌کند.

در مقوله فرهنگ ایرانی- اسلامی شامل ویژگی‌های کارکنان جامعه ایرانی و ارزش‌ها و فرهنگ حاکم در سازمان‌های دولتی ایران بر دل بستگی کاری کارکنان تأثیر داشت. هم‌راستا با این تحقیق، مقیمی و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهشی که انجام داده بودند، به این نتیجه رسیدند مؤثرترین طریق خروج از معضلات کنونی محیط‌های صنعتی و اداری کشورمان ایران تمسک به ریسمان معنویت و فرهنگ اسلامی می‌باشد. به نظر می‌رسد در زمینه ارتباط بین فرهنگ ایرانی- اسلامی با دل بستگی کاری کارکنان، پژوهشی به طور مستقیم انجام نشده است. اما به پژوهش‌های زیر می‌توان اشاره نمود. رکمن^{۱۳}، (۲۰۱۰) طی مطالعات خود دریافتند که اخلاق کار اسلامی هم رضایت شغلی وهم تعهد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین عبداللهی چندانق و همکاران^{۱۴} (۲۰۱۰)، به این نتیجه رسیدند که میزان اخلاق کار اسلامی در بین معلمان در سطح بالایی قرار دارد و اخلاق کار با اعتقاد با ارزش‌های مذهبی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی دارای رابطه معنی‌داری است. مطالعات لنگفورد و همکاران^{۱۵}، (۲۰۰۸) و مانچلا و همکاران^{۱۶}، (۲۰۱۱) نشان داد که دل بستگی کاری کارکنان با نیت ترک کار و نیت جابجایی رابطه منفی و با تعهد سازمانی و وقف در کار رابطه مثبت دارد.

پیشنهادها

با عنایت به نتایج حاصله پیشنهاد محقق در رابطه با ارتباط بین متغیرهای تحقیق شامل موارد ذیل می‌شود:
 ✓ دل بسته کردن و دل بسته نگه داشتن کارکنان فقط وظیفه واحد منابع انسانی نیست، بلکه وظیفه مشترک همه مدیران و سرپرستان است و باید به یک الزام استراتژیک در سازمان تبدیل شود و در مورد آن باید هدف گذاری و برنامه‌ریزی سالیانه داشت.

11. Pittenger

12. Den Hartog, et al.

13. Rokhman, W.

14. Chnzanegh, H. et al..

15. Langford, et al.

16. Kandulapati, et al..

✓ هنگامی که افراد به نقش خود مشتاق هستند، انرژی بالایی برای انجام تکالیف و نقش اختصاص خود خواهند داشت. مدیران باید موفقیت‌های کوچک کارکنان را مورد توجه قرار دهند تا محیط سازمانی را به یک محیط مشارکتی تغییر دهند و باید با احترام و محبت با کارکنان رفتار کنند تا آن‌ها انگیزه بالایی داشته باشند. کارکنان مشتاق و متعهد یکی از بهترین و ماندگارترین سرمایه‌هایی است که می‌تواند یک سازمان را به سرعت و سهولت به اهدافش برساند.

✓ مدیران سازمان‌ها باید به‌طور مستمر نیازهای انگیزشی کارکنان را شناسایی کنید، این نیازها ثابت نمی‌ماند و در مورد همه کارکنان هم کاملاً مشابه و یکسان نیستند.

✓ آموزش به مدیران به‌منظور ارتقاء مهارت‌های آنان در کارکردهای مدیریت منابع انسانی مدنظر قرار گیرد.

✓ مشتاق نمودن کارکنان می‌تواند حالات روحی و روان‌شناختی مثبت برای دل‌بستگی کارکنان ایجاد کند. مدیران باید در کارکنان حالات روان‌شناختی را تقویت کنند و در نتیجه دل‌بستگی کارکنان در محیط کار نسبت به شغل بیشتر گردد.

✓ باید مدیران رفتارهای اخلاقی و صادقانه از خود بروز و ارائه نمایند که این باعث زمینه‌سازی شفافیت و اعتماد خواهد شد.

تقدیر و تشکر

از کلیه اساتید گرانقدر و عزیزانی که انجام این پژوهش را فراهم و تسهیل کردند سپاسگزاریم. همچنین از همکاری مدیران و کارکنان محترم ادارات دیوان محاسبات، کل امور مالیاتی و ثبت اسناد و املاک استان آذربایجان غربی به پژوهشگران در جمع آوری داده‌های موردنیاز این مطالعه بودند، سپاسگزاریم.

منابع و مراجع

- [۱] الوانی. سید مهدی. واعظی. رضا. هنرمند روح‌الله. ۱۳۹۴. نقش رفتار سازمانی مثبت‌گرا در کاهش سکوت سازمانی. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست و چهارم. شماره ۷۹. زمستان. صص ۱-۲۶.
- [۲] بابایی خلجی. معصومه. احمدی. سید علی‌اکبر. شهبازی. مهدی. ۱۳۹۲. بررسی عوامل مؤثر در تعلق خاطر کاری پرستاری در بیمارستان چشم‌پزشکی فارابی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران. فصلنامه مدیریت دولتی. دوره ۵. شماره چهارم. زمستان. صص ۳۹-۵۶.
- [۳] حاجلو، نادر. (۱۳۹۲). ویژگی‌های روان‌سنجی نسخه ایرانی فرم کوتاه مقیاس شغلی اوترچت (UWES-9). فصلنامه روان‌شناسی کاربردی. ۴. (۲ پیاپی ۵۲): ۶۸-۶۱.
- [۴] خراسانی، اباصلت؛ عباس پور، عباس و وفایی زاده، مهدی. (۱۳۹۴). بررسی عوامل موثر بر انتقال آموزش در آموزش های ضمن خدمت کارکنان غیر هیئت علمی دانشگاه تهران با استفاده از مدل هولتون، فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، ۵(۲)، ۱-۲۵.
- [۵] روشن نژاد، مژگان. شرافت. شاپور. قلی پور. آرین. ۱۳۹۱. بررسی رابطه بین منابع شغلی و پیوند کاری در نهادهای آموزشی. فصلنامه مدیریت دولتی. دوره ۴. شماره ۳. پاییز. صص ۱۲۲-۱۰۷.
- [۶] سهرابی. بابک. اعظمی. امیر. یزدانی. حمیدرضا. ۱۳۹۰. آسیب‌شناسی پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه مدیریت اسلامی با رویکرد فراترکیب. فصل‌نامه چشم‌انداز مدیریت دولتی. شماره ۶. تابستان. صص ۴-۹.
- [۷] صفرزاده. سحر. نادری. فرح. عسگری. پرویز. عنایتی. میرصلاح الدین. حیدری. علیرضا. ۱۳۹۲. رابطه جوسازمانی نوآورانه دل‌بستگی شغلی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان زن. فصلنامه روان‌شناسی اجتماعی. سال چهارم. شماره ۱۴. زمستان. صص، ۶۹-۸۲.
- [۸] ضیاء‌الدینی، محمد. ۱۳۸۵. بررسی رابطه میان ویژگی‌های نقش کارکنان با تمایل به ترک خدمت آنان در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان. پژوهشگر. ۶. ۷۹-۹۰.
- [۹] ضیاء‌الدینی. محمد و رضوانی قوم آبادی. سکینه. ۱۳۹۲. الگوی غنی‌سازی و دل‌بستگی شغلی برای سنجش میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی. شماره ۱۵. پاییز. صص ۱۹۹-۱۷۷.
- [۱۰] عبدالهی. بیژن. اشرفی فشی. سکینه. ۱۳۹۱. بررسی رابطه شرایط سازمانی و راهبردهای مدیریتی با توانمندسازی مدیران مدارس. فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی، دوره هشتم، شماره ۲. صص ۱۱۴-۹۱.
- [۱۱] عرب زادگان، مادهه. (۱۳۹۰). رابطه بین اشتیاق شغلی با تعارض کار - خانواده و سلامت کارکنان با توجه به نقش میانجی حمایت سرپرست و حمایت خانواده در کارکنان شرکت پالایش نفت اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان.
- [۱۲] عزتی، میترا؛ یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم. (۱۳۹۶). ارزیابی وضعیت موجود دوره‌های آموزشی و ارائه الگوی کیفی ارتقاء اثربخشی دوره‌های آموزشی (مورد: سازمان امور مالیاتی کشور)، فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، سال چهارم، شماره ۱۲، ۱۴۸-۱۲۷.
- [۱۳] عیسی خانی. احمد. ۱۳۹۰. طراحی مدل جامع تعلق خاطر کارکنان با استفاده از رویکرد پژوهش ترکیبی. رساله دکتری تخصصی. دانشگاه تربیت مدرس.
- [۱۴] عیسی خانی. احمد. ۱۳۹۲. تبیین نقش منابع شغلی و منابع شخصی در تعلق خاطر کاری کارکنان، فصلنامه مدیریت دولتی. انتشارات دانشگاه تهران. دوره ۵. شماره ۲. تابستان. صص ۹۶-۷۳.
- [۱۵] قاسمی. حمیدرضا. جهانگیری موموندی. بابک. علی میری. مصطفی. ۱۳۹۲. بررسی تأثیر تعلق خاطر بر رفتار شهروندی کارکنان. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی. سال دوم. شماره ۳. پاییز. صص ۴۲-۲۵.
- [۱۶] قنبری، سیروس؛ اسکندری، اصغر و فرهادی؛، مهران. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر استقلال شغلی کارکنان بر ارتقای عملکرد فردی و سازمانی با میانجی‌گری یادگیری فردی و یادگیری سازمانی، فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، سال سوم، شماره ۱۲، ۱۴۸-۱۲۷.
- [۱۷] مشبکی اصفهانی. اصغر. رضایی. زینب. ۱۳۹۳. بررسی تأثیر فضیلت سازمانی و تعلق خاطر کاری بر تعهد سازمانی. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال ۲۲. شماره ۷۳. بهار. صص ۲۳-۱.

- [۱۸] مقیمی. سید محمد. رهبر. امیرحسین و اسلامی. حسن ۱۳۸۶. معنویت سازمانی و تأثیر آن در خلاقیت کارکنان (رویکردی تطبیقی). فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال دوم، شماره های ۳ و ۴. صص ۹۸-۸۹.
- [۱۹] مرادی. حمیدرضا و موسوی. سیده سپیده. ۱۳۹۵. رابطه بین شخصیت و موفقیت شغلی در سازمان. مجله الکترونیکی. تاریخ دسترسی به مقاله: ۱۳۹۵/۸/۱۹، سایت اینترنتی: <http://aftabnews.ir/fa/news/360059>
- [۲۰] میرزادارانی. حمیده. ۱۳۹۱. اشتیاق شغلی دریچه‌ای به سوی نشاط اجتماعی. فصلنامه علوم اجتماعی. شماره ۶۲.
- [۲۱] میرهاشمی. مالک پاشاشریفی. حسن ثابتی. شیما. ۱۳۸۷. رابطه هوش هیجانی با درگیری شغلی پرستاران. نشریه اندیشه و رفتار. دوره سوم. شماره ۹. پاییز. صص ۲۶-۱۷.
- [۲۲] نوری. ابوالقاسم. عریضی. حمیدرضا. زارع. رضیه. بابامیری. محمد. ۱۳۸۹. ارتباط مؤلفه‌های دل‌بستگی شغلی با ابعاد تعهد سازمانی. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی- سازمانی. سال اول. شماره پنجم. زمستان. صص ۱۵-۹.
- [۲۳] هاشمی شیخ شبانی. سید اسماعیل. اصلان پور جوکندان. محمد و نعمی، عبدالزهر. ۱۳۹۱. نقش میانجی دل‌بستگی شغلی در رابطه جو روان‌شناختی و خود ارزشیابی‌های محوری با عملکرد وظیفه‌ای و قصد ترک شغل. شرکت صنایع چوب و کاغذ ایران (چوکا). طرح پژوهشی. دانشگاه شهید بهشتی.
- [24] Armstrong. Michael, (2011). *Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management*, Typeset by Graphicraft Limited, Hong Kong, Printed and bound in India by Replika Press Pvt Ltd. – 5th ed. p. cm.
- [25] Bakker AB (2009). Building engagement in the workplace. In: Burke RJ, Cooper CL (eds) *The Peak Performing Organization*, Oxon, UK: Routledge, pp. 50–72.
- [26] Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (3): 309-328.
- [27] Bakker Arnold B., Demerit, Evangelia, (2008). Towards a model of work engagement, *Career Development International*, Vol. 13 No. 3, pp. 209-223, qEmerald Group Publishing Limited, 1362-0436, DOI 10.1108/13620430810870476, www.emeraldinsight.com/1362-0436.htm.
- [28] Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. In P. Y. Chen & C. L. Cooper (Eds.), *Work and Wellbeing: Wellbeing: A complete reference guide (Volume III)*; pp. 37-64). Chichester, UK: Wiley-Blackwell
- [29] Bakker, A.B. & Leiter, M. (2010). *Work Engagement: a handbook of essential theory and research*. UK, Psychology press.
- [30] Bhattacharya, Yogendra. (2015). Employee Engagement as a Predictor of Seafarer Retention: A Study among Indian Officers. The Korean Association of Shipping and Logistics, Inc. Production and hosting by Elsevier B.V. http://ac.els-cdn.com/S2092521215000358/1-s2.0-S2092521215000358-main.pdf?_tid
- [31] Chnzanegh. Abdoullahi H, Nejat J. (2010). Values and work Ethics among the Teachers of Rasht City. *Journal of Iranian Social Studies*; 4(3): 108-33. [In Persian].
- [32] Clifton. Jim. (2013). The State of the Global Workplace: Employee Engagement Insights for Business Leaders Worldwidereport highlights findings from Gallup's ongoing study of workplaces in more than 140 countries from 2011 through 2012. Retrieved from www.gallup.com.
- [33] Den Hartog, D. N., and Belschak, F. D. (2007). Personal initiative, commitment and affect at work. *J. Occup. Organ. Psychol.* 80,601–622. doi: 10.1348/096317906X171442.
- [34] Hakonen, J.J., Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2005). How dentists cope with their job demands and stay engaged: the moderating role of job resources. *European Journal of Oral Sciences*, 113, 479-487. Full text via cross [Ref view record in Scopus] cited by in scopus(4).
- [35] Hicks, D. (2011). Weatherhead Center for International Affairs Harvard University. dhicks@wcfia.harvard.edu
- [36] Kuntsi, Valtteri. (2014). Fostering work engagement through dedication: Case Ramboll, DEDICATION: CASE RAMBOLL, University of Tampere School of Management, Management and Organization, Master's thesis, May. Supervisor: Arja Ropo.

- [37] Langford, P.H. Parkes, L. P., (2008), Work–life balance or work–life alignment? A test of the importance of work–life balance for employee engagement and intention to stay in organizations. *Journal of Management & Organization*. 14, 267–284.
- [38] Manchala, D.G,& Kandulapati, S., (2011). relationship between employee engagement and commitment: a study at IVRCL, *International journal of research In commerce, IT & management*, Vol. 1, No. 3, 44-48.
- [39] Mehta Dharmendra and Mehta N.K. (2013). Employee Engagement: A Literature Review, *Economia. Seria Management*, Vol 16, issue 2, pp 208-215.
- [40] Pittenger, Linda M. (2015). Emotional and social competencies and perceptions of the interpersonal environment of an organization as related to the engagement of IT professionals, ORIGINAL RESEARCH, published: 10 June 2015, doi: 10.3389/fpsyg.2015.00623. *Frontiers in Psychology*, www.frontiersin.org.
- [41] Rokhman W. (2010). The effect of Islamic work ethics on work outcomes. *J Bus Ethics Organ Studies*; 15(1): 21-27.
- [42] Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619. doi: 10.1108/02683940610 690169.
- [43] Sandelowski, M., and J. Barroso. (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research*. New York: Springer.
- [44] Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917
- [45] Spreitzer, Gretchen. (2007). Taking Stock: A review of more than twenty years of research on empowerment at work from: [http://www.webuser.bus.umich.edu/spreitzer/empowerment and self management .pdf](http://www.webuser.bus.umich.edu/spreitzer/empowerment_and_self_management.pdf).
- [46] Sundaray. Kumar Bijaya al., Chakadola Vihar, Chandrasekharapur, Bhubaneswar, (2011). Employee Engagement: A Driver of Organizational Effectiveness, *European Journal of Business and Management*, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online). Vol 3, No.8. www.iiste.org.
- [47] Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14 (2):121-141.
- [48] Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E. & Schaufeli, W.B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, 82, 183-200.