

## نقش ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی با نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات (مطالعه موردی سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی)

رسول وظیفه<sup>۱</sup>، جابر زارع<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> گروه مدیریت بازرگانی، واحد پارس‌آبادمغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس‌آباد مغان، ایران

<sup>۲</sup> گروه مدیریت اجرایی، واحد اهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اهر، ایران

نویسنده مسئول:

جابر زارع



### چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تاثیر ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی با نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات بوده و چارچوب نظری تحقیق حاضر متغیر مستقل در این تحقیق ارتباطات سازمانی و متغیر وابسته اشتیاق شغلی و متغیر میانجی فناوری اطلاعات انتخاب شده، جامعه آماری شامل کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی می‌باشد نمونه آماری جهت سنجش گویه‌های تحقیق بر اساس روش شناسی مدل‌یابی معادلات ساختاری، برابر با ۲۹۷ نفر مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت پایایی پرسشنامه‌های تحقیق بالاتر از ۰/۷ و مورد قبول واقع شد. به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از پرسشنامه استاندارد ارتباطات سازمانی بر اساس مدل هادیگل شامل ۳ مولفه و ۱۴ گویه و اشتیاق شغلی بر اساس مدل سالواناوا و شوفلی شامل ۳ مولفه و ۱۷ گویه و فناوری اطلاعات بر اساس مدل قاسمس و علوی متین شامل ۴ مولفه و ۲۲ گویه استفاده شد. فرضیه‌های تحقیق با استفاده از نرم‌افزارهای SMART PLS3 و SPSS و با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی و فناوری اطلاعات تاثیر مثبت دارد. همچنین ارتباطات سازمانی تاثیر مثبتی بر روی ابعاد اشتیاق شغلی دارد و نهایتاً نتیجه گرفت شده که فناوری اطلاعات تاثیر مثبت ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی را افزایش می‌دهد.

**کلمات کلیدی:** ارتباطات سازمانی، اشتیاق شغلی، فناوری اطلاعات.

## ۱-۱- مقدمه

ارتباط سازمانی به‌عنوان یکی از حوزه‌های تخصصی ارتباطات کلامی یا گفتاری، از مباحث مهم مدیریت به‌شمار می‌رود. این گونه از ارتباط شکلی از ارتباط میان‌فردی است؛ که در آن ارتباط به‌طور مستقیم بین دو یا چند نفر از افراد، در مجاورت فیزیکی هم، واقع می‌شود (فرهنگی، ۱۳۸۶). وجود سازمان وابسته به ارتباطات است و هر مدیری معمولاً بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباط می‌کند. برای ایجاد هماهنگی بین عناصر مادی و انسانی سازمان به صورت یک شبکه کارآمد و موثر، برقراری ارتباطات مطلوب ضروری است. زیرا وقتی ارتباطات برقرار نشود سازمان متوقف می‌شود و در واقع می‌توان گفت که مدیریت کارساز به برقراری ارتباطات موثر بستگی دارد (فروزنده دهکردی و مهتری آرانی، ۱۳۹۲). ارتباطات عامل احیای سازمان و تداوم و پویایی آن است. اثربخشی ارتباطات یکی از عوامل کلیدی در موفقیت مدیران به شمار می‌رود و نه تنها زمینه توسعه سازمان را فراهم می‌کند، بلکه تداوم زندگی در هر سازمانی به آن وابسته است (علی‌پور، ۱۳۹۰؛ به نقل از صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳). یکی از مسائل مهم سازمان‌ها، اثربخشی ارتباطات و چگونگی تأثیر آن در روند پیشرفت و ترقی سازمان است و به دلیل این است که اثربخشی ارتباطات را به منزله سلسله اعصاب سازمان و از ارکان مهم و اساسی آن شمرده‌اند (مظفری، ایراندوست، ۱۳۹۵). همانگونه که انسان بدون صحبت کردن و به کار گرفتن حرکات و اشارات چشم، دست و یا سایر اندام‌ها نمی‌تواند با محیط خارج و افراد ارتباط برقرار نموده و به عبارتی دیگر پیامی را منتقل کند و یا دریافت نمایند، سازمان نیز بدون استقرار ارتباط درون و برون سازمانی نمی‌تواند مأموریت و تکالیف محول را به انجام برساند (عباس‌پور و باروتیان، ۱۳۸۹). اثربخشی ارتباطات به اعضای سازمان برای دستیابی به هدف‌های فردی و سازمانی و نیز استفاده و پاسخ به تغییر سازمانی، ایجاد فعالیت‌های سازمانی هماهنگ و برای وارد شدن در تمامی رفتارهای مرتبط سازمانی کمک می‌کند (فرهنگی و همکاران، ۱۳۹۳). کیفیت روابط بین مدیران و کارکنان به عنوان یک پیوند حیاتی برای افزایش اشتیاق شغلی کارکنان به حساب می‌آید. علاوه بر رهبران، مدیران مستقیم نیز نقش اساسی در افزایش سطح اشتیاق شغلی کارکنان ایفا می‌کنند (گیبونز، ۲۰۰۶؛ به نقل از میرزادارانی، ۱۳۹۲). پژوهش‌ها نشان می‌دهد اعتماد مدایران و نیز اعتماد افراد به میل درونی‌شان به شغل می‌تواند ابزاری برای افزایش اشتیاق شغلی کارکنان در کارشان باشد (چوگتای و باکلی، ۲۰۱۱). مدیران موظف به شناسایی مولفه‌های کلیدی اشتیاق شغلی کارکنان و طراحی روش‌هایی جهت ارزیابی پیشرفت کارکنان در این زمینه هستند. آن باید با منابع مالی و غیرمالی مورد نیاز برای اجرای برنامه‌های اشتیاق شغلی کارکنان را فراهم نمایند و این چنین حمایت خود را پیاده‌سازی استراتژی اشتیاق شغلی کارکنان تکمیل نمایند (سیجتر و کریم، ۲۰۰۶). در بازار متغیر کنونی و همراه با رشد فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، سوق به سوی داشتن زیرساخت‌های توانمند از جمله سیستم‌های اطلاعاتی، از چالش‌های استراتژیک سازمان‌ها می‌باشد. به نحوی که در طی دوره‌های مختلف مدیران با پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی مختلف در سازمان سعی در کسب اطلاعات مناسب از سیستم‌های خود داشته‌اند. سازمانها دریافته‌اند که دیگر تغییرات تدریجی و سطحی راهگشای مشکلات آنان نیست و برای بقای سازمان لازم است تغییراتی اساسی و زیربنایی در سازمان ایجاد شود (نامی و آقائی، ۱۳۹۱). یکی از ویژگی‌های بارز سازمان‌ها و شرکت‌ها در دهه‌های اخیر بکارگیری فناوری اطلاعات می‌باشد. به اعتقاد اغلب کارشناسان در مواجهه با محیط‌های متغیر سازمانی یکی از عوامل مهمی که می‌تواند باعث بقای سازمان‌ها شود فناوری اطلاعات مورد استفاده آن سازمان است. ظهور فناوری اطلاعات تاکنون توانسته بسیاری از جنبه‌های سازمانی را تحت تأثیر خود قرار دهد از جمله ارتباطات سازمانی که می‌تواند به عنوان یکی از عوامل مهم در حفظ و پایداری روابط درونی و بیرونی هر سازمانی محسوب شود (محمدی حسینی‌نژاد، ۱۳۹۱). بالطبع از مهمترین قسمت‌هایی که فناوری اطلاعات با ورود خود به سازمان در آن تأثیر گذار خواهد بود ارتباطات سازمان و اشتیاق شغلی کارکنان خواهد بود (فقیهی، ۱۳۸۰، ۶۰۳). با توجه به مطالب مطروحه هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تأثیر ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی با نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات بوده و در راستای این هدف، پاسخ به این سؤال است که ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی با نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات چه تأثیری دارد؟

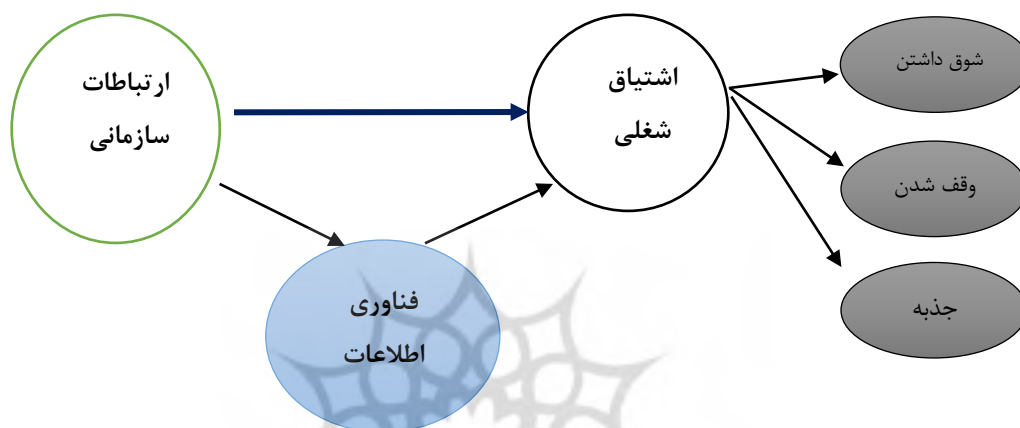
### ۲-۱- اهداف تحقیق

هدف اصلی تحقیق حاضر تعیین تاثیر ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی با نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات (مطالعه موردی؛ سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی) بوده و در راستای این هدف، اهداف فرعی زیر دنبال می‌شود:

۱. تعیین تاثیر ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی
۲. تعیین تاثیر ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی
۳. تعیین تاثیر فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی
۴. تعیین نقش فناوری اطلاعات در ارتباط ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی

### ۳-۱- مدل مفهومی

مدل مفهومی تحقیق به شرح زیر می‌باشد.



شکل (۱-۱) مدل مفهومی تحقیق

اشتیاق شغلی بر اساس مدل سالواناوا و شوفلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) - ارتباطات سازمانی بر اساس مدل (هادیگل، ۱۳۹۴). - فناوری اطلاعات بر اساس تحقیق (قاسمی، علوی متین، ۱۳۹۵)

### ۴-۱- فرضیات تحقیق

۱. ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد
۲. ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد
۳. فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد
۴. فناوری اطلاعات تاثیر مثبت ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی را افزایش می‌دهد.

<sup>1</sup> Schaufeli

## ۲- مبانی نظری

### ۲-۱- مفهوم ارتباطات

ارتباطات فرآیندی است که از طریق آن افراد و سازمانها، به اهداف خود دست می‌یابند. از طریق ارتباط با دیگران؛ ما نگرشها، ارزشها، آرزوها، خواسته‌ها و نیازهای خود را با دیگران تقسیم می‌کنیم. (آدنروپلانکت، ۱۹۹۷، ص ۳۵۸).

دنسل لانگلی و میشل شین اظهار می‌دارند که: ارتباط عبارتست از «فرایند انتقال اطلاعات با وسایل ارتباطی گوناگون از یک نقطه، یک شخص یا یک دستگاه به دیگری» (رئوفی، ۱۳۸۱، ص ۱۶۷).

ارتباطات یک فرایند شخصی است که درگیر تبادل رفتار می‌باشد (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۰، ص ۲۲۴).

فیلیپ کومیز، ارتباطات را «جابه‌جا شدن اطلاعات از سوی فرستنده (اطلاعات) به گیرنده (اطلاعات) به این شرط که هر دو، هم فرستنده و هم گیرنده، اطلاعات جابجا شده را درک نموده و بفهمند» تعریف کرده است. (طوسی و همکاران، ۱۳۷۸، ص ۳۳۰).

ارتباطات سازمانی نوعی تبادل اطلاعات است که پایه و اساس ادراک و احساس میان دو نفر یا بیشتر، یا یک گروه را در شرکت یا سازمان فراهم می‌کند و باعث می‌شود شبکه‌های سازمانی به منظور انجام دادن وظایف سازمانی شکل گیرند (دسلر و فیلیپس، ۲۰۰۸، ص ۳).

فرآیندی است که به وسیله آن سیستمی را برای گرفتن اطلاعات و تبادل معانی به افراد و ارگان‌های مختلف در داخل و خارج سازمان راه اندازی می‌کنند که در آن، ارتباط، ناظر به روابط کاری کارکنان درون یک سازمان می‌باشد (ملکیان و علی پور، ۱۳۹۱).

### ۲-۲- اشتیاق شغلی

در طی سالهای اخیر، مطالعه و تحقیق در زمینه روانشناسی مثبت یک رویکرد بدیع را برای بسیاری از روانشناسان اجتماعی پدید آورده است. این رویکرد بر مطالعه علمی تجربیات مثبت، شادی و بهزیستی روانشناختی و منابع انسانی مثبت به جای تأکید، بر نشانه‌های اندوه و مفاهیم منفی، تمرکز دارد (میرزادارائی، ۱۳۹۲، ص ۶۲).

اشتیاق شغلی یک مفهوم نسبتاً جدید و گسترده در زمینه روانشناسی و مدیریت منبع انسانی است. توجه به اشتیاق شغلی در دل تحقیقات مربوط به فرسودگی شغلی ایجاد شد. در طی مطالعاتی که در مورد فرسودگی شغلی انجام گرفت، این سؤال منطقی مطرح شد که از سوی دیگر این پیوستار چه می‌دانیم و آیا می‌توان کارکنانی را یافت که با قدرت زیاد کار کنند و عمیقاً با کارشان درگیر و در آن غرق باشند؟ و اگر این چنین است چه چیزی آنها را به این سمت می‌راند. محققان با داشتن سؤالاتی از این دست در آخر قرن بیستم شروع به بررسی منظم تر قطب مقابل فرسودگی نمودند و این مقارن شد با ظهور آن چیزی که جنبش روانشناسی مثبت‌نگر نامیده شد و همچنین مقارن شد با افزایش تعداد سازمان‌هایی که بر خصوصیات روانی مثبت کارکنان تأکید می‌کردند. سازما نه‌ای امروزی خواهان آن هستند که کارمندانشان با انگیزه، خلاق، مسئول و درگیر با کارشان باشند و از آنان انتظار دارند که فراتر از انجام وظایف شغلی حرکت کنند (پورعباس، ۱۳۸۷).

اشتیاق شغلی نه تنها یک نقش حیاتی برای فهم رفتارهای سازمانی مثبت بازی می‌کند، بلکه همچنین برای هدایت مدیریت منابع انسانی و سیاست‌های بهداشت حرف‌های در سازمان‌ها نیز نقش مهمی دارد (سالانوا و شوفلی، ۲۰۰۷).

### ۲-۳- مفهوم اشتیاق شغلی

تاکنون تعاریف بسیاری در مورد اشتیاق شغلی مطرح شده است اما هنوز در این زمینه تعریفی که مورد قبول و تأیید همگان باشد ارائه نشده است (مکلود و کلارک، ۲۰۰۹).

دلیل این عدم وحدت را اینچنین بیان می‌کنند: اشتیاق شغلی کارکنان، از پارادایم‌های جدید حوزه منابع انسانی بوده و به دلیل راههای متنوع بهره‌برداری از آن، تعاریف چندگانه‌ای را داراست. اکثر تعاریف اذعان دارند که اشتیاق از منابع شخصی و محیطی نشأت می‌گیرد (میسسی و اشنایدر، ۲۰۰۸).

به نظر گیبونز<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) اشتیاق شغلی افراد با استعداد، یک رابطه احساسی و هوشی است که کارمند با شغل، سازمان، مدیر و همکارانش دارد و بر روی تلاشهای مضاعف او در کارش تأثیرگذار است. مسلج و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۰۱) نیز اشتیاق را یک تفکر مثبت و واقعی دانسته که به وسیله قدرت، فداکاری و جذابیت توصیف می‌شود (سالانوا و همکاران، ۲۰۰۵) و موجبات تمایل و

<sup>2</sup> Organizational Communication

<sup>3</sup> Dessler & Philips

<sup>4</sup> Salanova and Shaufeli

<sup>5</sup> Gibbons

<sup>6</sup> Maslach et al

رضایت افراد را در اشتیاق به انجام کار فراهم می‌نماید (بالاین و اسپارو<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹) تراس و همکارانش<sup>۸</sup> (۲۰۰۶) اشتیاق را حاصل ایجاد فرصت برای کارکنان در برقراری ارتباط با همکاران و مدیران خود می‌دانند از نظر هویت<sup>۹</sup> (۲۰۰۴) اشتیاق شغلی کارکنان مقدار اشتیاق و علاقه‌ای است که کارکنان به سازمان خود دارند. یکی از بررسی‌های انجام شده توسط بکر<sup>۱۰</sup>، آلبرشت<sup>۱۱</sup> و لیتر<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۱) تشخیص دادند که اجماع رو به رشدی وجود دارد مبنی برآنکه اشتیاق می‌تواند به معنای سطح بالایی از انرژی و همچنین سطح بالایی از درگیری شغلی باشد (اینسوگلو و وار<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۲).

#### ۲-۴- تعریف فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات شاخه‌ای از تکنولوژی و فناوری است که اختصاص دارد به:

الف) بررسی و بکارگیری داده و پردازش آن شامل:

دریافت و جمع‌آوری خودکار داده، تغییرات (تغییر شکل) داده، مدیریت داده، جابجایی و حرکت داده، کنترل داده، نمایش داده، تعویض داده، تبادل داده، انتقال و دریافت داده و

ب) توسعه و گسترش و استفاده از رویه‌های سخت افزاری، نرم افزاری و سازمان افزاری و مرتبط با این پردازش (باغبان و دیگران، ۱۳۹۱، ص ۱۸).

فناوری اطلاعات مربوط به کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی، ارتباطات و مکانیزاسیون اداری و کامپیوتر است و اگر آن را مثلی در نظر بگیریم، سه رأس آن راسیستم‌های اطلاعاتی، ارتباطات و مکانیزاسیون اداری تشکیل می‌دهند (اسماعیلی و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۴۲).

فناوری اطلاعات را می‌توان مجموعه فنون و ابزاری دانست که در جهت بهینه سازی و پشتیبانی فعالیت های سازمان بر محور اطلاعات و دانش به کار گرفته می‌شوند. از دیدگاه فنی می‌توان یک سیستم اطلاعات را به پاره‌ای از اجزای به هم پیوسته تعریف کرد که به گردآوری، پردازش و نگهداری و پخش اطلاعات به منظور یاری رساندن به تصمیم گیری‌ها و کنترل در سازمان می‌پردازد. (عطاران، ۲۰۱۲، ص ۵).

#### ۲-۵- پیشینه تحقیق

| نویسنده            | سال  | عنوان  | نتیجه  |
|--------------------|------|--|--|
| مظفری و ایران دوست | ۱۳۹۵ | رابطه اثر بخشی ارتباطات سازمانی با اشتیاق شغلی در اداره بهزیستی شهرستان سنندج  | یافته های نهایی پژوهش بیانگر ارتباط معکوس و معنیدار بین اثربخشی ارتباطات سازمانی با اشتیاق شغلی در سازمان مورد مطالعه است. بین ابعاد اثر بخشی ارتباطات سازمانی و اشتیاق سازمانی ارتباط معکوس و معناداری یافت شد  |
| چگنی و همکاران     | ۱۳۹۵ | رابطه بین اثربخشی ارتباطات سازمانی اشتیاق شغلی و سایش اجتماعی مورد مطالعه کارکنان شهرداری اسلام آباد غرب               | بین اثربخشی ارتباطات سازمانی و سایش اجتماعی کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد ولی بین اشتیاق شغلی و سایش اجتماعی کارکنان ارتباط معنادار وجود ندارد و همچنین اثربخشی ارتباطات سازمانی از طریق اشتیاق شغلی بر سایش اجتماعی کارکنان تاثیرگذار است           |
| سالاری جائینی      | ۱۳۹۲ | رابطه ساختار سازمانی، سبک رهبری و فناوری اطلاعات و ارتباطات با نوع ارتباطات سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان | بین ابعاد ساختار سازمانی و نوع ارتباطات سازمانی رابطه معناداری وجود دارد جهت و میزان همبستگی بین نوع ارتباطات سازمانی و ساختار سازمانی معکوس و معناداری بود. بین ابعاد فناوری اطلاعات و ارتباطات و نوع ارتباطات سازمانی رابطه معناداری وجود داشت. همچنین |

<sup>7</sup> Balain and Sparrow

<sup>8</sup> Truss et al

<sup>9</sup> Hewitt

<sup>10</sup> Bakker

<sup>11</sup> Albrecht

<sup>12</sup> Leiter

<sup>13</sup> Inceoglu and Warr

|   |   |      |                     |
|---|---|------|---------------------|
| از بین متغیرهای ساختار سازمانی، سبک رهبری و فناوری اطلاعات و ارتباطات متغیر ساختار سازمانی قدرت پیش بینی بیشتری را نشان داد. از بین ابعاد ساختار سازمانی بعد تمرکز و از بین ابعاد فناوری اطلاعات و ارتباطات بعد آشنایی با نرم افزار قدرت پیش بینی بیشتری را نشان دادند  |   |      |                     |
| نتایج تحقیق نشان داد سیستم اتوماسیون اداری بر بهره وری سازمانی، تصمیم گیری و ارتباطات سازمانی در بانکهای مورد مطالعه موثر است   | بررسی مقایسه‌ای تاثیر بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری بر بهره‌وری سازمانی، تصمیم‌گیری کارکنان و ارتباطات سازمانی در بانکهای مسکن و کشاورزی در چابهار | ۱۳۹۳ | قاسمی               |
| اشتقاق شغلی به طور مثبت با عملکرد تعهد عام مرتبط است (۲) رابطه بین اشتقاق شغلی و عملکرد تعهد هدف با حمایت سازمانی درک شده تعدیل میشود، حمایت سازمانی درک شده بالاتر از حد پایین است. در نهایت، مفاهیم نظری و عملی و پیشنهادات برای پژوهش‌های آینده مورد بحث قرار میگیرد.  | ارتباط بین اشتقاق شغلی و عملکرد کارکنان با نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده  | ۲۰۱۷ | یانگ ژینگ و همکاران |
| حمایت سازمانی درک شده و اشتقاق شغلی، همبستگی مثبت و معنی داری دارند؛ حمایت سازمانی درک شده مستقیماً تاثیر مثبتی بر اشتقاق شغلی دارد. ثانیاً، حمایت سازمانی درک شده نیز میتواند نقش مهمی در اشتقاق شغلی با شناسایی سازمانها داشته باشد؛ به عبارت دیگر، شناسایی سازمانی، تأثیر متقابل جزئی را بین حمایت سازمانی درک شده و اشتقاق شغلی ایفا میکند؛ | دل ارتباطی حمایت سازمانی ادراک شده، شناسایی سازمانی، اشتقاق شغلی و عدالت سازمانی  | ۲۰۱۶ | دای و گین           |
| اشتقاق شغلی کارکنان عاملی اثر گذار بر تغییرات سازمانی است.  | عنوان اشتقاق کارکنان و تغییر سازمانی  | ۲۰۱۵ | جورجیادس            |
| رابطه معناداری بین ادراک از تغییر و اشتقاق شغلی وجود ندارد اما اشتقاق شغلی در سازمان‌هایی که مشخصه‌ی اصلی آنها تغییر است، بیشتر است. به علاوه نتایج نشان داد که تغییرات سازمانی بر اشتقاق شغلی موثر است   | اشتقاق شغلی و تغییرات سازمانی: رابطه و عوامل موثر   | ۲۰۱۴ | ناتسون              |
| اشتقاق شغلی فرایند تغییر سازمانی را تسهیل می کند و رابطه معناداری بین اشتقاق شغلی و تغییر سازمانی وجود دارد.  | عنوان اشتقاق کارکنان تحت تغییرات سازمانی در شرکت خودروسازی ولوو   | ۲۰۱۳ | ژیاوینگ وو          |

**۳- روش شناسی پژوهش**

تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر نحوه جمع آوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جمع آوری داده‌ها به شکل میدانی و با استفاده از ابزار پرسشنامه اجرا شده است. جامعه آماری پژوهش مدیران، کارکنان و کارشناسان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی می‌باشد. که تعداد آن بر اساس استعلام از کارگزینی سازمان مربوطه در حدود ۶۵۰ نفر می‌باشند.

**۳-۱- نمونه آماری و شیوه تعیین حجم نمونه**

از آنجا که روش شناسی مدل یابی معادلات ساختاری، تا حدود زیادی با برخی از جنبه‌های رگرسیون چند متغیری شباهت دارد، می‌توان از اصول تعیین حجم نمونه در تحلیل رگرسیون چند متغیری برای تعیین حجم نمونه در مدل یابی معادلات ساختاری استفاده نمود. در تحلیل رگرسیون چند متغیری نسبت تعداد نمونه (مشاهدات) به متغیرهای مستقل نباید از ۵ کمتر باشد. در غیر این صورت نتایج حاصل از معادله رگرسیون چندان تعمیم پذیر نخواهد بود (هیرو و همکاران، ۱۹۹۵، ۱۰۵). نسبت محافظه کارانه‌تر ۱۰ مشاهده به ازای هر متغیر مستقل را هالینسکی و فلورت (۱۹۷۰) و میلر و کانس (۱۹۷۳) پیشنهاد نموده‌اند. از دیدگاه جیمز استیونس حتی در نظر گرفتن ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر پیش بین در تحلیل رگرسیون چند گانه با روش معمولی کمترین مجذورات استاندارد، یک قاعده سر انگشتی خوب به حساب می‌آید. پس به طور کلی در روش شناسی مدل یابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه گیری شده تعیین شود:

$$5q < n < 15q$$

که در آن  $q$  تعداد متغیرهای مشاهده شده یا تعداد گویه‌ها (سوالات) پرسشنامه و  $n$  حجم نمونه است. در این تحقیق با توجه به اینکه تعداد گویه‌های تحقیق کلاً ۵۳ آیتم می‌باشد حداقل تعداد نمونه برابر با ۲۶۵ و حداکثر آن نیز برابر ۵۳۰ خواهد بود. با عنایت به فرمولهای فوق‌الذکر حجم نمونه مورد مطالعه با توجه به آنکه جامعه آماری مورد نظر تحقیق حدوداً ۶۵۰ نفر می‌باشند، برابر با حداقل ۲۶۵ نفر و حداکثر ۵۳۰ نفر برآورد گردید. نظر به اینکه حداقل تعداد نمونه لازم برای انجام تجزیه و تحلیل با نرم افزار Smart PLS، ۲۰۰ نمونه می‌باشد، بنابراین تعداد ۳۱۵ پرسشنامه در بین جامعه آماری توزیع گردید. مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

بعد از پیگیری فراوان، تعداد ۳۰۳ پرسشنامه عودت داده شد که از این تعداد نیز ۶ پرسشنامه به دلیل نقص تکمیلی، کنار گذاشته شده و تعداد ۲۹۷ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد می‌باشد. در این راستا، براساس مبانی نظری و پیشینه تحقیق برای هر یک متغیرهای تحقیق، شاخص‌ها و سئوالات مناسب در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) طراحی شده و پس از بدست آوردن روایی و پایایی آنها، پرسشنامه در بین اعضای جامعه آماری توزیع و پس از تکمیل جمع آوری شد.

پرسشنامه استاندارد ارتباطات درون سازمانی تانگ و گائو (۲۰۱۲) با ۳ مولفه هماهنگی، مشارکت و ارتباطات و دارای ۱۴ سؤال خواهد بود، روایی و پایایی پرسشنامه در پژوهش هادیگل (۱۳۹۴) مورد تایید قرار گرفته است.

پرسشنامه دوم در زمینه اشتیاق شغلی مدل سالواناوا و شوفلی (۲۰۰۱) استفاده خواهد شد این پرسشنامه دارای ۳ مولفه با ۱۷ گویه می‌باشد که مولفه اول شامل ۶ گویه به منظور سنجش در خصوص شوق داشتن به کار، مولفه دوم شامل ۵ گویه به منظور سنجش در وقف شدن برای کار، مولفه سوم شامل ۶ گویه به منظور سنجش در خصوص جذب در کار تدوین گردیده است. پرسشنامه سوم فناوری اطلاعات بر اساس تحقیق (قاسمی، علوی متین، ۱۳۹۵) با ۴ بعد: فناوری شبکه‌ای و ارتباطی - فناوری سخت‌افزار و پشتیبانی، فناوری نرم‌افزاری و سیستم‌های کاربردی-و فناوری امنیت اطلاعات با ۲۲ گویه سنجیده خواهد شد.

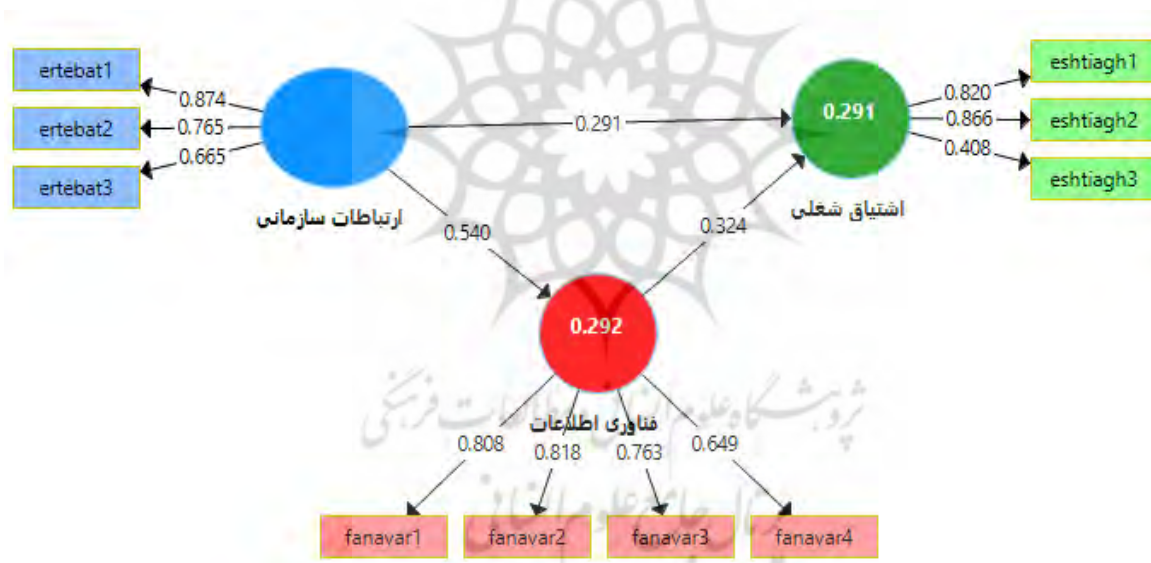
جدول (۱-۱) نوع متغیرهای پژوهش

| متغیر مورد مطالعه | ابعاد متغیر                 | متغیر  | تعداد گویه‌ها |
|-------------------|-----------------------------|--------|---------------|
| ارتباطات سازمانی  | هماهنگی                     | مستقل  | ۸             |
|                   | مشارکت                      | مستقل  | ۳             |
|                   | ارتباطات                    | مستقل  | ۳             |
| اشتیاق شغلی       | وقف شدن برای کار            | وابسته | ۵             |
|                   | شوق داشتن به کار            | وابسته | ۶             |
|                   | جذب در کار                  | وابسته | ۶             |
| فناوری اطلاعات    | فناوری شبکه‌ای و ارتباطی    | واسطه  | ۶             |
|                   | فناوری سخت‌افزار و پشتیبانی | واسطه  | ۵             |
|                   | فناوری نرم‌افزاری           | واسطه  | ۶             |
|                   | فناوری امنیت اطلاعات        | واسطه  | ۵             |

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- آزمون فرضیات تحقیق

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار PLS می‌پردازیم.



شکل (۱-۴) مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب بارهای عاملی





## ۳-۴- آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در PLS، بعد از سنجش بارهای عاملی سؤالات، نوبت به محاسبه و گزارش ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی می‌رسد، که نتایج آن در جدول زیر آمده است.

جدول (۳-۱) نتایج معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پنهان تحقیق

| ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7) | ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7) | متغیرهای مکنون   |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|
| 0.814222                    | 0.769528                       | ارتباطات سازمانی |
| 0.756530                    | 0.733248                       | اشتتیاق شغلی     |
| 0.846655                    | 0.763901                       | فناوری اطلاعات   |

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ۰.۷ است و مطابق با یافته‌های جدول فوق این معیارها در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی پژوهش را تأیید نمود.

## ۴-۴- برازش مدل کلی

معیار GOF<sup>۱۶</sup>

برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که سه مقدار ۰.۰۱، ۰.۲۵ و ۰.۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{\overline{communalities} \times R^2}$$

$\overline{Communalities}$  از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان پژوهش به دست می‌آید.

جدول (۴-۱) میزان Communalities و R<sup>2</sup> متغیرهای تحقیق

| R <sup>2</sup> | Communality | متغیرهای مکنون   |
|----------------|-------------|------------------|
| 0.0000         | 0.596610    | ارتباطات سازمانی |
| 0.291265       | 0.529610    | اشتتیاق شغلی     |
| 0.291932       | 0.581772    | فناوری اطلاعات   |

جدول (۵-۱) نتایج برازش مدل کلی

| GOF   | R <sup>2</sup> | Communality |
|-------|----------------|-------------|
| ۰/۳۳۲ | ۰/۱۹۴          | ۰/۵۶۹       |

با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF به میزان ۰/۳۳۲، برازش بسیار مناسب مدل کلی تأیید می‌شود.

## ۴-۴- برازش مدل ساختاری

ضرایب معناداری (مقادیر t\_values)

با توجه به شکل شماره ۴-۲، فرضیه‌های تحقیق چون ضرایب t بیشتر از ۱.۹۶ بدست آمده‌اند، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها تأیید می‌شود.

جدول (۱-۶) نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش

| فرضیه | روابط علی بین متغیرهای پژوهش   | ضریب مسیر ( $\beta$ ) | معناداری (T-Value) | نتیجه آزمون     |
|-------|--|-----------------------|--------------------|-----------------|
| اول   | ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد | ۰/۳۹۱                 | ۴/۷۵۱              | تایید فرضیه اول |
| دوم   | ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد      | ۰/۵۴۰                 | ۱۰/۵۶۲             | تایید فرضیه دوم |
| سوم   | فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد   | ۰/۳۲۴                 | ۴/۴۳۵              | تایید فرضیه سوم |

همچنین رابطه مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش در مدل نهایی پژوهش که نشان‌دهنده میزان رابطه مستقیم و غیرمستقیم متغیرها بر روی یکدیگر است، در قالب جدول شماره ۴-۱۷ ارائه می‌شود.

#### ۴-۵- فرضیه‌های تحقیق

##### فرضیه ۱:

H0: فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر ندارد.

H1: فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

با توجه به شکل ۴-۱ و ۴-۲، می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی)  $\beta = 0.391$  می‌باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t = 4.751$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱.۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H0 رد و فرضیه H1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

##### فرضیه ۲:

H0: ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر ندارد.

H1: ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

با توجه به شکل ۴-۱ و ۴-۲، می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی)  $\beta = 0.540$  می‌باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t = 10.562$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱.۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H0 رد و فرضیه H1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

##### فرضیه ۳:

H0: فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر ندارد.

H1: فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

با توجه به شکل ۴-۱ و ۴-۲، می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی)،  $\beta = 0.324$  می‌باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t = 4.435$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱.۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H0 رد و فرضیه H1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

##### فرضیه ۴:

H0: فناوری اطلاعات تاثیر مثبت ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی را افزایش نمی‌دهد.

H1: فناوری اطلاعات تاثیر مثبت ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی را افزایش می‌دهد.

چهار شرط برای وجود یک اثر واسطه‌ای ضروری است. (بارون ۱۷ و کننی ۱۸، ۱۹۱۶). ابتدا متغیر مستقل و متغیر وابسته باید ارتباط داشته باشند همانطور که در شکل ۴-۱- نشان داده شده متغیر مستقل ارتباطات سازمانی و متغیر وابسته اشتیاق شغلی کارکنان همبسته هستند. دوم متغیر مستقل و متغیر واسطه باید ارتباط داشته باشند. متغیر مستقل، ارتباطات سازمانی و واسطه فناوری اطلاعات همبسته هستند. سوم متغیر وابسته و واسطه باید ارتباط داشته باشند: واسطه- فناوری اطلاعات و متغیر وابسته اشتیاق شغلی کارکنان همبسته هستند. در نهایت تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته زمانیکه متغیر واسطه‌ای مطرح می‌شود باید تغییر کند:

در شکل ۴-۲- می‌توان تغییر تاثیر مثبت ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی را زمانی که فناوری اطلاعات کنترل می‌شوند مشاهده کرد. با توجه به برقراری تمام شواهد می‌توان به این نتیجه رسید که فناوری اطلاعات واسطه رابطه بین ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی است. علاوه بر این از آزمون سوبل برای تایید اینکه فناوری اطلاعات واسطه‌ای کامل است استفاده شده است.

#### ۴-۴-۱- بررسی معنی داری متغیر میانجی (آزمون سوبل)

از آنجا که در این تحقیق متغیر فناوری اطلاعات متغیر میانجی (واسطه) می‌باشد لازم است تحلیلی داشته باشیم بر نقش میانجی آنها و در واقع بسنجیم که آیا این متغیر در رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نقش میانجی دارد یا خیر؟ بنابراین برای بررسی معنی داری اثر میانجی در این تحقیق از آزمون سوبل استفاده شده است. در این آزمون با استفاده از ضریب غیر استاندارد مسیر و خطای استاندارد آن آزمون اجرا می‌شود که نتایج آن در جدول ۴-۱۸ نشان داده شده است.

جدول (۷-۱) نتایج آزمون معنی داری اثر متغیر میانجی فناوری اطلاعات

| مقدار آماره آزمون سوبل<br>Z-Value | مسیر ساختاری تحقیق                                      |
|-----------------------------------|---|
| ۵/۲۰۲                             | ارتباطات سازمانی - فناوری اطلاعات - اشتیاق شغلی کارکنان |

$$Z - Value = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2) + (s_a^2 * s_b^2)}} = \frac{(0.540 * 0.324)}{\sqrt{(0.324^2 * 0.048^2) + (0.540^2 * 0.055^2) + (0.048^2 * 0.055^2)}} = 5.202 > 1.96$$

در این رابطه:  
ضریب مسیر میان متغیر  
مستقل و

a: میانجی (۰/۵۴۰)

b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته (۰/۳۲۴)

S<sub>a</sub>: خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی (۰/۰۴۸)

S<sub>b</sub>: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته (۰/۰۵۵)

با توجه به نتایج بالا مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۵/۲۰۲ شد که بدلیل بیشتر بودن از ۱.۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد فناوری اطلاعات تاثیر مثبت ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی را افزایش می‌دهد.

<sup>17</sup> Baron

<sup>18</sup> Kenny

**۵- بحث و نتیجه گیری**

آنالیز آماری و تجزیه و تحلیل داده‌های این تحقیق در دو سطح توصیفی و استنباطی و با استفاده از شاخص‌هایی نظیر میانگین، انحراف معیار، جداول متقاطع و نمودار توزیع فراوانی استفاده شده و پس از جمع‌آوری اطلاعات، از آزمون تحلیل عاملی تأییدی و برای بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق از نرم افزار Spss - Smart PLS3 بهره برده شده است همانطور که ذکر گردید، جامعه آماری این تحقیق کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی می‌باشد که طبق استعلام از سازمان مزبور در حدود ۶۵۰ نفر می‌باشند

حجم نمونه مورد مطالعه با توجه به آنکه جامعه آماری مورد نظر تحقیق حدوداً ۶۵۰ نفر می‌باشند، برابر با حداقل ۲۶۵ نفر و حداکثر ۵۳۰ نفر برآورد گردید. تعداد ۳۰۳ پرسشنامه عودت داده شد که از این تعداد نیز ۶ پرسشنامه به دلیل نقص تکمیلی، کنار گذاشته شده و تعداد ۲۹۷ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

از تعداد ۲۹۷ پاسخگوی پرسشنامه، (۷۳٪) پاسخگویان مرد و (۲۴٪) زن بوده‌اند. (۱۲٪) پاسخگویان تحصیلات در سطح بالاتر از لیسانس - (۶۴٪) تحصیلات در سطح کارشناسی داشته و (۱۴٪) تحصیلات فوق دیپلم دارند. سن پاسخگویان، ۵۵ درصد تا ۲۵ تا ۳۵ سال، ۲۷ درصد تا ۳۵ تا ۴۵ سال و ۱۴ درصد بالاتر از ۴۵ سال می‌باشد. سابقه کار پاسخگویان، ۲۴ درصد سابقه کار زیر ۱۰ سال، ۴۸ درصد سابقه کار ۱۰ تا ۲۰ سال، ۲۲ درصد سابقه کار ۲۰ تا ۳۰ سال بالاتر دارند.

**۵-۱- نتایج مبتنی بر آزمون فرضیه اصلی اول تحقیق**

فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد این فرضیه به وسیله ۱۴ سؤال پرسشنامه که مربوط به ارتباطات سازمانی و ۱۷ پرسش مربوط به سنجش اشتیاق شغلی می‌باشد، اندازه‌گیری شده است.

بر اساس نتایج تحلیلی داده‌ها در فصل چهارم، می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی)  $\beta = ۰/۲۹۱$  می‌باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t = ۴/۷۵۱$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱.۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه  $H_0$  رد و فرضیه  $H_1$  تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.

نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده مظفری و ایران دوست، (۱۳۹۵) پایان نامه با موضوع " رابطه اثر بخشی ارتباطات سازمانی با اشتیاق شغلی در اداره بهزیستی شهرستان سنندج " و نتایج تحقیق چگنی و همکاران، (۱۳۹۵) پایان نامه با موضوع " رابطه بین اثربخشی ارتباطات سازمانی اشتیاق شغلی و سایش اجتماعی مورد مطالعه کارکنان شهرداری اسلام آباد غرب " و نتایج تحقیق دای و گین (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

**۵-۲- نتایج مبتنی بر آزمون فرضیه دوم تحقیق**

ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد این فرضیه به وسیله ۱۴ سؤال پرسشنامه که مربوط به ارتباطات سازمانی و ۲۲ پرسش مربوط به سنجش فناوری اطلاعات می‌باشد، اندازه‌گیری شده است.

بر اساس نتایج تحلیلی داده‌ها در فصل چهارم، می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی)  $\beta = ۰/۵۴۰$  می‌باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t = ۱۰/۵۶۲$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱.۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه  $H_0$  رد و فرضیه  $H_1$  تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.

نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده از تحقیق سالاری جانی، (۱۳۹۲) در پایان نامه با موضوع " رابطه ساختار سازمانی، سبک رهبری و فناوری اطلاعات و ارتباطات با نوع ارتباطات سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان " و تحقیق قاسمی (۱۳۹۳) و تحقیق سلیمانی و مصطفوی‌راد، (۱۳۹۲) در مقاله با عنوان " بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار سازمانی و سبک رهبری با بهبود ارتباطات سازمانی در شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران " و تحقیق محمدی حسینی‌نژاد، (۱۳۹۱) همخوانی دارد.

**۵-۳- نتایج مبتنی بر آزمون فرضیه سوم تحقیق**

فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد. این فرضیه به وسیله ۲۲ سؤال پرسشنامه که مربوط به فناوری اطلاعات و ۱۷ پرسش مربوط به سنجش اشتیاق شغلی می باشد، اندازه گیری شده است.

بر اساس نتایج تحلیلی داده ها در فصل چهارم، ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی)،  $\beta = 0.324$  می باشد و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t = 4.435$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱.۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H0 رد و فرضیه H1 تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده جورجیادس (۲۰۱۵) و کناتسون (۲۰۱۴) فاطمه شاکر، (۱۳۹۴) در پایان نامه با موضوع " بررسی نقش ویژگی های شغلی و نقش های شغلی در پیش بینی اشتیاق شغلی دبیران " کناتسون (۲۰۱۴) و سهی و ضیالیدینی (۱۳۹۲) در پایان نامه با موضوع " بررسی رابطه بین اشتیاق شغلی با میل به ماندن کارکنان دستگاه های اجرایی شهر رفسنجان " مطابقت دارد.

**۵-۴- نتایج مبتنی بر آزمون فرضیه چهارم تحقیق**

فناوری اطلاعات تاثیر مثبت ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی را افزایش می دهد این فرضیه به وسیله ۲۲ سؤال پرسشنامه که مربوط به فناوری اطلاعات و ۱۷ پرسش مربوط به اشتیاق شغلی و ۱۴ پرسش مربوط به ارتباطات سازمانی می باشد، اندازه گیری شده است.

بر اساس نتایج تحلیلی داده ها در فصل چهارم، با توجه به نتایج بالا مقدار z-value حاصل از آزمون سو بل برابر با  $5/202$  شد که بدلیل بیشتر بودن از ۱.۹۶ می توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد فناوری اطلاعات تاثیر مثبت ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی را افزایش می دهد.

نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده تحقیق میرزایی (۱۳۹۲) و نتایج تحقیق ملیحه محمدی حسینی نژاد، (۱۳۹۱) و سلیمانی و مصطفوی راد، (۱۳۹۲) و نتایج تحقیق دای و گین (۲۰۱۶) و تحقیق سالاری جائینی، (۱۳۹۲) در پایان نامه با موضوع " رابطه ساختار سازمانی، سبک رهبری و فناوری اطلاعات و ارتباطات با نوع ارتباطات سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان " و کناتسون (۲۰۱۴) جورجیادس (۲۰۱۵) و تحقیق میرزایی، (۱۳۹۲) و سهی و ضیالیدینی (۱۳۹۲) در پایان نامه با موضوع " بررسی رابطه بین اشتیاق شغلی با میل به ماندن کارکنان دستگاه های اجرایی شهر رفسنجان " مطابقت دارد.

**۵-۶- پیشنهادات در راستای نتایج تحقیق**

به نظر عمده نظریه پردازان ارتباطات سازمانی به طور خاص و رفتار شناسان به طور عام مشکل اصلی در بروز رفتارهای نابهنجار ناشی از کمبود اطلاعات و عدم دسترسی افراد به اطلاعات به خاطر وجود موانع ساختاری و انسانی می باشد در راستای نتایج تحقیق موارد زیر پیشنهاد می گردد:

در راستای نتایج تحقیق برای فرضیه اول: تاثیر ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی:

- ۱- پیشنهاد می شود با بستر سازی برای برقراری ارتباط شفاف از طرف رهبران و مدیران سازمان به وسیله نشر اطلاعات صحیح از چشم انداز، هدف ها و انتظارات موجب افزایش اثربخشی ارتباطات سازمانی شود.
- ۲- ارتباطات شفاف در سازمان جریان آزاد دریافت از بازخورد و ارائه گزارش را در میان کارکنان و مدیران تشویق می کند.
- ۳- موارد زیر نیز بصورت موردی پیشنهاد می گردند:

۱. تدوین شرح وظایف افراد .
۲. تدوین انتظارات سازمان از هر فرد و گروه

در راستای نتایج تحقیق برای فرضیه دوم: تاثیر ارتباطات سازمانی بر فناوری اطلاعات سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی:

- ۱) آموزش کاربران در راستای فناوری های اطلاعاتی نوین
- ۲) نیازسنجی در راستای فناوری اطلاعات و اقدامات اولیه در خصوص یکپارچگی داده ها
- ۳) طراحی و تجزیه و تحلیل سیستم های اطلاعاتی داده های مجاز از طریق شبکه های ارتباطی
- ۴) ایجاد شرایط تبادل ارتباطی ایده ها و مستندات از طریق شبکه های ارتباطی کارکنان

<sup>19</sup> Georgiades, S

<sup>20</sup> Knutsson, S

در راستای نتایج تحقیق برای فرضیه سوم: تاثیر فناوری اطلاعات بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی:

۱) ایجاد چشم اندازی از آینده سازمان

۲) داشتن ارتباطات همه جانبه و موثر اجزای سازمان با یکدیگر

۳) انتخاب و توسعه زیر ساختهای فناوری اطلاعات

در راستای نتایج تحقیق برای فرضیه چهارم: نقش فناوری اطلاعات در ارتباط ارتباطات سازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی:

۱) تعیین دامنه اختیارات افراد و تعیین اولویت بندی سازمانها

۲) بهبود مستمر فرایندهای کاری توسط مدیران

۳) پرورش قدرت یادگیری در افراد

۴) افزایش روحیه همکاری در بین اعضای سازمان

۵) تشویق کار تیمی و حل گروهی مساله

## منابع و مراجع

۱. پور عباس، علی (۱۳۸۷)، "اثر بخشی شرکت در کارگاه های خودکارآمدی حرف های بر اشتیاق شغلی کارمندان دانشگاه اصفهان" پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
۲. حقیقی، آ، ۲۰۰۸، راهبری فناوری اطلاعات در سازمان " منبع: ماهنامه تدبیر-سال نوزدهم- شماره ۱۹۹.
۳. سالاری جائینی، ز، ۱۳۹۲، " رابطه ساختار سازمانی، سبک رهبری و فناوری اطلاعات و ارتباطات با نوع ارتباطات سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان " غیر دولتی - دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت - دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
۴. سلیمانی، ز و مصطفوی راد، ف، (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار سازمانی و سبک رهبری با بهبود ارتباطات سازمانی در شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران، اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری (رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن).
۵. سهی، ز و ضیالالدینی، م، (۱۳۹۲)، " بررسی رابطه بین اشتیاق شغلی با میل به ماندن کارکنان دستگاههای اجرایی شهر رفسنجان"، مقاله های همایش های ایران - کنفرانس بین المللی مدیریت، چالشها و راهکارها.
۶. شاکر، ف، ۱۳۹۴، " بررسی نقش ویژگی های شغلی و نقش های شغلی در پیش بینی اشتیاق شغلی دبیران " دولتی - وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری - دانشگاه محقق اردبیلی - دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
۷. صلواتی، ع، یاراحمدی، ی و سیدهاشمی، ن، ۱۳۹۳، ارتباطات اثربخش و سکوت سازمانی در شبکه بانکی کشور (مورد مطالعه: شهرستان سنندج)، مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره ۳، صص ۵۴۲-۵۲۳.
۸. فرهنگی، ع الف، صفرزاده، ح و خادمی، م، ۱۳۹۳، نظریه های ارتباطات سازمانی، تهران: نشر رسا.
۹. فقیهی، ابوالحسن، دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۴)، بوروکراسی و توسعه در ایران، انتشارات رسا.
۱۰. قاسمی، ح، ۱۳۹۳، " بررسی مقایسه ای تاثیر بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری بر بهره وری سازمانی، تصمیم گیری کارکنان و ارتباطات سازمانی در بانکهای مسکن و کشاورزی در چابهار " دولتی - وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری - دانشگاه سیستان و بلوچستان - دانشکده مدیریت و حسابداری.
۱۱. قاسمی، م؛ علوی متین، ی، ۱۳۹۵، " بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر چابک سازی سازمان، مطالعه موردی شهرداری تبریز " چهارمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری - دانشگاه تبریز.
۱۲. محمدی حسینی نژاد، م، ۱۳۹۱، " رابطه فناوری اطلاعات با بهبود ارتباطات سازمانی " دولتی - وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری - دانشگاه علامه طباطبائی - دانشکده مدیریت و حسابداری.
۱۳. مظفری، س؛ ایران دوست، م، ۱۳۹۵، " رابطه اثربخشی ارتباطات سازمانی و اشتیاق شغلی بر مقاومت در برابر تغییر در اداره بهزیستی سنندج "، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه تبریز.
۱۴. میرزادارانی، حمیده (۱۳۹۲) " اشتیاق شغلی در پیچه ای به سوی نشاط اجتماعی " مجله علوم اجتماعی، شماره ۶۲

۱۵. میلر، ک، ۱۳۷۹، راهبردهای مدیریت، راهنمای طراحی سوالات پرسشنامه‌های تحقیقاتی کارشناسی ارشد و دکترا، گردآورندگان: نانچیان، توکلی، موسوی، تراشلو. چاپ اول، انتشارات ترمه.

۱۶. نامی، ج و شاهو آقایی، ب، ۱۳۹۱، "ارائه مدل سنجش سطح بلوغ هوش تجاری با رویکرد استنتاج فازی در صنعت بیمه ایران".

17. Bakker, A. B, & Leiter, M. P. (2008). Work engagement: The essential theory and research. Psychology Press, New Yourk, NY.
18. Balain, S & Sparrow, P. (2009). "Engaged to Perform: A new perspective on employee engagement". Lancater: Lancaster University Management School.
19. Gibbons, J. (2006). "Employee Engagement" A Review of Current Research and Its Implications". New York: The Conference Board.
20. Hewitt, A. (2004). "What makes a best employer? Insights and Findings from- Hewitt's Global Best Employer's Study". Boston: Hewitt Associates.
21. Inceoglu, I. & war, P. (2012). Personality and engagement. Journal of personal psychology.
22. Knutsson, S. (2014). Work Engagement and Organizational Changes: Relationship and Facilitating Factors, Master's Thesis, Supervisor: Roger Persson, *Lunds University, Department of Psychology*.
23. Maslach C, & Leiter M.P. (1997). The truth about burnout. San Francisco: Jossey-Bass. Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
24. Schaufeli, W. B., Marfitnez, J, M., Pinto, A. M., Salanova, M & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university student. *Journal of cross- culture psychology*, 23, 464- 481.

