

پژوهش نامه مدیریت تحول، سال نهم، شماره ۱۸، پاییز و زمستان ۱۳۹۶

بررسی تأثیر فرح‌بخشی در کار بر رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری کارکنان با نقش میانجی رفتار نوآورانه در شهرداری مشهد

سیده نرگس راهنما

کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه فردوسی مشهد

علیرضا خوراکیان*

استادیار دانشگاه فردوسی مشهد

شمس‌الدین ناظمی

استاد دانشگاه فردوسی مشهد

DOI: 10.22067/pmt.v9i18.61943

چکیده

منابع انسانی و نیروی کارآمد، بنیادی‌ترین عامل تولید، رشد و تکامل است و یکی از مهم‌ترین عواملی است که باعث می‌گردد سازمان بر چالش‌های محیطی برتری یافته و مزیت رقابتی خود را حفظ نماید. از جمله اقداماتی که در جهت حفظ و ارتقای کیفیت منابع انسانی از سوی سازمان‌ها صورت می‌گیرد ایجاد رضایت شغلی و افزایش تعلق خاطر کاری کارکنان است. در مطالعات اخیر فرح‌بخشی در کار و همچنین رفتار نوآورانه، از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری به شمار می‌روند که به نوبه خود باعث افزایش بهره‌وری سازمان می‌گردند. هدف از پژوهش حاضر، بررسی تأثیر فرح‌بخشی در کار بر تعلق خاطر کاری و رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی رفتار نوآورانه بوده است. نمونه مورد مطالعه در این پژوهش ۱۸۷ نفر از کارشناسان شهرداری مناطق برخوردار شهر مشهد بوده است که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. ماهیت این تحقیق کاربردی و روش تحقیق پیمایشی-تحلیلی است. تحلیل آماری داده‌ها با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۱۸ و Amos انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نشان داد میان فرح‌بخشی در کار و رفتار نوآورانه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، همچنین تأثیر مثبت فرح‌بخشی در کار بر تعلق خاطر کاری و رضایت شغلی مورد تأیید قرار گرفت.

کلیدواژه‌ها: فرح‌بخشی در کار، رفتار نوآورانه، تعلق خاطر کاری، رضایت شغلی.

a.khorakian@um.ac.ir

*علیرضا خوراکیان

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۴/۰۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۲/۰۹

مقدمه

منابع انسانی هر سازمان با ارزش‌ترین دارایی آن محسوب می‌شوند چراکه در فضای رقابتی سازمان‌های امروزی، یکی از مهم‌ترین عواملی که باعث حفظ مزیت رقابتی سازمان‌ها و تسلط آن‌ها بر چالش‌های محیطی می‌گردد، منابع انسانی است که سازمان‌ها باید در جهت رشد و ارتقای کیفیت آن تلاش نمایند. در حقیقت موفقیت سازمان‌ها در دست مدیرانی است که با بهره‌گیری از علوم رفتاری از منابع انسانی به شکل بهینه و کارآمدی استفاده می‌کنند و زمینه بهبود عملکرد آنان را فراهم می‌آورند. رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری از جمله عوامل تأثیرگذار بر بهبود عملکرد کارکنان است. رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری و تعهد کارکنان، دلبستگی به محیط کار و بهبود کمیت و کیفیت کار است (Parsa, Nejad, 2012). علاوه بر این کارکنانی با تعلق خاطر کاری بالا نسبت به کار خود احساس مسئولیت می‌کنند و به سازمان وفادار بوده و تمام تلاش خود را در جهت تحقق اهداف سازمان معطوف می‌سازند. با وجود این، سازمان‌ها به دلیل عدم آگاهی از برخی عوامل و پیش‌آیندهای بسیار تأثیرگذار بر این دو متغیر، زیان‌های بسیاری ناشی از کاهش بهره‌وری و بی‌انگیزگی کارکنان متحمل می‌شوند. آنچه در این میان حائز اهمیت است و از سوی سازمان‌ها نادیده گرفته شده است عاملی مهم تحت عنوان فرح‌بخشی در کار^۱ است. فرح‌بخشی در کار رفاه و سلامت هیجانی کارکنان را در پی دارد که منتج به عملکرد بهینه آنان می‌گردد. با توجه به اینکه فرح‌بخشی در کار عملکرد کارکنان را توسعه می‌بخشد (Gordon, 1992; Lundin et al., 2002) محیط‌های کاری فرح‌بخش نسبت به محیط‌های معمول بهره‌وری بالاتری دارند (Von Oech, 1982). براساس تحقیقات به عمل آمده ویژگی‌های خاص محیط کاری بستر وقوع رخدادهای معینی را فراهم می‌آورد که منجر به واکنش‌های مؤثر از جمله رضایت شغلی می‌گردد، بر اساس مدل مطالبات - منابع^۲، فرح‌بخشی در کار به دلیل ماهیت اجتماعی و تعاملی که دارا است به عنوان منبع شغلی مثبت تلقی می‌شود که افزایش تعلق خاطر کاری را در پی دارد (Fluegge, 2014). یکی دیگر از پیامدهای مثبت و بسیار کلیدی فرح‌بخشی در کار رفتار نوآورانه کارکنان است. نوآوری و خلاقیت عناصر ضروری در موفقیت سازمان‌ها به شمار می‌رود (Baron & Tang, 2009). در سازمان‌های امروزی آنچه موجب عملکرد برتر و رقابت جهت بقا در محیط متلاطم می‌شود قابلیت نوآوری است و دستیابی به این

¹ Fun at Work

² Demand- Resource Model

قابلیت، از طریق منابع انسانی امکان پذیر است. به همین منظور، سازمان‌ها باید شرایطی را فراهم کنند تا همه کارکنان نوآور بوده و تمام توان و ظرفیت خود را در جهت پیشرفت سازمان به کار گیرند. فرح‌بخشی در کار به واسطه تعاملات، آئین و اعیاد و آزادی فردی موجبات سرگرمی افراد را فراهم می‌آورد (2008)؛ (Fluegge, McDowell, 2004). چنین شرایطی باعث تهییج انعطاف‌پذیری ذهنی می‌گردد که رفتار نوآورانه کارکنان را در پی دارد. از سویی دیگر، افراد خلاق از پیگیری دستاوردهای خلاقانه خود لذت می‌برند این احساس لذت، افزایش تعلق خاطر کاری آنان را در پی دارد علاوه بر این هنگامی که ایده‌های نوآورانه کارکنان مورد استقبال قرار گیرد آنان احساس وفاداری به سازمان و رضایت نسبت به شغل پیدا می‌کنند. فقدان فرح‌بخشی در کار نه تنها باعث کاهش بهره‌وری و خلاقیت می‌گردد بلکه کارکنان را به لحاظ روحی آسیب‌پذیر می‌کند. لذا با توجه به پیامدهای مهم رفتار نوآورانه و فرح‌بخشی در کار، درک تأثیرات گوناگون این دو متغیر ضرورت می‌یابد. این گونه به نظر می‌رسد که فرح‌بخشی در کار و همچنین پیامدهای مثبت آن از جمله رفتار نوآورانه که در این پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد و نیز تأثیرات مثبت این دو عامل بر رضایت شغلی و تعلق خاطر کمتر مورد بررسی قرار گرفته است. به طور خاص سازمان‌هایی که در بخش‌های خدماتی فعالیت دارند به‌ویژه شهرداری‌ها و سازمان‌های متبوع آن که عمده فعالیت توسط نیروی انسانی صورت می‌گیرد و نیز وظایف گسترده‌ای در جهت خدمات‌رسانی به شهروندان بر عهده دارد، فراهم آوردن شرایطی که باعث بهبود عملکرد کارکنان گردد اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. شهرداری مشهد نیز از این قاعده مستثنی نیست. مشاهدات و مصاحبه‌های انجام شده با تعدادی از مدیران شهرداری مشهد، حاکی از آن است که خلاقیت و نوآوری کارکنان از سوی این سازمان بسیار مورد تأکید است و در این راستا اقداماتی صورت گرفته است، اما همچنان نیاز به بررسی تأثیر عواملی که زمینه‌ساز رفتار نوآورانه کارکنان است و تعلق خاطر کاری و رضایت شغلی آنان را افزایش می‌دهد وجود دارد و از آنجایی که ممکن است تاکنون به‌ندرت مورد توجه قرار گرفته باشد، بررسی این عوامل از سوی سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، چراکه از دغدغه‌های همیشگی شهرداری می‌باشد. مدیران شهرداری مشهد معتقدند عدم رضایت شغلی و کاهش تعلق خاطر کاری کارکنان در شهرداری مشهد، کاهش بهره‌وری و همچنین کاهش کیفیت ارائه خدمات به شهروندان را در پی داشته است لذا نیاز به بررسی تأثیر عواملی جدید که تعلق خاطر کاری و رضایت شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد وجود دارد که فرح‌بخشی در کار از آن جمله است. در این راستا این پژوهش در شهرداری مناطق برخوردار مشهد انجام شده است و سعی بر آن است که تأثیر فرح‌بخشی در کار بر رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری

کارکنان را مورد مطالعه قرار داده و نقش میانجی رفتار نوآورانه کارکنان را در این رابطه مورد بررسی قرار دهد.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

فرح‌بخشی در کار

از زمانی که پتر و واترمن (۱۹۸۲) و همچنین دیل و کندلی (۱۹۸۲) برای بهبود انگیزش، بهره‌وری و وفاداری کارکنان، خواهان ایجاد فرح‌بخشی در محیط کاری شدند، ۳۴ سال می‌گذرد. در طی دهه گذشته، تحقیقات مدیریتی بر فرح‌بخشی در کار متمرکز شده‌اند و این سازه بیش‌ازپیش در کانون توجه و مورد بررسی دقیق قرار گرفته است. علاوه بر این، با انجام این پژوهش‌ها بیش‌ازپیش آشکار گردید که فرح‌بخشی در کار یکی از ابعاد مهم محل کار است و در نتایج محل کار تفاوت ایجاد می‌کند. در گذشته فرح‌بخشی در کار از سوی سازمان‌ها کمتر مورد توجه قرار می‌گرفت بسیاری از سازمان‌ها بر این عقیده بودند فرح‌بخشی به محل کار تعلق ندارد غالباً افراد سرگرمی و کار را دو سر متضاد یک طیف قلمداد می‌کردند. بر اساس گزارش‌های حاصل از نظرسنجی انجام گرفته از سوی ایندستری ویک^۱ لی ۶۳ درصد از پاسخ‌گویان معتقد بودند محیط کاری فرح‌بخش نیست. پرواضح است که بسیاری از افراد فرح‌بخشی در کار تجربه نمی‌کنند (McClenahan, 1996). برخی از شرکت‌ها اجرای فرح‌بخشی در کار را آغاز کردند و از مزایای سازمانی چشمگیر بهره‌مند شدند. در تحقیقی که از سوی انجمن مدیریت منابع انسانی^۲ (۲۰۰۲) انجام گرفته است، سه چهارم متخصصان منابع انسانی در این مورد اتفاق نظر دارند که شرکت‌هایی که فرح‌بخشی در کار را ترویج می‌دهند اثربخش‌تر از شرکت‌هایی هستند که این کار را انجام نمی‌دهند. محققان گوناگون در پژوهش‌های خود به ارائه تعاریف مربوط به فرح‌بخشی در کار و نیز پیامدهای مثبت آن پرداخته‌اند.

فلوئنگ (۲۰۱۴، ۲۰۰۸) فرح‌بخشی در کار را تحت عنوان هرگونه فعالیت کاری، بین فردی و اجتماعی در محل کار تعریف می‌کند که دارای ماهیت شادی‌بخش باشد و موجبات سرگرمی و لذت افراد را فراهم می‌آورد. این تعریف منطبق با مفاهیم ارائه شده پیشین از جمله مک دوئل (۲۰۰۴)، بکر (۲۰۱۲)، لم و میکز (۲۰۰۹) و مک لاهلین و نیواستورم (۲۰۰۳) می‌باشد. به دلیل ماهیت نسبتاً گسترده و همه‌جانبه فرح‌بخشی

¹ Industry Weekly

² SHRM

در کار، محققان گوناگون ابعاد فرح‌بخشی در کار را به طور خاص شناسایی کرده‌اند. به طور مثال، فورد و همکاران (۲۰۰۳) سه دسته از فعالیت‌هایی را که در محیط کاری فرح‌بخش دخیل هستند بر مبنای اهمیت این گونه در نظر گرفته‌اند: به رسمیت شناختن نقاط عطف فردی (مانند تولد، سالگرد ازدواج)، رویدادهای اجتماعی (مانند پیک‌نیک‌ها و میهمانی‌ها، گروه‌های اجتماعی) و جشن‌های عمومی موفقیت‌های حرفه‌ای (مانند ضیافت پاداش) سایر محققان (Karl, 2007 & McDowell, 2004) مدل جامع‌تری از فرح‌بخشی در کار ارائه داده‌اند. بر اساس مدل پیشنهادی کارل (۲۰۰۷) ابعاد نگرش نسبت به فرح‌بخشی و فرح‌بخشی تجربه شده به عنوان ابعاد فرح‌بخشی در نظر گرفته شدند. فرح‌بخشی تجربه شده به میزان درک وجود فرح‌بخشی در محیط کاری از سوی کارکنان اشاره دارد و نگرش نسبت به فرح‌بخشی، عناصر مربوط به اهمیت و مناسب بودن فرح‌بخشی در کار و نیز پیامدهای درک شده مربوط به فرح‌بخشی را شامل می‌شود. در این میان مک دوئل (۲۰۰۴) ابعاد متمایزی برای فرح‌بخشی در نظر گرفته است که فلونگ (۲۰۰۸، ۲۰۱۴) نیز در پژوهش خود این چهار بعد را مورد بررسی قرار داده است. این ابعاد عبارتند از: بعد تعاملات اجتماعی^۱، آئین و اعیاد^۲، آزادی فردی^۳، جو کلی^۴. پس از آن فلونگ (۲۰۱۴) نیز در پژوهش خود این چهار بعد را مورد بررسی قرار داده است و پژوهش حاضر نیز بر اساس فلونگ (۲۰۱۴) این چهار بعد برای فرح‌بخشی در کار در نظر گرفته شده است. بعد تعاملات اجتماعی به روابط متقابل دوستانه با همکاران اشاره دارد. بعد آئین و اعیاد در محل کار به برگزاری آئین و اعیاد و میهمانی‌ها به مناسبت‌های گوناگون در محل کار اشاره دارد، بعد آزادی‌های فردی به استقلال و انعطاف‌پذیری در پوشش، گوش دادن به موسیقی و سایر ابعاد کار مربوط می‌شود. جو کلی به حمایت و پشتیبانی مدیران از فرح‌بخشی و نیز احساس کلی نسبت به فرح‌بخشی در کار اشاره دارد. علاوه بر این، در پژوهش‌های گوناگون به پیامدهای مثبت فرح‌بخشی در کار اشاره شده است. افرادی که فرح‌بخشی در کار را تجربه می‌کنند، استرس کمتری را متحمل می‌شوند (McGhee, 2000; Miller, 1996)، ترک کار و غیبت کمتری دارند (Mariotti, 1999; Zbar, 1999) از انگیزه و انرژی بیشتری برخوردار هستند، کار خود را همراه با دیگران بهتر به انجام می‌رسانند، ارائه خدمات به مشتریان از سوی آنان بهتر صورت می‌گیرد (Berg, 2001) و نسبت به

¹ Socializing

² Celebrating

³ Personal Freedom

⁴ Global Fun

شغل خود از رضایتمندی بالایی برخوردار هستند (Karl et al., 2007). هنگامی که کار افراد مفرح نباشد، آن‌ها حداقل کار مورد نیاز برای بقاء را انجام می‌دهند تا زمانی که بتوانند کار را ترک کنند و فرح‌بخشی را بیرون از کار تجربه کنند (Berg, 1995). فرح‌بخشی در کار باعث افزایش خلاقیت می‌شود (Abramis, 1989). بر اساس پژوهش هان و دیگران (۲۰۱۶)، فرح‌بخشی در کار موجب بهبود عملکرد تیمی و کاهش تعارضات درون‌گروهی می‌شود. فلونگ (۲۰۱۴) نیز، در مطالعات خود با استفاده از نظریه وقایع عاطفی^۱ (Weiss, & Cropanzano, 1996) مبنی بر اینکه ویژگی‌های خاص محیط کار، واکنش‌های عاطفی از جمله عواطف مثبت را در پی دارد، به تشریح ارتباط میان فرح‌بخشی در کار و عواطف مثبت پرداخت. بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش پلستر و هاتچی سون (۲۰۱۶)، فرح‌بخشی در کار تجدید قوا و طراوت کارکنان را در پی دارد که به نوبه خود موجب افزایش تعلق خاطر کاری آنان می‌گردد؛ بنابراین با توجه به پیامدهای مثبت فرح‌بخشی در کار که در تحقیقات گوناگون مورد تأیید قرار گرفته است و نیز ماهیت نشاط‌آفرین آن دور از ذهن به نظر نمی‌رسد که فراهم نمودن شرایط کاری مفرح موجب بهبود عملکرد کارکنان و افزایش بهره‌وری سازمان می‌گردد.

رفتار نوآورانه

تحقیقات در زمینه نوآوری طی ۴۰ سال اخیر هم‌زمان با آغاز به تغییر سازمان‌ها از موقعیت بروکراتیک و غیر قابل انعطاف به سمت انعطاف‌پذیری بیشتر و ساختار مسطح که زمینه را برای کار تیمی و نوآوری فراهم می‌سازد، رونق گرفت. رفتار نوآورانه، به همه اقدامات فردی اشاره دارد که در جهت تولید، معرفی و کاربرد ایده‌های نو در هر سطحی از سازمان صورت می‌گیرد (Kleysen, & Street, 2001). براساس دیدگاه اسکات و بروس (۱۹۹۴)، رفتار نوآورانه در محیط کار، رفتار پیچیده‌ای است که شامل سه زمینه تولید ایده، ترویج ایده، و پیاده‌سازی ایده است. تولید ایده، به ایده پردازی و ارائه ایده‌های نو می‌پردازد. ترویج ایده به تلاش افراد برای جلب پشتیبانی و تعهد دیگران در پیاده‌سازی ایده‌های جدید اشاره دارد. پیاده‌سازی ایده به تلاش‌های عملی‌تر برای تبدیل ایده‌های نو به راهکارهای عملی اشاره دارد (De Jong & den Hartog, 2010). در تعریفی عملیاتی، کارمندی دارای رفتار نوآورانه است که برای مسائل مشکل و دشوار ایده‌های جدید خلق می‌کند؛ به طور مرتب روش‌ها، تکنیک‌ها و ابزارهای جدید کاری را در جهت ایجاد نوآوری جستجو می‌کند؛ و راه‌حل‌های ابتکاری و بدیع برای مسائل کاری پیدا می‌کند

¹ Affective events theory

(Jahangir, Khorakian, Lakzian, 2016). عوامل مؤثر بر رفتار نوآورانه در مطالعات تحقیقاتی گوناگون در سه سطح تحلیل مورد بررسی قرار گرفته است؛ سطح فردی، گروه کاری و سازمان. آندرسون و همکاران (۲۰۰۴)، خلاصه‌ای از یافته‌های خود در رابطه با عوامل تأثیرگذار بر نوآوری ارائه نموده‌اند که در سطح فردی این عوامل مشتمل است بر ویژگی‌های شخصیتی پویشگرایانه، اعتمادبه‌نفس و ابتکار، انگیزه و توانایی‌های شناختی، در سطح کاری ویژگی‌های شغلی، در سطح گروه کاری عواملی نظیر جو تیمی و ویژگی‌های اعضای تیم و در نهایت در سطح سازمانی عواملی مانند فرهنگ، استراتژی و ساختار از جمله عوامل تأثیرگذار بر نوآوری به شمار می‌روند. سمیر نیز در پژوهش خود (۲۰۱۶)، به تأثیر سرمایه روانشناختی بر رفتار نوآورانه اشاره نموده است. سرمایه روانشناختی دارای چهار بعد امید، خوش بینی، تاب آوری و خودکارآمدی است. کارکنانی که از امید، خوش بینی، تاب آوری و خودکارآمدی بالایی برخوردار هستند برای دستیابی به اهداف خود مسیرهای گوناگونی را ایجاد می‌کنند، بیشتر اهل ریسک هستند و از قدرت تخیل بالایی برخوردارند (Bandura, 1993) و بهتر بر چالش‌ها فائق می‌آیند (Masten & Obradovic, 2006)، بر این اساس سمیر (۲۰۱۶) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که افرادی که از سطح بالایی از سرمایه روانشناختی بهره‌مند هستند، ایده‌های جدید ارائه می‌دهند و برای اجرای آن مسیرهای گوناگون را طی می‌کنند و ریسک را می‌پذیرند. علاوه بر آن، فلوئنگ (۲۰۱۴) نیز در تحقیق خود تأثیر فرحبخشی در کار بر رفتار نوآورانه را مورد تأیید قرار داده است.

بر اساس پژوهش‌های سیکزنت می‌هایی (۱۹۷۵) یکی از پایه‌گذاران روانشناسی مثبت‌گرا که در مورد فعالیت‌هایی که به طور ذاتی دارای ماهیت انگیزشی هستند، به مطالعه پرداخته است، فعالیت‌های مفرحی که کارکنان درگیر آن می‌شوند، قدرت حل مسئله و نیز خلاقیت آن‌ها را بالا می‌برد. از سوی دیگر، فرحبخشی در کار موجبات لذت و سرگرمی افراد را فراهم می‌آورد که انعطاف ذهنی افراد را در پی دارد و منتج به محیط کاری مثبت می‌گردد که ایده‌ها و دانش آزادانه به اشتراک گذاشته می‌شود و باعث تهییج رفتار نوآورانه افراد می‌گردد (Spurgeon & Clouse, 1995). علاوه بر این پژوهش‌های انجام گرفته در جوامع مختلف نشان می‌دهد شوخ طبعی در محیط کار باعث انعطاف‌پذیری ذهنی می‌گردد که افزایش رفتار نوآورانه افراد را در پی دارد (Koestler, 1964). از این رو با توجه به پژوهش انجام گرفته از سوی فلوئنگ (۲۰۱۴) و با در نظر گرفتن اینکه شوخ طبعی و فرحبخشی دارای ماهیت مشابه هستند و به گونه‌ای مشابه عمل می‌کنند، فرحبخشی نیز به همین سبب می‌تواند موجب افزایش رفتار نوآورانه افراد گردد (Fluegge, 2008).

از این رو فرضیه نخست پژوهش به شرح زیر است:

فرضیه شماره ۱: فرح‌بخشی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار نوآورانه کارکنان دارد.

رضایت شغلی

رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، تعهد کارکنان، دلبستگی به محیط کار، بهبود کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محیط کار، افزایش علاقه به کار است و به احساسات مثبت یا لذت بخشی اشاره دارد که هر فرد از راه ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغل خود بدان دست می‌یابد (Moqimi, 2012). رضایتمندی شغلی یکی از عوامل مهم در پیشرفت کار یک سازمان و از متغیرهای مؤثر در کارایی سازمان می‌باشد که حد بالای آن می‌تواند به افزایش پویایی و بهره‌وری سازمان منجر شود و حد پایین آن سبب پدیدار شدن مسائل و مشکلاتی از قبیل جابه‌جایی شغلی، ترک خدمت، غیبت، عدم علاقه به کار و کاهش انگیزه، روحیه کاری، کارایی و بهره‌وری کارکنان و در نهایت سازمان می‌گردد (Koway et al., 2010). بررسی گسترده در ادبیات مربوط به رضایت شغلی و مفاهیم مرتبط با آن که از سوی ویس (۲۰۰۲) صورت گرفت بر این مفهوم از رضایت شغلی دلالت دارد که رضایت شغلی نه تنها در برگیرنده نگرش مثبت فرد نسبت به شغل است بلکه به مفهوم احساس مثبت فرد نسبت به آن شغل می‌باشد. نگرش در این تعریف به ارزیابی مثبت فرد از شغل یا موقعیت شغلی‌اش اشاره دارد. مک شین و وون گلینو (۲۰۱۰) در کتاب خود این تعریف را از رضایت شغلی ارائه داده‌اند، رضایت شغلی بر ارزیابی کارکنان از شغل خود و ویژگی‌های شغلی ادراک شده، محیط کاری و تجربیات هیجانی در محل کار دلالت دارد. از سویی دیگر، فرح‌بخشی در کار باعث کاهش استرس‌های فردی و تنش‌های گروهی می‌شود (Romero & cruthirds, 2006) و نیاز آنان به معناداری بیشتر کار و انعطاف‌پذیری کار را مرتفع می‌سازد و به افراد این امکان را می‌دهد که دریابند مدیر به زندگی کاری آنان توجه دارد و تنش‌های مرتبط با کار را کاهش می‌دهد و این در ارزیابی آن‌ها از شغل و موقعیت شغلی تأثیر مثبت می‌گذارد. وجود فرح‌بخشی در کار باعث می‌گردد افراد نگرش مثبتی نسبت به کار خود پیدا می‌کنند و بنابراین افزایش رضایت شغلی آنان را در پی دارد (Choi & kwon, 2014). پژوهش‌ها حاکی از آن است که باور افراد در مورد شغل خود و همچنین خلق و خوی خوشایندی که در حین کار تجربه می‌کنند، هردو در پیش‌بینی رضایت شغلی مشارکت دارند (Karl & Peluchette, 2006). تأثیر مثبت فرح‌بخشی در کار بر رضایت شغلی در برخی پژوهش‌ها به اثبات رسیده است به طور مثال پس از معرفی فلسفه فرح‌بخشی در بیمارستان پاپتیست میسوری، نتایج یک بررسی نشان داد که تعداد کارکنانی که رضایت شغلی بسیار بالایی دارند در طی یک سال از ۲۵ درصد به ۷۵ درصد افزایش یافته است (Karl & Peluchette, 2007).

کارکنانی که فرحبخشی بیشتری را تجربه کرده‌اند از رضایت شغلی بالاتری بهره‌مند بوده‌اند و در این افراد خستگی هیجانی تأثیر کمتری بر رضایت شغلی آن‌ها دارد (Karl & Peluchette, 2006). کارل و همکاران در پژوهش‌های خود بر تأثیرات مثبت فرحبخشی در کار بر پیامدها و نگرش‌های شغلی گوناگون تمرکز کرده‌اند. در هر یک از این پژوهش‌ها، فرحبخشی در کار رابطه مثبتی با رضایت شغلی دارد. کارل و پلاچت (۲۰۰۶) دریافتند که فرحبخشی به رضایت شغلی بیشتر منجر می‌گردد و در مورد افرادی که ارزش بالایی برای فرحبخشی قائل هستند این ارتباط عمیق‌تر است. علاوه بر این، در این پژوهش کارل و همکاران دریافتند که افرادی که فرحبخشی در کار را بیشتر تجربه می‌کنند، خستگی هیجانی و ناهماهنگی هیجانی کمتری را متحمل می‌گردند. مک دوئل نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که فرحبخشی در کار تأثیر مثبتی بر کارکنان دارد و موجب افزایش رضایت شغلی و تعهد عاطفی و نیز کاهش ترک کار می‌گردد. در پژوهش دیگری نیز ارتباط بین فرحبخشی در کار و رضایت شغلی به اثبات رسید (Vimala, & Bee, 2014) بر این اساس فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر ارائه می‌گردد:

فرضیه شماره ۲: فرحبخشی در کار تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد.

تعلق خاطر کاری

تعلق خاطر کاری اساساً یک سازه انگیزشی است که تمایل فرد برای وقف کامل خودش برای کار را نشان می‌دهد (Kahn, 1990 ; Rich et al., 2010). برای این که نیروهای انسانی در سازمان تبدیل به سرمایه‌ای ماندگار، ارزشمند و با بیشینه ارزش آفرینی برای سازمان گردند، لازم است شرایطی برای آنان فراهم شود تا بتوانند با امنیت، آرامش و بدون دغدغه خاطر به ایفای نقش‌های خود در سازمان پرداخته و در راستای اهداف سازمان حداکثر تلاش و توانایی‌های خود را به کار گرفته و به اصطلاح دارای تعلق خاطر کاری گردند. تعاریف متعددی برای تعلق خاطر کاری وجود دارد (Khanifar, Amiri, 2011) و اکثر این تعاریف مشتمل است بر اجزاء و عناصر ارتباط شناختی، فیزیکی و هیجانی با کار (Kahn, 1990) و نیز در نظر داشتن این مفهوم که تعلق خاطر کاری مجذوب شدن، از خودگذشتگی، انرژی و تلاش کامل است (Schaufeli et al., 2002). تعلق خاطر کاری به شناسایی، هدف و تمرکز نسبت به اهداف سازمانی اشاره دارد. کان (۱۹۹۳) اولین پژوهشگر این حوزه، تعلق خاطر کاری را " وضعیتی روان شناختی که در آن فرد، خود را مطیع و تحت امر نقش کاری‌اش در سازمان درمی‌آورد " تعریف می‌کند. وی تعلق خاطر کاری را استفاده از تمام وجود خویش در ایفای نقش‌های کاری می‌داند. در تعلق خاطر کاری، افراد در ایفای نقش، تمام ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی خویش را به

کار گرفته یا ابراز می‌کنند. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سازمان‌هایی که کارکنان آن‌ها از تعلق خاطر کاری بالایی برخوردار هستند، نتایج عملکردی بسیار مناسبی را تجربه کرده‌اند (EisaKhani, 2014). جهانگیر، خوراکیان و لگزیان (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی تأثیر تعلق خاطر کاری بر رفتار نوآورانه با نقش میانجی به اشتراک گذاری خطاها پرداخته‌اند. نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها نشان داد تعلق خاطر کاری بر به اشتراک گذاری خطاها و تولید ایده تأثیر مثبت و معناداری دارد. عیسی خانی و برازنده (۲۰۱۶) در پژوهش خود تأثیر حمایت اجتماعی بر رفاه کارکنان با میانجی گری اعتیاد به کار و تعلق خاطر کاری را مورد بررسی قرار دادند، نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که تعلق خاطر کاری بر رضایت شغلی، تأثیر مثبت و بر استرس درک شده و اختلالات خواب تأثیر منفی دارد و نیز نقش میانجی گری تعلق خاطر کاری بین حمایت اجتماعی مربوط به کار و رضایت شغلی، استرس درک شده و اختلالات خواب مورد تأیید قرار گرفت. دی آل و کندی (۱۹۹۹) اظهار دارند، چنانچه میزان فرح‌بخشی در سازمان‌ها بالا باشد کارکنان قلب و روح خود را در آنچه که انجام می‌دهند سرازیر خواهند کرد. کارکنانی که نسبت به کار خود تعلق خاطر دارند از حیث جسمانی، شناختی و هیجانی خود را وقف کار می‌کنند. یکی از عوامل تأثیرگذار بر این‌گونه رفتار از سوی کارکنان، منابع شغلی است. در طیف وسیعی از تحقیقات انجام گرفته در زمینه تعلق خاطر کاری بر مدل مطالبات-منابع تأکید شده است مبنی بر اینکه منابع شغلی، پیامدهای مثبتی در پی خواهد داشت که تعلق خاطر کاری از آن جمله است (Becker, 2012). در مجموع از آنجایی که منابع شغلی باعث افزایش تعلق خاطر کاری می‌گردد و فرح‌بخشی در کار نیز ابعاد تعاملات اجتماعی، آئین و اعیاد و تعاملات با دیگران را در بر می‌گیرد، بنابراین فرح‌بخشی در کار به عنوان منبع شغلی اجتماعی و بین فردی عمل می‌کند و قاعدتاً می‌تواند افزایش تعلق خاطر کاری افراد را در پی داشته باشد (Fluegge, 2014). شوافلی و بکر (۲۰۰۴) شواهدی مبنی بر رابطه مثبت بین منابع شغلی و تعلق خاطر کاری یافتند. فرح‌بخشی در کار به دلیل دارا بودن ماهیت اجتماعی و تعاملی به عنوان منبع شغلی مثبت عمل می‌کند و شرایط بهبود و استراحت افراد را فراهم می‌آورد، بر این اساس فرح‌بخشی در کار افزایش تعلق خاطر کاری آنان را در پی خواهد داشت (Fluegge, 2014). بر مبنای آنچه گفته شد، فرضیه سوم پژوهش به صورت زیر است:

فرضیه شماره ۳: فرح‌بخشی در کار تأثیر مثبت و معناداری بر تعلق خاطر کاری کارکنان دارد.

فرهنگ نوآورانه بر سطح رضایت کارکنان اثرگذار است (Odom, Boxx, & Gunn, 1990). درمشاغلی که نیازمند درجاتی از خلاقیت است چنانچه زمینه شغلی موجبات افزایش خلاقیت را فراهم نیاورد رضایت

شغلی کارکنان تحت الشعاع قرار می‌گیرد (Shalley, Gilson, & Blum, 2000). تجربه دستاوردهای خلاقانه افراد، منجر به احساس روانی و سلاست^۱ در آنان می‌گردد و رضایت آن‌ها را در پی دارد. افرادی که فرصت می‌یابند ایده‌های خود را در سازمان مطرح نمایند، نسبت به شغل و سازمان خود وفادار هستند و احساس رضایت می‌کنند (Sameer, 2016) چنانچه ایده‌های کارکنان نوآور که دارای ذهن‌های خلاق هستند، مورد استقبال قرار نگیرد بی‌انگیزگی و عدم رضایت شغلی آن‌ها را در پی خواهد داشت؛ بنابراین رفتار نوآورانه رضایت شغلی بیشتر را به دنبال خواهد داشت، بر این اساس و با توجه به نتایج حاصل از پژوهش سمیر (۲۰۱۶) مبنی بر تأیید تأثیر رفتار نوآورانه بر رضایت شغلی، فرضیه چهارم پژوهش ارائه می‌گردد:

فرضیه شماره ۴: رفتار نوآورانه تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد.

بر مبنای تحقیقات صورت گرفته افراد خلاق از پیگیری دستاوردهای خلاقانه خود لذت می‌برند و احساس شادی می‌کنند که به نوبه خود تعلق خاطر کاری افراد را در پی دارد (Sawyer et al., 2003)، بر اساس سیکزنت می‌حایی (۱۹۹۷) خلاقیت منجر به رفاه و شادی بیشتر می‌شود. تجربه دستاوردهای خلاقانه افراد، منجر به احساس روانی و سلاست در آنان می‌گردد که به حالت مثبتی اشاره دارد که فرد زمانی که از مهارت وی حداکثر استفاده صورت می‌گیرد احساس می‌کند (Sawyer et al., 2003)، این حالت هنگامی که از مهارت کارکنان حداکثر استفاده صورت می‌گیرد و رفتار نوآورانه آنان فرصت بروز می‌یابند، در آنها ایجاد می‌شود که باعث می‌گردد تمام انرژی خود را صرف کار خود کنند. این احساس ارتباط بسیار نزدیکی با تعلق خاطر کاری دارد؛ به عبارت دیگر، رفتار نوآورانه افراد روانی و سلاست آنان را در پی دارد و در نتیجه می‌تواند موجب تعلق خاطر کاری آنان گردد چراکه روانی و سلاست سطح بالاتر و عمیق‌تری از به کارگیری مهارت و انرژی را شامل می‌شود به گونه‌ای که فرد احساس می‌کند جذب کار شده است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که رفتار نوآورانه باعث افزایش تعلق خاطر کاری در افراد می‌گردد (Sameer, 2016)

از این رو فرضیه دیگر پژوهش به شرح زیر است:
فرضیه شماره ۵: رفتار نوآورانه کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر تعلق خاطر کارکنان دارد.

¹ Feeling of flow

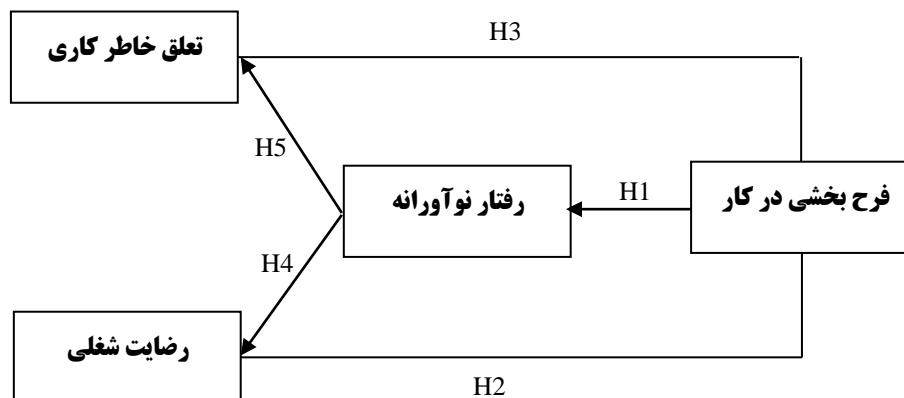
فرح‌بخشی در کار باعث افزایش اعتماد، حس کنجکاوی، تخیل، ابتکارات و چابکی ذهنی افراد می‌گردد (Berg, 2004) و به وجود آورنده فضایی است که دانش در آن آزادانه به اشتراک گذاشته می‌شود. چنین فضایی برانگیزاننده رفتار نوآورانه افراد است که به نوبه خود موجب رضایت شغلی کارکنانی می‌گردد که دارای ذهن‌های خلاق هستند و از پیگیری دستاوردهای خلاقانه خود لذت می‌برند. لازمه حفظ و پیشرفت و جلوگیری از نابودی مشاغل، وجود نوآوری در آن‌ها است؛ بنابراین بدیهی به نظر می‌آید که بین رفتار نوآورانه با رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد و با بالا رفتن نوآوری رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد علاوه بر این رفتار نوآورانه تأثیر مثبتی بر دیده شدن کار دارد که خود از عوامل افزایش رضایت شغلی است. از سویی دیگر، بر مبنای تحقیقات صورت گرفته افراد خلاق از پیگیری دستاوردهای خلاقانه خود لذت می‌برند و احساس شادی می‌کنند که به نوبه خود تعلق خاطر کاری افراد را در پی دارد. همانطور که پیش از این اشاره شد، بر اساس پژوهش انجام گرفته از سوی فلونگ (۲۰۱۴) فرح‌بخشی در کار باعث افزایش رفتار نوآورانه کارکنان می‌گردد، از سویی دیگر بر اساس پژوهش انجام گرفته از سوی سمیر (۲۰۱۶) رفتار نوآورانه، افزایش رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری کارکنان را در پی دارد، بنابراین با توجه به این موارد می‌توان فرضیه‌های زیر را ارائه نمود:

فرضیه شماره ۶: رفتار نوآورانه کارکنان در رابطه میان فرح‌بخشی در کار و رضایت شغلی میانجی‌گری می‌کند.

فرضیه شماره ۷: رفتار نوآورانه کارکنان در رابطه میان فرح‌بخشی در کار و تعلق خاطر کاری میانجی‌گری می‌کند.

مدل مفهومی تحقیق

همانطور که پیش از این اشاره شد، بر اساس پژوهش انجام گرفته از سوی فلونگ (۲۰۱۴) فرح‌بخشی در کار باعث افزایش رفتار نوآورانه کارکنان می‌گردد، از سویی دیگر بر اساس پژوهش انجام گرفته از سوی سمیر (۲۰۱۶) رفتار نوآورانه، افزایش رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری کارکنان را در پی دارد. بر این اساس، با مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش‌های گذشته، مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل ۱ ترسیم شده است. به این ترتیب که متغیر فرح‌بخشی در کار به عنوان متغیر مستقل و متغیرهای رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری به عنوان متغیر وابسته می‌باشند و در این میان رفتار نوآورانه کارکنان در رابطه بین متغیرهای مذکور با متغیر فرح‌بخشی در کار میانجی‌گری می‌کند.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی می‌باشد. با توجه به اینکه این تحقیق زمینه موجود و نحوه ارتباط بین متغیرهای مورد مطالعه را تبیین می‌کند، لذا پژوهش از نوع پیمایشی-تحلیلی می‌باشد. نظر به اینکه ارائه ایده‌های نو و همچنین رضایت شغلی و تعلق خاطر کارکنان موجب خدمات‌رسانی بهتر شهرداری به شهروندان می‌گردد و این مسئله در شهرداری مناطق برخوردار به دلیل سطح بالای انتظارات شهروندان در این مناطق پر رنگ‌تر به نظر می‌رسد لذا جامعه مورد مطالعه این تحقیق کارکنان شهرداری مناطق برخوردار^۱ که کارشناسان، مسئولان نواحی و روسای ادارات را شامل شده و تعداد آن‌ها در حدود ۳۴۰ نفر می‌باشد. تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۸۱ نفر تعیین شد که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و با در نظر گرفتن احتمال عدم بازگشت تعدادی از پرسش‌نامه‌ها، تعداد ۲۰۰ پرسش‌نامه توزیع شد که از این تعداد، ۱۸۷ پرسش‌نامه مورد تحلیل قرار گرفت. پرسش‌نامه این پژوهش شامل ۳۱ سنجه در چهار بخش فرح‌بخشی در کار، رفتار نوآورانه، تعلق خاطر کاری و رضایت شغلی می‌باشد که پاسخ‌های آن در یک طیف لیکرت ۵ تایی قسمت بندی شده است. در این پژوهش برای سنجش فرح‌بخشی در کار، تعاملات اجتماعی، آئین و اعیاد، آزادی فردی و جو کلی در نظر گرفته شده است. ۱۸ گویه برگرفته از پژوهش مک دوئل (۲۰۰۴) جهت سنجش این مؤلفه استفاده شده است.

^۱ تقسیم بندی مناطق به سه منطقه برخوردار، نیمه برخوردار و غیر برخوردار بر مبنای میزان درآمد و سطح زندگی شهروندان در این مناطق از سوی شهرداری صورت گرفته است که مناطق برخوردار شامل مناطق ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۱، ۱۱ می‌باشد.

تعاملات اجتماعی با ۶ گویه، آئین و اعیاد با ۴ گویه، آزادی فردی با ۴ گویه و جو کلی متشکل از ۵ گویه است. برای پاسخ به تعاملات اجتماعی، آئین و اعیاد، آزادی فردی از پاسخگو درخواست شده است با استفاده از مقیاس لیکرت که از یک تا پنج درجه بندی شده (از ۱ "هرگز" تا ۵ "تقریباً همیشه") مشخص کند هر یک از موارد تا چه حد در محل کار رخ می‌دهد. به طور مثال " معاشرت با همکاران در محل کار"، "برگزاری جشن در محل کار" و "آزادی عمل و استقلال در محل کار" به ترتیب انعکاس دهنده ابعاد تعاملات اجتماعی، آئین و اعیاد و آزادی فردی می‌باشند. در مورد جو کلی فرح‌بخشی در کار از پاسخگو درخواست شده است میزان موافقت خود را در مقیاس لیکرت مشخص نماید، به طور مثال "محل کار من یک مکان مفرح برای کار است". رضایت شغلی با استفاده از سه گویه برگرفته از آگان (۲۰۰۴) مورد ارزیابی قرار گرفته است. سنجش تعلق خاطر کاری از طریق ۶ گویه برگرفته از ریچ و همکاران (۲۰۱۰) صورت گرفته است. برای مثال: "در محل کار همه ذهن من معطوف به کار است." برای سنجش رفتار نوآورانه در این پژوهش از ۴ گویه که برگرفته از فلونگ (۲۰۰۸) می‌باشد، استفاده شده است. به طور مثال: "من برای بهبود عملکرد خود ایده‌های کاربردی و جدید ارائه می‌دهم." جهت کسب اطمینان از روایی پرسش‌ها، از روش روایی محتوا، از نظرات اساتید و کارشناسان استفاده شد. همچنین پس از جمع آوری اطلاعات، روایی ساختاری یا سازه به همراه تحلیل عاملی تأییدی به کمک نرم‌افزار AMOS محاسبه گردید. همانگونه که در جدول ۱ نشان داده شده است نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های پرسش نامه کمتر از ۰/۰۵ است و بنابراین معناداری گویه‌ها مورد تأیید قرار گرفت.

جدول (۱): نتایج تحلیل عاملی تأییدی

نام متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی	وزن رگرسیونی	معناداری	نتیجه
فرح‌بخشی در کار	Q1	-۰/۹۱۰	-۰/۵۷۱	۰/۶۷۸	۰/۰۰۱	معنادار
	Q2	۰/۲۸۷	-۰/۲۳۴	۰/۷۸۶	۰/۰۰۱	معنادار
	Q3	۰/۴۶۵	-۰/۱۵۷	۰/۷۹۵	۰/۰۰۱	معنادار
	Q4	-۰/۱۱۸	-۰/۲۹۲	۰/۷۹۷	۰/۰۰۱	معنادار
	Q5	۰/۳۰۰	-۰/۳۱۷	۰/۶۷۷	۰/۰۰۱	معنادار
	Q6	۰/۲۶۱	-۰/۴۴۶	۰/۷۴۰	۰/۰۰۱	معنادار
	Q7	۰/۳۹۳	-۰/۳۹۸	۰/۷۶۰	۰/۰۰۱	معنادار
	Q8	۰/۲۶۱	-۰/۰۶۰	۰/۸۴۲	۰/۰۰۱	معنادار

نام متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی	وزن رگرسیونی	معداری	نتیجه	
	Q9	۰/۹۲۳	-۰/۱۲۶	۰/۸۳۱	۰/۰۰۱	معدار	
	Q10	۰/۱۳۳	۰/۹۸۰	۰/۷۹۷	۰/۰۰۱	معدار	
	Q11	۰/۸۳۶	-۰/۱۹۳	۰/۹۲۹	۰/۰۰۱	معدار	
	Q12	۰/۲۷۹	-۰/۲۴۰	۰/۸۹۲	۰/۰۰۱	معدار	
	Q13	۰/۵۳۲	۰/۲۲۰	۰/۷۹۵	۰/۰۰۱	معدار	
	Q14	-۰/۱۰۴	-۰/۲۴۷	۰/۶۵۷	۰/۰۰۱	معدار	
	Q15	-۰/۳۰۱	-۰/۷۱۵	۰/۸۵۱	۰/۰۰۱	معدار	
	Q16	۰/۰۵۴	-۰/۶۳۴	۰/۸۶۷	۰/۰۰۱	معدار	
	Q17	۰/۱۳۹	۰/۱۶۷	۰/۵۶۲	۰/۰۰۱	معدار	
	Q18	۰/۰۴۱	-۰/۵۳۲	۰/۹۰۱	۰/۰۰۱	معدار	
	Q19	-۰/۱۸۵	-۰/۷۶۷	۰/۸۸۰	۰/۰۰۱	معدار	
	Q20	۰/۰۵۳	-۰/۹۰۷	۰/۸۱۵	۰/۰۰۱	معدار	
	Q21	۰/۲۵۱	۰/۷۲۴	۰/۸۵۰	۰/۰۰۱	معدار	
	Q22	۰/۲۶۵	-۰/۶۹۴	۰/۸۴۸	۰/۰۰۱	معدار	
	Q23	-۰/۳۶۷	-۰/۲۵۸	۰/۷۰۳	۰/۰۰۱	معدار	
	Q24	۰/۰۶۷	۰/۲۹۸	۰/۷۶۰	۰/۰۰۱	معدار	
	رضایت شغلی	Q25	۰/۶۹۷	۰/۶۴۱	۰/۷۵۱	۰/۰۰۱	معدار
		Q26	۰/۱۸۶	-۰/۴۵۳	۰/۵۲۷	۰/۰۰۱	معدار
Q27		-۰/۰۹۱	-۰/۶۱۱	۰/۶۵۴	۰/۰۰۱	معدار	
رفتار نوآورانه	Q28	۰/۶۹۹	-۰/۸۳۶	۰/۶۹۶	۰/۰۰۱	معدار	
	Q29	۰/۴۹۶	۰/۱۹۶	۰/۷۸۷	۰/۰۰۱	معدار	
	Q30	-۰/۰۵۶	-۰/۵۸۱	۰/۸۸۴	۰/۰۰۱	معدار	
	Q31	۰/۱۴۵	-۰/۶۳۷	۰/۹۳۸	۰/۰۰۱	معدار	

بررسی پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ صورت می‌گیرد. در این قسمت مقدار ضریب بدست آمده برای متغیرهای تحقیق، بالای ۰/۷ می‌باشد (جدول شماره ۲) می‌توان گفت که ابزار از پایایی مناسب برخوردار است.

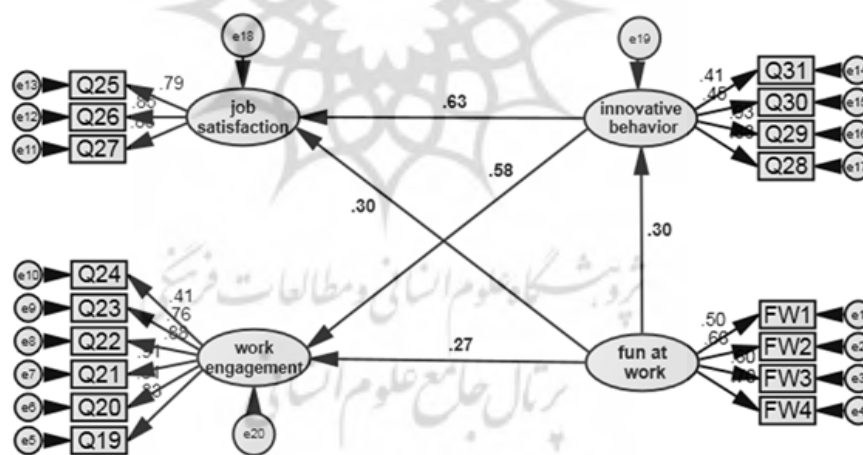
جدول (۲): نتایج آزمون آلفای کرونباخ

نام متغیر	آلفای کرونباخ متغیرها
فرح‌بخشی کار	۰/۷۱۶
تعلق خاطر کاری	۰/۸۹۵
رضایت شغلی	۰/۸۶۸
رفتار نوآورانه	۰/۷۹۴

یافته‌های پژوهش

جهت آزمون فرضیه‌هایی که به اثرات مستقیم بین متغیرها مربوط می‌شوند از معادلات ساختاری استفاده شده است که مدل حاصل از آن، در شکل ۲ ارائه شده است. جهت بررسی فرضیه‌های میانجی‌گری نیز از رگرسیون و بر اساس رویه پیشنهاد شده توسط بارون و کنی استفاده شده است. نتایج آزمون فرضیات در جدول شماره ۳ قابل مشاهده می‌باشد. طبق جدول شماره ۳ تمامی فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید واقع شدند. با توجه به نتایج آزمون برازش مدل مفهومی نیز الگوی پژوهش از وضعیت مناسبی برخوردار است. شاخص کای اسکوتر یکی از شاخص‌های مطلق است، هر چه مقدار کای اسکوتر مدل کوچک‌تر باشد مدل تدوین شده توسط پژوهش‌گر رضایت بخش‌تر و بهتر است. چنان سطح معناداری برای X^2 بزرگ‌تر از ۰/۰۵ باشد، مقدار کای اسکوتر برای مدل قابل قبول و چنانچه بین ۰/۰۱ تا ۰/۰۵ باشد ایده آل است. با توجه به این که سطح معناداری برای مدل مذکور بین ۰/۰۱ تا ۰/۰۵ است. می‌توان نتیجه گرفت که مقدار کای اسکوتر برای مدل ایده آل است. یکی از شاخص‌های عمومی شاخص کای اسکوتر بهنجار یا نسبی است که از تقسیم ساده مقدار کای اسکوتر به درجه‌ی آزادی مدل محاسبه می‌شود و اغلب مقادیر بین ۱ تا ۳ را برای این شاخص قابل قبول می‌دانند. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود این مقدار برای مدل

مورد نظر ۲/۱۹ است که مقداری مناسب و قابل قبول است. شاخص GFI یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقدار بیش‌تر از ۰/۸ برای این مقدار نشان از برازش خوب مدل توسط داده‌ها دارد. مقدار GFI برای مدل ۰/۸۳۸ بدست آمد که نشان از برازش خوب مدل دارد. ماتریس باقی مانده یکی از ماتریس‌های معمولی است که هم می‌تواند برای ارزیابی برازش کلی (مدل تدوین شده) و هم برای برازش جزئی (پارامترها تعریف شده بین دو متغیر) مورد استفاده قرار گیرد. ریشه‌ی دوم میانگین مربعات باقی مانده یا RMR برای مدل مذکور ۰/۰۷۵ که برای مدل مقداری مطلوب است. شاخص برازش تطبیقی یا CFI یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقادیر بین ۰/۹ تا ۰/۹۷ به عنوان قابل قبول بودن و مقادیر بالاتر از ۰/۹۷ برای این شاخص به عنوان برازش بسیار خوب داده‌ها به مدل تفسیر می‌شود. مقدار CFI برای مدل مذکور ۰/۹۵۷ که با توجه به اینکه بین ۰/۹ تا ۰/۹۷ می‌باشد می‌توان گفت که داده‌ها به طور بسیار مناسبی برازش یافته‌اند یا به عبارت دیگر مدل از مدل استقلال، فاصله و به یک مدل اشباع نزدیک می‌شود. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا RMSEA نیز همانند شاخص RMR بر مبنای تحلیل ماتریس باقی مانده قرار دارد. مدل‌های قابل قبول دارای مقدار ۰/۰۸ یا کوچک‌تر برای این شاخص هستند. برازش مدل‌هایی که مقادیر دارای بالاتر از ۰/۱ هستند ضعیف برآورد می‌شود. مقدار RMSEA برای این مدل ۰/۰۷۲ به دست آمده که نشان‌گر قابل قبول بودن مدل می‌باشد.



شکل ۲: مدل برازش شده تحقیق (خروجی نرم‌افزار Amos)

جدول (۳): خلاصه نتایج آزمون فرضیات

نتیجه فرضیه	نتیجه آزمون	عدد معناداری	p-value	ضریب مسیر	مسیر مستقیم	
فرضیات اصلی						
تأیید	معنادار	۲/۷۴۶	۰/۰۰۰	۰/۳۰	رفتار نوآورانه ←	۱ فرح‌بخشی در کار
تأیید	معنادار	۲/۵۴۴	۰/۰۰۰	۰/۲۷	تعلق خاطر کاری ←	۲ فرح‌بخشی در کار
تأیید	معنادار	۲/۷۵۷	۰/۰۰۰	۰/۳۰	رضایت شغلی ←	۳ فرح‌بخشی در کار
تأیید	معنادار	۵/۰۸۱	۰/۰۰۰	۰/۶۳	رضایت شغلی ←	۴ رفتار نوآورانه
تأیید	معنادار	۴/۹۰۸	۰/۰۰۰	۰/۵۸	تعلق خاطر کاری ←	۵ رفتار نوآورانه
فرضیات میانجی‌گری						
شماره	فرضیه	نتیجه آزمون	نتیجه فرضیه			
۱	نقش میانجی رفتار نوآورانه در رابطه بین فرح‌بخشی و رضایت شغلی	معنادار	تأیید			
۲	نقش میانجی رفتار نوآورانه در رابطه بین فرح‌بخشی و تعلق خاطر کاری	معنادار	تأیید			

جدول (۴): شاخص‌های برازش مدل

مقدار بدست آمده در مدل	مقدار ایده آل	مقدار قابل قبول	نام شاخص
۱۱۴	-	-	درجه آزادی (df)
۲۵۰/۱۷۸	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	$2df \leq \chi^2 \leq 3df$	کای اسکوتر (2)
۰/۰۴۱	$.01 < p \leq .05$	$.05 < p \leq 1.00$	معناداری ^۲
۲/۱۹	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$	کای اسکوتر بهینه شده (χ^2/df)
۰/۸۳۸	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.80 \leq GFI < .95$	نیکویی برازش (GFI)
۰/۰۷۵	$0 \leq RMR \leq .05$	$0 < RMR \leq .10$	ریشه میانگین مربعات باقی مانده (RMR)

ادامه جدول (۴) از صفحه قبل:

۰/۹۵۷	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq CFI < .97$	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
۰/۰۷۲	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$	ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۰/۵۵۰	$.60 \leq PGFI \leq 1.00$	$.50 \leq PGFI < .60$	شاخص نیکویی برازش ایجاری (PGFI)
۰/۶۰۶	$.60 \leq PNFI \leq 1.00$	$.50 \leq PNFI < .60$	شاخص برازش ایجاری هنجار شده (PNFI)

بحث و نتیجه گیری

به طور کلی، شهرداری‌ها به‌ویژه در سطح کلان شهرها به عنوان بزرگترین سازمان خدمت رسان در شهر دغدغه‌ای جز ارائه خدمات مطلوب به آحاد جامعه شهری و ارتقای شرایط کار و زندگی شهروندان که از اصلی‌ترین ذی‌نفعان آن می‌باشند، ندارند. بدیهی است که رضایت شهروندان در گروی عملکرد مطلوب این سازمان است که به نوبه خود وابسته به عملکرد بهینه کارکنان می‌باشد. تحقیقات گوناگون حاکی از آن است که سازمانی که کارکنان آن از تعلق خاطر کاری و رضایت بالایی برخوردار باشند، احتمال موفقیت و بقاء آن بسیار بالا است، از سویی دیگر، آنچه موجب عملکرد برتر و رقابت جهت بقا در محیط متلاطم می‌شود قابلیت نوآوری است و دستیابی به این قابلیت، از طریق منابع انسانی امکان‌پذیر است. به همین منظور، شهرداری‌ها باید موجبات رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری کارکنان خود را فراهم نموده و شرایطی را مهیا سازد تا همه کارکنان نوآور بوده و تمام توان و ظرفیت خود را در جهت پیشرفت سازمان به کار گیرند. شهرداری مشهد نیز از این قاعده مستثنی نیست. همان گونه که پیش از این اشاره شد نتایج پژوهش بر تائید مدل مبنی بر تأثیر مستقیم و غیر مستقیم فرح‌بخشی در کار بر رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری دلالت دارد، علاوه بر این تأثیر مثبت و معنادار رفتار نوآورانه بر رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری کارکنان شهرداری مشهد نیز مورد تائید قرار گرفت، که در ادامه به طور خاص به بررسی هر یک از فرضیه‌ها و متعاقباً ارائه پیشنهادها کاربردی در راستای این فرضیات می‌پردازیم. بر اساس فرضیه ۱، فرح‌بخشی در کار در جهت افزایش رفتار نوآورانه کارکنان شهرداری مشهد عاملی تأثیرگذار است.

از آنجایی که فرح‌بخشی در کار موجب لذت و سرگرمی افراد و را فراهم می‌آورد و متعاقباً انعطاف ذهنی افراد را در پی دارد، منتج به محیط کاری مثبت می‌گردد که ایده‌ها و دانش آزادانه به اشتراک گذاشته می‌شود (Clouse & Spurgeon, 1995) بنابراین باعث تهییج رفتار نوآورانه افراد می‌گردد. نتیجه پژوهش حاضر با نتایج حاصل از تحقیقات سایر محققین همسو می‌باشد. در پژوهش فلونگ (۲۰۰۸، ۲۰۱۴) نیز رابطه مثبت و معنی دار فرح‌بخشی در کار و رفتار نوآورانه مورد تأیید قرار گرفته است؛ البته شایان ذکر است که در تحقیقات انجام گرفته از سوی وی، میان فرح‌بخشی در کار و رفتار نوآورانه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد اما صرفاً به طور غیر مستقیم به عبارت دیگر، بر مبنای تحقیق فلونگ (۲۰۱۴)، فرح‌بخشی در کار از طریق تعلق خاطر کاری بر رفتار نوآورانه اثر گذار است. آبرامیس (۱۹۸۹) و کادرون (۱۹۹۲) نیز به تأثیر مثبت فرح‌بخشی بر عملکرد خلاقانه اشاره نموده‌اند. با در نظر داشتن این نکته که شوخ طبعی و سرخوشی^۱ در کار دارای ماهیت مشابه فرح‌بخشی در کار است و هر دو عملکرد یکسان دارند (Fluegge, 2008)، سیک زنت می‌هایی (۱۹۹۶) در پژوهش خود رابطه مثبت و معنادار شوخ طبعی و عملکرد خلاقانه را مورد تأیید قرار داد؛ بنابراین می‌توان این گونه استدلال نمود که فرح‌بخشی به عنوان منبعی برای خلاقیت و تفکر واگرا و نوآورانه است. لذا چنانچه این سازمان قصد افزایش نوآوری را داشته باشد باید شرایطی را مهیا سازد که رفتار نوآورانه کارکنان را توسعه بخشد. بدین منظور مدیران شهری بهتر است نسبت به ابعاد مختلف فرح‌بخشی در کار که در ادبیات پژوهش به آن اشاره شد، آگاهی یابند و با در نظر گرفتن تمهیداتی که موجب افزایش فرح‌بخشی در کار در همه ابعاد آن (تعاملات اجتماعی، آئین و اعیاد، آزادی فردی، جو کلی) می‌شود، باعث افزایش آرامش جسمی و ذهنی کارکنان گردند. به طور مثال برای توسعه بعد تعاملات اجتماعی، چنانچه افراد در بخش‌های گوناگون که در حالت معمول به ندرت با یکدیگر در ارتباط هستند، یک فضای مشترک برای استراحت یا صرف غذا داشته باشند، در چنین فضایی کارکنان ناخودآگاه و یا آگاهانه به تعامل با یکدیگر می‌پردازند، مسائل کاری و ایده‌های خود در راستای آن را به اشتراک می‌گذارند و به دیدگاه‌های جدید دست می‌یابند و احتمال بروز رفتار نوآورانه در آنان افزایش می‌یابد. علاوه بر آن سازمان با برگزاری جشن‌ها و مراسم‌ها به مناسبت‌های مختلف، موجبات افزایش سلامت روحی کارکنان خود و کاهش استرس آنان را فراهم می‌آورد، در چنین فضایی خلاقیت کارکنان شکوفا می‌شود و علاوه بر آن رضایتمندی آنان نسبت به شغلشان نیز افزایش می‌یابد. بر اساس

^۱ Humor at work

فرضیه دوم فرح‌بخشی در کار بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد. با توجه به مفهوم رضایت شغلی که به میزان احساسات مثبت یا منفی کارکنان نسبت به شغل خود اشاره دارد، چنانچه فرایند کار برای افراد لذت بخش باشد، استرس ناشی از کار کمتر می‌شود و احساسات مثبت نسبت به کار افزایش می‌یابد. علاوه بر این حس اعتماد ایجاد شده نسبت به شغل و تجربه انجام کار به گونه‌ای لذت بخش، هر دو زمینه رضایت شغلی کارکنان را فراهم می‌آورد (Vimala & Bee, 2014). نتایج حاصل از پژوهش‌های پیشین نیز وجود چنین رابطه‌ای را مورد تأیید قرار می‌دهد. به طور مثال چینگ (۲۰۱۰) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که کارکنانی که فرح‌بخشی در کار را تجربه می‌کنند، نسبت به شغل خود رضایت بیشتری دارند، علاوه بر این در پژوهش انجام گرفته از سوی وی نقش تعدیل‌گری نگرش نسبت به فرح‌بخشی در رابطه بین فرح‌بخشی در کار و رضایت شغلی مورد تأیید قرار گرفت. همچنین براساس نتایج پژوهش ویمالا و بی (۲۰۱۴) بین فعالیت‌های فرح‌بخش و فرح‌بخشی تجربه با رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. برخی دیگر از مطالعات انجام شده نظیر پژوهش میلر (۲۰۰۵)، حاکی از آن است که فرح‌بخشی در کار رضایت شغلی بالایی کارکنان را در پی دارد. چوی و وون (۲۰۱۱) نیز در تحقیق خود نشان دادند نگرش مثبت کارکنان نسبت به فرح‌بخشی در کار، بر فرح‌بخشی تجربه شده از سوی آنان تأثیر مثبت دارد و فرح‌بخشی تجربه شده رابطه مثبت و معنی‌دار با رضایت شغلی دارد. در این پژوهش همانطور که فرضیه سوم نشان می‌دهد، تعلق خاطر کاری از جمله پیامدهای شناختی فرح‌بخشی در نظر گرفته شده است. فرح‌بخشی در کار به عنوان منبع شغلی مثبت عمل می‌کند و به موجب آن کارکنان توانایی جذب مجدد انرژی را پیدا می‌کنند و بر کار خود متمرکز می‌گردند. علاوه بر این، فرح‌بخشی در کار موجب می‌شود انجام وظایف کاری برای کارکنان تا حدی جذاب باشد که چیزهای دیگر را فراموش کنند، به‌ندرت در حین انجام کار به مسائل دیگری غیر از کار فکر کنند، هنگام کار گذر زمان را احساس نکنند و تمام فکر و ذهن خود را به کار معطوف سازند و زمانی که کارشان را به خوبی انجام می‌دهند هیجان زده شوند، از نظر احساسی علاقه مند به کارشان باشند، انرژی زیادی را صرف کار خود کنند و علاقه مند باشند به شدت کار کنند و در نتیجه کیفیت خدمات آن‌ها تا حد بالایی افزایش یابد. لذا نتایج پژوهش حاضر در رابطه با فرضیه سوم که حاکی از وجود رابطه قوی میان فرح‌بخشی در کار و تعلق خاطر کاری است، این‌گونه تبیین می‌گردد. پژوهش‌های پیشین نیز از جمله فلونگ (۲۰۰۸، ۲۰۱۴) و مک دوئل (۲۰۰۴) حاکی از وجود رابطه قوی میان فرح‌بخشی در کار و تعلق خاطر کاری است، بنابراین می‌توان گفت فرح‌بخشی در کار نقش مهمی در جهت افزایش تعلق خاطر کاری کارکنان دارد. در

مجموع براساس فرضیه‌های ۲ و ۳ شهرداری می‌تواند برای افزایش رضایت کارکنان خود و نیز تعلق خاطر کاری آنان با به وجود آوردن محیطی دوستانه و فضای کاری جذاب و آرامش بخش (چه از نظر فیزیکی و چه از نظر روانی) در ایجاد فرح‌بخشی در کار اقدام نماید. از آنجایی که فرح‌بخشی با فعالیت کاری همراه می‌شود و تأکید بر آن است که نقطه مقابل کار تلقی نگردد به عبارتی فرح‌بخشی و کار دو سر متضاد یک طیف نیستند، می‌توان این پیشنهاد را نیز ارائه داد که جلسات کاری با هدف حل مسأله یا ارائه ایده در راستای بهبود عملکرد، در خارج از فضای اداری و در فضایی مفرح و دوستانه و با حضور مدیران برگزار گردد؛ چراکه بر مبنای مدل مطالبات^۵ منابع مبنی بر اینکه منابع شغلی که به ابعاد فیزیکی، اجتماعی، روانشناختی یا سازمانی شغل اشاره دارد، موجب کاهش درخواست‌ها و مطالبات شغلی می‌گردد و رشد و یادگیری فردی را موجب می‌شود و دستیابی به اهداف کاری را میسر می‌سازد و باعث افزایش تعلق خاطر کاری کارکنان می‌گردد از سویی دیگر، فضاهای مفرح و به دور از استرس موجب سلاست فکر کارکنان و البته مدیران می‌گردد و در چنین فضایی احتمالی بروز ایده‌های خلاقانه نیز بیشتر است. با توجه به اهمیت رفتار نوآورانه در افزایش تعلق خاطر کاری و رضایت کارکنان بر اساس تائید فرضیه‌های ۴ و ۵ پژوهش مبنی بر تأثیر رفتار نوآورانه بر رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری کارکنان شهرداری مشهد، که منطبق با تحقیق انجام گرفته از سوی سمیر (۲۰۱۶) است، می‌توان این‌گونه استدلال نمود که رفتار نوآورانه که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت، منجر به احساس روانی و سلاست در کارکنان می‌گردد که به حالت مثبتی اشاره دارد که فرد زمانی که از مهارت وی حداکثر استفاده صورت می‌گیرد احساس می‌کند (Sawyer et al., 2003). این حالت هنگامی که از مهارت کارکنان حداکثر استفاده صورت می‌گیرد و رفتار نوآورانه آنان فرصت بروز می‌یابند، در آنها ایجاد می‌شود که باعث می‌گردد تمام انرژی خود را صرف کار خود کنند. این احساس ارتباط بسیار نزدیکی با تعلق خاطر کاری دارد؛ به عبارت دیگر، رفتار نوآورانه افراد روانی و سلاست آنان را در پی دارد و در نتیجه می‌تواند موجب تعلق خاطر کاری آنان گردد. در این راستا، سازمان بهتر است به گونه‌ای عمل نماید که رفتار نوآورانه از سوی کارکنان افزایش یابد، چنانچه مدیران شهری ایده‌های مطرح شده از سوی کارکنان را مورد توجه قرار دهند، این احساس در آنها ایجاد می‌شود که به رسمیت شناخته شده‌اند و انگیزه بیشتری برای خدمت به سازمان پیدا می‌کنند و خود را وقف کار خود می‌نمایند و از سویی دیگر پیگیری دستاوردهای خلاقانه آنان باعث رضایت آنان از شغل خود می‌گردد. نتایج بررسی سایر فرضیه‌ها نشان داد که رفتار نوآورانه در رابطه میان فرح‌بخشی در کار و رضایت شغلی و نیز تعلق خاطر کاری میانجی‌گری می‌کند، بنابراین اگر شهرداری تمایل داشته باشد

با ایجاد محیط کاری مفرح و افزایش فرح‌بخشی در کار، موجبات افزایش رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری کارکنان خود را فراهم آورد، بهتر است فضایی در سازمان به وجود آورد که مشوق نوآوری و تولید ایده از سوی کارکنان باشد، به طور مثال با برگزاری جشنواره یا کمپین‌ها، ایده‌های نوآورانه را مطرح سازد و از آن‌ها در جهت رشد و یا بهبود سازمان بهره‌گیرد. در نهایت با توجه به ماهیت تعاملی و اجتماعی که فرح‌بخشی دارا است، و بر مبنای نظریه مبادله اجتماعی، مدیران شهرداری می‌توانند با آگاهی از ابعاد این سازه و انجام اقداماتی در جهت توسعه آن موجبات افزایش رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری را فراهم آورند و باعث توسعه رفتار نوآورانه کارکنان خود گردند که با توجه به یافته‌های این پژوهش به نوبه خود موجب افزایش رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری آنان می‌گردد و در ارائه عملکرد بهینه از سوی آنان تأثیرگذار است.

با توجه به اینکه به موضوع فرح‌بخشی در کار در کشور ما کمتر پرداخته شده است از این رو به منظور توسعه تحقیقات در این زمینه، پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی ارائه می‌گردد. در پژوهش حاضر تأثیر کلی فرح‌بخشی در کار بر رفتار نوآورانه، رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری مورد بررسی قرار گرفته است، لذا توصیه می‌شود محققان تأثیر هر یک از ابعاد آن به طور جداگانه بررسی نمایند. بدین صورت مشخص می‌گردد که کدام یک از ابعاد بر رفتار نوآورانه، رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری تأثیر بیشتری دارد. علاوه بر این، بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر مبنی بر تأثیر مثبت و معنادار فرح‌بخشی در کار بر رفتار نوآورانه، رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری، دور از ذهن به نظر نمی‌رسد که فرح‌بخشی در کار افزایش بهره‌وری را در پی داشته باشد، لذا تعیین تأثیر فرح‌بخشی در کار بر بهره‌وری کارکنان می‌تواند در تحقیقات آتی مورد بررسی قرار گیرد. همچنین با توجه به اهمیت نگرش نسبت به فرح‌بخشی در کار به سایر پژوهش‌گران پیشنهاد می‌شود در تحقیقات خود به بررسی نقش میانجی این عامل بپردازند. چرا که ممکن است تفاوت‌های نگرش نسبت به فرح‌بخشی، نتایج متفاوتی را به دنبال داشته باشد.

References

- Abramis, D. J. (1990). Play in work. *Journal of American Behavioral scientist*, 33(3), 353-373.
- Amabile, T. M.; Conti, R.; Coon, H.; Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *Academy of Management Journal*, 39(5), 1154-1184.
- Baer, M., & Frese, M. (2003). Innovation is not enough: climates for initiative and psychological safety, process innovations, and firm performance. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 45-68.

- Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28, 117-148.
- Baron, R. A., & Tang, J. (2009). The role of entrepreneurs in firm-level innovation: Joint effects of positive affect, creativity, and environmental dynamism. *Journal of Business Venturing*, 26(2011), 49-60.
- Becker, F. (2012). *The impact of fun in the workplace on experienced fun, work engagement, constituent attachment, and turnover among entry-level service employees*. Unpublished PhD, the Pennsylvania State University.
- Berg, D. H. (2001). The power of a playful spirit at work. *The Journal for Quality Participation*, 24(2), 57-62.
- Bolton, sh., & Houlihan, M. (2009). Are we having fun yet? A consideration of workplace fun and engagement, *Employee Relation*, 31(6), 556-568
- Clouse, R. W., & Spurgeon, K. L. (1995). Corporate analysis of humor, *Psychology: A Journal of Human Behavior*, 32(3), 1-24.
- Ching, Y. H., & Ying In, C. (2010). *Workplace Fun and Job Satisfaction: the Moderating Effects of Attitudes toward Fun* (Doctoral dissertation, Hong Kong Baptist University Hong Kong).
- Cummings, L. L. (Eds), *Research in Organizational Behavior: an Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, JAI Press, Greenwich, CT, 1-74.
- De Jong, J., & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour, *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23-36.
- Dea, T., & Kennedy, A. (1999). *The new corporate culture*. Available from <http://www.amazon.com/The-New-Corporate-Cultures-Reengineering/dp/0738203807>
- Demerouti, E.; Bakker, A. B.; Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- De Jong, J., & Den Hartog, D. (2010), Measuring innovative work behaviour, *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23-36.
- Eisakhani, A., & Barazande, L. (2016). The impact of social support on employee welfare through mediating role of workaholism and work engagement. *Journal of Human resource management studies*. 25, 83-108, (in persian).
- Esen, E. (2002). *SHRM Fun Work Environment Survey*. Society for Human Resource Management, Alexandria, VA.
- Fluegge, W. (2008). *Fun at work and its effects on job performance: who put the fun in functional?* Unpublished Ph.D. university of Florida, United States.
- Fluegge, W. (2014). Play hard, work hard., *Management Research Review*, 37, 682-705.
- Ford, R. C.; McLaughlin, F. S., & Newstrom, J. W. (2003). Questions and answers about fun at work. *Human Resource Planning*, 26, 18-33.
- Glynn, M. A., & Webster, J. (1992). The adult playfulness scale: an initial assessment. *Psychological Reports*, 71, 83-103.

- Han, H.; Kim, W., & Jeong, C. (2016). Workplace fun for better team performance: focus on frontline hotel employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(7), 1391° 1416.
- Jahangir, M.; Khorakian, A., & Lagzian, M. (2016). The effect of work engagement on innovative behavior. *Innovation management Journal*, 1, 20-52.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behavior. *Journal of occupational Psychology*, 73, 287-302.
- Janssen, O.; Vliert, E. V. D., & West, M. (2004). The bright and dark sides of individual and group innovation: a special issue introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 129-145.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692° 724.
- Kanter, R. (1996). When a thousand flowers bloom: structural, collective, and social conditions for innovation in organizations. *Knowledge Management and Organizational Design*, 93-131
- Karl, K. A.; Peluchette, J. V., & Harland, L. (2007). Is fun for everyone? Personality differences in healthcare providers attitudes toward fun. *Journal of Health & Human Services Administration*, 29, 409-447.
- Karl, K. A., & Harland, L. (2005). *What's fun and what's not: an examination of age, gender differences, and attitudes toward fun activities at work*. Proceedings of the Midwest Academy of Management meeting, Chicago, IL.
- Karl, K. A., & Peluchette, J. (2006). Does workplace fun buffer the impact of emotional exhaustion on job dissatisfaction? a study of health care workers. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 7(2), 128-141.
- Karl, K. A.; Peluchette, J.; Hall, L., & Harland, L. (2005). Attitudes toward workplace fun: a three sector comparison. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12(1), 1-17.
- Khanifar, H.; jandaqi, GH.; Ahmadi, H., & Hosseini. M. (2011). *Work engagement and its relation with organizational justice*. (in persian)
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Towards a Multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 284-296.
- Koestler, A. (1964). *The Act of Creation*, Hutchinson, London.
- Kwai Fatt, Ch.; Wong Sek Khin, E., & Ngee Heng, T. (2010). The Impact of Organizational Justice on Employee s Job Satisfaction: The Malaysian Companies Perspectives, *American Journal of Economics and Business Administration*, 2(1), 56-63.
- Lamm, E., & Meeks, M. P. (2009). Workplace fun: the moderating effects of generational differences. *Employee Relations*, 31(6), 613-631.
- Masten, A. S., & Obradovic, J. (2006). Competence and resilience in development. *Annals New York Academy of Sciences*, 1094, 13-27.
- McClenahan, J. S. (1996). On the job: lean and mean. *Industry week*, 241. 30-34.

- McDowell, T. (2004). *Fun at work: Scale development, confirmatory factor analysis, and links to organizational outcomes* unpublished Ph. D, Alliant International University, united states, San Diego.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2010). *Organizational Behavior: Individual Behavior and Processes*. (Translation Khorakian, A. Jahangir, M. Rahnama, S. N. (2016). Mashhad: Aban Bartar publication. (in persian).
- Miller, A. M. (2005). *Fun in the workplace: toward an environment-behavior framework relating office design, employee creativity, and job satisfaction* (Doctoral dissertation, University of Florida).
- Moghimi, M. (2012). *Organization and management research approach*. Tehran: Termeh Publication, (8th Ed). (in persian)
- Odom, R. Y.; Boxx, W. R., & Gunn, M. G. (1990). Organizational cultures, commitment, satisfaction, and cohesion. *Public Productivity and Management Review*, 14(2), 157-169.
- Parsa Nejad, M. (2012). Relation of organizational creativity and job stress in agriculture organization employees. *Journal of Modern Industrial/Organizational Psychology*, 8, 71-84. (in persian)
- Parsaian, A. (1999). *Organizational behavior*, (1st Ed). Tehran: cultural research office. (in persian)
- Peluchette, J., & Karl, K. A. (2005). Attitudes toward incorporating fun into the health care workplace. *The Health Care Manager*, 24(3), 268-275.
- Plester, B., & Hutchison. A. (2016). Relationship between fun and workplace engagement. *Employee Relations*, 38(3), 332-350.
- Rank, J.; Pace, V.; & Frese, M. (2004). Three avenues for future research on creativity, innovation, and initiative. *Applied Psychology an International Review*, 53(4), 518-528
- Rich, B. L.; Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Romero, E. J., & Cruthirds, K. W. (2006). The use of humor in the workplace, *Academy of Management Perspectives*, 20(2). 58-69.
- Sameer, Y. (2016). Innovative behavior of employees: a model of antecedents and consequences, a deeper look at psychological and organizational factors, entrepreneurship, *Responsible management, and economic development*, 14-17.
- Sawyer, R. K.; John-Steiner, V.; Moran, S.; Sternberg, R. J.; Feldman, D. H.; Nakamura, J., & Csikszentmihalyi, M. (2003). *Creativity and development*. Oxford University Press
- Schaufeli, W. B.; Bakker, A. B., & Rhenen, W. V. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917.
- Sharon C., & Bolton, M. H. (2009). Are we having fun yet? a consideration of workplace fun and engagement, *Employee Relations*, 31(6), 556 - 568

Seligman, M. E. P. (2002a). Authentic happiness. *Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York, NY: Free Press.

Schaufeli, W. B.; Salanova, M.; González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Scott, W. E., & Bruce, R. A. (1994). Determinant of innovative behavior: a path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37, 580-607.

Shalley, C. E.; Gilson, L. L., & Blum, T. (2000). Matching creativity requirements and the work environment: Effects on satisfaction and intentions to leave. *The Academy of Management Journal*, 43(2), 215-223.

Society for Human Resource Management, (2002). *SHRM Fun work Environment survey*. From <http://shrm.org>

Vimala, B., & Bee, A. J. A. (2014). Study on relationship between workplace fun culture and job satisfaction among IT professionals. *International Journal of Scientific Research and Management*, 2(10), 2321-3418.

Von Oech, R. (1982). A Whack on the side of the head, *Creative Think*, Menlo Park, CA.

Weiss, H. M.; Cropanzano, R. S.; Barry M., & Cummings, L. L. (1996). Research in organizational behavior: *an annual series of analytical essays and critical reviews*, 18, 1-74.

West, M. A., & Altink, W. M. M. (1996). Innovation at work: individual, group, organizational, and socio-historical perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(1), 3-11.

