

تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن، خدمات ادراک شده و درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۶/۰۹

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۷/۱۲

کد مقاله: ۶۱۴۰۳

قربان ایری*^۱، حسین ابو^۲

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان است. مطالعات در متون مختلف نشان می دهند هیچ تردیدی وجود ندارد که تغییرات بنیادی در حال شکل گیری در محیط کار است و معنویت یکی از موضوعات اساسی خواهد بود. در یک چنین مفاهیمی اطلاعات داده ای ۸۴ نفر از کارکنان بانک انصار استان گلستان بصورت توصیفی - پیمایشی از طریق پرسشنامه های استاندارد معنویت در کار پرسشنامه استاندارد اشمس و دوجن (۲۰۰۰)، درگیری شغلی پرسشنامه استاندارد ریچ و همکاران (۲۰۰۰)، خدمات ادراک شده پرسشنامه استاندارد پارسورمان و همکاران (۱۹۸۵) و تمایل به ماندن پرسشنامه استاندارد کامان و همکاران (۱۹۷۹) جمع آوری شدند و با استفاده از تکنیک مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان داد معنویت در کار بطور مستقیم و مثبت بروی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده تاثیر معنی داری داشته و همچنین تاثیر معنویت بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی معنی داری بود.

واژگان کلیدی: معنویت در کار، میل به ماندن، خدمات ادراک شده، درگیری شغلی کارکنان

۱- باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحدگران، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران، eirisaipa2282@gmail.com

۲- گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ایران، تهران

۱- مقدمه

برای این که سازمانی به موفقیت دست یابد کارکنان باید وظایف و کارهای خود را با کارایی و در سطح قابل قبولی انجام دهند. از دیدگاه اجتماعی جالب ترین نکته برای سازمان ها این است که کارکنانی داشته باشند که کار و سازمان خود را دوست داشته باشند و میل و علاقه ای برای ماندن در سازمان داشته باشند و نهایت سعی و کوشش خود را برای تحقق اهداف سازمان مبذول کنند. بنابراین، می توان گفت که کارکنان زمانی می توانند کارهایشان را به خوبی انجام دهند که علاوه بر این که توانایی لازم را داشته باشند، انگیزش کافی نیز برای میل ماندن در شغل و سازمان خود داشته باشند تا بتوانند با علاقه و اشتیاق لازم وظیفه خود را انجام دهند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳). به اعتقاد اکثر محققان از جمله کیم و همکاران (۲۰۱۶) کارکنان بخش خدمات نقش محوری در تجربه خدمت مشتریان خود ایفا می کنند و یکی از راه های مهمی که سازمان ها می توانند ارائه خدمات را بهبود بخشند پرداختن مؤثرتر به کارکنان آن ها است. در دنیای امروز که دنیای سازمان ها است، با به وجود آوردن معنویت در محیط های کاری، کارکنان به تلاش و کوشش تمایل زیادی دارند و بیش تر با اهداف سازمان و ماموریت آن عجین می شوند. از طرفی یکی دیگر از متغیرهای تاثیر گذار بر عملکرد سازمانی درگیری شغلی می باشد. درگیری شغلی به عنوان یک متغیر رفتار سازمانی مهم پدیدار شده است و به طور قابل توجهی به بهره‌وری کارکنان و به نوبه خود منجر به رضایت مشتری و عملکرد سازمانی می شود. درحالی که تعداد قابل توجهی از مطالعات بر روی درگیری شغلی کارکنان انجام شده است و به زعم برخی محققین از جمله ریچ و همکاران (۲۰۱۰) هنوز هم هنوز در مورد سوابق آن آگاهی پیدا نشده است. این امر شامل نیاز به درک بهتر اساس انگیزش درونی یعنی زیربنایی برای درگیری شغلی کارکنان است و سطح درگیری شغلی با معناداری کار تحت تاثیر قرار می گیرد. معنویت محل کار، یک ساختاری برای افزایش علاقه به محققانی است که آن را به عنوان ارائه بینش های جدید به معنای کار، نگرش های کاری کارکنان و شامل تعهد می داند (میلن و همکاران، ۲۰۱۸).

۲- بیان مسئله

با وجود جایگاه مهم نیروی انسانی ماهر در سازمان ها، بعضاً دیده می شود که افراد تمایل به ماندن در سازمان رانداشته و تحت شرایط و عوامل مختلف قصد ترک شغل و حرفه را دارند. بدیهی است خسارت از دست دادن نیروی انسانی متخصص جبران پذیر نیست یا حداقل در کوتاه مدت جبران ناپذیر است. به همین دلیل، مسأله ترک خدمت کارکنان، به خصوص کارکنان کارآمد و ماهر، همواره یکی از معضلات سازمان ها بوده و هست و قسمت عمده ای از تدابیر و توجه مدیریت منابع انسانی را به خود معطوف داشته است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۴). لذا به اعتقاد عزیز (۲۰۱۷) ایده نگهداشت کارکنان در دهه ۱۹۷۰ و اواسط دهه ۱۹۸۰ شروع شد و به اهمیت نگهداشت و ماندگاری کارکنان و مزایای آن در سازمانها پی بردند (ناعمی، ۱۳۹۷).

ورال و همکاران (۲۰۱۲) استدلال می کنند که در سال ۱۹۸۰ مدیران امریکا به مطالعه روی شرکتهای ژاپنی که موفق به نظر می رسیدند پرداختند و علت این موفقیت را در وفاداری نزدیک کارکنان بیان کردند. رابطه بین پویایی کارکنان و تعهد در سال ۱۹۹۰ کسب شده است همچنین بقای سازمان بستگی به نگهداشت کارکنان و قدرت سازمان به اندازه سطح تعهد کارکنان در سازمان است به همین خاطر سازمانها سعی می کنند از ترک کارکنان با استفاده از مشوق هایی مانند، افزایش حقوق و دستمزد، فرصتهای ترقی، پاداش و ... جلوگیری کنند (نقدی و فیاضی، ۱۳۹۷).

امروزه، سازمانها با تغییرات سریع و ناگهانی زیادی در محیط مواجه می شوند رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش فناوری اطلاعات و تغییرات و ویژگیهای جمعیت شناختی، نیروی انسانی و مشتریان را در مرکز تغییرات قرار داده است در چنین شرایطی، مدیران برای کنترل کارکنان فرصت چندانی ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را برای شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان صرف کنند و سایر وظایف روز مره را به عهده دیگران بگذارند، از این رو مهمترین راهکار رقابتی در سازمانها به کارگیری کارکنان متعهد، برانگیخته و وظیفه شناس است (قلاوندی و سلطانزاده، ۱۳۹۵). درگیری شغلی عاملی اصلی در بهبود نگرش، رفتار، عملکرد و بهره‌وری کارکنان است. مدیران می توانند از طریق ایجاد درگیری شغلی در کارکنان عملکرد سازمان را بهبود بخشند و حتی به مزیت رقابتی دست یابند وقتی کارکنان در شغل خود درگیر باشند، رفتارهای مثبت بروز می دهند به طوری که هم منافع خودشان تأمین شود هم منافع سازمان. کارکنان درگیر به دلیل داشتن علاقه و اشتیاق زیاد به کار خود، تمایل دارند فراتر از حد انتظار برای سازمان کار کنند و عملکردشان بهتر از کارکنانی خواهد بود که درگیری شغلی ندارند همچنین، کارکنانی که درگیری شغلی زیادی دارند، کار خود را معنادارتر و راضی کننده تر از دیگران درک می کنند اینک رضایت شغلی بیشتری نسبت به دیگران

1. Kim et al
2. Rich et al
3. Milliman et al
4. Azeez

خواهند داشت (عوض زاده و کرمی، ۱۳۹۵). از طرفی دیگر کارکنانی که در سازمان درگیری شغلی دارند مسئولیت‌پذیرتر و از خلاقیت بالاتری برخوردارند. از جمله مفاهیمی که توجه پژوهشگران حوزه‌ی روانشناسی صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده، مفهوم درگیری شغلی است، در حقیقت علاقه به مطالعه مفهوم درگیری شغلی عمدتاً بر تعیین و شناسایی تعیین‌کننده‌های آن متمرکز بوده است. همانندسازی روان‌شناختی فرد با شغلش درگیری شغلی نام دارد. فردی که درجه بالایی از درگیری شغلی را دار است، شغلش را در مرکز علاقه‌اش قرار می‌دهد و فرد با درگیری شغلی پایین در بطن زندگی‌اش چیزهای دیگر را به‌عوض شغلش مهم می‌داند (از جمله خانواده، سرگرمی و...) (عوض زاده و کرمی، ۱۳۹۵).

به اعتقاد عثمان (۲۰۱۰) انسانها به دوران جدید و بی سابقه‌ای در زندگی خود وارد شده‌اند، دورانی که در آن، دنیا به شدت در حال تغییر و تحول است. در چهارصد سال گذشته، غرب بین دنیای بیرونی و دنیای درونی تفاوت قائل شده است و فعالیتهای دنیوی را از اموری مثل مذهب، معنویت و عرفان به کلی جدا کرده است (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶). ولی در جوامع امروزی همه به دنبال یافتن دوباره معنویت به منزله یک بعدگمشده یا، دست کم پنهان در یک جهان عمدتاً مادی هستند. در این شرایط بسیاری از نوشته‌ها از معنویت سخن می‌گویند، تا آن جا که این موضوع حتی در مباحث سازمان ملل نیز مطرح شده است (کرد بهمنی و کوهی، ۱۳۹۰). به اعتقاد مارکوس (۲۰۰۶) معنویت در کار، یک تجربه از ارتباط و اعتماد متقابل در میان افرادی است که در یک فرایند کاری مشارکت می‌کنند که به وسیله خوش بینی و حسن نیت فردی ایجاد می‌شود و منجر به ایجاد یک فرهنگ سازمانی انگیزشی و افزایش عملکرد کلی می‌شود که در نهایت تعالی سازمانی پایدار را به همراه دارد (مهاجر، ۱۳۹۲). به زعم رستگار (۱۳۸۵) معنویت در سازمان، قاعده نوپدید است که میتواند نیروی قدرتمند و ژرف را برای زندگی افراد به ارمغان آورد. این نیروی قدرتمند، زمانی حاصل خواهد شد که زندگی کاری با زندگی معنوی کارکنان گره بخورد. با چنین نیروی کارکنان تقریباً با صد هزار ساعت کاری، میتوانند کاری لذت بخشتر، متوازنتر و معنادارتر داشته باشند. ورود معنویت در سازمان، به کارکنان این توانایی را می‌دهد تا چشم انداز یکپارچه تری را در زمینه سازمان، جامعه و خانواده خویش به دست آورند (کرد بهمنی و کوهی، ۱۳۹۰).

بازار رقابتی امروز ایجاب می‌کند هر شرکت تولیدی یا خدماتی به منظور بقای خویش و همچنین سودآوری، تلاش کند تا جایگاه خود را در بین سایر رقبا ارتقا دهد. موفقیت شرکتها و موسسه‌ها تا حدود زیادی در گروه شناخت هرچه بیشتر از مشتریان و رقبا و سایر عوامل تأثیرگذار بر بازار است. به علاوه در سالهای اخیر رقابت در بازار خدمات افزایش یافته است. شرکت‌هایی که شناخت صحیحی از نیازها و انتظارات مشتریان کسب کنند و بتوانند به تغییرات ایجادشده در بازار پاسخ مناسبی بدهند می‌توانند موفقیت خود را نسبت به سایر رقبا تضمین کنند. در سازمان‌های خدماتی، مشتری به‌عنوان هسته مرکزی در کانون توجه قرار می‌گیرد. افزایش سطح آگاهی‌ها و دانش مشتریان و به تبع آن، افزایش سطح انتظارات و خواسته‌های آنان از سازمان‌های خدماتی، این سازمان‌ها را با چالش جدی روبرو ساخته است (اصلان لو و خدای، ۱۳۹۰: ۸).

با توجه به رقابت شدید موسسات مالی و اعتباری در عرصه‌های مختلف، توجه به مسأله درگیری شغلی کارکنان در شغل خود، نگهداشت و معنویت در کار در این موسسات ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به اهمیت این موضوع، مطالعات اندکی در این حوزه انجام شده و نیروی انسانی شاغل در بانک بویژه بانک انصار که اساس و پایه تشکیل آن را خدمت به مردم تشکیل می‌دهد، به نوعی مورد غفلت قرار گرفته است. از طرف دیگر، کارکنان بانک انصار به طور کلی بانکها بعلت سرکار داشتن با مسائل مرتبط با پول دارای فشار و استرس کاری بالای می‌باشند لذا بر این اساس و با اتکا به یافته‌های علمی فوق، این پژوهش به منظور بررسی تأثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان تأثیر معنی داری دارد؟

۳- مبانی نظری

۳-۱- درگیری شغلی

واژه درگیر شدن^۳ در فرهنگ لغت به معانی مختلفی همچون، نامزد شدن، تعهد، التزام، اشتغال، استخدام و درگیری ترجمه شده است. در ادبیات علوم اجتماعی ریشه این مفهوم به تئوری نقش و به طور خاص کارهای اروینگ گافمن^۴ (۱۹۶۰) در این زمینه باز می‌گردد. اسکوفلی و همکاران (۲۰۰۲) درگیری شغلی به حالت ذهنی مثبتی از انجام کار گفته می‌شود

1. Usman
2. Marques
3. Engagement
4. Erving Goffman
5. Schaufeli et al

که در این حالت کارکنان در نقش های شغلی خود در سازمان ذوب شده اند به طوری که نیازهای سازمان را بر نیازهای خود ترجیح می دهند (اشرفی و زین آبادی، ۱۳۹۶). درگیری شغلی به درجه ای که اشخاص به لحاظ روانشناختی با شغل فعلی شان هویت یابی می کنند، اشاره دارد. درگیری شغلی به طور عمده با رضایت از کار، توان، فداکاری و دل بستگی تعریف می شود. رضایت از کار به این معناست که فرد تا چه میزان کار خود را رضایت بخش و مطلوب بداند. توان، گویای سطح بالای انرژی، انعطاف پذیری روانی در حین کار کردن، میل به صرف تلاش در کار خود و مقاومت در رویارویی با مشکلات است. فداکاری به معنای مشغول شدن پایدار به کار به همراه احساس اهمیت، اشتیاق، الهام بخشی، عزت نفس است. دل بستگی به معنای متمرکز و معطوف شدن به کار است به طوری که فرد در چنین حالتی نسبت به گذر زمان و مشکلاتش ناآگاه است (شجاعی فر و همکاران، ۱۳۹۶). گافمن معتقد است که افراد در جامعه نقش های مختلفی را می پذیرند که درگیر شدن در یک نقش را "دل بستگی خود انگیزه" به نقش و صرف توجه و تلاش فراوان برای اجرای آن "تعریف می کند (میلو و همکاران^۲، ۲۰۰۸، ص ۲۱۰). از جمله نقش هایی که افراد در جامعه ایفاگر آن می باشند، نقش هایی است که در سازمان و محیط کاری می پذیرند. کان^۳ (۱۹۹۰) اولین کسی بود که این مفهوم را وارد محیط های کاری کرد. به نظر کان کارکنان سازمان نیز در یک نقش کاری ممکن است، درگیر بوده یا درگیر نباشند. وی درگیر شدن در کار را "وضعیتی روانشناختی که در آن فرد خود را مطیع و تحت امر نقش کاری اش در سازمان در می آورد" تعریف می کند (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸). به زعم هافر و مارتین^۴ (۲۰۰۶) درگیری شغلی با مبانی شغلی از جمله حمایت اجتماعی از همکاران، بازخورد عملکرد، رهبری، کنترل شغلی، تنوع وظیفه، فرصت یادگیری و رشد و تسهیلات آموزشی مرتبط است. افرادی که درگیری شغلی پایین دارند معمولاً از نظر فرسودگی شغلی و روان رنجوری در سطح بالاتری هستند و از طرفی کارکنان بر درگیری شغلی بالا برای شغلشان اهمیت بیشتری قائل اند (زبانی شاد و همکاران، ۱۳۹۶).

۳-۲- خدمات ادراک شده

هرچند که کالاها و خدمات از جمله بخش های دارای رشد سریع در کشورهای درحال توسعه محسوب می شوند، با این حال در این کشورها کمتر توجهی به کیفیت ارائه خدمات می شود. بعلاوه به دلیل متفاوت بودن شرایط بازار فروش در اقتصاد کشورهای درحال توسعه، مطالعات مرتبط با موضوع خدمت تا حد زیادی مورد غفلت واقع شده است (سامرز و بختیار^۵، ۲۰۱۳). بخشی از این بی توجهی و بی علاقهگی ناشی از این واقعیت است که از گذشته درک اندکی از تمایز بین مدیریت خدمات و مدیریت سازمان های تولیدی وجود داشته است (خنگ و همکاران^۶، ۲۰۱۱: ۵۸). کیفیت خدمات به عنوان تبیین کننده اصلی موفقیت یک سازمان در محیط رقابتی امروز شناخته شده است و هر گونه کاهش در رضایت مشتری به دلیل کیفیت ضعیف خدمت، موجب نگرانی است. در واقع کیفیت خدمات یعنی میزان انطباق خدمات ارائه شده با انتظارات مشتری. درک و اندازه گیری ادراکات و انتظارات مشتریان یک جزء ضروری است که می تواند به منظور ارتقای کیفیت سازمان های ارائه دهنده ی خدمات مورد استفاده قرار گیرد (یاسبلاخی و همکاران، ۱۳۹۴). کیفیت خدمات، درجه اختلاف بین ادراک مشتریان و انتظارات آنها از خدمات است. کیفیت خدمات، موضوعی است دربرگیرنده ابعادی چون قابل اعتماد بودن^۷، پاسخگو بودن^۸، اطمینان دادن^۹، همدلی داشتن^{۱۰} و حفظ ظاهر نمودن^{۱۱}. می توان از این ابعاد برای معرفی مفهوم شکاف کیفیت خدمات^{۱۲} استفاده نمود. این شکاف بر اساس تفاوت بین انتظارات مشتری از یک خدمت و برداشت ها ادراکات از آنچه دریافت می کند، استوار و مبتنی می باشد (نو پور^{۱۳}، ۲۰۱۰: ۱۵۱).

۳-۳- تمایل به ماندن

جهانی سازی تأثیر شدیدی بر نحوه ی اشتغال افراد در جامعه ی پست مدرن داشته است. مشاغل به شکل فزاینده ای بدون مرز می شوند، در این شرایط افراد برای روبرو شدن با آشفته گی بازار کار و عدم ثبات اشتغال باید از منابع جدیدی استفاده کنند.

1. Spontaneous
2. Mello et al
3. Kahn
4. Hafer & Martin
5. Samraz & Bakhtiar
6. kheng, et al
7. Reliability
8. Responsiveness
9. Assurance
10. Empathy
11. Tangible
12. Service quality gap
13. Nupur

جامعه‌شناس سگمونت باومن^۱ (۲۰۰۰) از استعاره‌ی نقدینگی برای شرح شرایط تغییر ثابت استفاده می‌کند که از تحکیم عادت‌ها و روال‌ها توسط افراد پیشگیری می‌کند. جامعه‌ی پست‌مدرن که تعریف فرم آن دشوار است، ناامنی ایجاد می‌کند و بحران و عدم قطعیت شدید را شناسایی می‌کند. این احساسات در محیط کار نیز تجربه می‌شوند و با کلماتی مانند «کوچک‌سازی»، «بهینه‌سازی»، «نوسان تقاضا»، «رقابت» یا «کارایی» ارتقا پیدا می‌کند. در این شرایط، ظرفیت حفظ انگیزه‌ی یک فرد نسبت به کار با وجود شرایط سخت و مدیریت درک عدم قطعیت، به نیازهای اساسی برای بقا در مدرنیته‌ی سیال تبدیل می‌شوند (فیوری و همکاران، ۲۰۱۵: ۱۱۳). به اعتقاد لامبرت و همکاران^۲ (۲۰۰۱) میل ماندن و یا ترک شغل به عنوان آخرین مرحله شناختی در فرآیند تصمیم‌گیری ترک شغل داوطلبانه شناخته شده است، بنابراین میل به ماندن متغیر برون‌داد نهایی می‌باشد. بدیهی است خسارت از دست دادن نیروی انسانی متخصص جبران‌پذیر نیست یا حداقل در کوتاه مدت جبران‌ناپذیر است. به همین دلیل، مسأله ترک خدمت کارکنان، به خصوص کارکنان کارآمد و ماهر، همواره یکی از معضلات سازمانها بوده و هست و قسمت عمده‌ای از تدابیر و توجه مدیریت منابع انسانی را به خود معطوف داشته است. علاوه بر این، ضایعات معنوی ناشی از ترک خدمت مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری در میان کارکنان باقی مانده از مواردی است که قابل اندازه‌گیری نیست (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳). به اعتقاد چو و همکاران^۳ (۲۰۰۹) میل ماندن در سازمان به تمایل هوشیارانه و آگاهانه کارکنان برای ماندن با یک سازمان اشاره می‌کند (احسن زاده و همکاران، ۱۳۹۱). میل ماندن در شغل، نوعی حالت انگیزشی و درونی بالقوه در فرد برای ماندن در شغلی است که در آن اشتغال دارد. این تمایل ممکن است در شرایط خاص و در تأثیر عوامل مختلف به تمایل به ترک شغل بینجامد (رحیم‌نیا و صادقی، ۱۳۹۵).

۳-۴- معنویت در کار

به اعتقاد هوا و همکاران^۴ (۲۰۱۰) در زندگی مفهومی روان‌شناختی است که به عنوان یک صفت شناختی شخصیت مفهوم سازی شده است، در شناخت انسان ریشه دارد و بین افراد متفاوت است. معنویت با جستجوی وجودی برای معنا و هدف مرتبط است. از نظر برکر و ونگ (۱۹۸۸) معنا در زندگی عبارت است از آگاهی از ادراک نظم، یکپارچگی و هدف در زندگی، پیگیری و دستیابی به اهداف بالارزش و متعاقباً دست یافتن به حس کمال. بین معنا در زندگی و معنویت، رابطه وجود دارد (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶). با این وجود نور و عارف^۵ (۲۰۱۱) معتقد است اگر چه ابعاد جسمی و روانی افراد در محل کار بطور گسترده مورد مطالعه قرار گرفته، اما بعد روحانی برای سالهای زیادی مورد غفلت قرار گرفته شده است. زیرا مشخص شده است که معنویت در محیط کار، از عوامل ایجادکننده نگرش‌های شغلی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، مشارکت شغلی، کاهش نیت خروج از خدمت و... می‌باشد. چرا که زندگی بدون کار بی‌معنی می‌شود، اما کار بی‌روح، زندگی را تباه کرده و میمیراند، لذا افراد علاقه زیادی دارند که معنویت را نه تنها در امر شخصی بلکه در کار و سایر سطوح زندگی تجربه کنند. معنویت در محیط کار موضوع بسیاری از مجلات مدیریتی می‌باشد و همچنین کتابهای متعددی در این زمینه نگاشته شده است. مراکز علمی و پژوهشی نیز تأثیرات معنویت بر سبک و کار را در تحقیقات خود مورد بررسی قرار داده اند (میرزاعلی، ۱۳۹۳). به زعم جورج و همکاران^۶ (۲۰۰۴) تعریف معنویت در کار همانند تعریف خود معنویت، مشکل است. به نظر می‌رسد اجماعی در حال ظهور است که معنویت را یک ساختار چند وجهی می‌داند و بدنبال پیدا کردن ارتباط معنی‌داری است که ماورای زندگی عادی ما وجود دارد (مهاجر، ۱۳۹۲). پارادایم معنوی اساساً به این نکته تأکید می‌کند که مردم کار را نه تنها با دست خود، بلکه با قلب و روح خود انجام می‌دهند. آن زمان که مردم با یک تعهد معنوی کار می‌کنند آنها می‌توانند یک نوع معنی و هدف، یک نوع انجام‌دادنی را بیابند که در یک معنی، محل کار می‌تواند محلی باشد که در آن مردم می‌توانند کل خود و یا تمامیت خویش را نشان دهند. بدین گونه، فراهم نمودن بیان تجربه انسان در عمیق‌ترین و معنوی‌ترین سطح ممکن است نه تنها فشار، تضاد و غیبت از کار را کاهش بدهد و بلکه باعث افزایش عملکرد کار نیز می‌شود. همچنین باعث افزایش رفا و کیفیت زندگی کارمندان می‌شود (کراس^۷، ۲۰۱۰). مارکوس^۸ (۲۰۰۶) استدلال می‌کند معنویت در محل کار، آگاهی از این حقیقت است که ارتباطات متقابل، احترام و شناسایی محدود به خودمان و محیط خصوصی‌مان نمی‌شوند، بلکه همچنین برای همه کسانی که ما با آنها در یک مبنای

1. Zygmunt bauman
2. Fiori et al
3. Lambert et al
4. Cho et al
5. Hoa et al
6. Noor & Arif
7. George et al
8. Karakas
9. Marques

منظم یا تصادفی کار می‌کنیم، کاربرد دارند، که نه تنها منجر به شرایط کاری مطلوب‌تر می‌شوند، بلکه همچنین منجر به افزایش برگشت سرمایه نیز خواهند شد. در بیشترین بخش ادبیات، معنویت در کار، تمایلی است که در صورتی که توسط رهبران سازمان شروع شود، به گونه موفقیت آمیزی اجرا می‌شود. اصطلاحاتی، مانند: رهبری معنوی، رهبری اخلاقی، رهبری قابل اعتماد، همگی نشانگر روشهایی هستند که برای ایجاد یک فضای فکری و معنوی در محیط کار، به عنوان مسئولیت رهبر، نشان داده می‌شوند (مهاجر، ۱۳۹۲).

۴- فرضیه‌ها

براساس آنچه که بیان شد هدف این بررسی چگونگی سنجش عملی متغیرهای تحقیق و در نهایت آزمون رابطه بین آنها در حوزه مورد مطالعه است. بنابراین با توجه به توضیحات فوق فرضیه‌های تحقیق به شکل زیر بیان می‌شوند:

۱- معنویت در کار بر تمایل به ماندن از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد

۲- معنویت در کار بر خدمات ادراک شده از طریق متغیر درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد

۳- معنویت در کار بر تمایل به ماندن کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۴- معنویت در کار بر خدمات ادراک شده کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

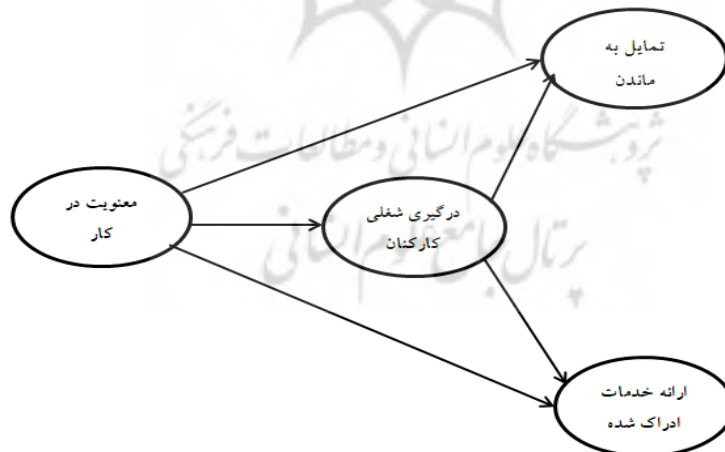
۵- معنویت در کار بر درگیری شغلی کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۶- درگیری شغلی کارکنان بر تمایل به ماندن کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۷- درگیری شغلی کارکنان بر خدمات ادراک شده کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۵- مدل مفهومی تحقیق

برای تدوین فرضیات تحقیق، هر پژوهشگری نیازمند مدلی مفهومی است تا بر اساس آن ضمن شناسایی متغیرهای فرضیات روابط بین این متغیرها و تعاریف مفهومی و عملیاتی آنها را تبیین نماید. در تحقیق حاضر مدل مفهومی الهام گرفته از تحقیقات میلمن و همکاران (۲۰۱۸) بوده و فرضیات براساس مقاله فوق تنظیم گردیده است. بنابراین با بیان روابط بین متغیرهای مورد مطالعه، مدل مفهومی تحقیق که به بررسی تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان می‌پردازد به صورت شکل (۱) نشان داده شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق بر گرفته از پژوهش میلمن و همکاران (۲۰۱۸)

۶- روش تحقیق

روش تحقیق مورد استفاده برای اجرای این طرح از نظر هدف، کاربردی است. پژوهش حاضر نیز از نظر ماهیت و روش توصیفی - پیمایشی و همبستگی می‌باشد. در ضمن با توجه به اینکه از روش مدلسازی معادله‌های ساختاری برای آزمون فرضیات استفاده خواهد شد، در میان تحقیقات همبستگی، این تحقیق از نوع تحلیل ماتریس همبستگی یا کواریانس می‌باشد محققان قصد دارند که تاثیر معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان مورد

بررسی قرار دهند. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان بانک انصار استان گلستان در ۱۳ شعبه و سرپرستی به تعداد ۹۸ نفر می باشد. می باشد که جهت برآورد حجم نمونه با توجه به اینکه جامعه مورد مطالعه ما محدود می باشد لذا از فرمول محاسبه حجم نمونه کوکران استفاده گردید. فرمول اصلی محاسبه حجم نمونه کوکران نیز به صورت زیر است که تعداد ۷۸ کارمند به عنوان نمونه از طریق این جدول محاسبه شده ولی به جهت احتمال عدم همکاری برخی کارکنان تعداد ۸۴ نفر انتخاب گردید و دقیقاً ۸۴ پرسشنامه قابل قبول مورد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

به منظور جمع آوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز این تحقیق از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است و پاسخ‌های آن به صورت پنج گزینه‌ای طیف لیکرت می‌باشد. پرسشنامه تحقیق شامل پنج بخش می باشد که بخش اول شامل اطلاعات دموگرافیک کارکنان، و بخش‌های بعدی به ترتیب پرسشنامه معنویت در کار بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد اشمس و دوچن (۲۰۰۰) بصورت سه بعدی در قالب ۱۲ سؤال، پرسشنامه درگیری شغلی کارکنان بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد ریچ و همکاران (۲۰۰۰) بصورت سه بعدی در قالب ۱۱ سؤال، پرسشنامه خدمات ادراک شده بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد پاراسورمان و همکاران (۱۹۸۵) بصورت تک بعدی در قالب ۳ سؤال و نهایتاً پرسشنامه تمایل به ماندن بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد کامان و همکاران (۱۹۷۹) بصورت تک بعدی در قالب ۴ سؤال می باشد به منظور ارزیابی تمایل به ماندن کارکنان بکار می رود و همه سوالات بصورت مستقیم بعد مربوطه را می‌سنجند و امتیاز آنها به شرح روبرو است: کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴، کاملاً موافقم=۵ و در سوالات معکوس امتیاز آنها به شرح روبرو است: کاملاً مخالفم=۵، مخالفم=۴، نظری ندارم=۳، موافقم=۲، کاملاً موافقم=۱ می باشد (ساعتچی و همکاران، ۱۳۹۰) پاسخ‌های آن به صورت پنج گزینه ایی طیف لیکرت می‌باشد.

برای بررسی روایی ابزار اندازه گیری از دو روش روایی محتوایی و روایی عاملی استفاده شد. برای روایی محتوا با رجوع به نظر متخصصان و اساتید از روایی ابزار اندازه گیری، در سنجش متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل شده است. که در این مرحله پرسشنامه ها با هم گرایی زیادی میان نظرات این متخصصان، تأیید شد و نظرات اصلاحی آنها در پرسشنامه بکار گرفته شد و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان ویژگی مورد نظر را می‌سنجد. از طرفی با توجه به اینکه محقق جهت اندازه گیری متغیرهای تحقیق از پرسشنامه های استاندارد استفاده کرده است و این چهار پرسشنامه در تحقیقات مختلف مورد سنجش قرار گرفته است، لذا از روایی مناسب برخوردار هستند. برای تأیید پایایی پرسشنامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که ابتدا به نمونه ۳۵ نفری با استفاده از روش آلفای کرونباخ و با توجه به رابطه ذیل، پایایی پرسشنامه ها، مورد سنجش قرار گرفت.

$$r_{xx} = \frac{k(\bar{r}_{ij})}{1 + (k-1)\bar{r}_{ij}}$$

در رابطه فوق k تعداد اجزای پرسشنامه و (\bar{r}_{ij}) میانگین همبستگی بین آنها می باشد. اندازه این ضریب (جدول ۱) بر ای پرسشنامه های معنویت در کار، درگیری شغلی کارکنان، خدمات ادراک شده، تمایل به ماندن به ترتیب ۸۹/۱٪ و ۸۶/۲٪ و ۸۰/۵٪ و ۸۲/۶٪ بوده بوده و چون پایایی آنها بالاتر از ۷۰٪ می باشد نشان دهنده این است که پرسشنامه های مورد نظر از پایایی مورد قبول برخوردارند.

جدول (۱): تعداد سوالات و ضریب آلفای محاسبه شده برای متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
معنویت در کار	۱۲	۰.۸۹۱
درگیری شغلی کارکنان	۱۱	۰.۸۶۲
خدمات ادراک شده	۳	۰.۸۰۵
تمایل به ماندن	۴	۰.۸۲۶

1. Ashmos and Duchon
2. Rich et al
3. Cammann et al

آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار پی ال اس PLS انجام گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در حالت معنی داری در خروجی پی ال اس PLS در شکل های (۲ تا ۵) ارائه شده است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می شود. به منظور توصیف داده‌ها در بخش آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی و نمودارهای ستونی استفاده شده است. همچنین از جداول شاخص‌های آمار توصیفی استفاده گردیده است. در بخش آمار استنباطی، از تحلیل عاملی تأییدی و مدل سازی معادلات ساختاری برای ارزیابی و آزمون فرضیات مورد استفاده قرار گرفت. به منظور بررسی رابطه مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش در مدل نهایی پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار پی ال اس PLS استفاده شده است.

۷- تحلیل داده ها و یافته های تحقیق

در پژوهش حاضر به منظور تعیین ویژگی های جمعیت شناختی تعداد چهار سوال در پرسشنامه مطرح شده است که عبارتند از سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، افراد مورد مطالعه در این تحقیق از لحاظ جنسیت ۹۶ درصد مرد و ۴ درصد زن تشکیل دادند. ۵۷ درصد افراد نمونه در بازه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار داشتند و اکثریت آنان دارای سطح تحصیلات لیسانس (۶۵ درصد) بودند. نتایج این قسمت از پژوهش با توجه به اشتیاق کارکنان برای ارتقاء تحصیلی دور از ذهن نیست. از طرفی، ۶۱ درصد افراد مورد مطالعه، سابقه خدمتی برابر ۱۶ تا ۲۵ سال در این بانک را داشتند. با مقایسه رده سنی افراد و سابقه کار آن‌ها مشخص است که بانک انصار استان گلستان در فاصله ۱۶ تا ۲۵ سال گذشته بیشترین میزان استخدام را در مقایسه با سایر دوره‌ها داشته است. جدول (۲) یافته های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه را نشان می دهد.

جدول (۲) یافته های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	سطح معناداری
معنویت در کار	۹۴	۳,۷۰	۰,۹۶۹	۰,۱۵۲	۰,۳۸۱
درگیری شغلی کارکنان	۹۴	۳,۶۸	۰,۸۹۲	۰,۱۶۳	۰,۳۵۵
خدمات ادراک شده	۹۴	۳,۸۴۴	۰,۸۷۵	۰,۱۵۵	۰,۳۶۲
تمایل به ماندن	۹۴	۳,۷۳	۰,۹۰۱	۰,۱۷۱	۰,۴۰۱

همان طور که در جدول (۲) ملاحظه می شود، با توجه به مقیاس سنجش که بین ۱ تا ۵ قرار دارد و نقطه برش پرسشنامه مذکور که عدد ۳ می باشد و نیز با توجه به اینکه سطح معنی داری همه متغیرهای مورد مطالعه در جدول فوق کوچکتر از سطح خطای ۵ درصد است لذا، می توان گفت که مقدار حاصل مربوط به این متغیرها تفاوت معناداری با مقدار متوسط (عدد ۳) دارد اما مشاهده علامت آماره t معنویت در کار، درگیری شغلی کارکنان، خدمات ادراک شده و تمایل به ماندن نشان می دهد که علامت آماره t این متغیرها مثبت است. این بیانگر آن است که میانگین حاصل آنها بیشتر از عدد متوسط (عدد ۳) است. به طور کلی از نظر پاسخ دهندگان، وضعیت این متغیرها بیشتر از متوسط ارزیابی شده اند.

۸- برآورد مدل تحقیق

طبق پیشنهاد هالاند^۱ (۱۹۹۹) مدل یابی پیالاس در دو مرحله انجام می شود. اولین مرحله، مدل اندازه گیری از طریق تحلیل های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی بررسی می شود و در دومین مرحله، مدل ساختاری به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخصهای برازش مدل^۲ بررسی می شود (هالاند، ۱۹۹۹). در ادامه، برخی از شاخص های برازندگی موجود در نرم افزار پیالاس برای مدل مفهومی فوق ارائه گردیده است.

۹- ارزیابی مدل اندازه گیری

به منظور دستیابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، آزمونهای پایایی مرکب و میانگین واریانس اقتباس شده ارزیابی شد. پایایی مرکب بالاتر از ۰.۸ همراه با میانگین واریانس حداقل ۰.۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک سازه می باشند. همانطور که در جدول (۳) نشان داده شده است، پایایی مرکب و میانگین واریانس در بازه مورد قبول قرار داشتند که اعتبار همگرایی بالایی را نشان می دهند. حال برای مشخص شدن اینکه آیا گویه ها بیان کننده سازه های مورد نظر هستند از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. اما قبل از انجام تحلیل عاملی تأییدی لازمست تا با استفاده از آزمون بارتلت^۳ و معیار کایزر^۱ به

1. Hulland
2. Fit Index
3. Bartlett

ارزیابی مناسب بودن یا نبودن داده‌های حاصله از جامعه آماری تحقیق پرداخته شود که نتایج آن در جدول (۳) آمده است. اگر نمونه مناسب باشد مقدار معیار کایزر باید بزرگتر از ۰٫۵ و آزمون بارتلت نیز باید معنادار باشد (مومنی، ۱۳۸۷).

جدول (۳) آزمون KMO و بارتلت

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.841
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	27462.051
	df	237
	Sig.	.000

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰٫۷) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < ۰٫۰۵$) می‌توان نتیجه گرفت که داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب هستند و بدین ترتیب جواز استفاده از تحلیل عاملی تأییدی کسب شد. حال با توجه به امکان استفاده از تحلیل عاملی برای تعیین روایی ابزار، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴) آمده است.

جدول (۴) پایایی مرکب، میانگین واریانس و میانگین بارهای عاملی

گویه‌ها	میانگین بار عاملی	پایایی مرکب	میانگین واریانس اقتباس شده
معنویت در کار	۰٫۷۱۴	۰٫۸۶۲	۰٫۸۵۵
درگیری شغلی کارکنان	۰٫۸۳۲	۰٫۸۱۲	۰٫۹۳۶
خدمات ادراک شده	۰٫۷۹۴	۰٫۷۸۲	۰٫۷۴۰
تمایل به ماندن	۰٫۸۰۲	۰٫۷۹۶	۰٫۹۰۶

با توجه به معیار فورنل و لاکر^۲، بارهای عاملی بزرگتر از ۰٫۵ از اعتبار مناسبی برخوردار هستند (فورنل و لاکر، ۱۹۹۱). همانگونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، تمامی سازه‌ها دارای بار عاملی بین ۰٫۷۱۴ و ۰٫۸۳۲ می‌باشند که همبستگی بالایی را نشان میدهد و بدین ترتیب چنین مقادیری مورد تأیید واقع شده‌اند.

۱۰- برازش مدل ساختاری

۱-۱۰ ضرایب معناداری (مقادیر t values)

با توجه به شکل شماره (۲) چون ضرایب t برای فرضیه‌های تحقیق چون ضرایب t بیشتر از ۱٫۹۶ بدست آمده‌اند، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها تأیید می‌شود.

۲-۱۰ معیار R Squares یا R²

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R² مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R² معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰٫۱۹، ۰٫۳۳ و ۰٫۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R² در نظر گرفته می‌شود. مطابق با جدول (۵)، مقدار R² برای سازه‌های درون‌زای پژوهش محاسبه شده است که با توجه به سه مقدار ملاک، می‌توان مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید ساخت.

جدول (۵) نتایج معیار R² برای سازه درون‌زا

متغیرهای مکنون	علامت اختصاری	R ²
درگیری شغلی	EE	0.258
خدمات ادراک شده	SD	0.377
تمایل به ماندن	IS	0.465

۱۱- برازش مدل کلی

۱-۱۱ معیار GOF^۳

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:

1. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)
2. Fornell, Larcker
3. Goodness of Fit

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

از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان پژوهش به دست می‌آید.

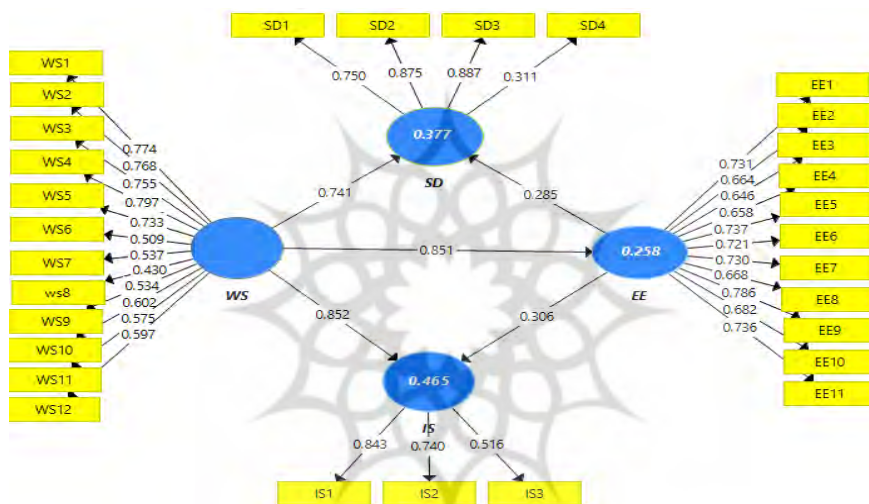
جدول (۶) میزان Commuality و R² متغیرهای تحقیق

R ²	Commuality	علامت اختصاری	متغیرهای مکنون
0.000	0.384	WS	معنویت در کار
0.258	0.512	EE	درگیری شغلی
0.377	0.451	SD	خدمات ادراک شده
0.465	0.431	IS	تمایل به ماندن

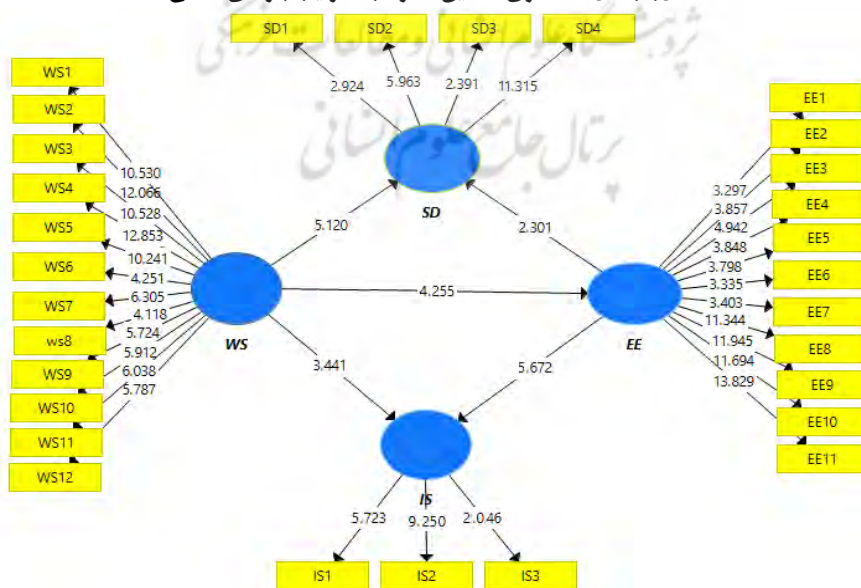
جدول (۷) - نتایج برازش مدل کلی

GOF	R ²	Commuality
0.403	0.366	0.444

با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF (جدول ۷) به میزان ۰/۳۷۸، برازش بسیار مناسب مدل کلی تأیید می‌شود. در شکل ۲ و ۳ مدل ساختاری همراه با ضرایب مسیر برای هریک از فرضیه‌های تحقیق آورده شده است که مقدار ضریب با نام (Reg) می‌باشد.



شکل (۲) مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب بارهای عاملی



شکل (۳) مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب معناداری

۱۲-آزمون فرضیه ها

جدول (۸) نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها را در قالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی داری و در ارتباط با فرضیه های تحقیق نشان می دهد. از آن جایی که در این تحقیق سطح اطمینان ۰,۹۵ در نظر گرفته شده است لذا، برای آزمون فرضیات اگر معنی داری از ۰,۰۵ کمتر باشد، مسیر و ضریب مسیر مورد نظر معنی دار بوده و فرضیه مورد نظر تایید می گردد، در غیر این صورت فرضیه مربوط نیز رد می شود.

جدول (۸) نتایج آزمون فرضیه ها

فرضیه	روابط علی بین متغیرهای پژوهش	علامت اختصاری	ضریب مسیر (β)	معناداری T- (Value)	نتیجه آزمون
اول	معنویت در کار بر تمایل به ماندن کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	WS---IS	۰,۸۵۲	۳,۴۴۱	تایید
دوم	معنویت در کار بر خدمات ادراک شده کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	WS--SD	۰,۷۴۱	۵,۱۲۰	تایید
سوم	معنویت در کار بر درگیری شغلی کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	WS---EE	۰,۸۵۱	۴,۲۵۵	تایید
چهارم	درگیری شغلی کارکنان بر تمایل به ماندن کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	EE--- IS	۰,۳۰۶	۵,۶۷۲	تایید
پنجم	درگیری شغلی کارکنان بر خدمات ادراک شده کارکنان تاثیر معنی داری دارد.	EE---SD	۰,۲۸۵	۲,۳۰۱	تایید
ششم	معنویت در کار بر تمایل به ماندن از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان تاثیر معنی داری دارد		0.851×0.306=0.260		تایید
هفتم	معنویت در کار بر خدمات ادراک شده از طریق متغیر درگیری شغلی کارکنان تاثیر معنی داری دارد		0.851×0.285=0.242		تایید

با توجه به جدول نتایج آزمون فرضیات (جدول ۸) ملاحظه گردید که همه فرضیات مورد تایید قرار گرفتند. از طرفی، با توجه به اینکه دو مسیر مستقیم معنویت در کار بر درگیری شغلی و درگیری شغلی بر تمایل به ماندن کارکنان هر دو معنادار شده اند لذا، مسیر غیرمستقیم معنویت در کار بر تمایل به ماندن نیز معنادار خواهد بود و با توجه به نتایج آزمون این فرضیه، ضریب این مسیر غیرمستقیم برابر ۰,۲۶۰ است که از حاصلضرب دو مسیر مستقیم ذکر شده حاصل گردیده است. لذا، فرضیه نقش واسط درگیری شغلی در رابطه بین معنویت در کار بر تمایل به ماندن تایید می شود. همچنین، با توجه به اینکه دو مسیر مستقیم معنویت در کار بر درگیری شغلی و درگیری شغلی بر خدمات ادراک شده کارکنان هر دو معنادار شده اند لذا، مسیر غیرمستقیم معنویت در کار بر خدمات ادراک شده کارکنان نیز معنادار خواهد بود و با توجه به نتایج آزمون این فرضیه ضریب این مسیر غیرمستقیم برابر ۰,۲۴۲ است که از حاصل ضرب دو مسیر مستقیم ذکر شده حاصل گردیده است. لذا، فرضیه نقش واسط درگیری شغلی در رابطه بین معنویت در کار بر خدمات ادراک شده کارکنان نیز تایید می شود.

نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان می دهد که درک کارکنان از ساختار معنویت محل کار شامل کارمعنی دار، اجتماعی شدن و هم ترازی با ارزشهای سازمانی به طور مثبت به سطح درگیری شغلی آن ها مرتبط بوده و به چندین طریق به ادبیات ادبیات این موضوع کمک می کند. اول، این امر بر روی معنویت محل کار و مطالعات درگیری شغلی شکل می گیرد که بینش مهمی در رابطه بین این دو سازه فراهم کرده است، اما شامل برخی از محدودیت ها نیز می شود.

دوم، در حالی که تحقیقات قبلی تنها بر روی بررسی رابطه کاری برای درگیری شغلی تمرکز داشتند، این اولین مطالعه برای ارزیابی تجربی این دو ساختار در ارتباط با نگرش های کاری کارمندان است. به عنوان مثال در این مورد ارائه خدمات کارمند و قصد ماندن می باشد. نتایج این تحقیق نشان داد که معنویت محل کار به طور مستقیم تاثیر مثبت بر تمایل به ماندن دارد؛ با این حال، تاثیر غیرمستقیم مثبت بر نحوه ارائه خدمات از طریق درگیری شغلی دارد. نتایج این تحقیق با یافته های لی و همکاران (۲۰۱۴)، میلمن و همکاران (۲۰۱۸) و جیا کولن و جریویکس (۲۰۰۳) مطابقت دارد. به طور خاص، این نتایج نشان می دهد که معنویت کاری علاوه بر اینکه یک محرک کافی قوی برای تاثیر مستقیم بر ارائه خدمات کارمندی باشد. اما تاثیر آن می تواند به طور قابل توجهی از طریق درگیری شغلی به عنوان یک متغیر اضافه در این مدل تقویت شود. به علاوه، همانطور

که توسط، عنوان شده این نتایج نشان می دهند که چگونه معنویت در محیط کار به رفتار سازمانی و عملکرد مرتبط است در نتیجه میتواند منجر به افزایش تئوری های مربوط به معنویت کاری شود.

یافته های پژوهش در بخش آمار توصیفی نیز نشان می دهند که شعبات مورد بررسی در زمینه معنویت در کار، درگیری شغلی، خدمات ادراک شده و درگیری شغلی در حد نسبتاً خوب هستند. یافته‌ها تحقیق در بخش آمار استنباطی نشان دهنده تاثیر مثبت معنویت در کار بر روی تمایل به ماندن و خدمات ادراک شده بوده و همچنین از طریق متغیر میانجی درگیری شغلی کارکنان نیز دارای تاثیر قابل توجهی می باشد. یافته های این بخش از پژوهش با نتایج حاصل از میلمن و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد.

براساس یافته های نظری موجود در این پژوهش، ورود به هزاره جدید، افزایش جست و جو برای معناخواهی در کار، جست و جوی ثبات در دنیای بی ثبات امروزی، حرکت به سمت زندگی کل گرا در محیط های کاری، حرکت کشور های توسعه یافته از نیاز های جسمی به نیاز های فکری و ... بیشتر کرده است. لذا براساس ادبیات نظری پژوهش نهادینه نمودن معنویت در کار بین کارکنان برای ادامه ی حیات بانک انصار استان گلستان به جهت نگرانی رو به رشدی که جهت متعادل نگه داشتن کار و زندگی امروزی وجود دارد؛ ضروری می باشد. دیگر توضیح این که محل کار به دلیل تغییرات سازمانی و اجتماعی به محیط های غیر شخصی و حتی نا امن تبدیل شده بود، این نا امنی ها در محل کار اهمیت معنویت افزایی را افزایش داده است. از طرفی حضور کارکنان بسیار متعهد، سازمان را به یک شرایط سودمند هدایت می کند، زیرا چنین کارکنانی در هر فعالیتی که برای حفظ بقای سازمان باشد، شرکت خواهند کرد. اساسا درگیری شغلی می تواند پیامدهای مثبت بسیاری داشته باشد. براساس آنچه در بخش بررسی تئوریهای موجود در حوزه درگیری شغلی در ادبیات نظری این پژوهش آمده است کارکنانی که دارای درگیری شغلی بالایی هستند نظم و انضباط بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر و بهتر از سایرین کار می کنند. لذا مدیران باید درگیری شغلی و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند. براساس نتایج حاصل از پژوهش کلیه فرضیه ها مورد تأیید واقع گردیده و وقتی یافته های این پژوهش را با سایر تحقیقات مشابه مورد مقایسه قرار گرفت به این نتیجه حاصل شد که تحقیق حاضر از پشتوانه علمی نسبتاً محکمی برخوردار است.

پیشنهاد های مبتنی بر نتایج تحقیق

در این قسمت با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها پیشنهادهایی برای جامعه آماری مورد نظر ارائه می گردد:

پیشنهاد های حاصل از نتیجه فرضیه اول

در این قسمت با توجه به اینکه معنویت در کار تاثیر مستقیم و معناداری بر تمایل به ماندن دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن معنویت در کار ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش تمایل به ماندن کارکنان کارکنان گردد:

۱. مدیران بانک سعی کنند که مفهوم و اهمیت کار را برای کارمندان روشن و قابل قبول نمایند.
۲. مدیران بانک سعی کنند که کارمندان را به صورت یک تیم در آورده و کار گروهی و همکاری با یکدیگر را ترغیب و تشویق نمایند.
۳. مدیران بانک سعی کنند برای به وجود آوردن و تقویت یک حس عمیق معنا و مقصود در کار به کارکنان خود کمک کنند.

پیشنهاد های حاصل از نتیجه فرضیه دوم

در این قسمت با توجه به اینکه معنویت در کار تاثیر مستقیم و معناداری بر خدمات ادراک شده کارکنان دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن معنویت در کار ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش میزان خدمات ارائه شده توسط کارکنان گردد:

- ۱- مدیران بانک سعی کنند یک محیط باز برای ارائه نظرات کارکنان فراهم نموده تا کارکنان بتوانند بدون هیچ دغدغه خاطر بتوانند نظرات خود را بیان کنند.
- ۲- شایسته است مدیران شعب بانک انصار نسبت به توجیح افراد در خصوص اهداف سازمانی و ارزشهای آن اقدام نموده تا این ارزشها و اهداف برای کارکنان قابل فهم و قابل قبول آنها گردد.
- ۳- مدیران شعب بایستی شرایط لازم برای اجازه دادن به کارکنان برای مشارکت در فرایند تصمیمگیری، جریان ارتباطات باز، و ایجاد کار معنی دار و با مفهوم برای کارکنان را بوجود بیاورند.

پیشنهاد های حاصل از نتیجه فرضیه سوم

در این قسمت با توجه به اینکه معنویت در کار تاثیر مثبت و معناداری بر درگیری شغلی دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن معنویت در کار ارائه می گردد تا در نهایت باعث ارتقاء سطح درگیری شغلی کارکنان گردد:

- ۱- شایسته است مدیران شعب بانک به روابط انسانی توجه کنند و بیشتر با کارمندان خود رابطه برقرار کنند. کارمندان خود را دوست داشته باشند و برای حل مشکلات شخصی و سازمانی آنها بکوشند. به حرفه‌ایشان گوش فرا دهند و به طور کلی هرچه بیشتر خود را به کارمندان نزدیک کنند و مانند یک دوست با آنها برخورد نمایند؛
- ۲- مدیران بانک سعی کنند جوکاری را برای کارکنان به گونه ای مدیریت کنند که موجب ایجاد حس نشاط و شادی در کارکنان گردد.
- ۳- مدیران شعب می توانند در هنگام توسعه یا اجرای سیاست های خاص سازمانی این نکته را مد نظر قرار دهند که پاسخ منفی کارمندان به برخی سیاست ها ممکن است نتیجه طبیعی تجربیات نامناسب گذشته در ارتباط با این سیاست ها باشد. بنابراین نهادینه کردن سیاست ها گاهی مستلزم استراتژی‌هایی برای تغییر نگرش کارمندان نسبت به این سیاست ها می باشد.

پیشنهاد‌های حاصل از نتایج فرضیه چهارم

- در این قسمت با توجه به تاثیر مستقیم و معنی داری درگیری شغلی بر خدمات ادراک شده ، پیشنهاداتی در راستای افزایش سطح درگیری شغلی کارکنان ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش خدمات ادراک شده کارکنان گردد:
۱. پیشنهاد می شود که مدیران ارشد شعب بانک انصار به رغم مشغله‌های فراوان، روزها یا ساعات خاصی را برای ملاقات حضوری کارکنان اختصاص دهند. مدیران باید جوی ایجاد نمایند که افراد برای مطرح کردن مشکلاتشان نزد وی بیایند و مدیران نیز باید با همدلی به حرفه‌ایشان گوش دهند.
 ۲. پیشنهاد می شود که مدیران شعب زمینه افزایش مشارکت کارکنان در تدوین برنامه ها و فرایندهای کاری و منابع انسانی از طریق تقویت نظام گفت‌وگو و ارتباطات داخلی بانک (سهیم نمودن آنها در تدوین برنامه‌ها و...) فراهم نمایند.
 ۳. پیشنهاد می شود که مدیران شعب زمینه افزایش مشارکت کارکنان در برنامه های تغییر و تحول سازمانی مثل تعیین اهداف، ارزش‌ها و مأموریت های سازمان و... از طریق اجرا و استقرار نظام پیشنهادات و نظرسنجی در خصوص تصمیمات مهم سازمانی و استفاده از نظرات آنها را فراهم کنند.
 ۴. پیشنهاد می شود که مدیران شعب بازنگری در سیستم شناسایی و حمایت از فعالان خبره و کارکنان کلیدی و فراگیر نمودن آن به روش جدید و سیستماتیک از طریق متخصصین منابع انسانی فراهم کنند.
 ۵. بازنگری و تقویت نظام مدیریت تأمین منابع انسانی جهت بستر سازی لازم زمینه ورود افراد متعدد و متخصص به سازمان از طریق مصاحبه، تحقیق، برگزاری آزمون ها... به اینصورت که اگر متناسب با ویژگی‌های افراد کار به آنها تفویض شود از خروج آنها تا حدودی خواهد کاست.

پیشنهاد‌های حاصل از نتایج فرضیه پنجم

- در این قسمت با توجه به تاثیر مستقیم و معنی داری درگیری شغلی بر تمایل به ماندن ، پیشنهاداتی در راستای افزایش سطح درگیری شغلی کارکنان ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش تمایل کارکنان به ماندن گردد:
- تدوین نظام مسیر ارتقاء جایگاه و پیشرفت شغلی برای فراهم نمودن فرصت‌های شغلی برای افراد در سطح سازمان برای افزایش میزان درگیری شغلی کارکنان
 - اجرا و استقرار سیستم جانشین پروری در سطح سازمان در بین لایه‌های کارشناسی و مدیریتی بطوری که داشتن رویه مشخص برای جانشینی در پست‌های مدیریتی، علاوه بر افزایش بهره وری به افزایش درگیری شغلی کارکنان منجر خواهد شد
 - بازنگری و تقویت سبب تسهیلات و خدمات رفاهی و سهل الوصول نمودن استفاده از آن برای کارکنان
 - پیشنهاد می‌شود مدیران اختیار تصمیم گیری در هر حوزه را به کسانی که بیشتر تحت تأثیر تصمیم هستند، واگذار نمایند. این شرایط باعث می‌شود تا تصمیم‌های اخذ شده اجرایی تر و عملیاتی تر گردیده و کارکنان با تعهد بیشتری اقدام به انجام فعالیت‌ها نمایند. بنابراین مدیران باید تلاش نمایند موانع سازمانی مشارکت در تصمیم گیری را حذف نموده تا همگی آزادانه در تصمیم گیری مشارکت نمایند.

منابع

- احمدی، پروین؛ رضازاده شیراز، فاطمه بیگم؛ صادقی، فرشته (۱۳۹۳) " عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت فرهنگیان دارای تحصیلات عالی (کارشناسی ارشد و بالاتر)"، اندیشه‌های نوین تربیتی، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۷۴-۹۵.
- اشرفی، سکینه؛ زین آبادی، حسن رضا (۱۳۹۶) عجبین شدن با شغل معلمی: نشانگان، ابعاد و ارزیابی وضع موجود در مدارس شهر خرم آباد، فصلنامه نوآوری های آموزشی، ۱۶(۴): ۲۴-۷.

- اصلانلو، بهاره؛ خادمی، سهیلا، (۱۳۹۰)، سنجش کیفیت خدمات ادراک شده مشتریان با رویکرد حس گری بازار، فصلنامه مدیریت بازرگانی، ۳(۱۰)، ۱۸-۱.
- حسن‌زاده، ریحانه؛ سماواتیان حسین؛ نوری ابوالقاسم؛ حسینی مهرداد(۱۳۹۱) رابطه بین رفتارهای حمایتی مدیران و توانمندسازی با میل به ماندن در سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت اصفهان. تحقیقات نظام سلامت، ۸(۷):۱۲۱۵-۱۲۰۶.
- خنیفر، حسین، امیری، علی، جندقی، غلامرضا، احمدی آرزو، هادی، حسینی فرد، سید مجتبی. (۱۳۸۹). درگیر شدن در کار و رابطه آن با عدالت سازمانی در چهارچوب نظریه مبادله اجتماعی و فرهنگی. مجله علمی "مدیریت فرهنگ سازمانی"، ۸(۲۱)، ۱۷۷-۲۰۰.
- رحیم نیا، فریبرز؛ صادقی، فرشته(۱۳۹۵) بررسی نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر مدیریت برند داخلی و لنگرهای شغلی بر تمایل به ماندن، مورد مطالعه: یک سازمان دولتی در شهر مشهد، تحقیقات بازاریابی نوین، ۶(۴):۸۸-۶۷.
- زبانی شادآباد محمد علی، حسینی محمد، قاسم زاده ابوالفضل(۱۳۹۶) رابطه درگیری شغلی و تناسب شغلی با اخلاق حرفه‌ای و تمایل به ترک خدمت. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۲(۲): ۷۷-۸۴.
- شجاعی فر، ز.، مرزیه، اناستی‌زایی، ن. (۱۳۹۶). رابطه اخلاق حرفه‌ای با مدیریت دانش و درگیری شغلی. مجله علمی - پژوهشی اخلاق زیستی، ۷(۳۳)، ۱۷-۲۸.
- عوض زاده، الهه، کرمی، عبدالمجید. (۱۳۹۵). بررسی نقش درگیری شغلی بر افزایش خلاقیت کارکنان در سازمان. فصلنامه مهندسی مدیریت نوین، ۵(۱۵)، ۳۵-۴۵.
- قلاوندی، حسن؛ سلطانزاده، وحید(۱۳۹۵)، الگوی علی ارتباط آرزوهای شغلی، جامعه‌پذیری سازمانی، و تعهد سازمانی در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه، اندیشه‌های نوین تربیتی، ۱۲(۱):۱۸۷-۱۶۳.
- کردبهنی، ب.، کوهی، م. (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان و گرگان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۴(۱۴)، ۱۲۹-۱۴۴.
- مهاجر نهاردانی، سیدعلی (۱۳۹۲) بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان آق قلا، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، دانشکده مدیریت.
- میرزاعلی، کمال(۱۳۹۳) بررسی رابطه بین معنویت در محیط کار با رضایت شغلی کارکنان زندانهای استان گلستان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، دانشکده مدیریت.
- ناعمی، علی محمد(۱۳۹۷) تأثیر آموزش معنویت بر تعهد سازمانی، نگهداشت نیروی انسانی و اشتیاق شغلی مدیران مدارس ابتدایی، مدیریت در مدرسه، ۱۶(۱): ۲۰۵-۱۸۹.
- نصرافهانی، علی؛ امیری، زینب؛ فرخی، مجتبی؛ سیفی، محسن (۱۳۹۶) تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش میانجی: جو اخلاقی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان)، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۸(۲): ۳۴-۱۷.
- نقدی، اعتبار؛ فیاض، بی بی مریم (۱۳۹۷) بررسی تأثیر مدیریت استعداد بر تعهد کارکنان در صنعت بانکداری، مجله توانمندسازی سرمایه انسانی، ۱(۱): ۴۶-۳۴.
- یاسبلاغی شراهی، بهمن؛ هواس بیگی، فاطمه؛ موسوی پور، سعید (۱۳۹۴) سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال، آموزش و ارزشیابی، ۸(۳۰): ۴۴-۱۹.
- Fiori. Marina , Bollmann. Grégoire , Rossier. Jérôme (2015) "Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and lowers job stress: The role of affect", Journal of Vocational Behavior, Volume 91, Pages 113-121.
- Karakas, F., (2010). Spirituality and performance in organizations: a literature review. Journal of business ethics, 94, 89-106.
- Keengwe, J. (Ed.). (2015). Handbook of research on educational technology integration and active learning. USA: IGI Global.
- Hulland, j (1999). Use of partial least squares in strategic management research: a review of four recent studies. Strategic management journal. 20-195.
- Mello, C., Wildermuth, S., Paukena, P. D. (2008a). Perfect match: Decoding employee engagement – Part I: Engaging cultures and leaders. Industrial and Commercial Training, 40 (4) , 206-210.
- Milliman , John ; Anthony Gatling ; Jungsun (Sunny) Kim (2018) The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery, Journal of Hospitality and Tourism Management, 35:56-65.
- Nupur, J. (2010), E-Banking and Customers Satisfaction in Bangladesh: Analysis, International Review of Business Research Papers. Vol. 6. September. pp. 145-156.