



تأثیر ویژگی‌های شغل بر بیگانگی از کار و تمایل به ترک خدمت از طریق متغیرهای واسط رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق کارکنان

عباس قاندامینی هارونی^۱ - مهرداد صادقی ده چشمه^{۲*} - میثم بابایی فارسانی^۳ - غلام رضا مالکی فارسانی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۱۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۱

چکیده

زمینه و هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر ویژگی‌های شغل بر بیگانگی از کار و تمایل به ترک خدمت از طریق متغیرهای واسط رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق کارکنان در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان چهارمحال و بختیاری بود.

روش‌شناسی: روش توصیفی از نوع همبستگی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان سازمان صنعت، معدن و تجارت استان چهارمحال و بختیاری را تشکیل می‌دادند که تعداد آنها براساس آمار معاونت اداری و منابع انسانی ۲۴۲ بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با حجم تعداد ۱۴۹ نمونه استخراج گردید. ابزار گردآوری این تحقیق پرسشنامه‌های استاندارد ویژگی‌های شغل، هاکمن و اولدهام (۱۹۷۵)، بیگانگی از کار، صداقتی (۱۳۸۸)، تمایل به ترک خدمت، وی (۲۰۰۷) رفتار شهروند سازمانی، پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) و اشتیاق کارکنان سکس و رومن (۲۰۰۶) و کانگ (۲۰۱۰) بودند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای SPSS21 و Warp PLS استفاده شد.

یافته‌ها: ویژگی‌های شغل دارای ضریب تأثیر معنادار ۰/۳۶ بر رفتار شهروند سازمانی و رفتار شهروند سازمانی بر بیگانگی از کار با ضریب تأثیر ۰/۴۸- و ضریب تأثیر ۰/۳۹- بر ترک خدمت معنادار و نیز ویژگی‌های شغل بر اشتیاق کارکنان با ضریب تأثیر معنادار ۰/۳۰+، و اشتیاق کارکنان بر بیگانگی با ضریب تأثیر ۰/۰۷- و بر ترک خدمت نیز با ضریب تأثیر ۰/۰۷- معنادار می‌باشد.

نتیجه‌گیری: ویژگی‌های شغلی از طریق رفتار شهروندی و اشتیاق کارکنان بر بیگانگی کاری و تمایل به ترک خدمت در کارکنان سازمان صنعت و معدن تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: بیگانگی از کار، تمایل به ترک خدمت، رفتار شهروند سازمانی، اشتیاق کارکنان

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

^۲ استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول)

mehr.sadeghi@khuisf.ac.ir

^۳ دانش آموخته دکتری مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه نور هدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران

^۴ دانش آموخته دکتری مدیریت فرهنگی، عضو هیات علمی دانشگاه جامع علمی کاربردی (مرکز آموزش علمی کاربردی هرنند)

مقدمه

تغییر در شرایط سازمان‌های عصر حاضر، منجر به تغییر در نگرش آنها به نیروی انسانی شده است. در این شرایط کارکنان سازمان ابزار موفقیت مدیر نیستند و به عنوان سرمایه‌های سازمان، به گردانندگان اصلی جریان کار و شرکای سازمان تبدیل شده‌اند. بنابراین، داشتن صرف مهارت‌های رهبری برای مدیران کافی نیست و کارکنان نیز به آموزش روش‌های خود-راهبری نیازمند هستند (روی و شنا، ۲۰۰۵، ص ۴۱). برای دستیابی به این ویژگی‌ها سازمان باید مهم‌ترین منبع و عامل رقابتی خود، یعنی نیروی انسانی را توانمند نماید به کارگیری شیوه‌های سنتی مدیریت در چنین شرایطی، منجر به از بین رفتن حس ابداع و نوآوری کارکنان، افزایش حجم کار و محدودیت برای کارکنان می‌گردد. واگذاری آزادی کامل در کار نیز منجر به بی‌نظمی و لجام‌گسیختگی امور می‌شود. در واقع، این دو حالت منجر به هدر رفتن منابع مادی و معنوی سازمان و دست نیافتن به اثربخشی می‌گردد (پترسون و زیرمن^۲، ۲۰۰۴).

بنابراین نخستین مسئله‌ای که به هنگام طرح ریزی یک سازمان مطرح می‌شود، مسئله ویژگی‌های شغل است (پارسیان^۳، ۲۰۱۲، ص ۳۲). ویژگی‌های شغل اشاره به چگونگی فعالیت، وظایف، تکالیف و ابعاد مختلف یک شغل دارد. بعضی از مشاغل، متعارف و جاری هستند، زیرا فعالیت‌های آنها یک دست شده و تکراری‌اند و بعضی دیگر غیر معمول؛ بعضی‌ها نیاز به مهارت‌های گوناگون دارند و بعضی دیگر میدان عمل محدود؛ بعضی‌ها کارمند را با واداشتن به تبعیت دقیق از روندها خسته می‌کنند و بعضی دیگر به کارمندان آزادی عمل بیشتر در انجام دادن کار به میل خود می‌دهند. بعضی از کارها زمانی بیشترین توفیق را به همراه دارند که به وسیله گروهی از کارمندان به صورت جمعی صورت بگیرند و بعضی دیگر به وسیله افرادی که در اصل به صورت مستقل کار می‌کنند.

عوامل مختلفی می‌تواند بر انگیزش و رضایت شغلی کارکنان اثر گذارند. ماهیت کار و ویژگی‌های شغلی از همین عوامل می‌باشند. توجه به ویژگی‌های شغلی در طراحی مشاغل به عنوان ابزاری مفید جهت توسعه برنامه‌های ارگونومی جهت بهبود شرایط فیزیکی کار و نتایج حاصل از آن یعنی افزایش انگیزه و کاهش آسیب‌های ناشی از کار فواید بسیاری برای سازمان‌ها و کارکنان آنها دارد. بر طبق تحقیقات ویژگی شغلی می‌تواند بر رضایت شغلی اثرگذار باشد از سوی دیگر ویژگی شغلی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده سطح انگیزش شغلی نبست به ترک شغل و بیگانگی از شغل باشد. (موغلی، ۱۳۹۷)

بنابراین اهمیت ویژگی‌های شغلی در شکل‌گیری فرآیندهای سازمانی بخصوص «احساسات کارکنان نبست به شغل خود» و شیوه‌های توسعه منابع انسانی در سازمان، توجه بیشتر به رابطه و اثرات آن بر فرآیند بیگانگی از شغل کارکنان را می‌طلبد. این موضوع از اوایل دهه ۱۹۷۰ مورد توجه سازمان‌ها و محققین قرار گرفت. این مطالعات منجر به تغییرات وسیع در جایگزینی ساختارهای سنتی، متمرکز و غیر فعال با ساختارهای سازمانی پویا، فعال، مشارکتی و خودمدیریتی گردید. (میهدت و همکاران^۴، ۲۰۱۰، ص ۸۴۲). ابعاد بیگانگی از کار در سه مولفه احساس بی‌توانی یا ناتوانی یا احساس بی‌قدرتی، بیهودگی یا پوچی یا بی‌معنایی و احساس بیگانگی از جامعه یا انزوای اجتماعی بطور خاص مورد ارزیابی قرار گرفته است:

احساس بی‌توانی یا ناتوانی یا بی‌قدرتی: فرد توانایی کنترل نتایج فعالیت یا نیروهای جدید را ندارد. در جامعه‌ی صنعتی فرد خود را ناتوان می‌بیند و در می‌یابد که در سرنوشت خویش نقشی ندارد و نیز در نظام اجتماعی فاقد کار و کاروری است. احساس بی‌قدرتی عبارت است از احتمال و یا انتظار متصوره از سوی فرد در قابل بی‌تأثیری عمل خویش و یا تصور

این باور که رفتار او قادر به تحقیق و تعیین نتایج مورد انتظار نبوده. و وی را به هدفی که براساس آن کنش او تجهیز گردیده رهنمون نیست. به قول سمین این مفهوم از بیگانگی بیش از صور دیگر آن در ادبیات معاصر کاربرد دارد. احساس بیهودگی یا پوچی یا بی معنایی: هنگامی که فرد نتواند نحوه ی کارکرد سازمان اجتماعی مسلط بر خود را درک کند و در نتیجه موفق به پیش بینی عاقبت اعمال خود نباشد و معنا و مفهوم آن را درنیابد دچار احساس بیهودگی و پوچی می‌شود. بیگانگی از جامعه یا انزوای اجتماعی: فردی که از خود بی خود می‌گردد و از جامعه کناره بگیرد به این معناست که او اعتقادی به نحوه ی کارکرد جامعه، روابط حاکم و هدفهای خرد و کلان ندارد. چون فعالانه نمی‌تواند این روابط و اهداف را نفی و ازلت‌گزینی خود را از گزند جامعه به حاشیه می‌کشد و احساس انزوای اجتماعی هم به به طور منفصل با معنای انفکاک فردی فرد از استانداردهای فرهنگی است

عامل دیگری که می‌تواند بر روی بیگانگی از کار در کارکنان تأثیر به‌سزایی داشته باشد تمایل به ترک خدمت است. حضورنیافتن در محل کار به هر علتی غیبت از کار تعریف می‌شود. غیبت تنها شامل حضورنیافتن فیزیکی کارکنان نمی‌شود و دربرگیرنده عدم حضور روانی یا حضور بی اثر و ناکارایی افراد نیز هست (ممی زاده، ۱۳۸۹).

غیبت از کار به دلیل عوامل روانی محیط کار در افرادی که در درجات پایین تری قرار دارند و در مقایسه با افرادی که موقعیت شغلی برتری در جامعه دارند به مراتب بیشتر است. به این شکل که هرچه مشاغل کارکنان مهم تر باشد میزان رضایت شغلی آن‌ها بیشتر و در نتیجه، میزان غیبتشان کمتر و در عوض هر چه مشاغل کم اهمیت تر باشد، نارضایتی شاغلان بیشتر و میزان غیبت بالاتر است. عوامل مؤثر بر غیبت عبارت اند از: ۱. متغیرهای شخصی مثل سن، جنسیت،

میزان تحصیلات، مجرد و تأهل؛ ۲. متغیرهای سازمانی مثل ماهیت کار و اهمیت آن و اندازه سازمان که در این زمینه نتایج قطعی نیست و ممکن است عوامل میانجی مانند تکنولوژی هم نقش داشته باشد.

همچنین، تحقیقات نشان می‌دهد وقتی اعضای سازمان از کار رضایت دارند، میزان غیبت یا تأخیر در کار، حتی مسائلی مثل ترک خدمت کاهش می‌یابد. پس هر دو واکنش رفتاری غیبت و ترک خدمت نتیجه نارضایتی از شغل و نداشتن تعهد سازمانی و التزام به مبانی آن است. غیبت می‌تواند پیش بینی شده یا پیش بینی نشده باشد، اما در هر دو حالت، متغیر وابسته تلقی می‌شود و تحت تأثیر عوامل متعدد فردی و سازمانی و به طور کلی، داخلی و خارجی قرار می‌گیرد (ممی زاده، ۱۳۸۹: ۸۷). پس بطور خلاصه واژه ترک خدمت چنین تعریف می‌شود که خروج اختیاری کارکنان از سازمان، که موجب وقفه در عملیات سازمان شده و جایگزین نمودن افراد برای سازمان پرهزینه بوده و از نظر فنی و اقتصادی نیز نامطلوب است. ترک خدمت ممکن است ارادی و مربوط به عدم رضایت شغلی باشد و یا دلایل شخصی داشته باشد که از کنترل مدیر خارج است. از طرف دیگر ترک خدمت می‌تواند ناشی از مدرنیزه شدن کارخانه، فقدان سفارشات برای تولید، کمبود مواد اولیه و بطور کلی ناشی از وضعیت دشوار اقتصادی باشد. در چنین مواردی موضوع ترک خدمت بایستی بطور جدی مورد رسیدگی قرار گرفته و هر جا که ضرورت دارد، اقدامات اصلاحی صورت پذیرد.

از طرفی عوامل دیگری نیز می‌تواند احساسات مربوط به بیگانگی از کار را تعدیل نموده و تا حد زیادی کاهش دهد. یکی از این عوامل رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی، شکلی از رفتارهای فراتر از نقش رسمی هستند که در شرح وظایف شغلی افراد نامی از آن‌ها برده نشده است، ولی افراد به اختصار خود و با آزادی عمل کامل در این نوع

رفتارها درگیر می‌شوند. رفتار شهروندی دارای کارکردهای مختلف مانند نوع دوستی، یاری رسانی، جوانمردی و گذشت و فضایل شهروندی اشاره دارد (مرادی، ۱۳۹۰).

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما توسط وی انجام و باعث بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمانی می‌شوند. رفتار شهروندی سازمانی شامل همکاری‌هایی است که تولید و اثربخشی را افزایش می‌دهد (تان و تان، ۲۰۰۸). گرام (۱۹۹۹) معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، به نحو بهتری از دیدگاه تبعی اجتماعی تعریف می‌شود (رفتار سازمانی متعهدانه) وی در این رویکرد، سه نوع رفتار شهروندی سازمانی را پیشنهاد کرد: اطاعت، وفاداری و مشارکت. اطلاعات سازمانی بوسیله‌ی رفتاری مشخص می‌شود که ساختار منطقی مطلوب و قوانین و مقررات لازم در یک سازمان را تشخیص می‌دهد و می‌پذیرد شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام و وظایف محول شده به طور کامل و مسئولیت‌پذیری همراه با احترام به منابع سازمانی است. وفاداری به سازمان، از وفاداری به خود، سایر افراد و بخش‌های سازمان متفاوت است. این دسته از رفتارها شامل دفاع از سازمان در مقابل تهدیدات، مشارکت در بدست آوردن حسن شهرت برای سازمان و مشارکت با دیگران برای دست‌یابی به منافع کل می‌باشد. مشارکت سازمانی به وسیله‌ی هم‌اندیشی در مدیریت سازمان توصیف می‌شود و میل کارکنان به درگیر شدن فعال در همه ابعاد زندگی سازمانی را توصیف می‌کند (گونزالز و ترسا، ۲۰۰۳).

اهمیت و تاثیر سازمان‌هایی مانند سازمان صنعت و معدن و تجارت در کشور بر کسی پوشیده نیست. گستردگی سازمان‌های گوناگون و پیچیدگی‌های ابزار فنی و نفوذ ماشینیزم (به ویژه در کشورهای در حال توسعه) بین انسان، کار و محیط سازمانی فاصله و

تضاد ایجاد می‌کند و بتدریج انسان با کار و ثمره آن در تقابل و بیگانگی قرار گرفته و پدیده بیگانگی از کار شکل می‌گیرد (گلابی، ۱۳۸۴) با رشد این گونه سازمان‌ها شمار زیر بخش‌ها افزایش می‌یابد و تخصصی‌تر می‌شوند، تعامل کاهش می‌یابد، هنجارها به هم می‌ریزند دیگر بر رفتارها کنترلی وجود ندارد و سازمان‌ها بوروکراتیک می‌شوند نمونه همین فرایند در دانشگاه‌ها و نیز موجب نتیجه مشابهی می‌شود. (بیرن بائوم، ۱۳۸۹) ساختار سازمان‌های اداری بالاخص سازمان صنعت و معدن و تجارت برگرفته از نظامی متمرکز است. پژوهشگران معتقدند یکی از اثرات منفی ساختار تمرکز (بوروکراسی) بر روی افراد بیگانگی از کار است. اعضای سازمان غیرشخصی بودن قوانین سازمان را به عنوان پدیده‌ای درک می‌کنند که بین آنان و کارشان فاصله می‌اندازد و احساس بی‌هویتی را در فرد ایجاد می‌کند (اصغری، ۱۳۸۵) مارکس مفهوم بیگانگی را اینگونه تعریف کرده است جدایی انسان از طبیعت، از فعالیت خودش، از وجود خود در حکم عضو نوع انسان و از سایر انسان‌ها (مساروش، ۱۳۸۰) شناسایی عوامل بیگانگی در انسان آنقدر اهمیت دارد که شریعتی (۱۳۵۸) مساله بیگانگی را به عنوان یک فاجعه نوع انسانی در قرن حاضر مطرح کرد. شناسایی عوامل و پیامد بیگانگی از کار، از این جهت حائز اهمیت است که عوارض ناشی از آن نه تنها اختلالات جسمی و روحی را برای انسان همراه دارد بلکه تاثیر منفی بر رفتار و عملکرد شغلی آنان می‌گذارد که می‌تواند به غیبت، کاهش رضایت مراجعین و افول سازمان‌ها را به همراه داشته باشد. هزینه عمده‌ای که بوروکراسی به همراه دارد بیگانگی کارکنان است. اعضاء سازمان غیرشخصی بودن سازمان را به عنوان پدیده‌ای درک می‌کنند که بین شان و کارشان فاصله می‌اندازد و احساس بی‌هویتی در فرد ایجاد می‌کند. روند تخصص سبب می‌شود که به قول مارکس کارگر تبدیل به موجود مفلوج و هیولایی شود که زیر فشار و

به بهای از دست دادن یک جهان نیروی خلاق و قوای ذهنی فقط در برخی زمینه‌ها تخصص بالایی به دست می‌آورد. در این فرایند نه تنها اجزای کار به افراد مختلف تخصیص می‌یابد بلکه خود فرد نیز به اجزای کوچک تری تقسیم شده و به نیروی مکانیکی خود کاری برای اعمال جزئی تغییر شکل می‌یابد. همان طور که بیان شد متغیر حفظ کارکنان از بیگانگی نمی‌تواند به طور مستقل از ویژگی‌های شغل عمل نماید. در این راستا شناسایی ارتباط ادراک کارکنان از رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق شغلی (به عنوان یک متغیر داخلی سازمان) با ابعاد بیگانگی شغلی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار خواهد بود. این موضوع کمتر در مطالعات گذشته مورد توجه قرار گرفته است. بدین منظور در پژوهش حاضر با استفاده از ترکیب مدل‌های مختلف تلاش شده است که به دنبال پاسخ به این سوال باشیم که آیا ویژگی‌های شغل بر بیگانگی از کار و تمایل به ترک خدمت از طرق متغیرهای واسط رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق شغلی تأثیر دارد؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

ویژگی‌های شغل

هرسی و بلانچارد^۱ (۱۹۸۲) معتقدند بعضی از نیازهای کارکنان می‌تواند از طریق عوامل درون شغلی رفع شود و رضایت و انگیزه‌ای که از این روش ایجاد می‌شود پایدار است. از جمله مهم‌ترین عوامل درون شغلی که بر انگیزه‌ی کارکنان تأثیر قابل ملاحظه‌ای دارد، ویژگی‌های شغلی است. در دیدگاه ویژگی شغلی، خود شغل عاملی مهم جهت برانگیختن کارکنان و ایجاد رضایت پایدار در آنها خواهد بود. در صورتی که شغل به خوبی طراحی شود و از نظر ویژگی شغلی غنی باشد، عملکرد کارکنان را تا حد زیادی بهبود می‌بخشد و از خستگی شغلی نیروی کار جلوگیری می‌کند.

بعضی مدیران، کارمندان خود را با واداشتن به تبعیت دقیق از روندها خسته می‌کنند و بعضی دیگر به کارمندان آزادی عمل برای انجام دادن کار به میل خود می‌دهند. بعضی از کارها زمانی بیشترین توفیق را به همراه دارند که به وسیله گروهی از کارمندان به صورت جمعی صورت بگیرند و بعضی دیگر از کارها اگر به وسیله‌ی افرادی که در اصل مستقلاً کار می‌کنند انجام شوند، بازدهی بالاتری خواهند داشت. بنابراین یکی از عوامل مؤثر بر کارکردهای منابع انسانی، متغیرهای شغلی است. مشاغلی که دستورالعمل‌های مشخصی برای مجریان دارند با مشاغلی که چارچوب خاصی را نمی‌شناسند، تأثیر متفاوتی بر شاغلان می‌گذارند، به گونه‌ای که مشاغل ساختار یافته ممکن است موجب ابهام شاغلان خود گردند و بلا تکلیفی آنها را موجب شوند. با شناسایی این عوامل و بکارگیری آن در سیستم‌های ارزشیابی، طبقه‌بندی مشاغل اولویت‌بندی شده و رتبه‌های شغلی معین می‌شود (میل و گاکن^۲، ۲۰۰۸).

ویژگی‌ها، مقاصد و وظایف، سه خصوصیت بنیادین برای طراحی شغل محسوب می‌شوند. ویژگی‌های شغلی دربرگیرنده‌ی مفاهیمی مانند تنوع مهارت، اهمیت شغل، هویت شغل، استقلال عمل، بازخورد شغل و عنصرهای شناختی شغل مانند ارتباطات شغلی، پردازش اطلاعات و تصمیم‌گیری شغلی است (هوچنز^۳، ۲۰۱۰).

مدل ویژگی‌های شغلی ریشه در آثار و کارهای اولیه هرزبرگ، ترنر و لارنس، بلود و هالین دارد. همه‌ی این افراد، ارتباط بین ویژگی‌های عینی، وظایف و عکس‌العمل کارکنان نسبت به شغلشان را بررسی کرده‌اند. بر اساس کارهای آنان، هاگمن و اولدهام این نظریه را گسترش دادند که شغل، خودش باید به گونه‌ای طراحی شود که ویژگی‌های اساسی داشته باشد تا بتواند شرایطی ایجاد کند که انگیزه، رضایت و عملکرد کاری را افزایش دهد. ویژگی‌های شغل را می‌توان به

عنوان عوامل مرتبط با کار و یا ویژگی‌هایی شامل ماهیت خود کار و مهارت‌های مربوط به آن، استقلال، چالش‌ها، محیط کار، حقوق و دستمزد، مزایا، امنیت شغلی، بازخورد، روابط بین فردی، دانش یاد گرفته شده و فرصت‌های رشد و ارتقا تعریف کرد

نظریه‌ی ویژگی‌های شغلی در طراحی مشاغل بر جنبه‌های رضایت شغلی یا عدم رضایت شغلی تأکید دارد. روش طراحی مشاغل را می‌توان به گونه‌ای انجام داد که کارکنان از شغل خود احساس رضایت داشته باشند (سید جوادین، ۱۳۸۷). محققان نشان دادند که ویژگی‌های شغل، از طریق طراحی مجدد شغل، بر انگیزه‌ی شغلی کارکنان اثر می‌گذارد، که این به نوبه‌ی خود سبب بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌گردد. ادبیات نظری غنی‌سازی شغلی، بارها ارتباط مثبت بین ویژگی‌های شغلی و نتایج رفتاری را به لحاظ تجربی تأیید کرده است (عنبری و همکاران، ۱۳۹۳).

مفهوم بیگانگی از کار

کوباسا و همکاران^۹ (۱۹۸۲) بیان می‌کنند که بیگانگی از کار بیانگر، نگرش کلی و بی‌اشتیاق به دنیای کار است که بیانگر وجود سطح پایینی از مشارکت در نقش کاری است (هرسچفلد و فیلد^{۱۰}، ۲۰۰۰). بیگانگی یا بی‌اعتنایی در محیط کاری به این اشاره دارد که کارکنان، ممکن است قادر به برآورده سازی نیازهای اجتماعی خود نباشند و نوعی شکاف بین ادراک از موقعیت کاری عین شان و باورها و علایق شخصی مثل ارزشها، ایده آله‌ها و مطلوبیت- هایشان، بوجود می‌آید. کانانگو (۱۹۸۲) بیان می‌کند که بیگانگی از کار، مرحله‌ای است که در آن افراد، حس روان شناختی خاصی را نسبت به کاری در خود شناسایی و کشف کرده و منعکس کننده‌ی موقعیتی است که در آن افراد، اهمیت اندکی برای کار قائلند، با انرژی کمی به کار وارد می‌شوند و صرفاً و در اصل برای مزایای خارجی کار، به آن کار ادامه می‌دهند. یکی

از نشانگرهای بیگانگی، فقدان تعهد به اهداف سازمانی است. کارکنانی که دچار بیگانگی شغلی شده‌اند، به شغل خود مثل ابزار، نگاه می‌کنند، از استقلال و قبول مسئولیت اجتناب کرده، موقعیت بالاتر را نپذیرفته و در فعالیت‌هایی غیر از کار، انرژی و زمان صرف می‌کنند. آنها به مشارکت فردی در فرایندهای کاری توجه نکرده و شخصاً خود را در کار درگیر نکرده و هدف آنها، کسب پول است. بیگانگی انگیزه‌ی کارکنان را کاهش داده، از لحاظ روانشناختی، آنها را از کار جدا ساخته و طوری عمل می‌کند که میزان مشارکت در کار را کاهش می‌دهد. کارکنان بیگانه، قادر به ارضای نیازها و انتظارات اصلی خود از کار نیستند. شپارد (۱۹۷۳)، بیگانگی را به عنوان آگاهی از تضاد و مغایرت بین تمایلات فرد و ملزومات واقعیت تعریف کرده است. بیگانگی از کار، به صورت شناختی، یک کارمند را از کار و محیط کارش جدا ساخته و خود را به شکل مشاکت شغلی کمتر و فقدان شناخت سازمانی نشان می‌دهد. برگر و همکاران (۲۰۰۸) معتقدند که بیگانگی از کار مشتمل بر ویژگی‌های کار مثل اتخاذ تصمیم محدود و استفاده از مهارت در سطح حداقلی است. یک شخص بیگانه، دچار فقدان مشارکت در نقش‌های کاری شده و از کار، فاصله می‌گیرد و دیگر خود را در آن ذخیل نمی‌سازد. بیگانگی از کار، در گذشته، جزئی از گرایش به تعهد بود (سوولو و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۰).

اشتیاق کارکنان

از دیدگاه ارتباطات داخلی، اشتیاق در مفهوم به معنای اشتیاق کارکنان می‌باشد. اشتیاق کارکنان در مطالعه فعلی به عنوان سطح و مرحله‌ای از کارآمدی مثبت کارمندان تعریف می‌شود، که با توجه به جذب، فداکاری، مشارکت، قدرت، شور و شوق، هیجان، به هنگام فعالیت کاری و انجام یک نقش سازمانی، مشخص می‌شود. بعد تأثیر مثبت، از تعاریف فعلی مشارکت کارکنان، به عنوان یک مولفه مرکزی از

ساختار تعامل، خود را بازتاب می‌دهد. توانمندسازی کارکنان در عرصه رهبری و مدیریت به عنوان رفتاری از رهبر و نتایج مرتبط با آن از نظر قدرت و کنترل تصمیم‌گیری مورد بررسی قرار گرفته است. در مطالعه حاضر، مشابه نظر کانگ (۲۰۱۰)، توانمندسازی کارکنان به عنوان توانایی درک شده کارکنان برای اعمال کنترل سطوح خاصی از شرایط و محیط در سازمان تعریف می‌شود که عبارت است از تحقق نیازهای روانشناختی ذاتی، مانند صلاحیت، خودمختاری و وابستگی. به عنوان بخشی از اشتیاق، تئوری تبادل اجتماعی را ارائه دادند. نظریه تبادل اجتماعی استدلال می‌کند که تعهدات از طریق تعاملات بین طرفین که ارتباطی متقابل دارند، ایجاد می‌شود. قوانین مبادله عبارتند از بازپرداخت یا معاهده، به طوری که اقدامات یک طرف موجب واکنش دیگری می‌شود. به عنوان مثال، کارکنانی که منابع اقتصادی، اجتماعی و احساسی (از جمله رابطه خوب) از سازمان خود دریافت می‌کنند به نوعی خود را موظف به پاسخ دادن می‌دانند. در نتیجه کارکنان، بر اساس چگونگی احساسشان نسبت به سازمان و نحوه برخورد با آنها در سطوح مختلف سازمان، سطوح مختلفی از شناخت، احساسات، و درگیری را طرح ریزی می‌کنند. (سکس و روتمن^{۱۲}، ۲۰۰۶).

تمایل به ترک خدمت

ترک خدمت کارکنان اصطلاحی پر کاربرد در دوایر کسب کار است و امروزه تبدیل به یک مساله جهانی شده و همه سازمان‌ها در سراسر جهان را تحت تاثیر قرار داده است (انوری و همکاران^{۱۳}، ۲۰۱۴) ترک خدمت کارکنان شاخصی است که نسبت کارکنانی که سازمان را ترک می‌کنند در ارتباط با متوسط تعداد کارکنان در سازمان‌ها در طول دوره گزارش دهی منعکس می‌کند (ایوتا آزالا، ۲۰۱۴). در مفهوم کلی دو نوع ترک خدمت وجود دارد، که نوع اول، ترک

خدمت اجتناب ناپذیر و سالم می‌باشد و مواردی از قبیل بازنشستگی عادی، از کار افتادگی، اخراج، فوت و سایر موارد مشابه را که منجر به خروج غیراختیاری کارمند از سازمان می‌شود، را در بر می‌گیرد. نوع دوم از ترک خدمت نیروی انسانی سازمان، ترک خدمت اجتناب‌پذیر و غیرسالم می‌باشد، مانند بازنشستگی پیش از موعد و استعفاء که با درخواست و میل و رضایت کارمند صورت می‌گیرد و در واقع نوعی کناره‌گیری اختیاری از سازمان و شغل می‌باشد. با بررسی مطالعات ترک خدمت مشخص می‌شود که این مطالعات عمدتاً به ترک خدمت داوطلبانه اختصاص داده می‌شوند. چرا که، نوع اول ترک خدمت برای سازمان و دستیابی سریع سازمان به اهدافش لازم، ضروری و حتی کارکردی است، در حالی که نوع دوم را بسته به سطح مهارت، تخصص، توانایی و تجربه کارمند متمایل به کناره‌گیری، غیرکارکردی می‌دانند چرا که سازمان به توانایی‌ها و مهارت‌های چنین کارکنانی جهت دستیابی سریع و کارا به اهداف کوتاه مدت و بلندمدتش نیازمند است (سیف هارهارا و همکاران، ۲۰۱۵). هزینه‌های سنگینی که سازمان‌ها در جهت بکارگماری، آموزش، شغلی و آماده‌سازی چنین کارکنانی پرداخت می‌کنند، باعث می‌شود جدایی این افراد از سازمان غیرسودمند و غیرکارکردی باشد (هادی پیکانی و خنیفر، ۱۳۹۳).

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی را به عنوان رفتارهایی توصیف می‌کنند که فراتر از (ماورای) عملکرد وظیفه‌ای و مهارت فنی قرار می‌گیرند، به عبارت دیگر رفتارهایی مانند حمایت، تأیید و پشتیبانی از محیط، بافت و شرایط روانشناسی، اجتماعی و سازمانی را شامل می‌شود، که به عنوان تسهیل‌کننده‌های اصلی انجام وظایف عمل می‌کنند (جون^{۱۴}، ۲۰۰۹). بررسی‌های پودساکف نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است. این

سازمانی بخاطر ارتقا جایگاه سازمان نزد بیرونی‌ها، حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و متعهد ماندن به آن حتی در شرایط ناگوار، ضروری است. (د. اطاعت سازمانی: دارای سابقه‌ای قدیمی در زمینه تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی است. مفهوم فرمانبرداری سازمانی که بوسیله گراهام بیان شد، و مفهوم پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی که بوسیله موتوویلدو و بورمن ارائه گردید، همگی مبین این سازه می‌باشد و حاصل آن درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی، مقررات و رویه‌ها حتی در حالت عدم وجود نظارت می‌باشد. کارکنانی که به صورت وجدانی از تمام مقررات و دستورالعمل‌ها حتی در شرایط عدم نظارت، اطاعت می‌کنند شهروندان خوب به حساب می‌آیند (پودساکف و همکاران^۲، ۲۰۰۰). ابتکار شخصی: بعد دیگری از رفتار شهروندی سازمانی است. این شکل از رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فرانقشی است که بالاتر از حداقل سطوح مورد انتظار نیازمندی‌های کلی قرار دارد. نمونه‌هایی از چنین رفتارهایی شامل فعالیت‌های خلاقانه‌ی داوطلبانه و طراحی‌های نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی است. موتوویلدو و بورمن انجام دادن مشتاقانه و داوطلبانه فعالیت‌های وظیفه‌ای را به عنوان مؤلفه‌های این سازه بیان کردند. ارگان نشان داد که تمایز میان این گونه از رفتارها و رفتارهای درون نقش بسیار مشکل است بخاطر اینکه تفاوت‌ها بیشتر در میزان ابتکاری بودن است تا در نوع آنها و بنابراین شاید اینکه برخی از محققان این بعد را در مطالعاتشان بر روی رفتار شهروندی سازمانی در نظر نگرفته‌اند، تعجب‌آور نباشد (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰). رفتارمدنی: در سازمان بعد دیگری از رفتار شهروندی سازمانی است که از مباحث گراهام در مورد مسؤلیت‌پذیری کارمندان به عنوان «شهروندان» یک سازمان اقتباس می‌شود. رفتار مدنی بعنوان یک سطح کلان از علاقه یا تعهد به سازمان بعنوان یک کل است

مفاهیم در هفت بعد یا موضوع طبقه بندی شده است. با توجه به جدول ۲-۲ همپوشانی مفهومی زیادی بین این ابعاد وجود دارد. این ابعاد عبارتند از: (۱) رفتارهای کمک‌کننده؛ (۲) رادمردی و گذشت؛ (۳) وفاداری سازمانی؛ (۴) اطاعت سازمانی؛ (۵) ابتکارات فردی؛ (۶) رفتار مدنی؛ (۷) توسعه شخصی. (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰). الف) رفتارهای کمک‌کننده: به عنوان یک گونه مهم از رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است. به طور مفهومی، رفتارهای کمک‌کننده شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران و یا جلوگیری از بروز مشکلات مربوط به کار می‌باشد. قسمت اول این تعریف (کمک به دیگران در رابطه با مشکلات مربوط به کار) شامل سه بعد ارائه شده توسط اورگان یعنی نوع دوستی، تعدیل‌کننده‌گری و تشویق است. مفهوم کمک‌های بین فردی گراهام (۱۹۸۹)، مفهوم تسهیل بین فردی ون اسکاترو موتوویلدو^{۱۵} (۱۹۹۶) و مفهوم کمک به دیگران جرج و بریف^{۱۶} (۱۹۹۲)، جرج و جونز^{۱۷} (۱۹۹۷)، همگی بیانگر این دسته از رفتارها هستند. قسمت دوم این تعریف، کمک کردن به دیگران را در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری برای همکاران تبیین می‌کند (جرج و رینو^{۱۸}، ۲۰۰۶). ب) جوانمردی: نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است که نسبت به رفتارهای کمک‌کننده توجه بسیار کمتری به آن شده است. اورگان جوانمردی را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر سخت بدون ابراز شکایت و ناراحتی تعریف کرده است. تحقیقات تجربی مک‌کینزی و پودساکف که از این سازه استفاده کردند، تمایز در مرجعیت و عواقب این نوع رفتار را از سایر گونه‌های رفتاری، رفتار شهروندی سازمانی نشان داد (کرنودل^{۱۹}، ۲۰۰۷). ج) وفاداری سازمانی: شامل مفهوم طرفداری صادقانه گراهام، مفهوم حسن نیت در حال گسترش و حمایت از سازمان گنورگ و مفهوم طرفداری، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی بورمن و موتوویلدو است. وفاداری

مشارکت در سازمان انجام می‌گیرد (چوچینگ^{۲۱}، ۲۰۰۱).

پیشینه تجربی

تاکنون پیرامون تأثیر ویژگی‌های شغل بر بیگانگی از کار و تمایل به ترک خدمت از طریق متغیرهای واسط رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق کارکنان، پژوهش‌های بسیار محدودی در داخل و خارج کشور انجام شده است. همچنین در بررسی منابع متعدد پژوهشی مشاهده نشد که ارتباط هم زمان این متغیرها را بررسی کرده باشد. از این رو نوآوری پژوهش حاضر در این است که تأثیر ویژگی‌های شغل بر بیگانگی از کار و تمایل به ترک خدمت از طریق متغیرهای واسط رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق در محیطی مانند سازمان صنعت، معدن و تجارت استان چهارمحال و بختیاری بررسی می‌کند. از همین رو، نزدیک ترین پژوهش‌ها به پژوهش حاضر در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۱: پیشینه پژوهش

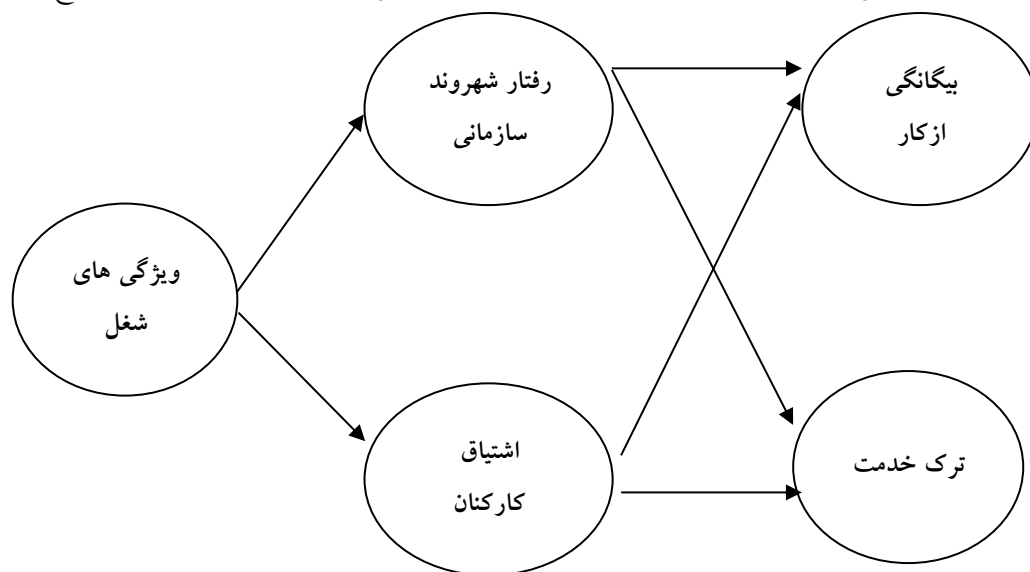
پژوهشگران	سال	عنوان	نتایج
ابراهیم پور	۱۳۹۰	بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزش صدا و سیما (با تأکید بر مدل هاگمن و اولدهام)	بین ابعاد اصلی شغل با رفتار شهروندی سازمانی ($R=0/460$)، بین حالت‌های اصلی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی ($R=0/647$) و بین ویژگی‌های شغلی با ترکیب دو مولفه ابعاد اصلی و حالت‌های روانی حساس با رفتار شهروندی سازمانی ($R=0/553$) رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت.
صنوبری	۱۳۹۰	رابطه ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی اشتیاق شغلی	۳۹ درصد از وردایی متغیر رضایت شغلی توسط متغیرهای اهمیت کار و یکنواختی کار تبیین شد. علاوه بر آن ۹۰ درصد از وردایی رفتار شهروندی سازمانی به وسیله اثر مستقیم متغیرهای خودکارآمدی شغلی، حالات روحی مثبت و اشتیاق شغلی و اثر غیرمستقیم متغیرهای اهمیت کار و یکنواختی کار با میانجی گری رضایت شغلی تبیین شد.
درینی و همکاران	۱۳۹۴	بررسی تأثیر بیگانگی از کار کارکنان بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی	بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأثیر مستقیم مثبت و معناداری داشت.
نادری بنی	۱۳۹۴	تبیین بیگانگی کاری با ویژگی‌های شغلی و حمایت سازمانی	حمایت سازمانی ادراک شده و ویژگی‌های شغل بر بیگانگی کاری تأثیر منفی معنادار دارند که متغیر ویژگی‌های شغل به میزان بیشتری تغییرات متغیر بیگانگی کاری را تبیین می‌نماید.

که به عنوان یکی از مفاهیم اصلی شهروندی ریشه در تمایل به مشارکت در فعالیت‌های حکومت دارد (برای مثال، حضور در تظاهرات، شرکت در بحث‌های سیاسی، اظهار نظر در مورد استراتژی جاری سازمان و غیره). نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات (برای مثال، در نظر گرفتن تغییرات صنعت از جهت تأثیرات آن بر سازمان) حتی با هزینه شخصی نمونه‌ای از این رفتارهاست. این رفتار منعکس‌کننده شناخت فرد است از اینکه او جزیی از یک کل بزرگتر است و همانطور که شهروندان به عنوان اعضاء جامعه در قبال جامعه مسئولیت‌هایی را می‌پذیرند او نیز به عنوان یک عضو سازمان مسئولیت‌هایی را در قبال سازمان برعهده دارد (کورنودل، ۲۰۰۷). توسعه شخصی: آخرین بعد رفتار شهروندی سازمانی است. توسعه شخصی شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت‌ها و توانایی هایشان می‌باشد. ویژگی چنین رفتاری این است که یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به منظور توسعه دامنه

پژوهشگران	سال	عنوان	نتایج
حقیقتیان	۱۳۹۴	رابطه عوامل اجتماعی، سازمانی و فرهنگی با بیگانگی کارکنان (مورد مطالعه: سازمان جهاد کشاورزی اصفهان)	که میزان بیگانگی کارکنان کمتر از حد متوسط (۲/۶۲ از ۵)، و رابطه بین بیگانگی با پایگاه اجتماعی-اقتصادی ($f=8/97$)، تعهد سازمانی ($f=0/311$)، سن ($f=0/328$)، و پیشرفت شغلی ($f=0/398$) معنادار بود ولی بین دینداری، جنسیت، و تاهل با بیگانگی رابطه معنادار نبود. هم چنین ضریب تعیین (R^2)، نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل به میزان ۳۹/۹ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین نموده‌اند.
امیری و محمود زاده	۱۳۹۴	بررسی عوامل مؤثر بر کاهش ترک خدمت کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران (مطالعه موردی: ستاد وزارت راه و شهرسازی)	ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های سرپرست، هویت سازمانی، احساس و عواطف در شغل، شرایط کاری و نگرش شغلی با کاهش ترک خدمت کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد و عامل احساس و عواطف در شغل بیشترین تأثیر و هویت سازمانی و نگرش شغلی کمترین تأثیر را بر کاهش ترک خدمت کارکنان داشتند
رضوی و همکاران	۱۳۹۵	بررسی تاثیر عوامل ویژگی‌های شغلی بر بیگانگی از کار کارکنان بانک مسکن (مورد مطالعه کلیه شعب بانک مسکن شهر مشهد)	عوامل ویژگی‌های شغلی موثر در بیگانگی از کار شامل عدم استقلال شغلی، عدم تنوع مهارت‌ها، عدم چالش و خلاقیت، عدم خودبیانگری، نداشتن هویت وظیفه، نبود اهمیت وظیفه و عدم ماهیت شغل از منظر کارکنان بالاتر از سطح متوسط نمی‌باشد.
واحدی و همکاران	۱۳۹۵	بررسی تأثیر ویژگی‌های شغلی بر سکون زدگی در مسیر پیشرفت شغلی سرمایه‌های انسانی	ویژگی‌های شغلی و ابعاد آن بر سکون زدگی در مسیر پیشرفت شغلی در کارکنان مؤثر بود
کریشنان و همکاران ^{۲۲}	۲۰۱۰	رضایت شغلی به عنوان واسط بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی	بین سه ویژگی استقلال کاری، تنوع کاری و اهمیت کاری با رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط داشت
ریزل ^{۲۳} و همکاران	۲۰۱۰	اثرات عدم امنیت شغلی بر رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار انحرافی و احساسات منفی کارکنان	عدم امنیت شغلی ارتباط معنادار منفی با رضایت شغلی داشت و عدم امنیت شغلی به صورت مستقیم و غیر مستقیم از طریق رضایت شغلی بر رفتار شهروندی و رفتار انحرافی تأثیر می‌گذاشت. رضایت شغلی، رفتار انحرافی را کاهش و رفتار شهروندی را افزایش دهد از سوی دیگر عدم امنیت شغلی، رفتار انحرافی را در محیط کار افزایش دهد و رضایت شغلی تأثیر منفی بر اضطراب، خشم و خستگی مفرط داشت.
هنیامی ^{۲۴} و همکاران	۲۰۱۳	ویژگی‌های شغل، رضایت شغلی و خستگی مفرط	ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی و خستگی مفرط تأثیرگذار است و هرچه هر یک از ابعاد ویژگی‌های شغلی مانند هویت، اهمیت شغلی، تنوع، استقلال عمل و بازخورد افزایش پیدا کند، رضایت شغلی افزایش و خستگی مفرط کاهش می‌یابد.
مشتاق	۲۰۱۳	اثرات ویژگی‌های شغل بر رفتار شهروندی	تنوع و اهمیت شغلی تأثیر مهمی بر رفتار شهروندی افراد دارد. ولی هویت و استقلال ارتباط مستقیمی با رفتار شهروندی سازمانی ندارد. اما این دو متغیر ارتباط مستقیمی با رضایت شغلی داشتند
مت‌علی ^{۲۵} و همکاران	۲۰۱۴	اثرات مدل ویژگی‌های شغل اولدهام و هاگمن بر رضایت شغلی	استقلال و بازخورد ارتباط معنادار قوی و تنوع، اهمیت و هویت کاری ارتباط معنادار ضعیف تری با رضایت شغلی داشتند.

طبقات اجتماعی مختلف با افکار و انتظارات گوناگون، که ممکن است سبب بروز مشکلات فراوانی از جمله بیگانگی شغلی در بین کارکنان شود، تا کنون پژوهش‌های بسیار محدودی در این محیط‌ها صورت گرفته است. از اینرو کارکنان سازمان صنعت، معدن و تجارت به عنوان مطالعه‌ی موردی این پژوهش انتخاب گردید. به این ترتیب و با توجه به مطالب مطرح شده کاربرد نتایج این پژوهش را می‌توان این‌چنین مطرح نمود: ۱- مدیران سازمان صنعت، معدن و تجارت، با استفاده از نتایج این پژوهش و پی بردن به چگونگی ارتباط این عوامل، اقدام به طراحی ساختارهای متناسب‌تر و شیوه‌های مؤثرتر مدیریتی می‌کنند مدیران سازمان مذکور می‌توانند از طریق اشتیاق کارکنان و رفتار شهروندی، بیگانگی شغلی و ترک شغل را در بین کارکنان کاهش داده و بهره‌وری را افزایش دهند و همچنین در صورت نیاز به تغییر اصلاحات مناسبی انجام گیرد. ۲- کاهش بیگانگی شغلی را در میان کارکنان سازمان مذکور می‌تواند موجب رضایت و احساس دلگرمی و مفید بودن فرد و در نهایت انجام بهتر و دقیق‌تر کارها شود. لذا مدیران این سازمان با توجه به نتایج این پژوهش می‌توانند با ایجاد تنوع شغلی و جلوگیری از دادن وظایف تکراری به کارکنان برای مشاغلی که ارتباط بیشتری با ارباب‌رجوع دارند،

با مطالعه‌ی سابقه‌ی مطالعات و پژوهش‌های انجام شده در ادبیات موضوع مشخص گردید بیشتر پژوهش‌ها در این حوزه، به بررسی دوبه‌دوی مفاهیم ویژگی‌های شغلی، بیگانگی از کار پرداخته‌اند و تا به حال هیچ پژوهشی که ارتباط میان متغیرهای پنج‌گانه‌ی فوق را به طور همزمان مورد بررسی قرار دهد، صورت نگرفته است و هیچ گاه متغیر اشتیاق کارکنان و رفتار شهروندسازمانی به عنوان نقش میانجی در بررسی اثرات ویژگی‌های شغلی بر بیگانگی از کار دیده نشده است. از این‌رو خلأ پژوهشی در این مطالعات و پژوهش‌ها، پژوهش‌گر را بر آن داشت تا هر پنج متغیر را به طور همزمان در یک محیط خاص مورد پردازش قرار دهد و بدین ترتیب گامی هر چند کوتاه در تبیین دیدگاه‌های موجود برداشته، که این خود زمینه‌ساز بسط و گسترش دانش موجود خواهد گردید. جنبه‌ی مهم دیگری که این پژوهش را از سایر پژوهش‌ها متمایز می‌سازد، بررسی اثر میانجی‌گری بر اثرات ویژگی‌های شغلی بر بیگانگی از کار و تمایل به ترک خدمت می‌باشد. از طرفی با وجود مشکلات ویژه‌ی کارکنان سازمان‌ها بخصوص سازمانهایی که با صنعت دست و پنجه نرم می‌کنند، از قبیل حساسیت بالای کار به دلیل سروکار داشتن با سرمایه‌های مردم، محدودیت‌های حرکتی، برخورد با افراد گوناگون از



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

به منظور بهبود کیفیت خدمات‌رسانی به مشتریان، از کارکنان مناسب با این مشاغل استفاده کنند. در پژوهش حاضر، در مجموع با توجه به پیشینه پژوهش‌های انجام شده و روابط متغیرهایی که توسط پژوهشگران قبلی بررسی و تبیین شده اند، برای دستیابی هرچه بهتر به نتایج کاربردی و مفید مدل مفهومی برای پژوهش حاضر پیشنهاد گردید که در شکل ۱ ارائه شده است. در این مدل مفهومی تلاش شده است تا چارچوب منطقی و علمی مبتنی بر روابط موجود میان متغیرهایی استوار گردد که در پی اجرای این پژوهش تبیین می‌شوند.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: تعیین اثر ویژگی‌های شغلی بر بیگانگی از کار و ترک خدمت از طریق رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق کارکنان.

فرضیه‌های فرعی:

- ویژگی‌های شغلی از طریق رفتار شهروند سازمانی بر بیگانگی از کار تأثیر می‌گذارد.
- ویژگی‌های شغلی از طریق اشتیاق کارکنان بر تمایل به ترک خدمت تأثیر می‌گذارد.
- ویژگی‌های شغلی از طریق رفتار شهروندی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر می‌گذارد.
- ویژگی‌های شغلی از طریق اشتیاق کارکنان بر تمایل به ترک خدمت تأثیر می‌گذارد.

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است، زیرا به کاربرد متغیرهای مطرح شده برای کمک به بیگانگی از

کار و تمایل به ترک خدمت می‌پردازد. از سوی دیگر پژوهش مذکور از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. زیرا به بررسی ویژگی‌های شغل از طریق رفتار شهروندی سازمانی و اشتیاق کارکنان بر بیگانگی از کار و تمایل به ترک خدمت می‌پردازد و روابط میان متغیرهای مذکور را در قالب مدل سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار می‌دهد. کارکنان سازمان صنعت، معدن و تجارت استان چهارمحال و بختیاری را تشکیل می‌دادند که تعداد آنها براساس آمار معاونت اداری و منابع انسانی ۲۴۲ بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با حجم تعداد ۱۴۹ نمونه استخراج گردید. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات در روش میدانی و در این پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش دارای دو بخش به شرح زیر می‌باشد.

طبق یافته‌های پژوهش، ضرایب پایایی برای هر شش پرسشنامه و ابعاد آن‌ها، بالاتر از ۰/۷ بوده و نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش دارد. پایایی پرسشنامه با نرم افزار SPSS بدست آمده است. در جدول شماره ۳ پایایی ابعاد پژوهش نشان داده شده است.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اصلی تحقیق: ویژگی‌های شغلی بر بیگانگی از کار و ترک خدمت از طریق رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق کارکنان تأثیر می‌گذارد.

جدول ۲: ترکیب سئوالات پرسشنامه‌ها

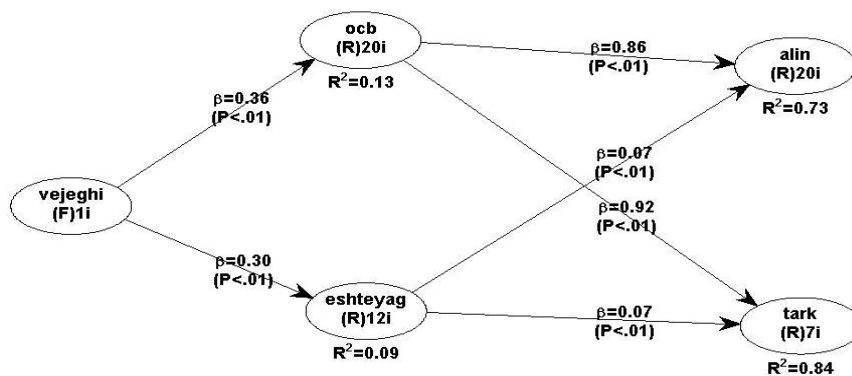
متغیرهای مورد بررسی	شماره سئوالات در پرسشنامه	جمع سئوالات	نگارنده پرسشنامه
ویژگی‌های شغل هاکنم و اولدهایم	۲۵-۱	۲۵	هاکنم و اولدهایم (۱۹۷۵)
پرسشنامه بیگانگی از کار	۴۵-۲۶	۲۰	صداقتی (۱۳۸۸)
تمایل به ترک خدمت	۵۳-۴۶	۷	وی (۲۰۰۷)
اشتیاق کارکنان	۶۵-۵۴	۱۲	سکس و روتمن (۲۰۰۶) و کانگ (۲۰۱۰)
رفتار شهروندسازمانی	۸۸-۶۵	۲۴	پوساکف و همکارانش (۱۹۹۰)

جدول ۳: آلفای کرونباخ

متغیر	آلفای کرونباخ
ویژگی‌های شغل	۰/۹۵
بیگانگی کاری	۰/۸۵
ترک خدمت	۰/۹۳
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۲
اشتیاق کارکنان	۰/۹۱
کل پرسشنامه	۰/۹۷

رفتار شهروندسازمانی و رفتار شهروند سازمانی بر بیگانگی از کار با ضریب تأثیر ۰/۴۸- و ضریب تأثیر ۰/۳۹- بر ترک خدمت معنادار و نیز ویژگی‌های شغل بر اشتیاق کارکنان با ضریب تأثیر معنادار ۰/۳۰، و اشتیاق کارکنان بر بیگانگی با ضریب تأثیر ۰/۰۷- و بر ترک خدمت نیز با ضریب تأثیر ۰/۰۷- معنادار می‌باشد. نتایج اثر واسط رفتار شهروندی و اشتیاق کارکنان نشان می‌دهد که ضرایب تأثیر در تمامی حالت‌ها مقدار معنادار می‌باشد. حال یک سوال اساسی مطرح می‌شود و آن این است که آیا شاخص‌های برازش مدل معنادار است؟ بدین منظور شاخص‌های مناسب بودن برازش مدل را مورد بررسی قرار می‌دهیم که در جدول ۴ خلاصه شده است.

به منظور بررسی فرضیه فوق از نرم افزار وارپ پی ال اس استفاده شده است که خروجی آن در شکل ۲ نشان داده شده است. همانطور که در شکل ۲ نشان داده شده است ویژگی‌های شغل دارای ضریب تأثیر معنادار ۰/۳۶ بر



شکل ۲: مدل خروجی نرم افزار

جدول ۴: نمای ضرایب متغیرهای مکنون فرضیه اصلی

مقدار استاندارد	ویژگی‌های شغل	رفتار شهروندی	اشتیاق کارکنان	بیگانگی از کار	ترک شغل
--	--	۰/۱۲۹	۰/۰۹۰	۰/۷۳۴	۰/۸۴۱
--	--	۰/۱۲۹	۰/۰۸۹	۰/۷۳۴	۰/۸۴۱
≥۰/۷	۱/۰۰۰	۰/۹۳۶	۰/۸۱۰	۰/۹۱۲	۰/۹۰۳
≥۰/۷	۱/۰۰۰	۰/۹۲۶	۰/۷۴۵	۰/۸۹۸	۰/۸۷۴
≥۰/۵	۱/۰۰۰	۰/۴۳۹	۰/۲۶۵	۰/۳۴۵	۰/۵۷۲
≤۵	۱/۱۶۳	۵/۷۸۹	۱/۸۴۶	۳/۹۴۰	۵/۷۱۶
≥۰/۱۵	--	۰/۱۲۹	۰/۰۹۰	۰/۶۶۳	۰/۷۶۶
≥۰/۲۵	۰/۴۸۵	--	--	--	--

جدول ۵: روایی و اگر مربوط به مدل فرضیه اصلی

ویژگی های شغل	رفتار شهروندسازمانی	اشتیاق کارکنان	بیگانگی از کار	ترک خدمت
ویژگی های شغل (۱/۰۰۰)	۰/۳۵۵	۰/۲۹۵	۰/۳۳۳	۰/۳۳۹
رفتار شهروندسازمانی	(۰/۸۷۳)	۰/۶۶۸	۰/۶۶۲	۰/۸۱۱
اشتیاق کارکنان	۰/۶۶۸	(۰/۵۴۱)	۰/۵۰۸	۰/۵۱۵
بیگانگی از کار	۰/۶۶۲	۰/۵۰۸	(۰/۸۵۲)	۰/۵۸۷
ترک خدمت	۰/۸۱۱	۰/۵۱۵	۰/۵۸۷	(۰/۷۵۶)

جدول ۶: بررسی فرضیات فرعی پژوهش

شماره فرضیه	رابطه	مقدار β	مقدار معناداری (P)	نتیجه
فرضیه فرعی ۱	ویژگیهای شغلی از طریق رفتار شهروندی بر بیگانگی از کار	-۰/۴۸	P<0.01	رابطه معنادار شد
فرضیه فرعی ۲	ویژگیهای شغلی از طریق رفتار شهروندی بر ترک خدمت	-۰/۳۹	P<0.01	رابطه معنادار شد
فرضیه فرعی ۳	ویژگیهای شغلی از طریق اشتیاق کارکنان بر بیگانگی از کار	-۰/۰۷	P<0.01	رابطه معنادار شد
فرضیه فرعی ۴	ویژگیهای شغلی از طریق اشتیاق کارکنان بر ترک خدمت	-۰/۰۷	P<0.01	رابطه معنادار شد

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اصلی این پژوهش عبارت بود از، ویژگیهای شغلی از طریق رفتار شهروندی و اشتیاق کارکنان بر بیگانگی کاری و تمایل به ترک خدمت در کارکنان سازمان صنعت و معدن تأثیر دارد. نتایج این پژوهش را به نحوی می توان با نتایج تحقیق بنای و ریزل (۲۰۰۷) مطابقت داد چرا که آنان دریافتند ویژگیهای شغل بر بیگانگی فردی و اجتماعی تأثیر دارد البته در تحقیق بنای و ریزل بازخوردکاری بر بیگانگی فردی اجتماعی تأثیر دارد اما استقلال، تنوع و اهمیت کاری فقط بر بیگانگی فردی تأثیر گذار است. از سوی دیگر ویژگیهای شغل بر اشتیاق کارکنان تأثیر مثبت دارد علت این مسأله اینست که در سازمان صنعت، معدن و تجارت زمانی که ویژگیهای شغل بهبود می یابد افراد احساس استقلال عمل زیادی می کنند و غنی سازی شغلی رخ می دهد و احتمال دارد این باعث استقلال عمل در افراد شود. لذا زمانی که استقلال عمل به آنها داده می شود آنها اشتیاق بیشتری پیدا می کنند و احساس قدرت می کنند و این باعث کاهش بیگانگی از کار افراد می شود. احتمال دارد در

کلیه شاخصهای مذکور معنادار بوده و نشان دهنده برآزش مناسب مدل است. علاوه بر این بایستی روایی و اگر ای مدل مذکور نیز مورد بررسی قرار گیرد که این موضوع در جدول ۵ نشان داده شده است. با توجه به آنکه جذر واریانس استخراج شده که در پرائنتز و بر روی قطر اصلی ماتریس است، بزرگتر از بارهای عاملی هر یک از متغیرهای مکنون در هر ستون است لذا مدل فرضیه اصلی پژوهش از روایی و اگر ای مناسب برخوردار می باشد. با توجه به موارد مطرح شده فوق، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر تأثیر ویژگیهای شغل بر بیگانگی از کار و ترک خدمت از طریق رفتار شهروندسازمانی و اشتیاق کارکنان تأیید می شود.

در بررسی فرضیات فرعی تحقیق که در ادامه هر یک از آنها مورد ارزیابی قرار می گیرد از آنجایی که کلیه فرضیات فرعی از مدل اصلی پژوهش مطرح شده اند خروجی نتایج آنها به تفکیک هر فرضیه، مقدار معناداری و ضریب مسیر β در جدول شماره ۶ ارائه می شود است و در انتها نتایج آنها ارائه می گردد.

سازمان صنعت، معدن و تجارت زمانی که به افراد مسئولیت داده می‌شود اختیارات لازم به آنها واگذار شود لذا احساس قدرت می‌کنند و عملکرد آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و فرد پس از مدتی با ویژگی‌های شغل خود مأنوس و عجین شده که این باعث ماندگاری فرد در شغل می‌شود و تمایل به ترک خدمت او کاهش می‌یابد، در کل از یافته‌های این فرضیه می‌توان نتیجه گرفت که ویژگی‌های شغل به دلیل تأثیری که بر متغیرهای مهمی مانند رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق کارکنان به طور مستقیم دارد و نیز تأثیر غیر مستقیم بر بیگانگی کاری و تمایل به ترک خدمت دارد دارای اهمیت و جایگاه ویژه ای است که باید به آن توجه خاص انجام شود از طرفی رفتار شهروندسازمانی و اشتیاق کارکنان به دلیل ثراتی که بر تمایل به ترک خدمت و بیگانگی کاری دارد باید مورد توجه قرار گیرد. ویژگی‌های شغلی موجب آگاهی و شناخت فرد نسبت به شغل می‌شود و عاملی در جهت تقویت و بروز رفتارهای شهروند سازمانی کارکنان می‌شود اگرچه ساختار رسمی و کنترل در سازمان، جایگاه خود را دارند اما آنها نمی‌توانند ماهیت اساسی نظام‌های همکاری را مشخص کند. تمایل افراد به تلاش‌های همکارانه در سیستم‌های همکاری ضروری است و این به واسطه وجود رفتارهای شهروندی سازمانی بوجود می‌آید که در این راستا ادراک مثبت افراد از ویژگی‌های شغلی و انجام وظایف شغلی و سازمانی تقویت کننده این رفتار خواهد بود. در تبیین رابطه بعد تنوع مهارت از ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی می‌توان گفت تنوع مهارت به شایستگی‌ها و توانمندیهای خاص یک کارمند اشاره دارد. الزام مهارت و استعداد برای فعالیت در یک شغل برای فرد نوعی اعتماد به نفس بوجود آورده و کارکنان را به توانمندی‌های خود واقف می‌کند از طرف دیگر افراد چند مهارتی به دلیل تبحر کافی در انجام شغل مدت زمان کمتری را صرف امور عادی کرده، آنان همچنین

بدلیل وجود تنوع مهارتی در پی ارضاء نیاز خودشکوفایی خود و سازمان بوده، فراتر از وظایف رسمی به کار و فعالیت می‌پردازند. از این رو رابطه این دو متغیر قابل تبیین خواهد بود. تبیین رابطه هویت در کار و رفتار فرانش می‌توان گفت هویت کار به ارتباط بین کار یک فرد با سایر فعالیتهای سازمانی اشاره دارد. در این مفهوم کارکنان یک سازمان درک می‌نمایند که کار سازمانی حاصل کار فردی افراد بوده و به علاوه ارتباط بین وظایف واگذار شده به افراد می‌تواند برای سازمان بیشتری خلق کند. هنگامی که وظایف و نقشهای یک شغل به طور کلی به فرد شاغل در آن پست واگذار می‌شود. فرد شاغل اهمیت و ارزش کار خود را درک کرده از تأثیر کار و فعالیت خود در بهره‌وری و کارایی سازمان آگاه می‌گردد. در این حالت کار خود را مفید تلقی کرده و به دنبال اخذ نتایج بهتر است از این رو می‌توان انتظار داشت در سایه داشتن هویت کار، فرد شاغل احساس تعهد و دلبستگی به شغل خود داشته و رفتارهای فرانش از خود نشان دهد. در تبیین رابطه اهمیت کار در رفتار فرانش می‌توان گفت که اهمیت شغل به میزان اثر یک شغل بر کار دیگران در همان سازمان با خارج از آن اشاره دارد. در سایه اهمیت وظیفه کارکنان در می‌یابند که کارکنان و سازمان مؤثر بود. میزان تلاش و تعهد آنان رفاه و آسایش دیگران رشد سازمانی را بهمراه دارد. این موضوع بخصوص در زمانی که کارکنان مجهز به هوش اخلاقی باشند بیشتر خودنمایی می‌کند احساس اینکه شغل واگذار شده به فرد بی اهمیت نبوده قادر است راهگشای سازمان و کارکنان در راستای تحقق اهداف فردی و سازمانی باشد و دیگران نیز این اهمیت را درک کرده و به آن بها می‌دهند. مشوق رفتارهای فرانش کارکنان خواهد بود. در تبیین رابطه خود مختاری و رفتار شهروند سازمانی می‌توان گفت افراد خود مختار کسانی اند که از نوعی اختیار برای نظارت بر تصمیمات وابسته به شغل خود برخوردارند این

توانایی فکری و خلاقیت را به چالش می‌کشاند و به کارمندان کمک می‌کند تا مهارت جدید بیاموزند و کارهای خود را به بهترین روش انجام دهند انگیزه و عزت نفس سازمانی بالایی دارند. از طرفی دیگر رفتار شهروندی به رفتار فرانش کارکنان اشاره دارد از این رومی توان انتظار داشت هنگامی که کارکنان خودپنداره مثبتی داشته و تجارب کاری مثبت و ارزنده ای دارد تمایل بیشتری نیز با سازمان در امور سازمانی و به خصوص رفتارهای فرانش از خود نشان داده مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری را که جزء وظایف رسمی آنها نیست از خود برومی دهند، به عبارت دیگر در این حالت وجود خودپنداره مثبت جایگزین سیستم پاداش رسمی شده و خود عامل تحریک کننده رفتارهای فرانش محسوب می‌شود که این باعث کاهش بیگانگی از کار می‌شود. بنابراین با توجه به حساسیت موضوع برای تقویت این تأثیر باید ویژگی‌های شغلی و ایجاد رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان صورت می‌گیرد تا بر تمایل به ترک خدمت تأثیر داشته باشد. در همین زمینه باید زمینه تغییر شرایط کنترل مستقیم کارکنان به کنترل غیر مستقیم صورت گیرد. نسبت به عملکرد کارکنان و ارتباط آن با پاداش‌های سازمانی اطلاع رسانی گردد. به شایسته سالاری و اعتماد به کارکنان توجه گردد. شرایط بروز استقلال کاری کارکنان فراهم گردد. جریان باز اطلاعات در سازمان وجود داشته باشد، اهداف چالشی روشن و الهام بخش در سازمان تدوین گردد و بین ویژگی‌های مهارتی با شرح شغل کارکنان تناسب وجود داشته باشد تا عقاید و ارزش‌ها، اهداف و مسائل رفاهی کارکنان در سازمان باید مدنظر قرار گیرد و در راستای آن سازمان باید گروه‌ها را افزایش داده کار تیمی را تشویق کرده و به طور کلی جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت، رفتارهای شغلی مخرب و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون

نوعی آزادی و اختیار فرد را به احساس مسئولیت در شغل ترغیب می‌کند. هنگامی که کارکنان احساس می‌کنند در حیطه وظایف سازمانی خود از خودمختاری برخوردار بوده، کار آنها به صورت مستمر توسط فرادستان مورد نظارت قرار نمی‌گیرد و به خود نظارتی آنان اعتماد وجود دارد. به برنامه ریزی و تعیین قواعد کار پرداخته اند از احساس آزادی عمل، احساس خوشایندی را تجربه کرده و در راستای استفاده بهینه از این آزادی، احساس وابستگی سازمانی نموده به رفتارهای فرانش روی می‌آورند. و در نتیجه می‌توان گفت توجه به ویژگی‌های شغل برای افزایش رفتار شهروندسازمانی و اشتیاق کارکنان و کاهش ترک خدمت و بیگانگی کاری لازم و ملزوم یکدیگر بوده و باید همزمان مورد توجه و بررسی قرار گیرند. نتایج بدست آمده از مدل معادلات ساختاری در این پژوهش نشان می‌دهد که مدل برازش خوبی دارد لذا می‌توان گفت رفتار شهروندسازمانی و اشتیاق کارکنان در این پژوهش نقش میانجی دارد. همچنین زمانی که کارکنان احساس و باور داشته باشند که در سازمان مورد قبول، پذیرش و احترام قرار دارند و سازمان برای نقش و کار آنها اهمیت و ارزش قایل است آنگاه می‌توان انتظار داشت که آنها با انرژی و توان بیشتری بر انجام وظایف شغلی و سازمانی بپردازند و رفتارهای شهروندی را رعایت کنند. در سازمان، کارمندی که مدیر با آنها رابطه بیشتری دارد در امور مختلف نظر آنان را جویا می‌شود آنان را حمایت می‌کند در امور سازمانی آنان را مشارکت می‌دهد و در بین سایر کارمندان ارزشمند و قابل اعتماد هستند. عامل دوم ساختار سازمان است سازمان‌ها دو گونه هستند: آنان که آزادی عمل و قضاوت کارکنان را در انجام کارشان کاهش داده و یا از بین می‌برند. سازمان‌هایی که به کارکنان قدرت می‌دهند تا از قوه ابتکار و مهارت‌های خود برای حل مسائل که با آنها مواجه می‌شوند استفاده کنند به عامل سوم کار یا محتوا اشاره دارد: مشاغلی که غنی هستند و

اشتیاق با مشارکت فعال و سرمایه گذاری با تمام انرژی توسط فرد برای عملکرد بهتر نقش و انجام وظایف شغلی مرتبط است. در بافت محیط کار، اشتیاق معنای ویژه تری دارد و موجب می‌شود تا افراد رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری را از خود نشان دهند و افراد به شغلشان متعهد تر می‌شوند و به تعهدات مربوط ببه استخدام خود بهتر عمل می‌کنند و رفتارهای شهروندی سازمانی را برای انطباق با سازمان می‌پذیرند. کارکنان با پذیرش و استقبال از نقش‌هایشان در سازمان به صرف انرژی در نقش‌ها می‌پردازند و به نوبه خود بیش از پیش جذب نقش‌هایی که اجرا می‌کنند شده و در آن نقش اغراق می‌شوند تا انطباق بیشتری با رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد که این باعث کاهش ترک خدمت می‌شود.

منابع و مآخذ

- Ahmadi, Parvin, Rezazadeh. Begum Rezazadeh, Fatemeh. Sadeghi, Fereshteh (2014) Effective factors in the tendency to leave the service of educators with higher education (master's degree and above) Quarterly Journal of Modern Educational Thoughts. No. 1, pp. 74-96. (The Persian).
- Amiri, Ghasem. Mahmoudzadeh, Seyed Mojtaba (2015) "A Study of Factors Affecting the Reduction of Employee Service Abduction in Iranian Governmental Organizations(Case Study: Headquarters of the Ministry of Roads and Urban Development).Organizational Culture, Volume 13, Number 2, pp. 559-579. (The Persian).
- Anbari Zohreh, Rahmani Abdolrasoul, Abbasi Nia Marzieh, Ahmadnejad Iman, Sadeghian Marzieh, Asghari Mehdi (2014) The effect of job model characteristics on job satisfaction in an automotive industry. And Iran Job Health Quarterly. Year 11, No. 3, pp. 71-81. (The Persian).
- Chu, cheng.I(2001). Examining organizational Citizenship behavior among nurses using price and Mueller s model. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirments for the Doctor of Philosphy degree in hospital and Health Adminstration in the Graduate of The University of Iowa Rights and Responsibilities Journal,4.149.270.
- Darini, Vali Mohammad M., Taban, Mohammad, Sharafi, Vahid, Viseh Seidmehdi

رضایت ارباب رجوع، کیفیت خدمات وفاداری آنان، موجبات کیفیت عالی در سازمان بوجود می‌آورد. با بهبود رفتار شهروندی سازمانی افراد در سازمان شرایطی بوجود می‌آید تا افراد با کسب دانش شغلی جدید و ارتباطات درون و برون سازمانی در جهت موفقیت سازمان تلاش کنند که در چنین شرایطی بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نیز بیشتر خواهد شد و کارکنان با توان بیشتری در راستای اهداف سازمان فعالیت خواهند نمود. هنگامی که اشتیاق کارکنان این سازمان در حال افزایش است افراد دچار نوعی حالت رضایت از شغل خود دارند که حاصل آن درک درست از وضعیت کاری می‌باشد و می‌تواند نگرش فرد را نیز تحت تأثیر قرار دهد. و این منجر به کسب فرصت بیشتر و افزایش اشتیاق کارمند می‌گردد و هر چقدر که کارمند نسبت به شغل خود اشتیاق بیشتری داشته باشد فرد از حالت انزوا، بی معنایی، و یا بی قدرتی نجات پیدا می‌کند که این موجب کاهش بیگانگی از کار خواهد شد.

آن دسته از کارکنان این سازمان که ناراضی هستند ناراضیاتی خود را از طریق استعفا و خروج از سازمان بروز می‌دهند و این می‌تواند به سازمان آسیب جدی وارد کند. پس اشتیاق کارکنان می‌تواند از ترک خدمت کارکنان جلوگیری کند که البته نقش ویژگی‌های شغلی از اهمیت بالایی برخوردار است. تبیین هویت شغل و معنادار بودن شغل افراد و از طرفی دریافت بازخوردهای گوناگون از شغل خود موجب اشتیاق کارکنان می‌شود و افراد استقلال بیشتری در کار خود پیدا می‌کنند که همزمان با استقلال بیشتر، مسئولیت افراد نیز بالاتر رفته و از این جهت احساس سخت تر شدن انجام کارها و وظایف خود را خواهند داشت. و این موضوع اشتیاق کارکنان را افزایش دهد و همچنین با افزایش درک کارکنان از مکانیسم بازخورد در سازمان تأثیر ویژگی‌های شغل بر اشتیاق کارکنان مثبت بوده و این باعث کاهش ترک خدمت فرد می‌شود.

- motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement *Motivation and Emotion*, 32(1), 11-22.
- Naderi Ibn, Mahmoud. Bordbar, Gholam Reza. Najafabadi Medicine, Fereshteh (2015) Explaining work alienation with job characteristics and organizational support. *Bi-Quarterly Journal of Business Management Exploration*, Year 7, No. 14, pp. 103-125. (The Persian).
- Naqavi, Mir Ali. Sabet, Abbas (1397) Analysis of the effect of dimensions of job characteristics model on benevolent law-breaking based on the mediating role of employee self-efficacy. *Journal of Management Studies (Improvement and Transformation)*, Year 27, No. 87, pp. 101-126. (The Persian).
- nvvari, R., JianFub, Z., & Hosseinpour Chermahinic, S. (2014). Effective Strategy for Solving Voluntary Turnover Problem among Employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 186-190.
- Peterson, N. A. and Zimmerman, M. A. (2004). Beyond the individual: Toward a nomological network of organizational empowerment, *American Journal of Community Psychology*, 34(1/2), 129-145.
- Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B.; Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Rahimi, Farajullah. Salehi, Reza (1397) Multilevel analysis of the effect of job characteristics on knowledge sharing with the mediating role of organizational identity. *Research paper and correction management*. Volume 33, Number 3. pp.989-1012 (The Persian).
- Rastegar Khaled, Amir. Kaveh, Mehdi. Mohammadi, Mehdi (2013) A Study of Sociological Factors Related to Job Alienation. *Quarterly Journal of Social Studies and Research in Iran*, Volume 2, Number 3, pp. 429-467. (The Persian).
- Razavi, Seyed Hossein; Massoud Taheri Lari and Hamid Rezaeifar (2016) Investigating the effect of job characteristics on the alienation of employees of Maskan Bank (studied by all branches of Maskan Bank in Mashhad), the first National Conference on Organizational Transformation and Innovation with Resistance Economics Approach, Mashhad, University of Sciences Mashhad Medicine. (The Persian).
- Roy, Y. J. C.; Sheena, S. (2005). "Empowerment through choice? a critical analysis of the (2015) Investigating the effect of job alienation on the occurrence of team anti-citizenship behaviors (Case study: Employees of government organizations in Ilam). *Quarterly Journal of Public Organization Management*, Volume 4, Number 1 (13), pp. 84-71. (The Persian).
- Ebrahimpour, Habib. Khalili, Hassan. Habibian, Sajjad, Saadatmand, Mohammad. (2011) Investigating the Relationship between Job Characteristics and Organizational Citizenship Behavior in the Broadcasting Training Center (with emphasis on the Hackman and Oldham model). *Transformation Management Research Journal*, No. 5, 134-90 (The Persian).
- Hirschfeld & Field. (2000). Reputation management: The new face of corporate public relations? *Public Relations Review*, 27, 247-261.
- Hutchens, R. (2010). Worker characteristics, job characteristics, and opportunities for phased retirement. *Labour Economics*, 17, 1010-1021.
- Iveta Ozolina (2014). The impact of Human resources management practices on employee, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 156.223-226.
- Jeon, J. H. (2009). The impact of organizational justice and job security on organizational commitment exploring the mediating effect of trust in top management. A dissertation, faculty of the graduate school of the university of Minnesota.38.
- Jeon, J. H. (2009). The impact of organizational justice and job security on organizational commitment exploring the mediating effect of trust in top management. A dissertation, faculty of the graduate school of the university of Minnesota.38.
- Kernodle, Thomas A (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study. A thesis to the faculty of the college of Business Administration of Tours University international in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of philosophy business administration.
- Kernodle, Thomas A (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study. A thesis to the faculty of the college of Business Administration of Tours University international in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of philosophy business administration.
- Mihm, J., C. H. Loch, A. Huchzermeier. (2010). Problem-solving oscillations in complex engineering projects. *Management Science* 49(6) 733750
- Millette, V. & Gagné, M. (2008). Designing volunteers' tasks to maximize

- effects of choice in organizations". Research in Organizational Behaviors, 27, 41– 79.
- Saks, A. M., & Rotman, J. L. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of anagerial Psychology*, 21, 600-618.
- Sanobari, Mohammad. Rezaei, Ali Mohammad (2011) The Relationship between Job Characteristics and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Police Human Development*, Volume 7, Number 32, pp. 104-85. (The Persian).
- Sulu, S., Ceylan, A., & Kaynak, R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare professionals. *International Journal of Business and Management*, 5, 27- 38.
- Taherloo, Soraya. Fazalzadeh, Ali Reza. Snoobar, Nasser. Faryabi (2017) The effect of personal-job fitness on the tendency to leave the service and improve job quality with emphasis on the role of job attachment: evidence of brokerage industry. Volume 15, Number 2, pp. 249-269. (The Persian).
- Vahedi, Majid. Bashir Named, Yasser Rasouli, Maryam (2016) Investigating the effect of job characteristics on stagnation in the career path of human capital. *Quarterly Journal of Management Studies (Improvement and Transformation)*. Volume 23, Number 73, pp. 25-62. (The Persian).

یادداشت‌ها

- ¹Roy & Sheena
- ²Peterson & Zimmerman
- ³Parsayan
- ⁴Mihm et al
- ⁵Gonzalez & Teresa
- ⁶Hersey & Blanchard
- ⁷Millette & Gagne´
- ⁸Hutchens
- ⁹Kobasa and et al
- ¹⁰Hirschfeld & Field
- ¹¹Sulu & et al
- ¹²Saks & Rotman
- ¹³Anvari&et al
- ¹⁴Jeon
- ¹⁵Motowidlo&Motowildo
- ¹⁶George&Brief
- ¹⁷Jones
- ¹⁸Garg and Renu
- ¹⁹Kernodle
- ²⁰Podsakoff & et al
- ²¹Chu cheng
- ²²Krishnam and et all
- ²³Reisel
- ²⁴hinami
- ²⁵Mat Ali