



Explaining the Prerequisites of Employee Loyalty in Iranian Government Organizations Using Fuzzy Modeling (Implementation in Qazvin Education)

Mohsen Norani 

Phd Student Department of Public Administration, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. mohsennorani06@gmail.com

Reza Shabannejad

Department of Public Administration, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. phd_shabannejad@yahoo.com

Baitullah Akbari Moghaddam

Department of Public Administration, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. akbari.beitollah@gmail.com

Abstract

Purpose: The aim of this study was to explain the loyalty history of education staff using fuzzy logic.

Method: The research was conducted in terms of applied purpose and in a combined (quantitative-qualitative) way. The statistical population consisted of 1200 staff members, teachers and directors of education in Qazvin province, based on the Cochran's formula, 292 people were selected as the sample size in the fall of 1399. In order to collect data, two methods were used: documentary (library, dissertation, Internet) and field (completion of a researcher-made questionnaire) and in interviews, indicators such as gender, education, age were considered. Formal validity and reliability were obtained by Cronbakh's test. Data were analyzed using inferential factor analysis (confirmatory factor analysis and structural equation modeling) with MICMAC software. PLS software was used. Finally, in order to provide the desired combination of model dimensions in order to optimize employee loyalty, mathematical modeling method was used.

Findings: The results of the qualitative section showed that 23 components and 47 indicators in the form of 5 dimensions extracted had a positive effect on the loyalty of education staff. The results of a small part showed that the model had a good fit ($GOF = 0.39$) and according to the fuzzy modeling method, if a proper relationship is established between the personal, professional and organizational dimensions, employee loyalty will be increased by 58%.

Conclusion: Creating an appropriate relationship between the components of personal, job and organizational conditions can predict the needs and values of employees in government organizations and improve their motivation, commitment and dynamism.


Keywords: Public Organizations, Employee Loyalty, Future Organizations, Meta-Synthetic Method, Fuzzy Expert System.

Cite this article: Norani, Shabannejad & Akbari Moghaddam (2022), Explaining the Prerequisites of Employee Loyalty in Iranian Government Organizations Using Fuzzy Modeling (Implementation in Qazvin Education), Semiannual Journal of Iran Futures Studies, Research Article, Vol.6, NO.2, Fall & Winter 2022, 167-197

DOI: 10.30479/jfs.2022.16155.1328

Received on 31 August, 2021 **Accepted on** 2 January, 2022


Copyright© 2022, The Author(s).

Publisher: Imam Khomeini International University 

Corresponding Author: Reza Shabannejad

E-mail: phd_shabannejad@yahoo.com

تبیین پیش‌آیندهای وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از الگوسازی فازی (اجرا در آموزش و پرورش استان قزوین)

محسن نورانی 

دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران mohsennorani06@gmail.com

رضا شعبان نژاد⁻

گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران. phd_shabannejad@yahoo.com

بیت‌الله اکبری مقدم

گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران akbari.beitollah@gmail.com

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف تبیین پیش‌آیندهای وفاداری کارکنان آموزش و پرورش با استفاده از منطق فازی انجام شد.

روش: پژوهش از نظر هدف، کاربردی و به شیوه ترکیبی (کمی- کیفی) انجام شد. جامعه پژوهش در بخش کیفی، خبرگان تعلیم و تربیت و اساتید دانشگاهی بودند که براساس اصل اشباع نظری، تعداد ۲۰ نفر انتخاب و با روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله‌برفی مصاحبه شد. تمام مصاحبه‌ها به شیوه تحلیل مضمون کدگذاری و با نرم‌افزار Maxqude تحلیل شد. در بخش کمی جامعه آماری شامل؛ کارکنان ستادی، دبیران و مدیران منتخب آموزش- و پرورش استان قزوین در پائیز ۱۳۹۹ به تعداد ۱۲۰۰ نفر و بر اساس فرمول کوکران، ۲۹۲ نفر به‌عنوان نمونه‌آماري انتخاب شد. روایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی صوری و محتوایی تأیید شد. پایایی پرسش‌نامه با آزمون کرونباخ مقدار ۰/۹۲ حاصل شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با تحلیل عاملی استنباطی و با نرم‌افزار MICMAC انجام شد. برای اعتبارسنجی معادلات ساختاری و برازش مدل از روش حداقل مربعات جزئی با نرم‌افزار PLS استفاده شد. درنهایت، به‌منظور ارائه ترکیب مطلوب ابعاد الگو به‌گونه‌ای که بتوان وفاداری کارکنان را بهینه کرد، از روش الگوسازی ریاضی استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج بخش کیفی نشان داد؛ ۲۳ مؤلفه و ۴۷ شاخص در قالب ۵ بُعد استخراج شده، دارای اثر مثبت بر وفاداری کارکنان آموزش و پرورش بودند. نتایج بخش کمی نشان داد، مدل برازش (GOF = ۰/۳۹) مناسبی داشت و بر اساس روش الگوسازی فازی در صورت برقراری ارتباط مناسب بین ابعاد شخصی، شغلی و سازمانی، وفاداری کارکنان به میزان ۵۸ درصد بهینه خواهد شد.

نتیجه‌گیری: با ایجاد رابطه مناسب بین مؤلفه‌های شرایط شخصی، شغلی و سازمانی، می‌توان نیازها و ارزش‌های کارکنان را در سازمان‌های دولتی پیش‌بینی نمود و انگیزه، تعهد و پویایی را بهبود بخشید.

واژگان کلیدی: سازمان‌های دولتی، وفاداری کارکنان، سازمان‌های آینده، روش فراترکیبی، سیستم خبره فازی

⁻ استناد: نورانی، شعبانی‌نژاد و اکبری مقدم (۱۴۰۰)، تبیین پیش‌آیندهای وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از الگوسازی فازی (اجرا در آموزش و پرورش استان قزوین)، دو فصلنامه علمی آینده پژوهی ایران، مقاله پژوهشی، دوره ۶، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۴۰۰، ۱۶۷-۱۹۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۶/۰۹ تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۰/۱۰/۱۲

ناشر: دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)

مقدمه

سازمان‌های دولتی زمانی مظهر پایداری و ثبات به‌شمار می‌آیند، اما به‌تازگی سازمان‌ها به‌سرعت زیاد با تغییرات محیطی روبرو می‌شوند. بنابراین، یکی از واکنش‌های معمول به چالش‌های ناشی از محیط‌های ناپایدار، اتخاذ تغییرات سازمانی متفاوت برای تبدیل شدن به سازمانی انعطاف‌پذیر است (Lord, Epitropaki & Hansbrough, 2020, 51). امروزه اغلب کارکنان، بیشتر از گذشته درباره رفتار سازمانی خود به‌عنوان اصلی‌ترین مؤلفه زندگی کاری فکر کرده و حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه، برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می‌کنند و به پیشرفت خود برای رسیدن به کسب بالاترین مسئولیت‌ها و پاداش‌ها اهمیت می‌دهند. به‌عبارت دیگر؛ امروزه کار جزء جدایی‌ناپذیر زندگی انسان‌ها محسوب شده و افراد زمان زیادی از وقت خود را در سازمان‌ها می‌گذرانند. پویایی و تغییر، از ویژگی‌ها و الزامات عصر حاضر است و در این میان، سازمان‌هایی رشد، بقا و ماندگاری خواهند داشت که بتوانند تغییرات را شناسایی و اقدامات مناسب را انجام دهند؛ در غیر این صورت دیر یا زود از چرخه رقابت خارج خواهند شد (خائف‌الهی، دلخواه، احدی، ۱۳۹۶: ۵۲). در این راستا، بحث آینده‌نگری و استراتژی‌محور بودن سازمان‌ها، از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است و آینده‌نگری در سازمان‌های پیشرو ضروری است. سازمان آینده‌گرا باید درک دقیق و کاملی از وضعیت و جایگاه فعلی خود پیدا کرده و روندهای اجتماعی، سیاسی، تکنولوژیکی، مسائل کلان اقتصاد ملی و بین‌الملل را شناسایی نماید. از این منظر، سازمان‌ها در سال‌های آتی تا حد زیادی متفاوت از سازمان‌های امروزی خواهد بود. همچنین باید با جامع‌گرایی، پویایی و در نظر گرفتن محیط، تغییر و تحولات مستمر سازمانی را مد نظر قرار داد. و در عین حال، مأموریت خود در ارتباط با آموزش، پژوهش، فعالیت‌های خلاقانه و ارائه خدمات را به روش صحیح ادامه دهد. دگرگونی و تحول در یک سازمان آینده‌گرا، از طریق بررسی‌های مکرر درون‌اندیشی، نوآوری، ارزیابی، تجزیه و تحلیل و پیش‌بینی آینده امکان‌پذیر است (میان‌داری و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۴). اصطلاح وفاداری کارکنان، به‌منزله اثری مثبت و رو به رشد، پیوند عاطفی با شغل را مستحکم نموده و در برنامه‌های گردش شغلی، توسعه و غنی‌سازی شغلی، مدیریت پیشرفت شغلی، ایجاد فرصت‌های برابر، برای پیشرفت کارکنان واجد شرایط را بهبود بخشیده و از پیامدهای نامطلوبی؛ مثل ترک خدمت، غیبت، کم‌کاری، بهره‌وری کم، روحیه پائین کارکنان در محیط کار جلوگیری می‌نماید. همچنین اثرات مهمی بر رضایت شغلی، عملکرد کارکنان و نگرش‌ها خواهد داشت (اسماعیلی، صیدزاده، ۱۳۹۶: ۶۳). وفاداری سازمانی که به‌منزله احساس تعلق و تمایل به حفظ عضویت و ارتباط با یک سازمان تعریف شده، بر احساس وابستگی، اشتیاق شدید به عضویت در یک گروه، آمادگی برای تشریک مساعی، حس اعتماد، همسویی داوطلبانه با یک گروه و تمایل به پیروی، از رهنمودهای سازمانی دلالت

1. Organizational Behavior

دارد (پورعزت و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۶). وفاداری سازمانی کارکنان، مهم‌ترین عامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان است و چهارعنصر: تعهد، انگیزه، اعتماد و تعامل، سطح کیفیت وفاداری یک کارمند را تعیین می‌کند (مهرداد و همکاران، ۱۳۹۸: ۲۷).

۱. تعهد: به معنای درجه‌ای که افراد با کار، مسئولیت‌ها و اهداف سازمانی ارتباط برقرار می‌کنند. این کارکنان، شیفته کار خود بوده و متعهد به رویارویی با هر چالشی برای رسیدن به اهداف شغلی خود هستند. قابل اعتماد، مسئولیت‌پذیری و بهره‌وری بالایی دارند و در صورت ترک آن، سرمایه حاصل از بین خواهد رفت (دوستدار و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۸).

۲. دلبستگی به کار: یکی از ابعاد بهزیستی و رفاه در محیط کار، بیانگر احساسی مثبت و فعال که با سطح بالای کار همراه با علاقه و افتخار شناخته شده و به عبارتی یک هدف روان‌شناختی پیش‌برنده و انسان‌گرا محسوب می‌شود. این مفهوم، نقش مهمی بر نتایج عملکردی کارکنان داشته و در سازمان‌هایی که کارکنان از دلبستگی بالایی برخوردار هستند، نتایج عملکردی بسیار مناسب‌تری را تجربه نموده و در صورت نبود دلبستگی، سازمان‌ها هزینه‌های گزافی متحمل خواهند شد (رنگریز و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۱۸).

۳. انگیزه: به معنای پویایی و حرکت است و از نظر سازمانی، مجموعه‌ای از عوامل انرژی‌زا که فرد را به شغلش متمایل ساخته، باعث تغییر در رفتار و به عنوان یک ابزار برای پیش‌بینی رفتار استفاده می‌شود. انگیزه در بین افراد بسیار متفاوت بوده و اغلب تحت تأثیر توانایی‌های فردی و عوامل محیطی می‌باشد (علی‌محمدپور و همکاران، ۱۳۹۶: ۷۲).

۴. اعتماد: باورها و انتظاراتی که افراد به دیگران به طریق قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان می‌دهند. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان، باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم‌های کنترل خواهد شد و انگیزه‌های درونی کارکنان شکوفا خواهد شد. ایجاد اعتماد موجب اثربخشی سازمان و کاهش هزینه‌های ارزیابی و کنترل می‌شود. بنابراین شناسایی عوامل ایجادکننده اعتماد ضروری است (مردانی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۷۸).

حکمرانی مطلوب، از جمله اندیشه‌های خلاقانه و ایده‌های نوآورانه در عرصه اداره و راهبری سازمان‌ها به شمار می‌رود که الگویی اثربخش و کارآمد در راستای حفظ و ارتقای سطح رفاه، آزادی، انتخاب و بهروزی کارکنان را نوید می‌دهد. به عبارتی، هدف از آینده‌پژوهی، تأمین بستر لازم برای مدیریت هوشمندانه نتایج با اقدام‌های نوآورانه جسورانه و متفکرانه است که در آن با استفاده از عاملیت نیروی انسانی مؤثر، شکل‌دهی، طراحی و معماری مجدد سازمانی در کلیه ابعاد سازمانی رخ می‌دهد. در این راستا، اصول حکمرانی مطلوب با تأکید بر مؤلفه‌ها و عناصر هنجاری الگوی متعالی مدیریت، موجب پاسخگویی، شفافیت، مشارکت کارکنان، حاکمیت قانون و کارآمدی می‌گردد (کميجانی، ۱۳۹۸: ۲۳۰).

در پژوهش‌های انجام گرفته درخصوص وفاداری کارکنان با نگاه آینده‌پژوهانه، الگوها و نظریه‌های مختلفی ارائه شده که هر یک از این الگوها، براساس شرایط فرهنگی و اجتماعی حاکم بر جامعه هدف تعیین شده است و صرفاً قابل استفاده در آن شرایط هستند. بنابراین، در این پژوهش به منظور تبیین پیش‌آیندهای پرورش وفاداری کارکنان در بخش دولتی ایران (سازمان آموزش و پرورش)، پژوهشگر به روش کمی و کیفی، اقدام به بوم‌سازی و متناسب‌سازی الگوی استخراج شده از فرایند فراترکیب با شناسایی عوامل مؤثر بر پرورش وفاداری کارکنان و توجه به تأثیر این ویژگی‌ها بر نتایج و پیامدهای فردی، شغلی و سازمانی با هدف بهبود شرایط عمومی و ارتقای عملکردی سازمان نموده است. این رویکرد، علاوه بر کمک به گسترش مرزهای دانش، تأثیر بسزایی بر عملکرد مدیران سازمان‌ها دارد. هدف اصلی این پژوهش، پاسخ به این سؤال است: چه شرایطی می‌تواند بر وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی اثرگذار باشد تا بتوانیم الگویی برای پرورش وفاداری کارکنان بخش دولتی ایران در آینده داشته باشیم.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مطالعات پژوهش‌گران نشان داده که قدردانی و حمایت از زیردستان، آن‌ها را به انجام کارها علاقه‌مند و اعتماد به مدیران را افزایش می‌دهد. بنابراین سرپرستان با انتخاب مسیر درست، کارکنان با اشتیاق بالا تربیت و آماده می‌سازند. براساس شواهد، نیروانسانی دارای احساس وفاداری، تعلق سازمانی^۱ و دلبستگی شغلی پایین، نه تنها در جهت اهداف سازمانی حرکت نمی‌کند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی‌تفاوتی نسبت به مسائل و مشکلات سازمانی میان همکاران مؤثر هستند. امروزه شرایط محیطی، پیچیده، پویا و نامطمئن، با تغییرات گسترده، نگرشی را در اذهان مدیران و کارکنان به وجود آورده تا با ارائه طرح‌های نو، خلاقانه و اجرای متحیرانه، سازمان‌ها را به بالاترین سطح کیفی سوق دهند، استعدادهای کارکنان خود را بارور ساخته و با ایجاد علاقه و انگیزه در میان کارکنان، وفاداری و بازدهی سازمانی را به بالاترین حد ممکن ارتقا دهند (عشقی و همکاران، ۱۳۹۹: ۳۷). توجه به توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان، به عنوان یکی از محرک‌های افزایش بهره‌وری، باید در رأس اقدامات مدیران سازمانی جهت اتخاذ تصمیمات مناسب قرار گیرد. توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان، موجب اثرات مثبتی بر نگرش و رفتار کارکنان می‌شود و ظرفیت و توانایی فردی و گروهی آن‌ها را در راستای اهداف سازمانی قرار می‌دهد. بنابراین در شرایط متلاطم کنونی، سازمان‌ها با بهره‌برداری مناسب از نیروی انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی می‌توانند کیفیت شغلی را بهبود بخشند (عباس‌پورودری، ۱۳۹۴: ۴). آینده‌پژوهی در سازمان‌های دولتی، به مثابه پارادایم‌های نوین؛ همچون حکمرانی شبکه‌ای و حکمرانی خوب درباقت شبکه‌ای، از عناصر حکومت جامعه مدنی و بخش خصوصی فعالیت می‌کند و آمیخته با

1. Organizational Belongingness

ارزش‌های مشارکت‌پذیری در جامعه، اثربخشی، کارآمدی، صرفه‌جویی، شفافیت، پاسخگویی، عدالت‌گستری و جوابگویی به نیازهای آحاد مردم است. از این منظر، رویکردهای نوین آینده‌نگر حائز ویژگی‌های الگوی دموکراتیک است؛ لذا موفقیت هر سازمانی مستلزم همکاری و مشارکت شبکه‌ای از بازیگران سازمان‌های دولتی، بخش خصوصی و نهادهای عمومی است. مدیریت ارزش عمومی سازمان‌ها، یک پارادایم نوین، همراه با قدرت انگیزشی نهفته بوده که می‌تواند به بازشناسی نحوه برخورد با بحران‌های سازمانی نظیر: بهره‌وری، عدالت، برابری و پاسخگویی بپردازد (الوانی و صباغی، ۱۳۹۷: ۱۱۱). سیر تطور دانش بشری نشان می‌دهد که به موازات تغییر در ماهیت و شکل مسائل فراروی بشر، بسته‌های دانش متناسب مدیریت چنین مسائلی دچار تحولات شده است. نظام‌های سیاسی به فراخور فضای اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی حاکم، سبک مدیریتی و حکمرانی مناسب خود را انتخاب می‌کنند. عصر حاضر را عصر مسائل شبکه‌ای می‌توان نامید که برای حل مسائل آن، نظریه هم‌شکل شدن بیان می‌دارد: سیستم‌ها برای برقراری ارتباط با یکدیگر، نیاز دارند از یک سطح پیچیدگی یا بالاتر از آن برخوردار باشند. از این‌رو برای حل مسائل سازمان‌های دولتی، مدل سلسله‌مراتبی سنتی را فاقد اثربخشی دانسته و حکمرانی شبکه‌ای را مناسب دوران حاضر پیشنهاد می‌کنند و بر این باورند که در پارادایم جدید، نظام‌های مدیریت دولتی، همان حکمرانی شبکه‌ای هستند که در بافتی از عناصر شبکه؛ مانند حکومت، جامعه و بخش خصوصی فعالیت می‌کنند و به ارزش‌هایی چون: گسترش مشارکت در جامعه، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و پاسخ به نیازهای مردم اعتقاد دارند. رویکردهای سنتی مدیریت دولتی، به مدل‌های بوروکراتیک و اقتدارگرا نزدیک هستند؛ در حالی که رویکردهای نوین مدیریت دولتی، ویژگی‌های مدل‌های دموکراتیک را دارند. بنابراین برای موفقیت در این شرایط، همکاری و مساعدت شبکه‌ای از نقش‌آفرینان در سازمان‌های دولتی، نهادهای مردمی و بخش خصوصی ضرورت دارد و این وظیفه بر دوش سازمان‌های دولتی در حال و آینده گذارده شده است. اینجاست که نقش و رسالت آینده‌پژوهی در رصد و مدیریت محرک‌های پیچیدگی سازمان‌های دولتی پدیدار می‌شود (دانایی‌فرد، ۱۳۹۲: ۷۰).

مهم‌ترین مؤلفه‌های حوزه منابع انسانی در حوزه آینده‌پژوهی عبارتند از: طراحی اثربخش مشاغل، مدیریت عملکرد و پایبندی به اخلاقیات، ساختاردهی مجدد سازمان به‌عنوان مهم‌ترین روند پیشرو در حوزه منابع انسانی ارزیابی شده و طراحی اثربخش مشاغل به‌عنوان بخشی از ساختاردهی مجدد سازمان تعریف می‌شود. ادغام شایستگی‌ها باعث ارائه بازخورد به کارکنان هم‌مبتنی بر «آنچه» که باید انجام دهند و هم‌مبتنی بر «چگونگی» انجام کار باشد. ارزیابی شایستگی‌ها به‌عنوان بخشی از مدیریت عملکرد، ابزار مهم کمک به کارکنان در درک انتظارات عملکرد و ارتقای شایستگی‌ها است. مدیریت عملکرد مبتنی بر شایستگی، منجر به توسعه رهبری و تربیت رهبرانی برای آینده کسب و کار سازمان می‌گردد. پایبندی به اخلاقیات، باید تبدیل به بخشی از

فرهنگ شده و مدیران ارشد باید به‌روشنی ارزش‌های فرهنگ سازمانی را درک کرده و آن را با استراتژی‌های کسب و کار مرتبط نمایند. به‌طوری که سناریوهای مدیریت آینده، به سمت سرمایه-گذاری در جانشین‌پروری، پرورش مدیران و رهبران، طراحی ساختارهایی با لایه‌های سازمانی کم و ابزارهای تیم‌محور و توسعه مهارت‌های ارتباطی در حرکت است (عابدینی و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۷). همچنین توانایی روان‌شناختی مثبت رهبران و کارکنان؛ همچون خودکارآمدی، اعتماد به نفس و تاب‌آوری در برابر شرایط دشوار و غیرقابل پیش‌بینی، امید به آینده و حفظ روحیه از طریق ایجاد فضای روحانی و معنوی در سازمان و توجه به ارزش‌ها و رشد توانمندی‌های آتی آنان نیز از ابعاد مدیریت آینده‌گرا بیان شده است. درنهایت دانش‌مداری و رشد آن بسیار ضروری است؛ چرا که لازمه هر شناخت و تغییری، داشتن دانش آن و درنهایت کسب استعدادهایی است که هر لحظه سازمان را در این امر خطیر یاری رسانده و به‌صورت پایدار در خود حفظ و پرورش می‌دهند (Singh, Shaffer, & Selvarajan, 2018, 341).

وفاداری کارکنان، توسط محققان مختلفی تعریف شده است. یک تعریف عمومی آن، بکارگیری تمام توان کارکنان برای نیل به اهداف سازمان، مسئولیت‌پذیری، انجام مشتاقانه کار، تلاش مضاعف و هماهنگی با تغییرات است. اچ‌بکر معتقد است: اگر فردی با وجود آگاهی از شرایط بهتر یک شغل، حقوق بیشتر و شرایط مناسب‌تر از پذیرش آن شغل به‌منظور حفظ شغل فعلی‌اش امتناع کند، وفاداری فرد به سازمان پنداشته می‌شود. وفاداری کارکنان، منافع بسیاری به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم برای فرد، روابط کاری و سازمان دارد و در سطوح مختلفی از سازمان ظاهر می‌شود. بعضی از منافع، فقط در محیط داخلی سازمان هویدا می‌گردد؛ درحالی‌که بعضی دیگر از منافع، تأثیر مستقیمی بر مراجعه‌کنندگان و ذی‌نفعان دارد. اصطلاح وفاداری، با سه فاکتور اعتقاد قوی به ارزش‌های سازمان، تلاش زیاد برای تحقق اهداف سازمان و تمایل زیاد برای ماندن در سازمان قابل‌شناسایی است (قره‌چه، دابوئیان، ۱۳۹۰: ۳۰). رضایت شغلی، تأثیر بالایی بر وفاداری سازمان و عملکرد کارکنان دارد. در واقع، قرارگیری در پست‌های سازمانی می‌تواند آثار مثبت قابل‌توجهی بر بهبود عملکرد کارکنان داشته و از پیامدهای نامطلوبی؛ مثل ترک خدمت، غیبت، کم‌کاری، بهره‌وری کم و روحیه پائین کارکنان در محیط کار جلوگیری کند. وفاداری به ارزش‌های سازمانی، تأثیر بالایی در ماندگاری و رضایت شغلی خواهد داشت. ایجاد نظام‌های جبران خدمات، ارتقای شغلی، تناسب بیشتر شغل کارکنان با توانمندی‌ها، مهارت‌ها و علایق کارکنان، توجه به مقوله آموزش‌های رسمی و حین خدمت، بهبود معنویت در سازمان، افزایش مهارت، ایجاد امنیت شغلی، توجه بیشتر به مقوله آموزش‌های رسمی و حین خدمت، بهبود ارتباطات بین فردی و سازمانی، مشارکت دادن بیشتر کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، توجه بیشتر به عدالت سازمانی، شایسته‌گزینی و شایسته‌سالاری، ایجاد فرصت برابر و رقابتی برای ارتقای مهارت و جایگاه کارکنان، سبب

بالارفتن سطح وفاداری کارکنان می‌گردد (اسماعیلی و صیدزاده، ۱۳۹۶: ۶۴). یکی دیگر از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر وفاداری سازمانی، رفتار شهروند سازمانی است. این رفتار از سوی مافوق الزامی شناخته نمی‌شود، اما بسیار باارزش بوده و یک نیاز غیرقابل اجتناب برای افزایش اثربخشی سازمانی به‌شمار می‌آید. در واقع ایجاد کانال‌های ارتباطی باز در سازمان و در نظر گرفتن دیدگاه‌های متعدد و متنوع در جریان تصمیم‌گیری، می‌تواند موجب بالارفتن سطح وفاداری سازمانی گردد (امیرخانی و قلعه‌آقابابایی، ۱۳۹۶: ۱۲۰). مزایای ایجاد وفاداری کارکنان؛ شامل افزایش رضایت‌مندی مراجعان، بهبود تعهد کارکنان و افزایش بهره‌وری سازمانی، رضایت شغلی، ایجاد جو اخلاقی مثبت در سازمان، بالا رفتن کیفیت خدمات سازمانی، برخورداری از حمایت اجتماعی و افزایش کار تیمی را می‌توان اشاره نمود (Ibrahim, & Al Falasi, 2014, 574). ایجاد عدالت سازمانی، باعث پرورش وفاداری کارکنان می‌گردد. این نگرش، نه تنها به نفع سازمان، بلکه مزیتی برای تک‌تک کارکنان است. این مزایا شامل: افزایش سرمایه اجتماعی، بهبود بهره‌وری کارکنان، بالارفتن روحیه مشارکت در کارها، برقراری پیوندهای غیررسمی در کار، افزایش عزت نفس، تغییر رویه‌های سنتی در سازمان، بهبود شرایط کاری کارکنان می‌باشد. در واقع با اجرای صحیح سیاست عدالت سازمانی، وفاداری کارکنان افزایش یافته و در نتیجه سرمایه اجتماعی سازمان بهبود می‌یابد و اگر این مؤلفه‌ها به صورت ناصحیح و ناقص اجرا گردد، بدبینی و تردید همچون بیماری فراگیر، سازمان را دربر خواهد گرفت (نصرافهانی و آقاباباپور، ۱۳۹۲: ۱۷۱). در تجزیه و تحلیل، ابزار اندازه‌گیری وفاداری سازمانی سه عامل استخراج شده است: هویت، درونی‌سازی و انطباق. هویت و درونی‌سازی، ارزش‌های سازمانی را شکل می‌دهند، اما انطباق، بیانگر تمایل و درگیری کارکنان در مسائل سازمانی است. وفاداری، به ارزش‌های سازمانی، علاقه و تمایل به انجام فعالیت در سازمان، از ابعاد وفاداری سازمانی کارکنان می‌باشد (حیدری، موسوی، حسنی، ۱۳۹۳: ۴۶۰).

در خصوص چگونگی ارتباط بین سیاست‌های سازمانی با انگیزه و رضایت کارکنان، عواملی چون: مشروعیت رفتار مدیران، تاکتیک‌های اثربخشی سازمانی، منشأ تعارضات سازمانی، خط-مشی و قوانین رسمی سازمانی، رفتار شهروند سازمانی، تعهد کارکنان، وجود رابطه غیررسمی بین کارکنان و مدیر سازمان، از جمله عواملی هستند که می‌توانند رفتار کارکنان در محیط کار را توجیه نمایند و بر اساس آن، کارکنان کار خود را با شور و شوق زیاد در جهت موفقیت سازمان ارائه و وفاداری سازمانی بروز خواهد نمود (Cho & Yang 2018, 67). محققین دانشگاه کیفیت، پژوهشی درباره کارمندان وفادار در محیط‌های کاری دشوار (تأثیر تنش‌های کاری بر وفاداری کارکنان) انجام داده‌اند و بر اساس آن، وفاداری کارکنان، یک ویژگی بسیار مثبت بوده و تأثیرش بر محیط کار قابل توجه است. این تحقیق، نشان‌دهنده تأثیر متقابل بین وفاداری و اختلال‌های شغلی؛ همچون استرس شغلی بوده و بیان می‌کند باید از وفاداری کارکنان ق‌دردانی نمود و آگاه

باشید که کارمندان وفادار نسبت به پیامدهای منفی عملکرد سازمانی آسیب‌پذیرترند و باید به اهمیت همکاری بین گروه‌ها در سازمان‌ها به‌عنوان مقدمه‌ای برای پیامدهای مثبت کاری توجه نمود (Lange, Burr, & Rose, 2019, 239). رنجبران در پژوهش‌های خود نشان داد که حقوق و دستمزد، بر عملکرد و انگیزش کارکنان اثر ندارد و فقط می‌تواند مانع نارضایتی و در نتیجه مانع ترک کار و خروج کارکنان شایسته شود. این عوامل، بر احساس مشارکت، شفاف بودن تصمیمات و تأکید بر اخلاق کاری به‌عنوان عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی و ایجاد وفاداری کارکنان تأکید نموده است. بر این اساس، بهره‌وری کارکنان وفادار به سازمان بالاتر بوده و در مقابل، وسوسه‌های ترک سازمان مقاوم هستند (رنجبران، ۱۳۹۷: ۹۵). در پژوهش‌های صورت گرفته در کشور پاکستان، شرایط سازمانی را با توانمندسازی مرتبط دانسته‌اند و این شرایط؛ شامل فرهنگ قوی کار، حمایت‌های عاطفی، هیجانی و رهبری مشارکتی را شامل می‌شود. این رابطه، یکی از نتایج سازمانی وفاداری کارکنان است (Abbas, 2015, 130). تجربه حس معناداری در شغل، به ایجاد حالت وفاداری کاری منجر می‌شود. منابع و شرایط شخصی، به خودارزیابی‌های مثبت مرتبط با تاب‌آوری و حس فرد از توانایی‌های خویش بر محیط کاری تأثیرگذار است. برخی از پژوهش‌ها نشان داده که رضایت شغلی، تعهد کارکنان و رفتار مدنی سازمانی؛ از جمله عوامل ایجاد رفتار مشتاقانه کارمند در محیط کاری بوده و بر اساس آن، کارکنان خود را درگیر کار می‌کنند. وظایف شغلی خود را با شور و شوق زیاد برای موفقیت سازمان انجام می‌دهند و بر فعالیت‌های سازمان تأثیرگذار هستند (Bakotic, 2016, 127). در کشور تایوان، پژوهشی با عنوان «چگونه سازمان‌ها می‌توانند وفاداری کارمندان را بهبود بخشند؟»، به بررسی نقش و تأثیر رهبری اخلاقی بر وفاداری افراد با تمرکز بر روی اثرات میانجی روانشناسی ادراک شده (PPCF) و شناسایی سازمانی (OI) پرداخته شد. نتایج نشان داد، تجربه افراد حرفه‌ای از رهبری اخلاقی به‌طور مثبتی با وفاداری آن‌ها در ارتباط است و بیان نمود روانشناسی ادراک شده (PPCF) و شناسایی سازمانی (OI) به‌طور معناداری نقش میانجی‌گری دارد. براساس این مطالعات، تأثیر رهبری اخلاقی بر تحریک وفاداری کارکنان نشان داده شده است (Tseng & Wu 2017, 691). پژوهشی درخصوص بررسی رابطه بین دلبستگی شغلی با وفاداری کارکنان، در آموزشگاه‌های فنی و حرفه‌ای انجام شده است. براساس نتایج این پژوهش، دلبستگی شغلی با وفاداری کارکنان رابطه معناداری دارد و عواملی چون فرصت برای مشارکت، خلاقیت‌های فردی بر وفاداری کارکنان و موفقیت سازمان، تأثیر بسزایی دارد (صدیق و خنک‌خان، ۱۳۹۶: ۱۷). اساتید علم مدیریت، در پژوهشی به نقش رهبری معنوی در سازمان‌های دولتی پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که ارزش‌های معنوی، مسئولیت‌پذیری شخصیتی کارکنان و ارزش‌های اخلاقی حاکم بر سازمان، به ترتیب مهم-ترین ابعاد معنویت در سازمان بوده و بر وفاداری کارکنان مؤثر هستند و با تقویت این ابعاد، سطح تعهد، وفاداری و کارایی کارکنان مورد تقویت قرار می‌گیرد (الوانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۳۶).

پژوهشی دیگر در خصوص نقش تعارض‌های شغلی بر عملکرد کارکنان و ارتباط آن با عدالت سازمانی انجام شده و در آن نشان داده که عدالت سازمانی ادراک شده بر فرسودگی و یا رضایت شغلی مبتنی بر عملکرد و ایجاد سطوح وفاداری، اثر مثبت و معناداری دارد (یزدان‌شناس و رشتیانی، ۱۳۹۷: ۷۶). پژوهش نقش رهبری اخلاقی در وفاداری سازمانی با میانجی‌گری تعلق خاطر نشان داد. رهبری اخلاقی در بالا رفتن وفاداری سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری دارد و در آن باید مدیران به ارزش‌های اخلاقی؛ همچون صداقت، امانتداری، درستکاری و احترام به جایگاه والای انسانی پایبند باشند. در چنین شرایطی، کارکنان با الگو قرار دادن رفتارهای رهبر، در فعالیت‌های کاری خود و در تعامل با سایر افراد مرتبط با سازمان، تعلق خاطر کاری و وفاداری سازمانی بهبود خواهد یافت (قنبری و عبدالملکی، ۱۳۹۷: ۳۰). پژوهشی در خصوص رابطه بین جو اخلاقی سازمان، هویت کارکنان و سکوت سازمانی در بین کارکنان دانشگاه انجام شد که نشان می‌دهد، جو اخلاقی حاکم بر سازمان، تأثیر معناداری بر هویت‌دهی، ایجاد مشارکت و یا سکوت سازمانی دارد و بر اساس یافته‌های پژوهش، می‌توان با ایجاد احساس همبستگی، حمایت از کارکنان، ایجاد ادراک مشترک بین آن‌ها، وفاداری و تعهد سازمانی را بهبود بخشید (قلاوندی و مرادی، ۱۳۹۴: ۶۳). در پژوهشی دیگر، تحلیل مقایسه‌ای نقش ابعاد گوناگون عدالت در جو سازمان و وفاداری سازمانی (پژوهشی پیرامون یک سازمان فناوری اطلاعات) انجام شد. مشاهده رفتار عادلانه با دیگران، این باور را در فرد ایجاد می‌کند که در سازمان عدالت وجود داشته و در نتیجه با خود او نیز عادلانه رفتار می‌شود. در این حالت، فرد تعهد بیشتری به سازمان داشته و نسبت به آن وفادار خواهد شد. از منظری دیگر، زمانی که رویه‌های یکسانی در تصمیم‌گیری‌های سازمان برای تمام کارکنان اتخاذ شود و مراودات افراد، مبتنی بر احترام متقابل و به دور از هرگونه تعصب کارکنان، تمایل بیشتری به ادامه عضویت در سازمان و احساس تعلق به آن خواهند داشت. همچنین تأثیر رعایت انصاف و عدالت در توزیع پاداش‌ها و منابع سازمانی، بر پرورش وفاداری کارکنان تأثیر بسزایی دارد (پورعزت و همکاران، ۱۳۹۲: ۸۳).

با عنایت به پژوهش‌های انجام گرفته، نقاط اشتراک و افتراقی میان پژوهش پیش‌رو و پژوهش‌های دیگران دیده می‌شود. نقطه اشتراک، توجه به وفاداری کارکنان و شرایط تحقق آن است، اما وجه افتراق پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌ها، در جامعیت خبرگان و نحوه بررسی مؤلفه‌ها و عوامل اثرگذار با در نظر گرفتن متغیرهای تعدیل‌گر حالات روان‌شناختی و ارزش‌های ایرانی - اسلامی بود. به‌عبارتی؛ شرایط فردی، شغلی و سازمانی مطلوب برای پرورش وفاداری کارکنان، به‌عنوان هدف پژوهش در نظر گرفته شد.

توسعه فرضیه‌ها و الگوی مفهومی

در پژوهش حاضر، شناسایی و احصای مؤلفه‌ها و شاخص‌های وفاداری کارکنان، به‌صورت الگویی و در قالب پاسخ به سؤالات زیر ارائه می‌شود و از آنجا که الگوسازی در دو سطح کیفی

و کمی مورد نظر است، بجای فرضیه، سؤالات پژوهشی مطرح شد: ۱. الگوی مناسب وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران چگونه است؟ ۲. ابعاد وفاداری کارکنان در سازمان‌های بخش دولتی ایران کدامند؟ ۳. مؤلفه‌ها و شاخص‌های وفاداری کارکنان در سازمان‌های بخش دولتی ایران کدامند؟ میزان اهمیت هریک از این ابعاد، بر آینده سازمان‌های بخش دولتی ایران چگونه است؟ چه ترکیبی از ابعاد اشاره شده می‌تواند وفاداری کارکنان را در سازمان‌های آینده-مدار بهینه نماید؟ بنابراین، فهرستی از وفاداری با مطالعه در منابع و مراجع مختلف، به روش کیفی تحلیل محتوا تهیه و پس از اخذ نظرات خبرگان دانشگاهی و سازمانی، با روش پرسشنامه نیمه-ساختار ۲۳ مؤلفه و ۴۷ شاخص در قالب ۵ بُعد، برگزیده و با استناد به تحلیل عاملی اکتشافی در قالب سه عامل ورودی شرایط شخصی، شغلی و سازمانی و نیز عوامل تعدیل‌گر روان‌شناختی، ویژگی کارکنان جامعه ایران پایبند به ارزشهای اخلاقی تأکید بر عقلانیت حاکمیت ارزش‌های دینی



شکل ۱ الگوی اولیه پرورش وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران با بررسی دقیق ادبیات و پیشینه پژوهش به روش فراترکیب و مصاحبه با خبرگان، ۵ بُعد با ۲۳ مؤلفه و ۴۷ شاخص مشخص گردید. پس از تحلیل مفاهیم، شرایط شخصی، شغلی و سازمانی به‌عنوان ورودی سیستم در نظر گرفته شد. بُعد شرایط شخصی؛ متشکل از مؤلفه‌های (خودکارآمدی (Singh, 2018)، تاب‌آوری (Barron at el, 2014)، عزت‌نفس (نصراصفهانی و همکاران ۱۳۹۲)، رفتار فرانقشی (رفتار شهروندسازمانی) (عیسی‌خانی و همکاران ۱۳۹۲)، با ۸ شاخص بُعد شرایط شغلی متشکل از مؤلفه‌های (حمایت سرپرستان Swarnalatha, & Prasanna, 2012)، استقلال و آزادی عمل (رنگریز و همکاران، ۱۳۹۷)، توسعه حرفه‌ای (دوستدار و همکاران، ۱۳۹۴)، تناسب شغل - فرد (الوانی و همکاران ۱۳۹۲) با ۱۱ شاخص، بُعد شرایط سازمانی متشکل از مؤلفه‌های (اعتماد سازمانی (مردانی و همکاران ۱۳۹۶)، فرصت رشد و یادگیری (امیرخانی و همکاران ۱۳۹۶)، پاداش و قدردانی (اسماعیلی و صیدزاده ۱۳۹۶)، هویت

و استراتژی‌های سازمانی (Lord at el, 2020) دارای ۱۱ شاخص است. متغیرهای تعدیل‌گر حالات روان‌شناختی، متشکل از مؤلفه‌های (امنیت شغلی (عباس‌پور و بیدری، ۱۳۹۴)، تعامل سازمانی (قرچه‌دوبوئیان، ۱۳۹۰)، وجوه شخصیتی (صفرخانلو، نژاداسماعیل، ۱۳۹۸)، هنجارهای-اجتماعی (علامه و آقایی، ۱۳۹۴)، در مجموع دارای ۱۰ شاخص و ارزش‌های ایرانی، اسلامی مؤلفه‌های (ویژگی کارکنان جامعه ایرانی (الوانی و همکاران، ۱۳۹۲)، فرهنگ حاکم بر سازمان های دولتی (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۸۹) با ۸ شاخص مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت.

روش‌شناسی پژوهش

رویکرد پژوهش آمیخته اکتشافی (کیفی - کمی) و از نظر هدف، کاربردی بود. در بخش کیفی، خبرگان تعلیم و تربیت و اساتید دانشگاهی بودند که با توجه به اصل اشباع نظری، به تعداد ۲۰ نفر از آن‌ها با روش‌های نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری بخش کیفی به این صورت بود که پژوهشگران از میان اعضای هیأت علمی، مدیران ارشد ستادی و تعدادی از دبیران منتخب با ویژگی‌های مرتبط بودن رشته تحصیلی با موضوع پژوهش، داشتن جایگاه سازمانی فراگیر و علاقه‌مند به مشارکت در موضوع انتخاب (نمونه‌گیری هدفمند) و بر اساس نظر و معرفی خبرگان، تعدادی پژوهش‌گر دیگر (نمونه‌گیری گلوله برفی) انتخاب شد. جامعه آماری در بخش کمی؛ شامل کارکنان ستادی، مدیران و دبیران شاغل به کار در آموزش و پرورش استان قزوین در پائیز ۱۳۹۹ (۱۲۰۰ نفر) بودند که بر اساس فرمول کوکران، تعداد ۲۹۲ نفر به عنوان حجم نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس معیارهای (مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر، سابقه خدمت بالاتر از ۱۲ سال و در رده سنی ۳۰ تا ۵۵ سال) انتخاب شد. برای انجام این پژوهش در بخش کیفی، به شیوه فراترکیب عملیاتی شد. در ابتدا با جستجوی علمی در پایگاه مجلات تخصصی نور، پایگاه پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی (درگاه جامع علوم انسانی Elsevier) Science Dire, Springer و در محدوده زمانی بین سال‌های ۲۰۰۳ تا ۲۰۲۰ برای مقالات انگلیسی و بین سال‌های ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۹ برای مقالات فارسی به شیوه تحلیل اسنادی انجام گرفت. با بررسی منابع اشاره شده و در نظر گرفتن معیارها، در مجموع تعداد ۱۴۹ منبع (۷۸ منبع انگلیسی و ۷۱ منبع فارسی) یافت شد که پس از بازبینی و غربالگری، ۶۵ مقاله (۳۳ منبع انگلیسی و ۳۲ منبع فارسی) انتخاب شد. مقاله‌های منتخب براساس سؤالات تحقیق که در قسمت قبل بیان شده، مورد بررسی قرار گرفت. داده‌های جمع‌آوری شده از مقالات کدگذاری و به صورت هدفمند در سه دسته ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها طبقه‌بندی شد. این یافته با استناد به تحلیل عامل اکتشافی، در قالب ۵ دسته شامل: شرایط شخصی، شرایط شغلی و سازمانی، عوامل تعدیل‌گر حالات روان‌شناختی و ارزش‌های ایرانی - اسلامی با هدف بهینه شدن شرایط پرورش وفاداری کارکنان آموزش و پرورش ارائه شد. برای سنجش روایی کدگذاری با هدف ارزیابی درجه سازگاری بین دو رأی‌دهنده از ضریب کاپا استفاده شد و در آن دو رأی‌دهنده

به‌طور جداگانه، پژوهش‌ها را رتبه‌بندی کردند. برای دستیابی به این هدف، متن‌های کدگذاری شده توسط پژوهشگر اصلی به محقق دیگر تحویل داده شد تا توسط وی و بدون اطلاع از محقق اصلی کدگذاری شود. نزدیک بودن کدهای تولید شده توسط دو پژوهشگر، سازگاری آن‌ها را نشان داده و بیانگر روایی کدگذاری بود. وضعیت کدگذاری محقق اول و دوم و نتایج تجزیه و تحلیل بدست آمده از مجموع کدگذاری تعداد ۶۵ مورد بین دو کدگذار مشابهت و در هفت مورد اختلاف نظر مشاهده شد. با محاسبه صورت گرفته، عدد معناداری برای شاخص کاپا کوچکتر از ۰/۰۵ بدست آمد. بنابراین فرض استقلال کدهای استخراجی، رد و وابستگی کدهای استخراجی به یکدیگر تأیید شد؛ پس ابزار مورد استفاده برای استخراج کدها از روایی کافی برخوردار بود. همچنین پایایی مصاحبه از طریق توافق بین دو کدگذار ۷۹٪ و درصد توافق درونی بین پژوهشگر و کدگذار همکار ۸۱٪ بدست آمد که به دلیل بالاتر بودن از ۰/۷۰، حاکی از پایایی مطلوب بود. ابزار مورد استفاده در بخش کمی، گردآوری داده‌ها به روش میدانی (تکمیل پرسش‌نامه محقق ساخته) براساس نتایج بخش کیفی بود. در جمع‌آوری اطلاعات، شاخص‌هایی چون جنسیت، تحصیلات، سن و سنوات خدمت لحاظ گردید. پرسشنامه محقق ساخته با ۲۳ مؤلفه در قالب ۵ بُعد براساس مقیاس لیکرت (خیلی زیاد نمره ۵، خیلی کم نمره ۱) سنجیده شد. میزان پایایی پرسش‌نامه محقق ساخته توسط آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت؛ مقدار ۹۲٪ بدست آمد که نشان دهنده قابلیت اطمینان پرسشنامه بود.

تمام داده‌های بخش کیفی به روش تحلیل مضمون کدگذاری و با نرم افزار Maxqude تحلیل شد و برای تحلیل داده‌های بخش کمی، با آزمون تی‌تک نمونه‌ای در نرم‌افزار SPSS تحلیل شد و از معادلات ساختاری - تفسیری برای تحلیل الگو با نرم‌افزار MICMAC استفاده گردید. در نهایت به منظور ارائه ترکیب مطلوب ابعاد الگو به‌گونه‌ای که بتوان وفاداری کارکنان را بهینه کرد، از روش الگوسازی ریاضی استفاده شد.

سیستم استنتاج فازی، تبدیل ورودی به خروجی است که با استفاده از توابع عضویت و قوانین فازی پیاده‌سازی می‌شوند. در واقع سیستمی است که تجربیات بشر را با توابع عضویت و قوانین فازی پیاده‌سازی می‌کند و یک روش عمومی برای ترکیب دانش، فناوری هوشمند، کنترل و تصمیم‌گیری است (طاهری، ۱۳۸۷). سیستم خبره، یک برنامه رایانه‌ای است که پایگاه دانش وسیعی در حوزه‌های گوناگون داشته و بجای فرد متخصص، از استدلال استنتاجی برای انجام وظایف استفاده می‌کند. در این سیستم، دانش بشری ذخیره شده در رایانه برای حل مسائل پیچیده و تخصصی بکار گرفته می‌شود. این نظریه در سال ۱۹۶۵ برای حل مسائلی که در آن تعریف واضحی وجود ندارد، معرفی شد (مؤمنی، ۱۳۹۶). براساس نظریه مجموعه فازی، مفاهیم انتزاعی در انعکاس مظاهری از جوانب شهودی و زوایای احساسات انسانی از صورت ذهنی به رخسار

عینی کشانده شده است. نظریه سیستم‌های فازی^۱ می‌تواند رویکردی نوین برای حل مشکل و پاسخ به ابهامات مطرح شده در سیستم مدیریتی باشد (میرفخرالدینی، ۱۳۹۶).

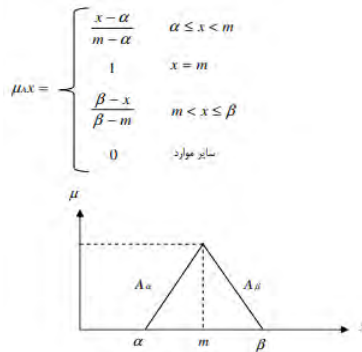
از مزایای منطق فازی می‌توان به: ۱. منطق فازی به تفکر و منطق انسان نزدیک است. ۲. برنامه‌های طراحی شده با منطق فازی سریع و کم‌هزینه هستند. ۳. به راحتی می‌تواند مدل‌سازی شوند. ۴. به طور گسترده در سیستم‌های کنترل و پیش‌بینی تصمیم قابل استفاده است. ۵. برای توصیف پدیده‌های غیرقطعی و نامشخص بکار می‌روند. از معایب منطق فازی می‌توان به: ۱. قوانین منطق فازی توسط تجربه متخصصین تعیین می‌شوند. ۲. تجزیه و تحلیل یک سیستم با منطق فازی دشوار است؛ یعنی نمی‌توان قبل از واکنش آن را تخمین زد. ۳. توابع توسط آزمون و خطا مشخص می‌شوند که زمانبر هستند (جعفری سوق و شهبازی، ۱۳۹۶).

افراد متخصص در بخش کیفی؛ شامل ۱۲ نفر از اساتید دانشگاه (دکتری مدیریت، جامعه‌شناسی، فقه و اصول و روان‌شناسی) و هشت نفر از مدیران ارشد ستادی استان بودند. مطابق توضیحات بالا، بعد از تعیین الگو و متغیرهای تحقیق، کلیه متغیرها طیف‌بندی و فازی‌سازی شدند. به منظور فازی‌سازی متغیرهای ورودی و خروجی، از طیف پنج‌گزینه‌ای بر مبنای اعداد فازی مثلثی^۲ از تابع مثلثاتی (شکل ۲) برای میانگین فازی از روش حداکثر، حداقل و برای حصول نتایج، از استنتاج ممدانی^۳ یا لارسن^۴ که به ترتیب بر اساس عملگرها MIN و حاصل ضرب استفاده گردید. تمام عملیات ریاضی برای محاسبات فازی‌سازی و همچنین طراحی سیستم خبره^۵ از نرم افزارهای اکسل^۶، متلب^۷ و SPSS صورت پذیرفت.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. Fuzzy Logic Theory
2. Triangular Fuzzy Number
3. Mamdani
4. Larsen
5. Expert System
6. Excel
7. Matlab

تبیین پیش‌آیندهای وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از الگوسازی فازی.../۱۸۱



شکل ۲. قوانین توابع مثلثاتی برای فازی‌سازی متغیرهای ورودی

در طراحی سیستم فازی، ابتدا ورودی‌ها و خروجی‌ها تعیین می‌شوند. بنابراین بر اساس الگوی طراحی شده در این پژوهش، ابعاد سه‌گانه شرایط شخصی، شغلی و سازمانی، به‌عنوان ورودی‌های سیستم و مفهوم وفاداری کارکنان به‌عنوان خروجی شبیه‌سازی شدند. با وارد کردن ضرایب معادلات ساختاری، وفاداری کارکنان محاسبه شد. در مرحله دوم؛ متغیرهای کلامی فازی شد. در فازی‌سازی متغیرها، از توابع مثلثی استفاده گردید. برای فازی‌سازی ورودی‌ها، پس از مشخص شدن تابع عضویت، ابتدا با استفاده از متغیرهای کلامی افزایشی صورت پذیرفت. در این پژوهش، هریک از متغیرهای ورودی و خروجی با استفاده از عدد مثلثی فازی به پنج متغیر کلامی افزایشی شده و به مجموعه فازی تبدیل شدند. تنظیم پایگاه دانش، تحقیق متشکل از قوانین اگر - آنگاه می‌باشد. قوانین اگر - آنگاه حاصل اجماع نظرات خبرگان در سیستم خبره طراحی است؛ برای نمونه یکی از ۶۰ قانون (قانون شماره ۱۴) که مورد توافق خبرگان بوده، در قالب شکل شماره ۳ ارائه شد.

ردیف	توضیح	موتله‌ها					موتله‌ها	توضیح
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم		
۱	خودکار آسانی	*						
۲	تاب آوری		*					
۳	عزت نفس			*				
۴	رفتار فراقشر				*			
۵	حمایت سرپرستان					*		
۶	استقلال و آزادی عمل						*	
۷	توسعه حرفه‌ای							*
۸	تناسب شغل - فرد							*
۹	اعتمادسازمانی							*
۱۰	فرصت رشد و یادگیری							*
۱۱	یادداشت وفاداری							*
۱۲	هویت و استراتژی‌های سازمانی							*

خروجی				
سطح وفاداری	طبق پنج گزینه ای			
	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم
خیلی کم				*
کم				*
متوسط				*
زیاد				*
خیلی زیاد				*

شکل ۳. قانون شماره ۱۴ (قوانین استنتاج یا آنگاه - اگر)

برای اطمینان از صحت عمل و اعتبارسنجی صحیح سیستم خبره، نمرات بدست آمده در اختیار خبرگان تحقیق قرار داده شد که صحت عملکرد، مورد تأیید قرار گرفت. به‌منظور اطمینان از روایی پرسشنامه‌ها نیز از نظرات تیم خبرگان استفاده شد و به گفته ایشان، پرسشنامه از روایی لازم

برخوردار بود. برای اطمینان از پایایی پرسشنامه، از گروه شناخته شده و آزمون ضریب آلفای کرونباخ به کمک نرم افزار SPSS استفاده شد که نتایج بدست آمده، پایایی ابزار مورد استفاده را تأیید کردند. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه تحقیق، برابر با ۰/۸۳. بدست آمد که نشان دهنده پایایی ابزار اندازه گیری است.

تجزیه و تحلیل

در بخش کیفی، ۲۰ نفر مورد مصاحبه هدفمند قرار گرفت و در بخش کمی، ۲۹۲ نفر به پرسش-نامه محقق ساخته پاسخ دادند. نتایج فراوانی و درصد اطلاعات جمعیت شناختی در دو بخش کیفی و کمی در جدول ۱ ارائه شد.

جدول ۱ نتایج فراوانی و درصد اطلاعات جمعیت شناختی در دو بخش کیفی و کمی

متغیرها	ابعاد	بخش کیفی		بخش کمی	
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۴	۲۰	۱۱۲	۳۸
	مرد	۱۶	۸۰	۱۸۰	۶۲
سن	کمتر از ۳۵ سال	۱	۵	۴۷	۱۶
	بین ۳۵ تا ۴۵ سال	۸	۴۰	۱۶۹	۵۸
	بیشتر از ۴۵ سال	۱۱	۵۵	۷۶	۲۶
تحصیلات	کارشناسی	---	---	۱۷۴	۵۹
	کارشناسی ارشد	۳	۱۵	۸۶	۲۹
	دکتری	۱۷	۸۵	۳۲	۱۲
سابقه خدمت	کمتر از ۱۰ سال	---	---	۸۹	۳۰
	بین ۱۰ تا ۲۰ سال	۴	۲۰	۱۱۰	۳۸
	بیشتر از ۲۰ سال	۱۶	۸۰	۹۳	۳۲

طبق نتایج جدول ۱ در بخش کیفی، بیشتر نمونه‌ها مرد (۸۰ درصد) و دارای تحصیلات دکتری (۸۵ درصد) با سابقه خدمت بیشتر از ۲۰ سال (۸۰ درصد) و در حدود سنی بیشتر از ۴۵ سال (۵۵ درصد) و در بخش کمی، بیشتر نمونه‌ها مرد (۶۲ درصد) و دارای تحصیلات کارشناسی (۵۹ درصد)، با سابقه خدمت بین ۱۰ تا ۲۰ سال (۳۸ درصد)، در حدود سنی بین ۳۵ تا ۴۵ سال (۵۸ درصد) بودند. جدول شماره ۱، مشخصه‌های آماری متغیرهای سنجه شده در این پژوهش را نشان می‌دهد. طبق نتایج جدول شماره ۲، میانگین بدست آمده برای هر متغیر نشان می‌دهد که وضعیت کلیه متغیرها در حد مطلوبی قرار دارد. برای بررسی وضعیت توزیع داده‌ها، از مقدار شاخص چولگی و کشیدگی استفاده شد که هر دو بیانگر نرمال بودن داده‌ها است. ارزش چولگی و کشیدگی در همه خرده مقیاس‌ها کمتر از ± 2 و بنابراین توزیع داده‌ها طبیعی است. از آماره دوربین، واتسون جهت بررسی مناسب بودن مدل استفاده گردید. بدین صورت که مقدار آماره باید بین ۰ تا ۴ باشد. اگر بین باقیمانده‌ها همبستگی متوالی وجود نداشته باشد، مقدار این آماره باید به دو نزدیک باشد و اگر به صفر نزدیک بود، همبستگی مثبت و اگر به چهار نزدیک بود، همبستگی منفی است و اگر بین ۱/۵ تا ۲/۵ باشد، همبستگی بین داده‌های پژوهش برقرار است.

جدول ۲ مشخصه‌های آماری متغیرها انتقال به بخش یافته‌ها

ابعاد(متغیرها)	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه	چولگی	کشدگی	دوربین واتسون
شرایط شخصی	۳/۵۴	۰/۶۴۲	۲	۵	۰/۲۱	۰/۲۴	۲/۳۷
شرایط شغلی	۳/۴۶	۰/۸۲۱	۱	۵	۰/۱۴	۰/۲۷	۱/۹۳
شرایط سازمانی	۳/۲۴	۰/۸۹۸	۲	۵	۰/۱۵	۰/۱۹	۱/۸۴
حالات روان‌شناختی	۳/۶۵	۰/۸۹۴	۲	۵	۰/۱۹	۰/۱۷	۱/۷۹
ارزش‌های ایرانی - اسلامی	۳/۴۹	۰/۸۸۷	۲	۵	۰/۲۲	۰/۲۱	۱/۸۷

طبق نتایج بدست آمده و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار PLS، تمامی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی پرورش وفاداری کارکنان مورد تأیید می‌باشد. کلیه ضرایب و پارامترهای الگو و تخمین ضرایب مسیر میان متغیرهای الگو بدست آمده و به تعداد متغیرهای درون‌زا، R^2 وجود دارد. برای اعتبارسنجی مؤلفه‌های الگو، از روش‌های مدل‌یابی معادلات ساختاری با حداقل مربعات جزئی با نرم‌افزار Smart pls استفاده شد. اگر بار عاملی کمتر از $0/3$ باشد، رابطه ضعیف، بین $0/3$ تا $0/6$ قابل قبول و اگر بزرگتر از $0/6$ باشد، خیلی مطلوب است. همچنین اگر آماره t بزرگتر از $1/96$ باشد، همبستگی مشاهده شده معنادار است.

جدول ۳ تحلیل عاملی الگوی پرورش وفاداری کارکنان

مؤلفه‌های وفاداری کارکنان	مقدار آزمون = ۳		T آماره	با اطمینان تفاوت ۹۵٪	
	ضریب تغییرات	بار عاملی		حد پایین	حد بالا
خودکارآمدی	۰/۷۶۵	۰/۶۹	۹/۳۸۹	۰/۴۳۰	۰/۶۵۹
تاب‌آوری	۰/۷۳۰	۰/۶۲	۹/۹۷۹	۰/۴۳۸	۰/۶۴۱
عزت نفس	۰/۵۱۶	۰/۵۶	۵/۱۷۸	۰/۱۸۶	۰/۴۱۶
رفتار فراتنش (رفتار شهروند سازمان)	۰/۷۳۹	۰/۸۵	۱۲/۲۱۵	۰/۵۱۲	۰/۶۸۵
حمایت سرپرستان	۰/۷۱۲	۰/۴۵	۲/۰۱۷	۰/۲۲۶	۰/۴۲۵
استقلال و آزادی عمل	۰/۷۴۰	۰/۹۵	۳/۲۸۳	۰/۶۲۸	۰/۸۹۵
توسعه حرفه‌ای	۰/۶۹۰	۰/۵۶	۹/۵۶۹	۰/۱۸۸	۰/۵۲۶
تناسب شغل - فرد	۰/۶۲۷	۰/۹۸	۵/۲۹۲	۰/۱۴۵	۰/۳۹۸
اعتماد سازمانی	۰/۶۹۵	۰/۹	۲/۱۱۲	۰/۲۱۴	۰/۴۹۸
فرصت رشد و یادگیری	۰/۷۷۸	۰/۶۸	۳/۲۱۵	۰/۳۲۹	۰/۶۵۸
ارائه خدمات سازمانی	۰/۷۴۰	۰/۷۴	۲/۰۹۲	۰/۴۳۲	۰/۷۸۴
هویت و استراتژی‌های سازمانی	۰/۸۲۱	۰/۸۳	۱۲/۹۲۶	۰/۶۳۵	۰/۸۸۳
وجه شخصیتی	۰/۷۶۳	۰/۶۶	۵/۳۸۷	۰/۳۱۴	۰/۵۶۶
هنجارهای اجتماعی	۰/۸۴۷	۰/۷۵	۳/۴۶۲	۰/۴۳۰	۰/۷۸۵
امنیت شغلی	۰/۷۰۶	۰/۹۸	۴/۷۳۴	۰/۲۲۴	۰/۴۹۸
تعامل سازمانی	۰/۶۹۷	۰/۵۷	۶/۵۶۴	۰/۵۵۷	۰/۸۵۷
ویژگی کارکنان جامعه ایرانی	۰/۸۰۴	۰/۵۲	۱۱/۵۶۵	۰/۱۴۸	۰/۳۵۲
ارزش‌ها و فرهنگ حاکم بر سازمان‌های دولتی	۰/۶۹۵	۰/۹	۲/۱۱۲	۰/۲۱۴	۰/۴۹۸

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، مقدار بار عاملی در تمامی موارد از $0/3$ بزرگتر است. بنابراین گویه‌ها نقش مهمی در تبیین هریک از عوامل دارند. آماره t نیز در تمامی موارد از $1/96$ بیشتر بدست آمده است. پس بارهای عاملی مشاهده شده از نظر عاملی معنادار هستند. با توجه به نتایج بدست آمده در جدول بالا، سطح معناداری کلیه مؤلفه‌ها کمتر از پنج صدم بدست آمده است. پس این مؤلفه‌ها به‌عنوان عوامل پرورش دهنده وفاداری کارکنان در جامعه مورد پذیرش قرار گرفت.

همچنین اختلاف میانگین‌های بدست آمده، نشان دهنده این است که کلیه مؤلفه‌ها بالاتر از حد متوسط است. در ادامه ارزیابی، اعتبار مؤلفه‌ها با سه شاخص روایی همگرا، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴ اعتبار سازه‌های الگوی پرورش وفاداری کارکنان

	مؤلفه	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	روایی همگرا (AVE)
شرایط شخصی	خودکارآمدی	۰/۸۲۱	۰/۸۸۱	۰/۶۴۲
	تاب آوری	۰/۷۳۱	۰/۸۴۸	۰/۷۴۰
	عزت نفس	۰/۷۱۴	۰/۸۶۹	۰/۷۹۰
	رفتار فراتر از نقش (رفتار شهروند سازمان)	۰/۷۸۱	۰/۸۶۹	۰/۷۴۶
شرایط شغلی	حمایت سرپرستان	۰/۷۳۲	۰/۸۴۴	۰/۷۳۰
	استقلال و آزادی عمل	۰/۸۱۴	۰/۸۶۲	۰/۸۲۶
	توسعه حرفه‌ای	۰/۷۳۲	۰/۸۲۹	۰/۷۹۳
	تناسب شغل - فرد	۰/۷۲۱	۰/۷۹۹	۰/۸۰۷
شرایط سازمانی	اعتماد سازمانی	۰/۸۱۶	۰/۸۶۲	۰/۸۲۳
	فرصت رشد و یادگیری	۰/۷۷۸	۰/۹۱۱	۰/۷۷۸
	ارائه خدمات سازمانی	۰/۸۴۹	۰/۸۷۲	۰/۸۸۶
	هویت و استراتژی‌های سازمانی	۰/۸۵۳	۰/۸۳۹	۰/۷۶۳
حالات روانشناختی	وجوه شخصیتی	۰/۷۴۳	۰/۷۵۴	۰/۸۱۷
	هنجارهای اجتماعی	۰/۷۶۰	۰/۸۹۳	۰/۸۰۹
	امنیت شغلی	۰/۷۸۸	۰/۸۶۳	۰/۷۶۰
	تعامل سازمانی	۰/۷۳۹	۰/۸۹۱	۰/۸۰۴
ارزشهای ایرانی-اسلامی	ویژگی کارکنان جامعه ایرانی	۰/۸۱۶	۰/۸۶۲	۰/۸۲۳
	ارزش‌ها و فرهنگ حاکم بر سازمان‌های دولتی	۰/۷۳۵	۰/۸۷۴	۰/۷۵۹

روایی همگرا، میانگین واریانس استخراج شده (AVE) را محاسبه و بررسی می‌کند. صاحب-نظران (AVE) بالاتر از ۰/۵ را پیشنهاد کرده‌اند. پایایی ترکیبی (CR) و آلفای کرونباخ باید بالاتر از ۰/۷ باشند. بطورکلی شرط $CR > 0.7$ ؛ $AVE > 0.5$ و $CR > AVE$ در جدول اعتبارسنجی رعایت شده است.

در ادامه برای برازش مؤلفه‌ها، از شاخص ضریب تعیین R^2 ، شاخص استون - ییزر Q^2 و شاخص نیکویی برازش GOF استفاده شد. شاخص ضریب تعیین دقت پیش‌بینی را مشخص می‌کند و شاخص Q^2 رابطه‌مند بودن پیش‌بینی را تعیین می‌کند؛ چنانچه مقدار شاخص مثبت باشد، روایی پیش‌بینی مورد تأیید است. برای محاسبه Q^2 در نرم‌افزار Smart pls از تکنیک بلایند فولدینگ استفاده شد. با استفاده از این تکنیک، دو شاخص روایی متقاطع افزونگی و روایی متقاطع اشتراکی بدست آمد. نتایج ضریب تعیین، روایی اشتراکی و افزونگی در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵ مقادیر روایی متقاطع، افزونگی و اشتراکی

وضعیت	روایی متقاطع افزونگی	روایی متقاطع اشتراکی	ضریب تعیین	بُعد (سازه اصلی)
مناسب	۰/۲۸	۰/۳۲	۰/۵۴	شرایط شخصی
مناسب	۰/۱۹	۰/۲۱	۰/۵۶	شرایط شغلی
مناسب	۰/۳۳	۰/۲۸	۰/۷۹	شرایط سازمانی
مناسب	۰/۲۹	۰/۳۴	۰/۶۵	حالات روان‌شناختی
مناسب	۰/۳۶	۰/۳۸	۰/۷۵	ارزش‌های ایرانی - اسلامی

نتایج جدول ۵ نشان‌داد؛ روایی متقاطع، افزونگی و اشتراکی دارای عدد مثبت بوده و نشان-دهنده کیفیت مناسب رابطه است. همچنین مقادیر متغیرها عموماً در محدوده ۰/۱۵ تا ۰/۳۵ و یا بزرگتر از ۰/۳۵ بدست آمد. بنابراین، قدرت پیش‌بینی سازه‌های پژوهشی به صورت متوسط تا قوی برآورد شد. معیار دیگر تکنیک حداقل مجزورات جزئی شاخص GOF است. این شاخص، برازش کلی در دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را ارزیابی می‌کند. جذر حاصل از ضریب میانگین شاخص R^2 (۰/۶۳) و میانگین شاخص افزونگی Q^2 مطابق فرمول عدد (۰/۲۵) بدست آمد.

$$GOF = \sqrt{(R2) \times (commanality)}$$

نتایج محاسبات نشان داد، شاخص GOF برابر (۰/۳۹) است که با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ که نشان دهنده مقادیر شاخص GOF ضعیف، متوسط و قوی هست، می‌توان نتیجه گرفت برازش سنجش رابطه بین مؤلفه‌ها در سطح قوی و مطلوبی قرار دارد. پرسش‌نامه‌ها براساس طیف پنج‌گزینه‌ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) تنظیم شد و پاسخ‌ها وارد نرم‌افزار اکسل گردید و نرم‌افزار با شناسایی بازه هر گزینه، نسبت به درج میانگین برای هر پرسش و درنهایت محاسبه میانگین، برای مجموعه پرسش‌های هریک از متغیرها (به-صورت اعداد مثلثی فازی) اقدام شد. سپس با فازی‌زدایی عدد مثلثی، عدد قطعی هر متغیر ارائه شد. درنهایت اعداد قطعی حاصل از فازی‌زدایی متغیرهای ورودی فازی در ورودی موتور استنتاج درج گردید تا متغیر خروجی سیستم که همان سطح وفاداری کارکنان است، بر مبنای پردازش حاصل از قوانین تعریف شده خبرگان، محاسبه و ارائه شود. لازم به ذکر است که ماهیت فازی متغیرهای ورودی، مانع از این امکان می‌شود که نتایج حتی در وضعیت ایده‌آل خود مقدار یک یا صد درصد را داشته باشند. از این رو، میزان امتیاز قابل پذیرش توسط هر متغیر محاسبه شده و نتایج حاکی از آن است که هر متغیر ورود حداقل می‌تواند رقم ۰/۹۱۴ را بپذیرد. با جاگذاری این مقدار در سیستم خبره به‌عنوان سقف امتیاز قابل پذیرش برای متغیر نتیجه (سطح وفاداری) میزان متغیر مذکور معادل ۰/۹۳۴ محاسبه شد. جدول ۶ وضعیت مطلوب و موجود متغیرهای ورودی و نتیجه خروجی را نشان داده است.

جدول شماره ۶ اختلاف وضع موجود و مطلوب متغیرهای ورودی و خروج (سطح مطلوب وفاداری)

مولفه	نام متغیر	نوع متغیر	وضعیت مطلوب (فازی سازی)	وضعیت موجود (فازی زدایی)	درصد تحقق	میانگین			
شرایط شخصی	خودکارآمدی	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۶۵۲	۷۱٪	۷۴٪			
	تاب آوری	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۶۳۴	۶۹٪				
	عزت نفس	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۷۳۱	۸۰٪				
	رفتارفراتنش (رفتار شهروندسازمانی OCB)	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۷۱۰	۷۷٪				
شرایط شغلی	حمایت سرپرستان	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۶۲۲	۶۸٪	۶۹٪			
	استقلال و آزادی عمل	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۵۸	۶۴٪				
	توسعه حرفه‌ای	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۶۵۱	۷۱٪				
	تناسب شغل - فرد	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۶۷۲	۷۳٪				
شرایط سازمانی	اعتماد سازمانی	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۲۹۳	۳۱٪	۲۸٪			
	فرصت رشد و یادگیری	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۲۴۲	۲۶٪				
	پاداش و قدردانی (ارائه خدمات سازمانی)	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۲۶۲	۲۸٪				
	هویت و استراتژی‌های سازمانی	ورودی	۰/۹۱۴	۰/۲۷۱	۲۹٪				
وفاداری کارکنان						۵۷/۶٪	۰/۵۲۷	۰/۹۳۴	خروجی

خروجی‌ها به شکل فازی بوده و برای تجزیه و تحلیل باید به اعداد معمولی تبدیل شوند. به عبارت دیگر؛ در مرحله چهارم، خروجی‌ها غیرفازی هستند (یکی از روش‌ها برای فازی زدایی روش میانگین مراکز است).



شکل ۴ میزان وفاداری کارکنان بر اساس درصد عملکرد پیش‌آیندهای پژوهش (الگوی فازی تحقیق) در این مقاله، جهت تبیین پیش‌آیندهای پرورش وفاداری کارکنان در آموزش و پرورش استان قزوین، به روش منطق فازی ۱۲ مؤلفه برای شرایط شخصی، شرایط شغلی و شرایط سازمانی به‌عنوان ورودی‌های الگو بر اساس نظر خبرگان استخراج گردید. برای مؤلفه شرایط شخصی متغیر عزت نفس با اختصاص ۸۰٪، مؤلفه شرایط شغلی متغیر تناسب شغل - فرد با اختصاص ۷۳٪ و برای مؤلفه شرایط سازمانی متغیر هویت و استراتژی‌های سازمانی با اختصاص ۲۹٪ از ظرفیت ممکن، بالاترین عملکرد را در شکل‌گیری پرورش وفاداری کارکنان دارند. از این رو می‌توان بیان نمود، ظرفیت این سه شاخص با توجه به ساختار انسانی و تنوع مخاطبین در شکل‌گیری وفاداری کارکنان نقش بسزایی دارند. در انتهای طیف ورودی برای مؤلفه، شرایط شخصی متغیر تاب‌آوری

با اختصاص ۶۹٪، در مؤلفه شرایط شغلی متغیر استقلال و آزادی عمل با اختصاص ۶۴٪ و برای مؤلفه شرایط سازمانی متغیر فرصت رشد و یادگیری با اختصاص ۲۶٪ از ظرفیت ممکن، پائین‌ترین عملکرد را در شکل‌گیری و پرورش وفاداری کارکنان دارند. این ارقام، لزوم توجه و پرداختن بیشتر به آموزش‌های ضمن خدمت، مباحث رفاهی و فرهنگی را در سازمان آموزش و پرورش بیان می‌نماید. بررسی متغیر خروجی تحقیق یعنی پرورش وفاداری کارکنان در آموزش و پرورش، حاکی از تحقق ۵۸٪ از ظرفیت متصور است. این رقم نشان از لزوم توانمندسازی کارکنان و اهمیت بیشتر به مؤلفه شرایط سازمانی به‌منظور پیاده‌سازی و اجرایی موفقیت‌آمیز ایده‌های جدید در سازمان دارد. در این صورت، شکاف وضع موجود و مطلوب به حداقل ممکن رسیده و در آینده سطح اثربخشی و کارایی به‌منظور پیاده‌سازی و اجرای موفقیت‌آمیز ایده‌های خلاق به اندازه مطلوب خود خواهد رسید.

بحث و نتیجه‌گیری

برای مقابله با آینده پیچیده و نامطمئن، باید آینده را بهتر درک نمود تا بتوان حداقل‌هایی برای آن ترسیم نمود؛ به‌صورتی که بتوان فرصت‌ها و محدودیت‌ها را در یک برنامه توسعه همه‌گیر اجرا نمود. بنابراین ایجاد گرایش به آینده و استقبال از آن در زیرساخت‌ها، بسترها و اندیشه‌های سازمانی کاملاً ضروری است. در بررسی‌های به عمل آمده از ادبیات و مصاحبه با خبرگان، دو دلیل عمده پرداختن به آینده را در کانون توجه سازمان‌ها بویژه آموزش و پرورش قرار داده است: ابتدا بحران‌ها و مشکلات کنونی که موجه‌ترین دلیل برای اندیشیدن پیرامون آینده است. این بحران‌ها نتیجه عدم توجه به موانع و مشکلات قبل از بروز حوادث است. عامل دیگری که پرداختن به آینده را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد، در سرعت تحولات نهفته است. این تحولات، ناشی از دگرگونی‌های شگفت‌انگیز در حوزه فن‌آوری‌های نوین و روند جهانی شدن است. شاید تحول در فن‌آوری، عمده‌ترین نقش را در ایجاد چنین فضایی ایجاد کند؛ زیرا تحول در فن‌آوری به مثابه تغییر در ابعاد مختلف سازمانی است. آنچه در این پژوهش به آن پرداخته شد، شناسایی عوامل تأثیرگذار بر پرورش وفاداری کارکنان بوده است. در سال‌های اخیر، به دلیل جزیره‌ای عمل کردن سازمان‌ها و عدم توجه به تأمین منابع مورد نیاز، بی‌توجهی به روند تحولات آینده، مسائل و مشکلات ساختاری زمان حال، مطرح نبودن آینده و توجه صرف به بحث معیشتی بدون در نظر گرفتن شرایط زمینه‌ای و چند بعدی مسایل پیرامون کارکنان، نتوانسته زیرساخت‌های مناسبی برای آینده کارکنان باشد. با توجه به پوشش محیطی انجام شده و بررسی جامع مؤلفه‌های تأثیرگذار در این پژوهش، در صورت همراه شدن قانون‌گذاران با مدیران و مجریان سازمانی، پرورش وفاداری کارکنان در حد قابل توجهی رشد خواهد نمود. این یافته‌ها، از جهاتی با یافته‌های پژوهش‌های رسول رنجبران و همکاران (۱۳۹۷)، مردانی و همکاران (۱۳۹۶)، علامه و آقای (۱۳۹۴)، شجاعیان (۱۳۹۸)، مشبکی و همکاران (۱۳۹۷)، کمال میاننداری (۱۳۹۲)

, Lam, (2003) Spreitzer, Cameron & Garrett, (2017) Bogosian & Stefanchin, (2013) و Zhan و Mathur, Koppar, Wankhar & Veliath (2021) همسو است.

در این پژوهش، نظام مدیریتی بویژه در حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی، سازمان از جمله مهم‌ترین عوامل کلیدی اثرگذار بر آینده سازمان آموزش و پرورش ایران توسط خبرگان شناسایی شد. این عوامل با بسیاری از تحقیقات انجام شده در حوزه آموزش و پرورش که نیاز به اصلاح فرآیندها و تصمیمات این حوزه را از نظر میزان سیاست‌زدگی و بهینه‌سازی خط‌مشی‌های مدیریتی بویژه در زمینه شغلی ضروری دانسته‌اند، همخوانی دارد. در شرایط کنونی، وضعیت جهان به قدری پیچیده شده که نمی‌توان بدون توجه به شرایط شخصی، شغلی و سازمانی، خط‌مشی‌های سازمانی را تعیین کرد. از طرفی، پویایی محیط آن‌چنان سریع شده که نمی‌توان در انتظار فرایندهای کند و سیاست‌زده، تصمیم‌گیری سازمانی معطل ماند و این همان چیزی است که از برآیند عدم توجه به مؤلفه‌های شخصی و شغلی بویژه مباحث سازمانی و سیاست‌زدگی گسترده سازمان حاصل خواهد شد. ما این مطلب را در سازمان آموزش و پرورش، شکننده تعبیر می‌کنیم. موقعیتی که در آن افراد خاص جهت حرکت سازمان را تعیین کرده، تصمیمات اساسی را اتخاذ می‌کنند؛ درحالی‌که این خط‌مشی‌گذاری‌ها عمیقاً ریشه در رفتارهای سیاسی و عاری از توجه به ویژگی‌های سازمانی دارد. در مقابل این شرایط، فضا‌سازی‌های جدید همچون دولت الکترونیک، هوشمندسازی و استفاده از سبک‌های نوین مدیریتی توأم با اخذ تصمیماتی به دور از رفتارهای سیاسی و سیاست‌زدگی در سازمان، همانند دو بال می‌تواند باعث جهش رو به جلوی سازمان شود. آموزش و پرورش در سراسر جهان با تغییر جمعیت، آشفتگی فرهنگی، وجود قوانین متضاد و عدم پوشش مناسب مالی رفاهی کارکنان در سیاست اقتصادی روبروست. این مسائل، خطراتی را برای سازمان ایجاد می‌کند. این مسائل، مستلزم این است که سازمان‌ها و نهادهای اجرایی و قانون‌گذاری، عوامل سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و ... را در خط‌مشی‌گذاری بر اساس شرایط خاص کشور لحاظ کنند.

در مجموع، بر اساس عوامل کلیدی شناسایی شده در این تحقیق و نظر خبرگان، به‌منظور ترسیم خط‌مشی‌های مطلوب آینده‌محور در سازمان و با توجه به مؤلفه‌های بررسی شده جهت حرکت به سمت حداکثر مطلوبیت، پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

۱. الف. عوامل محیطی برون‌سازمانی: ارائه خط‌مشی‌های مناسب به نهادهای بالادستی و تعامل‌پذیری در سطوح مختلف و هماهنگی متقابل بین سازمان‌ها و همکاری با سازمان‌های داوطلب در حوزه رفاه و معیشت که مانع از سرریز شدن انتظارات به سوی سازمان مرکزی شود. از عوامل مهم اثرگذار بر سازمان، می‌توان به عوامل اقتصادی، عوامل سیاسی و اجتماعی اشاره نمود. این سه عامل به‌صورت ممتد بر هم اثرگذار است و می‌تواند رفاه نسبی را در سازمان ایجاد

نماد. به‌طور مثال؛ صندوق ذخیره فرهنگیان و یا تشکیل تعاونی‌های مسکن و ... در سازمانهای استانی.

ب. عوامل محیطی درون‌سازمانی: اصلاح و به‌روز رسانی خط‌مشی‌های سازمانی با در نظر گرفتن عوامل اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی است. نوع سیاست‌گذاری بر اساس اقلیم استانی منعطف بوده و براساس نیازسنجی سازمان، راه‌حل مناسب ارائه نمود. تدوین برنامه مشخص درخصوص برنامه‌های تحولی در ابعاد سه‌گانه مطرح شده و در بازه زمانی مشخص می‌تواند اثربخشی و کارایی سیستم را به‌صورت چشمگیر افزایش دهد.

۲. فن‌آوری اطلاعات؛ از قبیل گسترش، توسعه خدمات الکترونیک و هوشمندسازی فن‌آوری سازمان، بهره‌برداری از سیستم‌های اتوماسیون و افزایش عملکرد حوزه فناوری اطلاعات و کوچک‌سازی حوزه ستادی و گسترش پهنه خدمات عمومی.

۳. ارتباط‌گیری مناسب با حوزه‌های قانون‌گذاری، با هدف تصویب قوانین روشن، دقیق و قابل اجرا درآموزش و پرورش با هدف وضع قوانین مناسب، اصلاح ساختار، ایجاد ضمانت اجرایی و قانونی برای تأمین درآمدهای پایدار و تعدیل مصارف غیرضروری سازمانی. با یک رویکرد پیشگیرانه، مسائل و مشکلات را قبل از به وجود آمدن کنترل نمود.

هر پژوهشی هنگام اجرا با محدودیت‌هایی مواجه است و مهم‌ترین محدودیت این پژوهش؛ شامل طولانی شدن مدت پژوهش به دلیل داشتن دو بخش کیفی و کمی بود که بخش کیفی به دلیل مصاحبه‌های انفرادی و تخصصی، نیاز به زمان و صرف هزینه داشت. محدودیت دیگر، پراکندگی جامعه پژوهش در بخش کمی و همکاری پائین برخی نمونه‌های بخش کیفی و کمی بود. دلیل همکاری پائین، غالباً عدم تأثیر بر روی وضعیت جامعه ذکر شد که در این پژوهش تلاش شد با بیان اهداف، اهمیت و ضرورت پژوهش و ارائه نتایج به سازمان آموزش و پرورش جهت استفاده در کمیته‌های تخصصی، نمونه‌های پژوهشی را متقاعد کرد. محدودیت دیگر، عدم امکان مقایسه این پژوهش با مطالعات مشابه است؛ زیرا در داخل کشور پژوهش‌هایی که با مورد فعلی بسیار نزدیک باشد، انجام نگرفته است و لذا امکان مقایسه نتایج را دشوار می‌کند. مهم‌ترین پیشنهادها پژوهش؛ شامل انجام پژوهش‌های بیشتر درباره پرورش وفاداری کارکنان، طراحی برنامه‌ها و ارائه آموزش‌هایی در قالب برنامه‌های مهارت‌افزایی، ارتقای کیفیت خدمات بر اساس نتایج پژوهش حاضر است. همچنین برای ارتقای دانش، مهارت و توانایی‌های فردی و سازمانی، دوره‌های مهارت‌افزایی فراهم گردد. از سویی، سازمان به کارکنان فرصت و آزادی عمل دهد تا در خصوص شیوه انجام کارها اظهار نظر داشته که این امر، افزایش روحیه، همکاری و همدلی کارکنان را در بر خواهد داشت. با توجه به تفاوت‌ها در مباحث تنوع سازمانی و یا قومیتی، پیشنهاد می‌شود این پژوهش در سازمان‌های دیگر و در استان‌های دیگر انجام و نتایج آن با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود. با توجه به نتایج پژوهش، تغییر ساختار در جهت افزایش کیفیت آموزشی،

رفاهی کارکنان و برنامه‌ریزی برای بهبود مستمر کارمندان ضروری است. همچنین نتایج این پژوهش می‌تواند برای نظریه‌پردازان دانشگاهی و سیاست‌گذاران حوزه سازمان‌های دولتی مفید فایده باشد. مدیران آموزش و پرورش با توجه به فرصت‌ها و تهدیدهای موجود، نقاط قوت و ضعف شغلی و سازمانی، به زمینه‌های توسعه‌ای پرورش وفاداری کارکنان بپردازد که این امر می‌تواند به توانمندسازی، مسئولیت‌پذیری و بالا رفتن کارایی سازمان منجر گردد.

کتابنامه

- اسماعیلی، محمودرضا، صیدزاده، حیدر (۱۳۹۶)، تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی، *فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۵ (۸۳): ۵۱ - ۶۷.
- الوانی، سیدمهدی، صباغی، مهرداد (۱۳۹۷) تحلیل گفتمان مدیریت دولتی ایران در بخش آموزش و پرورش، *فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۶ (۳): ۹۹ - ۱۱۴.
- الوانی، سیدمهدی، معمارزاده طهران، غلامرضا، البرزی؛ محمود کاظمی، حسین (۱۳۹۲)، ارائه مدل رهبری معنوی در نظام اداری ایران، *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۵ (۱۳): ۲۱ - ۴۰.
- امیرخانی، امیرحسین؛ قلعه آقابابائی، فرشته (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۶ (۸۵): ۱۰۹ - ۱۲۴.
- خائف الهی، احمدعلی، دلخواه، جلیل، احدی، ساسان (۱۳۹۶)، تأثیر صفات شخصیتی بر اعتیاد به کار با توجه به متغیر تعدیل‌گر حمایت سازمانی ادراک شده، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۶ (۲): ۵۱ - ۷۲.
- خیراندیش، مهدی، فیضی، طاهره (۱۳۹۹)، پیش‌آیندها و پیامدهای فردی، سازمانی و مدیریتی خودشیفتگی، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۸ (۲): ۱۷۱ - ۱۸۷.
- پورعزت، علی‌اصغر، احسانی‌مقدم؛ ندا یزدانی؛ حمیدرضا فائز، کوبک (۱۳۹۲)، تحلیل مقایسه‌ای نقش ابعاد گوناگون عدالت در جو سازمان وفاداری سازمانی: پژوهشی پیرامون یک سازمان فناوری‌اطلاعات، *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۵ (۱۳): ۶۵ - ۸۸.
- جعفری‌سوق، عالمه، شهبازی، حامد (۱۳۹۶). مروری بر الگوریتم‌های استنتاج فازی، *چهارمین کنفرانس ملی ایده‌های نو در مهندسی برق، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان*، ۲۰ و ۲۱ آبان ۱ - ۵.
- حیدری، حسین، موسوی، فرانک، حسنی، سید رضا (۱۳۹۳)، طراحی مدل ساختاری مدیریت منابع انسانی برای دستیابی به وفاداری سازمانی، *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۶ (۳): ۴۵۷ - ۴۸۰.
- دانایی‌فرد، حسن، اسلامی، آذر (۱۳۸۹)، کاربرد نظریه داده‌بنیاد در عمل: ساخت نظریه بی‌تفاوتی سازمانی، تهران: دانشگاه امام صادق (ع)، چاپ دوم.

تبیین پیش‌آیندهای وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از الگوسازی فازی.../۱۹۱

دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۲)، مدیریت دولتی شبکه‌ای در ایران: خردمایه نظری و عملی و الزامات، پژوهش‌های مدیریت در ایران (مدرس علوم انسانی)، ۱۱۷(۲): ۱-۳۶.

دوستار، محمد؛ مستقیمی، محمودرضا، اسماعیل زاده، محمد (۱۳۹۴)، رهبری اخلاقی و بررسی تأثیر ابعاد آن بر تعهد سازمان، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۴ (۷۹): ۲۷-۴۵.

رنجبریان، رسول؛ جزنی، نسرين؛ معمارزاده طهران، غلامرضا؛ محتشمی، علی (۱۳۹۷)، شرایط ایجاد دل‌بستگی کارکنان در سازمان‌های دولتی با استفاده از الگوسازی فازی، فصلنامه چشم-انداز مدیریت دولتی، ۹ (۳): ۹۳-۱۱۴.

رنگریز، حسن؛ لطیفی، سجاد؛ جلیسه، سلیمه (۱۳۹۷)، عوامل مؤثر بر دل‌بستگی شغلی کارکنان با رویکرد فراتحلیل، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۰ (۳۷): ۱۱۷-۱۴۶.

شجاعان، امیر (۱۳۹۸)، تحقق حاکمیت الکترونیک ایران: گامی به سوی دولت هوشمند، دو فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت بحران، ۸ (ویژه‌نامه هوشمندسازی): ۴۹-۵۹.

طاهری، محمود (۱۳۸۷)، آشنایی با نظریه مجموعه‌های فازی، مشهد: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد مشهد.

صدیق، مجتبی، خنک‌دان، مهدی (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین دل‌بستگی شغلی با وفاداری کارکنان در آموزشگاه فنی و حرفه‌ای، پنجمین کنفرانس بین‌المللی رویکردهای پژوهشی در علوم انسانی و مدیریت، تهران ۲۶ آذر ۱۳۹۶.

صفرخانلو، جلال؛ نژاد اسماعیل عزیزی، محمدباقر (۱۳۹۸)، بررسی ارتباط بین ویژگی شخصیتی با عملکرد و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های امنیت، فصلنامه مطالعات حفاظت و امنیت انتظامی، ۱۴ (۵۲): ۲۹-۵۱.

عابدینی، مریم؛ میرسپاسی، ناصر؛ شناس، فریده (۱۳۹۷)، نقش مدیریت منابع انسانی در ارتقای سرمایه اجتماعی سازمانی: مبتنی بر رویکرد آینده‌پژوهی. دو فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت، ۲۹ (۴)، پیاپی ۱۱۵): ۶۷-۷۲.

عباس‌پور، عباس؛ بدری، مرتضی (۱۳۹۴)، رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۴ (۷۹): ۷۳-۱۰۰. عشقی عراقی، مهتاب، فراهانی، علی (۱۳۹۹)، نقش عوامل جمعیت‌شناختی، خلاقیت، نوآوری اساتید و کارکنان بر تعهد سازمانی (مورد مطالعه: مرکز علمی کاربردی فرماندهی انتظامی استان مرکزی)، فصلنامه دانش انتظامی مرکزی، ۳۰ (۲): ۳۵-۵۴.

علامه، سیدمحسن، آقایی، مهدی (۱۳۹۴)، تحلیل تأثیر اخلاق اسلامی کار بر تنش شغلی، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲۳ (۴): ۲۳-۳۹.

- علی محمدپور، علی؛ تقی پور، احسان؛ نعمتی، محمد حسین (۱۳۹۶)، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی کارکنان ناوگروه‌های رزمی در دریانوردی‌های بلندمدت با استفاده از تکنیک AHP، *فصلنامه آموزش علوم دریایی*، ۴ (۲): ۷۱-۸۷.
- عیسی‌خانی، احمد؛ فانی، علی اصغر؛ دانایی‌فر، حسن (۱۳۹۲)، تبیین پیش‌آیندهای تعلق‌کاری کارکنان در بخش دولتی: پژوهش ترکیبی، *فصلنامه پژوهشی مدیریت تحول*، ۵ (۱۰): ۲-۲۴.
- قره‌چه، منیژه؛ دابوئیان، منیره (۱۳۹۰)، وفاداری کارکنان در تعامل با وفاداری مشتریان صنایع خدماتی، *تحقیقات بازاریابی نوین*، ۱ (۳): ۲۷-۴۶.
- فلاوندی، حسن؛ مرادی، زهرا (۱۳۹۴)، تحلیل رابطه‌ی جو اخلاقی سازمان، هویت سازمانی و سکوت سازمانی، *فصل نامه اخلاق در علوم فناوری*، ۱۰ (۲): ۶۳-۷۱.
- قنبری، سیروس؛ عبدالملکی، جمال (۱۳۹۸)، نقش رهبری اخلاقی در وفاداری سازمانی با میانجی‌گری تعلق خاطر کار، *پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران*، ۸ (۴): ۱۷-۳۶.
- کمیجانی، علی عیوضی، محمدرحیم، بزرگمهری، مجید، نظامی پور، قدیر (۱۳۹۸)، سیمای حکمرانی مطلوب در آینده پژوهی: از تصویربرداری تا شکل‌بخشی آینده، *دوفصلنامه آینده-پژوهی ایران*، ۴ (۱): ۲۰۷-۲۳۶.
- محمدی قشلاق، پریش (۱۴۰۰)، مطالعه شرایط بهره‌وری پژوهشی اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی با استفاده از الگوسازی فازی، *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۱۵ (۱): ۲۱۳-۲۳۲.
- مشبکی اصفهانی، اصغر؛ زینب رضایی، زینب (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر فضیلت سازمانی و تعلق خاطر کاری بر تعهد سازمانی، *فصلنامه علمی، فصلنامه پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۲ (۷۳): ۱-۲۱.
- مردانی، محمد رضا؛ طوطیان اصفهانی، صدیقه؛ بوشهریان، حسین علی (۱۳۹۶)، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر اعتمادسازی بین کارکنان و مدیران، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۶ (۱): ۱۷۷-۱۹۹.
- مهداد، علی؛ قاسمی، حسام حسین؛ غفوری، محمدرضا (۱۳۹۸)، تأثیر وفاداری سازمانی و جافنادگی سازمانی بر عملکرد انطباقی: نقش تعدیل‌گر وظیفه‌شناس، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۸ (۱): ۲۵-۸۴.
- مؤمنی، منصور (۱۳۹۶)، مباحث نوین تحقیق در عملیات، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ ششم، تهران.

تبیین پیش‌آیندهای وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از الگوسازی فازی.../۱۹۳

میان‌داری، کمال؛ سرلک، محمدعلی؛ احمدی، سیدعلی اکبر؛ جلالیان، نجمه (۱۳۹۲)، طراحی مدل سازمان آینده‌گرا (نظام آموزش عالی)، *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی* یزد، ۸ (۳): ۶۳-۸۰.

میرفخرالدینی، سیدحیدر؛ آذر، عادل؛ پورحمیدی، مسعود (۱۳۹۶)، *منطق فازی و کاربرد آن در مدیریت، انتشارات دانشگاه یزد*، چاپ دوم.

نصر اصفهانی، علی؛ آقاباباپور، طاهره (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین هویت سازمانی و سکوت سازمانی کارکنان، *فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۴ (۴): ۱۳۹-۱۶۲.

یزدانشناس، مهدی؛ رشتیانی، محمد (۱۳۹۷)، اثر تعدیل‌کننده تعارض نقش، تعارض کار-خانواده، اعتماد و عدالت سازمانی ادراک شده در تأثیرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی، *مطالعات رفتار سازمانی*، ۷ (۱): ۵۷-۸۰.

References

- Abbas, M., & Raja, U. (2015). Impact of psychological capital on innovative performance and job stress. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 32(2): 128-138.
- Abbaspour, A., Badri, M. (2016). The Relationship Between Psychological Empowerment and Effective Factors of Productivity of Human Resources. *Management Studies in Development and Evolution*, 24(79): 73-100(In Persian)
- Abedini, M., Mirsapasi, N., Haghshenas, F. (2019). The Role of Human Resource Management in Promoting Organizational Social Capital: Based on future study approach. *Future study Management*, 29(115): 67-72. (In Persian)
- Alimohammadpour, A., Taghipour, E., Nemati, M. (2017). Identifying And Ranking Factors Affecting The Job Motivation Of Officers In Long Term Sailing Using AHP Technique. *Journal of Research on Management of Teaching in Marine Sciences*, 4(2): 71-87. (In Persian)
- Alvani, S., Memarzadeh Tehran, G., Alborzi, M., Kazemi, H. (2015). Exploring the Traits and Behaviors of Spiritual Followers Using Adaptive Neural Fuzzy Inference Systems. *Journal of Development & Evolution Mngement*, 1394(22): 1-8. (In Persian)
- Alvani, S., sabbaghi, M. (2018). Discourse Analysis of public administration: "Education Sphere in Iran". *Quarterly Journal of Public Organizations Management*, 6(3): 99-114. (In Persian)
- Amirkhani, H., Ghaleh Agha Babaei, F. (2017). The Impact of Organizational Silence on Organizational Citizenship Behavior. *Management Studies in Development and Evolution*, 26(85): 109-124. (In Persian)
- Abedini, M., Mirsapasi, N., Haghshenas, F. (2019). The Role of Human Resource Management in Promoting Organizational Social Capital: Based on future study approach. *Future study Management*, 29(115): 67-72. (In Persian)
- Aghababapoor Dehkordi, T., Aghababapoor Dehkordi, T., Nasr Isfahani, A. (2013). A Study of the Relationship between Organizational Identity and

- Organizational Silence among Employees of the University of Isfahan. *Journal of Applied Sociology*, 24(4): 139-162. (In Persian)
- Bakotic, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance, *Journal of Economic Research*, 29(1): 118-130.
- Barron, D, Morgan, K, Towell, T., Altemeyer, B. & Swami, V. (2014). Associations between schizotypy and belief in conspiracies' ideation. *Personality and Individual Differences*, 70,156-179.
- Bogosian, R. & Stefanchin, J. E. (2013). Silence is not always consent: Employee silence as a barrier to knowledge transfer. *Proceedings of the International Conference on Organizational Learning, Knowledge and Capabilities*. USA (2013/04/25).1-25
- Cho, H. T., & Yang, J. S. (2018). How perceptions of organizational politics influence self-determined motivation: The mediating role of work mood. *Asia Pacific Management Review*, 23(1): 60-69.
- Danaeifard, Hassan, Eslami, Azar (2010), Application of Data Foundation Theory in Practice: Making the *Theory of Organizational Indifference*, Tehran: Imam Sadegh (AS) University, Publisher. (In Persian)
- Danaeifard, H. (2015). Network Public Administration in Iran: Theoretical and Practical Rationales, and Requirements. *Management Research in Iran*, 17(2): 69-104. (In Persian)
- Dustar, M., Mostaghimi, M., Esmailzadeh, M. (2016). Ethical leadership and exploring the impacts of its dimensions on organizational commitment. *Management Studies in Development and Evolution*, 24(79): 27-45. (In Persian)
- Esakhani, A., Fani, A., Danee Fard, H. (2013). Explaining antecedents of work engagement using mixed method research design. *Transformation Management Journal*, 5(10): 1-24. (In Persian)
- Esmaeili, M., Seidzadeh, H. (2017). The Survey of Job Satisfaction Effect on Performance with Mediating Role of Organizational Loyalty. *Management Studies in Development and Evolution*, 25(83): 51-68. (In Persian)
- Eshghi Iraqi, Mahtab, Farahani, Ali (2016), The Role of Demographic Factors, Creativity, Innovation of Professors and Staff on Organizational Commitment (Case Study: Applied Science Center of Markazi Police Command), *Central Police Knowledge Quarterly*. 30 (2): 35-54. (In Persian)
- feizy, T., kheirandish, M., latifi, S. (2019). Individual, Organizational and Managerial Antecedents and Consequences of Managers Narcissism: Using Document Analysis and Shannon Entropy. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 8(2): 171-188. (In Persian)
- Ghanbari, S., Abdolmaleki, J. (2019). The Role of Ethical Leadership in Organizational Loyalty with the Mediation of Work Engagement. *Strategic Research on Social Problems in Iran University of Isfahan*, 8(4): 17-36. (In Persian)

- Ghreh chi, Manijeh; Dabouian, Monira (2011), Employee Loyalty in Interaction with Customer Service Industry Loyalty, *New Marketing Research*, 1(3): 27-46. (In Persian)
- Heidari, H., Mousavi, F., Hassani, S. (2014). Structural design HRM models for achieving organizational loyalty. *Journal of Public Administration*, 6(3): 457-480. (In Persian)
- Ibrahim, M., & Al Falasi, S. (2014). Employee loyalty and engagement in UAE public sector. *Employee Relations*.36(5):562-582. DOI 10.1108/ER-07-2013-0098.
- Jafari Sooq, A., Shahbazi, H (2017). A Review of Fuzzy Inference Algorithms, Fourth National Conference on New Ideas in Electrical Engineering, *Islamic Azad University*, Isfahan Branch, November 10 and 11, 1-5. (In Persian)
- khaet ollahi, A., del khah, J., ahadi, S. (2017). The Effect of the Big Five Personality Traits (FFM) on the Workaholism with Respect to the Perceived Organizational Support (POS). *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 6(2): 51-72. (In Persian)
- Komijani, A., Eivazi, M., Bozorgmehri, M., Nezamipoor, G. (2019). The Profile of Good Governance in Futures Studies: From Imaging to Shaping of the Future. *Journal of Iran Futures Studies*, 4(1): 207-235. (In Persian)
- Lam, T., & Zhang, H. Q. (2003). Job satisfaction and organizational commitment in the Hong Kong fast food industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Lange, S., Burr, H., Conway, P. M. & Rose, U. (2019). Workplace bullying among employees in Germany: prevalence estimates and the role of the perpetrator. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(2):237-247.
- Lord, R. G., Epitropaki, O., Foti, R. J., & Hansbrough, T. K. (2020). Implicit leadership theories, implicit followership theories, and dynamic processing of leadership information. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 49-74.
- Mardani, M., Tootian isfahani, S., Boushehrian, H. (2017). Identifying and Ranking the Factors Affecting Trust between Employees and Managers. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 6(1): 177-199. (In Persian)
- Mehdad, A., HesamGhasemi, H., Ghafouri, M. (2019). The effect of organizational loyalty and organizational embeddedness on Adaptive performance: Moderating role of conscientiousness. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 8(1): 25-48. (In Persian)
- Miandari K, Sarlak M, Ahmadi A, Jalalian N. The design of futuristic organization (higher education). *jmed*. 2013; 8 (3):63-80(In Persian)
- Mirfakhreddini, Seyed Haidar; Azar , Adel; Pourhamidi, Massoud (2017), *Fuzzy Logic and its Application in Management*, Yazd University Press, Second Edition. (In Persian)

- Mohammadi Gheshlagh, Parivash (1400), Study of research productivity conditions of faculty members of Islamic Azad University using fuzzy modeling, *Quarterly Journal of Leadership and Educational Management*, 15 (1): 213-232. (In Persian)
- Momeni, Mansour (2017), *New Topics in Operations Research*, University of Tehran School of Management Publications, Sixth Edition, Tehran. (In Persian)
- Moshabaki Esfahani, A., Rezaee, Z. (2014). The study of organizational virtuousness and work engagement effects on organizational commitment. *Management Studies in Development and Evolution*, 23(73): 1-23. (In Persian)
- Pourezzat, P., ehsanimoghadam, N., yazdani, H., Faez, F. (2013). Comparative Analyze of the Impact of Several Dimensions of Organizational Justice on Organizational Climate and Organizational Loyalty: (A Research on an IT Based Organization). *Journal of Public Administration*, 5(13): 65-88. (In Persian)
- Qalavandi, Hassan; Moradi, Zahra (2015), Analysis of the Relationship between the Ethical Climate of the Organization, Organizational Identity and Organizational Silence, *Quarterly Journal of Ethics in Technology*, 10 (2): 63-71. (In Persian)
- Ragriz, H., Sajjad, A., Latifi, S. (2018). Factors Affecting Employee Work engagement with Meta-Analysis. *Career and Organizational Counseling*, 10(37):117-146. (In Persian)
- Ranjbraian, R., jazani, N., Memarzadeh Tehran, G., Mohtashami, A. (2018). Development Conditions for Employee Engagement in Public Organizations use of fuzzy Model. *Public Administration Perspaective*, 9(3): 93-114. (In Persian)
- Safarkhanlou, J., nezhad Ismail Azizi, M. (2019). Reviewing the connection between personality feature with the career and satisfaction of the staff of security organizations. *Police Protectoral and Security Studies quarterly*, 14(52): 29-58. (In Persian)
- Shojaan, A., Taghavifard, S., Elyasi, M., Mohammadi, M. (2019). The Realization of Electronic Governance in Iran: A Step to the Intelligent Government. *Journal of Emergency Management*, 8(17): 49-59. (In Persian)
- Taheri, Mahmoud (2008), *Introduction to the theory of fuzzy sets*, Mashhad: Jihad University Press, Mashhad Branch. (In Persian)
- Tseng, L. M., & Wu, J. Y. (2017). How can financial organizations improve employee loyalty? The effects of ethical leadership, psychological contract fulfillment and organizational identification. *Leadership & Organization Development Journal*. 38(5): 679-698.
- Sedigh, Mojtaba, Khankoudan, Mehdi (2017), A Study of the Relationship between Job Attachment and Staff Loyalty in Technical and Vocational Schools, *Fifth International Conference on Research Approaches in Humanities and Management*, Tehran, December 17, 2017. (In Persian)

- Singh, B., Shaffer, M. A., & Selvarajan, T. T. (2018). Antecedents of organizational and community embeddedness: The roles of support, psychological safety, and need to belong. *Journal of Organizational Behavior*, 39(3): 339-354.
- Spreitzer, G. M., Cameron, L., & Garrett, L. (2017). Alternative work arrangements: Two images of the new world of work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 473-499.
- Swarnalatha, D. C., & Prasanna, T. S. (2012). Employee engagement: The key to organizational success. *International Journal of Management (IJM)*, 3(3): 216 - 227.
- Veliath, P. S., Koppar, R., Wankhar, V., & Mathur, R. C. (2021). Crafting Conscious Employee Engagement through Wellbeing: A Key Differentiator to Long-Term Organizational Success within the Hospitality Industry. *Atna Journal of Tourism Studies*, 16(2): 23.
- yazdan shenas, M., Rashtiany, M. (2018). Moderating Effects of Role Conflict, Work-Family Conflict, Trust and Perceived Organizational Justice in the Effect of Job Burnout on. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 7(1): 57-80. (In Persian)

