

طراحی مدل اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری

آتنا خرمی^۱، محمدجواد تقی پوریان^{۲*}، بهزاد فرخ سرشت^۳، معصومه علی سلیمیان^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۱۲

[20.1001.1.26456222.1401.5.1.4.8](https://doi.org/10.1001.1.26456222.1401.5.1.4.8)

چکیده

در حالی که جهان با اپیدمی روزافزون کرونا ویروس - کوید ۱۹ دست به گریبان است، تأثیرات مختلف این اپیدمی بر سازمان‌ها روز به روز عیان‌تر می‌شود. هدف پژوهش حاضر، طراحی مدل اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری می‌باشد. در بخش کیفی با ۱۵ نفر از مدیران و معاونین در بخش بانکداری دولتی و خصوصی مصاحبه عمیق انجام شد که با نرم‌افزار مکس کیودا، مصاحبه‌ها تحلیل شدند. یافته‌های بخش کیفی نشان داد که ۱۵۷ کد باز و ۶ کد محوری برای مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا استخراج گردید. در بخش کمی، نمونه آماری با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای ۳۸۴ نفر انتخاب گردید. برای تعیین روایی و پایایی از روایی سازه، همگرا، واگرا و پایایی مرکب استفاده شد و سپس برای تعیین روابط درونی بین این مؤلفه‌ها با نظر ۱۰ تن از خبرگان با روش مدلسازی ساختاری تفسیری و به وسیله نرم‌افزار متلب بررسی گردید و در نهایت برای آزمون مدل پیشنهادی جدید اشتیاق شغلی از معادلات ساختاری با نرم‌افزار آموس استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که برای افزایش اشتیاق شغلی در شرایط کرونایی باید بر اشتیاق ادراکی تمرکز کرد که بدین منظور برای تقویت آن مدیران باید بر اشتیاق‌های ارزشی، معنوی، مالی، به عنوان اولویت کار خود تأکید نمایند. همچنین دو مؤلفه دیگر از این مدل (اشتیاق حمایتی، اشتیاق روحی) به عنوان میانجی عمل می‌کنند.

کلید واژه‌ها: کرونا (کووید-۱۹)، اشتیاق شغلی، اشتیاق روحی / روانی، اشتیاق حمایتی، اشتیاق مالی

^۱ گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

^۲ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

^۳ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

^۴ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

ایمیل نویسنده مسئول: mj.pourian@iauc.ac.ir

مقدمه

کویید ۱۹ که در اواخر سال ۲۰۱۹ در چین کشف شد و از آن زمان اپیدمی جهانی یافت، به یکی از دشوارترین آزمون‌های بشری در تاریخ مدرن دنیا تبدیل شده است. در جهان، تلاش‌های سخت‌گیرانه‌ای در حال انجام است تا این اپیدمی مخرب را، مهار کنند. همان‌طور که اپیدمی کرونا ویروس - کویید ۱۹ در حال گسترش است، با تحت‌الشعاع قرار دادن سیستم‌های بهداشتی، قربانیان بیشتری می‌گیرد، باعث ایجاد تحولات ژئوپلیتیکی پایدار شده و پایه‌های اقتصاد جهانی را متزلزل کرده است (انجمن جهانی اقتصاد، ۲۰۲۰). عدم قطعیت و پیش‌بینی‌پذیری پایین بیماری کرونا نه تنها سلامت فیزیکی افراد را تهدید می‌کند، بلکه سلامت روانی افراد، به ویژه از نظر احساسات و شناخت را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد (سیجیا، ییلین، جیا، نان و تینگشاو، ۲۰۲۰).

اپیدمی کویید ۱۹ باعث شده است برخی خود در محیط کاری حاضر نمی‌شوند و برخی را کارفرمایان اخراج کرده‌اند و سبب ایجاد فاصله میان کارکنان و ادارات و کارخانه‌ها شده است (متنی، ۱۳۹۹). وضعیت همه‌گیری فعلی، زمینه‌ای چالش برانگیز برای سازمان‌ها و به ویژه مدیریت منابع انسانی ایجاد کرده است (دی لا کال - دورین و رودریگز - سانچز، ۲۰۲۱). کارفرمایان اکنون متوجه هستند که با تمرکز بر اشتیاق شغلی کارکنان، می‌توانند نیروی کار مؤثرتر و کارآمدتر ایجاد کنند. بدون درگیری و اشتیاق شغلی کارکنان، هر ابتکاری در جهت پیشرفت که توسط مدیریت صورت می‌گیرد نمی‌تواند مفید باشد (مارکوس و سندھیا اسریدیوی، ۲۰۱۰). مقدار اشتیاق و علاقه‌ای که کارکنان به سازمان خود دارند، اشتیاق شغلی است (حیدری، قربانی دولت‌آبادی و محمدجانی، ۱۳۹۶). اشتیاق شغلی یک حالت مثبت و رضایت‌بخش ذهنی در ارتباط با کار توصیف شده که در این وضعیت شخص خودش را به عنوان فردی توانمند برای پاسخگویی به تقاضاهای شغلی می‌داند و یک احساس نیرومندی و ارتباط مؤثر با فعالیت‌های کارش دارد (نداف، مهرابی و سالاروند، ۱۳۹۸). زمانی که کارکنان احساس خوبی از کار داشته باشند، اشتیاق شغلی کارکنان قوی تر می‌شود (رازمین و استراکل، ۲۰۲۱). در مطالعات پیامدهای مثبت اشتیاق شغلی مانند سلامت روان، تعهد سازمانی و بهبود عملکرد شغلی، برای افراد و سازمان‌ها به خوبی به چشم می‌خورد (مهریزی، نصیری و ایران‌دوست، ۱۳۹۸).

بانک‌ها تأثیر مهمی در تأمین اعتبار، نظام پرداخت‌ها، اجرای سیاست‌های پولی و تداوم ثبات مالی دارند (پورعبادالهیان کویچ، فلاحی و ابراهیمی، ۱۳۹۹). به طور قابل توجهی اقتصاد ایران بانک محور است، به این معنا که ممکن است هر گونه ضعف و کاستی در عملکرد بانک‌های ایران بر شرایط اقتصادی کشور تأثیری منفی بگذارد (ترخانی، نظری و نیلوفر، ۱۳۹۹). همچون بسیاری از کسب و کارهای دیگر امروزی صنعت بانکداری نیز تغییراتی بسیار سریع و پیچیده را در محیط خود تجربه می‌کند. بانک‌ها باید قادر به سازگاری با شرایط متغیر محیط برای بقا باشند (عارف نژاد، سپهوند و رحیمی اقدم، ۱۳۹۹). با توجه به اهمیت اشتیاق شغلی و نقش آن در اثربخشی سازمان‌ها و نیز با وجود این که در شرایط بحران کرونا بسیاری از مشاغل در تماس مستقیم با مردم و بعضی از آن‌ها به صورت دورکاری فعالیت می‌نمایند، نیاز به افزایش اشتیاق شغلی احساس می‌گردد تا عملکرد سازمان‌ها بخصوص بانک‌ها بهبود یابد. با توجه به مطالب مطرح شده و هدف اصلی تحقیق که طراحی الگوی اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری می‌باشد و این که مدلی که اشتیاق شغلی را در چنین شرایطی مورد بررسی قرار دهد وجود ندارد، از این رو سوالات زیر مطرح می‌شوند که قرار است در پژوهش حاضر بدان پرداخته شود:

مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری شامل چه عواملی است؟ در ادامه روابط درونی مؤلفه‌های اشتیاق شغلی شناسایی شده در این پژوهش و در شرایط کرونا در سیستم بانکی چگونه خواهد بود؟

چارچوب نظری پژوهش

اشتیاق شغلی

مفهوم اشتیاق شغلی در سال ۱۹۹۰ توسط کان^۱ مطرح شد (لی^۲، ۲۰۱۶). عبارت اشتیاق شغلی به معنای مشارکت کارکنان در کار خود است. اصطلاح اشتیاق شغلی ممکن است به معنای ارتباط افراد با بدنه‌ای باشد که در آن کار می‌کند (علی، خان و علی^۳، ۲۰۲۱). میزان اشتیاق، دلبستگی و درگیری مطلوب با شغل، اشتیاق شغلی است (شوفلی، باکر و سالانوا^۴، ۲۰۰۶). اشتیاق شغلی به این معنا است که کارکنان به صورت فیزیکی درگیر هستند، به طور شناختی هوشیار و به صورت همدلانه با افراد دیگر در سازمان ارتباط برقرار می‌کنند (دکویپر و شوفلی^۵، ۲۰۲۰). هنگامی می‌توان گفت که اشتیاق شغلی وجود دارد که از لحاظ جسمی، شناختی و احساسی، فرد خود را نسبت به یک شغل غرق نماید (والکوف^۶، ۲۰۱۶). افراد با اشتیاق شغلی بالا همه ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی خود را در انجام دادن مسئولیت به کار می‌گیرند. اشتیاق شغلی با انرژی، مشارکت و کفایت متمایز می‌شود و تفکری مثبت و واقعی است (محمدی، ۱۳۹۹). اشتیاق شغلی سه مؤلفه را در بردارد که نوعی تعهد شخصی و حرفه‌ای به شغل و سازمان محل کار فرد است.

1. Kahn

2. Li

6. Ali, Khan & Ali

4. Schaufeli, Bakker & Salanova

8. Decuyper & Schaufeli

1. Volkov

اولین مؤلفه یعنی نیرومندی به پر انرژی بودن همراه با تمایل به تلاش و پافشاری در انجام وظایف و سطوح بالایی از انعطاف‌پذیری ذهنی اشاره دارد. دومین جزء اشتیاق شغلی فداکاری است که به تعامل و درگیر شدن کامل فرد با شغلش مربوط می‌شود، به نحوی که فرد سرشار از احساساتی چون شوق، غرور و افتخار است و حس می‌کند نقش مهمی در سازمان دارد. سومین مؤلفه یعنی جذب که در آن فرد چنان با خرسندی مجذوب شغلش می‌شود که متوجه گذشت زمان نمی‌شود، توصیفی از تمرکز کامل فرد در شغلش است (بستانی و قربانحسینی، ۱۳۹۹). مطالعات در زمینه اشتیاق شغلی نشان می‌دهد که کارکنان مشتاق تجربه‌های مثبت بیشتر و از لحاظ احساسی حس خوشحالی، لذت و وجد دارند و همچنین از لحاظ فیزیکی و ذهنی سالم‌تر می‌باشند و می‌توانند این اشتیاق شغلی را منتقل نمایند (باکر و شوفلی، ۲۰۰۸). اشتیاق شغلی زمانی تقویت می‌شود که شغل و منابع شخصی خواسته‌های شغلی را برآورده کنند (اوجو، فاهنمی و یوسلیزا^۱، ۲۰۲۱).

مؤلفه‌های اشتیاق شغلی

در این مطالعه ابعادی از ادبیات مستخرج و با نام‌های دیگر بر آن صحنه گذاشته و تحلیل گشته که در زیر به آن اشاره می‌گردد:

اشتیاق ادراکی^۲: ادراک راهی برای شناخت جهان اطراف می‌باشد. گرگوری ادراک را در تحقیقات خود؛ سازماندهی، شناسایی و تفسیر اطلاعات حسی محیط جهت شناخت محیط می‌داند (افجه، قربانی‌زاده، جلالی و حیدری، ۱۳۹۷). روکهم^۳ (۲۰۱۰)، بیان می‌نماید که اشتیاق شغلی کارکنان، شامل مؤلفه‌های شناختی، عاطفی و رفتاری می‌باشد. چگونگی تفکر یا ادراک کارکنان از سازمان و شغلشان مؤلفه‌های شناختی است (هاشم مطوری، ۱۳۹۶). درک فرد از شغل خویش در برانگیختن وی برای کار کردن نقش مهمی دارد (اقبالی، همتی گلپان و رعیت پیشه، ۱۳۹۶).

اشتیاق معنوی^۴: واژه معنوی معمولاً در زمینه رفتارها، نگرش‌ها و احساسات یک فرد به کار گرفته می‌شود. معنوی بودن اغلب همراه با خوش خلقی و پرهیز از گزافه‌گویی است و مترادف با گشاده‌رو بودن، جود و بخشش، شفقت و مهربانی یا هر آن چیزی است که در رفتار به (نیکی) یا (پاکدامنی) قلمداد می‌کنیم. تلاش در راستای پرورش حساسیت به خویشتن، دیگران و وحدت بخشیدن به یگانگی به این حساسیت‌ها و جهت دادن به سوی سعادت، جامع‌ترین تعریف از معنویت است (نوروزی، منتظری، پورمندی و حسینی اوزینه، ۱۳۹۶). افراد معنوی در محیط کار، مهربان‌تر و عادلانه‌تر رفتار می‌کنند و انگیزه آنان بالاتر می‌رود، کار گروهی بیشتری را از خود به نمایش در می‌آورند. کارکنانی که انگیزه‌های قوی برای انجام کار دارند، نسبت به شغلشان اشتیاق و علاقه زیادی دارند و مشتاقانه وظایف خود را انجام می‌دهند (اقبالی و همکاران، ۱۳۹۶).

اشتیاق روحی / روانی^۵: از دیدگاه مینیجر سازش فرد با جهان اطرافش با حداکثر امکان، به طوری که سبب شادی و برداشت مفید و مؤثر وی به طور کامل گردد سلامت روحی است (ایرانزاده و زنجانی، ۱۳۹۰). محیط کار می‌تواند محلی باشد که افراد روز به روز بهتر شوند و در آن احساس سرزندگی، نشاط و رشد کنند (اسپریزر، پورات و گیسون^۶، ۲۰۱۲). نتایج پژوهش تیلور^۷ (۲۰۰۱) و وینبرگ^۸ (۲۰۰۳) نشان می‌دهد بهداشت و سلامت روان کارکنان نقش مؤثری در بالابردن کیفیت کاری و دلبستگی شغلی دارد (کشاورز، فراهانی و محمدیان، ۱۳۹۳).

اشتیاق ارزشی^۹: ارزش‌ها مجموعه بایدها و نبایدهایی هستند که اعمال ما را هدایت می‌کنند و مرجع قضاوت‌های ما درباره خود و دیگرانند و می‌توان به آن‌ها به عنوان اعتقادات اساسی افراد و گروه‌ها نگریست. درک ارزش‌ها می‌تواند به بررسی ماهیت نگرش‌ها، فعالیت‌ها و کدهای تشکیل دهنده رفتار کمک کند، ارزش‌ها مبنای نگرش‌ها، انگیزش و رفتار و مبنای مفروضات اساسی یک جامعه‌اند (زارعی‌متین و حسن‌زاده، ۱۳۹۳). کارکنان اشتیاق بیشتری به شغل خود خواهند داشت، اگر احساس نمایند که از رفتار و عملکرد مطلوب آن‌ها به طور مناسبی قدردانی می‌گردد (باکر، ۲۰۰۹).

اشتیاق حمایتی^{۱۰}: شرایط سازمانی در بلندمدت می‌تواند موجبات ارتقای خلاقیت و نوآوری کارکنان در انجام وظایف شغلی را فراهم سازد و مثل فرهنگ حمایتی سازمان بر اشتیاق شغلی مؤثر است. کارکنان سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می‌کنند زمانی که این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آن‌هاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت سازمانی)، خود را جزئی از سازمان متبوع‌شان می‌دانند (فقیه‌آرام و خادمی، ۱۳۹۶).

اشتیاق مالی^{۱۱}: برخی نتایج نشان می‌دهند می‌توان زمینه را برای شور و اشتیاق شغلی کارکنان با رعایت انصاف در پرداخت حقوق و پاداش به کارکنان، رعایت رویه اجرای قوانین سازمانی، رعایت مسائل اخلاقی، احترام و صداقت در هنگام برخورد با کارکنان فراهم کرد (رنگریز، سجاد و لطیفی

2. Ojo, Fawehinmi & Yusliza

2. perceptual engagement

3. Rukhham

4. Spiritual engagement

5. Mental / Psychic engagement

6. Spreitzer, Porath. & Gibson

7. Taylor

8. Weinberg

9. Value engagement

10. Supportive engagement

11. Financial engagement

جلیسه، ۱۳۹۷). حقوق و مزایای مناسب تأثیر فراوان بر طرز سلوک و رفتار سطح زندگی، قدرت خرید و سلامت روحی و روانی کارکنان دارد و در نهایت در بانک باعث افزایش بهره‌وری می‌گردد (ابدالی و همکاران، ۱۳۹۷).

کریمی (۱۳۹۸) در پژوهشی از مقیاس اشتیاق شغلی استفاده نمود که از انرژی حرفه‌ای، فداکاری حرفه‌ای و شیفتگی حرفه‌ای به عنوان اجزای تشکیل دهنده اشتیاق شغلی نام برده شده است. خسروی‌زاده، کمانکش، مقدسی و زهره‌وندیان (۱۳۹۸) در مطالعات خود از مقیاس اشتیاق شغلی استفاده نمودند که انرژی، تعهد و جذب به عنوان ابعاد آن بودند. در پژوهشی، عسکری و سمعی‌زفرقندی (۱۳۹۸) از مقیاس اشتیاق شغلی که نیرومندی، وقف خود و جذب به عنوان ابعاد آن در نظر گرفته شده است استفاده نموده‌اند. رحیمی کلور و کاظم‌زاده (۱۳۹۷) طی پژوهشی از مقیاس اشتیاق شغلی استفاده نموده که از شوق کار، وقف کار شدن و شیفتگی در کار به عنوان ابعاد اشتیاق شغلی می‌باشند. قانع‌نیا، فروهر و جلیلی (۱۳۹۴) از مقیاس اشتیاق شغلی که نیازهای اساسی، حمایت مدیریتی، کار گروهی و احساس پیشرفت ابعاد اشتیاق شغلی بودند، در پژوهشی استفاده نمودند. مانالو، دکاسترو و یووی^۱ (۲۰۲۰) از مقیاس اشتیاق شغلی در پژوهشی استفاده نمودند که انرژی حرفه‌ای، فداکاری حرفه‌ای و شیفتگی حرفه‌ای به عنوان اجزای تشکیل دهنده آن می‌باشند. پلایز، کو و سالانوا^۲ (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای از مقیاس اشتیاق شغلی استفاده نمودند که انرژی حرفه‌ای، فداکاری حرفه‌ای، ابعاد اشتیاق شغلی می‌باشند. در مطالعه‌ای موتتانی، واندنبرگ، کداوربا و کورسی^۳ (۲۰۱۹) از مقیاس اشتیاق شغلی استفاده نمودند که انرژی حرفه‌ای، فداکاری حرفه‌ای و شیفتگی حرفه‌ای به عنوان ابعاد تشکیل دهنده اشتیاق شغلی می‌باشند. مصطفی و عابدال‌مطلب^۴ (۲۰۱۸) در پژوهشی از مقیاس اشتیاق شغلی استفاده نمودند که انرژی حرفه‌ای، فداکاری حرفه‌ای و شیفتگی حرفه‌ای به عنوان ابعاد اشتیاق شغلی می‌باشند. باکر و اورلمنس^۵ (۲۰۱۸) در پژوهشی از مقیاس اشتیاق شغلی که انرژی حرفه‌ای، فداکاری حرفه‌ای و شیفتگی حرفه‌ای به عنوان ابعاد تشکیل دهنده آن بوده استفاده نمودند.

روش‌شناسی پژوهش

هدف پژوهش حاضر، طراحی مدل اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری می‌باشد. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش از نوع آمیخته (کیفی و کمی) و از نوع توصیفی-همبستگی می‌باشد. بخش کیفی سعی در شناسایی مؤلفه‌های جدید اشتیاق شغلی دارد. مصاحبه اصلی‌ترین ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی این پژوهش می‌باشد. در این قسمت از روش مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شده است. جامعه آماری بخش کیفی شامل ۱۵ نفر از مدیران و معاونین در بخش بانکداری دولتی و خصوصی می‌باشند که انتخاب آگاهانه شرکت‌کننده‌های خاص توسط پژوهشگر و شرط انجام نمونه‌گیری، رسیدن به اشباع نظری بوده است. نرم افزار بکار گرفته شده در این بخش مکس کیودا می‌باشد که منجر به استخراج مؤلفه‌ها و تعدادی گویه گشته که این گویه‌ها، در اختیار ۱۲ نفر از خبرگان که در این زمینه مقاله پژوهشی داشته یا رساله دکتری آن‌ها مربوط به موضوع بوده و یا شایستگی تجربی داشته‌اند قرار گرفته است. در بخش کمی، جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان در بخش بانکداری دولتی و خصوصی استان مازندران می‌باشد. نمونه آماری با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر انتخاب گردید. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه می‌باشد. در این بخش، در ادامه بخش کیفی که گویه‌ها به دست آمده‌اند، برای تصفیه گویه‌ها از شاخص لاوشه به‌عنوان اعتبارسنجی خبرگان استفاده گردید و سپس بمنظور شناسایی ابعاد جدید، از تحلیل عاملی اکتشافی با نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی سازه، همگرا (AVE) و واگرا استفاده شده است که مقدار AVE برای تمام متغیرها بزرگتر از ۰/۵ می‌باشد و قابل قبول است برای محاسبه پایایی نیز از پایایی مرکب (CR) و همچنین آلفای کرونباخ استفاده شده است که پایایی مرکب و آلفای کرونباخ تمامی ابعاد بزرگتر از ۰/۷ بوده است. نتایج مربوط به تحلیل روایی و پایایی پرسشنامه‌های تحقیق در جدول (۴) نشان داده شده است. در بخش ارزیابی درونی مؤلفه‌ها، برای تحلیل داده‌های پرسشنامه مدلسازی ساختاری تفسیری (ISM) از نرم‌افزار متلب استفاده شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در معادلات ساختاری تفسیری، پرسشنامه می‌باشد که با توجه به مؤلفه‌های اشتیاق شغلی توسط محقق طراحی گردید. از تعداد ۱۲ پرسشنامه توزیع شده ۱۰ پرسشنامه بازگردانده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در نهایت برای آزمون مدل از مدل‌یابی معادلات ساختاری از نرم‌افزار آموس استفاده گردیده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های بخش کیفی

به منظور پاسخ به سؤال اول که مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در سازمان‌ها کدامند؟ از تحلیل محتوای کیفی استفاده شده است. به طور کلی در به کارگیری تحلیل محتوا گام‌های زیر اجرا شده است:

گام اول - بیان مساله و تعیین اهداف تحقیق: ابتدا مساله مورد نظر شناسایی و هدف تعیین گردید.

1. Manalo, de Castro & Uy

2. Peláez, Coo & Salanova

3. Montani, Vandenberghe, Khedhaouria & Courcy

4. Mostafa & Abed El-Motalib

5. Bakker & Oerlemans

گام دوم- تعیین سوال تحقیق: در این مرحله پس از مرور ادبیات و پیشینه پژوهش، مؤلفه‌ها جهت طرح سوال استخراج و دسته‌بندی گردیدند. از بین ابعاد مستخرج شده آن بدهایی که بیشترین کاربرد و فراوانی را داشته‌اند شناسایی و بر اساس آن‌ها پرسشنامه‌ای جهت مصاحبه تنظیم گردید.

گام سوم- تعیین محتوای مورد نظر برای پژوهش و انتخاب نمونه از آن: در این مرحله، محتوایی که در تحلیل بررسی می‌شود، انتخاب و جمع‌آوری گردید. نمونه از طریق نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و برای تعیین حجم نمونه از اصل اشباع استفاده شده است.

با توجه به آمار به دست آمده از مصاحبه شونده‌گان که تعداد ۱۵ نفر می‌باشند، یافته‌های توصیفی بدین شرح می‌باشد: از میان کل پاسخ دهندگان بیشترین درصد مربوط به مردان (۹۳/۳ درصد)، سنین ۴۱ تا ۵۰ سال (۶۰/۰ درصد)، افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد (۶۶/۷ درصد)، افراد دارای سابقه خدمت ۲۱ تا ۳۰ سال (۴۰/۰ درصد)، معاون شعبه (۶۰/۰ درصد) و شعبه درجه ۳ (۵۳/۳ درصد) می‌باشد.

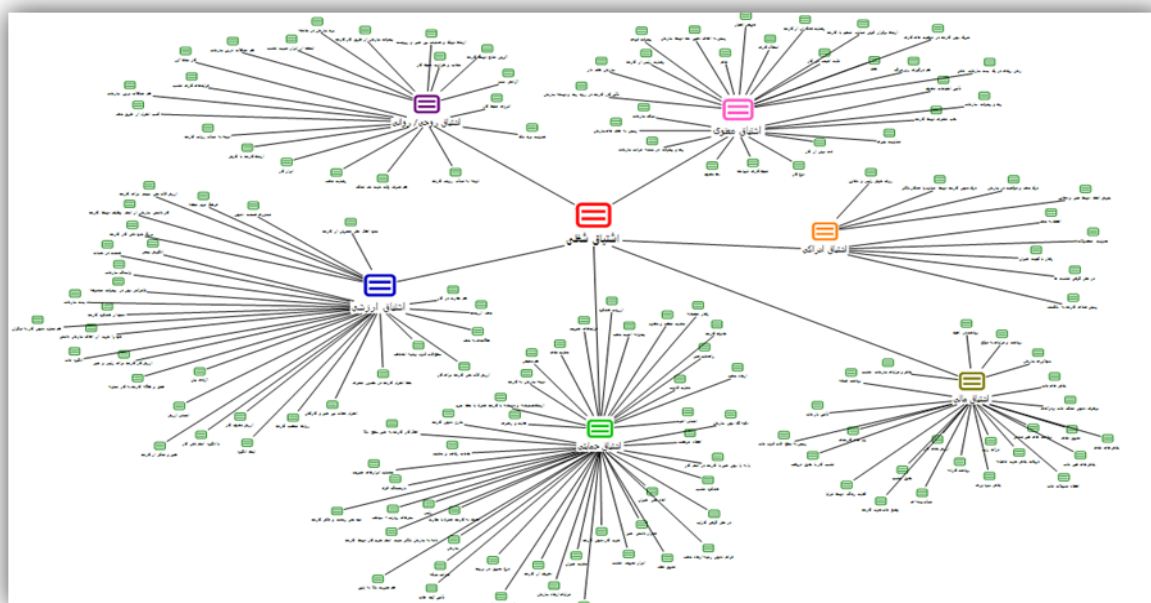
گام چهارم- تدوین فهرستی از موضوعها و تعیین مقوله‌ها: تمام صحبت‌های مصاحبه شونده‌گان توسط محقق ضبط شد سپس به متن نوشتاری در محیط وورد تبدیل گردید.

گام پنجم- انجام تحلیل محتوا و تعیین فراوانی مقوله‌ها: ابتدا محتوی کلیه مصاحبه پیاده سازی و سپس کدگذاری باز به روش کدگذاری نکات کلیدی انجام شد. از تجزیه و تحلیل ۱۵ مصاحبه، ۱۵۷ کد باز و ۶ کد محوری برای مؤلفه‌های اشتیاق شغلی به دست آمد که در جدول (۱) فراوانی آن‌ها و شبکه مؤلفه‌ها در شکل (۱) آورده شده است.

جدول ۱. مشخصات مفاهیم و کدهای محوری و باز مستخرج از تحلیل مصاحبه‌ها (مؤلفه‌های اشتیاق شغلی) در شرایط کرونا در بخش بانکداری

مقوله	مفهوم‌پردازی در قالب کد محوری	تعداد کدهای باز	فراوانی کدهای باز
مؤلفه‌های اشتیاق شغلی	اشتیاق ادراکی	۹	۱۵۷
	اشتیاق معنوی	۲۶	
	اشتیاق روحی / روانی	۲۰	
	اشتیاق ارزشی	۳۱	
	اشتیاق حمایتی	۴۶	
	اشتیاق مالی	۲۵	
	جمع کدهای محوری و باز	۱۵۷	

گام ششم- تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده: در این مرحله مدل اشتیاق شغلی که با استفاده نرم‌افزار مکس کیودا استخراج شده مطابق شکل ۱ نشان داده شده است که به طبقه‌بندی دسته‌ها و زیردسته‌ها پرداخته شده است.



شکل ۱. شبکه مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری

گام هفتم - مشخص نمودن *روایی و پایایی نتایج*: در این مرحله، در پژوهش حاضر برای روایی و پایایی بخش کیفی از چهار محور مقبولیت، همسانی، تاییدپذیری و انتقال پذیری استفاده گردید. همچنین برای پایایی نیز از کاپای کوهن استفاده گردید که مقدار شاخص کاپا برابر با ۰/۹۶۸ محاسبه شده که نشان از سطح توافق پذیری عالی دارد.

یافته‌های بخش کمی

پس از جمع آوری پرسش‌نامه‌های تکمیل شده توسط خبرگان، برای تصفیه گویه‌ها از شاخص لاوشه به عنوان اعتبار خبرگان استفاده شده است. طبق آماره CVR تعداد ۷۰ گویه باقی مانده و مابقی گویه‌ها حذف شده است. به منظور انجام تحلیل اکتشافی، مقدار CITC ۷۰ سوال مشخص شده و ۲۰ سوال که مقدار آن پایین تر از ۰/۳ بود حذف شد. بر سوالات باقی مانده تحلیل اکتشافی صورت خواهد گرفت.

به منظور مناسب بودن حجم مجموعه‌ای از متغیرها در ماتریس همبستگی برای تحلیل عاملی از آزمون بارتلت استفاده شد. در تحلیل عامل اولیه مشخص گردید این پرسشنامه توانایی عاملی شدن را به مقدار قابل قبول تا اینجا دارا می‌باشد (هرچه به یک نزدیک‌تر باشد بهتر است) و همچنین طبق آزمون کرویت بارتلت چون مقدار معنی داری کوچک‌تر از ۵ درصد است بنابراین فرض صفر یعنی همانی بودن ماتریس همبستگی رد می‌گردد نتیجه هر دو شاخص حاکی از مناسب بودن انجام تحلیل عاملی برای داده‌های تحقیق است.

نتایج حاصل از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی بر روی داده‌ها در جدول (۳) خلاصه شده است. از ۵۰ سؤال اندازه‌گیری شده در پرسشنامه ارزش‌های ویژه ۶ عامل بیشتر از یک است و درصد واریانس مشترک بین متغیرها برای این ۶ عامل بر روی هم ۸۴/۲۹۷ درصد کل واریانس متغیرها را تبیین می‌نماید.

جدول ۲. ارزش ویژه و واریانس تبیین شده عوامل استخراج شده (مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری)

ارزش ویژه	درصد واریانس تبیین شده	درصد تراکمی
۱۲.۴۴۰	۲۴.۸۷۹	۲۴.۸۷۹
۹.۳۳۳	۱۸.۶۶۷	۴۳.۵۴۶
۷.۹۶۳	۱۵.۹۲۵	۵۹.۴۷۱
۴.۹۴۸	۹.۸۹۶	۶۹.۳۶۷
۴.۶۵۹	۹.۳۱۷	۷۸.۶۸۵
۲.۸۰۶	۵.۶۱۲	۸۴.۲۹۷

ماتریس حاصل از چرخش عامل‌ها پیراه تناظر سوالات در جدول (۳) ارائه گردیده است. هر متغیری که بار بیشتری بر یک عامل داشته باشد، به آن عامل تعلق دارد. بارهای ۰/۳ و بیشتر از آن معنادار تلقی می‌شوند. از طرفی اگر یک متغیر بر بیش از دو عامل بار شود باید آن متغیر را در عاملی بگنجانیم که بر آن بیشترین بار را دارد.

جدول ۳. ماتریس ساختار عامل چرخش یافته مقیاس از طریق روش PC (مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری)

گویه‌ها و شاخص‌ها					
۱	۲	۳	۴	۵	۶
S1:۰.۹۴۸	S7:۰.۹۶۳	S23:۰.۹۴۸	S34:۰.۹۵۲	S44:۰.۹۷۹	S64:۰.۷۴۳
S2:۰.۹۳۱	S8:۰.۹۵۶	S24:۰.۹۳۵	S35:۰.۹۴۶	S45:۰.۹۵۷	S65:۰.۷۰۸
S3:۰.۹۲۷	S9:۰.۹۴۴	S25:۰.۹۲۴	S36:۰.۹۴۴	S47:۰.۹۵۴	S66:۰.۶۸۸
S4:۰.۹۲۳	S10:۰.۹۴۳	S27:۰.۸۷۷	S37:۰.۹۲۲	S48:۰.۹۵۳	S67:۰.۶۵۰
S6:۰.۹۱۱	S13:۰.۹۳۸	S30:۰.۸۷۴	S39:۰.۹۲۰	S49:۰.۹۴۶	S69:۰.۶۴۷
	S15:۰.۹۱۷	S32:۰.۶۳۹	S40:۰.۹۰۵	S50:۰.۹۴۴	
	S16:۰.۹۱۵		S41:۰.۸۹۳	S52:۰.۹۴۳	
	S17:۰.۸۸۳		S42:۰.۸۷۵	S53:۰.۹۲۶	
	S18:۰.۸۶۷		S43:۰.۸۴۸	S54:۰.۹۱۸	
	S19:۰.۸۴۸			S56:۰.۹۱۵	
	S21:۰.۶۵۶			S58:۰.۹۰۵	
				S59:۰.۹۰۳	
				S61:۰.۹۹۸	

S62:۰.۸۷۹

دسته‌بندی مؤلفه‌های حاصل از تحلیل اکتشافی اشتیاق شغلی و همچنین نتایج روایی و پایایی در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول ۴. دسته‌بندی مؤلفه‌های حاصل از تحلیل اکتشافی مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری به همراه نتایج روایی و پایایی

پایایی		روایی		شاخص‌ها	مقوله محوری
CR	آلفای کرونباخ	AVE	بار عاملی		
۰.۹۸۸	۰.۹۸۵	۰.۹۴۴	۰/۷۲	به شغلم اعتقاد دارم.	اشتیاق ادراکی
			۰/۷۰	محصولات و خدمات از طرف مشتریان مورد قبول می باشد.	
			۰/۷۰	وقتی انتقادی دارم مدیر یا معاون پذیرای آن می باشد.	
			۰/۷۱	صدای من به بالادستی می رسد.	
			۰/۶۷	شغل و موقعیت خود را در سازمان درک می نمایم.	
۰.۹۸۲	۰.۹۸۰	۰.۸۳۷	۰/۷۱	سازمان به نحوی عمل می نماید که از کارم لذت ببرم.	اشتیاق معنوی
			۰/۷۱	خود را مسئولیت‌پذیر میدانم.	
			۰/۶۹	نوع کارم سبب تعالی من می‌شود.	
			۰/۶۹	محیطی که برای کارمند مهیا می‌شود (از نظر رنگ، نور، سرمایش، گرمایش، نرم‌افزار سیستم و خود سیستم عامل شبکه و ...) سبب رشد و تعالی من می‌شود.	
			۰/۶۸	زمانی که مسئول مستقیم با من ارتباط برقرار نماید سبب تعالی من می‌شود.	
			۰/۶۸	در موفقیت‌های کاری شریک می باشم.	
			۰/۶۷	تفویض اختیار سبب تعالی من می‌شود.	
			۰/۶۵	ما کارکنان با هم تفاهم داریم.	
			۰/۶۳	در سلسله مراتب سازمانی رشد و پیشرفت دارم.	
			۰/۶۴	سازمان باعث پیشرفت فردی من می‌شود.	
			۰/۵۵	هدف در کار مشخص است.	
۰.۹۶۲	۰.۹۵۱	۰.۸۱۱	۰/۷۱	در سازمان احساس آرامش نسبی می نمایم.	اشتیاق روحی / روانی
			۰/۷۱	ابزار کار برای من مهیا می‌شود.	
			۰/۷۰	فرایندهای کاری مناسب ایجاد می‌گردد.	
			۰/۶۴	با کارم ارتباط برقرار می نمایم.	
			۰/۶۳	در محیطی کار می‌کنم که دارای انرژی است.	
			۰/۵۴	از شغلم رضایت دارم.	
۰.۹۸۵	۰.۹۸۳	۰.۸۸۲	۰/۷۲	احساس می‌کنم شغلم، شغلی ارزشمند است.	اشتیاق ارزشی
			۰/۷۰	با شغلم، به سطح قابل قبولی از نظر وجهه اجتماعی در جامعه می‌رسم.	
			۰/۷۱	ارزش کارم برای رئیس و مدیر در سازمان تعریف شده است.	
			۰/۶۹	کارم دارای ارزش معنوی است.	
			۰/۶۸	خود را جزئی از اهداف سازمان می‌دانم.	
			۰/۶۸	شغلم به گونه‌ای است که برایم ایجاد انگیزه می‌نماید.	
			۰/۶۶	در پیشرفت مجموعه مثرتر می باشم.	
			۰/۶۵	سیستم برای کارکنان زیرمجموعه ارزش قائل می‌شود.	
			۰/۶۵	در حضور مشتری احترامم حفظ می‌شود.	

کد	نمره	نمره	کد	شرح	نوع
۰.۹۹۰	۰.۹۸۹	۰.۸۸۰	۰/۷۱	در مجموعه کاری ام ارتباط صمیمانه و دوستانه همراه با حفظ حریم و چارچوب قانونی سازمان صورت می گیرد.	اشتیاق
			۰/۶۹	مدیر کارها را با اعتماد همراه با نظارت به من می سپارد.	
			۰/۶۸	به مسایل بازنشستگی افراد در سازمان اهمیت داده می شود.	
			۰/۷۰	به خدمات رفاهی و حمایتی از قبیل مسکن، بیمه، صندوق های پشتیبانی و مسائل ورزشی و ... اهمیت داده می شود.	
			۰/۶۷	در جایگاه و مکانم در سازمان احساس امنیت می نمایم.	
			۰/۷۰	امنیت شغلی دارم.	
			۰/۶۸	حمایت منطقی و معقول از من در سازمان صورت می گیرد.	
			۰/۶۶	چنانچه در محیط کار مشکلی بوجود بیاید همفکری مدیر با کارکنان می تواند مؤثر باشد.	
			۰/۶۸	تشویق ها بر اساس شایسته سالاری انجام می شود.	اشتیاق
			۰/۶۷	تشویق در پرونده ام درج می گردد.	
			۰/۶۸	شغلم آینده عالی را برایم تأمین می نماید.	
			۰/۶۶	در مقابل عملی که انجام می دهم، رفتار منصفانه صورت می گیرد.	
			۰/۶۶	باور دارم که در صورت عملکرد مناسب، ارتقاء مناسب نیز خواهم داشت.	
۰.۸۶۰	۰.۷۹۶	۰.۵۵۰	۰/۵۴	پاداش و مزایای سازمانی مناسبی به من اختصاص داده می شود.	رضایت
			۰/۵۲	پرداخت و مزایا به موقع و مناسب صورت می گیرد.	
			۰/۵۵	اعطاء تسهیلات مالی به افراد در سازمان صورت می گیرد.	
			۰/۵۴	حقوق مناسب می تواند در من ایجاد انگیزه نماید.	
			۰/۵۰	تناسب کار با حقوق دریافتی وجود دارد.	

همانطور که در جدول ۵ نشان داده شد است، روایی واگرای مؤلفه های اشتیاق شغلی در حد مناسبی است. جدول ۵. روایی واگرای مؤلفه های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری

مالی	حمایتی	ارزشی	روحی	معنوی	ادراکی	
					۰.۹۷۲	اشتیاق ادراکی
				۰.۹۱۵	۰.۲۴۷	اشتیاق معنوی
			۰.۹۰۰	۰.۱۸۲	۰.۱۲۰	اشتیاق روحی / روانی
		۰.۹۳۹	۰.۲۴۲	۰.۳۲۶	۰.۲۹۶	اشتیاق ارزشی
	۰.۹۳۸	۰.۱۳۴	۰.۱۹۹	۰.۱۱۱	۰.۲۲۱	اشتیاق حمایتی
۰.۷۴۲	۰.۲۲۰	۰.۲۲۴	۰.۳۹۳	۰.۲۳۵	۰.۳۷۹	اشتیاق مالی

خلاصه مراحل کیفی و کمی مؤلفه های اشتیاق شغلی در جدول (۶) نشان داده شده است. جدول ۶ خلاصه مراحل کیفی و کمی مؤلفه های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری

تعداد ایجاد شده	تعداد اولیه		
۱۵	۱۵	مصاحبه	مرحله کیفی
۱۵۷	۵۷۳	جملات و گویه ها	
۷۰	۱۵۷	CVR (اعتبار سنجی خبرگان)	مرحله کمی
(۵۰) و ۶ عامل	۷۰	EFA (تحلیل عاملی اکتشافی)	
(۵۰) و ۶ عامل	۵۰	CFA (تحلیل عاملی تاییدی)	

مدلسازی ساختاری تفسیری (ISM)

در پاسخ به سوال دوم تحقیق که روابط درونی مؤلفه‌های اشتیاق شغلی شناسایی شده در شرایط کرونا در سازمان‌ها چگونه است؟ برای تعیین روابط درونی مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا از تکنیک ISM و نرم‌افزار متلب استفاده شد. بدین منظور از ۱۰ خبره در این زمینه استفاده شده است. بعد از جمع‌آوری نظرات همه خبرگان، اعداد صفر و یک همه ماتریس‌ها با یکدیگر جمع می‌شود که در جدول شماره (۷) در زیر آمده است. (امتیازها بر اساس ۱ تا ۴ می‌باشد). در پرسشنامه ISM مبنای تلفیق نظرات خبرگان را مد پرسشنامه قرار می‌دهیم.

جدول ۷. جمع‌بندی نظرهای خبرگان در مورد روابط میان مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری

مؤلفه‌های اشتیاق شغلی						عامل j	عامل i	مؤلفه‌های اشتیاق شغلی
اشتیاق مالی	اشتیاق ارزشی	اشتیاق حمایتی	اشتیاق معنوی	اشتیاق ادراکی	اشتیاق روحی			
۱۸	۱۹	۲۰	۱۰	۲۵		اشتیاق روحی		
۱۰	۱۶	۱۴	۱۱		۱۷	اشتیاق ادراکی		
۲۵	۲۹	۱۸		۲۸	۱۵	اشتیاق معنوی		
۱۵	۱۰		۱۷	۲۰	۲۹	اشتیاق حمایتی		
۲۶		۲۰	۱۳	۲۳	۲۰	اشتیاق ارزشی		
	۲۴	۱۹	۲۲	۲۰	۲۹	اشتیاق مالی		

با توجه به نظرات تجمیعی خبرگان، ماتریس دسترسی اولیه بدست آمد. به بیان ساده عدد مد ملاک ارزیابی قرار می‌گیرد که برابر است با ۲۰ بدین منظور اعداد جدول را با مد ۲۱ مقایسه می‌کنیم و اعدادی که از ۲۰ بزرگتر هستند را برابر ۱ قرار می‌دهیم و اعدادی که از ۲۰ کوچکتر هستند را عدد ۰ قرار می‌دهیم.

ماتریس دستیابی اولیه باید این قانون بررسی شود که اگر $i, k=1 \rightarrow j, k=1$ ، یعنی اگر معیار A با معیار B رابطه داشته باشد و معیار B نیز با معیار C رابطه داشته باشد آنگاه معیار A نیز باید با C رابطه داشته باشد خانه‌هایی که با علامت * مشخص شوند نشان می‌دهند که در ماتریس دسترسی اولیه صفر بوده و پس از سازگاری عدد یک گرفته‌اند. بعد از محاسبه ماتریس دسترسی اولیه، ماتریس دسترسی نهایی برای ابعاد با در نظر گرفتن رابطه تسری بدست می‌آید تا ماتریس دستیابی اولیه سازگار شود. ماتریس دستیابی نهایی از لحاظ سازگاری مورد بررسی قرار گرفت و مشکلی از این لحاظ مشاهده نشد.

در نهایت ستون قدرت نفوذ از جمع سطری و ستون وابستگی از جمع ستونی حاصل می‌شود و ماتریس قدرت نفوذ-وابستگی شکل می‌گیرد که در جدول (۸) در زیر آمده است:

جدول ۸. ماتریس قدرت نفوذ-وابستگی

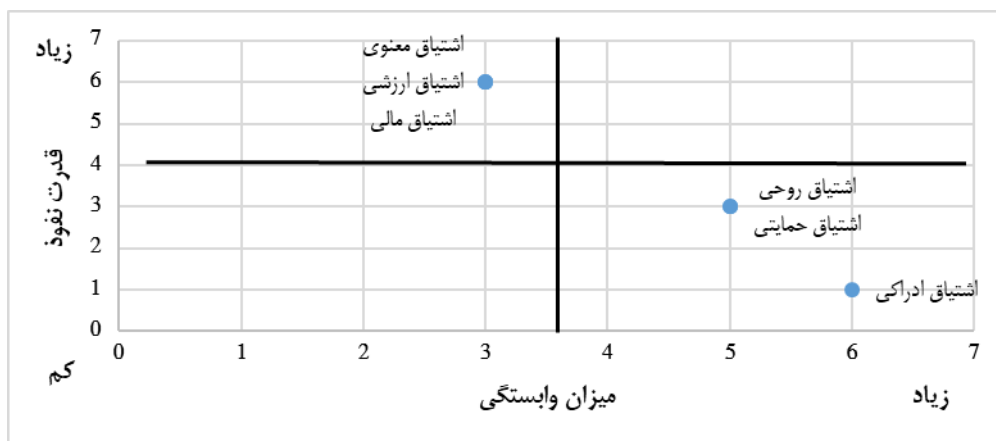
مؤلفه‌های اشتیاق شغلی								عامل j	عامل i	مؤلفه‌های اشتیاق شغلی
رتبه	قدرت نفوذ	اشتیاق مالی	اشتیاق ارزشی	اشتیاق حمایتی	اشتیاق معنوی	اشتیاق ادراکی	اشتیاق روحی			
دو	۳	۰	۰	۱	۰	۱	۱	اشتیاق روحی		
سه	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۰	اشتیاق ادراکی		
یک	۶	۱	۱	۱	۱	۱	۱	اشتیاق معنوی		
دو	۳	۰	۰	۱	۰	۱	۱	اشتیاق حمایتی		
یک	۶	۱	۱	۱	۱	۱	۱	اشتیاق ارزشی		
یک	۶	۱	۱	۱	۱	۱	۱	اشتیاق مالی		
		۳	۳	۵	۳	۶	۵	وابستگی		
		سه	سه	دو	سه	یک	دو	رتبه		

برای تعیین سطح هر یک از عوامل باید مجموعه عوامل خروجی، ورودی و مشترک آن‌ها مشخص گردد. مجموعه خروجی و مجموعه مشترک مؤلفه‌های سوم، پنجم و ششم یعنی اشتیاق معنوی، اشتیاق ارزشی و اشتیاق مالی یکسان هستند. لذا این مؤلفه‌ها در سطح سوم مؤلفه‌های موثر بر اشتیاق شغلی قرار می‌گیرند. مجموعه خروجی و مجموعه مشترک مؤلفه دوم یعنی اشتیاق ادراکی یکسان هستند. لذا این مؤلفه در سطح یک مؤلفه‌های موثر بر اشتیاق شغلی قرار می‌گیرد. یعنی این مؤلفه تأثیر چندانی بر سایر مؤلفه‌ها ندارد. با حذف این مؤلفه و حذف شماره آن از مجموعه‌ها می‌توان مؤلفه‌های سطح دوم را شناسایی نمود. مجموعه خروجی و مجموعه مشترک مؤلفه‌های اول و چهارم یعنی اشتیاق روحی و اشتیاق حمایتی یکسان

هستند. لذا این مؤلفه‌ها در سطح دوم مؤلفه‌های موثر بر اشتیاق شغلی قرار می‌گیرند. پس از حذف مؤلفه‌های سطح دوم و شماره‌های آن مؤلفه‌ها از مجموعه‌ها می‌توان عوامل سطح سه را مشخص کرد. خروجی نرم‌افزار متلب و آزمون MICMAC به صورت جدول (۹) و نمودار (۱) می‌باشد.

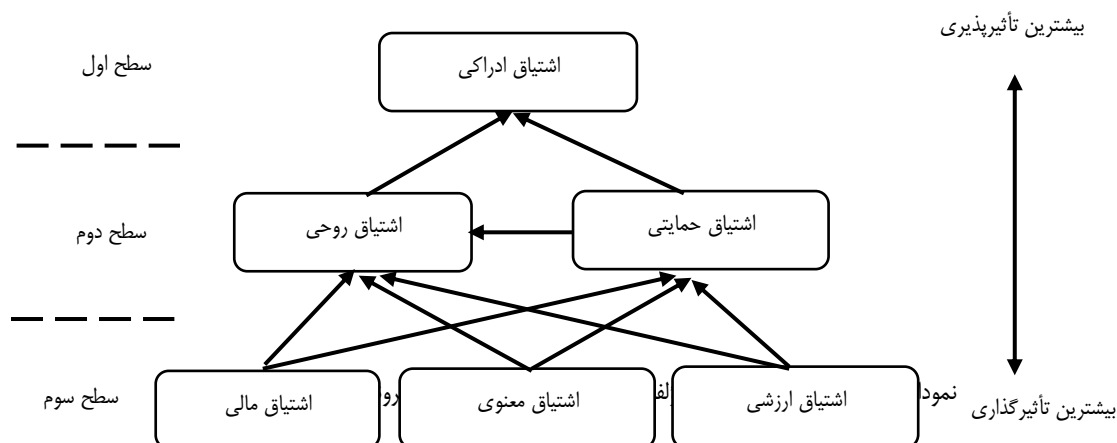
جدول ۹. قدرت نفوذ و میزان وابستگی (نمودار MICMAC)

عوامل	اشتیاق روحی	اشتیاق ادراکی	اشتیاق معنوی	اشتیاق حمایتی	اشتیاق ارزشی	اشتیاق مالی
قدرت نفوذ	۳	۱	۶	۳	۶	۶
میزان وابستگی	۵	۶	۳	۵	۳	۳



نمودار ۱. قدرت نفوذ و میزان وابستگی (نمودار MICMAC)

با توجه به نتایج آزمون MICMAC دسته اول شامل "متغیرهای وابسته" است که نیروی نفوذ ضعیفی دارند، با این وجود از نیروی وابستگی بالاتری نسبت به سایر مؤلفه‌ها برخوردارند (مؤلفه اشتیاق ادراکی). دسته دوم نیز شامل "متغیرهای وابسته" است که نیروی نفوذ ضعیفی دارند، با این وجود از نیروی وابستگی بالاتری نسبت به سایر مؤلفه‌ها برخوردارند (مؤلفه اشتیاق روحی و اشتیاق حمایتی). دسته سوم نیز شامل "متغیرهای مستقل" است که نیروی نفوذ قوی دارند، اما نیروی وابستگی آنها ضعیف است، که در واقع متغیرهای کلیدی هستند و با ایجاد تغییر در آنها می‌توان بر بقیه متغیرها تأثیر گذاشت. (مؤلفه اشتیاق معنوی و اشتیاق ارزشی و اشتیاق مالی). در این مرحله بر اساس سطوح مختلف مؤلفه‌ها، آن‌ها را بر اساس اولویت به دست آمده از بالا به پائین ترسیم می‌کنیم که در نمودار (۲) نشان داده شده است:



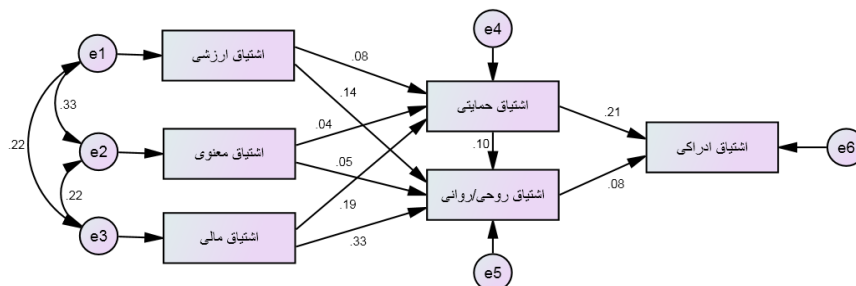
مدل نهایی ارتباط بین متغیرها

شاخص برازش مدل در جدول (۱۰) نشان می دهد که مدل پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۱۰. مدل نهایی تحقیق

PNFI	PRATIO	RFI	IFI	NFI	RMSEA	X2/df	شاخصهای برازش
>۰/۵۰	>۰/۵۰	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۵	<۲	میزان قابل قبول
۰/۶۹	۰/۶۶	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۹۳	۰/۰۳۸	۱/۹۳	مقادیر محاسبه شده

مدل معادلات ساختاری مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در نمودار (۳) مشخص شده است. این مدل با اقتباس از برون‌داد نرم‌افزار آموس ترسیم شده است.



نمودار ۳. مدل معادلات ساختاری مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری

از بین رابطه‌ها، چهار رابطه مورد تأیید قرار نگرفته است. خلاصه نتایج تحقیق در جدول (۱۱) به نمایش گذاشته شده است.

جدول ۱۱. برآوردهای مدل ساختاری

نتیجه آزمون	مسیر		تخمین غیراستاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی	ضریب استاندارد	سطح معناداری
	استیقا	حمایتی					
عدم تأیید	استیقا	<---	۰.۰۸۰	۰.۰۵۳	۱.۴۹۲	۰.۰۷۹	۰.۱۳۶
عدم تأیید	استیقا	<---	۰.۰۴۳	۰.۰۵۶	۰.۷۶۶	۰.۰۴۱	۰.۴۴۳
تأیید	استیقا	<---	۰.۲۵۳	۰.۰۶۹	۳.۶۳۷	۰.۱۸۸	۰.۰۰۰۱
تأیید	استیقا	<---	۰.۱۲۶	۰.۰۴۵	۲.۸۱۷	۰.۱۳۹	۰.۰۰۵
عدم تأیید	استیقا	<---	۰.۰۴۸	۰.۰۴۷	۱.۰۲۶	۰.۰۵۱	۰.۳۰۵
تأیید	استیقا	<---	۰.۴۰۰	۰.۰۵۹	۶.۷۸۶	۰.۳۲۹	۰.۰۰۰۱
تأیید	استیقا	<---	۰.۰۹۳	۰.۰۴۳	۲.۱۸۲	۰.۱۰۳	۰.۰۲۹
تأیید	استیقا	<---	۰.۱۹۹	۰.۰۴۹	۴.۰۵۲	۰.۲۰۵	۰.۰۰۰۱
عدم تأیید	استیقا	<---	۰.۰۸۵	۰.۰۵۴	۱.۵۷۰	۰.۰۸۰	۰.۱۱۶

بحث و نتیجه گیری

در شرایط کنونی کوید ۱۹ به عنوان مهم‌ترین چالش جهانی می‌باشد. اگر چه به ظاهر با سلامت جسمی افراد در ارتباط می‌باشد اما دارای پیامدهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی نیز بوده است. بحران کرونا و شرایط قرنطینه، پیامدهای روحی و روانی، حمایتی، مالی و ... را نیز به همراه داشته

است و این امر سبب کاهش اشتیاق شغلی افراد گشته است. هدف این پژوهش طراحی مدل اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری بود. یافته‌های بخش کیفی نشان داد که اشتیاق ادراکی، اشتیاق معنوی، اشتیاق روحی/ روانی، اشتیاق ارزشی، اشتیاق حمایتی و اشتیاق مالی به عنوان مؤلفه‌های اشتیاق شغلی می‌باشند. هنگامی که هر کدام از مؤلفه‌های استخراجی تقویت گردند، اشتیاق شغلی افزایش می‌یابد. با توجه به بررسی‌ها مطالعه‌ای دقیقاً مطابق با پژوهش حاضر در دسترس قرار نگرفت. از این رو به طور نسبی یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های دیگر که در بخش پیشینه پژوهش آمده مقایسه می‌گردد. تحقیقات گذشته از قبیل کریمی (۱۳۹۸)، خسروی‌زاده و همکاران (۱۳۹۸)، عسکری و سمیعی‌زفرقندی (۱۳۹۸)، رحیمی کلور و کاظم‌زاده (۱۳۹۷)، قانع‌نیا و همکاران (۱۳۹۴)، مانالو و همکاران (۲۰۲۰)، پلایز و همکاران (۲۰۱۹)، مونتانی و همکاران (۲۰۱۹)، مصطفی و عابدالمطالب (۲۰۱۸)، باکر و اورلمنس (۲۰۱۸) در زمینه اشتیاق شغلی در شرایط عادی مورد بررسی واقع شد در حالی که مهم‌ترین نتیجه این تحقیق طراحی الگوی اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری می‌باشد. یافته‌های بخش کمی نیز نشان داد که با توجه به آزمون MICMAC مؤلفه‌ها در سه سطح دسته‌بندی شده‌اند: دسته اول شامل مؤلفه اشتیاق ادراکی، دسته دوم نیز شامل مؤلفه اشتیاق روحی و اشتیاق حمایتی که متغیرهای وابسته می‌باشند و دسته سوم نیز شامل مؤلفه اشتیاق معنوی و اشتیاق ارزشی و اشتیاق مالی که متغیرهای مستقل هستند که متغیرهای کلیدی بوده و با ایجاد تغییر در آن‌ها می‌توان بر بقیه متغیرها تأثیر گذاشت. یافته‌های دیگر پژوهش حاکی از آن است که بین اشتیاق مالی و اشتیاق حمایتی و بین اشتیاق مالی و اشتیاق روحی رابطه وجود دارد. با افزایش اشتیاق مالی کارمندان کارهای محوله را به نحو احسن انجام می‌دهند که این امر منجر به حمایت مدیر و سازمان از کارمند می‌گردد و اشتیاق حمایتی نیز افزایش می‌یابد. همچنین با افزایش اشتیاق مالی، میزان اشتیاق روحی نیز بیشتر و شخص با آرامش درگیر کار خود می‌شود و همسو با هدف‌های سازمان تلاش می‌نماید. از دیگر یافته‌های پژوهش این است که بین اشتیاق ارزشی و اشتیاق روحی رابطه وجود دارد. اگر در سازمان‌ها ارزش کار کارمند برای رئیس و مدیر، ارزش قائل شدن سیستم برای کارکنان، حفظ احترام کارمند در حضور مشتری و ایجاد انگیزه در کارکنان در سطح بالایی باشد نشان از اشتیاق ارزشی دارد که مقتضیات و شرایط لازم جهت افزایش اشتیاق روحی فراهم خواهد گردید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین اشتیاق حمایتی و اشتیاق روحی و همچنین بین اشتیاق حمایتی و اشتیاق ادراکی رابطه وجود دارد. مواردی همچون ارتباط صمیمانه و دوستانه با کارمند همراه با حفظ حریم، اهمیت دادن به خدمات رفاهی و حمایتی، تشویق بر اساس شایسته سالاری، حمایت منطقی و معقول از کارمند، امنیت شغلی و ... زمینه بروز اشتیاق روحی را مهیا می‌نماید. هر اندازه که اشتیاق حمایتی افزایش یابد اشتیاق روحی نیز افزایش می‌یابد. حمایت‌های صورت گرفته از طرف مدیران و سازمان، می‌تواند سبب ایجاد انگیزه برای کارکنان گشته و دلستگی به کار ایجاد نماید که این همان بروز اشتیاق حمایتی می‌باشد و هر چه اشتیاق حمایتی افزایش یابد می‌تواند اشتیاق ادراکی تحت تأثیر قرار دهد. همچنین دیگر یافته‌ها نشان داد که بین اشتیاق معنوی و اشتیاق حمایتی، بین اشتیاق معنوی و اشتیاق روحی، بین اشتیاق روحی و اشتیاق ادراکی و بین اشتیاق ارزشی و اشتیاق حمایتی رابطه وجود ندارد. به طور کلی یافته‌ها نشان داد که برای افزایش اشتیاق شغلی در شرایط کرونایی باید بر اشتیاق ادراکی تمرکز کرد که بدین منظور برای تقویت آن مدیران باید بر اشتیاق‌های ارزشی، معنوی، مالی، به عنوان اولویت کار خود تأکید نمایند. همچنین دو مؤلفه دیگر از این مدل (اشتیاق حمایتی، اشتیاق روحی) به عنوان میانجی عمل می‌کنند.

با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهاد می‌گردد:

- در سطح شعب بانک، در دوران کرونا زمانی که بسیاری از کارها و مسئولیت‌ها به سازمان پیشنهاد می‌شود، دست افراد برای تصمیم‌گیری خاص باز گذارده شود تا بسیاری از کارهایی که وقت گیر هستند شرایط باعث شود اشتیاق کارکنان برای انجام آن افزایش یابد.
- در دوران کرونا فشار روانی بر روی کارکنان بسیار زیاد است حتی به سلامت خانواده خود فکر می‌کنند. بانک‌ها می‌توانند برای واکسیناسیون اقدام کنند تا افرادی که در خط اول هستند به این اطمینان برسند که مریضی را وارد خانه نمی‌نمایند و نیز می‌توانند هم خود کارکنان واکسینه شوند و هم خانواده تحت پوشش آن‌ها. این امر سبب افزایش اشتیاق آن‌ها می‌شود.
- خطا در دوران کرونا به واسطه ترس افزایش پیدا می‌یابد، می‌توان از طریق بحث مربوط به روانشناس یا مشاور میزان استرس را در کارکنان کم نموده تا سطح خطا کاهش یابد.
- مدیران بانک‌ها از طریق اعطاء تسهیلات مالی و پرداخت حقوق که متناسب با کار کارمند در شرایط بحران کرونا باشد، در کارکنان ایجاد انگیزه نمایند و آنان را تشویق به انجام بهینه امور نمایند.
- نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند کمک شایانی به مدیران خدمات مالی نماید تا بتوانند با تمرکز بر این مؤلفه‌ها به تقویت و پیاده‌سازی بهینه اشتیاق شغلی با وجود ویروس کرونا پرداخته و از نظر روحی و حمایتی نیز کارکنان را همراهی نمایند.
- لازم به ذکر است در این پژوهش از نظر موضوعی فقط مؤلفه‌ها شناسایی شده اما در شرایط کرونا عواملی در زمینه ارتقاء و پیشران‌ها و موانع بررسی نشده است. بررسی موارد ذکر شده جهت غنی‌تر شدن تحقیق حاضر و انجام تحقیقات بیشتر به محققین آتی پیشنهاد می‌گردد.

منابع

ابدالی، علی، جوادیان، رضا، ضابطا، محمد رضا، میری، علی و اشرفی، امیر. (۱۳۹۷). تأثیر نظام پرداخت بر بهره‌وری کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان بانک قوامین شعب شهر تهران). فصلنامه علمی منابع انسانی ناچا، ۵(۳)، ۷۵-۱۰۲.

- افجه، سید علی اکبر، قربانی زاده، وجه الله، جلالی، کاظم و حیدری، الهام. (۱۳۹۷). عوامل شناختی اثرگذار بر ادراک در فرایند قانونگذاری. مجلس و راهبرد، ۲۵ (۹۵)، ۱۷۷-۲۰۷.
- اقبال، صادق، همتی گلپان، سید ابراهیم و رعیت پیشه، محمدعلی. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر معنویت در سازمان بر اشتیاق شغلی پرسنل منطقه یکم نیروی دریایی راهبردی ارتش جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه علمی - پژوهشی آموزش علوم دریایی، ۴ (۴)، ۳۱-۴۴.
- ایرانزاده، سلیمان و زنجانی، سعید. (۱۳۹۰). بررسی رابطه مدیریت مشارکتی با توانمند سازی و سلامت روحی معلمان زن (مطالعه موردی). زن و مطالعات خانواده، ۴ (۱۴)، ۶۵-۸۳.
- بستانی، طاهره و قربانحسینی، مسعود. (۱۳۹۹). تأثیر گردش شغلی بر اشتیاق شغلی با نقش میانجی توانمندی کارکنان در شهرداری ساوه. فصلنامه چشم انداز حسابداری و مدیریت، جلد چهارم، ۳ (۲۴)، ۱۰۸-۱۱۹.
- پورعبدالهلان کویچ، محسن، فلاحی، فیروز و ابراهیمی، حسین. (۱۳۹۹). ارزیابی ساختار بازار در صنعت بانکداری ایران. فصلنامه پژوهش های اقتصاد صنعتی، ۴ (۱۳)، ۱۱-۲۶.
- ترخانی، عطیه، نظری، عظیم و نیلوفر، پریسا. (۱۳۹۹). بررسی عوامل مؤثر بر کارایی صنعت بانکداری ایران (روش دو مرحله‌ای سیمار و ویلسون). فصلنامه علمی پژوهشی اقتصاد مقداری، ۱۷ (۲)، ۱-۴۱.
- حیدری، مرضیه، قربانی دولت آبادی، مسعود و محمد جانی، صدیقه. (۱۳۹۶). بررسی روابط چندگانه میان راهبردهای رهبری مثبت گرا، اشتیاق شغلی و نشاط اجتماعی در دانشگاه های آزاد اسلامی استان فارس. فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۸ (۴)، ۳۲-۴۳.
- خسروی زاده، اسفندیار، کمانکش، اکرم، مقدسی، حسین و زهره وندیان، کریم. (۱۳۹۸). ارتباط عدالت سازمانی و اشتیاق شغلی با عملکرد سازمانی مریبان (مورد مطالعه: هیات های ورزشی شهر اراک). فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۶ (۱)، ۵۵-۶۳.
- رحیمی کلور، حسین و کاظم زاده، رضا. (۱۳۹۷). بررسی رابطه اشتیاق شغلی و بهزیستی روان شناختی با فرسودگی شغلی معلمان (مورد مطالعه معلمان شهر اردبیل). روان شناسی مدرسه، ۷ (۴)، ۷۱-۸۲.
- رنگریز، حسین، سجاده عاطفه و لطیفی جلیسه، سلیمه. (۱۳۹۷). عوامل مؤثر بر دلبستگی شغلی کارکنان با رویکرد فراتحلیل. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۱ (۳۷)، ۱۱۷-۱۴۶.
- زارعی متین، حسن و حسن زاده، محمدصادق. (۱۳۹۳). نقش میانجی ارزش های کاری درونی در ارتباط بین ارزش های کاری بیرونی و رفتارهای ضد شهروند سازمانی با تأکید بر نگرش اسلامی. مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۳ (۲)، ۲۴۳-۲۶۲.
- عارف نژاد، محسن، سپهوند، رضا و رحیمی اقدم، صمد. (۱۳۹۹). مدل ارتقای چابکی سازمانی مبتنی بر انعطاف پذیری منابع انسانی در صنعت بانکداری. فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، ۱۰ (۱)، ۱-۲۶.
- عسکری، مجید و سمیعی زفرقندی، مرتضی. (۱۳۹۸). رابطه بین تحقق رهبری تحولی با خودکارآمدی و اشتیاق شغلی در کارکنان وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی. طب و تزکیه، ۲۸ (۳)، ۳۵-۴۵.
- فقیه آرام، بتول و خادمی، محسن. (۱۳۹۶). رابطه حمایت سازمانی و جو سازمانی نوآورانه با اشتیاق شغلی کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۱۰ (۱)، ۱۳۳-۱۴۶.
- قانع نیا، مریم، فروهر، محمد و جلیلی، صدیقه. (۱۳۹۴). تأثیر آموزش سرمایه روان شناختی مدیران بر افزایش اشتیاق شغلی کارکنان. پژوهشنامه روانشناسی مثبت، ۱ (۳)، ۳-۵۹.
- کریمی، جواد. (۱۳۹۸). بررسی رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت با اشتیاق شغلی در کارکنان دانشگاه ملایر. بهداشت کار و ارتقاء سلامت، ۳ (۲)، ۱۷۸-۱۸۷.
- کشاورز، لقمان، فراهانی، ابوالفضل و محمدیان، حیدر. (۱۳۹۳). رابطه سلامت روانی و دلبستگی شغلی در معلمان تربیت بدنی شهر یاسوج. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۱ (۳)، ۷۱-۷۸.
- متنی، حسین. (۱۳۹۹). بررسی اثرات ویروس کرونا - کووید ۱۹ بر اقتصاد جهانی. فصلنامه علمی - تخصصی ارزیابی تأثیرات اجتماعی ویژه نامه پیامدهای شیوع ویروس کرونا - کووید ۱۹، ۱ (۲)، ۱۶۳-۱۸۱.
- محمدی، سارا. (۱۳۹۹). تحلیل ساختاری تأثیر سکوت و آوای سازمانی بر اشتیاق شغلی و سلامت سازمانی زنان پرستار. زن در توسعه و سیاست، ۱۸ (۴)، ۶۱۷-۶۰۱.
- مهریزی، زینب، نصیری، احمد و ایراندوست، سعیده. (۱۳۹۸). اشتیاق شغلی پرستاران و ارتباط آن با حمایت اجتماعی ادراک شده. نشریه پرستاری ایران، ۳۲ (۱۲۰)، ۷۰-۶۰.
- نداف، مهدی، مهربانی، علی و سالاروند، جهانگیر. (۱۳۹۸). تبادل اجتماعی سازمان و رفتار کاری نوآورانه: تأکید بر نقش میانجی اشتیاق شغلی. فصلنامه مدیریت نوآوری در سازمان های دفاعی، ۲ (۵)، ۱۵۴-۱۲۹.

نوروزی، اعظم، منتظری، غلامرضا، پورمندی، علی و حسینی اوزینه، سید مهدی. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین رهبری معنوی با اشتیاق شغلی و کارآفرینی سازمانی کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان گلستان (نقش رهبری در کارآفرینی سازمانی. فصلنامه علمی تخصصی مدیریت، حسابداری و اقتصاد، ۱(۳)، ۷۸-۹۰.

هاشم مطوری، حمید. (۱۳۹۶). بررسی رابطه سرمایه روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده با اشتیاق شغلی پرستاران. روان پرستاران، ۵ (۲)، ۴۵-۵۱.

- Ali. Z. Khan. S. & Ali. R. (2021). Work Engagement: A Comparative Study of Bank. Education and Health Professionals. *Psychology and Education Journal*. 58(4). 3518-3521.
- Bakker. A. B. (2009). Building engagement in the workplace. In R. J. Burke & C. L. Cooper (Eds.). *The peak performing organization*. 50- 72. Oxon, UK: Routledge.
- Bakker. A. B. & Oerlemans. W. G. (2018). Daily job crafting and momentary work engagement: A self-determination and self-regulation perspective. *Journal of Vocational Behavior*. 112. 417- 430.
- Bakker. A. B. & Schaufeli. W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*. 29(2). 147-154.
- Decuyper. A. Schaufeli. W. (2020). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management*. 34(1). 95- 69.
- De-la-Calle-Durán. M. C. & Rodríguez-Sánchez. J. L. (2021). Employee Engagement and Wellbeing in Times of COVID-19: A Proposal of the 5Cs Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 18(10). 5470.
- Kahn. W. A. (1990). Psychic conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*. 33(4). 692-724.
- Li. Y. (2016). *The impact of leadership behavior on employee engagement*. Lawrence Technological University.
- Manalo. R. A. de Castro. B. Uy. C. (2020). The Mediating Role of Job Satisfaction on the Effect of Motivation to Organizational Commitment and Work Engagement of Private Secondary High School Teachers in Metro-Manila. *Review of Integrative Business and Economics Research*. 9. 133-159.
- Markos. S. & Sandhya Sridevi. M. (2010). Employee engagement: The key to improving performance. *International journal of business and management*. 5(12). 89-96.
- Montani. F. Vandenberghe. C. Khedhaouria. A. & Courcy. F. (2019). Examining the inverted U-shaped relationship between workload and innovative work behavior: The role of work engagement and mindfulness. *Human Relations*. 73(1). 59-93.
- Mostafa. A. M. S. Abed El-Motalib. E. A. (2018). Ethical leadership, work meaningfulness, and work engagement in the public sector. *Review of Public Personnel Administration*. 40(1). 112- 131.
- Ojo. A. O. Fawehinmi. O. & Yusliza. M. Y. (2021). Examining the predictors of resilience and work engagement during the COVID-19 pandemic. *Sustainability*. 13(5). 2902.
- Peláez. M. J. Coo. C. & Salanova. M. (2019). Facilitating work engagement and performance through strengths-based micro-coaching: a controlled trial study. *Journal of Happiness Studies*. 1-20.
- Rožman. M. & Štrukelj. T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*. 34(1). 775-806.

نحوه استناد به مقاله:

خرمی؛ آتنا، تقی پوریان؛ محمد جواد، فرخ سرشت؛ بهزاد، سلیمیان؛ معصومعلی. (۱۴۰۱). طراحی مدل اشتیاق شغلی در شرایط کرونا در بخش بانکداری. https://jhce.rasht.iau.ir/article_690923.html ۵ (۱)، ۷۰-۵۷.