

## ارایه مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران

الهام محمد اسمعیلی

دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران.

امیر محسن مدنی

استادیار گروه مدیریت فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام (ره)، شهر ری، ایران (نویسنده مسئول).

amir\_m\_madani@yahoo.com

مرضیه محمدی

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران.

### چکیده

**مقدمه و هدف پژوهش:** هویت سازمانی، اصطلاح ارزشمندی است که محرک پنهان بسیاری از اعمال گروهی و تلاش‌های اجتماعی و بازاریابی از هویت اجتماعی می‌باشد پژوهش حاضر به ارایه مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران پرداخته است.

**روش پژوهش:** این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، تلفیقی از روش‌های کیفی و کمی می‌باشد. در مرحله اول از روش کیفی داده بنیاد استفاده شده است، جامعه آماری در بخش کیفی شامل خبرگان اجرایی سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران می‌باشند. همچنین از خبرگان علمی و دانشگاهی در زمینه فرهنگ نیز استفاده شد ابزار تحقیق شامل برگه‌های کدگذاری محقق ساخته بود که روایی آن توسط اعضای گروه دلفی تأیید و پایایی آن با معیار پی اسکات ۰/۹۵ محاسبه شد. جامعه آماری در مرحله دوم تحقیق، را کارکنان سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران تشکیل می‌دهند که حدوداً ۲۵۰ نفر می‌باشند. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۱۶۰ نفر برآورد شد و پس از گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل آماری داده‌های پژوهش در دو سطح توصیفی با استفاده از شاخص‌های آماری (نظیر فراوانی، درصد و میانگین) و سطح استنباطی تحلیل عاملی تأییدی، با استفاده از Sps 22 و Lisrel 8.54 و Excel صورت گرفت.

**یافته‌ها:** نشان داد که عوامل مرتبط با مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران در قالب ۱۳ مقوله و در ابعاد ۵ گانه به صورت عوامل محوری (هویت سازمانی کارکنان)، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها جای گرفتند.

**نتیجه‌گیری:** نشان داد که از بین ابعاد مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران، بعد شرایط علی با میانگین (۰/۹۰) بیشترین و بعد پیامدها با میانگین (۰/۵۳) کمترین تاثیر را در هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران دارند.

**کلید واژه‌ها:** هویت، هویت سازمانی کارکنان، سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران.

## مقدمه

منحصر به فردی داشته باشند. افراد تمایل دارند با سازمان‌هایی تعیین هویت شوند که موقعیت اجتماعی بالا یا مطلوبیت اجتماعی (در مقایسه با سایر گروه‌ها) دارند و از این راه، نیاز احترام خود را پاسخ می‌دهند (Bartel, 2001). عزت نفس کارکنان زمانی افزایش می‌یابد که ارزیابی‌شان از سازمان مثبت باشد و تصور کنند افراد خارج از سازمان نیز دید مثبتی نسبت به آنها دارند. در چنین حالتی افراد با سازمان، هویت‌یابی کرده و به شدت علاقه‌مند هستند تا از طریق سازمانی که در آن عضو هستند خود را به دیگران معرفی کنند (Lievens et al, 2007).

هویت‌یابی سازمانی عبارت است از ادراک خود از تعلق سازمانی، وقتی که او خود را با سازمان متبوعش تعریف می‌کند. عضویت در سازمان‌های با پرستیژ، خوداحترامی افراد و نیاز برای ارتقای درونی آنها را ارضا می‌کنند. افراد تمایل به شناسایی شدن از طریق سازمان‌هایی دارند که با پرستیژ شمرده می‌شوند. همچنین افراد جذابیت هویت سازمانی خود را با سنجیدن ویژگی‌های هسته‌ای بودن، منحصر به فرد بودن و پایداری هویت مذکور به دست می‌آورند (Fuller et al, 2006).

مسئله‌ای که امروزه، در بسیاری از سازمان‌های کشور شاهد آن هستیم، فقدان یک هویت سازمانی منسجم و ناتوانی سازمان‌ها در شکل دادن به هویتی قوی و پایدار و بروز ضعف‌ها و نارسایی‌هایی در فرایندهای مختلف و مسائل گوناگونی که سازمان با آن روبروست می‌باشد. فقدان هویت سازمانی منسجم، احساس تعلق اعضا به سازمان را خدشه‌دار کرده و از میزان وفاداری و تعهد آنها به ارزش‌ها و اهداف سازمان و همچنین حساسیت آنها نسبت به تحقق این اهداف خواهد کاست. از این طریق، موجب از دست رفتن مزیت‌های رقابتی سازمان و به خطر افتادن موجودیت آن در محیط پویا و رقابتی که سازمان‌های عصر حاضر ناگزیر به فعالیت در آن

اصول اساسی تئوری هویت اجتماعی، مبنایی برای مفهوم‌سازی هویت سازمانی در دو دهه اخیر ایجاد کرده است؛ به عبارت دیگر، هویت سازمانی فرم ویژه‌ای از هویت اجتماعی است (نصراصفهانی و آقاباباپور، ۱۳۹۲). هویت سازمانی با بسیاری از رفتارها، نگرش‌ها و متغیرهای زمینه‌ای (وضعیتی) کاری در ارتباط است و نقشی محوری در تنظیم هنجارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا می‌کند (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳). هویت‌یابی را می‌توان سازه‌ای در نظر گرفت که به صورت یک پل ذهنی میان فرد و سازمان، به ویژه در هنگامه تغییر عمل می‌کند. هویت‌یابی به تحلیل افراد از ادراک از خود، ارتباط با دنیای پیرامون و ارتباط با سازمان متبوعشان کمک می‌کند. به اعتقاد محققان، فرآیند هویت‌یابی ارتباط میان هویت‌ها را در سطوح مختلف فراهم می‌سازد و یک هویت سازمانی خوب تعریف شده، کاملاً متمایز، فراگیر و پذیرفته شده، می‌تواند نقطه‌ثقلی برای اعضای سازمان فراهم نماید که در یک بستر استخدامی غیر مطمئن به تعیین هویت خود بپردازند (Puusa, 2006). هویت سازمانی چارچوبی ثابت، پایدار و ایستا نیست بلکه الگویی از باورها، ارزش‌ها و احساسات است که در تعامل ویژه‌ای میان افراد و محیط پیرامونی آنها در بستر فرهنگ سازمانی شکل می‌گیرد (Abzug, & Gay, 1997, Glynn Du, 2002)؛ لذا عواملی چون جنسیت، ملیت و نژاد از این منظر چندگانگی هویت سازمانی را به همراه خواهند داشت که می‌تواند بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت یا منفی داشته باشد (Cornelissen et al, 2007).

## بیان مسأله

نظریه‌پردازان هویت سازمانی معتقدند افراد سعی در بروز تمایز و در نتیجه هویت‌یابی خود با سازمان‌هایی می‌کنند که در مقایسه با سایر گروه‌ها، ویژگی‌های

هستند، خواهد شد. بنابراین آگاهی هرچه بیشتر مدیران و اداره کنندگان سازمان‌های مختلف از عوامل مؤثر بر شکل‌گیری هویت سازمانی و همچنین تأثیر وجود هویت سازمانی مستحکم بر میزان تعهد کارکنان و همچنین رفتارهای شهروندی اعضای سازمان، ضروری بوده و زمینه لازم جهت شکل دادن به هویت سازمانی منسجم و دست یافتن به مزایای رقابتی حاصل از آن را در پی خواهد داشت. در تحقیق حاضر به دنبال بیان عوامل اثرگذار بر شکل‌گیری هویت سازمانی و بررسی پیامدهای شکل‌گیری هویت سازمانی هستیم.

### اهمیت و هدف پژوهش

هویت یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها محسوب می‌شود که در سال‌های اخیر اهمیت یافته است. هویت سازمانی به وسیله رفتارهای بیرونی درک شده تأثیر می‌پذیرد. هویت سازمانی ابتدا بر رفتار کارکنان و سپس بر کارکرد و تحقق اهداف سازمانی تأثیر می‌گذارد. هویت سازمانی عبارت از تلاش برای پاسخ دادن به این پرسش است که ما به عنوان سازمان «که» هستیم؟ (Puusa & Tulvanen, 2006). مدیران همواره به دنبال ارزیابی و ارتقای این نگرش در میان کارکنان خود هستند زیرا به نتایج مثبت آن، از جمله رضایت شغلی بیشتر، حس وابستگی و تعلق قوی‌تر، تعهد سازمانی بالاتر، رفتار شهروندی بیشتر، جابه‌جایی کمتر، اثربخشی سازمانی و در نهایت توسعه ظرفیت‌های سازمانی علاقه‌مندند (رحمان سرشت و فرهادی، ۱۳۸۹). هویت سازمانی نقشی محوری در تنظیم هنجارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا می‌کند (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳). از طریق هویت‌یابی، کارکنان ویژگی‌های مهم سازمان را به عنوان ویژگی‌های خود جذب می‌کنند (محمدزاده و همکاران، ۱۳۹۲).

### ادبیات پژوهش

### هویت سازمانی

برای پاسخ به این پرسش که هویت سازمانی چیست، باید به چگونگی کار یک سازمان، نزدیک‌تر شد. سازمان‌ها سیستم‌های اجتماعی هستند که برای رسیدن به هدف‌های معین ایجاد می‌شوند. آنها شامل عناصری هستند که به صورت یک پیکر واحد شکل داده شده‌اند. این پیکر یک قصد و منظور دارد. همان گونه که در تعریف بالا بیان شد، ساختار به گونه‌ای است که افراد بتوانند برای اداره کردن کار با یکدیگر، همکاری و مشارکت کنند. عناصر پایه سازمان، وظایفی است که از آن انتظار می‌رود انجام دهد، فناوری که برای این کار استفاده می‌کند و هدف‌هایی که برای خود تنظیم می‌کند. در مجموع می‌توان گفت: هویت سازمانی، یک ابزار استراتژیک برای رسیدن به هدف‌ها و چشم‌اندازهاست. جوهری هیچ، پروفیسور در تئوری سازمانی در دانشگاه ویرجینیا، درباره هویت سازمانی این گونه می‌نویسد: «هویت سازمانی مربوط به تجارب و ایده‌هایی است که اعضا به طور کلی از سازمان دارند (Hatch, 1997). او می‌گوید که هویت سازمانی چیزی است که کارمندان درباره شرکت، دریافت، حس و فکر می‌کنند و به عنوان یک فهم معمول مشترک از ارزش‌ها و ویژگی‌های روشن سازمان، پذیرفته می‌شود.

هویت سازمانی درباره ویژگی‌هایی است که سازمان را متمایز و تشخیص‌پذیر می‌سازد. این قدرت مدیریت است که بر روی اطلاعاتی که به وسیله گروه‌های داخلی یا خارجی در مورد سازمان دریافت می‌شود، اثر گذارد. از رفتارشناس‌های سازمانی، به خاطر کوتاهی در شناخت اهمیت مشتریان و سرمایه‌گذاران، هنگام تعریف هویت سازمانی انتقاد شده است. هیچ، تأکید می‌کند که هویت سازمانی نباید با چیزی که او تصویر سازمان می‌خواند، اشتباه گرفته شود. در حالی که هویت به سوی داخل متمرکز است، تصویر، به دریافت خارج از سازمان مربوط می‌شود (Hatch, 1997).

اگر هویت قرار است یک مزیت رقابتی باشد، به نظر

می‌رسد تصویری که مشتریان و سرمایه‌گذاران از سازمان دارند می‌تواند از اهمیت زیادی برخوردار باشد. مفهوم هویت شرکت، در مواردی که درباره هویت سازمانی بحث می‌شود، بیشتر استفاده می‌شود. این مفهوم بر روی اینکه سازمان از درون و بیرون چگونه به نظر می‌رسد، متمرکز است.

هویت سازمانی به عنوان یک سیستم تعبیر و تفسیر، یا به عنوان مجموعه‌ای از شناخت‌های مشترک و یا به عنوان زبان و رفتار مشترک تعریف شود. این ایده بر درک رایج هویت سازمانی به عنوان چارچوب شناختی و یا نگرشی ادراکی که افراد را در درک حسی بهتر هدایت می‌کند، منطبق است. به عبارت دیگر، به هویت سازمانی به عنوان داشتن تعریفی از خود یا باز نمودی شناختی از خود نگریسته می‌شود که منطبق با اعضای سازمانی بوده و عمیقاً با سرشت و مفروضات اساسی و پنهان آنها عجین شده است. همچنین هویت سازمانی به آن دسته از ویژگی‌هایی که توسط اعضای سازمان به عنوان ویژگی‌های محوری، مستمر و شاخص (تمایز) ادراک شده و در نحوه تعریف آنها از خود (به عنوان اعضای سازمان) و سازمان‌شان سهیم است، اطلاق می‌شود (طبرسا و نظریور، ۱۳۹۲)

### عوامل موثر بر هویت سازمانی

از آنجا که اندیشمندان و صاحب‌نظران، بر نتایج مثبت رشد هویت سازمانی، اذعان دارند، توجه و بررسی عوامل موثر بر این سازه، ضروری است. کارکنان مهم‌ترین بخش هر سازمان هستند و از رضایت شغلی به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل که در تمایل به ترک سازمان مؤثر است، نام برده شده است (آلیا و محمد، ۲۰۱۹). مطالعات زیادی در مورد رابطه پدیده رضایت شغلی با قصد ترک خدمت انجام شده است به عنوان نمونه (حسین و همکاران، ۲۰۱۵؛ کانوار و همکاران، ۲۰۱۲؛ عباسی، ۲۰۱۵). رضایت شغلی به عنوان نگرشی

منفی و یا مثبت است که توسط کارکنان نسبت به کارشان مطرح می‌شود. رضایت شغلی همچنین می‌تواند به عنوان شکلی از احساسات مثبت که با ارزیابی خصوصیات فرد بروز پیدا می‌کند، تفسیر شود (نلسون و همکاران، ۲۰۲۰). رضایت شغلی بیانگر احساسات فرد نسبت به کار او است که از نگرش کارمند نسبت به کار و بقیه چیزها در محیط کار او قابل مشاهده است. کارکنان در شرکت کار می‌کنند تا وظایف مختلف را با توجه به وضعیت و موقعیت خود انجام دهند. اساساً رضایت شغلی کارکنان به خواسته آنها از کار و آنچه از این کار به دست خواهند آورد بستگی دارد (محمد، ۲۰۱۹). در کشورهای اسلامی، از جمله عوامل تاثیرگذار بر رضایت شغلی، موارد معنوی است. این در حالی است که در نظریه‌های رضایت شغلی مرسوم چنین مولفه‌هایی نادیده گرفته شده‌اند. به طور کلی، مطالعات متداول رضایت شغلی، فقط جنبه بیرونی رضایت شغلی فرد را بررسی می‌کنند، نه جنبه درونی و روحی فرد را، در حالی که اسلام به هر دو جنبه اهمیت می‌دهد. یکی از عوامل مهم که می‌تواند رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با تمایل به ترک خدمت را تحت تاثیر قرار دهد، اخلاق کار اسلامی است (مروان و همکاران، ۲۰۲۰).

کارمندان با وجود تنوع شغلی و بازخوردی که از سرپرستان خود می‌گیرند و همچنین رابطه خوبی که با همکاران شان دارند، رضایت شغلی بالایی خواهند داشت. کارمندان راضی، به کار و سازمان خود متعهد هستند (جلیبد و دارویس، ۲۰۱۹). رضایت شغلی با تأمین نیازهای اولیه مانند شرایط کار، درآمد، ارتباط با همکاران و مدیران و ارتقای سطح دسترسی به فرصت‌های شغلی در ارتباط است (لی و مین، ۲۰۲۰). رضایت شغلی کم می‌تواند منجر به خدمات ضعیف شود و شرکت نتواند به هدف خود برسد (خان و همکاران، ۲۰۲۰). رضایت شغلی بیانگر حسی است که در نتیجه برآورده شدن نیازهای مادی و روانی از کار ظاهر می‌شود

(لی و مین، ۲۰۲۰، همان).

عدالت و اجرای آن نیز یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. تحقیقات نشان داده‌اند که فرایندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و چگونگی برخورد با افراد در سازمان‌ها ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان می‌شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند.

تحقیقات نشان داده است که فرآیندهای عدالت نیز نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و چگونگی برخورد با افراد ممکن است که باورها و احساسات و نگرش‌های افراد را تحت تاثیر قرار دهد. به علت گستردگی پیامدهای رعایت عدالت، بررسی اثرات درک از عدالت در سازمان‌ها توجه بسیاری از محققان منابع انسانی، رفتار سازمانی و روانشناسی سازمانی را به خود جلب کرده است (هزارجریبی، ۱۳۹۰).

سلامت سازمانی نیز نشان دهنده این است که یک شغل چگونه در شرایط سالم عمل می‌نماید و چطور کارکنان به حداکثر سلامت و مطلوبیت در سازمان می‌رسند و چگونه نتایج درست را به سایرین و جامعه ارائه می‌دهند (انونی موس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). از دیدگاه کیت دیویس<sup>۲</sup> زمانی سازمان سالم است که کارکنان احساس کنند کاری سودمند انجام می‌دهند و به احساس رشد و پرورش شخصی دست می‌یابند. آنان بیشتر کاری شوق انگیز را که خشنودی درونی فراهم می‌آورد. دوست دارند و می‌پذیرند. بسیاری از کارکنان مسئولیت و فرصت پیشرفت و کامیابی شغلی را جستجو می‌کنند. آنان می‌خواهند که به سخنانشان گوش داده شود و با آنان

چنان رفتار شود که گویی هریک دارای ارزش وجود فردی هستند، آنان می‌خواهند که اطمینان یابند سازمان به راستی برای نیازها و دشواری‌های آنان دلسوزی می‌کند (دیویس<sup>۳</sup>، ۱۳۷۶).

یکی دیگر از مهم‌ترین و بنیادی‌ترین نیازهای انسان که در بسیاری از نظریه‌ها و پژوهش‌های پژوهشگران و محققان رشته‌های روانشناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت به آن اشاره شده است نیاز به امنیت است. شواهد تجربی نشان داده‌اند که بین عدم امنیت شغلی و ضعف روحی و جسمی و بهزیستی کاری، نگرش‌های شغلی منفی، کاهش عملکرد و خلاقیت و تطبیق‌پذیری رابطه معناداری وجود دارد (شوس<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). عدم امنیت شغلی، علاوه بر سلامت فردی و سازمانی بر سلامت اجتماعی نیز تاثیر می‌گذارد. با توجه به اهمیت عدم امنیت شغلی به عنوان یکی از متغیرهای تأثیرگذار در محیط کار پژوهش‌های اندکی در این خصوص صورت پذیرفته است (سهرابی و همکاران، ۱۴۰۰). کاهش سطح امنیت شغلی به یک پدیده اجتماعی قابل توجه تبدیل شده است (جیانگ<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). البته حد مطلوبی از امنیت، باعث افزایش بازدهی کار و تجربه اندوزی علمی می‌شود و علاوه بر آن زمینه‌های بروز خلاقیت و نوآوری و استفاده از امکانات برای رسیدن به حداکثر بازده علمی را نیز فراهم می‌کند؛ لذا تأمین امنیت شغلی علاوه بر کارکنان برای سازمان و جامعه منافع به همراه می‌آورد (رضائی و همکاران، ۱۳۹۸). بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌های موفق و دارای بهره‌وری و عملکرد بالا به دنبال تأمین امنیت شغلی برای کارکنان خود هستند. حتی اگر کارکنان شایستگی‌های بالا و تخصصی در زمینه کار و وظایف شغلی داشته باشند، کاهش امنیت شغلی در عملکرد، بهره‌وری و میزان موفقیت شرکت‌ها تأثیر منفی دارد (سانپال<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۸).

#### پیشینه پژوهش:

فرقانی و عربشاهی (۱۴۰۱) در مقاله‌ای با عنوان "تاثیر

هویت سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های نظامی (مورد مطالعه: کارکنان یک دانشگاه نظامی) " نشان دادند که، بین هویت سازمانی و مولفه‌های آن با عملکرد شغلی کارکنان پایور دانشگاه رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد (توکلی و همکاران، ۱۳۹۹). طبرسا و همکاران (۱۳۹۸) در مقاله‌ای با عنوان "ارزیابی نقش میانجی مدیریت برداشت (طرز تلقی) در رابطه بین هویت سازمانی و تصویر سازمانی" نشان دادند که، هویت سازمانی و مولفه‌های آن بر تصویر سازمانی تاثیرگذار است و مدیریت برداشت (طرز تلقی) در رابطه بین هویت سازمانی و تصویر سازمانی نقش میانجی دارد (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۸). محمودی و عابدینی (۱۳۹۸) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی میزان تاثیر عوامل موثر در هویت سازمانی و تعیین میزان تاثیر هویت سازمانی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی" نشان دادند که، میان هویت سازمانی با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. (محمودی و عابدینی، ۱۳۹۸). بعلاوه، ایزامولیا و همکاران (۲۰۲۱) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و روحیه کاری کارکنان" نشان دادند که، ۱- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. ۲- بین روحیه کاری و رضایت شغلی و هوش هیجانی کارکنان رابطه وجود دارد. ۳- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در این جامعه آماری رابطه معناداری وجود ندارد. ۴- بین روحیه کاری و هوش هیجانی رابطه معناداری وجود دارد. ۵- بین روحیه کاری و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. (ایزامولیا و همکاران، ۲۰۲۱). آورین و همکاران (۲۰۲۱) در مقاله‌ای با عنوان "تشویق اتخاذ شهروندان از حکمرانی الکترونیکی راهی برای کاهش فساد" نشان دادند که، دولت الکترونیکی یک ابزار مؤثر مبارزه با فساد است.

مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر رضایت شغلی، قانون شکنی و تعهد کارکنان با توجه به نقش تعدیل گر رهبری خدمتگزار (مطالعه موردی: شعب بانک آینده شهر مشهد) " نشان دادند که، مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر رضایت شغلی و تعهد کارکنان بانک آینده مشهد تاثیر مثبت و معناداری دارد و بر قانون شکنی کارکنان تاثیر منفی و معناداری دارد. رهبری خدمتگزار تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر رضایت شغلی و قانون شکنی کارکنان بانک آینده را تعدیل می‌کند. همچنین رهبری خدمتگزار بر تعهد کارکنان بانک آینده تاثیر مثبت و معناداری دارد. (فرقانی و عربشاهی، ۱۴۰۱). الفتی و همکاران (۱۴۰۰) در مقاله‌ای با عنوان "تاثیر عدالت سازمانی و هویت سازمانی بر تعهد سازمانی" نشان دادند که، عدالت سازمانی و هویت سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارند و می‌توانند تبیین کننده میزان تعهد سازمانی در بین کارکنان شهرداری تهران باشند. (الفتی و همکاران، ۱۴۰۰). گنجی (۱۴۰۰) در مقاله‌ای با عنوان "نقش هدف گرایی و هویت اخلاقی در مدیریت یادگیری سازمانی کارکنان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران" نشان دادند که، اگر می‌خواهید برنامه نویسی خوبی شوید و از پس حل مسائل مختلف بر آید باید به خوبی با مفهوم الگوریتم آشنا بوده و بتوانید طرح و ایده‌ی خود را در قالب الگوریتم و فلوچارت پیاده‌سازی کنید. (گنجی، ۱۴۰۰). امیدوار و همکاران (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی رابطه هویت سازمانی با امنیت شغلی و اشتیاق شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان زرقان" نشان دادند که، هویت سازمانی می‌تواند بین امنیت شغلی و اشتیاق شغلی نقش میانجی را ایفا کند. امنیت شغلی و ابعاد آن با هویت سازمانی آنها رابطه معنادار دارند. امنیت شغلی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی آنها رابطه معنادار دارد (امیدوار و همکاران، ۱۳۹۹). توکلی و همکاران (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی رابطه

### عدالت سازمانی:

واژه عدالت سازمانی اولین بار توسط گرینبرگ در سال ۱۹۸۷ مطرح شد. به نظر گرینبرگ، عدالت سازمانی با ادراک کارکنان از انصاف کاری در سازمان مرتبط است. به بیان دیگر، این نظریه احساس افراد را درباره منصفانه بودن نحوه رفتار با خودشان و دیگران طبقه‌بندی و تشریح می‌کند: احساسی که برای اثربخشی عملکرد سازمانها و نیز رضایت افراد در سازمانها ضرورت دارد. کروپانزانو عدالت سازمانی را به مثابه یک جستار روان‌شناختی در نظر می‌گیرد که بر ادراک از انصاف در محیط کاری تاکید دارد (سیدجوادین، فراچی و طاهری، ۱۳۹۲).

### امنیت شغلی

احساس امنیت، مستلزم توانایی در حفظ آن چیزی است که شخص دارد و حصول اطمینان از توانایی امرار معاش در آینده است (بوکرمن<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). به عبارت دیگر، امنیت شغلی، حق تداوم اشتغال است که معمولاً تا زمان بازنشستگی ادامه می‌یابد و حدودی است که کارکنان در آن حیطه اطمینان حاصل می‌کنند که شغلشان را از دست نخواهد داد. براساس تعاریف یاد شده، احساس امنیت شغلی پدیده‌ای ذهنی است، یعنی احساس و ادراک فرد است که امنیت شغلی را برای او رقم می‌زند (سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر امنیت شغلی را به چهار دسته عوامل فردی و سازمانی، فراسازمانی (محیطی) و شغلی تقسیم می‌کنند و هر یک از آنها را با استفاده از شاخص‌های معینی مورد سنجش قرار می‌دهند. عوامل فردی اثرگذار بر امنیت شغلی، شامل سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل، درآمد، وضعیت استخدام و سابقه کار است (موسوی نائینی، ۱۳۹۸). مهم‌ترین عوامل سازمانی تأثیرگذار بر امنیت شغلی عبارت است از: رضایت از درآمد، فرهنگ سازمانی و آموزش و بهسازی نیروی انسانی. مهم‌ترین

خدمات ارائه شده توسط دولت عمدتاً به صورت الکترونیکی با شاخص‌های ضد فساد مرتبط است و بر شفافیت قدرت دولت و اعتماد به دولت تأثیر مثبت می‌گذارد. همین تأثیر بسترهای ارتباطی با شهروندان و شناسایی نظرات و مشکلات آنها، حضور نهادهای دولتی در شبکه‌های اجتماعی را دارد. (آورین و همکاران، ۲۰۲۱) وانگ و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۲۰) در مقاله‌ای با عنوان "تشویق اتخاذ شهروندان از حکمرانی الکترونیکی راهی برای کاهش فساد" نشان دادند که، بین فناوری مورد استفاده در سازمان و خشنودی شغلی و نیز بین تناسب فناوری اطلاعات و الزامات حرفه‌ای کارکنان رابطه معنادار وجود دارد (وانگ و همکاران، ۲۰۲۰) هاندوفلد<sup>۸</sup> و همکاران (۲۰۲۰) در مقاله‌ای با عنوان "تشویق اتخاذ شهروندان از حکمرانی الکترونیکی راهی برای کاهش فساد" نشان دادند که، بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنادار مشاهده شده است (هاندوفلد و همکاران، ۲۰۲۰).

### تعاریف مفهومی و عملیاتی

#### هویت سازمانی

هویت سازمانی یک متغیر شناختی مهم است که نه تنها بر احساس عضویت فرد در سازمان تأثیرگذار است بلکه تعیین کننده رفتار افراد در محیط سازمانی است (Melita&et al. 2011). هویت سازمانی، سازه‌ای زیر بنایی در رویدادهای سازمانی است و تبدیل به عامل نهفته بسیاری از رفتارهای سازمانی شده است. هویت سازمانی ابزاری استراتژیک برای رسیدن به هدف‌ها و چشم‌اندازهاست. هویت سازمانی مربوط به تجارب و ایده‌هایی است که اعضا به طور کلی از سازمان دارند همچنین هویت سازمانی چیزی است که کارمندان درباره شرکت، دریافت، حس و فکر می‌کنند و به عنوان یک فهم معمول مشترک از ارزش‌ها و ویژگی‌های روشن سازمان پذیرفته می‌شود (نصر اصفهانی و آقا باباپور دهکردی، ۱۳۹۲).

عوامل شغلی تأثیرگذار بر امنیت عبارت است از: غناي شغلی، توسعه شغلی و پیشرفت شغلی (کرد، ۱۳۹۶). از بین عوامل محیطی، عواملی چون تحویل در مدیریت سازمان‌های دولتی، تحول در ساختار سازمانی، تمرکززدایی و واگذاری اختیار و فعالیت‌های میان بخشی، امنیت شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. عدم امنیت شغلی باعث کاهش روحیه افراد می‌شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان‌ها، دولت‌ها و ملت‌ها را به خود مشغول داشته است (چارنس<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷).

### سلامت سازمانی<sup>۱۱</sup>

سلامت سازمانی از جمله مباحثی است که نظریه‌پردازان مدیریت همواره توجه خود را به آن ابراز داشته‌اند. بحث پیرامون سلامت سازمان نشان دهنده این است که توجه به آن کاهش پیدا نکرده است و موضوع سلامت سازمانی در نظریه و عمل چنان محوری است که نمی‌توان آن را نادیده گرفت و این موضوع هرگز فراموش نخواهد شد. آنچنان که تندرستی در انسان موجب نشاط، سرزندگی و تلاش می‌شود. سلامت سازمانی نیز سبب ایجاد محیطی دلپذیر برای کار و کوشش، بالا رفتن روحیه سازندگی و دستیابی به اهداف سازمانی خواهد شد (کامکار و آتش‌پور، ۱۳۸۶). سازمان سالم سازمانی است که برای ادامه حیاتش قادر است به هدف‌ها و مقاصد انسانی خود دست یابد، موانعی را که در دستیابی به هدف‌هایش با آن مواجه می‌شود، بشناسد، این موانع را از پیش پای خود بردارد. سازمان سالم سازمانی است که درباره خود و موقعیتی که در آن قرار گرفته است، واقع‌بین باشد و بتواند برای مقابله با هر مشکلی بهترین منابع خود را بکار گیرد (عباس‌پور، ۱۳۹۰).

### رضایت شغلی

از رضایت شغلی تعاریف متعددی به عمل آمده که به برخی از آنها اشاره می‌شود. اغلب گفته می‌شود که یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود. اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می‌شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند (شاپیرو<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۷). رضایت شغلی عبارتست از: حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد. احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توانایی ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند (ومیر<sup>۱۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۸). رضایت شغلی میزانی است که افراد شغلشان را دوست دارند. برخی افراد از کارشان لذت می‌برند و آن را بخش اصلی و مرکزی زندگی خود می‌دانند و برخی دیگر از کارشان متنفر هستند و تنها به این دلیل آن را انجام می‌دهند که مجبور هستند. رضایت شغلی یعنی اینکه افراد درباره شغلشان و جنبه‌های مختلف آن چه احساسی دارند (دیلی<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۷).

### روش تحقیق

تحقیق حاضر با هدف طراحی و تدوین مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران صورت گرفت. این تحقیق از نوع تحقیقات آمیخته متوالی است که در دو بخش کیفی و کمی انجام شد. بخش کیفی بواسطه هدف جزء تحقیقات بنیادین از نوع تحقیقات اکتشافی است که روش آن داده بنیاد است و بخش کمی بواسطه هدف جزء تحقیقات کاربردی و به واسطه ماهیت از نوع تحقیقات توصیفی است که به روش پیمایشی انجام گرفت. در مرحله اول، از روش کیفی داده بنیاد استفاده شده است، جامعه آماری در بخش کیفی شامل خبرگان اجرایی سازمان میراث



میراث فرهنگی) تأیید و پایایی آن با معیار پی اسکات ۰/۹۵ محاسبه شد. در بخش کمی روایی محتوایی از طریق متخصصین موضوعی و روایی صوری از طریق تعدادی از پاسخگویان مورد تأیید قرار گرفت. همچنین در بررسی روایی سازه به بررسی تناظر بین ابعاد و مؤلفه‌های مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران، از روش تحلیل عاملی تأییدی در محیط نرم‌افزار LISREL پرداخته شد. همچنین برای بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. در تحلیل داده‌های کیفی ۵ مرحله شامل مرور داده‌ها، سازماندهی داده‌ها، کدگذاری داده‌ها، طبقه‌بندی داده‌ها و ایجاد مقولات فرعی و ابعاد اصلی یا محورهای عمده و تدوین گزارش انجام شد. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کمی پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی صورت گرفت.

#### یافته‌های پژوهش

##### یافته‌های پژوهش در بخش کیفی

سوال اول: ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران کدامند؟

پس از مطالعه منابع مکتوب و دیجیتالی در دسترس و باتجزیه تحلیل مبانی نظری پژوهش و بررسی دیدگاه‌های دانشمندان و صاحب‌نظران پیرامون مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران، جمله‌ها و پاراگراف‌های مرتبط با سوال‌های تحقیق استخراج گردیدند و پس از کدگذاری و دسته‌بندی، مفاهیم و مقوله‌های اصلی استخراج گردید که نتایج آن در جدول ذیل آورده شده و در نهایت مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران در پنج بعد اصلی شناسایی شدند.

فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران می‌باشند که برابر ۲۰ نفر بودند. ابزار تحقیق شامل برگه‌های کدگذاری محقق ساخته بود که روایی آن توسط اعضای گروه دلفی تأیید و پایایی آن با معیار پی اسکات ۰/۹۵ محاسبه شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که عوامل مرتبط با مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران در قالب ۱۳ مقوله و در ابعاد ۵ گانه به صورت عوامل محوری (ارتقای هویت سازمانی کارکنان)، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها جای گرفتند.

در مرحله دوم، بعد از تعیین مؤلفه و شاخص‌های اصلی تحقیق در بخش اول، پرسشنامه‌ای براساس مقیاس ۵ بخشی لیکرت (۱=خیلی کم، ۲=کم، ۳=متوسط، ۴=زیاد، ۵=خیلی زیاد) طراحی شده و با توزیع آزمایشی پرسشنامه و دریافت نظرات اساتید آگاه، مؤلفه‌ها مورد جرح و تعدیل قرار گرفته و بعد از اصلاحات مورد نیاز و نهایی شدن، پرسشنامه در میان اعضای نمونه آماری توزیع شده است. در این تحقیق، از روش‌های مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی و ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. جامعه آماری شامل کارکنان سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی در شهر تهران می‌باشند. که حدوداً ۲۵۰ نفر می‌باشند تعداد نمونه طریق جدول مورگان در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر با تعداد ۱۶۰ نفر به دست آمد که نمونه‌گیری به روش طبقه‌بندی در دسترس صورت گرفت. از تعداد ۲۰۰ پرسشنامه ارائه شده تعداد ۱۶۰ پرسشنامه برگشت شد. ابزار و روش گردآوری اطلاعات در بخش کیفی، تحلیل مضمون و در بخش کمی پرسشنامه محقق ساخته بود. روایی آن توسط اعضای گروه دلفی (۲۰ نفر از صاحب‌نظران سازمان

جدول ۱- ابعاد و مولفه‌های مدل هویت سازمانی سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران

ردیف	ابعاد	مؤلفه‌ها
۱	راهبردها	توسعه سرمایه انسانی
۲		توسعه اخلاق حرفه‌ای کارکنان
۳		توسعه رفتار شهروندی سازمانی
۴	شرایط مداخله‌گر	سبک رهبری
۵		وجدان کاری کارکنان
۶		توانمندسازی کارکنان
۷	شرایط علی	عدالت سازمانی
۸		سلامت سازمانی
۹		تعهد سازمانی
۱۰	شرایط زمینه‌ای	جو اخلاقی
۱۱		پاسخگویی اجتماعی
۱۲	پیامدها	اثربخشی سازمانی
۱۳		خشنودی شغلی کارکنان

منبع: محقق

سوال دوم: مدل هویت سازمانی کارکنان سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران کدام است؟

#### تحلیل عاملی تاییدی مدل

در شمایل زیربیزی‌ها، متغیرهای مکنون یا عامل‌ها و مستطیل‌ها مواد پرسشنامه‌ی مدل کمی هویت سازمانی، سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی استان تهران را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود مدل مسیر از ۶ متغیر پنهان و ۴۰ متغیر آشکار تشکیل شده است. بارهای عاملی مدل در حالت تخمین استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه‌ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می‌دهد. به عبارت دیگر بار عاملی نشان دهنده میزان همبستگی هر متغیر مشاهده‌گر (سوال پرسشنامه) با متغیر مکنون (عامل‌ها) می‌باشد. با توجه به بارهای عاملی هر یک از سوالات تحقیق را مشاهده نمود.

متغیر «راهبردها» دارای بار عاملی (۰/۷۸) می‌باشد. به عبارت دیگر متغیر «راهبردها» تقریباً ۶۱ درصد (۰/۷۸) را به توان ۲ می‌رسانیم) از واریانس عامل «هویت سازمانی»

را تبیین می‌نماید.

متغیر «شرایط مداخله‌گر» دارای بار عاملی (۰/۸۸) می‌باشد. به عبارت دیگر متغیر «شرایط مداخله‌گر» تقریباً ۷۷ درصد (۰/۸۸) را به توان ۲ می‌رسانیم) از واریانس عامل «هویت سازمانی» را تبیین می‌نماید.

متغیر «شرایط علی» دارای بار عاملی (۰/۹۵) می‌باشد. به عبارت دیگر متغیر «شرایط علی» تقریباً ۹۰ درصد (۰/۹۵) را به توان ۲ می‌رسانیم) از واریانس عامل «هویت سازمانی» را تبیین می‌نماید.

متغیر «شرایط زمینه‌ای» دارای بار عاملی (۰/۷۶) می‌باشد. به عبارت دیگر متغیر «شرایط زمینه‌ای» تقریباً ۵۷ درصد (۰/۷۶) را به توان ۲ می‌رسانیم) از واریانس عامل «هویت سازمانی» را تبیین می‌نماید.

متغیر «پیامدها» دارای بار عاملی (۰/۷۳) می‌باشد. به عبارت دیگر متغیر «پیامدها» تقریباً ۵۳ درصد (۰/۷۳) را به توان ۲ می‌رسانیم) از واریانس عامل «هویت سازمانی» را تبیین می‌نماید.

خروجی بعدی یعنی مدل در حالت معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل اندازه‌گیری بارهای

سوال معیار را به توان دو می‌رسانیم و میانگین آنها را می‌گیریم.

### پایایی سازه<sup>۱۵</sup>

پایایی سازه بیان می‌کند نتایج به دست آمده از کاربرد یک ابزار اندازه‌گیری تا چه حد با نظریه‌هایی که آزمون بر محور آنها تدوین شده است تناسب دارد. پایایی سازه (متغیرهای مفهومی) را می‌توان براساس پایایی مرکب (CR) میزان واریانس (AVE) استخراج شده محاسبه کرد.

$$CR > 0.7$$

$$AVE > 0.5$$

همان گونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌گردد، پایایی مرکب بیشتر از ۰/۷ و واریانس هر سازه بزرگتر از ۰/۵ می‌باشد بنابراین همبستگی یک سازه با شاخص‌ها فراهم می‌باشد و ابزار اندازه‌گیری مناسب و منعکس کننده متغیر پنهان می‌باشد.

عاملی هر یک از سوالات تحقیق را نشان می‌دهد که تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده‌اند. زیرا مقدار آزمون معناداری بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- نشان دهنده معناداری بودن روابط است.

طبق مقادیر آماره t که خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت تمام روابط معنادار هستند.

### روایی همگرایی

معیار AVE نشاندهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود می‌باشد. به بیان ساده AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد. که هر چقدر این همبستگی بیشتر باشد برازش نیز بیشتر می‌شود. برای بررسی روایی همگرا استفاده می‌شود و مقدار بحرانی آن «برابر ۰/۵ می‌باشد و مقدار AVE بالای ۰/۵ روایی همگرایی قابل قبول است. طریقه محاسبه: با عاملی هر

جدول ۲- روایی همگرایی و پایایی مولفه‌ها

روایی و پایایی		اولویت	آماره t	ضریب تعیین	بار عاملی	مولفه	عوامل
CR	AEV						
۰/۷۹	۰/۶۸	سوم	۸/۲۱	۶۱٪	۰/۷۸	راهبردها	هویت سازمانی
		دوم	۱۰/۸۴	۷۷٪	۰/۸۸	شرایط مداخله‌گر	
		اول	۱۱/۵۷	۹۰٪	۰/۹۵	شرایط علی	
		چهارم	۷/۹۶	۵۷٪	۰/۷۶	شرایط زمینه‌ای	
		پنجم	۷/۳۳	۵۳٪	۰/۷۳	پیامدها	

که به آنها شاخص‌های نیکویی برازش می‌گویند. در مدل اندازه‌گیری از شاخص‌های متفاوتی برای حصول اطمینان از نیکویی برازش مدل استفاده می‌شود. در جدول ۳ شاخص‌های محاسبه شده و مقدار استاندارد آورده شده است. مقایسه آن دو نشان می‌دهد که همخوانی بین داده‌های تجربی با مدل مفهومی و نظری وجود دارد.

### برازش مدل

شاخص‌های نیکویی برازش یک از اهداف اصلی در استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، شناخت میزان همخوانی بین داده‌های تجربی با مدل مفهومی و نظری است. برای شناخت میزان همخوانی داده‌های تجربی و مدل مفهومی از شاخص‌ها و معیارهایی استفاده می‌شود

جدول ۳- برازش مدل

شاخص اصلی	شاخص‌های فرعی	*
-----------	---------------	---

CFI	NFI	AGAI	GFI	PNFI	RMSEA	X <sup>2</sup> /DF	نام شاخص
بیشتر ۰/۹	بیشتر ۰/۹	بیشتر ۰/۸	بیشتر ۰/۸	بیشتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۸	کمتر از ۳	مقدار استاندارد
۰/۹۰۶	۰/۹۱۲	۰/۸۶۶	۰/۸۷۹	۰/۵۵۸	۰/۰۶۱	۲/۷۹۸	مقدار مدل

نتایج این پژوهش با نتایج بسیاری از پژوهش‌های صورت گرفته همانند پژوهش الفتی و همکاران (۱۴۰۰) با عنوان تاثیر عدالت سازمانی و هویت سازمانی بر تعهد سازمانی، پژوهش امیدوار و همکاران (۱۴۰۰) با عنوان بررسی رابطه هویت سازمانی با امنیت شغلی و اشتیاق شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان زرقان، پژوهش توکلی و همکاران (۱۳۹۹) با عنوان بررسی رابطه هویت سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های نظامی (مورد مطالعه: کارکنان یک دانشگاه نظامی)، پژوهش طبرسا و همکاران (۱۳۹۸) با عنوان ارزیابی نقش میانجی مدیریت برداشت (طرز تلقی) در رابطه بین هویت سازمانی و تصویر سازمانی، پژوهش محمودی و عابدینی (۱۳۹۸) با عنوان «بررسی میزان تاثیر عوامل موثر در هویت سازمانی و تعیین میزان تاثیر هویت سازمانی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی»، پژوهش ایزامولیا و همکاران (۲۰۲۱) با عنوان «بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و روحیه کاری کارکنان»، پژوهش آورین و همکاران (۲۰۲۱) با عنوان «تشویق اتخاذ شهروندان از حکمرانی الکترونیکی راهی برای کاهش فساد»، پژوهش هاندوفلد و همکاران (۲۰۲۰) با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان»، پژوهش ونگ و همکاران (۲۰۲۰) «بررسی ارتباط بین هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان»، همخوانی دارد و این نشان می‌دهد که تعداد زیادی از مفاهیم و ابعاد و مؤلفه‌های هویت سازمانی کارکنان سازمان‌ها در بستر عمیقی از فهم مشترک جامعه قرار دارد.

مقدار شاخص‌های اصلی و فرعی برازش مدل می‌توان نتیجه گرفت مدل برازش داده شده مدل مناسبی می‌باشد و میزان همخوانی داده‌های تجربی و مدل مفهومی در حد قابل قبول می‌باشد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات:

تئوری پردازان سازمانی، هویت سازمانی را به عنوان تجربه‌ها، احساسات و ایده‌هایی که کارمندان از سازمان دارند، معرفی می‌کنند در حالی که مفاهیمی نظیر هویت و نشان سازمان، اعتبار و تصویر درونی و بیرونی آن را در نظر نمی‌گیرند. هویت سازمان می‌تواند از راه ساختار سازمان، محصولات و خدمات آن، شیوه‌ای که آن سازمان محیط خود را شکل می‌دهد و شیوه ارتباطات و رفتار آن، درک و تجربه شود. این عوامل بر روی چگونگی نگرش افراد نسبت به سازمان تأثیر می‌گذارند. تحقیق حاضر با هدف آرایه مدل هویت سازمانی کارکنان سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران صورت گرفت. شناسایی مفاهیم و ابعاد پژوهش در قالب ۱۳ مقوله و در ابعاد ۵ گانه به صورت عوامل محوری (ارتقای هویت سازمانی کارکنان)، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها و با ۴۰ زیر مفهوم آرایه گردید. همه ابعاد و مؤلفه‌ها در بخش کمی با تحلیل عاملی مورد تأیید قرار گرفتند. لذا این پژوهش در نهایت منجر به طراحی مدل هویت سازمانی کارکنان سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران گردیده است که با تأیید بسیاری از پژوهش‌های هویت سازمانی در کشور، الگوی به دست آمده می‌تواند مدلی تجویزی برای هویت سازمانی کارکنان سازمان‌ها و نهادهای فرهنگی کشور باشد.

## منابع

- (۱۴۰۰). نقش قلدری سازمانی در ویژگی‌های روان‌شناختی شغل (درگیری شغلی، استرس و عدم امنیت شغلی) مورد مطالعه: شعب یکی از بانک‌های منتخب در استان قم. پژوهش‌های مدیریت در ایران.
- سیدجوادین، سیدرضا، فراچی، محمدمهدی و طاهری‌عطار، غزاله (۱۳۹۲). شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده مدیریت و حسابداری
- طبرسا، غلامعلی؛ علی رضائیان؛ اکرم هادی‌زاده مقدم و علی خلاقانی (۱۳۹۸). ارزیابی نقش میانجی مدیریت برداشت (طرز تلقی) در رابطه بین هویت سازمانی و تصویر سازمانی، کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و مهندسی صنایع، تهران، موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی رهنما.
- [https://www.civilica.com/Paper-MIECONF01-MIECONF01\\_052.html](https://www.civilica.com/Paper-MIECONF01-MIECONF01_052.html)
- عباسپور، راضیه (۱۳۹۰). پیش‌بینی سلامت سازمانی براساس ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی مدیران، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده‌ی علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.
- فرقانی، ادريس و عربشاهی، معصومه (۱۴۰۱). تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر رضایت شغلی، قانون‌شکنی و تعهدکارکنان با توجه به نقش تعدیل‌گر رهبری خدمتگزار (مطالعه موردی: شعب بانک آینده شهر مشهد)، سیزدهمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در مدیریت، اقتصاد و توسعه، توسعه،
- <https://civilica.com/doc/1491058>
- قاسم‌زاده ابوالفضل؛ شیوا ملکی و حمداله حبیبی (۱۳۹۳). نقش هویت تیمی و هویت سازمانی بر عملکرد شغلی و مسیولیت اجتماعی، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی.
- [https://www.civilica.com/Paper-JR\\_IPOM-JR\\_IPOM-2-4\\_006.html](https://www.civilica.com/Paper-JR_IPOM-JR_IPOM-2-4_006.html)
- کامکار، منوچهر؛ آتشپور، سید حمید؛ آتشپور، سید
- الفتی، جواد و رحمانی فیروزجاه، علی و عباسی اسفجیر، علی اصغر (۱۴۰۰). تأثیر عدالت سازمانی و هویت سازمانی بر تعهد سازمانی، <https://civilica.com/doc/1424130>
- امیدوار، سعید و جعفری، فاطمه و امیدوار، حامد (۱۳۹۹). بررسی رابطه هویت سازمانی با امنیت شغلی و اشتیاق شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان زرقان، دومین کنفرانس بین‌المللی علوم تربیتی، روانشناسی، مشاوره، آموزش و پژوهش، تهران.
- <https://civilica.com/doc/1143637>
- توکلی، میثم و هادی‌نژاد، فرهاد و جهان‌بین، پویا (۱۳۹۹). بررسی رابطه هویت سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های نظامی (مورد مطالعه: کارکنان یک دانشگاه نظامی).
- <https://civilica.com/doc/1222729>
- دیویس، استانیلی (۱۳۷۶). مدیریت فرهنگ و سازمان. ترجمه: ناصر میرسپاسی و پریچهر معتمد گرجی (۱۳۷۶). تهران: انتشارات مروارید.
- رحمان‌سرشت، ح و فرهادی‌نژاد، م (۱۳۸۹). «مروری بر رابطه میان هویت سازمانی و تعهد سازمانی»، دو ماهنامه منابع انسانی، ۲ (۱۱).
- رضائی، میترا و ایمانی، محمدتقی و محمدخانی، کامران (۱۳۹۸). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر امنیت شغلی هیات علمی دانشگاه‌ها با تأکید بر استقلال دانشگاه آزاد اسلامی ایران با رویکرد AHP. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی.
- سلیمانی، آرزو و سماواتیان، حسین و نوری، ابوالقاسم (۱۳۹۶). رابطه امنیت شغلی و حمایت سازمانی با رویدادهای شرکت گاز استان اصفهان: نقش تعدیل‌کنندگی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی. ارتقاء ایمنی و پیشگیری از مصدومیت‌ها.
- سهرابی، آرزو و حسن‌زاده، کاظم و مولوی، زینب

بررسی رابطه هویت سازمانی با سکوت سازمانی کارکنان مورد مطالعه کارکنان دانشگاه اصفهان، جامعه‌شناسی کاربردی.

هزارجریبی، ج (۱۳۹۰). بررسی احساس عدالت اجتماعی و عوامل موثر بر آن. جامعه‌شناسی کاربردی ۲۲(۴۳). پاییز.

Abbasi, T. F (2015). Impact of work overload on stress, job satisfaction, and turnover intentions with moderating role of Islamic work ethics. *Management Studies and Economic Systems*, 2(1).

Aliya, A & Muhammad, A (2019). Relationship Between Job Satisfaction And Turnover Intention. *International Journal Of Human Resource Studies*, 9(2).

Anonymous, B (2005). *Organizational Health: Putting the pieces together. Managing Employee Health*, 29.

Averin, A. V, Pogodina, I. V & Manokhin, V. S (2021). Encouraging Citizen Adoption of E-Governance—A Way to Reduce Corruption. In *International Scientific and Practical Conference "Russia 2020-a new reality: economy and society"* (ISPCR 2020), Atlantis Press.

Bartel, C.A (2001). *Social Comparisons In Boundary- Spanning Work: Effects Of Community Outreach On Members, Organizational Identity And Identification Administrative Science Quarterly*.

Böckerman, P, Ilmakunnas, P Johansson, E (2016). Job security and employee well-being: Evidence from matched survey and register data. *Labour Economics*.

Charness, G, Cobo-Reyes, R, Jiménez, N, Lacomba, J. A & Lagos, F (2017). Job security and long-term investment: An experimental analysis. *European Economic Review*.

Cornelissen, J.P, Haslam, S.A, Balmer, J.M.T (2007). *Social Identity, Organizational Identity and Corporate Identity: Towards an Integrated Understanding of Processes, Patterings and Products*, British Journal of Management.

Fuller J. B, Hester, K. Barnett, T. Frey, L. Relyea, C. Bey, D (2006). *Perceived External*

رضا و سلاسل، ماهان (۱۳۸۶). سازمان‌های بیمار. اصفهان: نشر مجبان.

کرد، حسین (۱۳۹۶). بررسی رابطه نوع قرارداد استخدامی با عملکرد شغلی و امنیت شغلی در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی منطقه گلستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.

گنجی، فرشید و گنجی، فرشاد (۱۴۰۰). نقش هدف‌گرایی و هویت اخلاقی در مدیریت یادگیری سازمانی کارکنان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، سومین کنفرانس بین‌المللی توسعه و ترویج علوم انسانی و مدیریت در جامعه، تهران، <https://civilica.com/doc/1370679>

محمدزاده، ز؛ رحمان‌سرشت، ح. و کوشازاده، ع (۱۳۹۲). اثر اعتماد شناختی و عاطفی به رهبر بر هویت سازمانی: نقش میانجی اعتماد به سازمان، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

محمودی، حسین و سحر عابدینی (۱۳۹۸). بررسی میزان تاثیر عوامل موثر در هویت سازمانی و تعیین میزان تاثیر هویت سازمانی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی، چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تاکید بر بازاریابی منطقه‌ای و جهانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی، دبیرخانه دائمی کنفرانس،

[https://www.civilica.com/Paper-ACONF04-ACONF04\\_250.html](https://www.civilica.com/Paper-ACONF04-ACONF04_250.html)

موسوی نائینی، مهدی (۱۳۹۸). طراحی مدل پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی براساس امنیت شغلی و تعهد سازمانی و نقش تعدیل‌گری ویژگی‌های شخصیتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی عمومی، دانشگاه علامه طباطبائی.

نصراصفهانی، ع و آقابابور دهکردی، ط (۱۳۹۲).



Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly*.

Lievens, F, Hoye, G.V. Anseel, F (2007) "Organizational Identity and Employer Image: Towards A Unifying Framework". *British Journal of Management*, 18: 45-59.

Marwan, M. S, Armanu, S & Aisjah, S (2020). Islamic job satisfaction, organizational commitment, and intention to leave: Moderating role of Islamic work ethics. *Management Science Letters*.

Muhammad, E (2019). THE Influence Job Satisfaction And Organizational Commitment On Employee Turnover Intention. *Journal of Business, Management, and Accounting*.

Nelson, S, Dewiana, N, Didi, S, Ardian, S, Masduki, A, Yayah, Y, Joko, S, Ahmad, F (2020). The Relationship Of Transformational Leadership, Organizational Justice And Organizational Commitment: A Mediation Effect Of Job Satisfaction. *Journal Of Critical Reviews*.

Puusa, A (2006). Conducting Research on Organizational Identity, *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*.

Puusa, A, Tulvanen, U (2006). Organizational Identity and Trust, *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*.

Sanyal, S, Wamique Hisam, M & Aqeel BaOmar, Z (2018). Loss Of Job Security And Its Impact On Employee Performance – A Study In Sultanate Of Oman. *International Journal of Innovative Research & Growth*.

Shapiro, R. L, Mohammed, S, Hopkins, M, Shapiro, D & Dellasega, C (2014). The negative impact of organizational cynicism on physicians and nurses. *The health care manager*.

Shoss, M. K (2017). Job insecurity: An integrative review and agenda for future research. *Journal of management*.

Vermeir, P, Blot, S, Degroote, S, Vandijck, D, Mariman, A, Vanacker, T & Vogelaers, D (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study. *Intensive and Critical Care Nursing*.

Wang W, Wang Y, Zhang Y, Ma J (2020).

Prestige And Internal Respect: New Insights Into The Organizational Identification Process. *Human Relations*.

Hatch, M.J, Organisasjonsteori, Moderne, symbolske og postmoderne perspektiver, Abstraktforlag, Oslo.

Hünefeld, L, Gerstenberg, S & Hüffmeier, J (2020). Job satisfaction and mental health of temporary agency workers in Europe: a systematic review and research agenda. *Work & Stress*.

Hussain, S, Soroya, S. H (2017). Exploring the factors affecting job satisfaction of paraprofessional staff working in University Libraries of Pakistan, *Library Review*, Vol. 66 Issue: 3.

Ismayilova, K & Klassen, R. M (2021). Research and teaching self-efficacy of university faculty: Relations with job satisfaction. *International Journal of Educational Research*.

Jabid, A. W & Darwis, H (2019). Relationship Between Job Characteristic And Organizational Commitment With Job Satisfaction As Mediating Variable: A Study At Conventional Banks In Ternate. *Eurasia: Economics & Business*.

Jiang, L, Hub, S, Näswall, K, López Bohle, S & Wang, H.-J (2020). Why and when cognitive job insecurity relates to affective job insecurity? A three-study exploration of negative rumination and the tendency to negative gossip. *Eur. J. Work Organ. Psychol.* 29.

Kanwar, Y. P. S, Singh, A. K & Kodwani, A. D (2012). A study of job satisfaction, organizational commitment and turnoverintention among the IT and ITES sector employees. *Vision: The Journal of Business Perspective*.

Khahan, N, Suteeluck, K, Jamnean, J & Ian, D. S (2020). Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment between Problems with Performance Appraisal and Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Open Ennovation, Thechnology, Market And Complexity*,6.

Le, T & Minh, L (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*.

Lee, Y. H & Chelladurai, P (2018).

professional fit. International Journal of Information Management.

يادداشت‌ها

Spillover of workplace IT satisfaction onto job satisfaction: The roles of job fit and

<sup>1</sup>*Anonymous*

<sup>2</sup>*Kit Davis*

<sup>3</sup>*Davis*

<sup>4</sup>*Shoss*

<sup>5</sup>*Jiang*

<sup>6</sup>*Sanyal*

<sup>7</sup>*Wang et al*

<sup>8</sup>*Hünefeld*

<sup>9</sup>*Bockerman*

<sup>10</sup>*Charness*

<sup>11</sup>*organizational health*

<sup>12</sup>*Shapiro*

<sup>13</sup>*Vermeir*

<sup>14</sup>*Daley*

<sup>15</sup>*Construct Reliability*