



نقش فناوری اطلاعات، فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در بهبود عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید-۱۹

سیدرضا هادیان فر (نویسنده مسئول)^۱، محمد ملکی نیا^۲

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه آزاد اسلامی، کیش Sr.hadianfar@iaukishint.ac.ir

^۲ عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی تهران جنوب، تهران M_malekinia@azad.ac.ir

چکیده

پژوهش حاضر به منظور تعیین نقش فناوری اطلاعات، فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در بهبود عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ اجرا شده است. روش تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از جهت نوع به صورت توصیفی و همبستگی بوده و برای گرد آوری اطلاعات از پنج پرسش نامه اختصاصی و پرسش نامه محقق ساخته ای که شامل اطلاعات دموگرافیک بود استفاده شده است از تعداد ۳۰۲ نفر کارکنان به عنوان نمونه آماری، به پرسش نامه ها پاسخ دادند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است. رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است. همچنین فرهنگ سازمانی بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است. فناوری بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است. رضایت شغلی بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است. علاوه بر این، شناسایی تاثیر انگیزه بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است. شناسایی تاثیر فناوری بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

واژه های کلیدی

فناوری اطلاعات، فرهنگ سازمانی، رضایت شغلی، عملکرد کارکنان، کووید ۱۹.



۱. مقدمه

با پیدایش بحران هایی نظیر کرونا، بیش از پیش سازمان ها نیازمند چابکی و ارائه واکنش به موقع و سریع به بازار و تحولات آن هستند. وقوع تغییرات پرسرعت در رقابت، تقاضا، فناوری و مقررات «توانایی تطبیق و پاسخ گویی سریع به تغییرات» را به یک مؤلفه ضروری برای سازمان ها مبدل کرده است. چابکی کسب و کارها را می توان توانایی بازترکیب بندی سریع راهبرد، ساختار، فرایندها، نیروی انسانی و فناوری سازمان در راستای موقعیت های خلق ارزش و محافظت از ارزش تعریف کرد. [۲۲]. نااطمینانی محیطی، شرایطی است که در آن یا پیشامدهای ممکن که در آینده اتفاق می افتد مشخص و معلوم نیست یا اینکه در صورت مشخص بودن، احتمال وقوع آن ها یا تابع توزیع احتمال آن نامشخص است. در چنین شرایطی با وجود هر دو یا یکی از حالت های فوق، تصمیم گیری در مورد آینده پیچیده و دشوار می شود و اصطلاحاً عنوان می شود که «فضای نااطمینانی» بر تصمیم ها حاکم شده است. در شرایط نااطمینانی بالا، بنگاه های ریسک گریز، سطح سرمایه گذاری خود را کاهش می دهند. یکی از مهم ترین نشانه های وجود نااطمینانی در یک سیستم اقتصادی، نوسان بالا و شدید در متغیرهای اقتصادی است.

یکی از عوامل نااطمینانی محیطی ترس از همه گیری است؛ همه گیری بیماری هایی نظیر کرونا، باعث سردرگمی بسیاری از کسب و کارها می شود. ترس و اضطراب ناشی از ابتلای احتمالی به بیماری های پاندمیک، مخرب بوده و می تواند بسیاری از کسب و کارها را قبل از ابتلا به همه گیری با رکود یا ورشکستگی مواجه سازد. بر همین اساس گفته می شود ابزارهایی نظیر تجارت الکترونیکی می تواند با قابلیت های خود شدت ترس از پاندمی را کاهش دهد و با پیش بینی روندهای آینده نااطمینانی محیطی را به یک ظرفیت تبدیل کند [۲۰].

فرهنگ سازمانی مجموعه ای از معانی و ارزش های مشترک است که اعضای سازمان را به یکدیگر پیوند داده، نظام ارزشی حاکم بر سازمان را تشکیل می دهد و باعث تمایز یک سازمان از سازمانی دیگر می شود. مطالعه فرهنگ سازمانی روشی نسبتاً مهم برای مطالعه سازمان است و می تواند پل ارتباطی بین اجتماع و سازمان در نظر گرفته شود (ارسیم، ۲۰۱۲). سازمان ها برای حفظ مزیت رقابتی خود در محیط پویا و متغیر امروزی با توجه به محدودیت های منابع مالی در شرایط فعلی اقتصادی جهانی باید بتوانند خود را با تغییرات هماهنگ نموده و توانایی پیش بینی و پاسخ گویی در برابر آنها را در خود ایجاد کنند. توان مالی به عنوان یکی از مزیت های رقابتی سازمان ها همواره نقش تاثیر گذاری را در استراتژی های کلان سازمان ایفا کرده است. بدین منظور سازمان ها بایستی با توجه به شرایط محیطی، ارزیابی از وضع موجود و مطلوب داشته باشند تا بتوانند مناسب ترین استراتژی را اتخاذ و به مرحله اجرا بگذارند [۱۸]. اغلب روابط بین فرهنگ و استراتژی های سازمان تعیین کننده موفقیت سازمان می باشد. در حال حاضر چالشی که پیش روی مدیران استراتژیک قرار دارد این است که باید بتوانند به ترتیبی در فرهنگ سازمانی و شیوه اندیشیدن افراد تغییراتی ایجاد نمایند که فرایند تدوین، اجرا، ارزیابی استراتژی ها مورد تأیید قرار گیرد. استراتژی های بزرگی هستند که فرهنگ های سازمانی قوی در برابر این استراتژیها مقاومت میکنند [۲]. تحقیقات نشان می دهد یکی از پرتکرارترین عوامل شکست در سازمانها، غفلت و بی توجهی به عوامل فرهنگی است. تلفن های همراه در همه جا حضور دارند و محیط کاری مدرن که اکثر کارهایشان به صورت اینترنتی و تلفنی می باشد، حضور تلفن همراه بیشتر احساس می شود. طبق پژوهش های پیشین از هر ۵ کارفرما یک نفر اظهار نظر کرده اند که کارکنان آنها کمتر از ۵ ساعت در روز را با تلفن همراه سپری می کنند و این استفاده باعث حواس پرتی آنها می شود. ۲۸ درصد کارفرمایان نیز گزارش کرده اند که استفاده از تلفن همراه در محل کار رابطه بین سرپرست و کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد [۱۷]. با توجه به وضعیت تلفن همراه وسیله ای مهم و ضرورتی در عصر کنونی می باشد، بی اعتنایی و حواس پرتی نیز با استفاده از تلفن همراه افزایش می یابد [۱۹]. رابرتز و دیوید (۲۰۱۶) بیان کرده اند که افزایش استفاده از تلفن همراه در محل کار مطالعه سه متغیر مهم مدیریتی (اعتماد سرپرست، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان) را ضروری می کند. بی اعتنایی با اعتماد ارتباط مستقیم دارد و با رضایت شغلی و عملکرد کارکنان ارتباط غیر مستقیم دارد. زمانی که در یک گفتگو طبق انتظارات طرفین پیش نرود فرد تحت تاثیر مکالمه قرار گرفته و رفتارهای هنجارشکنانه از خود نشان می دهد. این امر در موقعیت



کاری، اجتماعی و شخصی ممکن است اتفاق بیافتد. تئوری حضور اجتماعی بر اهمیت نشانه های غیرکلامی زمانی که دو نفر در حال مکالمه هستند تاکید دارد. تمایل طرفین به گفتگو، حفظ تماس چشمی، و واکنش فوری به کلمات بیان شده، نشانه های تمایل به گفتگو بین طرفین می باشد [۲۱]. شریک گفتگو زمانی که حواسش پرت می شود نشانه های مهم غیرکلامی را نشان نمی دهد. چنین انحرافات از رفتارهای مورد انتظار می باشد که قابلیت اعتماد متخلف را تضعیف می کند. محققان بیان کرده اند که اعتیاد به اینترنت و تلفن همراه به نوبه خود بی اعتنائی را پیش بینی می کند و گاهی اوقات تعاملات اجتماعی را تشدید می کند.

سازمان های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی سازمانی، اقدامهایی را تشریح می کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می شود [۳]. بررسی رفتار فرد در محیط کار توجه محققان را در دهه اخیر به خود جلب کرده است. هدف مشترک این تحقیقات تعریف نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلندمدت سازمان کمک می کند [۱۲].

چیزی که در ادبیات مدیریت، امری بدیهی به نظر می رسد، این است که سازمان ها به کارکنانی نیازمند هستند که متمایل به پا فراتر نهادن از الزامات رسمی شغل باشند. تحقیقات کنونی، رفتارهای فراتر از نقش را با عنوان رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار دادند و غفلت از آنها را در ارزیابی عملکرد شغلی نمی پذیرند و در آن بر مشارکت بلندمدت فرد در موفقیت سازمان تاکید می ورزند [۷].

عملکرد برجسته سازمانی به واسطه تلاشهای کارکنانی عادی حاصل نمی شود چرا که از دلایل موفقیت سازمانهای بزرگ آن است که آنها دارای کارکنانی با سطح عملیات فراتر از وظایف رسمی خود باشند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی محسوب می شود زیرا مفهوم مذکور باعث ارتقاء سطح مسئولیت سازمانها در قبال نوآوری، انعطاف، بهره‌وری، بقاء و موفقیت سازمانی هر چه بیشتر شده است [۱۸].

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

موسوی بازرگانی و ابراهیمی (۱۳۹۹) به بررسی رابطه رضایت شغلی با عملکرد کارکنان پرداختند. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه ی استاندارد رضایت شغلی (JDI) اسمیت، کندال و هیولین که پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۷ بدست آمد و پرسشنامه محقق ساخته ی عملکرد شغلی که روایی آن بر اساس نظر چند تن از اعضای هیات علمی دانشگاه تأیید گردید. همچنین پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹ بدست آمد. برای آزمون فرضیات پژوهش از آمار توصیفی و همچنین برای بررسی رابطه بین متغیرهای رضایت شغلی و عملکرد شغلی از آزمون همبستگی پیرسون در بستر نرم افزار آماری SPSS ۲۶ استفاده شده است. نتایج حاصل نشان داد که بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه علم و فرهنگ رابطه ی معناداری وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که با تقویت رضایت شغلی، عملکرد شغلی کارکنان ارتقا می یابد. در نتیجه سازمان ها به منظور بهبود عملکرد شغلی کارکنان خود باید در جهت تقویت رضایت شغلی آنان تلاش کنند.

صفرخانلو و نژاد اسماعیل عزیزی (۱۳۹۸) به بررسی ارتباط بین ویژگی شخصیتی با عملکرد و رضایت شغلی کارکنان سازمانهای امنیتی پرداختند. تحقیق حاضر از لحاظ روش تحقیق، کمی و به صورت پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق شامل چند سازمان امنیتی، روش نمونه گیری بر اساس فرمول کوکران ۶۲ نفر تعیین گردیده است. ابزار استفاده شده در پژوهش حاضر برای ویژگی شخصیتی، پرسشنامه کوتاه ان.ای.او و برای عملکرد شغلی از پرسشنامه پاترسون و همچنین برای رضایت شغلی از پرسشنامه بری فیلد و روث استفاده گردیده است. یافته ها و نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین میزان عملکرد شغلی و رضایت مندی کارکنان ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد و همچنین بین ویژگی های شخصیتی برون گرایی، دلپذیر بودن، باوجدان بودن با عملکرد شغلی ارتباط مستقیم و معنادار و بین ویژگی های



شخصیتی روان‌رنجوری با رضایت شغلی ارتباط معکوس و معنادار و بین ویژگی‌های برون‌گرایی و باوجدان‌بودن ارتباط مستقیم و معناداری با رضایت شغلی برقرار است.

همتی و همکاران (۱۳۹۷) همبستگی ادراک از سیاست‌های ارزیابی عملکرد با رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی گیلان را بررسی کردند. روش مطالعه حاضر توصیفی- همبستگی می‌باشد. جامعه آماری مورد پژوهش، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی گیلان به تعداد ۶۹۳ نفر است. با در نظر گرفتن تعداد کل جامعه آماری و با توجه به جدول مورگان، ۲۴۸ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای اندازه‌گیری متغیرها از "پرسشنامه سیاست‌های ارزیابی عملکرد پون" و "پرسشنامه تمایل به ترک شغل لونگو و مونرا و" پرسشنامه تمایل به ترک شغل جن کینز و تاملینسون" و پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا استفاده شده است. سنجش روایی از طریق روایی محتوا، مورد تأیید قرار گرفت. داده‌ها با نرم افزار اس پی اس نسخه ۱۹ و نرم افزار SMARTPLS^۲ تحلیل شد. ادراک از سیاست‌های ارزیابی عملکرد با رضایت شغلی همبستگی مثبت و معنی دار و با تمایل به ترک شغل همبستگی منفی و معنی داری دارد. همچنین رضایت شغلی با تمایل به ترک شغل کارکنان همبستگی منفی و معنی داری دارد.

عبدالعلی پور و همکاران (۱۳۹۷) به ارزیابی ارتباط انطباق‌پذیری و رضایت شغلی کارکنان تماسی با عملکرد شغلی آنها با رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری پرداختند. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان تماسی بانک تجارت استان شمال غرب ایران است که برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان‌دهنده این است که رضایت شغلی به طور مستقیم در بین انطباق‌پذیری ارائه‌ی خدمات کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها نقش میانجی‌گری انجام می‌دهد. همچنین نتایج پژوهش حاکی است که رضایت شغلی به طور مستقیم در بین انطباق‌پذیری اجتماعی، فیزیکی، گروهی، سیاسی و سازمانی کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها نقش میانجی‌گری دارد.

مولوی و قادری اقدم (۱۳۹۶) به بررسی رابطه بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی کارکنان پرداختند. روش تحقیق حاضر توصیفی پیمایشی بود. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شعب ادارات صنعت، معدن و تجارت استان آذربایجان - غربی بود که تعداد آنها ۴۶۵ نفر می‌باشد. حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۲۰۷ نفر برآورد شد و به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بود و از پرسشنامه‌های استاندارد عملکرد شغلی وارسی بیرنه و همکاران ۲۰۰۵، پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط تنی چند از اساتید مدیریت تأیید شد. و پایایی پرسشنامه‌ها توسط آلفای کرونباخ تأیید شد که برای پرسشنامه‌های عملکرد شغلی ۰٫۹۱، رفتار رهبری ۰٫۸۸، رضایت شغلی ۰٫۸۹، و فرهنگ سازمانی ۰٫۸۷، بدست آمد. پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده بوسیله آزمونهای کلموگروف اسمیرنوف، پیرسون، رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل بیانگر آن است که بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات صنعت، معدن و تجارت استان آذربایجان غربی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

اسماعیلی و صیدزاده (۱۳۹۶) تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی وفاداری سازمانی را بررسی کردند. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از حیث نوع تحقیق، توصیفی- همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کارشناسان سازمان مذکور بوده و تعداد ۲۴۰ نفر از طریق نمونه‌گیری تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. روایی و پایایی پرسشنامه به ترتیب با روش‌های روایی محتوا و ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که رضایت شغلی به طور مستقیم با ضریب مسیر ۵۳ صدم و به طور غیرمستقیم با نقش واسطه‌ای وفاداری سازمانی با ضریب مسیر ۶۲ صدم بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد. بعلاوه، رضایت شغلی با ضریب مسیر ۷۴ صدم بر وفاداری سازمانی و وفاداری سازمانی نیز با ضریب مسیر ۷۶ صدم بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد.

درخشنده و محمدخانی (۱۳۹۵) رابطه بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان مرکزی را بررسی کردند. روش این پژوهش پیمایشی است و جامعه آماری تحقیق را کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان مرکزی تشکیل می‌دهند که در سال ۱۳۹۴ تعداد آنها ۴۳۷ نفر بوده است، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۳۶ نفر از آنها به عنوان نمونه به روش تصادفی طبقه‌ای- نسبی انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه پنج‌گزینه‌ای رضایت شغلی سوزان (۲۰۰۵) و پرسش‌نامه پنج‌گزینه‌ای عملکرد کارکنان الن (۱۹۹۵) بوده است. اطلاعات حاصل وارد نرم افزار



آماري spss گردیده و تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی تحلیل شده اند. نتایج تحقیق نشان داد که رضایت شغلی و عملکرد کارکنان در سطح مطلوبی از پایایی برخوردارند. میزان رضایت شغلی با متغیرهای تاهل، جنسیت، سابقه، سن و تحصیلات تفاوت معناداری ندارند.

آزادی و عیدی (۱۳۹۴) اثرات رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی را بررسی کردند. جامعه آماری این پژوهش را ۳۰۳ نفر از کارشناسان و مدیران وزارت ورزش و جوانان تشکیل دادند که از بین آنها ۱۸۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده‌ها، چهار پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۳)، تعهد سازمانی (می‌یر و آلن، ۱۹۹۷)، سرمایه اجتماعی (ناهاپیت و گوشال، ۱۹۹۸) و رضایت شغلی (مینه سوتا، ۱۹۶۷) بود. که پایایی آنها نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های عملکرد سازمانی، ۰/۸۷، تعهد سازمانی، ۰/۸۰، سرمایه اجتماعی، ۰/۸۶ و رضایت شغلی ۰/۹۰ به دست آمد. نتایج آزمون تحلیل معادلات ساختاری بر روی مدل پیشنهادی پژوهش نشان داد که مدل از برازش خوب و قابل قبولی برخوردار بود و تمامی مسیرها (فرضیه‌ها) با اطمینان بالا مورد تایید قرار گرفتند؛ که در این بین، بیشترین میزان اثر مربوط به رابطه بین تعهد و عملکرد سازمانی کارکنان بود (۵۴ درصد). سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی نیز هریک به ترتیب، اثری ۴۱ و ۳۳ درصدی بر تعهد سازمانی داشتند.

سلطانی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی نقش اعتماد سازمانی در بهبود عملکرد و رضایت شغلی کارکنان در شرکت فولاد هرمزگان پرداختند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که بر این اساس حجم نمونه ۲۲۲۰ نفر تعیین شد که از این تعداد پرسشنامه توزیع شده، در نهایت ۰۸۲ پرسشنامه برگشت داده شد. برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی، عملکرد فردی و رضایت شغلی استفاده شد. با توجه به محتوای پرسشنامه ها و نظر استاد راهنما روایی محتوایی پرسشنامه ها مورد تایید قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برای پرسشنامه اعتماد سازمان ۰/۸۵، عملکرد فردی ۰/۷۶، و برای رضایت شغلی ۰/۹۲ به دست آمد. برای تحلیل داده ها از آزمون های کرموگروف- اسمینیروف، تحلیل واریانس، تحلیل عاملی تاییدی و معادلات ساختاری استفاده گردید نتایج فرضیات نشان داد که اعتماد سازمانی بر عملکرد فردی با ضریب مسیر ۰/۶۲، و بر رضایت شغلی با ضریب مسیر ۰/۸۲ تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج آزمون آنوا نشان داد که بین متغیرهای پژوهش و سن، سابقه خدمت و تحصیلات تفاوت معناداری در برخی از رده های سنی، تحصیلی و سابقه خدمت وجود دارد.

باقری مرمتی و همکاران (۱۳۹۴) اعتماد سازمانی و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی را بررسی کردند. جامعه آماری شامل کارکنان یکی از سازمان های استان مازندران می باشند با توجه به اینکه تعداد کارکنان ۱۱۰ نفر می باشد، جهت نمونه گیری از بین افراد جامعه با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۸۵ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی و پرسشنامه محقق ساخته عملکرد سازمانی و رضایت شغلی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار استنباطی استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد اعتماد سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان و رضایت شغلی آنان اثرگذار می باشد.

روبرتز و دیوید (۲۰۲۱) رابطه بی اعتنایی رئیس (بخاطر گوشی همراه)، اعتماد، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان را بررسی کردند. دو مطالعه در مورد بزرگسالان آمریکایی که در طیف وسیعی از صنایع مشغول به کار هستند (۱۵۶ نفر = ۱۸۱ نفر) نشان می دهند که بی اعتنایی رئیس از طریق اعتماد شغلی و رضایت شغلی ارتباط منفی با عملکرد شغلی کارکنان دارد. پیامدهای نظری و عملی و مسیرهای تحقیقاتی آتی نیز مورد بحث قرار گرفته است.

پاناگوتیس و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی تأثیرات سیستم‌های کاری با عملکرد بالا در رفتار شهروندی کارمندان پرداختند. روش انجام پژوهش معادلات ساختاری با pls میباشد. این مطالعه ابتدا سهم ارزشمند HPWS در ایجاد جو عدالت و خدمات را نشان می دهد، که به نوبه خود بر مشارکت کارکنان تأثیر مثبت می گذارد. در نتیجه، کارکنان با نشان دادن رفتارهای نقشی اضافی و با درگیر شدن در خدمات پاسخگو می باشند. به طور کلی، یافته‌ها سازوکار فرآیند HPWS را



که به عنوان "جعبه سیاه" شناخته شناسایی نمود که دانش ارزشمندی برای کارکنان حرفه ای مدیریت منابع انسانی (HRM) روشن می کنند.

ژانگ و اختر (۲۰۱۸)، در تحقیقی با عنوان چگونه سیستمهای کاری عملکرد بالا بر نتایج فردی اثر میگذارند، به بررسی تأثیر مدیران سطوح مختلف پرداختند. در نهایت به این نتیجه رسیدند که اگر تناسب اهداف مدیران خطی بالا باشد، رابطه مثبت معناداری در سیستم کاری عملکرد بالا در سطح سازمان و سطح فردی وجود دارد.

دیمیتریوس و همکاران (۲۰۱۷)، رابطه بین روشهای کاری عملکرد بالا، نگرشهای کارکنان (رضایت شغلی و تعهد عاطفی) و کیفیت خدمات را بررسی کرده است. برای انجام این کار، "مدل سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM)" بر اساس یک نمونه مناسب از ۴۴۸ کارمندان ده سازمان هتلداری یونانی استفاده شد. نتایج بدست آمده نشان داد اعتماد، ارتباط بین درک کارکنان HPWS و نگرش آنها که توسط رضایت شغلی و تعهد عاطفی اندازه گیری میشود، نقش میانجی ایفا می کند.

۳. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری دادهها از نوع توصیفی و پیمایشی است، جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بیمه تامین اجتماعی می باشد. حجم این جامعه آماری حدود ۱۳۶۴ نفر است. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right]} = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}}{1 + \frac{1}{1364} \left[\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2} - 1 \right]} \approx 302$$

براساس نتیجه فرمول کوکران نمونه ای به حجم ۳۰۲ نفر به طور تصادفی ساده انتخاب شده است.

روشهای گردآوری اطلاعات در این پژوهش به دو دسته کتابخانه ای و میدانی تقسیم می شود. در خصوص گردآوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش از روشهای کتابخانه ای و جهت گردآوری اطلاعات برای تایید یا رد فرضیه های پژوهش از روش میدانی استفاده شده است. برای گردآوری داده های اولیه از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. پرسشنامه پژوهش براساس پرسشنامه بومی سازی شده از پژوهش ساپتا و همکاران (۲۰۲۱) می باشد که با نظرات کارشناسی اساتید و کارشناسان مربوط تعدیل شده است. برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی محتوا (نظرخواهی از خبرگان)، روایی سازه (تحلیل عاملی) و روایی همگرا استفاده شده است. برای محاسبه پایایی نیز ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب محاسبه شده است. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۵۲ محاسبه گردید. بنابراین پایایی پرسشنامه مطلوب ارزیابی گردیده است.

۴. فرضیات پژوهش

۱.۴. فرضیه اصلی

فناوری، فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در بهبود عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید-۱۹ تاثیر دارد.

۲.۴. فرضیه های فرعی

فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

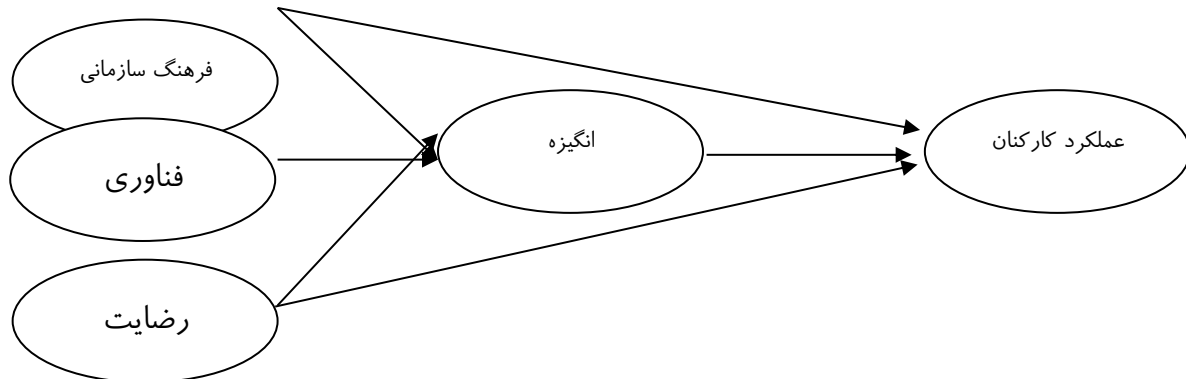
فرهنگ سازمانی بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

فناوری بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

رضایت شغلی بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

شناسایی تاثیر انگیزه بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

شناسایی تاثیر فناوری بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.



طبق مفهومی بالا که برگرفته از پژوهش ساپتا و همکاران (۲۰۲۱) می باشد. متغیر وابسته پژوهش عملکرد کارکنان می باشد. فرهنگ سازمانی، فناوری و رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل و انگیزه به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است. ضریب الفای کرونباخ متغیرها به شرح زیر می باشد:

جدول ۱. متغیرهای اصلی تحقیق (آلفای کرونباخ)

	Cronbach's Alpha	نتیجه
عملکرد کارکنان	۰,۸۴۰	تایید
فرهنگ سازمانی	۰,۹۲۷	تایید
فناوری	۰,۹۴۵	تایید
رضایت شغلی	۰,۸۰۲	تایید
انگیزه	۰,۸۳۸	تایید

۵. یافته ها

پیش از آزمون فرضیه‌های پژوهشی به بررسی برازش مدل مفهومی پرداخته می‌شود. مدل‌های معادلات ساختاری به طور معمول ترکیبی از مدل‌های اندازه‌گیری (نشان دهنده زیر مؤلفه‌های متغیرهای پنهان) و مدل‌های ساختاری (نشان دهنده روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته) هستند. قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده بوسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می‌شود. بار عاملی بین ۰/۳ تا ۰/۶ قابل قبول است و اگر بزرگتر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است. نرم افزار SmartPLS برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری، پایایی مرکب و متوسط اشتراک (AVE) را محاسبه می‌کند و مقدار R² را برای برازش مدل‌های ساختاری ارائه می‌دهد. مقادیر بیشتر از ۰/۵ برای متوسط اشتراک، بیشتر از ۰/۷ برای پایایی مرکب و بیشتر از ۰/۳ برای R² بیانگر برازش مناسب مدل هستند (آذر، غلامزاده، و قنوتی، ۱۳۹۱). نتایج تحلیل عاملی شاخص‌های سنجش متغیرهای تحقیق در جدول زیر ارائه شده است.



جدول ۲. بارهای عاملی در مدل اندازه گیری

انگیزه	رضایت شغلی	فناوری	فرهنگ سازمانی	عملکرد کارکنان
		۰,۷۸۴		q۱
		۰,۸۰۱		q۲
		۰,۸۴۶		q۳
		۰,۸۳۷		q۴
		۰,۷۷۸		q۵
		۰,۷۹۱		q۶
		۰,۷۶۷		q۷
		۰,۷۸۳		q۸
		۰,۷۳۳		q۹
		۰,۶۷۹		q۱۰
		۰,۷۲۸		q۱۱
		۰,۷۵۱		q۱۲
		۰,۷۹۹		q۱۳
			۰,۸۳۷	q۱۴
			۰,۷۷۳	q۱۵
			۰,۸۴۰	q۱۶
			۰,۷۶۵	q۱۷
			۰,۶۸۶	q۱۸
۰,۸۱۴				q۱۹
۰,۷۷۰				q۲۰
۰,۷۵۳				q۲۱
۰,۷۹۳				q۲۲
۰,۷۶۳				q۲۳
			۰,۸۰۷	q۲۴
			۰,۸۹۲	q۲۵
			۰,۹۰۶	q۲۶
			۰,۹۰۶	q۲۷
			۰,۸۸۶	q۲۸
	۰,۸۶۲			q۲۹
	۰,۷۶۴			q۳۰
	۰,۷۷۹			q۳۱
	۰,۷۵۹			q۳۲



نتایج نشان می دهد که بار عاملی برای تمامی سنجه ها بالاتر از ۰,۴ بوده است. وجود این سوالات در مدل تحقیق منجر بالا رفتن شاخص های روایی سازه می گردد. بنابراین در ادامه با حفظ این سوالات، میتوان گفت مدل نهایی تحقیق در بعد اندازه گیری آن حاصل گردیده و زمینه برای آزمون فرضیات در قالب گزاره های علی مهیا شده است.

۱,۵. پایایی سازه ها

در روش های مدل یابی معادلات ساختاری، جهت ارزیابی پایایی سازه های مورد بررسی در مدل تحقیق، از دو شاخص: ۱. آلفای کرونباخ و ۲. پایایی ترکیبی استفاده می شود. مقدار این شاخص ها برای هر یک از سازه های تحقیق در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. شاخص پایایی ترکیبی سازه های تحقیق

	Composite Reliability	بازه مورد قبول	نتیجه
عملکرد کارکنان	۰,۸۸۷	۰,۷<	مناسب
فرهنگ سازمانی	۰,۹۴۵	۰,۷<	مناسب
فناوری	۰,۹۵۲	۰,۷<	مناسب
رضایت شغلی	۰,۸۷۰	۰,۷<	مناسب
انگیزه	۰,۸۸۵	۰,۷<	مناسب

چنان که در جدول فوق مشاهده می گردد، تمامی سازه های تحقیق این شرایط حداقلی را برای ضریب الفای کرونباخ (حداقل ۰,۶) و پایایی ترکیبی (حداقل ۰,۷) برآورده نموده و حتی در سطحی بسیار بالاتر از آن قرار دارند. از این رو پایایی سازه های تحقیق مورد پشتیبانی می باشد.

۲,۵. روایی همگرا

بنا به نظر چین (۱۹۹۸) شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) شاخصی مناسب برای تعیین روایی همگرای سازه های تحقیق می باشد. حداقل میزان قابل قبول برای این ضریب از نظر نویسنده مذکور برابر با ۰/۵ می باشد. بررسی این شاخص بین سازه های این تحقیق نشان می دهد که در تمامی سازه های تحقیق امتیاز این ضریب بسیار بالاتر از حد آستانه مذکور می باشد و بنابراین سازه ها از نظر روایی همگرا در حد بسیار قابل خوبی می باشند. این بررسی به طور کامل در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. روایی همگرای سازه های تحقیق

	(AVE)	بازه مورد قبول	نتیجه
عملکرد کارکنان	۰,۶۱۲	۰,۵<	مناسب
فرهنگ سازمانی	۰,۷۷۵	۰,۵<	مناسب
فناوری	۰,۶۰۳	۰,۵<	مناسب
رضایت شغلی	۰,۶۲۷	۰,۵<	مناسب
انگیزه	۰,۶۰۷	۰,۵<	مناسب



۳.۵. روایی واگرا

محقق برای اثبات این نکته که سازه‌ای به خصوص، دارای واریانس مشترک بالاتری با سنجه‌های خود نسبت به سایر سازه‌های مدل است، باید روایی واگرا برای سازه‌های تحقیق را اثبات کند. به عبارت دیگر چنان که آکین و همکاران (۲۰۰۹) بیان می‌کنند، سنجه‌های انتخاب شده برای توضیح این متغیر، تنها آن را توضیح دهند. بدین منظور جذر میانگین واریانس‌های استخراج شده برای هر سازه با ضرایب همبستگی بین سازه‌ها مقایسه می‌گردد. برای سازه‌های تحقیق حاضر، این مقایسه در جدول ۵ ارائه شده است:

جدول ۵. معیار فورنل لارکر

کیفیت روابط	قصد خرید مجدد	درگیری مشتری	ارزش ویژه برند	ارزش ویژه
				عملکرد کارکنان ۰,۷۸۲
			۰,۸۸۰	فرهنگ سازمانی ۰,۶۹۶
		۰,۷۷۶	۰,۷۲۶	فناوری ۰,۷۵۷
	۰,۷۹۲	۰,۶۹۴	۰,۷۲۳	رضایت شغلی ۰,۷۰۷
۰,۷۷۹	۰,۷۵۸	۰,۷۲۸	۰,۶۷۲	انگیزه ۰,۷۱۰

همانطور که در (جدول ۵) مشاهده می‌کنید، در بررسی معیار فورنل لارکر نشان داده شده است که مقادیر موجود در روی قطر اصلی ماتریس (ریشه دوم مقادیر واریانس شرح داده شده)، از کلیه مقادیر موجود در سطر و ستون مربوطه بزرگتر می‌باشند. این امر نیز نشان دهنده همبستگی شاخص‌ها با سازه وابسته به آنهاست.

۶. آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی

نتایج حاصل به صورت خلاصه در خروجی نرم‌افزار اسمارت پی ال اس قابل مشاهده شده است. این نتایج در جدول ۶ به نمایش درآمده است.

فرضیه اول

فرض صفر (H_0): فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار نیست.
فرض مقابل (H_1): فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

جدول ۶. ضریب مسیر فرض اول

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان	۰,۷۵۷	۳۳,۲۵۴	***

بر اساس نتایج استنباط شده همچنین جدول ۶ مشخص می‌شود، مقدار آماره (t) در مسیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان بزرگتر از ۱,۹۶ می‌باشد، می‌توان چنین بیان کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای ۰,۰۵ فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان تاثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب مسیر به دست آمده برای دو سازه مثبت می‌باشد، فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری داشته است. فرض H_1 تایید می‌شود.

فرضیه دوم

فرض صفر (H_0): رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار نیست.



فرض مقابل (H_1): رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

جدول ۷. ضریب مسیر فرض دوم

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان	۰,۷۲۶	۲۳,۵۱۹	۰,۰۰۰

بر اساس نتایج استنباط شده و همچنین جدول ۷ مشخص می شود، مقدار آماره (t) در مسیر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، می توان چنین بیان کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای ۰,۰۵ رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب مسیر به دست آمده برای دو سازه مثبت می باشد، رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری داشته است. فرض H_1 تایید می شود.

فرضیه سوم

فرض صفر (H_0): فرهنگ سازمانی بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار نیست.

فرض مقابل (H_1): فرهنگ سازمانی بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است.

جدول ۸. ضریب مسیر فرض سوم

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
فرهنگ سازمانی بر انگیزه	۰,۷۲۸	۳۲,۰۵۷	۰,۰۰۰

بر اساس نتایج استنباط شده و همچنین جدول ۸ مشخص می شود، مقدار آماره (t) در مسیر فرهنگ سازمانی بر انگیزه بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، می توان چنین بیان کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای ۰,۰۵ فرهنگ سازمانی بر انگیزه تاثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب مسیر به دست آمده برای دو سازه مثبت می باشد، فرهنگ سازمانی بر انگیزه روابط تاثیر مثبت و معنی داری داشته است. فرض H_1 تایید می شود.

فرضیه چهارم

فرض صفر (H_0): فناوری بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار نیست.

فرض مقابل (H_1): فناوری بر انگیزه در طول همه گیری کووید ۱۹ تاثیرگذار است

جدول ۹. ضریب مسیر فرض چهارم

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
فناوری بر انگیزه	۰,۲۰۳	۴,۱۳۳	۰,۰۰۰

بر اساس نتایج استنباط شده و همچنین جدول ۹ مشخص می شود، مقدار آماره (t) در مسیر فناوری بر انگیزه بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، می توان چنین بیان کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای ۰,۰۵ فناوری بر انگیزه تاثیر معنادار



دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب مسیر به دست آمده برای دو سازه مثبت می‌باشد، فناوری بر انگیزه تاثیر مثبت و معنی داری داشته است. فرض H_1 تایید می شود.

فرضیه پنجم

فرض صفر (H_0): رضایت شغلی بر انگیزه در طول همه گیری کوید ۱۹ تاثیرگذار نیست.
فرض مقابل (H_1): رضایت شغلی بر انگیزه در طول همه گیری کوید ۱۹ تاثیرگذار است.

جدول ۱۰. ضریب مسیر فرض پنجم

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
رضایت شغلی بر انگیزه	۰,۳۰۸	۶,۰۳۱	*,***

بر اساس نتایج استنباط شده و همچنین جدول ۱۰ مشخص می شود، مقدار آماره (t) در مسیر رضایت شغلی بر انگیزه بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، می توان چنین بیان کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای ۰,۰۵ رضایت شغلی بر انگیزه تاثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب مسیر به دست آمده برای دو سازه مثبت می‌باشد، رضایت شغلی بر انگیزه تاثیر مثبت و معنی داری داشته است. فرض H_1 تایید می شود.

فرضیه ششم

فرض صفر (H_0): شناسایی تاثیر انگیزه بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کوید ۱۹ تاثیرگذار نیست.
فرض مقابل (H_1): شناسایی تاثیر انگیزه بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کوید ۱۹ تاثیرگذار است.

جدول ۱۱. ضریب مسیر فرض ششم

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
انگیزه بر عملکرد کارکنان	۰,۴۰۷	۸,۴۹۰	*,***

بر اساس نتایج استنباط شده و همچنین جدول ۱۱ مشخص می شود، مقدار آماره (t) در مسیر انگیزه بر عملکرد کارکنان بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، می توان چنین بیان کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای ۰,۰۵ انگیزه بر عملکرد کارکنان تاثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب مسیر به دست آمده برای دو سازه مثبت می‌باشد، انگیزه بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری داشته است. فرض H_1 تایید می شود.

فرضیه هفتم

فرض صفر (H_0): شناسایی تاثیر فناوری بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کوید ۱۹ تاثیرگذار نیست.
فرض مقابل (H_1): شناسایی تاثیر فناوری بر عملکرد کارکنان در طول همه گیری کوید ۱۹ تاثیرگذار است.

جدول ۱۲. ضریب مسیر فرض چهارم

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
فناوری بر عملکرد کارکنان	۰,۲۰۳	۴,۱۳۳	*,***



بر اساس نتایج استنباط شده و همچنین جدول ۱۲ مشخص می شود، مقدار آماره (t) در مسیر فناوری بر عملکرد کارکنان بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، می توان چنین بیان کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای ۰,۰۵ فناوری بر عملکرد کارکنان تاثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به (جدول ۱۲)، مقدار ضریب مسیر به دست آمده برای دو سازه مثبت می باشد، فناوری بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری داشته است. فرض H۱ تایید می شود.

۷. نتیجه گیری

نظر به اهمیت و نقش تعیین کننده فرهنگ سازمانی بر کارکردها و عوامل گوناگون سازمان و در نتیجه، تاثیر آن بر برداشت های شغلی کارکنان، و همچنین اهمیت مراکز نظام آموزش عالی به عنوان مبدا تحولات و شاخص عمده قطب بندی کشورها، در سطح بین المللی، تقویت و بهبود فرهنگ سازمانی دانشگاهها و در نتیجه فراهم نمودن زمینه افزایش رضایت شغلی کارکنان از اهمیت بسزایی برخوردار است. انجام این تحقیق باعث خواهد شد تا نوع فرهنگ سازمانی غالب در دانشگاه آزاد مشخص گردد، تا بتوان در جهت اعتلای آن راهکارهایی را اندیشید و همچنین آگاهی از رضایت شغلی کارکنان میتواند مسئولین دانشگاه را در جهت اقدامات لازم برای افزایش آن کمک نماید. تمام فرضیه های پیشنهادی در مطالعه حاضر پشتیبانی شدند. بنابراین با توجه با نتایج پیشنهادهای زیر مطرح می شود:

- ۱- مدیران رده بالا برای ارتقاء فرهنگ عقلانی به سطوح ایدئولوژیک و مخصوصاً فرهنگ توافق و مشارکت کوشش نمایند. برای توفیق در این امر بایستی در شرکت اهداف گسترده تر و رسالتهای مهمتر را تعریف و آنها را به مرحله اجرا در آورد. باید ارزشهای پایدار برای کارکنان خلق کرد و استراتژی بهبود دایم در سازمان ایجاد کرد.
- ۲- توصیه می شود توانایی و شایستگی کارکنان به عنوان ملاک ارزشیابی و ارتقاء آنها محسوب شود.
- ۳- ایجاد ارتباط اندیشمندانه و سیستماتیک میان ارزشهای فرهنگی و باورها از یک سو و اهداف و استراتژی های دانشگاه، محیط، شرایط فیزیکی کار از سوی دیگر.
- ۴- پیشنهاد می شود به مدیریت اقتضایی و برخورداری از تنوع کافی در ارائه سبکهای مدیریتی متناسب با بلوغ روانی و سازمانی کارکنان دانشگاه توجه شود.
- ۵- به منظور ارتقاء سطح رضایت شغلی کارکنان باید به حقوق دریافتی و هماهنگ نمودن آن با هزینه های زندگی و همچنین ایجاد فرصتهای پیشرفت و ارتقاء کارکنان توجه شود.
- ۶- اختصاص بودجه و امکاناتی برای آموزش و پرورش کارکنان از ابعاد مختلف، چون آموزشهای رفتاری، شغلی و تخصصی، قوانین و مقررات، آموزش فکر، آموزش خانواده، آموزش تقویت کار گروهی.... و در نتیجه کاهش تشنج زدایی، رفع اضطراب از محیط کار.
- ۷- رویکرد منظم و مستمر انطباق فرد مناسب با شغل مناسب در زمان مناسب در برگزیده رضایت شغلی و بدنبال آن بهره وری سازمان است.



منابع

- [۱] محمدی، جمال؛ صالحی اصل، امین؛ انوری، رزیتا (۱۳۹۸) بررسی نقش فرهنگ سازمانی در تصمیم گیری بهینه، پژوهش های جدید در مدیریت و حسابداری، شماره ۳۰، صص ۲۳۵-۲۵۰.
- [۲] مشروحی فرد، نجمه، ۱۳۹۵، نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت استراتژیک، کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری، تهران،
- [۳] ایبلی، خدیار، (۱۳۹۳). رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها، اولین کنفرانس بین المللی رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه مقالات؛ مقالات چاپی، (۱۳ و ۱۴)
- [۴] اسماعیلی، محمودرضا؛ صیدزاده، حیدر (۱۳۹۶) تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی وفاداری سازمانی، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دوره ۲۵، شماره ۸۳، صص ۵۱-۶۸.
- [۵] آزادی، رسول، عیدی، حسین. (۱۳۹۴). اثرات رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی گری تعهد سازمانی (مطالعه موردی، کارکنان وزارت ورزش و جوانان). فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۲(۴)، ۱۱-۲۴.
- [۶] باقری مرمی، سعید و احمدی بالادهی، سیدمهدی و بابائی کچی، عزت ا.، ۱۳۹۴، اعتماد سازمانی و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی، دومین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار، تهران
- [۷] حسن کاخکی، احمد؛ قلی پور، آریین. (۱۳۹۵). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در فبال مشتری، فصلنامه، پژوهشنامه بازرگانی، شماره، ۴۵.
- [۸] درخشنده، علی؛ محمدخانی، محمد (۱۳۹۵) رابطه بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان مرکزی، کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی، سازمانها و مراکز غیردولتی.
- [۹] سلطانی، ایرج و آقاجانی، ابراهیم و سیفی، محسن، ۱۳۹۴، بررسی نقش اعتماد سازمانی در بهبود عملکرد و رضایت شغلی کارکنان در شرکت فولاد هرمزگان، دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری
- [۱۰] صفرخانلو، جلال، نژاد اسماعیل عزیز، محمدباقر. (۱۳۹۸). بررسی ارتباط بین ویژگی شخصیتی با عملکرد و رضایت شغلی کارکنان سازمان های امنیتی. فصلنامه مطالعات حفاظت و امنیت انتظامی، ۱۴(۵۲)، ۲۹-۵۸.
- [۱۱] عبدالعلی پور، امیرحسین؛ ناظمی، جمشید؛ طلوعی اشلقی، عباس؛ حسین زاده لطفی، فرهاد (۱۳۹۷) ارزیابی ارتباط انطباق پذیری و رضایت شغلی کارکنان تماسی با عملکرد شغلی آنها با رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری، علوم اجتماعی شوشتر، سال ۱۲، شماره ۳، صص ۱۰۹-۱۳۶.
- [۱۲] فتاحی، مهدی. (۱۳۹۱). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم.
- [۱۳] موسوی بازرگانی، سیدجلال؛ ابراهیمی، شادی (۱۳۹۹) بررسی رابطه رضایت شغلی با عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه علم و فرهنگ)، کنفرانس ملی بهبود و بازسازی سازمانها و کسب و کارها، دانشگاه تربیت مدرس.
- [۱۴] مولوی، مهران و قادری اقدم، تورج، ۱۳۹۶، بررسی رابطه بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی کارکنان، چهارمین کنگره بین المللی پژوهشهای نوین در مطالعات مدیریت، حسابداری و اقتصاد، شیراز
- [۱۵] مهدوی، مژگان؛ عزیز، مریم (۱۳۸۹) محله تعاون، شماره ۱۰۷، صص ۵۶-۷۱.
- [۱۶] همتی نودوست گیلانی مهناز، مهربان فردین، روفی سنگاچین یاسره (۱۳۹۷) همبستگی ادراک از سیاست های ارزیابی عملکرد با رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی گیلان. فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت، ۷(۲): ۱-۸

[۱۷] Erserim, A. (۲۰۱۲). The Impacts of organizational culture, firm's characteristics and external environment of firms on management accounting practices: an empirical research on industrial firms in Turkey. Procedia-Social and Behavioral Sciences, ۶۲, ۳۷۲-۳۷۶



- [^{۱۸}] Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (۲۰۱۱). The measurement of cultural intelligence: Its predictive validity on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and job performance. *Management and Organization Review*, ۳(۳), ۳۳۵-۳۷۱.
- [^{۱۹}] MacPhee M, Ellis J, McCutcheon AS. (۲۰۱۶) Nurse staffing and patient safety. *Canadian Nurse*; ۱۰۲(۸): ۱۸-۲۳.
- [^{۲۰}] Marcoulided, G. A., Heck, R. H. (۲۰۱۱). Organizational culture and performance, proposing and testing a model. *Organization science*, vol (۴), Iss ۲
- [^{۲۱}] Panagiotis V. Kloutsiniotis*, Dimitrios M. Mihail. (۲۰۲۰). The effects of high performance work systems in employees' service-oriented OCB. *International Journal of Hospitality Management* ۹۰ (۲۰۲۰) ۱۰۲۶۱۰. journal homepage: www.elsevier.com/locate/ijhm.
- [^{۲۲}] Weiss HM. (۲۰۱۲) Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*. ۲۰۱۲; ۱۲(۲): ۱۷۳-۱۹۴.
- [^{۲۳}] Zhang J, Akhtar MN, Bal PM, Zhang Y and Talat U. (۲۰۱۸). How Do High-Performance Work Systems Affect Individual Outcomes: A Multilevel Perspective. *Organizational Psychology*, a section of the journal *Frontiers in Psychology*, ۹(۵۸۶), ۱-۱۳.