



علوم مدیریت و توسعه

مطالعات کاربردی در دوماهنامه علمی-تخصصی

دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه
سال پنجم، شماره ۶ (پیاپی ۲۶)، مهر ۱۳۹۹، جلد دو
ISSN: 2538-6409

تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن، خدمات ادراک شده و
درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان
قربان ایری، حسین ابو

بررسی پیش بینی میل به گردش شغلی بر اساس ابعاد درگیری شغلی و
منابع شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان
حسن اصلانی، مجید سلیمانی

نقش میانجی اقدامات استراتژیک مدیریت منابع انسانی در رابطه
مدیریت دانش با ارزیابی عملکرد و بهره وری سازمانی در اداره کل تعاون،
کار و رفاه اجتماعی استان اردبیل
الهام شاهعلی زاده اصل

تحلیل نقش سرمایه فکری بر عملکرد تحصیلی دانش آموزان
زینب پور حسن سالکویه، رسول علوی سالکویه

- دکتر حسینی آقاجانی، عضو هیئت علمی دانشگاه مازندران
- دکتر مریم اخوان خرازیان، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر طیبہ امیرخانی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر فرشته امین، عضو هیئت علمی دانشگاه تهران
- دکتر روحالہ بیات، عضو هیئت علمی دانشگاه امام خمینی
- دکتر محمد تابان، عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام
- دکتر مهدی حیدری، عضو هیئت علمی دانشگاه ارومیه
- دکتر غلامحسین خورشیدی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر هاشم زارع، عضو هیئت علمی دانشگاه شیراز
- دکتر ملیحہ سیاوشی، عضو هیئت علمی دانشگاه هرمزگان
- دکتر سجاد شکوہ یار، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر میثم شیرخداپی، عضو هیئت علمی دانشگاه مازنداران
- دکتر داود طالبی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر زینب طولابی، عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام
- دکتر حسین عظیمی، عضو هیئت علمی دانشگاه زنجان
- دکتر حسن فارسجانی، عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر حسین کاظمی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی قزوین
- دکتر عالیہ کاظمی، عضو هیئت علمی دانشگاه تهران
- دکتر نرگس مرادخانی، عضو هیئت علمی دانشگاه زنجان
- دکتر محمدمهدی مظفری، عضو هیئت علمی دانشگاه امام خمینی
- دکتر سیدرضا میرعسکری، عضو هیئت علمی دانشگاه گیلان
- دکتر عباس نرگسیان، عضو هیئت علمی دانشگاه تهران
- دکتر علی یاسینی، عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام

نشریه «مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه» توسط موسسه مطبوعاتی مطالعات کاربردی شباک و با همکاری علمی اساتید برجسته دانشگاه‌های کشور به انتشار مقالات علمی در زمینه مدیریت می‌پردازد. از این رو از تمام اساتید، صاحب‌نظران، کارشناسان، دانشجویان و پژوهشگران دعوت می‌شود با ارسال مقالات علمی خود از طریق وبسایت نشریه به نشانی www.ASMD.ir در برابرتر کردن این نشریه، ما را یاری نمایند. برای ارسال مقاله کافی است تا در وبسایت ثبت‌نام نموده و با ورود به پنل کاربری، مقاله خود را ثبت کنید.

- مدیریت دولتی
- مدیریت بازرگانی
- مدیریت صنعتی
- مدیریت مالی
- مدیریت بیمه
- مدیریت گردشگری
- مدیریت فناوری اطلاعات
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت توسعه
- مدیریت MBA، اجرایی و شهری
- کارآفرینی و مدیریت کسب و کار
- مدیریت دانش و مطالعات میان رشته‌ای

فهرست مقالات

صفحه	عنوان مقاله
۱	تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن، خدمات ادراک شده و درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان قربان ایری، حسین ابو
۱۵	بررسی پیش بینی میل به گردش شغلی بر اساس ابعاد درگیری شغلی و منابع شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان حسن اصلانی، مجید سلیمانی
۲۵	نقش میانجی اقدامات استراتژیک مدیریت منابع انسانی در رابطه مدیریت دانش با ارزیابی عملکرد و بهره وری سازمانی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان اردبیل الهام شاهعلی زاده اصل
۳۷	تحلیل نقش سرمایه فکری بر عملکرد تحصیلی دانش آموزان زینب پورحسن سالکویه، رسول علوی سالکویه

تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن، خدمات ادراک شده و درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۶/۰۹

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۷/۱۲

کد مقاله: ۶۱۴۰۳

قربان ایری^{۱*}، حسین ابو^۲

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان است. مطالعات در متون مختلف نشان می دهند هیچ تردیدی وجود ندارد که تغییرات بنیادی در حال شکل گیری در محیط کار است و معنویت یکی از موضوعات اساسی خواهد بود. در یک چنین مفاهیمی اطلاعات داده ای ۸۴ نفر از کارکنان بانک انصار استان گلستان بصورت توصیفی - پیمایشی از طریق پرسشنامه های استاندارد معنویت در کار پرسشنامه استاندارد اشمس و دوجن (۲۰۰۰)، درگیری شغلی پرسشنامه استاندارد ریچ و همکاران (۲۰۰۰)، خدمات ادراک شده پرسشنامه استاندارد پارسورمان و همکاران (۱۹۸۵) و تمایل به ماندن پرسشنامه استاندارد کامان و همکاران (۱۹۷۹) جمع آوری شدند و با استفاده از تکنیک مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان داد معنویت در کار بطور مستقیم و مثبت بروی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده تاثیر معنی داری داشته و همچنین تاثیر معنویت بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی معنی داری بود.

واژگان کلیدی: معنویت در کار، میل به ماندن، خدمات ادراک شده، درگیری شغلی کارکنان

۱- باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحدگران، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران، eirisaipa2282@gmail.com

۲- گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ایران، تهران

۱- مقدمه

برای این که سازمانی به موفقیت دست یابد کارکنان باید وظایف و کارهای خود را با کارایی و در سطح قابل قبولی انجام دهند. از دیدگاه اجتماعی جالب ترین نکته برای سازمان ها این است که کارکنانی داشته باشند که کار و سازمان خود را دوست داشته باشند و میل و علاقه ای برای ماندن در سازمان داشته باشند و نهایت سعی و کوشش خود را برای تحقق اهداف سازمان مبذول کنند. بنابراین، می توان گفت که کارکنان زمانی می توانند کارهایشان را به خوبی انجام دهند که علاوه بر این که توانایی لازم را داشته باشند، انگیزش کافی نیز برای میل ماندن در شغل و سازمان خود داشته باشند تا بتوانند با علاقه و اشتیاق لازم وظیفه خود را انجام دهند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳). به اعتقاد اکثر محققان از جمله کیم و همکاران^(۱) (۲۰۱۶) کارکنان بخش خدمات نقش محوری در تجربه خدمت مشتریان خود ایفا می کنند و یکی از راه های مهمی که سازمان ها می توانند ارائه خدمات را بهبود بخشند پرداختن مؤثرتر به کارکنان آن ها است. در دنیای امروز که دنیای سازمان ها است، با به وجود آوردن معنویت در محیط های کاری، کارکنان به تلاش و کوشش تمایل زیادی دارند و بیش تر با اهداف سازمان و ماموریت آن عجین می شوند. از طرفی یکی دیگر از متغیرهای تاثیر گذار بر عملکرد سازمانی درگیری شغلی می باشد. درگیری شغلی به عنوان یک متغیر رفتار سازمانی مهم پدیدار شده است و به طور قابل توجهی به بهره وری کارکنان و به نوبه خود منجر به رضایت مشتری و عملکرد سازمانی می شود. درحالی که تعداد قابل توجهی از مطالعات بر روی درگیری شغلی کارکنان انجام شده است و به زعم برخی محققین از جمله ریچ و همکاران^(۲) (۲۰۱۰) هنوز هم هنوز در مورد سوابق آن آگاهی پیدا نشده است. این امر شامل نیاز به درک بهتر اساس انگیزش درونی یعنی زیربنایی برای درگیری شغلی کارکنان است و سطح درگیری شغلی با معناداری کار تحت تاثیر قرار می گیرد. معنویت محل کار، یک ساختاری برای افزایش علاقه به تحقیقاتی است که آن را به عنوان ارائه بینش های جدید به معنای کار، نگرش های کاری کارکنان و شامل تعهد می دانند (میلن و همکاران^(۳)، ۲۰۱۸).

۲- بیان مسئله

باوجود جایگاه مهم نیروی انسانی ماهر در سازمان ها، بعضاً دیده می شود که افراد تمایل به ماندن در سازمان رانداشته و تحت شرایط و عوامل مختلف قصد ترک شغل و حرفه را دارند. بدیهی است خسارت از دست دادن نیروی انسانی متخصص جبران پذیر نیست یا حداقل در کوتاه مدت جبران ناپذیر است. به همین دلیل، مسأله ترک خدمت کارکنان، به خصوص کارکنان کارآمد و ماهر، همواره یکی از معضلات سازمان ها بوده و هست و قسمت عمده ای از تدابیر و توجه مدیریت منابع انسانی را به خود معطوف داشته است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۴). لذا به اعتقاد عزیز^(۴) (۲۰۱۷) ایده نگهداشت کارکنان در دهه ۱۹۷۰ و اواسط دهه ۱۹۸۰ شروع شد و به اهمیت نگهداشت و ماندگاری کارکنان و مزایای آن در سازمانها پی بردند (ناعمی، ۱۳۹۷).

ورال و همکاران (۲۰۱۲) استدلال می کنند که در سال ۱۹۸۰ مدیران امریکا به مطالعه روی شرکتهای ژاپنی که موفق به نظر می رسیدند پرداختند و علت این موفقیت را در وفاداری نزدیک کارکنان بیان کردند. رابطه بین پویایی کارکنان و تعهد در سال ۱۹۹۰ کسب شده است همچنین بقای سازمان بستگی به نگهداشت کارکنان و قدرت سازمان به اندازه سطح تعهد کارکنان در سازمان است به همین خاطر سازمانها سعی می کنند از ترک کارکنان با استفاده از مشوق هایی مانند، افزایش حقوق و دستمزد، فرصتهای ترقی، پاداش و ... جلوگیری کنند (نقدی و فیاضی، ۱۳۹۷).

امروزه، سازمانها با تغییرات سریع و ناگهانی زیادی در محیط مواجه می شوند رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش فناوری اطلاعات و تغییرات ویژگیهای جمعیت شناختی، نیروی انسانی و مشتریان را در مرکز تغییرات قرار داده است در چنین شرایطی، مدیران برای کنترل کارکنان فرصت چندانی ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را برای شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان صرف کنند و سایر وظایف روز مره را به عهده دیگران بگذارند، از این رو مهمترین راهکار رقابتی در سازمانها به کارگیری کارکنان متعهد، برانگیخته و وظیفه شناس است (قلاوندی و سلطانزاده، ۱۳۹۵). درگیری شغلی عاملی اصلی در بهبود نگرش، رفتار، عملکرد و بهره وری کارکنان است. مدیران می توانند از طریق ایجاد درگیری شغلی در کارکنان عملکرد سازمان را بهبود بخشند و حتی به مزیت رقابتی دست یابند وقتی کارکنان در شغل خود درگیر باشند، رفتارهای مثبت بروز می دهند به طوری که هم منافع خودشان تأمین شود هم منافع سازمان. کارکنان درگیر به دلیل داشتن علاقه و اشتیاق زیاد به کار خود، تمایل دارند فراتر از حد انتظار برای سازمان کار کنند و عملکردشان بهتر از کارکنانی خواهد بود که درگیری شغلی ندارند همچنین، کارکنانی که درگیری شغلی زیادی دارند، کار خود را معنادارتر و راضی کننده تر از دیگران درک می کنند اینک رضایت شغلی بیشتری نسبت به دیگران

1. Kim et al
2. Rich et al
3. Milliman et al
4. Azeez

خواهند داشت (عوض زاده و کرمی، ۱۳۹۵). از طرفی دیگر کارکنانی که در سازمان درگیری شغلی دارند مسئولیت‌پذیرتر و از خلاقیت بالاتری برخوردارند. ازجمله مفاهیمی که توجه پژوهشگران حوزه‌ی روانشناسی صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده، مفهوم درگیری شغلی است، در حقیقت علاقه به مطالعه مفهوم درگیری شغلی عمدتاً بر تعیین و شناسایی تعیین‌کننده‌های آن متمرکز بوده است. همانندسازی روان‌شناختی فرد با شغلش درگیری شغلی نام دارد. فردی که درجه بالایی از درگیری شغلی را دارد است، شغلش را در مرکز علاقه‌اش قرار می‌دهد و فرد با درگیری شغلی پایین در بطن زندگی‌اش چیزهای دیگر را به‌عوض شغلش مهم می‌داند (ازجمله خانواده، سرگرمی و...) (عوض زاده و کرمی، ۱۳۹۵).

به اعتقاد عثمان^(۲۰۱۰) انسانها به دوران جدید و بی سابقه‌ای در زندگی خود وارد شده‌اند، دورانی که در آن، دنیا به شدت در حال تغییر و تحول است. در چهارصد سال گذشته، غرب بین دنیای بیرونی و دنیای درونی تفاوت قائل شده است و فعالیت‌های دنیوی را از اموری مثل مذهب، معنویت و عرفان به کلی جدا کرده است (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶). ولی در جوامع امروزی همه به دنبال یافتن دوباره معنویت به منزله یک بعدگمشده یا، دست کم پنهان در یک جهان عمدتاً مادی هستند. در این شرایط بسیاری از نوشته‌ها از معنویت سخن می‌گویند، تا آن‌جا که این موضوع حتی در مباحث سازمان ملل نیز مطرح شده است (کرد بهمنی و کوهی، ۱۳۹۰). به اعتقاد مارکوس^(۲۰۰۶) معنویت در کار، یک تجربه از ارتباط و اعتماد متقابل در میان افرادی است که در یک فرایند کاری مشارکت می‌کنند که به وسیله خوش بینی و حسن نیت فردی ایجاد می‌شود و منجر به ایجاد یک فرهنگ سازمانی انگیزشی و افزایش عملکرد کلی می‌شود که در نهایت تعالی سازمانی پایدار را به همراه دارد (مهاجر، ۱۳۹۲). به زعم رستگار^(۱۳۸۵) معنویت در سازمان، قاعده نوپدید است که می‌تواند نیروی قدرتمند و ژرف را برای زندگی افراد به ارمغان آورد. این نیروی قدرتمند، زمانی حاصل خواهد شد که زندگی کاری با زندگی معنوی کارکنان گره بخورد. با چنین نیروی کارکنان تقریباً با صد هزار ساعت کاری، می‌توانند کاری لذت بخشتر، متوازنتر و معنادارتر داشته باشند. ورود معنویت در سازمان، به کارکنان این توانایی را می‌دهد تا چشم انداز یکپارچه تری را در زمینه سازمان، جامعه و خانواده خویش به دست آورند (کرد بهمنی و کوهی، ۱۳۹۰).

بازار رقابتی امروز ایجاب می‌کند هر شرکت تولیدی یا خدماتی به‌منظور بقای خویش و همچنین سودآوری، تلاش کند تا جایگاه خود را در بین سایر رقبا ارتقا دهد. موفقیت شرکت‌ها و موسسه‌ها تا حدود زیادی در گروه شناخت هرچه بیشتر از مشتریان و رقبا و سایر عوامل تأثیرگذار بر بازار است. به‌علاوه در سال‌های اخیر رقابت در بازار خدمات افزایش یافته است. شرکت‌هایی که شناخت صحیحی از نیازها و انتظارات مشتریان کسب کنند و بتوانند به تغییرات ایجادشده در بازار پاسخ مناسبی بدهند می‌توانند موفقیت خود را نسبت به سایر رقبا تضمین کنند. در سازمان‌های خدماتی، مشتری به‌عنوان هسته مرکزی در کانون توجه قرار می‌گیرد. افزایش سطح آگاهی‌ها و دانش مشتریان و به‌تبع آن، افزایش سطح انتظارات و خواسته‌های آنان از سازمان‌های خدماتی، این سازمان‌ها را با چالش جدی روبرو ساخته است (اصلان لو و خدای، ۱۳۹۰: ۸).

با توجه به رقابت شدید موسسات مالی و اعتباری در عرصه‌های مختلف، توجه به مسأله درگیری شغلی کارکنان در شغل خود، نگهداشت و معنویت در کار در این موسسات ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به اهمیت این موضوع، مطالعات اندکی در این حوزه انجام شده و نیروی انسانی شاغل در بانک بویژه بانک انصار که اساس و پایه تشکیل آن را خدمت به مردم تشکیل می‌دهد، به نوعی مورد غفلت قرار گرفته است. از طرف دیگر، کارکنان بانک انصار به طور کلی بانک‌ها بعلت سرکار داشتن با مسائل مرتبط با پول دارای فشار و استرس کاری بالایی می‌باشند لذا بر این اساس و با اتکا به یافته‌های علمی فوق، این پژوهش به منظور بررسی تأثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان تأثیر معنی داری دارد؟

۳- مبانی نظری

۳-۱- درگیری شغلی

واژه درگیر شدن^۳ در فرهنگ لغت به معانی مختلفی همچون، نامزد شدن، تعهد، التزام، اشتغال، استخدام و درگیری ترجمه شده است. در ادبیات علوم اجتماعی ریشه این مفهوم به تئوری نقش و به طور خاص کارهای اروینگ گافمن^۴ (۱۹۶۰) در این زمینه باز می‌گردد. اسکوفلی و همکاران^(۲۰۰۲) درگیری شغلی به حالت ذهنی مثبتی از انجام کار گفته می‌شود

1. Usman
2. Marques
3. Engagement
4. Erving Goffman
5. Schaufeli et al

که در این حالت کارکنان در نقش های شغلی خود در سازمان ذوب شده اند به طوری که نیازهای سازمان را بر نیازهای خود ترجیح می دهند (اشرفی و زین آبادی، ۱۳۹۶). درگیری شغلی به درجه ای که اشخاص به لحاظ روانشناختی با شغل فعلی شان هویت یابی می کنند، اشاره دارد. درگیری شغلی به طور عمده با رضایت از کار، توان، فداکاری و دل بستگی تعریف می شود. رضایت از کار به این معناست که فرد تا چه میزان کار خود را رضایت بخش و مطلوب بداند. توان، گویای سطح بالای انرژی، انعطاف پذیری روانی در حین کار کردن، میل به صرف تلاش در کار خود و مقاومت در رویارویی با مشکلات است. فداکاری به معنای مشغول شدن پایدار به کار به همراه احساس اهمیت، اشتیاق، الهام بخشی، عزت نفس است. دل بستگی به معنای متمرکز و معطوف شدن به کار است به طوری که فرد در چنین حالتی نسبت به گذر زمان و مشکلاتش ناآگاه است (شجاعی فر و همکاران، ۱۳۹۶). گافمن معتقد است که افراد در جامعه نقش های مختلفی را می پذیرند که درگیر شدن در یک نقش را "دل بستگی خود انگیزه" به نقش و صرف توجه و تلاش فراوان برای اجرای آن "تعریف می کند (میلو و همکاران، ۲۰۰۸، ص ۲۱۰). از جمله نقش هایی که افراد در جامعه ایفاگر آن می باشند، نقش هایی است که در سازمان و محیط کاری می پذیرند. کان^۲ (۱۹۹۰) اولین کسی بود که این مفهوم را وارد محیط های کاری کرد. به نظر کان کارکنان سازمان نیز در یک نقش کاری ممکن است، درگیر بوده یا درگیر نباشند. وی درگیر شدن در کار را "وضعیتی روانشناختی که در آن فرد خود را مطیع و تحت امر نقش کاری اش در سازمان در می آورد" تعریف می کند (خنifer و همکاران، ۱۳۸۸). به زعم هافر و مارتین^۴ (۲۰۰۶) درگیری شغلی با مبانی شغلی از جمله حمایت اجتماعی از همکاران، بازخورد عملکرد، رهبری، کنترل شغلی، تنوع وظیفه، فرصت یادگیری و رشد و تسهیلات آموزشی مرتبط است. افرادی که درگیری شغلی پایین دارند معمولاً از نظر فرسودگی شغلی و روان رنجوری در سطح بالاتری هستند و از طرفی کارکنان بر درگیری شغلی بالا برای شغلشان اهمیت بیشتری قائل اند (زبانی شاد و همکاران، ۱۳۹۶).

۳-۲- خدمات ادراک شده

هرچند که کالاهای و خدمات از جمله بخش های دارای رشد سریع در کشورهای درحال توسعه محسوب می شوند، با این حال در این کشورها کمتر توجهی به کیفیت ارائه خدمات می شود. بعلاوه به دلیل متفاوت بودن شرایط بازار فروش در اقتصاد کشورهای درحال توسعه، مطالعات مرتبط با موضوع خدمت تا حد زیادی مورد غفلت واقع شده است (سامرز و بختیار^۵، ۲۰۱۳). بخشی از این بی توجهی و بی علاقه ناشی از این واقعیت است که از گذشته درک اندکی از تمایز بین مدیریت خدمات و مدیریت سازمان های تولیدی وجود داشته است (خنگ و همکاران، ۲۰۱۱: ۵۸). کیفیت خدمات به عنوان تبیین کننده اصلی موفقیت یک سازمان در محیط رقابتی امروز شناخته شده است و هر گونه کاهش در رضایت مشتری به دلیل کیفیت ضعیف خدمت، موجب نگرانی است. در واقع کیفیت خدمات یعنی میزان انطباق خدمات ارائه شده با انتظارات مشتری. درک و اندازه گیری ادراکات و انتظارات مشتریان یک جزء ضروری است که می تواند به منظور ارتقای کیفیت سازمان های ارائه دهنده ی خدمات مورد استفاده قرار گیرد (یاسبلاخی و همکاران، ۱۳۹۴). کیفیت خدمات، درجه اختلاف بین ادراک مشتریان و انتظارات آنها از خدمات است. کیفیت خدمات، موضوعی است دربرگیرنده ابعادی چون قابل اعتماد بودن^۷، پاسخگو بودن^۸، اطمینان دادن^۹، همدلی داشتن^{۱۰} و حفظ ظاهر نمودن^{۱۱}. می توان از این ابعاد برای معرفی مفهوم شکاف کیفیت خدمات^{۱۲} استفاده نمود. این شکاف بر اساس تفاوت بین انتظارات مشتری از یک خدمت و برداشت ها ادراکات از آنچه دریافت می کند، استوار و مبتنی می باشد (نو پور^{۱۳}، ۱۵۱: ۲۰۱۰).

۳-۳- تمایل به ماندن

جهانی سازی تأثیر شدیدی بر نحوه ی اشتغال افراد در جامعه ی پست مدرن داشته است. مشاغل به شکل فزاینده ای بدون مرز می شوند، در این شرایط افراد برای روبرو شدن با آشفته گی بازار کار و عدم ثبات اشتغال باید از منابع جدیدی استفاده کنند.

1. Spontaneous
2. Mello et al
3. Kahn
4. Hafer & Martin
5. Samraz & Bakhtiar
6. kheng, et al
7. Reliability
8. Responsiveness
9. Assurance
10. Empathy
11. Tangible
12. Service quality gap
13. Nupur

جامعه‌شناس سگمونت باومن^۱ (۲۰۰۰) از استعاره‌ی نقدینگی برای شرح شرایط تغییر ثابت استفاده می‌کند که از تحکیم عادت‌ها و روال‌ها توسط افراد پیشگیری می‌کند. جامعه‌ی پست‌مدرن که تعریف فرم آن دشوار است، ناامنی ایجاد می‌کند و بحران و عدم قطعیت شدید را شناسایی می‌کند. این احساسات در محیط کار نیز تجربه می‌شوند و با کلماتی مانند «کوچک‌سازی»، «بهینه‌سازی»، «نوسان تقاضا»، «رقابت» یا «کارایی» ارتقا پیدا می‌کند. در این شرایط، ظرفیت حفظ انگیزه‌ی یک فرد نسبت به کار باوجود شرایط سخت و مدیریت درک عدم قطعیت، به نیازهای اساسی برای بقا در مدرنیته‌ی سیال تبدیل می‌شوند (فیوری و همکاران، ۱۳۲۰: ۱۵). به اعتقاد لامبرت و همکاران^۲ (۲۰۰۱) میل ماندن و یا ترک شغل به عنوان آخرین مرحله شناختی در فرآیند تصمیم‌گیری ترک شغل داوطلبانه شناخته شده است، بنابراین میل به ماندن متغیر برون‌داد نهایی می‌باشد. بدیهی است خسارت از دست دادن نیروی انسانی متخصص جبران‌پذیر نیست یا حداقل در کوتاه مدت جبران‌ناپذیر است. به همین دلیل، مسأله ترک خدمت کارکنان، به خصوص کارکنان کارآمد و ماهر، همواره یکی از معضلات سازمانها بوده و هست و قسمت عمده‌ای از تدابیر و توجه مدیریت منابع انسانی را به خود معطوف داشته است. علاوه بر این، ضایعات معنوی ناشی از ترک خدمت مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری در میان کارکنان باقی مانده از مواردی است که قابل اندازه‌گیری نیست (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳). به اعتقاد چو و همکاران^۳ (۲۰۰۹) میل ماندن در سازمان به تمایل هوشیارانه و آگاهانه کارکنان برای ماندن با یک سازمان اشاره می‌کند (حسن زاده و همکاران، ۱۳۹۱). میل ماندن در شغل، نوعی حالت انگیزشی و درونی بالقوه در فرد برای ماندن در شغلی است که در آن اشتغال دارد. این تمایل ممکن است در شرایط خاص و در تأثیر عوامل مختلف به تمایل به ترک شغل بینجامد (رحیم نیا و صادقی، ۱۳۹۵).

۳-۴- معنویت در کار

به اعتقاد هوا و همکاران^۴ (۲۰۱۰) در زندگی مفهومی روان‌شناختی است که به عنوان یک صفت شناختی شخصیت مفهوم سازی شده است، در شناخت انسان ریشه دارد و بین افراد متفاوت است. معنویت با جستجوی وجودی برای معنا و هدف مرتبط است. از نظر برکر و ونگ (۱۹۸۸) معنا در زندگی عبارت است از آگاهی از ادراک نظم، یکپارچگی و هدف در زندگی، پیگیری و دستیابی به اهداف بالارزش و متعاقباً دست یافتن به حس کمال. بین معنا در زندگی و معنویت، رابطه وجود دارد (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶). با این وجود نور و عارف^۵ (۲۰۱۱) معتقد است اگر چه ابعاد جسمی و روانی افراد در محل کار بطور گسترده مورد مطالعه قرار گرفته، اما بعد روحانی برای سالهای زیادی مورد غفلت قرار گرفته شده است. زیرا مشخص شده است که معنویت در محیط کار، از عوامل ایجادکننده نگرش‌های شغلی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، مشارکت شغلی، کاهش نیت خروج از خدمت و... می‌باشد. چرا که زندگی بدون کار بی‌معنی میشود، اما کار بی‌روح، زندگی را تباه کرده و میمیراند، لذا افراد علاقه زیادی دارند که معنویت را نه تنها در امر شخصی بلکه در کار و سایر سطوح زندگی تجربه کنند. معنویت در محیط کار موضوع بسیاری از مجلات مدیریتی می‌باشد و همچنین کتابهای متعددی در این زمینه نگاشته شده است. مراکز علمی و پژوهشی نیز تأثیرات معنویت بر سبک و کار را در تحقیقات خود مورد بررسی قرار داده اند (میرزاعلی، ۱۳۹۳). به زعم جورج و همکاران^۶ (۲۰۰۴) تعریف معنویت در کار همانند تعریف خود معنویت، مشکل است. به نظر می‌رسد اجماعی در حال ظهور است که معنویت را یک ساختار چند وجهی می‌داند و بدنبال پیدا کردن ارتباط معنی داری است که ماورای زندگی عادی ما وجود دارد (مهاجر، ۱۳۹۲). پارادایم معنوی اساساً به این نکته تأکید می‌کند که مردم کار را نه تنها با دست خود، بلکه با قلب و روح خود انجام می‌دهند. آن زمان که مردم با یک تعهد معنوی کار می‌کنند آنها می‌توانند یک نوع معنی و هدف، یک نوع انجام دادنی را بیابند که در یک معنی، محل کار می‌تواند محلی باشد که در آن مردم می‌توانند کل خود و یا تمامیت خویش را نشان دهند. بدین گونه، فراهم نمودن بیان تجربه انسان در عمیق ترین و معنوی ترین سطح ممکن است نه تنها فشار، تضاد و غیبت از کار را کاهش بدهد و بلکه باعث افزایش عملکرد کار نیز می‌شود. همچنین باعث افزایش رفا و کیفیت زندگی کارمند می‌شود (کراکس^۷، ۲۰۱۰). مارکوس^۸ (۲۰۰۶) استدلال می‌کند معنویت در محل کار، آگاهی از این حقیقت است که ارتباطات متقابل، احترام و شناسایی محدود به خودمان و محیط خصوصی مان نمی‌شوند، بلکه همچنین برای همه کسانی که ما با آنها در یک مبنای

1. Zygmunt bauman
2. Fiori et al
3. Lambert et al
4. Cho et al
5. Hoa et al
6. Noor & Arif
7. George et al
8. Karakas
9. Marques

منظم یا تصادفی کار می کنیم، کاربرد دارند، که نه تنها منجر به شرایط کاری مطلوب تر می شوند، بلکه همچنین منجر به افزایش برگشت سرمایه نیز خواهند شد. در بیشترین بخش ادبیات، معنویت در کار، تمایلی است که در صورتی که توسط رهبران سازمان شروع شود، به گونه موفقیت آمیزی اجرا می شود. اصطلاحاتی، مانند: رهبری معنوی، رهبری اخلاقی، رهبری قابل اعتماد، همگی نشانگر روشهایی هستند که برای ایجاد یک فضای فکری و معنوی در محیط کار، به عنوان مسئولیت رهبر، نشان داده می شوند (مهاجر، ۱۳۹۲).

۴- فرضیه ها

براساس آنچه که بیان شد هدف این بررسی چگونگی سنجش عملی متغیرهای تحقیق و در نهایت آزمون رابطه بین آنها در حوزه مورد مطالعه است. بنابراین با توجه به توضیحات فوق فرضیه های تحقیق به شکل زیر بیان می شوند:

۱- معنویت در کار بر تمایل به ماندن از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد

۲- معنویت در کار بر خدمات ادراک شده از طریق متغیر درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد

۳- معنویت در کار بر تمایل به ماندن کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۴- معنویت در کار بر خدمات ادراک شده کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

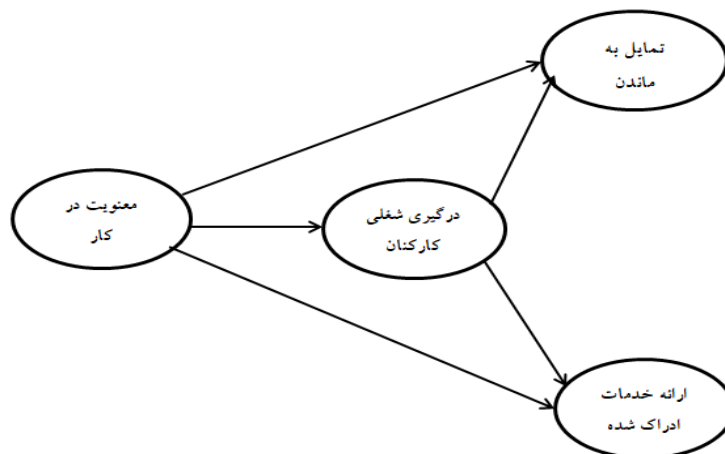
۵- معنویت در کار بر درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۶- درگیری شغلی کارکنان بر تمایل به ماندن کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۷- درگیری شغلی کارکنان بر خدمات ادراک شده کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۵- مدل مفهومی تحقیق

برای تدوین فرضیات تحقیق، هر پژوهشگری نیازمند مدلی مفهومی است تا بر اساس آن ضمن شناسایی متغیرهای فرضیات روابط بین این متغیرها و تعاریف مفهومی و عملیاتی آنها را تبیین نماید. در تحقیق حاضر مدل مفهومی الهام گرفته از تحقیقات میلمن و همکاران (۲۰۱۸) بوده و فرضیات براساس مقاله فوق تنظیم گردیده است. بنابراین با بیان روابط بین متغیرهای مورد مطالعه، مدل مفهومی تحقیق که به بررسی تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان می پردازد به صورت شکل (۱) نشان داده شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق بر گرفته از پژوهش میلمن و همکاران (۲۰۱۸)

۶- روش تحقیق

روش تحقیق مورد استفاده برای اجرای این طرح از نظر هدف، کاربردی است. پژوهش حاضر نیز از نظر ماهیت و روش توصیفی - پیمایشی و همبستگی می باشد. در ضمن با توجه به اینکه از روش مدلسازی معادله های ساختاری برای آزمون فرضیات استفاده خواهد شد، در میان تحقیقات همبستگی، این تحقیق از نوع تحلیل ماتریس همبستگی یا کواریانس می باشد محققان قصد دارند که تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان مورد

بررسی قرار دهند. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان بانک انصار استان گلستان در ۱۳ شعبه و سرپرستی به تعداد ۹۸ نفر می باشد. می باشد که جهت برآورد حجم نمونه با توجه به اینکه جامعه مورد مطالعه ما محدود می باشد لذا از فرمول محاسبه حجم نمونه کوکران استفاده گردید. فرمول اصلی محاسبه حجم نمونه کوکران نیز به صورت زیر است که تعداد ۷۸ کارمند به عنوان نمونه از طریق این جدول محاسبه شده ولی به جهت احتمال عدم همکاری برخی کارکنان تعداد ۸۴ نفر انتخاب گردید و دقیقاً ۸۴ پرسشنامه قابل قبول مورد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

به منظور جمع آوری اطلاعات و داده های مورد نیاز این تحقیق از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است و پاسخ های آن به صورت پنج گزینه ای طیف لیکرت می باشد. پرسشنامه تحقیق شامل پنج بخش می باشد که بخش اول شامل اطلاعات دموگرافیک کارکنان، و بخش های بعدی به ترتیب پرسشنامه معنویت در کار بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد اشمس و دوجن^(۲۰۰۰) بصورت سه بعدی در قالب ۱۲ سؤال، پرسشنامه درگیری شغلی کارکنان بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد ریچ و همکاران^(۲۰۰۰) بصورت سه بعدی در قالب ۱۱ سؤال، پرسشنامه خدمات ادراک شده بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد پارسورمان و همکاران^(۱۹۸۵) بصورت تک بعدی در قالب ۳ سؤال و نهایتاً پرسشنامه تمایل به ماندن بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد کامان و همکاران^(۱۹۷۹) بصورت تک بعدی در قالب ۴ سؤال می باشد به منظور ارزیابی تمایل به ماندن کارکنان بکار می رود و همه سوالات بصورت مستقیم بعد مربوطه را می سنجند و امتیاز آنها به شرح روبرو است: کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴، کاملاً موافقم=۵ و در سوالات معکوس امتیاز آنها به شرح روبرو است: کاملاً مخالفم=۵، مخالفم=۴، نظری ندارم=۳، موافقم=۲، کاملاً موافقم=۱ می باشد (ساعتچی و همکاران، ۱۳۹۰) پاسخ های آن به صورت پنج گزینه ایی طیف لیکرت می باشد.

برای بررسی روایی ابزار اندازه گیری از دو روش روایی محتوایی و روایی عاملی استفاده شد. برای روایی محتوا با رجوع به نظر متخصصان و اساتید از روایی ابزار اندازه گیری، در سنجش متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل شده است. که در این مرحله پرسشنامه ها با هم گرایی زیادی میان نظرات این متخصصان، تأیید شد و نظرات اصلاحی آنها در پرسشنامه بکار گرفته شد و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان ویژگی مورد نظر را می سنجد. از طرفی با توجه به اینکه محقق جهت اندازه گیری متغیرهای تحقیق از پرسشنامه های استاندارد استفاده کرده است و این چهار پرسشنامه در تحقیقات مختلف مورد سنجش قرار گرفته است، لذا از روایی مناسب برخوردار هستند. برای تأیید پایایی پرسشنامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که ابتدا به نمونه ۳۵ نفری با استفاده از روش آلفای کرونباخ و با توجه به رابطه ذیل، پایایی پرسشنامه ها، مورد سنجش قرار گرفت.

$$r_{xx} = \frac{k(\bar{r}_{ij})}{1 + (k-1)\bar{r}_{ij}}$$

در رابطه فوق k تعداد اجزای پرسشنامه و $(\bar{r}_{ij})$ میانگین همبستگی بین آنها می باشد. اندازه این ضریب (جدول ۱) بر ای پرسشنامه های معنویت در کار، درگیری شغلی کارکنان، خدمات ادراک شده، تمایل به ماندن به ترتیب ۸۹/۱٪ و ۸۶/۲٪ و ۸۰/۵٪ و ۸۲/۶٪ بوده بوده و چون پایایی آنها بالاتر از ۷۰٪ می باشد نشان دهنده این است که پرسشنامه های مورد نظر از پایایی مورد قبول برخوردارند.

جدول (۱): تعداد سوالات و ضریب آلفای محاسبه شده برای متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
معنویت در کار	۱۲	۰.۸۹۱
درگیری شغلی کارکنان	۱۱	۰.۸۶۲
خدمات ادراک شده	۳	۰.۸۰۵
تمایل به ماندن	۴	۰.۸۲۶

1. Ashmos and Duchon
2. Rich et al
3. Cammann et al

آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار پی ال اس PLS انجام گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در حالت معنی داری در خروجی پی ال اس PLS در شکل های (۲ تا ۵) ارائه شده است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می شود. به منظور توصیف داده‌ها در بخش آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی و نمودارهای ستونی استفاده شده است. همچنین از جداول شاخص‌های آمار توصیفی استفاده گردیده است. در بخش آمار استنباطی، از تحلیل عاملی تأییدی و مدلسازی معادلات ساختاری برای ارزیابی و آزمون فرضیات مورد استفاده قرار گرفت. به منظور بررسی رابطه مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش در مدل نهایی پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار پی ال اس PLS استفاده شده است.

۷- تحلیل داده ها و یافته های تحقیق

در پژوهش حاضر به منظور تعیین ویژگی های جمعیت شناختی تعداد چهار سوال در پرسشنامه مطرح شده است که عبارتند از سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، افراد مورد مطالعه در این تحقیق از لحاظ جنسیت ۹۶ درصد مرد و ۴ درصد زن تشکیل دادند. ۵۲ درصد افراد نمونه در بازه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار داشتند و اکثریت آنان دارای سطح تحصیلات لیسانس (۶۵ درصد) بودند. نتایج این قسمت از پژوهش با توجه به اشتیاق کارکنان برای ارتقاء تحصیلی دور از ذهن نیست. از طرفی، ۶۱ درصد افراد مورد مطالعه، سابقه خدمتی برابر ۱۶ تا ۲۵ سال در این بانک را داشتند. با مقایسه رده سنی افراد و سابقه کار آن‌ها مشخص است که بانک انصار استان گلستان در فاصله ۱۶ تا ۲۵ سال گذشته بیشترین میزان استخدام را در مقایسه با سایر دوره ها داشته است. جدول (۲) یافته های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه را نشان می دهد.

جدول (۲) یافته های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	سطح معناداری
معنویت در کار	۹۴	۳,۷۰	۰,۹۶۹	۰,۱۵۲	۰,۳۸۱
درگیری شغلی کارکنان	۹۴	۳,۶۸	۰,۸۹۲	۰,۱۶۳	۰,۳۵۵
خدمات ادراک شده	۹۴	۳,۸۴۴	۰,۸۷۵	۰,۱۵۵	۰,۳۶۲
تمایل به ماندن	۹۴	۳,۷۳	۰,۹۰۱	۰,۱۷۱	۰,۴۰۱

همان طور که در جدول (۲) ملاحظه می شود، با توجه به مقیاس سنجش که بین ۱ تا ۵ قرار دارد و نقطه برش پرسشنامه مذکور که عدد ۳ می باشد و نیز با توجه به اینکه سطح معنی داری همه متغیرهای مورد مطالعه در جدول فوق کوچکتر از سطح خطای ۵ درصد است لذا، می توان گفت که مقدار حاصل مربوط به این متغیرها تفاوت معناداری با مقدار متوسط (عدد ۳) دارد اما مشاهده علامت آماره t معنویت در کار، درگیری شغلی کارکنان، خدمات ادراک شده و تمایل به ماندن نشان می دهد که علامت آماره t این متغیرها مثبت است. این بیانگر آن است که میانگین حاصل آنها بیشتر از عدد متوسط (عدد ۳) است. به طور کلی از نظر پاسخ دهندگان، وضعیت این متغیرها بیشتر از متوسط ارزیابی شده اند.

۸- برآورد مدل تحقیق

طبق پیشنهاد هالاند^۱ (۱۹۹۹) مدل پالاس در دو مرحله انجام می شود. اولین مرحله، مدل اندازه گیری از طریق تحلیل های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی بررسی می شود و در دومین مرحله، مدل ساختاری به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخصهای برازش مدل^۲ بررسی می شود (هالاند، ۱۹۹۹). در ادامه، برخی از شاخص های برازندگی موجود در نرم افزار پالاس برای مدل مفهومی فوق ارائه گردیده است.

۹- ارزیابی مدل اندازه گیری

به منظور دستیابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، آزمونهای پایایی مرکب و میانگین واریانس اقتباس شده ارزیابی شد. پایایی مرکب بالاتر از ۰,۸ همراه با میانگین واریانس حداقل ۰,۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک سازه می باشند. همانطور که در جدول (۳) نشان داده شده است، پایایی مرکب و میانگین واریانس در بازه مورد قبول قرار داشتند که اعتبار همگرایی بالایی را نشان می دهند. حال برای مشخص شدن اینکه آیا گویه ها بیان کننده سازه های مورد نظر هستند از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. اما قبل از انجام تحلیل عاملی تأییدی لازمست تا با استفاده از آزمون بارتلت^۳ و معیار کایزر^۱ به

1. Hulland
2. Fit Index
3. Bartlett

ارزیابی مناسب بودن یا نبودن داده‌های حاصله از جامعه آماری تحقیق پرداخته شود که نتایج آن در جدول (۳) آمده است. اگر نمونه مناسب باشد مقدار معیار کایزر باید بزرگتر از ۰٫۵ و آزمون بارتلت نیز باید معنادار باشد (مومنی، ۱۳۸۷).

جدول (۳) آزمون KMO و بارتلت

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.841
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	27462.051
	df	237
	Sig.	.000

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰٫۷) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < ۰٫۰۵$) می‌توان نتیجه گرفت که داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب هستند و بدین ترتیب جواز استفاده از تحلیل عاملی تأییدی کسب شد. حال با توجه به امکان استفاده از تحلیل عاملی برای تعیین روایی ابزار، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴) آمده است.

جدول (۴) پایایی مرکب، میانگین واریانس و میانگین بارهای عاملی

گویه‌ها	میانگین بار عاملی	پایایی مرکب	میانگین واریانس اقتباس شده
معنویت در کار	۰٫۷۱۴	۰٫۸۶۲	۰٫۸۵۵
درگیری شغلی کارکنان	۰٫۸۳۲	۰٫۸۱۲	۰٫۹۳۶
خدمات ادراک شده	۰٫۷۹۴	۰٫۷۸۲	۰٫۷۴۰
تمایل به ماندن	۰٫۸۰۲	۰٫۷۹۶	۰٫۹۰۶

با توجه به معیار فورنل و لاکر^۲، بارهای عاملی بزرگتر از ۰٫۵ از اعتبار مناسبی برخوردار هستند (فورنل و لاکر، ۱۹۹۱). همانگونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، تمامی سازه‌ها دارای بار عاملی بین ۰٫۷۱۴ و ۰٫۸۳۲ می‌باشند که همبستگی بالایی را نشان میدهد و بدین ترتیب چنین مقادیری مورد تأیید واقع شده‌اند.

۱۰- برازش مدل ساختاری

۱۰-۱- ضرایب معناداری (مقادیر t_values)

با توجه به شکل شماره (۲) چون ضرایب t برای فرضیه‌های تحقیق چون ضرایب t بیشتر از ۱٫۹۶ بدست آمده‌اند، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها تأیید می‌شود.

۱۰-۲- معیار R Squares یا R²

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R² مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R² معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰٫۱۹، ۰٫۳۳ و ۰٫۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R² در نظر گرفته می‌شود. مطابق با جدول (۵)، مقدار R² برای سازه‌های درون‌زای پژوهش محاسبه شده است که با توجه به سه مقدار ملاک، می‌توان مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید ساخت.

جدول (۵) - نتایج معیار R² برای سازه درون‌زا

متغیرهای مکنون	علامت اختصاری	R ²
درگیری شغلی	EE	0.258
خدمات ادراک شده	SD	0.377
تمایل به ماندن	IS	0.465

۱۱- برازش مدل کلی

۱۱-۱- معیار GOF^۳

برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که سه مقدار ۰٫۰۱، ۰٫۲۵ و ۰٫۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

1. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)
2. Fornell, Larcker
3. Goodness of Fit

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان پژوهش به دست می‌آید.

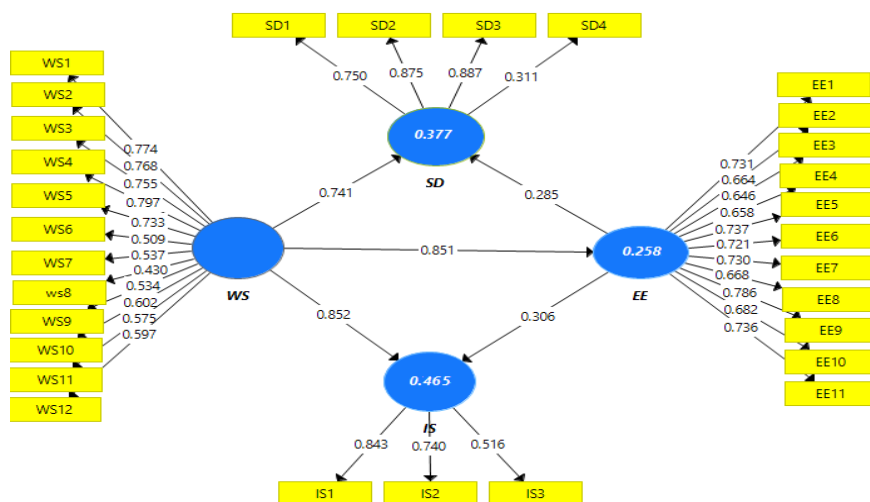
جدول (۶) میزان Communalities و R^2 متغیرهای تحقیق

متغیرهای مکنون	علامت اختصاری	Communalities	R^2
معنویت در کار	WS	0.384	0.000
درگیری شغلی	EE	0.512	0.258
خدمات ادراک شده	SD	0.451	0.377
تمایل به ماندن	IS	0.431	0.465

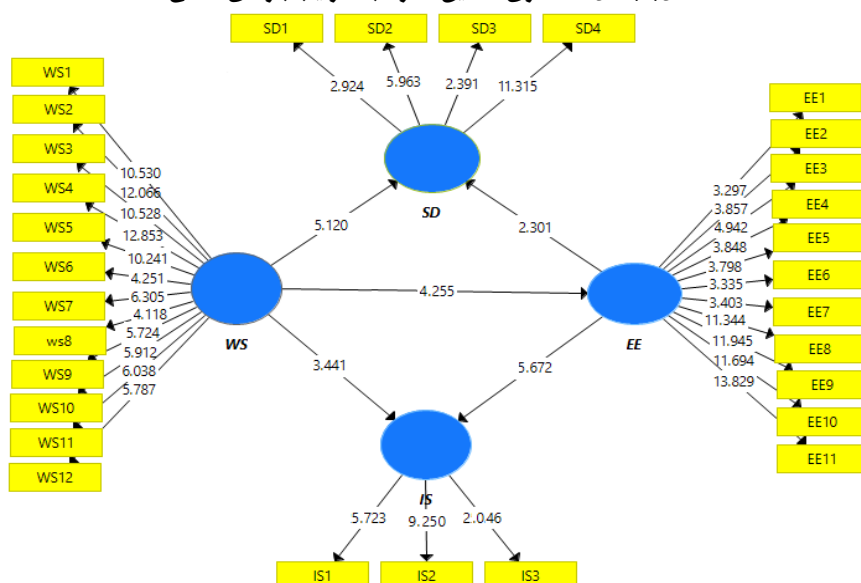
جدول (۷) نتایج برازش مدل کلی

GOF	R2	Communalities
0.403	0.366	0.444

با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF (جدول ۷) به میزان ۰۰/۳۷۸، برازش بسیار مناسب مدل کلی تأیید می‌شود. در شکل ۲ و ۳ مدل ساختاری همراه با ضرایب مسیر برای هریک از فرضیه های تحقیق آورده شده است که مقدار ضریب با نام (Reg) می باشد.



شکل (۲) مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب بارهای عاملی



شکل (۳) مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب معناداری

۱۲-آزمون فرضیه ها

جدول (۸) نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها را در قالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی داری و در ارتباط با فرضیه های تحقیق نشان می دهد. از آن جایی که در این تحقیق سطح اطمینان ۰,۹۵ در نظر گرفته شده است لذا، برای آزمون فرضیات اگر معنی داری از ۰,۰۵ کمتر باشد، مسیر و ضریب مسیر مورد نظر معنی دار بوده و فرضیه مورد نظر تایید می گردد، در غیر این صورت فرضیه مربوط نیز رد می شود.

جدول (۸) نتایج آزمون فرضیه ها

فرضیه	روابط علی بین متغیرهای پژوهش	علامت اختصاری	ضریب مسیر (β)	معناداری T-) (Value	نتیجه آزمون
اول	معنویت در کار بر تمایل به ماندن کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	WS---IS	۰,۸۵۲	۳,۴۴۱	تایید
دوم	معنویت در کار بر خدمات ادراک شده کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	WS--SD	۰,۷۴۱	۵,۱۲۰	تایید
سوم	معنویت در کار بر درگیری شغلی کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	WS---EE	۰,۸۵۱	۴,۲۵۵	تایید
چهارم	درگیری شغلی کارکنان بر تمایل به ماندن کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	EE--- IS	۰,۳۰۶	۵,۶۷۲	تایید
پنجم	درگیری شغلی کارکنان بر خدمات ادراک شده کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	EE---SD	۰,۲۸۵	۲,۳۰۱	تایید
ششم	معنویت در کار بر تمایل به ماندن از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان تاثیر معنی داری دارد		$0.851 \times 0.306 = 0.260$		تایید
هفتم	معنویت در کار بر خدمات ادراک شده از طریق متغیر درگیری شغلی کارکنان تاثیر معنی داری دارد		$0.851 \times 0.285 = 0.242$		تایید

با توجه به جدول نتایج آزمون فرضیات (جدول ۸) ملاحظه گردید که همه فرضیات مورد تأیید قرار گرفتند. از طرفی، با توجه به اینکه دو مسیر مستقیم معنویت در کار بر درگیری شغلی و درگیری شغلی بر تمایل به ماندن کارکنان هر دو معنادار شده اند لذا، مسیر غیرمستقیم معنویت در کار بر تمایل به ماندن نیز معنادار خواهد بود و با توجه به نتایج آزمون این فرضیه، ضریب این مسیر غیرمستقیم برابر ۰,۲۶۰ است که از حاصلضرب دو مسیر مستقیم ذکر شده حاصل گردیده است. لذا، فرضیه نقش واسط درگیری شغلی در رابطه بین معنویت در کار بر تمایل به ماندن تأیید می شود. همچنین، با توجه به اینکه دو مسیر مستقیم معنویت در کار بر درگیری شغلی و درگیری شغلی بر خدمات ادراک شده کارکنان هر دو معنادار شده اند لذا، مسیر غیرمستقیم معنویت در کار بر خدمات ادراک شده کارکنان نیز معنادار خواهد بود و با توجه به نتایج آزمون این فرضیه ضریب این مسیر غیرمستقیم برابر ۰,۲۴۲ است که از حاصل ضرب دو مسیر مستقیم ذکر شده حاصل گردیده است. لذا، فرضیه نقش واسط درگیری شغلی در رابطه بین معنویت در کار بر خدمات ادراک شده کارکنان نیز تأیید می شود.

نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان می دهد که درک کارکنان از ساختار معنویت محل کار شامل کارمعنی دار، اجتماعی شدن و هم ترازی با ارزشهای سازمانی به طور مثبت به سطح درگیری شغلی آن ها مرتبط بوده و به چندین طریق به ادبیات ادبیات این موضوع کمک می کند. اول، این امر بر روی معنویت محل کار و مطالعات درگیری شغلی شکل می گیرد که بینش مهمی در رابطه بین این دو سازه فراهم کرده است، اما شامل برخی از محدودیت ها نیز می شود.

دوم، در حالی که تحقیقات قبلی تنها بر روی بررسی رابطه کاری برای درگیری شغلی تمرکز داشتند، این اولین مطالعه برای ارزیابی تجربی این دو ساختار در ارتباط با نگرش های کاری کارمندان است. به عنوان مثال در این مورد ارائه خدمات کارمند و قصد ماندن می باشد. نتایج این تحقیق نشان داد که معنویت محل کار به طور مستقیم تاثیر مثبت بر تمایل به ماندن دارد؛ با این حال، تاثیر غیرمستقیم مثبت بر نحوه ارائه خدمات از طریق درگیری شغلی دارد. نتایج این تحقیق با یافته های لی و همکاران (۲۰۱۴)، میلمن و همکاران (۲۰۱۸) و جیا کولن و جریوکیس (۲۰۰۳) مطابقت دارد. به طور خاص، این نتایج نشان می دهد که معنویت کاری علاوه بر اینکه یک محرک کافی قوی برای تاثیر مستقیم بر ارائه خدمات کارمندی باشد. اما تاثیر آن می تواند به طور قابل توجهی از طریق درگیری شغلی به عنوان یک متغیر اضافه در این مدل تقویت شود. به علاوه، همانطور

که توسط، عنوان شده این نتایج نشان می دهند که چگونه معنویت در محیط کار به رفتار سازمانی و عملکرد مرتبط است در نتیجه میتواند منجر به افزایش تئوری های مربوط به معنویت کاری شود.

یافته های پژوهش در بخش آمار توصیفی نیز نشان می دهند که شعبات مورد بررسی در زمینه معنویت در کار، درگیری شغلی، خدمات ادراک شده و درگیری شغلی در حد نسبتاً خوب هستند. یافته ها تحقیق در بخش آمار استنباطی نشان دهنده تاثیر مثبت معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده بوده و همچنین از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان نیز دارای تاثیر قابل توجهی می باشد. یافته های این بخش از پژوهش با نتایج حاصل از میلمن و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد.

براساس یافته های نظری موجود در این پژوهش، ورود به هزاره جدید، افزایش جست و جو برای معناخواهی در کار، جست و جوی ثبات در دنیای بی ثبات امروزی، حرکت به سمت زندگی کل گرا در محیط های کاری، حرکت کشور های توسعه یافته از نیاز های جسمی به نیاز های فکری و ... بیشتر کرده است. لذا براساس ادبیات نظری پژوهش نهادینه نمودن معنویت در کار بین کارکنان برای ادامه ی حیات بانک انصار استان گلستان به جهت نگرانی رو به رشدی که جهت متعادل نگه داشتن کار و زندگی امروزی وجود دارد؛ ضروری می باشد. دیگر توضیح این که محل کار به دلیل تغییرات سازمانی و اجتماعی به محیط های غیر شخصی و حتی نا امن تبدیل شده بود، این نا امنی ها در محل کار اهمیت معنویت افزایی را افزایش داده است. از طرفی حضور کارکنان بسیار متعهد، سازمان را به یک شرایط سودمند هدایت می کند، زیرا چنین کارکنانی در هر فعالیتی که برای حفظ بقای سازمان باشد، شرکت خواهند کرد. اساساً درگیری شغلی می تواند پیامدهای مثبت بسیاری داشته باشد. براساس آنچه در بخش بررسی تئوریهای موجود در حوزه درگیری شغلی در ادبیات نظری این پژوهش آمده است کارکنانی که دارای درگیری شغلی بالایی هستند نظم و انضباط بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر و بهتر از سایرین کار می کنند. لذا مدیران باید درگیری شغلی و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند. براساس نتایج حاصل از پژوهش کلیه فرضیه ها مورد تأیید واقع گردیده و وقتی یافته های این پژوهش را با سایر تحقیقات مشابه مورد مقایسه قرار گرفت به این نتیجه حاصل شد که تحقیق حاضر از پشتوانه علمی نسبتاً محکمی برخوردار است.

پیشنهادهای مبتنی بر نتایج تحقیق

در این قسمت با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها پیشنهادهایی برای جامعه آماری مورد نظر ارائه می گردد:

پیشنهادهای حاصل از نتیجه فرضیه اول

در این قسمت با توجه به اینکه معنویت در کار تاثیر مستقیم و معناداری بر تمایل به ماندن دارد. لذا پیشنهادهای در راستای نهادینه کردن معنویت در کار ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش تمایل به ماندن کارکنان کارکنان گردد:

۱. مدیران بانک سعی کنند که مفهوم و اهمیت کار را برای کارمندان روشن و قابل قبول نمایند.
۲. مدیران بانک سعی کنند که کارمندان را به صورت یک تیم در آورده و کار گروهی و همکاری با یکدیگر را ترغیب و تشویق نمایند.
۳. مدیران بانک سعی کنند برای به وجود آوردن و تقویت یک حس عمیق معنا و مقصود در کار به کارکنان خود کمک کنند.

پیشنهادهای حاصل از نتیجه فرضیه دوم

در این قسمت با توجه به اینکه معنویت در کار تاثیر مستقیم و معناداری بر خدمات ادراک شده کارکنان دارد. لذا پیشنهادهای در راستای نهادینه کردن معنویت در کار ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش میزان خدمات ارائه شده توسط کارکنان گردد:

- ۱- مدیران بانک سعی کنند یک محیط باز برای ارائه نظرات کارکنان فراهم نموده تا کارکنان بتوانند بدون هیچ دغدغه خاطر بتوانند نظرات خود را بیان کنند.
- ۲- شایسته است مدیران شعب بانک انصار نسبت به توجیه افراد در خصوص اهداف سازمانی و ارزشهای آن اقدام نموده تا این ارزشها و اهداف برای کارکنان قابل فهم و قابل قبول آنها گردد.
- ۳- مدیران شعب بایستی شرایط لازم برای اجازه دادن به کارکنان برای مشارکت در فرایند تصمیمگیری، جریان ارتباطات باز، و ایجاد کار معنی دار و بامفهوم برای کارکنان را بوجود بیاورند.

پیشنهادهای حاصل از نتیجه فرضیه سوم

در این قسمت با توجه به اینکه معنویت در کار تاثیر مثبت و معناداری بر درگیری شغلی دارد. لذا پیشنهادهای در راستای نهادینه کردن معنویت در کار ارائه می گردد تا در نهایت باعث ارتقاء سطح درگیری شغلی کارکنان گردد:

- ۱- شایسته است مدیران شعب بانک به روابط انسانی توجه کنند و بیشتر با کارمندان خود رابطه برقرار کنند. کارمندان خود را دوست داشته باشند و برای حل مشکلات شخصی و سازمانی آنها بکوشند. به حرفه‌ایشان گوش فرا دهند و به طور کلی هرچه بیشتر خود را به کارمندان نزدیک کنند و مانند یک دوست با آنها برخورد نمایند؛
- ۲- مدیران بانک سعی کنند جوکاری را برای کارکنان به گونه ای مدیریت کنند که موجب ایجاد حس نشاط و شادی در کارکنان گردد.
- ۳- مدیران شعب می توانند در هنگام توسعه یا اجرای سیاست های خاص سازمانی این نکته را مد نظر قرار دهند که پاسخ منفی کارمندان به برخی سیاست ها ممکن است نتیجه طبیعی تجربیات نامناسب گذشته در ارتباط با این سیاست ها باشد. بنابراین نهادینه کردن سیاست ها گاهی مستلزم استراتژی‌هایی برای تغییر نگرش کارمندان نسبت به این سیاست ها می باشد.

پیشنهادهای حاصل از نتایج فرضیه چهارم

- در این قسمت با توجه به تاثیر مستقیم و معنی داری درگیری شغلی بر خدمات ادراک شده ، پیشنهاداتی در راستای افزایش سطح درگیری شغلی کارکنان ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش خدمات ادراک شده کارکنان گردد:
۱. پیشنهاد می شود که مدیران ارشد شعب بانک انصار به رغم مشغله‌های فراوان، روزها یا ساعات خاصی را برای ملاقات حضوری کارکنان اختصاص دهند. مدیران باید جوی ایجاد نمایند که افراد برای مطرح کردن مشکلاتشان نزد وی بیایند و مدیران نیز باید با همدلی به حرفه‌ایشان گوش دهند.
 ۲. پیشنهاد می شود که مدیران شعب زمینه افزایش مشارکت کارکنان در تدوین برنامه ها و فرایندهای کاری و منابع انسانی از طریق تقویت نظام گفتمان و ارتباطات داخلی بانک (سهیم نمودن آنها در تدوین برنامه‌ها و...) فراهم نمایند.
 ۳. پیشنهاد می شود که مدیران شعب زمینه افزایش مشارکت کارکنان در برنامه های تغییر و تحول سازمانی مثل تعیین اهداف، ارزش‌ها و مأموریت های سازمان و... از طریق اجرا و استقرار نظام پیشنهادات و نظرسنجی درخصوص تصمیمات مهم سازمانی و استفاده از نظرات آنها را فراهم کنند.
 ۴. پیشنهاد می شود که مدیران شعب بازنگری در سیستم شناسایی و حمایت از فعالان خبره و کارکنان کلیدی و فراگیر نمودن آن به روش جدید و سیستماتیک از طریق متخصصین منابع انسانی فراهم کنند.
 ۵. بازنگری و تقویت نظام مدیریت تأمین منابع انسانی جهت بستر سازی لازم زمینه ورود افراد متعهد و متخصص به سازمان از طریق مصاحبه، تحقیق، برگزاری آزمون ها و... به اینصورت که اگر متناسب با ویژگی‌های افراد کار به آنها تفویض شود از خروج آنها تا حدودی خواهد کاست.

پیشنهادهای حاصل از نتایج فرضیه پنجم

- در این قسمت با توجه به تاثیر مستقیم و معنی داری درگیری شغلی بر تمایل به ماندن ، پیشنهاداتی در راستای افزایش سطح درگیری شغلی کارکنان ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش تمایل کارکنان به ماندن گردد:
- تدوین نظام مسیر ارتقاء جایگاه و پیشرفت شغلی برای فراهم نمودن فرصت‌های شغلی برای افراد در سطح سازمان برای افزایش میزان درگیری شغلی کارکنان
 - اجرا و استقرار سیستم جانشین پروری در سطح سازمان در بین لایه‌های کارشناسی و مدیریتی بطوری که داشتن رویه مشخص برای جانشینی در پست‌های مدیریتی، علاوه بر افزایش بهره وری به افزایش درگیری شغلی کارکنان منجر خواهد شد
 - بازنگری و تقویت سبب تسهیلات و خدمات رفاهی و سهل الوصول نمودن استفاده از آن برای کارکنان
 - پیشنهاد می‌شود مدیران اختیار تصمیم گیری در هر حوزه را به کسانی که بیشتر تحت تأثیر تصمیم هستند، واگذار نمایند. این شرایط باعث می‌شود تا تصمیم‌های اخذ شده اجرایی‌تر و عملیاتی‌تر گردیده و کارکنان با تعهد بیشتری اقدام به انجام فعالیت‌ها نمایند. بنابراین مدیران باید تلاش نمایند موانع سازمانی مشارکت در تصمیم گیری را حذف نموده تا همگی آزادانه در تصمیم گیری مشارکت نمایند.

منابع

- احمدی، پروین؛ رضازاده شیراز، فاطمه بیگم؛ صادقی، فرشته (۱۳۹۳) "عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت فرهنگیان دارای تحصیلات عالی (کارشناسی ارشد و بالاتر)"، اندیشه‌های نوین تربیتی، دوره ۱۰، شماره ۱؛ صص ۷۴-۹۵.
- اشرفی، سکینه؛ زین آبادی، حسن رضا (۱۳۹۶) عجبین شدن با شغل معلمی: نشانگان، ابعاد و ارزیابی وضع موجود در مدارس شهر خرم آباد، فصلنامه نوآوری های آموزشی، ۱۶(۴): ۲۴-۷.

- اصلانلو، بهاره؛ خدای، سهیلا، (۱۳۹۰)، سنجش کیفیت خدمات ادراک شده مشتریان با رویکرد حس گری بازار، فصلنامه مدیریت بازرگانی، ۳(۱۰)، ۱-۱۸.
- حسن‌زاده، ریحانه؛ سماواتیان حسین؛ نوری ابوالقاسم؛ حسینی مهرداد(۱۳۹۱) رابطه بین رفتارهای حمایتی مدیران و توانمندسازی با میل به ماندن در سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت اصفهان. تحقیقات نظام سلامت، ۸(۷):۱۲۱۵-۱۲۰۶.
- خنیفر، حسین، امیری، علی، جندقی، غلامرضا، احمدی آزر، هادی، حسینی فرد، سید مجتبی. (۱۳۸۹). درگیر شدن در کار و رابطه آن با عدالت سازمانی در چهارچوب نظریه مبادله اجتماعی و فرهنگی. مجله علمی "مدیریت فرهنگ سازمانی"، ۸(۲۱)، ۱۷۷-۲۰۰.
- رحیم نیا، فربرز؛ صادقی، فرشته(۱۳۹۵) بررسی نقش واسطه رضایت شغلی در تأثیر مدیریت برند داخلی و لنگرهای شغلی بر تمایل به ماندن، مورد مطالعه: یک سازمان دولتی در شهر مشهد، تحقیقات بازاریابی نوین، ۶(۴):۸۸-۶۷.
- زبانی شادآباد محمد علی، حسینی محمد، قاسم زاده ابوالفضل(۱۳۹۶) رابطه درگیری شغلی و تناسب شغلی با اخلاق حرفه‌ای و تمایل به ترک خدمت. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۲(۲): ۷۷-۸۴.
- شبجایی، فر. ز.، مرزیه، اناستی‌زایی، ن. (۱۳۹۶). رابطه اخلاق حرفه‌ای با مدیریت دانش و درگیری شغلی. مجله علمی - پژوهشی اخلاق زیستی، ۷(۳۳)، ۱۷-۲۸.
- عوض زاده، الهه، کرمی، عبدالمجید. (۱۳۹۵). بررسی نقش درگیری شغلی بر افزایش خلاقیت کارکنان در سازمان. فصلنامه مهندسی مدیریت نوین، ۵(۱۰۲)، ۳۵-۴۵.
- قلاوندی، حسن؛ سلطانزاده، وحید(۱۳۹۵)، الگوی علی ارتباط آرزوهای شغلی، جامعه‌پذیری سازمانی، و تعهد سازمانی در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه، اندیشه‌های نوین تربیتی، ۱۲(۱):۱۸۷-۱۶۳.
- کردبهنی، ب. کوهی، م. (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان و گرگان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۴(۱۴)، ۱۲۹-۱۴۴.
- مهاجر نهاردانی، سیدعلی (۱۳۹۲) بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان آق قلا، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، دانشکده مدیریت.
- میرزاعلی، کمال(۱۳۹۳) بررسی رابطه بین معنویت در محیط کار با رضایت شغلی کارکنان زندانهای استان گلستان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، دانشکده مدیریت.
- ناعمی، علی محمد(۱۳۹۷) تأثیر آموزش معنویت بر تعهد سازمانی، نگهداشت نیروی انسانی و اشتیاق شغلی مدیران مدارس ابتدایی، مدیریت در مدرسه، ۶(۱): ۲۰۵-۱۸۹.
- نصرافیهانی، علی؛ امیری، زینب؛ فرخی، مجتبی؛ سیفی، محسن (۱۳۹۶) تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش میانجی: جو اخلاقی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان)، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۸(۲): ۳۴-۱۷.
- نقدی، اعتبار؛ فیاض، بی بی مریم (۱۳۹۷) بررسی تأثیر مدیریت استعداد بر تعهد کارکنان در صنعت بانکداری، مجله توانمندسازی سرمایه انسانی، ۱(۱): ۴۶-۳۴.
- یاسبالغی‌شراهی، بهمن؛ هواس‌بیگی، فاطمه؛ موسوی‌پور، سعید (۱۳۹۴) سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال، آموزش و ارزشیابی، ۸(۳۰): ۴۴-۱۹.
- Fiori. Marina , Bollmann. Grégoire , Rossier. Jérôme (2015) , “Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and lowers job stress: The role of affect”, Journal of Vocational Behavior, Volume 91, Pages 113–121.
- Karakas, F.,)2010(. Spirituality and performance in organizations: a literature review. Journal of business ethics, 94, 89–106.
- Keengwe, J. (Ed.). (2015). Handbook of research on educational technology integration and active learning. USA: IGI Global.
- Hulland, j(1999). Use of partial least squares in strategic management research: a review of four recent studies. strategic management journal. 20-195.
- Mello, C., Wildermuth, S., Paukena, P. D. (2008a). Perfect match: Decoding employee engagement – Part I: Engaging cultures and leaders. Industrial and Commercial Training, 40 (4) , 206-210.
- Milliman , John ; Anthony Gatling ; Jungsun (Sunny) Kim (2018) The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery, Journal of Hospitality and Tourism Management, 35:56-65.
- Nupur, J. (2010), E-Banking and Customers Satisfaction in Bangladesh: Analysis, International Review of Business Research Papers. Vol. 6. September. pp. 145-156.

بررسی پیش‌بینی میل به گردش شغلی بر اساس ابعاد درگیری شغلی و منابع شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۶/۰۲

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۸/۰۷

کد مقاله: ۶۸۱۷۹۸

حسن اصلانی^{۱*}، مجید سلیمانی^۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی پیش‌بینی میل به گردش شغلی بر اساس ابعاد درگیری شغلی و منابع شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان انجام شد. تحقیق حاضر از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی، از لحاظ روش جزء تحقیقات توصیفی و همبستگی و از لحاظ ماهیت کمی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان در سال ۱۳۹۸ بودند که تعداد آنها ۱۴۰ نفر بود. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، حجم جامعه به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد که پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تعداد ۱۱۰ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ صحیح دادند. گردش شغلی با پرسشنامه شادفر (۱۳۸۹)، درگیری شغلی با پرسشنامه شافلی و همکاران (۲۰۰۲) و منابع شغلی با پرسشنامه باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) سنجیده شدند. یافته‌ها نشان داد که سطح منابع شغلی حدود ۶۳/۲٪، میزان میل به گردش شغلی کارکنان تقریباً ۶۷/۴٪ و درگیری شغلی دارای سطحی به میزان ۷۴/۲٪ بود. نتایج حاصل از همبستگی اسپیرمن و رگرسیون چندمتغیری تحت نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ نشان داد که مؤلفه‌های درگیری شغلی از جمله قدرت و جذب و نیز مؤلفه‌های منابع شغلی از جمله آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست توانایی پیش‌بینی میل به گردش شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان را داشتند.

واژگان کلیدی: مؤلفه‌های درگیری شغلی، مؤلفه‌های منابع شغلی، میل به گردش شغلی

۱- کارشناسی ارشد، گروه تربیت بدنی، مدیریت ورزشی، گرایش بازاریابی در ورزش، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، نویسنده مسئول
hassan7474000@gmail.com

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، ایران؛ mjd-slymn@gmail.com

۱- مقدمه

با توجه به سیر تکوینی و جایگاه مدیریت منابع انسانی در جهان امروز، فلسفه مدیریت منابع انسانی کاملاً روشن می‌گردد که اولاً بایستی هماهنگی‌های لازم بین سازمان و منابع انسانی در جهت پذیرش اهداف مشترک سازمانی ایجاد گردد و دوماً نیل به اهداف سازمانی و منابع انسانی را تضمین می‌کند به این دلیل مدیریت منابع انسانی را فرآیند شناسایی، انتخاب، استخدام، تربیت و پرورش نیروی انسانی جهت نیل به اهداف سازمانی تعریف کرده‌اند. صاحب‌نظران معتقدند که موفقیت سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های خدماتی در گرو فعالیت کارکنان راضی، دارای انگیزه و خلاق است که با اطلاع از اهداف سازمان در راستای تحقق بخشیدن به خواسته‌ی خود، برای دستیابی به این مهم تلاش می‌نمایند. چرا که در این صورت مدیران قادر خواهند بود با ایجاد محیطی مساعد، توانمندی‌های افراد را از قوه به فعل درآورند. از جمله تدابیر مدیریتی در حوزه مدیریت منابع انسانی در خلق محیط مساعد به منظور رشد کارکنان توجه به امر گردش شغلی^۱ است که موضوع آن با جابجایی کارکنان در مشاغل گوناگون با انگیزه‌های مختلف به طور مشروط و اقتضایی انجام می‌پذیرد (مظفری و عبدالله زاده کراتی، ۱۳۹۵).

گردش شغلی از جمله راهکارهایی است که در حوزه منابع انسانی برای داشتن نیروهای ماهر، با انگیزه و خلاق مطرح می‌شود و فرآیندی است که طی آن کارکنان یک سازمان در سطوح مختلف به صورت جا به جایی، انجام وظیفه می‌کنند به واسطه این کار، افراد با مشاغل بیشتری آشنا شده و در کار خود از تنوع بالاتری برخوردار می‌شوند و به عضو مناسبی از سازمان تبدیل شده و انگیزه‌ی کار در آنها تقویت می‌شود (باکر و آلبرخت^۲، ۲۰۱۸). به واقع گردش شغلی یک روش طراحی شغلی است که قادر به افزایش انگیزه در کارکنان می‌باشد (هارگیرویس^۳، ۲۰۰۵). مطالعات نشان داده است که گردش شغلی با متغیرهای متعددی همچون درگیری شغلی^۴ و منابع شغلی^۵ در ارتباط است (ون در هیجدن^۶ و همکاران، ۲۰۱۸؛ جانبازی، ۱۳۹۵).

درگیری شغلی به میزان دل‌بستگی روانی فرد به شغل خود اطلاق می‌شود. درگیری شغلی به طور عمده برای رضایت از کار، توان فداکاری و دل‌بستگی تعریف می‌شود. توان، گویای سطح بالای انرژی، انعطاف پذیری روانی در حین کار کردن، میل به صرف تلاش در کار خود و مقاومت در رویارویی با مشکلات است (دارو و سندبرگ^۷، ۲۰۱۸).

منابع شغلی در یک نگاه، ویژگی‌های جسمی، روانی، اجتماعی و یا سازمانی شغلی است که در راستای دستیابی به اهداف کاری به کاهش تقاضاهای شغلی کمک می‌کنند. همچنین هزینه‌های جسمی یا روانی ناشی از تقاضاهای شغلی است که از طریق منابع شغلی تعدیل می‌شوند و از آن طریق به رشد و تحول فرد کمک می‌کنند. منابع شغلی باعث تحریک رشد و تحول شخصی در فرد و همزمان باعث کاهش فشارهای ناشی از تقاضاهای شغلی بر فرد می‌گردند، (باکر و دمروتی^۸، ۲۰۱۸). مسئله منابع شغلی جذابیت ویژه‌ای برای پژوهشگران دارد و آنان را برآن داشته است تا به بررسی و تحلیل این متغیر مغفول مدیریتی پرداخته و در پی آن باشند تا ارتباط آن را با دیگر متغیرها مورد سنجش قرار دهند، در همین راستا پژوهشگر در پژوهش حاضر به دنبال بررسی پیش‌بینی میل به گردش شغلی بر اساس ابعاد درگیری شغلی و منابع شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان پیردازد.

۲- مبانی نظری

۲-۱- گردش شغلی

منظور از گردش تغییر شغل کارمند-مدیر است که به اشکال ترفیع، تنزل درجه، استعفاء و بازنشستگی و اخراج و بر اساس قوانین و مقررات صورت می‌گیرد (بذرافشان، ۱۳۸۵).

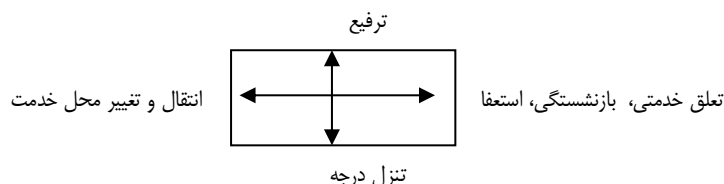
گردش صحیح پرسنل در مشاغل مختلف باعث می‌شود که تناسب مشاغل با شاغلین آنها بطور مستمر حفظ شود. با توجه به اینکه انسان در جهت تعالی و تکامل حرکت می‌کند، ثابت نگهداشتن مداوم پرسنل در پست‌ها و مشاغل سازمانی نه به نفع سازمان و نه به نفع کارکنان آن می‌باشد.

گردش کارکنان در سازمان یکی از ابزارهای مؤثر مدیریت اثربخش بوده و معمولاً به صورت‌های مختلفی انجام می‌گیرد. ترفیع، انتقال، گردش در مشاغل و جدایی موقت یا دائم از خدمت، گردش عمده منابع انسانی در سازمان به حساب می‌آید (عیوق و

1. Job rotation
2. Bakker & Albrecht
3. Hargreaves
4. Job involvement
5. Job Resources
6. Van der Heijden
7. Darhult & Sandberg
8. Demerouti

همکاران، ۱۳۸۶). انتصاب صحیح از جمله اقداماتی است که در کاربرد مطلوب منابع انسانی می‌تواند نقش اساسی ایفا نماید. اما انتصاب هرگز انتصاب برای ابد انجام نمی‌شود. بلکه بر اساس شایستگی‌ها، تجربیات و دانشی که افراد در طول خدمت کسب می‌کنند باید به مشاغل بالاتر ارتقاء یافته و یا اینکه در مشاغل با مسئولیت‌های مختلف جابجا شوند. گردش‌های عمودی (ترفیع و تنزیل) و گردش‌های افقی (انتقال) و سایر گردش‌ها، اگر به طور صحیح و منظم انجام شود، نه تنها اثربخشی منابع انسانی را بالا می‌برد، بلکه سازمان را از رکود و یکنواختی خارج کرده و باعث رضایت کارکنان و در نتیجه افزایش کارایی و اثربخشی موسسه می‌گردد. گردش از لحاظ سازمانی به چهار نوع کلی بالا، پایین، افقی و خارج از سازمان تقسیم می‌شود. همان طور که در شکل مشاهده می‌شود اشکال مختلف گردش با این چهار نوع مذکور اینگونه مطابقت داده شده‌اند (سعادت، ۱۳۸۴).

ترفیع (بالا)، تنزیل درجه (پایین)، انتقال و تغییر محل خدمتی^۱ (افقی)، تعلیق خدمتی، بازنشستگی، اخراج و استعفا (خارج از سازمان).



نمودار ۱: انواع گردش در سازمان (شادفر، ۱۳۸۹)

۲-۲- درگیری شغلی

درگیری شغلی کلید فعال کردن انگیزش کارکنان و مبنای اساسی برای ایجاد این انگیزش است. اما از نقطه نظر فردی، درگیری شغلی کلید رشد و رضایت فردی در محیط کار است. چه از نظر سازمانی یا از نظر فردی، درگیری شغلی بعنوان یک موضوع مثبت شناسایی می‌شود که بر عملکرد سازمان و فرد اثر می‌گذارد. فرد زمان زیادی را صرف کار می‌کند و شغل او بطور مستقیم بر کیفیت زندگی اش تأثیر گذار است (مطهری، ۱۳۹۱). درگیری شغلی دارای ۳ مؤلفه است که در زیر آمده است.

قدرت: قدرت به معنای داشتن احساس اشتیاق و علاقه کارمند نسبت به انجام امور محوله و توانایی در انجام وظایف می‌باشد (شافلی و همکاران، ۲۰۱۷).

جذب: جذب به معنای علاقه وافر کارمند حین انجام وظایف می‌باشد به طوری که در پایان روز کاری و جدا شدن از کار برای کارکنان سخت می‌باشد (شافلی و همکاران، ۲۰۱۷).

از خودگشتگی: از خودگشتگی به معنای معنی دار و هدفمند قلمداد کردن وظایف شغلی و سعی و تلاش وافر کارکنان در انجام امور محوله و افتخار به همکاری با سازمان از جانب کارمند می‌باشد (شافلی و همکاران، ۲۰۱۷).

۲-۳- منابع شغلی

منابع شغلی، ویژگی‌های جسمی، روانی، اجتماعی و یا سازمانی شغلی است که در راستای دستیابی به اهداف کاری کاهش تقاضاهای شغلی کمک می‌کنند. منابع شغلی باعث تحریک رشد و تحول شخصی در فرد شده و همزمان باعث کاهش فشارهای ناشی از تقاضاهای شغلی بر فرد می‌گردند (باکر و دمیروتی، ۲۰۱۸). منابع شغلی دارای ۳ مؤلفه‌ی آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و حمایت فناوری است.

آموزش و قدردانی: آموزش به معنای آموزش فرآیند کاری و آموزش حین خدمت به کارکنان و قدردانی از کارکنان در جهت ارتقاء انگیزه آنان می‌باشد (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹).

حمایت سرپرست: حمایت سرپرست به معنای رعایت عدالت و انصاف در برخورد با کارکنان و اشاره‌ای است به درجه حمایت و توجه دریافتی کارکنان از طرف سرپرست (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹).

حمایت فناوری: حمایت فناوری به معنی فراهم بودن زیر ساخت‌های فناوری و آموزش کارکنان به منظور بهره‌گیری صحیح از فناوری در راستای اهداف سازمانی می‌باشد (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹).

۳- روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی، از لحاظ روش جزء تحقیقات توصیفی و همبستگی است و از لحاظ ماهیت کمی می‌باشد. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان در سال ۱۳۹۸ می‌باشد که تعداد آنها ۱۴۰ نفر می‌باشند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، حجم جامعه به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد که پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تعداد ۱۱۰ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ صحیح دادند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، حجم جامعه به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد که پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تعداد ۱۱۰ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ صحیح دادند. به منظور دستیابی به هدف نهایی تحقیق، در این پژوهش جهت جمع‌آوری داده‌ها و تدوین فرضیه‌ها و تدوین مدل تحقیق از روش کتابخانه‌ای، اسنادی و پیمایشی استفاده شد. همچنین به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های ذیل بهره خواهیم برد:

الف: پرسشنامه گردش شغلی

ابزار اندازه‌گیری گردش شغلی، پرسشنامه ۱۸ سوالی شادفر (۱۳۸۹) می‌باشد. این پرسشنامه دارای شش بعد مهارت‌های ادراکی و فنی، مهارت به هنگام، خودانضباطی، مهارت حل مسأله، چندمهارتی شدن و بالندگی در انگیزه است. همچنین طریقه نمره گذاری براساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای است، به گونه‌ای که گزینه (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵) می‌باشد.

ب: پرسشنامه درگیری شغلی

ابزار اندازه‌گیری درگیری شغلی در پژوهش حاضر پرسشنامه شافلی و همکاران (۲۰۱۷) می‌باشد که مشتمل بر ۱۷ سوال است و ۳ بعد از خودگذشتگی، قدرت و جذب را ارزیابی می‌کند. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه طیف ۵ درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵) می‌باشد.

ج: پرسشنامه منابع شغلی

ابزار اندازه‌گیری منابع شغلی در پژوهش حاضر پرسشنامه ۱۴ سوالی باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) می‌باشد که این پرسشنامه دارای سه بعد آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و حمایت فن‌آوری است. پایایی این پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۳ گزارش شده است (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹). لازم به ذکر است پرسشنامه مذکور براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵) نمره گذاری خواهد شد.

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- فرضیه اول پژوهش

مؤلفه‌های درگیری شغلی توانایی پیش‌بینی میل به گردش شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان را دارند. جهت بررسی فرضیه اول پژوهش از تحلیل رگرسیون چندمتغیری^۱ به روش همزمان^۲ استفاده می‌گردد. برای اجرای این آزمون می‌بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجراء شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرضیه‌های وجود همبستگی بین متغیر ملاک و متغیرهای پیش‌بین با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن (این پیش فرض در فرضیه فرعی اول مورد بررسی و تأیید قرار گرفت).

۲- پیش فرض تبیین مدل: در این فرض باید مشخص شود که آیا متغیرهای پیش‌بین توانایی تبیین (متوسط اثر متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک) متغیر ملاک را دارند.

۳- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و متغیر ملاک که در این پیش فرض از آزمون آنوا^۳ کمک گرفته می‌شود.

۴-۱-۱- تبیین مدل

جدول شماره ۱ به بررسی میزان تبیین مدل رگرسیون در فرضیه اول پژوهش می‌پردازد.

1. Multiple Regression
2. Enter
3. ANOVA

جدول شماره ۱: تبیین مدل رگرسیون در فرضیه اول پژوهش

R	مجذور R	مجذور R تنظیم شده	دوربین-واتسون
۰/۶۶۴	۰/۴۴۱	۰/۴۲۶	۲/۲۲۴

در جدول فوق مشاهده می‌گردد که مجذور R تنظیم شده ۰/۴۲۶ تبدیل می‌گردد، به طوری که حدود ۴۳٪ تغییر در متغیر میل به گردش شغلی کارکنان، ناشی از تغییرات در مؤلفه‌های درگیری شغلی می‌باشد. لذا با توجه به این که این ضریب بیشتر از ۱۴٪ می‌باشد (مومنی، ۱۳۹۶)، بنابراین مدل مناسب است. همچنین از آنجا که مقدار دوربین واتسون^۱ مابین ۱/۵ تا ۲/۵ می‌باشد (مومنی، ۱۳۹۶)، لذا فرض استقلال بین خطاها پذیرفته می‌شود.

۴-۱-۲- وجود رابطه خطی

جدول شماره ۲ به بررسی رابطه خطی بین متغیر ملاک با متغیرهای پیش‌بین با استفاده از آزمون آنوا می‌پردازد.

جدول شماره ۲: بررسی رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک در فرضیه اول پژوهش

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۱۶/۷۳۱	۳	۵/۵۷۷	۲۷/۹۱۳	۰/۰۰۱
باقی مانده	۲۱/۱۷۸	۱۰۶	۰/۲	-	-
مجموع	۳۷/۹۰۹	۱۰۹	-	-	-

همانطور که پیداست، سطح معناداری، کمتر از ۰/۰۱ می‌باشد، لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک رد می‌گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک تأیید می‌گردد.

۴-۱-۳- تابع مدل

با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیری رعایت گردید، می‌بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن میزان پیش‌بینی متغیر ملاک براساس متغیرهای پیش‌بین نشان داد. بنابراین جدول شماره ۳ در این راستا ضرائب رگرسیون را به نمایش می‌گذارد.

جدول شماره ۳: ضرائب رگرسیون در فرضیه اول پژوهش

VIF	Tolerance	سطح معناداری	آماره t	ضرائب غیر استاندارد			
				Beta	خطای معیار	B	
-	-	۰/۰۰۱	۷/۱۲	-	۰/۳۱۴	۱/۵۲۴	مقدار ثابت
۲/۷۸۸	۰/۴۰۶	۰/۰۰۴	۲/۹۰۵	۰/۳۵۲	۰/۰۸۴	۰/۲۴۳	قدرت
۳/۲۸۷	۰/۴۰۱	۰/۷۱۶	۰/۳۶۵	۰/۰۴۸	۰/۰۸۹	۰/۰۳۳	ازخودگذشتگی
۲/۳۹۸	۰/۴۱۷	۰/۰۰۱	۳/۶۷۴	۰/۴۱۳	۰/۰۸۳	۰/۳۰۶	جذب

با توجه به جدول شماره ۳ می‌توان گفت که سطح معناداری آزمون مقدار ثابت کمتر از ۰/۰۱ بوده بنابراین فرض مساوی بودن آلفا برابر صفر رد می‌گردد و مقدار ثابت بر متغیر ملاک تأثیرگذار است. به طوری که می‌تواند در معادله ضرائب غیراستاندارد شرکت کند. همچنین سطوح معناداری مؤلفه‌های قدرت و جذب کمتر از ۰/۰۱ می‌باشند، بنابراین برای ورود به معادله ضرائب استاندارد مناسب هستند، یا به عبارتی می‌توانند بر متغیر ملاک اثر بگذارند. در حالی که سطح معنی‌داری مؤلفه ازخودگذشتگی بیشتر از ۰/۰۱ بوده و نمی‌تواند وارد معادله شود. همچنین از آنجا که مقدار آماره Tolerance و آماره VIF به ترتیب برای متغیرها بیشتر از ۰/۴ و کمتر از ۱۰ می‌باشند، بنابراین بین متغیرهای پیش‌بین هم‌خطی چندگانه وجود ندارد و به عبارتی، هم‌خطی محتمل نمی‌باشد (مومنی، ۱۳۹۶). حال با توجه به توضیحات فوق تابع ضرائب استاندارد و غیراستاندارد به شرح ذیل می‌باشد:

$$\begin{aligned}
 \text{معادله غیراستاندارد} \quad & Y = a + (b_1x_1) + (b_2x_2) + \varepsilon \\
 & \varepsilon + (\text{جذب}) (۰/۳۰۶) + (\text{قدرت}) (۰/۲۴۳) + \text{میل به گردش شغلی} = ۱/۵۲۴ \\
 \text{معادله استاندارد} \quad & Y = (b_1x_1) + (b_2x_2) + \varepsilon \\
 & \varepsilon + (\text{جذب}) (۰/۴۱۳) + (\text{قدرت}) (۰/۳۵۲) = \text{میل به گردش شغلی}
 \end{aligned}$$

از تابع فوق به این نتیجه می‌رسیم که با توجه به ثابت بودن عوامل خارجی، مؤلفه‌های قدرت و جذب می‌توانند میزان میل به گردش شغلی را پیش‌بینی نماید. در حالی که مؤلفه ازخودگذشتگی قادر به پیشگویی متغیر میل به گردش شغلی نمی‌باشد.

همچنین با توجه به اینکه ضریب بتای مؤلفه جذب بیشتر از ضریب بتای مؤلفه قدرت است، بنابراین مؤلفه جذب بیشترین تاثیر را بر میل به گردش شغلی دارد. بنابراین می‌توان گفت که مؤلفه‌های درگیری شغلی از جمله قدرت و جذب توانایی پیش‌بینی میل به گردش شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان را دارند. پس فرضیه اول پژوهش تأیید می‌گردد.

۲-۴- فرضیه دوم پژوهش

مؤلفه‌های منابع شغلی توانایی پیش‌بینی میل به گردش شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان را دارند. جهت بررسی فرضیه دوم پژوهش از تحلیل رگرسیون چندمتغیری به روش همزمان استفاده می‌گردد. برای اجرای این آزمون می‌بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجراء شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرضیه‌های وجود همبستگی بین متغیر ملاک و متغیرهای پیش‌بین با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن .

۲- پیش فرض تبیین مدل: در این فرض باید مشخص شود که آیا متغیرهای پیش‌بین توانایی تبیین (متوسط اثر متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک) متغیر ملاک را دارند.

۳- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و متغیر ملاک که در این پیش فرض از آزمون آنوا کمک گرفته می‌شود.

۲-۴-۱- تبیین مدل

جدول شماره ۴ به بررسی میزان تبیین مدل رگرسیون در فرضیه دوم پژوهش می‌پردازد.

جدول شماره ۴: تبیین مدل رگرسیون در فرضیه دوم پژوهش

R	مجذور R	مجذور R تنظیم شده	دوربین-واتسون
۰/۷۰۶	۰/۴۹۸	۰/۴۸۴	۱/۹۰۸

در جدول فوق مشاهده می‌گردد که مجذور R تنظیم شده ۰/۴۸۴ تبدیل می‌گردد، به طوری که حدود ۴۸٪ تغییر در متغیر میل به گردش شغلی کارکنان، ناشی از تغییرات در مؤلفه‌های منابع شغلی می‌باشد. لذا با توجه به این که این ضریب بیشتر از ۱۴٪ می‌باشد (مومنی، ۱۳۹۶)، بنابراین مدل مناسب است. همچنین از آنجا که مقدار دوربین واتسون مابین ۱/۵ تا ۲/۵ می‌باشد (مومنی، ۱۳۹۶)، لذا فرض استقلال بین خطاها پذیرفته می‌شود.

۲-۴-۲- وجود رابطه خطی

جدول شماره ۵ به بررسی رابطه خطی بین متغیر ملاک با متغیرهای پیش‌بین با استفاده از آزمون آنوا می‌پردازد.

جدول شماره ۵: بررسی رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک در فرضیه دوم پژوهش

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۱۸/۸۸۸	۳	۶/۲۹۶	۳۵/۰۸۵	۰/۰۰۱
باقی مانده	۱۹/۰۲۱	۱۰۶	۰/۱۷۹	-	-
مجموع	۳۷/۹۰۹	۱۰۹	-	-	-

همانطور که پیداست، سطح معناداری، کمتر از ۰/۰۱ می‌باشد، لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک رد می‌گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک تأیید می‌گردد.

۲-۴-۳- تابع مدل

با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیری رعایت گردید، می‌بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن میزان پیش‌بینی متغیر ملاک براساس متغیرهای پیش‌بین نشان داد. بنابراین جدول شماره ۶ در این راستا ضرائب رگرسیون را به نمایش می‌گذارد.

با توجه به فرضیه دوم پژوهش که به بررسی تاثیر مؤلفه‌های منابع شغلی بر میل به گردش شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان می‌پردازد، می‌توان گفت که مؤلفه‌های منابع شغلی از جمله آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست توانایی پیش‌بینی میل به گردش شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان را دارند.

نتیجه‌گیری می‌شود که آموزش و قدردانی از جمله اختصاص دادن منابع کافی به آموزش در سازمان، تمرکز برنامه‌های آموزشی بر بهبود کیفیت خدمات، دادن انگیزه‌های مالی به کارکنان برای بهبود خدمات و نیز در نظر گرفتن پاداش‌های مناسب برای کارکنان کارآمد بر گردش شغلی تاثیر دارد. علت این امر آن است که آموزش و قدردانی از کارکنان به عنوانی یکی از ابعاد منابع شغلی می‌توانند، سطح توانمندی کارکنان را افزایش دهند و بنابراین بهره‌وری و کارایی آنها را ارتقاء دهند و لذا این آموزش‌ها به خودی خود باعث می‌شوند که فرد توانمند شده و در نتیجه به مهارت‌های مورد نظر برای گردش شغلی دست یابد و یا این که قدردانی و در نظر گرفتن پاداش و مزایای فوق‌العاده انگیزه کارکنان را افزایش خواهند داد و در نتیجه اثر مشارکت را کم رنگ می‌نمایند. زیرا آموزش و قدردانی به تنهایی می‌توانند گردش شغلی را افزایش دهند و در این بین به دلیل اثر بالایی قدردانی و آموزش بر گردش شغلی، درگیری شغلی نمی‌تواند اثر چندانی داشته باشد و لذا نقش تعدیل‌کننده‌ای را ایفاء نمی‌کند.

هرچه در سازمان وقت کافی برای آموزش کارکنان در نظر گرفته شود، کارکنان به معلومات بیشتری دست یافته که این معلومات کاری می‌تواند آنها را به مهارت‌های مختلف مجهز نموده و به عبارتی آنها را چند مهارتی می‌کند که این چندمهارتی شدن می‌تواند بستر و زمینه گردش شغلی را در نزد کارکنان فراهم آورد. قدردانی کردن از کارکنان و دادن مزایای مناسب به آنها می‌تواند انگیزه در پیشبرد امور را در نزد کارکنان بالا برده و در نتیجه زمینه ارتقای بالندگی در انگیزه در نزد کارکنان فراهم آورد که این امر گردش شغلی را در پی خواهد داشت. زیرا یکی از ابعاد گردش شغلی، بالندگی در انگیزه است. آموزش‌های مناسب و همسو با نیازهای آموزشی کارکنان باعث می‌شود که کارکنان به مهارت‌های حل مسئله دست یافته و بهتر بتوانند از عهده مسائل کاری برآیند، زیرا با اتکاء به آموزش‌های دریافت شده قادرند که با هر مسأله‌ای شیوه‌ای مناسب را در پیش گرفته و در نتیجه برای هر کاری راه حلی منطقی و اصولی را اتخاذ کنند.

از طرفی مشخص شد که حمایت سرپرست از جمله در اختیار قرار دادن امکانات و تجهیزات لازم برای انجام وظایف شغلی از سوی مدیریت برای کارکنان و اعتماد مدیریت به کارکنان به خصوص در شرایط فشار کاری بر گردش شغلی تاثیر دارد. علت این امر آن است که حمایت سرپرست از کارکنان به عنوان یکی از ابعاد منابع شغلی می‌تواند، منجر به افزایش سطح انگیزش شغلی در نزد آنها شود و در نتیجه کارکنان را مجاب نماید که هرچه بیشتر در فرایند کاری مشارکت داشته و خود را از هر جهت ارتقاء دهند. این ارتقای شغلی برگرفته از افزایش مهارت‌های ادراکی و فنی و یا مهارت‌های به هنگام خواهد بود. زیرا حمایت مدیریت باعث می‌شود که کارکنان احساس کنند که برای سازمان و مدیریت ارزشمند بوده و بنابراین درک بهتری نسبت به امور خواهند داشت و به تبع دانش فنی بهتری کسب خواهند کرد و این انگیزه این امکان را به آنها می‌دهد که در لحظه و به صورتی به هنگام، با بهترین کارایی تصمیم‌گیری کنند و مهارتی به هنگام را داشته باشند که تمامی موارد فوق منجر به گردش شغلی می‌شوند. بنابراین اثر حمایت سرپرست بر کارکنان آنقدر بالا است که اثر درگیری شغلی آنان را خنثی می‌کند و این حمایت سرپرست نقش مشارکتی کارکنان را در سازمان افزایش می‌دهد و به همین علت است که درگیری شغلی به تنهایی اثر تعدیل‌کننده‌ای بین حمایت سرپرست با گردش شغلی ندارد. زیرا گردش شغلی از مهارت‌های بالای کارکنان نشأت می‌گیرد و این مهارت‌ها بیشتر تحت تاثیر حمایت سرپرست هستند و اگر کارکنان از سوی مدیریت به درستی حمایت و پشتیبانی نشوند، انگیزه بالایی برای مشارکت نخواهند داشت و بنابراین گردش شغلی در نزد آنها کاهش می‌یابد و به همین علت است که درگیری شغلی نقش تعدیل‌کننده‌ای ندارد.

همچنین مشخص شد که هرچه مدیریت توجه ویژه‌ای به کارکنان داشته باشد، علاوه بر ارتقای ارزشمندی در نزد آنان، شرایط کاری کارکنان بهبود یافته و در نتیجه کارکنان بهتر می‌توانند بر مهارت‌های خود تمرکز پیدا کنند و بنابراین بستر گردش شغلی را در نزد خویش افزایش دهند. همچنین در اختیار قرار دادن امکانات و تجهیزات برای کارکنان که جزیی از حمایت مدیریت می‌باشد، منجر به بهبود شرایط کاری و افزایش بهره‌وری شغلی می‌شود و می‌تواند بستر مهارت کارکنان را فراهم آورد. زیرا امکانات مسیر دستیابی به راه حل‌های مختلف شغلی را برای غلبه بر مسائل کاری هموار نموده و در نتیجه زمینه گردش شغلی در نزد کارکنان بهتر مهیا خواهد شد.

پیشنهادهای پژوهش

با توجه به فرضیه اول پژوهش به تمامی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان همدان پیشنهاد می‌شود که با دادن تفویض اختیار به کارکنان و استقلال در عمل به جهت افزایش قدرت در محیط کاری و نیز همسویی وظایف شغلی با توانایی‌های فردی کارکنان به جهت افزایش میزان جذب در سازمان، زمینه میل به گردش شغلی را در بین کارکنان ایجاد نمایند.

با توجه به فرضیه دوم پژوهش به تمامی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان همدان پیشنهاد می‌شود که با در نظر گرفتن انگیزه‌های مالی متناسب با جایگاه شغلی کارکنان به جهت ارتقای سطح کیفی خدمات و نیز تقدیر از کارکنان زحمت کش و پرتلاش در سازمان و استقرار اصولی نظام تشویق و ترفیع در سازمان، زمینه میل به گردش شغلی را در بین کارکنان فراهم کنند.

منابع

- بذرافشان، رضا (۱۳۸۵). بررسی اثرات گردش شغلی بر بهره‌وری کارکنان گمرگ مهرآباد (فرودگاه امام خمینی ره). پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران.
- جانبازی، مرتضی (۱۳۹۵). بررسی نقش تعدیل کننده درگیری شغلی در رابطه بین منابع شغلی و میل به جابجایی منابع انسانی. غیر دولتی - دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود - دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
- سعادت، اسفندیار (۱۳۸۴). مدیریت منابع انسانی. تهران، سمت.
- شادفر، محمد (۱۳۸۹). بررسی تاثیر گردش شغلی (جابجایی شغلی) مدیران شعب بانک ملت بر عملکرد آنها. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.
- عیوق، اشکان؛ زندیه، مصطفی؛ متقی، هایده (۱۳۸۶). ارائه مدل زمانبندی گردش شغلی با ملاحظه هزینه خستگی ناشی از شباهت کارها و توسعه الگوریتم‌های ژنتیک و رقابت استعماری برای حل آن. مطالعات مدیریت صنعتی، ۱۶، ۵۴-۲۹.
- مرتضاییان، مهسا؛ رجاییان، عسل (۱۳۹۳). توصیف درگیری شغلی کارشناسان تربیت بدنی اداره آموزش و پرورش مناطق نوزده گانه تهران. مقاله کنفرانس: همایش ملی دانشجویی علوم ورزشی.
- مطهری‌مقام، جواد (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین میزان عزت نفس سازمانی و میزان درگیری شغلی کارکنان در دستگاه‌های اجرایی شهرستان رفسنجان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد رفسنجان.
- مظفری، محمدمهدی؛ عبدالله زاده کراتی، فرزانه (۱۳۹۵). گردش شغلی راهکاری برای بهبود مدیریت منابع انسانی محل انتشار. دومین کنفرانس بین المللی پارادایم‌های نوین مدیریت، نوآوری و کارآفرینی.
- مومنی، منصور (۱۳۹۶). تجزیه و تحلیل آماری با نرم افزار SPSS. چاپ سوم، تهران: کتاب نو.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. (2009). The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job demand - burnout-Performance Relationship: A Surface- Level Trait Perspective. *Journal of Retailing*, 85, 480-482.
- Bakker, A., Demerouti, E. (2018). Multiple Levels in Job Demands-Resources Theory: Implications for Employee Well-being and Performance Article (PDF Available) in. www.researchgate.net/publication/323069135.
- Barnhill, R. J., Michael Martinez, Damon P. Andrew, Wes Todd, (2018). Sport Commitment, Occupational Commitment, and Intent to Quit Among High School Sport Officials Christopher, *Journal of Amateur Sport Volume Four, Issue One*.
- Biswas, S. (2017). Job Involvement as a Predictor of Turnover Intention. *Indian Journals*.
- Cuskelly, G., & Hoye, R. (2013). Sports officials' intention to continue. *Sport Management Review*, 16(4), 451-464.
- Darhult, M., & Sandberg, M. (2018). Career drivers among junior auditors in Sweden: Exploring differences between men and women. Master Thesis in Business Administration Title.
- Hargreaves, A. (2005). Educational change takes ages: Life, career and generational factors in teachers emotional responses to educational change. *Teaching and Teacher Education*; 21(8): 967-83.
- Schaufeli, W.B. (2017). Work engagement in Europe: Relations with national economy, governance, and culture. Research Unit Occupational & Organizational Psychology and Professional Learning (internal report). KU Leuven, Belgium. DOI: 10.13140/RG.2.2.10491.31520
- Turner, B. A., & Chelladurai, P. (2005). Organizational and occupational commitment, intention to leave, and perceived performance of intercollegiate coaches. *Journal of Sport Management*, 19, 193-211.
- Van der Heijden, B. I. J. M., Peeters, M. C. W., Le Blanc, P. M., Van Breukelen, J. W. M. (2018). Job characteristics and experience as predictors of occupational turnover intention and occupational turnover in the European nursing sector. *Journal of Vocational Behavior*, 108, 108-120.
- Zopiatis, A., Constanti, P., Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.

نقش میانجی اقدامات استراتژیک مدیریت منابع انسانی در رابطه مدیریت دانش با ارزیابی عملکرد و بهره‌وری سازمانی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان اردبیل

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۶/۲۲

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۷/۲۴

کد مقاله: ۸۲۸۶۹

الهام شاهعلی‌زاده اصل^۱

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین نقش میانجی اقدامات استراتژیک مدیریت منابع انسانی در رابطه مدیریت دانش با ارزیابی عملکرد و بهره‌وری سازمانی انجام شد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و به‌صورت توصیفی-همبستگی اجرا شد. جامعه‌ی آماری این تحقیق کلیه کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان اردبیل به تعداد ۱۵۰ نفر بودند که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۰۸ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه بود. در بخش مدیریت استراتژیک منابع انسانی از پرسشنامه هانگ و چانگ (۲۰۱۶)، عملکرد سازمانی، ونگ و همکاران (۲۰۰۵) و مدیریت دانش از وانگ و احمد (۲۰۱۰) استفاده شد. روایی آن به‌صورت محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و به‌ترتیب برای مدیریت راهبردی منابع انسانی ۰/۸۱۵، عملکرد سازمانی ۰/۸۱۷ و برای مدیریت دانش ۰/۸۱۹ محاسبه شد. اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده مدل‌سازی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های تحقیق نشان داد مدیریت دانش به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق اقدامات استراتژیک منابع انسانی بر ارزیابی عملکرد بهره‌وری سازمانی تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، بهره‌وری سازمانی، مدیریت دانش؛ اقدامات استراتژیک منابع انسانی؛ عملکرد سازمانی؛ اداره تعاون کار و رفاه اجتماعی

۱- کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات، گرایش شبکه‌های کامپیوتری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز (نویسنده مسئول)
shahalizadeh.elham@gmail.com

۱- مقدمه

امروزه با تغییرات سریع و پرشتاب در فناوری و دانش، علاوه بر پیچیدگی سازمان‌ها، مدیریت سازمانها نیز پیچیده‌تر شده است. لذا مدیریت سازمان‌ها با شیوه‌ها و روش‌های سنتی میسر نیست؛ چرا که مدیریت بر انسان‌ها که سرمایه‌های اصلی سازمان‌ها را تشکیل می‌دهند، کار آسانی نیست و رهبران سازمان‌ها، به‌ویژه، مسئولان منابع انسانی، باید دانش و مهارت لازم را برای این امر مهم کسب کنند و به‌طور موثر آنها را به کار گیرند (حیدری و همکاران، ۱۳۹۷). یکی از مهم‌ترین مسائل در حوزه منابع انسانی، ایجاد و برقراری هماهنگی و ارتباط بین راهبرد منابع انسانی با راهبردهای بالادستی (مانند راهبرد کسب‌وکار) است. تحقیقات کاربردی و بنیادی در ۲۰ سال اخیر برای پاسخ به مسائل فوق، حوزه جدید و نوپایی شامل مفاهیم، نظریه‌ها و الگوهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی و راهبرد منابع انسانی را ایجاد کرده است. مطالعات اخیر، مدیریت راهبردی منابع انسانی را به‌عنوان عاملی برای افزایش مزیت رقابتی مطرح می‌کند و کارکنان نیز به‌طور گسترده رویکرد، فرایند و دیدگاه خودشان را با برنامه‌ریزی راهبردی سازمان محک می‌زنند. مدیریت راهبردی منابع انسانی، روشی برای تصمیم‌گیری درباره مقاصد و طرح‌های سازمان است که به مسائل زیر مربوط است: روابط اشتغال، کارمندیابی، آموزش، پاداش‌ها و سیاست‌ها و روش‌های مرتبط با روابط کارکنان. همچنین مدیریت راهبردی منابع انسانی به روابط بین مدیریت منابع انسانی و مدیریت راهبردی در شرکت می‌پردازد و هم به نیازهای سرمایه‌ای انسانی توجه دارد و هم به توسعه قابلیت‌های فرایند (یعنی توان انجام کار به‌طرز کارا). در مجموع، مدیریت راهبردی منابع انسانی به هر مسئله انسانی عمده توجه دارد که یا بر طرح راهبردی سازمان تأثیر می‌گذارد و یا از آن تأثیر می‌پذیرد (اعرابی و رفعت، ۱۳۹۷). از سوی دیگر، دانش در دنیای کنونی یکی از مهم‌ترین عناصر حکسب مزیت رقابتی است و مزیت رقابتی یک سازمان، از دانش منحصربه‌فرد آن سرچشمه می‌گیرد (لی و چوی^۱، ۲۰۱۴). دانش، ابزاری بسیار مهم برای کاهش پیچیدگی‌های محیطی است و عامل مهمی است که به یک کارآفرین توان می‌دهد که خود را از رقبایش متمایز کند (پاستور^۲، ۲۰۱۶). در عصر کنونی دانش، مایملکی ضروری برای سازمان‌هاست که آنها را در محیط رقابتی پیرامونشان به سمت موفقیت سوق می‌دهد. از این-رو شرکت‌هایی موفق‌تر خواهند بود که دارایی‌های مبتنی بر دانش را شناسایی کنند و ارزش دهند (ریچارد و جانسون^۳، ۲۰۱۰). در اقتصاد دانشی به‌جای تمرکز افراطی بر فرایند ورودی و خروجی داده‌ها، تأکید زیادی بر استعدادها و توانمندی‌های افراد می‌شود و تأکید بر این دارد که کدام سازمان‌ها توانایی استفاده و به‌کارگیری ظرفیت‌های کارکنان‌شان را دارند (راستوگی^۴، ۲۰۱۰). در عصر حاضر مدیریت دانش، بخشی ضروری از فعالیت‌های تجاری سازمان‌هاست که با اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت آنها درهم تنیده شده و به‌عنوان ابزاری برای ایجاد مزیت رقابتی مطرح می‌شود (ممقانی و سمی‌زاده، ۱۳۹۶). مدیریت دانش و ابعاد مختلف آن برای مدت‌ها، موضوع مورد مناقشه بین محققان علوم مختلف بوده است (نوناکا و تاکاچی^۵، ۱۹۹۵).

از دیدگاه نظریه پردازان، توجه به علم و ضرورت پیشرفت و رشد علمی کشور و توسعه اقتصادی صنایع به‌منظور پایداری و تاب‌آوری در مقابل تحریم‌ها و کاهش حداکثر وابستگی صنایع به کشورهای خارجی از ضروریات است. در این بین، پایه و اساس مدیریت دانش، کارکنان دانشی هستند که خلق، انتشار و استفاده از دانش را تسهیل می‌کنند؛ بنابراین، تعاملات و کنش متقابل بین افراد می‌تواند به‌عنوان عامل تسریع‌کننده و تعیین‌کننده اجرای مدیریت دانش عمل کند. باین حال، ایجاد و تدوین دانش، لزوماً به بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمانی و یا ایجاد ارزش در سازمان منجر نمی‌شود، بلکه نیازمند آن است تا منابع انسانی به‌عنوان کلیدی‌ترین منابع سازمانی، به‌صورت کارآمد و اثربخش و با نگرش راهبردی مدیریت شود، تا بتواند با تکیه بر رویکردی راهبردی در مدیریت منابع انسانی سازمان در برابر محیط ناپایدار، واکنش مناسب نشان داده و منابع انسانی را در جهت کسب مزیت رقابتی بسیج کند.

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- مدیریت دانش

در تعریف مدیریت دانش تاحدی به‌دلیل چالش‌های موجود در تعریف خود دانش است. تعاریف بسیار و متنوع از مدیریت دانش در متون، ارائه شده است که در این میان به موارد ذیل اشاره می‌شود:

- 1- Lee and Choi
- 2- Pasto
- 3- Richard and Johnson
- 4- Rastogi
- 5- Noakata and Takachi

گولد^۱ و همکاران (۲۰۱۷) معتقد است: مدیریت دانش و دانایی شامل فعالیت‌ها و فرایندهایی سازمانی است که ترکیبی از ظرفیت پردازش سازمان در زمینه داده‌ها و اطلاعات را با توانمندی سازمان در زمینه خلاقیت و نوآوری کارکنان، جستجو می‌کند. داونپورت و پروساک^۲ (۱۹۹۸) اعتقاد دارند که مدیریت دانش شامل کلیه فعالیت‌هایی است که برای در دسترس قرار دادن دانش، به‌نجوی که "دانش درست"، در اختیار "افراد مناسب" قرار گیرد، ضروری هستند. مارتینز^۳ (۲۰۰۰) نیز نظیر چانگ و لین^۴ (۲۰۰۹) مدیریت دانش را فرایند ایجاد، خلق، نشر، توزیع و کاربرد دانش می‌داند. هدف مدیریت دانش، مهار و به‌کارگیری دانش و اطلاعات و ایجاد دسترسی بی‌کم و کاست آن برای همه کارکنان است. بدین منظور که کارشان را بهتر انجام دهند. از نظر وی مدیریت دانش دارای دوبره است. بعد فیزیکی و بعد غیرفیزیکی که دارای دو حالت زنده و بی‌جان است.

کانان^۵ و همکاران (۲۰۱۲) مدیریت دانش را ترکیبی از دو عامل: ابزار (پایگاه، داده‌ها، اسناد و فناوری برای مشارکت دانش) و فرایند (آموختن و حل مشکل گروهی) تبیین می‌کند. نکته‌ای که باید همواره مورد توجه قرار گیرد، این است که چگونه اطلاعات به دانش تبدیل شده و سپس به آموختن منجر می‌شود.

در فرایند تبدیل دانش با ایجاد تعاملی پویا بین این دو نوع از دانش به چهار راهبرد اساسی زیر، دست می‌یابیم:

اجتماعی کردن (از دانش ضمنی به دانش ضمنی)؛ تبادل تجربیات، وقتی که دانش شخصی به صورت مدل‌های ذهنی ایجاد می‌شود. مثل روابط پیشرفته همکاران، آموزش ضمن کار، روش آزمون و خطا، تقلید از دیگران، جلسات طوفان مغزی، تمرین و آموزش، تبادل عقاید و گفتگوی بسیار. اجتماعی شدن فراگردی است که به واسطه آن هر فرد، دانش و مهارت‌های اجتماعی لازم برای مشارکت می‌ثر و فعال در زندگی گروهی و اجتماعی را کسب می‌کند (بونتیس^۶، ۲۰۰۱).

بیرونی‌سازی (از دانش ضمنی به دانش تصریحی)؛ دانش شخصی یا ضمنی، به صورت استعاره‌ها، تشبیه‌ها، فرضیه‌ها و مدل‌ها به دانش صریح تبدیل می‌شود. زمانی که شخصی، از تبدیلات و توجهات جمعی جهت این فرایند طراحی استفاده می‌کند، اغلب به برونی کردن اقدام می‌کند. نوناکا و تاکیچی از برونی‌سازی به عنوان فرایندی کلیدی در تبدیل دانش یاد می‌کند؛ زیرا در اینجاست که دانش ضمنی تجدید می‌شود و طراحی‌های آشکار ظهور می‌کند.

ترکیب (از دانش تصریحی به دانش تصریحی)؛ عقاید در این مرحله با یک نظام دانش ترکیب می‌شوند. افراد به تبادل دانش می‌پردازند و این دانش از طریق مستندات، جلسات، مکالمات تلفنی و تبادل اطلاعات از طریق رسانه‌هایی مانند شبکه‌های رایانه‌ای ترکیب می‌شوند. دانش جدید نیز می‌تواند از طریق ساختاردهی مجدد اطلاعات کنونی به وسیله ذخیره‌سازی، افزودن، ترکیب و طبقه‌بندی دانش صریح ایجاد شود.

درونی‌سازی: درونی‌سازی، فرایندی است که در آن، دانش صریح به عنوان بخشی از دانش ضمنی درمی‌آید. این امر می‌تواند از طریق یادگیری حین عمل صورت گیرد و دانش مستندسازی شده، نقش حیاتی را در این فرایند بازی می‌کند. درونی‌سازی زمانی رخ می‌دهد که کارگردان جدید دانش، یک پروژه را با مطالعه بایگانی‌های آن، احیا کنند. همچنین درونی‌سازی را زمانی می‌توان مشاهده کرد که مدیران با متخصصین باتجربه سخنرانی کنند و یا نویسندگان تصمیم به نوشتن شرح حال از یک کارآفرین یا مؤسسه را داشته باشند.

۲-۲- عملکرد سازمانی

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی^۷ و همکاران (۲۰۱۲) ارائه شده است: فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته. مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: ۱. کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید برون‌دادهای معین، ۲. اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است.

این اهداف معمولاً در قالب مناسبت (درجه‌ای انطباق برون‌دادها یا نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن (جنبه‌هایی نظیر فراوانی، ارائه میان گروه‌های اولویت‌دار و فاصله فیزیکی)، و کیفیت (درجه‌ای تحقق استانداردهای مورد نیاز) تبیین می‌شوند (دالری و ورثینگتون^۸، ۱۹۹۶). مولین^۱ (۲۰۱۲) در تعریف خود از سنجش عملکرد بر چگونگی مدیریت و ارزش‌آفرینی به شرح زیر تأکید دارد:

- 1- Gold
- 2- Davenport and Prozac
- 3- Martins
- 4- Chuang and Lynn
- 5- Kannan
- 6- Bontis
- 7- Neely
- 8- Dalier and Worthington

ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان‌ها و ارزش آفرینی آنها برای مشتریان و دیگر ذی‌نفعان. همان‌طور که پاستور (۲۰۱۱) تأکید می‌کند، تعریف مولین از غنای بیشتری برخوردار است، زیرا واژه ارزشیابی هم کیفیت و هم کمیت را پوشش می‌دهد. درضمن، همان‌طور که نیلی (۲۰۰۵) نیز اشاره می‌کند، ارزش آفرینی برای ذی‌نفعان در موفقیت سازمانی نقش کلیدی دارد. بی‌شک، مدیران نیاز دارند بدانند ذی‌نفعان کلیدی سازمان آنها را چگونه ادراک می‌کنند و تصریح این امر در تعریف عملکرد، سازمان‌ها را به سنجش ادراک ذی‌نفعان ترغیب می‌کند. سنجش عملکرد، عنوانی است که بیشتر مورد بحث قرار می‌گیرد، اما کم‌تر تعریف می‌شود (نیلی و همکاران، ۱۹۹۵). نظام‌های سنجش عملکرد به‌عنوان ابزاری برای پایش و اعمال نظارت طراحی شده‌اند. به زعم ناگو^۱ و همکاران (۱۹۹۸) سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند حصول اطمینان از اینکه یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می‌شود. اگرچه اندازه‌گیری عملکرد در بخش دولتی نسبتاً جدید است، اما تحقیقات قابل توجهی در خصوص عملکرد از اواخر دهه ۱۹۷۰ در قالب واژگانی چون اندازه‌گیری عملکرد، شاخص‌های عملکرد، ارزیابی عملکرد و تأمین سازمان‌های بخش دولتی در مقایسه با کیفیت تولید شده است (هالووی^۲، ۱۹۹۹). سینک (۱۹۹۱) سنجش عملکرد را یک وظیفه پیچیده، مشکل، چالش‌برانگیز و مهم می‌داند. سطح عملکرد یک سازمان تابعی است از کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی، بنابراین، سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند تعیین کمیت کارایی و اثربخشی یک سازمان. بی‌شک، سنجش عملکرد، یک هدف نیست، اما ابزاری است. هری هتری^۳ با قیاس فعالیت‌های ورزشی با عملکرد سازمان اشاره می‌کند "تازمانی که شما امتیازها را پنهان کرده‌اید، تشخیص اینکه در مسابقه شکست خورده‌اید یا پیروز شده‌اید، دشوار است. امروزه اهمیت اندازه‌گیری عملکرد بر کسی پوشیده نیست. در واقع فلسفه اصلی اندازه‌گیری عملکرد آگاهی از سطح عملکردی است که سازمان در آن قرار دارد. مطمئناً تا زمانی که وضعیت موجود را نشناسیم، نمی‌توانیم آنرا بهبود دهیم. در یک مسابقه فوتبال برای اینکه به پیروزی برسیم ابتدا باید ببینیم چند گل خورده‌ایم و چند گل زده‌ایم. اندازه‌گیری عملکرد در واقع، همان مشخص کردن امتیازهایی است که سازمان در عرصه کسب و کار خود به‌دست آورده است و اندازه‌گیری عملکرد مشخص می‌کند در چه جاهایی کارها به خوبی پیش می‌رود تا براساس آن بتوان مبنای موفقیت را فراهم کرد و روشن می‌کند در چه جاهایی کارها به خوبی پیش نمی‌رود تا بتوان اقدامات اصلاحی را در آن موارد به کار گرفت (آرمسترانگ^۴، ۲۰۰۹).

برای اینکه بتوانیم امتیازهای کسب شده توسط سازمان را محاسبه و نمایش دهیم، نیاز است ابتدا به بررسی اهداف و مقاصد سازمان بپردازیم و پس از میزان دستیابی به اهداف، اولویت‌ها را مشخص کنیم. در عین حال نیز باید بررسی کنیم از چه طریقی به این اهداف دست پیدا کرده‌ایم. آیا در این راه منابع زیادی را به‌هدر داده‌ایم؟ آیا از رویه‌های مناسب و بدیعی استفاده کرده‌ایم. از دو بخش فوق می‌توانیم تحت عنوان مفاهیم کارایی و اثربخشی یاد کنیم. به اعتقاد ایکاف (۱۳۸۶) عملکرد هر سازمان از همین دو بعد تشکیل شده است کارایی همه کارهایی که انجام می‌دهد (کارها را درست انجام دادن) و اثربخشی آنچه که انجام می‌دهد (کارهای درست انجام دادن، ارزش‌ها). بنابراین باید برای مشخص کردن امتیازهای سازمان یا همان مشخص کردن سطح عملکرد فعلی باید این دو مورد سنجش قرار دهیم. برای سنجش این ابعاد نیاز به معیارهایی داریم که مشخص‌کننده اولویت‌های سازمان است. از این معیارهای تحت عنوان شاخص‌های عملکرد سازمان یاد می‌شود. این شاخص‌ها یا به‌صورت کمی هستند و یا کیفی که باید درنهایت برای نمایش تحت عنوان یک امتیاز به عدد تبدیل شده و کمی شوند. پس می‌توان عنوان داشت: اندازه‌گیری عملکرد، فرایند کمی‌سازی کارایی و اثربخشی است (نیسی^۵ و همکاران، ۲۰۰۸).

۲-۳- مدیریت راهبردی منابع انسانی

مفهوم مدیریت راهبردی منابع انسانی، بر نقش مهم مدیریت منابع انسانی استوار است که بر ماهیت راهبردی منابع انسانی و بر یکپارچه شدن راهبرد منابع انسانی با رهبرد سازمان تأکید می‌کند. رایت^۶ و همکاران (۲۰۰۳) نیز مدیریت راهبردی منابع انسانی را الگوی تخصیص برنامه‌ریزی‌شده منابع انسانی و انجام فعالیت‌های موردنیاز برای کمک به سازمان در رسیدن به اهدافش می‌دانند. مدیریت راهبردی منابع انسانی، روشی است برای تصمیم‌گیری درباره مقاصد و طرح‌های سازمان که به مسائلی، مانند: اشتغال، کارمندیابی، آموزش، پاداش و مدیریت عملکرد کارکنان مربوط می‌شوند. درواقع مدیریت راهبردی منابع انسانی به‌طورکلی به روابط میان مدیریت منابع انسانی و مدیریت راهبردی سازمان می‌پردازد (آرمسترانگ، ۲۰۱۶).

1- Mullin

2- Nago

3- Holloway

4- Harry Hatry

5- Armstrong

6- Nishii

7- Wright

وجه تمایز اصلی میان مفاهیم سنتی مدیریت منابع انسانی و مدیریت راهبردی منابع انسانی، از دیدگاه گست^۱ (۱۹۸۹) میزان یکپارچگی مدیریت منابع انسانی با فرایندهای تصمیم‌گیری راهبردی سازمان به‌منظور مقابله با تغییرات محیطی است. بیر (۱۹۹۷) بر این باور است که محیط رقابتی، جهانی شدن و تغییرات مداوم بازار و فناوری، دلایل اصلی دگرگونی مفاهیم مدیریت منابع انسانی و تبدیل آن به مدیریت راهبردی منابع انسانی است. مفاهیم سنتی مدیریت منابع انسانی تنها بر مهارت‌های فیزیکی، آموزش‌های خاص، تخصص‌های ویژه و کارایی فردی کارکنان تأکید می‌کرد و به‌جای آنکه به افراد توجه کند، به کارهایی که توسط افراد انجام می‌شد، تمرکز می‌کرد. درحالی که مدیریت راهبردی منابع انسانی، علاوه بر توجه به موارد یادشده، به تمام بخشها، اثربخشی کلی و یکپارچگی فعالیت‌های مختلف سازمان، تأکید می‌ورزد (به‌نقل از آرمسترانگ، ۲۰۱۶).

۲-۴- اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی و عملکرد و بهره‌وری سازمانی

در محیط کسب‌وکار امروزی، مدیریت مؤثر سرمایه انسانی از اهمیت بسزایی برخوردار شد. از این رو، سازمان‌ها، اقدامات مختلفی از مدیریت منابع انسانی و نظام‌ها را برای دستیابی به توانمندی‌های بالقوه کارکنان و تقویت مزیت رقابتی به کار می‌گیرند (کان^۲، ۲۰۱۰). در حقیقت، مدیریت منابع انسانی به‌عنوان سازوکارهای ساختاری برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و توسعه‌ی همه‌جانبه امری ضروری است (جکسون^۳، ۲۰۱۴). پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که اقدامات مدیریت منابع انسانی، مهارت-ها، رفتار و نگرش کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، به‌طوری که، دستیابی به اهداف سازمانی از این راه میسر می‌شود (راسولا^۴ و همکاران، ۲۰۱۲). مطالعات انجام‌شده در خصوص مدیریت منابع انسانی و عملکرد کارکنان نشان می‌دهد که اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد کارکنان و کسب مزیت رقابتی یک سازمان اثرگذار است (ونگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۲). پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که بین اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (سوزان و گاسیم^۶، ۲۰۱۰). سوزان و گاسیم (۲۰۱۰) نشان دادند رویکردی یکپارچه در به‌کارگیری اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی، موجبات افزایش رضایت‌مندی و تعهد کارمندان را فراهم خواهد کرد و نتیجه این اقدامات ارتقای سطح عملکردی فردی و گروهی است. بررسی مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی از راه‌های مختلفی همانند افزایش درگیری شغلی، ارتقای سطح نوآوری، ایجاد تعهد در کارکنان و... زمینه بهبود عملکرد را فراهم می‌کند (پاستور و همکاران، ۲۰۱۳). پفر^۷ (۱۹۹۴)، شانزده گامی را که می‌توان برای بهبود مزیت رقابتی شرکت‌ها به کار بست، مورد شناسایی قرار داد. از جمله این اقدامات می‌توان به امنیت کارکنان، گزینش در استخدام، تسهیم اطلاعات، مشارکت و توانمندسازی کارکنان، آموزش و رشد مهارت، جبران خدمات، افزایش حقوق و ارتقای کارکنان اشاره کرد. تحقیقات ریچارد و جانسون (۲۰۱۲) نشان می‌دهد که تأثیر اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی به پاسخ کارکنان به اقدامات به کار گرفته‌شده مدیریت منابع انسانی وابسته است. اگر کارکنان دارای ادراکی مثبت باشند، عملکرد افزایش خواهد یافت و برعکس، اگر کارکنان، دارای ادراکی منفی باشند، عملکرد سازمانی کاهش خواهد یافت. پژوهش‌های هوسیلد^۸ (۱۹۹۵) نشان داد که اثربخشی کارکنان، وابستگی زیادی به اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رفتار کارکنان دارد. یافته‌های دلانی^۹ و هوسیلد نشان می‌دهد که استخدام و گزینش، آموزش و توسعه، مشارکت و جبران خدمات به‌عنوان اقدامات راهبردی منابع انسانی محسوب می‌شوند. از طرف دیگر پژوهش‌های انجام شده توسط لی و لیو^{۱۰} (۲۰۱۶) نشان داد که آموزش و رشد، کار گروهی، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات/ پاداش، برنامه‌ریزی منابع انسانی و امنیت کارکنان در بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری کارکنان مؤثر بوده و در انعطاف‌پذیری سازمان نقش بسزایی دارد.

به‌عبارت دیگر، کورشی^{۱۱} به طبقه‌بندی اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی شامل نظام گزینش، آموزش، نظام ارزیابی عملکرد، نظام جبران خدمات و مشارکت کارکنان می‌پردازد. بنابراین، برای دستیابی به اهداف این مطالعه، ابعاد مختلفی از جمله استخدام، آموزش، ارزیابی عملکرد، مشارکت کارکنان و جبران خدمات به‌عنوان اقدامات مدیریت منابع انسانی در نظر گرفته شده‌اند (به‌نقل حیدری و همکاران، ۱۳۹۳).

- 1- Gost
- 2- Kan
- 3- Jackson
- 4- Ra sula
- 5- Wang
- 6- Susan and Gassim
- 7- Pfeffer
- 8- Huselid
- 9- Delaney
- 10- Lee and Lee
- 11- Qureshi

۲-۵- اقدامات راهبردی منابع انسانی و مدیریت دانش

پرسش این است که اقدامات راهبردی منابع انسانی چگونه بر توانایی‌های کارکنان و انگیزش آنها اثر می‌گذارد و فرصت آمیخته شدن با مدیریت دانش را فراهم می‌کند یا باعث اشتراک، نگهداری و ایجاد دانش در درون سازمان می‌شود. انتظار می‌رود اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی بر توانایی‌های کارکنان شامل یادگیری و بالندگی تأثیر بگذارد و یا اقدامات مدیریت منابع انسانی بر انگیزش از طریق پاداش و شیوه‌های ارزشیابی تأثیر بگذارد. در حقیقت انتظار می‌رود اقدامات منابع انسانی، ارتباط مثبتی با ایجاد دانش از طریق تأثیرگذاری بر اشتراک دانش در سازمان داشته باشد (پاستور^۱ و همکاران، ۲۰۱۳). لی و همکاران (۲۰۱۶) معتقدند بهره‌برداری از دخالت و مشارکت کارکنان از طریق مدیریت دانش برای سازمان‌ها مهم است و اقدامات منابع انسانی رویکردهای اصلی به استنباط و تقویت دانش کارکنان و تخصصی کردن نیازهای اصلی سازمان است. به زعم نونوکا و تاکوچی (۱۹۹۵) مشارکت به عنوان یکی از اقدامات منابع انسانی راهبردی، ممکن است باعث جذب کارکنان و درگیر شدن آنها در مدیریت دانش و فعالیت‌های یادگیری شود. افراد با داشتن مهارت‌ها، تجربه‌ها و مسئولیت‌پذیری بیشتر، استقلال بیشتری دارند و کارها را خودشان تنظیم می‌کنند. تحقیقات نشان می‌دهد که آموزش کارکنان بر ظرفیت مدیریت دانش (بیشیاو و وینینگ^۲، ۲۰۰۳)، ارزیابی عملکرد و جبران خدمت زمینه لازم جهت تقویت رفتار کارکنان و ترغیب آنها به همراهی با اهداف سازمان (کولینز و کلارک، ۲۰۰۳) تأثیر مثبت دارد. پژوهش‌های انجام شده توسط پاستور و همکاران (۲۰۱۲) حاکی از آن است که اقدامات منابع انسانی بر انگیزش، اشتراک‌گذاری دانش و نگهداری منابع انسانی تأثیر می‌گذارد. چن و هانگ^۳ (۲۰۰۹) بیان کردند که اقدامات منابع انسانی راهبردی به طور مثبتی با ظرفیت مدیریت دانش مرتبط است و این خود نیز بر عملکرد نوآوری اثر مثبت دارد. یافته‌های پژوهش آنان شواهدی را نشان داد که مدیریت دانش، نقش واسطه‌ای بین اقدامات منابع انسانی راهبردی و عملکرد نوآوری دارد.

۲-۶- مدیریت دانش و عملکرد سازمانی

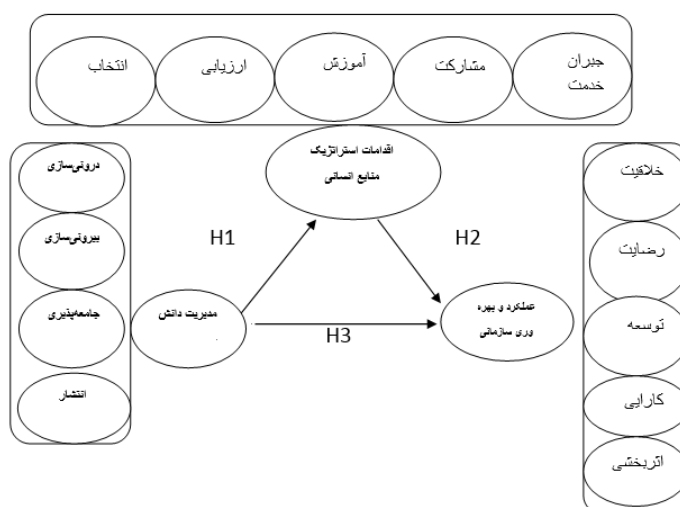
مدیریت دانش به فرایند نظام‌مند و منسجم هماهنگ‌سازی فعالیت‌های گسترده سازمان شامل کسب، خلق، ذخیره‌سازی، تسهیم و کاربرد دانش، به وسیله افراد و گروه‌ها برای تحقق اهداف سازمانی اشاره دارد (راست‌گوی^۴، ۲۰۰۰). مدیریت دانش نظریه‌ها، فرایندها، فناوری‌ها و مدل‌هایی را شامل می‌شود که از پشتیبانی، توسعه و بهره‌برداری از دارایی‌های دانشی حمایت می‌کند. با مدیریت کردن سرمایه‌های فکری که در دانش ضمنی و آشکار وجود دارد، می‌توان به سازمان کمک کرد تا از محیطش یاد بگیرد و از این دانش در فرایندهای کسب‌وکار خود استفاده کند (چانمنانی^۵، ۲۰۱۷). گلد و همکاران (۲۰۰۱) در پژوهشی تأثیر فرایند دانش را در عملکرد سازمانی بررسی کردند. آنها برای تأیید تجربی توانایی مدیریت دانش بر بهبود عملکرد سازمانی تلاش کردند. نتایج حاصل نشان می‌دهد جمع‌آوری و تسهیم دانش جدید می‌تواند برای سازمان مزیت رقابتی فراهم کرده و در نهایت موجب عملکرد سازمان شود (گلد و همکاران^۶، ۲۰۰۱).

۲-۷- میانجی راهبرد اقدامات منابع انسانی

بررسی ادبیات موجود نشان می‌دهد که مدیریت دانش در ابتدا بر پایه موضوعات فناوری بوده ولی به مرور زمان ابعاد فناورانه جای خود را به ابعاد انسانی داده است (چانگ و لیاو، ۲۰۱۰). به زعم تریو و چاترولوگلو (۲۰۰۸)، اگرچه برای یک سازمان، برخورداری فناوری از اولویت‌هاست، ولی مدیریت دانش و ارتباط آن با مدیریت منابع انسانی مکفی نیست. اگر مدیریت منابع انسانی متغیری ارزشمند و درجهت مدیریت کارا و مؤثر افراد است، پس مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش بایستی در ارتباطی تنگاتنگ با هم باشند تا بتوان در دستیابی به اهداف سازمانی از آنها بهره برد (چاند و کاتون، ۲۰۱۷). یافته‌های داونپورت و ویپل (۲۰۰۱) نشان می‌دهد که مدیریت دانش می‌تواند افراد را مدیریت نماید و برعکس، افراد هم می‌توانند مدیریت دانش را مدیریت نمایند. به زعم اسکول و همکاران (۲۰۰۴) مؤثرترین روش برای مدیریت دانش، رویکردی است که در آن از روش‌های مختلف استفاده شود. چانگ و همکاران (۲۰۰۴) خاطر نشان کردند که اقدامات منابع انسانی بایستی در جهت نظارت، انتشار و خلق دانش، مورد استفاده قرار گیرد تا سازمان بتواند در پرتو آن به سطح مناسبی از دانش، مهارت، تجربه و خلاقیت دست یابد. براین اساس، راهبرد مدیریت دانش باید به عنوان عاملی کلیدی در سطح سازمان‌ها مدنظر قرار گیرد (لیو، ۲۰۱۱؛ چانگ و همکاران، ۲۰۱۳). در این راستا، برخی از محققان شروع به مفهوم‌پردازی مدیریت منابع انسانی و جهت‌گیری از شیوه‌های اقدامات منابع انسانی از نقطه نظر اهداف سازمان و راهبرد دانش نموده‌اند (چانگ و همکاران، ۲۰۱۳؛ جیانگ و

1- Pastor
2- Shiaw and Weining-Bih
3- Chen and Huang
4- Rastogi
5- Chennemaneni
6- Gold & et al

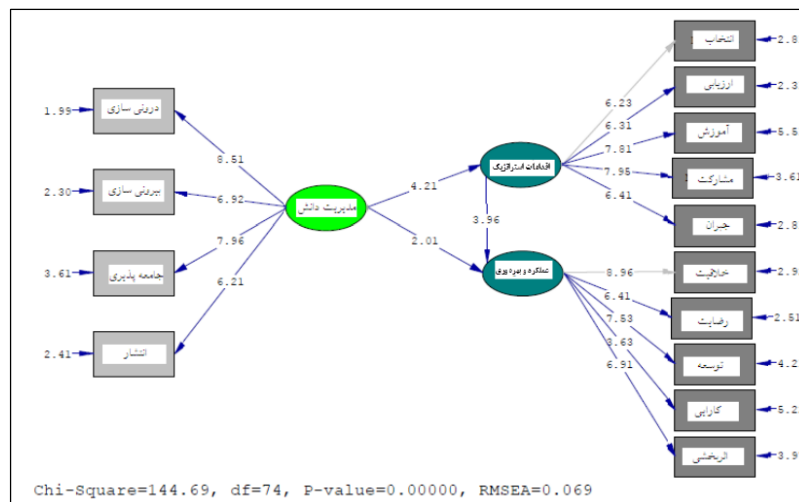
همکاران، ۲۰۱۳). به‌زعم جیانگ و همکاران (۲۰۱۳) اقدامات مدیریت منابع انسانی بازتابی از ظرفیت سازمانی بوده و سازوکاری را برای بهبود کارایی کارکنان در جهت حمایت از فعالیت‌های کاری کارکنان فراهم می‌کند. به‌عنوان مثال، هنگامی که یک سازمان، راهبرد مدیریت دانش را برای خود اتخاذ می‌کند، اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی با آن تبیین شده و همسو در جهت ارتقای سطح عملکرد برنامه کاری سازمان تدوین می‌شود (سولیمان و اسپونر، ۲۰۰۰). کولینز و کلارک معتقدند، بهره‌برداری از دخالت و مشارکت کارکنان از طریق مدیریت دانش برای سازمان‌ها مهم است و اقدامات منابع انسانی به‌خصوص فرایند جذب و انتخاب رویکردهای اصلی به استنباط و تقویت دانش کارکنان و تخصصی کردن نیازهای اصلی سازمان است (کولینز و کلارک، ۲۰۰۳). در واقع مشارکت به‌عنوان یکی از اقدامات منابع انسانی راهبردی، ممکن است باعث جذب مثبت کارکنان و درگیر شدن آنها در مدیریت دانش و فعالیت‌های یادگیری شود. افراد با داشتن مهارت‌ها، تجربه‌ها و مسئولیت‌پذیری بیشتر، استقلال بیشتری دارند و کارها را خودشان تنظیم کرده (نوناکا و تاکاچی، ۱۹۹۵) و سبب اشتراک‌گذاری دانش ضمنی و آشکار دانش بین کارکنان سازمان می‌شوند (ونگ و همکاران، ۲۰۱۲). با عنایت به آنچه آمده است، به‌کارگیری اقدامات مدیریت منابع انسانی زمینه‌ی لازم جهت تسهیل مدیریت دانش را فراهم نموده و به‌عنوان کاتالیزوری بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان عمل خواهد نمود.



نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق

۳- روش‌شناسی پژوهش

از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، تحقیق توصیفی جزو تحقیقات میدانی محسوب می‌شود. در این تحقیق روایی پرسشنامه به دو روش حاصل شده است: در روش اول (تأیید روایی پرسشنامه به‌شیوه‌ی متخصصین) پرسشنامه محقق‌ساخته که براساس پیشینه پژوهش طراحی شده است، در اختیار ۵ نفر از متخصصین حوزه مدیریت دولتی قرار گرفت و اصلاحات مورد نیاز ایشان اعمال شد. در شیوه دوم (تأیید روایی پرسشنامه به‌شیوه‌ی روایی صوری، پرسشنامه در اختیار آزمودنی‌ها قرار گرفت. با توجه به فهم کلیه عوامل مربوط به پرسشنامه از سوی پژوهشگران و پاسخگویی کامل به سؤالات به‌دست آمد، روایی پرسشنامه تأیید شد. برای بررسی پایایی ابزار تحقیق، از آلفای کرونباخ استفاده شده است. فرمول کرونباخ برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری به‌کار می‌رود و در صورت بیشتر شدن مقدار آلفای کرونباخ یک پرسشنامه، می‌توان گفت که پایایی قابل قبولی دارد. با توجه به اینکه تمامی مقادیر برای آلفای کرونباخ بزرگتر از (۰/۷۰) است، در نتیجه سازگاری مناسبی در پرسشنامه وجود دارد. در این پژوهش برای پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه از طریف لیکرت استفاده شده است و برای ۵ گزینه پرسشنامه که شامل: کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم هستند، به‌ترتیب ارزش‌های عددی ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته شده است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از روش‌های آماری زیر استفاده شده است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از روش‌های آماری زیر استفاده شده است: برای تحلیل سؤالات جمعیت‌شناسی پرسشنامه تحقیق از آمار توصیفی استفاده شده است تا برخی از ویژگی‌های نمونه آماری به‌صورت توصیفی و با جداول و نمودار ارائه شود. برای آزمون فرضیه‌ها از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل ۸/۵۴ به همراه SPSS نسخه ۲۳ استفاده شد.



شکل ۳. مدل ساختاری در حالت ضرایب معنی‌داری

نتایج ارائه شده در جدول ۵ نشان‌دهنده‌ی اثر مثبت و معنی‌دار اقدامات مدیریت منابع انسانی بر مدیریت دانش و عملکرد سازمانی و همچنین اثر مثبت و معنی‌دار مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی است. لذا این نتایج از فرضیه‌های اول، دوم و سوم تحقیق حمایت می‌نماید. ازسوی دیگر، نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد که اقدامات مدیریت منابع انسانی علاوه‌بر تأثیر مستقیم، به‌طور غیرمستقیم و از طریق مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی اثر می‌گذارد که این تأثیر (۰/۲۵) بیشتر از تأثیر مستقیم (۰/۲۱) است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر مدیریت دانش از میانجی‌گری بر رابطه بین اقدامات مدیریت دانش و عملکرد سازمانی دارد که بدین طریق از فرضیه اصلی تحقیق نیز حمایت می‌شود.

جدول ۵. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتیجه	معناداری	میزان تأثیر	فرضیه
تأیید	۲/۰۱	۰/۲۱	تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد و بهره‌وری سازمانی
تأیید	۴/۲۱	۰/۶۲	تأثیر مدیریت دانش بر اقدامات استراتژیک منابع انسانی
تأیید	۳/۹۶	۰/۴۶	تأثیر اقدامات راهبردی منابع انسانی بر عملکرد سازمانی
تأیید	-	۰/۲۶	تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با توجه به نقش میانجی اقدامات مدیریت منابع انسانی

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی پیشینه تحقیق نشان داد که مدیریت دانش در ابتدا بر پایه موضوعات فناوری بوده ولی به‌مرور زمان، ابعاد فناورانه جای خود را به ابعاد انسانی داده است. به‌زعم تریو و چاتزولوگلو (۲۰۰۸)، اگرچه برای یک سازمان، برخورداری فناوری از اولویت‌هاست، ولی مدیریت دانش و ارتباط آن با مدیریت منابع انسانی مکفی نیست. اگر مدیریت منابع انسانی متغیری ارزشمند و در جهت مدیریت کارا و مؤثر افراد است، پس مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش باید در ارتباطی تنگاتنگ با هم بوده و این ارتباط، توان دستیابی به اهداف سازمانی و در نتیجه عملکرد سازمانی را تسهیل می‌نماید. یافته‌های داونپورت و وپیل (۲۰۰۱) نشان داد که مدیریت دانش می‌تواند افراد را مدیریت نماید و برعکس، افراد هم می‌توانند مدیریت دانش را مدیریت نمایند. به‌زعم اسکول و همکاران (۲۰۰۴) مؤثرترین روش برای مدیریت دانش، رویکردی است که در آن از روش‌های مختلف استفاده شود. یافته‌های تحقیق با مطالعات انجام‌شده توسط محققان مختلف از جمله (سولیمان و اسپونر، ۲۰۰۰؛ ونگ و همکاران، ۲۰۱۲؛ چانگ و همکاران، ۲۰۱۳؛ جیانگ و همکاران، ۲۰۱۳؛ چانگ و همکاران، ۲۰۱۳؛ هوسیلد، ۱۹۹۵؛ اسنل و یوندل، ۱۹۹۵ : ۷۲۱) همخوانی دارد. چانگ و همکاران (۲۰۰۴) و یاهیا و گو (۲۰۱۲) خاطر نشان کردند که اقدامات راهبردی منابع انسانی باید در جهت نظارت، انتشار و خلق دانش مورد استفاده قرار گیرد تا سازمان بتواند در پرتو آن به سطح مناسبی از دانش، مهارت، تجربه و خلاقیت دست یابد (سولیمان و اسپونر، ۲۰۰۰؛ ونگ و همکاران، ۲۰۱۲). براین‌اساس، راهبرد مدیریت دانش باید به‌عنوان عاملی کلیدی در سطح سازمان‌ها مدنظر قرار گیرد (لیو، ۲۰۱۱؛ چانگ و همکاران، ۲۰۱۳). دراین‌راستا برخی از محققان به مفهوم‌پردازی مدیریت منابع انسانی و جهت‌گیری از شیوه‌های اقدامات منابع انسانی از نقطه‌نظر اهداف سازمان و راهبرد دانش، اقدام نموده‌اند (چانگ و

همکاران، ۲۰۱۳؛ جیانگ و همکاران، ۲۰۱۳). به‌زعم جیانگ و همکاران (۲۰۱۳) اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی بازتابی از ظرفیت سازمانی بوده و سازوکاری برای بهبود کارایی کارکنان در جهت حمایت از فعالیت‌های کاری کارکنان فراهم می‌کند. به‌عنوان مثال، هنگامی که یک سازمان، راهبرد مدیریت دانش را برای خود اتخاذ می‌کند، اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی با آن تبیین شده و همسو در جهت ارتقای سطح عملکرد نظام کاری سازمان تدوین می‌شود (جیانگ و همکاران، ۲۰۱۳؛ هوسیلد، ۱۹۹۵؛ اسنل و یوندل، ۱۹۹۵). کولینز و کلارک معتقدند بهره‌برداری از دخالت و مشارکت کارکنان از طریق مدیریت دانش برای سازمان‌ها مهم است و اقدامات منابع انسانی به‌خصوص فرایند جذب و انتخاب رویکردهای اصلی به استنباط و تقویت دانش کارکنان و تخصصی کردن نیازهای اصلی سازمان است (کولینز و کلارک، ۲۰۰۳). در واقع مشارکت به‌عنوان یکی از اقدامات منابع انسانی راهبردی، ممکن است باعث جذب مثبت کارکنان و درگیر شدن آنها در مدیریت دانش و فعالیت‌های یادگیری شود. افراد با داشتن مهارت‌ها، تجربه‌ها و مسئولیت‌پذیری بیشتر، استقلال بیشتری دارند و کارها را خودشان تنظیم کرده (نوناکا و تاکاچی، ۱۹۹۵) و سبب اشتراک‌گذاری دانش ضمنی و آشکار دانش بین کارکنان سازمان می‌شوند (وئگ و همکاران، ۲۰۱۲). باعنایت به آنچه آمده است، به‌کارگیری اقدامات مدیریت منابع انسانی، زمینه لازم جهت تسهیل مدیریت دانش را فراهم نموده و به‌عنوان کاتالیزور بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان عمل خواهد نمود.

این مقاله به بررسی نقش میانجی اقدامات استراتژیک منابع انسانی در رابطه بین مدیریت دانش و ارزیابی عملکرد و بهره‌وری سازمانی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که اقدامات راهبردی منابع انسانی به‌طور مثبتی با ظرفیت مدیریت دانش و در مقابل به‌طور مثبتی بر عملکرد سازمانی مؤثر است. همچنین از نقش و تأثیر تعدیل‌کننده ظرفیت مدیریت دانش در رابطه با اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی حمایت می‌کنند. اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی، تأثیرات مفید خود را بر عملکرد سازمانی از طریق ظرفیت در کسب، تسهیم و کاربرد دانش اعمال می‌کنند. این نتایج بر نقش حیاتی و مهم مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش در فرایند سازمانی تأکید دارند. همچنین نتایج تحقیق در توسعه نظری یک مدل مفهومی برای تشریح روابط بین اقدامات راهبردی منابع انسانی، ظرفیت مدیریت دانش و عملکرد سازمانی مفید می‌باشد.

پیشنهادهای کاربردی

برای سازمان مناسب از مدیریت دانش و اقدامات راهبردی منابع انسانی درجهت ارتقای عملکرد سازمانی، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- از طریق بازدید از سازمانهای موفق در حوزه فعالیت‌های نهاد مربوطه و الگوبرداری از آنها بر دانش سازمانی سازمان افزوده شود.
- محیط برون‌سازمانی همواره مورد پایش مستمر قرار گیرد و براساس آن فرصت‌ها و تهدیدات جدید پیش روی شرکت، شناسایی شده و جهت کسب دانش موردنیاز، بر مطالعه محیط برون‌سازمانی تأکید شود.
- همواره تلاش شود با استفاده از ایده‌های جدید و به کار بردن فناوری‌های نوین، خدمات جدید توسط سازمان ارائه شود.
- بهبود مستمر همه محصولات و خدمات سازمان و کاهش فاصله زمانی بین ارائه خدمات جدید، مورد تأکید و حمایت سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان شرکت قرار گیرد.
- استفاده از روش‌ها، فرایندهای جدید و فناوری‌های نوین همواره مدنظر شرکت قرار گرفته و در ارائه همه محصولات و خدمات شرکت بر استفاده از آنها تأکید شود.
- مدیران عالی برای حفظ و نگهداشت کارکنان متعهد، تسهیلات ویژه‌ای برای آنان در نظر بگیرند.
- مدیران عالی، دانش کارکنان را از طریق کانال‌های ارتباطی دوطرفه، به‌خصوص ارتباط تک‌به‌تک با کارکنان کلیدی برقرار کنند و نیازها و خواسته‌های آنان را درک نمایند.

منابع

- اعرابی، سید محمد و رفعت، فرهاد (۱۳۹۵)، الگوی برای اندازه‌گیری عملکرد مدیریت، مطالعه موردی: سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران، شریف، شماره ۴۵.
- حیدری، حسین؛ موسوی، فرانک و حسنی، سیدرضا (۱۳۹۷)، طراحی مدل ساختاری مدیریت منابع انسانی برای دستیابی به وفاداری سازمانی، مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره: ۴۸۰-۴۵۷.
- Armstrong, Michael, A Handbook of Human Resource Management Practice, Kogan Page, 2016.
- Bih-Shiaw, J., and Weining, L. (2003). Promoting organizational learning and self-renewal in Taiwanese companies: the role of hrm.]Article[. Human Resource Management, 42(3), 322-241.

- Boland, T. and Fowler, A. (2000) "A Systems Perspective of Performance Management in Public Sector Organizations", *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 13, No. 5, p.417-446.
- Bontis, N. (2001). Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. *International journal of management reviews*, 3(1) , 41-60.
- Boselie, J., Dietz, G., and Boon, C. (2005). " Commonalities and contradictions in HRM and Performance research" , *Human Resource Management Journal*, 15(3), pp. 67-94.
- Chand, M. and Katou, A.(2017), "The impact of HRM practices on organizational performance in the Indian hotel industry", *Employee Relations*, Vol. 29, pp. 576-94.
- Chen, C. J., & Huang, j. w. (2009). Strategic human resource practices and innovation performance- The mediating role of knowledge management capacity. *Journal of Business Research*, 62, 104-114.
- Chennemaneni, A. (2017). Determinants of knowledge sharing behavior: developing and testing a theoretical model. *The University of Texas*.
- Chuang, C. H., & Liao, H., (2010). Strategic Human Resource Management in Service Context: Taking care of business by taking care of employees and customers. *Personnel Psychology*, 63, 153-196.
- Davenport. T, Prusak. L, (1998), "Working knowledge-How organizations manage what they know", Harvard Business School Press: Boston, MA.
- Dollery, B. E. and Worthington, A. C. (1996)" The Evaluation of PublicPolicy: Normative Economic Theories of Government Failure", *Journal of Interdisciplinary Economics*, 7, p.27-39.
- Gold AH, Malhotra A, Segars AH. (2001). Knowledge Management: an Organizational Capabilities Perspective. *Journal of Management Information System*, Vol. 18(1), 185-214.
- Guest, D. E. (1997). Human resource management and performance: A review and research agenda. *International Journal of Human Resource Management*, 8 (3), 263-276.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W. and Woodman, R. W. (2008). *Organization Behavior*, 8th ed., South-western college, Cincinnati, OH.
- Holloway, J. (1999) *Managing performance*, Rose, A, Lawton, A, Public Services Management Financial Times, Prentice-Hall, Harlow, p. 238-59.
- Hsiu-Ju Chen, Tung-Ching Lin.(2009). Exploring source of the variety in organizational innovation adoption issues- An empirical study of managers, label on knowledge management project issues in Taiwan, *journal of Expert Systems with Applications* 36, 1380-1390.
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Man-agement Journal*, 38(3), 635-672.
- Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Jiang, K. (2014). An aspirational framework for strategic human resource management. *Academy of Management Annals*, 8, 1-56.
- Kannan, K., Tao, L., Sinclair, E., Pastva, S. D., Jude, D. J., & Giesy, J. P. (2005). Perfluorinated compounds in aquatic organisms at various trophic levels in a Great Lakes food chain. *Archives of Environmental Contamination and Toxicology*, 48(4), 559-566.
- Khan, M.A. (2010), "Effects of human resource management practices on organizational performance- an empirical study of oil and gas industry in Pakistan" , *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, Vol. 24, pp. 157-175.
- Lee. H and Choi. B, (2003), " Knowledge Management enablers, Processes, and Organizational Performance: An integrative view and empirical examination" , *Journal of Management Information Systems*, Vol. 20, No. 1, p. 10, pp. 179-228.
- Li, Y., Zhao, Y., & Lin (2016). "The relationship between HRM, technology innovation and performance in China". *International Journal of Manpower*, 27, 7,679-697.
- Martins, N.(2000). "Organizational cultuer in a financial institution", DPhil thesis, University of Pertoria, Pertoria.
- Moullin, M. (2012) *Delivering Excellence in Health and Social Care*, Open University Press, Buckingham.
- Neely, A., Mills, J., Gregory, M. Richards, H., Platts, K. and Bourne, M.)1996) *Getting the Measure of your Business*, Manufacturing.
- Neely, A.D. (2005) "Defining performance measurement: adding to the debate", *Perspectives on Performance*, Vol. 4No. 2, p. 14-15.
- Ngo, H., Turban, D., Lau, C. and Lui, S. (1998), "Human resource practices and firm performance of multinational corporations: influences of country origin", *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 9, pp.632-52.
- Nishii, L. H, Lepak, D. P. & Schneider, B., (2008). "Employee Attributions of the Why of HR Practices: Their Effects on Employee Attitudes and Behaviours, and Customer Satisfaction". *Personnel Psychology*, 61, 3: 503-545.

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press.
- Pastor, I. (2011). Organizational Culture Factors That Can Influence Knowledge Transfer. The 6th Edition Of The International Conference European Integration Realities And Perspectives. Journal Of Globalization And Cultural Diversity, 661-667.
- Pastor, I. M. P., Santana, M. P. P., and Sierra, C. M. (2010). Managing knowledge through human resource practices: empirical examination on the Spanish automotive industry. (Article). International Journal of Human Resource Management, 21 (13). 2452-2467.
- Pfeffer, J. (1994). Competitive advantage through people. Boston: Harvard Business Press.
- Ra sula, J., Bosilj Vuk si,c, V., & Indihar Stemberger, M(2012). The impact of knowledge management on organisational performance. Economic and Business Review, 14 (2), 147-168.
- Rastogi, P. N. (2000). Knowledge management & intellectual capital: The new virtuous reality of competitiveness. Human Systems Management, 19(1): 39-49.
- Richard, O.C. and Johnson, B.N. (2001). "Strategic Human Resource Management Effectivenessand Firm Performance", International Journal of Human Resource Management, 12,pp. 299-310.
- Richard, O.C. and Johnson, B.N. (2001.) "Strategic Human Resource Management Effectivenessand Firm Performance", International Journal of Human Resource Management, 12,pp. 299-310.
- Satwinder Singh, Tamer K. Darwish, Ana Cristina Costa and Neil Anderson (2012). " Measuring HRM and organisational performance : concepts , issues, and framework" , Mangement Decision, Vol. 50, No. 4,pp 651-667.
- Scholl, W., Koenig, C., Meyer, B., & Heisig, P. (2004). The future of knowledge management: An international Delphi study. Journal of Knowledge Management, 8(2), 19-35.
- Sink, D. (1991) " The role of measurement in achieving world class quality and productivity management", Industrial Engineering, Vol. 23, No. 6.
- Soliman, F., & Spooner, K. (2000). Strategies for implementing knowledge management: Role of human resources management. Journal of Knowledge Management, 4(4) , 337-345.
- Suzana, R., & Kasim, R. (2010). The relationship of knowledge management practices, competencies and the organziational performance of government departments in Malaysia. Human and Social Sciences, 5(4), 219-225. Retrieved from <http://connention.ebscohost.com/c/articles/36156517/>
- Wang, K. -L., Chiang, C., & Tung, C. -M. (2012). Integrating human resource management and knowledge management: From the viewpoint of core employees and organizational performance. International Journal of Organizational Innovation, 5(1), 109-137.
- Wright, P.M., Gardner, T.M. and Moynihan, L.M. (2003). "The impact of human resources practoces on the performance of business unit", Human Resources Management Journal, Vol. 13No. 3,pp. 21-36.

تحلیل نقش سرمایه فکری بر عملکرد تحصیلی دانش آموزان

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۶/۰۹

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۷/۱۶

کد مقاله: ۱۴۵۵۸

زینب پورحسن سالکویه^{۱*}، رسول علوی سالکویه^۲

چکیده

درک عوامل انگیزشی کارکنان و به تبع آن بهبود عملکرد آنان همواره از مهم ترین دغدغه های مدیران منابع انسانی بوده است. به منظور قرارگرفتن در مسيردستیابی به قله های پیشرفت و تعالی در جوامع و سازمانها وجود سرمایه های فکری و اجتماعی به عنوان الزامات اساسی برای پیمودن این راه از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این پژوهش به روش توصیفی و کتابخانه ای و با بررسی اسناد و مدارک موجود به بررسی نقش سرمایه فکری بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان می پردازد. در بعد معلمان لازم است در جهت توانمندسازی معلمان و تغییر نگرش آنها از نگاه سنتی به آموزش به سمت آموزش نوین گامهایی برداشته و اقداماتی صورت گیرد. همچنین آنها باید شیوه های تدریس را، خود انتخاب و مدیران امکان ریسک پذیری و حمایت از آنها حتی به صورت برگزاری دوره ای آزمایشی جهت برآورد دوره و تاثیر آن بر عملکرد دانش آموزان مورد بررسی قرار دهند. در بعد دانش آموزان مدیران و معلمان مدارس ضمن فراهم نمودن محیطی آرام، شاد، صمیمی و جوی حمایتی از دانش آموزان، زمینه بروز خلاقیت و ایده ها را برای دانش آموزان فراهم و امکان برقراری ارتباط مدارس با مراکز پارک های فناوری برای تحقق ایده ها را میسر نمایند.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای، عملکرد تحصیلی.

۱- دانش آموخته کارشناسی ارشد علوم تربیتی گرایش برنامه ریزی درسی z.pourhasan.s@gmail.com

۲- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

سازمانهای امروزی دچار تغییرات شگرفی شده اند. رشد سازمانی و تبدیل سازمان از شکل بسته به موجودیتی زنده و تغییر الگوهای ثابت و از پیش تعیین شده سازمان به الگوهای سازگار شونده و منعطف، نمونه هایی از تغییراتی هستند که در سازمانها به وجود آمده اند. طبق قانون آنتروپی، سازمان اگر خود را با تغییرات محیطی همسو نکند دچار بی نظمی می شود؛ و در نهایت از ادامه کار باز می ماند (توحیدی و ماندگاری، ۲۰۱۲؛ محمودی میمند و کیارزم، ۱۳۹۴). در واقع، سازمانها برای بقای نظم و بالندگی خود می کوشند تا از طریق منابع خود در گستره جهانی به رشد سریع، بهبود مستمر، کارآمدی، سودبخشی، انعطاف پذیری، آمادگی برای آینده و برخورداری از موقعیت ممتاز در عرصه فعالیت خود نایل شوند (اپلباوم و گالاگر^۱، ۲۰۰۰؛ همان). هرسازمانی با نیروی انسانی ایجاد می شود و بدون آن هیچ سازمانی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. درک عوامل انگیزشی کارکنان و به تبع آن بهبود عملکرد آنان همواره از مهم ترین دغدغه های مدیران منابع انسانی بوده است. به منظور قرارگرفتن در مسيردستیابی به قله های پیشرفت و تعالی در جوامع و سازمانها وجود سرمایه های فکری و اجتماعی به عنوان الزامات اساسی برای پیمودن این راه از اهمیت ویژه ای برخوردار است. سرمایه های فکری سازمانها، مهمترین منابع ارزشمند ملی است که از نگاه بسیاری از مدیران مورد غفلت قرار گرفته است. توسعه ی روحیه نوآوری و کارآفرینی در رهبران سازمانها می تواند از ایشان رهبرانی هوشیار، گوش بهزنگ و فرصت جو بسازد که در پرتو این منبع مهم می شوند. طراحی آرایش درونی (معماری سازمان) بهینه این منابع و استفاده ی اثربخش از آن می تواند موجب عملکرد بسیار اثربخش تر برای سازمان گردیده و مزیت رقابتی بالاتری برای سازمان رقم زند (رضایی و همکاران، ۱۳۹۳؛ حیدری و نیکویی، ۱۳۹۸). شیمون و شولر (۲۰۰۵) معتقد هستند بهسازی عملکرد، عبارت است از فرایند شناسایی شکاف ها، درک علل آن ها و سرانجام، تدوین استراتژی هایی برای از میان بردن آنها (قلاوندی، ۱۳۹۵). استوارت^۲ (۱۹۹۷) سرمایه فکری را به عنوان "جمع همه چیز در یک شرکت می داند که به آن یک مزیت رقابتی می دهد" (آدسینا^۳، ۲۰۱۹). همچنین زغال و مالول^۴ (۲۰۱۰)، سرمایه فکری را به عنوان مجموعه ای از تمام دانش هایی تعریف می کنند که یک شرکت قادر به استفاده از آن در فرایند انجام کار برای ایجاد ارزش است (همان). باتوجه به مطالب بیان شده و درک اهمیت نیروی انسانی و سرمایه فکری برای هر سازمان بخصوص آموزش و پرورش که نقش مهمی در بحث آموزش کشور در سطوح پایه که می توان از آموزش به عنوان سلاح مهمی جهت رشد یک کشور نام برد، برای این امر نیازمند نیرو های انسانی توانا، خلاق و ایده پرداز می باشند. نیروهای انسانی خلاق می توانند دانش آموزانی موفق برای جامعه تربیت نمایند. میزان موفقیتی که هر دانش آموز در امر تحصیل می تواند کسب کند یکی از مهمترین دغدغه های هر نظام آموزشی است. عملکرد تحصیلی در هر جامعه نشان دهنده موفقیت نظام آموزشی در زمینه هدف یابی و توجه به رفع نیازهای فردی است؛ بنابراین نظام آموزشی را زمانی می توان کارآمد دانست که عملکرد تحصیلی فراگیران آن در دوره های مختلف دارای بیشترین و بالاترین رقم باشد. عملکرد تحصیلی به توانایی آموخته شده یا اکتسابی فرد در موضوعات آموزشی اطلاق می شود که به وسیله آزمونهای فراگیری استاندارد شده یا آزمونهای معلم ساخته اندازه گیری می شود (موسوی نژاد، ۱۳۷۶؛ رضایی، جهان و رحیمی، ۱۳۹۵). در یک نظام آموزشی برای کسب عملکرد تحصیلی بالا، معلم و دانش آموز نیازمند یکدیگر هستند. اگر در نظام آموزشی معلمان براساس شایسته سالاری و توانایی های فردی و تحصیلی برای امر آموزش استخدام نشوند، نمی توان انتظار دانش آموزانی با عملکرد بالا را داشت. اگر به معلمان توانا و خلاق اجازه بیان ایده ها و روشهای تحصیلی در چارچوب تعیین شده داده نشود، آنها به سمت بی انگیزگی سوق پیدا می کنند. ضمناً باید معلمان متناسب با توانایی هایشان برای کلاس های مدارس تعیین شوند تا دانش آموزان بتوانند از آنها حداکثر بهره برداری را انجام دهند تا بدین طریق باعث افزایش عملکرد و بالندگی معلم و دانش آموزان شوند. این پژوهش به روش توصیفی و کتابخانه ای و با بررسی اسناد و مدارک موجود به بررسی نقش سرمایه فکری بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان می پردازد. در این پژوهش با توجه نقش سرمایه فکری بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان در مدارس و ایجاد زمینه های ارتقا و افزایش مشارکت، انگیزه شغلی، تعهد سازمانی و در معلمان، تلاش می شود که تاثیر نقش سرمایه فکری بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان بررسی شود.

1. Appelbaum & Gallagher
2. Stewart
3. Adesina
4. Zegal & Maaloul

۲- مبانی نظری

۲-۱- سرمایه فکری

واژه "سرمایه فکری" اولین بار توسط جان کنت گالبرایت^۱ در سال ۱۹۶۹ بیان شده است (گالبرایت، ۲۰۰۷؛ آروان^۲، امیدوار و قدسی^۳، ۲۰۱۶). در سال ۱۹۶۹، گالبرایت در نامه ای به اقتصاددان و نویسنده پرکار لهستانی، میشل کالکی گفت: "من تعجب می‌کنم که آیا شما متوجه می‌شوید که چه مقدار از ما در سراسر جهان به سرمایه فکری که در دهه های گذشته وجود داشتند مدیون هستیم" (لاتاس و والاسک^۴، ۲۰۱۶). پیش از آن، دراکر^۵ (۱۹۹۵) از اصطلاح "کارکنان دانشی" استفاده کرده است. با انتخاب اصطلاح "سرمایه فکری" به جای همه مترادف ها، محققان عمدتاً به همه دارایی های فکری و معنوی که پتانسیل ایجاد ارزش اقتصادی برای سازمان ها دارند اشاره می‌کنند (به عنوان مثال، دانش، شایستگی، برند و غیره) (آروان و همکاران، ۲۰۱۶). مهمترین دارایی نامشهود سازمانها، سرمایه فکری آن سازمان است. با ورود به اقتصاد دانش محور، نیازمند دستیابی به مدل های جدید از داراییهای سازمان هستیم (بوکستاین، ۲۰۰۶؛ محمودی میمند و کیارزم، ۱۳۹۴). بنابراین، به دلیل ضعف راهکارهای سنتی در شرایط رقابتی کنونی، توجه مدیران سازمانها به سرمایه فکری و تاثیرگذاری آن بر نوآوری سازمانی برای ایجاد مزیت رقابتی و پویایی سازمانی با هدف بقای سازمان ضروری به نظر می‌رسد. راه چاره سازمانها برای موفقیت در آینده و هماهنگی با تغییر و تحولات پر شتاب محیطی، تبدیل شدن به یک نظام نوآور است. بنابراین، دو عنصر کلیدی در ارتباط با بقا و پیشرفت سازمانها در شرایط رقابتی عصر حاضر، توجه به سرمایههای فکری سازمان به عنوان مهمترین سرمایه، و تبدیل سازمان به نظامی خلاق و نوآور به منظور پویایی و هماهنگی با شرایط محیطی است (اپل بام و گالاگر، ۲۰۰۰؛ همان). استوارت معتقد است سرمایه فکری، همه کارکنان، دانش سازمانی و منابع انسانی گروههای هم سطح و تواناییهای آنها را در ایجاد ارزش افزوده دربر می‌گیرد و باعث ایجاد منافع رقابتی مستمر می‌شود (صفری بیدسکان، ۱۳۹۵). ادوینسون و مالون (۱۳۹۷) می‌نویسند: سرمایه فکری عبارت است از داشتن دانش، به کارگیری تجربه، فن آوری سازمانی، ارتباط با مشتری و عرضه کننده و نیز توانایی های حرفه ای که مزیت رقابتی را در بازار از آن شرکت می‌کند (ضیائی، ۱۳۹۵). سرمایه فکری شرکت، مجموعه‌ای از دانش، تجربه، اختراع، نوآوری، سهم بازار و جوامعی است که ممکن است بر شرکت تاثیر بگذارند (اکپینر^۶، ۲۰۱۴؛ نوریامان^۷، ۲۰۱۵). به اعتقاد لنکوئیست و متنان^۸ (۲۰۰۳) سرمایه فکری دارای ویژگی های زیر است:

۱. نامرئی است (نشان داده نمی‌شود)؛
 ۲. ارتباط نزدیک با دانش و تجارب کارکنان و نیز مشتریان و تکنولوژی های سازمان دارد؛
 ۳. فرصت‌های بهتری برای موفقیت های آینده سازمان ارائه می‌دهد (گوگن^۹، آرته^{۱۰}، سارکا و دراگیچی^{۱۱}).
- در تعریف کلی از سرمایه فکری می‌توان به تعریف استوارت^{۱۲} (۱۹۹۷) اشاره نمود. مور در این باره می‌نویسد: سرمایه فکری را به عنوان کل سهام جمعی، اطلاعات، فن آوریها، حقوق مالکیت فکری، تجربه، یادگیری سازمانی و صلاحیت، سیستم‌های ارتباطات تیمی، روابط مشتری، و برندها که قادر به ایجاد ارزشها برای یک شرکت هستند، تعریف کرد (کالکان^{۱۳}، بزکورت و آرمان^{۱۴}، ۲۰۱۴). لازم به ذکر است که تعاریف بسیاری برای سرمایه فکری در دسترس است. محققان متعددی سرمایه فکری را از دیدگاه های اقتصاد دانش بنیان و چگونگی کمک به سرمایه فکری در به حداکثر رساندن بهره وری و ایجاد ارزش تعریف کرده اند. تحولات اقتصادی منجر به تغییرات چشمگیر در عملکرد شرکت در بازارهای جهانی شده است. امروزه شاهد افزایش تمرکز سرمایه گذاری در منابع فکری هستیم و این باعث افزایش مزیت رقابتی یک شرکت می‌شود. با این واقعیت ممکن است نیازمند یافتن راهی جدید برای مدیریت و سنجش عملکرد شرکتها از طریق منابع نامشهود آنها داشته باشد (بورچاک^{۱۵}، ۲۰۰۸؛ ناصر^{۱۶}،

1. John Kenneth Galbraith
2. Arvan
3. Omidvar & Ghods
۴. latas and Walasek
5. Drucker
6. Akpinar
7. Nuryaman
8. Lonnquist & Mettanen
9. Gogan
10. Artene
11. Sarca & Draghici
12. Stewart
13. Kalkan
14. Bozkurt & Arman
15. Jurczak
16. Nassar

۲۰۱۸). کارشناسان در زمینه سرمایه فکری سرمایه‌های فکری را به سه بعد: (۱) سرمایه انسانی، (۲) سرمایه ساختاری، و (۳) سرمایه رابطه‌ای (خارجی یا مشتری) تقسیم می‌کنند (نوریان، ۲۰۱۵).

۲-۲- سرمایه انسانی

کارکنان، سرمایه فکری را از طریق شایستگی، نگرش و چالاکی فکری ایجاد می‌کنند. مهمترین عناصر تشکیل دهنده سرمایه انسانی سازمان، مجموعه مهارت‌های نیروی کار، عمق و وسعت تجربه آنهاست. منابع انسانی می‌توانند به منزله روح و فکر منابع سرمایه فکری باشند. این سرمایه در پایان روز کاری، با ترک سازمان از سوی کارکنان، از شرکت خارج می‌شود، اما سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای حتی با ترک سازمان هم، بدون تغییر باقی می‌مانند. سرمایه انسانی شامل مهارت‌ها و شایستگی‌های نیروی کار، و دانش آن‌ها در رشته‌هایی است که برای موفقیت سازمان مهم و ضروری هستند (مهرمنش و امینی، ۱۳۹۱). یانگ لین (۲۰۰۹) می‌نویسد: سرمایه انسانی ذخیره دانش اعضای یک سازمان است که شامل شایستگی‌ها، مهارت‌ها، تجربیات، طرز فکر و باورهای کارکنان و مدیران است (اکبری، ۱۳۹۵). همچنین نیلیا و سیتانا (۲۰۱۶)، سرمایه انسانی می‌تواند به عنوان مجموعه‌ای از دانش، توانایی‌ها و مهارت‌ها، فعالیت‌ها، فرایندها و خدماتی که به تحریک رشد اقتصادی کمک می‌کنند، تعریف شود. سرمایه انسانی یکی از مهمترین اجزای سرمایه‌های فکری در سازمان است. زیرا این داراییها منبع اصلی خلاقیت است. این نوع داراییها دانش ضمنی در افراد سازمان است که یکی از عوامل حیاتی اثرگذار بر عملکرد هر شرکت است. اما باید توجه داشت که وجود این داراییهای دانش محور به تنهایی در تحقق عملکرد یک شرکت کافی نیست. هدف شرکتها بایستی تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح در سازمانها باشد در غیر این صورت امکان خلق هیچ گونه ارزش سازمانی وجود نخواهد داشت. سرمایه انسانی، خلاقیت عملیاتی دارایی‌های مشهود را ارتقاء داده و داراییهای نامشهود را فعال می‌کند. در شرکت‌های موفق به منظور افزایش و بهبود بینش و تواناییها و تجربیات برای رقابت در محیط متغیر امروز، سرمایه گذارهای کلان بر روی کارکنان صورت می‌گیرد (بونتیس و همکاران، ۲۰۰۴؛ اکبری، ۱۳۹۵).

۲-۳- سرمایه ساختاری (سازمانی)

استوارات (۱۹۹۱) سرمایه ساختاری را به عنوان دانش غیر انسانی که شامل سیاست‌ها، رویه‌ها، سیستم عمومی و ساختارها در سازمان می‌باشد، تعریف می‌کند (آوان و سعید^۲، ۲۰۱۵). همچنین روس و همکاران (۱۹۹۷) سرمایه ساختاری را به عنوان " دانشی که در شرکت باقی می‌ماند وقتی کارکنان محل کار را ترک می‌کنند " تعریف می‌کنند (همان). آرامست و همکاران (۲۰۰۴) در تعریف سرمایه ساختاری می‌نویسند: مجموع داراییهایی است که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن ساخته و بهبود می‌دهد. مأموریت شرکت، چشم انداز، ارزشهای اساسی، و استراتژیها و سیستم‌های کاری و فرآیندهای درونی یک شرکت می‌تواند در زمره این نوع داراییها بر شمرده شود. سرمایه سازمانی یکی از اصول زیربنایی خلق سازمانهای یادگیرنده است. حتی اگر کارکنان یک سازمان دارای تواناییها و قابلیت‌های کافی باشند. در صورتی که ساختار سازمانی مرکب از قوانین و سیستمهای ضعیف تر باشد نمی‌توان از این قابلیت و استعدادهای کارکنان در جهت خلق ارزش و دستیابی به عملکرد برتر سازمانی استفاده کرد. توجه به این نکته ضروری است که اگر سازمان سرمایه گذاری کلانی بر تکنولوژی نماید اما کارکنان توانایی استفاده از این تکنولوژی را نداشته باشند این سرمایه‌گذاری مفید نخواهد بود (اکبری، ۱۳۹۵). آکپینا و آکدمیر (۱۹۹۱)، سرمایه ساختاری شامل مفاهیم، مدل‌ها، اختراعات، رایانه‌ها و سیستم ایجاد شده توسط کارکنان که متعلق به سازمان است (جمیل هاشم^۳، عثمان و الحبشی^۴، ۲۰۱۵). همچنین ممکن است در جای دیگری نیز پیدا شود. به عبارت دیگر، یک سازمان از ترکیب ساختار داخلی و افراد وجود دارد. زمانی که سازمان فن‌آوری خود را ارتقا می‌دهد، فرآیند رشد می‌کند و ابتکارات داخلی دیگری ایجاد می‌کند، سرمایه ساختاری بهبود می‌یابد. بنابراین سرمایه ساختاری به معنای توانایی سازمان برای تطبیق تقاضای مشتریان است. شواهد اخیر حاکی از آن است که ساختار سازمانی خوب همراه با کارکنان ماهر ارائه‌دهنده خدمات کارآمد و باکیفیت باعث عملکرد بیشتر یک موسسه می‌شود (آمیزه و نوال^۵، ۲۰۱۳؛ همان).

1. Neeliah & Seetana
2. Awan & Saeed
3. Jameelah Hashim
4. Osman & Alhabshi
5. Amrizah & Nawal

۲-۴- سرمایه رابطه ای

سرمایه رابطه‌ای مستقل نیست، بلکه در رابطه با انسان (سرمایه مدیران، کارکنان) و سرمایه ساختاری به عنوان بخشی از سرمایه فکری وجود دارد. سرمایه رابطه‌ای نتیجه اقدامات خوب است که به تصمیمات استراتژیک و اقدامات سازمان‌یافته بستگی دارد. ایجاد و توسعه سرمایه رابطه‌ای به طور قابل توجهی به ایجاد شرایط، شکل، توسعه و روابط بین اعضای یک سازمان خاص و بین سازمان و افراد از محیط اطراف آن امکان می‌دهد (لنارت-گانسینیک^۱، ۲۰۱۶). کاپلان و نورتون (۱۹۹۶) بیان نموده اند که سرمایه رابطه‌ای بر روابط میان کارکنان و مشتری تاکید دارد (آوان و سعید، ۲۰۱۵). بحر العلوم و شمسی (۱۳۹۸) می نویسند: سرمایه رابطه ای دانش موجود در مسیرهای بازاریابی و روابط با مشتریان است. سرمایه مشتری نشان دهنده توانایی بالقوه یک سازمان به سبب عوامل نامشهود بیرونی است. کارسون (۲۰۰۴)، سرمایه رابطه ای عبارتند از مجموع تمامی داراییهایی که روابط شرکت با محیط را مدیریت میکند. این سرمایه شامل روابط با مشتریان و سهامداران و عرضه کنندگان و رقبا و دولت و موسسات قانونی و جامعه است. اگر مهمترین قسمت سرمایه رابطه ای، روابط مشتری است لیکن نباید تنها این روابط مورد توجه قرار گیرد. سرمایه رابطه ای در واقع بازتابی از عملکرد بلندمدت شرکت است. اندازه گیری سرمایه را رابطه ای با میزان انطباق شرکت با عرضه کنندگان و نهایتاً سیستمهای بازخور مشتری است (اکبری، ۱۳۹۵).

۲-۵- افشای سرمایه فکری

سرمایه فکری از مهمترین داراییهای یک بنگاه است و نقش آن را در تولید ثروت سازمان نمی توان نادیده گرفت. در حال حاضر نمی توان سرمایه فکری بنگاهها را در صورتهای مالی قرار داد، با این حال شرکتها می توانند اطلاعات مربوط به سرمایه فکری را به صورت داوطلبانه افشا کنند. نظریه های اقتصادی پیشنهاد می کنند، تا هنگامی که منافع مورد انتظار افشای داوطلبانه بیش از هزینه های مربوطه باشد، شرکتها باید افشای داوطلبانه را در دستور کار قرار دهند. انتظار می رود با توجه به منافع و مزایای ناشی از افشای اطلاعات مربوط به سرمایه فکری، شرکتها این انگیزه را داشته باشند که اطلاعات مزبور را داوطلبانه گزارش کنند (مشایخی و همکاران، ۱۳۹۳؛ شبان، ۱۳۹۵). طبق تعریف آبی سکرا و گوتری (۲۰۰۲) گزارشگری سرمایه فکری عبارت است از: «گزارشگری خارجی به منظور مواجه شدن با نیازهای اطلاعاتی معمول استفاده کنندگان که قادر به درخواست تهیه گزارش های سفارشی و خاص مرتبط با سرمایه فکری برای برآورده نمودن نیازهای اطلاعاتی آنها نمی باشند» (همتی و جلیلی، ۱۳۹۱). افشای داوطلبانه سرمایه فکری، سرمایه گذاران و سایر ذینفعان را قادر می سازد تا توانایی ها و قابلیت های آتی ایجاد ثروت شرکت را بهتر ارزیابی نمایند، این امر ارزیابی دقیقتری از شرکت را به دنبال داشته و ریسک مورد انتظار را کاهش می دهد (ادوینسون و مالون، ۱۹۹۷؛ همان). مشایخی و همکاران (۱۳۹۳) به بیان فهرست افشای سرمایه فکری پرداختند که آنها را به شرح در جدول (۱) می باشد (شبان، ۱۳۹۵):

جدول (۱): افشای سرمای فکری

سرمایه انسانی	سرمایه مشتری (رابطه ای)	سرمایه ساختاری
تعداد کارکنان	مشتریان	داراییهای فکری
سن کارکنان	سهم بازار	فرآیندها
تنوع کارکنان	ارتباط با مشتری	فلسفه مدیریت
برابری کارکنان	کسب مشتری	فرهنگ سازمانی
روابط کارکنان	حفظ مشتری	انعطاف پذیری و سازگاری شرکت
تحصیلات کارکنان	تحصیلات و تخصص مشتری	ساختار سازمانی
نوع مهارتها و تخصص	مشارکت مشتری	یادگیری سازمانی
مرتبط بودن کار با صلاحیت	شهرت شرکت	تحقیق و توسعه
مرتبط بودن کار با دانش	جوایز شرکت	نوآوری
رفتار و کنش کارکنان	روابط عمومی	فناوری های مقیم
تعهد کارکنان	ارتباطات و اطلاع رسانی	تعهدات مالی
انگیزه کارکنان	برندها	منشور حمایت از مشتری
بهره وری کارکنان	کانال های توزیع	دانش محوری
یادگیری و آموزش کارکنان	روابط با تأمین کنندگان	مدیریت کیفیت و بهبود
صلاحیت حرفه ای	همکاریهای اقتصادی	اعتبار سنجی
برنامه توسعه نیروی انسانی	توافق نامه های تجاری	ظرفیتهها

1. Lenart-Gansiniec

انعطاف پذیری کارکنان	قراردادها	شبکه
روحیه کارآفرینی	همکاری های پژوهشی	شبکه های توزیع
توانایی و قابلیت کارکنان	بازاریابی	-
ارتباط با سهامداران	کار گروهی کارکنان	-
مشارکت سازمانی کارکنان	رهبری بازار	-
سایر ویژگیهای کارکنان	-	-

۲-۶- ویژگی های سرمایه فکری

امروزه باتوجه به اینکه اقتصاد دنیا به سمت اقتصاد دانشی رفته است ضمن توجه به سرمایه فکری، لازم است ویژگی های آن شناسایی شود تا بتوان بهتر در جهت رشد و بهره وری سازمانها از آن استفاده کرد. تالکدار (2008) در مقاله خود با عنوان «سرمایه فکری چیست؟» به بیان ویژگی ها می پردازد. وی بیان کرد که اگرچه سرمایه فکری مشابه دارایی های ملموس در پتانسیل خود برای ایجاد جریان های نقدی آینده است، اما با سرمایه ملموس در جهات زیر متفاوت است :

- ❖ دارایی های فکری، دارایی های غیر رقیب هستند. برخلاف دارایی های فیزیکی که تنها می تواند برای انجام یک کار در یک زمان استفاده شود، دارایی های فکری می توانند به یکدیگر متصل باشند. برای مثال، یک سیستم پشتیبانی مشتری می تواند از هزاران مشتری در همان زمان پشتیبانی کند. این توانایی در مقیاس کردن با نیاز به داشتن دارایی های فکری بیشتر از دارایی های فیزیکی است.
 - ❖ سرمایه انسانی و سرمایه رابطه ای مالک نیست، بلکه باید با کارکنان و فروشندگان و مشتریان مشترک باشد. بنابراین رشد این نوع سرمایه نیازمند پرورش دقیق است.
 - ❖ سرمایه ساختاری یک دارایی نامشهود است که می تواند توسط مدیران تحت کنترل باشد. با این حال، نمی توان به آسانی معامله کرد زیرا هیچ بازاری برای این هدف وجود ندارد. علاوه بر این مشتریان به سرمایه ساختاری تامین کنندگان خود اهمیت نمی دهند زیرا هر کدام از آن ها دوست دارند به طور مستقیم با انسان واقعی به جای سیستم ها سروکار داشته باشند.
 - ❖ سرمایه ساختاری به شکل فرایندهای تدارکات آبی و سیستم های کنترل موجودی در زمان واقعی می تواند جایگزین هزینه های سرمایه ای گران قیمت مانند انبارهای ذخیره سازی شود. از اینرو، اقتصاد دانش فرصت هایی را برای هر شرکت برای کشف اینکه آیا دارایی های ناملموس ارزان می توانند کار دارایی های فیزیکی پرهزینه را انجام دهند، باز کرده است.
 - ❖ شرکت هایی که سرمایه فکری خود را برای انجام کار دانشی به کار می گیرند، قادر به تولید حاشیه سود بالاتر از کسانی هستند که راه حل های تولید انبوه را فراهم می کنند.
 - ❖ سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه ای اغلب با هم در ترکیب های منطقی کار می کنند تا به شایستگی های اصلی که اهمیت استراتژیک را فرض می کنند، برسند. از این رو برای سرمایه گذاری در افراد، سیستم ها و مشتریان کافی نیست، اما در ترکیبی که ارزش نهایی را تولید می کند (فدایی کیوانی و علوی سالکویه، ۱۳۹۷).
- توکلی و همکاران (۱۳۹۳) در مقاله خود تحت عنوان "بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مؤلفه های سرمایه فکری در اداره کل امور مالیاتی استان قم" به بیان ویژگی های سرمایه فکری می پردازند که عبارتند از: ۱- غیر رقابتی اند؛ ۲- برخلاف دارایی های فیزیکی که فقط برای انجام دادن یک کار خاص و در یک زمان خاص به کار گرفته می شوند، دارایی های فکری را می توان به طور همزمان، برای چند امر خاص به کار گرفت؛ ۳- سرمایه انسانی و سرمایه رابطه ای قابلیت تبدیل شدن به مالکیت شخصی را ندارند، بلکه باید بین کارکنان، مشتریان و تأمین کنندگان مشترک باشند. بنابراین، رشد این نوع داراییها نیاز به توجه جدی دارد (توکلی، عزیزپور لیندی، رضایی و میرزایی، ۱۳۹۳).

۲-۷- اندازه گیری سرمایه فکری

اندازه گیری سرمایه فکری از دو جنبه دارای اهمیت است. یکی، درون سازمانی، که هدف از آن تخصیص بهتر منابع در راستای کارایی و به حداقل رساندن هزینه های سازمان است؛ دیگری، برون سازمانی، که هدف از آن، در دسترس قرار دادن اطلاعات سرمایه گذارهای موجود و بالقوه سازمان برای پیشبینی رشد آینده و نیز برنامه ریزی های بلندمدت است (مهر منش، ۱۳۹۱). مر و همکارانش (۲۰۰۳) به بیان اندازه گیری سرمایه فکری پرداخته اند و پنج دلیل کلی برای توجه و اندازه گیری سرمایه های فکری برشمرده اند که عبارتند از: ۱- کمک به سازمانها برای تنظیم استراتژیهای آنها. ۲- ارزیابی اجرای استراتژیها. ۳-

کمک به تصمیمات گسترش و تنوع فعالیتهای سازمان. ۴- استفاده از نتایج اندازه گیری سرمایه های فکری به عنوان مبنایی برای جبران خدمات. ۵- ابلاغ این دارایی ها به ذینفعان خارجی سازمانها (تودریشیوا و سربان^۱، ۲۰۱۵).

جلالی و مظفری (۱۳۹۰) در مقاله ی خود تحت عنوان " چاشنی دموکراسی سنجش سرمایه فکری" به بیان محدودیتهای اندازه گیری سرمایه فکری پرداخته اند. این محدودیت ها عبارتند از:

- اندازه گیری و گزارش دهی سرمایه فکری یکسری هزینه عملیاتی را افزایش می دهد که محصول قوانین جدید و بوروکراسی است.
- اندازه گیری و گزارش دهی سرمایه فکری موجب می شود که برخی از اطلاعات حساس سازمانی که قبلاً فاش نشده بود در قلمرو عمومی افشاء شود که ممکن است به ضرر سازمان تمام شود.
- ارزش گذاری سرمایه فکری بر خلاف دارایی های مشهود، خیلی ذهنی است. یک نمونه کوچک از این موضوع اندازه گیری مهارت های فنی سازمانهایی با تکنولوژی پیشرفته وبلا است.
- با افزایش پیچیدگی طبقه بندی های سرمایه فکری، شکلی که به وجود می آید این است که عملیات حسابداری سنتی نمی تواند برای شناسایی و اندازه گیری دارایی نامشهود جدید سازمان به ویژه در سازمانهایی که مبتنی بردانش هستند کاری انجام دهد.
- یکی از مهمترین مشکلات در زمینه اندازه گیری سرمایه فکری، به روش ها و سیستم های ناکارآمد و حسابداری و پارادایم حسابداری سنتی مربوط می شود.

۸-۲- عملکرد تحصیلی

عملکرد تحصیلی به معنای توانایی اثبات موفقیت برای رسیدن به هدفهایی است که برای آن برنامه ریزی شده است (لستر^۲، لئونارد و ماتیاس^۳، ۲۰۱۳؛ ناعمی و ناعمی، ۱۳۹۹). امروزه عملکرد تحصیلی دانش آموزان به عنوان یک شاخص مهم برای ارزیابی نظام آموزشی مورد توجه قرار می گیرد. همواره عملکرد تحصیلی دانش آموزان، یکی از مهمترین راههای ارزیابی عملکرد معلمان محسوب می شود و برای دانش آموزان نیز نمرات و معدل تحصیلی معرف تواناییهای علمی آنها برای ورود به مقاطع تحصیلی بالاتر می باشد. از این رو، عملکرد تحصیلی همواره برای معلمان، دانش آموزان، والدین و پژوهشگران حوزه تربیتی حائز اهمیت بوده است و به همین علت، محققان و متخصصان تربیتی بسیاری پژوهشهای خود را بر شناخت عوامل و موثر و مرتبط با پیشرفت تحصیلی متمرکز کرده اند (پالاردی، رامبرگر و باتلر، ۲۰۱۵؛ حسنی راد و حمزه نژاد، ۱۳۹۸). دوقرتی و شارکی^۴ (۲۰۱۷) در مورد عملکرد تحصیلی می نویسند، عملکرد تحصیلی یک عامل مهم به حساب می آید، زیرا می تواند به عنوان شاخص ارزیابی موفقیت آموزش و پرورش در سطح یک کشور در نظر گرفته شود (جلیلی، حجازی، انتصار فومنی، مروتی، ۱۳۹۷). عملکرد تحصیلی عبارت از موفقیت در گذراندن دروس مختلف توسط دانش آموز یا دانشجو و نشان دادن عملکرد مناسب در جامعه و زندگی خود براساس مطالب آموخته شده است (قلاوندی، امانی ساری بگلو، صالح نجفی و امانی، ۱۳۹۲). جانسن^۵ (۲۰۰۴؛ به نقل از جوهان، ۲۰۰۵) عملکرد تحصیلی را چنین تعریف کرده است: تواناییهای به هم پیوسته شناختی که یادگیرنده را قادر میسازد تا بر اطلاعات تحصیلی بر اساس معیار داده شده تسلط یابد، برای اینکه توانایی لازم را برای سال تحصیلی بعد کسب کند (عیسانی چشمه ماهی، باقریان و حسن زاده توکلی، ۱۳۹۰). موسوی نژاد^۶ (۱۳۷۶) می نویسد، عملکرد تحصیلی به توانایی آموخته شده یا اکتسابی فرد در موضوعات آموزشی اطلاق می شود که به وسیله آزمونهای فراگیری استاندارد شده یا آزمونهای معلم ساخته اندازه گیری می شود (رضایی و همکاران، ۱۳۹۵). به طور کلی، این اصطلاح به معنای مقدار یادگیری آموزشی فرد است؛ به طوری که بتوان آنها را در مقوله کلی عوامل مربوط به تفاوت های فردی و عوامل مربوط به مدرسه و نظام آموزش و پرورش مورد مطالعه قرار داد (سلیمان نژاد و سحران، ۱۹۲۱؛ تمنای فر و گندمی، ۱۳۹۰؛ ناعمی و ناعمی، ۱۳۹۹). کلی (۱۹۹۴) براین باور است که، عملکرد تحصیلی افراد با اقوام و فرهنگهای مختلف یکسان نبوده و برخی از اقوام و فرهنگها تاثیر زیادی در پیشرفتهای علمی داشته اند و توانسته اند دستاوردهای تکنولوژیکی پیشرفته زیادی را برای جهانیان کسب نمایند. به طور مثال اقوام ژاپنی دارای فرهنگ سخت کوشی بوده و توانسته اند اکتشافات علمی زیادی را به وجود آورند. بنابراین فرهنگها و قومیت ها می تواند بر عملکرد های علمی تاثیر زیادی داشته باشد (شاوران، سلیمی و همایی، ۱۳۸۷). عملکرد تحصیلی در هر جامعه نشاندهنده موفقیت نظام آموزشی در زمینه هدف یابی و توجه به رفع نیازهای فردی است؛ بنابراین نظام آموزشی را زمانی می توان کارآمد دانست که عملکرد تحصیلی فراگیران آن در دوره های مختلف دارای بیشترین و بالاترین رقم باشد (موسوی نژاد، ۱۳۷۶؛ رضایی و همکاران، ۱۳۹۵).

1. Todericiua & serban
2. Lester
3. Leonard & Mathias
4. Dougherty & Sharkey

نتیجه گیری

با توجه به اهمیت سرمایه فکری و نیروی انسانی برای سازمانها و به تبع در مراکز آموزشی بخصوص آموزش و پرورش و لازم و ملزوم بودن معلمان و دانش آموزان به یکدیگر و تأثیری که این دو قشر بر عملکرد یکدیگر دارند، لازم است نگاه ویژه ای به این دو قشر صورت گیرد. در بُعد معلمان لازم است در جهت توانمندسازی معلمان و تغییر نگرش آنها از نگاه سنتی به آموزش به سمت آموزش نوین گامهایی برداشته و اقداماتی صورت گیرد. معلمان باید این امکان را داشته باشند که در چارچوب سرفصل های اعلام شده به آنها بتوانند نقطه نظرات و پیشنهادات خود را بیان و تغییرات لازم متناسب با شرایط و نیاز اجتماعی و عملی جامعه را انجام دهند. همچنین آنها باید شیوه های تدریس را، خود انتخاب و مدیران امکان ریسک پذیری و حمایت از آنها حتی به صورت برگزاری دوره ای آزمایشی جهت برآورد دوره و تأثیر آن بر عملکرد دانش آموزان مورد بررسی قرار دهند. ضمناً امکان انتخاب دوره های آموزشی متناسب با میز معلم جهت حضور در دوره های ضمن خدمت را برای معلمان فراهم نمایند و معلم متناسب با نیاز و اولویت بندی خود آنها را انتخاب کنند و برای ترغیب و حضور پربارتر آنها در دوه های آموزشی علاوه بر امتیازات موجود، پادشاهای ویژه ای برای افراد در نظر گرفته و از مشارکت افراد فعال در طی دوره های بعدی آموزشی استفاده نمایند. همچنین برای تشویق نیروهای جوان و فراهم نمودن انگیزه های لازم در آنها می توان از معلمان بازنشسته که دارای توانایی و وجه شغلی و شخصیتی خاصی هستند که می توانند باعث بوجود آمدن انگیزه و امید و ایجاد یک برند درست از نظام آموزشی شوند برای دوره های آموزشی استفاده شود. در بعد دانش آموزان مدیران و معلمان مدارس ضمن فراهم نمودن محیطی آرام، شاد، صمیمی و جوی حمایتی از دانش آموزان، زمینه بروز خلاقیت و ایده ها را برای دانش آموزان فراهم و امکان برقراری ارتباط مدارس با مراکز پارک های فناوری برای تحقق ایده ها را میسر نمایند و همچنین می توانند یا مشاوره و استعدادیابی در طول سال تحصیلی و شناساندن تواناییهایشان به آنها، دانش آموزان را برای انتخاب مسیر شغلی درست در آینده هدایت نمایند. مهمترین بحث در بعد دانش آموزان، ایجاد انگیزه های لازم و استعدادیابی آنها است که نتیجه این عمل در درازمدت بر وجود نیروی کار مولد برای کشور تأثیر میگذارد. البته باید در نظر داشت زمانی تغییرات می تواند مثمرتر باشد که مدیران رده بالا نیاز به تغییر را احساس و ضمن قبول آن، خود نیز آن را انجام و یک باز نگری در فرهنگ سازمانی و ساختار و قوانین سازمانی صورت دهند، آنگاه می توان تأثیر آن را بر رده های پایین احساس نمود.

منابع

- اکبری، طراوت، (۱۳۹۵)، «بررسی تأثیر مولفه های سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه شرکتهای خودروسازی سایپا و ایران خودرو)، مطالعات هنر و علوم انسانی، سال دوم، شماره ۸ و ۹ (پیاپی: ۱۶ و ۱۵)، جلد ۱.
- بحر العلوم محمد مهدی و شمسی پروانه، (۱۳۹۸)، «بررسی تأثیر کیفیت افعال سرمایه فکری بر هزینه سرمایه سهام عادی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران»، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات تجربی حسابداری مالی، سال ۱۵، شماره ۶۱، صص ۱۳۱ - ۱۵۵.
- توکلی عبدالله، عزیزپور لیدید عبدالصمد، رضایی الهام و میرزایی اشرف، (۱۳۹۳)، «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مؤلفه های سرمایه فکری (مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی استان قم)»، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۱، شماره ۲، صص ۲۶۵-۲۸۷.
- جلیلی، اکبر، حجازی مسعود، انتصار فومنی غلامحسین و مروتی ذکراه، (۱۳۹۷)، «رابطه فراشناخت و عملکرد تحصیلی با میانجیگری حل مسئله»، فصلنامه سلامت روان کودک دوره پنجم، شماره ۱.
- جلالی مریم و مظفری مریم، (۱۳۹۰)، «چاشنی دموکراسی سنجش سرمایه فکری»، توسعه مدیریت، شماره ۸۸.
- حسنی راد مرجان و حمزه نژاد فهیمه، (۱۳۹۸)، «بررسی رابطه میان باورهای هوشی و عملکرد تحصیلی دانش آموزان دارای مشکلات یادگیری»، نشریه توانمند سازی کودکان استثنایی، سال ۱۰، شماره ۱، صص ۱۱۶ - ۱۲۴.
- حیدری مرضیه و نیکویی محمدحسین، (۱۳۹۸)، «بررسی نقش میانجی سرمایه فکری، نوآوری و استراتژیهای سازمانی بین تسهیم دانش و عملکرد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان فارس»، فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال یازدهم، شماره اول، (پیاپی ۴۱).
- رضایی علی محمد، جهان فائزه و رحیمی، معصومه، (۱۳۹۵)، «عملکرد تحصیلی: نقش اهداف پیشرفت و انگیزه پیشرفت»، فصلنامه روانشناسی تربیتی، سال دوازدهم، شماره چهل و دوم.
- شاوران حمیدرضا، سلیمی قربانعلی و همایی رضا، (۱۳۸۷)، «سنجش عملکرد تحصیلی دانشجویان دانشگاه اصفهان بر اساس فرهنگهای چنگانه آنان»، مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی)، جلد بیست و نهم، شماره ۱، صص ۱۴۷ - ۱۶۰.
- شبان، فرشته (۱۳۹۵)، «سرمایه فکری»، کنفرانس بین المللی نخبگان مدیریت، تهران، موسسه سرآمد همایش کارین
- صفری بیدسکان، سعید (۱۳۹۵)، «بررسی تأثیرپذیری هزینه سرمایه از سرمایه فکری (مورد مطالعه شرکتهای و بانکهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران)»، فصلنامه مطالعات مالی و بانکداری اسلامی، سال دوم، شماره چهار.

- ضیائی، زهرا (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه جهاد کشاورزی استان گیلان»، کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری. تهران- ایران
- عیسائی چشمه ماهی مریم، باقریان فاطمه، حسن زاده توکلی محمد رضا، (۱۳۹۰)، «بررسی رابطه ابعاد شخصیت با عملکرد تحصیلی دانشجویان»، دو فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، دوره ۴، شماره ۶، صص ۱۱۵-۱۳۰
- فدایی کیوانی رضا و علوی سالکویه رضوان، (۱۳۹۷) (۱۳۹۷)، «تحلیلی بر نقش سرمایه فکری در عملکرد سازمانی، نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه ۳ (۱۲)،
- قلاوندی، حسن (۱۳۹۵) «رابطه تغییر سازمانی بر اساس عوامل مدیریتی با عملکرد سازمانی»، جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و هفتم، شماره پیاپی (۶۲)، شماره دوم.
- قلاوندی حسن، امانی ساری بگلو جواد، صالح نجفی مهسا و امانی حبیب، (۱۳۹۲)، «رابطه مؤلفه های راهبردهای یادگیری با مؤلفه های عملکرد تحصیلی دانش آموزان»، رویکردهای نوین آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان، سال هشتم، شماره ۲، شماره پیاپی ۱۸، صص ۷۲-۵۵.
- کوشان فر فروزنده و گلچین زهرا، (۱۳۹۶)، «نظریه ها و روشهای حسابداری اندازه گیری سرمایه فکری»، پژوهش های کاربردی در مدیریت و حسابداری، شماره ۷، صص ۱۵۷-۱۴۳.
- محمودی میمند محمد و کیارزم آمنه، (۱۳۹۴)، «بررسی رابطه اجزاء سرمایه فکری با محرکهای نوآوری سازمانی»، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال هفتم، شماره ۱۴.
- مهرمنش حسن و امینی محمد، (۱۳۹۱)، «سرمایه فکری»، ماه نوین - ماهنامه داخلی بانک اقتصاد نوین، شماره سی و نهم، اردیبهشت ماه.
- ناعمی زهره و ناعمی علی محمد، (۱۳۹۹)، «تاثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر اشتیاق یادگیری و عملکرد تحصیلی در برنامه درسی مکالمه زبان عربی»، پژوهشهای زبانشناختی در زبانهای خارجی، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۲۱۶-۲۳۲.
- همتی هدی و جلیلی آرزو، (۱۳۹۱)، «رابطه افشای سرمایه فکری با نوع مالکیت و اندازه شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران»، فصلنامه دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال اول، شماره دوم.
- Adesina, K.S.(2019). Bank technical, allocative and cost efficiencies in Africa: The influence of intellectual capital, North American Journal of Economics & Finance
- Arvan, M., Omidvar, A., Ghodsi, R. (2016). Intellectual capital evaluation using fuzzy cognitive maps:A scenario-based development planning, Expert Systems With Applications 55 ,pp 21–36.
- Awan, A.G., Saeed, K. (2015). Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: A case Study of Public Sector Universities in Southern Punjab-Pakistan, Journal of Resources Development and Management, Vol.9.
- Gogan, L. M., Artene, A., Sarca, I., Draghici, A. (2016). The Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance, Procedia - Social and Behavioral Sciences 221, pp194 – 202.
- Jameelah Hashim, M., Osman, I., Alhabshi, S. M. (2015). Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance, Procedia - Social and Behavioral Sciences 211,pp 207 – 214.
- Kalkan, A., Bozkurt, Ö.Ç., Arman ,M. (2014). The impacts of intellectual capital, innovation and organizational strategy on firm performance, Procedia -Social and Behavioral Sciences 150 , pp 700 – 707.
- Latas, R., Walasek, D. (2016). Intellectual capital within the project management. Procedia Engineering 153, 384 – 391.
- Lenart-Gansiniec, R. (2016). Relational capital and open innovation – in search of interdependencies, Procedia - Social and Behavioral Sciences 220 ,pp 236 - 242.
- Nassar, S. (2018). The Impact of Intellectual Capital on Firm Performance of the Turkish Real Estate Companies Before and After the Crisis, European Scientific Journal ,14 , (۱)
- Neeliah, H., Seetanah, B. (2016), Does human capital contribute to economic growth in Mauritius?, European Journal of Training and Development, Vol. 40 Iss 4 pp. 248 – 261.
- Nuryaman. (2015). The Influence of Intellectual Capital on The Firm's Value with The Financial Performance as Intervening Variable, Procedia - Social and Behavioral Sciences 211 ,pp 292 – 298.
- Todericiua, R., serban, A. (2015). Intellectual Capital and its Relationship with Universities, Procedia Economics and Finance 27, pp 713 –717.

مطالعات کاربردی در دو ماهنامه اقتصادی

علوم مدیریت و توسعه

دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

سال پنجم، شماره ۶ (پیاپی ۲۶)، مهر ۱۳۹۹، جلد دو

ISSN: 2538-6409

