

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

راهنمای تدوین مقاله

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

- 1- مجله به دلیل تخصصی بودن فقط در زمینه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی پذیرای مقاله می‌باشد.
- 2- مقاله ارسال شده در نشریه دیگر چاپ نشده یا همزمان برای سایر مجله‌ها ارسال نشده باشد.
- 3- زبان رسمی فصلنامه، فارسی است. مقاله به زبان انگلیسی نیز قابل بررسی است.
- 4- مقاله باید مشتمل بر چکیده فارسی و انگلیسی (200-250 کلمه، معادل حداکثر 15 سطر)، کلید واژه‌ها، مقدمه، بدنه اصلی، نتیجه‌گیری، فهرست منابع و مآخذ باشد.
- 5- مقاله تحقیقی و حاصل کار پژوهشی نویسنده یا نویسندگان باشد. مقاله‌های مروری (Review Article) از نویسندگان مجرب و صاحب مقاله‌های پژوهشی در زمینه مورد بحث، به شرطی پذیرفته می‌شود که منابع معتابھی مستند پژوهش قرار گرفته باشد.
- 6- مقاله فقط از طریق سامانه الکترونیکی مجله ارسال شود. کاربران با ثبت نام در سامانه الکترونیکی فصلنامه، با کد کاربری می‌توانند مقاله را ارسال فرمایند.
- 7- مقاله باید در فرم A4 و قلم فارسی در کل متن (عناوین، زیرنویس، متن و ...) حتماً از نوع (B Lotus) فونت 12 با فاصله Single و قلم لاتین Times New Roman فونت 10 با فاصله 1/5 باشد. حاشیه‌های راست و چپ 4/5 و بالا و پایین 5/6 سانتی‌متر، تحت نرم‌افزار Word 2010 حروفچینی شود. تمامی اعداد در متن، شکل، جداول و نمودارها به صورت فارسی آورده شود. مجله در ویرایش مطالب آزاد است.
- 8- مقاله باید در دو فایل مجزا از هم به شرح ذیل ارسال شود:

فایل اول (مشخصات مقاله):

- 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 مؤسسه یا محل اشتغال نویسنده یا نویسندگان به فارسی و انگلیسی
- تاریخ ارسال مقالات به شمسی و میلادی
- نشانی کامل نویسنده عهده‌دار مکاتبات: شامل نشانی پستی، شماره تلفن، آدرس پست الکترونیکی به فارسی و انگلیسی.
- چنانچه مخارج مالی پژوهش یا تهیه مقاله توسط مؤسسه‌ای تأمین شده باشد باید نام مؤسسه در صفحه اول درج شود.
- مقاله‌های برگرفته از رساله یا پایان‌نامه دانشجویان با نام استاد راهنما، دانشجو و مشاوران به صورت توأم و با مسئولیت استاد راهنما منتشر می‌شود.

فایل دوم (فایل اصلی مقاله):

- عنوان کامل مقاله به فارسی
- چکیده فارسی (حداکثر 250 کلمه)
- کلید واژه‌های فارسی (حداکثر پنج واژه)

- عنوان کامل مقاله انگلیسی
- چکیده انگلیسی (حداکثر 250 کلمه)
- کلید واژه های انگلیسی (حداکثر پنج واژه)
- چکیده دارای ساختار (هدف، روش، یافته‌ها و کلید واژه‌ها) باشد.
- عنوان‌های مقاله بجز عنوان اصلی و چکیده، مطابق فرمت مجله شماره‌گذاری شود.
- شکل‌های ارسال شده دقیق، روشن و اصل باشند. در متن مقاله به شماره شکل‌ها، جداول و نمودارها اشاره شود و در فایل اصلی مقاله در جای خودش قرار گرفته باشد و به صورت جداگانه ارسال نشود. کیفیت تصاویر، نمودارها و ... با dpi300 باشد.
- منابع در متن مقاله، داخل کروه شماره‌گذاری شود و با رعایت ترتیب استفاده در متن، در انتهای مقاله در قسمت منابع برای یکبار آورده شود. روش ارجاع به منابع در متن مقاله:
 - نحوه ارجاع به مقاله: [1].
 - نحوه ارجاع به کتاب: [1، ص 20].
 - نحوه ارجاع به کتاب چند جلدی: [1، ج 2، ص 20].
- معادل‌های انگلیسی در هر صفحه با شماره‌گذاری مستقل برای هر صفحه در پاورقی آورده شود.
- روش ارجاع به منابع در انتهای مقاله به شرح زیر است:
 - الف - نشریه:
 - نام خانوادگی، نام نویسنده یا نویسندگان، (مخفف) عنوان مقاله، نام نشریه، دوره، شماره، سال انتشار و شماره صفحه.
 - ب - کتاب:
 - نام خانوادگی، نام نویسنده یا نویسندگان، (مخفف)، عنوان کتاب، نام مترجم، محل انتشار، ناشر، سال انتشار.
 - لازم به ذکر است در نگارش اجزای منابع به صحیح بودن اطلاعات منابع فارسی و لاتین توجه کافی داشته باشند و صحت عنوان منابع لاتین و فارسی و دیگر اجزای آن به عهده نویسنده مقاله خواهد بود.
 - 9- حداکثر حجم مقاله‌ها، شامل جدول‌ها و منحنی‌ها 16 صفحه باشد و حداکثر شامل 5400 کلمه باشد.
 - 10- مسؤولیت صحت و سقم مقاله به لحاظ علمی و حقوقی به عهده نویسنده عهده دار مکاتبات است.
 - 11- مقاله ترجمه شده، پذیرفته نمی‌شود.
 - 12- مقاله‌ها پس از بررسی و تصمیم هیأت تحریریه به وسیله سه نفر از استادان متخصص به صورت محرمانه داوری خواهد شد.
 - 13- فصلنامه حق رد یا قبول و نیز ویراستاری مقاله‌ها را برای خود محفوظ می‌دارد و از بازگرداندن مقاله‌های دریافتی معذور است.
 - 14- پس از چاپ مقاله یک نسخه از فصلنامه به هر یک از نویسندگان داده می‌شود.
 - 15- اصل مقاله‌ها رد یا انصراف داده شده پس از سه ماه از مجموعه آرشیو فصلنامه خارج خواهد شد و مجله هیچ گونه مسؤولیتی در این ارتباط نخواهد داشت.

تلفن: 22291279

وب سایت: www.ormr.modares.ac.ir

پیام نگار: j.impsc@modares.ac.ir



پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی

دوره 4، شماره 4، زمستان 1393



دانشگاه تربیت مدرس

فصلنامه علمی - پژوهشی مرکز مطالعات مدیریت و توسعه فناوری

صفحه

عنوان

- تأثیر ادراک مشتری از نام تجاری بر وفاداری وی با میانجی‌گری ارزش ادراک شده توسط مشتری 1
علی بنیادی نائینی، سمانه نمکی، مونا فاتحی
- حل مسئله انتخاب تأمین‌کننده با استفاده از مدل ترکیبی تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی - ویکور (FDAHP-VIKOR) 23
علیرضا پویا، علی علیزاده زوارم
- نقش تعدیل‌کننده راهبردهای مقابله با استرس در رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده 49
زهرا تظهیری مقدم، سعیده بزازیان، قربان فتحی اقدم
- طراحی و ساخت منعطف برای انجام پروژه‌های بزرگ صنعت احداث در شرایط محیطی پیچیده 69
داود جمالی، محمدحسین صبحیه، حامد امام‌جمعه‌زاده، سید نصرالله ابراهیمی، حسن دانائی فرد
- تبیین رابطه بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد 89
تورج حسن زاده ثمرین، محمدصادق حسن زاده، الهام شیرینی چلکاسری
- رابطه ابعاد هوش معنوی با کاهش فرسودگی شغلی 109
غلامعلی طبرسا، منصوره معینی کربکندی
- نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری به عنوان عوامل تأثیرگذار بر وضعیت تسهیم دانش ضمنی میان کارکنان 137
محمد محمودی میمند، مریم شهبایی
- برگه اشتراک 153
- چکیده مقالات به زبان انگلیسی 155

تأثیر ادراک مشتری از نام تجاری بر وفاداری وی با میانجی‌گری ارزش ادراک شده توسط مشتری

علی بنیادی نائینی^{1*}، سمانه نمکی²، مونا فاتحی³

- 1- استادیار، دانشکده مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت، تهران، ایران
- 2- کارشناس ارشد MBA (بازاریابی) دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران
- 3- دانشجوی دکتری، دانشکده مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت، تهران، ایران

پذیرش: 1393/7/14

دریافت: 1392/12/18

چکیده

امروزه با افزایش رقابت میان سازمان‌های خدماتی، سازمان‌ها به دنبال راهی برای متمایز ساختن خدمات خود هستند. این نیاز لزوم استفاده از نام تجاری را به عنوان یک مزیت رقابتی و منبع تمایز تأکید می‌نماید. این پژوهش در جستجوی پاسخ به این سؤال است که: «ادراک مشتری از نام تجاری با واسطه‌گری ارزش ادراک شده چه تأثیری بر وفاداری مشتری دارد؟»

مدل نظری شکل گرفته روابط میان چهار عامل اصلی مرتبط با ادراک از ارزش نام تجاری (شامل تصویر نام تجاری، تصویر سازمان، اعتبار شرکت و اعتبار کارکنان) را با ارزش خلق شده و وفاداری مشتری آزمون می‌کند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای و 385 مشاهده انجام شده، مدل پژوهش از طریق روش تحلیل مسیر مورد آزمون قرار گرفته است.

نتایج پژوهش تصدیق می‌نماید که نام تجاری خدمات، بر کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده از سوی مشتری اثر مثبتی خواهد داشت که در نهایت این عوامل بر وفاداری مشتری تأثیرگذار است.



همچنین یافته‌های پژوهش تأثیر منفی هزینه خدمات بر ارزش ادراک شده مشتری را تأیید می‌کند؛ به این ترتیب تلاش در جهت داشتن نامی برتر در سازمان‌های خدماتی می‌تواند اقدام شایسته‌ای برای بهبود ارزش ادراک شده برای مشتریان باشد تا در نهایت همه این عوامل منجر به حفظ مشتری بالفعل و جذب مشتریان بالقوه و افزایش سودهای بلندمدت سازمان شود.

واژه‌های کلیدی: نام تجاری خدمات، کیفیت خدمات، ارزش ادراک شده، وفاداری مشتری.

1- مقدمه

بانک‌ها در سال‌های اخیر با چالش‌های فراوانی روبه‌رو بوده‌اند و مهم‌ترین این چالش‌ها، گسترش دامنه رقابت بین آنها و افزایش سطح دانش و آگاهی مشتریان بوده است. این رقابت تنگاتنگ در میان بانک‌های ایرانی به دلیل افزایش تعداد بانک‌های خصوصی و تبدیل برخی بانک‌های دولتی به خصوصی به وجود آمده است [1]، همچنین مطالعات متعددی اهمیت و راه‌های حفظ مشتریان موجود و افزایش سهم بازار از طریق جذب مشتریان جدید را بیان می‌کند [2] و توجه به اهمیت استراتژیک وفاداری مشتریان در سازمان‌های خدماتی به وسیله متخصصان بسیار تأکید شده است [3]، اما به نظر می‌رسد بانک‌ها رویکرد مدونی برای شناخت و درک مشتریان خود و برآورده نمودن بهتر نیازها و جلوگیری از گرایش مشتریان به بانک‌های دیگر تدوین ننموده‌اند [4]. همچنین هزینه‌های پایین تغییر بانک برای مشتریان و پیوستن آنها به بانک‌های رقیب، از وجود نداشتن برنامه‌های وفادارسازی بانک‌ها جهت خلق ارزش‌های ماندگار برای مشتریان ناشی می‌شود [5]. درحقیقت بانک‌ها با فراهم کردن عوامل وفادارسازی مشتریان، هزینه‌های جابه‌جایی بانک را برای مشتریان افزایش می‌دهند. نام تجاری یکی از ابزارهای ارتباطی مهم در مجموعه مدیریت ارتباط با مشتری محسوب می‌شود و به دو دلیل برای مشتریان ارزشمند است: اول اینکه خطرپذیری مصرف‌کننده را کاهش می‌دهد و دوم در هزینه‌های تصمیم‌گیری صرفه‌جویی می‌نماید [6]. همچنین نام تجاری یکی از علایم مؤثر در بازار است که شرکت‌ها به دلیل عدم تقارن اطلاعات در بازار آن را به کار می‌برند. عدم تقارن



اطلاعات در میان مشتریان خدمات نیز ممکن است مشتری را در معرض ضرر و زیان قرار دهد. از این رو شرکت برای جلوگیری از عدم اطمینان مشتری، خواسته‌های او را برآورده نموده و به تعهداتی که به مشتری در رابطه با خدمات خود داده بود، عمل می‌نماید [7]. در این پژوهش اثر چهار بعد نام تجاری: تصویر نام تجاری، تصویر شرکت، اعتبار شرکت و اعتبار کارکنان بر کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده به وسیله مشتری و تأثیر توأم کیفیت خدمات و هزینه‌ها بر ارزش خلق شده برای مشتری و تأثیر ارزش ادراک شده بر وفاداری مشتری در بانک پاسارگاد بررسی می‌شود.

2- مبانی نظری پژوهش

چرنا توری و سگال در سال 2003 در مجله بازاریابی اروپا، سه شاخص مهم را برای نام تجاری شرکت‌های خدماتی موفق در نظر گرفتند:

1. موقعیت اصلی: این به آن معناست که شرکت‌ها باید تعهدات نام تجاری خود را به درستی تعریف کنند.

2. ثبات: در تجربه‌ای که به مشتری ارائه می‌دهد ثبات داشته باشند.

3. ارزش‌ها: فرهنگ سازمانی مسئله مهمی است چرا که ارزش‌ها را تعیین می‌کند و ارزش‌ها روی رفتار کارکنان اثر می‌گذارد [11].

در مقاله‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین تصویر نام تجاری و عملکرد شرکت در هتل‌های لوکس و رستوران‌های زنجیره‌ای» که توسط کیم در سال 2005 نوشته شد، بیان گردید که در هتل‌های لوکس وفاداری به نام تجاری، تصویر نام تجاری و کیفیت ادراک شده توسط مشتری می‌تواند عملکرد شرکت را تحت تأثیر قرار دهد. شرکت‌های خدماتی شبیه هتل‌ها به خصوص هتل‌های لوکس و رستوران‌های زنجیره‌ای همواره باید وفاداری به نام تجاری، کیفیت ادراک شده و تصویر نام تجاری را زمانی که تلاش می‌کنند تا ارزش نام تجاری را از دیدگاه مشتری تعریف کنند، مد نظر قرار دهند. افزایش آگاهی درباره نام تجاری از راه استراتژی‌های ترفیع جزء جدایی‌ناپذیر افزایش درآمد فروش می‌باشد. نتایج این پژوهش



نشان می‌دهد که آگاهی از نام تجاری به تنهایی نمی‌تواند موجب عملکرد رضایت‌بخش یک شرکت شود و کیفیت ادراک شده به‌وسیله مشتری نیز باید به دقت مدیریت شود تا نتایج مالی مطلوبی را به همراه داشته باشد [12].

گریس واکاس در مقاله‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین نام تجاری خدمات و رضایت مشتری» که در سال 2005 چاپ کرد، به بررسی نام تجاری خدمات در مغازه‌های خرده‌فروشی و بانک‌ها پرداخت. نتایج نشان می‌دهد شواهد نام تجاری (مثل خدمات اصلی، خدمات کارکنان نام تجاری، قلمرو خدمات، ارزش خدمات و ...)، تبلیغات و ترفیع روی رضایت و طرز تفکر مشتریان تأثیرگذار است [13].

جون و اُه در مقاله‌ای که در سال 2007 منتشر کردند، معتقدند کیفیت محصولات و خدمات هم به صورت مستقیم هم به صورت غیر مستقیم روی نگرش مشتری در جهت توسعه نام تجاری تأثیر می‌گذارد. کیفیت محصول یا خدمت بسیار مهم است چرا که مشتریان تمایل دارند استفاده از یک نام تجاری هتل نه تنها روی کیفیت ادراکی نام تجاری خاص تأثیر می‌گذارد بلکه روی نام تجاری همه هتل‌های متعلق به یک شرکت نیز مؤثر است. در حالی که کیفیت محصولات و خدمات به طور مستقیم روی بهبود ذهنیت نام تجاری اثر می‌گذارد، این اثر توسط نام تجاری تعدیل می‌شود. آنها دریافته‌اند کیفیت خدمات هم روی تصویر نام تجاری و هم روی بهبود ذهنیت اثر می‌گذارد [14].

بری و دیگران در مقاله‌ای - که در سال 2007 در مجله‌ای بیزینس هوریزنتال¹ چاپ شد - عنوان کردند که یک نام تجاری قوی در حوزه خدمات در مرحله اول به‌وسیله تعامل‌های شرکت با مشتری ساخته می‌شود. از رابطه بین نام تجاری فعلی، ارتباطات خارجی و تجربه‌های مشتری، آگاهی، مفهوم و درنهایت ارزش نام تجاری به وجود می‌آید.

در این مقاله موردکاوی کلینیک مایو مدل نام تجاری خدمتی را نشان می‌دهد که چگونه یک سازمان ایجاد می‌شود؛ توسعه پیدا می‌کند و یک نام تجاری قوی را از راه انجام تعهدات در مقابل مشتری به بهترین نحو حفظ می‌کند. کلینیک مایو سه درس مهم را برای مدیران به ارمغان آورد. درس اول: به ارزش‌های سازمان توجه کنید. درس دوم: در مقابل مشتری دفاع



کنید، اما توهین نکنید. درس سوم: مشتریان را به سوی بازاریابان برگردانید [15].
والاس و دیگران (2014) در سال 2007 چارچوبی را بیان کردند که در آن فعالیت‌های بازاریابی درونی، بیرونی و تعاملی، ادراک کارکنان، مشتریان و نام تجاری سازمانی را شکل می‌دهد. در این مدل همچنین نام تجاری خدمات را به عنوان نقشی مجزا در کنار ادراک‌ها و نگرش‌های مشتریان، کارکنان و نام تجاری سازمانی نشان می‌دهد. این سه فرآیند بازاریابی به شرح است:

بازاریابی بیرونی: ارتباط بین سازمان و مشتریان تعهداتی را در مورد خدمات پیشنهادی ایجاد می‌کند.

بازاریابی تعاملی: تعامل بین کار افراد در شبکه سازمان و مشتریان نهایی زمینه تجربه خدمات را (که این تجربه خدمات در ارتباط با عمل به تعهدات خدمات پیشنهادی) ایجاد می‌کند.

بازاریابی درونی: ایجاد ارزش از طریق پشتیبانی از منابع و فرآیندهایی که منجر به عمل به تعهدات می‌شود. بازاریابی بیرونی و بازاریابی تعاملی روی این ادراک تأثیر می‌گذارند و بازاریابی درونی نیز یک اثر غیرمستقیم دارد. فعالیت بازاریابی خارجی با ایجاد تعهد ارتباط دارد. در واقع به طور گسترده‌ای با ارتباطات بازاریابی خارجی سنتی که سازمان‌ها استفاده می‌کردند، مرتبط است. در آغاز ارتباطاتی وجود دارد که آگاهی نسبت به لوگو و نام تجاری را ایجاد می‌کند و منجر به ایجاد تمایز تصویر آن خدمت می‌شود. دوم اینکه ارتباطاتی در مورد تصویر ذهنی شرکت وجود دارد که به شهرت سازمان بیشتر از ویژگی‌های خدمات پیشنهادی توجه می‌کند. فعالیت‌های بازاریابی تعاملی در ارتباط با عمل به تعهدات است. این بازاریابی در برگیرنده تعامل‌ها و تجربه‌های بین شرکت و کارکنان ارائه‌کننده خدمات به مشتریان است [16].

3- مدل مفهومی پژوهش

مشتریان امروزه محصولات و خدمات یک سازمان را از روی نام و نشان تجاری، طرح و نماد آن از سایر محصولات و خدمات رقبا تشخیص می‌دهند و نام و نشان تجاری،



به خصوص برای سازمان‌های خدماتی مانند خدمات مالی که محصولات ناملموس تری را نسبت به سازمان‌های تولیدی به مشتریان ارائه می‌دهند، می‌تواند ذهنیت مشتریان از خدمات و ارزش ادراک شده توسط وی و در پی آن وفاداری ایشان را نسبت به سازمان تحت تأثیر خود قرار دهد [8]. کارشناسان نیز بر لزوم استفاده از هویت نام تجاری به عنوان پایه و اساس ارتباط‌سازی درونی و بیرونی سازمان تأکید می‌کنند و از آن به عنوان وسیله‌ای برای ایجاد تمایز و تمرکز بر ارائه خدمات همگن و سازگار نام می‌برند [9].

وفاداری به نام تجاری، آگاهی از نام تجاری و کیفیت ادراک شده توسط مشتری می‌تواند عملکرد شرکت را تحت تأثیر قرار دهد. در حالی که برندسازی در حوزه کالاهای فیزیکی همواره مورد توجه بوده و پژوهش‌های مختلفی را به خود اختصاص داده است ولی در حوزه خدمات کمتر به آن توجه شده است [10].

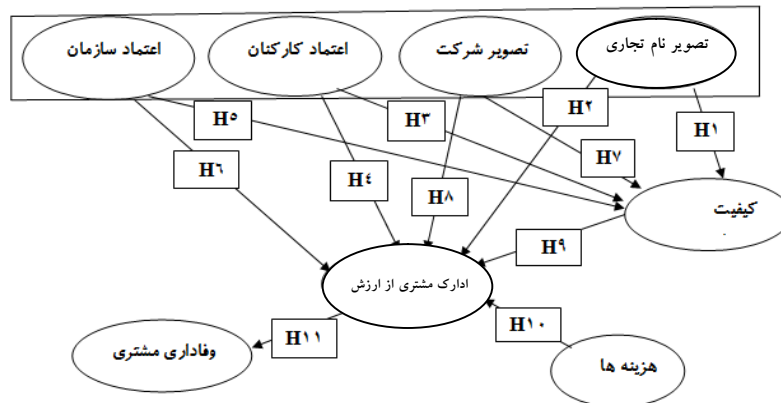
در این پژوهش به دنبال آن هستیم تا براساس مدل مفهومی ارائه شده در شکل 1، نقش نام تجاری خدمات را بر ارزش ادراک شده به وسیله مشتری و در نتیجه وفاداری وی مورد بررسی قرار دهیم و فرضیه‌های ذیل مورد آزمون قرار گیرد.

3-1- فرضیه‌های پژوهش

- 1) ادراک مشتری از تصویر نام تجاری (برند) بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات تأثیر دارد.
- 2) ادراک مشتری از تصویر نام تجاری (برند) بر ادراک مشتری از ارزش خدمات تأثیر دارد.
- 3) اعتماد مشتری به رفتار کارکنان بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات تأثیر دارد.
- 4) اعتماد مشتریان به رفتار کارکنان بر ادراک مشتری از ارزش ایجاد شده تأثیر دارد.
- 5) اعتماد مشتری به سیاست‌های مدیریت بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات تأثیر دارد.
- 6) اعتماد مشتری به سیاست‌های مدیریت بر ادراک مشتری از ارزش ایجاد شده تأثیر دارد.
- 7) ادراک مشتری از تصویر سازمان بر کیفیت خدمات تأثیر دارد.
- 8) ادراک مشتری از تصویر سازمان بر ادراک مشتری از ارزش ایجاد شده تأثیر دارد.
- 9) ادراک مشتری از کیفیت خدمات بر ادراک مشتری از ارزش خدمات تأثیر دارد.



- 10) ادراک مشتری از هزینه‌ها (پولی و غیر پولی) بر ادراک مشتری از ارزش خدمات تأثیر دارد.
 11) ادراک مشتری از ارزش ایجاد شده بر وفاداری مشتری تأثیر دارد.



شکل 1 مدل مفهومی پژوهش

جدول 1 متغیرها و ابعاد طرح پژوهش

وفاداری مشتری	میزان پایداری مشتری به نام و نشان تجاری یاد شده و قصد ادامه خرید آن در آینده [7]	میزان علاقه و پایداری مشتری به ادامه استفاده از یک خدمتی با یک نام تجاری مشخص
تصویر نام تجاری (برند)	ارزیابی افراد از معنی و منظور یک نام تجاری که سازمان به روش‌های مختلف به مصرف‌کننده انتقال می‌دهد [11]	ذهنیتی که مشتریان از یک نام تجاری در حافظه خود می‌سازند.
تصویر شرکت	ادراک مشتری نسبت قابلیت مسئولیت اجتماعی شرکت می‌باشد [12]	شهرتی است که یک سازمان نزد مشتریان دارد.
اعتماد شرکت	تصویر کلی است که مشتری از وعده‌هایی که شرکت مطابق با قابلیت و مسئولیت اجتماعی خود داده است و در ذهن خود دارد [10]	میزان اطمینانی که مشتری به عملکرد و وعده‌های یک شرکت دارد.
اعتماد کارکنان	اعتماد مشتری بر مبنای تجربیات وی و انعکاس تعامل‌های مشتری با سازمان و کارکنان در ارائه خدمت است [10]	اعتماد مشتری به رفتار کارکنان، خط‌مشی‌ها و سیاست‌های مدیریت
هزینه‌ها	ادراک مشتری از هزینه‌های پولی و غیر پولی خدماتی که به وی پیشنهاد می‌شود [13]	تمام هزینه‌هایی که مشتری برای به دست آوردن خدمتی صرف می‌کند.
کیفیت	ادراک مشتری از کیفیت خدمات که منجر به ارزش آفرینی ادراکی مشتری از خدمات می‌گردد [14]	ادراک مشتری از کیفیت خدمات
ارزش ایجاد شده	تعامل بین سودهای متعدد و هزینه‌هایی که توسط مشتری ادراک می‌شود [15]	ادراک مشتری از مزایای دریافتی در مقابل هزینه‌های پرداختی به بنگاه‌های خدماتی.



همان طور که در مدل دیده می‌شود، هر کدام از متغیرهای تصویر نام تجاری، تصویر شرکت، اعتماد کارکنان و اعتماد سازمان که در جدول شماره 1 مفهوم آن بیان شده است بر کیفیت خدمات و بر ارزش ادراک شده توسط مشتری تأثیر می‌گذارند. از طرفی هزینه‌ها و کیفیت خدمات بر ارزش ایجاد شده تأثیر می‌گذارد که در نهایت ارزش خلق شده بر وفاداری مشتری تأثیرگذار است.

4- روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ نتیجه از انواع پژوهش‌های کاربردی به شمار می‌آید، زیرا که محقق در تلاش است در مرحله اول با استفاده از نظریه‌های مدیریت در حوزه‌های بازاریابی، به کشف مفاهیم مرتبط و مدل‌سازی نظری پردازد و بعد از آن روابط بین متغیرها و تعمیم‌پذیری نتایج در محیط‌های واقعی - آزمون مدل را نیز بررسی کند. به لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های توصیفی - تبیینی است، زیرا که در تلاش است با بررسی و توصیف رویدادهای در حال اجرا، روابط بین پدیده‌های مستقل از یکدیگر را تبیین کند [17].

جامعه آماری پژوهش شامل مشتریان شعب شهرستان تهران بانک پاسارگاد و روش نمونه‌گیری، تصادفی خوشه‌ای است. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. در تجزیه و تحلیل پرسشنامه نیز از مباحث استنباطی و توصیفی آماری استفاده شده است. آماره‌های توصیفی شامل جداول فراوانی و میانگین می‌باشد و در سطح استنباطی نیز از مدل معادلات ساختاری شامل تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر استفاده شد. نرم‌افزارهای مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، بسته نرم‌افزاری SPSS نسخه 19، LISREL نسخه 8/72 و بسته نرم‌افزاری SMARTPLS نسخه 2/00 تحت ویندوز می‌باشد.

در این پژوهش برای سنجش پایایی پرسشنامه از شیوه پایایی همسانی درونی به روش آلفای کرونباخ استفاده شده که نتایج آن در جدول شماره 2 نمایش داده شده است [18].



جدول 2 برآورد پایایی در پیش‌آزمون نهایی براساس روش آلفای کرونباخ

مقدار ضریب آلفای کرونباخ	شاخص‌ها
0/887	1. وفاداری مشتری (CL)
0/766	2. ارزش مشتری (CV)
0/766	3. کیفیت خدمات (SQ)
0/733	4. هزینه‌ها (C)
0/802	5. اعتماد سازمان (TC)
0/789	6. اعتماد کارکنان (TE)
0/714	7. تصویر شرکت (BI)
0/822	8. تصویر نام تجاری (برند) (AD)
0/868	تمام متغیرها (کل پرسشنامه)

همان‌طور که مشاهده می‌شود، تمامی ضرایب بالای 0/7 و نشان از پایایی بالای پرسشنامه مورد استفاده می‌باشد.

در این پژوهش برای بررسی روایی، روایی محتوایی و روایی سازه مورد استفاده قرار گرفته‌اند. برای طراحی پرسشنامه با توجه به پیشینه قوی مدل و همچنین در نظر داشتن متغیرهای مدل‌های اصلی، سعی شد تا پرسشنامه از جهت شاخص‌هایی که سازه‌ها را اندازه‌گیری می‌کنند، بر پشتوانه مناسبی از نظریه و کاربردهای عملی آنها در پژوهش‌ها و آزمون‌های متعدد متکی باشد.

5- تحلیل عاملی تأییدی

تحلیل عاملی تأییدی در واقع یک مدل آزمون نظری است که در آن پژوهشگر تحلیل خود را با یک فرضیه قبلی آغاز می‌کند. این مدل که مبتنی بر یک شالوده تجربی و نظری قوی است، مشخص می‌کند که کدام متغیرها با کدام عامل‌ها و کدام عامل با کدام عامل‌ها باید هم‌بسته شوند. برای ارزشیابی روایی سازه نیز یک روش قابل اعتماد به پژوهشگر عرضه می‌کند تا از این راه بتواند به



گونه بارزی فرضیه‌هایی را درباره ساختار عاملی داده‌ها که ناشی از یک مدل از پیش تعیین شده با تعداد و ترکیب مشخصی از عامل‌ها است، آزمون کند [19].

نتایج تحلیل عاملی تأییدی سازه‌های پژوهش در جدول 3 خلاصه شده است. همچنین از آنجایی که براساس مدل اولیه، تمام نشانگرها دارای مقدار t بیشتر از 1/96 هستند بنابراین نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که نشانگرهای انتخابی محقق برای اندازه‌گیری این مفهوم هر یک دارای اهمیت بوده و بخش مهمی از این عامل را اندازه‌گیری می‌کنند.

جدول 3 نتایج بارهای عاملی

متغیرهای مشاهده شده	تصویر نام تجاری	تصویر شرکت	اعتماد کارکنان	اعتماد سازمان	کیفیت خدمات	هزینه‌ها	ارزش مشتری	وفاداری مشتری	سطح معناداری
x1.1	0/888								<0/01
x1.2	0/808								<0/01
x1.3	0/866								<0/01
x1.4	0/881								<0/01
x1.5	0/879								<0/01
x2.1		0/866							<0/01
x2.2		0/875							<0/01
x2.3		0/881							<0/01
x2.4		0/898							<0/01
x2.5		0/889							<0/01
x3.1			0/893						<0/01
x3.2			0/888						<0/01
x3.3			0/881						<0/01
x3.4			0/902						<0/01
x4.1				901/0					<0/01
x4.2				0/893					<0/01
x4.3				0/869					<0/01
x4.4				0/856					<0/01
X5.2					0/795				<0/01
X5.5					0/815				<0/01
X5.6					0/786				<0/01
X5.7					0/810				<0/01



ادامه جدول 3

سطح معناداری	وفاداری مشتری	ارزش مشتری	هزینه‌ها	کیفیت خدمات	اعتماد سازمان	اعتماد کارکنان	تصویر شرکت	تصویر نام تجاری	متغیرهای مشاهده شده
<0/01				0/818					x5.1
<0/01				0/557					x5.3
<0/01				0/604					x5.4
<0/01			0/835						x6.1
<0/01			0/888						x6.2
<0/01			0/860						x6.3
<0/01			0/886						x6.4
<0/01		0/635							Y1.1
<0/01		0/657							Y1.2
<0/01		0/656							Y1.3
<0/01		0/654							Y1.4
<0/01		0/632							Y1.5
<0/01		0/696							Y1.6
<0/01	0/894								Y2.1
<0/01	0/897								Y2.2
<0/01	0/914								Y2.3



6- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل سازی معادلات ساختاری یک تکنیک چند متغیری و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیانی دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی¹ است که به پژوهشگر امکان می‌دهد تا مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه همزمان آزمون کند. مدل سازی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و مکنون است که به عنوان تحلیل ساختاری کوواریانس، مدلیابی علی نامیده شده است، اما اصطلاح غالب در این روزها، مدل سازی معادله ساختاری یا به گونه خلاصه SEM است [20].

7- تفسیر و تعبیر مدل

نمودار شکل 1 مدل پژوهش را در حالت تخمین ضرایب استاندارد نشان می‌دهد. تمام متغیرهای این مدل به دو دسته پنهان و آشکار تبدیل می‌شوند. در این نمودار اعداد و یا ضرایب نیز به دو دسته تقسیم می‌شوند. دسته اول با عنوان معادلات اندازه‌گیری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان (بیضی) و متغیرهای آشکار (مستطیل) می‌باشند. این معادلات را به اصطلاح بارهای عاملی² می‌گویند. دسته دوم معادله‌های ساختاری هستند که روابط میان متغیرهای پنهان می‌باشند و برای آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شوند. به این ضرایب در اصطلاح ضرایب مسیر³ گفته می‌شود که با توجه به مدل در حالت تخمین ضرایب می‌توان بارهای عاملی و ضرایب مسیر را برآورد کرد. براساس بارهای عاملی، شاخصی که بیش‌ترین بار عاملی را داشته باشد، در اندازه‌گیری متغیر مربوط به آن سهم بیشتری دارد و شاخصی که ضرایب کوچک‌تری داشته باشد، سهم کمتری را در اندازه‌گیری سازه مربوط به آن ایفا می‌کند. در این مدل شاخص ضریب تعیین (R Square) نیز نشان داده شده است که اعداد درون بیضی می‌باشند.

1. General Linear Model (GLM)

2. Loading Factor

3. Path Coefficient

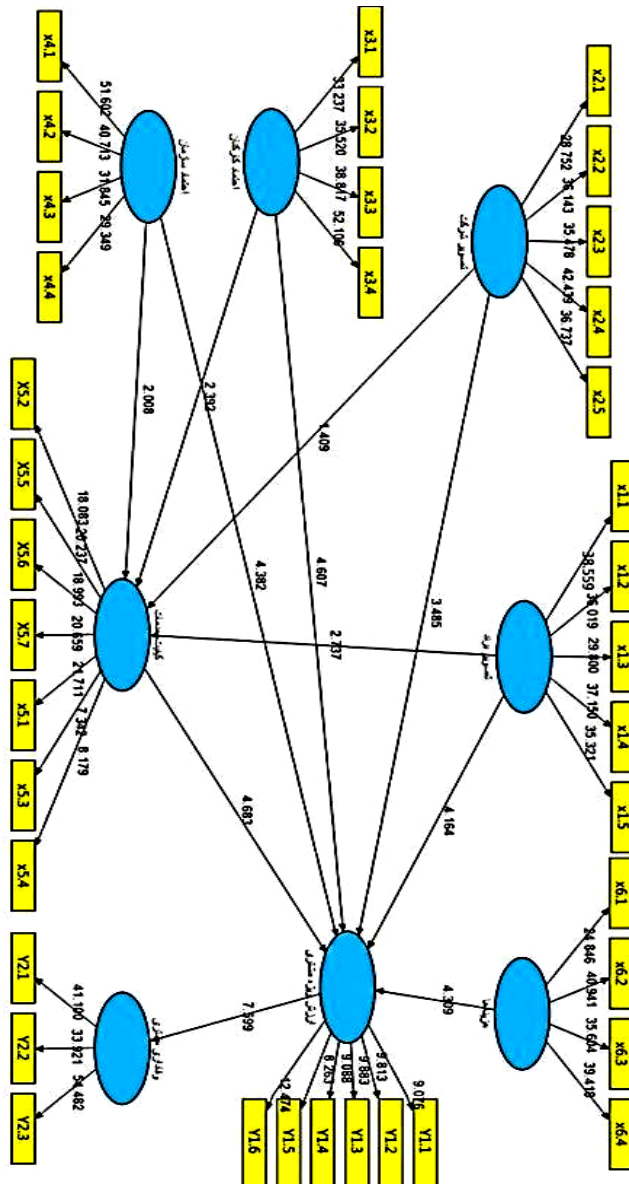


نمودار شکل 2 مدل پژوهش را در حالت قدر مطلق معناداری ضرایب¹ نشان می‌دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات اندازه‌گیری (بارهای عاملی) و معادلات ساختاری (ضرایب مسیر) را با استفاده از آماره t ، آزمون می‌کند. براساس این مدل، ضریب مسیر و بار عاملی در حالت استاندارد در سطح اطمینان 95 درصد معنادار می‌باشد. اگر مقدار آماره t خارج بازه $-1/96$ تا $+1/96$ قرار گیرد، مدل در حالت معناداری بوده و این نشان می‌دهد که تمامی بارهای عاملی در سطح اطمینان 95 درصد معنادار هستند. مقادیر محاسبه شده t برای هر یک از بارهای عاملی هر نشانگر با سازه یا متغیر پنهان خود بالای $1/96$ است، از این رو می‌توان هم‌سویی سؤال‌های پرسشنامه برای اندازه‌گیری مفاهیم را در این مرحله معتبر نشان داد. در واقع نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که آنچه محقق به وسیله سؤال‌های پرسشنامه قصد سنجش آنها را داشته است، به وسیله این ابزار محقق شده است. از این رو روابط بین سازه‌ها یا متغیرهای پنهان قابل استناد است.

8- بررسی ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش

یک نوع از روابط متغیرهای مکنون در مدل معادلات ساختاری بر مبنای همبستگی (هم‌خوانی) می‌باشد. همبستگی رابطه‌ای است میان دو متغیر در یک مدل اما غیر جهت‌دار و ماهیت این نوع رابطه به وسیله تحلیل همبستگی ارزیابی می‌شود. جدول 4 ضرایب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه میان متغیرهای پنهان را به صورت دو به دو نشان می‌دهد. روی قطر اصلی این ماتریس، عدد یک واقع شده است به این منظور که هر متغیر با خودش همبستگی کامل دارد. تمامی ضرایب در سطح اطمینان 95 درصد معنادار هستند (مقدار سطح معناداری کمتر از 5 درصد می‌باشد). ضریب مثبت نشان‌دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین دو متغیر می‌باشد.

1. t-value



شکل 2 نمودار مدل پژوهش در حالت قدر مطلق معناداری (t-value)



جدول 4 ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پنهان

(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	متغیرهای پنهان
							1	(1) تصویر نام تجاری
						1	0/332	(2) تصویر شرکت
					1	0/286	0/447	(3) اعتماد کارکنان
				1	0/269	0/246	0/329	(4) اعتماد سازمان
			1	0/35	0/416	0/32	0/467	(5) کیفیت خدمات
		1	0/381	0/351	0/339	0/31	0/351	(6) هزینه‌ها
	1	0/62	0/647	0/578	0/624	0/523	0/649	(7) ارزش مشتری
1	0/533	0/333	0/238	0/326	0/294	0/205	0/258	(8) وفاداری مشتری

9- پاسخ به فرضیه‌های پژوهش براساس معادلات ساختاری

نوع دیگر از روابط بین متغیرهای مکنون در مدل معادلات ساختاری از نوع اثر مستقیم می‌باشد. اثر مستقیم که در واقع یکی از اجزای سازنده مدل‌های معادلات ساختاری است و رابطه جهت‌داری را میان دو متغیر نشان می‌دهد، بین متغیرهای مستقل برای پاسخ به فرضیه‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) به روش کمترین توان دوم جزئی (PLS) با استفاده از نرم‌افزار SMARTPLS استفاده شده است. روش حداقل مربعات جزئی که در بحث الگوسازی رگرسیونی آن را با PLS نیز معرفی می‌کنند، یکی از روش‌های آماری چند متغیره محسوب می‌شود که به وسیله آن می‌توان علی‌رغم برخی محدودیت‌ها مانند نامعلوم بودن توزیع متغیر پاسخ، وجود تعداد مشاهده‌های کم و یا وجود خود همبستگی جدی بین متغیرهای توضیحی، یک یا چند متغیر پاسخ را به طور همزمان در برابر چندین متغیر توضیحی الگوسازی کرد. جدول شماره 5 نتایج به دست آمده از این روش را نشان می‌دهد:



جدول 5 ضرایب مسیر، آماره t و نتیجه فرضیه های پژوهش

ردیف	فرضیه های پژوهش	ضریب مسیر (β)	آماره t	سطح معناداری	نتیجه فرضیه محقق
H1	تصویر نام تجاری ← ادراک مشتری از کیفیت خدمات	0/274	2/737	<0/05	تأیید می شود.
H2	تصویر نام تجاری ← ارزش ویژه مشتری	0/210	4/164	<0/05	تأیید می شود.
H3	اعتماد کارکنان ← ادراک مشتری از کیفیت خدمات	0/211	2/392	<0/05	تأیید می شود.
H4	اعتماد کارکنان ← ارزش ویژه مشتری	0/234	4/607	<0/05	تأیید می شود.
H5	اعتماد سازمان ← ادراک مشتری از کیفیت خدمات	0/172	2/008	<0/05	تأیید می شود.
H6	اعتماد سازمان ← ارزش ویژه مشتری	0/232	2/392	<0/05	تأیید می شود.
H7	تصویر شرکت ← ادراک مشتری از کیفیت خدمات	0/127	1/409	>0/05	رد می شود.
H8	تصویر شرکت ← ارزش ویژه مشتری	0/176	3/485	<0/05	تأیید می شود.
H9	کیفیت خدمات ← ارزش ویژه مشتری	0/251	4/683	<0/05	تأیید می شود.
H10	هزینه ها ← ارزش ویژه مشتری	0/235	4/309	<0/05	تأیید می شود.
H11	ارزش ویژه مشتری ← وفاداری مشتری	0/533	7/599	<0/05	تأیید می شود.

10- نتیجه گیری

در این پژوهش به بررسی اثر نام تجاری خدمات (متشکل از چهار عامل) بر وفاداری مشتری پرداخته شده است. در اینجا از عواملی چون نام تجاری، ارزش خدمات و هزینه به عنوان عوامل تأثیرگذار بر وفاداری مشتری یاد شده است که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده تأثیر مثبت و مستقیم تک تک این اجزا را تأیید می کند. به این ترتیب از آن جایی که مقدار t به دست آمده برای هر یک از این اجزا، مقداری مثبت است، به طور شفاف تری می توان این گونه ادعا کرد که تأثیر هر یک از این اجزا تأثیری مثبت است و با افزایش بار عاملی هر یک از اجزای نام تجاری، ارزش خدمات و کیفیت خدمات، متغیر وفاداری که به عنوان محرکی برای یک مجموعه از پیامدها است، افزایش پیدا می کند. نام تجاری خدمات که متشکل از چهار عامل تصویر نام تجاری، تصویر سازمان، اعتبار کارکنان و اعتبار سازمان است، روی کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده از سوی مشتری تأثیر می گذارد. چنانچه مشتری ادراک مناسبی از نام



تجاری سازمانی داشته باشد، نسبت به کیفیت خدمات و ارزش خلق شده نیز اثر مثبتی تلقی نموده و در نهایت این عوامل بر وفاداری مشتری تأثیرگذار خواهند بود.

از سوی دیگر به بررسی تأثیر عوامل هزینه و کیفیت خدمات بر ارزش ادراک شده مشتری نیز پرداخته شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، وجود تأثیر مستقیم کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله بانک پاسارگاد و منفی هزینه خدمات را بر ارزش ادراک شده مشتری تأیید کرد. به این ترتیب با توجه به اینکه مقدار t به دست آمده برای کیفیت خدمات مقداری مثبت است و برای هزینه‌ها منفی می‌باشد، به طور شفاف و با اطمینان ادعا شد که تأثیر کیفیت خدمات مثبت و تأثیر هزینه‌ها منفی است و با افزایش میزان کیفیت خدمات و کاهش هزینه، ارزش ادراک شده به وسیله مشتری بیشتر می‌شود.

نتایج حاصل از بررسی فرضیه اول و دوم وجود تأثیر مثبت ادراک مشتری از تصویر نام تجاری بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات و ارزش خدمات را مورد تأیید قرار می‌دهد. با توجه به این دو فرضیه، سازمان باید از استراتژی‌های حفظ و ترفیع نام تجاری - که ادراک مشتری از تصویر نام تجاری را بهبود می‌دهد - استفاده بیشتری کند. همچنین با توجه به نتایج فرضیه سوم و چهارم که وجود اثر مثبت اعتماد مشتریان به رفتار کارکنان بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات و ارزش ایجاد شده را تأیید می‌کنند و با توجه به مسائل مالی موجود در بانک و اهمیت هر چه بیشتر اعتماد در مسائل مالی، سازمان باید درصدد ایجاد اعتماد در مشتریان نسبت به رفتار کارکنان از راه آموزش مناسب کارکنان باشد تا ادراک مشتریان نسبت به کیفیت خدمات بهبود پیدا کند.

با توجه به نتایج فرضیه‌های پنجم و ششم مبنی بر اثر مثبت اعتماد مشتری نسبت به سیاست‌های مدیریتی سازمان بر کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده به وسیله مشتری، بانک پاسارگاد باید با بالابردن اعتماد مشتریان نسبت به سیاست‌های مدیریتی سازمان از راه اطلاع‌رسانی و افزایش تعامل و تبادل نظر با مشتریان، ادراک آنها را نسبت به کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده افزایش دهد.

براساس نتایج آزمون هفتم و هشتم، بانک پاسارگاد باید با بهره‌گیری از روابط عمومی، انجام تبلیغات، بازاریابی مناسب و مدیریت شکایت‌های مشتریان تصویر شایسته تری از خود نزد مشتریان ایجاد کند تا با تأثیر مستقیم روی کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده شرایط را بهبود بخشد.



با توجه به نتیجه حاصل شده از فرضیه نهم، بانک پاسارگاد باید کیفیت خدمات خود را از راه نوآوری در خدمات بانکی، ارائه خدمات نوین بانکداری الکترونیکی و افزایش تنوع و سهولت در خدمات بانکی و امکانات فیزیکی موجود در شعب خود افزایش دهد تا افزایش کیفیت خدمات منجر به تقویت ادراکات مشتریان نسبت به ارزش خدمات ایجاد شده برای وی شود. نتیجه فرضیه دهم بیان می‌کند که هرگونه هزینه‌ای اعم از مالی و غیرمالی (مانند وقت رفت و آمد) برای مشتریان مهم بوده و با توجه به اینکه ضریب t هزینه روی ادراک مشتری اثر منفی دارد در نتیجه بانک پاسارگاد باید هزینه را به گونه‌ای کاهش دهد تا به ادراک مشتری بر ارزش ایجاد شده برای وی لطمه‌ای وارد نشود.

فرضیه یازدهم بیان می‌کند ادراک مشتری از ارزش خدمات تأثیر مثبتی بر وفاداری مشتری دارد؛ به این ترتیب بانک پاسارگاد می‌تواند با تقویت تمام عوامل مؤثر روی ادراک مشتری اثر آن را بر وفاداری قوت بخشد و مشتریان خود را حفظ کند تا در نتیجه افزایش وفاداری مشتریان، درآمدهای مالی افزایش پیدا کند و سازمان قدرت بیشتری برای رقابت با سایر بانک‌ها داشته باشد.

عناصر بسیاری ممکن است بر وفاداری مشتریان مؤثر باشد. به این ترتیب پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آینده، این عناصر شناسایی شوند و تأثیر آنها بر وفاداری مشتری معلوم شود. ادراک مشتری از نام تجاری خروجی‌های مطلوب فراوانی از جمله کاهش هزینه‌های جذب مشتری، پرداخت هزینه‌های بالاتر به وسیله مشتری برای خدمات ارائه شده، عملکرد مثبت از راه افزایش قدرت پیش‌بینی و افزایش موانع برای ورود رقبای جدید را ممکن است در بر داشته باشد. نبود پژوهش کافی در این زمینه نیز بسیار روشن است بنابراین برای توضیح بهتر، ارائه راهکارهای تقویت تصویر و نام تجاری و بررسی نتایج آن بر سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود.

11- منابع

- [1] Danaeia A., Jahanb A., Saeidfarc M.; "A study on the effect of advertisements on customers' willingness to accept banking services based on modulatory role of brand: A case study of Bank Parsian.Management"; *Science Letters*, Vol. 3, 2013, pp: 1439-1444.



- [2] Reidenbach R.E.; Value-Driven Bank: Strategies for Total Market Satisfaction, Irwin Professional, U.K, 2000.
- [3] ManstrlyDahlia El, HarrisonT; "A critical examination of service loyalty measures"; *Journal of Marketing Management*, Vol. 29, 2013, pp: 15–16.
- [4] Azad N., Zarifi S.F., Hozouri S.;"A factor analysis to find critical success factors in retail brand"; *Management Science Letters*, Vol. 3, No. 2, 2013, pp: 332 - 827
- [5] Nog Phan K., Ghantous N.; "Managing brand associations to drive customers' trust and loyalty in Vietnamese banking"; *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 31, No. 6, 2013, pp: 456-480.
- [6] Berry L., Setelmn K.; Building a strong services: Lessons from Mayo Clinic; *Business Horizontal*, 2007, pp: 50 – 199.
- [7] Svein O.; "Comparative evaluation and the relationship between quality, satisfaction and repurchase loyalty"; *Journal of Economic Psychology*, Vol. 23, 2003, pp: 2-5.
- [8] Dall F., Olmo R., Lesli de C.; "The service brand as relationship builder"; *British Journal of Management* ,Vol. 11, 2003, pp:137-150.
- [9] Zhang S., Doorn Jenny van, LeeFlang Peter S.H.; "Does the importance of value, brand and relationship equity for customer loyalty differ between Eastern and Western cultures?"; *International Business Review*, Vol. 23, 2014, pp: 284–292.
- [10] Roderick Brodie. J, Whittome James R.M, Brush, Gregory J.; "Investigating the service brand: A customer value perspective"; *Journal Of Business Research*, Vol. 6, 2009, pp: 45- 55.
- [11] Chernatory L., Segal – Horn; "The criteria for successful services brand"; *European Journal of Marketing*, Vol. 37, 1114, 2003.
- [12] Kim H.; "The relationship between brand equity and firm's performance in luxury hotels and chain restaurant"; *Tourism Management*, 26.558, 2005.
- [13] Crace D., O'cass A.; "Service branding: Consumer verdicts on service brand"; *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 12, 126, 2005.



- [14] John-Wuk D., Oh. H.; "Consumer's evaluation of brand porfoliosm"; *Hospitality Management*, 26.90, 2007.
- [15] Berry L.; "Cultivating service brand equity"; *Academy of Marketing Science Journal*, Vol. 28, No. 1. 2000, p: 128.
- [16] Wallace, Michelle, Ian Lings, Roslyn Cameron, Neroli Sheldon; Attracting and retaining staff: The role of branding and industry image"; *Journal of Service Research*, Vol. 7, No. 176, 2014, p: 182.
- [17] سرمد. ز.، بازرگان.ع.، حجازی.ا.؛ روش‌های پژوهش در علوم رفتاری؛ تهران، نشر آگه، چاپ بیستم، 1393.
- [18] دلاور.ع.؛ مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی؛ تهران: انتشارات آگه، چاپ پنجم، 1380.
- [19] خاکی.غ.؛ روش پژوهش با رویکردی به پایان‌نامه نویسی؛ تهران: انتشارات بازتاب، چاپ پنجم، 1388.
- [20] هومن.ح.؛ مدلیابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل؛ انتشارات سمت، 1387.

حل مسئله انتخاب تأمین‌کننده با استفاده از مدل ترکیبی تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی - ویکور (FDAHP-VIKOR)

علیرضا پویا^{1*}، علی‌علیزاده زوارم²

- 1- استادیار، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
2- دانشجوی دکتری، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

پذیرش: 1393/7/14

دریافت: 1392/12/18

چکیده

مسئله انتخاب تأمین‌کنندگان، یکی از موضوعات بسیار مهم در مدیریت زنجیره تأمین است و از آن به عنوان عاملی مؤثر برای بقا در محیط رقابت یاد می‌شود. این موضوع به نوعی مسئله تصمیم‌گیری چند معیاره تبدیل شده است که می‌تواند در عملکرد کل زنجیره تأمین تأثیرگذار باشد. هدف این مقاله، ارائه یک مدل مناسب تصمیم‌گیری چندمعیاره برای انتخاب بهینه تأمین‌کننده می‌باشد. در این پژوهش که در شرکت آب معدنی برف دانه انجام شده است، نخست مهم‌ترین معیارهای انتخاب تأمین‌کننده در بطنی‌های بطری آب معدنی‌های این شرکت براساس مطالعات گذشته و مصاحبه با مدیران شرکت شناسایی شدند. سپس برای جمع‌آوری نظرهای مدیران از دو پرسشنامه بهره گرفته شده است. در پرسشنامه اول، میزان اهمیت معیارهای شناسایی شده از مدیران شرکت نظرسنجی شد. با توجه به نظرهای مدیران شرکت، براساس تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی، وزن‌های نسبی هر یک از معیارها مورد محاسبه قرار گرفت. در پرسشنامه دوم، سه تأمین‌کننده شرکت براساس معیارهای تعیین شده امتیازدهی شدند. در نهایت با تشکیل جدول تصمیم حاصل از نتایج دو پرسشنامه، تأمین‌کنندگان با استفاده از روش ویکور رتبه‌بندی شدند.



واژه‌های کلیدی: زنجیره تأمین، تأمین‌کننده، تصمیم‌گیری چند معیاره، تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی، روش ویکور.

1- مقدمه

در محیط کسب‌وکار رقابتی، همواره مدیریت مناسب زنجیره تأمین به عنوان یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین مسائل مدیریتی مطرح بوده است، به طوری که پورتر¹ (1985) معتقد است، مزیت رقابتی نتیجه نحوه همکاری و هماهنگی اعضای زنجیره تأمین می‌باشد. بر این اساس، فعالیت‌هایی نظیر برنامه‌ریزی عرضه و تقاضا، تأمین مواد، تولید و برنامه‌ریزی محصول، نگهداری کالا، کنترل موجودی، توزیع، تحویل و خدمت به مشتری که همگی پیش از این در سطح شرکت انجام می‌شد، اکنون به سطح زنجیره تأمین انتقال یافته است [1، ص 8]. با توجه به چنین شرایطی، مدیریت اثربخش زنجیره تأمین، در جهت ایجاد و بهبود روابط کارا و مؤثر با شرکت‌های دیگر تلاش می‌کند [2، صص 242-258]. از طرفی به عقیده گوفین و همکاران² (1997)، مدیریت صحیح تأمین‌کنندگان از مهم‌ترین مسائل در حوزه زنجیره تأمین است، زیرا هزینه مواد خام و خرید، هزینه اصلی یک محصول را تشکیل می‌دهد و اغلب شرکت‌ها باید میزان قابل توجهی از درآمد خود را برای خرید از تأمین‌کنندگان صرف نمایند [3، صص 422-436]. از این رو برای شرکت‌هایی که درصد زیادی از درآمدهای فروش را برای خرید مواد و قطعات از تأمین‌کنندگان صرف می‌کنند و هزینه مواد سهم به‌سزایی از هزینه کل آنها را شامل می‌شود، شناسایی و حفظ رابطه با تأمین‌کنندگان مناسب، امری بسیار مهم تلقی می‌شود [4، صص 24-30]. به طوری که حدود 60 درصد زمان تولیدکنندگان صرف تأمین مواد اولیه و قطعات می‌گردد [5، ص 17]. همچنین حدود 70 درصد از هزینه‌های تولیدی شرکت‌ها به خرید کالا و خدمات مربوط می‌شود [6، صص 199-212].

ارزیابی و انتخاب تأمین‌کننده، یک مسئله پیچیده تصمیم‌گیری چند معیاره شامل عوامل ملموس و ناملموس در سیستم مدیریت زنجیره تأمین می‌باشد [7، صص 2111-2116] که برای ارائه یک راه‌حل مؤثر برای این مسئله، بکارگیری روش‌های حل مسائل تصمیم‌گیری چند معیاره

1. Porter

2. Goffin & et al



می‌تواند کمک بسیاری در این راستا داشته باشد. در واقع انتخاب تأمین‌کننده یک مسئله چند معیاره است که شامل عواملی کیفی و کمی می‌باشد و هدف از ارزیابی تأمین‌کنندگان، شناسایی تأمین‌کننده‌ای است که بالاترین پتانسیل جهت تأمین نیازهای شرکت با یک هزینه قابل قبول را دارا باشد [8، صص 17-26]. گنوس و همکاران¹ (2010) معتقدند که انتخاب تأمین‌کننده شامل تحلیل و ارزیابی عملکرد مجموعه‌ای از تأمین‌کنندگان به منظور رتبه‌بندی و انتخاب آنها برای حفظ کارایی سیستم زنجیره تأمین می‌باشد [9، ص 58]. به این ترتیب انتخاب تأمین‌کننده مناسب به عنوان یک تصمیم حیاتی در مدیریت زنجیره تأمین می‌تواند بر درجه پایداری زنجیره تأمین تأثیرگذار باشد [10، صص 1668-1677]. با توجه به اینکه یک تولیدکننده در تأمین نیازهای خود از تأمین‌کنندگان متعدد، اهداف مختلف و گاهی اوقات متناقضی را نظیر حداقل‌سازی هزینه، حداکثرسازی تحویل به موقع و افزایش کیفیت را دنبال می‌نماید، تأمین تمامی این اهداف، آن هم به شیوه آزمون و خطا، به طور عملی امکان‌پذیر نیست و هزینه‌های گزافی را به سیستم تحمیل می‌کند. بنابراین استفاده از تکنیک‌های ریاضی نظیر روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره می‌تواند در این راستا به تصمیم‌گیرندگان کمک بسیاری کند. بنابراین با انتخاب مناسب تأمین‌کنندگان، می‌توان در کنار تأمین نیازها و خواسته‌های شرکت، امکان استفاده بهینه و اقتصادی از منابع را نیز فراهم کرد.

هدف این پژوهش، ارائه یک مدل مناسب بر مبنای تصمیم‌گیری چند معیاره برای ارزیابی بهتر در زمینه انتخاب بهینه تأمین‌کنندگان می‌باشد که در این راستا از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی² و روش ویکور³ بهره گرفته شده است. اگر چه روش تحلیل سلسله مراتبی به دلیل داشتن مبنای نظری قوی و دارا بودن ارزش و اعتبار و دقت بالا یکی از پرکاربردترین تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره می‌باشد، اما در فرآیند این روش، نظرهای افراد خبره در قالب اعداد قطعی بیان می‌شوند، در حالی که استفاده از اعداد قطعی، نتیجه پیش‌بینی‌های بلندمدت را از واقعیت دور می‌سازند. از طرفی، قطعیت نداشتن حاکم بر این شرایط از نوع امکانی است نه احتمالی و امکانی بودن عدم قطعیت با مجموعه‌های فازی سازگاری دارد [11، ص 24]. بنابراین در این پژوهش، برای حل این مشکل

1. Genovese & et al

2. FDAHP

3. VIKOR



از رویکرد تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی بهره گرفته شده است. این روش، قابلیت پوشش نظرهای گروهی از پاسخگویان را بر مبنای رویکرد دلفی نیز دارا می‌باشد. از طرفی، روش ویکور نیز یک ابزار مفید در تصمیم‌گیری با معیارهای چندگانه است. استفاده از این روش در شرایطی که تصمیم‌گیرندگان قادر نباشند و یا ندانند که چگونه ترجیحات خود را در آغاز طراحی سیستم بیان کنند، بسیار مناسب بوده و گزینه توافقی تعیین شده به وسیله این ابزار، بسیار مورد قبول تصمیم‌گیرندگان می‌باشد [12، صص 9-27]. اگرچه روش رتبه‌بندی شباهت به گزینه ایده‌آل¹ در ظاهر شبیه به روش ویکور می‌باشد، اما پژوهش‌های حجازی و همکاران² (2011) نشان می‌دهد که راه‌حل ارائه شده توسط شباهت به گزینه ایده‌آل، همیشه نزدیک‌ترین راه‌حل به نقطه ایده‌آل نیست. این روش، اهمیت نسبی فاصله از گزینه ایده‌آل و ضد ایده‌آل را در نظر نمی‌گیرد، این در حالی است که در برخی مسائل تصمیم‌گیری، در نظر گرفتن این نکته مهم می‌باشد [13، ص 33؛ 14، صص 115-144].

2- مبانی نظری پژوهش

2-1- انتخاب تأمین‌کننده

انتخاب تأمین‌کننده، فرآیندی است که طی آن، تأمین‌کنندگان برای قرار گرفتن در زنجیره تأمین شرکت مورد بازنگری، ارزیابی و انتخاب قرار می‌گیرند. در واقع، هدف کلی در فرآیند انتخاب تأمین‌کننده، کاهش خطرپذیری خرید، حداکثرسازی ارزش کل خرید و ایجاد روابط نزدیک و بلند مدت بین خریداران و تأمین‌کنندگان می‌باشد [15، صص 289-301]. بنابراین، انتخاب تأمین‌کننده به عنوان یک موضوع اساسی در حوزه زنجیره تأمین، در عملکرد کل زنجیره تأمین تأثیرگذار خواهد بود [4، صص 24-30]. در پژوهش‌های مرتبط با موضوع ارزیابی و انتخاب تأمین‌کنندگان که تاکنون انجام شده‌اند، براساس تجارب خریداران، معیارهای مختلف و متنوعی شناسایی شده است. دیکسون³ (1966) براساس مطالعات خود، 23 معیار را برای انتخاب تأمین‌کننده مطرح می‌کند [15، صص 289-301]. معیارهایی نظیر توانایی فنی، در

1. TOPSIS

2. Hejazi & et al

3. Dickson



دسترس بودن، قابلیت اعتماد، ظرفیت، سابقه و عملکرد، وضعیت مالی، کیفیت محصول، هزینه، انعطاف‌پذیری، مشتری‌محوری، موقعیت جغرافیایی، حمل‌ونقل، تحویل به‌موقع، خدمات پس از فروش، پاسخگویی سریع به سفارش‌ها نیز از جمله معیارهای مهمی می‌باشند که در مطالعات پس از سال 2000 میلادی توسط محققان زیادی مورد توجه قرار گرفته‌اند [16، 159-275].

در زمینه انتخاب تأمین‌کنندگان، مطالعات زیادی با استفاده از روش‌های متنوع انجام گرفته است. قدسی‌پور و اوبراین (1998) با استفاده از برنامه‌ریزی خطی و تحلیل سلسله مراتبی و با لحاظ عوامل ملموس و ناملموس و قراردادن کمیت‌های سفارش بهینه میان آنها برای بیشینه‌سازی ارزش کلی خرید، مدلی برای انتخاب بهترین تأمین‌کننده پیشنهاد دادند [6، 199-212]. وبر و کرنٹ¹ (1993) نیز یک رویکرد چند هدفه برای انتخاب تأمین‌کننده با هدف کمینه کردن قیمت، بیشینه کردن کیفیت و تحویل به موقع با استفاده از محدودیت‌های سیستم و خط‌مشی در مدل مختلط صحیح ارائه کردند [17، صص 173-184]. مندوزا² (2007) نیز در مطالعه خود با عنوان «روش‌های مؤثر برای انتخاب تأمین‌کننده و تخصیص میزان سفارش»، از یک رویکرد سه مرحله‌ای در فرآیند انتخاب تأمین‌کنندگان استفاده نمود. در فرآیند این پژوهش از رویکردهای چند معیاره نظیر رویکرد راه‌حل ایده‌آل و فرآیند تحلیل سلسله مراتبی جهت کاهش تعداد تأمین‌کنندگان و از برنامه‌ریزی آرمانی نیز به منظور تعیین تخصیص مطلوب سفارش نهایی بهره گرفته شده است [18، ص 13]. وانگ و همکاران³ (2005) نیز یک مدل تلفیقی از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و برنامه‌ریزی آرمانی با توجه به داده‌های یک شرکت تولیدی که به عنوان یک تأمین‌کننده در صنعت خودرو به فعالیت می‌پرداخت، ارائه نمودند. در این مدل، معیارهای کمی و کیفی نظیر کالاهای معیوب و میزان دیرکرد تحویل سفارش به منظور انتخاب تأمین‌کنندگان و میزان مطلوب سفارش به هر یک از آنان، مورد توجه قرار گرفت [19، صص 93-100]. ونی و همکاران⁴ (2012) نیز با ارائه یک مدل توسعه‌یافته از ترکیب دو روش تحلیل سلسله مراتبی و تحلیل پوششی داده‌ها، رویکردی نوین برای انتخاب

1. Weber & Current

2. Mendoza

3. Wang & et al

4. Veni & et al



بهینه از بین فروشندگان قطعات به عنوان تأمین‌کنندگان قطعات اولیه یک شرکت ارائه نمودند [20]. صص 3700-3708].

مروری بر مطالعات گذشته نشان می‌دهد که اغلب محققان از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره نظیر تحلیل سلسله مراتبی¹، روش شباهت به گزینه ایده‌آل و تحلیل شبکه² [13]، صص 720-709؛ 21، صص 22:28-18؛ 23، صص 308-327؛ 24، صص 10811-10803؛ 25، صص 9695-9684] و یا ترکیبی از این تکنیک‌ها [6]، صص 199-212؛ 26، صص 749-760] به منظور مسئله انتخاب تأمین‌کننده استفاده نموده‌اند. در پژوهش حاضر با رویکردی ترکیبی از روش‌های تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی و روش ویکور در این راستا بهره گرفته شده است، از این رو در ادامه به معرفی این روش‌ها پرداخته می‌شود.

2-2- تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی³

روش دلفی⁴، حاصل مطالعاتی است که شرکت راند⁵ در دهه 1950 برای خلق روشی برای کسب اجماع بین متخصصان گروه انجام داده است. در واقع، دلفی روشی است برای ساختاردهی به یک فرآیند ارتباط گروهی، به گونه‌ای که فرآیند به اعضای گروه اجازه چالش با مسئله را می‌دهد. برای اجرای این ارتباط ساختاریافته به بازخورد در مورد نقش افراد، ارزیابی قضاوت گروه، فرصت اصلاح دیدگاه‌ها و سطحی از ناشناس ماندن نیاز می‌باشد. روش سنتی دلفی، همیشه از همگرایی پایین نظرات متخصصان، هزینه اجرای بالا و احتمال حذف نظرات برخی از افراد رنج برده است. بعدها برای بهبود روش دلفی سنتی، مفهوم یکپارچه‌سازی روش دلفی سنتی با تئوری فازی⁶ مطرح شد [27]، صص 34-47].

روش دلفی فازی⁷ در سال 1988 توسط کوفمان و گوپتا⁸ ارائه شد. این روش، تعمیم روش دلفی سنتی در علم مدیریت است. در روش دلفی، نظرهای افراد خبره در قالب اعداد قطعی

-
1. AHP
 2. ANP
 3. Fuzzy Delphi Analytical Hierarchy Process : FDAHP
 4. Delphi Method
 5. Rand
 6. Fuzzy Theory
 7. Fuzzy Delphi Method
 8. Kaufman & Gupta



بیان می‌شوند، در حالی که استفاده از اعداد قطعی برای پیش‌بینی‌های بلندمدت، نتیجه پیش‌بینی را از واقعیت دور می‌سازد. از طرفی افراد خبره از شایستگی‌ها و توانایی‌های ذهنی خود برای پیش‌بینی استفاده می‌کنند و این نشان می‌دهد که عدم قطعیت حاکم بر این شرایط از نوع امکانی است نه احتمالی. امکانی بودن عدم قطعیت با مجموعه‌های فازی سازگاری دارد. بنابراین بهتر است که با استفاده از مجموعه‌های فازی (اعداد فازی) به تصمیم‌گیری در دنیای واقعی پرداخت. در روش دلفی فازی، اطلاعات لازم در قالب زبان طبیعی از خبرگان اخذ شده و به صورت فازی مورد تحلیل قرار می‌گیرند [11، ص 22]. ویژگی‌های دو روش دلفی سنتی و فازی در قالب جدول 1 با هم مقایسه شده است.

جدول 1 مقایسه روش‌های دلفی سنتی و دلفی فازی [27، صص 34-47]

معیار ارزیابی	روش دلفی سنتی	روش دلفی فازی
تعداد مراحل مورد نیاز	پس از چندین مرحله بررسی، متخصصان در مورد یک موضوع به اجماع می‌رسند.	با یک مرحله بررسی، همه نظرها پوشش داده می‌شوند.
لزوم انعطاف‌پذیری	خبرگان برای رسیدن به میانگین نظرهای دیگران، نظرات خود را تغییر می‌دهند. در غیر این صورت ممکن است حذف شوند.	عقاید همه خبرگان محترم است و درجه عضویت متفاوتی برای هر اجماع محتمل در نظر گرفته می‌شود.
هزینه و زمان	نیازمند صرف زمان و هزینه بالایی است و ابهام فرآیند قابل حذف نیست.	نیاز به صرف زمان و هزینه بالا ندارد و ابهام فرآیند حذف خواهد شد.

تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی نیز در واقع ترکیبی از روش دلفی و تحلیل سلسله مراتبی در محیط فازی است. تحلیل سلسله مراتبی¹، روشی است که اولین بار توسط توماس ال. ساعتی (1980) ارائه شد. مبنای این روش، وزن‌دهی پارامترها بر مبنای مقایسه دو به دو آنها در قالب ماتریس مقایسه زوجی² می‌باشد [28، ص 45]. روند اجرایی فرآیند تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی توسط لیو و چن³ (2007) به صورت زیر مطرح می‌شود [29، صص 129-143]:

1. Analytical Hierarchy Process: AHP
2. Pairwise Comparison Matrix
3. Liu and Chen



2-2-1- نظرسنجی از متخصصان

نخست از متخصصان خواسته می‌شود که پارامترهای مؤثر بر تصمیم را با توجه به میزان اهمیت آنها به صورت کیفی و یا در صورت امکان به صورت کمی امتیازدهی کنند (مقیاس‌های نظرسنجی عبارتند از: بسیار با اهمیت = 9، با اهمیت = 7، اهمیت متوسط = 5، کم اهمیت = 3، بدون اهمیت = 1).

2-2-2- تشکیل ماتریس‌های مقایسات زوجی

براساس نظرسنجی صورت گرفته از هر متخصص، ماتریس مقایسات زوجی مربوط به صورت زیر تشکیل می‌شود:

$$A = \begin{bmatrix} 1 & a_{12} & \cdots & a_{1n} \\ a_{21} & 1 & \cdots & a_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ a_{n1} & a_{n2} & \cdots & 1 \end{bmatrix} \quad (1)$$

a_{ij} ترجیح عنصر i به عنصر j می‌باشد که از تقسیم امتیاز در نظر گرفته شده برای عنصر i به امتیاز در نظر گرفته شده برای عنصر j به دست می‌آید و n تعداد عناصری است که مورد مقایسه قرار گرفته‌اند. در ماتریس مقایسات زوجی، بین عناصر نسبت به یکدیگر رابطه زیر برقرار است:

$$a_{ij} = \frac{1}{a_{ji}} \quad (2)$$

2-2-3- محاسبه اعداد فازی

برای محاسبه اعداد فازی (\tilde{a}_{ij}) ، نظرهای حاصل از نظرسنجی به طور مستقیم مد نظر قرار می‌گیرند. براساس منطق اعداد فازی مثلثی، مقادیر بیشینه و کمینه نظرهای متخصصان به عنوان نقاط مرزی و میانگین هندسی به عنوان درجه عضویت اعداد مثلثی فازی ثبت می‌شوند. در این حالت یک عدد فازی به صورت زیر تعریف می‌شود:



$$\tilde{\alpha}_{ij} = (\alpha_{ij}, \delta_{ij}, \gamma_{ij}); \alpha_{ij} = \text{Min}(\beta_{ijk}), \delta_{ij} = \left(\prod_{k=1}^n \beta_{ijk} \right)^{\frac{1}{n}}, \gamma_{ij} = \text{Max}(\beta_{ijk}) \quad (3)$$

در روابط بالا، β_{ijk} بیانگر اهمیت نسبی پارامتر i بر پارامتر j از دیدگاه فرد k ام، α_{ij} و γ_{ij} به ترتیب حد بالا و پایین نظرها و δ_{ij} نیز میانگین هندسی این نظرها می‌باشد. بدیهی است که مؤلفه‌های عدد فازی به گونه‌ای تعریف شده‌اند که $\alpha_{ij} \leq \delta_{ij} \leq \gamma_{ij}$. همچنین این مؤلفه‌ها در بازه [9 و 1/9] تغییر می‌کنند.

2-2-4- تشکیل ماتریس مقایسات زوجی دلفی فازی

در این مرحله با توجه به اعداد فازی به دست آمده در مرحله قبل، ماتریس مقایسات زوجی دلفی فازی بین پارامترها به شرح رابطه زیر تشکیل می‌شوند:

$$\tilde{A} = [\tilde{\alpha}_{ij}]_{n \times n}, \tilde{\alpha}_{ij} \times \tilde{\alpha}_{ji} \approx 1 \quad \forall i, j = 1, 2, \dots, n$$

$$\tilde{A} = \begin{bmatrix} (1,1,1) & \dots & (\alpha_{1j}, \delta_{1j}, \gamma_{1j}) & \dots & (\alpha_{1n}, \delta_{1n}, \gamma_{1n}) \\ \vdots & & \vdots & & \vdots \\ \left(\frac{1}{\gamma_{1j}}, \frac{1}{\delta_{1j}}, \frac{1}{\alpha_{1j}} \right) & \dots & (1,1,1) & \dots & (\alpha_{2n}, \delta_{2n}, \gamma_{2n}) \\ \vdots & & \vdots & & \vdots \\ \left(\frac{1}{\gamma_{1n}}, \frac{1}{\delta_{1n}}, \frac{1}{\alpha_{1n}} \right) & \dots & \left(\frac{1}{\gamma_{2n}}, \frac{1}{\delta_{2n}}, \frac{1}{\alpha_{2n}} \right) & \dots & (1,1,1) \end{bmatrix} \quad (4)$$

2-2-5- محاسبه وزن فازی پارامترها

وزن فازی نسبی پارامترها از روابط زیر محاسبه می‌شوند:

$$\tilde{Z}_i = [\tilde{\alpha}_{ij} \otimes \dots \otimes \tilde{\alpha}_{in}]^{1/n}, \quad \tilde{W}_i = \tilde{Z}_i \oslash (\tilde{Z}_i \oplus \dots \oplus \tilde{Z}_n) \quad (5)$$



\tilde{W}_i یک عدد مثلثی است که نشان‌دهنده وزن فازی پارامتر i ام می‌باشد. در این روابط، \otimes نماد ضرب اعداد فازی، \oslash نماد تقسیم اعداد فازی و \oplus نماد جمع اعداد فازی می‌باشند. اگر \tilde{M} و \tilde{N} دو عدد فازی مثبت باشند:

$$\tilde{M} = (a_1, b_1, c_1), \quad \tilde{N} = (a_2, b_2, c_2) \quad (6)$$

آن‌گاه خواهیم داشت:

$$\tilde{M} \oplus \tilde{N} = (a_1 + a_2, b_1 + b_2, c_1 + c_2) \quad (7)$$

$$\tilde{M} \otimes \tilde{N} = (a_1 \cdot a_2, b_1 \cdot b_2, c_1 \cdot c_2) \quad , \quad \tilde{M} \oslash \tilde{N} = (a_1/c_2, b_1/b_2, c_1/a_2)$$

2-2-6- غیرفازی کردن وزن پارامترها

در این مرحله به منظور غیرفازی کردن وزن پارامترها براساس رابطه زیر با میانگین هندسی، مؤلفه‌های عدد فازی وزن پارامترها به دست می‌آید. به این ترتیب وزن پارامترها به صورت یک عدد قطعی بیان می‌شوند:

$$W_i = \left(\prod_{j=1}^n \tilde{W}_{ij} \right)^{1/n} \quad (8)$$

قابل ذکر است که در رابطه بالا، چون اعداد فازی در نظر گرفته شده به صورت مثلثی می‌باشند، از این رو n برابر با عدد 3 می‌باشد که بیانگر تعداد مؤلفه‌های یک عدد مثلثی فازی است.

2-3- روش ویکور¹

ویکور، یک عبارت صریح‌تانی به معنای راه‌حل توافقی و بهینه‌سازی چند معیاره می‌باشد. این روش برای اولین بار توسط اوپریکوویچ² (1998) ارائه شد [30، ص 14] و بعدها توسط

1. VlseKriterijumska optimazacija I Kompromisno Resenje: VIKOR

2. Opricovic



اوپریکوویچ و ژنگ¹ (2002) توسعه پیدا کرد [31، صص 514-529؛ 32، صص 1011-1024]. در سال‌های اخیر، استفاده از روش ویکور و توسعه آن به عنوان یک روش حل جدید برای مسائل تصمیم‌گیری چند معیاره، مورد توجه بسیاری قرار گرفته است [31، صص 514-529]. از این روش می‌توان برای رتبه‌بندی گزینه‌های مختلف براساس معیارهای مختلف استفاده کرد. روند حل مسائل به روش ویکور به صورت زیر می‌باشد [34، ص 39]:

2-3-1- تشکیل ماتریس تصمیم

در آغاز با توجه به تعداد معیارها (n) و تعداد گزینه‌ها (m) و ارزیابی همه گزینه‌ها برای معیارهای مختلف، ماتریس تصمیم به صورت زیر تشکیل می‌شود:

$$X = \begin{bmatrix} x_{11} & \cdots & x_{1n} \\ \vdots & \vdots & \vdots \\ x_{m1} & \cdots & x_{mn} \end{bmatrix} \quad (9)$$

که در آن، x_{ij} عملکرد گزینه i ($i=1,2,\dots,m$) در رابطه با معیار j ($j=1,2,\dots,n$) است.

2-3-2- بی‌مقیاس کردن ماتریس تصمیم

سپس اگر معیارها با مقیاس‌های مختلفی بیان شده باشند، به معیارهایی بدون بعد تبدیل می‌شوند (بی‌مقیاس کردن ماتریس تصمیم). اگر نتیجه در ماتریس R به صورت زیر نشان داده می‌شود:

$$R = \begin{bmatrix} r_{11} & \cdots & r_{1n} \\ \vdots & \vdots & \vdots \\ r_{m1} & \cdots & r_{mn} \end{bmatrix} \quad (10)$$

می‌توان برای بی‌مقیاس کردن معیارهای افزایشنده (J) و کاهشنده (J') از روابط زیر استفاده نکرد:



$$r_{ij} = \frac{x_{ij} - \min\{x_{ij}\}}{\max\{x_{ij}\} - \min\{x_{ij}\}}, \forall j \in J \quad (11)$$

$$r_{ij} = \frac{\max\{x_{ij}\} - x_{ij}}{\max\{x_{ij}\} - \min\{x_{ij}\}}, \forall j \in J'$$

2-3-3-3- تشکیل ماتریس تصمیم وزن‌دار (جدول تصمیم نهایی)

در این مرحله با توجه به ضرایب اهمیت معیارهای مختلف در تصمیم‌گیری، بردار وزن معیارها به صورت زیر تعریف می‌شود:

$$W = [w_1 \quad w_2 \quad \dots \quad w_n] \quad (12)$$

با ضرب عناصر ماتریس تصمیم بی‌مقیاس شده در وزن مربوط، ماتریس (جدول) نهایی تصمیم تشکیل می‌شود.

2-3-3-4- تعیین مقادیر شاخص‌های سودمندی (S)، تأسّف (R) و ویکور (Q)

در آغاز بهترین و بدترین مقدار برای معیارهای افزاینده به ترتیب از روابط زیر محاسبه می‌شوند (در معیارهای کاهنده، عکس این روابط برقرار است):

$$f_j^+ = \text{Max} f_{ij} \quad (13)$$

$$f_j^- = \text{Min} f_{ij}$$

در این روابط، f_j^+ ، بهترین مقدار معیار z از بین تمام گزینه‌ها و f_j^- بدترین مقدار معیار z از بین تمام گزینه‌ها می‌باشند.

مقدار سودمندی (S) و مقدار تأسّف (R) با توجه به روابط زیر به دست می‌آید:

$$S_i = \sum_{j=1}^n w_j \frac{f_j^+ - f_{ij}}{f_j^+ - f_j^-} \quad (14)$$



$$R_i = \text{Max} \left\{ w_j \frac{f_j^+ - f_{ij}}{f_j^+ - f_j^-} \right\}$$

که w_j مقدار وزن مورد نظر برای معیار j می‌باشد.
مقدار شاخص ویکور (Q) با توجه به رابطه زیر محاسبه می‌شود:

$$Q_i = V \left[\frac{S_i - S^-}{S^+ - S^-} \right] + (1 - V) \left[\frac{R_i - R^-}{R^+ - R^-} \right] \quad (15)$$

$$S^- = \text{Min } S_i \quad S^+ = \text{Max } S_i \quad R^- = \text{Min } R_i \quad R^+ = \text{Max } R_i$$

در این رابطه، $\frac{S_i - S^-}{S^+ - S^-}$ بیانگر نرخ فاصله از حل ایده‌آل و $\frac{R_i - R^-}{R^+ - R^-}$ بیانگر نرخ فاصله از حل ضد ایده‌آل می‌باشد. پارامتر V نیز با توجه به میزان توافق گروهی تصمیم‌گیرنده انتخاب می‌شود، به عبارتی V وزنی برای استراتژی حداکثر مطلوبیت گروهی است که معمولاً برابر $0/5$ است [31، صص 514-529؛ 33، صص 211-220].

2-3-5- رتبه‌بندی گزینه‌ها

در نهایت، گزینه‌ها براساس سه گروه S ، R و Q از مقادیر کوچک‌تر به بزرگ‌تر مرتب شده و گزینه‌ای به عنوان گزینه برتر انتخاب می‌شود که در هر سه مقادیر S ، R و Q به عنوان گزینه برتر (یا کمترین مقدار) شناخته شود. لازم به ذکر است که در گروه Q ، گزینه‌ای به عنوان گزینه برتر انتخاب می‌شود که دو شرط زیر در مورد آن برقرار باشد:

شرط 1: اگر گزینه‌های A_1 و A_2 به ترتیب اولین و دومین گزینه برتر در گروه Q و n بیانگر تعداد گزینه‌ها باشد، رابطه زیر برقرار است:

$$Q(A_2) - Q(A_1) \geq \frac{1}{n-1} \quad (16)$$

شرط 2: گزینه A_1 باید حداقل در یکی از گروه‌های S و R به عنوان رتبه برتر شناخته شود.

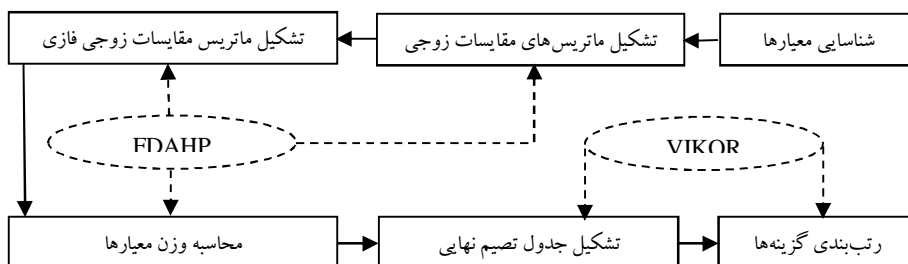
زمانی که شرط اول برقرار نباشد، مجموعه‌ای از گزینه‌های A_1, A_2, \dots, A_m به عنوان گزینه‌های برتر انتخاب می‌شوند که بیش‌ترین مقدار m با توجه به رابطه زیر محاسبه می‌شود:

$$Q(A_m) - Q(A_1) < \frac{1}{n-1} \quad (17)$$

زمانی که شرط دوم برقرار نباشد، دو گزینه A_1 و A_2 به عنوان گزینه‌های برتر انتخاب می‌شوند.

3- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدلی مناسب برای انتخاب بهینه تأمین‌کنندگان انجام گرفته است. مورد مطالعه، شرکت آب معدنی برف‌دانه می‌باشد. این شرکت در زمینه بسته‌بندی و توزیع آب‌های معدنی فعالیت می‌کند. درب بطری آب معدنی‌های تولیدی شرکت از سه تأمین‌کننده خرید می‌شود. با توجه به اینکه هر یک از این تأمین‌کنندگان دارای ویژگی‌های خاصی می‌باشند، از این رو انتخاب بهترین تأمین‌کنندگان از بین این سه تأمین‌کننده به عنوان یک مسأله مطرح شده است. در این پژوهش با استفاده از مدل ارائه شده، پیشنهادی لازم در این راستا به شرکت ارائه شده است و برای جمع‌آوری داده‌ها در مراحل مختلف پژوهش، از مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه و دو نوع پرسشنامه بهره گرفته شد که 6 نفر از مدیران ارشد و با سابقه شرکت، پاسخ‌گویان به سؤال‌های این پرسشنامه‌ها بوده‌اند. برای تحلیل داده‌ها نیز از دو روش تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی و روش ویکور بهره گرفته شده است. جزئیات مراحل مختلف فرآیند پیشنهادی پژوهش با توجه به شکل 1، عبارتند از:



شکل 1 فرآیند پیشنهادی پژوهش



- 1- شناسایی معیارها: معیارهای مهم در انتخاب تأمین‌کننده براساس مطالعات گذشته و مصاحبه با مدیران شرکت شناسایی می‌شوند.
- 2- تشکیل ماتریس‌های مقایسات زوجی: معیارهای شناسایی شده در قالب یک پرسشنامه با طیف امتیازی 1 تا 9 (بی‌اهمیت تا بسیار با اهمیت) براساس اهمیت آنها در انتخاب تأمین‌کننده توسط مدیران امتیازدهی می‌شود. سپس به ازای پاسخ هریک از مدیران، ماتریس مقایسات زوجی مربوط به آن تشکیل می‌شود (هر یک از عناصر این ماتریس‌ها بیانگر مقایسه زوجی معیارها می‌باشد که براساس حاصل تقسیم امتیاز دو معیار تنظیم می‌شود).
- 3- تشکیل ماتریس مقایسات زوجی دلفی فازی: براساس رابطه 3، اعداد فازی مربوط به هر معیار در ماتریس مقایسات زوجی تعیین شده و در قالب ماتریس مقایسات زوجی دلفی فازی بیان می‌شود.
- 4- محاسبه وزن معیارها: با توجه به مؤلفه‌های ماتریس مقایسات زوجی فازی، وزن فازی و درنهایت، وزن غیرفازی هریک از معیارها براساس رابطه 7 تعیین می‌شوند. به این ترتیب وزن هر معیار مشخص خواهد شد.
- 5- تشکیل جدول تصمیم نهایی: گزینه‌ها (تأمین‌کنندگان) براساس معیارها با نظرسنجی از مدیران شرکت در قالب یک پرسشنامه با طیف امتیازی (1 = خیلی کم تا 9 = خیلی زیاد) برای معیارهای افزایشنده و طیف 9 تا 1 (1 = خیلی زیاد تا 9 = خیلی کم) برای معیارهای کاهشنده، در قالب جدول تصمیم امتیازدهی می‌شوند. قابل ذکر است که استفاده از مقیاس‌های امتیازدهی در معیارهای کاهشنده به صورت عکس مقیاس‌های امتیازدهی در معیارهای افزایشنده، باعث تبدیل معیارهای کاهشنده به ماهیت افزایشنده در محاسبات خواهد شد. از آن جایی که تمامی مقیاس‌های امتیازدهی یکسان در نظر گرفته شده‌اند، از این رو نیازی به بی‌مقیاس کردن جدول تصمیم نمی‌باشد. در نهایت جدول تصمیم نهایی از ضرب مقادیر هر مؤلفه در وزن مربوط به آن حاصل می‌شود.
- 6- رتبه‌بندی گزینه‌ها: پس از تشکیل جدول تصمیم نهایی، بهترین گزینه (تأمین‌کننده) بر مبنای روش ویکور مشخص می‌شود.



4- یافته‌ها

براساس مطالعات گذشته و مصاحبه با 6 نفر از مدیران ارشد و با سابقه شرکت، در نهایت، 6 معیار کیفیت، قیمت، انعطاف‌پذیری در نحوه پرداخت، امکانات و ظرفیت تولید، تحویل به موقع و موقعیت در صنعت به عنوان معیارهای اصلی انتخاب تأمین‌کننده شناسایی شدند. سپس میزان اهمیت این معیارها در قالب پرسشنامه‌ها با مقیاس 1 تا 9 با توجه به نظرات هریک از 6 پاسخگو بررسی شد که نتیجه آن در جدول 2 گزارش شده است.

جدول 2 امتیازدهی معیارها به وسیله هر یک از پاسخگویان

نظرهای مدیران					معیارها
فرد 5	فرد 4	فرد 3	فرد 2	فرد 1	
9	7	9	9	9	کیفیت
7	9	9	9	7	قیمت
1	3	5	3	3	انعطاف‌پذیری در نحوه پرداخت
7	5	5	3	7	امکانات و ظرفیت تولید
5	7	5	7	9	تحویل به موقع
5	3	3	3	5	موقعیت در صنعت

به ازای هر پاسخگو براساس امتیازهای اختصاص یافته، یک ماتریس مقایسات زوجی تشکیل شد و مؤلفه‌های اصلی آن براساس حاصل تقسیم امتیازات دو معیار تنظیم شد. سپس با محاسبه اعداد فازی، ماتریس مقایسات زوجی دلفی فازی به صورت جدول 3 حاصل شد.



جدول 3 ماتریس مقایسات زوجی دلفی فازی

موقعیت در صنعت			تحويل به موقع			امکانات و ظرفیت تولید			انعطاف‌پذیری در نحوه پرداخت			قیمت			کیفیت			معیارها
1/8	2/32	3	1	1/33	1/8	1/28	1/65	3	1/8	3/2	9	0/77	1/05	1/28	1	1	1	کیفیت
1/4	2/21	3	0/77	1/26	1/8	1	1/57	3	1/8	3/05	7	1	1	1	0/77	0/95	1/28	قیمت
0/2	0/72	1/66	0/2	0/41	1	0/14	0/51	1	1	1	1	0/14	0/32	0/55	0/11	0/31	0/55	انعطاف‌پذیری در نحوه پرداخت
1	1/47	1/8	0/42	0/8	1/4	1	1	1	1	1/93	7	0/33	0/63	1	0/33	0/6	0/77	امکانات و ظرفیت تولید
1	1/74	2/33	1	1	1	0/71	2	2/33	1	2/41	5	0/55	0/79	1/28	0/55	0/75	1	تحويل به موقع
1	1	1	0/42	0/57	1	0/55	0/67	1	0/6	1/38	5	0/33	0/45	0/71	0/33	0/43	0/55	موقعیت در صنعت

در جدول 4 نیز وزن‌های فازی (\bar{w}_i) و غیر فازی (w_i) معیارها براساس روابط ریاضی تشریح شده، محاسبه شدند.

جدول 4 محاسبه وزن‌های فازی و غیر فازی معیارها

\bar{w}_i (وزن فازی)	\bar{w}_i (وزن فازی)			Z_i			معیارها
0/254	0/121	0/247	0/546	1/216	1/608	2/392	کیفیت
0/237	0/107	0/235	0/524	1/073	1/529	2/294	قیمت
0/07	0/021	0/077	0/204	0/212	0/501	0/895	انعطاف‌پذیری در نحوه پرداخت
0/148	0/06	0/15	0/353	0/602	0/979	1/547	امکانات و ظرفیت تولید
0/181	0/077	0/186	0/413	0/777	1/209	1/809	تحويل به موقع
0/11	0/05	0/105	0/256	0/501	0/686	1/121	موقعیت در صنعت
1				4/382	6/512	10/058	جمع



با توجه به وزن معیارها (وزن‌های غیرفازی) مشخص می‌شود که به ترتیب معیارهای کیفیت (0/254)، قیمت (0/237)، تحویل به موقع (0/181)، امکانات و ظرفیت تولید (0/148)، موقعیت در صنعت (0/11) و انعطاف‌پذیری در نحوه پرداخت (0/07) به عنوان با اهمیت‌ترین معیارهای انتخاب تأمین‌کننده در شرکت آب معدنی برف دانه مطرح می‌باشند. شکل 2، مقایسه بین وزن این معیارها را بهتر نشان می‌دهد.



شکل 2 وزن معیارهای انتخاب تأمین‌کننده

پس از تعیین وزن معیارها، با استفاده از پرسشنامه دوم به امتیازدهی گزینه‌ها (تأمین‌کنندگان) براساس معیارها در قالب طیف امتیازدهی خیلی کم (1) تا خیلی زیاد (9) برای معیارهای با جنبه مثبت و طیف خیلی کم (9) تا خیلی زیاد (1) برای معیارهای با جنبه منفی پرداخته شد (در بین معیارها فقط قیمت دارای جنبه منفی می‌باشد). حاصل جمع امتیازات اختصاص یافته در هر بخش در قالب جدول 5 آورده شده است. قابل ذکر است که برای معیارهای مختلف از نمادهایی استفاده شده است که عبارتند از کیفیت (C₁)، قیمت (C₂)، انعطاف‌پذیری در نحوه پرداخت (C₃)، امکانات و ظرفیت تولید (C₄)، تحویل به موقع (C₅) و موقعیت در صنعت (C₆).



جدول 5 جدول تصمیم

معیارها						گزینه‌ها
C ₆	C ₅	C ₄	C ₃	C ₂	C ₁	
23	44	24	34	30	33	تأمین‌کننده 1
42	41	44	34	28	45	تأمین‌کننده 2
29	41	30	26	19	34	تأمین‌کننده 3
0/11	0/181	0/148	0/07	0/237	0/254	وزن
42	44	44	34	30	45	f _j ⁺
23	41	24	26	19	33	f _j ⁻

با توجه به امتیازهای تخصیص یافته و مقادیر حداکثر و حداقل برای هر معیار، در نهایت، مقادیر شاخص‌های سودمندی (S)، تأسف (R) و شاخص ویکور (Q) به صورت جدول 6 گزارش شد.

جدول 6 شاخص‌های سودمندی (S) و تأسف (R) و شاخص ویکور (Q)

Q	R	S	C ₆	C ₅	C ₄	C ₃	C ₂	C ₁	
0/713	0/254	0/512	0/11	0	0/148	0	0	0/254	تأمین‌کننده 1
0	0/181	0/224	0	0/181	0	0	0/043	0	تأمین‌کننده 2
0/884	0/237	0/9	0/075	0/181	0/104	0	0/237	0/233	تأمین‌کننده 3

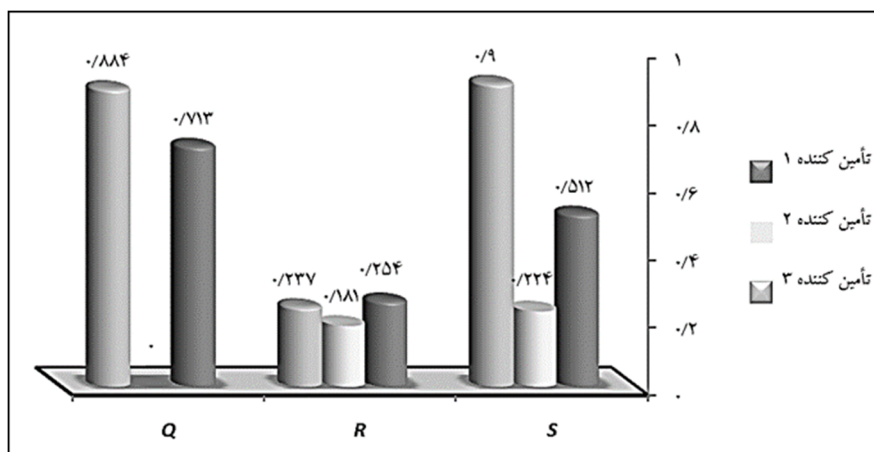
گزینه‌ها براساس مقادیر سه شاخص سودمندی (S)، تأسف (R) و شاخص ویکور (Q) به ترتیب از مقادیر کوچک به بزرگ در قالب جدول 7 مرتب‌سازی شدند.



جدول 7 رتبه‌بندی گزینه‌ها براساس شاخص‌های S، R و Q

بر اساس Q		بر اساس R		بر اساس S	
0	تأمین‌کننده 2	0/181	تأمین‌کننده 2	0/224	تأمین‌کننده 2
0/713	تأمین‌کننده 1	0/237	تأمین‌کننده 3	0/512	تأمین‌کننده 1
0/884	تأمین‌کننده 3	0/254	تأمین‌کننده 1	0/9	تأمین‌کننده 3

با توجه به جدول 7، مقادیر شاخص‌های سودمندی (S)، تأسّف (R) و شاخص ویکور (Q) برای هر سه تأمین‌کننده در شکل 3 با یکدیگر مقایسه شده‌اند.

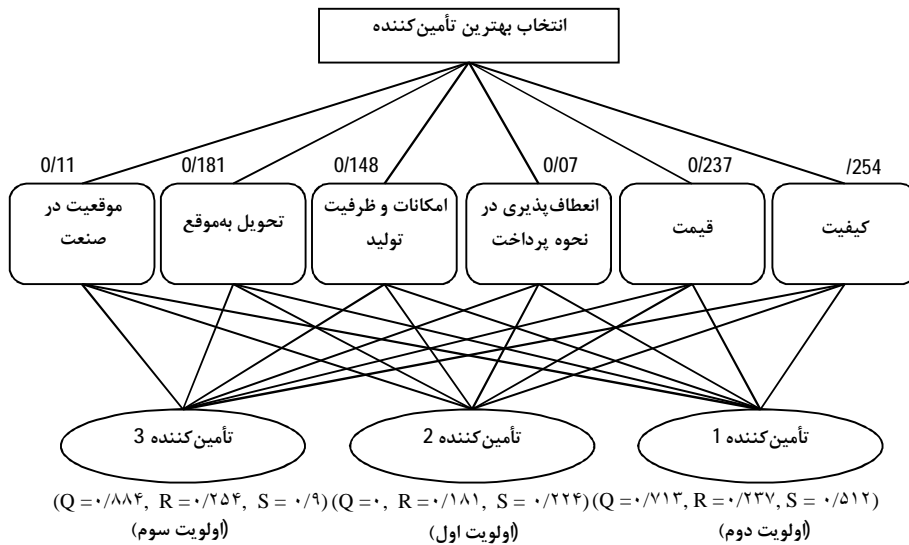


شکل 3 مقایسه مقادیر شاخص‌های S، R و Q مربوط به سه تأمین‌کننده

همان‌طور که در شکل 3 مشاهده می‌شود، با توجه به اینکه تأمین‌کننده 2 در هر سه گروه شاخص‌های سودمندی (S)، تأسّف (R) و شاخص ویکور (Q) به‌ترتیب با مقادیر 0/224، 0/181 و صفر دارای رتبه برتر می‌باشد، از این رو به عنوان بهترین گزینه انتخاب می‌شود. همچنین براساس اینکه تأمین‌کننده 1 نیز در مقدار شاخص‌های ویکور (Q) و سودمندی (S) از جایگاه بهتری نسبت به تأمین‌کننده 3 قرار دارد، به این ترتیب می‌توان این تأمین‌کننده را به



عنوان اولویت دوم در نظر گرفت. در شکل 4 ساختار شماتیک تصمیم‌گیری در حل مسئله مطرح شده و خلاصه نتایج به دست آمده آورده شده است.



شکل 4 ساختار سلسله مراتبی و خلاصه نتایج پژوهش

5- نتیجه‌گیری و بحث

تصمیم‌گیری مناسب برای انتخاب تصمیم‌گیرنده، از حیاتی‌ترین مسائل در مدیریت زنجیره تأمین می‌باشد. در پژوهش حاضر، مدلی برای انتخاب بهینه تأمین‌کننده بر مبنای رویکرد ترکیبی تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی و روش ویکور ارائه شد و به وسیله این مدل، سه تأمین‌کننده اصلی شرکت آب معدنی برف دانه جهت انتخاب، اولویت‌بندی شدند. در گام اول فرآیند اجرایی پژوهش، براساس تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی مشخص شد که مهم‌ترین معیارهای انتخاب تأمین‌کننده در این شرکت به ترتیب عبارتند از کیفیت، قیمت، تحويل به موقع، امکانات و ظرفیت تولید، موقعیت در صنعت و انعطاف‌پذیری در نحوه پرداخت. با بکارگیری روش ویکور مشخص شد که بهترین تأمین‌کننده برای شرکت، تأمین‌کننده شماره 2 می‌باشد. تأمین‌کنندگان 1 و 3 نیز در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند. از این رو به شرکت پیشنهاد



می‌شود تا به منظور ایجاد روابط مستحکم و بلندمدت با تأمین‌کننده 2 به عنوان بهترین تأمین‌کننده درب‌های بطری‌های آب معدنی، برنامه‌ریزی‌های لازم را انجام دهد.

اگرچه در برخی از مطالعات گذشته برای تعیین وزن معیارها در مسئله انتخاب تأمین‌کننده از روش تحلیل سلسله مراتبی بهره گرفته شده است، اما در فرآیند این روش، قضاوت‌ها در قالب اعداد قطعی بیان می‌شوند، به این ترتیب استفاده از اعداد قطعی، نتیجه پیش‌بینی‌های بلندمدت را از واقعیت دور می‌سازد. از طرفی، قطعیت نداشتن حاکم بر این شرایط که از نوع امکانی است، با مجموعه‌های فازی سازگاری دارد. به این ترتیب در این پژوهش برای حل این مشکل استفاده از رویکرد تحلیل سلسله مراتبی دلفی فازی پیشنهاد شد. از طرفی استفاده از ماهیت دلفی روش حاضر، این امکان را فراهم می‌کند که در یک نظرسنجی کلی بتوان تمامی نظرات را در نتیجه ارزیابی‌ها دخالت داد؛ به عبارتی این روش قابلیت پوشش نظرات گروهی از پاسخگویان را بر مبنای رویکرد دلفی دارا می‌باشد. همچنین بکارگیری روش ویکور در شرایطی که تصمیم‌گیرندگان قادر نباشند و یا ندانند که چگونه ترجیحات خود را در آغاز طراحی سیستم بیان کنند، بسیار مناسب بوده و گزینه توافقی تعیین شده به وسیله این ابزار، دارای مقبولیت بالایی توسط تصمیم‌گیرندگان می‌باشد. استفاده از این روش در شرایطی که تصمیم‌گیرندگان قادر نباشند و یا ندانند که چگونه ترجیحات خود را در ابتدای طراحی سیستم بیان کنند، بسیار مناسب بوده و گزینه توافقی تعیین شده توسط این ابزار توسط تصمیم‌گیرندگان بسیار قابل قبول می‌باشد. پژوهش‌های حجازی (2010) و همکاران (2011) نیز برتری این روش نسبت به سایر روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره نظیر روش شباهت به گزینه ایده آل را نشان داده است. از آن جایی که روش تاپسیس اهمیت نسبی از راه حل ایده‌آل و ضد ایده‌آل را مورد توجه قرار نمی‌دهد، از این رو در تمامی مسائل، راه‌حل ارائه شده به وسیله این روش، همیشه نزدیک‌ترین راه‌حل به نقطه ایده‌آل نیست. اگرچه ممکن است در روش تسلط تقریبی نوع سوم چنین استنباط شود که رتبه‌بندی براساس گروه S در روش ویکور می‌باشد، اما باید توجه داشت که این روش براساس ماکزیمم مطلوبیت گروهی بیان می‌شود، در حالی که روش ویکور براساس رضایت (مطلوبیت) نسبی اکثریت گروه معیارها و کمترین مقدار حداکثر نارضایتی‌ها (مطلوبیت) نسبی هر یک از معیارها از عدم انتخاب ایده‌آل یا نزدیکی به ضد ایده‌آل می‌باشد.



از آن جایی که در پژوهش حاضر از مدل پیشنهادی در یک مقطع زمانی خاص استفاده شده است، همواره برای مقاطع زمانی مختلف به دلیل تغییرات محیطی نمی‌توان به نتایج کنونی پژوهش اتکای کاملی داشت. بنابراین پیشنهاد می‌شود که برای پویایی در ارزیابی تأمین‌کنندگان، مدل ارائه شده در مقاطع زمانی مختلفی اجرا شود. از طرفی به دلیل وجود نوسان‌های زیاد و تغییرات محیطی، امکان استفاده از مقادیر واقعی معیارهایی نظیر قیمت امکان‌پذیر نشد، از این رو پیشنهاد می‌شود برای دستیابی به نتایج دقیق‌تر در جدول تصمیم تا حد امکان از مقادیر واقعی معیارها استفاده شود.

6- منابع

- [1] Porter M. E.; *Competitive advantage, Creating and sustaining superior performance*; New York, The Free Press, 1985.
- [2] Shepher C., Gunter H.; "Measuring supply chain performance: Current research and future directions"; *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 55, No. 3, 2005.
- [3] Goffin K., Szwejcowski M., New C.; "Managing suppliers: When fewer can mean more"; *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 27, No.7, 1997.
- [4] Sanayei A., Mousavi S. F., Yazdankhah A.; "Group decision making process for supplier selection with VIKOR under fuzzy environment"; *Expert Systems with Application*, Vol. 37, No. 1, 2010.
- [5] Krajewski L. J., Ritzman L. P.; "Operations management strategy and analysis"; London: Addison-Wesley Publishing Co, 1996.
- [6] Ghodspour S. H., O'Brien C.; "A decision support system for supplier selection using an integrated analytic hierarchy process and linear programming"; *International Journal of Production Economics*, Vol. 56, No. 57, 1998.



- [7] Dey S., Kumar, A., Ray A., Pradhan B.B.; "Supplier selection: Integrated theory using DEMATEL and quality function development methodology"; *Procedia Engineering*, Vol. 38, No. 1, 2012.
- [8] Feng D., Chen L., Jiang M.;"Vendor selection in supply chain system: An approach using fuzzy decision and AHP"; *International Conference on Services Systems and Services Management*, Changqing, China, 2005.
- [9] Genovese A.; Koh S. C. L., Bruno G., Bruno P.; Green supplier selection: A literature review and a critical perspective; MC Grew-Hill, New York, 2010.
- [10] Amindoust A.; Ahmed S., Saghafinia A., Bahreininejad A.; "Sustainable supplier selection: Aranking model based on fuzzy inference system"; *Applied Soft Computing*, Vol. 12, No. 6, 2012.
- [11] عطائی م.; تصمیم‌گیری چند معیاره فازی؛ چاپ اول، شاهرود: انتشارات دانشگاه صنعتی شاهرود، 1389.
- [12] امیری م.; تعیین جایگاه مدیریت فناوری در بانک سپه با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه‌ای و ویکور؛ چشم‌انداز مدیریت صنعتی، دوره 4، 1390.
- [13] Hejazi M.; Ranking of insurance companies in using factor analysis and decision-making procedures (Thesis); Allame Tabatabaie University, Management Faculty, Iran, 2010.
- [14] Hejazi M., Amiri M., Mazloomi N.; "Applying balance scorecard and VIKOR in ranking of insurance companies"; *Iranian Journal of Insurance Research*, Vol. 26, No. 2, 2011.
- [15] Chena C.-T., Lin C.-T., Huangb S. F.;" A fuzzy approach for supplier evaluation and selection in supply chain management"; *International Journal of Production Economics*, Vol. 22, No. 1, 2006.
- [16] Shemshadi A., Toreihi M.; Shirazi H., Tarokh M. J.; "Supplier selection based on supplier risk: An ANP and fuzzy TOPSIS approach"; *The Journal of Mathematics and Computer Science*, Vol. 2, No. 1, 2011.
- [17] Weber C. A., Current J. R.; "A multi objective approach to vendor selection"; *European Journal of Operational Research*, Vol. 68, No. 1, 1993, pp: 173-184.



- [18] Mendoza A.; Effective methodologies for supplier selection and order quantity allocation; The Pennsylvania State University the Graduate School, 2007.
- [19] Wang G., Huang S. H., Dismukes J. P.;" Manufacturing supply chain design and evaluation"; *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 25(1), 2005.
- [20] Veni K. K., Rajesh R. Pugazhendhi S.; "Development of decision making model using integrated AHP and DEA for vendor selection"; *Procedia Engineering*, Vol. 38, No. 1, 2012.
- [21] Sarkis J., Talluri S.; "A model for strategic supplier selection"; *Journal of Supply Chain Management*, Vol. 38, No. 1, 2002.
- [22] Liu F., Hai H.; "The voting analytic hierarchy process method for selecting supplier"; *International Journal of Production Economics*, Vol. 97, No. 3, 2005.
- [23] Liao C.-N., Kao H.-P.; An integrated fuzzy Topsis and MCGP approach to supplier selection in supply chain management"; *Expert Systems with Applications*, Vol. 38, No. 9, 2011.
- [24] Xu J., Ding C.; "A class of chance constrained multi objective linear programming with bi random coefficients and its application to vendors selection"; *International Journal of Production Economics*, Vol.131, No. 2, 2011.
- [25] Xu J., Yan F.; A multi-objective decision making model for the vendor selection problem in abi fuzzy environment; *Expert Systems with Applications*, Vol. 38, No. 8, 2011.
- [26] Shyr H. J., Shih H. S.; "A hybrid MCDM model for strategic vendor selection"; *Mathematical and Computer Modeling*, Vol. 44, No.1, 2006.
- [27] Okoli C., Pawlowski S. D.; "The Delphi method as a research tool: An example, design considerations and applications"; *Information and Management*, Vol. 42, No. 1, 2004.
- [28] Saaty Thomas L.; The analytical hierarchy process: Planning, priority setting, resource; *Allocation*, MC Grew-Hill, New York, 1980.



- [29] Liu Y. C., Chen C. S.; A new approach for application of rock mass classification on rock slope stability assessment; *Engineering Geology*, Vol. 89, No.1, 2007.
- [30] Opricovic S.; Multi-criteria optimization of civil engineering systems; Belgrade: Faculty of Civil Engineering, 1998.
- [31] Opricovic S., Tzeng G. H.; "Extended VIKOR method in comparison with outranking methods"; *European Journal of Operational Research*, Vol. 178, No. 1, 2007.
- [32] Chu M.-T., Shyu J., Tzeng, G.-H., Khosla R.; "Comparison among three analytical methods for knowledge communities group-decision analysis"; *Expert Systems with Applications*, Vol. 33, No. 4, 2007.
- [33] Opricovic S., Tzeng G.-H.; "Multicriteria planning of postearthquake sustainable reconstruction"; *Computer-Aided Civil and Infrastructure Engineering*, Vol. 17, No. 3, 2002.
- [34] عطائی م؛ تصمیم‌گیری چند معیاره؛ چاپ اول. شاهرود: انتشارات دانشگاه صنعتی شاهرود، 1389.

نقش تعدیل‌کننده راهبردهای مقابله با استرس در رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده

زهرا تظهیری مقدم¹، سعیده بزازیان^{2*}، قربان فتحی اقدام³

1- کارشناس ارشد راهنمایی و مشاوره، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، ابهر، ایران

2- استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، ابهر، ایران

3- استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، ابهر، ایران

پذیرش: 1393/7/14

دریافت: 1392/12/18

چکیده

امروزه استرس به موضوع همگانی تبدیل شده است. وقتی استرس‌ها به فرد فشار می‌آورند و اگر فرد نتواند با آنها مقابله کند، بی‌تعادلی طولانی‌مدت و فشارهای زیاد ممکن است، نتایج منفی به بار آورد که یکی از این نتایج منفی فرسودگی می‌باشد. سطح عملکرد بهینه در درون یک خانواده می‌تواند از طریق تغییرات در شرایط خانواده، تعامل بین استخدام والدین یا شرایط اقتصادی و زندگی خانوادگی، همچنین عوامل بیرونی دیگر که ممکن است محیط خانواده را متأثر سازد، تحت تأثیر قرار گیرد.

هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده بود. نمونه مورد مطالعه از کارمندان بانک ملی بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه راهبردهای مقابله با استرس (لازاروس و فولکمن، 1985)، استفاده شد فرسودگی شغلی (مازلاک، 1981) و پرسشنامه عملکرد خانواده (مسلش



و جکسون، 1981) استفاده شد. داده‌ها با روش آماری همبستگی و تحلیل رگرسیون گام به گام تجزیه و تحلیل شد.

نتایج نشان داد که بین فرسودگی شغلی با عملکرد خانواده همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. فرسودگی شغلی توانست 39 درصد واریانس عملکرد خانواده را تبیین کند. در نتیجه فرسودگی شغلی نقش مهمی در عملکرد خانواده دارد. ولی بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه معنادار به دست نیامد. به این ترتیب می‌توان نتیجه‌گیری کرد با افزایش و کاهش متغیر فرسودگی شغلی احتمال عملکرد ناسالم و عملکرد سالم خانواده بیشتر می‌شود.

واژه‌های کلیدی: راهبردهای مقابله با استرس، فرسودگی شغلی، عملکرد خانواده.

1- مقدمه

در دنیای کنونی سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا نموده‌اند. لازم است بدانیم که گرداننده اصلی سازمان‌ها انسانها می‌باشند که به طور عملی تحقق اهداف را میسر می‌سازند. از این رو بررسی و رفتار انسان‌ها در سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است. از آن جایی که انسان موجودی زیستی، روانی و اجتماعی است، خصوصیات روانی یکی از مهم‌ترین نقش‌ها را در عملکرد انسان‌ها در محیط کار ایفا می‌نماید. در میان این خصوصیات و ویژگی‌های روانی، استرس ناشی از شغل از مهم‌ترین فاکتورهای تأثیرگذار بر افراد است. استرس‌های محیط کاری می‌تواند موجب فشارهای روانی و افزایش آن شود و همچنین منجر به کاهش تمرکز فکر، حواس پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم‌گیری و افراد متعددی را مبتلا به بیماری روانی کند [1، صص 130-141]. بیشتر پژوهش‌های انجام شده در 30 سال گذشته، روی مقابله‌هایی که افراد به خودی خود در مواجهه با استرس بکار می‌گیرند و به طور اساسی بر مکانیزم‌های مقابله فردی و تأثیرات آن روی سلامت ذهنی و جسمی، متمرکز بوده‌اند [2، صص 471-487]. در دهه‌های اخیر توجه به استرس شغلی و مطالعه پیامدهای آن گسترش روز افزونی پیدا کرده است اما در این رابطه باید گفت که در حیطه



شغلی پدیده استرس اجتناب‌ناپذیر است. دیک معتقد است که وقتی فرد در معرض فشار روانی طولانی و مداوم قرار گیرد و قادر به تطبیق خود نباشد، دچار فرسودگی شغلی می‌شود [3، صص 12-20]. به عبارت دیگر بسیاری از مشاغل دارای موقعیت‌های استرس‌زا هستند. زمانی که استرس ناشی از شغل زیاد شود و برای مقابله با آن اقدامی صورت نگیرد، فرسودگی شغلی به وجود می‌آید [4، صص 16-22]. درنتایج پژوهشی که در رابطه استرس کاری و فرسودگی شغلی در بین پرستاران انجام شد نشان می‌دهد بین استرس کاری و فرسودگی شغلی در بین پرستاران رابطه مستقیم وجود داشته و نشان‌دهنده این است که کاهش استرس کاری باعث می‌شود که پرستاران خود را بازیابی کنند تا مانع از فرسودگی شغلی شود [5، صص 42-52]. امروزه فرسودگی شغلی مشکلی شایع و جدی در میان افرادی است که به‌ویژه در مشاغل خدمات انسانی مشغول به فعالیت هستند. واژه فرسودگی عموماً برای توصیف نشانه‌های خستگی در حرفه‌های یاری‌رسانی بکار می‌رود [6، صص 905-917]. این پدیده زمینه‌ساز بیماری فیزیکی و عاطفی است که می‌تواند به افزایش غیبت از کار، ترک کار و کاهش تولید منجر شود [7، صص 12-34]. افراد اغلب با توجه به عوامل استرس‌زا، طیف گسترده‌ای از راهبردهای مقابله‌ای را مورد استفاده قرار می‌دهند، یعنی اینکه کدام راهبرد مقابله‌ای بکار گرفته شود تا حدود زیادی به عوامل استرس‌زا و مشکلاتی که توسط آن ایجاد می‌شود، بستگی دارد [8، صص 3-10]. پژوهش‌های بیلینگ و موس (1982) نشان می‌دهد که مردم عموماً تمایل دارند تا از روش‌های مقابله‌ای مسئله‌مدار بیشتر از روش هیجان‌مدار بهره‌گیرند. مقابله مسئله‌مدار در موقعیت‌هایی که می‌توان کارهای سازنده انجام داد بکار می‌رود و مقابله هیجان‌مدار اساساً بعد از رویدادهایی بکار می‌رود که نمی‌توان موقعیت را تغییر داد. آگاهی از تأثیرات مثبت و منفی راهبردهای مقابله‌ای می‌تواند در تدوین برنامه‌ها و راهبردهای مقابله با استرس‌های شغلی مؤثر واقع شود [9، ص 81]. تأثیرات حوادث مهم استرس‌زای فردی و شغلی و تنها به خود فرد مربوط نیست و به طور قطعی در زندگی سایر افراد از جمله همکاران و خانواده نیز تأثیرگذار خواهند بود و به تبع این امر می‌توان گفت که بکارگیری هر نوع



راهبرد مقابله با استرس در خلأ و فارغ از تعاملات و ارتباطات چندگانه به وقوع نمی‌پیوندد [10، ص 156]. مروری بر ادبیات پژوهشی موجود نشان می‌دهد که بین کار و ابعاد خانواده تأثیر و تأثر دو جانبه‌ای وجود دارد. به همین دلیل تعامل بین تنیدگی در محل کار و تنیدگی در خانواده به سختی از هم قابل تفکیک هستند [11، صص 213-239]. بررسی رابطه استرس و فرسودگی شغلی پرستاران با پست‌های کلیدی حاکی از آن است که در پست‌های کلیدی استرس بالایی وجود دارد. همچنین استرس شغلی و فرسودگی شغلی تأثیرات نامطلوبی روی وظایف پرستارها و سلامت روان آنها می‌گذارد [12، صص 54-63]. مطالعات اخیر نشان می‌دهد که تکرار خستگی هیجانی در تحویل‌داران بیشتر از سایر ابعاد فرسودگی شغلی است و اصلاح محیط کاری و کاهش فشار روانی کار برای این افراد شاغل توصیه می‌شود [13، صص 66-73]. تجلی چنین نگاهی را می‌توان در پژوهش‌هایی مشاهده کرد که نتایج آنها نشان می‌دهد فرسودگی شغلی ضمن تحمیل تشدید تنیدگی‌ها، مشکلات جسمانی و روان‌شناختی بر قربانیان خویش، کاهش سطح سلامت و رضایت شریک زندگی آنها را نیز به همراه داشته است [14، صص 50-64]. برخی مطالعات نشان داده است که عملکرد خانواده می‌تواند تأثیر زیادی بر سلامت اعضای آن داشته باشد. همچنین سلامت اعضای خانواده نیز می‌تواند بر عملکرد طبیعی خانواده‌ها تأثیر بگذارد. از این رو مطالعات نشان داده است که در شرایط استرس و بیماری، عملکرد خانواده ممکن است با مشکل مواجه شود. به این ترتیب عملکرد خانواده به عنوان یکی از اجزای مهم در پیشگیری و حفظ سلامت افراد خانواده محسوب می‌شود. عملکرد خانواده به توانایی خانواده در انجام وظایفی که بر عهده دارد از جمله تأمین نیازهای عاطفی، روانی، فیزیولوژیکی (مادی) اعضای خود اطلاق می‌شود. خانواده کاراً به خانواده‌ای گفته می‌شود که قادر به تأمین نیازهای عاطفی، روانی و فیزیولوژیکی اعضا خود باشد. خانواده ناکاراً به خانواده‌ای گفته می‌شود که قادر به تأمین نیازهای عاطفی، روانی و فیزیولوژیکی اعضا خود نباشد [15، صص 43-54]. از لحاظ موضوعی با توجه به اینکه این سه متغیر به طور همزمان در یک پژوهش مورد بررسی قرار نگرفته‌اند، در



نوع خود جدید می‌باشد. همچنین با توجه به اینکه شغل کارمندان بانک در طبقه مشاغل پر استرس قرار داشته و احتمال فرسودگی شغلی در این گروه زیاد می‌باشد، در این صورت پژوهش حاضر در صدد است تا تأثیر این نوع از فرسودگی را در خانواده کارمندان بانک بررسی کند، از این رو عملکرد این افراد در خانواده از نگاه همسران بررسی شده تا گامی در جهت ارائه راهبردهای لازم برای مواجهه این نیروی عظیم انسانی با موقعیت‌های استرس، ارتقا و بهبود سطح کارکرد آنها در سازمان و خانواده باشد.

2- مبانی نظری پژوهش

نگاهی به گستره پژوهش در زمینه استرس نشان می‌دهد که گام نخست در این راه ارائه تعریفی از مفاهیم استرس و سازش است. اگر چه این واژه‌ها را در علوم انسانی، روان پزشکی و سایر علوم به فراوانی بکار برده‌اند، اما درباره معنای آنها، چندان توافقی نشده است. واژه استرس بیان‌کننده مفهومی است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و ناظر بر فشار بیش از اندازه‌ای است که مواد تحمل می‌کنند. این مفهوم در بیان کلی‌تر نشان از هر نیرویی است که وقتی بر دستگاهی وارد می‌شود آن را از لحاظ شکل دستخوش نوعی تغییر معنادار می‌کند، تغییری که به نحوی نشان‌دهنده یک تغییر نابهنجار است. در روانشناسی واژه ترس با کاهش حساسیت برای مشخص کردن بسیاری از مشکلاتی که فرد در رویارویی با آنها ناراحت می‌شود (مانند رویدادهای تنش‌آور زندگی که به رویدادهای حیاتی نیز معروف هستند) و نیز روش‌های مدیریت این مشکلات (راهبردهای سازش‌دهی¹) بکار می‌رود. واکنش به استرس هم شامل پاسخ‌های فیزیکی (تپش سریع قلب و تنفس، افزایش فشار خون) و هم روانشناختی (خشم، ترس، گناه، ناراحتی) می‌باشد و زمانی که با یک عوامل مواجه می‌شویم، رخ می‌دهد. هیجانات و برانگیختگی فیزیولوژیکی ایجاد شده توسط موقعیت‌های استرس‌زا، شخص را ناچار به اتخاذ تدابیری برای مقابله با آنها می‌کند که با عنوان راهکارهای مقابله از آنها یاد می‌شود [16، 30-45].

1. Adaptation Strategies



2-1- مقابله با استرس

استرس از سه فرآیند تشکیل شده است [17، صص 1173-1193]. اولی درک تهدید نسبت به خود، دومی توانایی به خاطر آوردن پاسخ بالقوه نسبت به تهدید و سومی مقابله کردن است که شامل فرآیند اجرای پاسخ می‌باشد. مقابله با استرس به عنوان تلاش‌های رفتاری و شناختی نسبتاً پایدار در مواجهه با تقاضاهای درونی و بیرونی که به عنوان منابع بالقوه در فرد وجود دارد، توصیف شده است [16، ص 45]. لازاروس و فولکمن منابع مقابله با استرس را به عنوان عامل‌های شخصی، سرمایه‌ها یا ویژگی‌هایی که فرد به منظور مقابله با استرس طرح‌ریزی می‌کند، می‌دانند. زمانی که منابع مقابله در خود فرد باشد به عنوان منابع درونی و موقعی که خارج از فرد باشد به عنوان منابع بیرونی نگریسته می‌شود. براساس نظر فولکمن و لازاروس مقابله با استرس را نمی‌توان به عنوان یک چیز کارآمد یا ناکارآمد جدا از بافتی که در آن بکار می‌رود، تعریف کرد. در کل بین دو نوع مقابله با استرس تفاوت وجود دارد. اولی موقعی به وجود می‌آید که بتوان کارهای سودمندی را انجام داد که به عنوان مقابله فعال با تمرکز بر مسئله تعریف شده است. دومی موقعی به وجود می‌آید که استرس را باید تحمل کرد [16، 35-50].

2-2- فرسودگی شغلی

فرسودگی واژه‌ای روانشناختی برای تجارب درازمدت خستگی و از دست دادن علاقه مربوط به محیط کار است. از نظر تاریخی، وضع لغت فرسودگی شغلی به سال 1974 بر می‌گردد. نخستین مقاله‌ها توسط فرد نبرگر (1975) و نیز روانشناس اجتماعی مازلاک (1976) (نگاشته شدند) [18، صص 159-165]. آنچه از پژوهش‌ها به دست آمده مفهومی از فرسودگی شغلی به عنوان علائم روانشناسی در پاسخ به عوامل بین فردی و پایدار تنش‌زای محیط کار است که در قالب سه جنبه اصلی خلاصه می‌شود:

1- خستگی و ناتوانی

2- احساس بدبینی و بی‌میلی نسبت بکار



3- احساس بی‌فایده بودن و یا ناکارآمدی

فردنبرگر واضع این اصطلاح فرسودگی شغلی را مربوط به زنان و مردان جوانی می‌دانست که سخت کار می‌کنند و سلامتی خود را قربانی ایده‌های بزرگی می‌کنند و پاداش کمی برای تلاش‌های خود دریافت می‌کنند. با وجود این نقش عوامل فردی را نباید نادیده پنداشت. عوامل فردی و دیگر عوامل موقعیتی ممکن است با دخالت‌های خود، آثار تنش‌زای کار را تقویت یا تضعیف کنند. شواهد موجود نشان می‌دهند که پدیده فرسودگی به جای آنکه شاخص واحدی به حساب آید، باید یک پدیده چند بعدی تلقی شود [19، صص 32-45]. فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از سه مؤلفه به هم پیوسته تشکیل شده است. 1- تحلیل یا خستگی عاطفی: که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص مربوط است. توان شخص که دارای سطح انگیزشی بالا بوده در اثر فرسودگی از بین می‌رود و انجام کار برای وی خسته‌کننده است.

2- مسخ شخصیت: که مازلاک از آن نام می‌برد، تمایل برای این است که فرد یا مراجع را به صورت یک فرد غیر انسانی در نظر می‌گیرد و آن را از فردیت خارج می‌کند و به صورت یک شیء غیر انسانی درک می‌کند.

3- فقدان موفقیت: منظور از این مؤلفه در نظر مازلاک، احساس موفقیت فردی کاهش یافته است؛ یعنی فرد احساس می‌کند عملکرد وی همراه با موفقیت نیست. در مجموع فرسودگی شغلی را می‌توان به عنوان یک سندرم فرسودگی عاطفی، فیزیکی و ذهنی که توأم با احساس پایین بودن عزت نفس، احساس پایین بودن خود - ارزشمندی و ناشی از حضور استرس‌های شدید و طولانی مدت تعریف کرد.

2-3- عملکرد خانواده

منظور از عملکرد خانواده میزان سازگاری و کیفیت روابط عاطفی زن و شوهر است که در بروز انحرافات و بیماری‌های روانی نقش دارد. در خانواده‌هایی که والدین با یکدیگر توافق ندارند، زمینه مناسبی برای اختلال در خانواده ایجاد می‌شود. اختلال در کارکرد



خانواده مشکلاتی را در منظومه خانواده ایجاد می‌کند و در صورت تشدید مشکلات، خانواده را به سمت فروپاشی سوق می‌دهد. هیچ کدام از عوامل کارکرد خانواده (نقش‌های خانوادگی، ابراز عواطف و حل مشکل) به خوبی و درست انجام نمی‌گیرد و یکایک اعضا دچار سردرگمی و تضاد در رفتار و مشکل ارتباطی با یکدیگر می‌شوند، بنابراین سلامت روان خانواده نقش مهمی را در تکوین شخصیت و سلامت تک تک افراد ایفا می‌کند. عملکرد ضعیف خانواده نیز با نیازهای مراقبتی اشخاص مبتلا به ناتوانی همراه است [20، صص 24-45]. روابط عملکرد مناسب خانواده برای سلامتی فرد، خانواده و جامعه ضروری است). در واقع آنچه در درون خانواده اتفاق می‌افتد و چگونگی عملکرد آن می‌تواند یک عامل کلیدی در ایجاد انعطاف‌پذیری و کاهش خطرهای فعلی و آینده مرتبط با رویدادهای ناگوار و شرایط نامناسب باشد. به طور اجمال کارکرد مطلوب خانواده نه تنها در مورد مشکلات احتمالی به وجود آمده در خانواده، بلکه در برآورده شدن مقتضی نیازهای زوجین و فرزندان مدنظر قرار می‌گیرد. هر خانواده باید هم نیازهای عاطفی و هم روانشناختی اعضای خود را برآورده سازد تا توانایی افراد خانواده در حل مسائل و مشکلات درون خانواده و محیط بیرونی افزایش پیدا کند [20].

بنابراین فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تعریف می‌شوند:

- فرضیه 1: بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده رابطه وجود دارد.
- فرضیه 2: بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه وجود دارد.
- فرضیه 3: راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی، عملکرد خانواده را پیش‌بینی می‌کند.

3- روش شناسی پژوهش

در پژوهش بررسی رابطه بین مؤلفه‌های راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی با عملکرد خانواده مد نظر بوده و از روش پیمایشی - توصیفی (همبستگی) و از نوع میدانی استفاده شده است. همچنین از لحاظ هدف پژوهش کاربردی است.



جامعه پژوهش کارمندان مرد بانک ملی و همسران آنها در شهرستان رشت بوده است. براساس اطلاعاتی که از شعب بانک گرفته شد، حجم کل جامعه کارمندان (مرد) بانک ملی که در سال 91-92 مشغول به کار هستند، 115 نفر بود که از این جامعه با توجه به جدول مورگان [21، ص 127] حجم نمونه 83 نفر برآورد شد. با توجه به احتمال افت آزمودنی‌ها، 100 نفر به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. لازم به ذکر است که در تحلیل نهایی به دلیل سهل‌انگاری بعضی از افراد در نگهداری و تحویل پرسشنامه و یا جابه‌جایی بعضی از کارمندان از شعبه مورد نظر پس از پخش پرسشنامه‌ها و همچنین اظهار خستگی برای پاسخ دادن به دلیل تعداد سؤال‌های زیاد و پاسخ ندادن کامل به پرسشنامه‌ها، تعداد نهایی پاسخ‌دهندگان به 86 نفر رسید.

برای جمع‌آوری اطلاعات از 3 پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد.

1. مقیاس راهبردهای مقابله با استرس¹: این مقیاس یک آزمون 66 ماده‌ای است که براساس سیاهه‌های راهبردهای مقابله‌ای ساخته شده است و دامنه وسیعی از افکار و اعمالی را که افراد زمان مواجه شدن با شرایط فشارزای درونی یا بیرونی بکار می‌برند، مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این آزمون دارای 8 زیرمقیاس شامل مقابله مستقیم، فاصله گرفتن، خودکنترلی، طلب حمایت اجتماعی، پذیرش مسئولیت، گریز- اجتناب حل مسئله برنامه‌ریزی شده، و ارزیابی مجدد مثبت است. 16 عبارت این آزمون انحرافی و 50 عبارت دیگر شیوه رفتاری فرد را ارزیابی می‌کند. در مطالعه واحدی که روی 763 نفر از دانش‌آموزان پسر و دختر کلاس‌های دوم و سوم دبیرستانی دولتی شهر تهران انجام شد، پایایی پرسشنامه با استفاده از روش همسانی درونی آلفای کرونباخ 0/80 برآورد شد [22، صص 67-84].

2. پرسشنامه فرسودگی شغلی²: این پرسشنامه به‌وسیله مسلش و جکسون در سال 1981 ارائه شده و فراوانی و شدت فرسودگی را در سه بعد فرسودگی شغلی، مسخ

1. Coping Strategies Scal
2. Burnout Questionnaire



شخصیت، خستگی عاطفی و نبود موفقیت فردی اندازه‌گیری می‌کند. سؤال‌های این پرسشنامه در یک مقیاس 7 درجه‌ای لیکرت پاسخ داده می‌شود. در مطالعه مسلش و جکسون، همسانی درونی پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ برای فراوانی 0/83 و برای شدت 0/84 گزارش شده است [23، صص 99-113].

3. ابزار سنجش خانواده¹: این پرسشنامه دارای 60 سؤال است که برای سنجش کارکرد خانواده توسط اپشتاین، بالدوین، بیشاب در سال 1983 بر مبنای الگوی مک مستر تدوین شده است. به هریک از جمله‌ها نمره‌ای بین یک تا چهار تعلق می‌گیرد. نحوه نمره‌گذاری برای جمله‌های منفی کاملاً موافقم (4)، موافقم (3)، مخالفم (2)، کاملاً مخالفم (1) است. جمله‌های مثبت به طور معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. نمره زیاد در این پرسشنامه نشان‌دهنده ناکارآمدی خانواده است. در ایران آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه 92 درصد به دست آمده است [20، صص 50-55].

تجزیه و تحلیل آماری: داده‌ها در نرم‌افزار SPSS16 با استفاده از روش‌های آماری آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام تحلیل شدند. ($P < 0/05$) از نظر آماری معنادار در نظر گرفته شد. برای اینکه قدرت هریک از متغیرهای پیشین در تبیین واریانس متغیر وابسته مشخص شود، از روش تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد.

4- آزمون فرضیه‌ها

برای تعیین طبیعی بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرونف استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده در جدول 1 نتیجه آزمون برای هر متغیر بیانگر طبیعی بودن توزیع داده‌ها می‌باشد. از این رو اختلاف معناداری مشاهده نشد.



جدول 1 نتایج آزمون کالموکروف - اسمیرونف شاخص های اندازه گیری شده

sig	Z	آماره متغیرها	
0/080	1/792	مقابله مستقیم	راهبردهای مقابله با استرس
0/068	1/407	فاصله گرفتن	
0/232	1/037	خود کتتری	
0/088	1/251	کسب حمایت اجتماعی	
0/090	1/639	پذیرش مسئولیت	
0/369	0/918	حل مسئله با برنامه ریزی	
0/060	1/450	ارزیابی مجدد	
0/112	1/201	گریز - اجتناب	
0/058	1/367	موفقیت فردی	
0/099	1/226	مسخ شخصت	
0/288	0/984	خستگی هیجانی	
0/307	0/967	عملکرد سالم	عملکرد خانواده
0/097	1/231	عملکرد ناسالم	

جهت آزمون فرضیه اول و دوم از روش همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول 2 نشان داده شده است.



جدول 2 همبستگی پیرسون

عملکرد خانواده	فرسودگی شغلی	راهبردهای مقابله با استرس	راهبردهای مقابله با استرس
		1	راهبردهای مقابله با استرس ضریب همبستگی سطح معناداری تعداد
	1	-0/332 0/002 86	فرسودگی شغلی ضریب همبستگی سطح معناداری تعداد
1	-0/2 0/045 86	-0/04 0/718 86	عملکرد خانواده ضریب همبستگی سطح معناداری تعداد

فرضیه اول: بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه معنادار وجود دارد. براساس نتایج جدول 2، مقدار همبستگی به دست آمده بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده در سطح معنادار 0/05 نشان می‌دهد که مقدار همبستگی برابر 0/04- و سطح معنادار 0/718 می‌باشد و چون از 0/05 بزرگ‌تر است، بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه معنادار وجود ندارد.

فرضیه دوم: براساس نتایج جدول 2 مقدار همبستگی به دست آمده بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده در سطح معنادار 0/05 نشان می‌دهد که مقدار همبستگی برابر 0/200- و سطح معنادار 0/045 می‌باشد و چون از 0/05 کوچک‌تر است، بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده در سطح 95 درصد اطمینان رابطه معنادار وجود دارد و با افزایش نمره فرسودگی شغلی، نمره عملکرد خانواده نیز افزایش پیدا می‌کند.

با توجه به اینکه تمامی متغیرها دارای همبستگی معنادار با هم هستند و جهت همبستگی‌ها نیز در جهت پیش‌بینی شده است. بنابراین برای تحلیل داده‌ها می‌توان از تحلیل رگرسیون



استفاده کرد. برای آزمون فرضیه سوم زیرمقیاس‌های فرسودگی شغلی به عنوان متغیر پیش‌بین و عملکرد خانواده به عنوان متغیر ملاک وارد معادله رگرسیون شدند. فرضیه سوم: راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی عملکرد خانواده را پیش‌بینی می‌کنند، در بررسی فرضیه سوم نخست نمره کل عملکرد خانواده به عنوان متغیر وابسته وارد معامله رگرسیون شده و سپس هر یک از زیرمقیاس‌های آن، یعنی عملکرد سالم و ناسالم به عنوان متغیرهای وارد معامله رگرسیون شده‌اند.

جدول 3 رگرسیون گام به گام

خلاصه مدل رگرسیون گام به گام ابعاد فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده								جدول
سطح معناداری	t	β	خطای	B	R ²	R	متغیر	مراحل
			استاندارد					
0/039	-2/092	-0/223	17/047	-0/250	0/050	0/223	فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده	گام اول
0/009	-1/041	-0/157	7/990	-0/174	0/077	0/278	موفقیت فردی مسخ شخصیت	گام دوم
0/034	-0/953	-0/144		-0/181			بر عملکرد سالم	
0/045	-2/031	-0/216	10/587	-0/314	0/047	0/216	موفقیت فردی بر عملکرد ناسالم	گام سوم

براساس جدول 3 نقش فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده با توجه به اینکه سطح معناداری از 0/05 کوچک‌تر است (در سطح اطمینان 95 درصد) رابطه معنادار می‌باشد و میزان بتا برابر -0/223 و t برابر -2/092 می‌توان بیان کرد که مدل وجود با مقدار ثابت فرسودگی شغلی عملکرد خانواده را با 0/039 درصد اطمینان پیش‌بینی می‌کند.



همچنین در بین ابعاد فرسودگی شغلی متغیرهای موفقیت فردی و مسخ شخصیت معنادار هستند و می‌توانند عملکرد سالم را تبیین کنند و متغیر خستگی هیجانی به دلیل اینکه توان پیش‌بینی کافی ندارد، از معادله رگرسیون پیش‌بینی عملکرد سالم خارج شد. در بعد موفقیت فردی با توجه به میزان بتا (-0/157) و نمره t (-1/041) و در بعد مسخ شخصیت با توجه به میزان بتا (-0/144) و نمره t (-0/953) و سطح معناداری می‌توان بیان نمود که مدل موجود با مقدار ثابت، عملکرد سالم را با 95 درصد اطمینان پیش‌بینی می‌کند.

در بین ابعاد فرسودگی شغلی، متغیر موفقیت فردی معنادار است و می‌تواند عملکرد ناسالم را تبیین کند و سایر متغیرها به دلیل اینکه توان پیش‌بینی کافی را ندارند، از معادله رگرسیون پیش‌بینی عملکرد ناسالم خارج شدند. همچنین در بعد موفقیت فردی با توجه به میزان بتا (-0/216) و نمره t (-2/031) و سطح معناداری می‌توان بیان کرد که مدل موجود با مقدار ثابت، تغییرات در نمره عملکرد ناسالم را با 95 درصد اطمینان پیش‌بینی می‌کند.

5- نتیجه‌گیری و بحث

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده، رابطه معناداری وجود ندارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های انجام شده زیر همسو نیست. رابرت پریزکدر سال 2006 نشان داد که حمایت اجتماعی با سازگاری اجتماعی، رابطه مستقیم دارد و چگونگی مقابله با استرس روی این دو مؤلفه تأثیرگذار است. نتایج پژوهش میجر سوزان در سال 2010 نیز نشان داد که شیوه مقابله با استرس بر سطح عزت نفس و اضطراب اجتماعی و سازگاری اجتماعی افراد مؤثر است [24، صص 66-73]. نتایج پژوهش‌های الین و همکاران در سال 2008، کوین فونتاین و همکاران در سال 2006 و سلیگمن و همکاران در سال 2005 نشانگر رابطه مثبت معنادار خوش‌بینی با راهبردهای مقابله مسئله‌مدار، و رابطه منفی آن با راهبردهای مقابله هیجان‌مدار است [25، صص 57-70]. با توجه به این نتایج می‌توان دریافت که راهبردهای مقابله با استرس به



طور غیر مستقیم می‌تواند بر عملکرد خانواده تأثیرگذار باشد، اما این تأثیر خیلی ضعیف بوده و محسوس نمی‌باشد.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده، رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که موفقیت فردی، عملکرد ناسالم را تبیین کرده و مسخ شخصیت و موفقیت فردی عملکرد سالم را تبیین می‌کند، بنابراین نتایج تحلیل رگرسیون نشان‌دهنده آن است که فرسودگی شغلی عملکرد خانواده را پیش‌بینی می‌کند. این نتایج با پژوهش‌های زیر همسو است. بررسی فرسودگی شغلی در معلمان و کارکنان آموزش و پرورش نشان می‌دهد میزان فرسودگی شغلی در سطح تحصیلات بالاتر بیشتر می‌باشد [19]. آنتونیو و همکاران در سال 2000 در مطالعه‌ای با عنوان منابع استرس و فرسودگی شغلی معلمان استثنایی نشان دادند که عدم موفقیت فردی با افزایش سابقه افزایش پیدا می‌کند اما با افزایش سن کاهش پیدا کرده و مردان نسبت به زنان از خستگی عاطفی بیشتری برخوردارند [26، صص 48-53].

خانواده از ارکان عمده و نهادی اصلی هر جامعه و یکی از طبیعی‌ترین گروه‌هایی است که می‌تواند نیازهای مادی، عاطفی، تکاملی و همچنین معنوی انسان‌ها را بر طرف کند. اهمیت خانواده به اندازه‌ای است که سلامت و بالندگی هر جامعه وابسته به سلامت و رشد خانواده‌های آن است و هیچ یک از آسیب‌های اجتماعی نیست که فارغ از تأثیر خانواده پدید آمده باشد [27، صص 14-17]. یکی از مهم‌ترین عوامل در ساختن و شکل‌گیری شخصیت، خانواده است. این سیستم روی زندگی افراد تأثیر اولیه داشته و در رضایت از زندگی و سازگاری فرد با جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، نیز مؤثر است عملکرد مناسب خانواده برای سلامتی فرد، خانواده و جامعه ضروری است. خانواده دارای عملکرد مناسب قادر است نیازهای عاطفی، روانی و فیزیولوژیکی اعضای خود را برآورده کند. اما خانواده با کارکرد نامناسب از برآورده کردن نیازهای اعضای خود عاجز است. برآورده نشدن نیازهای اعضای خانواده در زمینه‌های مختلف می‌تواند سلامت جسمانی، اجتماعی و هیجانی آنها را تحت تأثیر قرار دهد. نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است در



خانواده‌هایی که ارتباط میان اعضا و تعاملات داخل خانواده براساس نزدیکی و صمیمیت و تفاهم بین افراد استوار است، همه اعضا به طور نسبی علیه فشارهای زندگی مصون و مقاوم هستند [13].

یافته‌های این پژوهش گویای اصالت و اهمیت فرسودگی شغلی در حفظ ارتقای عملکرد خانواده در بین کارمندان بانک ملی بوده است. همچنین نتایج این پژوهش گویای آن است که این متغیر می‌تواند میزان بالایی از تغییرپذیری عملکرد خانواده را تبیین کند.

6- پیشنهادها

براساس نتایج به دست آمده، پیشنهادهای زیر به منظور بهره‌برداری مسئولان محترم بانک‌ها و مشاغل استرس‌زا ارائه می‌شود:

- از آنجایی که راهبردهای مقابله با استرس یک ویژگی قابل آموزش است، از این رو پیشنهاد می‌شود که در جهت ارتقای این ویژگی در کارمندان بانک‌ها، از برنامه‌های آموزشی مقابله با استرس استفاده شود.
- با توجه به اهمیت فرسودگی شغلی در کاهش بهره‌وری سازمانی و همچنین رابطه آن با عملکرد فرد در خانواده، برای جلوگیری از بروز فرسودگی شغلی، مسئولان می‌توانند با در نظر گرفتن امتیازهای خاصی نسبت به موقعیت شغلی و سختی کار و درجه مسئولیت، موفقیت فردی و رضایت شغلی را در آنها افزایش دهند.
- پیشنهاد می‌شود برای جلوگیری از فرسودگی شغلی و کاهش بهره‌وری در عملکرد خانواده از خدمات روانشناس سازمانی استفاده شود.
- با توجه به اینکه براساس بررسی‌های انجام گرفته، پژوهشی در ارتباط با رابطه متغیرهای مورد مطالعه به طور همزمان در ایران انجام نگرفته و یا در صورت انجام انتشار پیدا نکرده است، بنابراین اینگونه پژوهش‌ها می‌توانند افق جدیدی را در برطرف کردن فرسودگی شغلی و ارتقای عملکرد بهینه خانواده بگشایند.



7- منابع

- [1] مردانی حموله، م.، ریسی پ.، حیدری ه.؛ بررسی میزان حمایت اجتماعی ادراک شده در میان کارکنان بیمارستان و عوامل مرتبط با آن؛ فصلنامه سلامت کار ایران، دوره 8، شماره 2، 1390.
- [2] محمدی ر.، خوش کنش ا.، محمدی علی زاده.؛ بررسی رابطه بین راهبردهای مقابله با استرس، رضایت مندی زناشویی و فرسودگی شغلی معلمان؛ فصلنامه خانواده‌پژوهی، دوره 9، شماره 36، 1392.
- [3] نریمانی م.، عباسی م.؛ بررسی ارتباط بین سرسختی روان‌شناختی و خود تاب‌آوری با فرسودگی شغلی؛ مجله علمی پژوهشی فراسوی مدیریت، دوره 3، شماره 1، 1388.
- [4] حسینیان ر.، طهماسب پور ع.؛ بررسی ارتباط بین عملکرد خانواده و محبوبیت اجتماعی نوجوانان در گروه همسالان؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، 1386.
- [5] Zeighami Mohammaldi S. H., Asgharzadeh Hagnighi S.; "Relation between job stress and burnout among Nursing staff "; *Scientific Journal of Hamadan Nursing & Midwifery Faculty*, Vol. 19, No. 2, 2011.
- [6] Allen J., Mellor D.; "Work context, personal control and burnout amongst nurses, western"; *Journal of Nursing Research*, Vol. 24, 2002.
- [7] Boles J. S., Dean D. H., Ricks J. M.; "The Dimensionality of The Maslach Burnout inventory Across Small Business Owners And Educators"; *Journal of Vocation Behavior*, Vol. 56, 2000.
- [8] Bodenmann G., Chavez L., Cina A., Widmer K.; "Prevention of marital distress by enhancing the coping skills of couples: 1 year follow up study"; *Swiss Journal of Psychology*, Vol. 60, 2010.
- [9] Hasida B. Z.; "The relationship between employment, aggressive behaviors of custom coping burnout"; *European Journal of Work & Organizational Psychology*, Vol. 14, 2005.



- [10] McDonald B. E.; "Changes in Dyadic Coping and Distress Among Couples Facing Unemployment"; Washington University in Partial Satisfaction of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy, Proquest LLC, 2011.
- [11] Jonathan A., Dohee K.; "Family system at work: The relationship between family coping and employee burnout"; *The Family Journal*, Vol. 16, 2008.
- [12] Rahmani F., Behsnid M., Zaman Zadeh V., Rahmati F.; "Relationship between general health, occupational stress and burnout in critical care nurses of Tabriz teaching hospitals"; *Iran Journal of Nursing*, Vol. 23, 2010.
- [13] حنانی م.، مطلبی کاشانی م.، گیلانی ح.؛ بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی‌های فردی تحویل‌داران بانک‌های دولتی شهر کاشان؛ فصلنامه علمی پژوهشی فیض، دوره 15، شماره 1، 1390.
- [14] Pines A. M., Nunes R.; "The relationship between career & couple burnout: implications for career & couple counseling"; *Journal of Employment Counseling*, Vol. 40, No. 2, 2003.
- [15] قمری م.، خوشنام ا.؛ بررسی رابطه عملکرد خانواده اصلی و کیفیت زندگی در بین دانشجویان؛ فصلنامه خانواده‌پژوهی، دوره 7، شماره 27، 1390.
- [16] ملازاده اسفنجانی ر.؛ بررسی رابطه بین سرسختی روان شناختی، هیجان خواهی و سبک‌های مقابله با استرس در افراد معتاد و عادی؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، 1388.
- [17] Collins S.; "Statutory social workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, social support and individual differences"; *British Journal of Social Work*, Vol. 38, 2008.
- [18] Freudenberg H. J.; "Staff Burnout"; *Journal of Social Issues*, Vol. 30, 1974.



- [19] گشتاسب م.؛ مقایسه فرسودگی شغلی و ارتباط آن با شخصیت در کارکنان شرکت نفت؛ پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، 1389.
- [20] فتاح زاده ا.؛ مقایسه کیفیت زندگی و عملکرد خانواده در کارکنان خشنود و ناخشنود؛ پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی اراک، 1388.
- [21] بیابانگرد ا.؛ روش های پژوهش در روانشناسی و علوم تربیتی؛ تهران: نشر دوران، 1390.
- [22] دلسوز لشکریانی ص.؛ مقایسه استرس، سبک های مقابله با استرس و وضعیت زناشویی زنان سالم و زنان مبتلا به سرطان سینه؛ پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، 1390.
- [23] Maslach C., Jackson S. E.; "The measurement of experienced burnout"; *Journal of organizational Behavior*, Vol. 2, No 2, 1981.
- [24] حسینی س.، مقتدر ل.؛ «اثر بخشی آموزش راهبردهای مقابله با استرس بر سازگاری اجتماعی»؛ *مجله اندیشه و رفتار*، دوره 12، شماره 3، 1388.
- [25] نصیر م.؛ رابطه راهبردهای مقابله با استرس و تاب آوری با خوش بینی در دانش آموزان دختر مقطع متوسطه شهرستان دزفول؛ یافته های نو در روان شناسی، دوره 5، شماره 16، 1389.
- [26] محمدی ع.؛ رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین دبیران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، 1389.
- [27] کهریزه چ.؛ رابطه سخت رویی و عملکرد خانواده با بهزیستی ذهن پرستاران شهرستان بوکان. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی ابهر، 1392.

طراحی و ساخت منعطف برای انجام پروژه‌های بزرگ صنعت احداث در شرایط محیطی پیچیده

داود جمالی¹، محمدحسین صبیحی^{2*}، حامد امام‌جمعه‌زاده³، سید نصرالله ابراهیمی⁴، حسن دانائی‌فرد⁵

- 1- دانشجوی دکتری، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
- 2- استادیار، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
- 3- استاد مدعو، دانشکده عمران، دانشگاه تهران، تهران، ایران
- 4- استادیار، دانشکده حقوق، دانشگاه تهران، تهران، ایران
- 5- استاد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

پذیرش: 1392/10/1

دریافت: 1393/7/29

چکیده

عدم قطعیت‌ها و ریسک‌های ناشی از پیچیدگی محیطی، بسیاری از مفروضات و مبانی روش انجام پروژه‌های بزرگ صنعت احداث را زیرسؤال برده و از کارایی و اثربخشی آنها می‌کاهد. در ادبیات موضوع به انتخاب روش مناسب انجام پروژه‌ها در شرایط پیچیده پرداخته نشده است و پژوهش‌های موجود نیز، بر مبنای نظم اول مدیریت پروژه که پیچیدگی محیطی را در سطح متعارف می‌بیند، ارائه شده است. بر مبنای چارچوب‌های فکری² جدید مدیریتی و علمی، مانند نظم دوم مدیریت پروژه، ضروری است با درک و نگاهی جدید از محیط، در راهکارها و مدل‌های موجود، بازنگری‌های لازم به عمل آورد.

هدف اصلی این مقاله، پیشنهاد طراحی و ساخت مناسب انجام پروژه‌های صنعت احداث است که در شرایط پیچیده محیطی (که عدم قطعیت بالا از پیامدهای آن است) برنامه‌ریزی و اجرا می‌شوند. این مقاله نشان می‌دهد که در شرایط پیچیده همراه با عدم قطعیت بالا، روش انجام طراحی و



ساخت متداول¹ با انتقال حداکثری ریسک‌ها به پیمانکار، پاسخ‌گوی انجام پروژه‌های بزرگ صنعتی نبوده و باید با اصلاح مبانی و بکارگیری سازوکارهای نوآورانه، آن را بهبود بخشید. اساس و مبنای روش طراحی و ساخت پیشنهادی این مقاله، افزایش انعطاف‌پذیری و تسهیم ریسک بین ارکان می‌باشد. در این مقاله از روش پژوهش کیفی با استراتژی نظریه‌پردازی داده بنیاد (نوع ظهوریابنده گلیزر) برای شناسایی عدم قطعیت‌ها، ریسک‌ها و سازوکارهای پیشنهادی استفاده شده است.

واژه‌های کلیدی: سیستم انجام پروژه، طراحی و ساخت، پیچیدگی، عدم قطعیت.

1- مقدمه

در ایران به دلیل تحریم و تبعات اقتصادی آن، پروژه‌های بزرگ صنعتی در شرایط محیطی پیچیده، توأم با عدم قطعیت بالا به سر می‌برند. این شرایط، تغییرات گسترده‌ای را در مبانی و مفروضات استراتژی‌های پروژه، مانند سیستم انجام پروژه و روش تأمین مالی ایجاد کرده است که منجر به کاهش احتمال دستیابی به اهداف آنها شده است. به طور معمول این‌گونه از پروژه‌ها در عمل با روش‌های انجام پروژه ناکارآمد و غیرمنعطفی روبه‌رو هستند که پاسخ‌گوی الزام‌های شرایط پیچیده (عدم قطعیت بالا، بی‌نظمی بالا، ناپایداری، اضطراب، غیرخطی بودن، بی‌قاعدگی و تصادفی بودن متغیرها) نمی‌باشد. نتایج حاصل از 49 پروژه در بخش پایین‌دستی صنعت نفت ایران، مبین حاکم بودن بی‌چون و چرای روش انجام پروژه طراحی و ساخت از نوع کلید در دست و با قیمت ثابت² (از نوع قیمت مقطوع³) می‌باشد. فرض و مبنای اساسی این روش، انتقال و تخصیص ریسک‌های طراحی، ساخت و بهره‌برداری به پیمانکار بوده و کارفرما را در حاشیه امن از مواجهه با عدم قطعیت‌ها و ریسک‌های پیامد قرار می‌دهد.

نتایج حاصل از این پژوهش بنابر دلایلی مانند تعداد بالای طرح‌های متوقف و یا با پیشرفت نامطلوب، حجم بالای ادعاهای قراردادی و عدم رضایت پیمانکاران از سطح نامعقول مسئولیت و ریسک‌های منتقل شده به آنها، حکایت از عدم توفیق روش متداول طراحی و ساخت دارد. لذا ضروری است که روش انجام پروژه، متناسب با این شرایط بهبود پیدا کند. بر این اساس،

1. Enginnering, Procurement, Construction/Turn Key (EPC/TK)

2. Fixed Price

3. Lump Sum



محور اصلی در نظر گرفته شده برای این مقاله، ارائه روش مناسب طراحی و ساخت برای پروژه‌هایی است که در شرایط پیچیده محیطی، طراحی و اجرا می‌شوند تا به افزایش میزان موفقیت پروژه کمک نماید.

با توجه به شرایط ویژه ایران، پروژه‌های متعددی در صنعت ساخت شکل گرفته است و در طی سال‌های برنامه توسعه چهارم و پنجم، این پروژه‌ها چه به لحاظ تعداد و چه به لحاظ ابعاد رشد کرده‌اند. از ویژگی‌های اساسی پروژه‌های صنعت احداث می‌توان به گستردگی محدوده، ذینفعان گوناگون، نیاز به تأمین مالی فراوان، پیچیدگی‌های فنی و مهندسی، محیط بسیار متغیر، پیچیده و مملو از عدم قطعیت و ریسک اشاره نمود. این ویژگی‌ها، اهمیت توجه به مباحث مرتبط با مدیریت پیچیدگی را بیش از پیش نمایان می‌سازد. برخی چالش‌های ناشی از این پیچیدگی‌ها عبارتند از:

1- پروژه‌ها از برنامه زمان‌بندی، بودجه مصوب و استانداردهای تعریف شده خود، انحراف زیادی داشته و برخی متوقف شده‌اند.

2- تحریم‌ها موجب شده است تا بسیاری از مفروضات سیستم‌های انجام پروژه و به تبع آن قراردادهای ذریبط، از حالت امکان‌پذیری خارج شده و پروژه‌ها را نیازمند راهکارهای جایگزین نماید.

3- از نظر دانش و قابلیت تعریف، پروژه‌ها با مشکل رو به رو شده‌اند.

4- جامعه پیمانکاری ایران به دلیل ریسک‌هایی مانند افزایش قیمت و عدم امکان تأمین تجهیزات اصلی، روش انجام طراحی و ساخت متداول را پاسخ‌گوی تبعات ناشی از عدم قطعیت‌ها ندانسته و بر پذیرش ریسک‌های بیشتر توسط کارفرمایان تأکید دارند.

5- تأمین و دسترسی به منابع، به‌خصوص کالا و تجهیزات خارجی بسیار مشکل شده است. این مقاله یکی از دلایل چالش‌های فوق را روش متداول انجام پروژه دانسته است که مناسب این شرایط نیست. از این رو در چنین شرایطی لازم است تا مبانی و راهکارهای روش طراحی و ساخت متداول، متناسب با شرایط پیچیده محیطی بازبینی شده و با رویکردی نوآورانه، اصلاح و مبانی و راهکارهای لازم ارائه شود.

1. پروژه‌های بزرگ صنعتی در شرایط پیچیده محیطی ناشی از تحریم، با چه عدم قطعیت‌ها و ریسک‌هایی مواجه می‌باشند؟



2. با توجه به عدم قطعیت‌ها و ریسک‌های شناسایی شده، سازوکارهای بهبود روش انجام طراحی و ساخت متداول چیست؟

2- مبانی نظری پژوهش

در سال‌های اخیر، مدیریت پروژه پیشرفته با هدف توسعه استراتژی‌ها، رویکردها، فرآیندها و ابزارهای مدیریت پروژه سنتی مورد توجه پژوهش‌گران بوده است.

2-1- پیچیدگی

پروژه‌های صنعت احداث به دلیل طبیعت خود، اغلب سیستمی پیچیده و پویا بوده و عموماً در لبه آشوب (آشفستگی) به سر می‌برند [2:1]. میلر و همکاران در سال 2008 در مرور ادبیات پیچیدگی در مدیریت پروژه، جنبه‌های پیچیدگی ارائه شده در مقاله‌ها و پژوهش‌ها را به شرح جدول 1 ارائه کرده‌اند [3]:

جدول 1 جنبه‌های پیچیدگی [3]

پژوهشگران	جنبه‌های پیچیدگی
باکارینی در سال 1996 [4]	پیچیدگی پروژه ناشی از تعدد عناصر فیزیکی در پروژه و وابستگی‌های داخلی آنها می‌باشد.
ویلیامز در سال 1999 [5]	پیچیدگی پروژه به وسیله عدم قطعیت ساختاری (تعداد عناصر و ارتباطات داخلی بین آنها، شامل اهداف چندگانه و ذینفعان متعدد) و عدم قطعیت (اهداف و روش‌ها) مشخص می‌شود.
میلر و لسارد در سال 2001 [6]	انواع پیچیدگی شامل پیچیدگی سازمانی، پیچیدگی فنی/نوآوری و پیچیدگی منابع/مقیاس می‌باشد.
جعفری در سال 2003 [7]	مدل پروژه بازتابی - خلاق برای صنعت با پیچیدگی پروژه و محیط را ارائه داده و معتقد است که مدیران پروژه باید تشخیص دهند که مدل‌های آنان تابعی از مشاهده‌گر، زمان و مسئله است.
ژیا و لی در سال 2004 [8]	پیچیدگی در پروژه در دو منظر پیچیدگی فن‌آوری و پیچیدگی سازمانی بوده و عناصر پویا و ساختاری این دو منظر نیز مورد بررسی قرار گرفته است.
سیکمیل و مارشال در سال 2005 [9]	پروژه‌ها درگیر پیچیدگی ارتباطی و قدرت ارتباطات بین ذینفعان و ابهام و عدم شفافیت در شاخص‌های عملکرد و تغییرات در طول زمان هستند.



از مطالعات انجام شده استنباط می‌شود که پیچیدگی محیطی مورد تأکید پژوهش‌گران قبلی نبوده است.

2-2- عدم قطعیت و ریسک

در ادبیات موضوع، پژوهشگران بسیاری به ارائه عدم قطعیت‌ها و ریسک‌ها پرداخته‌اند. پرمینوا و همکاران در سال 2008 [10] این دیدگاه را مطرح می‌کنند که ریسک‌ها از پیامدهای عدم قطعیت در پروژه است. آنها عدم قطعیت را به عنوان شرایطی برای رویدادهایی که تأثیر منفی بر خروجی‌های پروژه و یا فرصت‌هایی که تأثیر مثبتی بر عملکرد پروژه می‌گذارند، تعریف کرده‌اند. حاصل مرور ادبیات در این خصوص که مرتبط به سؤال نخست پژوهش است، به شرح جدول‌های 2 و 3 جمع‌بندی و ارائه می‌شود.

جدول 2 انواع عدم قطعیت و منابع بیان شده برای آن در ادبیات موضوع

منابع عدم قطعیت	انواع عدم قطعیت	پژوهش‌گران
<ol style="list-style-type: none"> 1- نبود تعریف دقیق مشخصات نیازها 2- نوظهوری، فقدان دانش یا تجربه مرتبط با یک فعالیت جدید 3- پیچیدگی در عوامل مؤثر و وابستگی‌های داخلی بین این عوامل 4- محدودیت تحلیل در فرآیندهای مرتبط با فعالیت‌ها 5- وقایع احتمالی خاص یا شرایطی مؤثر بر فعالیت‌ها 	<ol style="list-style-type: none"> 1- عدم قطعیت مبانی تخمین‌ها 2- عدم قطعیت مبانی مرتبط با طراحی و تدارکات 3- عدم قطعیت مبانی مرتبط با اهداف و اولویت‌ها 4- عدم قطعیت مبانی مرتبط با ارتباطات بین ذینفعان پروژه 	<p>چپمن و وارد در سال 1996 [11]</p>
<p>تعدد ذینفعان ناشی از:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- مشخصات و نوع مسئولیت‌ها 2- برداشت از نقش‌ها و مسئولیت‌ها 3- ارتباطات (چند جانبه داخلی بین ذینفعان) 4- ظرفیت طرفین 5- شرایط قراردادی و آثار آن 6- سازوکارهای هماهنگی و کنترل 		<p>وارد و چپمن در سال 2003 [12]</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1- تغییرات ساختاری: غیر قابل پیش‌بینی بودن محیط کسب‌وکار 2- عوامل تأمین و تدارکات: غیر قابل پیش‌بینی بودن در مواد اولیه و تأمین پیمانکاران مناسب 3- نیروهای سیاسی/اجتماعی: غیر قابل پیش‌بینی بودن فشارهای محیط سیاسی و ... 	<p>بوریسون و هام در سال 2005 [13]</p>



ادامه جدول 2

	<p>1- عدم قطعیت در تخمین‌ها 2- عدم قطعیت مرتبط با طرف‌ها و ذینفعان پروژه 3- عدم قطعیت‌های مرتبط با مراحل چرخه عمر پروژه</p>	<p>اتکینسون و همکاران در سال 2006 [14]</p>
<p>وابستگی به محیط و رقابت بر سر منابع</p>	<p>1- عدم قطعیت عمودی: به عدم قطعیت‌های ناشی از ارتباط و تعامل سازمان پروژه با سایر سازمان‌ها 2- عدم قطعیت افقی: ناشی از برخی از بازیگران و ذینفعان داخل سازمان پروژه (که برای آنها نتایج همکاری و ارائه خدمات و منابع را نمی‌توان پیش‌بینی کرد).</p>	<p>جنسن و همکاران در سال 2006 [15]</p>

جدول 3 انواع ریسک‌های شناسایی و طبقه‌بندی شده در ادبیات موضوع

انواع ریسک	نام پژوهشگران
<p>خارجی (شامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، فنی، حقوقی و مقرراتی و زیست محیطی بر مبنای آنالیز پستله¹، بهره‌برداری (شامل تحویل، نقص در محصول، تحویل پروژه، ظرفیت و قابلیت، منابع، ارتباطات، بهره‌برداری، اعتبار، توانایی مدیریت ریسک، حاکمیت، خطا در شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات، امنیت) و تغییرات (شامل تغییر برنامه‌ها، پروژه‌های جدید، سیاست‌های جدید)</p>	<p>ترشری در سال 2004 [16]</p>
<p>1- بازار (تقاضا، تأمین مالی و تدارکات)، 2- اتمام (فنی، ساخت و بهره‌برداری) و 3- سازمانی (مقررات، کشوری)</p>	<p>میلر و لسارد در سال 2001 [6]</p>
<p>شناسایی و ارائه 53 ریسک پروژه‌های صنعت ساخت کشور چین و ارائه 25 ریسک کلیدی از بین آنها</p>	<p>زو و همکاران در سال 2007 [17]</p>
<p>1- فنی، 2- مدیریتی، 3- بازار، 4- حقوقی، 5- مالی و 6- سیاسی</p>	<p>شن و همکاران در سال 2001 [18]</p>
<p>1- ریسک‌های غیر قابل پیش‌بینی خارجی (شامل قوانین، بلایای طبیعی و تأثیرات جانبی)، 2- ریسک‌های قابل پیش‌بینی خارجی (شامل ریسک بازار، عملیات، تأثیرات محیطی، تأثیرات اجتماعی، تغییرات نرخ ارز، تورم)، 3- ریسک‌های غیر فنی داخلی (شامل ریسک‌های مدیریت، زمان‌بندی، هزینه، جریان نقدینگی)، 4- ریسک‌های فنی (مانند ریسک‌های تغییر در تکنولوژی، عملکرد و طراحی) و 5- ریسک‌های حقوقی (شامل لیسانس، حق مالکیت فکری، قراردادی، قوه قهریه²)</p>	<p>وایدمن در سال 1992 [19]</p>

1. PESTLE
2. Force Majeur



ادامه جدول 3

1- مالی (شامل تغییر شرایط مالی، مالیات، تعدیل قیمت و ...)، 2- طراحی (مانند ثبات طراحی، مسائل آزمون و بازرسی فنی، تغییرات طراحی و ...)، 3- ساخت (مانند زمان ساخت، زمان بندی تحویل، تأیید برنامه‌ها، مسائل زیست‌محیطی، حمل‌ونقل و ...)، 4- بهره‌برداری (شامل کارآیی، پایداری محصول، مسائل نگهداری و تعمیرات، امنیتی، تغییر در تقاضاها و ...)، 5- مالکیت (مانند قوه قهریه، مسئولیت‌های عمومی و شخص ثالث، خسارت‌ها در تجهیزات و ...)	هج و همکاران در سال 2004 [20]
1- پروژه (مانند ریسک گروه پروژه)، 2- کارفرما (مانند ریسک تأمین مالی)، 3- صنعت (مانند ریسک بازار)، 4- محیطی (مانند ریسک‌های قانونی) و نیز فهرست ریسک‌های قابل کنترل و غیر قابل کنترل	چپمن در سال 2001 [21]
59 ریسک احتمالی در 9 گروه خطرپذیرهای مالی و اقتصادی، حقوقی و قراردادی، ریسک‌های مرتبط با پیمانکاران فرعی، بهره‌برداری، ایمنی و اجتماعی، طراحی، قوه قهریه، فیزیکی و تأخیر	گوش و همکاران در سال 2004 [22]
13 ریسک نوعی پروژه‌های بزرگ: ریسک‌های ایجاد، بازار (قیمت و مقدار)، سیاسی، فنی، مالی، محیط‌زیست، هزینه‌ای، زمان‌بندی، بهره‌برداری، سازمانی، یکپارچگی و قوه قهریه	جعفری در سال 2001 [23]

از مرور ادبیات موضوع مشخص می‌شود که عدم قطعیت محیطی مورد توجه برخی از پژوهش‌گران (مانند بوریسون و هام در سال 2005 [13]) بوده است، اما عدم قطعیت‌های ناشی از محیط سیاسی مانند تحریم‌های سیاسی و به طور خاص ریسک‌های اقتصادی پیامد آن، چندان مورد توجه پژوهش‌گران قبلی نبوده است. از این رو ضروری است تا متناسب با شرایط محیطی پیچیده ناشی از تحریم‌ها، این عدم قطعیت‌ها و ریسک‌ها مورد واکاوی قرار گرفته و انواع آنها شناسایی و ارائه شود.

3-2- روش انجام پروژه

سیستم انجام پروژه¹ بنا به تعریف انجمن پیمانکاران عمومی آمریکا، طرح‌ریزی ارتباطات بین ارکان درگیر در طراحی و ساخت یک پروژه به منظور تعیین نقشه راه، محدوده، توزیع مسئولیت‌ها و ریسک‌های پروژه است [24]. انجمن معماران آمریکا² و انجمن پیمانکاران عمومی آمریکا³ به‌عنوان دو مرجع علمی و حرفه‌ای مرتبط، سیستم انجام پروژه را شامل گزینش سه زیرسیستم اصلی روش

1. Project Delivery System (PDS)
2. The American Institute of Architects (AIA)
3. Associated General Contractors of America (AGC)



انجام¹ پروژه، روش انتخاب ارکان سیستم پروژه² و روش جبران خدمات³ دانسته‌اند. هریک از این زیرسیستم‌ها، حاوی گزینه‌های قابل انتخاب متعددی می‌باشند. از آن جایی که موضوع این مقاله محدود به روش انجام مناسب پروژه‌ها در شرایط پیچیده و توأم با عدم قطعیت بالا می‌باشد، در این بخش به آن پرداخته می‌شود. روش انجام پروژه، تقسیم‌بندی مسئولیت‌ها و ریسک‌های مرتبط با بسته‌های کاری پروژه (مدیریت، تأمین مالی، طراحی، ساخت و بهره‌برداری)، بین ارکان اصلی پروژه‌ها است. یکی از معتبرترین تقسیم‌بندی‌ها، مربوط به دو انجمن معماران آمریکا و پیمانکاران عمومی آمریکابه شرح زیر می‌باشد [25]:

1- روش متعارف (سه عاملی)⁴: در این روش سه رکن اساسی کارفرما، طراح و سازنده وجود دارد. در این روش خود پروژه به دو مرحله طراحی و مرحله ساخت تقسیم شده و به محض اتمام طراحی، مرحله ساخت آغاز می‌شود [26].

2- روش طراحی و ساخت (دو عاملی)⁵: در این روش کارفرما طبق یک قرارداد واحد با طراح/سازنده، خدمات طراحی و ساخت پروژه را اخذ می‌کند. این روش بیشتر مناسب پروژه‌هایی است که محدوده آن به صورت شفاف تعریف، طراحی استاندارد و تکراری و زمان‌بندی فشرده باشد [27:28:29]. فدراسیون بین‌المللی مهندسان مشاور (فیدیک) برای این روش دو نوع 1- طراحی و ساخت معمول و 2- طراحی و ساخت کلید در دست⁶ را ارائه کرده است. تفاوت این دو این است که حوزه مسئولیت طراح/سازنده در دومی، علاوه بر مسئولیت طراحی، تدارک و ساخت، از یک سو به امکان‌سنجی و طراحی پایه⁷ گسترش یافته و از سوی دیگر، پیش‌راه‌اندازی و راه‌اندازی پروژه را نیز شامل می‌شود.

3- روش مدیریت اجرای ریسک‌پذیر⁸: روشی است که در آن پیمانکار در مرحله پیش از ساخت⁹ همچون کارگزاری مدیریت اجرا¹⁰ (در ایران معروف به عامل چهارم)، خدمات اداری،

-
1. Delivery Methods(Mechanism/ Organizing)
 2. Procurement Methods(Options)
 3. Contract Strategy
 4. Design-Bid-Build (DBB)
 5. Design-Build (DB)
 6. Engineering, Procurement, Construction / Turnkey (EPC /TK)
 7. Basic Design
 8. Construction Management at Risk (CMR-CM@R)
 9. Pre-Construction Phase
 10. Agency Construction Management



برنامه‌ریزی و مدیریتی و نیز کمک به مشاور طراح جهت ارائه طرح‌های مناسب و ساخت‌پذیرا ارائه نموده و در مرحله ساخت¹، همچون یک پیمانکار عمومی² وظیفه ساخت پروژه را بر عهده گرفته و از طریق پیمانکاران فرعی، کار اجرا را به انجام می‌رساند.

4- روش انجام تجمیعی³: وجه متمایز این روش، توافق قراردادی مبتنی بر اعتماد و تشریک مساعی بین ارکان می‌باشد که در آن، ریسک و پاداش به اشتراک گذاشته شده و موفقیت ارکان منوط به موفقیت پروژه خواهد بود [30].

در ادبیات موضوع، پاسخ به سؤال‌های پژوهش به طور مستقیم توسط هیچ یک از پژوهش‌گران قبلی مورد توجه قرار نگرفته است. اما در تعاریف، ویژگی‌ها، مزایا و معایب ارائه شده برای هر یک، می‌توان استنباط نمود که در روش‌های انجام، به ترتیب روش انجام تجمیعی، روش مدیریت اجرای ریسک‌پذیر، روش طراحی و ساخت برای شرایط پیچیده مناسب می‌باشند. اما بنا بر وجود زیرساخت‌های قوی و تجربه طولانی روش طراحی و ساخت در ایران، فرض این مقاله بر حفظ و بهبود این روش می‌باشد. در این خصوص نیز لازم به ذکر است که علی‌رغم تلاش نویسنده در مرور ادبیات موضوع، روش طراحی و ساختی که مناسب شرایط پیچیده محیطی باشد، مشاهده نشد.

3- روش شناسی پژوهش

این پژوهش از جهت‌گیری کاربردی، فلسفه تفسیری، رویکرد استقرایی، استراتژی نظریه‌پردازی داده‌بنیاد⁴ و با هدف اکتشافی برای شناسایی عدم قطعیت‌ها، ریسک‌ها و ساز و کارهای پیشنهادی برای دستیابی به روش مناسب طراحی و ساخت، برای انجام پروژه‌های بزرگ صنعت احداث در شرایط پیچیده بهره‌برده است. دلیل بهره‌گیری از استراتژی نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، نیاز به تفسیر و تحلیل یک پدیده محلی، تناسب این استراتژی با پدیده بررسی شده، قابلیت تعمیم‌پذیری آن، نبود مبنا و چارچوب مدون در این حوزه در ادبیات موضوع و نیاز به تنویر کردن و واکاوی مفاهیم و فرآیندها در خصوص موضوع پژوهش

1. Construction Phase

2. GC: General Contractor

3. Integrated Project Delivery (IPD)

4. Grounded Theory



بوده است. در انجام یک پژوهش به روش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، می‌توان رهیافت‌های نظام‌مند (سیستماتیک)، ساخت‌گرا و ظهوریابنده را مورد استفاده قرار داد.

در این پژوهش با تأکید بر نظریه گلایزر، از طرح ظهور یابنده¹ برای تحلیل داده‌ها و ارائه نظریه در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد استفاده شده است، زیرا در این پژوهش بنا بوده است که نظریه و پاسخ سؤال‌ها از دل داده‌های کیفی (کلمه‌ها و جمله‌ها) حاصل شود و یافتن و یا صحه‌گذاری بر الگو و یا رابطه بین مقوله‌ها، مد نظر نبوده است.

جامعه پژوهش، 50 مجری، مدیر پروژه و مدیر ارشد گروه پروژه از تمامی ارکان پروژه شامل کارفرما، مهندس مشاور/طراح، پیمانکار مدیریت و پیمانکاران اصلی و فرعی² به عنوان مشارکت کننده یا مطلع³ بوده است که در ارتباط با موضوع مقاله با آنها مصاحبه شد. افراد مصاحبه شده به شکل هدفمند انتخاب شدند و مصاحبه‌ها تا اشباع نظری ادامه داشته است. سطح تحلیل این پژوهش، طرح یا پروژه می‌باشد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، مصاحبه از نوع نیمه‌ساختار یافته و با رویکرد مطالعات اکتشافی بوده است.

4- تحلیل داده‌ها

4-1- موضوع عدم قطعیت‌ها در مصاحبه‌ها مورد واکاوی قرار گرفت.

موارد زیر نمونه‌هایی از نقل قول‌های (بیانیه) مصاحبه‌شوندگان بود که در قالب مقوله تأمین و تدارکات کدگذاری شده‌اند:

«در شرایط تحریم، سازندگان، پیمانکاران، مشاوران طرح و... حاضر به همکاری با ما نبودند. امکان تأمین تجهیزات اصلی، مواد مصرفی مانند کاتالیست‌ها، قراردادهای خاص نگهداری و تعمیرات و... با شرکت‌های خارجی ذیصلاح امکان‌پذیر نبود.»

«در خصوص مهندسی پایه، برخی از طرح‌های این صنعت، نیازمند اخذ لایسنس از شرکت‌های معتبر دارای فناوری مربوط به آن هستیم. این موضوع به دلیل تحریم و عدم امکان

1. The Emerging Design

2. نسبت مصاحبه‌شوندگان با معیار نوع رکن و سازمان آنها عبارت است از کارفرما: 42 درصد، پیمانکار: 42 درصد، مشاور:

10 درصد و مدیر پیمان: 6 درصد.

3. Informants



اخذ لایسنس، یکی از موانع جدی پیشرفت برخی از طرح‌های صنعت بوده است.»
«به دلیل تحریم، سازندگان امکان تأمین مواد اولیه لازم را برای انجام تعهدات خود نداشتند.»

عدم قطعیت‌های دریافت شده در مصاحبه‌ها و در کدگذاری به 26 مفهوم و در 10 موضوع (نوع) استخراج، تحلیل و دسته‌بندی شد. در مرحله پایانی نیز با مراجعه مجدد به مصاحبه‌شوندگان و با استفاده از ابزار پرسشنامه، از جهت اهمیت و ریسک‌های پیامد آنها، به شرح زیر اولویت‌بندی شد.

1- تأمین منابع مالی؛ 2- دریافت خدمات بانکی؛ 3- تأمین و تدارکات؛ 4- مدیریت و برنامه‌ریزی؛ 5- متغیرهای اقتصادی؛ 6- طراحی؛ 7- حصول به اهداف؛ 8- قوانین و مقررات؛ 9- اثربخشی قرارداد؛ 10- اخذ مجوزات

4-2- موضوع ریسک‌های نوعی پروژه‌ها در شرایط عدم قطعیت بالا نیز مورد بررسی قرار گرفت.

موارد زیر نمونه‌هایی از نقل قول‌های (بیانیه) مصاحبه‌شوندگان بود که در قالب مقوله‌های گوناگون کدگذاری شد:

«ما همواره می‌دانستیم که پروژه در زمان مقرر به اتمام نمی‌رسد. حتی چندین مرتبه برنامه را بازنگری کردیم، اما همان برنامه‌های زمان‌بندی جدید را هم پس از مدتی، به طور مجدد بازنگری می‌کردیم» (که به طور مثال این بیانیه به مفهوم ریسک‌پذیری عدم تحقق برنامه زمان‌بندی کدگذاری شد).

«در سال‌هایی، ما افزایش انفجاری قیمت فلزات را تجربه کردیم، مانند افزایش سه برابری قیمت مس» (که به طور مثال این بیانیه به مفهوم ریسک افزایش قیمت منابع کدگذاری شد).
از این رو ضمن شناسایی 182 ریسک (مفهوم)، ریسک‌ها در 13 موضوع به شرح زیر طبقه‌بندی شد که حاصل آن بسیار متفاوت از طبقه‌بندی ارائه شده در ادبیات موضوع (جدول 3) می‌باشد:

1- راهبردی؛ 2- حاکمیتی و سازمانی؛ 3- مدیریت پروژه؛ 4- مدیریت قراردادی؛ 5-



قوانین و مقررات و مجوزات؛ 6- تأمین منابع مالی؛ 7- امور مالی؛ 8- خدمات بانکی؛ 9- عوامل اقتصادی؛ 10- طراحی و مهندسی؛ 11- تدارکات؛ 12- اجرایی؛ 13- بهره‌برداری (سطح نخست ساختار شکست ریسک‌ها).

در پاسخ به سؤال دوم مقاله و بنا بر دلایل و اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌ها (به شرح برخی نقل قول‌های زیر)، پژوهش‌گر ادعا می‌کند که روش متداول طراحی و ساخت با رویکرد مبتنی بر انتقال ریسک‌ها، روش مناسب انجام پروژه‌های بزرگ صنعتی ایران در شرایط پیچیده (ناشی از تحریم) نمی‌باشد:

1. «در یکی از طرح‌های موفق پالایشگاهی، کنسرسیوم پیمانکاری طراحی و ساخت¹ اعلام کرد که حاضر به پذیرش ریسک‌های خرید و راه‌اندازی تجهیزات اصلی نمی‌باشد. از این رو با توافق، مقرر شد ریسک‌هایی با اثر زمانی، هزینه‌ای و کیفی بالای تجهیزات اصلی و راه‌اندازی آنها را کارفرما متقبل شده و پیمانکار (کنسرسیوم)، صرفاً خدمات خرید را ارائه داده و حق‌الزحمه توافقی را دریافت نماید. این مورد نشان می‌دهد که رویکرد انتقال یک‌سویه ریسک‌ها به پیمانکار در شرایط پیچیده و عدم قطعیت بالا، رویکرد مناسبی نبوده و ضروری است بخشی از ریسک‌ها را کارفرما متقبل شود»؛

2. «به طور عملی بسیاری از پیمانکاران از پذیرش ریسک‌های پروژه سر باز می‌زدند و به پیشنهادها ما روی خوشی نشان نمی‌دادند»؛

3. «مشکل انتقال ارز، ارائه خدمات بانکی، تأخیر پرداخت به سازندگان، حمل تجهیزات از کشور سازنده و ... از مشکلات اجرای این پروژه بوده است» به مفهوم ریسک‌ها صعوبت نقل و انتقال ارز، عدم امکان دریافت خدمات بانکی لازم (مانند ضمانتنامه‌ها، اعتبار اسنادی و...)، افزایش قیمت نهایی و تمام شده پروژه فراتر از بودجه مصوب در زمان اجرا، عدم امکان حمل تجهیزات از کشور سازنده به ایران؛

4. «دور زدن تحریم‌ها در تأمین تجهیزات، منجر به افزایش قیمت تجهیزات می‌شود»؛

5. «به دلیل عدم همکاری سازندگان خارجی، مجبور شدیم برای بسیاری از مناقصه‌های خرید تجهیزات، مناقصه مجدد برگزار کنیم».



از این رو در مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه‌ها و کدگذاری گزینشی، موضوع ارائه مبانی و راهکارهای قابل بررسی برای افزایش انعطاف‌پذیری و تسهیم ریسک در روش طراحی و ساخت متداول مورد واکاوی قرار گرفت و 23 مبانی و راهکار شناسایی شد که در بخش پنجم نتیجه‌گیری، 14 مورد از مهم‌ترین آن‌ها ارائه می‌شود.

5- نتیجه‌گیری

1. عدم قطعیت‌های شناسایی شده با عدم قطعیت‌های ارائه شده در ادبیات موضوع (جدول 2)، کاملاً متفاوت می‌باشد. در بین این عدم قطعیت‌ها، موارد چهارگانه زیر، مرتبط با موضوع این مقاله می‌باشد که در روش پیشنهادی انجام پروژه طراحی و ساخت مناسب این شرایط، باید برای کاهش احتمال و آثار و مصادیق آنها، راهکارهای لازم ارائه شود:

1- تأمین و تدارکات

2- مدیریت و برنامه‌ریزی

3- طراحی و مهندسی

4- اثربخشی قرارداد

2. در بین ریسک‌های شناسایی شده، موارد چهارگانه زیر مرتبط با روش انجام زیربند در سطح نخست ساختار شکست ریسک‌ها می‌باشد که در مدل پیشنهادی برای روش انجام پروژه مناسب این شرایط باید برای کاهش احتمال و آثار آنها و مصادیق شناسایی شده آنها نیز، راهکارهای لازم ارائه شود:

1- مدیریت پروژه

2- مدیریت قراردادی

3- طراحی و مهندسی

4- تأمین و تدارکات

3. این مقاله تأکید می‌کند که روش‌ها و مکانیزم‌های قراردادی غیرمنعطف، متکی بر انتقال یک سویه ریسک‌ها- آن طور که روش طراحی و ساخت متداول مشاهده می‌شود- به هیچ عنوان پاسخ‌گوی عدم قطعیت‌های محیطی شناسایی شده نمی‌باشد.



4. با توجه به مطالب بالا، روش طراحی و ساخت منعطف پیشنهادی باید مبتنی بر دو اصل اساسی زیر باشد:

1- انعطاف‌پذیری: در مواجهه با شرایط جدید، حل مسائل، مشکلات و ریسک‌ها متصور و برای برون‌رفت از بن‌بست‌های قراردادی و اجرایی، انعطاف‌پذیری لازم را داشته باشد.

2- تسهیم ریسک‌ها: در مطالعات میدانی، این امر مسلم شد که پیمانکاران حاضر به پذیرش این سطح از عدم قطعیت‌ها و ریسک‌ها این شرایط پیچیده نبوده و ضروری است که کارفرما نیز مسئولیت مدیریت‌بخشی از ریسک‌ها و پیامدهای حاصل شده را متقبل و مشارکت و انعطاف‌پذیری لازم را به عمل آورد.

5. مبتنی بر تحلیل داده‌ها و بنا بر دو اصل بالا، سازوکارهای اصلاحی پیشنهادی برای روش طراحی و ساخت متداول به شرح زیر ارائه می‌شود:

1. بهره‌گیری از مبانی نظریه اختیار حقیقی¹ در تأمین و تدارکات: این تئوری به عنوان یک ابزار ارزیابی گزینه‌ها و تصمیم‌گیری در شرایط عدم قطعیت می‌تواند تیم پروژه را یاری کند. روش متداول طراحی و ساخت براساس یک سناریوی واحد برای آینده تأمین و تدارکات و براساس قیمت ثابت طرح‌ریزی و انتخاب می‌شوند، حال آنکه در فضای عدم قطعیت و با آشکار شدن شرایط تأمین کالا و خدمات در آینده (براساس ویژگی وضوح تدریجی² پروژه) باید امکان بهره‌گیری از ترکیبی از سناریوها و یا گزینش انتخاب‌های مناسب را با شرایط برای پیمانکار مهیا ساخت. بر این اساس بر مبنای این نظریه، ضروری است در مدل پیشنهادی طرح و ساخت، این مکانیزم فراهم شود که پس از انعقاد قرارداد، پیمانکار و کارفرما براساس شرایط محیطی و عدم قطعیت‌های آشکار شده، حق انتخاب پذیرش سطح مناسب ریسک را داشته باشند (به اصطلاح مسئولیت و ریسک یک تأمین

2929 ابزارهای مالی براساس واگذاری فوری کالا یا واگذاری در آینده، به بازار نقدی و بازار اوراق مشتقه تقسیم می‌شود. در بازار نقدی کالا یا خدمت در زمان حال مبادله و کالا یا خدمت به طور فوری و یا با فاصله کمی تحویل می‌شود ولی در بازار مشتقات، قرار معامله یا خود معامله در زمان حال انجام شده و تحویل به آینده معین موقوف می‌شود. در مباحث مالی، قراردادهای مشتقه، ابزاری است که ساختار پرداخت و ارزش آن، از ارزش دارایی پایه (کالای فیزیکی) و شاخص‌های مربوط به آن مشتق شده و به دارنده آن اختیار یا تعهد خرید و یا فروش یک دارایی معین را می‌دهد.

2. Progressive Elaboration



کالا یا تجهیزات با عدم قطعیت بالا را بپذیرد¹ و یا نپذیرد²، اگر چه قرارداد بین آنها، تعهد و الزام متقابل را برای طرفین قراردادی ایجاد نموده باشد. از این رو پیشنهاد می شود که پیمانکار طراحی و ساخت تا سقف مشخص توافق شده در قرارداد خود، بتواند حق³ و اختیار پذیرش⁴ و یا رد⁵ مسئولیت و ریسک امکان خرید، افزایش زمان و هزینه تأمین یک تجهیز را دارا بوده و در صورت عدم پذیرش، صرفاً و در صورت موافقت کارفرما، به ارائه خدمات خرید⁶ پردازد. کارفرما می تواند در صورت عدم موافقت کارفرما تأمین کالا و خدمات لازم را با امکانات خود به عمل آورد. بدیهی است در قرارداد منعطف توافق شده، باید مکانیزم لازم برای اصلاح (کاهش) قیمت درباره تجهیزاتی که پیمانکار تأمین آن را برعهده نگرفته است، پیش بینی شده باشد (راهکار مدیریت عدم قطعیت و ریسک های تأمین و تدارکات)؛

2. تفکیک طراحی پایه و فید⁷ از شرح کار پیمانکار طراحی و ساخت و انجام آن توسط کارفرما (در پروژه هایی که به دلیل تجارب قبلی، بخش مهندسی پروژه برای کارفرما شناخته شده است) و یا برون سپاری به شرکت های توانمند داخلی، مشارکت مدنی مهندسان مشاور داخلی و یا مشارکت مهندسان مشاور طراح توانمند داخلی و خارجی برای این بخش از طراحی (راهکار مدیریت عدم قطعیت و ریسک ها طراحی و مهندسی)؛

3. تقویت انعطاف پذیری طراحی در جهت افزایش قدرت طرح در پذیرش گزینه های جدید مواد، تجهیزات و روش های اجرا در طول اجرا (راهکار مدیریت عدم قطعیت و ریسک ها طراحی و مهندسی)؛

4. انعطاف پذیر نمودن پنج ماده قراردادی: 1- قیمت، 2- مدت، 3- محدوده و 5- قابلیت اطمینان (ضریب عملکرد) از طریق بهره گیری از قراردادهای منعطف با مبانی نظریه اختیار حقیقی؛

-
1. Call
 2. Put
 3. Right
 4. Real Call
 5. Real Put
 6. Procurement Services
 7. Front End Engineering Design



5. پیش‌بینی و تسهیل سازوکار مذاکره مجدد¹ در قراردادهای مبتنی بر راهکار شماره 1، خصوصاً در ارتباط با تأمین و تدارکات؛
6. پیش‌بینی و تسهیل شرط قراردادی بازنگری قیمت قرارداد² مبتنی بر راهکار شماره 1، خصوصاً در ارتباط با تأمین و تدارکات بخش توافق شده؛
(راهکارهای 4، 5 و 6 راهکارهای لازم برای مدیریت عدم قطعیت اثربخشی قرارداد و ریسک‌ها مدیریت قراردادی).
- در کنار این 6 راهکار، ضروری است بازنگری‌های لازم مدیریتی زیر نیز در ارکان پروژه‌ها بکار گرفته شود تا راهکارهای لازم جهت مدیریت عدم قطعیت مدیریت و برنامه‌ریزی و ریسک‌های مدیریت پروژه فراهم شود.
7. اتخاذ رویکرد حل مسأله توسط ارکان پروژه، برای حل چالش‌های اجتناب‌ناپذیر در طول اجرای پروژه؛
8. اعطای اختیارات ویژه به مدیر پروژه و پذیرش تبعات تصمیم‌گیری‌های حاصله (خصوصاً در بخش کارفرمای دولتی)؛
9. نیاز به تغییر در رویکرد، ساختار سازمانی و مدل‌های تصمیم‌گیری در زمان اجرای پروژه (به طور مثال تبدیل مدل تصمیم‌گیری عمودی به عرضی در سازمان)؛
10. پذیرش کارفرما، بهره‌بردار و نهادهای نظارتی برای افزایش قیمت پروژه‌ها؛
11. تسهیل و تغییر رویکرد سازمان‌های نظارتی و بازرسی در جهت اعطای اختیارهای لازم به مجریان طرح‌های متناسب با شرایط محیطی؛
12. بازنگری در استانداردهای کارفرما (مانند استاندارد نفت ایران) در جهت افزایش انعطاف‌پذیری مهندسی و تأمین کالا؛
13. بکارگیری توانمندی‌های کارفرما در حل و فصل مسائل بانکی، بازرسی‌ها، ترخیص از گمرکات، موانع ناشی از محدودیت ساخت داخل، تفسیر نامناسب گمرک، موانع ناشی از محدودیت خرید از سازندگان ایرانی، دریافت معافیت‌های گمرکی، اخذ مجوزات از وزارتخانه‌های ذیربط، نقد کردن صورت‌حساب‌ها و... جهت کمک به پیمانکاران؛

1. Renegotiation
2. Contract Price Escalation



14. بهره‌گیری از خدمات کارگزار مدیریت اجرا (عامل چهارم) برای تقویت توان برنامه‌ریزی، کنترل، ایجاد هماهنگی بین طرفین قراردادی، انتخاب مهندس مشاور طراحی پایه و فید و

6- اعتبارسنجی یافته‌ها

روش پیشنهادی و سازوکارهای به دست آمده از طریق بازبینی عضو¹ اعتبارسنجی شد. به این صورت که نتایج نهایی به حدود 20 نفر از مصاحبه‌شوندگان و نیز اساتید راهنما و مشاور این پژوهش که از خبرگان صنعت و دانشگاه بودند، جهت بازبینی ارسال و نظرات اصلاحی آنها لحاظ شد.

7- منابع

- [1] Bertelsen S.; Bridging the gap – towards a comprehensive understanding of lean construction, IGLC-10, Gramado, Brazil, 2002.
- [2] Bertelsen S.; Complexity – construction in a new perspective; IGLC-11, Blacksburg, Virginia, 2003.
- [3] Maylor H., Vidgen R., Carver S.; "Managerial complexity in project-based operations: A grounded model and its implications for practice"; *Project Management Journal*, Vol. 39, No. S1, 2008, pp: 15-26 .
- [4] Baccarini D.; The concept of project complexity - a review; "International Journal of Project Management", Vol. 14, No. 4, 1996, pp: 201-204 .
- [5] Williams T. M.; "The need for new paradigms for complex projects"; *International Journal of Project Management*, 17(5), 1999, pp: 269-273.
- [6] Miller R., Lessard D.; "Understanding and managing risks in large engineering projects"; *International Journal of Project Management*, Vol. 19, No. 8, 2001, pp: 437-443 .
- [7] Jaafari A.; "Project management in the age of complexity and change"; *Project*

1. Member Check

Management Journal, 2003, Vol. 34, No. 4, pp: 47-58 .

- [8] Xia W., Lee G.; "Grasping the complexity of IS development projects"; *Communications of the ACM*, Vol. 47, No. 5, 2004, pp: 68-74 .
- [9] Cicmil S., Marshall D.; "Insights into collaboration at the project level: Complexity, social interaction and procurement mechanisms"; *Building Research & Information*, Vol. 33, No. 6, 2005, pp: 523-535 .
- [10] Perminova O., Gustafsson M., Wikstrom K.; "Defining uncertainty in projects– a new perspective"; *International Journal of Project Management*, Vol. 26, 2008, pp:73-79.
- [11] Chapman C., Ward S.; *Project risk management: Processes, techniques and insights*; John Wiley, 1996.
- [12] Ward S., Chapman C.; "Transforming project risk management into project uncertainty management"; *International Journal of Project Management*, Vol. 21, No. 2, 2003, pp: 97-105 .
- [13] Borison A., Hamm G.; *Better power contracts: Using flexibility to increase value*"; *The Electricity Journal*, Vol. 18, No. 10, 2005, pp:62-69 .
- [14] Atkinson R., Crawford L., Ward S.; "Fundamental uncertainties in projects and the scope of project management"; *International Journal of Project Management*, Vol. 24, No. 8, 2006, pp: 687-698 .
- [15] Jensen C., Johansson S., Löfström M.; "Project relationships - a model for analyzing interactional uncertainty"; *International Journal of Project Management*, Vol. 24, No. 1, 2006, pp: 4-12 .
- [16] Treasury H. M. S.; *The orange book: Management of risk– principles and concepts*; London: HM Treasury, 2004.
- [17] Zou P. X., Zhang G., Wang J.; "Understanding the key risks in construction projects in China"; *International Journal of Project Management*, Vol. 25, No. 6, 2007, pp: 601-614 .
- [18] Shen L., Wu G. W., Ng C. S.; "Risk assessment for construction joint ventures in China"; *Journal of Construction Engineering and Management*, Vol. 127,



No. 1, 2001, pp: 76-81 .

- [19] Wideman R. M.; Project and program risk management: A guide to managing project risks and opportunities; 1992.
- [20] Hodge A. M., English D. R., O'Dea K., Giles G. G.; "Glycemic index and dietary fiber and the risk of type 2 diabetes"; *Diabetes Care*, Vol. 27, No. 11, 2004, pp: 2701-2706.
- [21] Chapman R. J.; "The controlling influences on effective risk identification and assessment for construction design management"; *International Journal of Project Management*, Vol. 19, No. 3, 2001, pp: 147-160 .
- [22] Ghosh S., Jintanapakanont J.; "Identifying and assessing the critical risk factors in an underground rail project in Thailand: A factor analysis approach"; *International Journal of Project Management*, Vol. 22, No. 8, 2004, pp: 633-643.
- [23] Jaafari A.; "Management of risks, uncertainties and opportunities on projects: Time for a fundamental shift"; *International Journal of Project Management*, Vol. 19, No. 2, 2001, pp: 89-101.
- [24] AGC A. G. C. o. A.; Primer on project delivery; 2012.
- [25] AIA A.; Primer on Project Delivery, 2011.
- [26] Ibbs C. W., Kwak Y. H., Ng T., Odabasi A. M.; "Project delivery systems and project change: Quantitative analysis"; *Journal of Construction Engineering and Management*, Vol. 129, No. 4, 2003, pp:382-387 .
- [27] Al Khalil M. I.;" Selecting the appropriate project delivery method using AHP"; *International Journal of Project Management*, Vol. 20, No. 6, 2002, pp: 469-474 .
- [28] Konchar M., Sanvido V.; "Comparison of US project delivery systems"; *Journal of Construction Engineering and Management*, Vol. 124, No. 6, 1998, pp: 435-444 .
- [29] Songer A. D., Molenaar K. R.; "Project characteristics for successful public-sector design-build"; *Journal of Construction Engineering and Management*,

Vol. 123, No. 1, 1997, pp: 34-40 .

- [30] Lahdenperä P.; "Making sense of the multi-party contractual arrangements of project partnering, project alliancing and integrated project delivery". *Construction Management and Economics*, Vol. 30, No. 1, 2012, pp:57-79.

تبیین رابطه بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد

تورج حسن زاده ثمرین^{1*}، محمدصادق حسن زاده²، الهام شیری چلکاسری³

- 1- استادیار، گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام‌نور مرکز تهران، تهران، ایران
- 2- استادیار، گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام‌نور مرکز تهران، تهران، ایران
- 3- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام‌نور مرکز رشت، رشت، ایران

پذیرش: 1393/7/14

دریافت: 1392/12/18

چکیده

پژوهش حاضر پیرامون بررسی و تبیین رابطه بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان صورت گرفته است. جامعه آماری شامل 672 نفر از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان و حجم نمونه 152 نفر می‌باشند که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای دو مرحله‌ای انتخاب شدند. ابزارهای گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه استاندارد شده اخلاق کار است. آزمون فرضیه‌های پژوهش از طریق رگرسیون چند متغیره و ضریب همبستگی انجام شد.

نتایج رگرسیون به روش گام به گام نشان می‌دهد که از 8 مؤلفه اخلاق کار (پیوستگی به سیاست سازمان، حضور و وقت‌شناسی، مشارکت و کارگروهی، صداقت و راستی، رعایت مقررات سازمانی و آیین‌نامه اداری، توجه به بهره‌وری، استفاده درست از وسایل اداری و الکترونیکی، پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان) نخست حضور و وقت‌شناسی و سپس پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان و در نهایت صداقت و راستی با اولویت بیشتری در تبیین رفتار غیرمولد نقش داشته و سایر مؤلفه‌ها با اولویت کمتری در تبیین رفتار غیرمولد نقش داشته‌اند.



واژه‌های کلیدی: اخلاق کار، رفتار غیرمولد، سازمان تأمین اجتماعی.

1- مقدمه

در سال‌های اخیر، پژوهشگران سازمانی، علاقه زیادی به مطالعه رفتارهای سازمانی به خصوص رفتارهای مدنی سازمانی از خود نشان داده‌اند، اما نوع دیگری از رفتارهای سازمانی وجود دارد که با عنوان رفتار غیرمولد خوانده می‌شود [1، ص 46]. رفتارهای غیرمولد دامنه گسترده‌ای از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برای سازمان‌ها مضر می‌باشند [2، ص 80]. تمامی اعمال و رفتارهای غیرمولد دارای ویژگی مشترک زیر پا نهادن علایق مشروع یک سازمان بوده [3، ص 145] و به طور بالقوه برای اعضا و یا کل سازمان آسیب‌زا هستند [4، ص 647]. ویکنور و کولن بر این باورند که جو اخلاقی یکی از عوامل بسیار اساسی در گرایش یا عدم گرایش کارکنان یک سازمان به رفتارهای مختلف از جمله رفتارهای انحرافی است [5، ص 101]. جو اخلاقی درون یک سازمان، رفتارهای اخلاقی کارکنان را در محیط کار به صورت معناداری تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این منظر ادراکات اخلاقی که از جو اخلاقی در درون یک سازمان تأثیر می‌پذیرند، نه تنها رفتارهای ارزشی و اخلاقی بلکه رفتارهای غیراخلاقی را در محیط کار پیش‌بینی می‌کنند [6، ص 211]. پیترسون پژوهش‌های قابل توجهی را مرور نموده است که نشان از نقش بازدارنده فضای اخلاقی برای وقوع رفتارهای انحرافی است [7، ص 53]. استیون و همکاران بیان کردند که رفتارهای انحرافی کارکنان از فضای اخلاقی سازمان تأثیر می‌پذیرد و سازمانی که فضای اخلاقی تری داشته باشد، شاهد رفتارهای انحرافی کمتری از سوی کارکنان خود خواهد بود [8، ص 43]. بررسی‌های کارشناسان مسائل اجتماعی ایران و جامعه‌شناسان نشان می‌دهد که اخلاق کار و فرهنگ کار در ایران در مقایسه با کشورها و جوامع صنعتی در سطح پایین‌تری قرار دارد. گریز از محل کار، بی‌انگیزگی، اتلاف وقت در محل کار، سرگردانی افراد در مراجعات به سازمان‌ها و اداره‌های دولتی و خصوصی، همه و همه نشان از فقدان اخلاق کار و یا ضعف اخلاق کار در میان ایرانی‌ها شناخته شده است [9، ص 322]. کار در اسلام به عنوان یک ارزش در سایه نیازهای بشر و لزوم ایجاد عدالت در



زندگی فردی و اجتماعی فرد در نظر گرفته می‌شود [10، ص 575]. تعهدات هدفمند در کار، پایه و اساس اخلاق کار اسلامی است. چنین تعهداتی، اهداف فردی و اجتماعی را تسهیل می‌بخشد، وظیفه‌شناسی یک تعهد کاری است که در ارتباط با اخلاق کار به وجود می‌آید [11، ص 96]. اخلاق کار اسلامی را می‌توان به عنوان مجموعه‌ای از اصول اخلاقی تعریف کرد که خوب را از بد متمایز می‌کند [12، ص 23]. اخلاق کار اسلامی، فداکاری در برابر کار را یک ارزش می‌داند و معتقد است افراد باید برای انجام کاری که در توان آنها است، حداکثر تلاش خود را بکنند. در اخلاق کار اسلامی، ارزش کار بیشتر به دلیل امتیازها و منافع ضمنی است که فرد به هنگام کار کردن به دست می‌آورد تا نتیجه‌ای که آخر کار به آن می‌رسد [13، ص 153]. در این پژوهش رفتار غیرمولد، اخلاق کار و ابعاد آن معرفی شده و رابطه بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان مورد بررسی قرار می‌گیرد. اخلاق کار و مؤلفه‌های آن، متغیر مستقل و رفتار غیرمولد، متغیر وابسته است.

2- مبانی نظری و پژوهش

2-1- اخلاق کار¹

امروزه در کشورهای صنعتی، اخلاق کار به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر پیشرفت و توسعه کشورها شناخته شده است [14، ص 146]. پیچیده‌تر شدن روز افزون محیط سازمان‌ها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی، غیر قانونی و غیر مسئولانه در محیط کار، توجه مدیران و صاحب‌نظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف کرده است [15، ص 1]. اخلاق کار را شناخت درست از نادرست در محیط کار و آن‌گاه انجام دادن درست و ترک نادرست می‌دانند [16، ص 3]. اخلاق کار عبارتند از مجموعه‌ای از بایدها و نبایدها که کارکنان یک سازمان در جهت تحقق کامل شرایط کیفی و کمی تعهد کرده‌اند که باید رعایت کنند [17، ص 331]. اخلاق کاری از نظر کاری ارزش درونی مثبت بر انجام خوب وظایف است [18، ص 46]. اخلاق کاری مجموعه تعهدات و وظایف در رابطه با وظایف شغلی فرد است و

1. Work Ethic



انتظار می‌رود که به آنها پاسخ دهد [19]. اخلاق کار به عنوان فلسفه اخلاقی تعریف می‌شود که بین کارهای خوب و بد فرق می‌گذارد و نسبت‌ها را حفظ می‌کند و هنجارهای یک جامعه را می‌پذیرد [20، ص 52]. وجه مشترک همه این تعارف به میدان عمل آوردن اخلاقیاتی است که از فطرت پاک انسانی برخاسته است. به این ترتیب از اینکه در کار به قوانین و مقررات وضعی توجه شده یا به نحو مطلوب انجام شود، در واقع رعایت کردن اخلاق در حیطه کار و عمل است [21، ص 41].

2-2- ابعاد اخلاق کار

در این پژوهش برای بررسی ابعاد اخلاق کار از مدل بوترایت و اسلات¹ استفاده شده است که دارای 8 بعد به شرح زیر می‌باشد: [22، صص 36-62].

1- پیوستگی به سیاست سازمان²: مودی و همکاران می‌گویند تعهد سازمانی عبارت است از قدرت و مقدار هویتی که یک فرد با سازمان خود احساس می‌کند. در تعریف دیگر آمده است که تعهد سازمانی عبارت است از وابستگی احساس شده توسط فرد با سازمان. موضوع مشترکی که در تعاریف مختلف از تعهد سازمانی وجود دارد اصطلاح وابستگی، پیوستگی یا پیوند بین فرد و سازمان می‌باشد [23، ص 101].

2- حضور و وقت‌شناسی³: به میزان یا درجه‌ای اطلاق می‌شود که شخص شغلش را معرفی خود و کار یا عملکرد خود را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند. به میزان تعهدی که فرد در کار یا حرفه از خود نشان می‌دهد [24، ص 118]. درونی کردن ارزش خوبی و اهمیت کار در ارزش‌های شخص است [25، ص 24].

3- مشارکت و کارگروهی⁴: مشارکت یک درگیری ذهنی و عاطفی است که اشخاص را بر می‌انگیزد تا در فعالیت گروهی داوطلبانه شرکت کرده و برای دستیابی به هدف‌های گروهی یکدیگر را یاری کنند [26، ص 47].

1. Boatwright & Slate
2. Adherence to Company Policies
3. Attendance & Punctuality
4. Cooperativeness & Teamwork



4- صداقت و راستی¹: درست‌کاری یک مفهوم اخلاقی و ارزشی است که در فرهنگ لغات مختلف به گونه‌های متفاوتی تعریف شده است، به عنوان مثال فرهنگ لغت وبستر درست‌کاری را این طور تعریف می‌کند: عدم پیروی از موارد مغایر با اصول اخلاقی، هنری و دیگر ارزش‌ها و هنجارها، ادای اخلاص و صداقت و پرهیز از فریبکاری، پرداختن به منافع شخصی و تبانی. همچنین براساس فرهنگ لغت درست‌کاری عبارت است از صحت، درستی و پیروی از اصول و هنجارهای اخلاقی و پرهیزگاری. تمام این تعاریف بر این حقیقت استوارند که متابعت و پیروی از اصول و هنجارهای اجتماعی اساس درست‌کاری است [27، ص 23].

5- رعایت مقررات سازمانی و آیین‌نامه اداری²: نظم و انضباط فرد به معنای انتظام، اطاعت منطقی و در چارچوب قانون قرار گرفتن است. همچنین ایجاد موقعیتی که کارکنان یک سازمان خود را با قوانین، مقررات، استانداردهای سازمانی هماهنگ کرده، برابر آن رفتار کنند. انضباط نوعی آموزش است که هدف آن اصلاح رفتار و طرز برخورد کارکنان بوده، به طریقی تمایل آنان را به رعایت قوانین و مقررات و استانداردهای سازمان و مدیریت برانگیزد [28، ص 191].

6- توجه به بهره‌وری³: عبارت است از احساس تعهد درونی به منظور رعایت الزام‌هایی که در ارتباط با کار مورد توافق قرار گرفته است. به بیان دیگر منظور از آن رضایت قلبی، تعهد، التزام عملی نسبت به وظیفه‌هایی است که قرار است انسان آنها را انجام دهد، به گونه‌ای که اگر بازرس و ناظری نیز بر فعالیت او نظاره‌گر نباشد، باز هم در انجام وظیفه قصوری روا نخواهد داشت [29، ص 10].

7- استفاده درست از وسایل اداری و الکترونیکی⁴: یکی از خصایص اخلاقی انسان که دارای ارزش و اهمیت فوق‌العاده‌ای است، امانت و امانتداری است. امانت در فرهنگ لغت دارای معنای مختلفی است: پاسداری، حفاظت، امنیت، امان، مواظبت، مراقبت، آسایش و آرامش روح و جان از جمله معانی امانت است و مفاهیمی چون خیانت، دزدی، چپاول، بی‌وفایی، متضاد آن می‌باشد [30، ص 1].

1. Integrity & Honesty

2. Observance of Organizational Provision

3. Productivity

4. Proper Use of Office Equipment & Electronics



8- پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان¹: فرهنگ لغات مسئولیت پاسخگویی را اینگونه تعریف می‌کند: الزام به توضیح در برابر اعمال شخص به منظور ارائه دلایل منطقی برای آنچه انجام داده است [27، ج 2، ص 22]. اگر نیروی کار مسئول پاسخگویی در برابر غیر از خود باشد، هرگز کار را ناتمام رها نکرده و همه اصول بهینه را برای انجام دقیق و مناسب آن رعایت خواهد کرد [31، ص 89].

2-3- رفتار غیرمولد²

در دو تا سه دهه گذشته شیوع نسبی رفتارهای غیراخلاقی در محیط‌های کار و سازمانی، زمینه‌ساز جلب توجه اندیشمندان و صاحب‌نظران عرصه‌های مختلف علوم به عوامل مرتبط با این رفتارها شده است [32، ص 8]. بنا به یافته‌ها بیش از نیمی از کارکنان درگیر مسائل و رفتارهای غیر اخلاقی و غیرقانونی هستند [33، ص 38]. این نوع از رفتارها که با هدف آسیب رساندن به افراد درون سازمان و یا خود سازمان صورت می‌گیرند، در پژوهش‌های مختلف با عنوان‌های مختلفی مفهوم‌پردازی شده‌اند، به عنوان مثال برخی از مفاهیم عبارتند از پرخاشگری در محیط کار، انحراف در کار، رفتار ضد اجتماعی، مقابله به مثل. این مفاهیم در نگاه اول متفاوت به نظر می‌رسند، اما با در نظر گرفتن این وجه مشترک که در همه آنها نوعی تلاش در جهت لطمه رساندن به افراد سازمان یا خود سازمان وجود دارد، می‌توان آنها را با عنوان رفتار غیرمولد طبقه‌بندی کرد [1، ج 2، ص 46]. رفتارهای انحرافی در محیط کار به رفتارهایی اطلاق می‌شود که به گونه‌ای عمدی به وسیله اعضای سازمان انجام می‌گیرند و با اهداف و علایق سازمان در تضادند [34، ص 30]. رفتارهای انحرافی، رفتار عمدی و ارادی با مشخصه تخطی و زیر پا گذاشتن قواعد، رسوم و مقررات سازمان هستند که زمینه آسیب‌رسانی به افراد سازمان را فراهم می‌سازند [35، ص 350]. رفتار غیرمولد، رفتارهایی هستند که طی آنها قواعد، رسوم، سیاست و سنت‌های رسمی و مورد پذیرش سازمان نقض می‌گردد [36، ص 86]. رفتارهای کاری غیرمولد، رفتارهای حرفه‌ای مضر هستند که به سازمان‌ها یا افراد داخل سازمان‌ها (ارباب رجوع، همکاران و سرپرستان) آسیب می‌رسانند [37، ص 220]. رفتارهای غیرمولد تخطی از

1. Responsiveness to Supervision

2. Counterproductive Behavior



رفتارهایی هستند که به سازمان و کارکنان سازمان آسیب می‌رسانند و یا قصد صدمه زدن به سازمان و کارکنان سازمان دارند [38، ص 537]. رفتارهای غیرمولد رفتارهایی هستند که کارکنان را در ضرر رساندن به سازمان یا اعضای سازمان درگیر می‌کند [39، ص 54]. تمامی اعمال و رفتارهای غیرمولد دارای ویژگی‌های مشترک زیر پا نهادن علایق مشترک یک سازمان بوده [3، ج 2، ص 145] و به طور بالقوه برای اعضا یا کل سازمان آسیب‌زا هستند [40، ص 34].

2-4- ابعاد رفتار غیرمولد

- 1- انحراف تولید¹: اغلب بر علیه سازمان هدایت می‌شود، اما به طور خاص بر کاهش کارآیی ستاد کار تمرکز دارد [41، ص 63].
- 2- انحراف دارایی²: اشاره به رفتارهایی دارد که به دارایی‌ها و مالکیت‌های سازمان لطمه می‌زند [41، ص 65].
- 3- انحراف سیاسی³: در مقایسه با انحراف تولید و از بین بردن دارایی، انحراف سیاسی به رفتارهای عمدی اشاره دارد که به افراد به جای سازمان زیان می‌رساند [41، ص 66].
- 4- تعرض شخصی⁴: اعمال و اقدام‌های بین شخصی شدید ممکن است موجب خشونت شخصی شود که با عنوان اقدام‌های خصومت‌آمیز شفاهی و فیزیکی در میان کارکنان تعریف می‌شود [41، ص 66].

3- فرضیه‌های پژوهش

اخلاق کار به عنوان یک عامل محتوایی است که منعکس‌کننده تعهد اخلاقی و معنوی کارکنان است. اخلاق کار باعث افزایش مسئولیت اجتماعی، کاهش ترک خدمت، تمایل کارکنان به بیان و گزارش مسائل اجتماعی و افزایش رفتار شهروندی و کاهش رفتار غیرمولد می‌شود. رفتار اخلاقی مثبت مانند خط مشی‌ها و قوانین سازمانی، وفاداری به عقاید شخصی باعث تقلیل رفتار غیرمولد می‌گردد. فرض بر این است که اگر اخلاق کار در سازمان وجود داشته باشد، رفتار غیرمولد

1. Production Deviance
2. Property Deviance
3. Political Deviance
4. Personal Aggression



کاهش پیدا می‌کند. یک پژوهش فرآ تحلیل [42، صص 549-553] نشان می‌دهد که اخلاق کار مثبت رابطه معکوسی با رفتار سازمانی غیر کارکردی دارد.

3-1- فرضیه اصلی

بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

3-2- فرضیه‌های فرعی

1- بین بعد پیوستگی به سیاست سازمان و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

2- بین بعد حضور، وقت‌شناسی و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

3- بین بعد مشارکت، کارگروهی و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

4- بین بعد صداقت، راستی و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

5- بین بعد رعایت مقررات سازمانی، آیین‌نامه اداری و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

6- بین بعد توجه به بهره‌وری و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

7- بین بعد استفاده درست از وسایل اداری و الکترونیکی و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

8- بین بعد پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.



4- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است. پژوهش کاربردی به سمت کاربرد علمی دانش هدایت می‌شود. بنابراین، این پژوهش می‌تواند از جهت بررسی روابط بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد کمک نماید. از نظر نوع گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است که به توصیف و تحلیل روابط بین متغیرهای اخلاق کار و رفتار غیرمولد می‌پردازد. داده‌ها از طریق توزیع پرسشنامه‌ای با 4 پرسش عمومی و 67 پرسش تخصصی (34 پرسش اخلاق کار و 33 پرسش رفتار غیرمولد) جمع‌آوری شدند. پرسشنامه اخلاق کار براساس پرسشنامه استاندارد بوترایت و اسلات [22، ج 2، صص 36-62] و پرسشنامه رفتار غیرمولد برگرفته از دو پرسشنامه استاندارد اسپکتور و همکاران [43، صص 446-460] و رایبسون و بنت [44، صص 555-572] می‌باشد. برای پاسخ به پرسش‌ها از طیف 5 امتیازی لیکرت استفاده شده است. برای سنجش ضریب پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. در این راستا قبل از توزیع کامل پرسشنامه در جامعه هدف، تعداد 32 پرسشنامه به عنوان پایلوت انتخاب شد و جهت تعیین ضریب پایایی پرسشنامه در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار گرفت. مقدار آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه اخلاق کار 0/80 و برای پرسشنامه رفتار غیرمولد 0/91 بوده است که نشان‌دهنده قابلیت اعتماد بالای پرسشنامه می‌باشد. محقق پرسشنامه‌های مذکور را به تعدادی از خبرگان داده و نظرات اصلاحی آنها را اعمال کرده است. از این رو پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش از روایی مورد نیاز برخوردار هستند. جامعه آماری پژوهش کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان هستند که دارای یک ستاد در مرکز استان و 21 شعبه در سراسر استان گیلان به تعداد 672 نفر می‌باشند. نمونه آماری با توجه به فرمول زیر 152 نفر است که تعداد 130 پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت.

$$n = \frac{NZ \left(\frac{q}{2}\right)^2 \cdot p(1-p)}{(N-1)\epsilon^2 + Z \left(\frac{q}{2}\right)^2 p(1-p)}$$
$$n = \frac{672(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.07)^2(671) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 152$$



پژوهشگر شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای دو مرحله‌ای را انتخاب کرده است. در این روش نمونه‌گیری نخست چند خوشه (واحد) به صورت تصادفی انتخاب می‌شوند. سپس در هر کدام از خوشه‌ها از بین افراد نمونه‌گیری به عمل می‌آید. در این پژوهش به منظور آزمون فرضیه‌ها، از روش‌های آمار استنباطی استفاده شده است. در روش آمار استنباطی از تکنیک‌های تحلیل رگرسیون و تحلیل همبستگی با کمک نرم‌افزار spss19 استفاده شده است.

5- یافته‌های پژوهش

در این پژوهش با آزمون فرضیه‌ها نتایج ذیل حاصل شد:
فرضیه اصلی: بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد در سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان رابطه معنادار وجود دارد.

با آزمون فرضیه اصلی با توجه به اینکه سطح معناداری (0/000) از سطح معناداری استاندارد (0/05) کمتر است در این صورت فرضیه مذکور در سطح اطمینان 95 درصد مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین ضریب همبستگی پیرسون بین این دو متغیر $r = -0/704$ است که نشان‌دهنده رابطه منفی و معنادار بین این دو متغیر است و معادله رگرسیون برای آن معنادار می‌باشد. در آزمون این فرضیه مؤلفه‌های اخلاق کار مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج رگرسیون به روش گام به گام (چند متغیره) نشان می‌دهد که نخست مؤلفه حضور و وقت‌شناسی به عنوان قوی‌ترین متغیر پیش‌بین وارد مدل شده و توانسته است 52/6 درصد واریانس متغیر ملاک (رفتار غیرمولد) را تبیین کند. در گام دوم مؤلفه پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان به مدل اضافه شده است و این دو مؤلفه (حضور و وقت‌شناسی، پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان) توانسته است 56/4 درصد واریانس متغیر ملاک را تبیین کند. در گام سوم مؤلفه صداقت و راستی به مدل اضافه شده است و این سه مؤلفه (حضور و وقت‌شناسی، پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان، صداقت و راستی) توانسته است 58/8 درصد واریانس متغیر ملاک را تبیین کند (جدول شماره 1 و 2). به این معنا که این سه مؤلفه نسبت به مؤلفه‌های پیوستگی به سیاست سازمان، مشارکت و کارگروهي، رعایت مقررات سازمانی و آیین‌نامه اداری، توجه به بهره‌وری، استفاده درست از وسایل اداری و الکترونیکی از اولویت بیشتری در تبیین واریانس متغیر ملاک برخوردار بوده‌اند. همچنین نتایج فرعی پژوهش در جدول شماره 3 نشان داده شده است.



جدول 1 همبستگی بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد

مجدور ضریب همبستگی اصلاح شده	مجدور ضریب همبستگی چندگانه (R ²)	ضریب همبستگی چندگانه (R)
0/523	0/526	0/726
0/558	0/564	0/751
0/578	0/588	0/767

جدول 2 نتایج فرضیه اصلی پژوهش

سطح معنی داری	T	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب متغیرهای پیش‌بین
		Beta	خطای استاندارد	B	
0/000	21/443		4/216	90/401	مقدار ثابت
0/000	-11/929	-0/726	0/235	-2/798	حضور و وقت‌شناسی
0/001	-3/328	-0/292	0/355	-1/183	پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان
0/008	-2/699	-0/215	0/441	-1/190	صداقت و راستی

جدول 3 نتایج فرضیه‌های فرعی پژوهش

نتیجه فرضیه	سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب متغیرهای پیش‌بین	ردیف
			Beta	خطای استاندارد	B		
تأیید می‌شود.	0/000	23/317		3/158	73/638	مقدار ثابت	1
	0/000	-10/662	-0/686	0/125	-1/334	پیوستگی به سیاست سازمان	
تأیید می‌شود.	0/000	21/443		4/216	90/401	مقدار ثابت	2
	0/000	-11/929	-0/726	0/235	-2/798	حضور و وقت‌شناسی	
تأیید می‌شود.	0/000	19/601		4/253	83/352	مقدار ثابت	3
	0/000	-10/168	-0/668	0/241	-2/447	مشارکت و کارگروهی	



ادامه جدول 3

تأیید می‌شود.	0/000	16/944		5/234	88/680	مقدار ثابت	4
	0/000	-9/264	-0/634	0/379	-3/509	صداقت و راستی	
تأیید می‌شود.	0/000	14/023		3/492	48/967	مقدار ثابت	5
	0/014	-2/479	-0/214	0/152	-0/377	رعایت مقررات سازمانی و ...	
تأیید می‌شود.	0/000	16/3577		4/495	74/510	مقدار ثابت	6
	0/000	-7/642	-0/560	0/254	-1/943	توجه به بهره‌وری	
تأیید می‌شود.	0/000	14/530		5/756	83/631	مقدار ثابت	7
	0/000	-7/538	-0/554	0/251	-1/893	استفاده درست از وسایل اداری و ...	
تأیید می‌شود.	0/000	21/381		3/588	76/721	مقدار ثابت	8
	0/000	-10/223	-0/607	0/226	-2/712	پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان	

7- نتیجه‌گیری

بنا بر یافته‌های حاصل از این پژوهش، بین اخلاق کار و رفتار غیرمولد رابطه منفی و معنادار وجود دارد و از هشت مؤلفه مربوط به اخلاق کار (پیوستگی به سیاست سازمان، حضور و وقت‌شناسی، مشارکت و کارگروهي، صداقت و راستی، رعایت مقررات سازمانی و آیین‌نامه اداری، توجه به بهره‌وری، استفاده درست از وسایل اداری و الکترونیکی، پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان)، حضور و وقت‌شناسی بیش‌ترین نقش را در کاهش رفتار غیرمولد داشته است، به طوری که 52/6 درصد در تبیین رفتار غیرمولد مؤثر بوده که سهم قابل ملاحظه‌ای است و نشان می‌دهد که در جامعه هدف حضور و وقت‌شناسی نقش تعیین‌کننده‌ای در کاهش رفتار غیرمولد کارکنان داشته است. گل‌پرور و نادى [45، صص 43-53] نشان دادند که بین این بعد از اخلاق کار (حضور و وقت‌شناسی) با رفتار انحرافی در محیط کار رابطه منفی و معناداری وجود دارد. مؤلفه پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان، دومین متغیر تأثیرگذار در کاهش رفتار



غیرمولد می‌باشد و به همراه حضور و وقت‌شناسی 56/4 درصد در تبیین رفتار غیر بهره‌ور مؤثر بوده است. لی‌پین و همکاران [46، صص 52-65]، ساکت و دی وری [3، ج 145، 2-164] اورگان و ریان [47، صص 775-802] بیان می‌کنند که افراد مسئولیت‌پذیر، افرادی هستند که در رفتارهای شهروند سازمانی و افراد مسئولیت‌ناپذیر در رفتارهای ضد تولید (غیرمولد) درگیر می‌شوند. مؤلفه صداقت و راستی سومین متغیر تأثیرگذار در کاهش رفتار غیرمولد بوده و به همراه دو مؤلفه حضور و وقت‌شناسی و پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان 58/8 درصد در تبیین رفتار غیرمولد مؤثر بوده است. هاشیم [48]، بازی [49]، فاین و همکاران [50]، صص 73-84]، مارکوس و همکاران [51، صص 1-34]، لوکاس و فردریچ [52، صص 10-35] بیان می‌کنند که ارتباط منفی و معناداری بین صداقت و راستی و رفتار غیرمولد وجود دارد؛ به عبارتی با افزایش صداقت و راستی، رفتار غیرمولد کاهش پیدا می‌کند. مؤلفه‌های پیوستگی به سیاست سازمان، مشارکت و کار گروهی، رعایت مقررات سازمانی و آیین‌نامه اداری، توجه به بهره‌وری، استفاده درست از وسایل اداری و الکترونیکی هم در تبیین واریانس متغیر ملاک (رفتار غیرمولد) نقش داشته‌اند؛ به این معنا که این پنج مؤلفه نسبت به سه مؤلفه حضور و وقت‌شناسی، پاسخگو بودن نسبت به سرپرستان، صداقت و راستی، تأثیر کمتری در کاهش رفتار غیر بهره‌ور داشته‌اند. بروز رفتارهای غیراخلاقی در سازمان‌ها از مهم‌ترین معضلات عصر فعلی است و بر ضرورت توسعه اخلاق تأکید می‌کند. هر چه رفتارهای غیراخلاقی کارکنان بیشتر می‌شود، عملکرد سازمان بیشتر تحت تأثیر قرار گرفته و تصویر بیرونی سازمان بیشتر مخدوش می‌شوند. از این رو می‌توان ادعا کرد که حاکمیت ارزش‌های اخلاقی بر سازمان و رعایت آنها از سوی کارکنان، تأثیر به‌سزایی بر موفقیت سازمان‌ها دارد و منجر به نهادینه‌سازی ارزش‌های اخلاقی در سازمان‌ها می‌شود؛ ارزش‌هایی که روابط اثربخش کارکنان و سازمان‌ها را تقویت می‌کند. در ضمن براساس نظریه رفتاری اخلاق کار، هرگاه فردی کاری اخلاقی انجام داد و از سوی مدیران ارشد مورد تشویق و حمایت قرار گرفت، احتمال انجام کارهای اخلاقی دیگر تقویت می‌شود تا جایی که کار اخلاقی به صورت ارزش‌های درونی در می‌آید. به این ترتیب مدیران ارشد قادر خواهند بود اخلاق کار در کارکنان را درونی کنند. بنابراین درونی شدن اخلاق کار باعث تعهد اخلاقی کارکنان می‌شود، به این معنا که به طور درونی ارزش



مأموریت سازمانی و شغلی را در سازمان به خاطر ارزشی که برای خود کار قائل‌اند، تقویت کرده و آن را انجام می‌دهند و رفتارهای غیرمولد تضعیف می‌شود [53].

8- منابع

- [1] صباحی پ.، نوری ا.، عریضی ح.، گل‌پرور م.؛ سهم عوامل عاطفی و شناختی در رفتار ضد تولید کارکنان؛ تحقیق‌های روانشناختی، شماره‌های 3 و 4، 1388، ص 46.
- [2] مهداد ع.، مهدی‌زادگان ا.؛ مقایسه رفتار شهروند سازمانی و رفتار ضد تولیدی میان کارکنان کارخانجات خودروسازی ایران و مالزی؛ یافته‌های نو در روانشناسی، 1389، ص 80.
- [3] Sackett P. R., Devore C.T.; "Counterproductive behavior at work"; *Work and Organizational Psychology*, Vol. 1, 2001, p: 145.
- [4] Marcus B., Schuler H.; "Antecedents of counter-productive behavior at work: A general perspective"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, No. 4, 2004, p: 647.
- [5] Victor B., Cullen J.B.; "The organizational basis of ethical work climates"; *Administrative Science Quarterly*, Vol. 33, No. 1, 1998, p: 101.
- [6] Deshpande S. P., George E., Joseph J.; "Ethical climate and managerial success in Russian organization"; *Journal of Business Ethic*, No. 23, 2000, p: 211.
- [7] Peterson D. K., "Deviant workplace behavior and the organizations ethical climate"; *Journal of Business and Psychology*, Vol. 17, No. 1, 2002, p: 53.
- [8] Steven H. Appelbaum, Kyle J. Deguire., Marthieu L.; "The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior"; *Emerald Group Publishing Limited*, No. 5, 2002, p: 43.
- [9] معیدفر س.؛ اخلاق کار و عوامل مؤثر بر آن در میان کارکنان ادارات دولتی؛ فصلنامه علمی تحقیقی رفاه اجتماعی، شماره 23، 1385، ص 322.
- [10] Ali A.; "Scaling an Islamic work ethic"; *Journal of Social Psychology*, Vol. 5, No. 128, 2001, p: 575.



- [11] Ali A. J., AL-Kazemi A. A.; "Islamic work ethic in Kuwait"; *Cross Cultural Management, An International Journal*, Vol. 14, No. 2, pp:96, 2007.
- [12] Rokhman W.; "The effect of Islamic work ethics on work outcomes"; *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, Vol. 15, No. 1, 2010, p:23.
- [13] Yousef Darwish A.; "Islamic work ethic, a moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context"; *Personnel Review*, Vol. 30, No. 2., 2001, p:153.
- [14] محمدخانی م.، بلالی ا.، محمدی ا.؛ تأثیر عوامل سازمانی بر سطح اخلاق کار در میان کارکنان ادارات دولتی (مورد شهرستان خوانسار)؛ *جامعه‌شناسی کاربردی*، شماره 2، 1392، ص 146.
- [15] فقیهی ا.، ایرانی ح.؛ منشور اخلاقیات سازمانی: مفاهیم، روش‌ها و چالش‌ها؛ *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، شماره 26، 1391، ص 1.
- [16] Gbadamosi G.; "Academic ethics: What has morality, culture and administration got to do with its measurement?"; *Management Decision*, No. 9, 2004, p: 3.
- [17] Key S., Popkin S.; "Integrating ethics into the strategic management process: Doing well by doing good"; *Management Decision*, Vol. 36, No. 5, 1998, p: 331.
- [18] Lipset S. M.; "The work ethic: then and now"; *Journal of Labor Research*, Vol. 13, No. 1, 1992, p: 46.
- [19] Steelman R.; *Public administration concepts and cases*; 6th Edition, University of Colorado, 1996.
- [20] Wan Husin W.N.; "Work ethic from the Islamic perspective in Malaysia"; *European Journal of Social Sciences*, Vol. 29, No. 1, 2012, p:52.
- [21] مشایخی‌پور م.؛ مبانی اخلاق کار از دیدگاه امام علی علیه‌السلام، دو فصلنامه علمی *تحقیقی مدیریت اسلامی*، شماره 1، 1390، ص 41.



- [22] Boatwright J.R., Slate J. R.; "Development of an instrument to assess work ethics"; *Electronic Journal*, Vol. 39, No. 4, , 2012, pp:36-62.
- [23] بهاری فرح، جواهری کامل م.؛ بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی): دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره 28، 1389، ص 101.
- [24] Elankumaran S.; "Personality, organization climate and job involvement, an empirical study"; *Journal of Human Values*, Vol. 10, No. 2, , 2004, p: 118.
- [25] Lodhal T., Kejner M.; "The definition and measurement of job involvement"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 49, No. 1, 1965 , p:24.
- [26] احمد بیگی ع.؛ نظام مشارکت، مسئولیت‌پذیری و انگیزش کارکنان؛ توسعه مدیریت، شماره 42، 1381، ص 47.
- [27] بولو ق، اسماعیل‌زاده، ع.؛ نقش پاسخگویی، شفافیت و درست‌کاری در مبارزه با فساد؛ ماهنامه حسابدار، شماره 159، 1383، صص 22-23.
- [28] فروتنی ز، بحرانی ع.؛ انضباط اجتماعی در سازمان: رویکردی تحقیقی، فصلنامه مدرس علوم انسانی، شماره 1، 1387، ص 191.
- [29] بختیاری ص.؛ نگرشی بر مفهوم وجدان کاری و برخی عوامل مؤثر بر آن؛ نشریه مدیریت دولتی، شماره‌های 41 و 42، 1377، ص 10.
- [30] علی بیگی س.؛ امانتداری در اسلام؛ مجله معارف اسلامی، شماره 44، 1387، ص 1
- [31] ملک جعفریان ر.؛ نقش و اهمیت وجدان کاری؛ کار و جامعه، شماره 112، 1388، ص 89.
- [32] جوادیان ز، گل‌پرور م، بلالی س.؛ رابطه قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای غیراخلاقی با توجه به نقش تعدیل‌کننده فرصت اعتراض به بی‌عدالتی، رویکرد تخلیه فشار؛ یافته‌های نو در روانشناسی، شماره 20، 1390، ص 8.
- [33] Dubrin A. J.; "Applying Psychology, individual and organizational effectiveness"; New Jersey; Pearson, Prentice Hall, 2004.



- [34] Gruys M.L., Sackett P.R.; "Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior"; *International Journal of Selection and Assessment*; Vol. 11; No. 1;2003, pp: 30-42.
- [35] Bennett R. J., Robinson S.L.; "Development of a measure of workplace deviance"; *Journal of Applied Psychology*; Vol. 85, No. 3; 2000, pp: 349-360.
- [36] Bukhari Z.U., Ali U.; "Relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan"; *International Journal of Business and Management*, Vol. 4, No. 1, 2009, pp:85-92.
- [37] Spector P. E., Fox S.; "The stressor- emotion model of counterproductive work behavior", to appear in: Fox, S., and Spector, P.E.; (In Press), *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*, Washington, DC, *American Psychological Association Press*, 2005.
- [38] Bolton L.R., Becker L.K., Barber L.K.; "Big five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions"; *Personality and Individual Differences*, Vol. 49, 2010, p:537.
- [39] Bowling N.A., Gruys M.L.; "Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior"; *Human Resource Management Review*, Vol. 20, 2010, p:54.
- [40] Marcus B.; "Self-control in the general theory of crime: Theoretical implications of a measurement Problem"; *Theoretical Criminology*, Vol. 8, 2004, p: 34.
- [41] کولکیت ج. ای، لیپین ج. ای، ویسون م. جی؛ رفتار سازمانی؛ ترجمه تورج حسن زاده ثمرین و اسفندیار محمدی؛ تهران: ناشر شرکت مهندسی نیروی نفت و گاز سپانیر، 1392.
- [42] Meriak J. P.; "Work ethic and academic performance: Predicting citizenship and counterproductive behavior"; *Learning and Individual Differences*, Vol. 22, 2012, pp: 549-553.



- [43] Spector P.E., Fox S., Penney L.M., Bruursema K., Goh A., Kessler S.; "The dimensionality of counter productivity: Are all counter productive behaviors created equal?"; *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 68, 2006, pp:446-460.
- [44] Robinson S.L., Bennett R. J.; "A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study"; *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 2, 1995, pp: 555-572.
- [45] گل پرور م.، نادى م.ع.؛ نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار؛ فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، شماره 1، 1390، صص 43-53.
- [46] LePine J. A., Erez A., Johnson D. E.; "The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, 2002, pp: 52-65.
- [47] Organ D.W., Ryan K.; "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior"; *Personnel Psychology*, Vol. 48, 1995, pp: 775-802.
- [48] Hashim J.; "Mediating effect of integrity on workplace spirituality and counterproductive work behaviours; In: Terengganu International Business and Economics Conference 2012 (TIBEC III)"; Kuala Terenggan, Terengganu, 2012, (Unpublished).
- [49] Bazy J.D.; "Integrity, self-control and the impact of ego depletion on counterproductive behavior"; Doctoral Dissertations, University of Tennessee, Knoxville, 2012.
- [50] Fine S., Horowitz I. Weigler H., Basis L.; "Is good character good enough? The effects of situational variables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors"; *Human Resource Management Review*, Vol. 20, 2010, pp: 73-84.
- [51] Marcus B., Lee K., Ashton M.C.; "Personality dimensions explaining relationships between integrity tests and behavior: Big five or one in addition?"; *Personnel Psychology*, Vol. 60, No. 1, 2007, pp: 1-34.



[52] Lucas G. M., Friedrich J.; "Individual differences in workplace deviance and integrity as predictors of academic dishonesty"; *Ethics and Behavior*, Vol. 15, No. 1, 2005, pp: 10-35.

[53] خسروی ز، رضایی ا، اسکندری ن؛ بررسی رابطه بین اخلاق کار با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در دبیرستان ارسنجان؛ کنفرانس ملی کارآفرینی، تعاون، جهاد اقتصادی؛ دانشگاه آزاد اسلامی واحد نائین، 1390.

رابطه ابعاد هوش معنوی با کاهش فرسودگی شغلی

غلامعلی طبرسا^{1*}، منصوره معینی کربکندی²

- 1- دانشیار، گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران
2- کارشناس ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

پذیرش: 1393/7/14

دریافت: 1393/1/28

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه هوش معنوی با فرسودگی شغلی صورت گرفته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها پیمایشی از گروه پژوهش‌های توصیفی است. جامعه آماری تمام کارکنان شاغل در کمیته امداد امام خمینی (ره) شهر تهران به تعداد 260 نفر است که تعداد نمونه آماری به دست آمده 80 نفر می‌باشند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه هوش معنوی ارائه شده توسط بدیع و همکاران (1389) و پرسشنامه فرسودگی شغلی است. به منظور تحلیل داده‌ها از آزمون تی تک نمونه و آزمون‌های میانگین دو جامعه و تحلیل واریانس و آزمون همبستگی پیرسون به وسیله نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که میان هوش معنوی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر، چنانچه هوش معنوی کارکنان افزایش پیدا کند، فرسودگی شغلی آنان کاهش پیدا می‌کند.

واژه‌های کلیدی: هوش معنوی، ابعاد هوش معنوی، فرسودگی شغلی.



1- مقدمه

طی چند دهه اخیر، نظریه پردازان و صاحب نظران در باب یادگیری و هوش به این نتیجه رسیده‌اند که علاوه بر دو هوش عقلانی¹ و هوش هیجانی² جنبه دیگری از هوش نیز وجود دارد که کاملاً منحصر به فرد و انسانی است. در واقع امروزه گفته می‌شود که هوش عقلانی و هوش هیجانی پاسخگوی همه چیز نبوده و به طور واقعی مؤثر نیستند بلکه انسان به عامل دیگری نیازمند است که هوش معنوی³ نامیده می‌شود [1، ص 21]. هوش معنوی به توانایی‌ها و مهارت‌هایی برای توسعه و حفظ ارتباط با منشأ غایی همه موجودات، کامیابی در جستجوی معنی زندگی، یافتن یک مسیر اخلاقی که به هدایت ما در زندگی کمک کند، درک معنویات و ارزش‌ها در زندگی شخصی و روابط بین فردی اشاره می‌کند [2]. به عبارت دیگر هوش معنوی همان توانایی است که به ما قدرت می‌دهد تا برای تحقق رؤیایمان تلاش و کوشش کنیم. این هوش زمینه تمام آن چیزهایی است که ما به آنها معتقدیم و دربردارنده نقش باورها، هنجارها، عقاید و ارزش‌ها در فعالیت‌هایی است که برعهده می‌گیریم. در واقع به واسطه هوش معنوی است که ما به سؤال‌سازی در ارتباط با مسائل اساسی و مهم در زندگی خود پرداخته و به وسیله آن در زندگی خویش تغییراتی ایجاد می‌کنیم [2]. با استفاده از هوش معنوی و با توجه به جایگاه معنا و ارزش مشکلات، قادر خواهیم بود نسبت به حل مشکلات اقدام نماییم. در واقع هوش معنوی ما را قادر می‌سازد تا به کارها و فعالیت‌های خود معنا و مفهوم بخشیده و با استفاده از آن بر معنا و مفهوم عملکردمان آگاه باشیم و دریابیم که کدام یک از اعمال و رفتارهایمان از اعتبار بیشتری برخوردارند و کدام مسیر در زندگی مان بالاتر و عالی‌تر است تا آن را الگو و اسطوره زندگی خود سازیم [1، ص 23].

فرسودگی شغلی از جمله اختلالاتی است که در سال‌های اخیر مورد توجه روانشناسان و متخصصان علوم رفتاری قرار گرفته است و نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که درصد قابل توجهی از افراد سازمان‌های فعال از این عارضه رنج می‌برند. فرد مبتلا به این اختلال

1. Intelligence Quotient (IQ)
2. Emotional Quotient (EQ)
3. Spiritual Quotient (SQ)



از خستگی جسمی، هیجانی و نگرشی رنج می‌برد دچار افسردگی شده و احساس می‌کند پیشرفتی ندارد، عملکردش کاهش می‌یابد، گرفتار انواع سردردها، کاهش وزن و اختلال در خواب می‌شود. ون و لیک¹ (1993) به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با فشارهای روانی ناشی از کار رابطه دارد. همچنین ساموئل سون² و همکاران (1997) نتیجه‌گیری کردند که محیط کار منفی با فرسودگی شغلی مرتبط است. دیاز و هیدالگو³ نیز نشان دادند که شرایط شغلی بر فرسودگی شغلی مؤثر بوده و به‌خصوص این تأثیر بر کسانی که مسئولیت بیشتری دارند، زیادتر است. فرسودگی شغلی از نظر مفهومی یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی است که ناشی از فشار هیجانی پی‌درپی است و موضوعی است که امروزه بسیار مورد توجه محققان قرار گرفته است. نخستین مشکل مبتلایان در این سندرم، رنج حاصل از فرسودگی جسمی است. قدرت آنان برای کار کردن کم است و اغلب خسته و ناتوان هستند. مشکل دوم آنان فرسودگی ذهنی و نگرشی است؛ یعنی نسبت به دیگران بدبین می‌شوند و با داشتن نگرشی منفی سعی دارند با دیگران مثل یک شیء رفتار کنند و سومین مشکل فرسودگی هیجانی است که با افسردگی و احساس درماندگی همراه است. فرسودگی شغلی فقدان نیرو را به دنبال خواهد داشت که در نهایت به کاهش عملکرد و دیگر آثار منفی منجر می‌شود.

با توجه به اینکه کارکنان کمیته امداد در محیط‌هایی کار می‌کنند که در آن با افراد نیازمند که دارای مشکلات متعدد هستند، سروکار دارند؛ بنابراین معنوی بودن آنها می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی آنها مؤثر باشد. وقتی افراد در محیط کار خود احساس معنویت داشته باشند، نه تنها خود فرد احساس خستگی ناپذیری، مفید بودن و رضایت از شغل دارد بلکه باعث می‌شود سازمان نیز سود ببرد، به همین دلیل پژوهش حاضر به دنبال بررسی رابطه هوش معنوی در محیط کار کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) با میزان فرسودگی شغلی مشاهده شده در آنان می‌باشد.

1. Van and Leake
2. Samuals Son
3. Diaz and Hidalgo



2- مبانی نظری پژوهش

2-1- تعاریف هوش معنوی

هوش معنوی در ادبیات آکادمیک روانشناسی برای اولین بار در سال 1996 توسط استیونز و بعد در سال 1999 توسط ایمونز مطرح شد. از نظر ایمونز (2000) هوش معنوی کاربرد انطباقی اطلاعات معنوی با هدف تسهیل حل مسائل روزمره و دستیابی به هدف می‌باشد. هوش معنوی هوشی است که ما را قادر می‌سازد تا به حل مسائل معنایی و ارزشی خود بپردازیم و همچنین هوشی است که می‌توانیم اعمال و زندگی خویش را به وسیله آن در بافتی وسیع‌تر، غنی‌تر و بامعنا تر قرار دهیم [3]. ایمونز¹ (2000) هوش معنوی را کاربرد سازگارانه اطلاعات معنوی در تسهیل حل مسائل روزانه و هدف‌یابی و دستیابی به آنها می‌داند [4، ص 3]. وگان² (2001) هوش معنوی را به عنوان فهم عمیق سئوال‌های معنوی و بصیرت همراه با سطوح چندگانه هوشیاری می‌داند [5، ص 42]. هوش معنوی قابلیت است که باعث می‌شود فرد از طریق امکانات و توانمندی‌های معنوی خود، مباحث علمی و معنوی مربوط به هستی را به گونه‌ای بهتر بشناسد و معنای آن را درک کند [6]. ویگلزروث³ (2004) هوش معنوی را معرفت درونی، حفظ تعادل فکری، آرامش درونی و بیرونی و توانایی به دست آوردن قدرتی تعریف می‌کند که ما را برای رسیدن به رؤیاهای خود یاری می‌دهد [7]. امرم⁴ (2005) هوش معنوی را شامل داشتن حس معنا و داشتن مأموریت در زندگی، حس تقدس در زندگی، درک متعادل از ارزش‌ها و معتقد به بهتر شدن دنیا می‌داند. وی همچنین هوش معنوی را توانایی کاربرد و بروز ارزش‌های معنوی می‌داند، به نحوی که باعث ارتقای عملکرد روزانه و سلامت جسمی و روحی فرد شوند [8]. سانتوس⁵ (2006) معتقد است هوش معنوی مرتبط با آفریننده جهان است. وی این هوش را توانایی شناخت اصول زندگی، قوانین طبیعی و معنوی و بنا نهادن زندگی براساس این قوانین می‌داند [9، ص 2]. هوش معنوی مجموعه‌ای از قابلیت‌های

1. Emmons

2. Vaughan F.

3. Wigglesworth C.

4. Amram

5. Santos E.



سازگارانۀ ذهنی است که براساس جنبه‌های غیرمادی و متعالی واقعیت قرار گرفته است، به‌خصوص آن جنبه‌هایی که مرتبط با طبیعت وجودی فرد، معنی‌سازی فردی، تعالی و حالات مبسوط هوشیاری است. این فرآیندها نقش سازگارانۀ در تسهیل معناسازی فردی، حل مسئله و استدلال انتزاعی دارند [10، ص 52]. سیسک¹ (2008) هوش معنوی را توانایی کاربرد رویکرد چند حسی در حل مسئله و یادگیری همراه با گوش سپردن به ندای درون معرفی می‌کند. به عبارت دیگر هوش معنوی خودآگاهی عمیقی است که فرد بیشتر از جنبه‌های درونی‌اش آگاه شده و آنها را درک می‌کند، به گونه‌ای که بشر در این حالت تنها جسم نبوده بلکه مجموعه‌ای از فکر، روح و بدن است [11، ص 24]. هوش معنوی همان توانایی است که به ما قدرت می‌دهد در راستای تحقق رؤیاهای خود تلاش و کوشش کنیم. این هوش زمینه‌ای برای چیزهایی است که به آنها معتقدیم و درواقع نقش باورها و هنجارها، عقاید و ارزش‌ها را در فعالیت‌هایی دارد که ما برعهده می‌گیریم [2].

2-2- ابعاد هوش معنوی

ایمونز معتقد است اگر معنویت را به عنوان مجموعه‌ای از توانایی‌ها و قابلیت‌ها که افراد را در حل مشکلات و کسب اهداف خود توانمند می‌سازد، تعریف کنیم، آن گاه می‌توانیم موجودیت هوش معنوی را نیز در نظر گرفته و مورد بررسی قرار دهیم [4، ص 5]. ایمونز هوش معنوی را متشکل از پنج بعد یا توانایی مختلف می‌داند. به نظر او حداقل پنج توانایی معرف هوش معنوی هستند که در اغلب فرهنگ‌ها مورد ستایش قرار گرفته‌اند، به گونه‌ای که برخی فرهنگ‌ها برای این مهارت‌ها اولویت بیشتری قائل شده‌اند. این پنج بعد یا توانایی عبارتند از:

- 1- قابلیت تعالی فیزیکی و مادی: ظرفیت انسان برای ورود به سطوح نامتعارف و متعالی هوشیاری و نیز بالاتر رفتن یا فراتر رفتن از محدودیت‌های عادی و جسمی.
- 2- توانایی ورود به سطح معنوی بالاتر: آگاهی از یک حقیقت غایی که ایجاد احساس یگانگی و وحدت می‌کند و در آن همه مرزها ناپدید شده و همه چیز در یک کل واحد یگانه می‌شود.

1. Sisk D. A.



3- توانایی یافتن تقدس در فعالیت‌ها، رویدادها و روابط روزمره: تشخیص حضور الهی در فعالیت‌های عادی. برای مثال ایمونز و چونگ (1998) نشان دادند که تلاش‌های فردی روزمره را می‌توان از طریق فرآیند تقدیس به اموری معنوی تبدیل کرد.

4- توانایی بکارگیری منابع معنوی برای حل مسائل زندگی: افرادی که به طور ذاتی مذهبی هستند راحت‌تر می‌توانند با استرس‌ها برخورد کنند. این افراد بیش از سایر افراد در بحران‌های روحی و مشکلات معنایی راهی برای یادگرفتن می‌یابند و از طریق این مشکلات رشد می‌کنند.

5- توانایی انجام رفتار فاضلانه: منظور رفتارهای درست و پسندیده‌ای همچون بخشش، نشان دادن سخاوت، انسانیت، شفقت، عشق ایثارگرایانه و ... است که از زمان‌های گذشته تاکنون پسندیده انگاشته شده‌اند.

ایمونز اظهار می‌دارد که خودکنترلی هسته اصلی تمام این رفتارهای فاضلانه است و برای موفقیت در تمامی حوزه‌های زندگی ضروری است. ایمونز عقیده دارد که شناسایی این پنج بعد اولین گام طراحی ساختار هوش معنوی است [12، صص 7-10].

2-3- تعاریف فرسودگی شغلی

واژه فرسودگی شغلی¹ اصطلاحی است که معادل‌های بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، خستگی مفرط، تهی‌شدگی و فرسایش روانی را می‌توان برای آن نام برد [13]. هربرت فرویدنبرگر² فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی و ناکامی می‌داند که به علت از خودگذشتگی فرد روی زندگی یا ارتباطاتی که منجر به وصول نتیجه دلخواه نمی‌شوند به وجود می‌آید [14، ص 73]. فاربر³ در تعریف فرسودگی شغلی می‌نویسد: فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم و در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت‌فرسا است، ایجاد

1. Burnout

2. Herbert J., Freudemberger

3. Furber



می شود [15، ص 293]. پاینز و ارونسون¹ فرسودگی شغلی را سندرم خستگی جسمانی و عاطفی دانسته که در نتیجه گرایش‌های منفی شغلی و از دست دادن احساس و علاقه نسبت به شغل ایجاد می‌شود [16]. فرسودگی یک وضعیت جسمی، روانی و خستگی عاطفی است. فرسودگی به طور منفی بر شور و نشاط، اهداف، خودپنداره و نگرش‌های فرد تأثیر می‌گذارد [17]. چرنیس² فرسودگی شغلی را کاهش انگیزه در کار، پاسخ و واکنش به فشار کار، عدم رضایت، کناره‌گیری روانی و خستگی عاطفی تعریف می‌کند. وی فرسودگی را فرآیندی متشکل از مراحل زیر می‌داند:

1- یک موقعیت متضاد و تعارض‌گونه بین توقع بالا و توانایی پایین در برخورد با مسائل، یعنی عدم تعادل بین منابع و درخواست‌ها

2- خستگی مفرط

3- رفتار دفاعی به منظور کسب یک دوره ایمنی از استرس ناشی از موضوعی که روی داده است [18، ص 135].

دراپیو³ (1995) از شرایط کاری سخت و تنش‌زا با عنوان فرسودگی شغلی نام می‌برد [19]. جاسپروایت⁴ (1996) اعتقاد دارد که اگر شرایط زندگی پرفشار باشد و شخص اطلاعات شغلی اندکی را در انجام مسئولیت‌های خود داشته باشد و فقدان در ارائه خدمات شغلی تجربه شود، آن‌گاه فرسودگی شغلی بارز می‌شود [20]. لنگستر⁵ (1998) فرسودگی شغلی را انطباق نامؤثر با استرس بیان می‌کند [19]. کریستینا مسلش⁶ فرسودگی شغلی را پاسخی طولانی‌مدت به عوامل استرس‌زای میان فردی و هیجانی شدید در کار تعریف می‌کند. وی فرسودگی شغلی را با سه مؤلفه خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس اثربخش نبودن تعریف می‌کند. همچنین از نقطه نظر وی فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل اجتماعی است که در حرفه‌های خدمات انسانی وجود دارد [21].

1. Pines & Oreunson
2. Cherniss
3. R.A. Derobbio
4. Jasperwhit
5. Langestor
6. Maslach C.



ص 189]. از نظر کلی¹، فرسودگی شغلی فرآیندی روانشناختی است که از الگوی درازمدت تعامل ناسالم بین فرد و محیط ناشی می‌شود [22، ص 887].

2-4- مدل سه عاملی مسلسل

مسلسل نظریه فرسودگی شغلی خود را در سال 1985 ارائه داد. براساس این نظریه، فرسودگی شغلی در طول زمان پیشرفت می‌کند. به وجود آمدن هر کدام از مؤلفه‌های فرسودگی باعث ایجاد مؤلفه‌های دیگر می‌شود. خستگی عاطفی پاسخی است که فرد از نظر جسمی و روانی در مقابل فشارهای روانی ناشی از کار بروز می‌دهد. فرد با احساس خستگی هیجانی، احساس بی‌رمقی و ناتوانی و عدم انعطاف‌پذیری می‌کند. بدبینی، دومین واکنش نسبت به فشار روانی ناشی از کار است. فردی که عقیده دارد محیط کاری سرد است، دید منفی نسبت به همکاران پیدا می‌کند و به خستگی و ناامیدی مبتلا می‌شود. سرانجام فردی که احساس کند در کار خود ناکارآمد است، احساس ناچیز بودن می‌کند و زندگی برای او سخت و طاقت‌فرسا می‌شود. پس این نظریه از یک مدل مرحله‌ای پیروی می‌کند. در این مدل، فرسودگی عاطفی به عنوان مهم‌ترین جزء فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است. فرسودگی عاطفی به طور مستقیم با سطوح بالای تقاضای کاری ارتباط دارد؛ یعنی به طور مثال تراکم کار، تعیین‌کننده مهمی در فرسودگی عاطفی محسوب می‌شود. افرادی که وقت کافی برای کار خود ندارند، به منظور توفیق در شغل خود ممکن است مقدار زیادی از انرژی عاطفی خود را صرف کنند و با این وقت ناکافی تلاش کنند که کار خود را در حد قابل قبولی ارائه نمایند. بنابراین این افراد به سوی خستگی عاطفی هدایت می‌شوند. مسلسل و همکاران نشان دادند که تراکم کار و تعامل‌های نامناسب کاری با خستگی عاطفی رابطه مثبت دارد. پس از این، مرحله بعدی که مسخ شخصیت یا بدگمانی است، فرا می‌رسد. فرسودگی عاطفی و تنبیه نامناسب یا عدم پاداش مناسب با بدبینی رابطه مثبت دارد و بدبینی ایجاد شده، انتظارات نابه‌جا و احساس موفقیت با هم رابطه منفی دارند [17].

1. Kelly



جدول 1 نتایج پژوهش‌های پیشین

منبع	نتایج پژوهش‌های پیشین
[23]	بکیز ¹ (2006) در پژوهشی بیان کرد که رهبری می‌تواند یک کار عملی در هوش معنوی باشد. با توجه به آن رابطه بین معنویت، محل کار، هوش معنوی و عملکرد کار، بیانگر ارتباط قابل توجهی بین هوش معنوی و رهبری گروهی است.
[24]	هوارد و وایت ² (2009) در پژوهشی به این نتیجه دست پیدا کردند که هوش معنوی و جنبه مذهبی می‌تواند در شیوه رهبری، روحیه و بهره‌وری بالای مدیریت نظام آموزشی مؤثر باشد.
[25]	آدین‌بی ³ (2009) به تأثیر معنویت و هوش معنوی بر روابط سازمانی و تأثیری که این مؤلفه می‌تواند در توسعه رهبری و موفقیت افراد در سازمان‌ها داشته باشد، پرداخته است. در این پژوهش بیان شده است که مذهبی بودن افراد می‌تواند در پیشبرد اهداف یک سازمان در جهت توسعه کمک شایانی کند.
[26]	دوگان و ساهین ⁴ (2009) مطرح کردند که معنویت و اطلاعات معنوی اعتقاد به عالم ارواح و رهبری روحانی در تحول رهبری و محیط کار تأثیر به‌سزایی دارد.
[27]	آیرانکی ⁵ (2011) در پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی و هوش معنوی بر عملکرد مالی سازمان به این نتیجه رسید که تأثیر هوش معنوی و حالت روحانی بر عملکرد مالی سازمان ضعیف می‌باشد.
[28]	لکوک ⁶ (2010) در پژوهشی با عنوان هوش معنوی در توسعه رهبری به ایجاد یک سبک رهبری پرداخت که در آن تأثیر مثبت هوش معنوی و هیجانی بر شیوه رهبری مورد توجه قرار گرفته است.
[29]	تامیک (2004) پایین بودن حقوق معلمان، رفتارهای دانش‌آموزان مخرب، الزام‌های زمان، کمبود منابع، نبودن حمایت اداری، نگرش منفی نسبت به شغل، تنوع نقش معلم و فقدان حمایت عمومی را در بروز فرسوگی شغلی معلمان دخیل می‌داند.

1. Bekis
2. Howard and White
3. Aydin B
4. Dogan S., Sahin F.
5. Ayranci
6. Luckcock



ادامه جدول 1

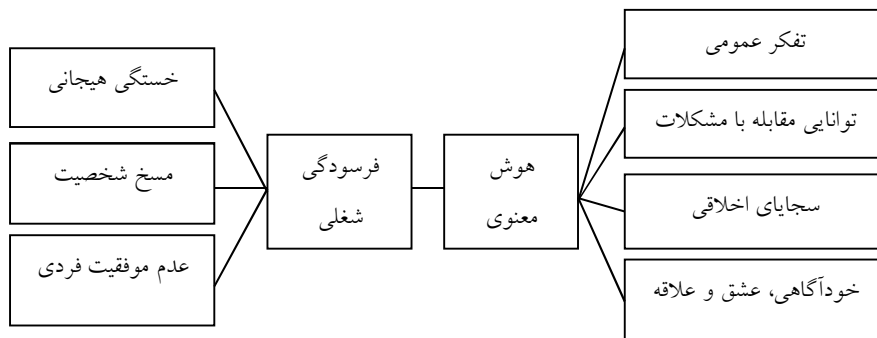
[30]	<p>گروپاد و همکاران (2007) در پژوهشی با عنوان فرسودگی شغلی و شخصیت نشان دادند که بین فرسودگی عاطفی با ویژگی برون‌گرایی ارتباط منفی و با ویژگی‌های روان‌رنجوری و گشودگی به تجارب ارتباط مثبتی وجود دارد. بین مسخ شخصیت با ویژگی روان‌رنجوری ارتباط مثبت و با ویژگی‌های وظیفه‌شناسی و توافق‌پذیری ارتباط منفی وجود دارد و بین نقصان موفقیت فردی با ویژگی روان‌رنجوری ارتباط مثبت و با ویژگی‌های برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی و توافق‌پذیری ارتباط منفی و معناداری وجود دارد.</p>
[31]	<p>میلر (2005) در پژوهشی درون کتابخانه‌ها و مراکز کامپیوتری در مؤسسات آموزش عالی غرب ویرجینا به بررسی ارتباط بین جو سازمانی و فرسودگی شغلی پرداخت. جامعه پژوهش 521 نفر از کارمندان و اعضای هیأت علمی بودند. در بررسی وضعیت ارتباط بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرسودگی در کتابخانه‌ها بین سال‌های آموزش رسمی با ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت ارتباط مثبتی وجود داشت. بین رده کارمندی با خستگی عاطفی ارتباط منفی وجود داشت. سن به طور منفی با خستگی عاطفی و مسخ شخصیت ارتباط داشت. هیچ ارتباطی بین ابعاد فرسودگی با ارتباط با مشتری، تعداد سال‌های خدمت، وضعیت تأهل و جنسیت وجود نداشت.</p>
[32]	<p>اسدی (1382) در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو پرداخت. نتایج نشان داد که هوش هیجانی نقش تعیین‌کننده‌ای در تبیین تغییرات و پراکندگی فرسودگی شغلی و سلامت روان دارد، اما رابطه بین عامل‌های سلامت روان و فرسودگی شغلی در تحلیل رگرسیون معنادار نبود.</p>
[33]	<p>انیسی و همکاران (1389) مطالعه‌ای روی عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی انجام دادند. یافته‌ها نشان داد هر چند که عوامل فردی در فرسودگی شغلی با اهمیت هستند، اما عوامل سازمانی نقش به‌سزایی در کاهش فرسودگی شغلی دارند. بهبودی در شیوه مدیریت، قوانین و همچنین امکانات رفاهی سبب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.</p>
[34]	<p>کپتاری¹ (2010) در بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و معنویت در میان دستیاران رزیدنت دریافت که هر چند اندک، رابطه بین معنویت و فرسودگی شغلی وجود دارد. دستیاران رزیدنت با سطح بالاتری از بلوغ معنوی بیشتر قادر به کنار آمدن با شرایط سخت هستند. بنابراین انتظار می‌رود که نسبت به فرسودگی شغلی انعطاف‌پذیرتر باشند.</p>
[35]	<p>رزق سند ابراهیم² (2013) در پژوهشی با عنوان فرسودگی روانشناختی و رابطه آن با هوش معنوی و خودپنداره با نمونه‌ای از 200 نفر از معلمان مدارس ابتدایی در طائف در سال تحصیلی 2012 دریافت که یک رابطه معناداری بین فرسودگی شغلی با هوش معنوی اعضای نمونه و بین فرسودگی شغلی با سطح خودپنداره آنان وجود دارد. همچنین رابطه معناداری بین هوش معنوی نمونه مورد مطالعه و خودپنداره آنان وجود دارد. در نتیجه فرسودگی شغلی با هوش معنوی و خودپنداره رابطه دارد.</p>

1. Captari

2. Rizk Sanad Ebrahim lailah

2-6- مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مطالعات صورت گرفته و موضوع پژوهش، مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل 1 ارائه می‌شود.



شکل 1 مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی پژوهش بدین صورت مطرح شده‌اند:

فرضیه اصلی:

هوش معنوی با فرسودگی شغلی رابطه دارد.

فرضیه‌های فرعی:

1. تفکر عمومی با فرسودگی شغلی رابطه دارد.
2. توانایی مقابله با مشکلات با فرسودگی شغلی رابطه دارد.
3. سجایای اخلاقی با فرسودگی شغلی رابطه دارد.
4. خودآگاهی، عشق و علاقه با فرسودگی شغلی رابطه دارد.

3- روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها و روش جمع‌آوری آنها، پیمایشی از گروه توصیفی است. جامعه آماری تمام کارکنان شاغل در کمیته امداد امام خمینی (ره) شهر



تهران هستند. تعداد افراد جامعه آماری در زمان اجرای پژوهش 260 نفر بوده است که پس از نمونه‌گیری با استفاده از فرمول کوکران تعداد نمونه آماری 104 نفر به دست آمد. با حذف پرسشنامه‌هایی که ناقص بودند و پرسشنامه‌های عودت داده نشده، تعداد نمونه به 80 پرسشنامه تقلیل پیدا کرد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه است. به منظور سنجش هوش معنوی در محیط کار از پرسشنامه ارائه شده توسط بدیع و همکاران (1389) استفاده شده است [36]. این پرسشنامه شامل 42 گویه است و چهار مؤلفه تفکر عمومی، توانایی مقابله با مشکلات، سجایای اخلاقی و خودآگاهی، عشق و علاقه را مورد سنجش قرار می‌دهد. به منظور سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلش (1981) استفاده شده است. این پرسشنامه حاوی 19 گویه است و در آن برای فرسودگی شغلی سه مؤلفه خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی مطرح شده است. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها در مرحله پایلوت از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که آلفای کرونباخ پرسشنامه هوش معنوی 0/899 و آلفای کرونباخ پرسشنامه فرسودگی شغلی 0/871 می‌باشد و با توجه به اینکه ضرایب آلفای کرونباخ به دست آمده برای هر دو پرسشنامه بالای 0/7 است، می‌توان گفت که پایایی پرسشنامه‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

4- تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

4-1- تحلیل و توصیف داده‌ها

به منظور رتبه‌بندی ابعاد هوش معنوی و فرسودگی شغلی در جامعه آماری و بررسی معناداری اختلاف آنها از آزمون تحلیل واریانس فریدمن، بررسی وضعیت موجود متغیرهای پژوهش از آزمون میانگین یک نمونه، برای بررسی نقش متغیرهای پژوهش در متغیرهای پژوهش از آزمون‌های میانگین دو جامعه و تحلیل واریانس، جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

4-2- آمار توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی

خصوصیات جمعیت‌شناختی نمونه به شرح جدول 2 می‌باشد.



جدول 2 خصوصیات جمعیت شناختی نمونه

متغیر	سطوح	درصد	متغیر	سطوح	درصد
سن	کمتر از 30 سال	31/3	وضعیت استخدامی	رسمی	46/3
	30 تا 40 سال	32/5		قراردادی	31/3
	40 تا 50 سال	32/5		پیمانی	22/5
	بالای 50 سال	3/8			
وضعیت تحصیلی	دیپلم	21/3	جنسیت	زن	40
	فوق دیپلم	18/8		مرد	60
	کارشناسی	46/3			
	کارشناسی ارشد	13/8			
سابقه کاری	کمتر از 5 سال	28/8	وضعیت تأهل	مجرد	27/5
	5 - 10 سال	16/3		متاهل	72/5
	10-15 سال	28/8			
	15-20 سال	16/3			
	بیشتر از 20 سال	10			

3-4- آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از SPSS انجام گرفت. آمار توصیفی در جدول 3 توصیفی از مؤلفه‌های موجود را نشان می‌دهد.

جدول 3 آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

انحراف از معیار	میانگین	حداکثر	حداقل	ابعاد و متغیرها
0/38054	4/2677	4/92	3/00	تفکر عمومی
0/53162	2/6450	3/87	1/33	توانایی مقابله با مشکلات
0/44516	3/9406	4/88	2/13	سجایای اخلاقی
0/76103	3/6464	5/00	1/86	خودآگاهی، عشق و علاقه
0/86254	2/4964	5/00	1/00	خستگی یا تحلیل عاطفی
0/57192	1/8000	3/40	1/00	مسخ شخصیت
0/61598	1/8857	3/57	1/00	عدم موفقیت فردی
0/24432	3/5223	4/02	2/79	هوش معنوی
0/59774	2/0882	3/89	1/32	فرسودگی شغلی



به منظور رتبه‌بندی ابعاد هوش معنوی و فرسودگی شغلی در جامعه آماری و بررسی معناداری اختلاف آنها از آزمون تحلیل واریانس فریدمن استفاده شد. نتایج حاصل به شرح جدول 4 است.

جدول 4 نتایج تحلیل واریانس فریدمن برای ابعاد هوش معنوی و فرسودگی شغلی

رتبه‌ها		رتبه‌ها	
ابعاد	میانگین رتبه‌ها	ابعاد	میانگین رتبه‌ها
خستگی یا تحلیل عاطفی	2/69	تفکر عمومی	3/56
مسخ شخصیت	1/59	توانایی مقابله با مشکلات	1/33
عدم موفقیت فردی	1/73	سجایای اخلاقی	2/66
		خودآگاهی، عشق و علاقه	2/45

4-4- بررسی وضعیت موجود متغیرهای پژوهش

برای بررسی وضعیت موجود متغیرهای پژوهش از آزمون میانگین یک نمونه استفاده شده است. با توجه به اینکه طیف استفاده شده برای سنجش متغیرهای پژوهش طیف 5 تایی لیکرت می‌باشد، فرض صفر برابری میانگین با عدد 3 است و فرض یک عدم برابری با عدد 3 می‌باشد. چنانچه میانگین متغیر تفاوت معناداری با عدد 3 نداشته باشد، نشان می‌دهد که هوش معنوی و فرسودگی شغلی در حد متوسطی وجود دارد؛ چنانچه میانگین هوش معنوی بیشتر از 3 باشد، نشان‌دهنده بالا بودن هوش معنوی کارکنان و چنانچه کمتر از 3 باشد، نشان‌دهنده کم بودن هوش معنوی کارکنان است و چنانچه میانگین فرسودگی شغلی بیشتر از 3 باشد، نشان می‌دهد که کارکنان دچار فرسودگی شغلی هستند و چنانچه میانگین فرسودگی شغلی کمتر از 3 باشد، نشان می‌دهد کارکنان دچار فرسودگی شغلی نیستند. نتایج آزمون میانگین یک نمونه نشان داد که میانگین مؤلفه‌های هوش معنوی در بازه 2/64 تا 4/26 قرار دارد که نشان می‌دهد میانگین توانایی مقابله با مشکلات کم و میانگین سایر مؤلفه‌ها زیاد می‌باشد و میانگین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در بازه 1/80 تا 2/49 قرار دارد که نشان می‌دهد میانگین خستگی یا تحلیل عاطفی کم و میانگین سایر مؤلفه‌ها خیلی کم می‌باشد. نتایج حاصل به شرح جدول 5 است.



جدول 5 آزمون میانگین یک نمونه برای بررسی وضعیت مؤلفه‌ها و متغیرهای پژوهش

وضعیت متغیر	آماره تی	میانگین	متغیر
بسیار زیاد	29/796	4/2677	تفکر عمومی
کم	- 5/973	2/6450	توانایی مقابله با مشکلات
زیاد	18/899	3/9406	سجایای اخلاقی
زیاد	7/597	3/6464	خودآگاهی، عشق و علاقه
کم	- 5/222	2/4964	خستگی یا تحلیل عاطفی
خیلی کم	-18/767	1/8000	مسخ شخصیت
خیلی کم	-16/180	1/8857	عدم موفقیت فردی
زیاد	19/121	3/5223	هوش معنوی
کم	-13/644	2/0882	فرسودگی شغلی

4-5- تحلیل و توصیف متغیرهای پژوهش از منظر متغیرهای جمعیت‌شناختی

برای بررسی نقش متغیرهای پژوهش از آزمون‌های میانگین دو جامعه و تحلیل واریانس استفاده شده است. در تحلیل واریانس چنانچه میان دو گروه تفاوت معناداری وجود داشته باشد، از آزمون توکی استفاده می‌شود و چنانچه میان گروه‌ها تفاوت وجود نداشته باشد، صرفاً از میانگین گروه‌ها استفاده خواهد شد.

1- مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک جنسیت: براساس جدول 6 و تی‌تست دو نمونه مستقل انجام شده هوش معنوی و فرسودگی شغلی از نظر کارکنان مرد و زن تفاوت معناداری ندارند. براساس جدول 7 میانگین هوش معنوی و فرسودگی شغلی در کارکنان مرد و زن نسبتاً برابر است.

جدول 6 نتایج آزمون میانگین دو جامعه به تفکیک جنسیت

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
سطح معناداری (Sig)	0/912	0/189



جدول 7 میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک جنسیت

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
زن	3/5260	1/9803
مرد	3/5198	2/1601

2- مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت تأهل: براساس جدول 8 و تی‌تست دو نمونه مستقل انجام شده هوش معنوی و فرسودگی شغلی از نظر کارکنان مجرد و متأهل تفاوت معناداری ندارند. براساس جدول 9، میانگین هوش معنوی و فرسودگی شغلی در کارکنان مجرد و متأهل نسبتاً برابر است.

جدول 8 نتایج آزمون میانگین دو جامعه به تفکیک وضعیت تأهل

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
سطح معناداری (Sig)	0/378	0/963

جدول 9 میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت تأهل

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
مجرد	3/5617	2/0933
متأهل	3/5074	2/0862

3- مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت سنی: براساس جدول 10 و تحلیل واریانس انجام شده هوش معنوی و فرسودگی شغلی در کارمندان با سنین مختلف تفاوت معناداری ندارند. براساس جدول 11 میانگین هوش معنوی و فرسودگی شغلی در کارمندان در افراد با سنین مختلف نسبتاً برابر است.



جدول 10 نتایج آزمون تحلیل واریانس به تفکیک وضعیت سنی

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
سطح معناداری (Sig)	0/324	0/735

جدول 11 میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت سنی

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
کمتر از 30 سال	3/5419	2/1116
30 تا 40 سال	3/4505	1/9899
40 تا 50 سال	3/5714	2/1397
بیشتر از 50 سال	3/5556	2/2982

4- مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت تحصیلی: براساس جدول 12 و تحلیل واریانس انجام شده هوش معنوی در کارمندان با سنین مختلف تفاوت معناداری دارد و میانگین فرسودگی شغلی در کارمندان با سنین مختلف تفاوت معناداری ندارد. براساس جدول 13 میانگین هوش معنوی در افراد با تحصیلات بالاتر کمتر از سایر گروه‌هاست.

جدول 12 نتایج آزمون تحلیل واریانس به تفکیک وضعیت تحصیلی

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
سطح معناداری (Sig)	0/000	0/114

جدول 13 میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت تحصیلی

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
دیپلم	3/6415	2/3684
فوق دیپلم	3/6810	2/1474
کارشناسی	3/4144	1/9900
کارشناسی ارشد	3/4848	1/9043



5- مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک سابقه کاری: براساس جدول 14 و تحلیل واریانس انجام شده هوش معنوی و فرسودگی شغلی در کارمندان با سابقه کاری مختلف، تفاوت معنی‌داری ندارد. براساس جدول 15 میانگین هوش معنوی و فرسودگی شغلی در افراد با سوابق کاری مختلف نسبتاً برابر است.

جدول 14 نتایج آزمون تحلیل واریانس به تفکیک سابقه کاری

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
سطح معناداری (Sig)	0/184	0/379

جدول 15 میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک سابقه کاری

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
کمتر از 5 سال	3/5145	1/9954
5 تا 10 سال	3/5824	2/2470
10 تا 15 سال	3/4379	2/1190
15 تا 20 سال	3/5403	1/8907
بیشتر از 20 سال	3/6607	2/3289

6- مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت استخدامی: براساس جدول 16 و تحلیل واریانس انجام شده فرسودگی شغلی در کارمندان با وضعیت استخدامی مختلف تفاوت معناداری دارد و هوش معنوی در کارمندان با وضعیت استخدامی مختلف تفاوت معناداری ندارد. براساس جدول 17 میانگین فرسودگی شغلی در افراد با استخدام پیمانی بیشتر است.



جدول 16 نتایج آزمون تحلیل واریانس به تفکیک وضعیت استخدامی

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
سطح معناداری (Sig)	0/810	0/037

جدول 17 میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت استخدامی

متغیرهای پژوهش	هوش معنوی	فرسودگی شغلی
رسمی	3/5032	1/9246
قراردادی	3/5419	2/1389
بیمانی	3/5344	2/3538

4-6- آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش

برای بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. در آزمون همبستگی فرض صفر و فرض یک به صورت زیر می‌باشد:

H_0 : ضریب همبستگی صفر است (ارتباط معناداری بین دو متغیر وجود ندارد).

H_1 : ضریب همبستگی صفر نیست (ارتباط معناداری بین دو متغیر وجود دارد).

چنانچه سطح معناداری بزرگ‌تر از 0/05 باشد، فرض صفر تأیید و فرض یک رد می‌شود و چنانچه سطح معناداری کمتر از 0/05 باشد، فرض صفر رد و فرض یک پذیرفته می‌شود. همان‌طور که نتایج جدول 18 نشان می‌دهد، میان تمامی مؤلفه‌های هوش معنوی و فرسودگی شغلی ارتباط دو به دو منفی و معناداری وجود دارد. سطح معناداری تمامی متغیرهای پژوهش کمتر از 0/05 است، بنابراین فرض صفر رد و فرض یک، یعنی وجود ارتباط معنادار تأیید می‌شود. رابطه منفی به معنای این است که چنانچه یک متغیر افزایش یابد، متغیر دیگر کاهش پیدا می‌کند.



جدول 18 ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش

متغیر	ضریب	تفکر عمومی	توانایی مقابله با مشکلات	سجایای اخلاقی	خودآگاهی، عشق و علاقه
خستگی یا تحلیل عاطفی	ضریب پیرسون	-0/067	-0/601**	-0/234*	-0/292
	سطح معناداری	0/554	0/000	0/036	0/008
مسخ شخصیت	ضریب پیرسون	-0/183	-0/462**	-0/073	-0/217*
	سطح معناداری	0/104	0/000	0/518	0/043
عدم موفقیت فردی	ضریب پیرسون	-0/263*	-0/692**	-0/402**	-0/330**
	سطح معناداری	0/019	0/000	0/000	0/003
فرسودگی شغلی	ضریب پیرسون	-0/181**	-0/675**	-0/296**	-0/335**
	سطح معناداری	0/009	0/000	0/008	0/002

4-7- آزمون فرضیه اصلی پژوهش

جهت بررسی فرضیه اصلی پژوهش نیز از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. همان طور که نتایج جدول 19 نشان می‌دهد، میان هوش معنوی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. سطح معناداری کمتر از 0/05 است. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک، یعنی وجود ارتباط معنادار تأیید می‌شود؛ به عبارت دیگر چنانچه هوش معنوی کارکنان افزایش پیدا کند، فرسودگی شغلی آنان کاهش پیدا می‌کند.

جدول 19 ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی فرضیه اصلی پژوهش

متغیر	ضریب	هوش معنوی
فرسودگی شغلی	ضریب پیرسون	-0/434**
	سطح معناداری	0/000



5- نتیجه‌گیری

امروزه روان‌شناسان بر این باورند که موفقیت نهایی یک سازمان بزرگ به هوش معنوی مدیران و کارکنان آن بستگی دارد. هر چند هوش عقلانی و هوش عاطفی نیز تا حدی این موفقیت را تضمین می‌کند. آنان معتقدند تشویق معنویت در محیط کار می‌تواند منجر به افزایش خلاقیت، صداقت و اعتماد حس تکامل شخصی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، مشارکت شغلی، اخلاق و وجدان کاری، انگیزش، عملکرد و بهره‌وری بالا شود.

باتوجه به مطالب مطرح شده و اهمیت و ضرورت موضوع، در این پژوهش به بررسی رابطه هوش معنوی با فرسودگی شغلی در کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) پرداخته شد. نتایج آمار توصیفی نشان داد که بیشترین میانگین مربوط به متغیر تفکر عمومی و بیشترین انحراف معیار مربوط به خستگی یا تحلیل عاطفی است. نتایج تحلیل واریانس فریدمن نشان داد که در بین ابعاد هوش معنوی تفکر عمومی بیشترین میانگین رتبه و توانایی مقابله با مشکلات کمترین میانگین و در بین ابعاد فرسودگی شغلی خستگی یا تحلیل عاطفی بیشترین رتبه و مسخ شخصیت کمترین رتبه را دارا است. نتایج آزمون میانگین یک نمونه نشان داد که میانگین مؤلفه‌های هوش معنوی در بازه 2/64 تا 4/26 قرار دارد که میانگین توانایی مقابله با مشکلات کم و میانگین سایر مؤلفه‌ها زیاد می‌باشد و میانگین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در بازه 1/80 تا 2/49 قرار دارد که میانگین خستگی یا تحلیل عاطفی کم و میانگین سایر مؤلفه‌ها خیلی کم می‌باشد. در مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت سنی، سابقه کاری تفاوت معنی‌داری بین گروه‌های مورد نظر وجود نداشت. در مورد مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت تحصیلی میانگین هوش معنوی در کارمندان با سنین مختلف تفاوت معنی‌داری دارد و میانگین فرسودگی شغلی در کارمندان با سنین مختلف تفاوت معنی‌داری ندارد. میانگین هوش معنوی در افراد با تحصیلات بالاتر کمتر از سایر گروه‌ها است. در مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک وضعیت استخدامی فرسودگی شغلی در کارمندان با وضعیت استخدامی مختلف تفاوت معنی‌داری دارد و هوش معنوی در کارمندان با وضعیت استخدامی مختلف تفاوت معنی‌داری ندارد و میانگین فرسودگی شغلی در کارمندان پیمانی بیشتر است. برای بررسی فرضیات فرعی پژوهش نتایج آزمون همبستگی



پیرسون نشان داد که میان تمامی مؤلفه‌های هوش معنوی و فرسودگی شغلی ارتباط دو به دو منفی و معناداری وجود دارد. جهت بررسی فرضیه اصلی پژوهش نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد میان هوش معنوی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. سطح معناداری کمتر از 0/05 است، بنابراین فرض صفر رد و فرض یک یعنی وجود ارتباط معنادار تأیید می‌شود، به عبارت دیگر، چنانچه هوش معنوی کارکنان افزایش پیدا کند، فرسودگی شغلی آنان کاهش پیدا می‌کند.

نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های قبلی که در راستای بررسی ارتباط هوش معنوی و فرسودگی شغلی انجام گرفته‌اند، هم‌راستا و مشابه است، برای مثال بر مبنای یافته‌های بدست آمده توسط کپتاری (2010) بین معنویت و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. دستیاران رزیدنت با سطح بالاتری از بلوغ معنوی بیشتر قادر به کنار آمدن با شرایط سخت هستند بنابراین انتظار می‌رود که نسبت به فرسودگی شغلی انعطاف‌پذیرتر باشند. رزق سند ابراهیم (2013) به این نتیجه رسید که بین فرسودگی شغلی با هوش معنوی معلمان مدارس ابتدایی مورد مطالعه و بین فرسودگی شغلی با سطح خودپنداره آنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین رابطه معنی‌داری بین هوش معنوی نمونه مورد مطالعه و خودپنداره آنان وجود دارد. در نتیجه فرسودگی شغلی با هوش معنوی و خودپنداره رابطه دارد.

با توجه به فرضیه اول میان مؤلفه تفکر عمومی از هوش معنوی و فرسودگی شغلی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر هر چه قدر اعتقاد به حکمت و قدرت و حمایت خدا و نظم آفرینش و اعتقاد به کمک به دیگران در افراد افزایش یابد، فرسودگی شغلی آنان کاهش می‌یابد. با توجه به فرضیه دوم میان مؤلفه توانایی مقابله با مشکلات از هوش معنوی و فرسودگی شغلی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر هر چه قدر توانایی فرد در برابر حل مشکلات بیشتر باشد و قدرت بیان مخالفت و انتقاد داشته باشد، فرسودگی شغلی وی کاهش می‌یابد. با توجه به فرضیه سوم میان مؤلفه سجایای اخلاقی از هوش معنوی و فرسودگی شغلی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر هر چه قدر ظرفیت فرد در برابر پذیرش اشتباهات بیشتر باشد و از نظرات و تجربیات دیگران در کارها استفاده کند و روحیه انتقادپذیری داشته باشد، فرسودگی شغلی وی کاهش می‌یابد. با توجه به فرضیه چهارم



میان مؤلفه خودآگاهی، عشق و علاقه از هوش معنوی و فرسودگی شغلی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر هر قدر رضایت از زندگی و رضایت از خود بیشتر باشد و فرد به وجود خود افتخار کند و اعتماد به نفس بالایی داشته باشد، فرسودگی شغلی او کاهش می‌یابد. باتوجه به فرضیه اصلی میان هوش معنوی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر چنانچه اعتقاد به خدا و معنویات در فرد قوی باشد و توانایی مقابله با مشکلات در او افزایش یابد و عشق و علاقه به زندگی و کار در او افزایش یابد، فرسودگی شغلی او کاهش پیدا می‌کند.

برای مدیران تشخیص اینکه چگونه می‌توان اثرات منفی فرسودگی شغلی را کاهش داد و چگونه می‌توان از فرسودگی شغلی جلوگیری کرد، بسیار مهم است. با توجه به نتایج، هوش معنوی می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی کارکنان منجر شود. هوش معنوی به عنوان یک ویژگی مهم تلقی می‌شود که فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و به مدیران در نگه داشتن استعدادها در سازمان کمک می‌کند. کارکنان با سطح بالایی از معنویت می‌توانند فراتر از مسائل عادی در کار خود فکر کنند. این قابلیت آنان را قادر می‌سازد حتی شرایط سخت در کار خود را تحمل کنند و کار خود را ادامه دهند. همان طور که قبلاً اشاره شد، کارکنان کمیته امداد در محیطی به کار می‌پردازند که با افراد نیازمند که دارای مشکلات متعدد هستند، سروکار دارند، بنابراین هوش معنوی می‌تواند به عنوان یک عامل در نظر گرفته شود که باید در کارکنان کمیته امداد به منظور افزایش توانایی آنان در تحمل شرایط سخت بهبود یابد.

مدیران برای رشد هوش معنوی باید به تمایلات، اهداف و خواسته‌های خود بیندیشند تا به زندگی خود چشم‌انداز و تعادل دهند و ارزش‌های خود را شناسایی کنند. به فرآیندهای درونی خود دسترسی پیدا کنند و از تخیل استفاده کنند تا اهداف و تمایلات خود را ببینند، سپس تصور کنند به آنها دست یافته‌اند. بینش جهانی و بینش شخصی خود را ترکیب کنند و ارتباط خود را با دیگران، طبیعت و جهان هستی بشناسند. در برابر اهداف، خواسته‌ها و تمایلات خود، احساس مسئولیت کنند. به افراد بیشتری اجازه دهند به زندگی آنها وارد شوند، بدین ترتیب احساس گروهی بیشتری را بوجود آورند. بر عشق و دلسوزی تمرکز کنند. برای رشد و افزایش هوش معنوی داشتن یک ذهن باز و عمق‌نگر که تحمل عدم قطعیت، تناقضات و



ابهامات را دارد، لازم است. وجود سیستم اعتقادی انعطاف‌ناپذیر و بسته ممکن است مانع رشد هوش معنوی در افراد شود.

6- منابع

- [1] احمدی ج.؛ از موج به اوج: بحثی پیرامون هوش معنوی و معنی‌داری زندگی؛ همایش ملی معنی‌داری زندگی، ج. 2، 1388، صص 21-25.
- [2] ابراهیمی ن.؛ هوش معنوی؛ روزنامه مردم سالاری، برگرفته از سایت <http://mohsenazizi.blogfa.com> 1368.
- [3] Zohar D., Marshall I.; "SQ: connecting with our spiritual intelligences"; *New York, Bloomsborry*, 2000.
- [4] Emmonz R. A.; "Is spirituality an intelligence; Motivation and the Psychology of Ultimate Concern"; *Theinternational Journal for the Psychology of Religion*, Vol. 10 , No. 1, 2000, pp: 3-26.
- [5] Vaughan F.; "What is spiritual intelligences?"; *Journal of Humanistic psychology*, Vol. 42, No. 2, 2001, pp:15-30.
- [6] Nasel D.; "Spiritual orientation in relation to spiritual intelligence: A consideration of traditional, Christianity and new age/ individualistic Spirituality"; Unpublished Doctoral Dissertation, University of South Australia, 2004.
- [7] Wigglesworth C.; "Spiritual intelligences and why it matters"; The innerwords messenger: A newslatter to spark the Inner vourney, Retrived from internet: Available at: WWW. Conciuous Pursuit. Com, 2004.
- [8] Amram J. Y.; "Intelligence beyond IQ: The contribution of Emotional and spiritual intelligence to effective business leadership"; *Institune of Transpersonal Psychology*, 2005.
- [9] Santos E. S.; "Spiritual intelligence: what is spiritual intelligences?"; Available at: WWW. Skopun. Files. Wordpress.Com, 2006.



- [10] King D. B.; "Rethinking clams spiritual intelligences: A definition, model, and measure"; *Master of Science Dissertation*, Trent University, Ontario, Canada, 2008.
- [11] Sisk D.; "Engaging the spiritual intelligence of Gifted students to build Global Awareness"; *Roeper review*, Vol. 30 , No. 1, 2008, pp: 24-30.
- [12] واثق ب.؛ «هوش معنوی: هوش یکپارچه‌کننده، کاربردهای هوش معنوی»؛ پایگاه‌ندا/الحق، 1389، صص 1-10.
- [13] عابدی م.؛ «بررسی و مقایسه اثربخشی روش‌های مشاوره شغلی به سبک نظریه یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش اصفهان»؛ رساله دکترا، دانشگاه علامه طباطبایی، 1381.
- [14] Freudenberger H. J.; "The staff burn-out syndrome in alternative institutions"; *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, Vol. 12, No.1, 1975, pp: 73-82.
- [15] Farber B. A., Heitftz L. J.; "The process and dimension of burnout in Psychotherapeutic work: A Factor Analysis study"; *Professional Psychology*, No. 13, 1983, pp: 293-301.
- [16] Pines A., Aronson E.; "Career burnout: Causes and cures"; New York: Free Press, 1988.
- [17] Maslach C., Jackson S., Leiter M.; "Maslach burnout inventory manual"; (3rd Ed.). *California: Consulting Psychologist Press*, 1996.
- [18] Cherniss C.; "Beyond Burnout"; *Published in GreatBritish By Routledge*, No. 15, 1995, pp: 135-168.
- [19] بابلی ع.؛ بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران دبیرستان‌های پسرانه شهر تهران و رابطه آن با روشهای مقابله‌ای آنها؛ آموزش مدیریت در آموزش و پرورش، ش. 26، 1380، صص 22-38.
- [20] پاکی ف.؛ ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش‌بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبایی، استاد راهنما هادی بهرامی، 1380.



- [21] Maslach C.; "Job burnout: New Directions in research and Intervention"; *Current Directions in Psychological Science*, Vol. 12, No. 2, 2003, pp: 189-192.
- [22] Kelly Z. L.; "Experiencing job burnout: The roles of positive and negative traits states"; *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 34, No. 3, 2004, pp: 887-995.
- [23] Bekis T.; "Liderlikte ruhsal zekâ üzerine uygulamalı bir çalışma [A practical study about spiritual intelligence in leadership]"; Master's thesis, Selcuk University, Retrieved from the council of higher education national thesis database, <http://tez2.yok.gov.tr/17.02.2010.2006>.
- [24] [24]Howard B. B., Stephen R. W.; "Spiritual intelligence and transformational leadership: A new theoretical framework"; *Journal of Curriculum and Instruction (JoCI)*, No. 3, 2009, pp: 2-18.
- [25] Aydin B., Ceylan A.; "The effect of spiritual leadership on organizational learning capacity"; *African J. Bus. Manage*, Vol. 3, No. 5, 2009, pp: 184-190.
- [26] Dogan S., Sahin F.; "Ruhsallik, duygusal zekâve dönüştürücü liderlik davranışları üzerine bir araştıma [A research about spirituality, emotional intelligence and transformational leadership behaviors]"; *İş, Güç; Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Vol. 11, No. 4, 2009, pp: 67-88.
- [27] Ayrancı E.; "Effects of top Turkish managers emotional and spiritual intelligences on their organizations financial performance"; *Business Intelligence Journal-January*, No. 4, 2011, pp: 1-20.
- [28] Luckcock T.; "Spirited leadership and the struggle for the soul of headteachers: Differentiating and balancing nine types of engagement educational"; *Management Administration & Leadership*, July, No. 38, 2010, pp: 405-422.
- [29] Tomic W., Evers W. J. G., Brouwers; "Andre existential fulfillment and teacher burnout"; *Europeanpsychotherapy*, No. 5, 2004, pp: 1-17.
- [30] Ghorpade J., Lackritz J., Singh G.; "Bournout and Personality: Evidence from Academia"; *Journal of Career Assessment*, Vol. 15, No. 2, 2007, pp: 240- 256.



- [31] Miller A. R.; "A analysis of the relationships between the perceived organizational climate and professional burnout in libraries and computing centers in West Virginia public higher education institutions"; *Dissertation Submitted to the Graduate College of Marshall University*, 2005.
- [32] اسدی ج؛ رابطه بین هوش هیجانی فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، استاد راهنما احمد برجعلی، 1382.
- [33] انیسی ج، اسکندری م، قربانی ز، عبدالحمیدی ا؛ عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی؛ *مجله علوم رفتاری*، دوره 4، ش. 3، 1389، صص 249-253.
- [34] Captari D.; "Investigating the Correlation between Burnout and Spirituality among Resident Assitants at Liberty University"; *Senior Honors Papers*, 2010, pp: 119-130.
- [35] Ebrahim lailah R. S.; "Psychological burnout and its relationship with spiritual intelligence and self-concept among a sample of teachers in primary stage in Taif"; *Master Thesis*, Faculty of Arts - Department of Psychology in Taif, 2013.
- [36] بدیع ع، سواری ا، باقری دشت بزرگ ن، لطیفی و؛ ساخت و اعتباریابی پرسشنامه هوش معنوی؛ اولین همایش ملی روانشناسی، دانشگاه پیام نور تبریز، 1389.

نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری به عنوان عوامل تأثیرگذار بر وضعیت تسهیم دانش ضمنی میان کارکنان

محمد محمودی میمند^{1*}، مریم شهابی²

- 1- دانشیار، گروه مدیریت اجرایی و MBA، دانشگاه پیام نور مرکز تهران، تهران، ایران.
- 2- دانشجوی دکتری، مرکز تحصیلات تکمیلی، دانشگاه پیام نور مرکز تهران، تهران، ایران.

پذیرش: 1393/7/14

دریافت: 1392/12/18

چکیده

امروزه یکی از مهم‌ترین اولویت‌های اعلام شده به وسیله پژوهشگران مدیریت دانش، ایجاد انگیزه در افراد برای تسهیم دانش آنان است. اگرچه بعضی‌ها معتقدند که دانش قدرت است ولی به نظر می‌رسد که دانش به خودی خود قدرت ندارد بلکه چیزی که به افراد قدرت می‌دهد، آن قسمتی از دانش آنان است که با دیگران تسهیم می‌کند.

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری به عنوان عوامل تأثیرگذار بر وضعیت تسهیم دانش ضمنی میان کارکنان پرداخته است. در این راستا براساس ادبیات پژوهش، مدلی برای نشان دادن تأثیر سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری بر رفتار تسهیم دانش ضمنی طراحی و مورد آزمون قرار گرفت.

نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری و تحلیل رگرسیون نشان داد که سرمایه اجتماعی در قالب دو متغیر اعتماد مبتنی بر تمایل و ارزش‌های مشترک و کنترل داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد. همچنین قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی زمانی که کنترل خارجی بیشتر است، نسبت به زمانی که کنترل خارجی کمتر می‌باشد، بیشتر است.



واژه‌های کلیدی: تسهیم دانش، سرمایه اجتماعی، کنترل داخلی، کنترل خارجی.

1- مقدمه

تحولات پویا و پرشتاب در هزاره سوم، پیچیدگی فعالیت سازمان‌ها را به دنبال داشته است و مدیریت کارکنان دانشی و سازمان‌های یادگیرنده را با چالش مواجه کرده است، به طوری که با اصول و قواعد سنتی نمی‌توان این وضعیت را مدیریت کرد. بنابراین سازمان‌ها نیازمند مهندسی مجدد همه مؤلفه‌های منطبق با چنین شرایطی هستند. استقرار مدیریت دانش از جمله الگویی نوین تلقی شده است که با توجه به عوامل مختلف از جمله سرمایه اجتماعی به‌عنوان عامل مهم عملیاتی می‌شود [1، ص 16].

در سال‌های اخیر سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده‌اند و مفاهیم جدیدی همچون کاردانشی، مدیریت دانش و سازمان دانشی خبر از شدت یافتن این روند می‌دهند. دراکر با بکارگیری این واژگان، خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمان‌ها می‌دهد که در آنها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد [2، ص 132]. با توجه به این‌که یکی از مهم‌ترین و عمومی‌ترین فرآیندهای معرفی شده برای مدیریت دانش، تسهیم دانش می‌باشد، انگیزش افراد برای تسهیم دانش خود در سازمان‌ها، یکی از مهم‌ترین اولویت‌های دست‌اندرکاران مدیریت دانش در جهان است [3، ص 238]. اگر چه بعضی‌ها معتقدند که دانش قدرت است ولی به نظر می‌رسد که دانش به خودی خود قدرت ندارد بلکه چیزی که به افراد قدرت می‌دهد، آن قسمتی از دانش آنان است که با دیگران تسهیم می‌کند [4، ص 77]. دانش می‌تواند در دو نوع صریح و ضمنی دسته‌بندی شود. دانشی که می‌تواند ابراز و به شکل مستقل ذخیره شود، قابل تولید و بیان باشد و به راحتی قابل ارتباط برقرار کردن باشد، جزء صریح از اشکال دوگانه دانش است. درمقابل دانش ضمنی غیرقابل تفسیر و شهودی و بخشی از تفکر و ادراک فرد است [5، ص 469]. دانش ضمنی منعکس‌کننده دانش و تجربه اقدام‌های گذشته افراد است و به طور فزاینده‌ای به عنوان یک منبع با ارزش نامشهود که تقلید و به دست آوردن آن مشکل می‌باشد، در نظر گرفته شده است و می‌تواند به عنوان مهم‌ترین منبع مزیت رقابتی فرد، گروه و شرکت در نظر گرفته شود [6، ص 25]. این امر به‌ویژه در زمینه کارهای نوآورانه که در آن دانش مربوط به بسیاری از وظایف ذاتی می‌باشد، صدق می‌کند.



بنابراین به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی در میان اعضا برای ایجاد عملکرد جمعی بالاتر بسیار مهم است [7، ص 9]. دانش ضمنی به راحتی به اشتراک گذاشته نمی‌شود و تلاش برای به اشتراک گذاشتن آن می‌تواند کند، پر هزینه و نامطمئن باشد. با این حال میزان و ارزش دانش ضمنی برای سازمان به این دلیل که تسهیم دانش مزایای بالقوه زیادی برای افراد و سازمان در پی دارد، برای موفقیت یک شرکت، حیاتی و امری ضروری است [8، ص 285]. با این حال افراد ممکن است دانش ضمنی خود را به دلیل ارزش و اهمیت آن احتکار کنند که در نتیجه تسهیم دانش ضمنی به آسانی قابل اندازه‌گیری و قابل پاداش نخواهد بود [9، ص 540]. در حالی که تسهیم دانش صریح و آشکار می‌تواند به وسیله فناوری اطلاعات تسهیل شود، تسهیم دانش ضمنی تابع تعامل اجتماعی می‌باشد [7، صص 9-10]. به عبارت دیگر، تسهیم دانش ضمنی در میان اعضای سازمان از لحاظ اجتماعی هدایت می‌شود. علاوه بر این، رفتار تسهیم دانش به طور ذاتی یک نوع عمل اجتماعی است و گاهی اوقات خارج از کنترل ارادی فرد می‌باشد [10، ص 85]. توجه به آنچه گذشت، اگر چه که فراگیر ساختن دانش دارای مزایای ذاتی است، اما افراد تمایل چندانی برای این کار ندارند. دلایل متعددی برای این مسئله شناسایی شده است که در پژوهش حاضر سعی بر این است تا نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری در رفتار تسهیم دانش ضمنی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمانشاه بررسی شود.

2- مبانی نظری پژوهش

2-1- سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که نقش بسیار مهم‌تری نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند. امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و به تازگی در مدیریت و سازمان مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شود [11، ص 66]. مطالعات اخیر



مدیریت دانش، سرمایه اجتماعی را به عنوان یک تسهیل‌کننده کلیدی برای ایجاد و تسهیم دانش سازمانی تعریف می‌کند [12، ص 12]. سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک کند و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر «مزیت سازمانی پایدار» ایجاد کند [13، ص 18]. ابعاد سرمایه اجتماعی در سه طبقه دسته‌بندی می‌شوند:

- 1- بعد رابطه‌ای¹: بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعامل‌های خود برقرار می‌کنند [14، ص 246].
 - 2- بعد شناختی²: بعد شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است [15، ص 154].
 - 3- بعد ساختاری³: بعد ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد؛ یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید [16، ص 87].
- مطالعات مدیریت دانش اثبات کرده است که وابستگی‌های اجتماعی (بعد ساختاری)، اهداف و ارزش‌های مشترک (بعد شناختی) و اعتماد اجتماعی (بعد رابطه‌ای) به عنوان ساختارهای اصلی سرمایه اجتماعی هستند، بعلاوه وابستگی‌های اجتماعی، اهداف، ارزش‌های مشترک و اعتماد اجتماعی یک اثر ترکیبی بر تسهیم دانش دارند [17، ص 179]. چيو و همکاران [18، ص 1881] نیز در پژوهشی آثار مثبت سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش در روابط مجازی را اثبات کردند. همچنین در پژوهش دیگری نشان داده شد که سرمایه اجتماعی (شبکه‌های اجتماعی و ارزش‌های مشترک) تأثیر مثبتی بر قصد تسهیم دانش از طریق نگرش‌ها و هنجارهای ذهنی درباره تسهیم دانش داشته‌اند [19، ص 459]. به طور کلی براساس تئوری سرمایه اجتماعی تمایل کارکنان برای تسهیم دانش توسط سرمایه اجتماعی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. دلیل آن، این است که کارکنان وقتی تمایل دارند دانش درونی و عمیق خود را تسهیم کنند که تعامل‌های اجتماعی آنها دوستانه و نزدیک باشد [20، ص 366]. همچنین یک فرد با سرمایه اجتماعی بالاتر به طور یقین با احتمال بیشتری با دیگر اعضای گروه به منظور حفظ رابطه بین فردی در شبکه اجتماعی خود رفتار خواهد کرد. بنابراین یک فرد زمانی که سرمایه اجتماعی قوی‌تری

1. Relational Dimension
2. Cognitive Dimension
3. Structural Dimension



دارد، تمایل بیشتری دارد که دانش ضمنی خود را با همکارانش از طریق ارزش‌های مشترک و روابط متقابل تسهیم کند. با توجه اینکه اعتماد و ارزش‌های مشترک از ابعاد سرمایه اجتماعی هستند، فرضیه اول و دوم به صورت زیر بیان می‌شوند:

فرضیه 1: اعتماد مبتنی بر تمایل بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه 2: ارزش‌های مشترک بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

2-2- تسهیم دانش

دانشی که عینی است و می‌تواند به صورت رسمی در قالب زبان سیستماتیک بیان شود. این نوع دانش، مستقل از کارکنان است و در سیستم‌های اطلاعات کامپیوتری، کتاب‌ها، مستندها، مدارک سازمانی و نظایر این‌ها وجود دارد. اما در مقابل، دانشی که منابع و محتوای آن در ذهن نهفته است. دانش نهفته به آسانی قابل دستیابی نیست و غیر ساختارمند است. درحقیقت این نوع دانش، دانش غیر مکتوب سازمان است [21، ص 18]. یکی از مهم‌ترین اولویت‌های اعلام شده به وسیله پژوهشگران مدیریت دانش، ایجاد انگیزه در افراد برای تسهیم دانش آنان است [22، صص 493-494]. تسهیم دانش را به عنوان فرآیندی که شامل مبادله دانش بین افراد و گروه‌ها می‌باشد، تعریف می‌کنند [23، ص 111]. از آن جایی که هدف تسهیم دانش می‌تواند خلق دانش جدید از طریق ترکیب‌های مختلف دانش موجود یا بهره‌برداری بهتر از آن باشد، به این منظور باید افراد برای ایجاد یک فرآیند تسهیم دانش اثربخش از تمایل و توانایی بالایی برخوردار باشند [24، ص 37]. طبیعی است که کارکنان برای تسهیم دانش تمایلات خود را با منافع بیرونی و درونی که برای آنها به ارمغان می‌آورد، تطبیق دهند [8، ص 287].

با توجه به اینکه دانش در تعامل‌های اجتماعی خلق و تسهیم می‌شود، از این رو مهم‌ترین مسئله در فرآیند تسهیم دانش تعامل‌های مؤثر است و این معمولاً از راه ارتباطات مستقیم و رو در رو اتفاق می‌افتد. تعامل‌های اجتماعی، رسمی و غیر رسمی میان افراد کانال‌هایی را برای تسهیم دانش کارکنان در سازمان ایجاد می‌کند. از طریق تعامل‌های اجتماعی، افراد فرصت‌های بیشتری برای تسهیم دانش و تجربیات خود پیدا کرده و در نتیجه جریان دانش در سازمان افزایش پیدا می‌کند [14، صص 103-105]. پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد وجود کارکنانی که تمایل



به تسهیم دانش و تجربه دارند، موجب می‌شود این فرآیند به طور خودکار آغاز شده و گسترش پیدا کند [24 ص 37]. از این رو فرضیه سوم به صورت زیر بیان می‌شود:

فرضیه 3: قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

2-3- کنترل رفتاری

یکی از بهترین تئوری‌های پیشگویی‌کننده رفتار، تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده می‌باشد. این مدل وقوع یک رفتار ویژه را پیش‌بینی می‌کند مشروط بر اینکه فرد قصد انجام آن را داشته باشد. براساس این مدل، قصد انجام یک رفتار به وسیله سه عامل شامل نگرش نسبت به رفتار، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده پیش‌بینی می‌شود. نگرش نسبت به رفتار ارزشیابی مثبت یا منفی در مورد انجام یک رفتار می‌باشد [25 ص 17]. هنجارهای ذهنی به فشار اجتماعی درک شده توسط فرد برای انجام یا عدم انجام رفتار هدف اشاره دارد. افراد اغلب بر مبنای ادراک خود از آنچه که دیگران فکر می‌کنند، عمل می‌کنند و قصد آنها جهت پذیرش رفتار به صورت بالقوه، متأثر از افرادی است که ارتباطات نزدیکی با آنها دارند [26 ص 44]. کنترل رفتاری درک شده که عبارت است از درجه‌ای از احساس فرد در مورد اینکه انجام یا عدم انجام یک رفتار تا چه حد تحت کنترل ارادی وی می‌باشد. عوامل کنترل شامل عوامل داخلی و عوامل خارجی است. فاکتورهای داخلی مربوط به شخص بوده و شامل مهارت‌ها، توانایی‌ها، اطلاعات و احساسات می‌باشد و در بررسی عوامل خارجی به فاکتورهایی همچون عوامل محیطی یا شغلی اشاره شده است [27 ص 44]. نتیجه عقاید هنجاری فشار اجتماعی درک شده یا هنجارهای ذهنی می‌باشد. عقاید کنترلی هم به وجودآورنده کنترل رفتاری درک شده می‌باشند. نگرش نسبت به رفتار همراه با هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده منجر به شکل‌گیری قصد رفتاری می‌شوند. رفتار نیز همیشه بعد از قصد رفتاری و متصل به آن است. این تئوری رفتار به طور انحصار تحت کنترل قصد رفتاری می‌باشد [28 ص 88]. با توجه به آنچه گذشت، یکی از عواملی که بر قصد افراد برای انجام رفتار و یا عدم انجام رفتار تأثیر



دارد، مربوط به کنترل رفتاری درک شده می‌باشد. در تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده کنترل رفتاری درک شده به عنوان ارزیابی فرد از سخت بودن یا آسان بودن یک رفتار تعریف می‌شود. کنترل رفتاری درک شده از دو قسمت تشکیل شده است:

الف) عقیده درباره اینکه عواملی وجود دارند که تسهیل‌کننده و یا مانع انجام یک رفتار مشخص می‌باشند؛

ب) قدرت درک شده برای کنترل هر یک از این عوامل تسهیل‌کننده و یا بازدارنده [29 ص 200]. کنترل رفتاری درک شده اشاره به درجه‌ای دارد که یک فرد احساس می‌کند انجام دادن یا ندادن یک رفتار تحت کنترل ارادی او می‌باشد. اگر افراد معتقد باشند که آنها منابع یا فرصت‌هایی برای انجام دادن رفتار مورد نظر در اختیار ندارند، احتمال انجام رفتار مورد نظر کمتر خواهد شد. حتی اگر افراد نسبت به انجام رفتار مورد نظر نگرش مثبتی داشته باشند و یا اگر آنها اعتقاد داشته باشند که افراد مهم دیگر انجام آن رفتار را تأیید می‌کنند [30 ص 236]. با توجه به آنچه گذشت، متغیر کنترل رفتاری در قالب دو متغیر کنترل داخلی و کنترل خارجی در قالب سه فرضیه به صورت زیر بیان می‌شود:

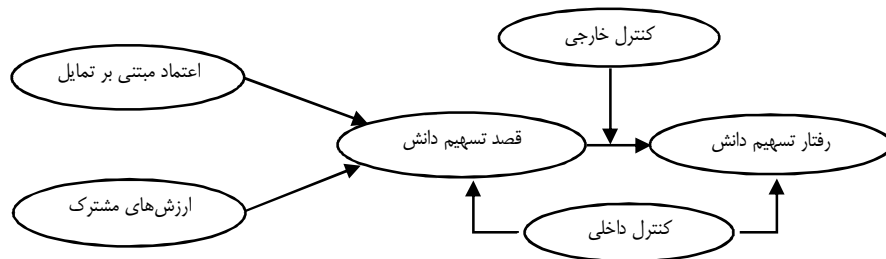
فرضیه 4: کنترل داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه 5: کنترل داخلی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه 6: تأثیر قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی زمانی که کنترل خارجی بیشتر باشد نسبت به زمانی که کنترل خارجی کمتر باشد، بیشتر است.

3- مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مفاهیم بالا، مدل مفهومی زیر برای بررسی قصد و رفتار تسهیم دانش در میان کارکنان بانک ملی شهر کرمانشاه مطرح می‌شود (شکل 1).



شکل 1 مدل مفهومی پژوهش

4- روش پژوهش

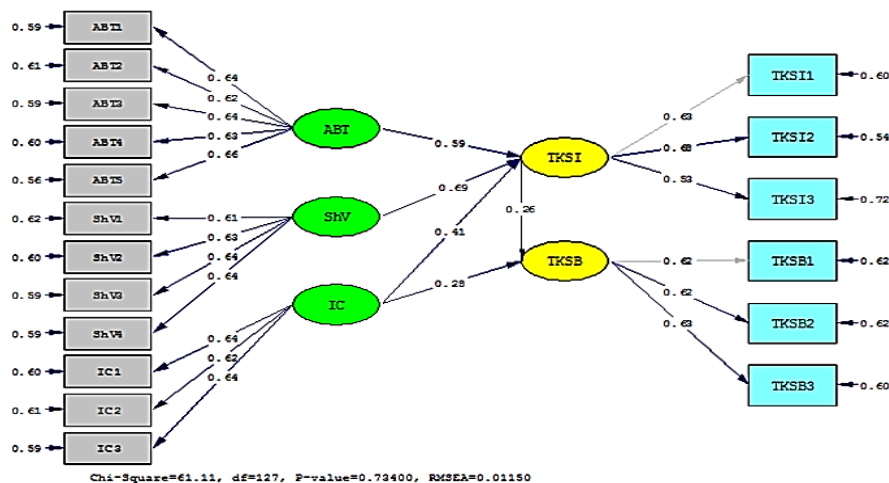
در این پژوهش نخست براساس مطالعات کتابخانه‌ای به تعریف عوامل تعیین‌کننده تسهیم دانش ضمنی، سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری پرداخته شده است. سپس با استفاده از پرسشنامه‌ای بسته حاوی سؤال‌های جمعیت‌شناختی و 21 سؤال تخصصی به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد یانگ و همکاران (2009) می‌باشد که سؤال‌های آنها پس از انتخاب با انجام تغییراتی متناسب با شعب بانک ملی شهر کرمانشاه مورد استفاده قرار گرفته‌اند. در این پرسشنامه از طیف 5 تایی لیکرت که از 1 = کاملاً مخالف تا 5 = کاملاً موافق استفاده شده است. در تحلیل داده‌های آماری این پژوهش از روش تحلیل معادلات ساختاری و تحلیل رگرسیون و از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. برای بررسی روایی پرسشنامه، نخست پرسشنامه برای تعدادی از صاحب‌نظران ارسال شد و در مورد هر سؤال و همچنین ارزیابی فرضیه‌ها نظرخواهی شد که در نهایت با اعمال نظرات، روایی صوری آن تأیید شد. همچنین روایی ابزار پژوهش برای استفاده از روش تحلیل عامل اکتشافی¹ و آزمون بارتلت² مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز به نمونه‌ای با حجم 20 نفر از مدیران و کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمانشاه مراجعه شد. سپس با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ³ ($\alpha = 0/8545$) میزان پایایی آن مشخص و مورد قبول واقع گردید. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان و مدیران شعب بانک ملی شهر کرمانشاه است که حجم آن 540 نفر می‌باشد. نمونه انتخابی این مطالعه با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده و براساس مطالعه مقدماتی از طریق فرمول جامعه محدود، برابر 312 نفر محاسبه شده است.

1. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
 2. Bartlett's Test of Sphericity
 3. Cronbach's Coefficient Alpha



5- آزمون فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، به منظور آزمون چهار فرضیه نخست، از تحلیل معادلات ساختاری تحت نرم‌افزار لیزرل 8/8 استفاده شده است. در این مدل اعداد پیکان‌هایی که از بیضی‌ها (متغیرهای پنهان) به مستطیل‌ها (متغیرهای آشکار) ترسیم شده است، نشانگر بارهای عاملی مربوط به سؤال‌های پرسشنامه می‌باشد. همان طور که در شکل 2، خروجی نرم‌افزار مشاهده می‌شود، از آن جایی که بارهای عاملی، همگی بالای 0/06 می‌باشند، می‌توان گفت سؤال‌های پرسشنامه به خوبی عامل‌ها (متغیرها) ی پژوهش را سنجیده‌اند. در مدل اجرا شده تحت نرم‌افزار، متغیر سرمایه اجتماعی متناظر با فرضیه‌های پژوهش به صورت دو متغیر اعتماد مبتنی بر تمایل و ارزش‌های مشترک تعریف شده و تجزیه تحلیل شده است. همچنین برای ترسیم متغیرهای پژوهش؛ اعتماد مبتنی بر تمایل، ارزش‌های مشترک، قصد تسهیم دانش ضمنی، رفتار تسهیم دانش ضمنی و کنترل داخلی¹، از اختصار لاتین آنها استفاده شده است.



شکل 2 ضرایب استاندارد مدل معادلات ساختاری پژوهش

¹ 1. ABT, SHV, TKSI, TKSB, IC



جدول 1 ضمن بررسی فرضیه‌های پژوهش در سطح خطای 0/05، شاخص‌های برآزندگی معادلات ساختاری را به همراه ناحیه مجاز آنها نشان می‌دهد. از آن جایی که آماره آزمون تمامی مسیرهای ترسیم شده در مدل بزرگ‌تر از 2 است، می‌توان نتیجه گرفت که تمامی فرضیه در این سطح خطا پذیرفته می‌شود؛ به عبارت دیگر اعتماد مبتنی بر تمایل، ارزش‌های مشترک و کنترل داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت داشته‌اند. در عین حال قصد تسهیم دانش ضمنی و کنترل داخلی نیز بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت گذاشته‌اند. ضرایب استاندارد مسیرهای میان متغیرهای پژوهش بیانگر این است که از میان متغیرهای تأثیرگذار بر قصد تسهیم دانش ضمنی، متغیر ارزش‌های مشترک بیش‌ترین تأثیر مثبت و مستقیم را داراست. همچنین کنترل داخلی نسبت به قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر بیشتری بر رفتار تسهیم دانش ضمنی دارد. شاخص‌های برآزندگی که همگی در ناحیه مجاز قرار دارند، نشان‌دهنده برآزندگی داده‌های پرسشنامه بر مدل نظری پژوهش می‌باشند.

جدول 1 خلاصه آزمون پنج فرضیه نخست پژوهش در قالب معادلات ساختاری

پذیرش یا رد فرضیه	t-value (آماره آزمون)	ضریب استاندارد	فرضیه	
پذیرش	4/23	0/59	اعتماد مبتنی بر تمایل بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.	
پذیرش	4/44	0/69	ارزش‌های مشترک بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.	
پذیرش	2/47	0/26	قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.	
پذیرش	3/39	0/41	کنترل داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.	
پذیرش	2/56	0/28	کنترل داخلی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.	
شاخص‌های برآزندگی معادلات ساختاری با مقادیر مجاز آنها				
GFI(>0/9)	RMSEA(<0/08)	RMR(<0/1)	P-Value(>0/05)	X2/df (<2)
.99	0/01	0/02	0/73	0/48

برای آزمون فرضیه ششم از آن جایی که در آن نقش تعدیل‌کنندگی یک متغیر در رابطه، یک سوی میان دو متغیر دیگر ادعا شده است از تحلیل رگرسیون تعدیل شده استفاده شده است. در این فرضیه آمده است که تأثیر قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی



زمانی که کنترل خارجی بیشتر باشد، نسبت به زمانی که کنترل خارجی کمتر باشد، بیشتر خواهد بود. به این ترتیب سه مدل رگرسیونی زیر برای آزمون نقش تعدیل‌کنندگی متغیر کنترل خارجی در رابطه متغیر مستقل قصد تسهیم دانش ضمنی و متغیر وابسته رفتار تسهیم دانش ضمنی در نظر گرفته می‌شود که در جدول 2 آمده است.

همان‌طور که در جدول 2 مشاهده می‌شود، از آنجا که شاخص معناداری برای تغییرات ضریب تعیین از مدل 2 به مدل 3 کوچک‌تر از 0/05 می‌باشد، نقش تعدیل‌کنندگی متغیر کنترل خارجی در سطح خطای 0/05 معنادار است، به عبارت دیگر تأثیر قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی زمانی که کنترل خارجی بیشتر است، نسبت به زمانی که کنترل خارجی کمتر می‌باشد، بیشتر خواهد بود. به این ترتیب فرضیه ششم پژوهش حاضر در سطح خطای 0/05 پذیرفته می‌شود. بعلاوه معناداری تغییرات ضریب تعیین از مدل 1 به مدل 2 نشان‌دهنده این موضوع است که کنترل خارجی شبه تعدیل‌کننده بوده، به دیگر سخن می‌توان آن را به عنوان یک متغیر پیشگو نیز در مدل رگرسیونی پژوهش در نظر گرفت.

جدول 2 تحلیل رگرسیون تعدیل شده برای آزمون تأثیر تعدیل‌کنندگی متغیر کنترل خارجی (EC)

بر رابطه TKSI بر TKS_B

مدل‌ها	R ²	Δ(R ²)	sig for Δ(R ²)
1 TKSB = b ₀ + b ₂ TKSI + b ₂ IC	0/410		
2 TKSB = b ₀ + b ₂ TKSI + b ₂ IC + b ₃ EC	0/567	0/157	0/000
3 TKSB = b ₀ + b ₂ TKSI + b ₂ IC + b ₄ EC × TKSI	0/590	0/023	0/012

6- نتیجه‌گیری و بحث

پژوهش حاضر به بررسی نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری در رفتار تسهیم دانش ضمنی در میان کارکنان و مدیران شعب بانک ملی در شهر کرمانشاه پرداخته است. در این مطالعه به بررسی قصد و رفتار تسهیم دانش در یک چارچوب منسجم پرداخته شده است. همچنین ارتباط قصد و رفتار تسهیم دانش به وسیله متغیر واسطه کنترل خارجی در تسهیم دانش بررسی شده است.



یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اعتماد مبتنی بر تمایل، ارزش‌های مشترک و نظارت داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت داشته‌اند. در عین حال قصد تسهیم دانش ضمنی و نظارت داخلی نیز بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت گذاشته‌اند. همچنین تأثیر قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی زمانی که نظارت خارجی بیشتر است، نسبت به زمانی که نظارت خارجی کمتر می‌باشد، بیشتر خواهد بود. مطالعات چندی در زمینه مدیریت دانش و تسهیم دانش صورت گرفته است. پژوهش حاضر چشم‌اندازی از سرمایه اجتماعی برای بررسی قصد و رفتار تسهیم دانش کارکنان را معرفی می‌کند. در بحث تئوری، مطالعات زیادی وجود دارد که ادعا می‌کنند تسهیم دانش میان کارکنان یک محرک اجتماعی قوی است اما مطالعات تجربی زیادی درباره تسهیم دانش میان کارکنان در دسترس نمی‌باشد. اغلب مطالعات تسهیم دانش مانند لی آو و همکاران¹ (1999) رفتار واقعی را اندازه‌گیری نکرده‌اند با این فرض که قصد رفتار به مقدار زیادی مرتبط با رفتار واقعی است. همچنین نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش یانگ و همکاران (2009) همخوانی دارد. یافته‌ها در زمینه تأثیر کنترل داخلی بر تسهیم دانش یافته‌های پژوهش‌های آرمیتج و همکاران² (2001)، کونر و مک میلان³ (1999)، تری و اولیری⁴ (1995) را تأیید می‌کند.

در ادامه با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهادهایی برای مدیران جهت بهبود فرآیند تسهیم دانش در سازمان ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهد که اعتماد مبتنی بر تمایل یک پیشنهاد مهم برای تسهیم دانش میان فردی است. بنابراین مدیران نیاز دارند یک شبکه اجتماعی متمرکز در جهت ارتقای تسهیم دانش در بین کارکنان از راه ارائه و آموزش رفتارهای خارج از نقش آنها پرورش دهند. با توجه به اینکه نظریه‌پردازان اعتماد در درون سازمان معتقدند که اگر مدیر به کارمند توجه و نیازهای آنها را مد نظر داشته باشد، در سازمان ارتباطات کارکنان و مدیریت از طریق مجاری غیر رسمی انجام بگیرد، جریان اطلاعات در سازمان شفاف و روشن باشد، کارکنان رفتار سازمان را در مورد پرداخت حقوق و مزایا منصفانه بدانند؛ این احساس را داشته باشند که رفتار مدیران در سازمان از ثبات و قابلیت اطمینان برخوردار است، کارکنان به

1. Liao et al

2. Armitage and et al

3. Conner and McMillan

4. Terry and O'Leary



توانایی‌های مدیریت در انجام امور مربوط به مدیریت ایمان داشته باشند در فرآیند هدفگذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند به مدیریت اعتماد می‌کنند و خود را جزئی از سازمان می‌دانند و بهره‌وری و کارایی آنها در سازمان افزایش پیدا خواهد کرد و نسبت به سازمان متعهد می‌شوند و به میزان مشارکت خود در سازمان افزایش می‌دهند.

کنترل داخلی کارکنان درباره تسهیم دانش معمولاً از ویژگی‌های شخصی و تجربیات سازمانی کارکنان سرچشمه می‌گیرد. زمانی که یک فرد برای تسهیم دانش تشویق می‌شود و با موانع کمتری در این زمینه مواجه است، او اطمینان پیدا خواهد کرد که توانایی تسهیم دانش با همکاران را دارد. همچنین کنترل خارجی نیز یک تأثیر احتمالی بر تسهیم دانش کارکنان دارد. وقتی یک کارمند احساس کند که او فرصتی برای تسهیم دانش ندارد، به‌طور طبیعی تجربیات خود یا چگونگی آنچه را می‌داند با دیگران تسهیم نخواهد کرد.

این نتایج نشان می‌دهد که توجه به مکانیسم‌های ارتباطات باز که مورد خواست و مناسب برای تسهیم دانش میان کارکنان می‌باشد، بسیار مهم است. ایجاد یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک و توانمندسازی کارکنان، به ایجاد ارتباطات باز بر مبنای صداقت، انسجام و توجه واقعی به افراد و دیگران منجر خواهد شد. زمانی که یک کارمند بتواند به خوبی و به راحتی از مسائل و مشکلات سازمان و دیگر کارکنان مطلع شود و همچنین در کانال‌های ارتباطی میان کارکنان مانع ایجاد نشود، او به راحتی قصد تسهیم دانش خود را به مرحله عمل می‌رساند. بنابراین با توجه به اهمیت دانش و تسهیم آن در سازمان برای مدیران بسیار مهم است که سعی در کاهش موانع و مشکلات موجود بر سر راه تسهیم دانش میان کارکنان داشته باشند.

7- منابع

- [1] Alvani M., Shirvani A.; "Socialcapital: Guiding principle of development, Tadbir"; Vol. 147, 2003, pp: 16-22.
- [2] Abtahi H., Salavati A.; "Knowleg management in organization"; Tehran, Paivand No Publication, 2006.

- [3] Huff A. S., Huff J. O.; "When firms change direction"; Oxford University Press, Oxford, 2000.
- [4] Mc Dermott R., O'Dell C.; "Overcoming cultural barriers to sharing knowledge"; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5, No. 1, 2001, pp: 76-85.
- [5] Suppiah V., Sandhu M.S.; "Organisational culture's influence on tacit knowledge-sharing behavior"; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 15, No. 3, 2011, pp: 462-477.
- [6] Berma S. L., Down J., Hill C.W. L.; "Tacit knowledge as a source of competitive advantage in the National Basketball Association"; *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 1, 2002, pp: 13-31.
- [7] Käser P. A. W., Miles R. E.; "Understanding knowledge activists' successes and failures"; *Long Range Planning*, Vol. 35, 2002, pp: 9 - 28.
- [8] Reyshav I., Weisberg J.; "Bridging intention and behavior of knowledge sharing"; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 14, 2010, pp: 285-300.
- [9] Osterloh M., Frey B. S.; "Motivation, knowledge transfer, and organizational forms"; *Organization Science*, Vol. 11, No. 5, 2000, pp: 538-550.
- [10] Bock G., Lee J., Zmud R., Kim Y.; "Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators"; *Social-Psychological Forces and Organizational climate; MIS Quarterly*, Vol. 29, 2005, pp: 87-111.
- [11] Putnam R. D.; "Bowling alone: America's declining Social Capital"; *Journal of Democracy*, Vol. 6, No. 10, 1995, pp: 65-78.
- [12] Nahapiet J., Ghoshal S.; "Social capital, intellectual capital and the organizational advantage"; *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 2, 1998, pp: 243-266.
- [13] Cicourel A.; "Cognitive sociology"; Harmondsworth, England; Penguin Books, 1973.
- [14] Boisot M.; "Information space: A framework for learning in organizations; Institutions And culture"; London: Routledge, 1995.
- [15] Burt R. S.; *Structural holes: The social structure of competition*; Cambridge; M. A: Harvard University Press, 1992.



- [16] He W., Qiao Q., Wei K. K.; "Social relationship and its role in knowledge management system usage"; *Information and Management*, Vol. 46, 2009, pp: 175-180.
- [17] Chiu C. M., Hau M. H., Wang E. T. C.; "Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital cognitive theories"; *Decision Support Systems*, Vol. 42, 2006, pp: 1872- 1888.
- [18] Chow W. S., Chan L. S.; "Social network, social trust, and shared goals in organizational knowledge sharing"; *Information and Management*, Vol. 45, 2008, pp: 458- 465.
- [19] Yang S. C., Farn C. K.; "Social capital, behavioural control, and tacit knowledge sharing-A multi-informant design"; *International Journal of Information Management*, Vol. 29, 2009, pp: 210-218.
- [20] Share pour M.; "Social capital and Education"; Tehran, Samt Publication, 2005.
- [21] Berma S. L., Down J., Hill C.W. L.; "Tacit knowledge as a source of competitiveadvantage in the National Basketball Association"; *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 1, 2002, pp: 13 -31.
- [22] Davenport T, Prusak L.; "Workingknowledge-How organizations manage whatthey know"; Harvard Business School Press: Boston, MA, 1998.
- [23] Liao S.H., Feib W.C., Liub C.T.; "Relationships between knowledge inertia"; *Organizational Learning Andorganization Innovation*, Technovation, Vol. 28, 2008, pp: 183- 195.
- [24] Sharma M., Romas J. A.; "Theoretical foundations of health education and health promotion"; 2st ed. USA: Jones and Bartlet Publishers, 2008.
- [25] Jalilian F., Allahverdi pour H., Moeni B., Moghimbeigi A.; "Effectiveness of Ana- bolicSteroid Preventative Intervention among Gym Users: Applying Theory of lanned Behavior"; *Health Promot Perspect*, 1, 2011, pp: 380- 385.
- [26] Godin G., Kok G.; "The theory of planned behavior: A review of itsapplications to health-related behaviors"; *American Journal of Health Promotion*, Vol. 11, No. 2, 1996, pp: 87- 98.

- [27] Aizen I.; "The theory of planned behavior"; *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 50, 1991, pp: 179-211.
- [28] Tavoosi M., Haidarnia A., Montazeri A. A., Taremian A., Haeeri F., Akbari H.; "Are perceived behavioral control and self-efficacy distinct constructs"; *Journal of Ofogh-e-Danesh*, Vol. 15 , No. 3, 2009, pp: 36-44.
- [29] Christopher J. A.; "Can the theory of planned behavior predict the Maintenance of physical activity"; *Health Psychology*, Vol. 124, No. 3, 2005, pp: 235 – 245.
- [30] Bandura A., "Self efficacy: The exercise of control"; New york: freeman, 1997.



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.ormr.modares.ac.ir> به جمع مشترکان مجله بپیوندند.

راهنمای اشتراک

- حق اشتراک سالیانه سازمان‌ها و مؤسسات (با احتساب هزینه ارسال) 192000 ریال؛
 - حق اشتراک سالیانه دانشجویان (با ارسال تصویر کارت دانشجویی) 96000 ریال؛
- لطفاً وجه مورد نظر را به حساب جاری شماره 143395316 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: 111-14115
- تلفن: 82883096 - دورنگار 82883032

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

The Role of Social Capital and Behavior Control on Tacit Knowledge Sharing of Employees

M. Mahmoudi Maymand^{1*}, M. Shahabi²

1. Associate Prof., Department of Business Administration & MBA, Payame Noor University, Tehran, Iran
2. Ph.D. Student, Department of Business Administration & MBA, Payame Noor University, Tehran, Iran

Receive: 2013/6/11

Accept: 2014/4/21

Abstract

One of the main priorities of Knowledge management researchers is motivating people for sharing their knowledge. Although some believes that knowledge is the power, it seems that knowledge has now power on its own but what make it powerful is that part which share among people.

The purpose of this study is to investigate the role of social capital and behavior control as influencing factors on tacit knowledge sharing of staff. Data was collected using a close questionnaire. According to literature, a model was designed and tested to indicate the effect of staff tacit knowledge sharing among work groups, social capital view, and behavior control. Finally, results from SEM and regression analysis showed that social capital has positive effects on tacit knowledge sharing intention through the affect based-trust, shared value, and internal control variables. Tacit knowledge sharing intention, on tacit knowledge sharing behavior is greater when external control is higher in compare with internal control.

Key words: Tacit Sharing, Social Capital, Internal Control, External Control

* Corresponding Author E-mail: drmahmoudim@pnu.ac.ir

the Relationship between Dimensions of Spiritual Intelligence and Reducing Job Burnout

Gh.A. Tabarsa^{1*}, M. Moeini Korbekandi²

1. Associate Professor, Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran
2. MSc. Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran

Receive: 2013/6/11

Accept: 2014/4/21

Abstract

The present study was conducted to investigate the relationship between job burnout and spiritual intelligence. In terms of purpose the study is practical and in terms of data collection methods is survey and it is a descriptive research. The statistical population is consist of all employees at Tehran's Imam Khomeini Relief Committee who are 260 persons and number of sample is 80. The tool of data collection is questionnaire of spiritual intelligence and questionnaire of job. For analyzing the collected data following test were used: one sample T-test, tests of two sample means, analysis of variance and Pearson correlation test. Research findings showed, which indicates that there are a significant negative relationship between job burnout and spiritual intelligence. In other words, if the spiritual intelligence of employees increase, job burnout will be reduced.

Keywords: Spiritual Intelligence, Dimensions of Spiritual Intelligence, Job Burnout.

* Corresponding Author E-mail: g_tabarsa@sbu.ac.ir

Explaining Relationship between Work Ethic and Counterproductive Behavior at Social Security Organization

T. Hassanzadeh Samarin^{1*}, M. Sadegh Hassanzadeh², E. Shiri Chelkasari³

1. Assistant Prof., Public Administration, Payamenoor University, Tehran, Iran
2. Assistant Prof., Public Administration, Payamenoor University, Tehran, Iran
3. M.A. of Public Administration, Payamenoor University, Rasht, Iran

Receive: 2013/6/11

Accept: 2014/4/21

Abstract

This study has been conducted to Investigate and explain relationship between work ethic and counterproductive behavior at social security organization in Guilan province. Statistical universe consists of 672 employees of social security organization in Guilan province and statistical samples were 152 individuals who have been selected using two-stage cluster sampling. Information gathering tools were two standardized questionnaire in work ethic and counterproductive behavior.

Research hypothesis testing has been performed using multi- variable regression and correlation. Regression results through step by step method show that from eight component of Work ethic(Adherence to company policies, Attendance and Punctuality, Cooperativeness and Teamwork, Integrity and Honesty, Observance of organizational provision, Productivity, Proper use of office equipment and electronics, Responsiveness to supervision) have following priority roles order: the Attendance, Punctuality, Responsiveness to supervision, Integrity and Honesty have significant role in explaining counterproductive behavior. Other component have lower priority roles in explaining counter- productive behavior.

Keywords: Work Ethic, Counterproductive Behavior, Social Security Organization

* Corresponding Author E-mail: hassanzadeh.hr@pnu.ac.ir

for proposed Design and Build method in this article. This research has utilized a qualitative research methodology, incorporating the Grounded Theory method (of Glitzer's emerging design type) to identify uncertainties, risks, and the proposed mechanisms for flexible Design and Build delivery method.

Keywords: Project Delivery System, Design Build, Complexity, High Uncertainty

Flexible Design Build Method, Applicable for Delivery of Large Industrial Projects in Complex Environmental Situations

D. Jamali¹, M. H. Sobhiyah^{2*}, H. Imam jomehzadeh³, S. Nasrollah Ebrahimi⁴, H. Danaeefard⁵

1. PhD. Student, Faculty of Art and Architecture, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran
2. Assistant Professor, Faculty of Art and Architecture, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran
3. Assistant Professor, Faculty of Civil Engineering, Tehran University, Tehran, Iran
3. Assistant Professor, Faculty of Law and Political Science, Tehran University, Tehran, Iran
5. Professor, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

Receive: 2013/6/11

Accept: 2014/4/21

Abstract

Uncertainties and risks underpinning environmental complexities have undermined lots of assumptions and delivery methods of large industrial projects and have lessened their efficiency and effectiveness. In the literature, selecting proper project delivery method in complex situations still lacks attention, and existing relevant studies have been also conducted based on “the first order of project management”, in which the degree and extent of uncertainties and environmental complexities are considered normal and prevalent. Based on the recent scientific and managerial paradigms such as “the second order of project management”, it is necessary to fulfil required revisions in existing models and solutions, utilizing a novel comprehension and vision to the environment. The main aim of this article is proposing an appropriate method for industrial projects delivery which are planned and conducted in environmental complex situations (and especially high uncertainties as subsequent of situations). This study shows that usual Design and Build method (EPC/TK) – with maximum transferring of risks to contractor – does not satisfy executing large industrial projects, and it should be improved through correction of basics and application of innovative tools and techniques. Flexibility Increasing, sharing risk among parties, supporting problem solving approach, etc. in delivery method form the basis and ground

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

Role of Coping Strategies and Burnout on Family Function

Z. Tathiri Moqadam¹, S. Bazzazian^{2*}, Gh. Fathi Aghdam³

1. M.A. in guidance and counseling, Faculty of Human Sciences, Islamic Azad University, Abhar Branch, Abhar, Iran
2. Assistant Professor, Faculty of Human Sciences, Islamic Azad University, Abhar Branch, Abhar, Iran
3. Assistant Professor, Faculty of Human Sciences, Islamic Azad University, Abhar Branch, Abhar, Iran

Receive: 2013/6/11

Accept: 2014/4/21

Abstract

Nowadays Stress has become a universal issue. As stress starts to push on a person and the person has no defying abilities, then there would be a long period of imbalance and high pressure which can cause negative consequences such as burnout. The optimum level of functionality in a family could be vary and influenced by changes in family conditions, interactions between employment and economic situation and other sources of stress.

The main goal of this research was to indicate the relationship between coping strategies and burnout on family function duty. Statistical sample of employees and their Spouses who have chosen using simple random sampling. Three questionnaires including coping strategies, Burnout and Family function duty (FAD) have been distributed. The data have been analyzed using correlation and multiple regression analysis methods. The results showed that there was a positive significant relation between burnout and family function duty. This factor was able to explain 61 % variance of family function duties. There is not significant relation between coping strategies and family function duty. Therefore increasing and decreasing burnout can influence normal and abnormal family function.

Key word: Coping Strategies, Burn out, Family Function.

* Corresponding Author E-mail: bazzazi@abhar-iau.ac.ir

Solving the Supplier Selection Problem Using a Model Based On Fdahp-Vikor Combined Approach

A. R. Pooya^{1*}, A. Alizadeh Zoeram²

1. Associate Prof., Department of Management, Ferdowsi University of Mashhad, Iran
2. PhD. Student of Operational Research Management, Ferdowsi University of Mashhad, Iran

Receive: 2013/6/11

Accept: 2014/4/21

Abstract

Supplier selection Problem is one of the most important issues in the field of supply chain management and has become a survival factor in a competitive environment. This is a multi-criteria problem that can influence supply chain performance. The aim of this study is proposing an appropriate multi-criteria decision making model for optimal supplier selection. This research performed in Barfdaneh Company and firstly, the important criteria for mineral bottle cap suppliers' selection were identified based on research literature and interviews with managers. Then, two questionnaires were used for assembling managers' viewpoints. According to the first questionnaire, the importance of criteria were evaluated. Then, the relative weights of criteria were determined using fuzzy Delphi analytical hierarchy process (FDAHP). Based on second questionnaire, three suppliers were evaluated based on defined criteria. Finally, according to both questionnaires, suppliers were evaluated and ranked by VIKOR method.

Keywords: Supply Chain, Supplier Selection, Fuzzy Delphi Analytical Hierarchy Process (FDAHP), VIKOR

* Corresponding Author E-mail: alirezapooya@um.ac.ir

the Effect of Customer Perceptions of the Brand on His/Her Loyalty Mediated By Perceived Value by the Customer

A. Bonyadi Naeini^{1*}, S. Namaki², M. Fatehi³

1. Assistant Professor, Faculty of Progress Engineering, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran.
2. Faculty of Economics and Management in Semnan, Semnan University, Semnan, Iran.
3. PhD Student, Faculty of Progress Engineering, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran.

Receive: 2014/10/6

Accept: 2014/3/9

Abstract

Nowadays with increasing competition among service organizations, they are looking for a way to differentiate their services. This requires emphasis on the necessity of applying brand as a source of competitive advantage and differentiation. This study seeks to answer the following question: “what is the impact of customer perceptions of the brand on customer loyalty, mediated by perceived value?” Theoretical formed model tests the relationships between the four main factors associated with the perception of brand equity (including brand image, company image, employee trust, and company trust) and value creation and customer loyalty. The model is tested using path analysis based on cluster random sampling and 385 observations. The results verify that service brand has positive effects on both service quality and perceived value that these factors will ultimately impact on customer loyalty. Also, the research findings confirm the negative impact of service cost on perceived value. Therefore, the efforts for a superior name in service organizations can be a proper action to improve customer perception of brand so that all these factors eventually contribute to retain current customers and attract potential ones that will lead to long term benefit for organizations.

Keywords: Service Brand, Service Quality, Perceived Value, Customer Loyalty.

* Corresponding Author E-mail: bonyadi@iust.ac.ir



Organizational Resources Management Research



Vol. 4, No. 4, Winter 2014-2015

<i>Contents</i>	<i>Page</i>
• The Effect of Customer Perceptions of the Brand on His/Her Loyalty Mediated By Perceived Value by the Customer..... 1 A. Bonyadi Naeini, S. Namaki, M. Fatehi	1
• Solving the Supplier Selection Problem Using a Model Based On Fdahp-Vikor Combined Approach 23 A. R. Pooya, A. Alizadeh Zoeram	23
• Role of Coping Strategies and Burnout on Family Function..... 49 Z. Tathiri Moqadam, S. Bazzazian, Gh. Fathi Aghdam	49
• Flexible Design Build Method, Applicable for Delivery of Large Industrial Projects in Complex Environmental Situations..... 69 D. Jamali, M. H. Sobhiyah, H. Imam jomehzadeh , S. Nasrollah Ebrahimi, H. Danaeefard	69
• Explaining Relationship between Work Ethic and Counterproductive Behavior at Social Security Organization 89 T. Hassanzadeh Samarin, M. Sadegh Hassanzadeh, E. Shiri Chelkasari	89
• The Relationship between Dimensions of Spiritual Intelligence and Reducing Job Burnout..... 109 Gh.A. Tabarsa, M. Moeini Korbekandi	109
• The Role of Social Capital and Behavior Control on Tacit Knowledge Sharing of Employees..... 137 M. Mahmoudi Maymand, M. Shahabi	137
• Subscription Form.....153	153
• Abstract155	155

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. According to specific subject of this Journal, only Articles on **Organizational Resources management Research** would be 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 English and 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 (review articles) will only be published if satisfy the following conditions: Articles by distinguished authors who have already published research papers in the related fields will accepted, provided that they are based on multiple references.
6. Articles should be specialized and will be accepted only through the website (www.orm.modares.ac.ir); the users may send their manuscripts by registering to the journal's website 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. articles should be sent in two distinct file as follow:

First file (title page):

- Title of the paper, author/s' name (identifying the corresponding author with as star*)
- Affiliation, rank and place of employment of author(s)
- Date of uploading the paper
- An address for the corresponding author including mailing & e-mail address and phone & fax numbers.
 - In case of using financial aids providing by an institute, company and etc., Name of which should be stated in the first page or in the knowledge of manuscript.
 - Articles extracted or formed based on an assertion or a thesis will be published by following order of names: advisor, student and consolors. Advisor will be held responsible.

Second File (Manuscript):

- Full title of the paper in Persian;
- Abstract in Persian (a maximum of 250 words)
- Key words (a maximum of five),
- Full title of the paper in English,
- Abstract in English (a maximum of 250 words)
- Key words in English (a maximum of 250 words)
- Abstract should be structured as follow: purpose, method, findings and key words
- All titles in the article except the main title and "abstract" should be numbered according to format of the journal

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.

Put the reference numbers in brackets [] in the text and list them in their order of appearance in the references section. Reference method in this article :

How to refer to the article: [1].

How to refer to the book: [1 , p. 20].

How multi-volume reference book [1 , vol. 2 , p. 20]

The English equivalent of Persian words (if required) should be provided in footnote with new numbering on each page.

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.
9. The manuscript should not exceed more than 16 pages almost 5400 words along with tables, illustrations etc.
10. Contributors are responsible for all of the contents of their papers.
11. Translations are in no way accepted.
12. Each submission will be referred unanimously to three referees.
13. Organizational Resources Management Research maintains the rights to accept or reject (and edit) the articles and might not return any submitted papers.
14. Having been published, five off-print copies and one final publication will be sent to each of the author(s).
15. 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 Chitsaz Alley, Saidi St. Shahid Lavasani Ave. (Post Code, 1954613953) Tehran-Iran

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

Tel/Fax: 22291279

Website: www.ormr.modares.ac.ir