

ارزیابی ارتباط انطباق پذیری و رضایت شغلی کارکنان تماسی با عملکرد شغلی آن‌ها با رویکرد مدل سازی معادلات ساخت یافته

امیرحسین عبدالعلی پور^۱، جمشید ناظمی^{۲*}، عباس طلوعی اشلقی^۳، فرهاد حسین زاده لطفی^۴

- ۱- دانش آموخته دکتری تخصصی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، گروه مدیریت صنعتی، تهران، ایران.
- ۲- استادیار و عضو هیأت علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، گروه مهندسی صنایع، تهران، ایران.
- ۳- استاد و عضو هیأت علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، گروه مدیریت صنعتی، تهران، ایران.
- ۴- استاد و عضو هیأت علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، گروه ریاضی کاربردی، تهران، ایران.

چکیده

هدف اصلی این مقاله ارزیابی ارتباط انطباق پذیری کارکنان مقدم و رضایت شغلی آن‌ها با عملکرد شغلی آن‌ها با رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری هست. پژوهش حاضر از نوع هدف کاربردی و ازلحاظ روش اجرا از نوع تحقیقات غیرآزمایشی و از شاخه تحقیقات توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان تماسی بانک تجارت استان شمال غرب ایران است که برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. نتایج پژوهش نشاندهنده این است که رضایت شغلی به طور مستقیم در بین انطباق پذیری ارائه خدمات کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها نقش میانجیگری انجام می دهد. همچنین نتایج پژوهش حاکی است که رضایت شغلی به طور مستقیم در بین انطباق پذیری اجتماعی، فیزیکی، گروهی، سیاسی و سازمانی کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها نقش میانجیگری دارد.

واژه‌های کلیدی: انطباق‌پذیری کارکنان خط مقدم، رضایت شغلی، عملکرد شغلی.

مقدمه و بیان مساله

انطباق‌پذیری سازمانی عبارت است از اعمال تقاضاهای محیط کاری در فعالیت‌های سازمان، سازمان‌های سازگار به‌وسیله مشتریان هدایت می‌شوند، ریسک می‌کنند از اشتباه خود پند می‌گیرند و ظرفیت و تجربه ایجاد تغییر را دارند. آن‌ها به‌طور مستمر در حال بهبود توانایی سازمان به جهت ارزش قائل شدن برای مشتریان هستند. دیدگاه‌های متفاوتی در زمینه انطباق‌پذیری کارکنان وجود دارد (Denison, 2006). بر اساس یافته‌های تحقیقات موفقیت و عملکرد سازمان‌ها به توانایی سازگاری و انطباقشان با عوامل متغیر محیط بستگی دارد. پژوهشگران مدیریت مدت‌هاست که به رابطه بین عوامل محیطی و طرح‌های سازمانی کارآمد پی برده و معلوم کرده‌اند که سازمان‌هایی می‌توانند کارآمد و اثربخش باشند که به‌گونه‌ای پویا و قابل‌انعطاف طرح‌ریزی شده و بتوانند به‌سرعت خود را با عوامل متغیر محیط تطبیق دهند. چراکه عملکرد سازمانی بی‌تأثیر از انطباق‌پذیری کارکنان و رضایت شغلی آنان نیست، از طرف دیگر امروزه عملکرد کارکنان در سازمان‌ها فقط متکی به دارایی‌های مشهود آن‌ها نیست امروزه دانش و قابلیت کارکنان، روابط با مشتریان و تأمین‌کنندگان، کیفیت محصولات و خدمات، فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی، نقش پشتیبانی عملکرد از عملکرد کارکنان را بر عهده‌دارند (عباسی مقدم، ۱۳۹۰).

همچنین اگر در محل کار، کمی به پیرامون خود نگاه کنیم، ممکن است از خود پرسیده باشیم که چه تعداد از همکاران ما واقعاً از محیط کار خود و کاری که انجام می‌دهند لذت می‌برند. اگر واقع‌بینانه به این موضوع نگاه کنیم می‌توان گفت که در بسیاری از سازمان‌ها، وضع چندان مطلوبی حکم‌فرما نیست. فردی که در زندگی کاری و خانوادگی خود مشکلات زیادی دارد، به‌طورقطع این مشکلات بر روی رضایت شغلی وی در محیط کار اثر خواهد گذاشت. انطباق‌پذیری و رضایت شغلی از جمله مباحث مهم منابع انسانی هستند که در دنیای امروز بخش قابل‌توجهی از دقت و توجه صاحب‌نظران مسائل مدیریتی را به خود اختصاص داده‌اند. لذا با توجه به نقش بسزایی که نیروی انسانی در سازمان‌ها عهده‌دار می‌باشند، در این

پژوهش ارتباط انطباق‌پذیری کارکنان مقدم و رضایت شغلی آن‌ها با عملکرد شغلی آن‌ها مورد مطالعه قرار می‌گیرد بدیهی است نتایج حاصله می‌تواند در آموزش و توسعه و در برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی مورد استفاده مدیران ارشد قرار گیرد.

کارمندان مقدم بخش جدایی‌ناپذیر خدمات‌رسانی هستند و نقش برجسته‌ای در جلب رضایت مشتریان و تصورات در مورد کیفیت خدمات دارند. قضاوت‌ها در مورد خدمات بر اساس مهارت‌های تخصصی‌شده، فن‌ها و تجارب کارمندان در مورد تعاملات با مشتریان هست. کارمندان مقدم شاید حیاتی‌ترین پیوند ارتباطی با مشتریان در خدمات‌رسانی هستند. آن‌ها با تعاملات خود با مشتریان موجبات رضایت آنان را تأمین می‌کنند (زابلا^۱ و همکاران، ۲۰۱۲).

به‌طور کلی، عملکرد شغلی کارکنان به رفتارهایی اشاره می‌کند که به اهداف سازمانی مربوط هستند و تحت کنترل خود کارکنان هستند (بابن و بولز، ۱۹۹۶^۲؛ الینگر و همکاران، ۲۰۰۸^۳، مورفی، ۱۹۸۹^۴). عملکرد شغلی را به‌عنوان تابعی از عملکرد وظایف خاص فرد تعریف می‌کند که شامل شرح شغل استاندارد است و اعلام کرده است که عملکرد شغلی تحت تأثیر متغیرهایی مانند حفظ روابط خوب بین فردی، غیبت و رفتارهای اخراج، سوء مصرف مواد و دیگر رفتارهایی که خطرات در محل کار را افزایش می‌دهد، قرار می‌گیرند. بیفورت و هارتراپ^۵ (۲۰۰۳) در تحقیقات خود نشان می‌دهند که ماهیت عملکرد شغلی به خواسته‌های شغلی، اهداف و مأموریت سازمان و اعتقادات سازمان در مورد اینکه چه رفتارهایی عمدتاً ارزشمند هستند، متکی است و از این رو این فرضیه را شکل دادند که انطباق‌پذیری کارمندان اصلی به عملکرد شغلی مرتبط است.

عملکرد شغلی یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از سازمان‌های موفق مورد توجه زیادی قرار گرفته است. نظریه پردازان مسائل مدیریتی عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند خصوصیات فردی کارکنان، انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و

1 Zabla et al., 2012

2 Bobin and Bowles, 1996

3 Alyngr et al., 2008

4 Murphy (1989)

5 Byfvrt and Hartrap (2003)

در نهایت موفقیت شغلی آنان تأثیر دارند (فرس و فای، ۲۰۰۱)^۱، به نقل از ابوالقاسمی و همکاران، (۱۳۹۰). از طرف دیگر باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل شناسایی هستند (ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰).

دیدگاه‌های متفاوتی در زمینه مؤلفه‌های عملکرد شغلی مطرح شده است. از یک دیدگاه عملکرد شغلی شامل دو مؤلفه است، مؤلفه اول عملکرد وظیفه‌ای است که نیازمندی‌ها و الزامات شغلی را منعکس می‌کند و مؤلفه دوم عملکرد زمینه‌ای است که فعالیت‌های تعریف نشده و نامشخص نظیر کار تیمی و حمایت را دربرمی‌گیرد (زارعی متین و جندقی، ۱۳۸۵). درواقع، عملکرد زمینه‌ای به آن دسته از فعالیت‌های مربوط به شغل گفته می‌شود (مانند سخت کار کردن و کمک به دیگران) که به صورت رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شوند.

مفهوم انطباق‌پذیری در سطوح مختلفی نظیر سازمان، مدیریت و سطوح وظیفه‌ای نظیر مدیریت منابع انسانی قابل تعریف است. مفهوم انطباق‌پذیری منابع انسانی که برگرفته از ادبیات مدیریت منابع انسانی هست به ظرفیت منابع انسانی، در ارتقای توانایی برای انطباق اثربخش و به موقع، با الزامات متغیر و متنوعی که از ناحیه محیط یا درون سازمان تحمیل می‌شوند، اشاره دارد (میلیمان و همکاران، ۱۹۹۱)^۲. از دیدگاه رایت و اسنل^۳ (۱۹۹۸) انطباق‌پذیری منابع انسانی عبارت از میزان بهره‌مندی منابع انسانی سازمان‌ها از مهارت‌ها و الگوهای رفتاری لازم برای اتخاذ بهترین تصمیمات در محیط رقابتی است.

پیش‌بینی‌های فعلی نشان می‌دهد که افراد موفق در آینده کسانی هستند که از هوش کافی برای یادگیری مهارت‌های جدید برخوردارند و مهم‌تر آنکه خواهان تجربه محیط‌های کاری جدید و متفاوت هستند. انعطاف‌پذیری برای سازگاری و انطباق با محیط‌های کاری متفاوت و ظرفیت برقراری ارتباط با دیگران از ویژگی‌های کارکنان آینده است. در آینده تغییرات مداوم برای کارکنان رفاه نمی‌آورد بلکه آن‌ها باید با عقاید، روش‌ها، ابزار و الزامات سریعاً

1 Frees and Wifi i, 2001

2 Milliam et al., 1991

3 Wright and Snell (1998)

سازگار شوند. واقعیت دنیای شغلی امروز این است که برخی از افراد مجبورند از مسیرهای شغلی گذر کنند و بعضی دیگر مسیرهای شغلی‌شان را تغییر دهند تا کار رضایت‌بخش را بیابند. تحقق چنین وضعیتی می‌تواند نتایج مثبت و منفی‌ای برای گذارهای شغلی افراد به همراه داشته باشد. از این رو، هم سازمان ناگزیر از برگزیدن افرادی هستند که به سرعت منطبق می‌شوند و هم کارکنان ناچارند با عوامل مؤثر بر انطباق‌پذیری مسیر شغلی آشنا باشند (یوسفی، ۱۳۹۰). وجود محیط‌های پویا و متغیر و اهداف سازمانی متعارض، مستلزم انطباق‌پذیری منابع انسانی است. به اعتقاد سانچز^۱ (۱۹۹۵) هر چه طیف کاربردهای انتخابی یک کارمند، بیشتر و زمان و هزینه جایگزین نمودن کارمند با دیگری کمتر باشد، انطباق‌پذیری کارمند بیشتر خواهد بود (سانچز، ۱۹۹۵).

رابینز (۲۰۰۵)^۲، رضایت شغلی را به‌عنوان مجموعه‌ای از احساساتی تعریف کرده است که یک فرد نسبت به شغل خود دارد. رضایت شغلی سطوح نارضایتی شغلی، غیبت، بیان شکایت، تأخیر، روحیه‌ی پایین، گردش مالی بالا، بهبود کیفیت و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. لاک^۳ (۱۹۷۶) رضایت شغلی را به‌عنوان «یک حالت عاطفی لذت‌بخش یا مثبت ناشی از ارزیابی یک شغل و یا تجربه‌ی شغل» تعریف کرده است (دهقانی، ۱۳۹۴).

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رضایت شغلی

رضایت شغلی یکی از گسترده‌ترین نگرش‌های مطالعه شده نسبت به کار است. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون تعریف نموده‌اند. گروهی معتقدند رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی ارتباط دارد. این عده رضایت شغلی را در درجه اول از دیدگاه‌های روانی و خصوصیات فردی توجیه می‌نمایند. فیشر و هانا^۴ رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد

1 Sanchez (1995)

2 Robbins (2005)

3 Locke (1976)

4 Fisher & Hanna

می‌کنند و آنرا نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند، یعنی اگر شغل موردنظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید در این حالت فرد احساس رضایت از شغل را تجربه خواهد نمود (عبدالحسین زاده، ۱۳۹۲). به نظر هاپاک^۱ رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است، با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد؛ و تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید؛ و به خود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار، فرآورده اشتغال در زمانهای متفاوت دارد به طرق گوناگون احساس رضایت شغلش می‌نماید (همان)

به‌طور کلی نگرش افراد نسبت به این پنج بعد شغلی، رضایت شغلی کلی افراد را تعیین می‌کند. درنهایت به‌منظور ارائه تعریفی کلی از رضایت شغلی باید گفت که این مفهوم به نگرش کلی فرد نسبت به شغلش اطلاق می‌شود. رضایت شغلی پدیده‌ای احساسی است که یک فرد از اشتغال موردنظر خود می‌تواند بدست آورد.

رضایت شغلی عبارت است از میزان احساس مثبت یا منفی یک شخص نسبت به شغلش. به‌عبارتی دیگر، یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی کار است (شرم هورن، به نقل از چوگل، ۱۳۸۹).

رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره کارش و یا به‌عنوان یک نگرش مثبت به کار و با یک نقش تعریف می‌شود، شبیه همه‌ی نگرش‌ها، رضایت شغلی دارای مؤلفه‌های رفتاری، ادراکی و عاطفی است. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگونی تعریف کرده‌اند گروهی رضایت شغلی را بر اساس نوع عامل روانی تعریف کرده و آن را نوعی سازگاری عاطفی، شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند. یعنی اگر شغل موردنظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید. در این حالت فرد از شغلش راضی است، بنابراین اگر شما از کارتان راضی باشید عموماً آن را دوست خواهید داشت و درباره‌ی آن و خودتان مثبت فکر خواهید کرد و به

طریقی رفتار خواهید کرد که عملکردتان بهبود یابد (خدیوی، ۱۳۸۶). (لاک^۱ ۱۹۹۶، به نقل از رضائیان، ۱۳۸۶) رضایت شغلی را احساس تعریف می‌کند که از ارزیابی شغل به‌عنوان عامل تسهیل‌کننده‌ی نیل به ارزش‌های شغلی حاصل می‌شود. وی رضایت شغلی را دربرگیرنده‌ی چهار عامل توصیف می‌کند که این عوامل عبارتند از:

- ۱- پاداش به معنی حقوق و شرایط ارتقا
- ۲- زمینه‌ی شغلی به معنی شرایط و مزایای شغلی
- ۳- عوامل و روابط انسانی یا همکاران و سرپرستان
- ۴- ویژگی‌های شغلی.

انطباق‌پذیری

گریفین (۲۰۰۵)^۲ انطباق‌پذیری را راهکاری ضروری برای مقابله با آسیب‌پذیری می‌داند. به عقیده وی، انطباق با تغییر شرایط، اشاره به تنظیماتی در سیستم‌های محیطی، اجتماعی و اقتصادی دارد که در پاسخ به محرک‌های واقعی یا مورد انتظار و آثار و نتایج آن‌ها و کاهش آسیب‌پذیری انجام می‌شود.

سوپروراس^۳ (۱۹۸۰) اولین بار از واژه انطباق‌پذیری استفاده کرد؛ سپس ساویکاس^۴ (۲۰۰۵) بین سایر نظریه‌پردازان رشد مسیر شغلی، انطباق‌پذیری را یکی از ابعاد مهم نظریه‌اش قرار داد، به نظر وی انطباق‌پذیری یعنی کسب نگرش‌ها، صلاحیت‌ها و رفتارهایی که افراد برای هماهنگ‌سازی خودشان با کار به کار می‌گیرند و مسیرهای شغلی هنگامی ساخت می‌گیرند که افراد خودشان را درون این نقش‌های شغلی بسط دهند. به‌طور خلاصه، انطباق‌پذیری می‌گوید که افراد چطور یک مسیر شغلی را می‌سازند. انطباق‌پذیری بر گذارهای مربوط به خود چرخه‌های مسیر شغلی متمرکز است به‌خصوص روی مقابله با تغییراتی که غیرقابل پیش‌بینی و آسیب‌زا هستند (اعتصام پور، ۱۳۹۰).

1 Luck

2 Griffin (2005)

3 Svprvas

4 Savykas

اهمیت انطباق‌پذیری در کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان و افزایش رضایت شغلی آن‌ها هست. از این رو، به صورت کلی، اهمیت انطباق‌پذیری باعث گشته تا مدل‌ها و نظریه‌هایی چون مدل پالاکاس و همکاران (۲۰۱۱)^۱، نظریه سازه‌گرایی مسیر شغلی (ساویکاس، ۲۰۰۵) نسخه جدید نظریه سازگاری شغلی (گریفین و هسکت، ۲۰۰۵) و نظریه مسیرهای شغلی گشوده (هال^۲، ۲۰۰۷)

پولاکاس و همکارانش (۲۰۰۰) اولین کسانی بودند که یک مدل جهانی عملکرد انطباقی پیشنهاد کردند. در نهایت، آن‌ها هشت بُعد از عملکرد انطباقی را پیشنهاد کردند، از جمله: کنترل شرایط کاری نامشخص و یا غیرقابل پیش‌بینی؛ کنترل شرایط اضطراری و یا شرایط بحرانی؛ حل مشکلات به طور خلاقانه؛ کنترل استرس کاری؛ یادگیری وظایف جدید، فن‌آوری‌ها و روش‌ها؛ نشان دادن انطباق‌پذیری بین فردی؛ نشان دادن انطباق‌پذیری فرهنگی؛ و نشان دادن انطباق‌پذیری به طور فیزیکی را پیشنهاد کردند. مزایای استفاده از این مدل این بود که اولین بار یک مدل چندبعدی از عملکرد انطباقی مطرح گردید. بازتاب اساسی پژوهش آن‌ها این است که هر یک از هشت بُعد به نوع کار در نظر گرفته شده بستگی دارند (گوینر و همکاران، ۲۰۰۵).

عملکرد شغلی

عملکرد شغلی یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارند (فرس و فای، ۲۰۰۱، به نقل از ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰) از تعاریف برمی‌آید که عملکرد شغلی یک مفهوم کلی است که نتیجه فعالیت‌های سازمانی را نشان می‌دهد.

1 Palakas model (2000)

2 Hall

همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل‌شناسایی هستند و همکاران، (۱۳۹۰).

عملکرد شغلی به لحاظ نظری شامل دو مؤلفه است، مؤلفه اول عملکرد وظیفه‌ای است که نیازمندی‌ها و الزامات شغلی را منعکس می‌کند و مؤلفه دوم عملکرد زمینه‌ای است که فعالیت‌های تعریف‌نشده و نامشخص نظیر کار تیمی و حمایت را دربرمی‌گیرد (زارعی متین و جندقی، ۱۳۸۵). در واقع، عملکرد زمینه‌ای به آن دسته از فعالیت‌های مربوط به شغل گفته می‌شود (مانند سخت کار کردن و کمک به دیگران) که به صورت رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شوند. یکی از متغیرهایی که می‌تواند عملکرد کارکنان را در سازمان تحت تأثیر قرار دهد ویژگی‌های شخصیتی کارکنان هست که در تحقیقات مختلف مورد بحث و بررسی قرار گرفته است (باریک، مانت و جاج، ۲۰۰۱).^۱

عملکرد شغلی تحت تأثیر استعدادها، نیاز به پیشرفت، ادراک از خود، منبع کنترل، ویژگی‌های عاطفی و تعامل بین این سازه‌ها و مفاهیم قرار دارد (باشوف و آرنولدز، ۱۹۹۵).^۲ به نظر وایت از ویژگی‌های شخصیتی می‌توان برای پیش‌بینی رفتارها و عملکرد شغلی افراد استفاده کرد (وایت، ۲۰۰۲).

یکی از موارد دیگری که می‌تواند بر عملکرد کارکنان مؤثر باشد؛ نگرش شغلی کارکنان هست (ریکتا^۳، ۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان رابطه علی بین نگرش شغلی با عملکرد به این نتیجه رسید که رابطه معنی‌داری بین نگرش شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد و نگرش در عملکرد شغلی تأثیرگذار است. بسیار ساده، می‌توانیم بگوییم که فرد با عواملی مانند ارزش‌ها، نگرش‌ها و شخصیت تثبیت‌شده وارد سازمان می‌شود. چگونگی تفسیر کارمندان از محیط کارشان (ادراک) بر سطح انگیزش آن‌ها، آنچه از شغل یاد می‌گیرد و بر رفتار شخصی‌شان در کار تأثیر می‌گذارد.

1 Slim, mounts and Judge, (2001)

2 Bashov and Arnolds, (1995)

3 Rikta

یکی از متغیرهای مهم و تأثیرگذار در حوزه عملکرد کارکنان، انگیزش شغلی کارکنان هست. با توجه به اینکه عملکرد سرمایه انسانی در سازمان به توانایی (مهارت و تخصص و انگیزه افراد بستگی دارد، می‌توان ادعا نمود که یکی از عوامل اساسی و مؤثر در موفقیت و دستیابی به اهداف سازمان، انگیزه کارکنان آن سازمان است. ایجاد انگیزه در کارکنان باعث می‌شود سازمان با صرف هزینه و زمان کمتر بتواند به نتایج بهتری دست یابد. انگیزش میل یا محرکی است که برخی اوقات فرد را به عمل واداشته گاهی نیز او را از انجام یک عمل باز می‌دارد.

انگیزش به معنای نیروهایی است که موجب می‌شوند افراد به گونه‌ای خاص رفتار کنند. از دیدگاه مدیران هدف ایجاد انگیزش در کارکنان این است که رفتار آن‌ها بیشترین نفع را برای سازمان دربرداشته و عملکرد آن‌ها را به بالاترین سطح ممکن برساند. برخی از مدیران معتقدند انگیزش یک ویژگی شخصیتی یا ذاتی است. دانش موجود در حوزه انگیزش مدعی است که چنین پنداری با واقعیت منطبق نیست. بر اساس اطلاعات مورد در حوزه مدیریت، انگیزش عبارت است از نتیجه رابطه متقابل فرد با موقعیت و وضعیتی که در آن قرار می‌گیرد (زاهدی و همکاران، ۱۳۸۸).

پیشینه پژوهش

حسینی و مددی جانی (۱۳۹۴) تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه انطباق‌پذیری مسیر شغلی با رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان بیمارستان‌های دولتی انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد که انطباق‌پذیری مسیر شغلی رابطه مثبتی با رضایت شغلی و رابطه منفی با تمایل به ترک خدمت کارکنان رده پایین دارد. از طرفی دیگر، رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه منفی و معنی‌داری دارد؛ بنابراین، نتایج نشان داد که رضایت شغلی نقش میانجیگری را بین انطباق‌پذیری مسیر شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان ایفا می‌کند.

عباسی و همکاران (۱۳۹۲) بررسی تأثیر انطباق‌پذیری منابع انسانی بر کارآفرینی سازمانی: تبیین نقش میانجی فرهنگ انطباق‌پذیری پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رابطه مثبتی بین فرهنگ انطباق‌پذیری و کارآفرینی سازمانی وجود دارد. بین ابعاد انعطاف‌پذیری

کارکردی و رفتاری با فرهنگ انطباق‌پذیری رابطه مثبت معناداری وجود دارد؛ اما بین انعطاف‌پذیری مهارتی و فرهنگ انطباق‌پذیری رابطه معناداری مشاهده نشد.

امرائی و جابر انصاری (۱۳۹۲) تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه انگیزش شغلی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی در بین کارمندان بانک انجام داده‌اند. نتایج بدست آمده از تحقیق نشان داد که بین متغیرهای انگیزش شغلی و عملکرد شغلی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد، همچنین بین متغیرهای رضایت شغلی و عملکرد شغلی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد، علاوه بر این، ترکیبی از انگیزش شغلی و رضایت شغلی، به صورت قابل توجهی عملکرد شغلی را در کارمندان بانک پیش‌بینی می‌کرد

قره بیگلر و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان بررسی رابطه بین عملکرد شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت برق منطقه‌ای استان گیلان انجام داده‌اند. نتایج حاصل از آزمون فرضیات بیانگر وجود رابطه مثبت بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی در بین کارکنان برق منطقه‌ای استان گیلان هست.

پورفرزاد (۱۳۹۱) به بررسی انطباق‌پذیری سبک رهبری مربیان پرستاری در آموزش بالینی پرداخته است. نتایج نشان داد که شناخت صحیح میزان توانایی و تمایل دانشجو برای انجام وظیفه و سپس اتخاذ سبک رهبری مناسب توسط مربی بایستی تقویت گردد. استفاده علمی و کاربردی از مهارت‌های مدیریتی و رهبری از جمله الگوی رهبری موقعیتی رشد حرفه‌ای دانشجویان را در پی خواهد داشت.

سنجقی و همکاران (۱۳۹۰) اثر میانجی‌گری فرهنگ انطباق‌پذیری بر رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و نوآوری سازمانی (مطالعه موردی در شرکت‌های منتخب در زنجیره تأمین فناوری‌های دفاعی). نتایج حاصل حاکی از آن است که رهبری تحول‌آفرین علاوه بر تأثیر مستقیم، به طور غیرمستقیم و از طریق فرهنگ انطباق‌پذیر نیز بر نوآوری سازمانی تأثیر می‌گذارد و این که شدت تأثیر غیرمستقیم به مراتب از تأثیر مستقیم بیشتر است.

اسدی و همکاران (۱۳۸۸). رابطه بین انطباق‌پذیری و مشارکت سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت‌بدنی جمهوری اسلامی ایران. یافته‌های تحقیق نشان داد که میزان انطباق‌پذیری و مشارکت کارشناسان به ترتیب برابر با ۵۱/۳۷ درصد و ۰/۹۳ درصد بوده و ارتباط معنادار و

مثبتی بین انطباق‌پذیری سازمانی و مشارکت سازمانی و همچنین بین تمامی متغیرهای آن‌ها در کارشناسان سازمان تربیت‌بدنی، مشاهده شد. نتایج این تحقیق برافزایش سطح مشارکت سازمانی به‌عنوان یکی از شیوه‌های افزایش سطح انطباق‌پذیری کارشناسان سازمان تربیت‌بدنی، تأکید دارد.

سجادی و امیدی (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ستادی سازمان تربیت‌بدنی به این نتیجه رسیدند که رابطه معنی‌داری بین عملکرد شغلی کارشناسان ستادی و رضایت شغلی، انگیزش شغلی، سابقه خدمت و عوامل آموزشی است. در بررسی ارتباط متغیرهای تحقیق با عملکرد شغلی نشان داده شد که متغیر مطابقت دوره‌های گذرانده شده، مهم‌ترین عامل پیش‌بینی‌کننده عملکرد شغلی کارشناسان ستادی سازمان تربیت‌بدنی است.

گشائی در سال ۱۳۸۷ تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان انجام داده است. نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی کارکنان و میزان عملکرد آنان رابطه مستقیم و نسبی وجود دارد و همچنین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی (محیطی و محتوایی) تقریباً به یک میزان بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارند.

یانجان و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی به بررسی اثرات تعاملی و مشارکتی درک مدیریت حرفه‌ای سازمانی و انطباق‌پذیری مسیر شغلی در شاخص‌های موفقیت شغلی (یعنی، حقوق و دستمزد و رضایت شغلی) و نگرش کار (به‌عنوان مثال، قصد ترک شغل) در میان ۶۵۴ نفر از کارکنان چینی پرداختند. نتایج نشان داد که انطباق‌پذیری مسیر شغلی یک نقش منحصر بفردی را پس از کنترل اثر متغیرهای جمعیت‌شناختی و درک مدیریت حرفه‌ای سازمانی ایفا کرده است. همچنین مشخص شد که هر دو متغیر، درک مدیریت حرفه‌ای سازمانی و انطباق‌پذیری مسیر شغلی ارتباط منفی با قصد ترک شغل دارند و در این رابطه رضایت شغلی نقش یک متغیر میانجیگری و واسطه‌ای دارد. نتایج دیگر پژوهش مذکور نشان داد که انطباق‌پذیری شغلی رابطه بین ادراک مدیریت حرفه‌ای سازمانی و رضایت شغلی را تعدیل می‌کند. به‌طوری‌که این رابطه مثبت میان کارکنان با سطح بالاتری از انطباق‌پذیری شغلی

قوی‌تر است. همچنین، اثر غیرمستقیم درک مدیریت حرفه‌ای بر قصد ترک شغل از طریق رضایت شغلی قوی‌تر است.

ملیند و الن (۲۰۱۵) در تحقیقی به بررسی انطباق‌پذیری مسیر شغلی با رضایت کارکنان و عوامل نگهدارنده پرداختند. این تحقیق در یک نمونه‌ای از ۳۲۱ کارمند در یک صنعت خودرو در آفریقای جنوبی انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که مؤلفه دغدغه شغلی در انطباق‌پذیری مسیر شغلی نسبت به سایر مؤلفه‌ها به‌طور قابل‌توجهی به توصیف سطح شرکت‌کنندگان از رضایت شغلی با تجربه خود از فرصت‌های شغلی، تعادل کار و زندگی، فرصت‌های توسعه‌ای و آموزشی و ویژگی‌های شغلی ارائه شده توسط شرکت می‌پردازد.

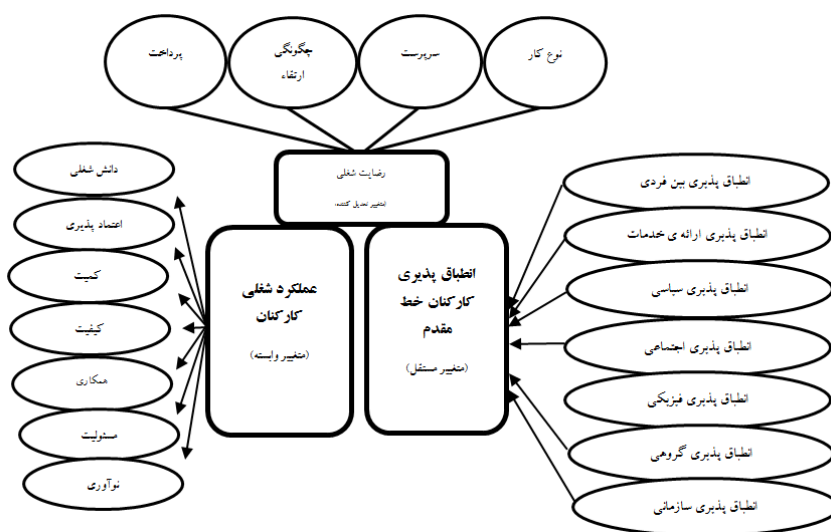
یانجان و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی بر اساس نظریه سازه‌گرایی مسیر شغلی و مدل انگیزه فعال به بررسی رابطه بین آینده‌کاری خود، انطباق‌پذیری شغلی، خودکارآمدی جستجوی شغل و وضعیت اشتغال پرداختند. مطالعه نظرسنجی در میان ۲۷۰ نفر از فارغ‌التحصیلان دانشگاهی چینی انجام شد. نتایج نشان داد که آینده‌کاری خود اثر مثبتی بر وضعیت اشتغال دارد که این رابطه تا حدی توسط انطباق‌پذیری شغلی و خودکارآمدی جستجوی کار تعدیل می‌شود. علاوه بر این، نتایج دیگر نشان داد که اثر مثبت آینده‌کاری خود بر روی خودکارآمدی جستجوی کار در میان فارغ‌التحصیلانی که سطح بالاتری از سازگاری شغلی را دارند، قوی‌تر است. در حمایت از این فرضیه، برای افرادی با سطح بالاتری از انطباق‌پذیری شغلی، اثر غیرمستقیم آینده‌کاری خود بر روی وضعیت اشتغال از طریق خودکارآمدی جستجوی کار قوی‌تر است.

اوگونلانا، اُکونلایا، آجانی، اُکونویه، اُشینک (۲۰۱۳) در پژوهشی شاخص‌های رضایت شغلی و عملکرد شغلی را در بین کتابداران ایالتی نیجریه مورد بررسی قرار داده‌اند. پژوهش آن‌ها پیمایشی و جامعه‌مورد پژوهش آن‌ها را ۸۷ کتابدار کتابخانه‌های ایالت‌های غربی نیجریه تشکیل می‌داد. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که زنان کتابدار از رضایت شغلی کم‌تر و به تبع آن از عملکرد شغلی کم‌تری نسبت به مردان کتابدار برخوردار بودند. بنابراین، کتابدارانی که به تجربه کردن تمایل داشتند از رضایت شغلی بهتری برخوردار بودند.

ریکتا (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان رابطه علی بین نگرش شغلی با عملکرد به این نتیجه رسید که رابطه معنی داری بین نگرش شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد و نگرش در عملکرد شغلی تأثیر گذار است.

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

نمودار مفهومی پژوهش حاضر به صورت نمودار ۱ زیر است.



همچنین بر مبنای مبانی نظری و مدل مفهومی ارائه شده، فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش به شرح زیر است:

فرضیه اصلی:

بین انطباق پذیری کارکنان مقدم با عملکرد شغلی آنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

فرضیه های فرعی:

۱- متغیر رضایت شغلی، ارتباط انطباق پذیری بین فردی کارکنان مقدم را با عملکرد شغلی

تعديل می کند.

۲- متغیر رضایت شغلی، ارتباط انطباق‌پذیری ارائه خدمات کارکنان مقدم را با عملکرد شغلی تعدیل می‌کند.

۳- متغیر رضایت شغلی، ارتباط انطباق‌پذیری سیاسی کارکنان مقدم را با عملکرد شغلی تعدیل می‌کند.

۴- متغیر رضایت شغلی، ارتباط انطباق‌پذیری اجتماعی کارکنان مقدم را با عملکرد شغلی تعدیل می‌کند.

۵- متغیر رضایت شغلی، ارتباط انطباق‌پذیری فیزیکی کارکنان مقدم را با عملکرد شغلی تعدیل می‌کند.

۶- متغیر رضایت شغلی، ارتباط انطباق‌پذیری گروهی کارکنان مقدم را با عملکرد شغلی تعدیل می‌کند.

۷- متغیر رضایت شغلی، ارتباط انطباق‌پذیری سازمانی کارکنان مقدم را با عملکرد شغلی تعدیل می‌کند.

روش پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط میان متغیرهای انطباق‌پذیری کارکنان مقدم و رضایت شغلی آن‌ها با عملکرد شغلی هست، پس تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. برای بررسی روابط میان متغیرها در دهه‌های اخیر روش‌های فراوانی ارائه شده است. یکی از این روش‌ها مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است. مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده‌شده^۱ و متغیرهای مکنون^۲ هست. از طریق این رویکرد می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جوامع خاص آزمون کرد و از آنجایی که اکثر متغیرهای موجود در تحقیقات مدیریتی به‌ویژه رفتار سازمانی به‌صورت مکنون یا پوشیده و پنهان هست،

1 Observed variables

2 Latent variables

ضرورت استفاده از این مدل‌ها روزبه‌روز بیشتر می‌شود. مدل‌سازی معادلات ساختاری یکی از انواع روش‌های آماری است که ابزاری در دست محققین جهت بررسی ارتباط میان چندین متغیر در یک مدل فراهم می‌سازد. علت نام‌گذاری این روش به SEM به دو دلیل است: روابط میان متغیرها در این روش با استفاده از یک سری معادلات ساختاریافته تجزیه و تحلیل می‌شوند. این معادلات ساختاریافته در قالب مدل‌هایی ترسیم می‌شوند که به محقق امکان مفهوم‌سازی تئوری‌های پژوهش را با استفاده از داده‌ها می‌دهد. یکی از مهم‌ترین دلایل استفاده محققین و پژوهشگران از این روش این است که مدل‌سازی معادلات ساختاری، روشی کامل و جامع برای آزمودن تئوری‌های یک تحقیق است. دلیل دیگر لحاظ نمودن خطای اندازه‌گیری توسط این روش است که به محقق اجازه می‌دهد تا تجزیه و تحلیل داده‌های خود را با احتساب خطای اندازه‌گیری گزارش دهد. پژوهشگران از این روش برای آزمودن روابط پیچیده میان متغیرهای پنهان و مشاهده‌شده و همچنین میان چند متغیر پنهان استفاده می‌کنند. این روش ساختار روابط درونی را در مجموعه‌ای از معادلات آزمایش می‌کند. این معادلات همه روابط میان سازه‌هایی را که در تحلیل وجود دارند ترسیم می‌کنند. سازه‌ها همان متغیرهای مکنون هستند که چند متغیر مشاهده‌شده آن‌ها را برآورد کنند.

در تجزیه و تحلیل اطلاعات علاوه بر شاخص‌های توصیفی مرتبط با هر متغیر به منظور آزمودن نرمال بودن از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد و در ادامه جهت بررسی هدف اصلی پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده گردید جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ و smart pls استفاده شد.

معیارهای آزمون مدل پژوهش

مدل اندازه‌گیری انعکاسی^۱

مدل اندازه‌گیری انعکاسی، مدلی است که در آن هر متغیر مشاهده‌پذیر با آشکار بازتاب‌دهنده متغیر پنهان متناظرش است (جهت پیکان در رابطه بین متغیر مشاهده‌پذیر و پنهان به سمت متغیر مشاهده‌پذیر است). در واقع گفته می‌شود در یک مدل انعکاسی متغیرهای

1 Reflective measurement model

مشاهده‌پذیر مدل اندازه‌گیری باید تک‌بعدی باشد و فرض هم بر این است که کلیه متغیرهای مشاهده‌پذیر آن با یکدیگر همبستگی بالا و مثبتی داشته باشد. این آزمون شامل دو مرحله اصلی و چند شاخص برای هر مرحله هست.

آزمون‌های پایایی^۱

بررسی آزمون پایای مدل از آن جهت که در مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی یک مجموعه متغیرهای مشاهده‌پذیر منعکس‌کننده متغیر منحصر به فردی هستند؛ باید شرط همگنی و تک‌بعدی بودن آن مدل برقرار باشد. برای این منظور در سطح کاربردی نرم افزار سه شاخص یا معیار برای بررسی پایایی یک مدل اندازه‌گیری انعکاسی وجود دارد:

آلفای کرونباخ^۲

آلفای کرونباخ، برابر بودن بار عاملی تمام متغیرهای مشاهده‌شده برای متغیر پنهان است. به عبارت دیگر آلفای کرونباخ بر اساس همبستگی درونی متغیرهای مشاهده‌شده به بررسی پایایی آن‌ها می‌پردازد. مقدار این ضریب بین ۰ تا ۱ است و حداقل مقدار قابل قبول برای تائید پایایی، مقدار ۰/۷ است. نتایج حاصل از محاسبه ضرایب آلفای کرونباخ در جدول زیر ارائه شده است. بر اساس مقادیر محاسبه‌شده، می‌توان نتیجه گرفت تمامی متغیرهای تحقیق از لحاظ پایایی مطلوب به شمار می‌روند.

جدول ۱- نتایج بدست آمده آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ	
	انطباق‌پذیری کارکنان خط مقدم
0.87	رضایت شغلی * انطباق‌پذیری کارکنان خط مقدم
0.67	عملکرد شغلی
0.75	رضایت شغلی

1 Reliability tests

2 Cronbach's alpha

پایایی مرکب^۱

معیار سنجش همبستگی درونی متغیرهای مشاهده پذیر هر متغیر پنهان (همبستگی درونی مدل اندازه گیری انعکاسی) است، دامنه قابل قبول برای این شاخص مقادیر بالای ۰/۷ هست. این مقدار برای مدل‌های اندازه گیری انعکاسی با یک متغیر مشاهده پذیر برابر یک است و مانند آلفای کرونباخ برای مدل اندازه گیری ترکیبی محاسبه نمی‌شود.

جدول ۲- نتایج بدست آمده از پایایی مرکب

پایایی مرکب	
	انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
0.29	رضایت شغلی * انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
0.73	عملکرد شغلی
0.83	رضایت شغلی

آزمون‌های روایی^۲

در روایی مدل اندازه گیری انعکاسی دو روش مهم وجود دارد که توسط نرم افزار PLS برای اندازه گیری لحاظ شده است.

روایی همگرا یا تأییدی

روایی همگرا نشان دهنده میزان همبستگی مثبت گویه‌های یک متغیر پنهان در تبیین واریانس آن به صورت مشترک است. بر اساس یک اصل قراردادی، زمانی متغیرهای مشاهده یک متغیر پنهان مناسب شمرده می‌شود که بتواند دست کم ۵۱ درصد از حداکثر مقدار واریانس متغیر پنهان (عدد ۱) را تبیین کند (هیر و همکاران، ۲۰۱۳). روایی همگرا در روش مبتنی بر واریانس، بر اساس میانگین واریانس استخراج شده (AVE) سنجیده می‌شود. نتایج حاصل از این تحلیل در جدول ۹ آمده است. همان گونه که مشاهده می‌شود تمامی مقادیر از حداقل مقدار قابل قبول بالاتر است. لذا می‌توان گفت متغیرهای تحقیق از لحاظ روایی همگرا مناسب است.

1 Composite Reliability

2 Validity tests

شاخص متوسط واریانس استخراج شده (AVE)

این شاخص توسط فورنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱) پیشنهاد شد. برای این شاخص حداقل مقدار ۰.۵ در نظر گرفته شده است. بدین معنا است که متغیر پنهان مورد نظر حداقل ۵۰ درصد واریانس مشاهده‌پذیرهای خود را تبیین می‌کند.

جدول ۳- نتایج بدست آمده از واریانس استخراج شده (AVE)

AVE	
	انطباق‌پذیری کارکنان خط مقدم
0.15	رضایت شغلی * انطباق‌پذیری کارکنان خط مقدم
0.22	عملکرد شغلی
0.49	رضایت شغلی

روایی واگرا یا تشخیصی

روایی واگرا نشان‌دهنده میزان تفاوت یک سازه با سازه‌های دیگر است. در رویکرد مبتنی بر واریانس دو معیار کلی برای ارزیابی روایی واگرا وجود دارد. در ادامه با توضیح این دو معیار، به بررسی آن‌ها پرداخته می‌شود.

افزونگی^۲

روایی افزونگی مشخص‌کننده میزان کیفیت پیش‌بینی کنندگی مدل است. این معیار برای متغیرهای درون‌زا به کار می‌رود و هدف از آن بررسی توان پیش‌بینی کنندگی مسیرهای مدل برای یک متغیر درون‌زا است (هیر و همکاران، ۲۰۱۳).

1 Fornel and Larker

2 Redundancy

جدول ۴- نتایج بدست آمده از افزونگی

افزونگی	
	انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
	رضایت شغلی * انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
0.04	عملکرد شغلی
	رضایت شغلی

ضریب تعیین^۱

متداول ترین مقیاس برای ارزیابی مدل ساختاری، ضریب تعیین است. این ضریب مشخص کننده نقش متغیر یا متغیرهای برونزا در تبیین متغیر درونزا است. مقدار ضریب تعیین بین ۰ تا ۱ متغیر است که هر چه این مقدار به عدد ۱ نزدیک تر باشد، نشان از خوب بودن متغیرهای برونزا در تبیین متغیر درونزا است.

جدول ۵- نتایج بدست آمده از ضریب تعیین

ضریب تعیین	
	انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
	رضایت شغلی * انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
0.33	عملکرد شغلی
	رضایت شغلی

متوسط اشتراک^۲

متوسط اشتراک، معیار اندازه گیری کیفیت مدل اندازه گیری هست.

1 R Square

2 Commuality

جدول ۶- نتایج بدست آمده از متوسط اشتراک

متوسط اشتراک	
0.24	انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
0.15	رضایت شغلی * انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
0.22	عملکرد شغلی
0.49	رضایت شغلی

مجموع اثرات^۱

مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای برونزا بر متغیرهای درونزای مدل به شرح جدول ۷ است.

جدول ۷- نتایج بدست آمده از مجموع اثرات

رضایت شغلی	عملکرد شغلی	رضایت شغلی * انطباق پذیری کارکنان خط مقدم	انطباق پذیری کارکنان خط مقدم	
	0.34			انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
	-0.19			رضایت شغلی * انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
				عملکرد شغلی
	0.22			رضایت شغلی

مرور کلی^۲

در جدول ۸ نتایج بدست آمده از مرور کلی به برخی شاخص‌های اصلی نظیر میانگین واریانس استخراج شده، پایایی مرکب، ضریب تعیین، آلفای کرونباخ، کیفیت مدل اندازه‌گیری و ساختاری اشاره دارد.

1 Total Effects

2 Overview

جدول ۸- نتایج بدست آمده از مرور کلی

افزودگی	متوسط اشتراک	آلفای کرونباخ	مربع R	قابلیت اطمینان ترکیبی	AVE	
						انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
0.29	0.15	0.87		0.29	0.15	رضایت شغلی *انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
0.73	0.22	0.67	0.33	0.73	0.22	عملکرد شغلی
0.83	0.49	0.75		0.83	0.49	رضایت شغلی

همبستگی بین متغیرهای پنهان^۱

در اینجا همبستگی بین متغیرهای تحقیق با یکدیگر نشان داده می شود. در قطر اصلی ماتریس اعداد یک نشان دهنده همبستگی متناظر با خودش است؛ قدر مطلق مقادیر بیشتر نشان دهنده همبستگی بیشتر هست.

جدول ۹- نتایج بدست آمده از همبستگی بین متغیرها پنهان

رضایت شغلی	عملکرد شغلی	رضایت شغلی *انطباق پذیری کارکنان خط مقدم	انطباق پذیری کارکنان خط مقدم	
			1.00	انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
		1.00	-0.27	رضایت شغلی *انطباق پذیری کارکنان خط مقدم
	1.00	-0.37	0.48	عملکرد شغلی
1.00	0.43	-0.39	0.38	رضایت شغلی

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

فرضیه ۱- عبارت است از اینکه آیا متغیر تعدیلگر رضایت شغلی، رابطه بین انطباق‌پذیری بین فردی کارکنان خط مقدم با عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند، با توجه به نتایج بدست آمده با ضریب (۴/۸۲) از تجزیه و تحلیل داده‌ها این فرضیه رد نشده است؛ بنابراین می‌توان گفت رضایت شغلی به‌طور مستقیم در بین انطباق‌پذیری بین فردی کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها میانجیگری انجام می‌دهد.

فرضیه ۲- عبارت است از اینکه آیا متغیر تعدیلگر رضایت شغلی، رابطه بین انطباق‌پذیری ارائه‌ی خدمات کارکنان خط مقدم با عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند، با توجه به نتایج بدست آمده با ضریب (۲/۵۶) از تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌توان گفت رضایت شغلی به‌طور مستقیم در بین انطباق‌پذیری ارائه‌ی خدمات کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها میانجیگری انجام می‌دهد.

فرضیه ۳- عبارت است از اینکه آیا متغیر تعدیلگر رضایت شغلی، رابطه بین انطباق‌پذیری سیاسی کارکنان خط مقدم با عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند، با توجه به نتایج بدست آمده با ضریب (۰/۱۲) از تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌توان گفت رضایت شغلی به‌طور مستقیم در بین انطباق‌پذیری سیاسی کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها میانجیگری انجام می‌دهد.

فرضیه ۴- عبارت است از اینکه آیا متغیر تعدیلگر رضایت شغلی، رابطه بین انطباق‌پذیری اجتماعی کارکنان خط مقدم با عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند، با توجه به نتایج بدست آمده با ضریب (۰/۳۸) از تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌توان گفت رضایت شغلی به‌طور مستقیم در بین انطباق‌پذیری اجتماعی کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها میانجیگری انجام می‌دهد.

فرضیه ۵- عبارت است از اینکه آیا متغیر تعدیلگر رضایت شغلی، رابطه بین انطباق‌پذیری فیزیکی کارکنان خط مقدم با عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند، با توجه به نتایج بدست آمده با ضریب (۰/۱۱) از تجزیه و تحلیل داده‌ها، می‌توان گفت رضایت شغلی به‌طور مستقیم در بین انطباق‌پذیری فیزیکی کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن‌ها میانجیگری انجام می‌دهد.

فرضیه ۶- عبارت است از اینکه آیا متغیر تعدیلگر رضایت شغلی، رابطه بین انطباق‌پذیری گروهی کارکنان خط مقدم با عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند، با توجه به نتایج بدست آمده با

ضریب (۱/۳۳) از تجزیه و تحلیل داده ها، می توان گفت رضایت شغلی به طور مستقیم در بین انطباق پذیری گروهی کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن ها میانجیگری انجام می دهد.

فرضیه ۷- عبارت است از اینکه آیا متغیر تعدیلگر رضایت شغلی، رابطه بین انطباق پذیری سازمانی کارکنان خط مقدم با عملکرد شغلی را تعدیل می کند، با توجه به نتایج بدست آمده با ضریب (۰.۲۸) از تجزیه و تحلیل داده ها، می توان گفت رضایت شغلی به طور مستقیم در بین انطباق پذیری سازمانی کارکنان تماسی و عملکرد شغلی آن ها میانجیگری انجام می دهد.

همان طور که نتایج نشان داد و با توجه به پژوهش های پیشین شاخص های مختلف رضایت شغلی می تواند بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار باشد بنابراین هر چه در یک سازمان به شاخص های رضایت شغلی کارکنان توجه بیشتری مبذول گردد، کارکنان آن سازمان راضی تر خواهند بود و تمام تلاش خود را برای بهبود عملکرد و ادامه فعالیت در آن سازمان انجام خواهند داد. بر این اساس و مبتنی بر یافته های پژوهش برای افزایش رضایت شغلی کارکنان در جهت بهبود عملکرد آن ها نکات زیر به مدیران پیشنهاد می گردد مدیران هر بخش افراد مسئولیت پذیر را شناسایی کنند و تصدی شغل های حساس و پرخطر که نیاز به توجه و مسئولیت پذیری بیشتری در حین کار دارد را به این افراد بسپارند. به مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها و دادن مسئولیت به آن ها اهمیت بیشتری داده شود. پاداش هایی تعیین شود و بر اساس عملکرد کارکنان به آن ها داده شود. با ایجاد فرصت های ترقی و پیشرفت (مانند گرفتن گروه بالاتر شغلی برای کارکنان)، جابجایی و دادن پست های بالاتر متناسب با تجربه و توانایی آن ها زمینه تقویت حس کسب موفقیت را در افراد ایجاد نمایند. از آنجا که در یک واحد مالی و خدماتی کارگاه های متفاوتی به لحاظ سختی کار وجود دارد، مدیران می توانند با ایجاد یک برنامه چرخش کار مناسب، آسیب های شغلی را کاهش دهند. از طرف دیگر، اجرای قانون استخدام دائمی کارکنان در سازمان که موجب افزایش حس امنیت شغلی در آن ها خواهد شد. با توجه به اینکه افزایش میزان رضایت شغلی و مؤلفه های آن به عنوان اهرمی اثربخش جهت افزایش انطباق پذیری در کارکنان عمل می نماید و می تواند به عنوان مکملی برای ارزیابی و پیش بینی اولویت های تغییر در سازمان، مدیران را در تدوین بهتر استراتژی ها برای اجرای موفقیت آمیز فن ها و فرایندهای تغییر در سازمان یاری نماید.

منابع

- ۱- ابوالقاسمی، عباس؛ مرادی، سروش؛ محمد زاهد، عادل (۱۳۹۰). بررسی رابطه ابتکار شخصی، جهت‌گیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، دوره ۱، شماره ۱۲.
- ۲- پورفرزاد زهرا، ونکی زهره، فرمهبینی فراهانی مولود، قمری زارع زهره، قربانی مجتبی (۱۳۹۱). بررسی انطباق‌پذیری سبک رهبری مربیان پرستاری در آموزش بالینی، نشریه مدیریت پرستاری، دوره ۱، شماره ۱.
- ۳- دهقانی، علی (۱۳۹۴). بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای، پژوهشنامه بیمه، سال سی ام شماره ۲.
- ۴- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا (۱۳۸۵). شناخت عوامل شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد، مجله فرهنگ مدیریت، شماره ۳۱.
- ۵- سنجقی محمدابراهیم، فرهی بوزنجانی برزو، حسینی سرخوش سیدمهدی، حاجی شفیع جمال (۱۳۹۰). اثر میانجی‌گری فرهنگ انطباق‌پذیری بر رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و نوآوری سازمانی (مطالعه موردی در شرکت‌های منتخب در زنجیره تأمین فناوری‌های دفاعی)، نشریه بهبود مدیریت، دوره ۵، شماره ۳.
- ۶- عباسی مقدم محمدعلی، حسین‌علیزاده اعظم، (۱۳۹۰). رابطه بین مشارکت و انطباق‌پذیری سازمانی در میان کارکنان بیمارستان امام خمینی (ع) تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران ۲۵-۳۲ اسفند ۱۳۹۰، بهمن و شماره ۵ پی‌اورد سلامت) دوره ۵.
- ۷- عباسی رسول، باباشاهی جبار، افخمی اردکانی مهدی، فراهانی داوود (۱۳۹۲). بررسی تأثیر انعطاف‌پذیری منابع انسانی بر کارآفرینی سازمانی: تبیین نقش میانجی فرهنگ انطباق‌پذیری، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۱.
- ۸- شرمه‌ورن، جان آر وهانت، جیمز جی و ازبورن، رچارد ال (ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی و همکاران). تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۹۵). مدیریت رفتار سازمانی (۱۳۸۶)
- ۹- گشتاسب مظفری (۱۳۷۵). بررسی اثرات اجرای طرح کارانه پزشکان بر رضایت شغلی و

عملکرد پزشکان پایان‌نامه کارشناسی ارشد. فصلنامه مدیریت دانشگاه تربیت مدرس،

صفحه ۷۶-۷۷

- ۱۰- خدیوی، ا. (۱۳۸۶). درآمدی بر رفتار سازمانی در سازمان‌های هزاره سوم. تبریز: شایسته.
- ۱۱- اسدی، ت. (۱۳۸۲). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی دبیران متوسطه رفسنجان در سال تحصیلی ۸۳- پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران.
- ۱۲- یوسفی، زهرا. (۱۳۹۰). (بررسی روابط عوامل فردی و موقعیتی با خودکارآمدی و انطباق‌پذیری مسیر شغلی در بین دانشجویان سراسری شهر اصفهان. پایان‌نامه دکتری مشاوره شغلی دانشگاه اصفهان.
- ۱۳- اعتصام پور، عاطفه (۱۳۹۰). (تأثیر آموزش مسیر شغلی والدین بر انطباق‌پذیری مسیر شغلی دانش آموزان پسر پایه سوم دبستان شهر اصفهان در سال ۹۰-۸۹. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره شغلی دانشگاه اصفهان.
- ۱۴- عظیمی، حسین؛ جلیل‌خانی، بهرام و ستاره، مهرداد (۱۳۹۰)، سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی در استان زنجان، زنجان: گزارش طرح پژوهشی مشترک سازمان پزشکی قانونی کشور و استانداری زنجان.
- ۱۵- بهادری، محمد کریم، بابایی، منصور، مهربان، فردین (۱۳۹۱)، اولویت‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر انگیزش شغلی در کارکنان یک مرکز نظامی به روش تحلیل سلسله مراتبی مجله طب نظامی دوره ۱۴، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۱-:صفحات ۲۳۶، ۲۴۳.
- ۱۶- زاهدی، شمس‌السادات، بودایی، حسن، ستاری نسب، رضا، و کوشکی جهرمی، علیرضا (۱۳۸۸). تحلیل رابطه توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی. فصلنامه تخصصی پارکها و مراکز رشد، جلد سوم، شماره ۲۴، صفحات ۶۹-۵۹.
- 17- Babin, B. J. Boles, J.S.. 1991i. The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service: provider rule slims, provider role stress, performance and job satisfaction. *J. Retail.* 72 (1), 57-75
- 18- Befort, N., Hattrup, K., 2003. Valuing task and contextual performance: experience, job roles, and ratings of the importance of job behaviors, *Appl. HRM*, 8 (1), 17- 32
- 19- Ellinger, A.E., Ketchen Jr., D.J.. Hult. G.'T'.M. Elmadag, A. B, Richey Jr,

- R.G., 2008. Market orientation, employee development practices, and performance in logistics service provider firms. *Ind. Mark. Manag.* 37 (4), 353 -366.
- 20- Milliman J, von Glinow MA, Nathan M. (1991), Organizational life cycles and strategic international human resource management in multinational companies: implications for congruence theory, *Academy of Management Review*;16: pp. 318–339.
- 21- Murphy. KR., 11189, Dimensions of Job Performance. Praeger Publisher, united States.
- 22- Sanchez, R. (1995), Strategic Flexibility in Product Competition, *Strategic Management Journal*, 16, pp. 135–159
- 23- Zablah, A.R., Franke, G.R., Brown, T.J., Bartholomew, D.E., 2012. How and when does customer orientation influence front line employee job outcomes? A meta - analytic evaluation. *J. Mark.* 76(3),21– 40
- 24- Denison D, Janovics J, Young J & Cho HJ. Diagnosing organizational cultures: validating a model and method. Available at. ۲۰۰۶
- 25- Murphy, K. R. (1989). Dimensions of job performance. In R. F. Dillon and J. W. Pellegrino (Eds.) *Testing: Theoretical and Applied Perspectives* (pp. 218-247). New York: Praeger.
- 26- Michael Sony, Nandakumar Mekoth (2016) The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services* 30 (2016) 20–32
- 27- Wright, P., & Snell, S. (1998). Toward a Unifying Framework for Exploring Fit and Flexibility in Strategic Human Resource Management. *Academy of Management Review*, 23, 756-772.
- 28- Robbins. Stephan P, (2005). *Organizational Behavior*, New Delhi: Prentice – Hall.
- 29- Griffin, B., & Heskenth, B. (2005). Counseling for work adjustment. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development & counseling: Putting theory and research to work* (PP. 483 - 505). Hoboken, NJ: Wiley.
- 30- Lock E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction; *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand Mc Nally
- 31- Riketta, M. (2005). “Organizational identification: A meta-analysis”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358–384
- 32- Ellinger, A., Findley Musgrove, C., Ellinger, A., Bachrach, D., Elmadağ Baş, A., and Wang, Y. (2013). Influences of organizational investments in social capital on service employee commitment and performance. *Journal of Business Research*, 66 (8), 1124-1133.
- 33- Blumberg, M., & Pringle, C. D. (1982). “The missing opportunity in organizational research: Some implications for a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 7, 560–569
- 34- Katz, D., and Kahn, R. L. (1966); *The Social Psychology of Organizations*,

New York: John Wiley.

- 35- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance". In N. Schmitt & W. C.
- 36- Porter, L., Steers, R., Nowday, R., & Bulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 76, 603-609
- 37- Hoppock, R. (1935) *Job Satisfaction*. New York: Harper
- 38- Savickas, M.L. (2005). The theory and practice of Career construction. In s. D. Brown & R. w.lent (Ed.), *Career development and counseling* (p.p.42-70). Hoboken, NJ: John wily & sons.
- 39- Gwinner, K.P., Bitner, M.J., Brown, S.W., Kumar, A., 2005. Service customization through employee adaptiveness. *J. Serv. Res.* 8(2), 131-148.
- 40- Pukalos, E. D., & O'Leary, R. S. (2011). Why is performance management broken? *Industrial and Organizational Psychology*, 4(2), pp. 146-164.
- 41- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Judge, T. A. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next? *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 9-30.
- 42- Witt. L. A. (2002). The interactive effects of extraversion and Conscientiousness on Performance, *journal of Management*; v23; issue6:364-372.
- 43- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2002). *The Management and Control of Quality*. 5th ed., South Western, Nashville, TN.
- 44- Hall AT, Zinko R, Perryman A A & Ferris GR . Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of leadership and organizational studies*. 2009 ;15: 381-392