

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

راهنمای تدوین مقاله‌ها

از مولفان گرامی تقاضا می‌شود برای جلوگیری از تأخیر در داوری و انتشار به موقع فصلنامه، هنگام ارسال مقاله‌ها به نکات زیر توجه فرمایید:

- ۱- مجله به دلیل تخصصی بودن فقط در زمینه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی پذیرای مقاله‌ها می‌باشد.
- ۲- مقاله ارسال شده در نشریه دیگر چاپ نشده یا همزمان برای سایر مجلات ارسال نشده باشد.
- ۳- زبان رسمی فصلنامه، فارسی است. اما مقاله‌ها به زبان انگلیسی نیز قابل بررسی است.
- ۴- مقاله باید مشتمل بر چکیده فارسی و انگلیسی (۲۰۰-۲۵۰ کلمه، معادل حداکثر ۱۵ سطر)، کلید واژه‌ها، مقدمه، بدنه اصلی، نتیجه‌گیری، فهرست منابع و مآخذ باشد.
- ۵- مقاله باید تحقیقی و حاصل کار پژوهشی نویسنده یا نویسندگان باشد. مقاله‌ها مروری (Review Article) از نویسندگان مجرب و صاحب مقاله‌های پژوهشی در زمینه مورد بحث، به شرطی پذیرفته می‌شود که منابع معتنا بهی مستند تحقیق قرار گرفته باشد.
- ۶- ارسال مقاله‌ها به صورت الکترونیکی باشد کاربران با ثبت نام در وبسایت فصلنامه مذکور با کد کاربردی می‌توانند مقاله را ارسال فرمایند.
- ۷- مقاله باید در صفحه‌های A4 یک رو و قلم فارسی در کل متن (عناوین، زیرنویس، متن و ...) حتماً از نوع (B Lotus) فونت ۱۲ با فاصله Single و قلم لاتین Times New Roman فونت ۱۲ با فاصله ۱/۵ باشد. حاشیه‌های راست و چپ و بالا و پایین ۴ سانتی متر، تحت نرم افزار Word و در فضای Windows حروفچینی شود. مجله در ویرایش مطالب آزاد است.
- ۸- مقاله‌های ارسال شده باید دارای بخش‌های زیر باشد:

صفحه اول:

- عنوان کامل مقاله به فارسی و انگلیسی - نام نویسنده یا نویسندگان به فارسی و انگلیسی (نام نویسنده عهده‌دار مکاتبات با ستاره مشخص شود)
- رتبه علمی و نام موسسه یا محل اشتغال نویسنده یا نویسندگان به فارسی و انگلیسی
- نشانی کامل نویسنده عهده‌دار مکاتبات: شامل نشانی پستی، شماره تلفن، شماره پست الکترونیکی و نشانی (پست الکترونیکی) به فارسی و انگلیسی .
- چنانچه مخارج مالی تحقیق یا تهیه مقاله توسط موسسه‌ای تامین شده باشد باید نام موسسه در صفحه اول درج شود
- مقاله‌ها برگرفته از رساله پایان‌نامه دانشجویان با نام استاد راهنما، دانشجو و مشاوران به صورت توأم و با مسئولیت استاد راهنما منتشر می‌شود.
- ۹- فصلنامه حق رد یا قبول و نیز ویراستار مقاله‌ها را برای خود محفوظ می‌دارد و از بازگرداندن مقاله‌های دریافتی معذور است.
- ۱۰- پس از چاپ مقاله یک نسخه از فصلنامه به هر یک از نویسندگان و پنج نسخه از باز چاپ مقاله به نویسنده مسئول مقاله اهدا خواهد شد.
- ۱۱- اصل مقاله‌ها رد یا انصراف داده شده پس از سه ماه از مجموعه آرشیو فصلنامه خارج خواهد شد و مجله هیچ گونه مسئولیتی در این ارتباط نخواهد داشت.

صفحه دوم:

- عنوان کامل مقاله به فارسی - عنوان کامل مقاله انگلیسی
- چکیده فارسی (حداکثر ۲۵۰ کلمه) - چکیده انگلیسی (حداکثر ۲۵۰ واژه)
- کلید واژه فارسی (حداکثر پنج واژه) - انگلیسی (حداکثر پنج واژه)
- چکیده حاوی هدف، روش، یافته‌ها و نتیجه‌گیری پژوهش باشد.
- ۱۲- عکس‌های ارسال شده دقیق، روشن و اصل باشند. در متن مقاله به شماره عکس‌ها، جداول و نمودارها اشاره شود و محل تقریبی آنها مشخص شود. کیفیت تصاویر، نمودارها و ... با dpi300 باشد.
- ۱۳- مآخذ در متن مقاله، داخل کروش شماره‌گذاری شود و با رعایت ترتیب استفاده در متن، در انتهای مقاله در قسمت مراجع برای یکبار آورده شود. منابعی که چند بار مورد استفاده قرار می‌گیرند در متن، در داخل کروش با ذکر شماره مندرج در فهرست مراجع و صفحه مشخص شوند [مشخصات کامل منبع در قسمت مراجع فقط یکبار آورده شود].
- مثال برای منابع تکراری:
- نحوه ارجاع در داخل متن: [۱، ۲، ص ۲۰].
- ۱۴- معادل‌های انگلیسی در هر صفحه با شماره‌گذاری مستقل برای هر صفحه در پاورقی آورده شود.
- ۱۵- روش ارجاع به منابع به شرح زیر است:
- نشریه:
- نام خانوادگی، نام نویسنده یا نویسندگان، (مخفف) عنوان مقاله، نام نشریه، دوره، سال انتشار، شماره صفحه.
- ۱۶- مقاله‌ها پس از بررسی و تصمیم هیئت تحریریه به وسیله سه نفر از استادان متخصص به صورت محرمانه داوری خواهد شد.
- ۱۷- مسئولیت صحت و سقم مقاله به لحاظ علمی و حقوقی به عهده نویسنده عهده دار مکاتبات است.
- ۱۸- مقاله‌های ترجمه پذیرفته نمی‌شوند.
- ۱۹- حداکثر حجم مقاله‌ها، شامل جدول‌ها و منحنی‌ها ۱۶ صفحه باشد و حداکثر شامل ۵۴۰۰ کلمه باشد.

تلفن: ۲۲۲۹۱۲۳۵ و ۲۲۲۹۱۲۷۹

وب سایت: www.orm.modares.ac.ir

پیام نگار: j.impssc@modares.ac.ir



پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی

دوره ۲، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۱



دانشگاه تربیت مدرس

فصلنامه علمی - پژوهشی مرکز مطالعات مدیریت و توسعه فناوری

صفحه

عنوان

- ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران: بررسی و تبیین نقش اجزای سرمایه روان‌شناختی..... ۱
محمد جواد حضوری، علی صالحی
- تأثیر رهبری خدمتگزار بر اثر بخشی پیروی با استفاده از سیستم معادلات همزمان..... ۲۳
احمدعلی خائف‌الهی، محمد تقی نوروزی، سجاد فرازمند
- طراحی سیستم خبره فازی استخدام کارکنان فناوری اطلاعات..... ۴۵
زهرا رزمی، آمنه خدیور، سارا آقابابایی
- دسته‌بندی ریسک‌های بین‌المللی مؤثر بر انتخاب روش ورود به بازارهای خارجی: صنعت خودرو ایران..... ۶۷
میثم شیرخدایی، وحید ناصحی‌فر، فرشته غلامی
- بررسی رابطه بین «اعتیاد به کار» با «ویژگی‌های رفتاری» قضات و وکلای دادگستری استان تهران..... ۸۷
غلامرضا طالقانی، عباس نرگسیان، محمدجعفر زرین نگار، جواد نرگسیان
- نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان: ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران. ۱۰۹
علی حسین کشاورزی، عبدالرضا بیگی نیا، زهرا رضائی
- هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی: سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران..... ۱۲۷
اسدا...کرد نائیج، دکتر حسین خنیفر، سمیه زراعت کار، کبری رفعتی آلاشتی
- برگه اشتراک..... ۱۴۷
- چکیده مقالات به زبان انگلیسی..... ۱۴۹

ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران: بررسی و تبیین نقش اجزای سرمایه روان‌شناختی

محمد جواد حضوری^۱، علی صالحی^{*۲}

۱- استادیار، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

پذیرش: ۹۲/۲/۱

دریافت: ۹۱/۱۰/۲۶

چکیده

سرمایه روان‌شناختی از جمله مفاهیم نوینی است که توانمندی‌ها و صفات مثبت در افراد و اهمیت محیط‌های کاری مثبت را مورد توجه قرار می‌دهد و سعی می‌کند با نگاهی علمی و عملی حضور مؤلفه‌های مثبت را در زندگی کاری و شخصی کارکنان هموارتر سازد. نظر به اهمیت این موضوع، هدف این مقاله بررسی و تبیین آثار امید، خود-کارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری بر ارتقای گرایش‌های کارکنان در زمینه تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران است.

این پژوهش صبقه کمی داشته و از استراتژی همبستگی تبعیت می‌کند. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد از بین جامعه آماری پژوهش که عبارت بودند از کارکنان سازمان‌های دولتی تهران گردآوری و با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی و مدلسازی معادلات ساختاری تحلیل شدند.



نتایج پژوهش نشان داد که امید خود-کارامدی و تاب‌آوری با رضایت شغلی رابطه معنی‌داری داشته‌اند، اما خوش‌بینی آن را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. همچنین هر چهار مؤلفه مورد بررسی با تعهد سازمانی رابطه معنی‌دار داشته‌اند و تاب‌آوری بیش‌ترین تأثیر را داشته است. از طرف دیگر تعهد عاطفی بیش‌ترین تأثیر را از اجزای سرمایه روان‌شناختی پذیرفته است. به این ترتیب اجزای سرمایه روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده قابل توجهی از نگرش کارکنان به تعهد سازمانی و رضایت شغلی در سازمان‌های دولتی ایران است.

واژگان کلیدی: سرمایه روان‌شناختی، امید، خود-کارامدی، خوش‌بینی، امید، رضایت شغلی و تعهد سازمانی.

۱- مقدمه و بیان مسئله

امروزه نقش سرمایه اجتماعی که توصیف‌کننده روابط میان فردی و شبکه‌های سازمانی و نیز سرمایه انسانی که دانش، توانایی‌ها و تجارب کارکنان را مورد توجه قرار می‌دهد، در حوزه سازمانی اهمیت زیادی پیدا کرده است. در کنار این دو سرمایه از سال ۲۰۰۶ سرمایه دیگری با عنوان سرمایه روان‌شناختی مطرح شده که ظرفیت‌های روان‌شناختی و نقاط قوت منابع انسانی مثبت‌گرا برای بهبود عملکرد فردی و سازمانی و نیز دستیابی به موفقیت سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهد [۱، ص ۳۵۴]. سرمایه روان‌شناختی یکی از شاخص‌های روان‌شناسی مثبت‌گرا است که با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشت‌کار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود [۲، ص ۱۵۲].

از طرف دیگر نگرش مثبت کارکنان در تعهد سازمانی و رضایت شغلی منجر به نتایج مهمی در متغیرهای سازمانی نظیر تعارض، بدبینی، گردش شغلی، میزان غیبت، بهره‌وری، رضایت مشتریان و نظایر آن می‌شود [۳، ص ۴۷]. کارکنان متعهد به سازمان با سطح رضایت‌مندی بالا که با اهداف و ارزش‌های سازمان عجین شده‌اند، به‌عنوان منابع انسانی محسوب می‌شوند که عملکرد سازمانی را ارتقا می‌دهند و شرایط موفقیت سازمان در کسب مزیت رقابتی می‌شوند [۴، ص ۱۱]. از آن جایی که تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد سازمانی مرتبط‌اند، اجزای سرمایه روان‌شناختی ممکن است این نوع نگرش‌های سازمانی را تحت تأثیر



قرار دهند. از این رو انتظار می‌رود کارکنانی که از سطح بالایی از امید^۱، خودکارآمدی^۲، خوش‌بینی^۳ و تاب‌آوری^۴ برخوردارند، با داشتن ویژگی‌های شناختی و رفتاری مناسب و انگیزش بالاتر از شغل خود راضی‌تر، نسبت به سازمان خود متعهدتر و از عملکرد سازمانی بالاتری برخوردار باشند. شناخت این فرایند مدیران منابع انسانی سازمان‌ها را در جهت پیش‌بینی نگرش مطلوب کارکنان در بهبود عملکرد سازمانی یاری خواهد رساند [۵، ص ۲۱۲].

بر این اساس هدف اصلی این پژوهش، بررسی و تبیین نقش اجزای سرمایه روان‌شناختی در ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران است مبنی بر اینکه آیا اجزای سرمایه روان‌شناختی عامل مناسبی در جهت پیش‌بینی نگرش مطلوب کارکنان در بهبود عملکرد سازمانی هستند؟ آیا امید، خود-کارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری موجب ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران می‌شود؟ تأثیر کدام یک از آنها در تعهد سازمانی و رضایت شغلی بیشتر است؟ و درنهایت کدام یک از مؤلفه‌های تعهد سازمانی و رضایت شغلی بیش‌ترین تأثیر را از اجزای سرمایه روان‌شناختی پذیرفته‌اند؟

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- سرمایه روان‌شناختی

به‌طور کلی سرمایه از دیدگاه‌های مختلف مورد توجه قرار گرفته است. بوردیو از دیدگاه جامعه‌شناختی چهار نوع سرمایه را مطرح می‌کند:

- ۱- سرمایه اقتصادی؛ که تشابه زیادی با مفهوم مارکسی کلمه سرمایه دارد و شامل سرمایه تولیدی می‌شود که می‌تواند برای تولید اشیا و خدمات به‌کار آید؛
- ۲- سرمایه اجتماعی؛ به مقامات و روابط گروهی یا شبکه‌های اجتماعی مربوط می‌شود که فرد در درون آن قرار گرفته است و می‌تواند به نفع خود از آن استفاده کند.

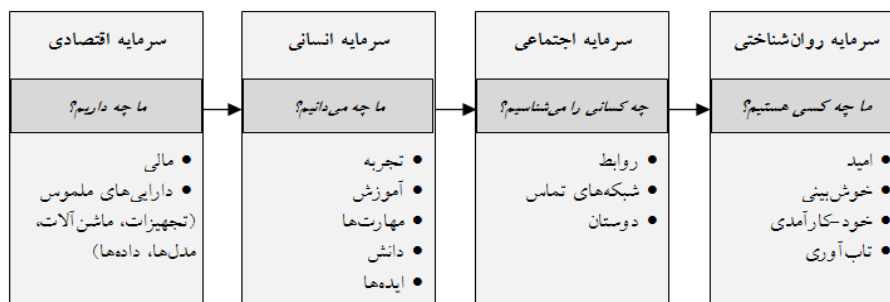
1. Hope
2. Self-efficacy
3. Optimism
4. Resiliency



۳- سرمایه فرهنگی؛ نزدیک به مفهوم وبری^۱ شیوه زندگی است که شامل مهارت‌های خاص، سلیقه، نحوه سخن گفتن، مدارک تحصیلی و شیوه‌هایی می‌شود که فرد به کمک آن خود را از دیگران متمایز می‌سازد؛

۴- سرمایه نمادین؛ شامل کاربرد نمادهایی می‌شود که فرد به کار می‌گیرد تا به سطوح دیگر سرمایه خود مشروعیت بخشد [۶، ص ۶۴۷].

طبقه‌بندی‌های دیگری نیز از سرمایه ارائه شده است؛ به‌طوری که در سال ۲۰۰۶ لوتانز و همکاران سرمایه را در چهار دسته سرمایه مالی/اقتصادی، انسانی، اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی طبقه‌بندی کردند. تعریف سرمایه‌های مالی و اجتماعی که در بالا ارائه شد، مشابه است؛ اما سرمایه انسانی اغلب به‌عنوان سرمایه فکری تلقی می‌شود و به نوعی شامل مهارت‌ها، توانایی‌ها و دانش و تجربی است که یک شخص با خود به سازمان می‌آورد [۷، ص ۳۴]. اما لوتانز و همکاران با مطرح کردن سرمایه روان‌شناختی ادعا می‌کنند که این سرمایه ضمن اینکه قابلیت‌ها سرمایه اجتماعی و انسانی را در بر می‌گیرد، می‌تواند حتی از آنها فراتر بوده و به‌عنوان مزیت رقابتی برای سازمان‌های امروزی مورد بهره‌برداری قرار گیرد [۷، ص ۳۵]. براساس نظر آنان، سرمایه روان‌شناختی یک وضعیت توسعه‌ای مثبت روان‌شناختی با مشخصه‌های زیر است: متعهد شدن و انجام تلاش لازم برای موفقیت در کارها و وظایف چالش بر انگیز (خودکارامدی)؛ داشتن استناد مثبت درباره موفقیت‌های حال و آینده (خوش‌بینی)، پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف برای دستیابی به موفقیت (امید) و پایداری زمان مواجه با سختی‌ها و مشکلات برای دستیابی به موفقیت (تاب‌آوری) [۷، ص ۲۹]. آنها بر این باورند که سرمایه روان‌شناختی با تکیه بر مؤلفه‌های روان‌شناختی مثبت‌گرا، منجر به ارتقای ارزش سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی در سازمان می‌شود. این مؤلفه‌ها در یک فرایند تعاملی و ارزشیابی به زندگی فرد معنا بخشیده، تلاش فرد برای تغییر موقعیت‌های فشارزا را تداوم می‌دهد و او را برای ورود به صحنه عمل آماده نموده، مقاومت و سرسختی وی در تحقق اهداف را تضمین می‌کند. شکل ۱ انواع سرمایه‌ها را مقایسه می‌کند [۸، ص ۳۷۳].



شکل ۱ توسعه سرمایه روان‌شناختی

۲-۲- رضایت شغلی

رضایت شغلی بیانگر احساسات و نگرش‌های مثبتی است که شخص نسبت به شغل خود دارد. این مفهوم نتیجه ادراکات کارکنان است که محتوا و زمینه شغل، آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند. براساس رویکردی که به وسیله سوسا و پوزا ارائه شد و مبتنی بر نیازهای ذاتی و عمومی افراد است، هر گاه نیازهای افراد در موقعیت فعلی‌شان برآورده شود، در آن شرایط افراد احساس رضایت خواهند کرد [۹، ص ۵۱۷]. به گفته لوتانز، رضایت شغلی نوعی واکنش احساسی به موقعیت یک شغل است و میزان آن به این مسئله بستگی دارد که نتیجه انجام شغل تا چه حد انتظارات مورد نظر شخص را تأمین می‌کند [۲، ص ۳۷].

پژوهشگرانی نظیر اسمیت، کندال و هالین به ابعاد رضایت شغلی اشاره کرده‌اند. این ابعاد مهم‌ترین ویژگی‌های یک شغل را در ارتباط با این موضوع که کدام افراد واکنش‌های مؤثری نسبت به آن دارند، نشان می‌دهند. این موارد عبارتند از ماهیت شغل، علاقه، پرداخت، ارتقا، سرپرست، و همکاران [۱۰، ص ۶۴۹].

۲-۳- تعهد سازمانی

تعهد سازمانی به‌عنوان وفاداری کارکنان به سازمان، اشتیاق آنان به کار در سازمان، هماهنگی و سازگاری با اهداف و ارزش‌های سازمان و علاقه‌مندی نسبت به عضویت در سازمان بیان شده



است [۱۱، ص ۸۴]. لیمن تعهد سازمانی را همسان‌سازی و پیوند به آن تعریف می‌کنند که از سه عامل زیر تشکیل می‌شود:

- ۱- قبول داشتن سازمان و پذیرش اهداف آن؛
 - ۲- آمادگی برای بذل کوشش قابل توجه بیشتر؛
 - ۳- علاقه‌مندی به حفظ عضویت در سازمان [۱۲، ص ۴۱۷].
- برای تعهد سازمانی مدل‌های مختلفی ارائه شده است. یکی از مدل‌های معروف، مدل سه بخشی تعهد سازمانی است که اجزای آن عبارتند از [۱۳، ص ۳۷]:
- الف- تعهد عاطفی: این بخش از تعهد سازمانی به عنوان تعلق خاطر به یک سازمان که از راه قبول ارزش‌های سازمانی و نیز به وسیله تمایل به ماندگاری در سازمان مشخص می‌گردد، تعریف می‌شود.
- ب- تعهد هنجاری: به عنوان یک وظیفه درک شده برای حمایت از سازمان و فعالیت‌های آن تعریف می‌شود و بیانگر احساس دین به باقی ماندن در سازمان است تا افراد فکر کنند ادامه فعالیت در سازمان دینی بر گردن آنهاست.
- ج- تعهد مستمر: ناشی از درک افزایش یافتن هزینه‌های از دست رفته در یک سازمان است. بنابراین اگر کسی دارای تعهد مستمر باشد، نسبت به افزایش چنین هزینه‌هایی حساس خواهد شد.

۳- مروری بر پیشینه تحقیق

امروزه تمام نظریه پردازان مدیریت اتفاق نظر دارند که عامل انسانی در بهبود یا افت پیامدهای سازمانی نقش عمده‌ای دارند و حتی به شرط وجود بهترین منابع و امکانات، نبود نیروی انسانی با توانمند، بالغ و خود شناخته و شاد نمی‌تواند تضمینی برای بهبود پیامدهای سازمانی باشد. روان‌شناسی مثبت‌نگر با درک این موضوع بر فهم و تشریح خودشناسی، شادمانی و احساس ذهنی بهزیستی عامل انسانی تمرکز کرده‌اند [۲، ص ۱۵۲]. بنابراین از سال ۲۰۰۶ به بعد پژوهش‌های تجربی زیادی در زمینه تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر متغیرهای سازمانی نظیر رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد، رفتار شهروندی و نظایر آن صورت گرفته است [۱۴، ص ۷۳].



نتایج این پژوهش‌ها نشان از آن دارند که رابطه معنی‌داری میان سرمایه روان‌شناختی و پیامدهای سازمانی وجود دارد [۱۵، ص ۱۵۱]. این وضعیت به آن معنا است که سرمایه روان‌شناختی دارای اثری افزاینده در سازمان (به‌طور کلی) و در حوزه منابع انسانی (به‌طور خاص) است. از این رو در این موضوع می‌توان، سرمایه روان‌شناختی را به‌مثابه دروندادی در نظر گرفت که برون‌داد آن رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد، رفتار شهروندی و نظایر آن است. لوتانز و همکارانش با پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام داده‌اند، به این نتیجه رسیده‌اند که می‌توان با تقویت سرمایه روان‌شناختی در سازمان، عملکرد منابع انسانی را ارتقا داد [۱۶، ص ۷]. هم‌چنین نتایج مطالعات دیگری که در این زمینه انجام شده، نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی، سطح استرس کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، فرایند تحول سازمانی را تسهیل می‌کند [۱۵، ص ۱۵۱] و به‌عنوان متغیر میانجی نقش تعیین‌کننده‌ای در رابطه بین حمایت سازمانی و عملکرد شغلی دارد [۱۶، ص ۱۵۳].

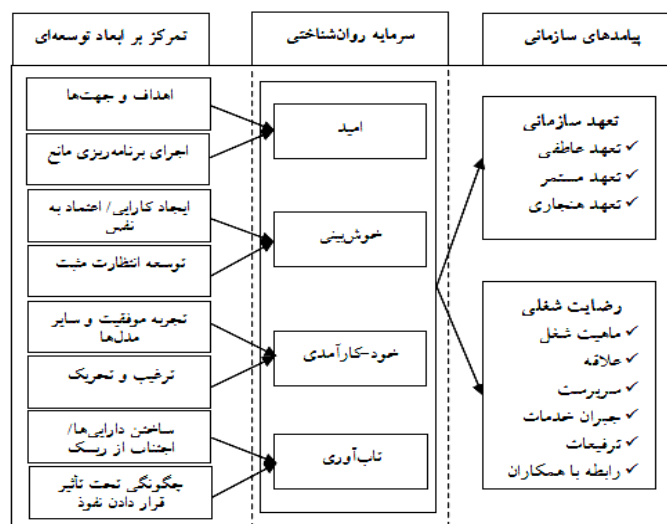
در مطالعه دیگری فردریکسون نشان داد که سرمایه روان‌شناختی موجب کاهش انحرافات رفتاری و تعدیل رفتار شهروندی سازمانی می‌شود [۱۷، ص ۳۸۳]. به عقیده آووی و همکاران (۲۰۰۹)، سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان عاملی تلقی شده است که برای درک بهتر تفاوت در علایم و نشانه‌های درک استرس و نیز بر قصد و تصمیم کارکنان به ترک کار و رفتارهایی که از آنان به منظور جستجوی شغل در سازمان‌های دیگر رخ می‌دهد، مورد استفاده قرار می‌گیرد. نتایج این تحقیق نشان داد که با ارتقای سرمایه روان‌شناختی می‌توان با ایجاد حس امید، خود-کارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری در سازمان، ماندگاری کارکنان در سازمان را افزایش داد [۱۵، ص ۷۴].

فاتح در پژوهشی نشان داد که ارتقای سرمایه روان‌شناختی را می‌توان زمینه‌های افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی را در سازمان فراهم سازد که برآیند آنها موجب ایجاد مزیت رقابتی در سازمان می‌شود [۲، ص ۳۷۲]. هم‌چنین مطالعات نشان می‌دهند که تغییر موضوع از علوم محض سازمانی به سمت توجه به ویژگی‌های مثبت افراد می‌تواند باعث اثربخشی سیاست‌ها و رویه‌های مدیریتی و بهبود سلامت روحی و جسمی کارکنان سازمان شود [۱، ص ۳۵۵]. بنابراین سرمایه روان‌شناختی به‌طور مستقیم و یا غیرمستقیم می‌تواند با کاهش نتایج نامطلوب سازمانی و افزایش نتایج مطلوب سازمانی ضمن خلق مزیت رقابتی، میزان ضرر و زیان و یا سودآوری سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار دهد.

۴- بیانیه انتهای پژوهش و مدل مفهومی

بررسی ادبیات نظری و پیشینه تحقیق نشان می‌دهد که عده زیادی از پژوهشگران به مطالعه تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر متغیرهایی نظیر عملکرد، رفتار شهروندی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کارآفرینی و نظایر آن پرداخته‌اند. در این تحقیقات تمرکز اصلی بر بررسی برابند کلی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی بر سایر متغیرها بوده است و کمتر اثر مستقل اجزای سرمایه روان‌شناختی مورد مطالعه قرار گرفته است.

در این تحقیق نگارندگان با بهره‌گیری از تجربیات تحقیقات انجام شده، در صدد بررسی و تبیین نقش اجزای سرمایه روان‌شناختی بر ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران بوده‌اند. شکل ۲ بیانیه انتهای پژوهش را در قالب مدل مفهومی نشان می‌دهد. براساس این مدل با تمرکز بر ابعاد توسعه‌ای مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در سازمان‌ها، سطح بالایی از امید، خود-کارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری در کارکنان ایجاد می‌شود که به احتمال زیاد افراد با داشتن ویژگی‌های شناختی و رفتاری مناسب و انگیزش بالاتر از شغلشان راضی‌ترند و نسبت به سازمان خود متعهدتر خواهند بود [۱۸، ص ۱۵۴].



شکل ۲ مدل مفهومی پژوهش



۵- اجزای مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

امید حالت انگیزشی مثبتی است که از احساس موفقیت‌آمیز عاملیت (انرژی معطوف به هدف) و برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف ناشی شده است [۱۹، ص ۲۲]. بنابراین امید از دو جزء تشکیل شده است: عاملیت و برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف. بنا بر نتایج پژوهش انجام شده توسط آدامز از بین سازمان‌های شرکت کننده در پژوهش وی، آنهایی که سطح امیدواری کارکنان‌شان بالاتر بود، نسبت به دیگر سازمان‌های مورد بررسی، عملکرد موفقیت‌آمیزتری داشتند [۲۰، ص ۲۷۸]. هم‌چنین بنا بر پژوهش‌های پترسون و لوتانز، سطح امیدواری مدیران سازمان‌های مورد مطالعه با عملکرد مالی واحد و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبت بالایی داشت [۵، ص ۳۶۰]. هم‌چنین خود-کارآمدی عبارت است از باور فرد به توانایی‌های خود برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تأمین منابع شناختی برای خود و نیز ایفای اقدامات لازم [۱۵، ص ۱۵۲]. افراد با خود-کارآمدی بالا دارای پنج ویژگی هستند:

- ۱- هدف‌های والایی برای خود تعیین می‌کنند؛
 - ۲- به استقبال چالش‌ها می‌روند؛
 - ۳- انگیزه فردی آنها به شدت بالا است؛
 - ۴- برای دستیابی به هدف‌های خود از هیچ تلاشی مضایقه نمی‌کنند؛
 - ۵- در رویارویی با موانع ثابت قدم هستند [۱۸، ص ۱۵۴].
- برخورداری از این ویژگی‌ها سبب می‌شود تا افراد کمتر دچار خطای اسناد شوند؛ از این رو انتظار می‌رود با تقویت احساسات مثبت، پیامدهای سازمانی تحت تأثیر قرار گیرند. از طرف دیگر خوش‌بینی ایجاد شرایط است که طی آن افراد در انتظار رخ دادن اتفاق‌های خوشایند در زندگی خود هستند [۱۷، ص ۵۹]. به عقیده سلیگمن، افراد خوش‌بین در رویارویی با شکست‌ها و موفقیت‌های خود: ۱- بر اسنادهای کلی تکیه می‌کنند؛ ۲- اسنادهای آنان پایدار است؛ ۳- موفقیت‌های خود را به توانایی‌های درونی خود نسبت می‌دهند؛ ۴- در رویارویی با ناکامی‌ها، شکست خود را به عوامل بیرونی نسبت می‌دهند [۲۱، ص ۱۱].



به زعم لوتانز، خوش‌بینی واقع‌بینانه، نقش مهمی در ارتقای خود-کارآمدی فرد دارد و آن نیز بر عملکرد وی تأثیرگذار است. از طرف دیگر افراد خوشبین کمتر تحت تأثیر احساسات منفی قرار گرفته و لذا با همکاران خود ارتباط سازنده‌ای دارد [۱۷، ص ۴۸]. در نهایت، تاب‌آوری در اصطلاح «نوعی حالت قابل توسعه در فرد است که او را قادر می‌سازد در رویارویی با ناکامی‌های زندگی و حتی رویدادهای مثبت و پیشرفت‌ها به تلاش افزون‌تر ادامه دهد و برای دستیابی به موفقیت بیشتر، از پای ننشیند». افراد با ویژگی‌های تاب‌آوری، ویژگی‌هایی زیر را دارند:

۱- واقعیت‌های زندگی را به سهولت می‌پذیرند؛

۲- ایمان دارند که زندگی پرمعنا است؛

۳- از توانایی لازم برای وفق دادن سریع خود با تغییرات بزرگ هستند [۱۸، ص ۲۸].

پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که افراد تاب‌آور، حتی در صورت رویارویی با موقعیت‌های دشوار، کمتر از کار غیبت می‌کنند و همواره عملکرد آنان ارتقا پیدا می‌کند [۲۲، ص ۵]. بر این اساس می‌توان فرضیه‌های پژوهشی زیر را مطرح کرد:

۷ بین اجزای سرمایه روان‌شناختی و تعهد سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران رابطه معناداری وجود دارد.

۷ بین اجزای سرمایه روان‌شناختی و رضایت شغلی در سازمان‌های دولتی ایران رابطه معناداری وجود دارد.

۶- روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر جهت‌گیری، کاربردی و از نظر استراتژی توصیفی، از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان رسمی ۳۵ سازمان دولتی استان تهران در سال ۱۳۹۱ می‌باشد. منظور از سازمان‌های دولتی در این پژوهش سازمان‌هایی هستند که تابع نظام بودجه استانی بوده و در سه گروه عمومی، اجتماعی و اقتصادی طبقه‌بندی می‌شوند. با توجه به گستردگی جامعه آماری، فرمول محاسبه حجم نمونه به شرح زیر بوده است:



$$n = \frac{N \times (Z)^2 \times p.q}{(N-1) \times \epsilon^2 + (Z)^2 \times (p.q)} = \frac{(5872)(1/96)^2(0/5)(0/5)}{(5872)(0/0025) + (1/96)^2(0/5)(0/5)} = 360$$

اما پژوهشگران برای اطمینان بیشتر ۵۰۰ پرسشنامه را ملاک ارزیابی قرار دادند. پس از تعیین تعداد نمونه‌ها در مرحله بعد به تناسب حجم کارمندان هر دستگاه دولتی، نمونه‌ها انتخاب و مورد آزمون قرار گرفته‌اند. همچنین برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد، استفاده شده است. برای سنجش اجزای سرمایه روان‌شناختی از پرسشنامه لوتانز و همکاران استفاده شد [۱۸، ص ۱۴۶]. این پرسشنامه از مقادیر استاندارد شده‌ای که به‌طور وسیعی ساختارهایی که امید، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی را می‌سنجند، تشکیل شده است.

از سوی دیگر برای سنجش تعهد سازمانی پرسشنامه آلن و مایر به‌کار گرفته شد که شامل سه خرده‌مقیاس تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری می‌باشد [۲۳، ص ۲۱]. علاوه بر این برای ارزیابی رضایت شغلی، شاخص توصیف شغلی اسمیت و همکاران به‌کار گرفته شد که دارای مؤلفه‌های ماهیت کار، علاقه، سرپرست، جبران خدمات، ترفیعات، و روابط با همکاران است [۱۰، ص ۶۶۳]. لازم به ذکر است که برای سنجش مجدد روایی پرسشنامه‌ها، آنها در اختیار ۲۰ نفر از صاحب‌نظران قرار گرفتند و پس از گردآوری نظرها، پیشنهادهای ایشان در پرسشنامه نهایی لحاظ شد. برای پایایی نیز، محاسبه ضریب آلفای کرونباخ مورد توجه قرار گرفت که جدول ۱ نتایج مربوط به هر پرسشنامه را نشان می‌دهد.

جدول ۱ ضریب آلفای کرونباخ مربوط به پرسشنامه‌های پژوهش

عنوان پرسشنامه	سرمایه روان‌شناختی	رضایت شغلی	تعهد سازمانی
ضریب آلفای کرونباخ	۰/۸۹۳۵	۰/۹۰۳۱	۰/۹۱۵۲

۷- یافته‌های پژوهش

در این قسمت با توجه به مدل مفهومی، مدل معادله ساختاری مؤلفه‌های پژوهش که تبیین‌کننده نقش امید، خود-کارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری در ارتقای تعهد سازمانی و



رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران است، براساس خروجی نرم‌افزار لیزرل ارائه می‌شود؛ اما قبل از آن براساس آزمون t وضعیت هر یک از مؤلفه‌های اصلی پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد. جدول ۲ نتایج حاصل را نشان می‌دهد. چنان‌که مشاهده می‌شود سطح معناداری تمام مؤلفه‌های پژوهش به‌جز علاقه، جبران خدمات و ترفیعات کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ است. از این رو می‌توان گفت که مقادیر حاصل با مقدار متوسط تفاوت معنادار دارند. مشاهده مقادیر میانگین و انحراف معیار، تأییدکننده سطوح معناداری مؤلفه‌ها است.

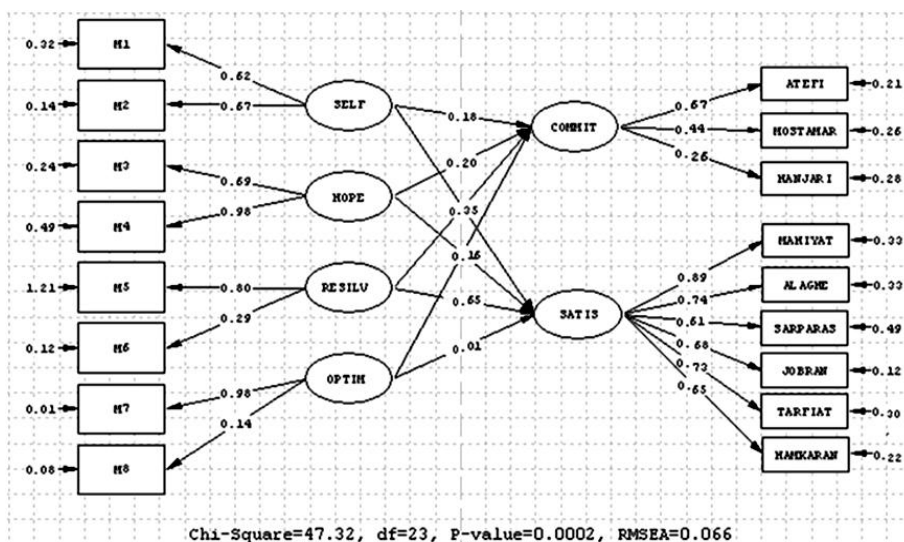
جدول ۲ وضعیت مؤلفه‌های پژوهش

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری
امید	۲/۷۶۲۶	۰/۵۰۹۰	-۱۰/۴۰۸	۴۹۷	۰/۰۰
خود-کارآمدی	۳/۲۱۶۳	۰/۵۴۹۷	۸/۷۸۸	۴۹۸	۰/۰۰
خوش‌بینی	۲/۶۹۲۰	۰/۵۵۴۶	-۱۲/۴۰۴	۴۹۸	۰/۰۰
تاب‌آوری	۳/۶۷۶۷	۰/۳۷۹۳	۳۹/۸۱۰	۴۹۷	۰/۰۰
تعهد عاطفی	۳/۳۳۱۶	۰/۸۲۲۵	۷/۲۳۱	۴۹۱	۰/۰۰
تعهد مستمر	۳/۲۶۸۶	۰/۶۵۷۴	۵/۸۱۳	۴۸۳	۰/۰۰
تعهد هنجاری	۳/۱۵۸۵	۰/۸۸۴۰	۳/۲۳۱	۴۹۱	۰/۰۱
ماهیت شغل	۳/۱۹۴۷	۰/۸۸۷۱	۸/۳۳۴	۴۹۴	۰/۰۰
علاقه	۳/۰۷۷۲	۰/۷۸۵۲	۱/۵۸۹	۴۹۱	۰/۱۱
سرپرست	۲/۷۱۴۳	۰/۷۹۲۱	-۵/۳۶۳	۴۸۹	۰/۰۰
جبران خدمات	۲/۹۹۵۹	۰/۶۱۳۸	۰/۰۸۸	۴۸۳	۰/۹۳
ترفیعات	۳/۰۴۴۴	۰/۵۷۰۵	۰/۹۳۵	۴۹۵	۰/۳۵
رابطه با همکاران	۲/۸۹۲۱	۰/۱۳۳	-۲/۱۹۰	۴۸۱	۰/۰۲

نتیجه مدل معادلات ساختاری نیز نشان می‌دهد با توجه به اینکه شاخص‌های $\chi^2/df < 3$ ، $GFI > 0.5$ ، $CFI > 0.9$ ، $RMSEA < 0.08$ ، [۲۴، ص ۴۱۰] می‌باشند، مدل مفهومی دارای برازندگی لازم بوده و کلیت آن مورد تأیید است. هم‌چنین براساس شکل ۳ اجزای سرمایه



روان‌شناختی، تأثیر معنادار بر تعهد سازمانی داشته‌اند؛ اما خوش‌بینی با رضایت‌شغلی رابطه معنادار نداشته است.

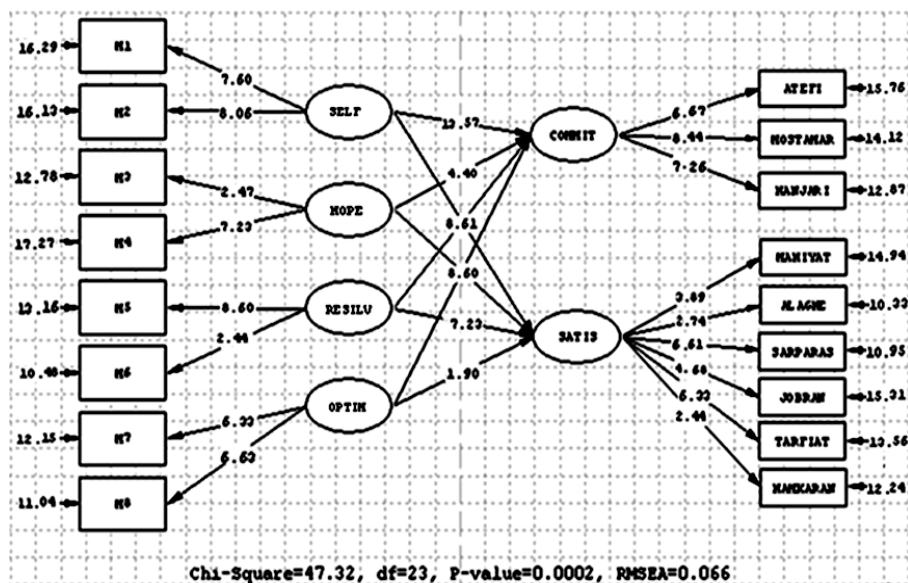


شکل ۳ مدل معادلات ساختاری برحسب ضریب استاندارد

در رابطه بین اجزای سرمایه روان‌شناختی با تعهد سازمانی، مؤلفه تاب‌آوری قوی‌ترین رابطه و خوش‌بینی ضعیف‌ترین رابطه را داشته‌اند. علاوه بر این، تعهد عاطفی بیش‌ترین تأثیر را از اجزای سرمایه روان‌شناختی پذیرفته است. این در حالی است که تعهد هنجاری کم‌ترین تأثیرپذیری را از این عوامل داشته است. در رابطه بین اجزای سرمایه روان‌شناختی با رضایت شغلی نیز، مؤلفه تاب‌آوری از ضریب همبستگی بالاتری برخوردار بوده است. از بین مؤلفه‌های رضایت شغلی، ماهیت شغلی بیش‌ترین تأثیر و مؤلفه سرپرست کم‌ترین تأثیر را از اجزای سرمایه روان‌شناختی پذیرفته‌اند.

شکل ۴، ضرایب معناداری هر یک از مؤلفه‌های پژوهش را نشان می‌دهد. چنان‌که مشاهده می‌شود ضرایب تمام مؤلفه‌های پژوهش بزرگ‌تر از ۰.۲ است. از این رو روابط میان متغیرهای پژوهش معنادار است. به این ترتیب می‌توان گفت که اجزای سرمایه روان‌شناختی آثار تبیینی مستقیم بر تعهد سازمانی دارند، اما در مورد رضایت شغلی مؤلفه خوش‌بینی اثر تبیینی

دارد. در واقع خوش‌بینی در رضایت شغلی کارکنان بی‌اثر بوده است. از این رو تمام روابط مربوط به مدل به جزء رابطه بین مؤلفه خوش‌بینی با رضایت شغلی مورد تأیید قرار می‌گیرند.



شکل ۴ ضرایب T-Value مؤلفه‌های مدل مفهومی پژوهش

در نهایت جدول ۳، بار عاملی شاخص‌های هر یک از مؤلفه‌های پژوهش را به همراه ضریب تعیین R^2 و نیز T-value نشان می‌دهد. چنان که مشاهده می‌شود در بین اجزای سرمایه روان‌شناختی مؤلفه تاب‌آوری دارای بالاترین و خوش‌بینی کم‌ترین بار عاملی هستند. هم‌چنین در میان مؤلفه‌های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی بیش‌ترین و تعهد هنجاری کم‌ترین بار عاملی را دارد. در نهایت در میان مؤلفه‌های مربوط به رضایت شغلی ماهیت شغلی دارای بار عاملی بالاتر و مؤلفه سرپرستی دارای بار عاملی کمتر می‌باشند. به این ترتیب بارهای عاملی بالاتر بیانگر همبستگی شدیدتر و بارهای عاملی پایین‌تر نشان‌دهنده همبستگی ضعیف‌تر می‌باشند.



جدول ۳ رده‌بندی شاخص‌های مربوط به مؤلفه‌های پژوهش براساس بار عاملی

مؤلفه	نام عامل	بار عاملی	R ²	T-value
سرمایه روان‌شناختی	امید	۰/۵۶	۰/۳۱	۸/۰۶
	خود-کارآمدی	۰/۶۴	۰/۴۱	۷/۶۰
	خوش‌بینی	۰/۵۴	۰/۲۹	۲/۴۷
	تاب‌آوری	۰/۸۳	۰/۶۹	۱۳/۱۶
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	۰/۶۷	۰/۴۵	۸/۰۰
	تعهد مستمر	۰/۴۴	۰/۲۰	۷/۲۴
	تعهد هنجاری	۰/۲۶	۰/۰۷	۸/۴۳
رضایت شغلی	ماهیت شغل	۰/۸۹	۰/۷۹	۱۳/۰۸
	علاقه	۰/۷۴	۰/۵۵	۱۱/۰۰
	سرپرست	۰/۶۱	۰/۳۷	۱۰/۲۷
	جبران خدمات	۰/۶۸	۰/۴۶	۱۲/۰۰
	ترفیع‌ات	۰/۷۳	۰/۵۳	۱۱/۰۸
	رابطه با همکاران	۰/۶۵	۰/۴۲	۴۳/۷۱

۸- بحث و بررسی

هدف اصلی این تحقیق، بررسی و تبیین نقش اجزای سرمایه روان‌شناختی در ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران بود. نتایج حاصل نشان داد که امید، خود-کارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری با تعهد سازمانی رابطه معنادار دارند و موجب ارتقای آن در سازمان‌ها می‌شوند. همچنین امید، خود-کارآمدی و تاب‌آوری با رضایت شغلی نیز رابطه معنادار داشته‌اند، اما خوش‌بینی با رضایت شغلی رابطه معنادار نداشته است.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد کارکنانی که از سطح امید، خود-کارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری بالاتری برخوردارند، نسبت به سازمان خود متعهدتر و از سطح رضایت شغلی بالاتری برخوردارند.

امید حالتی احساسی است که موجب ارتقای اعتقاد به پیامدهای مثبت مرتبط با حوادث و شرایط زندگی افراد می‌شود. به عقیده اسنایدر (۲۰۰۰)، کسی که امید دارد، یعنی اعتقاد و حس تعلقی دارد که اهداف آن با یک برنامه‌ریزی مشخص محقق خواهد شد. انسان امیدوار چند



مسیری فکر می‌کند، زمان را به خوبی درک می‌کند و نسبت به آینده خوش‌بین است [۱۹، ص ۹]. از این رو انتظار می‌رود افراد امیدوار از سطح تعهد سازمانی و رضایت شغلی بالاتری برخوردارند. هم‌چنین خود-کارامدی، یعنی اینکه یک فرد چگونه شیوه‌های مورد نیاز برای رسیدن به موقعیت‌های مورد انتظار را سازمان می‌دهد و آنها را اجرا می‌کند و اینکه انسان معتقد باشد می‌تواند با وضعیت‌های مختلف کنار بیاید. افرادی با احساس خود-کارامدی بالا احتمالاً در برخورد با مسائل بیشتر تلاش می‌کنند، در تلاش خود استقامت می‌ورزند و افکارشان را تحلیل‌گرانه سازمان می‌دهند [۲۵، ص ۱۲۰].

نتایج این تحقیق نیز بیانگر آن است که افرادی با این ویژگی‌ها نسبت به سازمان خود وفاداری بیش‌تری داشته و راضی‌ترند. خوش‌بینی تلفیقی از گرایش و نگرش خوش‌بینانه در مورد خود، افراد، اشیا، رویدادها و به‌طور کلی جهان طبیعت است که براساس آن انتظار نتایج خوب و امیدوار کننده را بسته به توانایی‌های خود از جهان و رویدادهای آن دارد [۲۶، ص ۵۳]. نتایج این تحقیق نیز مؤید رابطه مثبت و معنادار خوش‌بینی با تعهد سازمانی است ولی این مؤلفه رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. تاب‌آوری ظرفیت بازگشتن از دشواری پایدار و ادامه‌دار و توانایی در ترمیم خویشتن است.

این ظرفیت انسان می‌تواند باعث شود تا او پیروزمندانه از رویدادهای ناگوار بگذرد و علی‌رغم قرار گرفتن در معرض تنش‌های شدید، شایستگی اجتماعی، تحصیلی و شغلی او ارتقا پیدا کند. نتایج این تحقیق نشان داد که تاب‌آوری با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنادار دارند و آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهند. هم‌چنین در میان مؤلفه‌های خود-کارامدی و تاب‌آوری دارای بالاترین میانگین و خوش‌بینی و امید کم‌ترین میانگین را داشته‌اند. این نتایج با تحقیق بهادری و همکاران در دانشگاه تبریز مغایرت دارد. زیرا بر اساس تحقیق آنان امید و خوش‌بینی دارای میانگین بالاتری نسبت به خود-کارامدی و تاب‌آوری بوده‌اند، هر چند از نظر مقداری عددی میانگین‌ها به هم نزدیک بوده‌اند. به زعم نگارندگان این تفاوت احتمالات به دلیل وسیع‌تر بودن جامعه آماری تحقیق حاضر می‌باشد.

این بررسی نشان می‌دهد که نتایج این تحقیق از نظر رتبه مؤلفه‌ها، به نتایج تحقیق برنندت و همکاران در حوزه کشور فنلاند نزدیک‌تر بوده است. اما با نتایج لوتانز و همکاران نیز مغایرت داشته است. در این مورد با نگاه به اطلاعات جمعیت‌شناختی تحقیق حاضر مشخص می‌شود



که حدود ۶۴ درصد از کارکنان مورد مطالعه در سازمان‌های مورد مطالعه جزء کارکنان رسمی نبوده‌اند و به عبارت دیگر نسبت به آینده کاری خود زیاد خوش‌بین نبوده‌اند. از طرف دیگر فقدان شایسته‌گزینی و انتخاب افرادی به پست‌های مدیریتی که شاید صلاحیت لازم را نداشته باشند، میزان امید را در سازمان‌های مورد مطالعه کاهش داده است. اما کارکنان با توجه به سطح دانش و تجربیاتی که داشته‌اند، از توانایی لازم برای انطباق‌پذیری با شرایط برخوردار بوده‌اند. علاوه بر این با توجه به اینکه براینده کلی این مؤلفه‌های، سرمایه روان‌شناختی را شکل می‌دهند، از این رو با توجه به میانگین‌های حاصل می‌توان گفت که سرمایه روان‌شناختی در سازمان‌های دولتی ایران در حد متوسط (۳/۰۸) است. در این زمینه نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات مشابه داخلی نسبتاً مشابه است. به عنوان نمونه بر اساس نتایج تحقیق بهادری و همکاران میانگین سرمایه روان‌شناختی در حد متوسط ارزیابی شده است. اما نتایج این تحقیق در این زمینه با برخی از تحقیقات خارجی کمی مغایرت دارد. در تحقیقی که فاتح (۲۰۱۰) در ترکیه انجام داده است میزان سرمایه روان‌شناختی بالاتر از متوسط بوده است [۸، ص ۳۵۶]. هم‌چنین تحقیق برنلد و همکاران (۲۰۱۱) که در چند کشور اروپایی نظیر پرتغال، فنلاند و بلغارستان انجام گرفت و نیز تحقیق لوتانز و همکاران (۲۰۱۱) در آمریکا نشان‌دهنده سطح سرمایه روان‌شناختی بالا (میانگین بالای ۴) بوده است [۱۸، ص ۴۹۱]. به زعم نگارندگان، تفاوت در سطح سرمایه روان‌شناختی این کشور و تحقیق حاضر احتمالاً به قلمرو مکانی تحقیقات و نیز به شرایط کاری و سازمانی و کیفیت زندگی کاری آنها مرتبط بوده است. بر اساس مدل معادلات ساختاری، و ضرایب R، می‌توان گفت که با افزایش اجزای سرمایه روان‌شناختی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در این سازمان‌ها بهبود می‌یابند؛ به عبارت دیگر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تابعی از کمیت و کیفیت امید، خود-کارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری است. نتایج این تحقیق در این رابطه تقریباً با نتایج کلیه تحقیقات داخلی و خارجی مشابهت دارد [۲۷، ص ۲۳]؛ به عبارت دیگر بر اساس تحقیقات انجام شده و نیز این تحقیق، بیش‌ترین اثرگذاری مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی بر متغیرهای وابسته به ترتیب تاب‌آوری، خود-کارآمدی، امید و خوش‌بینی بوده است.



۹- نتیجه‌گیری

امروزه منابع انسانی جزء با ارزش‌ترین منابع سازمان‌ها هستند و منبع کسب مزیت رقابتی محسوب می‌شوند. با این وجود بسیاری از صاحب‌نظران اعتقاد دارند تمام منابع انسانی در این قالب نمی‌گنجند بلکه منابع انسانی که نسبت به سازمان خود وفادار و متعهد و از شغل خود رضایت داشته باشند. از این رو طبیعی است که سازمان‌ها همواره در صدد ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی می‌باشند. علاوه بر این از آن جایی که منابع انسانی قشر عظیم جمعیت هر جامعه را شکل می‌دهند، سلامتی روان‌شناختی آنان برای جامعه ارزش بالایی دارد. سرمایه روان‌شناختی می‌تواند به عنوان یک عامل مهم به بهبود کیفیت زندگی شخصی و کاری آنها منجر شده و توانمندی‌های نظام اجتماعی را تقویت کند. نظر به اهمیت ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان از یک‌سو و سرمایه روان‌شناختی از سوی دیگر، در این تحقیق تعاملات چند سویه اجزای سرمایه روان‌شناختی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی مورد توجه قرار گرفت تا بتوان شاخص‌های مناسبی را برای سنجش و پیش‌بینی آنها به‌دست آورد. چنان‌که نتایج این تحقیق نشان داد، عوامل مذکور می‌توانند به طور مستقیم تعهد سازمانی و رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار دهند. از این رو اطلاعات این تحقیق می‌تواند منبع مناسبی برای مدیران و پژوهشگرانی باشد که در صدد رسیدن به نتایج بهتری هستند. بنابراین لازم است مدیران سازمان‌ها نسبت به سلامت روان‌شناختی کارکنان حساس بوده و برنامه‌های منظمی برای پایش آنها داشته باشند. البته باید توجه داشت که متغیرهای دیگری نظیر عدالت سازمانی، ارتباطات، عوامل رفتاری و نظایر آن نیز می‌توانستند به عنوان متغیرهای مورد بررسی مطرح شوند، اما با توجه به محدودیت‌ها تحقیق به آنها پرداخته نشد. از این رو پیشنهاد می‌شود که در تحقیقات آینده روابط متغیرهای متفاوت‌تر و متنوع‌تری نیز مورد بررسی قرار گیرند.



۱۰- منابع

- [1] Turner N., Barling and A.; "Positive psychology at work"; In C.R. Snyder and S. Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology*, Oxford, UK: Oxford University Press, 2002.
- [2] Luthans F., Avolio B.J., Avey; "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction", *Personnel Psychology*, Vol. 60, 2007.
- [3] Nelson D., C.L. Cooper; "Positive organizational behavior: Accentuating the positive at work"; *Thousand Oaks*, CA: Sage, 2007.
- [4] Edmonton J., Western J.; "Leadership development in health care: What do we know?"; *Journal of Management in Medicine*, (16), 2002.
- [5] Peterson S. J., Luthans F.; "The positive impact and development of hopeful leaders"; *Leadership and Organization Development Journal*, (24), 2003.
- [6] Bourdieu P.; "The forms of capital"; in Richardson, John G., ed., *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, New York: Greenwood, 1986.
- [7] Luthans F., Vogelgesang G. R., Lester P. B.; "Developing the psychological capital of resiliency"; *Human Resource Development Review*, 5, (1), 2006.
- [8] Fatih Ç.; "The effects of the organizational psychological capital on the attitudes of commitment and satisfaction: A Public Sample in Turkey"; *European Journal of Social Sciences*, Vol., 21, (3), 2011.
- [9] Sousa-Poza A.A.; "Well-being at work: A cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction"; *Journal of Socio-Economics*, Vol. 29, 6, 2000.

- [10] Smith P. & et al.; "Employee work attitudes: The subtle influence of gender"; *Human Relations*, Vol. 51, No. 13, 1989.
- [11] Bateman T., Strasser S.; "A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment"; *Academy of Management Journal*, Vol. 27, 1984.
- [12] Lyman W. P.; "Central life interests and organizational commitment of blue-collar workers"; *Administrative Science Quarterly*, 20, 2010.
- [13] Luthans F., Youssef C. M.; "Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage"; *Organizational Dynamics*, 33(2), 2004.
- [14] AveyB. James, Luthans F.; "Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover"; *Human Resource Management*, September–October, Vol. 48, No. (5), 2009.
- [15] Avolio B.J., F. Luthans; "The high Leader: Moments matter in accelerating authentic leadership development"; New York: McGraw-Hill.
- [16] Luthans F., Norman S. M., Avolio B. J.; "Supportive climate and organizational success: The mediating role of psychological capital"; *Journal of Organizational Behavior*, 29, (2), 2008.
- [17] Fredrickson B. L.; "Why choose hope?"; March 23, <http://www.psychologytoday.com/blog/positivity/200903/why-choose-hope>, 2011.
- [18] Luthans F., Youssef C.M., Sweetman D.; "Impact of positive appraisals of relationships and health on employees"; Overall Well-Being, *Under Journal Review*, 2010.
- [19] Snyder C. R., Lopez S. J.; "Positive psychology: The scientific and practical explorations of human strengths"; Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, 2007.



- [20] Adams V.H., Snyder C.R.; "Pulvers K.M; "Hope and academic success in college"; *Journal of Educational Psychology*, 94 (4), 2002.
- [21] Seligman M. E. P.; "Authentic happiness"; New York: Free Press, 2002.
- [22] Wright T.A., Cropanzano R.; "The role of psychological well-being in job performance"; *Organizational Dynamics* (33), 2004.
- [23] Allen N. J., Meyer J. P.; "The measurement and antecedents of effective continuance and normative commitment to the organization"; *Journal of Occupational Psychology*, (63), 1990.
- [۲۴] هومن ح. ع.؛ «استنباط آماری در پژوهش رفتاری»؛ تهران: انتشارات پارسا، چاپ اول، ۱۳۸۱.
- [25] Bandura A.; "Self-efficacy: The exercise of control"; New York: Freeman, 2006
- [26] Gillham J. E., Shatté A. J., Seligman M. E. P.; "Optimism, pessimism and explanatory style"; In E.C. Chang, Washington, DC: American Psychological Association, 2001.
- [۲۷] صادقی فرد ج.؛ «ارزش‌های فردی و تعهد سازمانی»؛ تهران: چاپ نوید شیراز، چاپ اول، ۱۳۸۶.

تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثر بخشی پیروی با استفاده از سیستم معادلات همزمان

احمدعلی خائف‌الهی^{۱*}، محمد تقی نوروزی^۲، سجاد فرازمند^۳

۱- دانشیار، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- استادیار، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، قم، ایران

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

پذیرش: ۹۲/۲/۱۸

دریافت: ۹۱/۱۱/۲۸

چکیده

هدف این مقاله بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی است. متغیرهای مدل بر اساس مطالعات نظری و تجربی انتخاب شد و با استفاده از اطلاعات حاصل از پیمایش، مبتنی بر نظرسنجی مدیران و کارکنان ۲۲ سازمان دولتی در ایران، فرضیه‌های تحقیق بررسی گردید. تمایز این مقاله در مقایسه با سایر مطالعات در این است که به جای تحلیل همبستگی انفرادی بین متغیرها و لحاظ نکردن سایر شرایط، با استفاده از روش‌های پیشرفته، روابط بین متغیرها را به صورت تعاملی، همزمان و به شکل دوطرفه بررسی کرده است. به این منظور نخست با استفاده از نرم‌افزارهای Eviews7.1 و SPSS19 و روش اقتصادسنجی کمترین مجذورات معمولی (OLS) پارامترهای مدل برآورد شد. از آن جایی که امکان وجود جریانی دو طرفه از روابط علی میان متغیرها وجود دارد، سیستم معادلات همزمان سه مرحله‌ای (3SLS) برای بررسی همزمان تأثیر تمامی متغیرها بر متغیرهای وابسته تحقیق استفاده شد. نتایج کمی برآورد مدل‌ها با برآورد سیستم معادلات همزمان نشان می‌دهد که تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی معنادار است.

کلیدواژه‌ها: رهبری خدمت‌گزار، اثربخشی، رهبری، سیستم معادلات همزمان.



۱- مقدمه

علی‌رغم انجام چندین دهه مطالعات، رهبری هنوز یکی از اسرارآمیزترین مفاهیم حوزه مدیریت است [۱، صص ۳۸۹-۴۰۲]. از نظریات صفات رهبری تا نظریه‌های رفتاری هیچ کدام توضیحی کامل از رهبری ارائه نمی‌کنند [۲، صص ۷۴-۸۸]. با وجود این در اغلب مطالعات این موضوع مورد توافق است که رهبری رابطه‌ای است که در آن فرد، رفتار یا اعمال دیگری را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۳]. براساس تعریف بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) رهبری در سطح راهبردی عبارت است از «چگونگی توسعه و تسهیل دستیابی به مأموریت و چشم‌انداز، توسعه ارزش‌هایی که برای موفقیت بلند مدت سازمان ضروری‌اند و اجرای این امور از راه اعمال و رفتارهای مناسب» [۴، صص ۲۸۹-۲۹۱]. سازمان‌ها باید برای حفظ لبه رقابتی و بقا قادر باشند تا خود را با محیط تطبیق دهند. برای تحقق این امر لازم است نیازهای کارکنان شناسایی و برآورده شود [۵، ص ۱۸]. رهبری عاملی کلیدی برای دستیابی به این هدف و در نتیجه برای بقای سازمان است [۴، صص ۲۸۹-۲۹۱]. گرین‌لیف بنیانگذار نظریه رهبری خدمت‌گزار بیان می‌کند تمرکز رهبر خدمت‌گزار بر دیگران است [۶]. براساس مطالعات نظری اصول رهبری خدمت‌گزار می‌تواند مبنایی برای یک مدل سازمانی - که به شیوه نظام خدمات دولتی جدید عمل می‌کند - فراهم کند [۷، ص ۲]. در همین راستا نظریه‌پردازان بسیاری از جمله پترسون^۱ می‌گویند سازمان‌هایی که با رهبران خادم اداره می‌شوند، به موفقیت سازمانی دست پیدا می‌کنند [۵، ص ۸]. با این وجود، برخی نویسندگان نظیر میر و همکاران^۲ [۸، صص ۱۷۲۷-۱۷۳۶] و استرامبا^۳ [۹، ص ۱۰۴] موضعی مخالف گرفته‌اند؛ از این رو سؤال اصلی مقاله حاضر به این موضوع اختصاص پیدا کرده است که آیا رهبری خدمت‌گزار می‌تواند باعث تحقق اثربخشی پیروی شود؟ بررسی مطالعات نشان می‌دهد برای توضیح رابطه‌ی رهبری خدمت‌گزار و اثربخشی پیروی، اغلب رابطه‌ای غیرمستقیم در نظر گرفته می‌شود؛ بنابراین لازم است نخست تمام روابط حاصل از مبانی نظری به صورت جداگانه بررسی شوند. هم‌چنین احتمال حضور عوامل تأثیرگذار مشاهده نشده در مدل‌های مفهومی را نمی‌توان ناچیز در نظر

1. Patterson

2. Meyer & et al.

3. Stramba



گرفت، از این رو برای امکان‌پذیر شدن ارائه نتیجه‌گیری کلی در مورد تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی، از سیستم معادلات همزمان سه مرحله‌ای به‌عنوان یکی از پیشرفته‌ترین روش‌های بررسی سیستم معادلات همزمان استفاده شده است.

در ادامه مقاله پس از بیان مبانی نظری و تجربی در بخش دو و سه، مدل مفهومی تحقیق در بخش چهار بیان می‌شود؛ سپس فرضیه‌های تحقیق در بخش پنج ارائه خواهد شد. در بخش شش و هفت به ترتیب داده‌ها و روش‌شناسی تحقیق بیان شده است. یافته‌های پژوهش نیز بخش هشت را به خود اختصاص می‌دهد که در پایان نتیجه‌گیری ارائه خواهد شد.

۲- مبانی نظری

۲-۱- رهبری خدمت‌گزار

براساس نظر بنیس و نانوس^۱ رهبری خدمت، عامل محوری و رای سازمان‌های موفق است [۱۰، ص ۲]. گرین لیف^۲ واضع نظریه رهبری خدمت‌گزار نیز در تعریف این نوع از رهبری می‌گوید: در رهبری خدمت‌گزار، خدمت در مرحله اول با احساس طبیعی فرد برای خدمت شروع می‌شود؛ سپس انتخاب آگاهانه او را با اشتیاق به رهبری می‌کشاند. خادم در مرحله اول سعی می‌کند مطمئن شود نیازهای بسیار ضروری کارمندان برآورده شده است [۱۱، ص ۲]. مطالعات وی در دهه ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۳ بر عملیاتی‌سازی مفهوم رهبری خدمت‌گزار متمرکز شده بود. به‌طور کلی بعد از گرین لیف سه روند در مطالعات این حوزه وجود دارد:

الف) مطالعات بی‌مدل: این نویسندگان عموماً درباره سه متغیر کلیدی مبانی ارزشی، ویژگی‌های رهبر و نتایج رهبری خدمت‌گزار بحث می‌کنند ولی درباره وجود رابطه‌ی علی بین متغیرها توضیحی ارائه نمی‌دهند. مهم‌ترین نظریه‌پردازان مطالعات بی‌مدل عبارتند از: رینهارت^۳، راسل^۴، اسپرز^۵، کوزس^۶ و پوزنر^۱ [۱۲]؛

1. Bennis & Nanus
2. Robert K. Greenleaf
3. Rinehart
4. Russell
5. Spears
6. Kouzes



ب) مدل‌های رهبر-سازمان^۲: مجموعه‌ای از مدل‌های مفهومی هستند که بر شیوه کلی رهبران خدمت‌گزار در یک سازمان متمرکزند. مهم‌ترین نظریه‌پردازان آن عبارتند از: مدل جیمز، مدل پارولینی^۳، مدل پیج^۴ و وونگ^۵، مدل راسل و استون و مدل لاب^۶ [۱۳]؛

ج) مدل‌های رهبر-پیرو^۷: مدل‌هایی که بر رابطه رهبر پیرو متمرکزند. مهم‌ترین نظریه‌پردازان این حوزه عبارتند از مدل پترسون^۸، مدل وینستون^۹، مدل دنیس^{۱۰}، مدل واگو^{۱۱} و مدل سندجایا^{۱۲} [۱۴].

لاب در توضیح سبک رهبری خدمت‌گزار می‌گوید رهبر خدمت‌گزار نیازهای رهبری شوندگان را در رتبه اول و مقدم بر منافع شخصی خود قرار می‌دهد و با کارکنان همانند شریکان سازمانی معامله می‌کند [۱۱، ص ۵]. هیل^{۱۳} معتقد است مفهوم رهبری خدمت‌گزار، مدل‌های سنتی مدیریت را کاملاً واژگون کرده و موجب تغییر در فلسفه مدیریت و رهبری شده است [۱۵]. هورسمون معتقد است از نظر گرین لیف، رهبری خدمت‌گزار یک سبک محتمل رهبری برای تمام نهادهای اجتماعی است؛ بنابراین بهره‌گیری از سبک رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌ها بدون توجه به محیط سازمان امکان‌پذیر است. باش^{۱۴} نیز همین فرایند فکری را تأیید کرده و اظهار می‌کند که رهبری خدمت‌گزار در هر محیط سازمانی اعم از انتفاعی، غیرانتفاعی، یا دولتی به کار می‌آید [۱۶، ص ۶]. با این وجود بر اساس مرور مطالعات رهبری خدمت‌گزار، به‌ندرت درباره استفاده از این سبک در دولت‌های مرکزی بحث شده است.

-
1. Posner
 2. Leader-Organization Models
 3. Parolini
 4. Page
 5. Wong
 6. James Laub
 7. Leader-Follower Models
 8. Patterson
 9. Winston
 10. Dennis
 11. Nwogu
 12. Sendjaya
 13. Hill
 14. Baush



۲-۲- رهبری خدمت‌گزار و اثربخشی پیروی

رهبری خدمت‌گزار در مسیر اثربخش ساختن پیروی، موجب تأثیرگذاری بر متغیرهای پیروی از جمله عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر و خودباوری می‌شود. بر اساس مدل پترسون خدمت رهبر بر محبت اخلاقی پیرو تأثیر می‌گذارد سپس در یک رابطه زنجیره‌ای آن هم بر تعهد پیرو به رهبر و بر خودباوری او تأثیر می‌گذارد [۱۷، ص ۱]. بر اساس مدل ان ووگ و مطالعه شرمن^۱ می‌توان گفت اصول رهبری خدمت‌گزار موجب عزت نفس پیرو [۱۸، ص ۵]، تعهد پیرو به رهبر و خود باوری پیرو می‌شود [۱۴]. بنابراین در این مقاله این پرسش بررسی می‌شود که آیا عزت نفس پیرو موجب اثربخشی پیروی می‌شود یا خیر. در بررسی این پرسش تعهد پیرو به رهبر به مفهوم اعتقاد مثبت به رهبر تعریف می‌شود. در این زمینه میر و آلن^۲ مفهوم‌سازی تعهد سازمانی را با سه جزء مشخص کرده‌اند: تعهد سازمانی عاطفی، تعهد سازمانی ماندگاری و تعهد سازمانی هنجاری. در حالی که مدل ان ووگ به عنوان یکی از مدل‌های رهبری خدمت‌گزار بین خدمت رهبر و تعهد پیرو، پیش فرض همبستگی مثبت را در نظر می‌گیرد [۱۹، ص ۸]. اصطلاح خودباوری توسط باندورا (۱۹۷۷) معرفی شد. از نظر او خودباوری، پنداشت پیرو در مورد کاری است که امکان انجام آن وجود دارد. بنابراین اگر پیرو توانایی واقعی خود را باور کند، آن گاه می‌تواند ظرفیت‌های بالقوه خود را بالفعل سازد [۱۷، ص ۶]. خودباوری عمومی^۳ مفهوم مهم دیگری در نظریه سازمان است که عبارت است از باور شخص در توان انجام وظایف مختلف. این متغیر از روش شرر و همکاران^۴ و دنبو^۵ قابل اندازه‌گیری است [۲۰، ص ۸]؛ لذا این مقاله سؤال آیا تعهد پیرو به رهبر و خودباوری پیرو موجب اثربخشی پیروی می‌شود یا خیر را بر اساس مفاهیم اشاره شده مورد بررسی قرار خواهد داد.

۳- مطالعات تجربی

گریبر و همکاران^۶ (۲۰۰۹) نشان می‌دهند که علی‌رغم گذشت سی سال از پذیرش نظریه رهبری خدمت‌گزار، اغلب تحقیقات این حوزه یا در راستای توسعه چارچوب نظری یا تعیین

-
1. Sherman
 2. Meyer & Allen
 3. Global/General Self-Efficacy
 4. Sherer & et al.
 5. Donabue
 6. Garbe



ابزارهای اندازه‌گیری دارای پایایی یا روایی است. در نتیجه تحقیقات اندکی تأثیر رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌ها را بررسی کرده‌اند [۲۱]. بررسی این موضوع در ایران نیز به‌تازگی مورد توجه قرار گرفته است. به‌منظور مشخص شدن ساختار این پژوهش‌ها، در این بخش مطالعات تجربی ارائه می‌شود.

یافته‌های تجربی اندرسن^۱ شواهدی برخلاف مبانی نظری را نشان داد. بر اساس یافته‌های وی توجه رهبر خدمت‌گزار در مرحله اول متوجه زیردستان است نه مشتریان سازمان؛ همچنین تأثیر مثبت رهبری خدمت‌گزار بر نتایج سازمانی تأیید نشد [۲۲، صص ۴-۱۵]. گریبر و همکاران نیز به بررسی گرایش‌های منجر به همکاری و رهبری خدمت‌گزار در بین پرستاران، پزشکان و دانشجویان دوره تخصص پرداختند. نتایج حاصل نشان داد که همبستگی ضعیفی میان همکاری و رهبری خدمت‌گزار وجود دارد [۲۱]. انر^۲ با استفاده از اطلاعات نظرسنجی ۳۰۵ مدیر میانی به بررسی رابطه بین ادراک رهبری خدمت‌گزار و رهبری پدرسالارانه پرداخت. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که کارمندان بین سبک‌های رهبری خدمت‌گزار و رهبری پدرسالارانه همبستگی قوی درک می‌کنند [۲۳، صص ۳۰۰-۳۱۶]. قلی‌پور و همکاران تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی را در سازمان‌های دولتی از طریق تحلیل تحقیق همبستگی بررسی کردند. نتایج نشان از وجود رابطه‌ای قوی میان رهبری خدمت‌گزار، اعتماد سازمانی و توانمندسازی بود [۲۴، صص ۱۰۳-۱۱۸]. خائف‌الهی و همکاران در سال ۱۳۸۸ رابطه رهبری خدمت‌گزار و اثربخشی سازمان‌ها را به‌صورت جداگانه بررسی کردند.

نتایج این مطالعه با استفاده از روش همبستگی اسپیرمن و رگرسیون نشان می‌دهد که این رابطه رد نمی‌شود [۲۵، صص ۶۵-۹۱]. نصرافهانی و همکاران رابطه رهبری خدمت‌گزار با تعهد سازمانی کارکنان برای کارکنان رسمی و قراردادی سازمان بهزیستی استان اصفهان را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که این رابطه معنادار است. ضمن آنکه متغیر تواضع و فروتنی نیز به طور معناداری تغییرات تعهد سازمانی را تبیین می‌کند [۲۶، صص ۱۰۵-۱۲۴]. مطالعه تجربی فرهنگی و همکاران موضوع امکان به‌کارگیری رهبری

1. Andersen

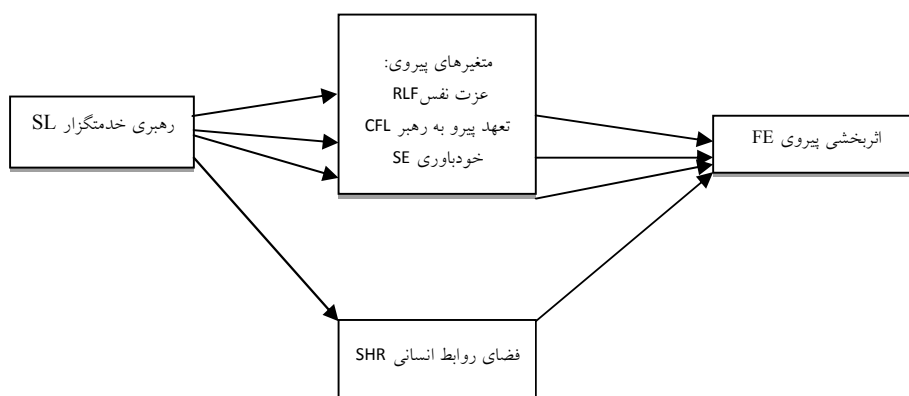
2. Oner



خدمت‌گزار در بانک مسکن بر اساس شاخص‌های جو سازمانی را بررسی کرده است. نتایج نشان می‌دهد به کارگیری رهبری خدمت‌گزار بر اساس شاخص رضایت از پاداش امکان‌پذیر است ولی به کارگیری سایر شاخص‌ها نظیر وضوح هدف، وضوح نقش و توافق بر رویه‌ها امکان‌پذیر نیست [۲۷، صص ۱-۲۲۶].

۴- تصریح مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق

به این منظور در بررسی مسیر اثربخشی پیروی از مدل رهبر-پیرو به عنوان اساس مدل مفهومی تحقیق استفاده می‌شود. در این چارچوب مؤلفه‌های تحقیق و مدل مفهومی تحقیق در نمودار ۱ ارائه شده است:



نمودار ۱ مؤلفه‌ها و مدل مفهومی تحقیق (تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی)

با توجه به مدل مفهومی مذکور فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر ارائه می‌شود:
فرضیه یک: متغیرهای پیروی شامل عزت نفس، تعهد پیرو و خودباوری بر اثربخشی پیروی تأثیر مثبت دارند.

فرضیه دو: رهبری خدمت‌گزار بر عزت نفس تأثیر مثبت دارد.

فرضیه سه: رهبری خدمت‌گزار بر تعهد پیرو به رهبر تأثیر مثبت دارد.

فرضیه چهار: رهبری خدمت‌گزار بر خودباوری تأثیر مثبت دارد.



فرضیه پنج: رهبری خدمت‌گزار بر فضای روابط انسانی تأثیر مثبت دارد.
فرضیه شش: فضای روابط انسانی بر اثربخشی پیروی تأثیر مثبت دارند.
برای بررسی فرضیه‌های بالا در بخش بعد نخست روش‌شناسی و سپس داده‌ها ارائه می‌شود.

۵- روش‌شناسی پژوهش و داده‌ها

این پژوهش از نظر هدف یک تحقیق کاربردی است؛ از جهت ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است و از نظر زمانی مبتنی بر داده‌های مقطعی است. به‌طور کلی ۳۶ سازمان در سطح کشور وجود دارند که از بودجه دولتی استفاده می‌کنند. از این بین ۲۲ سازمان دولتی انتخاب شد و بیش از هزار پرسشنامه بین آنها توزیع شد. از این بین پرسشنامه‌های ۶۰۵ کارمند و ۱۱۰ مدیر بازگشت داده شد. اطلاعات مستخرج از این پرسشنامه‌ها برای مدلسازی به کار گرفته شد. به منظور بررسی قابلیت اتکا به داده‌ها، پایایی پرسشنامه از آماره محاسباتی ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. نظر به اینکه این آماره محاسباتی ۰/۸۳ است، پایایی داده‌ها در سطح خطای پنج درصد رد نمی‌شود. سپس برای آماده سازی داده‌ها، مدل‌سازی ریاضی و آزمون فرضیه‌های تحقیق از نرم‌افزار spss 19 و EvIEWS 7.1 استفاده شده است.
نظر به مدل مفهومی ارائه شده مبتنی بر نظریه و مطالعات تجربی و پایایی داده‌ها، مدل ریاضی مبتنی بر معادلات همزمان در چارچوب روابط تبعی درونی و زنجیره‌ای متغیرها به صورت زیر ارائه نمود:

$$FE = F_1 (RLF, CFL, SE, SL) \quad (1)$$

$$RLF = F_2 (SL) \quad (2)$$

$$CFL = F_3 (SL) \quad (3)$$

$$SE = F_4 (SL) \quad (4)$$



$$SHR = F_5 (SL) \quad (5)$$

$$FE = F_6 (SHR) \quad (6)$$

F_i ($i = 1, 2, \dots, n$) نشانگر روابط تبعی بین متغیرها در مدل معادلات همزمان است. نظر به اینکه مبانی نظری، چگونگی رابطه بین متغیرها را مشخص نمی‌کند، رابطه بین متغیرها در مدل بالا به صورت کلی ارائه شده است. نوع رابطه نیز از راه آزمون‌های تجربی بررسی می‌شود. در بررسی‌های آماری قالب مدل‌های اقتصاد سنجی همواره این سؤال برای محقق مطرح است که تخمین مدل‌ها باید به صورت خطی و یا خطی لگاریتمی صورت گیرد. به طور معمول این امر سلیقه‌ای انجام می‌شود. با این وجود چنانچه محقق به دنبال تفسیر ضرایب برآورد شده به عنوان مشتق جزئی باشد، مدل را به صورت خطی برآورد می‌کند و اگر هدف از برآورد مدل، رسیدن به کشش‌ها باشد، مدل به صورت لگاریتمی برآورد می‌شود [۲۸].

در این مقاله به دلیل اهمیت آثار علی معلولی و همچنین اهمیت برآورد میزان کشش‌ها، هر دو نوع مدل برآورد و تفسیر شده است. مدل ریاضی ارائه شده با استفاده از اطلاعات حاصل از پرسشنامه‌ها در چارچوب روابط خطی و غیرخطی (لگاریتم-لگاریتم) بررسی می‌شود. در این روش مدل‌سازی پس از برآورد پارامترهای هر یک از روابط، نخست درستی یا نادرستی پذیره‌های اساسی جمله اختلال رگرسیون بررسی می‌شود. مهم‌ترین فرضیه‌های قابل بررسی در این زمینه، فرضیه صفر بودن میانگین جمله اختلال، واریانس ناهمسانی و نرمال بودن میانگین جمله اختلال است.

مرور مطالعات تجربی حوزه علم مدیریت و اقتصاد به راحتی مشخص می‌کند که بسیاری از روابط مورد تحقیق به وسیله مدل‌های تک معادله‌ای قابل بررسی است. در این نوع مطالعات به طور ضمنی فرض می‌شود رابطه علی (در صورت وجود) بین دو متغیر وابسته و مستقل یک طرفه است؛ یعنی متغیرهای توضیحی حکم علت و متغیر وابسته حکم معلول را دارد؛ بنابراین معادلات یک تا هفت نخست به صورت خطی و پس از آن به صورت لگاریتم-لگاریتم بررسی شده است. مواردی نیز وجود دارد که با جریانی دو طرفه از روابط علی بین متغیرها رو به رو هستیم. از این رو برای جلوگیری از تورش برآوردها بهتر است تا از روش

برآورد سیستم معادلات همزمان بهره گرفته شود. برآورد سیستم معادلات همزمان به روش‌های گوناگونی امکان‌پذیر است. از جمله این روش‌ها می‌توان به روش کمترین مجذورات معمولی (OLS)^۱، روش کمترین مجذورات دو مرحله‌ای (2SLS)^۲ و روش کمترین مجذورات سه مرحله‌ای (3SLS)^۳ اشاره کرد. به دلیل وجود اریب همزمانی^۴ یا اریب معادلات همزمان^۵ که باعث اریبی و ناسازگاری^۶ برآوردگرهای ضرایب ساختاری مدل می‌شود، فقط روش‌های برآورد حداقل مربعات معمولی دو مرحله‌ای و حداقل مربعات سه مرحله‌ای قابل کاربرد هستند [۲۹]. تفاوت اصلی روش 2SLS و 3SLS به فرض استقلال خطای تصادفی (v) در معادلات مربوط می‌شود. بنابراین هرگاه خطای تصادفی در معادلات همزمان همبسته باشند (برای $K \in \{1, 2, \dots, n\}$ داشته باشیم $E(v_i v_j) \neq 0$)، روش 3SLS مناسب‌تر از 2SLS خواهد بود.

در این مطالعه دلیلی برای پذیرش فرض استقلال خطاها در دست نیست. در نتیجه برای سنجش اثر متغیرهای مدل بر یکدیگر از سیستم معادلات همزمان به روش 3SLS استفاده شده است. برای امکان‌پذیر شدن آنالیز حساسیت و تبدیل شدن ضرایب به کشش متغیرها، تمام متغیرها به صورت لگاریتمی برآورد می‌شوند. تصویر کلی از مدل مطرح شده در قالب سیستم معادلات همزمان رامی توان به صورت زیر بیان کرد:

$$LFE = C(1) + C(2) * \text{Log}(RLF) + C(3) * \log(CFL) + C(4) * \text{Log}(SE) + [AR(1) = C(5)] \quad (7)$$

$$LRLF = C(6) + C(7) * \text{Log}(SL) \quad (8)$$

$$LCFL = C(8) + C(9) * \text{Log}(SL) \quad (9)$$

$$LSE = C(10) + C(11) * \text{Log}(SL) \quad (10)$$

-
1. Ordinary least Squares (OLS)
 2. Two-Stage Least Squares
 3. Three-Stage Least Squares
 4. Simultaneity Bias
 5. Simultaneous-Equation Bias
 6. Inconsistent



$$LSHR = C(12) + C(13) * \text{Log}(SL) \quad (11)$$

$$LFE = C(14) + C(15) * \text{Log}(SHR) \quad (12)$$

نتایج کمی براورد الگوی بالا در بخش بعد ارائه می‌شود.

۶- یافته‌های پژوهش

در این بخش نخست نتایج حاصل از براورد جداگانه معادلات به صورت خطی و غیر خطی (به OLS) ارائه می‌شود. به دلیل ماهیت متفاوت متغیر فضای روابط انسانی از منظر مبانی نظری و مدل مفهومی ارائه شده در بخش‌های قبلی، این متغیر در براوردهای جداگانه لحاظ نمی‌شود. نتایج حاصل از براورد سیستمی معادلات همزمان پس از ارائه نتایج براوردهای جداگانه بیان می‌شود.

۶-۱- نتایج کمی حاصل از براورد خطی روابط

برای بررسی بهتر روابط موجود، نخست به صورت خطی آزمون شده و پذیره‌های اساسی رگرسیون می‌شوند. بر این اساس، نتایج کمی حاصل از براورد معادلات یک تا چهار در قالب الگوی اقتصادسنجی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱ نتایج کمی براورد پارامترهای خطی

خودباوری	تعهد پیرو به رهبر	عزت نفس	اثر بخشی پیروی	
۲/۷۴۶۲	۲/۸۳	۲/۱۲۷۳	۱/۸۵۶	عرض از مبدأ
۳۱/۳۴۳	۳۳/۲۳۹	۱۵/۱۶۱	۱۱/۹۱۱	آماره t
۰/۰۸۷۶	۰/۰۸۵	۰/۱۴	۰/۱۵۵	خطای استاندارد
۰/۱۲۴	۰/۱۴۸	۰/۳۹۷۴	۰/۱۰۷۵ ۰/۰۹۶۸ ۰/۳۲۴۹	ضریب β
۴/۳۰۷۲	۵/۲۴۴۸	۸/۵۶۱۹	۵/۰۴۵۱ ۲/۷۲۸۷ ۹/۵۶۳۷	آماره t



ادامه جدول ۱

خطای استاندارد	۰/۰۳۳۹	۰/۰۴۶۴	۰/۰۲۸	۰/۰۲۹
آماره F	۵۲/۵۶۶	۷۳/۳۰۶	۲۷/۵۰۷	۱۸/۵۵۲
ضریب تعیین	۰/۲۴۷۲	۰/۰۹۳۹	۰/۰۳۶۵	۰/۰۲۴۴
مجموع مجذورات خطا	۱۲۶/۴۱	۴۹۵/۷۵	۱۸۸/۳	۱۹۴/۷۲

مأخذ، نتایج تحقیق

به منظور ارزیابی روابط مدل نخست پذیره‌های اساسی رگرسیون در سطح خطای پنج درصد بررسی شد. با استفاده از آزمون آرچ^۱ فرضیه واریانس ناهمسانی جملات اختلال بررسی شد. نتایج آماره داربین-واتسن^۲ نیز برای بررسی خودهمبستگی استفاده شد. بر اساس آزمون جاک-برا^۳ توزیع جملات خطا نرمال است. در مواردی که خودهمبستگی وجود داشت، از تصحیح خودرگرسیون (AR) استفاده شد؛ نتایج حاصل در قالب جدول‌های ۱ و ۲ ارائه شده‌اند. آماره F جدول در سطح خطای پنج درصد نشان می‌دهد که مدل ارائه شده رد نمی‌شود. همچنین آماره محاسباتی t نشانگر معنادار بودن انفرادی متغیرهای الگو است. نتایج آزمون فرضیه‌های آماری و نتایج کمی حاصل از برآورد پارامترهای مدل عبارتند از:

۱. پارامترهای برآورد شده متغیرهای توضیحی اثربخشی پیروی با عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر، خودباوری در مدل اول ۲۴،۷۲ درصد تغییرات اثربخشی پیروی را توصیف می‌کنند. بر اساس این مدل فرضیه‌های تأثیر مثبت عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر و خودباوری بر اثربخشی پیروی، در سطح خطای ۵ درصد رد نمی‌شود، بنابراین فرضیه اول رد نمی‌شود.

۲. متغیر رهبری خدمت‌گزار قادر است ۹،۴ درصد تغییرات متغیر عزت نفس را تشریح کند، بنابراین فرضیه دوم رد نمی‌شود.

۳. ضریب تعیین الگوی رابطه بین متغیر رهبری خدمت‌گزار نشان می‌دهد که ۳،۶۵ درصد تغییرات متغیر تعهد رهبر به پیرو تشریح شده است؛ بنابراین فرضیه سوم رد نمی‌شود.

1. Arch
2. Duobin-Watson
3. Jarque-Bera



۴. نتایج جدول نشان می‌دهد که متغیر رهبری خدمت‌گزار ۲/۴۴ درصد تغییرات متغیر خودباوری را تشریح می‌کند، بنابراین فرضیه چهارم رد نمی‌شود.

۶-۲- نتایج کمی براورد غیرخطی (لگاریتمی) روابط

برای بررسی بهتر روابط موجود و کسب نتایج مناسب‌تر، روابط موجود به صورت غیرخطی (لگاریتمی) نیز آزمون و پذیره‌های اساسی رگرسیون همانند قبل بررسی شد. بر این اساس، نتایج کمی حاصل از براورد معادلات هفت تا ده در قالب الگوی اقتصادسنجی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲ نتایج کمی براورد پارامترهای لگاریتمی

خودباوری	تعهد پیرو به رهبر	عزت نفس	اثربخشی پیروی	
۰/۹۹۲۳	۰/۰۵۰۷۴	۰/۷۲۳	۰/۸۰۸	عرض از مبدأ
۳۰/۴۹۶۴	۴۲/۳۴۳۷	۱۴/۲۵	۱۴/۹۱۷۱	آماره t
۰/۰۳۲۵	۰/۰۲۴۷	۰/۰۵۰	۰/۰۵۴۱	خطای استاندارد
۰/۱۲۵	۰/۱۳۲۱۶	۰/۴۰۴	۰/۰۶۹۱۸ ۰/۰۹۴۹۵ ۰/۲۲۶۹	ضریب β
۳/۹۷۴۲۱	۵/۸۳۶۷۲	۸/۵۹۲	۳/۸۳۱۶۶ ۸/۰۲۸۵۶	آماره t
۰/۰۳۰۱	۰/۰۲۲۶	۰/۰۳۷	۰/۰۲۸۲	خطای استاندارد
۱۵/۷۹۴۳۹	۳۴/۰۶۷۳۲	۷۳/۸۳۲	۳۳/۸۸۱۹۶	آماره F
۰/۰۲۰۶۹	۰/۰۴۵۱۰	۰/۰۹۴۶	۰/۲۰۷۴۸	ضریب تعیین
۲۶/۹۸۸۷	۱۵/۸۵۵۸	۶۵/۲۱۱	۱۲/۰۸۶۹	مجموع مجزورات خطا

همانند بخش قبل تمام بررسی‌های آماری پذیره‌های اساسی رگرسیون در سطح خطای پنج درصد بررسی شدند. بر اساس پارامترهای برآورد شده، نتایج حاصل از بررسی روابط لگاریتمی انفرادی به شرح زیر است:



۱. ضریب تعیین الگوی رابطه بین اثربخشی پیروی با عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر، خودباوری نشان می‌دهد. این متغیرهای توضیحی لگاریتمی قادرند ۲۰٫۸۷ درصد تغییرات متغیر اثربخشی پیروی را تشریح نمایند؛ بنابراین فرضیه دوم رد نمی‌شود.
۲. متغیر لگاریتم رهبری خدمت‌گزار قادر است ۹۰٫۴۶ درصد تغییرات متغیر لگاریتمی عزت نفس را تشریح کند، بنابراین فرضیه چهارم رد نمی‌شود.
۳. ضریب تعیین الگوی رابطه بین متغیر لگاریتمی رهبری خدمت‌گزار نشان می‌دهد ۴۰٫۵ درصد تغییرات متغیر لگاریتمی تعهد رهبر به پیرو تشریح شده است، در نتیجه فرضیه پنجم رد نمی‌شود.
۴. نتایج جدول نشان می‌دهد متغیر لگاریتمی رهبری خدمت‌گزار قادر است ۲۰٫۰۶ درصد تغییرات متغیر لگاریتمی خودباوری را تشریح کند؛ بنابراین فرضیه شش رد نمی‌شود. همانند برآورد خطی، برآورد لگاریتمی انفرادی نیز نشان‌دهنده رد نشدن تمام فرضیه‌ها به جز فرضیه هفتم در سطح خطای پنج درصد است.

۳-۶- نتایج کمی برآورد سیستمی

نتایج برآورد مدل ارائه شده در قالب معادلات هفت تا دوازده، به روش 3SLS در جدول ۳ ارائه شده است. لازم به یادآوری است که تمام متغیرها به صورت لگاریتمی در نظر گرفته شده‌اند و روابط در سطح خطای پنج درصد بررسی شده‌اند.

جدول ۳ نتایج کمی برآورد روش 3SLS

ضرایب	خطای استاندارد	t آماره	احتمال	ضرایب	خطای استاندارد	t آماره	احتمال
C(۱)	۰/۹۵۶	۰/۰۳۱	۳۱/۰۵۳	۰	C(۹)	۰/۱۸۵	۰/۰۳۱
C(۲)	۰/۰۵	۰/۰۱۱	۴/۶۶۸	۰	C(۱۰)	۰/۸۹۱	۰/۰۴۳
C(۳)	۰/۰۷۴	۰/۰۲۲	۳/۳۹۲	۰/۰۰۱	C(۱۱)	۰/۲۱۵	۰/۰۴
C(۴)	۰/۱۳۶	۰/۰۱۶	۸/۴۵۹	۰	C(۱۲)	-۰/۷۸۶	۰/۰۶۹
C(۵)	۰/۲۵۶	۰/۰۳۷	۶/۸۷۵	۰	C(۱۳)	۱/۷۹۲	۰/۰۶۵



ادامه جدول ۳

۰	۹۳/۹۴۴	۰/۰۱۳	۱/۲۰۵	C(۱۴)	۰	۵/۵۶۹	۰/۰۶۹	۰/۳۸۵	C(۶)
۰	۴/۲۷	۰/۰۱	۰/۰۴۴	C(۱۵)	۰	۱۱/۱۵۴	۰/۰۶۵	۰/۷۲۳	C(۷)
					۰	۲۹/۹۸۸	۰/۰۳۳	۰/۹۷۹	C(۸)

بر اساس نتایج جدول ۳ معادلات سیستمی و روابط بین متغیرهای تحقیق به طور جداگانه بیان شده و تحلیل می‌شود:

$$1. LFE = 0.95603905976 + 0.0499205947516 * \text{LOG}(\text{RLF}) + 0.074442535177 * \text{LOG}(\text{CFL}) + 0.13603471076 * \text{LOG}(\text{SE}) + [\text{AR}(1) = 0.256111911182]$$

۱/۲۵۳۸۷۵	میانگین متغیر وابسته	۰/۱۹۶۲۳	ضریب تعیین
۰/۱۵۶۴۶۲	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۱۹۱۰۷۷	ضریب تعیین تعدیل شده
۱۲/۳۵۶۸۲	مجموع مجذورات خطا	۰/۱۴۰۷۲۲	خطای استاندارد رگرسیون
		۲/۰۰۷۱۳۱	آماره داربین-واتسن

۱. در این معادله رابطه‌ای مثبت و معنادار بین عزت نفس و خودباوری با اثربخشی پیروی وجود دارد. به این معنا که هر چه میزان این متغیرها افزایش پیدا کند، اثربخشی پیروی بیشتر خواهد شد؛ اما رابطه متغیر تعهد پیرو به رهبر، رابطه اثربخشی پیروی معنادار نیست.

$$2. LRLF = 0.385020753863 + 0.722761826299 * \text{LOG}(\text{SL})$$

۱/۱۴۴۴۸۷	میانگین متغیر وابسته	۰/۰۳۷۵۲۴	ضریب تعیین
۰/۳۲۲۳۱۸	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۰۳۶۱۲۳	ضریب تعیین تعدیل شده
۶۸/۷۹۳۴۱	مجموع مجذورات خطا	۰/۳۱۶۴۴۳	خطای استاندارد رگرسیون
		۲/۱۰۷۲۵۹	آماره داربین-واتسن

۲. رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و عزت نفس براساس نتایج بالا، مثبت و معنادار و ضعیف است. از این رو هر چه رهبری خدمت‌گزار بیشتر به کار گرفته شود، میزان عزت نفس بیشتر



می‌شود. کشش حاصل نشان می‌دهد که در اثر افزایش یک درصدی رهبری خدمت‌گزار میزان عزت نفس ۰/۰۳۷ درصد افزایش پیدا می‌کند.

$$3. LCFL = 0.978984856034 + 0.18504278346 * \text{LOG}(SL)$$

۱/۱۷۳۴۲۵	میانگین متغیر وابسته	۰/۰۱۱۳۳۳	ضریب تعیین
۰/۱۴۹۸۵۹	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۰۰۹۸۹۳	ضریب تعیین تعدیل شده
۱۵/۲۷۵۸۳	مجموع مجذورات خطا	۰/۱۴۹۱۱۶	خطای استاندارد رگرسیون
		۱/۷۹۷۲۹۶	آماره داربین-واتسن

۳. معادله بالا نشان دهنده تأثیر مثبت و معنادار، اما ضعیف رهبری خدمت‌گزار بر تعهد پیرو به رهبر است؛ بنابراین هر چه رهبری خدمت‌گزار بیشتر به کار گرفته می‌شود، تعهد پیرو به رهبر بیشتر می‌شود. بر اساس کشش برآورد شده در معادله بالا در صورت یک درصد افزایش رهبری خدمت‌گزار، تعهد پیرو به رهبر ۰/۰۱۱ افزایش پیدا می‌کند.

$$4. LSE = 0.891032405566 + 0.215322014959 * \text{LOG}(SL)$$

۱/۱۱۷۲۸۹	میانگین متغیر وابسته	۰/۰۰۸۸۸۲	ضریب تعیین
۰/۲۰۰۱۲۶	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۰۰۷۴۳۹	ضریب تعیین تعدیل شده
۲۷/۳۰۹۹۱	مجموع مجذورات خطا	۰/۱۹۹۳۸	خطای استاندارد رگرسیون
		۲/۰۰۶۷۱۸	آماره داربین-واتسن

۴. در معادله بالا رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و خودباوری مثبت و معنادار اما ضعیف است؛ یعنی هر چه رهبری خدمت‌گزار بیشتر به کار گرفته شود، میزان خودباوری نیز بیشتر می‌شود، به طوری که با افزایش یک درصدی رهبری خدمت‌گزار، میزان خودباوری ۰/۰۰۸ درصد افزایش پیدا می‌کند.

$$5. LSHR = -0.786024548901 + 1.79230299349 * \text{LOG}(SL)$$

۱/۰۹۷۲۹۸	میانگین متغیر وابسته	۰/۱۸۸۹۵۶	ضریب تعیین
۰/۳۵۲۵۹۸	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۱۸۷۷۷۵	ضریب تعیین تعدیل شده
۶۹/۳۷۳۲۱	مجموع مجذورات خطا	۰/۳۱۷۷۳	خطای استاندارد رگرسیون
		۱/۹۵۸۰۸۳	آماره داربین-واتسن



۵. در معادله بالا رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و فضای روابط انسانی مثبت است؛ یعنی هر چه رهبری خدمت‌گزار بیشتر به کار گرفته شود، میزان فضای روابط انسانی مناسب‌تر می‌شود، به طوری که با افزایش یک درصدی رهبری خدمت‌گزار، میزان خودبا فضای روابط انسانی ۰/۰۱۸ درصد افزایش پیدا می‌کند.

$$6. LFE = 1.20474177548 + 0.0439104358218 * \text{LOG}(\text{SHR})$$

۱/۲۵۳۲۳۷	میانگین متغیر وابسته	۰/۰۱۰۸۶۱-	ضریب تعیین
۰/۱۵۸۲۵۸	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۰۱۲۳۵۹-	ضریب تعیین تعدیل شده
۱۷/۱۱۴۶۸	مجموع مجذورات خطا	۰/۱۵۹۲۳۳	خطای استاندارد رگرسیون
		۱/۴۹۳۱۳۲	آماره داربین-واتسن

۶. در معادله بالا رابطه توضیح‌دهندگی رابطه بین فضای روابط انسانی و اثربخشی پیروی معنادار نیست.

۷- نتیجه‌گیری

در این مقاله برای بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی در سازمان‌های دولتی به صورت تجربی، نخست بر اساس مبانی نظری متغیرهای عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر، خودباوری به عنوان متغیرهای میانجی در قالب مدل مفهومی بیان شد. سپس داده‌ها بر اساس روش پیمایشی حاصل از نظرسنجی مدیران و کارکنان ۲۲ سازمان دولتی جمع‌آوری گردید و مدل بر مبنای داده‌ها به صورت جداگانه و همزمان برآورد شدند. هم‌چنین برای به دست آوردن درک صحیح‌تری از روابط بین متغیرهای مدل، برآورد پارامترها در قالب الگوهای خطی و لگاریتمی ارائه شد. نتایج آماری حاصل به روش خطی، در سطح خطای پنج درصد نشان می‌دهد که رابطه میان اثربخشی پیروی با رهبری خدمت‌گزار معنادار است.

نتایج برآورد لگاریتمی انفرادی نیز نشان‌دهنده رد نشدن تمام فرضیه‌ها به جز فرضیه هفتم در سطح خطای پنج درصد است. از آن جایی که در روش برآورد جداگانه معادلات، به ارتباط بین جملات خطا توجه نمی‌شود، مدل در قالب سیستم معادلات همزمان سه مرحله‌ای 3SLS برآورد شد. در این روش پارامترهای رفتاری تمام روابط به صورت سیستمی، همزمان و



لگاریتمی برآورد می‌شود، از این رو نتایج قابل اعتمادتر و سازگارترند. لازم به یادآوری است که تمام روابط در سطح خطای پنج درصد بررسی شده‌اند. نتایج این روش در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد که تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر، خودباوری و فضای روابط انسانی معنادار و مثبت است و تأثیر فضای روابط انسانی بر اثربخشی پیروی معنادار نیست ولی تأثیر عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر و خودباوری بر اثربخشی پیروی معنادار و مثبت است. این نتایج با نتایج حاصل از مطالعه میچلر و باسکو سازگار است [۲، صص ۷۴-۸۸]. از آن جایی که صاحب‌نظران عقیده دارند تحقق رهبری در گرو پیروی است و بدون پیروی مطلوب، اثربخشی مطلوب در سازمان‌ها رخ نمی‌دهد؛ از این رو به نظر می‌رسد که برای دستیابی به اثربخشی پیروی در سازمان‌های دولتی، ضروری است تا متغیرهای پیروی از جمله عزت نفس به صورت یک فوریت مورد توجه سازمان‌ها قرار گیرند. نظر به اینکه یافته‌های این مقاله از آزمون مدل مفهومی در سازمان‌های دولتی به دست آمده است، تأیید مدل در محیط سازمان‌های غیردولتی و خصوصی نیاز به بررسی جداگانه دارد؛ از این رو برای تحقیقات آینده در این حوزه پیشنهاد می‌شود:

- موفقیت مدل مفهومی تأثیرگذاری رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی در سازمان‌های غیردولتی نیز بررسی شود؛
- در این مقاله از داده‌های مقطعی استفاده شده است، به نظر می‌رسد گردآوری داده‌ها در طول زمان می‌تواند اجرای روش‌های سری زمانی یا پنل دیتا را امکان‌پذیر کرده و به شناسایی بهتر روابط کمک کند؛
- راه‌های افزایش اثربخشی پیروی از طریق رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌های دولتی و غیردولتی ایران بررسی شود.

۸- منابع

- [1] Gupta A., McDaniel J., Herath, S.K.; "Quality management in service firms: Sustaining structures of total quality service"; *Managing Service Quality*, 15(4), 2005.



- [2] Melchar D., Bosco, S.; "Achieving high organization performance through servant leadership" ; *The Journal of Business Inquiry*, 9(1), 2010.
- [3] Mullins L.J.; Management and organizational behavior; 4th ed, Pitman Publishing, London, 1996.
- [4] Chien M.H.; "A study to improve organizational performance: A view from SHRM"; *Journal of American Academy of Business*, 4(1/2), 2004.
- [5] Keith K.M.; Servant leaders; *Leadership Excellence*, 26(5), 2009.
- [6] Greenleaf R.K.; Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and, greatness; New York, NY: Paulist Press, 1977.
- [7] White S.J.; Power for public service: Servant leadership and the Virginia beach quality service system; Doctoral Dissertation, Regent University, (UMI no at 3082720), 2000.
- [8] Meyer A., Brown T., Browne S. J., Neil, M., Kubasek, N.; "Do we really want more leaders in business"; *Journal of Business Ethics*, 17(15), 1998.
- [9] Stramba L.; Servant leadership practices; *The Community College Enterprise*, 9(2), 2003.
- [10] Koshal O.; Servant leadership theory: Application of the construct of service in the context of Kenyan leaders and managers; Servant Leadership Research Roundtable, Jeremiah, Regent University, School of Leadership Studies, 2005.
- [11] Irving J.A.; Exploring the relationship between servant leadership and team effectiveness; Servant Leadership Roundtable, Center for Transformational Leadership, Bethel University, 2005.



- [12] Rennaker M.; Servant leadership a chaotic leadership theory; Servant Leadership Research Roundtable, Regent University, School of Leadership Studies, 2005.
- [13] Laub J.; From paternalism to the servant organization: Expanding the organizational leadership assessment (OLA) model; Servant Leadership Roundtable, Indian Wesleyan University, 2003.
- [14] Sendjaya S.; Development and validation of servant leadership behavior scale; Paper presented at the Servant Leadership Roundtable, Regent University, Virginia Beach, VA, 2003.
- [15] Hill V.A.; Employee satisfaction and organizational commitment; Phd. Dissertation Capella University, United State Minnesota, Retrieved February 14, 2010.
- [16] Westre, K.; Servant leadership in sport; Doctoral Dissertation, Gonzaga University (AAT, No 3093080), 2003.
- [17] Winston B.; Extending Patterson's servant leadership model: Coming full circle; Servant Leadership Roundtable; Regent University, School of Leadership Studies, 2003.
- [18] Sherman, J.; Leader role inversion as a corollary to leader-member exchange; *Group & Organization Management*, 27(2), 2002.
- [19] Nwogu O.; Servant leadership model: The role of follower self-esteem, emotional intelligence, and attributions on organizational effectiveness; the School of Leadership Studies, Regent University; 2004.
- [20] Ryerson A.T.; Behavioral aspects of self-efficacy: A measurement of sales performance; Doctoral Dissertation, Nova Southeastern University (UMI no aat 3100961), 2003.



- [21] Garbe J., Madigan. E., Click. E., Fitzpatrick. J.; "Attitudes towards collaboration and servant leadership among nurses, physicians and residents"; *Journal of Inter professional Care*, July, 23(4), 2009.
- [22] Andersen J.; "When a servant-leader comes knocking"; *Leadership & Organization Development Journal*, 30(1), 2009.
- [23] Zeynep H.Ö.; "Servant leadership and paternalistic leadership styles in the Turkish business context: A comparative empirical study"; *Leadership & Organization Development Journal*, 33(3), pp. 300 – 316, 2012.
- [۲۴] قلی‌پور آ.، پورعزت ع.، حضرتی م.؛ «بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی در سازمان‌های دولتی»؛ نشریه مدیریت دولتی، ۱:۲، ۱۳۸۸.
- [۲۵] خائف‌الهی ا.، نوروزی م.، دانایی‌فرد ح.؛ «تبیین الگوی اثربخشی سازمان‌های دولتی ایران بر اساس نقش رهبری خدمت‌گزار؛ فصلنامه پژوهشهای مدیریت در ایران- مدرس علوم انسانی، ۱۳:۲، ۱۳۸۸.
- [۲۶] نصراف‌فهرانی م.، نصراف‌فهرانی ع.، نوری ا.؛ «رابطه رهبری خدمت‌گزار با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان سازمان بهزیستی استان اصفهان»؛ پژوهش‌های مدیریت، ۴:۱۱، ۱۳۹۰.
- [۲۷] فرهنگ‌ی ع.، دامغانیان، ح.، مهرگان م.، دامغانیان ح.؛ «بررسی تطبیقی امکان به‌کارگیری رهبری خدمت‌گزار در نظام بانکی از منظر مدیران و کارکنان»؛ فصلنامه پژوهشهای مدیریت در ایران- مدرس علوم انسانی، ۳:۱۵، ۱۳۹۰.
- [۲۸] منجذب م.؛ «انتخاب میان مدل‌های خطی و خطی لگاریتمی با اتکا به روشهای اقتصادسنجی»؛ پژوهشنامه اقتصادی، پاییز ۱۳۸۰، شماره ۲.
- [29] Koutsoyiannis A.; Theory of econometric; 2nd Edition, Macmillan, 1977.

طراحی سیستم خبره فازی استخدام کارکنان فناوری اطلاعات

زهرا رزمی^{۱*}، آمنه خدیور^۲، سارا آقابابایی^۳

۱- استادیار، دانشگاه الزهرا (س)، تهران، ایران

۲- استادیار، دانشگاه الزهرا (س)، تهران، ایران

۳- کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه الزهرا (س)، تهران، ایران

پذیرش: ۹۲/۳/۲۸

دریافت: ۹۱/۱۱/۲۹

چکیده

قرار دادن نیروهای مرتبط با فناوری اطلاعات در جایگاه شغلی مناسب، با توجه به توانایی‌ها و دانش آنها، مسئله‌ای است که هرچند در اهمیت آن هیچ شکی نیست، اما دشوار پنداشتن و یا عدم توانایی در پرداختن به آن باعث تصمیم‌گیری‌های سطحی، غیر علمی و بدون برنامه‌ریزی در این امر شده است.

آنچه در این میان اهمیت فوق العاده‌ای دارد، تعداد زیاد و تنوع شاخص‌های تأثیرگذار در استخدام کارکنان فناوری اطلاعات است، هم‌چنان که ماهیت کیفی، مبهم و فازی آنها تصمیم‌گیری درباره استخدام فرد را با مشکل روبه‌رو می‌سازد.

در این مقاله پس از جمع‌آوری موارد مهم در ارزیابی گروه‌های شغلی هشت‌گانه فناوری اطلاعات، با نظرسنجی از خبرگان امر، به تعیین میزان لازم برای هر یک از مهارت‌ها در گروه‌های شغلی گوناگون در زمینه فناوری اطلاعات به شیوه دلفی فازی پرداخته شد و سپس سیستم خبره فازی استخدام طراحی شد که ورودی‌های آن امتیاز فرد در هر یک از مهارت‌ها و خروجی آن



نمره نهایی فرد برای استخدام در آن گروه شغلی می‌باشد. یافته‌های این پژوهش را می‌توان در تصمیم‌گیری مدیران در امر استخدام کارکنان فناوری اطلاعات و برنامه‌ریزی هدف‌مند آموزشی آنها برای گروه‌های شغلی فناوری اطلاعات به کار گرفت.

واژه‌های کلیدی: استخدام، مهارت‌های عمومی، کارکنان فناوری اطلاعات، دلفی فازی، سیستم خبره فازی.

۱- مقدمه

اطلاع نداشتن از عوامل مهم لازم برای تصدی مشاغل، روند استخدام و تعیین مسیر شغلی از قبیل مهیا نبودن اطلاعات کافی و یا کمبود وقت و لزوم اقدام سریع در انتصاب، مدیران را در امر استخدام دچار مشکل می‌کند. اهمیت مسئله در مورد کارکنانی که امروزه از آنها با عنوان دانشگران^۱ یاد می‌شود، بیشتر است. با توجه به اینکه سهم دانشگران بسیاری از کشورها در حال افزایش بوده و به بیشتر از ۳۰ درصد کل کارکنان رسیده است [۱، صص ۳۶۵-۳۷۷]، کارکنان فناوری اطلاعات نیز از انواع این کارکنان در سازمان محسوب می‌شوند که میزان مهارت‌های عمومی لازم برای تصدی مشاغل آنها به‌وضوح مشخص نشده است و تصمیم‌گیری در این خصوص به‌طور عمده کیفی و تجربی است. یکی از اهداف پژوهش حاضر، دستیابی به بازه لازم برای هریک از مهارت‌های عمومی برای مشاغل فناوری اطلاعات از راه روش دلفی فازی است تا مصاحبه‌کنندگان با توجه به میزان مهارت‌های لازم در گروه شغلی مورد نظر و هم‌چنین در نظر گرفتن مهارت متقاضی نسبت به استخدام یا رد فرد مورد نظر تصمیم بگیرند.

هدف دیگر این پژوهش، طراحی سیستم خبره‌ای است که با به‌کارگیری شیوه استنتاج فازی و با توجه به نمره فرد در گروه‌های شغلی مختلف فناوری اطلاعات، امتیاز فرد را در هر گروه شغلی محاسبه کند تا به این ترتیب بتوان با معیارهای صحیح‌تری به مقایسه امتیازها و گزینش در بین افراد متقاضی استخدام در گروه‌های مختلف شغلی پرداخت.



از ویژگی‌های دیگری که برای پژوهش حاضر می‌توان نام برد، این است که با سنجش توانایی‌های کارکنان فعلی سازمان می‌توان آگاهانه‌تر و با توجه به مهارت‌های آنان نسبت به برنامه‌ریزی شغلی و همچنین برنامه‌ریزی آموزشی اقدام کرد.

۲- مبانی نظری

در حالی که نیاز به شایستگی کارکنان در صنایع با فناوری‌های برتر در حال افزایش است، فرایند انجام امور نیز در این شرکت‌ها در حال دگرگونی و پیچیده‌تر شدن است [۲، صص ۲۸۰-۲۹۰]. این موضوع خود باعث دشواری روند استخدام کارکنان دانشی شده است. نقش کارکنان شایسته در موفقیت سازمان‌ها را نمی‌توان نادیده گرفت. برای مثال طی پژوهشی در آمریکا دریافتند که شرکت‌های با منابع انسانی قوی در زمینه فناوری اطلاعات، دارای مزایایی از جمله موارد زیر هستند [۳، صص ۴۹۹-۵۰۸]:

- ۱- توانایی برقرار کردن روابط درونی بین عملیات سیستم‌های اطلاعاتی گوناگون و دیگر واحدهای شرکت و رهبری فرایندهای برنامه‌ریزی یکپارچه؛
- ۲- مدیریت ارتباطات بین عملیات سیستم‌های اطلاعاتی و ذینفعان خارج سازمان؛
- ۳- در یک محیط موازی و متغیر، پیش‌بینی نیازهای آینده کسب و کار شرکت قبل از رقبا و ابداع محصولات جدید.

۲-۱- رده‌بندی مشاغل فناوری اطلاعات

پس از مرور مبانی نظری و بررسی انواع طبقه‌بندی‌های موجود از مشاغل فناوری اطلاعات، طبقه‌بندی OPM^۱ به دلیل استفاده‌های مکرر در منابع به‌عنوان یک طبقه‌بندی مناسب انتخاب شد. OPM، یازده زیر مجموعه را برای رده مدیریت فناوری اطلاعات برگزیده است [۴]:

- ۱- برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری؛ ۲- معمار سازمانی؛ ۳- امنیت؛ ۴- تحلیل گر سیستم؛ ۵- نرم‌افزارهای کاربردی، ۶- سیستم‌های عامل؛ ۷- خدمات شبکه؛ ۸- مدیریت داده؛ ۹- اینترنت؛ ۱۰- مدیریت سیستم‌ها؛ ۱۱- پشتیبانی از مشتری.

1. U. S. Office of Personnel Management (OPM), 2011



براساس آنچه در طبقه‌بندی بالا آمده است، آژانس‌های کاریابی گاهی تنها این تخصص‌های فهرست شده را برای تکمیل عنوان‌های شغلی در رده مدیریت فناوری اطلاعات به کار می‌برند. به دلیل زیاد بودن تعداد گروه‌ها و امکان همپوشانی برخی از آنها در ایران با پیشنهاد یکی از خبرگان و تأیید سه نفر دیگر از خبرگان، برخی گروه‌های شغلی که در ایران همپوشانی داشتند، با یکدیگر ترکیب شدند. در نهایت هشت گروه شغلی شامل موارد زیر تأیید شدند:

۱- سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی؛

۲- معمار سازمانی و تحلیلگر سیستم؛

۳- امنیت؛

۴- نرم افزارهای کاربردی و سیستم عامل؛

۵- خدمات شبکه و اینترنت؛

۶- مدیریت داده؛

۷- مدیریت سیستم؛

۸- پشتیبانی از مشتری.

۲-۲- معیارهای مهم استخدام در پژوهش‌های پیشین

معیارهای متعددی باید در روند فرایند به کارگماری لحاظ شوند که در بسیاری از موقعیت‌ها شرح چنین معیارهایی با مقادیر مشخص دشوار است، زیرا این معیارها گاهی ماهیتی قضاوتی، مبهم و برپایه اطلاعات غیر دقیق دارند [۵، صص ۱-۱۰]. برای مثال اولویت اول بسیاری از شرکت‌ها، جلب نیروهای هوشمند به هر بهایی می‌باشد [۶]، به طوری که به گفته رابینز، کارکنان باهوش‌تر به طور متوسط باهوش‌تر و خبره‌تر از دیگر کارکنان هستند [۷]. دانش نیز یکی از این مهارت‌هاست [۸]. هم‌چنان که بر توجه به سوابق تجربی گذشته بسیار تأکید شده است، رابینز این نکته را این‌گونه بیان می‌کند: باید تاریخ استخدام و حوزه مسئولیت متقاضی را با کارفرمایان قبلی او کنترل نمایید [۷، ص ۳۹]. از دیگر مهارت‌های مهم به‌خصوص در مشاغل مربوط به رده‌های بالاتر هرم سازمانی، مهارت رهبری است [۹]. مسئله مورد تأکید



دیگر در امر استخدام کارکنان، چند مهارتی بودن و توانایی آنان برای کار در واحدهای کاری گوناگون است. [۵، صص ۱-۱۰].

همین طور رایبیز سه مشخصه، کارکنان کمتر، چند مهارتی بودن و نیز تطبیق کارکنان و جایگاه شغلی آنان را برای یک گروه با عملکرد بالا ذکر می‌کند [۱۰]. توانایی کار گروهی نیز مهارتی دیگر است که به گفته ماکسول برای کسی که تلاش دارد هر کاری را به تنهایی انجام دهد، بازی واقعاً تمام شده است [۱۱].

کلمنیس و دیگران نیز یازده معیار لازم برای کارکنان حرفه‌ای فناوری اطلاعات را ذکر کرده و آنها را در دو دسته مهارت‌های نرم^۱ و مهارت‌های فنی^۲ دسته‌بندی کرده‌اند. کلمنیس و همکارانش هم‌چنان با دسته‌بندی پژوهش‌های انجام شده پیشین در امر انتخاب، خلاصه‌ای را در قالب جدولی گویا در این زمینه تدوین کرده‌اند که از این میان مشاغلی را که با موضوع این پژوهش همخوانی دارند در جدول ۱ به تفکیک مهارت‌ها خلاصه شده است [۱۲، صص ۲۷۷۴-۲۷۸۲].

جدول ۱. مهارت‌های عمومی مهم در استخدام در پژوهش‌های پیشین

مهارت	مراجع
۱- هوش و استعداد عمومی	Liang and Wang (1992)
۲- تعادل روانی	Mahdavi et al. (2008)
۳- مهارت‌های ارتباط گفتاری	Mahdavi & et al. (2008) Gungor & et al. (2009)
۴- مهارت‌های ارتباط نوشتاری	Gungor & et al. (2009),
۵- دانش نظری یا تحصیلات مربوط به زمینه شغلی مورد تقاضا	Chien and Chen (2008) Gungor & et al. (2009)
۶- سوابق تجربی گذشته	Dagdeviren (2008) Mahdavi & et al. (2008)
۷- رهبری	Jereb & et al. (2005),
۸- مهارت‌های تصمیم‌گیری	Golec and Kahya (2007) Gungor & et al. (2009)
۹- مهارت‌های مدیریتی	Mehrabad and Brojeny (2007) Golec and Kahya (2007)

1. Soft Skills
2. Hard Skills

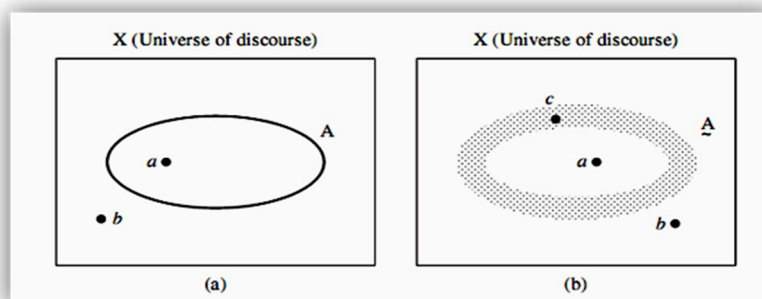


ادامه جدول ۱

Shih & et al. (2007), Dagdeviren (2008)	۱۰- تسلط بر یک زبان خارجی مورد نیاز سازمان
Dagdeviren (2008)	۱۱- توانایی کار در واحدهای کاری متفاوت
Gungor & et al. (2009) Dagdeviren (2008)	۱۲- توانایی کار گروهی
Gungor & et al. (2009)	۱۳- تفکر تحلیلی
Gungor & et al. (2009)	۱۴- ویژگی‌های فرهنگی

۲-۳- منطق فازی و مجموعه‌های فازی

لطفی‌زاده به‌عنوان نخستین کسی که مفهوم منطق فازی را در سال ۱۹۶۵ ارائه نموده، مفهوم مورد نظر را این‌گونه توضیح می‌دهد: منطق فازی به معنای «محاسبه‌های با واژگان» است [۱۳]، صص ۶۱۶-۶۳۰. در شکل ۱ محدوده مجموعه‌های کلاسیک و فازی به تصویر کشیده شده است [۱۴]. در یک مجموعه فازی، میزان عضویت اعضا در مجموعه را با عددی بین صفر و یک نشان می‌دهند که درجه عضویت نامیده می‌شود [۱۵].



شکل ۱ مقایسه مجموعه‌های کلاسیک و فازی

۲-۴- سیستم‌های خبره فازی

استفاده گسترده از سیستم‌های استنتاج فازی با نام‌هایی نظیر سیستم‌های خبره فازی، سیستم‌های بر پایه قواعد فازی، حافظه‌های ترکیبی فازی یا سیستم‌های فازی شناخته می‌شوند.



به طور معمول، سیستم خبره فازی یا به صورت عمومی تر، یک سیستم فازی از پنج بخش تشکیل شده است [۱۳] :

فازی کننده^۱: که ورودی های عددی را به درجات براساس متغیرهای زبانی تبدیل می کند.
فرهنگ لغات^۲: توابع عضویت مجموعه های فازی استفاده شده در قواعد فازی را شرح می دهد. پایگاه قواعد^۳: در بر دارنده قواعد اگر-آن گاه^۴ می باشد.
تصمیم گیرنده^۵: قواعد استنتاج را بر ورودی ها به کار می گیرد.
غیر فازی کننده^۶: قواعد فازی استنتاج را به خروجی های عددی تبدیل می کند. محل ارجاع منبع ۱۴، ۱۵

۳- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر نخست با مطالعه پژوهش های پیشین در زمینه به کارگیری کارکنان در صنایع با تکنولوژی های برتر سعی کرده است تا رده بندی مناسبی را برای مشاغل فناوری اطلاعات در نظر بگیرد. سپس مهارت های عمومی لازم در مشاغلی مشابه با مشاغل فناوری اطلاعات جمع آوری شده است. در مرحله بعد نظرهای خبرگان با به کارگیری شیوه دلفی فازی، در خصوص میزان لازم این مهارت ها در رده های مختلف فناوری اطلاعات گرفته شده است. در نهایت براساس یافته های روش دلفی فازی در مورد میزان لازم برای هریک از مهارت ها در گروه های شغلی مختلف، اقدام به طراحی و اعتبارسنجی سیستم خبره فازی گزینش کارکنان فناوری اطلاعات شده است. نوع پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ داده، توصیفی می باشد.

۳-۱- جامعه آماری (خبرگان)

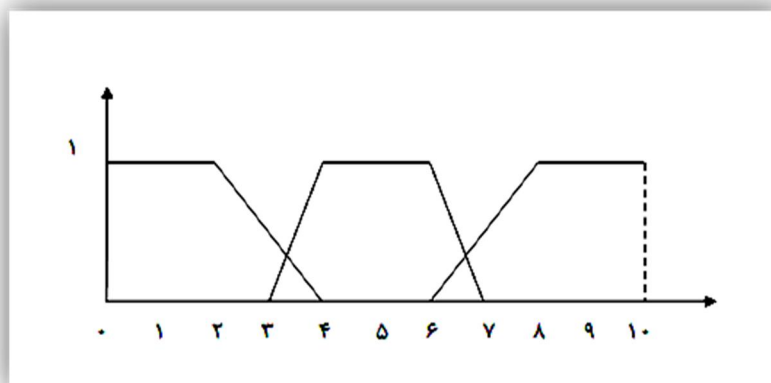
جامعه آماری پژوهش، خبرگان فناوری اطلاعات شامل صاحب نظران شرکت های دولتی و خصوصی فعال در زمینه فناوری اطلاعات و استادان فناوری اطلاعات است که آشنا به

-
1. Fuzzifier
 2. Dictionary
 3. Rule Base
 4. "IF-THEN" Rules
 5. Decision Maker
 6. Defuzzifier

مهارت‌های لازم کارکنان فناوری اطلاعات می‌باشند که به نحوی درگیر در امر استخدام این کارکنان هستند. از این تعداد ۲۴ درصد نیز دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۷۶ درصد مدرک دکتری دارند. همچنین ۴۱ درصد از خبرگان، استادان دانشگاه در رشته‌های مرتبط با فناوری اطلاعات، ۵۹ درصد افراد در صنایع مرتبط با فناوری اطلاعات مشغول بوده و ۲۴ درصد نیز هم در صنعت و هم در زمینه تدریس و پژوهش در دانشگاه فعال بودند. پرسشنامه‌های مربوط به روش دلفی فازی به شیوه الکترونیک طراحی و پس از گرفتن موافقت خبرگان، لینک پرسشنامه طی مراحل روش دلفی فازی به آدرس الکترونیکی آنها ارسال شده است.

۴- شرح و تحلیل فرایند و داده‌ها در روش دلفی فازی

بسیاری از مشکلات در تصمیم‌گیری‌ها، مربوط به اطلاعات ناقص و بی‌دقت است. همچنین تصمیم‌های اتخاذ شده خبرگان، براساس صلاحیت فردی آنان و به‌شدت ذهنی است. بنابراین بهتر است داده‌ها به جای اعداد قطعی با اعداد فازی نمایش داده شوند [۱۶]. در این پژوهش برای نظرسنجی خبرگان، از متغیرهای زبانی در سه طیف کم، متوسط و زیاد استفاده شد که در یک بازه عددی از یک تا ده نگاشت می‌شوند:



شکل ۲ تابع عضویت متغیرهای زبانی



با پی بردن به مهارت‌های لازم در کارکنان دانشی صنایع مشابه، نوبت به یافتن میزان لازم این مهارت‌ها در کارکنان گروه‌های شغلی گوناگون فناوری اطلاعات می‌رسد. به این منظور هر خبره در هر تکرار دلفی فازی باید در هر کدام از ۸ رده مشاغل مربوط به فناوری اطلاعات، سطحی برای هر یک از ۱۴ مهارت لازم را مشخص کند. این سطوح همان گونه که در بیشتر شیوه‌های دلفی فازی مرسوم است، به صورت متغیرهای زبانی در سه گزینه (کم، متوسط، زیاد) در اختیار خبرگان قرار گرفتند. مقادیر عددی آنها در قالب اعداد فازی به صورت اعداد فازی ذوزنقه‌ای به شکل زیر تعریف شد:

$$\text{کم} = (0, 0, 2, 4) ; \text{متوسط} = (3, 4, 5, 7) ; \text{زیاد} = (10, 10, 10, 16)$$

در پایان هر مرحله، میانگین فازی مربوط به هر پرسش براساس مراحل زیر محاسبه شده و با میانگین مرحله قبلی مقایسه می‌شود. پاسخ‌های دریافت شده از هر یک از خبرگان در هر تکرار:

$$A^{(i)} = (a_1^{(i)}, a_2^{(i)}, a_3^{(i)}, a_4^{(i)}), \quad i = 1, 2, \dots, n$$

میانگین نظرات خبرگان در هر مرحله به صورت اعداد فازی:

$$A_m = (a_{m1}, a_{m2}, a_{m3}, a_{m4}) \\ = (1/n \sum a_1^{(i)}, 1/n \sum a_2^{(i)}, 1/n \sum a_3^{(i)}, 1/n \sum a_4^{(i)}) \quad (1)$$

محاسبه اختلاف بین میانگین دو مرحله متوالی:

$$s(A_{n2}, A_m) = \frac{1}{4} |(a_{n21} + a_{n22} + a_{n23} + a_{n24}) - (a_{m1} + a_{m2} + a_{m3} + a_{m4})| \quad (2)$$



در پایان هر مرحله، اگر تفاوت دو میانگین در دو مرحله متوالی از مقدار $\alpha=0/2$ بیشتر باشد، باید یک مرحله دیگر نیز از خبرگان نظر سنجی به عمل آید تا نتایج به ثبات نسبی برسند. بسیاری از اهل فن رسیدن پاسخ‌ها به ثبات نسبی را شرط خاتمه روش دلفی دانسته‌اند که مستلزم کم شدن تفاوت مقدار میانگین‌ها از یکدیگر به اندازه کافی است [۱۷]. هم‌چنین بسیاری از صاحب‌نظران بیان کرده‌اند که بعدها اگر لازم شود، پیش‌بینی را می‌توان با تکرارهای مجدد دوباره ارزیابی کرد [۱۸]. اما در بسیاری از پژوهش‌ها این مقدار برابر با $0/2$ انتخاب می‌شود [۱۹].

در پژوهش حاضر نیز این مقدار مبنا قرار داده شد و پس از سه بار تکرار، نظرها به ثبات نسبی رسیدند. خروجی این مرحله از پژوهش، در نهایت بازه لازم برای مهارت‌های ۱۴ گانه در هریک از ۸ گروه شغلی در مقیاس ۰ تا ۱۰ است.

۴-۱- خلاصه مراحل روش دلفی فازی

در مرحله اول براساس فرمول شماره ۱ به محاسبه میانگین فازی نظرات خبرگان در مرحله اول نظر سنجی پرداخته شد. در مرحله دوم ضمن ارائه آماري از پاسخ‌های خبرگان در مرحله پیشین برای هر مهارت، از خبرگان خواسته شد نظر خود را در مورد میزان لازم هر مهارت در هر گروه شغلی با واژه‌های کم، متوسط و زیاد بیان کنند. در ضمن به خبرگان توصیه شد در صورت صلاحدید، پاسخ‌ها را به میانگین پاسخ‌های مرحله پیشین نزدیک کنند. پس از آن براساس فرمول شماره ۱، میانگین فازی دوزنقه‌ای یافته‌های حاصل از مرحله دوم محاسبه شد که به دلیل رعایت اختصار، تنها به ذکر تفاوت میانگین‌های فازی مراحل ۱ و ۲ و هم‌چنین مراحل ۲ و ۳ پرداخته می‌شود. در صورتی که اختلاف میانگین‌های دو مرحله متوالی در این روش کوچک‌تر یا مساوی مقدار $\alpha=0/2$ شود، پاسخ‌ها به ثبات رسیده و در غیر این صورت برای مهارت‌های باقیمانده، بار دیگر پرسشنامه‌های دلفی فازی بین خبرگان پخش می‌شود (جدول ۲).



جدول ۲ تفاوت میانگین‌های مراحل اول و دوم دلفی فازی

۱- هوش و استعداد عمومی	۲- تعادل روانی	۳- مهارت در ارتباط گفتاری	۴- مهارت در ارتباط نوشتاری	۵- دانش فنی	۶- سوابق تجربی گذشته	۷- مهارت‌های رهبری	۸- مهارت‌های تصمیم‌گیری	۹- مهارت‌های مدیریتی	۱۰- تسلط بر زبان خارجی گوناگون	۱۱- کار در واحدهای کاری	۱۲- توانایی کار تیمی	۱۳- تفکر تحلیلی	۱۴- ویژگی‌های فرهنگی
سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی	۰/۲	۰/۴	۰/۲	۰	۰/۲	۰/۲	۰/۶	۰/۲	۰/۲	۰/۶	۰/۲	۰	۰/۴
معمار سازمانی و تحلیلگر سیستم	۰/۲	۰/۲	۰/۱	۰	۰/۲	۰/۴	۰	۰/۴	۰/۴	۰/۲	۰/۲	۰/۴	۰/۴
امنیت	۰/۲	۰	۰	۰/۲	۰/۳	۰/۴	۰/۲	۰/۸	۰/۲	۰/۸	۰	۰/۲	۰
نرم افزارهای کاربردی و سیستم عامل	۰/۲	۰/۴	۰/۲	۰/۶	۰/۸	۰/۲	۰	۰	۰/۲	۰	۱/	۰/۲	۰
اینترنت و شبکه خدمات	۰	۰/۲	۰/۵	۰/۲	۰/۲	۰/۲	۰	۰/۰	۰/۶	۰	۰/۲	۰/۸	۰/۲
مدیریت داده	۰/۲	۰/۶	۰	۰/۴	۰	۰/۸	۰/۲	۰	۰/۴	۰	۱/۰	۰	۱/۴
مدیریت سیستم	۰/۲	۰/۸	۰/۲	۰/۲	۰/۶	۰	۰	۰/۲	۰/۲	۰/۲	۰/۲	۰/۴	۰/۴
پشتیبانی از مشتری	۰	۰/۴	۰/۴	۰/۲	۰	۰/۶	۰	۰/۰	۰/۶	۰	۰/۲	۰/۲	۰

در پایان مرحله سوم دلفی فازی (همان طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود) مقدار اختلاف میانگین فازی تمامی پاسخ‌ها به سطح قابل قبولی رسیده است. پاسخ‌ها نیز به پایداری رسیده‌اند و نیازی به تکرار نیست.

جدول ۳ اختلاف میانگین‌های مراحل دوم و سوم

۱- هوش و استعداد عمومی	۲- تعادل روانی	۳- مهارت در ارتباط گفتاری	۴- مهارت در ارتباط نوشتاری	۵- دانش فنی	۶- سوابق تجربی گذشته	۷- مهارت‌های رهبری	۸- مهارت‌های تصمیم‌گیری	۹- مهارت‌های مدیریتی	۱۰- تسلط بر زبان خارجی گوناگون	۱۱- کار در واحدهای کاری گوناگون	۱۲- توانایی کار گروهی	۱۳- تفکر تحلیلی	۱۴- ویژگی‌های فرهنگی
سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی	—	۰	—	—	—	—	۰/۲	—	—	۰	۰	—	۰/۲
معمار سازمانی و تحلیلگر سیستم	—	—	—	—	—	۰	—	۰	۰/۲	—	—	—	۰/۲
امنیت	—	—	—	—	۰	۰	۰	۰/۲	—	۰/۲	—	—	—
نرم افزارهای کاربردی و سیستم عامل	—	۰/۲	—	۰/۲	۰/۲	—	—	—	—	—	۰/۲	—	—
اینترنت و شبکه خدمات	—	۰	—	—	—	—	—	—	۰/۲	—	—	۰	—
مدیریت داده	—	۰	—	—	۰/۲	—	—	—	۰/۲	—	۰	—	۰
مدیریت سیستم	—	۰	—	۰/۲	—	—	—	—	۰/۲	—	—	۰/۲	۰
پشتیبانی از مشتری	—	۰	۰	—	۰/۲	—	—	—	۰	—	۰	۰	—



۵- معماری سیستم خبره فازی پیشنهادی

اجزای سیستم خبره پیشنهادی برای استخدام کارکنان فناوری اطلاعات به شرح زیر می‌باشند:

۱- پایگاه دانش: برای شکل‌دهی به پایگاه دانش این سیستم از قواعد به فرم اگر-آن‌گاه استفاده شده است. این قواعد به‌طور کلی به امتیازدهی مهارت‌های گوناگون متقاضیان براساس یافته‌های پژوهش‌های پیشین و دانش به‌دست آمده از خبرگان می‌پردازند که در قواعد به کار رفته در پایگاه دانش این سیستم، ۱۴ متغیر مهم در امر استخدام و رابطه آنها با امتیاز نهایی فرد در گروه شغلی مشاهده می‌شوند.

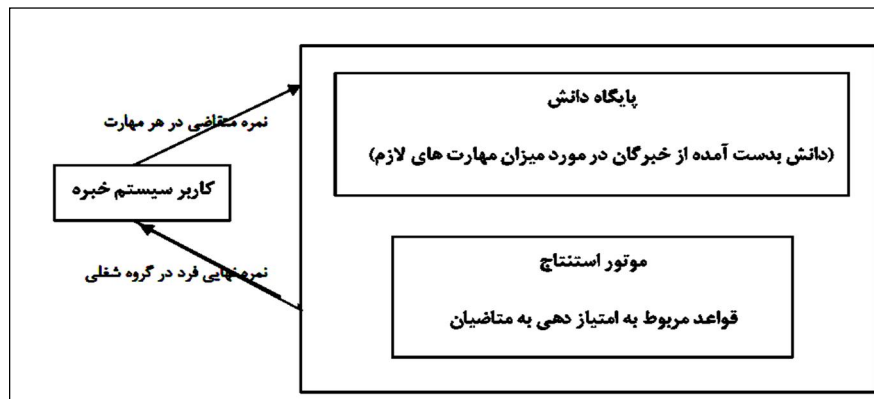
۲- متغیرهای ورودی موتور استنتاج سیستم خبره: متغیرهای ورودی موتور استنتاج این سیستم خبره، نمره هر یک از چهارده مهارت مهم در استخدام برای متقاضی در گروه شغلی مورد نظر است که از کاربر گرفته می‌شوند.

۳- متغیر خروجی سیستم خبره: خروجی این سیستم نمره نهایی فرد متقاضی در گروه شغلی مورد نظر است.

۴- موتور استنتاج: وظیفه موتور استنتاج بررسی قواعد موجود در پایگاه دانش و انتخاب قاعده‌های مناسب است که با توجه به پارامترهای ورودی ارضاء می‌شوند. در این سیستم پس از دریافت نمره داوطلب در مهارت‌های چهارده‌گانه و نگاشت آنها به توابع عضویت مورد نظر، قواعد مناسب اگر-آن‌گاه انتخاب شده است و فرایند استنتاج براساس این قواعد ادامه پیدا می‌کند.

۶- ابزار مورد استفاده برای پیاده‌سازی

از میان ابزارهای متداول موجود برای طراحی سیستم‌های خبره، با توجه به قابلیت‌های موجود در آنها برای طراحی سیستم خبره فازی مورد نظر این پژوهش از جعبه ابزار نرم‌افزار متلب استفاده شد. در ادامه معماری کلی این سیستم را که انتظار می‌رود در نهایت به آن دست پیدا کرد، مشاهده می‌شود.



شکل ۳ معماری کلی سیستم خبره فازی انتخاب کارکنان فناوری اطلاعات

۶-۱- طراحی سیستم خبره فازی در انتخاب کارکنان فناوری اطلاعات

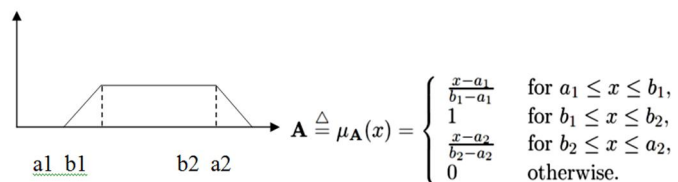
در این بخش به بیان ویژگی‌ها و شیوه طراحی سیستم خبره فازی در استخدام کارکنان فناوری اطلاعات خواهیم پرداخت. برای روشن شدن مطلب از میان هشت گروه شغلی مربوط به فناوری اطلاعات (که در بخش‌های پیشین ذکر شد)، سیستم خبره مربوط به گزینش متقاضیان استخدام در گروه شغلی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی به جزئیات شرح داده خواهد شد. در طراحی این سیستم خبره از جعبه ابزار منطق فازی نرم‌افزار متلب و سیستم فازی ممدانی استفاده شده است که تنظیمات مربوط به عملگرها و تنظیمات متغیرهای ورودی و متغیر خروجی در آن آمده است:^۱

۶-۲- تعریف و طراحی توابع ورودی سیستم

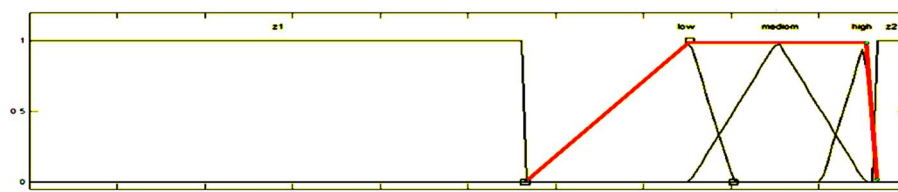
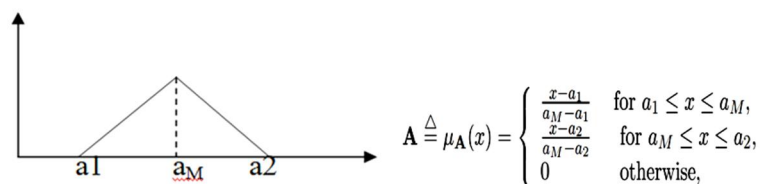
در این سیستم از توابع عضویت مثلثی و دوزنقه‌ای برای ورودی و خروجی استفاده شده است که متداول‌تر می‌باشند. تعاریف ریاضی مربوط به درجه عضویت در توابع عضویت مثلثی و دوزنقه‌ای (که در این پژوهش استفاده شده‌اند) در ادامه آمده است (شکل ۴).

1. AND method: min// OR method: max// Implication: min// Aggregation: max // Defuzzification: centroid

عدد فازی ذوزنقه‌ای نوعی A را می‌توان به صورت زیر تعریف کرد:



هم‌چنین تعریف ریاضی عدد فازی مثلثی نوعی A نیز چنین است:



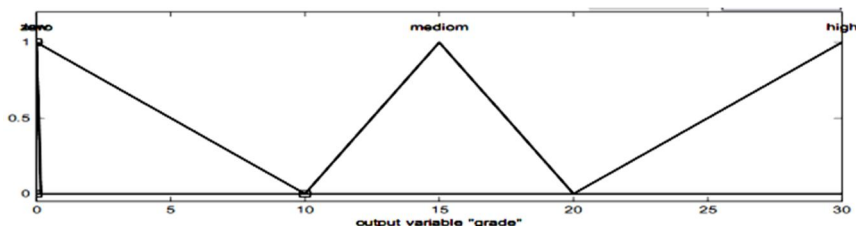
شکل ۴ نمونه‌ای از طراحی توابع عضویت مربوط به مهارت هوش و استعداد عمومی در گروه شغلی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی در محدوده تعریف شده به‌وسیله خبرگان

۳-۶- تعریف و طراحی تابع خروجی سیستم

در صورتی که متغیر ورودی در بازه‌ای که توسط خبرگان مقبول دانسته شده است، مقداری داشته باشد، خروجی آن بر این توابع که در مقیاس ۱ تا ۳۰ تعریف شده است، نگاشت خواهد شد و در صورتی که امتیاز اختصاص یافته به مهارت متقاضی خارج از این بازه باشد، امتیازی



در رابطه با این مهارت نصیب متقاضی نشده و امتیاز متقاضی بر تابع عضویت خروجی zero نگاشت خواهد شد.



شکل ۵ تعریف توابع عضویت متغیر خروجی برای گروه شغلی سیاست گذاری و برنامه ریزی

۴-۶- تعریف قواعد استنتاج فازی در سیستم خبره استخدام

قواعد استنتاج در این سیستم خبره بسیار ساده و برای همه گروه‌های شغلی یکسان است و دارای وزن یکسانی می‌باشد:

1. If (general_Intelligence is mediom) or (emotional_steadiness is mediom) or (oral_comunication is mediom) or (Written_comunication is mediom) or (educational_background is mediom) or (experience is mediom) or (leadership is mediom) or (decision_making is mediom) or (management_skill is mediom) or (fluency_in_foreign_language is mediom) or (beeing_a_multi_skill is mediom) or (team_working is mediom) or (Analysis is mediom) or (culture is mediom) then (grade is mediom) (1)
2. If (general_Intelligence is high) or (emotional_steadiness is high) or (oral_comunication is high) or (Written_comunication is high) or (educational_background is high) or (experience is high) or (leadership is high) or (decision_making is high) or (management_skill is high) or (fluency_in_foreign_language is high) or (beeing_a_multi_skill is high) or (team_working is high) or (Analysis is high) or (culture is high) then (grade is high) (1)
3. If (general_Intelligence is low) or (emotional_steadiness is low) or (oral_comunication is low) or (Written_comunication is low) or (educational_background is low) or (experience is low) or (leadership is low) or (decision_making is low) or (management_skill is low) or (fluency_in_foreign_language is low) or (beeing_a_multi_skill is low) or (team_working is low) or (Analysis is low) or (culture is low) then (grade is low) (1)

4. If (general_Intelligence is z1) or (emotional_steadiness is z1) or (oral_communication is z1) or (Written_communication is z1) or (educational_background is z1) or (experience is z1) or (leadership is z1) or (decision_making is z1) or (management_skill is z1) or (fluency_in_foreign_language is z1) or (beeing_a_multi_skill is z1) or (team_working is z1) or (Analysis is z1) or (culture is z1) then (grade is zero) (1)

5. If (general_Intelligence is z2) or (emotional_steadiness is z2) or (oral_communication is z2) or (Written_communication is z2) or (experience is z2) or (leadership is z2) or (decision_making is z2) or (management_skill is z2) or (fluency_in_foreign_language is z2) or (beeing_a_multi_skill is z2) or (team_working is z2) or (culture is z2) then (grade is zero) (1)

۵-۶- تصدیق و اعتبارسنجی سیستم پیشنهادی

برای انجام ادامه مراحل آزمون درستی و تأیید قواعد موتور استنتاج سیستم خبره، امتیاز داوطلب فرضی A را که متقاضی اشتغال در گروه شغلی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی است، به صورت دستی براساس فرمول‌های موجود محاسبه کرده و پاسخ به دست آمده را با نتایج محاسبه شده به وسیله سیستم خبره بررسی می‌کنیم. اختلاف اندک نتایج حاصل از هر دو روش، گویای درستی طراحی قواعد و سیستم خبره مورد نظر خواهد بود. برای انجام محاسبات دستی برای یک تابع عضویت مثلثی فازی نوعی، فرمول ریاضی درجه عضویت زیر را داریم:

$$A \triangleq \mu_A(x) = \begin{cases} \frac{x-a_1}{a_M-a_1} & \text{for } a_1 \leq x \leq a_M, \\ \frac{x-a_2}{a_M-a_2} & \text{for } a_M \leq x \leq a_2, \\ 0 & \text{otherwise,} \end{cases} \quad (3)$$

و همچنین برای غیر فازی سازی به روش مرکز ثقل با توجه به فرمول زیر عمل خواهیم کرد:

$$\left[FD = \frac{\sum \mu \cdot D}{\sum \mu} = \frac{\mu_l.D_l + \mu_m.D_m + \dots}{\mu_l + \mu_m + \dots} \right] \quad (4)$$



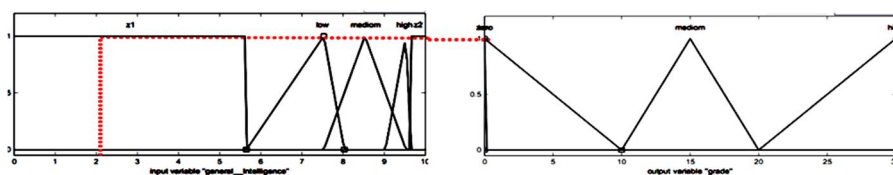
حال فرض می‌کنیم نمره دریافتی مهارت‌های متقاضی A در مهارت‌های ۱۴ گانه به ترتیب زیر می‌باشد:

[۲۸۹۸۵۷۵۷۶۵۳۶۵۹]

در ادامه برای نمونه به نحوه محاسبه مقادیر تابع عضویت برای دو مهارت در گروه شغلی سیاست‌گذاری خواهیم پرداخت:

۱- امتیاز مهارت هوش و استعداد عمومی متقاضی A:

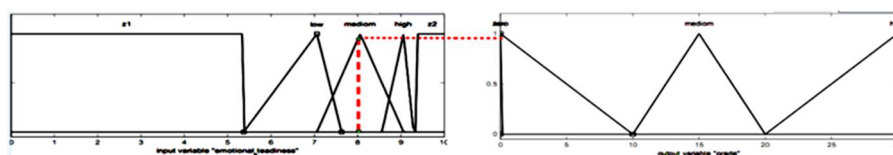
[۲۸۹۸۵۷۵۷۶۵۳۶۵۹]



$$\mu_z(x) = 1$$

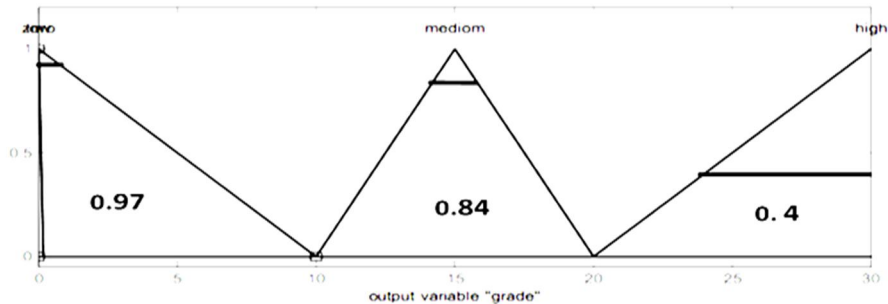
۲- امتیاز مهارت تعادل روانی متقاضی A:

[۲۸۹۸۵۷۵۷۶۵۳۶۵۹]



$$\mu_m(x) = \frac{8 - 7.6}{8.6 - 7.6} = 0.84$$

در مرحله بعدی پس از نگاشت و محاسبه اندازه عضویت متغیرها بر توابع خروجی در نهایت سطح زیر به عنوان سطح انتخابی با روش تجمیع بیشینه خواهد بود (شکل ۶).



شکل ۶ نمودار منتخب خروجی پس از تجمیع بیشینه

پس از به دست آوردن نمودار خروجی تجمیع شده نهایی با روش مرکز ثقل به غیرفازی کردن پاسخ پرداخته می‌شود که هر چه تعداد نقاط انتخاب شده بیشتر باشند، پاسخ دقیق‌تری خواهیم داشت.

$$\begin{aligned} & \text{grade} \\ &= \frac{.3 * .98 + 5 * .49 + 16 * .4 + 15 * .84 + 18 * .4 + 22 * .2 + 24 * .4 + 30 * .4}{.98 + .49 + .4 + .84 + .4 + .2 + .4 + .4} \\ &= 13.6 \end{aligned}$$

جواب به دست آمده بسیار نزدیک به جواب محاسبه شده به وسیله قواعد نوشته شده در موتور استنتاج سیستم خبره است (مقدار به دست آمده به وسیله سیستم استنتاج فازی برای این متقاضی، ۱۳.۳ می‌باشد) و می‌توان گفت پاسخ به دست آمده درستی قواعد را تأیید می‌کند.

۷- نتیجه‌گیری

در این پژوهش با انتخاب رده‌بندی جامعی از مشاغل فناوری اطلاعات و با مطالعه پژوهش‌های پیشین در استخدام کارکنان فناوری اطلاعات، ۱۴ معیار و مهارت عمومی برای کارکنان گروه‌های شغلی متفاوت برگزیده شد. در ادامه در خصوص تصدی مشاغل گروه‌های شغلی مختلف در رده فناوری اطلاعات با عینی کردن داده‌های ذهنی خبرگان به کمک روش



دلفی فازی، میزان لازم برای مهارت‌های گوناگون در قالب بازه‌ای با مقیاس صفر تا ده پیشنهاد داده شد.

پس از محاسبه بازه مجاز برای مهارت‌های عمومی در هر گروه شغلی، سیستم خبره فازی به منظور انتخاب کارکنان فناوری اطلاعات در گروه‌های ۸ گانه شغلی تعریف شده در پژوهش طراحی شد. برای طراحی این سیستم از جعبه ابزار منطق فازی در نرم‌افزار متلب استفاده شد. روش استنتاج در سیستم فازی مورد استفاده در این پژوهش، روش ممدانی می‌باشد. پس از طراحی سیستم در این پژوهش با اعتبارسنجی سیستم اقدام به آزمون درستی قواعد به کار رفته در سیستم شد که اختلاف اندک پاسخ‌های حاصل از محاسبات دستی و خروجی سیستم، درستی طرز کار سیستم را تأیید نمود.

از جمله یافته‌های این پژوهش، میزان مجاز مهارت‌های عمومی لازم برای گروه‌های شغلی گوناگون رده مدیریت فناوری اطلاعات است. از این نتیجه می‌توان به عنوان پیشنهادی برای مدیران در امر استخدام دانشگران فناوری اطلاعات استفاده کرد. دومین یافته مهم تحقیق قواعد مربوط به استخدام کارکنان است که می‌تواند مورد استفاده تصمیم‌گیرندگان در سازمان‌ها واقع شود.

هم‌چنین با استفاده از سیستم خبره فازی ارائه شده در این پژوهش، می‌توان فرایند انتخاب متقاضیان استخدام در مشاغل مربوط به فناوری اطلاعات را دقیق‌تر و عادلانه‌تر انجام داد. چرا که معیارهای انتخاب و بازه‌های لازم برای تصمیم‌گیری در سیستم تعریف شده است. از طرف دیگر می‌توان از متغیرهای زبانی برای توصیف ویژگی‌های مبهم متقاضیان استخدام استفاده کرد. از این سیستم می‌توان در رتبه‌بندی کارکنان فعلی نیز بهره گرفت. با استفاده از این سیستم و تعیین امتیاز افراد در هر گروه شغلی، می‌توان برنامه‌ریزی آموزشی و شغلی هوشمندانه‌تری را برای افراد شاغل در سازمان انجام داد، به طوری که براساس توانمندی‌ها و استعدادهای آنان باشد و به نحوی که امتیازهای به دست آمده نقاط ضعف کارکنان را در رابطه با شغل آنها نشان دهد و بتواند در نیازسنجی آموزشی استفاده شود، هم‌چنین میزان تطابق شاغل را با دیگر شغل‌های سازمان نشان می‌دهد که می‌تواند در برنامه‌ریزی شغلی و گردش شغلی مفید واقع شود.



۸- پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده

- ۱- در این پژوهش تنها به متغیرهایی که برای تصدی مشاغل ضروری به شمار می‌روند، پرداخته شد. شایسته است در پژوهش‌های آینده متغیرها و خصوصیتی که تأثیر منفی بر کارایی متقاضیان در مشاغل مربوطه دارند، نیز در نظر گرفته شود.
- ۲- توصیه می‌شود که در پژوهش‌های آینده به رابطه میان مهارت‌های گوناگون، میزان و جهت آنها نیز توجه شود.
- ۳- شایسته است در پژوهش‌های آینده براساس میزان اهمیت معیارهای تأثیرگذار بر امر استخدام، در صورت نیاز، وزن مناسب آنها نیز به آنها اختصاص داده شود.

۹- سپاسگزاری

با سپاس از حمایت‌های بی‌دریغ مادی و معنوی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات.

۱۰- منابع

- [1] Arthur Michael B., Defillippi and Robert J., Lindsay Valerie J.; "On being a knowledge worker"; *Organizational Dynamics*, Vol. 37, 2008.
- [2] Chien Chen-Fu, Chen Li-Fei ; "Data mining to improve personnel selection and enhance human capital: A case study in high-technology industry"; *Expert Systems with Applications*, Vol. 34, 2008.
- [3] Kelemenis A., Askounis D.; "A new Topsis-based multi-criteria approach to personnel selection"; *Expert Systems with Applications*, Vol. 37, 2010.
- [4] <http://www.opm.gov/qualifications/Standards/IORs/gs2200/2210-altB.asp>
- [5] Huang Deng K., Chiu Huan N., Yeh Ruey H., Chang Jen H.; "A fuzzy multi-criteria decision making approach for solving a bi-objective



personnel assignment problem”; *Computers & Industrial Engineering*, 56, 2009.

- [۶] کانتر ر.؛ تحول؛ ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد (۱۳۸۳)، تهران: نشر فرا، ۲۰۰۱.
- [۷] رابینز ا.؛ کلیدهای طلایی منابع انسانی، ترجمه غلامحسین خانقایی (۱۳۸۹)، تهران: نشر فرا، ۲۰۰۱.
- [۸] باکینگهام م.، کلیفتون د.؛ کشف توانمندی‌ها؛ ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد (۱۳۸۸) تهران: نشر فرا، ۲۰۰۳.
- [9] Martin V.; “Managing projects in human resources, training and development”; *Kogan Page Limited*, 2006.
- [10] Robbins S. P.; “Essentials of organizational behavior”; *Englewood Cliffs*, NJ: Prentice Hall, 1994.
- [۱۱] ماکسول ج.؛ پرورش کارکنان؛ ترجمه شمس آفاق یآوری (۱۳۸۷) تهران: نشر فرا، ۲۰۰۳.
- [12] Kelemenis A. , Ergazakis K., Askounis D.; “Support managers’ selection using an extension of fuzzy TOPSIS”; *Expert Systems with Applications*, Vol. 38, 2011.
- [13] Haji A. , Assadi M.; “Fuzzy expert systems and challenge of new product pricing”; *Computers & Industrial Engineering*, 56, 2009.
- [14] Timothy J. R.; “Fuzzy logic with engineering applications”; A John Wiley and Sons, Ltd, 2010.
- [۱۵] عطایی م.؛ تصمیم‌گیری چند معیاره فازی؛ انتشارات دانشگاه صنعتی شاهرود، ۱۳۸۹.
- [۱۶] جعفری ن.، منتظر غ.؛ «استفاده از روش دلفی فازی برای تعیین سیاست‌های مالیاتی کشور»؛ پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، پورتال جامع علوم انسانی، ش ۵، ۱۳۸۶.
- [17] Bojadziev G., Bojadziev M.; “Fuzzy logic for business, finance, and management (2nd edition)”; *World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd*, 2007.



- [۱۸] آذر ع.، فرجی ح.؛ علم مدیریت فازی؛ تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر، ۱۳۸۹.
- [۱۹] خان محمدی س.، رضایی ک.، جاسبی ج.، تدین ش.؛ «به‌کارگیری روش دلفی فازی برای انتخاب یک گروه از آلام‌های سیستم قدرت بر مبنای مدل تخمین ریسک جهت اولویت بندی آنها»؛ بیست و پنجمین کنفرانس بین‌المللی برق، ۴، ۲۰۱۰.

دسته‌بندی ریسک‌های بین‌المللی مؤثر بر انتخاب روش ورود به بازارهای خارجی: صنعت خودرو ایران

میثم شیرخدایی^{۱*}، وحید ناصحی‌فر^۲، فرشته غلامی^۳

۱- استادیار، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران

۲- استادیار، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۳- کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی بین‌الملل، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

پذیرش: ۹۲/۲/۱۱

دریافت: ۹۱/۸/۲۷

چکیده

هدف اصلی از انجام این تحقیق، طبقه‌بندی ریسک‌های بین‌المللی پیش روی شرکت‌های خودروساز ایرانی فعال در بازارهای بین‌المللی و بررسی رابطه این ریسک‌ها و انتخاب شیوه ورود به کشورهای گوناگون به وسیله این شرکت‌ها بود. جامعه آماری این تحقیق را شرکت‌های تولیدکننده فعال در صنعت خودرو که طی ۵ سال اخیر (۱۳۸۵-۱۳۹۰) در بازارهای خارجی وارد شده‌اند، تشکیل می‌داد. واحد تحلیل داده‌ها زوج «شرکت - پروژه» انتخاب گردید و برای طبقه‌بندی ریسک‌ها از آزمون تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. به این ترتیب ریسک‌های بین‌المللی در قالب چهار نوع ریسک خاص کشور میزبان و ریسک خاص صنعت، ریسک خاص



شرکت و ریسک خاص کشور مبدأ طبقه‌بندی گردید. هم‌چنین رابطه میان ریسک‌های بین‌المللی و انتخاب شیوه ورود با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن بررسی شد که نتیجه آن تأیید رابطه ریسک خاص کشور میزبان و ریسک خاص صنعت با انتخاب شیوه ورود بود؛ به عبارت بهتر با توجه به نتایج به دست آمده و با افزایش ریسک‌های مزبور، انتخاب شیوه ورود به سمت صادرات رفته و با کاهش آنها، شیوه ورود به سمت همکاری مشترک و سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی سوق پیدا می‌کند. از طرف دیگر مشخص شد که رابطه میان انتخاب شیوه ورود و ریسک خاص صنعت و ریسک خاص کشور مبدأ معنادار نمی‌باشد.

واژه‌های کلیدی: ریسک بین‌المللی، شیوه ورود، صنعت خودرو.

۱- مقدمه

روند سریع جهانی شدن کسب و کار در دهه‌های اخیر، تعداد فزاینده‌ای از شرکت‌ها را بر آن داشته است تا استراتژی‌های خود را به‌منظور ورود به بازارهای خارجی توسعه دهند. پیاده‌ساختن استراتژی بین‌المللی شامل انتخاب شیوه ورود به بازار خارجی می‌باشد [۱]. شیوه ورود، آرایشی سازمانی است که بردن محصولات و خدمات شرکت را به بازارهای خارجی سرعت می‌بخشد [۲]. از آنجایی که هر روش ورود، مناسب حال شرکتی در مرحله متفاوتی از توسعه و فرایند بین‌المللی شدن می‌باشد، شرکت‌ها با توجه به شرایط داخلی و بازارهای خارجی، شیوه‌های مختلفی را برای ورود به بازارهای بین‌المللی برمی‌گزینند [۳] و در زمان تصمیم‌گیری درباره آن، اثر استراتژیک هر یک از شیوه‌های ورود بر مبنای عوامل مختلفی مانند میزان ریسک، بازگشت سرمایه، کنترل، تعهد منابع و انعطاف‌پذیری در نظر گرفته می‌شود [۴]. در حقیقت، تصمیم‌گیری درباره انتخاب شیوه ورود، نیازمند ایجاد توازن بین عامل نیاز به کنترل عملیات و سطوح الزام منابع است که در سایه ریسک مورد انتظار شرکت زمان ورود به کشور مورد نظر حاصل می‌شود [۵]، به طوری که انعطاف‌پذیری شرکت در سطح قابل قبولی حفظ شود. درک ریسک‌های بین‌المللی توسط مدیران، نقش بزرگی در فرایند انتخاب روش ورود به بازار خارجی ایفا می‌کند. در این میان بیشتر محققان بر نوع



مشخصی از ریسک در مطالعات خود تمرکز کرده‌اند [۶]. از سوی دیگر در مورد نحوه تأثیر ریسک‌های در نظر گرفته شده بر انتخاب شیوه ورود، نظرهای یکسانی وجود ندارد [۷؛ ۶]، اما در نظر گرفتن تنها یک و یا دو یا چند نوع خاص از ریسک‌های بین‌المللی بدون در نظر گرفتن سایر ریسک‌ها به تحلیل نادرستی از بازارهای بین‌المللی و انتخاب شیوه ورود نامناسب منجر می‌شود [۶؛ ۷؛ ۸]. دلیل دیگر آنکه در محیط بین‌المللی، ریسک، عاملی چند بعدی است و منظری چند بعدی از ریسک، منجر به درک کاملی از تأثیر آن بر انتخاب شیوه ورود می‌شود [۹]. از این رو، میلر (۱۹۹۲) برای اولین بار ایده تجمیع ریسک‌های بین‌المللی را مطرح و پیشنهاد یکپارچگی سه لایه از متغیرهای ریسک بین‌المللی مبتنی بر (۱) عدم قطعیت محیط عمومی؛ (۲) ریسک صنعت و (۳) ریسک خاص شرکت را عنوان کرد. براودرز (۱۹۹۵) با توسعه چارچوب یکپارچه ریسک بین‌المللی میلر، رابطه بین ریسک بین‌المللی و استراتژی شیوه ورود را مورد مطالعه قرار داد. درواقع براودرز (۱۹۹۵)، دو بعد عمومی انتخاب شیوه ورود را کنترل مدیریت (ریسک کنترل) و الزام منابع (ریسک پیچیدگی بازار) می‌داند. مدل دیگری که براساس مدل میلر (۱۹۹۲) توسعه یافته و بسیار نزدیک به مدل براودرز (۱۹۹۵) می‌باشد، مدل جامع ریسک بین‌الملل احمد و همکاران (۲۰۰۲) است. در این مدل دو گروه ریسک کنترل و ریسک پیچیدگی به صورت یکپارچه در نظر گرفته شده‌اند و ریسک بین‌المللی جامع را ایجاد می‌کنند. در این پژوهش برآن هستیم تا با بررسی انواع ریسک بین‌المللی، طبقه‌بندی جدیدی از این ریسک‌ها را با توجه به اقتضائات خاص فرهنگی، سیاسی و اقتصادی ایران ارائه کرده و رابطه میان انواع ریسک بین‌المللی با انتخاب شیوه ورود را بررسی کنیم. به این منظور صنعت خودروسازی به عنوان یکی از صنایع کلیدی که در راستای توسعه آن از طریق ورود به بازارهای خارجی اقداماتی انجام شده، انتخاب شده است.

سؤال‌های اصلی این پژوهش به شرح ذیل می‌باشند:

- چگونه می‌توان ریسک‌های بین‌المللی مؤثر بر انتخاب شیوه ورود به بازارهای خارجی را طبقه‌بندی کرد؟



• چه رابطه‌ای بین ریسک‌های بین‌المللی و انتخاب شیوه ورود به بازارهای خارجی در صنعت خودرویی ایران وجود دارد؟

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- شیوه ورود به بازارهای خارجی

تصمیم‌های اولیه در مورد نحوه ورود به یک بازار، تصمیماتی استراتژیک تلقی می‌شود، زیرا انتخاب مناسب آن به لحاظ صرف زمان و هزینه‌های بسیار برای موفقیت شرکت‌های بین‌المللی، سودآوری قراردادها و رشد پایدار سازمان، حیاتی می‌باشد [۱۰؛ ۱۱؛ ۱۲]. شارما و ارامیلی (۲۰۰۴) شیوه ورود را به عنوان توافقی ساختاری که به سازمان اجازه می‌دهد تا استراتژی محصول/ بازار خود را در کشوری میزبان از راه اجرای عملیات بازاریابی (به طور مثال از راه شیوه‌های صادرات) و یا اجرای عملیات تولید و بازاریابی در آن کشور به تنهایی یا با همکاری سایرین (شیوه‌های پیمانی^۲، سرمایه‌گذاری مشترک^۳، عملیات مالکیت کامل^۴) به انجام رساند، تعریف می‌کنند. درحقیقت انتخاب شیوه ورود متشکل از انتخاب مکان و نوع کنترل می‌باشد. منابع می‌توانند در داخل یا در بازار خارجی واقع شوند و به وسیله خود شرکت یا از راه توافق قراردادی کنترل شوند.

۲-۲- ریسک بین‌المللی

شرکت‌ها زمان ورود به بازارهای جدید خارجی با ریسک‌های زیادی در سطح بین‌الملل روبه‌رو می‌شوند که درک این ریسک‌های بین‌المللی از شرکتی به شرکت دیگر و از کشوری به کشور دیگر متفاوت است [۶، ص ۱۳]. ریسک بین‌المللی خطرهایی است که شرکت‌ها در ارتباط با محدودیت‌ها، موانع و حتی زیان‌های حاصل از کسب و کار بین‌المللی با آن روبه‌رو می‌شوند [۷، ص ۸۰۵]. بیشتر محققان در مطالعات خود بر نوع مشخصی از ریسک تمرکز کرده‌اند و به ارتباط معناداری بین یک یا چند متغیر ریسک و استراتژی شیوه ورود پی بردند.

-
2. Contractual Modes
 3. Joint Venture
 4. Wholly Owned Operations



برخی از محققان چون براودرز (۱۹۹۵) و احمد و همکاران (۲۰۰۲) به دلیل تجميع انواع ریسک‌های بین‌المللی، تحلیل‌های مناسب‌تری از رابطه و تأثیر ریسک بر انتخاب شیوه ورود دارند.

در ادامه انواع ریسک‌های بین‌المللی شناخته شده که در تحقیقات مختلف به آنها اشاره شده است، تشریح می‌شود.

۲-۲-۱- ریسک ناشی از فاصله فرهنگی

فاصله فرهنگی به تشابه یا تفاوت‌های موجود بین مصرف‌کنندگان در بازار داخلی و مصرف‌کنندگان در بازار خارجی باز می‌گردد [۶، ص ۱۴] که باید در به کارگیری روش‌ها و انتقال تجربه‌های کاری در این کشورها مد نظر قرار گیرد [۱۳].

۲-۲-۲- ریسک سیاسی کشور میزبان و کشور مبدأ

ریسک سیاسی ناشی از عدم قطعیت درباره ثبات سیاسی است و در دوره‌های بحران سیاسی ایجاد می‌شود که حاصل از جنگ، انقلاب یا اعتراض‌های سیاسی می‌باشد [۶، ص ۱۶؛ ۷، ص ۸۰۷]. هم‌چنین نوع و نحوه روابط دیپلماتیک کشور مبدأ با کشور هدف در انتخاب نوع شیوه ورود تأثیرگذار است. بنابراین ریسک سیاسی هم شامل ریسک سیاسی کشور میزبان و هم شامل ریسک سیاسی کشور مبدأ می‌شود.

۲-۲-۳- ریسک انتقالی

ریسک انتقالی ناشی از توان حکومت در محدود کردن جریان آزاد کالا، خدمات و سرمایه به داخل و خارج کشوری خاص است؛ به طور مثال از راه کنترل نرخ ارز، مالیات، کاهش / افزایش قیمت پول رایج، موانع صادراتی و وارداتی و کنترل قیمت‌ها [۶، ص ۱۶؛ ۷، ص ۸۰۷؛ ۱۵].

۲-۲-۴- ریسک عملیاتی

ریسک‌های عملیاتی از محدودیت بالقوه در تأمین، بازاریابی، تأمین مالی و یا سایر فعالیت‌های کسب‌وکار برمی‌آید که بر اثر مداخله دولت یا مداخله فشارهای سیاسی از سوی گروه‌هایی با



علاقه و منافع مشترک و یا مداخله شرایط بازار در عملیات جاری شرکت یا به دلیل شرایط بازار به وجود می‌آیند [۶، ص ۷؛ ۱۶، ص ۸۰۸].

۲-۲-۵- ریسک مالکیت

ریسک مالکیت از عدم قطعیت‌های اقدام‌های دولت در ارتباط با کنترل شرکت و دارایی‌های آن از زاه اعمالی نظیر سلب مالکیت^۶، مصادره^۷، داخلی‌سازی^۸، ملی‌سازی^۹ و سایر محدودیت‌های دولتی ناشی می‌شود [۶، ص ۷؛ ۱۶، ص ۸۰۸].

۲-۲-۶- ریسک ناشی از زیرساخت بازاریابی

زیرساخت بازاریابی به روش‌های در دسترس در بازار برای فروش، توزیع، تبلیغ و پیشبرد محصولات و خدمات شرکت اشاره دارد [۶، ص ۷؛ ۱۶، ص ۸۰۸] و منجر به دو نوع عدم قطعیت می‌شود. نخست آشنا نبودن با عناصر ساختاری زیرساخت و دوم نبود زیرساختی ساختار یافته و مطمئن که بر ریسک تأثیر می‌گذارد [۶، ص ۱۶].

۲-۲-۷- ریسک طبیعی

ریسک طبیعی به عدم قطعیت‌های طبیعی ناشی از موقعیت جغرافیایی کشور میزبان اشاره دارد. احتمال رخ دادن بلاهای طبیعی در کشور میزبان را می‌توان به عنوان یکی از متغیرهای مؤثر بر عملکرد شرکت مطرح کرد [۶، ص ۹].

۲-۲-۸- ریسک ناشی از ساختار صنعت

ساختار صنعت به انحصاری یا رقابتی بودن آن اشاره دارد. تأثیر ساختار صنعت بر ریسک و بر شیوه ورود از دو جنبه قابل بررسی است. نخست اینکه در صنایع بسیار متمرکز (انحصاری)^{۱۰} ریسک بالایی وجود دارد، زیرا رقبا می‌توانند تأثیرهای مخرب بزرگ‌تری بر یکدیگر داشته

5. Vested Interest Group

6. Expropriation

7. Confiscation

8. Domestication

9. Nationalization

10. Oligopoly



باشند [۶، ص ۷؛ ۱۴، ص ۸۰۷]. دوم آنکه ساختار صنعت بر شرکت‌ها از راه محدود کردن افراد تازه‌وارد و ایجاد موانعی بر سر راه واردشوندگان و در نتیجه کاهش رقابت بین شرکت‌ها تأثیر می‌گذارد [۶، ص ۷؛ ۱۴، ص ۸۰۷].

۹-۲-۲- هم‌آوری رقابتی

محیط رقابتی بر تلاش‌های بازاریابی شرکت و موفقیت آن در دستیابی به بازار هدف اثر می‌گذارد. لازم است که شرکت‌ها، ساختار صنعتی که در آن قرار دارند را تحلیل کرده و رقابتی خود را براساس ویژگی‌های رقابتی بررسی کنند [۷، ص ۸۰۷].

۱۰-۲-۲- ریسک ناشی از تقاضا و پتانسیل بازار

منظور از ریسک ناشی از تقاضا و پتانسیل بازار، میزان تقاضای جاری و آینده در بازار خارجی مورد نظر می‌باشد [۶، ص ۷؛ ۱۸، ص ۸۰۹].

۱۱-۲-۲- سلیقه مشتری

ذائقه مشتریان بر شباهت‌ها/ تفاوت‌های موجود بین ترجیحات مشتری در بازار خانگی و بازار هدف تمرکز دارد [۷، ص ۸۰۸].

۱۲-۲-۲- ریسک ورودی‌های تولید

در صورت وجود پتانسیل برای شکست عوامل بازار (نظیر مواد خام، مجموعه قطعات، نیروی انسانی و دانش) در کشور میزبان [۱۶] و یا مشکلات ناشی از کیفیت نامعلوم ورودی‌ها [۹، ص ۴۹۸]، ریسک ورودی‌های تولید، بالا رفته و شرکت‌های بین‌المللی در جهت دستیابی به دارایی‌های مکمل به کار با شرکت‌های محلی از راه مشارکت سرمایه‌ای ترغیب می‌شوند.

۱۳-۲-۲- ریسک اقتصادی

ریسک اقتصادی با نوسان‌های فعالیت‌های اقتصادی، تورم، نرخ ارز و نرخ بهره سروکار دارد [۹، ص ۵۰۵]. تغییر در متغیرهای اقتصاد کلان در کشور مبدأ، معمولاً منجر به تغییر قیمت و محصول در بازار داخلی می‌شوند.



۲-۲-۱۴- ریسک قانونی

محدودیت‌های قانونی، مجموعه شیوه‌های ورود در دسترس شرکت‌ها را کاهش می‌دهد [۱۷، ص ۶۳]. ریسک قانونی به قوانین ملی و بین‌المللی تأثیرگذار بر کسب‌وکار بین‌المللی اشاره دارد. در سطح بین‌المللی، تحریم‌ها و استانداردهای زیست‌محیطی از جمله موارد قانونی می‌باشند که تصمیم شرکت را در انتخاب شیوه ورود تحت تأثیر قرار می‌دهند.

۲-۲-۱۵- ریسک ناشی از تجربه مدیریت

ادبیات ریسک درک شده مدیریت بیان می‌کند، بیشتر مدیران بر این باورند که می‌توانند با استفاده از مهارت و استعداد خود ریسک را کنترل کرده و یا حداقل آن را مدیریت کنند [۱۸]. در این میان تجربه مدیریت بین‌المللی به عنوان مقیاسی از توانایی شرکت در کنترل و مدیریت عملیات شناخته می‌شود که بر انتخاب شیوه ورود تأثیرگذار است [۶، ص ۱۴-۱۳؛ ص ۷، ص ۸۰۷؛ ۱۹].

۲-۲-۱۶- ریسک مسئولیتی

ریسک مسئولیتی، مشتمل بر عدم قطعیت‌های مسئولیتی مرتبط با آثار مخرب تولید/فرایند بر مصرف‌کنندگان و غیر مصرف‌کنندگان، آلودگی‌ها و غیره می‌باشد [۶، ص ۹].

۲-۲-۱۷- ریسک اجرایی

ریسک اجرایی مشتمل بر توانایی شرکت در اجرای قراردادهای بین‌المللی [۷، ص ۸۰۸]، عدم قطعیت اعتباری ناشی از قابل جمع‌آوری نبودن حساب‌های دریافتی، عدم قطعیت‌های رفتاری که در آن مدیران و کارکنان ممکن است به واسطه علایق شخصی و فردی خود عمل کنند و عدم قطعیت تحقیق و توسعه که مرتبط با نتایج ناشناخته سرمایه‌گذاری‌های R&D می‌باشد [۶، ص ۹].

۲-۲-۱۸- ریسک توزیعی (انتشار اطلاعات)

ریسک توزیعی، ریسک افشا کردن رموز کار، مهارت‌ها و تکنولوژی تحت مالکیت شرکت برای رقبای بالقوه و بالفعل می‌باشد [۶، ص ۱۹-۲۰؛ ۲۰].



۳- روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق با توجه به مدل پیاز فرایند پژوهش (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰)، از نوع کاربردی است. صبغه پژوهش کمی و استراتژی آن از نوع پیمایشی و همبستگی می‌باشد و روابط میان انواع ریسک‌های بین‌المللی و شیوه ورود به بازارهای خارجی را بررسی می‌کند. جامعه آماری این تحقیق شرکت‌های تولیدکننده فعال صنعت خودرو که ۵ سال اخیر (۱۳۸۵-۱۳۹۰) در بازارهای خارجی وارد شده‌اند، می‌باشند. واحد تحلیل داده‌ها عبارت است از زوج «شرکت - پروژه» که داده‌ها براساس اینکه هر شرکت محصولات خود را به چه کشورهایی و با استفاده از چه شیوه‌ای عرضه کرده است، جمع‌آوری می‌شود. تعداد ۶۳ شرکت - پروژه در شرکت ایران‌خودرو و ۱۷ شرکت - پروژه در شرکت سایپا شناسایی شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده که با توجه به حجم جامعه (۸۰ شرکت - پروژه)، براساس جدول مورگان حجم نمونه برابر با ۶۶ شرکت - پروژه تعیین شده است. براساس تخصیص متناسب و با توجه به نسبت حجم نمونه به حجم هر یک از دو طبقه مورد بررسی (شرکت - پروژه‌های ایران‌خودرو و شرکت - پروژه‌های سایپا) ۵۲ پرسشنامه از میان کل حجم نمونه ۶۶ تایی به شرکت - پروژه‌های ایران‌خودرو و ۱۴ پرسشنامه به شرکت - پروژه‌های سایپا تخصیص داده شده است. تعداد سؤال‌های پرسشنامه ۷۰ سؤال می‌باشد. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوا بررسی شده است. روایی محتوا از راه مشاوره با اساتید و خبرگان بررسی و اطمینان حاصل شد که نتایج آن در جدول ۱ آورده شده است. هم‌چنین، میزان پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۵۳ به دست آمده که ضریب قابل قبولی است.

جدول ۱ نظر خبرگان

ردیف	سمت	عمده نظرات مطرح شده
۱	مدیر استراتژی سازمان و برنامه‌ریزی تلفیقی شرکت ایران‌خودرو	پیشنهاد اضافه کردن شاخص‌هایی برای در نظر گرفتن: • نرخ ارز با توجه به تأثیر آن در هزینه تأمین قطعات و ... (ریسک اقتصادی) • جایزه صادراتی رایج در ایران برای خودروسازان (ریسک قانونی)



ادامه جدول ۱

۲	رئیس اداره استراتژی همکاری بین‌الملل شرکت ایران‌خودرو	پیشنهاد اضافه کردن شاخص‌هایی برای در نظر گرفتن: • الزام رعایت استانداردهای یورو ۴ و یورو ۵ برای خودروهای صادراتی به برخی کشورها (ریسک قانونی) • تأثیر پرونده هسته‌ای ایران و تحریم‌ها بر صادرات خودرو (ریسک قانونی) • قراردادهای بین‌المللی توصیه شده از سوی دولت با برخی کشورها (ریسک سیاسی کشور مبدأ) • اصلاحات نگارشی سؤال‌ها
۳	رئیس اداره برنامه‌ریزی صادرات شرکت ایران‌خودرو	• الزام رعایت استانداردهای یورو ۴ و یورو ۵ برای خودروهای صادراتی به برخی کشورها (ریسک قانونی)
۴	عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبائی	• تأثیر تحریم‌ها و بحران‌ها بر صادرات خودرو (ریسک قانونی)

۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱- طبقه‌بندی انواع ریسک‌های بین‌المللی

در این بخش سعی شده است تا با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی، حجم متغیرها کاهش یافته و متغیرهای اساسی و عامل‌ها به منظور تبیین الگوی همبستگی بین متغیرهای مشاهده شده با استفاده از نرم‌افزار SPSSwin16 شناسایی شود. برای اطمینان از مناسب بودن اندازه نمونه و رابطه بین متغیرها برای تحلیل عاملی از آزمون بارتلت و شاخص KMO استفاده شده است.

شاخص KMO برابر با ۰/۷۴۴ بوده که نزدیک به یک و نشان‌دهنده این است که اندازه نمونه برای تحلیل مناسب می‌باشد. احتمال معناداری آزمون بارتلت نیز برابر ۰/۰۰۰ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری ۰/۰۱ است، در نتیجه تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) مناسب است، زیرا فرض همانی بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود. اکنون می‌توان برای شناسایی عوامل اصلی، تحلیل عاملی را برای ۱۹ متغیر ریسک بین‌المللی تأثیرگذار بر انتخاب شیوه ورود به کار برد. خروجی مربوط به اشتراک اولیه و اشتراک استخراجی متغیرها نشان می‌دهد، متغیرهای ریسک عملیاتی و ریسک مسئولیتی به دلیل پایین بودن مقادیر اشتراک استخراجی خود که کوچک‌تر از ۰/۵ می‌باشد، مرحله به مرحله (از کوچک‌ترین مقدار) حذف شده و از روند تحلیل کنار گذاشته می‌شوند (جدول ۲).



جدول ۲ اشتراک اولیه و استخراجی متغیرها

شرح	مرحله اول		مرحله دوم	
	اشتراک اولیه	اشتراک استخراجی	اشتراک اولیه	اشتراک استخراجی
فاصله فرهنگی	۱	۰/۶۷۴	۱	۰/۷۴۴
ریسک سیاسی کشور میزبان	۱	۰/۸۱۲	۱	۰/۸۱۳
ریسک انتقالی	۱	۰/۷۰۰	۱	۰/۶۹۷
ریسک عملیاتی	۱	۰/۴۵۱	حذف	حذف
ریسک مالکیت	۱	۰/۶۶۵	۱	۰/۶۹۷
ریسک طبیعی	۱	۰/۶۱۲	۱	۰/۶۲۸
زیرساخت بازاریابی	۱	۰/۶۰۸	۱	۰/۵۹۸
ساختار صنعت	۱	۰/۷۱۸	۱	۰/۷۳۶
تقاضا و پتانسیل بازار	۱	۰/۶۲۲	۱	۰/۶۲۵
ریسک ورودی‌های تولید	۱	۰/۶۴۳	۱	۰/۶۳۴
سلیقه مشتری	۱	۰/۷۵۱	۱	۰/۶۴۵
هم‌آوری رقابتی	۱	۰/۷۵۷	۱	۰/۶۴۹
ریسک اقتصادی	۱	۰/۸۰۸	۱	۰/۷۹۰
ریسک قانونی	۱	۰/۸۳۰	۱	۰/۸۳۲
ریسک سیاسی کشور مبدأ	۱	۰/۶۳۵	۱	۰/۶۲۷
تجربه مدیریت	۱	۰/۶۳۷	۱	۰/۶۴۵
ریسک مسئولیتی	۱	۰/۴۳۹	حذف	حذف
ریسک اجرایی	۱	۰/۶۵۶	۱	۰/۶۳۴
ریسک انتشار اطلاعات	۱	۰/۶۸۶	۱	۰/۷۰۰

خروجی دیگر تحلیل عاملی (جدول ۳) مشتمل بر سه بخش است. بخش اول مربوط به مقادیر ویژه است و تعیین‌کننده عامل‌هایی است که در تحلیل باقی می‌مانند و عوامل خارج شده از تحلیل، عواملی هستند که حضور آنها باعث تبیین بیشتر واریانس نمی‌شود. روش مورد استفاده، تجزیه به مؤلفه‌های اصلی می‌باشد. ردیف‌های ۵ تا ۱۹ حذف شده است، زیرا مقدار ویژه آنها کمتر از ۱ است. بخش دوم مربوط به مقدار ویژه عوامل استخراجی بدون چرخش است و بخش سوم نشان‌دهنده مقدار ویژه عوامل استخراجی با چرخش می‌باشد.



جدول ۳ مقادیر ویژه متغیرها برای شناسایی تعداد عامل‌ها

عامل	مقدار ویژه			مقدار ویژه عوامل استخراجی بدون چرخش			مقدار ویژه عوامل استخراجی با چرخش		
	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی
۱	۶/۹۹۰	۴۱/۱۱۵	۴۱/۱۱۵	۶/۹۹۰	۴۱/۱۱۵	۴۱/۱۱۵	۳/۹۶۲	۲۳/۳۰۸	۲۳/۳۰۸
۲	۲/۱۶۶	۱۲/۷۴۳	۵۳/۸۵۸	۲/۱۶۶	۱۲/۷۴۳	۵۳/۸۵۸	۳/۴۵۶	۲۰/۳۲۷	۴۳/۶۳۶
۳	۱/۵۹۹	۹/۴۰۳	۶۳/۲۶۲	۱/۵۹۹	۹/۴۰۳	۶۳/۲۶۲	۲/۹۰۹	۱۷/۱۱۴	۶۰/۷۵۰
۴	۱/۱۳۹	۶/۷۰۱	۶۹/۹۶۳	۱/۱۳۹	۶/۷۰۱	۶۹/۹۶۳	۱/۵۶۶	۹/۲۱۴	۶۹/۹۶۳

همان‌طور که مشخص است، چهار عامل دارای مقادیر ویژه بزرگ‌تر از ۱ بوده و در تحلیل باقی می‌ماند. این چهار عامل می‌توانند تقریباً ۷۰ درصد از تغییرپذیری (واریانس) متغیرها را توضیح دهند. تفاوت روش بدون چرخش و با چرخش در توزیع واریانس بین عامل‌ها است که در روش چرخش عامل‌ها، هریک از عوامل نسبت تقریباً یکسانی از تغییرات را تبیین می‌کنند (جدول ۱). با استفاده از خروجی مربوط به ماتریس چرخش‌یافته بارهای عاملی (جدول ۴)، هریک از ۱۷ متغیر باقیمانده در تحلیل به یکی از ۴ عامل شناسایی شده نسبت داده می‌شود.

جدول ۴ شامل بارهای عاملی هر یک از متغیرها در عامل‌های باقیمانده پس از چرخش می‌باشد. هر قدر مقدار قدرمطلق ضرایب بیشتر باشد، عامل مربوطه نقش بیش‌تری در کل تغییرات (واریانس) متغیر مورد نظر دارد. البته الزامی ندارد که با توجه به بزرگ بودن همبستگی آن با عامل، هر متغیر را به آن عامل وصل کرد. در مواقعی می‌توان با توجه به پیشینه تحقیق، متغیر را به عامل دیگری وصل کرد. به‌طور مثال در مورد تجربه مدیریت می‌توان چنین استنباط کرد که برخلاف همبستگی ۰/۴۷۵ با عامل دوم، بهتر است با عامل اول که ۰/۴۶۴ همبستگی دارد، مرتبط شود.



جدول ۴ ماتریس جزئی چرخش‌یافته اجزا

عوامل				شرح	
۴	۳	۲	۱	متغیرها	عوامل
۰/۴۲۸	۰/۱۴۱	۰/۴۷۵	۰/۴۶۴	تجربه مدیریت	۱- ریسک خاص شرکت
۰/۰۵۷	۰/۴۷۴	۰/۳۲۶	۰/۵۴۷	ریسک اجرایی	
۰/۱۵۴	۰/۱۷۹	۰/۳۹۱	۰/۷۰۱	ریسک انتشار اطلاعات	
-۰/۲۱۳	۰/۴۷۷	۰/۵۹۶	۰/۴۰۲	ریسک اقتصادی	۲- ریسک خاص کشور مبدأ
۰/۰۱۹	۰/۱۲۰	۰/۹۰۳	۰/۰۴۲	ریسک قانونی	
-۰/۰۹۶	۰/۴۰۴	۰/۶۶۰	۰/۱۳۵	ریسک سیاسی کشور مبدأ	
۰/۴۹۹	۰/۵۶۶	۰/۴۰۸	۰/۰۱۱	ساختار صنعت	۳- ریسک خاص صنعت
-۰/۰۵۴	۰/۷۶۰	۰/۰۶۵	۰/۲۲۳	ریسک ورودی‌های تولید	
۰/۲۴۰	۰/۸۰۸	۰/۰۶۴	-۰/۱۷۵	ریسک بازار- محصول	
۰/۲۹۰	۰/۶۳۲	۰/۵۱۲	-۰/۰۵۴	ریسک رقابتی	
۰/۸۰۲	۰/۲۰۹	-۰/۰۷۲	۰/۲۲۶	فاصله فرهنگی	۴- ریسک خاص کشور میزبان
۰/۸۳۳	۰/۲۸۸	۰/۱۹۱	۰/۰۱۱	ریسک سیاسی کشور میزبان	
۰/۷۶۰	۰/۰۷۹	۰/۳۲۸	۰/۰۷۷	ریسک انتقالی	
۰/۷۲۳	۰/۱۳۷	-۰/۰۲۳	۰/۳۹۳	ریسک مالکیت	
۰/۷۰۹	۰/۳۴۶	-۰/۰۵۶	-۰/۰۴۱	ریسک طبیعی	
۰/۶۳۶	۰/۱۳۴	۰/۱۷۱	۰/۳۸۲	زیرساخت بازاریابی	
۰/۷۶۹	۰/۰۴۶	۰/۰۹۰	۰/۱۵۵	تقاضا و پتانسیل بازار	

با توجه به بررسی ادبیات موضوع، چهار عامل شناسایی شده به صورت ذیل نام‌گذاری می‌شوند:

- ریسک خاص شرکت
- ریسک خاص صنعت
- ریسک خاص کشور مبدأ
- ریسک خاص کشور میزبان

تحلیل عاملی نشان می‌دهد که متغیرهای تجربه مدیریت، ریسک اجرایی و ریسک انتشار اطلاعات (ریسک توزیعی) تحت عامل اول که با نام عامل ریسک خاص شرکت نام‌گذاری



شده است، قرار می‌گیرند. هم‌چنین ریسک اقتصادی، ریسک قانونی و ریسک سیاسی کشور مبدأ نیز با عامل دوم (ریسک خاص کشور مبدأ) ارتباط دارند. متغیرهای ساختار صنعت، ریسک ورودی‌های تولید، ریسک بازار- محصول و ریسک رقابتی تحت عامل سوم و با عنوان ریسک خاص صنعت قرار می‌گیرند. در آخر نیز فاصله فرهنگی، ریسک سیاسی کشور میزبان، ریسک انتقالی، ریسک مالکیت، ریسک طبیعی، زیرساخت بازاریابی و تقاضا و پتانسیل بازار تحت عامل چهارم که با نام عامل ریسک خاص کشور میزبان نام‌گذاری شده است، قرار می‌گیرند.

۴-۲- بررسی تأثیر سطوح مؤلفه‌های ریسک بین‌الملل بر انتخاب شیوه ورود

براساس جدول ۶ از میان ابعاد ریسک‌های بین‌المللی، میانگین ریسک خاص شرکت و ریسک خاص کشور میزبان در سه نوع شیوه ورود تفاوت معناداری داشته‌اند، زیرا دارای Sig. یا عدد معناداری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشند. هم‌چنین میانگین ریسک جامع بین‌المللی مشتمل بر ۴ بعد شناسایی شده (جدول ۵) نیز در سطوح مختلف شیوه ورود تفاوت معناداری دارد (جدول ۶). در واقع سطوح مختلفی از این دو بعد ریسک بین‌المللی و نیز ریسک جامع بین‌المللی بر انتخاب شیوه ورود تأثیر داشته‌اند. با توجه به جدول ۷ نتیجه گرفته می‌شود که با افزایش هریک از ریسک‌های مذکور، گرایش به صادرات رخ می‌دهد.

جدول ۵ آماره توصیفی (میانگین) ابعاد ریسک بین‌المللی تأثیرگذار بر شیوه ورود

شرح	صادرات	همکاری مشترک	سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی
ریسک خاص شرکت	۴/۶۰	۳/۹۹	۳/۸۳
ریسک خاص کشور مبدأ	۵/۲۱	۵/۰۵	۴/۴۹
ریسک خاص صنعت	۴/۷۹	۴/۶۷	۴/۳۰
ریسک خاص کشور میزبان	۴/۵۴	۳/۹۰	۳/۹۱
ریسک جامع بین‌المللی	۴/۷۸	۴/۴۰	۴/۱۳



جدول ۶ خروجی و نتایج آنالیز واریانس ابعاد ریسک بین‌المللی در سطوح مختلف شیوه ورود

شرح	آماره F	Sig.	نتیجه آزمون
ریسک خاص شرکت	۳/۷۰۳	۰/۰۲۹	رد فرض صفر
ریسک خاص کشور مبدأ	۱/۵۵۳	۰/۲۱۸	عدم رد فرض صفر
ریسک خاص صنعت	۱/۱۳۸	۰/۳۲۶	عدم رد فرض صفر
ریسک خاص کشور میزبان	۵/۰۹۶	۰/۰۰۸	رد فرض صفر
ریسک جامع بین‌المللی	۳/۱۸۹	۰/۰۴۷	رد فرض صفر

از بررسی چگونگی رابطه ریسک جامع بین‌المللی بر شیوه ورود و تأثیر ابعاد آن بر شیوه ورود با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن مشخص می‌شود، بین شیوه ورود و ریسک جامع بین‌المللی، شیوه ورود و ریسک خاص شرکت و نیز بین شیوه ورود و ریسک خاص کشور میزبان، ارتباط معناداری وجود دارد که جهت رابطه نیز معکوس می‌باشد (جدول ۷).

با توجه به اینکه در کدگذاری شیوه ورود کم‌ترین مقدار (کد ۱) به شیوه صادرات و بزرگ‌ترین مقدار (کد ۳) به شیوه سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی اختصاص داده شده است، این ارتباط معکوس و معنادار به این معناست که با افزایش هریک از این ریسک‌ها، انتخاب شیوه ورود به سمت صادرات می‌رود و با کاهش آنها شیوه ورود به سمت کدهای بالاتر، یعنی همکاری مشترک و سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی سوق پیدا می‌کند که مستلزم کنترل و الزام منابع بیش‌تری است. آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین شیوه ورود و ریسک خاص صنعت و شیوه ورود و ریسک خاص کشور مبدأ معنادار نمی‌باشد (جدول ۷)، زیرا مقدار عدد معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن آنها به ترتیب برابر ۰/۲۱۰ و ۰/۰۹۶ می‌باشد که از سطح معناداری آلفا برابر ۰/۰۵ بزرگ‌تر است. به عبارت بهتر در صنعت خودروی بین ادراک از ریسک خاص کشور مبدأ و ادراک از ریسک خاص شرکت و انتخاب شیوه ورود رابطه معنی‌داری وجود ندارد.



جدول ۷ خروجی آزمون همبستگی ابعاد اصلی ریسک بین‌المللی و شیوه ورود

ضریب همبستگی کندال تاو		ضریب همبستگی اسپیرمن		شرح
Sig.	ضریب همبستگی	Sig.	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۸	-۰/۲۴۰**	۰/۰۰۶	-۰/۳۰۸**	ریسک خاص شرکت - شیوه ورود
۰/۰۸۵	-۰/۱۵۸	۰/۰۹۶	-۰/۱۹۱	ریسک خاص کشور مبدأ - شیوه ورود
۰/۲۰۸	-۰/۱۱۴	۰/۲۱۰	-۰/۱۴۵	ریسک خاص صنعت - شیوه ورود
۰/۰۰۳	-۰/۲۶۶**	۰/۰۰۲	-۰/۳۴۳**	ریسک خاص کشور میزبان - شیوه ورود
۰/۰۱۲	-۰/۲۲۷*	۰/۰۱۱	-۰/۲۸۷**	ریسک جامع بین‌المللی - شیوه ورود

*همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشند (دو دنباله).

**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار می‌باشند (دو دنباله).

۵- بحث و بررسی

در این تحقیق با توجه به دو خلأ پژوهشی موجود در مطالعات گذشته تلاش شد تا ضمن بررسی ریسک بین‌المللی به عنوان سازه‌ای چند بعدی، رابطه این ریسک‌ها با انتخاب شیوه ورود در صنعت خودروسازی ایران مورد توجه قرار گیرد. بنابراین با استفاده از آزمون تحلیل عامل اکتشافی صورت گرفته چهار نوع ریسک به شرح ذیل شناسایی شد:

ریسک خاص شرکت شامل تجربه مدیریت، ریسک اجرایی و ریسک انتشار اطلاعات، ریسک خاص کشور مبدأ شامل ریسک اقتصادی، ریسک قانونی و ریسک سیاسی کشور مبدأ، ریسک خاص صنعت شامل ساختار صنعت، ریسک ورودی‌های تولید، ریسک بازار - محصول و ریسک رقابتی و نیز ریسک خاص کشور میزبان شامل ریسک سیاسی کشور میزبان، فاصله فرهنگی، ریسک انتقالی، ریسک مالکیت، ریسک طبیعی، زیرساخت‌های بازاریابی و تقاضا و پتانسیل بازار.

در این تحقیق ریسک بین‌المللی از منظر تعادل مجموعه‌ای از ریسک‌ها مورد بررسی قرار گرفت. در نتیجه در عرض مطالعات میلر (۱۹۹۲)، براودرز (۱۹۹۵) و احمد و همکاران (۲۰۰۲) قرار گرفته و تحلیل مناسب‌تری از رابطه ریسک و انتخاب شیوه ورود دارد. با استفاده از آزمون تحلیل عامل اکتشافی صورت گرفته چهار نوع ریسک خاص شرکت، ریسک خاص کشور



مبدأ، ریسک خاص صنعت و ریسک خاص کشور میزبان شناسایی شد. در مقایسه این پژوهش با مطالعه میلر (۱۹۹۲) می‌توان عنوان کرد که در این تحقیق ریسک‌های بین‌المللی به چهار گروه طبقه‌بندی شده‌اند. در حالی که میلر ریسک‌های بین‌المللی را به سه لایه عدم قطعیت محیط عمومی، ریسک صنعت و ریسک خاص شرکت طبقه‌بندی کرد.

برآوردز (۱۹۹۵) نیز با توسعه چارچوب یکپارچه ریسک بین‌المللی میلر، رابطه بین ریسک بین‌المللی و استراتژی شیوه ورود را مورد مطالعه قرار داد که به دلیل تمرکز بیشتر به ریسک‌های استراتژیکی، نظیر “تجربه مدیریتی” و “زیرساخت‌های بازاریابی” تجمیع جامع‌تری از ریسک‌های بین‌المللی ارائه شده است.

مدل جامع ریسک بین‌الملل احمد و همکاران (۲۰۰۲) نیز، ریسک‌های بین‌المللی را به دو گروه ریسک کنترل و ریسک پیچیدگی تقسیم کرد که از این نظر با این پژوهش تفاوت دارد.

۶- نتیجه‌گیری

هدف اصلی از انجام این تحقیق، طبقه‌بندی ریسک‌های بین‌المللی پیش روی شرکت‌های خودروساز ایرانی فعال در بازارهای بین‌المللی و بررسی رابطه این ریسک‌ها و انتخاب شیوه ورود به کشورهای گوناگون بود. به این ترتیب رابطه میان دو نوع ریسک خاص کشور میزبان و ریسک خاص صنعت با انتخاب شیوه ورود تأیید شد، به طوری که با افزایش ریسک‌های مزبور، انتخاب شیوه ورود به سمت صادرات رفته و با کاهش آن، شیوه ورود به سمت همکاری مشترک و سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی سوق پیدا می‌کند که مستلزم کنترل و الزام منابع بیش‌تری است. همچنین مشخص شد که رابطه میان انتخاب شیوه ورود با ریسک خاص صنعت و ریسک خاص کشور مبدأ معنادار نمی‌باشد؛ یعنی شیوه ورود فارغ از ریسک‌های شرکت و ریسک‌های موجود در فضای کسب و کار ایران انتخاب شده و با رویکردی بازار محور و بدون در نظر گرفتن ریسک‌های خاص صنعت و ریسک‌های خاص کشور مبدأ، شیوه ورود انتخاب می‌شود. بنابراین در شرایط خاصی نظیر تحریم‌های بین‌المللی رابطه ایران با بازارهای هدف انتخابی چندان دچار چالش نخواهد شد و در نتیجه ریسک کشور مبدأ از سوی خودروسازان مورد اغماض قرار گرفته است.



عدم توجه جامع و کامل به ریسک‌های بین‌المللی به‌خصوص ریسک‌های خاص کشور مبدأ و نیز ریسک خاص صنعت می‌تواند در بلندمدت شرکت‌های خودروساز ایرانی را متضرر کرده و منجر به کاهش ثبات حضور ایشان در بازارهای بین‌المللی شود. با این توضیح پیشنهادات کاربردی ذیل ارائه می‌شود:

انتخاب روش ورود به بازارهای بین‌المللی مستلزم بررسی چندوجهی و همه‌جانبه ریسک‌های موجود در فضای بین‌المللی است، بنابراین توجه به انواع چهارگانه ریسک بین‌المللی از جمله پیشنهادات کاربردی این تحقیق است. از طرف دیگر محیط به‌شدت رقابتی امروز، نیازمند بررسی مستمر و اتخاذ راهکارهای مناسب در برخورد با تغییرات می‌باشد. بنابراین ارزیابی مستمر ریسک‌های بین‌المللی و توجه به تغییرات آنها و به روزرسانی تاکتیک‌ها و روش‌های بازاریابی از دیگر پیشنهادات کاربردی تحقیق می‌باشد. همچنین با توجه به شرایط خاص کشور ایران از نظر تحریم‌های بین‌المللی، فشارهای سیاسی جهانی و محدودیت‌های تجاری به نظر می‌رسد برای ارائه مدل جامع ریسک بین‌المللی برای شرکت‌های خودروساز لازم است تا ریسک‌های خاص کشور میزبان به‌طور ویژه مورد توجه قرار گیرند.

۷- منابع

- [1] GannonJ., JohnsonK.;"Socialization control and market entry modes in the international hotel Industry";*International Journal of Contemp Hospitality Management*,Vol. 9,1997.
- [2] KogutB., ZanderU.;"Knowledge of the firm and the evolutionary theory of the multinational corporation";*Journal of International Business Studies*,Vol. 24,1993.
- [3] Pla-BarberJ.,Sanchez-PeinadoE., MadhokA.;"Investment and control decisions in foreign Markets: Evidence from service industries"; *British Journal ofManagement*, Vol. 21,2010.



- [4] WoodcockC.P., BeamishP., MakinoS.; "Ownership-based entry mode strategies and international performance"; *Journal of International Business Studies*, 25(2), 1994.
- [5] RhoadesD.L.; The role of ownership and corporate governance factors in international entry mode selection; Published Doctoral Dissertations, University of Houston-University Park, 1996.
- [6] BrouthersK.D.; "The influence of international risk on entry mode strategy in the computer software industry"; *Management International Review*, 35(1), 1995.
- [7] AhmedZ.U., MohamadO., TanJohnsonJ.P.; "International risk perceptions and mode of entry: A case study of Malaysian multinational firms"; *Journal of Business Research*, 55, 2002.
- [8] Miller KD.; "A framework for integrated risk management in international business"; *Journal of International Business Studies*, 23(4), 1992.
- [9] BrouthersK.D., BrouthersL.E, WernerS.; "Industrial sector, perceived environmental uncertainty and entry mode strategy"; *Journal of Business Research*, Vol. 55, 2002.
- [10] RootF.R.; Entry Strategies for International Markets; Lexington Books: Washington DC, 1994.
- [11] RipollésM., BlesaA., MonferrerD.; "Factors enhancing the choice of higher resource commitment entry modes in international new ventures"; *International Business Review*, 21(4), 2012.
- [12] Chen CH., Messner J.; "Characterizing entry modes for international construction markets: Paving the way to a selection model"; *Engineering, Construction and Architectural Management*, 18 (6), 2011.

- [13] QuerD., ClaverE., RiendaL.; "The impact of country risk and cultural distance on entry mode choice: An integrated approach"; *Cross Cultural Management: an International Journal*, 14 (1), 2007.
- [14] AgarwalS., RamaswamiS.; "Choice of foreign market entry mode: Impact of ownership, location and internalization factors"; *Journal of International Business Studies*, 23(1), 1992.
- [15] AshleyD.B., BonerJ.J.; "Political risks in international construction"; *Journal of Construction Engineering and Management*, 113(3), 1987.
- [16] ChiaoY., LoF., YuCH.; "Choosing between wholly-owned subsidiaries and joint ventures of MNCs from an emerging market"; *Journal of International Marketing Review*, 27(3), 2010.
- [17] MorschettD., Schramm-KleinH., SwobodaB.; "Decades of research on market entry modes: What do we really know about external antecedents of entry mode choice?"; *Journal of International Management*, 16, 2010.
- [18] ForlaniD., ParthasarathyM., KeaveneyS. M.; "Managerial risk perceptions of international entry mode strategies"; *International Marketing Review*, 25 (3), 2008.
- [19] OslandE.G, TaylorR.C, ZouS.; "Selecting international modes of entry and expansion"; *Journal of Marketing Intelligence & Planning*, 19 (3), 2001.
- [20] HillC. W. L., HwangP., KimW. C.; "An eclectic theory of the choice of international entry mode"; *Strategic Management Journal*, 11, 1990.

بررسی رابطه بین «اعتیاد به کار» با «ویژگی‌های رفتاری» قضات و وکلای دادگستری استان تهران

غلامرضا طالقانی^۱، عباس نرگسیان^{۲*}، محمدجعفر زرین نگار^۳، جواد نرگسیان^۴

۱- دانشیار، دانشگاه تهران، ایران

۲- استادیار، دانشگاه تهران، ایران

۳- کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ایران

۴- کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

پذیرش: ۹۱/۷/۲

دریافت: ۹۱/۵/۲۲

چکیده

امروزه مشاغلی مانند قضاوت و وکالت که بیشتر به عنوان حرفه محسوب می‌شوند، متصدیان این‌گونه مشاغل ساعت‌های متعددی را به کار می‌گذرانند. اشتغال به کار مداوم در دادگاه‌ها و به‌ویژه دفاتر وکالت در فضای کاری این‌گونه مشاغل بسیار تعجب‌برانگیز است.

در این مقاله تلاش می‌شود شیفتگی عجیب قضات و وکلا به کار در قالب اعتیاد به کار تبیین شود. پژوهش حاضر از حیث هدف یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی به شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدلسازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری شامل قضات و وکلای دادگستری استان تهران می‌باشد که در دادگاه‌ها و دفاتر وکالت مشغول به کار می‌باشند. یافته‌های مقاله نشان می‌دهد که بین اعتیاد به کار قضات و وکلا با ویژگی‌های رفتاری آنان رابطه معنادار وجود دارد. تحلیل رفتگی و تعهد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی با اعتیاد به کار را نشان می‌دهند.

واژه‌های کلیدی: اعتیاد به کار، تحلیل رفتگی، تعهد سازمانی.



۱- مقدمه

در بین مشاغل مختلف جامعه، مشاغلی مانند قضاوت و وکالت احتمال زیادی وجود دارد که علاوه بر پاداش‌های بیرونی، به دلیل انگیزه‌های درونی نیز با شغل خود عجین یا معتاد به کار شوند. اعتیاد به کار^۱، اعتیادی است که ممکن است لذت‌بخش ولی خسته‌کننده و مشکل‌ساز باشد؛ به گونه‌ای که حتی عده‌ای این حالت را یک بیماری می‌دانند. آنها الزاماً عاشق کار خود نیستند ولی بدون کار نمی‌توانند ساعت‌های خود را بگذرانند. آنها تصور می‌کنند که خودشان تنها کسانی هستند که می‌توانند این کار به‌خصوص را انجام دهند و به دلیل افراط در کار، معتاد به کار^۲ شناخته می‌شوند.

هر چند که بیشتر موارد اعتیاد به کار در یک شغل، با درآمد بالا همراه است، اما این حالت ممکن است در کسانی که به طرز افراطی به ورزش، موسیقی، هنر و مانند آن می‌پردازند، هم صدق کند. این اصطلاح در بسیاری از موارد به اشتباه در مورد شخصیت افراد پر انرژی و پر کار به کار برده می‌شود که علاوه بر داشتن رابطه خوب با همکاران، لذت بردن از فعالیت‌های فاقد سود مالی، استراحت کافی و حضور مناسب در خانواده و جامعه، زمان زیادی را هم برای کار در نظر می‌گیرند. این افراد، اشخاصی نرمال هستند که تنها تفاوت آنها با دیگران، برنامه‌ریزی صحیح در امور زندگی شخصی و شغلی است. در حالی که فرد مبتلا به اعتیاد به کار گونه‌ای رفتار می‌کند که تلاش برای خودش، خانواده و زندگی اجتماع از کار، زیان‌آور است.

از سوی دیگر، اعتیاد به کار نتایج مثبتی نیز به همراه دارد و باعث می‌شود که کارکنان نسبت به سازمان خود دلبستگی عاطفی پیدا کرده و براساس آن فرد در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد. از این رو محققان در این تحقیق بر آن هستند که رابطه میان اعتیاد به کار با پیامدهای رفتاری مثبت نظیر تعهد سازمانی را در بین وکلا و قضات دادگستری استان تهران مورد بررسی قرار دهند.

1 Workaholism

2. Workaholic



۲- اعتیاد به کار

اگر چه واژه اعتیاد به کار به طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد ولی تحقیقات تجربی کمی جهت بهبود و افزایش درک افراد از این پدیده صورت گرفته است. از این رو اتفاق نظر روی معنی و ابعاد آن وجود ندارد [۱]. به‌ویژه در این مورد در کشور تحقیقات چندانی صورت نگرفته است.

اعتیاد به کار با پر کار بودن متفاوت است، افراد پرکار، کار را به عنوان چیزی واجب انجام می‌دهند و گاه آن را یک وظیفه ارضاکننده می‌دانند ولی معتادان به کار، کار خود را به عنوان جای امنی در نظر می‌گیرند که می‌توانند در زمان انجام آن از احساسات و تعهدات ناخواسته خارج از کار دور شوند. افراد پر کار می‌دانند چگونه و در چه زمانی محدودده‌ای برای کار خود قائل شوند تا بتوانند به طور مناسب در کنار خانواده و دوستان حضور پیدا کنند ولی کار برای معتادان به کار بالاترین اهمیت را در فهرست امور زندگی دارد و به خاطر الزامات کار نمی‌توانند زمان کافی به خانواده و دوستان اختصاص دهند. از نظر فیزیولوژیکی نیز معتادان به کار در مواجهه با ضرورت‌ها و موقعیت‌های سخت شغلی، ترشح اعتیادآور آدرنالین را تجربه می‌کنند ولی افراد کوشا و پر کار چنین حالتی ندارند. همچنین افراد کوشا و پرکار می‌توانند اشتیاق خود به کار را از بین ببرند ولی معتادان به کار نمی‌توانند دست از کار بکشند. آنها حتی اگر در حال بازی گلف هم باشند یا به دیدن نمایش مدرسه فرزند خود رفته باشند، باز هم فکرشان مشغول کار است. ذهن این افراد مدام درگیر مسایل و مشکلات کاری است [۲، صص ۴-۱۰].

اولین بار واژه معتاد به کار به وسیله آتس^۱ [۳] به کار گرفته شد. در نظر وی معتادان به کار افرادی هستند که نیاز به کار در آنها به حدی زیاد و افراطی است که ممکن است خطری جدی برای سلامتی، شادی فردی، روابط درون فردی و وظایف و نقش‌های اجتماعی آنها به وجود آورد؛ چرا که تعهد غیر معقولی به کار بیش از حد دارند [۴] و زمان بسیار زیادی را به طور دلخواه و درونی به فعالیت‌های کاری اختصاص می‌دهند [۵].

1. Oates



برخی با پدیده اعتیاد به کار موافق‌اند و آن را ترغیب می‌کنند و برخی دیگر با آن مخالف هستند و تمایل به ممانعت از آن دارند [۱]. در هر حال لازم است که سازمان‌ها به‌ویژه به خصوصیات این افراد پی ببرند. با توجه به نوع‌شناسی اسپنس و رابینز [۶، صص ۱۶۰-۱۷۸]، اعتیاد به کار براساس میزان و درجه سه مؤلفه زیر مشخص می‌شود:

۱) عجین شدن با کار^۱

۲) تمایل درونی در کار^۲

۳) لذت از کار^۳

در افراد معتاد به کار، درجه عجین شدن با کار بالاست، تمایل و کشش بسیار زیادی به کار دارند ولی از کار لذت زیادی نمی‌برند. در مقابل، مشتاقان به کار با کار عجین می‌شوند ولی از کار خود لذت می‌برند و کشش افراطی به کار ندارند. اسکات و همکارانش [۷، صص ۲۸۷-۳۱۴] نیز سه الگوی اعتیاد به کار را شناسایی کردند که عبارت‌اند از:

۱. کشش افراطی (وسواسی)

۲. کمال‌گرایی

۳. توفیق طلب (موفقیت طلب)

در نظر آنها معتادان به کار وسواسی، اضطراب و استرس زیادی دارند، کارشان موجب مشکلات جسمی و روانی می‌شود، رضایت پایینی از زندگی و شغل خود دارند و عملکرد شغلی آنها پایین است. معتادان به کار کمال‌گرا، استرس و مشکلات جسمی و روانی بالایی دارند، روابط میان فردی خصمانه و غیر اثربخشی پیدا می‌کنند، غیبت و ترک خدمت داوطلبانه زیادی دارند و همچنین رضایت شغلی و عملکرد شغلی پایینی دارند. درنهایت معتادان به کار توفیق طلب، رضایت از زندگی، رضایت شغلی، سلامت جسمی و روانی، عملکرد شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی بالا و استرس و ترک خدمت داوطلبانه

1. Work Involvement
2. Feelings of Being Driven to Work
3. Work Enjoyment



پایینی دارند. همچنین برخی از تحقیقات رابطه غیرمستقیم میان اعتیاد به کار با تحلیل رفتگی و سلامت روانی کارکنان را تأیید کرده‌اند [۸، صص ۱۵۵-۱۷۲].

با توجه به نظرات متعدد در زمینه اعتیاد به کار می‌توان سه رویکرد زیر را در نظر گرفت:

۱. رویکرد مثبت به اعتیاد به کار: از عشق به کار نشأت می‌گیرد [۹، ص ۵۶] و یک تمایل ذاتی به کار زیاد و سخت می‌باشد [۱۰].
۲. رویکرد منفی به اعتیاد به کار: به عنوان تعهد غیرمنطقی به کار بیش از حد [۴] و به عنوان یک اعتیاد می‌باشد [۱۱:۳].
۳. رویکرد نوع‌شناسی: وجود انواع مختلفی از معتادان به کار و سواسی و درگیر شغل [۱۲، صص ۱۸۷-۱۸۰]؛ معتاد به کار و معتاد به کار مشتاق [۶، صص ۱۶۰-۱۷۸]؛ معتاد به کار و سواس، کمال‌گرا، توفیق‌طلب [۷، صص ۲۸۷-۳۱۴].

۳- تحلیل رفتگی

تحلیل رفتگی از نظر مسلسل، یک پاسخ روان‌شناختی در مقابل فشار کار است که با سه حالت فرسودگی عاطفی، کاهش بازده عملکرد شخصی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصی مشخص می‌شود [۱۳] و در بین افرادی که به نوعی با ارباب رجوع زیادی سر و کار دارند، می‌تواند بروز کند. برخی دیگر نیز معتقدند که تنیدگی و فشار عصبی شدید ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می‌شود که تحلیل رفتگی نامیده می‌شود و در این حالت کار اهمیت خود را از دست می‌دهد. فردی که دچار تحلیل رفتگی شده، به‌طور دائم خسته است؛ پرخاشگری دارد؛ بدگمان و منفی‌باف، بدبین و عصبانی است. زودرنج و بی‌حوصله است و با کوچک‌ترین ناراحتی از کوره در می‌رود، کلافه است و خود را در بن‌بست می‌بیند. از طرف دیگر بنا به گفته مسینا افرادی که ترس از موفقیت بالایی دارند، زمانی از کار خود احساس رضایت بیش‌تری می‌کنند که کار آنها چالش‌انگیز باشد. زمانی که این چالش‌انگیزی از کار آنها حذف شود



برای شاغل خسته‌کننده می‌شود. صرف وقت برای کارهای عادی و فاقد چالش باعث ایجاد خستگی که یکی از دلایل تحلیل رفتگی است، می‌شود [۱۴].

از آن جایی که تحلیل رفتگی شغلی غیر تبعیض‌آمیز است و کارکنان در همه سطوح ممکن است متحمل آن بشوند [۱۵، صص ۱۱۲-۱۲۶]، در این راستا شناخت عواملی که در ایجاد و توسعه تحلیل رفتگی نقش دارند، اهمیت به‌سزایی دارد؛ زیرا کاهش اثربخشی و افزایش غیبت از کار در افرادی که از تحلیل رفتگی رنج می‌برند، مشاهده می‌شود. براساس پژوهش‌ها، هر چه شدت کار و تقاضا در کار بیشتر باشد، تحلیل رفتگی در بین کارکنان آن شغل افزایش پیدا می‌کند [۱۶، صص ۱۸۹-۲۱۱].

یکی از مشخصات متمایزکننده تحلیل رفتگی آن است که افراد معتقدند که منابع موجود برای مقابله با شرایط استرس بسیار کم هستند و از این رو، افراد برای کاهش تحلیل رفتگی باید به ظرفیت‌های شخصی خود رجوع کرده و به آن تکیه کنند [۱۷، صص ۲۵۰-۲۶۵].

لیتر و مسلش بر این باورند که هر اندازه بین فرد و شغل وی، تناسب کمتری برقرار باشد، احتمال بروز تحلیل رفتگی در فرد بیشتر خواهد بود [۱۸، صص ۹۱-۱۳۴]. تحلیل رفتگی به پیامدهای منفی سازمانی همچون سطح پایین تعهد سازمانی مرتبط شده است. یکی از یافته‌های عمده در ادبیات تحلیل رفتگی این بوده است که تحلیل رفتگی با تعهد سازمانی به صورت منفی با یکدیگر رابطه دارند [۱۹، صص ۶۴۳-۶۴۹].

وقتی که معتادان به کار، انرژی زیادی را صرف کار می‌کنند، برای ایجاد تعادل دوباره و آمادگی اولیه ممکن است آنها همه انرژی خود را برای پشتیبانی تحلیل رفتگی را که موجب ترک آنها از کارشان شده است، تمام کند. در واقع، براساس نظر مسلش، ریشه تحلیل رفتگی، اعتیاد به کار است؛ به عبارتی دیگر، معتادان به کار به خاطر اینکه در زندگی غیرکاری خود با ضعف روبه‌رو هستند با نوعی تعارض خانه-کار همراه می‌شوند. به هر حال تعارض درون نقشی در بین معتادان به کار هم انرژی آنان را می‌گیرد و هم منجر به تحلیل رفتگی کارکنان می‌شود [۷، صص ۲۸۷-۳۱۴]. بنابراین فرضیه اول تحقیق به صورت زیر مطرح می‌شود:



فرضیه اول: اعتیاد به کار قضاوت و وکلا با میزان تحلیل رفتگی آنها رابطه مثبت و معناداری دارد.

۴- تعهد سازمانی

ادبیات گسترده‌ای در رابطه با مفهوم تعهد سازمانی وجود دارد. تعهد سازمانی را می‌توان هم به عنوان یک رفتار و هم یک نگرش مد نظر قرار داد. اگرچه تعاریف متنوعی از تعهد ارائه شده است، اما عمومی‌ترین تعریف این عقیده است که تعهد عبارت است از زنجیری که میان کارکنان و سازمان شکل گرفته است [۲۰]. تعدادی از نویسندگان از تعهد سازمانی به عنوان یک ساختار گسترده‌ای برای تجزیه و تحلیل اثر بخشی سازمانی بحث می‌کنند [۲۱، صص ۷۰۱-۷۲۶]. تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که براساس آن فردی که به طور شدیدی متعهد است، به لحاظ عاطفی به سازمان وابسته بوده، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد [۲۲]. تعهد سازمانی یک نگرش کاری است که به طور مستقیم با مشارکت کارکنان و تصمیم به ماندن آنها در سازمان مرتبط است و به طور آشکار با عملکرد کاری مرتبط می‌باشد [۲۳، صص ۱۷۱-۱۹۴]. اما اگر بنخواهیم یک تعریف جامعی از تعهد سازمانی ارائه دهیم، باید به تعریف می‌یر و آلن اشاره کرد. می‌یر و آلن [۲۴، صص ۶۱-۸۹] در سال ۱۹۹۱ میان ابعاد تعهد عاطفی، مستمر، هنجاری تمایز قائل شدند. به طور مفهومی این تعریف می‌تواند در سه فاکتور زیر بیان شود:

۱- اعتقاد قوی در قبول اهداف و ارزش‌های سازمانی

۲- تمایل به کارگیری تلاش قابل توجه به خاطر سازمان

۳- اشتیاق به عضو بودن در سازمان

می‌یر و آلن مقیاسی را برای اندازه‌گیری ماهیت چند بعدی تعهد در سه بخش مجزا طراحی کرده‌اند که عبارتند از:



۱ - تعهد عاطفی^۱: به احساس تعلق داشتن و وابستگی به سازمان بر می‌گردد و به ویژگی‌های شخصی، ساختار سازمانی و تجربیات کاری نظیر میزان حقوق، نحوه سرپرستی، روشنی نقش و تنوع مهارت‌ها ارتباط دارد. کارمندانی که تعهد عاطفی بالاتری دارند، به ارزش‌های خود بیشتر پایبندند و خود را نسبت به تحقق اهداف سازمان متعهد می‌بینند.

۲ - تعهد مستمر^۲: به ادراک هزینه ترک سازمان چه از لحاظ مالی و چه از لحاظ غیر مالی و به ادراک ناچار بودن افراد به ماندن در سازمان مربوط می‌شود. این نوع تعهد و ماندن در سازمان تعهد استمراری (تداومی، اجباری، ابقایی) است؛ یعنی به این دلیل در سازمان می‌ماند که رفتن به سازمان دیگر هزینه بر است.

۳ - تعهد هنجاری^۳: احساس تعهد به استخدام مداوم را منعکس می‌کند. فرد به خاطر فشار هنجارها و اخلاقیات در سازمان می‌ماند. فرد به خاطر اینکه دیگران (احساسات همکاران، توجه به کارفرما) نسبت به ترک سازمان چه قضاوتی در موردش می‌کنند، سازمان را رها نمی‌کند.

هر یک از جنبه‌های تعهد، به یک حالت روانی که ارتباط کارکنان و سازمان را توصیف می‌کند و برای عضویت مستمر کارکنان کاربرد دارد، کمک می‌کند و ممکن است به وسیله دلایل مختلف تحت تأثیر قرار گیرد و آثار بالقوه‌ای در ارتباط با غیبت و تصمیم ترک سازمان و تبعیت از سازمان داشته باشد. در چندین مطالعه که به منظور تجزیه و تحلیل اعتبار مدل سه بعدی می‌یر و آلن صورت پذیرفته است، نتایج متفاوتی درباره ارتباط سه جنبه با یکدیگر به دست آمد. در حالی که آلن و می‌یر ارتباط مهم و مثبتی میان تعهد عاطفی و تعهد هنجاری به دست آوردند. آنها رابطه‌ای میان تعهد عاطفی و تعهد مستمر پیدا نکردند. مطالعات هاکت در سال ۱۹۹۴ این یافته‌ها را تأیید کرده‌اند [۲۵، صص ۱-۹].

1. Affective Commitment
2. Continues Commitment
3. Normative Commitment



در تحلیل عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی همچنین آثار و پیامدهای آن به طور خاص از دو مدل نظری می‌توان بهره گرفت. مودی و همکاران [۲۲] در مدل نظری خود چهار دسته و گروه از پیش شرط‌های تعهد سازمانی را بیان کرده‌اند.

الف- ویژگی‌های شخصی و فردی: همچون سن، جنس، میزان تحصیلات، نژاد، سابقه که تأثیر قابل توجه‌ای در میزان تعهد فردی به سازمان متبوع خود دارد.

ب- ویژگی‌های مرتبط با نقش همچون حیطه شغل یا چالش شغلی، تضاد نقش و ابهام نقش.

ج- ویژگی‌های ساختاری همچون بعد و اندازه سازمان میزان تمرکز و رسمیت سازمانی حیطه کنترل و نظارت

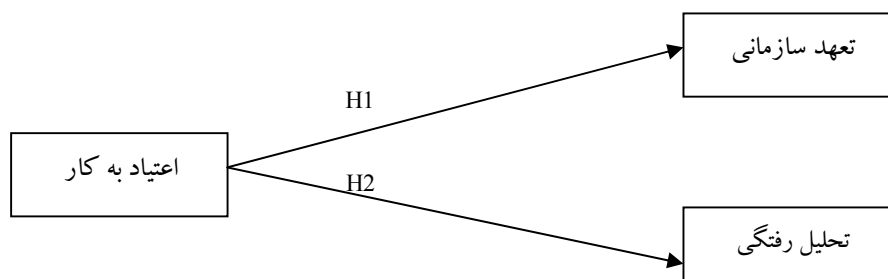
د) تجربیات کاری که در طول زندگی کاری فرد در سازمان رخ می‌دهد، به‌عنوان عامل عمده‌ای است که بر میزان وابستگی روانی کارکنان به سازمان مهم باشند وقتی که کارکنان احساس مثبت و خشنودی و رضایت داشته باشند و زمانی که کارکنان احساس اعتماد و اطمینان نسبت به سازمان داشته باشند، به همان نسبت بر میزان تعهد سازمانی کارکنان افزوده می‌شود.

ماتیو و زاجاک [۲۳، صص ۱۷۱-۱۹۴] یافته‌های قریب به ۲۰۰ پژوهش در زمینه تعهد سازمانی را به‌وسیله فرا تحلیل مورد بررسی قرار داده و به ارائه یک مدل نظری درخصوص سه موضوع:

- ۱- عوامل پیش‌نیاز ضروری و مؤثر و موجب تعهد سازمانی
- ۲- عوامل همبسته به تعهد سازمانی
- ۳- نتایج و آثار و پیامدهای تعهد سازمانی

تعهد سازمانی بیان‌کننده وابستگی کارکنان به سازمان می‌باشد؛ به عبارت دیگر تعهد به این بستگی دارد که افراد چگونه آن را درک می‌کنند و سازمان چگونه از افراد حمایت می‌کند. براساس نظر بوکانن [۲۶، صص ۵۳۳-۵۴۶] تعهد سازمانی ارتباط عاطفی با سازمان می‌باشد که به وسیله سه عامل مهم در نگرش افراد در سازمان توصیف می‌شود.

- ۱- تعیین هویت: درونی ساختن اهداف و ارزش‌های سازمان
 - ۲- عضویت: فعالیت‌هایی که افراد به عنوان قسمتی از نقش خود انجام می‌دهند.
 - ۳- وفاداری: احساس تعلق به سازمان
- در رابطه بین اعتیاد به کار و تعهد سازمانی باید اذعان کرد افرادی هستند که زندگی بیرون از سازمان برای آنها رضایت‌بخش نیست، در واقع این کارکنان تعهد بیش از حد به کار دارند و مدت طولانی را در سازمان کار می‌کنند. این‌گونه افراد معتقدند که فرد ارباب رجوع نیازمند کمک بوده و باید به کار آن رسیدگی شود؛ امری که به وفور در بین وکلا و قضات دادگستری دیده می‌شود. از این رو، چنین افرادی با کار بیش از حد نسبت به سازمان خویش و اهداف و ارزش‌های آن متعهد هستند. بنابراین فرضیه دوم تحقیق به صورت زیر مطرح می‌شود:
- فرضیه دوم: اعتیاد به کار وکلا و قضات دادگستری با تعهد سازمانی آنان رابطه مثبت و معناداری دارد.
- براساس فرضیه‌های تحقیق مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر نشان داده می‌شود.



نمودار ۱ مدل مفهومی

۵- روش تحقیق

تحقیق حاضر از جهت هدف، کاربردی و از جهت نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه همبستگی مبتنی بر تحلیل رگرسیون به شمار می‌رود.



از این رو محققان قصد دارند که رابطه بین اعتیاد به کار را با تحلیل رفتگی و تعهد سازمانی مورد بررسی قرار دهند.

متغیرهای تحقیق: اعتیاد به کار به عنوان متغیر مستقل و تحلیل رفتگی و تعهد سازمانی به عنوان متغیرهای وابسته در نظر گرفته شده‌اند.

جامعه و نمونه آماری: نمونه آماری شامل وکلا و قضات (زن و مرد) شاغل در دادگستری استان تهران بوده است که همزمان در دادگاه‌ها، دفاتر وکالت شخصی فعالیت دارند. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده صورت گرفته است. حجم نمونه آماری حدود ۳۶۰ نفر برآورد شده است. براساس تجربیات محققان ۲۵ درصد بیشتر از حجم نمونه پرسشنامه پخش شده است تا درنهایت ۳۸۰ پرسشنامه کامل به دست آمده است. از میان ۳۸۰ نفر، ۲۱/۶ درصد (۸۲ نفر) زیر ۳۰ سال، ۴۱/۸ درصد (۱۵۹ نفر) بین ۳۰ تا ۳۹ سال، ۳۲/۴ درصد (۱۲۳ نفر) بین ۴۰ تا ۴۹ سال و ۴/۲ درصد (۱۶ نفر) بالای ۵۰ سال سن داشتند. ۴/۷ درصد (۱۸ نفر) دارای مدرک دکتری، ۴۱/۴ درصد (۱۵۷ نفر) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۵۳/۹ درصد (۲۰۵ نفر) دارای مدرک کارشناسی بودند. ۸۶/۵ درصد (۳۲۹ نفر) مرد و ۱۳/۵ درصد (۵۱ نفر) زن بوده‌اند و ۷۳/۹ درصد (۲۸۱ نفر) متأهل و ۲۶/۱ درصد (۹۹ نفر) مجرد بودند.

۶- ابزار گردآوری داده‌ها و روایی و پایایی آن

ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. به این منظور به کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶، مقیاسی برای متغیرهای اعتیاد به کار، تعهد سازمانی و تحلیل رفتگی طراحی شد. لازم به ذکر است که در طراحی همه مقیاس‌ها و بومی‌سازی آن با شرایط کشور از مقیاس‌های استاندارد استفاده شده است. در طراحی سؤال‌های پرسشنامه دقت لازم به عمل آمد تا سؤال‌ها از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند.

در این تحقیق از پرسشنامه اعتیاد به کار اسپنس و رابینز [۶، صص ۱۶۰-۱۷۸] و پرسشنامه تعهد سازمانی می‌یر و آلن [۲۴، صص ۶۱-۸۹] و پرسشنامه مسلش و جکسون



[۲۷، صص ۹۹-۱۱۳] استفاده شده است. لازم به ذکر است که در طراحی همه مقیاس‌ها و بومی‌سازی آن با شرایط کشور از مقیاس‌های استاندارد استفاده شده است. در طراحی سؤال‌های پرسشنامه دقت لازم به عمل آمد تا سؤال‌ها از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند. پرسشنامه اعتیاد به کار در برگیرنده ۲۵ سؤال بود که پس از آزمون مقدماتی به ۱۶ سؤال کاهش پیدا کرد. پرسشنامه تعهد سازمانی نیز دارای ۲۴ سؤال و پرسشنامه تحلیل رفتگی نیز دارای ۲۲ سؤال بودند. این پرسشنامه‌ها به وسیله قضات و وکلای دادگستری تکمیل شد و در کل ۶۲ سؤال براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت از ۱ به معنای بسیار مخالفم تا ۵ به معنای بسیار موافقم تنظیم شده بود. همه سؤال‌ها در جدول‌های ۱ تا ۴ آمده است.

به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و گردآوری شد. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس اعتیاد به کار با ۱۶ سؤال، ۰/۶۲۶ می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس تعهد سازمانی با ۲۴ سؤال، ۰/۷۸۷ بوده است. همچنین ضریب آلفای کرونباخ مقیاس تحلیل رفتگی با ۲۲ سؤال ۰/۸۶۳ بوده است.

همچنین برای آزمون روایی سؤال‌ها هم از اعتبار محتوا و از نوع اعتبار صوری استفاده شد. برای سنجش اعتبار صوری پرسشنامه از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شد. در این مرحله با انجام مصاحبه‌های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم به عمل آمده و به این ترتیب اطمینان حاصل شد که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محققان را می‌سنجد.

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق: به منظور آزمون فرضیه‌ها، از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن با استفاده از نرم‌افزار SPSS 16، برای سنجش همبستگی بین متغیرها استفاده شد. سپس با استفاده از تحلیل رگرسیون فرضیه‌های مورد آزمون قرار می‌گیرند. شکل ۱ معناداری همبستگی هر کدام از متغیرها با سایر متغیرها را نشان می‌دهد و شکل ۲ نیز نتایج تحلیل رگرسیون در آزمون فرضیه‌های تحقیق را نشان می‌دهد.



۷- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

به منظور آزمون فرضیه‌ها، از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن با استفاده از نرم‌افزار SPSS 16، جهت سنجش همبستگی بین متغیرها استفاده شد. سپس با استفاده از تحلیل رگرسیون فرضیات مورد آزمون قرار می‌گیرند. جدول ۱ معناداری همبستگی هر کدام از متغیرها با سایر متغیرها را نشان می‌دهد و جدول دو نیز نتایج تحلیل رگرسیون در آزمون فرضیه‌های تحقیق را نشان می‌دهد.

به منظور بررسی وجود ارتباط و نیز میزان آن، بین دو متغیر از آزمون همبستگی استفاده می‌شود. به دلیل اینکه در این تحقیق متغیرها کیفی هستند از همبستگی اسپیرمن استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۱ منعکس شده است. ضرایب همبستگی بین اعتیاد به کار و تعهد سازمانی (۰/۲۱۸)، اعتیاد به کار و تحلیل رفتگی (۰/۲۹۴)، و تعهد سازمانی و تحلیل رفتگی (۰/۲۳۷-) به دست آمده است. این ضرایب نشان‌دهنده معناداری همبستگی میان متغیر مستقل و متغیرهای وابسته (حتی با خودشان به صورت منفی) است.

جدول ۱ ضرایب همبستگی اسپیرمن میان متغیرهای تحقیق

تحلیل رفتگی	تعهد سازمانی	اعتیاد به کار	
		۱	اعتیاد به کار
	۱	۰/۲۱۸	تعهد سازمانی
۱	-۰/۲۳۷	۰/۲۹۴	تحلیل رفتگی

۸- تحلیل رگرسیون

به منظور سنجش روابط که در فرضیه‌ها ذکر شده بودند، از تحلیل رگرسیون استفاده می‌شود. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که هر دو فرضیه تحقیق تأیید شده‌اند؛ به عبارت دیگر اعتیاد به کار قضاوت و وکلای دادگستری استان تهران به گونه‌ای معنادار تحلیل

رفتگی آنان (فرضیه اول) را پیش‌بینی می‌نماید ($p < 0/01$, $\beta = 0/294$). همچنین اعتیاد به کار پیش‌بینی کننده معناداری برای میزان تعهد سازمانی (فرضیه دوم) قضات و وکلای دادگستری استان تهران بوده است ($p < 0/01$, $\beta = 0/218$). از این رو با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، هر دو فرضیه تحقیق تأیید می‌شوند.

بررسی مدل کلی تحقیق (بررسی رابطه اعتیاد به کار با تحلیل رفتگی و تعهد سازمانی)

متغیر	R	R2	عدد معناداری sig	اثر استاندارد شده (β)
اعتیاد به کار (متغیر مستقل) تحلیل رفتگی (متغیر وابسته)	0/294	0/086	0/000	0/294
اعتیاد به کار (متغیر مستقل) تعهد سازمانی (متغیر وابسته)	0/218	0/048	0/000	0/218

۹- نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که رابطه معناداری بین متغیرهای اعتیاد به کار با تحلیل رفتگی و تعهد سازمانی وجود دارد. با توجه به اینکه حرفه قضاوت و وکالت از جمله مشاغلی است که در متن جامعه قرار دارد و قضات و وکلا روزانه با مراجعین زیاد و مختلفی سروکار دارند و از آنجا که این حرفه با مباحث جانی، مالی، حقوقی اعم از عمومی و خصوصی انسان‌ها مواجه است، باید آرامش این گونه افراد در زمان کار فراهم شود تا با آسودگی خاطر و فراغت بال به کار خود مشغول باشند و همچنین با سطح بالایی از تعهد نسبت به سازمان خود از میزان تحلیل رفتگی خود بکاهند.

تحقیقات زیادی رابطه مثبت اعتیاد به کار با میزان تحلیل رفتگی را تأیید کرده‌اند [۸]. به‌طور ویژه، این تحقیق نشان داد که اعتیاد به کار با تحلیل رفتگی قضات و وکلا رابطه معنادار و مثبتی دارد؛ یعنی قضات و وکلایی که از کشش افراطی نسبت به کار خود



برخورد دارند و معمولاً مسائل کاری خود را وارد زندگی شخصی خود می‌کنند، معمولاً تعادل بین زندگی کاری و شخصی خود را از دست داده و به علت تنیدگی شدیدی که ماهیت این مشاغل دارا هستند با نشانه‌های تحلیل رفتگی نظیر کاهش اثربخشی، احساس خستگی در کار و صرف انرژی زیاد مواجه می‌شوند؛ به عبارتی دیگر به علت شدت کار و تقاضا در کار قضاوت و وکلا، معمولاً این‌گونه افراد ناخواسته با کار زیادی مواجه شده و همین امر باعث تحلیل رفتگی در میان آنان می‌شود. این مسئله از یک جهت در کوتاه‌مدت خوب است؛ زیرا که زمان بیشتری را برای ارباب رجوعان خود (اعم از شاکی و متشاکی) صرف می‌کنند. هر چند ممکن است اعتیاد به کار آنها (به خصوص وکلا) از عوامل بیرونی همچون درآمدزایی تأثیر پذیرد ولی وقتی انگیزه‌های مادی ارضا شدند، عوامل شخصیتی در این زمینه مؤثر هستند؛ یعنی اعتیاد به کار در آنها تبدیل به یک ویژگی پایدار می‌شود. در بلند مدت این مسئله هم به ضرر خود قضاوت و وکلا و هم به زیان جامعه است. اعتیاد به کار به دلیل ارتباط شدیدی که با استرس و تحلیل رفتگی دارد، آنها را سریع فرسوده می‌کند و کیفیت خدمات آنها را پایین می‌آورد و ممکن است به نارضایتی ارباب رجوعان منجر شود.

اعتیاد به کار نیز با تعهد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی دارد؛ یعنی قضاوت و به خصوص وکلایی که تا ساعات زیادی مشغول به کار بوده و کمتر حاضر به دست کشیدن از کار می‌شوند و ذهن آنها به‌طور دائم درگیر مسائل و مشکلات سازمانی خود بوده و همیشه دغدغه دستیابی به اهداف و ارزش‌های سازمان خود را دارند، از این رو به لحاظ عاطفی به سازمان وابسته بوده، در سازمان مشارکت می‌کنند و در آن درگیر می‌شوند و از عضویت در سازمان لذت می‌برند و در نهایت باعث افزایش سطح بالای تعهد سازمانی در بین آنها می‌شود. بنابراین می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که وقتی قضاوت و وکلا ساعاتی علاوه بر زندگی کاری خود مشغول رسیدگی به کار ارباب رجوعان خود هستند، به این دلیل است که نسبت به اهداف و ارزش‌های سازمان خود پایبند و وابستگی عاطفی، هنجاری و مستمر دارند.



مطالعات انجام شده به وسیله بورک نشان می دهد که انواع خاصی از سازمان‌ها از وقوع اعتیاد به کار در سازمان‌ها حمایت می کنند. هر چند هزینه های شخصی و اجتماعی اعتیاد به کار گسترده است، ولی اغلب به لحاظ حرفه ای به رفتارهای اعتیاد به کار پاداش داده می شود [۲۸]. مدیران و متخصصانی که ساعات طولانی در محیط کار حاضر می شوند اغلب به عنوان افراد متعهد، دلسوز و مشتاق نگریسته می شوند. افرادی که ساعات طولانی کار می کنند، بهتر قادرند که با همکاران خود از جهت دریافت قدردانی، پاداش‌ها و فرصت‌های مسیر شغلی رقابت کنند [۲۹، صص ۶۳۷-۶۴۵]. افراد معتاد به کار از این لحاظ که حجم کار اضافی را به انجام می رسانند به سازمان منفعت می رسانند. به جای جذب افراد اضافی به وسیله سازمان، افراد معتاد به کار، مسئولیت آنها را به دوش می کشند [۳۰، صص ۱۴-۱۵].

بعضی نویسندگان اعتقاد دارند که افراد معتاد به کاری که دارای اختیار زیادی در تصمیم گیری هستند و کنترل بالایی بر شغل خود دارند که این وضعیت به عنوان وسیله ای مهم در کاهش فشار کاری و افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی نگریسته می شود [۳۱].

از این تحقیقات نتیجه گیری شده است که کنترل بر شغل، تأثیرات اعتیاد به کار بر شاغل را تعدیل می کند. در واقع در این تحقیقات، کنترل بر شغل به عنوان عاملی در رابطه بین اعتیاد به کار و علایم بهداشتی نگریسته شده است که افزایش دهنده میزان مشارکت کارکنان در تحقق اهداف سازمان و ارتقای میزان دلبستگی آنها به سازمان و افزایش تعهد آنهاست. همچنین مطالعات کاراسک [۳۲، صص ۲۸۵-۳۰۸] نشان می دهد در صورتی که کارکنان دچار اعتیاد به کار بوده و زمان زیادی را برای کار صرف کنند در صورتی که به کارکنان اجازه کنترل بر شغل خود داده شود و متغیر کنترل بر شغل لحاظ شود، آنها احساس استرس کمتری در کار را تجربه خواهند کرد و احساس تعهد بیشتری نسبت به شغل و سازمان خواهند داشت.

با توجه به یافته های تحقیق راهکارهای زیر برای کاهش تحلیل رفتگی قضات و وکلا و افزایش تعهد سازمانی آنان توصیه می شود:



۱. امکاناتی فراهم شود که مهارت‌های افراد بسته به موضوع مسئولیت کاری آنها افزایش پیدا کند، زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغل خود تسلط داشته باشد، فشار روانی زیادی را تحمل می‌کند.
۲. افزایش مشارکت و درگیری قضاات و وکلا در امور مربوط به دادگستری جهت افزایش سطح تعهد آنان به اهداف جمعی سازمان که با توجه به این آمادگی در افراد باعث کاهش سطح تحلیل رفتگی نیز در میان آنان می‌شود.
۳. ایجاد تعادل بین زندگی کاری و زندگی شخصی و پرهیز از تعارض زندگی کاری - خانوادگی در بین قضاات و وکلا جهت کاهش میزان تحلیل رفتگی و استفاده بهینه از زمان و دانش تخصصی خود جهت حل مسائل ارباب رجوعان.

۱۰- منابع

- [1] Snir R., Harpaz I.; "Attitudinal and demographic antecedents of workaholism"; *Journal of Organizational Change Management*, University of Haifa, Haifa, Israel, 2004.
- [2] Seybold K.C., Salomone P.R.; "Understanding workaholism: A review of causes counseling approaches"; *Journal of Counseling and Development*, Vol. 73, 1994.
- [3] Oates W.; *Confessions of a workaholic: The facts about work addiction*; World Publishing, New York, NY, 1971.
- [4] Cherrington D.J.; "The work ethic"; *American Management Association*, New York, NY, 1980.
- [5] Snir R. , Zohar, D.; "Workaholism: work-addiction or workphilia?"; Paper Presented at the International Conference on Psychology – Psychology after the Year 2000, University of Haifa, Haifa, Israel, 2000.



- [6] Spence J.T., Robbins A.S.; “Workaholism: definition, measurement, and preliminary results”; *Journal of Personality Assessment*, Vol. 58, No. 1, 1992.
- [7] Scott K.S., Moore K.S., Miceli M.P.; “An exploration of the meaning and consequences of workaholism”; *Human Relations*, Vol. 50, No. 3, 1997.
- [8] Schaufelia W. B., Bakkerb A. B., Van Der Heijden F. M.M.A., Prins J. T.; “Workaholism, burnout and well-being among junior doctors The mediating role of role conflict”; *Work & Stress*, Vol. 23, No. 2, 2009.
- [9] Cantarow E.; “Women workaholics”; *Mother Jones*, Vol. 6, 1979.
- [10] Machlowitz M., *Workaholics; Living with them, working with them*; Addison-Wesley Publishing Company, Reading, MA, 1980.
- [11] Killinger B.; *Workaholics: the respectable addicts*; Simon and Schuster, New York, NY, 1991.
- [12] Naughton T.J.; “A conceptual view of workaholism and implications for career counseling and research”; *Career Development Quarterly*, Vol. 6, 1987.
- [13] Maslach C.; Understanding burnout: definitional 1. issues in analyzing a complex phenomenon. In W.S. Paine (ed.), *Job Stress and Burnout*, Beverly Hills: Sage Publications, 1982.
- [14] Schaufeli W.B., Taris T.W., Bakker, A.B., Dr. Jekyll and Mr. Hide: On the differences between work engagement and workaholism. In R. Burke (Ed.), *Work hours and Work addiction* (pp. 193^L 252). Northampton, MA: Edward Elgar, 2006.



- [15] Bell S.J., Menguc B., Stefani S.L.; "When customers disappoint: A model of relational internal marketing and customer complaints"; *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 32, No.2, 2004.
- [16] Pines A.M., Aronson E., Kafry D.; Changing organizations: Is a work environment without burnout an impossible goal, In w. s. Paine (ed). *Job Stress and Burnout*, Beverly Hills: Sage Publications, 1982.
- [17] Miller K.I., Ellis B. H.; Communication and empathy as precursors to burnout among human service workers; *Communication Monographs*. 55 (September), 1988.
- [18] Leiter M. P., Maslach C. , In P.L.Perrewe & D.C. Ganster (Eds), *Research in Occupational Stress and Well-Being: Vol. 3. Areas of Worklife: A Structured approach to organizational predictors of job burnout*, Oxford, Elsevier, 2004.
- [19] Knoop R.; "Relationships among job involvement, job satisfaction, and organizational commitment of nurses"; *The Journal of Psychology*, 129 (6), 1995.
- [20] Lee K.; A study of affective, continuance, and normative commitment to the organization; unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul, Korea, 1992.
- [21] Benkhoff B.; Ring commitment is costly: new approaches establish the missing link between commitment and performance; *Hum. Relat.* 50 6, 1997.
- [22] Mowday R. T., L. W. Porter, R. M. Steers; *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, Absenteeism, and Turnover*; New York: Academic Press, 1982.

- [23] Mathieu J. E., Zajac D. M.; "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment"; *Psychological Bulletin*, No. 2, 1990.
- [24] Meyer J. P., Allen N.J.; "A three-component conceptualization of organizational commitment"; *Human Resource Management Review* 1, 1991.
- [25] Hackett R., Bycio P., Hausdorf P. ; "Further assessments of meyer and Allen's 1991 three-component model of organizational commitment"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, 1994.
- [26] Buchanan B.; "Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations"; *Administrative Science Quarterly* 19, 1974 .
- [27] Maslach C., Jackson S. E.; "The measurement of experienced Burnout"; *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, 1981.
- [28] McMillan L. H. W., O'Driscoll M. P., Burke R. J. ; Workaholism: A review of theory, research and new directions; In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, New York: John Willey, 2003.
- [29] Burke R. J.; "Workaholism components, job satisfaction and career progress"; *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 2001.
- [30] Armitage K.; "Can we achieve a life / work balance?"; *The British Journal of Administrative Management*, Jul, 2001.



- [31] Karasek R.A., Theorell, T.; Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life; New York: Basic Books, 1990.
- [32] Karasek R. A.; "Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign"; *Administrative Science Quarterly*, Vol. 24, 1979.

نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان: ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران^۱

علی حسین کشاورزی^{۱*}، عبدالرضا بیگی نیا^۲، زهرا رضائی^۳

۱- استادیار، دانشگاه شاهد، تهران، ایران

۲- استادیار، دانشگاه شاهد، تهران، ایران

۳- کارشناس ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران

پذیرش: ۹۲/۲/۱۲

دریافت: ۹۱/۸/۲۷

چکیده

اعتماد از راه ایجاد همکاری و همبستگی بین اعضای گروه، موجب توسعه و ارتقای روحیه گروهی می‌شود و به طور مستقیم و غیرمستقیم بر بازده گروه و در نهایت بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد. تسهیم دانش در سازمان‌ها به یادگیری سریع‌تر فردی و سازمانی منجر شده، خلاقیت را افزایش داده و به بهبود عملکرد فردی و سازمانی منتهی می‌شود. بنابراین سازمان‌ها تسهیم دانش را تقویت و کارکنان خود را به این امر تشویق می‌کنند. اعتمادسازی در سازمان و شناخت ارتباط آن با تسهیم دانش به‌ویژه برای کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها مهم است. تحقیق حاضر با هدف «شناسایی نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران» انجام شد. داده‌های مربوط به اعتماد و تسهیم دانش جمع‌آوری و با روش همبستگی تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های تحقیق، همبستگی مثبت و معنی‌دار بین اعتماد بین فردی با تسهیم دانش و مؤلفه‌های آنها را تأیید کرد.

۱. این مقاله مستخرج از پایان‌نامه‌ای با همین عنوان است که با حمایت شرکت ملی گاز ایران در دانشکده علوم انسانی دانشگاه شاهد اجرا شده است.

E-mail: alihossien@yahoo.com

* نویسنده مسئول مقاله:



واژه‌های کلیدی: اعتماد بین فردی، اعتماد شناختی، اعتماد عاطفی، تسهیم دانش.

۱- مقدمه

اولین مطالعات تجربی درباره اعتماد، در اواخر دهه ۱۹۵۰ و اوایل دهه ۱۹۶۰ انجام شد. محققان اعتماد را به عنوان ویژگی فردی و در روابط خصوصی افراد بررسی نمودند. سپس از اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۹۰، به مطالعه اعتماد به عنوان پدیده‌ای اجتماعی پرداختند [۱]. بنیس و نانوس^۱ اعتماد را به عنوان یکی از مباحث مهم مدیریتی مطرح کردند. آنها معتقدند اعتماد جزء اصلی همه سازمان‌هاست و عامل تسهیلگری است که موجب بقای سازمان می‌شود [۲]. درک دیگر از اعتماد آن است که در الگوهای رفتاری افراد نمود پیدا می‌کند و اینکه صداقت و قابلیت پیش‌بینی رفتار، پایه‌ای قوی برای اعتماد ایجاد می‌کنند. اعتماد به عنوان مفهومی شناختی - عاطفی (مانند عقاید، انتظارات، اعتبار، احترام متقابل و مانند آنها) ناملموس است و با موضوعات انتزاعی بسیاری مرتبط است. اعتماد در یک پیوستار در رفتار افراد و چگونگی رفتار و ارتباط آنان با یکدیگر اعمال نفوذ می‌کند [۳].

مفهوم رایج بسیار تکراری دیگر درباره اعتماد این است که اعتماد تفاوت ایجاد می‌کند. اعتماد به عنوان یک پدیده اجتماعی توصیف شده است که مزایای مختلفی در مبادله باز اطلاعات، دانش و آموختن، ایجاد تعاملات بین افراد و بین سازمان‌ها، کاهش هزینه‌های مبادله، تسهیل راه‌حل‌های اقتصادی و فنی اطلاعات و ایجاد کار و تشریک مساعی در درون و بین سازمان‌ها دارد [۴؛ ۵؛ ۶]. لین و بچمن^۲ (۱۹۹۸) نیز بر اعتماد به عنوان یک خاصیت مطلوب، به‌خصوص در کسب و کارهای دانش - بنیان تأکید دارند و معتقدند بسیاری از پیچیدگی‌ها و عدم اطمینان‌ها در محیط کار بدون وجود اعتماد میان فردی و درون سازمانی نمی‌توانند مدیریت شوند [۷].

در سال‌های اخیر، پیدایش مفاهیم جدیدی مانند کار دانشی، دانشکار، مدیریت دانش و سازمان‌های دانش - بنیان، بیانگر توسعه روند کاربرد مدیریت دانش در سازمان‌ها است. در این راستا دراکر به ایجاد نوع جدیدی از سازمان‌ها اشاره کرد که در آن به جای قدرت بازو، قدرت

1. Bennis and Nanus

2. Lane and Bachmann



فکر حاکمیت خواهد داشت. براساس این نظریه در قرن بیست و یکم جوامعی می‌توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیش‌تری برخوردار شوند و برخورداری از منابع طبیعی نمی‌تواند به اندازه دانش و مدیریت مناسب آن، مهم باشد [۸؛ ص ۱۹-۳]. دانش به‌عنوان یکی از منابع ارزشمند سازمان‌ها در بهبود عملکرد و ایجاد مزیت رقابتی دارای جایگاه ویژه‌ای است. از این رو ضرورت دارد با ایجاد زمینه مناسب از طریق سازمان، دانش فردی و سازمانی بین افراد تسهیم شود [۹؛ ص ۳۱۱]. دانش به صورت پراکنده در سازمان‌ها وجود دارد. از این رو مدیران سازمان‌ها باید نسبت به این امر واقف شوند که مجموعه دانش مشترک سازمان چیست؟ چگونه باید مدیریت شود؟ چگونه بین افراد تسهیم شود و مورد استفاده قرار گیرد تا سازمان‌ها بتوانند از حداکثر بازدهی برخوردار شوند؟ مفهوم تسهیم دانش، مسائلی مانند چگونگی تسهیم دانش موجود، انتقال آن به محل مناسب و مورد نیاز و چگونگی انتقال دانش به‌طوری که در سازمان قابل دسترسی و استفاده باشد و هم‌چنین نحوه انتقال دانش از سطح فردی به سطح گروهی و سازمانی را در بر می‌گیرد [۱۰].

در اقتصاد دانش - بنیان امروزی، تسهیم دانش موجب ایجاد مزیت رقابتی می‌شود و یکی از دغدغه‌های مهم مدیران در سازمان‌ها است. بسیاری از سازمان‌ها تاکنون تلاش کافی برای طراحی روش‌های مناسب و مؤثر برای تشویق تسهیم دانش بین کارکنان انجام نداده‌اند. بدون برخورداری از احساس اعتماد، بسیاری از افراد شاغل در سازمان‌ها دانش خود را تسهیم نخواهند کرد [۱۱؛ ص ۳۸].

اعتماد بین فردی^۱ به عنوان عاملی پیشرو و مرتبط با تسهیم دانش^۲ در سازمان‌ها تلقی می‌شود. برخی از تحقیقات گذشته، وجود این رابطه را تأیید کرده‌اند [۴؛ ۱۲؛ ۱۳؛ ۱۴]. در بیشتر تحقیقات قبلی به اعتماد و تسهیم دانش به‌عنوان متغیرهای تک بعدی توجه شده است که این درک تک بعدی از اعتماد برای کسب ماهیت اصلی و چندگانه آن کافی نیست [۱۴؛ ۱۵؛ ۱۶؛ ص ۹۸۴-۹۶]. پژوهش حاضر با هدف بررسی «رابطه اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان» انجام شده است.

1. Interpersonal Trust
2. Knowledge Sharing



۲- مروری بر مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- مفهوم اعتماد و تعاریف آن

در مورد اهمیت اعتماد در هدایت رفتار انسان‌ها در سازمان، اتفاق نظر وجود دارد، اما به همان نسبت بر تعریف مشترکی از اعتماد اتفاق نظر وجود ندارد [۱۷؛ ۴۰۳-۳۷۹]. اعتماد در زبان فارسی مترادف با تکیه کردن، وا گذاشتن کار به کسی، اطمینان، وثوق و باور به کار گرفته می‌شود [۱۸]. در زبان لاتین اعتماد، معادل واژه ایمان^۱ بیان شده است که مفاهیمی مانند وثوق، اعتماد، تسلیم در برابر اراده دیگری و اطمینان به شخص از آن استنباط می‌شود. با توجه به رویکردهای گوناگون خود در حوزه‌های مختلف علمی، تعاریف و تفسیرهای مختلفی از اعتماد ارائه شده است و هر کدام ابعاد جداگانه‌ای از آن را مورد بررسی قرار داده‌اند [۱۹]. فرهنگ آکسفورد، واژه اعتماد را به عنوان اطمینان^۲ یا اتکا بر نوعی کیفیت یا صفت و یا اطمینان به حقیقت عبارت و یا گفته‌ای توصیف کرده است. دیرکز و فرین^۳ اعتماد را به عنوان «وضعیت روحی- روانی که بیان‌کننده چگونگی درک افراد از روابط آنها با دیگران در موقعیت‌هایی که مستلزم خطر و یا آسیب‌پذیری است»، تعریف کرده‌اند [۲۰].

اعتماد به عنوان «پیمان دو جانبه با دیگران در جهت نیل به هدف و انجام رفتاری» تعریف شده است [۲۱؛ ص ۲۷]. اعتماد را نه می‌توان خریداری کرد و نه تفویض نمود بلکه باید آن را به دست آورد [۱، ص ۶]. میشر^۴ (۱۹۹۶) اعتماد سازمانی را به عنوان «تمایل یک طرف به آسیب‌پذیر بودن در برابر طرف دیگر براساس این انتظار که طرف مقابل مطمئن، باز و قابل اعتماد است»، تعریف کرده است. در محیط کار، اعتماد به معنی باور و اطمینان به همکاران و هم‌چنین به مدیر ارشد و سرپرست در نظر گرفته می‌شود [۲۲؛ ص ۲۶۱].

۲-۲- اعتمادشناختی^۵ و اعتماد عاطفی^۶

از دیدگاه لویز و ویگرت (۱۹۸۵) و مک آلیستر (۱۹۹۵)، اعتماد به دو دسته شامل

-
1. Faith
 2. Confidence
 3. Dirks & Ferrin
 4. Mishra
 5. Cognitive Trust
 - 6 Affective Trust



اعتمادشناختی و اعتماد عاطفی طبقه‌بندی شده است. در روابط بین فردی، ساختار اعتماد بسته به اینکه ریشه در عقلانیت یا احساس دارد، می‌تواند متفاوت باشد. این تفاوت می‌تواند چگونگی و نتایج روابط بین دو طرف رابطه را تغییر دهد [۱۴، ص ۲۵]. اعتماد شناختی شامل نوعی از اعتماد است که در آن افراد به دنبال دلیل منطقی برای اعتماد به دیگری هستند [۲۳]. اعتمادشناختی اساس منطقی و عقلانی دارد و به این معناست که افراد نسبت به یکدیگر، در چه زمینه‌ای و تحت چه شرایطی اعتماد می‌کنند. آنها این انتخاب را براساس دلایل قانع‌کننده و مدارک مستند از قابل اعتماد بودن دیگران بنا می‌کنند [۱۴، ص ۲۶]. میزان شناخت مورد نیاز برای اعتماد، جایی بین شناخت کامل و جهل کامل است. از آن جایی که شناخت کامل نیاز به اعتماد ندارد و جهل کامل نیز اساس منطقی برای اعتماد وجود ندارد، بنابراین شناخت موجود و مدارک مستند اساس تصمیم‌های مربوط به اعتماد را تشکیل می‌دهند [۲۴]. مک آلیستر بر این باور است که «اعتمادشناختی اعتمادی است که بر پایه مدارکی مستند، مبتنی بر قابلیت اعتماد دیگری نظیر توانایی، مسئولیت‌پذیری و شایستگی وی بنا شده است» [۱۴، ص ۲۶]. باتلر^۱ (۱۹۹۱) و کوک و وال^۲ (۱۹۸۰) شایستگی و مسئولیت‌پذیری را به‌عنوان عناصر اصلی در اندازه‌گیری اعتمادشناختی بیان می‌کنند [۲۵؛ ص ۶۴۳؛ ۲۶؛ ص ۴۰].

اعتماد عاطفی عبارت از نوعی ارتباط هیجانی با شخصی و یا شیئی است که از درک احساسات و انگیزه‌ها به وجود می‌آید [۱۴، ص ۲۵]. اعتماد عاطفی «منشأ احساسی دارد. اعتماد در روابط دو طرفه شکل می‌گیرد و شامل روابط محبت‌آمیز میان افراد می‌شود» [۱۶، ص ۹۶۷]. جانسون و همکارانش (۱۹۶۰) معتقدند که اعتماد عاطفی براساس سطح توجه و علاقه به دیگری بنا شده است [۲۷؛ ۱۳۱۷-۱۳۰۶]. از نظر دویچ^۳ (۱۹۶۰) و ایوانز^۴ (۱۹۶۴) این نوع رابطه شبیه عشق و یا دوستی است که در آن سرمایه‌گذاری عاطفی صورت می‌گیرد. ابراز علاقه واقعی و نگران رفاه دیگری بودن، اعتقاد به مقدس بودن چنین روابطی و هم‌چنین اعتقاد به اینکه این احساسات دوطرفه است، از عناصر تشکیل‌دهنده اعتماد عاطفی به‌شمار می‌روند

1. Butler

2. Cook and Wall

3. Deutsch

4. Evans

ساختارهای شناختی و عاطفی اعتماد می‌توانند با یکدیگر مرتبط باشند. ممکن است یک رابطه از اعتمادشناختی آغاز شود، اما از طریق تجربه به اعتماد عاطفی تبدیل شود. در روابط نزدیک میان افراد، اعتماد عاطفی بر پایه اعتمادشناختی بنا می‌شود [۳۰]. در واقع برای شکل‌گیری اعتماد عاطفی، ایجاد اعتماد شناختی ضروری است. در مجموع، اعتماد شناختی در زمان آغاز یک رابطه مهم‌تر است و زمانی که روابط محکم‌تر می‌شود، اعتماد عاطفی اهمیت بیش‌تری پیدا می‌کند [۱۴، ص ۳۰]. در تحقیق حاضر از طبقه‌بندی لویز و ویگرت (۱۹۸۵) و مک آلیستر (۱۹۹۵) در تمایز انواع اعتماد استفاده شده است.

۲-۳- تسهیم دانش

سازمان‌های قرن بیست و یکم مدام با تغییر و تحول از دنیایی که به منابع فیزیکی وابسته بوده است، به دنیایی که به دانش وابسته است، در حال حرکت هستند. این دگرگونی تغییری اساسی در توان اقتصادی سازمان‌ها ایجاد کرده است. از اواسط دهه ۱۹۷۰ به بعد، به تدریج جوامع صنعتی به جوامع اطلاعاتی و دانش - بنیان تغییر شکل داده‌اند و اطلاعات و دانش، جای منابع مادی و فیزیکی را گرفته‌اند. از این رو مدیریت دانش در کسب موفقیت سازمان نقشی حیاتی را ایفا می‌کند و پویایی سازمان‌ها در فراگیری دانش و کسب تجربه کارکنان و به‌کارگیری آنها در اجرای وظایف و نقش‌های سازمانی است [۳۱]. یکی از چالش‌های اساسی مدیریت دانش، ترغیب افراد برای تسهیم دانش آنان است. تسهیم دانش در سازمان‌ها به یادگیری سریع‌تر فردی و سازمانی منجر شده است که خلاقیت را افزایش می‌دهد و به بهبود عملکرد فردی و سازمانی منجر می‌شود. بر این اساس، سازمان‌ها کارکنان خود را به تسهیم دانش تشویق می‌کنند [۳۲]. از تسهیم دانش تعاریف مختلفی ارائه شده است. مک درموت^۱ تسهیم دانش را این‌گونه تعریف کرده است: «وقتی که می‌گوییم فردی دانش خود را تسهیم می‌کند، به این معنا است که آن فرد، فرد دیگری را با استفاده از دانش، بینش و افکار خود راهنمایی می‌کند تا او را

1. McDermott



کمک کند که موقعیت خود را بهتر ببیند» [۳۳]. در تعریف دیگری، تسهیم دانش، «فرایندی است که در آن افراد متقابلاً دانش آشکار و نهان خود را مبادله و به‌طور مشترک دانش جدید خلق می‌کنند» [۳۴].

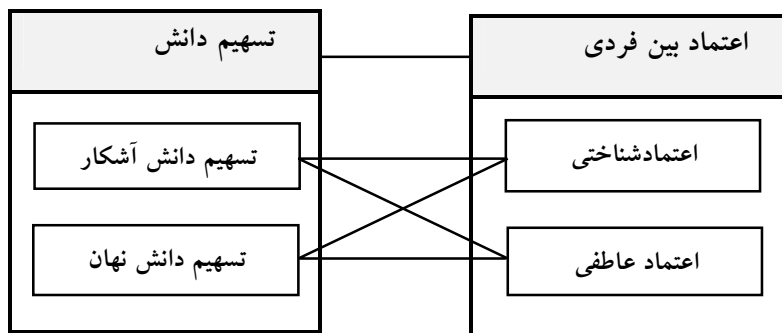
«تسهیم دانش دربرگیرنده مسائلی همچون به اشتراک‌گذاری دانش موجود و انتقال آن به محل مناسب و مورد نیاز، چگونگی انتقال دانش - به‌گونه‌ای که در سازمان قابل دسترسی و استفاده باشد - و همچنین چگونگی انتقال دانش از سطح فردی به سطح گروهی و سازمانی می‌باشد» [۱۰، ص ۶۰].

۲-۴- رابطه اعتماد و تسهیم دانش در سازمان

اعتماد سازمانی موجب اثربخشی و حذف موانع محدودکننده در جوامع می‌شود، زیرا با وجود اعتماد، انسجام و هماهنگی موجود منجر به خلق ایده‌های جدیدی می‌شود که برای کل سازمان مفیدند. همچنین با اعتمادسازی، درک واضحی از دیدگاه و راهبرد سازمانی در تمام سطوح ایجاد می‌شود. ساختارهای دانش‌بنیان، به دلیل نیاز شدید به دانش، باید به جای کنترل - محور بودن، اعتماد - محور باشند. برای خلق و تسهیم دانش سطح بالایی از اعتماد و خوش‌بینی در روابط اعضای سازمان با یکدیگر نیاز است [۳۵؛ ص ۱۶-۵]. روابط مبتنی بر اعتماد، موجب شفافیت سیاسی، ارتباطات مؤثر و مهارت‌های همکاری می‌شود. اعتماد، مهم‌ترین عامل ایجاد تعامل بین اعضای گروه و هم‌افزایی مرتبط با آن می‌باشد [۲۳، ص ۱۳۴]. انجام و تقویت فعالیت‌های مدیریتی بدون نظارت مستمر و مستقیم به‌طور فزاینده‌ای نیاز به اعتماد به افراد و گروه‌ها دارد. اعتماد کانالی است که از طریق آن دانش جریان پیدا می‌کند. اعتماد موجب تسهیل تبادل دانش در سازمان می‌شود و سطح بالای اعتماد در روابط میان اعضای سازمان، موجب تمایل بیشتر آنان به تسهیم دانش با یکدیگر می‌گردد [۲۲].

۳- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی پژوهش مندرج در شکل ۱ نمایش داده شده است.



شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق

۴- فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی پژوهش به شرح زیر می‌باشند:

۴-۱- فرضیه اصلی

اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان مورد مطالعه رابطه دارد.

۴-۲- فرضیه‌های فرعی

فرعی یکم: اعتماد شناختی با تسهیم دانش آشکار در سازمان مورد مطالعه رابطه دارد.

فرعی دوم: اعتماد شناختی با تسهیم دانش نهان در سازمان مورد مطالعه رابطه دارد.

فرعی سوم: اعتماد عاطفی با تسهیم دانش آشکار در سازمان مورد مطالعه رابطه دارد.

فرعی چهارم: اعتماد عاطفی با تسهیم دانش نهان در سازمان مورد مطالعه رابطه دارد.

۵- روش‌شناسی تحقیق

با توجه به سنجش رابطه اعتماد بین فردی با تسهیم دانش و توصیف وضعیت متغیرها و اینکه تحقیق در محیط طبیعی (سازمان) انجام پذیرفته است، این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی بوده و در آن از روش پیمایشی- توصیفی و از نوع میدانی استفاده شده است.



قلمرو موضوعی مدیریت رفتار سازمانی و منابع انسانی؛ و قلمرو مکانی نیز شامل تمام واحدهای ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران، مستقر در شهر تهران، و زمان اجرای آن از خرداد تا دی ماه ۱۳۸۹ بوده است.

۵-۱- نمونه آماری، روش نمونه‌گیری و ابزار گردآوری داده‌ها

فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه از جامعه محدود استفاده شده است که تعداد نمونه تحقیق ۲۶۱ نفر برآورد شد. از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شده، و جامعه آماری مورد نظر براساس واحد سازمانی مورد مطالعه شامل ۸ طبقه بوده است. برای ادبیات موضوع از مطالعات کتابخانه‌ای و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. برای سنجش اعتماد بین فردی و تسهیم دانش به ترتیب از پرسشنامه‌های مک آلیستر (۱۹۹۵) و هلست (۲۰۰۳) استفاده شد. پرسشنامه شامل دو گروه مراجع مثبت و مراجع منفی می‌باشد. سؤال‌های مراجع مثبت مربوط به همکاری فرد با شخصی است که با وی خوب کار می‌کند و مراجع منفی در خصوص همکاری با شخصی است که با فرد به خوبی کار نمی‌کند.

۵-۲- روایی و پایایی پرسشنامه

در تحقیق مک آلیستر (۱۹۹۵) برای مؤلفه‌های اعتماد شناختی و اعتماد عاطفی پرسشنامه به ترتیب دارای ضریب پایایی ابزار برحسب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ و ۰/۸۹ و در تحقیق هلست (۲۰۰۳) نیز برای هر دو مؤلفه دارای ضریب پایایی ابزار برحسب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۳ به دست آمده است. همچنین در پرسشنامه هلست (۲۰۰۳) برای تسهیم دانش آشکار و دانش نهان ضریب پایایی ابزار براساس آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۹۰ و ۰/۸۵ است. در این تحقیق، ۳۰ عدد پرسشنامه در واحدهای مختلف سازمان مورد بررسی، توزیع و جمع‌آوری شد. نتایج به دست آمده در مورد ضرایب پایایی براساس آلفای کرونباخ در جدول ۱ ارائه شده است.



جدول ۱ ضریب آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌های اعتماد بین فردی و تسهیم دانش

مؤلفه ها	مراجع	تعداد سؤال‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
اعتماد عاطفی	مثبت	۵	۰/۸۱
	منفی	۵	۰/۹۰
اعتمادشناختی	مثبت	۶	۰/۷۹
	منفی	۶	۰/۸۴
تسهیم دانش آشکار	مثبت	۴	۰/۷۲
	منفی	۴	۰/۸۵
تسهیم دانش نهان	مثبت	۴	۰/۷۱
	منفی	۴	۰/۶۹

۶- آزمون فرضیه‌ها

خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲ خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها

شماره فرضیه	فرضیه	ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
فرعی یکم	وجود رابطه بین اعتمادشناختی با تسهیم دانش آشکار	مراجع مثبت ۰/۵۲	تأیید فرضیه
		مراجع منفی ۰/۵۰	
فرعی دوم	وجود رابطه بین اعتمادشناختی با تسهیم دانش نهان	مراجع مثبت ۰/۶۰	تأیید فرضیه
		مراجع منفی ۰/۵۶	
فرعی سوم	وجود رابطه بین اعتماد عاطفی با تسهیم دانش آشکار	مراجع مثبت ۰/۵۸	تأیید فرضیه
		مراجع منفی ۰/۴۴	
فرعی چهارم	وجود رابطه بین اعتماد عاطفی با تسهیم دانش نهان	مراجع مثبت ۰/۶۱	تأیید فرضیه
		مراجع منفی ۰/۵۵	
فرضیه اصلی	وجود رابطه بین اعتماد بین فردی با تسهیم دانش	مراجع مثبت ۰/۶۶	تأیید فرضیه
		مراجع منفی ۰/۵۸	



۷- تحلیل، بحث و تفسیر یافته‌های تحقیق

فرضیه‌های تحقیق با استفاده از آزمون همبستگی آزمون شدند. یافته‌های اصلی تحقیق به شرح زیر است:

نتیجه به دست آمده از آزمون فرضیه فرعی یکم بیانگر وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار بین اعتماد شناختی و تسهیم دانش آشکار در سازمان مورد مطالعه است. از جمله دلایل هر فرد برای اعتماد به فرد دیگری، شایستگی و توانایی وی در انجام مسئولیت خود در سازمان می‌باشد. اعتماد مبتنی بر شایستگی برای انتقال دانش آشکار اهمیت بیش‌تری دارد. افراد تمایل دارند دانش خود را در اختیار کسانی قرار دهند که دارای توان حرفه‌ای بالاتر و نیز قابلیت اتکا و اطمینان بیش‌تری باشند [۱۴، ص ۳۲]. ضریب همبستگی بین این دو متغیر در مراجع مثبت و منفی به ترتیب ۰/۵۲ و ۰/۵۰ است. بنابراین رابطه بین این دو متغیر رابطه مستقیم و مثبت است که با توجه به مبانی نظری می‌توان آن را به این شرح تفسیر کرد: «با افزایش و یا کاهش اعتمادشناختی در بین اعضای سازمان، تسهیم دانش آشکار نیز در بین آنان افزایش و یا کاهش پیدا می‌کند».

نتیجه این فرضیه با نتایج تحقیقات هلس (۲۰۰۳)، لوین^۱ و همکاران (۲۰۰۴) همخوانی دارد. هلس (۲۰۰۳) به این نتیجه دست پیدا کرد که افراد بیشتر تمایل دارند تا دانش سازمانی خود را از افراد شایسته و قابل اطمینان کسب کنند. لوین و همکاران (۲۰۰۴) نیز دریافتند که اعتماد مبتنی بر خیرخواهی و شایستگی، تأثیر مثبت ارتباطات قوی بر انتقال دانش را تعدیل می‌کند [۳۶؛ ص ۱۴۷۷].

نتیجه آزمون فرضیه فرعی دوم نشان‌دهنده وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار بین اعتماد شناختی با تسهیم دانش نهان در سازمان مورد مطالعه است. روابط مبتنی بر اعتماد، موجب ایجاد ارتباطات مؤثر بین افراد در سازمان و تشویق به تسهیم تجربیات مرتبط با کار می‌شود [۳۵، ص ۵۱]. ضریب همبستگی بین دو متغیر در مراجع مثبت و منفی به ترتیب ۰/۶۰ و ۰/۵۶ می‌باشد. بنابراین رابطه بین این دو متغیر به صورت رابطه مستقیم و مثبت است که می‌توان آن را به این شرح تفسیر کرد: «با افزایش و یا کاهش اعتمادشناختی در بین اعضای سازمان، تسهیم دانش

1. Levin



نهان نیز در بین آنان افزایش و یا کاهش می‌یابد». این نتیجه با یافته‌های تحقیقات مایر و همکاران (۱۹۹۵) و چاودهری (۲۰۰۵) هم‌راستا می‌باشد. مایر و همکاران (۱۹۹۵) دریافتند که توانایی فرد در کسب اعتماد دیگران در پذیرش ریسک در ایجاد روابط با وی تأثیر دارد [۳۷؛ ۷۱۲-۷۷۱]. چاودهری (۲۰۰۵) بین سطح اعتمادشناختی با تسهیم دانش پیچیده بین دو فرد در سازمان، رابطه مثبتی شناسایی کرد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی سوم نشان از آن است که «رابطه‌ای مثبت و معنادار بین اعتماد عاطفی و تسهیم دانش آشکار در سازمان مورد مطالعه وجود دارد». همزمان با ایجاد رابطه نزدیک، تمایل افراد برای سودآور بودن برای یکدیگر بیشتر شده و در نتیجه تسهیم دانش در میان آنان، تسریع و افزایش پیدا می‌کند [۱، ص ۶۴]. ضریب همبستگی بین دو متغیر در مراجع مثبت و منفی به ترتیب ۰/۵۸ و ۰/۴۴ است. بنابراین رابطه بین این دو متغیر رابطه مستقیم و مثبت است؛ به عبارت دیگر با افزایش و یا کاهش اعتماد عاطفی در بین اعضای سازمان، تسهیم دانش آشکار هم در بین آنان افزایش و یا کاهش پیدا می‌کند». این یافته با نتایج تحقیقات لیتکا (۱۹۹۹)، اپستین^۱ (۲۰۰۰) و هلست (۲۰۰۳) همخوانی دارد [۳۸]. لیتکا (۱۹۹۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که برای خلق و تسهیم دانش به سطح بالایی از اعتماد و خوش‌بینی در روابط اعضای سازمان نیاز است. اپستین (۲۰۰۰) نیز دریافت که روابط شخصی (عاطفی) افراد بیشتر از روابط اجتماعی آنان بر تسهیم دانش تأثیر می‌گذارد. تحقیق هلست (۲۰۰۳) بیانگر تأثیر اعتماد عاطفی بر تسهیم دانش آشکار در سازمان است.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی چهارم تحقیق «وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار بین اعتماد عاطفی با تسهیم دانش نهان در سازمان مورد مطالعه» بود. ضریب همبستگی بین این دو متغیر در مراجع مثبت و منفی به ترتیب ۰/۶۱ و ۰/۵۵ است. بنابراین رابطه بین این دو متغیر رابطه مستقیم و مثبت است که می‌توان این‌گونه تفسیر کرد: «با افزایش و یا کاهش اعتماد عاطفی در بین اعضای سازمان، تسهیم دانش نهان نیز در بین آنان افزایش و یا کاهش پیدا می‌کند». روابط عاطفی و عمیق میان اعضای سازمان موجب افزایش و بهبود تعاملات آنان شده و تسهیم دانش را تسهیل می‌کند. تعلقات و نگرانی‌های بین فردی سبب می‌شود که افراد با انگیزه خیرخواهی

1. Epstein



به تسهیم دانش خود پردازند [۱۴، ص ۲۷]. نوناکا و تاکیوچی^۱ (۱۹۹۵) نیز به تأثیر روابط شخصی افراد بر تسهیم دانش نهان در بین آنان دست پیدا کرده‌اند [۳۹؛ ص ۶۸-۶۱].

آزمون فرضیه اصلی تحقیق «وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار بین اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در میان کارکنان سازمان مورد مطالعه» را تأیید کرد. در واقع اعتماد یکی از عوامل مهم و حیاتی است که در اثر تعامل و کنش افراد با یکدیگر به وجود می‌آید و بر جریان ارتباطات در سازمان تأثیرگذار است [۴۰]. ضریب همبستگی بین دو متغیر اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در مراجع مثبت و منفی به ترتیب ۰/۶۶ و ۰/۵۸ است. بنابراین رابطه بین این دو متغیر نیز رابطه مستقیم و مثبت است، در نتیجه می‌توان چنین ادعا کرد: «با افزایش و یا کاهش اعتماد بین فردی در بین اعضای سازمان، تسهیم دانش نیز در بین آنان افزایش و یا کاهش پیدا می‌کند». نتیجه به دست آمده از آزمون این فرضیه با یافته‌های مک آلیستر (۱۹۹۵) و هلست (۲۰۰۳) همخوانی دارد. مک آلیستر (۱۹۹۵) در تحقیق خود دریافت که وجود اعتماد درون یک سازمان و زیرمجموعه‌های آن و هم‌چنین بین اعضای سازمان، اثر مستقیمی بر جریان ارتباطات در سازمان دارد. در نتیجه حجم دانش تسهیم شده در داخل واحدها و هم‌چنین بین واحدها و شعبات سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هلست (۲۰۰۳) در تحقیق خود دریافت که اعتماد بین فردی بر تمایل فرد به تسهیم و استفاده از دانش افراد در سازمان مؤثر است.

۸- نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه‌ها نشان‌دهنده وجود رابطه مثبت و معنادار بین متغیر اعتماد بین فردی با متغیر تسهیم دانش و مؤلفه‌های آنها بود. بر این اساس، پیشنهادهایی به منظور بهره‌برداری سازمان مورد مطالعه و سازمان‌های مشابه ارائه می‌شود.

الف) براساس تحلیل داده‌های جمعیت‌شناختی، در حدود یک سوم از کارکنان سازمان مورد مطالعه - در زمان اجرای تحقیق - دارای سابقه کاری ۱ تا ۵ سال بوده‌اند که بیانگر به‌کارگیری افراد تازه وارد با دانش و تجربه کم می‌باشد. در حدود یک سوم دیگر نمونه آماری از سابقه کاری بیش از ۲۰ سال برخوردار بوده‌اند، که بیانگر احتمال بازنشستگی و خروج از

1. Nonaka and Takeuchi



خدمت این دسته از کارکنان در کمتر از ۱۰ سال آینده است. بر این اساس، انتقال دانش و تجربیات این دسته از کارکنان با سابقه به افراد تازه وارد- به‌ویژه در صنعت گاز که یکی از صنایع راهبردی کشور به‌شمار می‌رود- از طریق تسهیم دانش، یک اقدام ویژه و ضروری می‌باشد. در نتیجه لازم است تا زمینه‌های تقویت تسهیم و انتقال دانش بین کارکنان در سازمان فراهم شود. اعتمادسازی بین کارکنان تازه وارد و کارکنان باتجربه، یکی از ابزارهای ضروری برای رسیدن به این هدف می‌باشد.

ب) با توجه به اهمیت ویژگی‌های ناشی از شایستگی و توانایی افراد در انجام وظایف حرفه‌ای خویش در سازمان‌ها به نظر می‌رسد «اعتماد شناختی» یکی از عوامل مؤثر در افزایش و بهبود توانایی‌های شغلی افراد برای کسب استانداردهای لازم به‌منظور انجام وظایف محوله باشد. بر همین اساس شایسته است برای بهبود تسهیم دانش در سازمان از طریق توانمندسازی کارکنان و ایجاد اعتماد بیشتر بین آنان اقدام شود.

پ) تشابهات اجتماعی افراد در سازمان بر اعتماد بین فردی تأثیرگذار است. بنابراین پیشنهاد می‌شود که در تقسیم کار در واحدهای سازمانی به تشابهات اجتماعی افراد (فرهنگ، سن، جنسیت و مانند آنها) توجه شود تا زمینه ایجاد اعتمادشناختی بیشتر و در نتیجه بهبود تسهیم دانش را فراهم سازند.

ت) افزایش تعاملات بین افراد و بهبود و تسهیل ارتباطات موجب افزایش اعتماد عاطفی بین اعضای سازمان می‌شود. از این رو ایجاد زمینه برای تشکیل گروه‌های غیررسمی و اجرای برنامه‌های جانبی غیرکاری، موجب تبادل بیشتر دانش و اطلاعات در بین افراد خواهد شد.

ج) با توجه به زمان‌بر بودن فرایند ایجاد اعتماد عاطفی بین افراد و اهمیت زمینه‌سازی برای آن، مدیران سازمان‌ها با برنامه‌ریزی برای خلق یا ارتقای فرهنگ مبتنی بر ارزش‌های مشترک به‌منظور بهبود اعتماد در سازمان اهتمام ورزند.

۹- منابع

- [1] Holste J. S.; A study of the effects of affect-based trust and cognition-based trust on intra-organizational knowledge sharing and use; Available at: www.ProQuest.com, 2003.



- [2] Bennis W. G., Nanus B.; *Leaders: The strategies fortaking charge*; New York: Harper and Row, 1985.
- [۳] خائف‌الهی ا.، متقی پ.، محمدی م.، قیطاسی ف.؛ ارائه الگوی فرایند خلق دانش سازمانی: تبیین نقش اعتماد در خلق دانش سازمانی، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران، ۱۳۸۶.
- [4] Scoot J. E.; "Facilitating interorganizational learning with information technology": *Journal of Management Information System*, 17(2), 2000.
- [5] Nooteboom B.; *Trust: Forms, foundations, failures and figures*; Cheltenham: Edward Elgar, 2002.
- [6] Sydow J.; Understanding the constitution of interorganizational trust; In Lane, C. and Bachmann, R.(eds.), *Trust within and between organizations; Conceptual Issues and Empirical Applications*, New York: Oxford University Press, 1998.
- [7] Lean C., Bachman R.; *Trust within and between organizations; Conceptual*, 1988.
- [۸] ابطحی س.ح.، صلواتی ع.؛ مدیریت دانش در سازمان؛ تهران: انتشارات پیوند نو، ۱۳۸۵.
- [9] Chowdhury S.; "The role of affect- and cognition-based trust in complex knowledge sharing"; *Journal of management issues*, Vol, XVII, No. 3, 2005.
- [۱۰] افرازه ع.؛ مدیریت دانش (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی)، تهران: انتشارات دانشگاه صنعتی امیرکبیر، ۱۳۸۴.
- [11] Wu Wei-Li, Lin Chien-Hsin, Hsu Bi-Fen, Yeh Ryh-Song; "Social behavior and personality"; *Pro Quest Psychology Journals*, 2009.
- [12] De Long D. W., Fahey L.; "Diagnosing cultural barriers to knowledge management", *Academy of Management Executive*, 14(4), 2000.
- [13] Gruber H.G.; *Does organizational culture affect the shaqring of knowledge: The case of a department in a high-technology company*; Carleton University, 2000.
- [14] McAllister D. J.; "Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organisations"; *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 1, 1995.

- [15] Dasgupta P., Serageldin I.; Social capital: A multifaceted perspective; Washangton, D.C., World Bank, 2000.
- [16] Lewis J.D., Weigert A.; "Trust as a social reality", *Social Forces*, Vol. 63, No. 3, 1985.
- [17] Hosmer L. T.; "The connecting link between organizational theory and philosophical ethics"; *Academy of Management Review*, 20 (2), 1995.
- [۱۸] عمید ح.; فرهنگ عمید؛ چاپ سوم، تهران: امیر کبیر، ۱۳۶۹.
- [19] Giddens A.; The consequences of modernity: Stanford University Press, 1992.
- [20] Dirks K. T., Frrin Donald L.; "The role trust In organization settings"; *Organization Science*, No.12. 2001.
- [21] Kohn A.; How to succeed without Even Tying; Psychology Today, 1993.
- [22] Mishra A. K.; Organizational responses to crisis: The centrality of trust; In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations*, Thousand Oaks: Sage Publications, Inc, 1996.
- [23] Erdem F., Ozen J.; "Cognitive and affective dimensions of trust in developing team performance"; *Team Performance Management: An International Journal*, 9(5/6) 131-135. Retrieved November 26, 2004 from <http://80-proquest.umi.com.lib.pepperdine.edu>, 2003.
- [24] Simel G.; The sociology of George Shimel (K. H. Wolff, trans.); Now York: Free Press, 1964.
- [25] Butler J. K.; "Towards understanding and measuring conditions of trust: Evaluation of aconditions of trust inventory", *Journal of Management*, 17, 1991.
- [26] Cook J.D., Wall T. D.; "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fullfilment"; *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 53, 1980.
- [27] Johnson-George C. E., Swap W. C.; "Management of specific interpersonal trust: Construction and validation of scale toassass trust in a specific other": *Journal of personality and Social Psychology*, 43, 1982.



- [28] Pennings, J. M., & Woiceshyn, J.; "A typology of organizational control and its metaphors". In S. B. Bacharach & S. M. Mitchell (Eds.), *Research in the sociology of organizations*, vol. 5, 1987.
- [29] Rempel J. K., Holmes J., Hakman J. R.; *Behavior in organizations*; New York; McGraw-Hill, 1975.
- [30] Holmes J. G., Rempel J. K.; *Trust in close relationships*; In C. Hendrick (Ed.), *Close Relationships: 187-220*. Newbury Park: Sage, 1989.
- [۳۱] موسی‌پور، ح؛ بررسی و شناسایی اختلالات و موانع تسهیم‌سازی دانش، مطالعه موردی: دانشگاه شهید باهنر کرمان؛ پژوهشکده فرهنگ اسلام و ایران، کرمان، ۱۳۸۹.
- [32] King M. J.; *Employee participation in organizaionally maintained knowledge sharing activities*; Master's Thesis, University of Toronto, Retrieved SSeptember 03,2006, From: [www. Collectionscanada.ca/obj/s4/f2/dsk3/ftp05/mq62883.pdf](http://www.Collectionscanada.ca/obj/s4/f2/dsk3/ftp05/mq62883.pdf), 2001.
- [33] McDermott R.; *How information technology inspired, but cannot deliver knowledge management*"; *California Management Review*ww, Vol. 41, No. 4, 1999.
- [34] Hoof B. V. D., Ridder J. A. D.; "Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing"; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 8, No. 6. 2004.
- [35] Liedtka J.; "Linking competitive advantage with communities of practice", *Journal of Management Inquiry*, Vol. 8, No.1, 1999.
- [36] Levin D., Cross R., Abrahams L.; "The strength of weak ties you can trust: The mediating rol of trust in effective knowledge transfer"; *Management Science*, Vol. 50, Issue 11, 2004.
- [37] Mayer R, Davis J., Shoorman D.; *An integrative model of organization trust*; 1995.
- [38] Epstein L. D.; *Sharing knowledge in organizations: How people use media to communicate*; Unpublished Disertation, Univesity of Colifornia, Berkeley, 2000.



- [39] Nonaka I. O., Takeuchi H.; The knowledge creating company; New York: Oxford University Press, 1995.
- [40] Renzl B.; Trust in management and knowledge sharing: The mediating effects of fear and knowledge documentation; Available online at: www.sciencedirect.com, 2006.

هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی: سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران

اسدا...کرد نایج^{۱*}، دکتر حسین خنیفر^۲، سمیه زراعت کار^۳، کبری رفعتی آلاشتی^۴

۱- دانشیار، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- دانشیار، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۳- دانشجوی دکتری مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۴- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

دریافت: ۹۰/۴/۲۷

پذیرش: ۹۱/۶/۲۵

چکیده

یکی از موضوعات جدید در حوزه رفتار سازمانی، موضوع هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی است. هوش معنوی، هوشی است که انسان را قادر می‌سازد تا به کارها و فعالیت‌های خود معنا و مفهوم بخشد و به وسیله آن از معنای عملکرد خود آگاه شود. هوش معنوی به دلیل پیوند آن با معنا و ارزش، می‌تواند به انسان توان تغییر و تحول بدهد. از سوی دیگر رفتار شهروندی سازمانی نیز بیانگر رفتارهای فراتر از نقش است که در قالب نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی نمایان می‌شود.

از این رو در این مقاله هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی بررسی شده است. بررسی این رابطه، موضوعی جدید است که در کشور تاکنون به آن پرداخته نشده است. در این تحقیق تعداد ۷۰ پرسشنامه در بین جامعه آماری تحقیق توزیع و جمع‌آوری و سپس از طریق نرم‌افزار spss تحلیل شد.



نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی اسپیرمن نشان می‌دهد که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مثبت وجود دارد. در واقع بین متغیر هوش معنوی و ابعاد نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی رابطه معنادار مثبت وجود دارد. همچنین به منظور رتبه‌بندی مؤلفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی از آزمون فریدمن استفاده شده است که نتایج نشان می‌دهد وجدان کاری بالاترین رتبه و ادب و ملاحظه دارای کم‌ترین رتبه در میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی است.

واژگان کلیدی: هوش سازمانی، هوش معنوی، رفتار سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی.

۱- مقدمه

از گذشته هوش به عنوان یکی از عواملی که باعث موفقیت فرد در زندگی می‌شود، مطرح بوده است ولی مسئله مهم این است که بهره هوشی، تعیین‌کننده موفقیت فرد در درازمدت نیست؛ به عبارت دیگر، همیشه این‌طور نیست که هر کس که هوش منطقی بالاتری داشته باشد، موفق‌تر است. در بعضی از موارد، افراد بسیار باهوشی دیده می‌شوند که در زندگی موفق نیستند و برعکس، افرادی با بهره هوشی کم‌تری وجود دارند که موفقیت‌های فراوانی را کسب کرده‌اند. در واقع مشخص شده است وقتی افراد به موفقیت‌هایی نزدیک می‌شوند، فرایندهایی پیچیده را سپری می‌کنند. در واپسین سال‌های سده بیست شواهد روان‌شناسی، عصب‌شناسی، انسان‌شناسی و علوم شناختی نشان می‌دهد هوش دیگری هم وجود دارد که از آن با نام هوش معنوی، فراهوش یا هوش وجودی یاد می‌شود که می‌تواند موفقیت افراد را تحت تأثیر قرار دهد [۲۶]. پیشرفت‌های نوین در شاخه رفتار سازمانی نشان داده است که بی‌گمان کارکرد مغزی با تجربه‌های معنوی همراه است. به سخن دیگر فعالیت‌هایی در مغز انجام می‌شود که نقش معنوی دارد. یکی از این بخش‌های مغز، بخش لپ‌های گیجگاهی است که پشت ناحیه گیجگاهی است و عصب‌شناسان این بخش را «منطقه خدا» نامیده‌اند، زیرا زمانی که به‌طور مصنوعی تحریک می‌شود، موضوع‌های مورد علاقه فرد موضوع‌های معنوی مانند دیدار خدا، گفتن از دین، از خود گذشتگی، فداکاری و مانند این‌ها می‌شود



[۲، ص ۱۰۰].

از طرف دیگر، رفتار شهروندی سازمانی موضوعی جدید در مباحث رفتار سازمانی است که اهمیت آن هم‌چنان در حال افزایش است. شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به‌عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سازمان است. برپایه و اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی به‌طور مسلم رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد و نیز به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و انطباق‌پذیری کمک می‌کند [۱۳، ص ۲].

درواقع رفتار شهروندی سازمانی عملکرد درون نقشی محسوب نمی‌شود بلکه عملکرد فرانقشی است. عملکرد درون نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و به‌وسیله سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می‌شوند. عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان برمی‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند [۱۷، ص ۵۱۳].

این مقاله درصدد بررسی هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی است. با توجه به مباحث مطرح شده و در نظر گرفتن این‌که رفتارهای شهروندی سازمانی یک نوع رفتارهای فرانقش هستند و به جنبه‌های مادی توجه ندارند و رفتارهای داوطلبانه هستند، به نظر می‌رسد هوش معنوی، فضا و زمینه‌ای را فراهم می‌کند که هوش‌های دیگر در این فضا و در این زمینه بهتر بتوانند عمل کنند.

در این تحقیق علاوه بر بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی به رابطه بین هوش معنوی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی شامل نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی پرداخته می‌شود. با توجه به مطالب بالا، در این مقاله نخست مروری اجمالی بر مبانی نظری تحقیق ارائه می‌شود و سپس به روش‌شناسی



تحقیق در قالب روش تحقیق، جامعه و نمونه آماری، نحوه تعیین حجم نمونه، ابزار جمع‌آوری داده‌ها، روایی و اعتبار ابزار سنجش و روش‌های تجزیه تحلیل داده‌ها پرداخته می‌شود. پس از آن آزمون فرضیه‌ها در قالب بحث و بررسی و نتیجه‌گیری آورده می‌شود.

۲- مروری بر مبانی نظری تحقیق

هوش از راه توانایی تطبیق با محیط (مثل انتخاب و تغییر شکل محیط) آشکار می‌شود. هوش معنوی در بیرون از روابط فیزیکی و شناختی محیط یک فرد شکل می‌گیرد و به سمت یک امر ماورایی و شهودی که نشان‌دهنده زندگی یک فرد (شامل تمام رویدادها و تجربیات) در تصویری بزرگ‌تر است، امتداد پیدا می‌کند. یک فرد می‌تواند از هوش معنوی برای تغییر شکل دادن، باز تعریف کردن و دگرگون ساختن اتفاقات و رویدادها در زندگی استفاده کند. این فرایند از دید پدیدارشناسی قادر خواهد بود تا به اتفاقات و رویدادهای زندگی معنا و ارزش شخصی بدهد [۲۱، صص ۳۳-۱۶].

هوش معنوی باعث می‌شود تا فعالیت‌های روزمره و معمول زندگی با احساس آگاهی و حضور قلب و درک ارزش زندگی همراه باشد و حس تقدس را در انسان زنده کند و حتی مواجه شدن با مقولات ماورایی را تسهیل می‌کند. هوش معنوی پیوند انسان با خالق خود است. هوش معنوی توانایی انسان برای شناسایی قوانین حاکم بر زندگی (قوانین معنوی و طبیعی) و تطابق زندگی با این قوانین است [۱۸، صص ۲-۱؛ ۳، صص ۳۱-۱].

هوش معنوی ظرفیت استفاده از یک رویکرد حسی چندگانه شهود، مراقبه و تجسم فکری (حضور) برای به دست آوردن دانش درونی به منظور حل مسائل جهانی است. هوش معنوی شامل آگاهی از وحدت و پیوند با خود، دیگران و جامعه و نظام آفرینش است. هوش معنوی دلالت بر روبه‌رو شدن با واقعیت‌های مربوط به هستی مانند آزادی، تحمل، مرگ و جستجوی ابدی برای معنا دارد [۱۹، صص ۲۱؛ ۳۳-۱۶].



هوش معنوی یک هوش قابل اعتماد است که شامل تفکر، مفهوم‌سازی و حل مسئله است. هوشی که قادر هستیم تا به وسیله آن به کارها و فعالیت‌های خود معنا و مفهوم بخشیده و با استفاده از آن از معنای عملکرد خود آگاه شویم و دریابیم که کدام یک از اعمال و رفتارهای ما از اعتبار بیش‌تری برخوردارند و کدام مسیر در زندگی ما عالی‌تر است تا آن را الگو و اسوه زندگی خود سازیم [۲۳، ص ۱۰۰۰].

نوبل و واگان معتقدند مؤلفه‌های هشتگانه‌ای که نشان‌دهنده هوش معنوی رشدیافته هستند، عبارتند از درستی و صراحت، انسجام، تواضع، مهربانی، سخاوت، تحمل، مقاومت و پایداری و تمایل به برطرف کردن نیازهای دیگران [۱۶].

امونز پنج مشخصه را برای معنویت ذکر می‌کند که آن‌ها را به عنوان مجموعه‌ای از توانایی‌های به هم مرتبط یا نوعی هوش در نظر می‌گیرد. ظرفیت متعالی‌سازی، توانایی دستیابی به حالت‌های متعالی هوشیاری معنوی، توانایی آغشته‌سازی فعالیت‌ها، رویدادها و روابط روزمره با حسی از امر مقدس، توانایی بهره‌گیری از منابع معنوی برای مسئله‌گشایی در زندگی و ظرفیت عمل اخلاقی (هم‌چون بخشش، سپاس، تواضع و نوع دوستی) [۱۰، ص ۵].

ویژگی‌های هوش معنوی عبارتند از ممارست در آگاهی درونی، تمرین و به کارگیری شهود، حساسیت نسبت به اهداف زندگی، نگرانی درباره بی‌عدالتی و بی‌انصافی، لذت بردن از پرسش‌های زندگی، ارزش قائل شدن برای عشق، شفقت و نگرانی درباره دیگران، خودآگاهی، احساس پیوند با دیگران. افرادی که هوش معنوی دارند، دارای ویژگی‌های زیر می‌باشند: قدرت مقابله با سختی‌ها، دردها و شکست‌ها، بالا بودن خودآگاهی در این افراد، خودهدایتی، درس‌گرفتن از تجربیات و شکست‌ها، درس‌گرفتن از شکست‌ها، توانایی ایستادگی در برابر جمع و هم‌رأی نشدن با عامه مردم، گفتن «چرا؟»، پرداختن به سجایای اخلاقی و اهمیت دادن به آن‌ها، توانمندبودن در خودداری و کنترل خویش و برخورداربودن از حس انعطاف‌پذیری بالا [۱۹، ص ۲۵؛ ۱۲، ص ۴۲۷].



در دهه ۱۹۳۰ چستر بارنارد پدیده رفتار شهروندی سازمانی را با نام «رفتارهای فراتر از نقش» بررسی کرد [۴]. کاتز و کان (۱۹۶۶) رفتارهای فراتر از نقشی را که موجب بهبود اثربخشی سازمان می‌شود، تشریح کردند. این رفتارها ماشین اجتماعی سازمان را روان کرده و منحصر به انجام وظایف رسمی سازمان نمی‌شود و رفتارهای دیگری نظیر کمک‌کردن به دیگران در حل مشکلات کاری خود، پذیرفتن دیگران در گروه‌های کاری بدون خرده‌گیری و حفاظت‌کردن از منابع سازمانی را نیز در بر می‌گیرد [۲۴، ص ۵۹۹].

در تعریف اولیه رفتار شهروندی سازمانی - که به وسیله بیتمن و ارگان در سال ۱۹۸۳ م. مطرح شده است - به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می‌گیرد که علی‌رغم این‌که اجباری از سوی سازمان برای انجام آن‌ها وجود ندارد، در سایه انجام آن‌ها از جانب کارکنان برای سازمان منفعت‌هایی ایجاد می‌شود [۶، ص ۶۲].

رفتار شهروندی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به طور غیرمستقیم و ضمنی از راه توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی وظایف سازمان را ارتقا می‌دهد [۱۵، ص ۲].

در تحقیقات اخیر اسامی گوناگونی مانند، خودانگیزی سازمانی، رفتارهای سازمانی اجتماع‌گرا و رفتارهای فراتر از نقش، تمایل به همکاری و رفتارهای نوآورانه و خودجوش به این پدیده سازمانی نسبت داده شده است [۴]. در نهایت با بررسی این واژه «رفتار شهروندی سازمانی» برای این مفهوم پذیرفته شده است. این رفتارها برای اولین بار به وسیله ارگان و همکارانش به کار برده شدند. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان مجموعه رفتارهای آگاهانه افراد، گرچه دارای الزام اجرایی نیست و تحت تأثیر نظام رسمی پاداش‌دهی نیز قرار ندارد، اما بر عملکرد سازمان تأثیر به سزایی دارد، تعریف می‌کند [۹].

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی - که بیش‌ترین توجه را میان محققان به خود جلب کرده‌اند - شامل نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی می‌باشند. این پنج بعد به وسیله ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شدند و پادساکف و همکاران او در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد، مقیاس سنجش



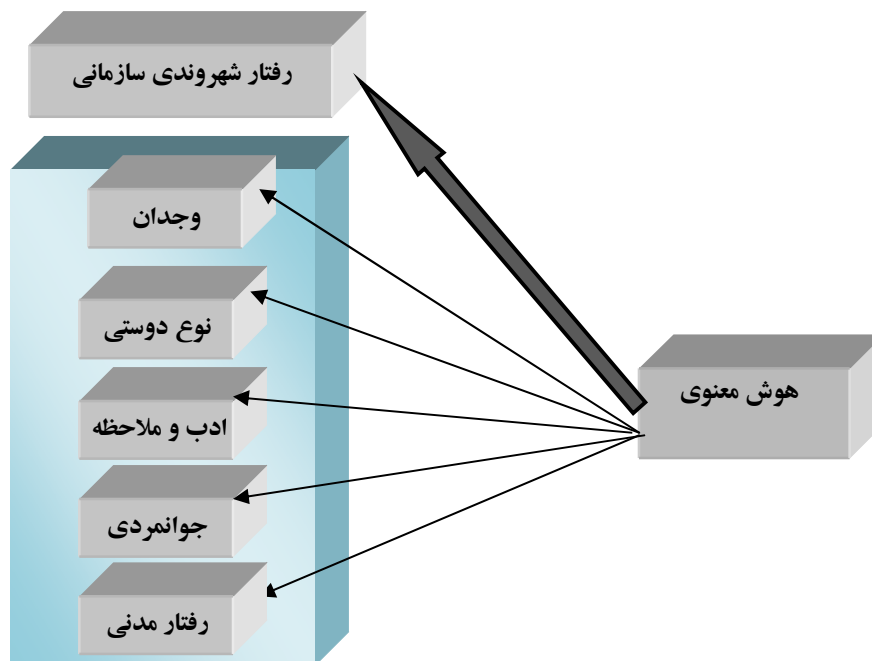
استانداردی ایجاد کردند که این مقیاس‌ها در سال‌های بعد برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفت.

نوع دوستی، کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است، مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت کمک می‌کنند. وجدان به رفتارهای اختیاری گفته می‌شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌رود، مثل فردی که بیش‌تر از حالت معمول سر کار می‌ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی‌کند. ادب و ملاحظه به تلاش کارکنان برای جلوگیری از استرس‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می‌شود. جوانمردی و گذشت، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایدئال سازمان بدون شکایت می‌باشد. رفتار مدنی تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می‌باشد [۵، ص ۱۳۳].

عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی شامل رضایت شغلی [۱۱؛ ۲۲؛ ۲۰]، برابری [۱۷]، عدالت سازمانی [۱۴]، حمایت سازمانی درک شده [۲۵]، رهبری تحول‌آفرین [۲۳] و شخصیت [۷] است. سازمان‌ها با مورد توجه قرار دادن این عوامل می‌توانند احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان ارتقا دهند.

هوش معنوی به‌عنوان بنیانی برای بروز رفتارهای مثبت شغلی مورد توجه است. در این صورت می‌توان پیش‌بینی کرد که هر چه کارکنان سازمان هوش معنوی بالاتری داشته باشند، انتظار بروز رفتارهای شغلی مثبت افزایش پیدا می‌کند. البته رفتار شهروندی را باید حد اعلای رفتارهای شغلی مثبت و سازنده دانست. یکی از مؤلفه‌های هوش معنوی داشتن ظرفیت عمل اخلاقی مانند بخشش، تواضع و نوع‌دوستی است که این ویژگی‌ها در رفتار شهروندی سازمانی هم دیده می‌شود، درواقع هوش معنوی می‌تواند فضایی را برای کارکنان مهیا کند که کارکنان به کار خود عشق بورزند و بدون این‌که پاداش مادی و اضافی بگیرند، در اجرای وظایف خود کوشا باشند. بنابراین انتظار می‌رود که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مثبت وجود داشته باشد.

همان‌گونه که پیش از این بیان شد تاکنون هیچ تحقیقی به بررسی رابطه بین این دو متغیر در داخل کشور نپرداخته است. از این رو تحقیق حاضر جدید و نو محسوب می‌شود که براساس مدل مفهومی زیر به دنبال تعیین رابطه بین این دو متغیر است.



شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق

۳- روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از جهت گردآوری داده‌ها، توصیفی است. یکی از انواع روش‌های تحقیق توصیفی، تحقیق همبستگی است. در این نوع تحقیق رابطه میان متغیرها براساس هدف تحقیق تحلیل می‌شود. هم‌چنین این تحقیق از جهت هدف، کاربردی است. هدف اصلی در این تحقیق تعیین رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی است. اهداف فرعی تحقیق شامل تعیین رابطه بین هوش معنوی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی و جوانمردی و گذشت) می‌باشد.



فرضیه اهم تحقیق عبارت است از این که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه های اخص نیز عبارتند از این که بین هوش معنوی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی) رابطه معناداری وجود دارد.

جامعه آماری شامل کارکنان معاونت آموزشی سازمان صداوسیما است که تعداد آن ها ۱۲۰ نفر می باشد. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه- با توجه به این که تعداد کارکنان محدود است- از فرمول نمونه گیری جامعه محدود استفاده شده است که در آن، P : برآورد نسبت صفت متغیر، ($P = 0/5$) و مقدار P برابر با $0/5$ در نظر گرفته شده است، زیرا اگر $P = 0/5$ باشد، n حداکثر مقدار ممکن خود را پیدا می کند. این موضوع سبب می شود که نمونه به حد کافی بزرگ باشد [۱]. Z : مقدار متغیر نرمال واحد، متناظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد، ($z_{\alpha/2} = 1.96$)، ε : مقدار اشتباه مجاز به روش احتیاطی ($\varepsilon = 0/06$)، N : حجم جامعه محدود که در حدود ۱۲۰ نفر می باشد. با توجه به فرمول، حجم نمونه مورد نیاز پژوهش با تقریب عبارت است از ۶۴ نفر که برای اطمینان بیش تر ۷۰ پرسشنامه توزیع و جمع آوری شد. در این پژوهش برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. گویه های مربوط به متغیر هوش معنوی از پرسشنامه استاندارد داگمر داشا ناسل^۱ (۲۰۰۵) گرفته شد و برای گویه های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد- که توسط اورگان و کانوسکی^۲ (۱۹۹۶) طراحی گردید- استفاده شد. جدول ۱ گویه های مربوط به هر متغیر را نشان می دهد.

جدول ۱ ابعاد متغیرها و گویه های مرتبط با هر یک از متغیرهای تحقیق در پرسشنامه

نام متغیر	ابعاد متغیر	شماره گویه ها در پرسشنامه
هوش معنوی	-----	۱-۹
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۱۰-۱۲
	وجدان	۱۳-۱۵
	جوانمردی و گذشت	۱۶-۱۸
	رفتار مدنی	۱۹-۲۲
	ادب و ملاحظه	۲۳-۲۴

1. Dagmer Dasha Nasel
2. Organ & Konovsky



برای بررسی روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها، چون پرسشنامه‌های تحقیق استاندارد بوده‌اند و توسط محققان پیش از این آزمون شده‌اند، از روایی مناسبی برخوردارند. با این وجود برای اطمینان بیش‌تر پرسشنامه‌های استاندارد هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی به وسیله تعدادی خبرگان دانشگاهی و سازمان صداوسیما- که با موضوع آشنایی داشتند- بررسی و اصلاح گردیدند و متناسب با سازمان صدا و سیما تدوین شدند. برای سنجش پایایی پرسشنامه، یک مرحله پیش آزمون انجام گرفت. به این ترتیب نخست تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه مورد نظر توزیع و جمع‌آوری شد و پس از وارد کردن داده‌ها، ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) محاسبه شد که ضریب موردنظر برای پرسشنامه ۸۱/۰ بوده و نشان‌دهنده پایایی مناسبی می‌باشد.

برای تجزیه تحلیل داده‌های به‌دست آمده از آزمون‌های همبستگی اسپیرمن برای بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن، آزمون تی یک‌نمونه‌ای برای تعیین مناسب بودن وضعیت متغیرهای تحقیق و آزمون تی با نمونه‌های مستقل جهت بررسی تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی و آزمون تحلیل واریانس فریدمن به منظور رتبه‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی در قالب نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

۴- بحث و بررسی

با توجه به اهداف تحقیق و به‌دنبال بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و نیز مؤلفه‌های آن، فرضیه‌های تحقیق عبارتند از: بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه‌های برتر نیز عبارتند از این که بین هوش معنوی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی) رابطه معناداری وجود دارد. برای آزمون فرضیه‌ها پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت که نتایج حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن- که به بررسی رابطه بین هوش



معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن پرداخته است- در جدول ۲ ارائه شده است. در زیر به شرح هر یک از فرضیه‌ها و رد یا تأیید آن پرداخته شده است.

جدول ۲ نتایج آماری حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن

فرضیه	متغیر ۱	متغیر ۲	سطح معناداری	میزان خطا	ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
فرضیه اهم	هوش معنوی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰	۰/۰۵	۰/۴۹۰	فرض H0 رد می‌شود.
فرضیه اخص ۱	هوش معنوی	نوع دوستی	۰/۰۲	۰/۰۵	۰/۳۵۳	فرض H0 رد می‌شود.
فرضیه اخص ۲	هوش معنوی	وجدان کاری	۰/۰۳	۰/۰۵	۰/۲۴۶	فرض H0 رد می‌شود.
فرضیه اخص ۳	هوش معنوی	ادب و ملاحظه	۰/۱	۰/۰۵	۰/۱۸۰	فرض H0 تأیید می‌شود.
فرضیه اخص ۴	هوش معنوی	جوانمردی و گذشت	۰/۰۲	۰/۰۵	۰/۳۳۶	فرض H0 رد می‌شود.
فرضیه اخص ۵	هوش معنوی	رفتار مدنی	۰/۰۰	۰/۰۵	۰/۴۶۸	فرض H0 رد می‌شود.

با توجه به جدول ۲ فرضیه اهم تحقیق و هم‌چنین فرضیه‌های اخص ۱، ۲، ۴، و ۵ تأیید می‌شوند و تنها فرضیه اخص ۳ رد می‌شود. به این ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که رابطه مثبت و معناداری بین هوش معنوی و رفتار شهروندی و ابعاد نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی وجود دارد، اما رابطه معناداری بین هوش معنوی و بعد ادب و ملاحظه یافت نشده است.

به منظور بررسی ارتباط میان متغیرهای جمعیت‌شناختی (وضعیت تأهل، جنسیت و سطح تحصیلات) و رفتار شهروندی سازمانی دو دسته آزمون آماری انجام گرفته است. از آزمون تی با نمونه‌های مستقل برای بررسی تأثیر متغیر جنسیت و تأهل روی رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. جدول ۳ نتایج حاصل از این آزمون را نشان می‌دهد.



جدول ۳ نتایج آزمون T با نمونه مستقل

متغیر	میانگین	میزان خطا	سطح معناداری
رفتار شهروندی سازمانی مردان	۳/۴۶	۰/۰۵	۰/۲۷
رفتار شهروندی سازمانی زنان	۳/۳۳		
رفتار شهروندی سازمانی افراد متأهل	۳/۲۳	۰/۰۵	۰/۳۹
رفتار شهروندی سازمانی افراد مجرد	۳/۲۹		

براساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۳ می‌توان چنین نتیجه گرفت که متغیرهای جنسیت و وضعیت تأهل روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیری ندارند. برای بررسی تأثیر متغیر سطح تحصیلات روی رفتار شهروندی سازمانی از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است که در جدول ۴ نتایج ارائه شده است.

جدول ۴ نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه

دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکتری	سطح معناداری	میزان خطا
۳/۲۵	۳/۱۰	۳/۴۳	۳/۳۲	۳/۰۸	۰/۱۸	۰/۰۵

براساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۴ می‌توان نتیجه گرفت که سطح تحصیلات بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیری ندارد. هم‌چنین برای بررسی مناسب بودن وضعیت متغیرهای هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه در این سازمان از آزمون T یک نمونه‌ای استفاده شده است.



جدول ۵ نتایج حاصل از آزمون T یک نمونه‌ای برای متغیرهای تحقیق

نام متغیر	سطح معناداری	میزان خطا	میانگین متغیر	نتیجه آزمون
هوش معنوی	۰/۰۰	۰/۰۵	۴/۲۴	متغیر در سطح مناسبی قرار دارد.
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰	۰/۰۵	۳/۴۶	متغیر در سطح مناسبی قرار دارد.
نوع دوستی	۰/۰۰	۰/۰۵	۳/۸۱	متغیر در سطح مناسبی قرار دارد.
وجدان کاری	۰/۰۰	۰/۰۵	۳/۹۳	متغیر در سطح مناسبی قرار دارد.
ادب و ملاحظه	۰/۰۷	۰/۰۵	۳/۰۸	متغیر در سطح مناسبی قرار ندارد.
جوانمردی و گذشت	۰/۰۹	۰/۰۵	۳/۱۹	متغیر در سطح مناسبی قرار ندارد.
رفتار مدنی	۰/۰۷	۰/۰۵	۳/۲۵	متغیر در سطح مناسبی قرار ندارد.

همان طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود و با توجه به تحلیل نتایج حاصل از آزمون T، متغیرهای هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی و وجدان در سطح مناسبی قرار دارند، اما متغیرهای ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی در سطح مناسبی قرار ندارند.

به منظور رتبه‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از آزمون تحلیل واریانس فریدمن استفاده شده است. نتایج این آزمون که در جدول ۶ آمده است، نشان می‌دهد رتبه میانگین هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با هم برابر نیستند.

جدول ۶ نتایج آزمون فریدمن درخصوص اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

کای دوی محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معناداری	میزان خطا
۵۲/۲۴۷	۴	۰/۰۰	۰/۰۵



جدول ۷ میزان میانگین و رتبه مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد که در آن وجدان کاری بالاترین رتبه و اهمیت و ادب و ملاحظه کم‌ترین رتبه و اهمیت را دارند و مؤلفه‌های نوع دوستی، رفتار مدنی و جوانمردی و گذشت به ترتیب دارای رتبه‌های دوم تا چهارم در سازمان مورد نظر هستند.

جدول ۷ رتبه‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

میانگین رتبه	مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۱/۸۵	نوع دوستی
۱/۳۴	وجدان کاری
۳/۲	ادب و ملاحظه
۲/۸	جوانمردی و گذشت
۲/۶	رفتار مدنی

۵- نتیجه‌گیری

سازمان‌های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی سازمانی اقداماتی را تشریح می‌کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می‌کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می‌شود. از طرف دیگر هوش معنوی لنزی است که از طریق آن یک فرد تجربه‌ها و رویدادهای زندگی خود را از منظری عالی‌تر و بالاتر ادراک می‌کند. این هوش باعث می‌شود تا فعالیت‌های روزمره و معمول زندگی با احساس آگاهی و حضور قلب همراه باشد. درواقع هوش معنوی فضا و زمینه‌ای را فراهم می‌کند که هوش‌های دیگر (منطقی، فیزیکی و عاطفی) در این فضا و در این زمینه بهتر بتوانند عمل کنند.

این تحقیق درصدد بررسی رابطه بین هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها در قالب فرضیه اصلی تحقیق نشان



می‌دهد که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. درواقع هوش معنوی از طریق ایجاد توانایی جهت خلق معنا و مفهوم در زندگی، توانایی برقراری ارتباط با خداوند، حضور قلب و شهود و همچنین داشتن احساس همبستگی با دیگران می‌تواند منجر به بروز رفتارهای فراتر از درواقع رفتار شهروندی سازمانی شود. بر این اساس با پرورش معنویت در وجود انسان‌ها می‌توان به افزایش هوش معنوی آن‌ها و درنهایت ارتقای رفتارهای شهروندی در سازمان کمک کرد.

افرادی که هوش معنوی بالایی دارند، احساس پیوستگی با دیگران، نگرانی درباره همکاران و سازمان خود دارند. در نتیجه ظرفیت عمل اخلاقی - که شامل نوع دوستی می‌باشد - در آن‌ها افزایش پیدا می‌کند.

یکی دیگر از مؤلفه‌های هوش معنوی توانایی آغشته‌سازی فعالیت‌ها، رویدادها و روابط روزمره با حسی از امر مقدس است؛ یعنی افراد در انجام وظایف سازمانی خود خدا را در نظر گرفته و درستی، صداقت و وجدان کاری دارند.

همچنین کارکنانی که هوش معنوی بالایی دارند، توانمند در خودداری و کنترل خویش و برخوردار از حس انعطاف‌پذیری بالا هستند و توانایی بالایی برای تطبیق با محیط و شرایط سخت و دشوار را دارند، در نتیجه زمانی - که سازمان در شرایط غیر ایدئال است - از خود تحمل و گذشت نشان می‌دهند و سازمان را در رسیدن به شرایط ایدئال کمک می‌کنند.

همان‌طور که در ادبیات تحقیق آمده است، هوش معنوی یک هوش قابل اعتماد است که شامل تفکر، مفهوم‌سازی و حل مسئله است، افرادی که هوش معنوی بالایی دارند نسبت به اهداف سازمانی حساس بوده و به دنبال حل مسائل سازمانی به صورت فعالانه هستند، در نتیجه تمایل به مشارکت داوطلبانه و مسئولیت‌پذیری در سازمان را - که بیانگر رفتار مدنی است - دارند.

درنهایت آنچه این تحقیق به دنبال آن بود، تعیین رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی است که براساس نتایج آزمون آماری مشخص می‌شود بین هوش معنوی، رفتار شهروندی و ابعاد نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی



رابطه معنادار وجود دارد، اما رابطه معناداری بین هوش معنوی و بعد ادب و ملاحظه یافت نشده است.

با توجه به معنادار بودن رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی باید آموزه‌های دینی و معنویت در بین کارکنان سازمان تقویت شود. هوش معنوی را می‌توان از طریق تمرینات روزمره از قبیل تدبیر در خلقت، تدبیر در آفاق و انفس، روزه‌داری، عبادات و خواندن قرآن و تدبیر صادقانه در آیات آن تقویت کرد تا در رفتارهای شهروندی سازمانی ظهور پیدا کند. برای این‌که سازمان‌ها در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی حرکت کنند، باید گام به گام حرکت کرد چون فرایند رفتار شهروندی سازمانی یک فرایند یک روزه نیست که بتوان مانند یک فناوری جدید به سرعت آن را وارد سازمان کرد، بلکه یک فرایند مداوم و زمان‌بر می‌باشد.

۶- منابع

- [۱] آذر ع.؛ مؤمنی م.؛ آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم، چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت، ۱۳۸۰
- [۲] صمدی پ.؛ «هوش معنوی»؛ اندیشه‌های نوین مدیریتی، دوره ۲، شماره ۳ و ۴، پاییز و زمستان، دانشگاه الزهراء، ۱۳۸۵.
- [3] Amram.J, (2005), Intelligence Beyond IQ: The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership, Institute of Transpersonal Psychology, pp:1_31
- [4] Barnard, C. I. (1938), "The functions of the executive", Cambridge, MA: Harvard University Press.
- [5] Bell, S & Menguc, B. (2002), "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviours and superior service quality", Journal of Retailing, 78, pp: 131-146.



- [6] Bolino, M. c., Turnley & Wiliam H, (2003), "Going the extra mile:cultivating and managing employee citizenship behavior", Academy of Management Executive, Vol. 17, No. 3, pp: 60-71.
- [7] Chein, M. H. (2004). "An investigation of relationship of organizational structure, employee personality and organizational citizenship behavior", journal of American academy of business, 5, p: 411-428.
- [8] David A. F. & Tang, T. L, (2008), "Job satisfaction and organizational citizenship behavior", Department and marketing, 46(10), pp: 933-947.
- [9] Dipaola, M. T., & Hoy, W.K. (2005). "Measuring organizational citizenship in schools: The OCB scale in Wayne K. Hoy & Cecil Miskel (Eds.)
- [10] Emmons .R.A, (2000), Is spirituality an intelligence? Motivation, Cognition and the psychology of ultimate concern. International journal for the psychology of religion .10(1), pp: 3_26
- [11] Foote, David A. and ping Tang. Thomas Li,(2008), "Job satisfaction and organizational citizenship behavior", Department and marketing, 46(6), pp:933-947 .
- [12] Georg.M, (2006), How intelligence are you...really? From IQ to EQ to SQ, with a little intuition along the way, Training & management Development Methods, 20(4), pp: 425_436.
- [13] Koopman, R. (2001). "The relationship perceived organizational justice and organizational citizenship behavior: a review literature" applied psychology, ms advised by dr, Richard tafall, pp: 1-10
- [14] Moorman, R. H. & Niehoff, B. P. & Organ, D. W. (1993). "Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the



- effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice". Employee Responsibilities and Rights Journal, (6), pp:209–225
- [15] Muhamad, A, (2004), "procedural justice as mediator between participation in decision making and organizational citizenship behavior", international journal of commerce & management, 14(3), pp:1-15
- [16] Nase, D.D., (2004), "Spiritual organization in relation to Spiritual intelligence: A consideration of traditional Christianity and new age/individualistic Spirituality; unpublished thesis. Australia: The university of south Australia
- [17] Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Beth Pain, J., and Bachrach. D.G. (2000)," Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", Journal Of Management, 26(3).pp:513-563.
- [18] Santos. S, (2006), What is spiritual intelligence? How it benefits a person?, p: 1-2.
- [19] Sisk. D, (2008), Engaging the Spiritual Intelligence of Gifted Students to Build Global Awareness in the Classroom, Roeper Review, 30, pp. 24–30.
- [20] Spector, P & Fox, S, (2002), "An emotion- centered of voluntary work behavior and organizational citizenship behavior ", human resource management review, Volume 12, Issue 2, pp: 269–292.
- [21] Vaughan.F, (2003), What is spiritual intelligence?, Journal of humanistic psychology,42(2), p:16-33.
- [22] Whittington,j.Lee , Goodwin, Vicki L ., Murray, Brian, (2004), "Transformational leadership, goal difficulty, and job design:



Independent and interactive effects on employee outcomes”, The leadership Quarterly 15, pp:593-606 .

- [23] Yang.K, & Mao.X, (2007), “A study of nurses spiritual intelligence: A cross sectional questionnaire survey”, International journal if nursing study,14(44), pp:999_1010
- [24] Yoon, M., and Suh, J. (2003)," Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees", Journal Of Business Research, Volume 56, Issue 8, pp: 597–611.
- [25] Yuwen, Liu, (2009), “Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior”, 38(3), pp:307-319
- [26] Zohar, D., & Mrashall,I.(2000). SQ: Spiritual intelligence: The ultimate intelligence. New York, NY, USA: Bloomsbury.



فصلنامه علمی-پژوهشی پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی



علاقه‌مندان دریافت مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی می‌توانند با تکمیل فرم زیر و یا تکمیل فرم اشتراک در سامانه مجله، به نشانی زیر:
<http://www.orm.modares.ac.ir> به جمع مشترکان مجله بپیوندند.

راهنمای اشتراک

- حق اشتراک سالیانه سازمان‌ها و مؤسسات (با احتساب هزینه ارسال) ۱۹۲۰۰۰ ریال؛
- حق اشتراک سالیانه دانشجویان (با ارسال تصویر کارت دانشجویی) ۹۶۰۰۰ ریال؛
- لطفاً وجه مورد نظر را به حساب جاری شماره ۱۴۳۳۹۵۳۱۶ بانک تجارت شعبه دانشگاه تربیت مدرس به نام تمرکز درآمدهای دانشگاه تربیت مدرس - فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی (قابل پرداخت در تمام شعبه‌های بانک تجارت ایران) واریز و اصل رسید بانکی را به انضمام برگه تکمیل شده اشتراک به نشانی زیر ارسال فرمایید:
- تهران - تقاطع بزرگراه‌های شهید چمران و آل احمد - دانشگاه تربیت مدرس، مرکز نشر آثار علمی دانشگاه، واحد فروش کتاب - صندوق پستی: ۱۱۱-۱۴۱۱۵
تلفن: ۸۲۸۸۳۰۹۶ - دورنگار ۸۲۸۸۳۰۳۲

برگ اشتراک فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی

نام نام خانوادگی

میزان تحصیلات رشته و گرایش

شغل نام مؤسسه

اشتراک از شماره تا تعداد موردنیاز از هر شماره نسخه

نشانی کدپستی

صندوق پستی شماره تلفن

تاریخ و امضا

Spiritual Intelligence and its Relationship with Organizational Citizenship Behavior (Case Study: IRIB)

A. Kordnaeij^{1*}, H Khanifar², S. Zeraatkar³, K. R. Alashti⁴

1. Associate Professor, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

2. Associate Professor, University of Tehran, Iran

3. Ph.D. Student, University of Tehran, Iran

4. M.A., Allameh Tabatabaee University, Tehran, Iran

Receive: 17/7/2011

Accept: 15/10/2012

Abstract

Spiritual intelligence and organizational citizenship behavior are among the emerging topics in organizational behavior field. The spiritual intelligence enables one to make his activities and works meaningful and to become aware of his/her performance. Due to its connection with meaning and value, spiritual intelligence can empower human to change and evolve. On the other hand, organizational citizenship behavior is about extra-role behavior which appears in terms of altruism, working conscientiousness, courtesy, sportsmanship and civic virtue. Hence, in this research the concept of spiritual intelligence and its relationship with organizational citizenship behavior has been investigated. Pursuing this relationship is a brand new topic which has not been investigated in Iran so far. In this research, 70 questionnaires are distributed among the research population and then the results are analyzed using SPSS software. The result of the Spearman Correlation Test reveals that, there is a meaningful and positive relationship between spiritual intelligence and organizational citizenship behavior. In fact, there is a meaningful and positive relationship among spiritual intelligence variable and the aspects of altruism, working conscientiousness, sportsmanship and civic virtue. Additionally, in order to rank the components of organizational citizenship behavior, the Friedman Test is used and the results indicated that consciousness have the highest and courtesy have the lowest rank among the components of citizenship behavior.

Keywords: Organizational Intelligence, Spiritual Intelligence, Organizational Behavior, Organizational Citizenship Behavior

* Corresponding Author E-mail: naiej@modares.ac.ir

Relationship between Interpersonal Trust and Knowledge Sharing in Organization (Case study: National Iranian Gas Company)

A. H. Keshavarzi^{1*}, A. R. Beyginia², Z. Rezaee³

1. Assistant Professor, Shahed University, Tehran, Iran

2. Assistant Professor Shahed University, Tehran, Iran

3. MA. Public Management, Human Resources, Shahed University, Tehran, Iran

Receive: 17/11/2012

Accept: 2/5/2013

Abstract

Trust leads to the development and improvement of group morale, through creation of cooperation and connection among group members. It directly and indirectly affects the group output, and eventually on organizational performance. Knowledge sharing in organizations leads to faster individual and organizational learning; increases creativity, and causes improvement in individual and organizational performance. Therefore, organizations nurture knowledge sharing and encourage their employees to act upon it. Trust building in organization and recognizing its relationship with knowledge sharing is especially important for the creation of competitive advantage. This research is carried out, aiming the “identification of the relationship between interpersonal trust and knowledge sharing in the Iranian National Gas Company headquarter”. The data related to trust and knowledge sharing are collected and analyzed by correlation analysis. Research findings confirm the positive and significant relationship between interpersonal trust and knowledge sharing and their factors.

Keywords: Interpersonal Trust, Cognitive Trust, Affective Trust, Knowledge Sharing,

* Corresponding Author E-mail: alihossien@yahoo.com

Investigation of the Relation between Workaholics with Behavioral Characteristics in Tehran Province Justice's Judges and Attorneys

G. Taleghani¹, A. Nargesian^{2*}, M. J. Zarrin Negar³, J. Nargesian⁴

1. Associate Professor, Tehran University, Iran

2. Assistant Professor, Tehran University, Iran

3. MA, human resources management, Tehran University, Iran

4. MA, instructional management, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran

Receive: 12/8/2012

Accept: 1/1/2013

Abstract:

Nowadays, people with jobs such as judgment and attorney, which are mostly regarded as professions, spend great amounts of times with high efficiency. Continuous hard work in court and attorney workplaces is very strange. In this paper, we try to explain the strange captivation of judges and attorneys to work, under the term of workaholic behaviors. This research is a practical and uses descriptive-survey method. Also, in terms of relationship between the variables of the research, it is a correlative research and more specifically, based on Structural Equation Modeling. Research population includes judges and attorneys of Tehran who work in courts and law offices. The results of the research exhibit that there is a meaningful relationship between behavioral characteristics of judges and attorneys and their workaholics. Results also indicate that there is a significant and positive relationship between burn out and organizational commitment with workaholics.

Key Words: Workaholics, Burnout, Organizational Commitment.

* Corresponding Author E-mail: anargesian@ut.ac.ir

Categorizing of Influenced International Risks on the Entry Mode Choice to Foreign Markets (Case study: Iran Automotive Industry)

M. Shirkhodaie^{1*}, V. Nasehi Far², F. Gholami³

1. Assistant professor, Mazandaran University, Babolsar, Iran

2. Assistant professor, Allame Tabatabaei University, Tehran, Iran

3. MA, Business Management, Allame Tabatabaei University, Tehran, Iran

Receive: 17/11/2012 Accept: 1/5/2013

Abstract

The main goal of this study is the classification of international risks facing Iranian automotive companies activated in international markets. Also, the examination of the relationship among these risks and the selection of entry mode to various countries by these companies is another goal of this research. The research population of this study is the factories in automotive industry which has entered foreign markets in recent 5 years (1385-1390). Analysis even data surface is elected "Company-Project" and exploratory factor analysis test is used for the classification of risks. In this manner, international risks are classified in the four categories of risks; specific-host country risk, specific-industry risk, specific-company risk, and specific-home country risk. Also, the relationship between international risks and the selection of entry mode is examined by Spearman correlation test and its results are the confirmation of relation specific-host country risk and specific-industry risk with the selection of the entry mode. In other words, according to findings, with increase in the mentioned risks, the export entry mode has been considered and with decreasing of the risks, the entry mode has inclined to the J.V. and foreign direct investment. On the other hand, it has been identified that the relationship between the entry mode, specific-industry risk, and specific-home country risk is not meaningful.

Keywords: International risk; Entry mode; Vehicle industry

* Corresponding Author E-mail: shirkhodaie@umz.ac.ir

"Designing Expert System Approach for IT Personnel Selection"

Z. Razmi^{1*}, A. khadivar², S. Aghababaei³

1. Assistant professor, alzahra university, Tehran,Iran

2. Assistant professor, alzahra university, Tehran,Iran

3. MA, IT management, alzahra university, Tehran,Iran

Receive: 17/2/2013

Accept: 18/6/2013

Abstract

Placing Informaiton Technology staff in suitable job positions of employees, regarding their skills and knowledge is very important. However, perceiving it as a difficult issue or inability in dealing with them leads to superficial, non-scientific and haphazard decisions within enterprises.

The very important note in this matter is the large quantity and variety of indicators that affect the recruitment of IT staff, as well as the qualitative, vague and fuzzy nature of employment that makes it difficult to decide about selecting the righ professional. In this paper, after collecting the important criteria in evaluation of eight IT occupational groups, we define intervals for each of core skills in eight IT occupational groups by seeking experts opinions through Fuzzy Delphi technique. In the next step, we design a fuzzy expert system with Matlab fuzzy toolbox for IT personnel selection that its inputs are the score in each skill and the outputs are his/her grade in each IT occupational group. The findings of this research can be useful for managers in employeeding IT professionals and in their purposeful educational planning for IT occupational groups.

Keywords: Selection, General Skills, IT Personnal, Fuzzy Delphi, Fuzzy Expert system

* Corresponding Author E-mail: zahrarazmi@alzahra.ac.ir

The Influence of Servant Leadership on Followership Effectiveness by Using Simultaneous Equations

A. A. Khaef Elahi^{1*}, M.T. Norouzi², S. Farazmand³

1. Associate Professor, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

2. Assistant Professor, The Imam Khomeini Educational & Research Institute, Qom, Iran

3. M.A. Student of Business Management, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

Receive: 16/2/2013

Accept: 8/5/2013

Abstract

The purpose of this paper is investigating the impact of servant leadership on followership effectiveness. Model variables are selected through experimental and theoretical study. The data are obtained by survey method, based on surveying the managers and employees of 22 selected governmental organizations, then the hypotheses are investigated. This research is distinguished from other similar researches in that, instead of individual correlation analysis and ignoring other circumstances, using advanced methods, the variables have been simultaneously and two-way analyzed. In order to do this, Eviews 7.1 and spss19 are used for estimating parameters by the use of OLS method; Since there is a possibility for existence of two-way relation between the variables, three stages simultaneous equations (3SLS) is used to estimate simultaneous impacts of servant leadership on organizational effectiveness. The quantitative results of quantitative estimation of the models by the Structural Equation Modeling showed that servant leadership has positive impact on followership effectiveness.

Keywords: "Servant leadership", "Followership", "effectiveness", "simultaneous equations system".

* Corresponding Author E-mail: khaefelahi@modaress.ac.ir

towards organizational commitment and job satisfaction in public organizations of Iran.

Keywords: Psychological Capital, Hope, Self-productivity, Optimism, Hope, Job Satisfaction, Organizational Commitment

Improvement of Organizational Commitment and Job Satisfaction in Iranian Public Organizations: Studying and Explaining the Role of Psychological Capital Components

M. J. Hozoori¹, A. Salehi^{2*}

1. Assistant Professor, Payame Noor University, Tehran, Iran

2. Ph.D student, Human Resource Management, Payame Noor University, Tehran, Iran

Receive: 15/1/2013

Accept: 24/2/2013

Abstract

Psychological capital is one of the new concepts that study the capabilities and positive qualities of people and consider the importance of positive work environment. It tries to enhance the positive elements employees' lives and work with theoretical and practical approach. Regarding the importance of this issue, the goal of this paper is to study and explain the effects of hope, self-effectiveness, optimism and tolerance on the enhancement of Iran's public organizations employees' attitude towards organizational commitment and job satisfaction. This research has quantitative approach and uses correlation method. The data are gathered by standard questionnaire from the populations who were employees of public organizations in Tehran and were tested by using Structural Equations Modeling and factor analysis. The findings of this research show that hope, self-effectiveness and tolerance have meaningful relationship with job satisfaction but optimism doesn't affect job satisfaction. Also, all four factors that we studied have meaningful relationship with organizational commitment and tolerance had the most effect on it. On the other hand, emotional commitment has been affected the most by the components of PsyCap. Thus, the components of PsyCap can be suitable predictors of employees' attitude

* Corresponding Author E-mail: Salehi_ak@yahoo.com



Organizational Resources Management Research



Vol. 2, No. 2, Summer 2012

<i>Contents</i>	<i>Page</i>
• Improvement of Organizational Commitment and Job Satisfaction in Iranian Public Organizations: Study and Explanation the Role of Psychological Capital Components1 M. J. Hozoori, A. Salehi	
• The Influence of Servant Leadership on Followership Effectiveness by Using Simultaneous Equations23 A. A. Khaef Alahi, M. Taqi Norouzi, S. Farazmand	
• Designing Expert System Approach for IT Personnel Selection.....45 Z. Razmi, A. Khadivar, S. Aghababaei	
• Categorizing influenced international risks on the entry mode choice to foreign markets (Case study: Iran automotive industry).....67 M. Shirkhodaei, V. Nasehi Far, F. Gholami	
• Investigation of Relation between Workaholism and Behavioral Characteristics in Tehran Province Justice's Judges and Attorneys.....87 Gh. Tleghani, A. Nargesian, M. J. Zarrin Negar, J. Nargesian	
• Relationship between interpersonal trust and knowledge sharing in organizations (Case study: National Iranian Gas Company)109 A. H. keshavarzi, A. R. beyginiya, Z. Rezaie	
• Spiritual Intelligence and its Relationship with Organizational Citizenship Behavior: (A case study IRB).....127 A. Kordnaeij, H. Khanifar, S. Zeraatkar, K. Rafati Alashti	
• Subscription Form.....147	
• Abstract149	

In The Name Of God

Guidelines for Preparing and Compiling Articles

In order to prevent any delays in the publication of the articles, all contributors are requested to follow the instructions below

1. Articles on **Organizational Resources management Research** in Iran are accepted.
2. Papers should not have been published, nor should they have simultaneously been sent for publication in other journals.
3. The official language is Persian, however, articles in other languages will also be considered for publication.
4. All articles should include: an abstract (220-250 words in Persian & English), key words, introduction, main body of the text, conclusion and notes and references.
5. Articles should be research-oriented, and must be the original work of author(s). Reviews by distinguished authors who have already published research papers in the related fields will also be accepted, provided that they are based on multiple references.
6. Articles will be accepted only through the website (www.orm.modares.ac.ir); the users may send their manuscripts by registering to the above journal with users' code.
7. Article should be typed on A4 paper, B Lotus, Single sided, spacing, regular (preferably thin) font, size 12 (size 10 in Times New Roman for Latin), with 4cm margin on all sides, in Word, Windows.
8. Sections to be included in articles:
 - a. **First page** (both in English and Persian): Title of the paper, author/s' name (identifying the corresponding author with an asterisk*), affiliation & rank and an address for the corresponding author including mailing & e-mail address and phone & fax numbers.
 - b. Second page: Full title of the paper in Persian; abstract (Persian), key words (a maximum of five, all in Persian), full title of the paper, abstract and key words, all in English.
9. Tables, illustrations, figures, etc. should be added separately. Refer the number of the pictures, tables, figures, etc. and their (possible) position in the body of the text. Quality of the pictures and chart will be with dpi 300.
10. Put the reference numbers in brackets [] in the text and list them in their order of appearance in the references section. Avoid repeating a reference in this section. If a reference is frequently used, include only its number and other additional information in the brackets e.g. referring for the first time: [1, vol. 1, p.6] while referring for the second time: [1, vol.2 p.20]
11. The English equivalent of Persian words (if required) should be provided in footnote with new numbering on each page.
12. References:
 - a. **Books:** Name of the authors/s, title, translator, publisher, place of publication, date, page number.
 - b. **Articles:** Name of the authors/s, title of the paper, title of the journal, volume, year, page number.
13. Each submission will be referred unanimously to three referees.
14. Contributors are responsible for all of the contents of their papers.
15. Translations are in no way accepted.
16. The manuscript should not exceed more than 16 pages almost 5400 words along with tables, illustrations etc.
17. Papers extracted from theses will be published with the supervisor's name and responsibility, however, names of advisors and students will be included as co-authors.
18. Organizational Resources Management Research maintains the rights to accept or reject (and edit) the articles and might not return any submitted papers.
19. Having been published, five off-print copies and one final publication will be sent to each of the author(s).
20. The Original copies of the submitted articles will be kept in the office for about three months; thereafter will not be responsible for them.

Address: Iran Management & Technology Development Study Center

No.12 Shahid Rahnama Alley, Saidi St. Shahid Lavasani Ave. (Post Code, 1954613953) Tehran-Iran

E-Mail: j.impsc@modares.ac.ir

Tel/Fax: +9821 22291235 , 22291279

Website: www.orm.modares.ac.ir