

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۹/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۵/۱۱

## شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر علاقمندی به کار و تعلق خاطر کاری در کارکنان شرکت ملی گاز ایران (مورد مطالعه: کارکنان شرکت گاز استان ایلام)

رضا سپهوند<sup>۱</sup> - زهره محمدیاری<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر علاقمندی به کار و تعلق خاطر کاری در کارکنان شرکت ملی گاز ایران می‌باشد. روش تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت نوع آمیخته و ترکیب کیفی - کمی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق در بخش کیفی شامل خبرگان و متخصصان حوزه منابع انسانی و کارشناسان و مدیران با سابقه شرکت ملی گاز انتخاب شده و در بخش کمی نیز شامل کلیه کارکنان شرکت ملی گاز در استان ایلام می‌باشند. برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی و شناسایی عوامل از تئوری داده بنیاد استفاده شده است. در بخش کمی و برای بررسی نحوه تاثیرگذاری عوامل شناسایی شده بر علاقمندی به کار و تعلق خاطر کاری از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل و برای رتبه‌بندی عوامل شناسایی شده نیز از AHP فازی استفاده شده است. نتایج نشان دادند که چهار عامل اصلی تاثیر گذار بر علاقه مندی به کار و تعلق خاطر کاری عبارتند از: منابع سازمانی، منابع شخصی، منابع شغلی و شایستگی و حمایت سرپرستان و همکاران. در بین این عوامل، عامل منابع سازمانی بیشترین تاثیرگذاری را بر علاقمندی به کار و تعلق خاطر کاری نشان داده است.

واژگان کلیدی: علاقه‌مندی به کار، تعلق خاطر کاری، منابع سازمانی، منابع شغلی، منابع شخصی، حمایت.

۱. دانشیار گروه مدیریت دانشگاه لرستان. نویسنده مسئول: (mrezasep@yahoo.com)

۲. دانشجوی دوره دکترای مدیریت منابع انسانی دانشگاه لرستان.

## مقدمه

طی سال‌های اخیر توجه و علاقه زیادی به موضوع تعلق خاطر کارکنانشان داده شده است. بسیاری بر این عقیده‌اند که تعلق خاطر کارکنان پیش‌بینی‌کننده نتایج کار کارکنان، موفقیت سازمانی و عملکرد مالی است (هارتر و هیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲؛ میکی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹؛ ریچمن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸؛ به نقل از عیسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۱). در واقع، تعلق خاطرکاری سازه ای مثبت و دارای پتانسیل بالایی برای تبیین پیامدهای مطلوب سازمانی است. تعلق خاطر کاری، علایق فرد و تمایل او به انجام وظایف و ماندگاری در سازمان است و جاری بودن این انرژی در مجموعه علاوه بر انرژی مضاعفی که در افراد ایجاد میکند برای خود شخص، مجموعه شغلی و در حقیقت برای کل جامعه مفید و سازنده خواهد بود (سالانوا و شوفلی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۳).

تعلق خاطرکاری لازمه تمامی مشاغل است. وجود احساس تعلق سازمانی در مجموعه به مدیران سازمان کمک خواهد کرد تا از حضور افراد اطمینان حاصل کنند و با توجه به این اطمینان خاطر بتوانند برنامه‌های بلندمدتی برای مجموعه طراحی کنند (باکر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). عوامل مختلفی از جمله منابع شخصی - منابع شغلی - منابع سازمانی پیش شرط‌های تعلق خاطر کاری در نظر گرفته شده‌اند. اشتیاق و علاقمندی به کار از این نظر اهمیت دارد که کار و شغل یک بخش فراگیر و اثرگذار در رفاه بشمارمی‌رود که نه تنها بر کیفیت زندگی افراد بلکه بر سلامت روانی و جسمانی آنان نیز تاثیر می‌گذارد. وقتی احساس تعلق و وفاداری سازمانی وجود داشته باشد محیطی صمیمی و آشنا در سازمان به وجود می‌آید در چنین محیطی که افراد با یکدیگر در طول زمان آشنا شده‌اند و احساس تعلق و وفاداری به زندگی در یک گروه را پیدا کرده‌اند کارها بسیار ساده‌تر می‌شود و فعالیتهای گروه به خوبی و با سرعت پیشرفت می‌نماید (طباطبایی و همکاران، ۱۳۸۰). بطور خلاصه نگهداری کارکنان کلیدی و استعدادهای برتر، جابه جایی کمتر کارکنان، وفاداری و رضایت مشتریان، بهره وری، سودآوری، تندرستی، سلامت و رفاه کارکنان، عملکرد برتر شغلی را می‌توان از نتایج وجود علاقه مندی به کار و تعلق خاطر سازمانی کارکنان بر شمرد (عیسی‌خانی، ۱۳۹۱).

1. Harter & Hayes
2. Macey
3. Richman
4. Salanova & Shaufeli
5. Bakker

با توجه به مطالب ذکر شده و اهمیت علاقه مندی به کار و تعلق خاطر، پژوهش حاضر با هدف راهکارهای افزایش علاقمندی و تعلق خاطر کاری در کارکنان می‌باشد.

### سؤالات پژوهش

۱. چه عواملی در ایجاد علاقه مندی به کار و تعلق خاطر کاری کارکنان موثر هستند؟
۲. نحوه و میزان تاثیر گذاری هر یک از این عوامل چگونه است؟
۳. رتبه بندی (درجه اهمیت) هر یک از این عوامل چگونه است؟

### مبانی نظری پژوهش

#### اشتياق شغلی

در طی سال‌های اخیر، مطالعه و تحقیق در زمینه‌ی روانشناسی مثبت یک رویکرد بدیع را برای بسیاری از روانشناسان اجتماعی پدید آورده است. این رویکرد بر مطالعه‌ی علمی تجربیات مثبت، شادی و بهزیستی روانشناختی و منابع انسانی مثبت به جای تاکید بر نشانه‌های اندوه و مفاهیم منفی، تمرکز دارد (سلیگمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). اشتیاق شغلی یک مفهوم نسبتاً جدید و گسترده در زمینه‌ی روانشناسی و مدیریت منبع انسانی است. توجه به اشتیاق شغلی در دل تحقیقات مربوط به فرسودگی شغلی ایجاد شد. اشتیاق شغلی نه تنها یک نقش حیاتی برای فهم رفتارهای سازمانی مثبت بازی می‌کند، بلکه همچنین برای هدایت مدیریت منابع انسانی و سیاست‌های بهداشت حرفه‌ای در سازمان‌ها نیز نقش مهمی دارد (سالانوا و شوفلی، ۲۰۱۳).

تاکنون تعاریف بسیاری در مورد اشتیاق شغلی مطرح شده است اما هنوز در این زمینه تعریفی که مورد قبول و تایید همگان باشد ارائه نشده است. مکلود و کلارک<sup>۲</sup> (۲۰۰۹)، دلیل این عدم وحدت را اینچنین بیان می‌کند: اشتیاق شغلی کارکنان، از پارادایم‌های جدید حوزه‌ی منابع انسانی بوده و به دلیل راه‌های متنوع بهره‌برداری از آن، تعاریف چندگانه‌ای را داراست. اکثر تعاریف اذعان دارند که اشتیاق شغلی از منابع

1. Seligman  
2. Macleod & Klarke

شخصی و محیطی نشات می‌گیرد (میسسی و اشنایدر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). به نظر کیم و همکاران (۲۰۰۹)، اشتیاق شغلی افراد با استعداد، یک رابطه‌ی احساسی و هوشی است که کارمند با شغل، سازمان، مدیر و همکارانش وجود داشته و بر روی تلاش‌های مضاعف او در کارش تاثیرگذار است. فدرمن (۲۰۰۹) نیز اشتیاق را یک تفکر مثبت و واقعی دانسته که به وسیله‌ی قدرت، فداکاری و جذابیت توصیف می‌شود و موجبات تمایل و رضایت افراد را در اشتیاق به انجام کار فراهم می‌نماید (کاندلپاتی و مانجالا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). کولان (۲۰۰۹) اشتیاق را حاصل ایجاد فرصت برای کارکنان در برقراری ارتباط با همکاران و مدیران خود می‌داند. اشتیاق شغلی کارکنان از نظر میسسی و همکاران (۲۰۰۹) مقدار اشتیاق و علاقه‌ای است که کارکنان به سازمان خود دارند. یکی از بررسی‌های انجام شده توسط سیمون و آلبرت (۲۰۱۰) تشخیص دادند که اجماع روبه رشدی وجود دارد مبنی بر آنکه اشتیاق می‌تواند به معنای سطح بالایی از انرژی و همچنین سطح بالایی از درگیری شغلی باشد (کیم همکاران، ۲۰۰۹).

کان<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) اشتیاق فردی را ابزار و بکارگیری خود فردی اعضای سازمان در نقش‌های کاری تعریف کرد. وی به عنوان اولین فردی که از اصطلاح اشتیاق شغلی استفاده کرد، معتقد بود که در اشتیاق، افراد خود را به لحاظ فیزیکی، شناختی و عاطفی در طول ایفای نقش ابراز و بکار می‌گیرند. شوفلی و همکارانش متداول‌ترین تعریف را از مفهوم اشتیاق شغلی ارائه دادند. آن‌ها اشتیاق شغلی را یک وضعیت مثبت و رضایت‌بخش ذهنی در ارتباط با کار توصیف کرده‌اند که در این وضعیت شخص یک احساس نیرومند و ارتباط موثر با فعالیت‌های کارش دارد و خودش را به عنوان فردی توانمند برای پاسخگویی به تقاضاهای شغلی می‌داند. آنها بیان کردند که اشتیاق چیزی بیش از یک وضعیت هیجانی گذار و خاص می‌باشد و به یک حالت پایای سرایت کننده و هیجانی شناختی اشاره دارد که بر روی یک موضوع، واقعه یا رفتار خاص متمرکز می‌شود (شوفلی، بیکر و سالونوا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶؛ به نقل از زرگران مقدم، ۱۳۹۰).

1. Macey & Schneider
2. Kandulapati & Manchala
3. Kahan
4. Schaufeli; Bakker, & Salanova

اشتیاق شغلی کارکنان مشتمل بر سه جنبه‌ی شناختی، عاطفی و رفتاری می‌باشد. جنبه‌ی شناختی اشتیاق شغلی مربوط به باورهای کارکنان درباره‌ی سازمان، رهبران و شرایط کار می‌باشد. جنبه‌ی عاطفی اشتیاق شغلی مربوط به چگونگی احساس کارکنان و نحوه‌ی نگرش آن‌ها نسبت به سازمان، رهبران و شرایط کار می‌باشد. نهایتاً جنبه رفتاری اشتیاق شغلی کارکنان عاملی است که برای سازمان ایجاد ارزش افزوده نموده و در برگیرنده‌ی تلاش‌های آگاهانه و دواطلبانه‌ای کارکنان برای افزایش سطح اشتیاق شغلی خود می‌باشد که منجر به انجام وظایف با حذف وقت و علاقه‌ی بیشتر می‌گردد (کاندلپاتی و مانجالا، ۲۰۱۱).

اغلب اشتیاق شغلی کارکنان را در تضاد با فرسودگی شغلی توصیف کرده‌اند. فرسودگی شغلی ترکیبی از فرسودگی احساسات، زوال کیفیت و کاهش فضیلت می‌باشد (بیکر و شفلی، ۲۰۰۸). در حقیقت طیف مقابل اشتیاق شغلی کارکنان بیکاری و بی‌قید و بندی نسبت به کار است که با واژه‌ی فرسودگی شغلی در ارتباط می‌باشد. زمانی که افراد، رها از قید و بند و تعهد باشند به صورت فیزیکی و احساسی و کاملاً آگاهانه خود را از کار کنار می‌کشند.

### تعلق خاطر کاری

حالت‌های ذهنی مثبت، رضایتبخش، و مرتبط با کار به وسیله سه شاخص سرزندگی، فدایی شدن و مجذوب شدن متمایز می‌شود. سرزندگی با سطح بالایی از انرژی و تاب آوری ذهنی در زمان کار متمایز می‌شود. فدایی شدن به درگیر شدن شدید شخص با کار و تجربه حس معناداری، اشتیاق و چالش اشاره دارد. مجذوب شدن با تمرکز کامل و مجذوب شدن شادمانه در کار متمایز می‌شود که به موجب آن زمان به سرعت گذشته و جدا شدن از کار برای فرد مشکل است (شوفلی و بیکر، سالانوا، ۲۰۰۶). کارمندان دارای تعلق کاری بالا، کارشان را با معنی، رغبت برانگیز و چالشی می‌دانند به طوری که آن‌ها تمایل به بکاربردن دانش، مهارت و منابع جهت توسعه کاری دارند (بیکر و دمروتی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸؛ شفلی و همکاران، ۲۰۰۶).

1. Bakker & Demerouti, E

میسی و همکاران برای تعلق خاطر دو بعد انرژی روانی ( در باطن )<sup>۱</sup> و انرژی رفتاری ( در ظاهر)<sup>۲</sup> قائل هستند. در بعد انرژی روانی که از آن به عنوان احساس تعلق خاطر نیز نام می‌برند چهار مولفه‌ی اساسی احساس فوریت، احساس متمرکز بودن، احساس شدت و احساس اشتیاق مطرح هستند. بعد رفتاری نیز چهار مولفه پایداری، ابتکار عمل، گسترش نقش و سازگاری با تغییرات را شامل می‌شود (میسی و همکاران، ۲۰۰۹).

تعلق کاری رویکردی جهت فهم بهتر تجربه کاری معلمان و متضاد فرسودگی شغلی است. تعلق کاری یکی از مفاهیم اساسی در رابطه با انجام کار است و یافته‌های نشان می‌دهد که کارکنان دارای تعلق کاری دارای خصوصیات زیر می‌باشند: ۱- خوشبختی، شادی، شور و شوق؛ ۲- سلامت بهتر جسمی و روانی؛ ۳- بهبود عملکرد شغلی؛ ۴- افزایش توانایی خلاقیت در کار و منابع انسانی؛ ۵- توانایی انتقال تعهد خودشان به دیگران (بیکر و شفلی، ۲۰۰۸).

ایجاد تعلق خاطر کاری در کارکنان هم افزایشی‌های مثبتی بین فرد و سازمان رخ می‌دهد که برای هر دو گروه پیامدهای مثبتی به همراه دارد. این پیامدها می‌توانند شامل: نگرش‌های شغلی مثبت و شناخته شدن قوی با کار، سلامت ذهنی و روانی شامل احساسات مثبت و کاهش تحلیل رفتگی، عملکرد درون شغلی و برون شغلی بهتر، افزایش انگیزش درونی، ابتکار عمل فردی و رفتار پیش قدم، کسب منافع شغلی و شخصی باشد. بالا بودن سطح تعلق خاطر کارکنان برای سازمان پیامدهای مثبت زیر را به دنبال دارد: نگهداشت نیروهای مستعد، تصویر ذهنی مثبت از شرکت، عملکرد کسب و کار، بازدهی مالی یا کیفیت خدمات ( سایمون و آلبرت<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰).

1. Inside or feel  
2. Outside or look  
3. Simon and Albrecht.

## پیشینه پژوهش

جدول ۱. پیشینه تحقیق

ردیف	نویسنده (سال)	عنوان	نتایج
۱	عیسی خانی (۱۳۹۱)	طراحی مدل جامع تعلق خاطر کارکنان با استفاده از رویکرد پژوهش ترکیبی	تعلق خاطر کارکنان شامل متغیرهای سازمانی، شغلی، اجتماعی و فردی می‌باشند.
۲	کاندلاپاتی و مانجالا (۲۰۱۱)	شادی و نشاط در محل کار	افزایش نشاط و شادی در افراد سازمان باعث افزایش رضایت شغلی، و عواطف مثبت در کارکنان شده و بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهند.
۳	فانی و همکاران (۱۳۹۱)	پیشایند تعلق خاطر کاری کارکنان	منابع شغلی (استقلال و آزادی و عمل، حمایت اجتماعی، بازخورد، مربیگری سرپرستی فرصت‌های رشد و یادگیری) پیشایند تعلق خاطر کاری‌اند و تعلق خاطر کاری به طور مثبت بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است
۴	مانو و همکاران (۲۰۰۷)	بررسی تعلق خاطر و پیشایندهای آن	منابع شغلی نسبت به الزام‌های شغلی تعلق خاطر را بهتر پیش‌بینی می‌کردند. کنترل شغلی و عزت‌نفس سازمانی‌بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های سه بعد تعلق خاطرند. بنابراین، انتظار می‌رود منابع شغلی (استقلال و آزادی عمل، حمایت اجتماعی، بازخورد، مربیگری سرپرستی، فرصت‌های رشد و یادگیری) به طور مثبت بر تعلق خاطر کاری تأثیرگذار باشند.
۵	کولان (۲۰۰۹)	نقش سه منبع شخصی (خوداثربخشی، عزت نفس سازمانی و خوشبینی) در پیش‌بینی تعلق خاطر	نتایج نشان داد کارکنان با تعلق خاطر که خوداثربخشی بالایی دارند، باور دارند که قادر به تأمین الزام‌هایی‌اند که در زمینه‌های مختلف روبه‌رو می‌شوند

### روش شناسی پژوهش

روش تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت نوع آمیخته و ترکیب کیفی - کمی می‌باشد. در بخش کیفی از تکنیک تئوری داده بنیاد استفاده شده است و برای بخش کمی نیز از روش توصیفی - همبستگی استفاده شده است.

بر مبنای هدف، پژوهشی از نوع کاربردی است. همچنین تحقیق حاضر با توجه به اینکه قسمتی از اطلاعات آن توسط پرسشنامه گردآوری شده است جزء تحقیقات پیمایشی محسوب می‌شود. در بخش کیفی تحقیق جامعه آماری شامل خبرگان و متخصصان حوزه منابع انسانی و کارشناسان و مدیران با سابقه شرکت ملی گاز انتخاب شده، جامعه آماری تحقیق در بخش کمی نیز شامل کلیه کارکنان شرکت ملی گاز در استان ایلام می‌باشند که تعداد آنها ۳۰۰ نفر هستند. برای انتخاب نمونه در بخش کیفی از قواعد نمونه گیری در تکنیک تئوری داده بنیاد استفاده شده است و تعداد ۱۵ نفر و بر اساس تخصص در حوزه منابع انسانی و مدیریت انتخاب شدند روش نمونه گیری در این بخش نمونه گیری گلوله برفی بوده است. در مجموع ۱۵ مصاحبه در بخش کیفی انجام شده که زمان انجام هر مصاحبه بطور میانگین ۶۵ دقیقه بوده است. مشخصات خبرگان در جدول شماره ۲ گزارش شده اند.

جدول ۲. مشخصات خبرگان تحقیق

ردیف	جنسیت	سن	تحصیلات	سمت
۱	مرد	۳۹	دکتری	هیات علمی
۲	مرد	۴۲	کارشناسی ارشد	مدیر
۳	مرد	۴۶	دکتری	هیات علمی
۴	مرد	۴۰	کارشناسی ارشد	امور اداری
۵	زن	۳۸	دکتری	مدیر منابع انسانی
۶	مرد	۴۸	کارشناسی ارشد	مدیر روابط عمومی
۷	زن	۴۶	دکتری	هیات علمی
۸	زن	۴۳	کارشناسی ارشد	امور اداری
۹	مرد	۴۴	دکتری	هیات علمی
۱۰	مرد	۴۵	دکتری	هیات علمی
۱۱	مرد	۴۱	کارشناسی ارشد	مدیر مالی
۱۲	زن	۳۷	دکتری	هیات علمی
۱۳	مرد	۳۹	کارشناسی ارشد	امور اداری
۱۴	مرد	۴۰	دکتری	هیات علمی
۱۵	زن	۴۳	دکتری	امور اداری

در بخش کمی برای نمونه گیری از جدول مورگان استفاده شده است که تعداد نمونه لازم برابر با ۱۷۰ نفر شد. در تحقیق حاضر ابتدا از طریق مصاحبه، عوامل موثر بر علاقه مندی به کار و تعلق خاطر سازمانی با استفاده از نظر اساتید و خبرگان شناسایی شده است. سپس عوامل شناسایی شده را با استفاده از تکنیک تئوری داده بنیاد در قالب یک مدل مفهومی شکل داده و با استفاده از کدهای مشترک استخراج شده پرسشنامه بخش کمی با درجه ۵ گزینه ای طیف لیکرت تنظیم و تهیه گردید. در بخش کمی از طریق معادلات ساختاری و استفاده از نرم افزار لیزرل عوامل شناسایی شده تأیید شده اند و برای رتبه‌بندی عوامل شناسایی شده که مشتمل بر ۴ عامل اصلی و ۱۰ عامل فرعی می‌باشد از روش AHP فازی استفاده شده است.

## روش‌های بکار گرفته شده

### تئوری داده بنیاد

تئوری داده بنیاد، نوعی از پژوهش کیفی است که به هیچ نوع داده خاص، راهبرد پژوهشی، یا علائق نظری مشخص تعهدی ندارد و تنها در پی توسعه مفاهیم است. در واقع، ترکیب داده‌ها در قالب چهارچوب‌های مفهومی است. که در رفت و برگشت دائم میان داده‌ها و تحلیل‌ها ساخته می‌شود یعنی از جمع آوری نظام مند داده‌ها به دست می‌آید(دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰). این تئوری دارای سه مرحله اصلی کدگذاری می‌باشد: کد گذاری باز، محوری و انتخابی.

**کد گذاری باز:** روند خرد کردن، مقایسه کردن، مفهوم پردازی کردن و مقوله پردازی کردن داده‌ها را کدگذاری باز می‌گویند.

**کد گذاری محوری:** مجموعه ای از مفاهیم، مقولات، خصیصه‌ها و زیر مقولات، خروجی مرحله کدگذاری باز است. ارتباط میان هر مقوله با زیر مقوله هایش (نه ارتباط میان مقوله‌ها) در مرحله کدگذاری محوری صورت می‌گیرد.

**کد گذاری انتخابی:** فرآیند کد گذاری باز و محوری، به پیدایش مجموعه ای از مقولات که الگوی ارتباط خاص میان هر مقوله و زیر مقوله هایش مشخص شده است می‌انجامد. حال نوبت آن است که مقولات را به هم مرتبط سازیم و نظام نظری خاصی را ارائه کنیم. پیوند دادن مقولات به یکدیگر را کدگذاری انتخابی گویند(استراس و کوربین، ۱۳۸۵).

## معادلات ساختاری

مدل یابی معادلات ساختاری یک تکنیک چند متغیری و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق تر بسط مدل خطی کلی است، که به پژوهشگران امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه‌ای همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدل یابی معادلات ساختاری، یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط مشاهده شده و مکنون است (شرفی، ۱۳۹۴). با توجه به اینکه در این تحقیق از مدل علی استفاده شده است و سعی بر آن است تا با استفاده از مدل مفهومی، تاثیر متغیرهای چندگانه را مورد بررسی قرار گیرد، برای تحلیل داده‌های آماری از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

## روش رتبه بندی AHP

فرایند واکاوی سلسله مراتبی یکی از روش‌های تصمیم‌گیری است. واژه AHP مخفف عبارت Analytical Hierarchy process به معنی فرایند واکاوی سلسله مراتبی است. اساس این روش تصمیم‌گیری بر مقایسات زوجی نهفته است. تصمیم‌گیرنده با فراهم آوردن درخت سلسله مراتب تصمیم، آغاز می‌کند. درخت سلسله مراتب تصمیم، عوامل مورد مقایسه و گزینه‌های رقیب مورد ارزیابی در تصمیم را نشان می‌دهد. سپس یک سری مقایسات زوجی انجام می‌گیرد. این مقیسات وزن هر یک از فاکتورها را در راستای گزینه‌های رقیب مشخص می‌سازد. در نهایت منطق AHP به گونه ای ماتریس‌های حاصل از مقایسات زوجی را با همدیگر تلفیق می‌سازد که تصمیم بهینه حاصل آید

### جدول ۳. منابع سوال‌های پرسشنامه

منبع سوالات	تعداد گویه‌ها	مولفه‌های فرعی (ابعاد)	عوامل اصلی (متغیرهای اصلی)
محقق ساخته بر اساس بخش کیفی	۹	عدالت سازمانی	منابع سازمانی
	۵	امکانات سازمانی	
محقق ساخته بر اساس بخش کیفی	۶	هدفگذاری	منابع شخصی
	۶	ویژگی‌های روانی	
	۸	تجربه پذیری	
محقق ساخته بر اساس بخش کیفی	۵	بازخورد	منابع شغلی
	۵	تفویض اختیارات	
	۹	ویژگی‌های شغلی	
محقق ساخته بر اساس بخش کیفی	۵	حمایت همکاران	شایستگی و حمایت سرپرستان و همکاران
	۶	شایستگی و حمایت سرپرستان	

### روش برازش روایی کیفی

- برای حصول اطمینان از روایی مرحله نخست پژوهش - یعنی دقیق بودن یافته‌ها از منظر پژوهشگر، مشارکت‌کنندگان یا خوانندگان گزارش پژوهش اقدامات زیر انجام شد:
- **تطبیق توسط مشارکت‌کنندگان:** مشارکت‌کنندگان، پارادایم کدگذاری محوری را بازبینی و نظر خود را در ارتباط با آن ابراز کردند؛ دیدگاه‌های ایشان در پارادایم کدگذاری محوری اعمال شد؛
  - **بررسی همکار:** ۵ تن از اساتید مدیریت به بررسی یافته‌ها و اظهارنظر درباره پارادایم کدگذاری محوری پرداختند؛
  - **مشارکتی بودن پژوهش:** به طور همزمان از مشارکت‌کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها کمک گرفته شد؛

### روش برازش روایی کمی

در پژوهش حاضر برای روایی محتوایی از نظر اساتید متخصص و استاد راهنما، مشاور و دیگران استفاده شده است.

رابطه بین روایی و پایایی از این قرار است که یک آزمون باید پایا باشد تا بتواند روا باشد. اگر آزمونی در هر بار اجرا روی تعدادی نمونه نتایج مختلفی به دست بدهد، آن آزمون یک آزمون پایا نخواهد بود و در واقع هیچ چیز را به درستی اندازه نخواهد گرفت و اگر یک آزمون چیزی را به درستی اندازه‌گیری نکند هیچ اطلاعات مفیدی به ما نخواهد داد. برای این که یک آزمون روا باشد باید نخست پایا باشد. یعنی پایایی شرط روایی است، اما روایی برای پایایی ضروری نیست (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸).

بهترین روش برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه، روش آلفای کرونباخ می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ عددی بین صفر و یک است که از فرمول زیر بدست می‌آید. در تحقیق حاضر از ضریب آلفای کرونباخ جهت سنجش پایایی سوالات مربوط به هر متغیر و پایایی کل پرسشنامه استفاده می‌شود. کل پرسشنامه دارای پایایی یا آلفای کرونباخ می‌باشد. آلفای کرونباخ هر یک از متغیرها در جدول زیر ذکر گردیده است.

جدول ۴. ضریب آلفای کرونباخ هریک از متغیرها

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
عدالت سازمانی	٪۸۰	بازخورد	٪۷۷
امکانات سازمانی	٪۷۹	تفویض اختیارات	٪۸۵
هدف گذاری	٪۸۳	ویژگی‌های شغلی	٪۸۳
ویژگی‌های روانی	٪۸۹	حمایت همکاران	٪۸۲
تجربه پذیری	٪۸۱	شایستگی و حمایت سرپرستان	٪۸۱
کل پرسشنامه		٪۹۰	

## یافته‌های تحقیق

## تحلیل داده‌های کیفی حاصل از مصاحبه

بنابر آنچه قبلاً ذکر شد، ابتدا مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته انجام شد و پس از جمع آوری اطلاعات با استفاده از روش تئوری داده بنیاد تحلیل داده انجام شده است. نتایج کد گذاری باز، محوری و انتخابی در جدول شماره ۵، ۶ و ۷ آورده شده است.

جدول ۵. کدگذاری باز

کد	شماره مصاحبه	کد گذاری باز	کد	شماره مصاحبه	کد گذاری باز
۱۰۰	۱	تنوع شغلی	۱۳۳	۸	عدالت و انصاف
۱۰۱	۱	امنیت شغلی	۱۳۴	۹	قدر دانی و قدر شناسی
۱۰۲	۱	عدالت سازمانی	۱۳۵	۹	مشارکت
۱۰۳	۱	اعطای اختیارات	۱۳۶	۹	جو گروه
۱۰۴	۱	تعهد و مسئولیت پذیری	۱۳۷	۹	فرصت‌های شغلی
۱۰۵	۱	حقوق و مزایا	۱۳۸	۹	انگیزش
۱۰۶	۲	جو تیم	۱۳۹	۱۰	خود بسندی
۱۰۷	۲	شفافیت نقش	۱۴۰	۱۰	روان رنجوری
۱۰۸	۲	بازخورد عملکرد	۱۴۱	۱۰	برون گرایی
۱۰۹	۲	تنوع مهارت	۱۴۲	۱۰	شخصیت پیش قدم بودن
۱۱۰	۲	وظیفه شناسی	۱۴۳	۱۰	خصیصه رقابتی بودن

کد	شماره مصاحبه	کد گذاری باز	کد	شماره مصاحبه	کد گذاری باز
۱۱۱	۳	عزت نفس	۱۴۴	۱۱	بازخورد
۱۱۲	۳	سازگاری	۱۴۵	۱۱	سازگاری با تغییرات
۱۱۳	۴	تامین نیازهای اولیه	۱۴۶	۱۱	فرصت‌های شغلی
۱۱۴	۴	توازن کار	۱۴۷	۱۱	حمایت از کارکنان
۱۱۵	۴	تشویق و انگیزش	۱۴۸	۱۱	مشارکت در تصمیم‌گیری
۱۱۶	۵	ارتباطات اثر بخش	۱۴۹	۱۲	حمایت اجتماعی همکاران
۱۱۷	۵	اهمیت دادن به کارکنان از سوی مدیران	۱۵۰	۱۲	فرصت‌های رشد و یادگیری
۱۱۸	۵	هویت	۱۵۱	۱۲	خوش بینی
۱۱۹	۵	استقلال و آزادی عمل	۱۵۲	۱۲	خود اثربخشی
۱۲۰	۵	تجربه‌پذیری	۱۵۳	۱۲	سبک رهبری
۱۲۱	۵	تاب‌آوری	۱۵۴	۱۲	ارتقاء شغلی
۱۲۲	۶	صبور بودن	۱۵۵	۱۳	مسیر شغلی
۱۲۳	۶	هدف‌گذاری	۱۵۶	۱۳	غنی‌سازی شغل
۱۲۴	۶	شایستگی	۱۵۷	۱۳	رقابت سالم
۱۲۵	۶	تفویض اختیارات از سوی مدیریت	۱۵۸	۱۳	برقراری رابطه خوب مدیر با کارکنان
۱۲۶	۷	حرفه‌ای‌گری	۱۵۹	۱۳	رسالت فرا سازمانی
۱۲۷	۷	نبود پارتی‌بازی در سازمان	۱۶۰	۱۴	برنامه‌ریزی صحیح و روشن سازمانی
۱۲۸	۷	روتین و تکراری نبودن کار	۱۶۱	۱۴	وجود ضوابط مشخص برای ارتقاء
۱۲۹	۷	شرایط و منابع کاری	۱۶۲	۱۴	اعتماد
۱۳۰	۷	مناسب بودن موقعیت اجتماعی شغل	۱۶۳	۱۵	سیستم تشویق و تنبیه مناسب
۱۳۱	۸	شایسته‌سالاری	۱۶۴	۱۵	مدیریت عملکرد و پاداش
۱۳۲	۸	رفاه کارکنان	۱۳۳	۱۵	عدالت و انصاف

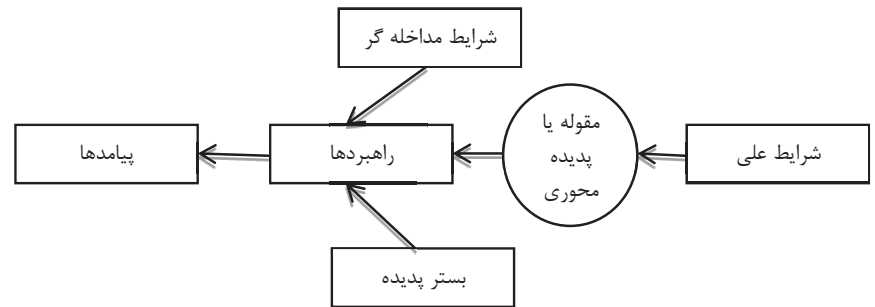
## جدول ۶. کدگذاری محوری

مفهوم بندی	کدهای مشترک	مفهوم بندی	کدهای مشترک
بازخورد (X12)	۱۴۴، ۱۵۰، ۱۴۷، ۱۰۸، ۱۲۴	حمایت همکاران (X11)	۱۱۶، ۱۳۶، ۱۳۵، ۱۴۹، ۱۰۶
ویژگی‌های روانی (X14)	۱۱۱، ۱۳۹، ۱۴۰، ۱۴۱، ۱۵۱، ۱۵۲	شایستگی و حمایت سرپرستان (X13)	۱۲۵، ۱۳۳، ۱۱۵، ۱۵۸، ۱۰۳، ۱۳۴
تفویض اختیارات (X16)	۱۱۷، ۱۵۳، ۱۴۸، ۱۱۹، ۱۰۹	عدالت سازمانی (X15)	۱۲۸، ۱۱۴، ۱۳۰، ۱۳۱، ۱۶۱، ۱۵۹، ۱۵۷، ۱۰۲، ۱۶۳
ویژگی‌های شغلی (X18)	۱۵۴، ۱۵۵، ۱۵۶، ۱۱۸، ۱۴۶، ۱۶۲، ۱۰۱، ۱۰۷، ۱۰۰	امکانات سازمانی (X17)	۱۳۲، ۱۲۹، ۱۱۳، ۱۰۵، ۱۶۰
تجربه پذیری (X20)	۱۱۲، ۱۲۲، ۱۲۱، ۱۲۰، ۱۴۳، ۱۲۱، ۱۲۶، ۱۴۲	هدف گذاری (X19)	۱۲۷، ۱۲۳، ۱۳۸، ۱۱۰، ۱۰۴، ۱۶۴

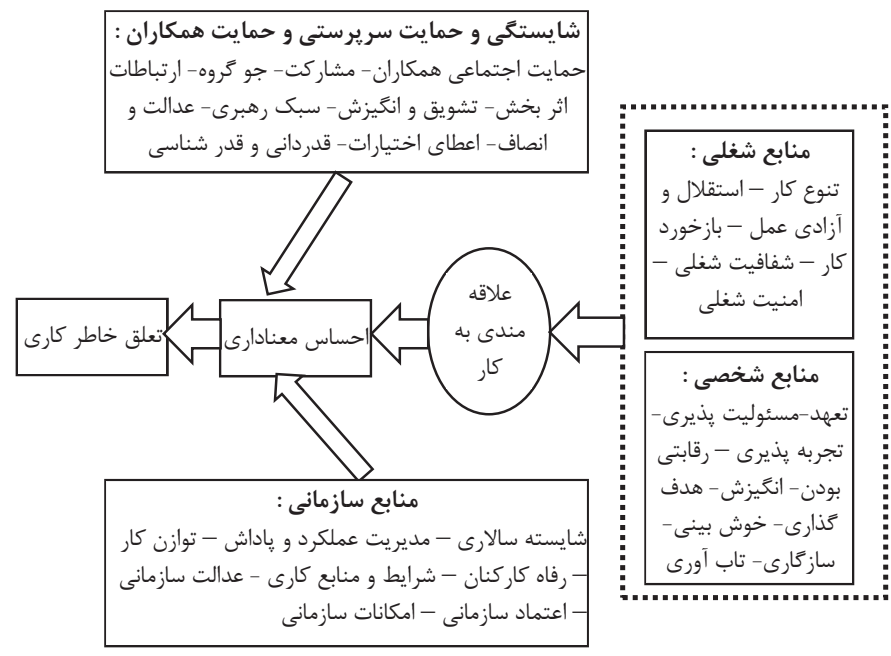
## جدول ۷. مقوله‌های استخراجی حاصل از تحلیل مفاهیم

مقوله بندی	مفاهیم مشترک	مقوله بندی	مفاهیم مشترک
منابع سازمانی	X17 و X15	منابع شخصی	X20 و X19 و X14
شایستگی و حمایت سرپرستان و حمایت کارکنان	X13 و X11	منابع شغلی	X18 و X16 و X12

در مرحله کیفی برای تحلیل مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته از روش کد گذاری برگرفته از روش تئوری داده بنیاد استفاده شده است. در این بخش، فرآیند تجزیه و تحلیل اطلاعات در قالب کدهای مشترک، مفهوم بندی و مقوله بندی اجرا خواهد شد که در نهایت به عوامل موثر بر علاقه مندی به کار و تعلق خاطر سازمانی خواهیم رسید. عوامل شناسایی شده را باید در الگوی پارادایم روش تئوری داده بنیاد قرار دهیم و به مدل کیفی تحقیق دست یابیم.



شکل ۱. الگوی پارادایم روش تئوری داده بنیاد

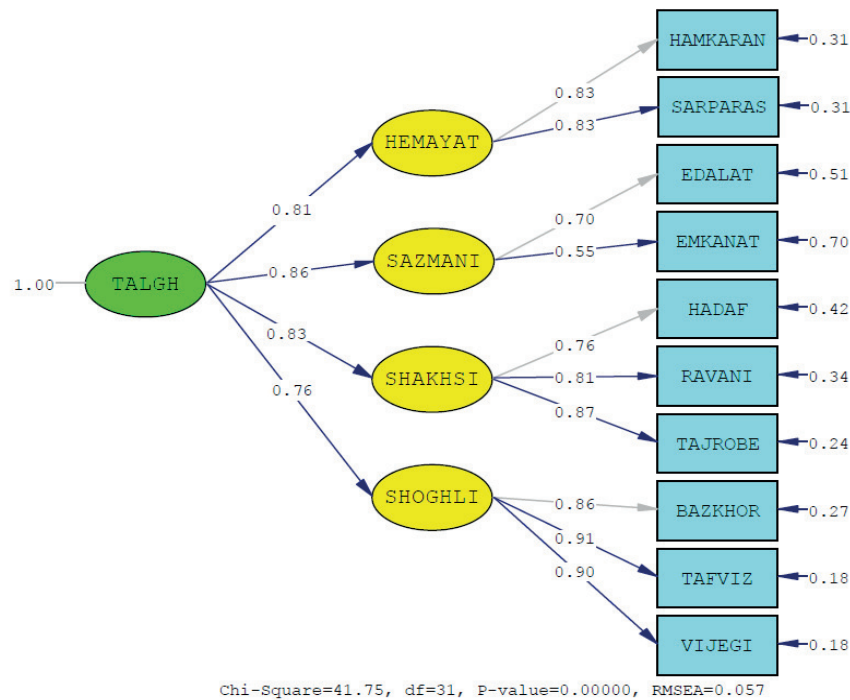


بررسی سوالات تحقیق

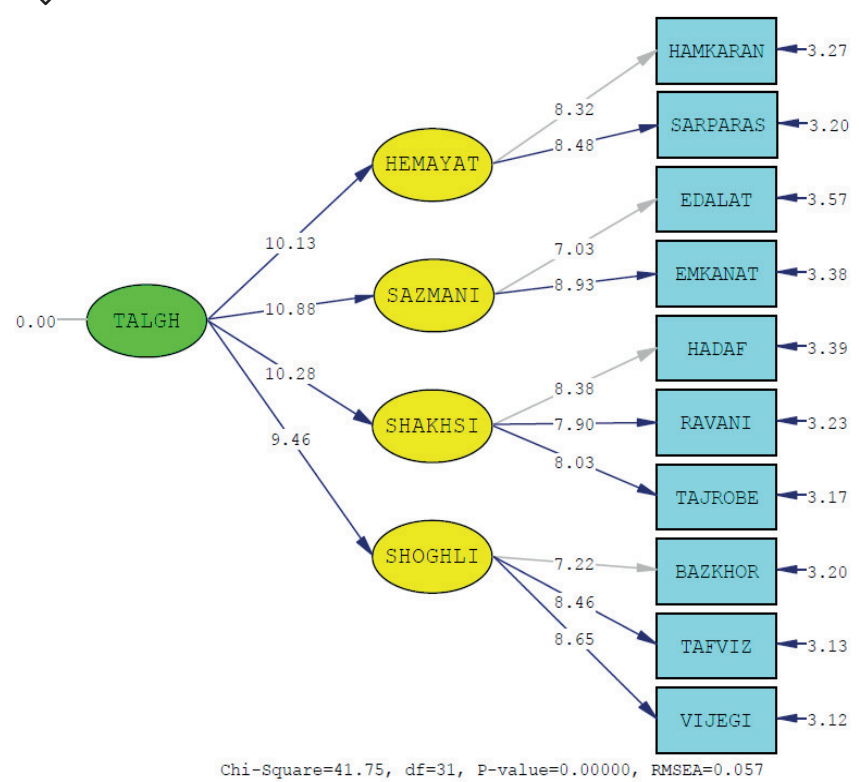
سوال اول:

عوامل موثر بر افزایش علاقه مندی به کار و تعلق خاطر کاری برای کارکنان شرکت ملی گاز کدامند؟

برای پاسخگویی به سوال فوق نمونه ای از مدیران، کارشناسان و خبرگان حوزه منابع انسانی انتخاب شده و با آنها مصاحبه نیمه ساختار یافته انجام شد. پس از جمع آوری اطلاعات مشخص شد که ۶۴ عبارت در قالب جملات کوتاه و مختصر به عنوان داده‌های خام از افراد گردآوری شد. ۶۴ عبارت را از طریق روش تئوری داده بنیاد مورد تحلیل قرار داده ایم. پس از کدگذاری داده‌های خام جمع آوری شده ۶۴ داده خام را مجموعاً ۱۰ در قالب ۱۰ مفهوم اساسی مفهوم بندی شدند سپس مفاهیم را در قالب ۴ مقوله، مقوله بندی شدند. مقوله‌های کشف شده به عنوان عوامل موثر بر افزایش علاقه مندی به کار و تعلق خاطر کاری برای کارکنان شرکت ملی گاز ارائه شده اند که عبارتند از: منابع شغلی، منابع شخصی، منابع سازمانی و شایستگی و حمایت سرپرستی و حمایت همکاران.



نمودار ۱. مدل ساختاری عوامل شناسایی شده در حالت تخمین استاندارد

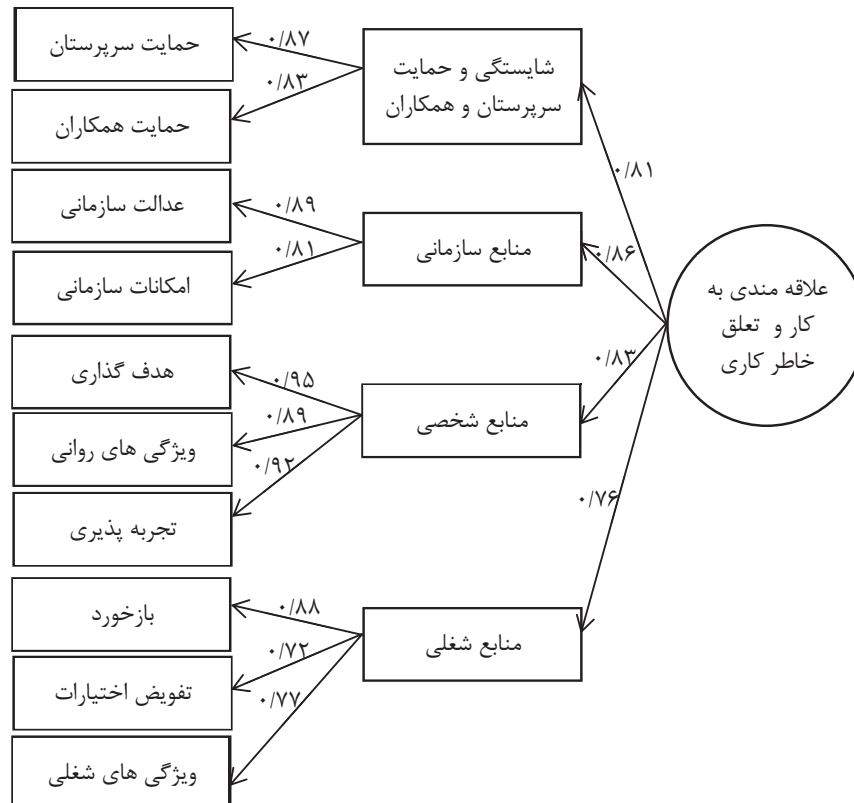


نمودار ۲. مدل ساختاری عوامل شناسایی شده در حالت ضرایب معناداری

جدول ۸. نتایج مدل ساختاری عوامل شناسایی شده

نتیجه	عدد معناداری (t)	ضریب مسیر	مولفه ها	متغیر
تائید	۱۰/۱۳	۰/۸۱	شایستگی و حمایت سرپرستان و حمایت همکاران	علاقه مندی به کار و تعلق خاطر کاری
تائید	۱۰/۸۸	۰/۸۶	منابع سازمانی	
تائید	۱۰/۲۸	۰/۸۳	منابع شخصی	
تائید	۹/۴۶	۰/۷۶	منابع شغلی	

مدل تائید شده نهایی عوامل موثر بر علاقه مندی به کار و تعلق خاطر سازمانی در شرکت ملی گاز ایران:



### رتبه بندی عوامل شناسایی شده

برای رتبه بندی عوامل شناسایی شده از تکنیک دلفی فازی استفاده شده است که نتایج آن به شرح ذیل می‌باشد. پس از شناسایی و تأیید عوامل موثر بر علاقه مندی به کار و تعلق خاطر سازمانی کارکنان، پرسشنامه‌های مقایسات زوجی تهیه و بین ۱۵ نفر از مدیران و کارکنان شرکت گاز ایلام توزیع گردید. در مجموع ۱۱ پرسشنامه جمع‌آوری شد و محاسبات مربوطه براساس داده‌های این ۱۱ پرسشنامه صورت گرفته است. برای تلفیق نظرات کارشناسان میانگین هندسی نظرات محاسبه شده است.

جدول ۹. اعداد فازی مثلثی

مقیاس زبانی	عدد فازی مثلثی			معکوس عدد فازی مثلثی		
دقیقاً یکسان	(۱)	۱	(۱)	(۱)	۱	(۱)
ترجیح بسیار ناچیز	(۱/۲)	۱	(۳/۲)	(۲/۳)	۱	(۱)
کمی مهمتر	(۱)	(۳/۲)	(۲)	(۱/۲)	(۲/۳)	(۱)
مهمتر	(۳/۲)	(۲)	(۵/۲)	(۲/۵)	(۱/۲)	(۲/۳)
خیلی مهمتر	(۲)	(۵/۲)	(۳)	(۱/۳)	(۲/۵)	(۱/۲)
کاملاً مهمتر	(۵/۲)	(۳)	(۷/۲)	(۲/۷)	(۱/۳)	(۲/۵)

ارزش SK مربوط به ویژگی‌های اصلی با استفاده از رابطه‌ی (۱) بترتیب زیر محاسبه شده است:

$$\begin{aligned}
 S_{\text{منابع سازمانی}} &= (0,195 \quad 0,332 \quad 0,526) = (0,046 \quad 0,059 \quad 0,075) (*) (4,236 \quad 5,617 \quad 6,997) \\
 S_{\text{منابع شخصی}} &= (0,124 \quad 0,203 \quad 0,324) = (0,046 \quad 0,059 \quad 0,075) (*) (2,700 \quad 4,430 \quad 4,308) \\
 S_{\text{حمایت و شایستگی}} &= (0,128 \quad 0,202 \quad 0,345) = (0,046 \quad 0,059 \quad 0,075) (*) (2,773 \quad 3,407 \quad 4,587) \\
 S_{\text{منابع شغلی}} &= (0,165 \quad 0,263 \quad 0,438) = (0,046 \quad 0,059 \quad 0,075) (*) (3,587 \quad 4,447 \quad 5,823)
 \end{aligned}$$

درجه‌ی بزرگی هر یک از ویژگی‌های اصلی از هم از رابطه‌ی (۵) و (۶) بصورت زیر محاسبه می‌شود:

$$\begin{aligned}
 V(S_{\text{منابع سازمانی}} \geq S_{\text{منابع شخصی}}) &= 1 \quad \text{و} \quad V(S_{\text{منابع سازمانی}} \geq S_{\text{حمایت و شایستگی}}) = 1 \\
 V(S_{\text{منابع سازمانی}} \geq S_{\text{منابع شخصی}}) &= 0,499 \quad \text{و} \quad V(S_{\text{منابع سازمانی}} \geq S_{\text{منابع شغلی}}) = 1 \\
 V(S_{\text{منابع شخصی}} \geq S_{\text{منابع شخصی}}) &= 1 \quad \text{و} \quad V(S_{\text{منابع شخصی}} \geq S_{\text{حمایت و شایستگی}}) = 1 \\
 V(S_{\text{منابع شخصی}} \geq S_{\text{حمایت و شایستگی}}) &= 0,993 \quad \text{و} \quad V(S_{\text{منابع سازمانی}} \geq S_{\text{حمایت و شایستگی}}) = 0,534 \\
 V(S_{\text{منابع سازمانی}} \geq S_{\text{منابع شغلی}}) &= 0,778 \quad \text{و} \quad V(S_{\text{منابع شغلی}} \geq S_{\text{حمایت و شایستگی}}) = 1 \\
 V(S_{\text{حمایت و شایستگی}} \geq S_{\text{منابع شغلی}}) &= 0,725 \quad \text{و} \quad V(S_{\text{منابع شغلی}} \geq S_{\text{منابع شخصی}}) = 1
 \end{aligned}$$

طبق رابطه‌ی (۷) میزان بزرگی هر آیت‌م از آیت‌م‌های دیگر بصورت زیر محاسبه شده است؟:

$$\begin{aligned}
 V(S_i \geq S_j) &= 0,499 \quad \text{و} \quad V(S_i \geq S_k) = 1 \quad \text{و} \quad V(S_i \geq S_l) = 1 \\
 V(S_i \geq S_m) &= 0,778 \quad \text{و} \quad V(S_i \geq S_n) = 0,534
 \end{aligned}$$

به این ترتیب، بردار وزن شاخص‌ها بصورت زیر خواهد بود، که همان بردار ضرایب

سال هشتم / شماره ۳۱ / بهار ۱۳۹۶

غیربهنجار AHP فازی است:

$$W' = (0,778 \text{ و } 0,534 \text{ و } 0,499 \text{ و } 1)$$

در نتیجه بردار وزن بهنجار ویژگی‌های اصلی بترتیب ذیل خواهد بود:

$$W = (0,276 \text{ و } 0,19 \text{ و } 0,177 \text{ و } 0,355)$$

به طریقی مشابه، وزن مشخصه‌های مربوط به ویژگی صنعتی بصورت زیر محاسبه شده است:

$$W = (0,3 \text{ و } 0,34 \text{ و } 0,36)$$

وزن مشخصه‌های مربوط به ویژگی سازمانی بصورت زیر است:

$$W = (0,227 \text{ و } 0,142 \text{ و } 0,283 \text{ و } 0,18 \text{ و } 0,167)$$

$$W = (0,181 \text{ و } 0,279 \text{ و } 0,33 \text{ و } 0,21)$$

برای مقایسه‌ی بهتر، وزن مشخصه‌های اصلی و فرعی و وزن کل در جدول ۱۰ نشان داده شده است. این جدول اولویت‌های ویژگی‌های اصلی و نیز اولویت‌های عناصر فرعی را نشان می‌دهد:

جدول ۱۰. وزن ویژگی‌های اصلی و فرعی و وزن کل

رتبه	وزن	ویژگی‌های فرعی	رتبه	وزن	ویژگی‌های اصلی
(رتبه ۱)	۰,۵۳۰	شایستگی و حمایت سرپرستان	(رتبه ۳)	۰,۲۲۴	شایستگی و حمایت
(رتبه ۲)	۰,۴۷۰	حمایت همکاران			
(رتبه ۱)	۰,۴۱۷	هدف گذاری	(رتبه ۲)	۰,۲۴۶	منابع شخصی
(رتبه ۳)	۰,۲۴۵	ویژگی‌های روانی			
(رتبه ۲)	۰,۳۳۸	تجربه پذیری			
(رتبه ۱)	۰,۳۵۲	بازخورد	(رتبه ۴)	۰,۲۰۵	منابع شغلی
(رتبه ۳)	۰,۳۱۴	تفویض اختیارات			
(رتبه ۲)	۰,۳۳۴	ویژگی‌های شغلی			
(رتبه ۱)	۰,۵۶۸	عدالت سازمانی	(رتبه ۱)	۰,۳۲۵	منابع سازمانی
(رتبه ۲)	۰,۴۳۲	امکانات سازمانی			

## نتیجه‌گیری و پیشنهادات

هدف پژوهش حاضر، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر علاقمندی به کار و تعلق خاطر کاری در کارکنان شرکت ملی گاز استان ایلام بوده است که برای تحقق این هدف ابتدا با استفاده از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته و از طریق روش کیفی تئوری داده بنیاد عوامل شناسایی شدند که این عوامل عبارت بودند از؛ منابع سازمانی (عدالت سازمانی، امکانات سازمانی)، منابع شخصی (هدفگذاری، ویژگی‌های روانی، تجربه پذیری)، منابع شغلی (بازخورد، تفویض اختیارات، ویژگی‌های شغلی) و شایستگی و حمایت سرپرستان و همکاران (شایستگی و حمایت سرپرستان، حمایت همکاران). عوامل شناسایی شده در مرحله کیفی به پرسشنامه کمی تبدیل شده و در اختیار جامعه آماری قرار داده شد پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها با استفاده از معادلات ساختاری و از طریق نرم افزار لیزرل نحوه اثرگذاری هر یک از این عوامل بر علاقه مندی به کار و تعلق خاطر کاری کارکنان در شرکت ملی گاز استان ایلام سنجیده شد. نتایج حاکی از آن بود که منابع سازمانی با تأثیرگذاری (۰/۸۶) بالاترین تأثیرگذاری را بر علاقه مندی به کار و تعلق خاطر کاری کارکنان در شرکت ملی گاز استان ایلام داشته است. در قسمت پایانی تحلیل نیز با استفاده از روش AHP فازی عوامل شناسایی شده رتبه‌بندی شدند، نتایج نشان دادند که در بین مولفه‌های اصلی منابع سازمانی با ضریب وزنی (۰/۳۵۵) در رتبه اول و در بین مولفه‌های فرعی نیز عدالت سازمانی با ضریب وزنی ۰/۴۵ در رتبه نخست قرار داشته‌اند. نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر با نتایج مطالعات پیشین از جمله مطالعه، عیسی خانی و همکاران (۱۳۹۱) که بیان کرده است تعلق خاطر کارکنان شامل متغیرهای سازمانی، شغلی و اجتماعی و فردی است. نتایج مطالعه فانی و همکاران (۱۳۹۱) که بیان نموده‌اند. منابع شغلی (استقلال و آزادی و عمل، حمایت اجتماعی، بازخورد، مربیگری سرپرستی فرصت‌های رشد و یادگیری) پیشایند تعلق خاطر کاری‌اند، نیز با نتایج تحقیق حاضر همراستا می‌باشد. مانو و همکاران (۲۰۰۷) در مقاله خود نشان دادند که منابع شغلی نسبت به الزام‌های شغلی تعلق خاطر را بهتر پیش‌بینی می‌کردند. کنترل شغلی و عزت نفس سازمانی بهترین پیش‌بینی کننده‌های سه بعد تعلق خاطرند. بنابراین، انتظار می‌رود منابع شغلی (استقلال و آزادی عمل، حمایت اجتماعی، بازخورد، مربیگری سرپرستی، فرصت‌های رشد و یادگیری) به طور مثبت بر تعلق خاطر کاری تأثیرگذار باشند.

- با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهاد می‌شود که اقدامات زیر مدنظر قرار گیرند:
- نتایج نشان می‌دهد که وجود منابع شغلی (استقلال و آزادی عمل، حمایت اجتماعی، بازخورد، مربی‌گری، سرپرستی، فرصت‌های رشد و یادگیری) در محیط کار به همراه دارا بودن منابع شخصی (خود اثربخشی، شخصیت پیشقدم و وظیفه‌شناسی) که خود را در قالب خصیصه‌های شخصیتی و الگوهای رفتاری نشان می‌دهند نقش بسزایی در تعلق خاطر کارکنان می‌توانند داشته باشد. که در این میان منابع شغلی نسبت به منابع شخصی بیشتر است که این خود گواهی بر این عبارت کلیدی است که می‌گوید " افراد بوسیله سازمانها استخدام می‌شوند ولی برای انسانها کار می‌کنند".
  - وجود محیط کاری با پتانسیل انگیزشی بالا می‌تواند در ایجاد تعلق خاطر کاری موثر باشد و مدیران سازمانها باید در ایجاد چنین محیطی اهتمام کافی داشته باشند.
  - ترکیب منابع شغلی با خصیصه‌های شخصیتی مثبت نیز می‌تواند در تعلق خاطر موثر باشد چرا که تاثیرگذاری منابع شغلی با این خصیصه‌ها می‌تواند با ایجاد نمودهای رفتاری چون پذیرش مسئولیت انجام کار به بهترین نحو ممکن، ادای دین و وظیفه، پرهیز از بی‌تفاوتی و پیشقدم شدن در بهبود امور خود به درگیر شدن ذهنی، قلبی و جسمی کارکنان در کار منجر شود.

### راهکارهای برای افزایش تعلق خاطر و علاقمندی به کار

- بالا بردن پیوستگی عاطفی در کارکنان و درگیر کردن بیشتر آنها با اهداف سازمان؛
- بهبود شبکه‌های ارتباط اجتماعی در کار؛
- مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری؛
- ارزیابی عملکرد کارکنان به منظور ایجاد بازخورد کاری؛
- تشریح اهداف و رسالت‌های سازمانی؛
- حذف موانع کاری؛
- تاکید بر جنبه‌های که موجب ارزش اجتماعی سازمان می‌شود.
- ایجاد نظام‌های مناسب تشویق و تنبیه؛
- محول کردن سطح بالاتری از مسئولیت به افراد در انجام شغل
- زمینه مناسب برای ایجاد خلاقیت و نوآوری کارکنان

## منابع:

1. Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2008). *Work engagement: The essential theory and research*. Psychology Press, New York, NY.
2. Bakker, A. B., Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13 (3): 209-223.
3. Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Taris, T.W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22 (3): 187-200.
4. Colan, J.L. (2009). *Engaging the hearts and minds of all your employees*. USA: Mc Graw Hill
5. Danaee fard, Hassan and Alvani, Seyd Mehdi and Azar, Adel (2009), *Qualitative research methods in management*, publishing Saffar, Tehran. (In Persian)
6. Fani, A.A and Danaee Fard, H (2012), Explain the consequences of work engagement and its impact on organizational commitment, *Journal of Management Studies in Iran*. No 16(2), 151-167. (In Persian)
7. Federman, B. (2009). *Employee engagement: A roadmap for creating profits, optimizing performance, and Increasing loyalty*, USA: Jossey-Bass
8. Ghazi Tabatabaei, M and Marjaei (2001), Investigate factors affecting academic self-efficacy of graduate students of Tehran University (research in the field of social psychology and sociology of science). *Journal of Research and Planning in Higher Education*. No 1(19): 31-57. (In Persian)
9. Harter, J.K., Schmidt, F.L., Hayes T.L. (2002). Business-unit level relationship between Employee satisfaction, employee engagement and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2): 268-279.
10. Isa Khani, A and Fani, A.A (2012), Exploring the roots of employee engagement using qualitative research approach, 8th Human Resources Development Conference, Tehran. (In Persian)
11. Isa Khani, A and Fani, A.A, Danaee Fard, H (2012), The relationship between work engagement and organizational commitment, *Public Management Research Quarterly*. No 5(16), 23-38. (In Persian)
12. Kahan, S. (2010). "Getting Change Right: How Leaders Transform Organizations from the Inside Out". San Francisco: Jossey-Bass.
13. kandulapati, S., & Manchala, D.G, (2011), relationship between employee engagement and commitment: a study at IVRCL, *International journal of research in commerce, IT & management*, Vol. 1, No. 3, 44-48
14. Kim, H.J., Shin, K.H., Swanger, N. (2009). Burnout and engagement comparative analysis using the Big Five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1): 96- 104.

15. Macey, W.H., Schneider, B., Barbara, K.M., Young, S.A. (2009). Employee engagement: Tools for analysis, practice and competitive advantages. Willey- Blackwell, UK.
16. Macloed, D., & Clarke, N. (2009). Engaging for success: enhancing performance through employee engagement. London, Crown copyright.
17. Mauno, S., Kinnunen, U., Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70 (1):149-171.
18. Richman, A.L., Civiana, J.T., Shannona, L.L., Hillb, J.E., Brennan, R.T. (2008). The relationship of perceived flexibility, supportive work life policies, and use of formal flexible arrangements and occasional flexibility to employee engagement and expected retention. *Community, Work & Family*, 11(2) 183-197.
19. Robbins, S. P., (2003). "Essential of organizational behavior", 8th. Edn. Pearson on education.
20. Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
21. Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez, R.V. & Bakker, A.B. (۲۰۱۳). The measurement of engagement and burnout: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1): 71-92.
22. Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez, R.V. & Bakker, A.B. (۲۰۱۳). The measurement of engagement and burnout: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1): 71-92.
23. Seligman, M. E. P. (2003). *Authentic Happiness*. New York: Free Press.
24. Simon L. Albercht, (2010), *Handbook of Employee Engagement: perspectives, Issues, Research and Practice*, USA, Edward Elgar Publishing
25. Zargarani Moghadam, Sedighe (2011), The impact of resources and job demands on burnout and work engagement of employees (Case Study: Isfahan Mobarakeh Steel Complex. "MS Thesis, University of Isfahan. (In Persian)
26. Sharafi, V. (2015). *Lisrel: Learning Step by Step*, Havar Publications, Ilam, Iran. (In Persian)
27. Strous, A. Korbeen, J. (2006). *Principles of Qualitative Research Method (Basic Theory, Procedures and Practices)*, Institute of Humanities and Cultural Studies Publications, Tehran, Iran. (In Persian)
28. Danaeifard, H. Alvani. S.M. Azar. A. (2012). *Qualitative Research Methods in Management*, Sfar Publications, Tehran, Iran. (In Persian)