

بررسی مولفه های موثر تعامل کارکنان با ادراکات مشتریان جهت پیاده سازی اهداف سازمانی

حمید آزادی ریکنده^۱

گروه مدیریت دولتی، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم شهر، ایران

سمیه صادقی اوانسر^۲

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش تصمیم گیری و خط مشی عمومی، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی مولفه های موثر تعامل کارکنان با ادراکات مشتریان جهت پیاده سازی اهداف سازمانی انجام گرفته است. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ چگونگی جمع آوری اطلاعات از جمله پژوهش های توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان سازمان ثبت احوال استان تهران شامل ۱۹۰ نفر بوده که با توجه به جدول مورگان، تعداد نمونه ۱۲۳ نفر مشخص شده است. ابزار پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته بوده است که روایی و پایایی آن تایید شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین میزان پاداش کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد، بین میزان کلاسهای آموزشی در مورد اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد، بین میزان آگاهی کارکنان از اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد، بین مشارکت کارکنان در تعیین اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد، بین میزان تحصیلات کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود ندارد.

کلیدواژه ها: تعامل کارکنان، آگاهی از ادراکات مشتریان، اهداف سازمانی، آگاهی کارکنان.

¹ Hamidazadi.r@gmail.com

² Matinbana15548@gmail.com

مقدمه

سازمان یک نهاد اجتماعی است که دارای هدف و نظامی است که به سبب داشتن یک ساختار آگاهانه، فعالیتهای خاص انجام می دهد و مرزهای شناخته شده ای دارد. دلیل وجودی تشکیل هر سازمانی رسیدن به هدف خاص و مشخص است (وود^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). هر سازمانی در راستای دستیابی به هدف مشخص تشکیل می شود و تمامی تلاش های سازمانی در راستای رسیدن به اهداف صورت می گیرد. اهداف سازمانی از نظر زمانی به سه دسته کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت تقسیم می شود. رسیدن به اهداف مستلزم به کارگیری صحیح نیروی انسانی، تجهیزات، منابع و امکانات است (روحانی و همکاران، ۱۳۹۷).

مهمترین رکن سازمان در پیاده سازی اهداف را نیروی انسانی تشکیل می دهد. استفاده صحیح از نیروی انسانی به مثابه ارزشمندترین و بزرگترین ثروت هر جامعه به صورت مسئله ای حائز اهمیت همواره مورد توجه سازمان ها بوده است، به عبارت دیگر می توان گفت که انسان هم هدف توسعه و هم عامل آن محسوب می شود و تحقق اهداف توسعه تا حد قابل توجهی به نحوه ی اداره و مدیریت این ثروت و منبع حیاتی بستگی یافته است (ساکس^۲، ۲۰۲۲). به طور کلی، هدف عبارت است از نقطه ای که تلاش و کوشش ها معطوف رسیدن به آن است. در برنامه ریزی می توان هدف را نتیجه نهائی عملیات دانست. لذا هدف ها در برنامه ریزی باید مشخص و جزئی، قابل سنجش، واقع بینانه و قابل حصول باشد (لابل و والدک^۳، ۲۰۲۰).

این کارکنان سازمان ها هستند که می توانند با عملکرد صحیح باعث پیاده سازی اهداف و پیشرفت سازمان ها شوند و همچنین بر عکس با عملکرد ضعیف باعث پس رفت سازمان ها شوند و حتی سازمان را در مرز نابودی قرار دهند. در نتیجه سازمان باید توجه بیشتری به کارکنان نماید و حداکثر تلاش خود را در به کارگیری بهینه و کارآمد از این رکن نماید تا بتواند به هدفش دست یابد (یاداو^۴ و همکاران، ۲۰۲۲). یک راه افزایش کارآمدی کارکنان، تعامل آنان با ادراکات مشتریان و آگاهی از اهداف سازمانی است که در آن مشغول بکار می شود. این امر، یکی از محدود راه هایی است که سازمان با هزینه کمتر نسبت به راهکارهای دیگر می تواند کارآمدی را به مقدار قابل توجهی افزایش دهد (یعقوبی، ۱۴۰۰).

به نتیجه رساندن وظایف سازمان به عهده نیروی انسانی آن و کارآمدی این افراد، همان عملکرد سازمان است. باید هدف های شغلی برای کارکنان سازمان تعیین و روشن گردد و در راستای هدف ها و مقاصد سازمان قرار گیرد. مدیران می بایست هدفهای دقیق و مشخصی برای خود و کارکنانشان معین کنند. هدفهای دقیق و مشخص از درک مشتریان عالیترین عملکردها را موجب می شوند. مدیریت بر مبنای هدف، یک راه موثر از مشارکت افراد در تعیین هدف و در نتیجه افزایش کارآمدی آنان است (آلبرت^۵ و همکاران، ۲۰۱۸). الگوی مدیریت بر مبنای هدف لازم می داند که در سازمان سلسله مراتبی برای هدف های هماهنگ بوجود آید. این شیوه تاکید خاصی بر میزان تعامل واحدهای اجرایی سازمان دارد (هان^۶ و همکاران، ۲۰۲۲). وظیفه مدیر، شفاف سازی و روشن نمودن اهداف و فعالیتهای سازمان برای

⁴ Yadav

⁵ Albrecht

⁶ Han

¹ Wood

² Saks

³ LaBelle & Waldeck

سایه آن می تواند در محیط های پیچیده رقابتی موفق عمل نماید.

آریایی و ایرانیان (۱۳۹۹) در پژوهشی رابطه بین مدیریت منابع انسانی استراتژیک با یادگیری سازمانی براساس نقش واسطه ای مدیریت دانش را مورد بررسی قرار دادند. افته های استنباطی تحقیق نشان داد که تمامی متغیرها بر اساس آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال می باشند و پژوهشگر می تواند جهت تحلیل داده ها از آمار پارامتریک استفاده کند. همچنین نتایج تحلیل مسیر نشان داد که متغیر مدیریت دانش بالاترین ارتباط را با متغیر یادگیری سازمانی دارد.

شاطری و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی الگوی آموزش تعامل با مشتریان بارویکرد نظری داده بنیاد را ارائه نمودند. یافته پژوهش حاضر در خصوص اینکه مؤلفه های سازنده الگوی مذکور کدام است؟ ۲۵ مؤلفه های سازنده بدست آمده که عبارتند از: دانش، مهارت، رفتار، نگرش، جسمی، روانی، عاطفی، نظم و جدیت، عمومی، تخصصی، تجربه و دانش قبلی، فنی و تخصصی، آموزشی، توانایی ارزشیابی، تفویض اختیار، دسترسی به اطلاعات، غنی سازی شغل، شناسایی، شبکه سازی، نگهداشت، بکارگیری، ارزشیابی و ارتقاء انتظارات، عملکرد و پیگیری می باشد.

آریایی و ایرانیان (۱۳۹۹) در پژوهشی رابطه بین مدیریت منابع انسانی استراتژیک با یادگیری سازمانی براساس نقش واسطه ای مدیریت دانش را مورد بررسی قرار دادند. افته های استنباطی تحقیق نشان داد که تمامی متغیرها بر اساس آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال می باشند و پژوهشگر می تواند جهت تحلیل داده ها از آمار پارامتریک استفاده کند.

کارکنان است و همچنین سوق دادن اهداف شخصی کارکنان به سمت اهداف سازمانی است تا با ایجاد یک هدف مشترک بتواند انگیزه انجام فعالیتها را در رسیدن به هدف افزایش دهد (اوسبورن و همود^۱، ۲۰۱۷).

تعامل کارکنان سازمان با اهداف موسسه کارآمدی و بازدهی آنان را افزایش می دهد و در نهایت موجب بازدهی بالای سازمان مربوطه می شود (لومباردی^۲ و همکاران، ۲۰۱۹). اگرچه هدف گذاری تنها عامل به شوق در آوردن کارمندان نیست، با این حال عامل مهمی بشمار می آید. بی گمان اهمیت هدف گذاری بنام یک فن انگیزشی به امور بازرگانی محدود نمی شود؛ بلکه این روش در سازمان های خصوصی و دولتی سودمند و اثربخش است (ریانتو^۳ و همکاران، ۲۰۲۱). تعامل کارکنان سازمان با اهداف سازمان در بدو ورود حس اعتماد به نفس و وابستگی آنان به سازمان را بیشتر می کند و باعث می شود کارکنان فعالیتها و وظایف خود را به نحو احسن در راستای رسیدن سازمان به اهداف انجام دهند. به مرور زمان کارکنان اهداف خود را در جهت اهداف سازمان قرار می دهند و در جهت اهداف سازمان عمل می کنند (هسلینا و سیارونی^۴، ۲۰۲۱). در نتیجه کارآمدی کارکنان افزایش یافته و موجب صرفه جویی در وقت و هزینه در راه پیاده سازی اهداف سازمانی می شود.

قصوری (۱۴۰۱) در پژوهش خود به بررسی جایگاه مدیریت دانش در تحقق اهداف سازمان پرداخته است. نتایج تحقیق نشان داد که اجرای مدیریت دانش به شکل صحیح و مطابق با فرایند های برنامه ریزی شده، علاوه بر تحقق اثربخشی و افزایش کارایی، موجب پیشرفت سازمان شده و سازمان در

³ Riyanto

⁴ Heslina & Syahrani

¹ Osborne & Hammoud

² Lombardi

است که روایی آن توسط اساتید تایید شده و آلفای کرونباخ برای پایایی ابزار، بالاتر از ۰/۸ به دست آمده که پایایی های قابل قبولی هستند. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آزمون های آمار استنباطی استفاده شده است.

نتایج پژوهش

آمار توصیفی پژوهش به شرح زیر ارائه می گردد:
جامعه از لحاظ متغیر جنسیتی از تعداد ۱۲۳ نفر نمونه ۲۶ نفر رزن و ۹۷ نفر را مرد تشکیل میدادند؛ یعنی ۲۱/۱ درصد زن و ۷۸/۹ درصد مرد بودند ویژگی جامعه از لحاظ وضعیت تحصیلی که تعداد ۴۷ نفر دارای مدرک دیپلم، تعداد ۳۹ نفر فوق دیپلم، ۲۳ نفر لیسانس و ۱۲ نفر دارای فوق لیسانس بودند و از میان ۲ نفر مدرک دکترا داشتند. یعنی ۳۸/۲ درصد دیپلم، ۳۱/۷ درصد فوق دیپلم، ۱۸/۷ درصد لیسانس، ۹/۸ درصد فوق لیسانس داشتند و تعداد ۱/۶ درصد دکتری داشتند.

در این قسمت به بررسی فرضیه های پژوهش می پردازیم. با توجه به نوع فرضیه از آزمون ضریب همبستگی استفاده می کنیم. جهت مشخص نمودن نوع ضریب همبستگی (پارامتریک یا ناپارامتریک)، ابتدا از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می کنیم که به شرح زیر است:

همچنین نتایج تحلیل مسیر نشان داد که متغیر مدیریت دانش بالاترین ارتباط را با متغیر یادگیری سازمانی دارد.

لی^۱ و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی نشان دادند که بین یادگیری سازمانی و عملکرد نوآوری خدمات ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج پژوهش ساها^۲ و همکاران (۲۰۱۶) نشان داد که مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر یادگیری سازمانی اثر دارد. همچنین، یادگیری سازمانی بر افزایش عملکرد سازمانی مؤثر بود و مشخص شد که یادگیری سازمانی در ارتباط بین مدیریت استراتژیک منابع انسانی و عملکرد سازمانی نقش میانجی دارد.

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است. از لحاظ روش و اجرا، تحقیق حاضر توصیفی - تحلیلی با تاکید بر شاخه همبستگی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان سازمان ثبت احوال استان تهران می باشند. از آنجایی که جامعه آماری در این تحقیق محدود است به منظور تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است. جامعه آماری شامل ۱۹۰ نفر بوده که با توجه به جدول مورگان، تعداد نمونه ۱۲۳ نفر مشخص شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته

² Saha

¹ Li

جدول ۱. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		کرایبی
N		228
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.7167
	Std. Deviation	.54762
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.784
Asymp. Sig. (2-tailed)		.570

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

فرضیه اول: بین میزان پاداش کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود دارد.

H_0 : توزیع داده ها نرمال است. (ادعا)

H_1 : بین میزان پاداش کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود ندارد.

H_1 : توزیع داده ها نرمال نیست.

H_1 : بین میزان پاداش کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود دارد.

همانگونه که در جدول ۱ مشاهده می گردد از آنجا که سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ است (sig=0/570) بنابراین توزیع داده ها نرمال است و می توان از آزمون های پارامتریک مانند رگرسیون استفاده نمود.

جدول ۲. همبستگی میزان پاداش کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی

Correlations

		کرایبی	پاداش
کرایبی	Pearson Correlation	1	.146
	Sig. (2-tailed)		.027
	N	228	228
پاداش	Pearson Correlation	.146	1
	Sig. (2-tailed)	.027	
	N	228	228

پاداش کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی (شدت رابطه) ۰/۱۴۶ است.

همانگونه که مشاهده می گردد، از آنجا که مقدار ۰/۰۲۷ $\alpha = 0.05$ است، لذا H_0 رد شده و با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که بین میزان

فرضیه دوم: بین کلاسهای آموزشی در مورد اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود دارد.
 H_1 : بین کلاسهای آموزشی در مورد اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود ندارد.
 H_0 : بین کلاسهای آموزشی در مورد اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود دارد.
 جدول ۳. همبستگی کلاسهای آموزشی در مورد اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی

Correlations

		کرایبی	کلاس آموزشی
کرایبی	Pearson Correlation	1	.509
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	228	228
کلاس آموزشی	Pearson Correlation	.509	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	228	228

همانگونه که مشاهده می گردد، از آنجا که مقدار $\alpha = 0/000$ $\text{sig} =$ بوده و این مقدار کمتر از $0/5 = \alpha$ است، لذا H_0 رد شده و با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که بین کلاسهای آموزشی در مورد اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی (شدت رابطه) $0/509$ است.
 جدول ۴. همبستگی میزان آگاهی کارکنان از اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی

Correlations

		کرایبی	آگاهی
کرایبی	Pearson Correlation	1	.970
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	228	228
آگاهی	Pearson Correlation	.970	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	228	228

همانگونه که مشاهده می گردد، از آنجا که مقدار $\alpha = 0/000$ $\text{sig} =$ بوده و این مقدار کمتر از $0/5 = \alpha$ است، لذا H_0 رد شده و با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که بین میزان آگاهی کارکنان از اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی (شدت رابطه) $0/970$ است.
 فرضیه چهارم: بین مشارکت کارکنان در تعیین اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود دارد.

H_0 : بین مشارکت کارکنان در تعیین اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود ندارد.
 H_1 : بین مشارکت کارکنان در تعیین اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه وجود دارد.
 جدول ۵. همبستگی مشارکت کارکنان در تعیین اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی

Correlations

		کرایبی	مشارکت
کرایبی	Pearson Correlation	1	.562
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	228	228
مشارکت	Pearson Correlation	.562	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	228	228

همانگونه که مشاهده می گردد، از آنجا که مقدار $\alpha = 0.005$ و $\text{sig} = 0.000$ بوده و این مقدار کمتر از $\alpha = 0.05$ است، لذا H_0 رد شده و با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که بین مشارکت کارکنان در تعیین اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی (شدت رابطه) 0.562 است.

جدول ۶. همبستگی میزان تحصیلات کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی

Correlations

		کرایبی	میزان تحصیلات
کرایبی	Pearson Correlation	1	.112
	Sig. (2-tailed)		.090
	N	228	228
میزان تحصیلات	Pearson Correlation	.112	1
	Sig. (2-tailed)	.090	
	N	228	228

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر، بررسی مولفه های موثر تعامل کارکنان با ادراکات مشتریان جهت پیاده سازی اهداف سازمانی می باشد. یافته های پژوهش به شرح زیر است:

همانگونه که مشاهده می گردد، از آنجا که مقدار $\alpha = 0.090$ و $\text{sig} = 0.090$ بوده و این مقدار بیشتر از $\alpha = 0.05$ است، لذا H_0 رد نشده و با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که بین میزان تحصیلات کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود ندارد.

بیشتر شده و در نتیجه سازمانی کارا تر و موفق تر در جهت پیاده سازی اهداف سازمانی خواهیم داشت. جهت انجام پژوهش های آتی، پیشنهاد می شود پژوهشی مشابه در سایر جوامع آماری نیز انجام گرفته و نتایج با یافته های این پژوهش مقایسه گردد. امتناع بعضی کارکنان در جهت همکاری در راستای تکمیل پرسشنامه از محدودیت های پژوهش بوده است.

منابع

- آریایی، شکوفه، ایرانبان، سیدجواد. (۱۳۹۹). رابطه بین مدیریت منابع انسانی استراتژیک با یادگیری سازمانی براساس نقش واسطه ای مدیریت دانش. فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۴(۱۳)، ۸۶-۹۸.
- روحانی، آرش، بهشتی فر، ملیکه، کاظمی، حسین. (۱۳۹۷). بررسی و تحلیل تعامل عامل آموزش و سایر عوامل موثر بر تقاضای نیروی انسانی. سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، ۲(۴)، ۲۵۲-۲۶۴.
- شاطری، محبوبه، دلگشایی، یلدا، ایمانیف محمد نقی، خورشیدی، عباس. (۱۳۹۸). ارائه الگوی آموزش تعامل با مشتریان بارویکرد نظری داده بنیاد. سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، ۳(۵)، ۲۱۲-۲۲۷.
- قصوری، علی. (۱۴۰۱). بررسی جایگاه مدیریت دانش در تحقق اهداف سازمان. چشم انداز حسابداری و مدیریت، ۵(۵۷)، ۱۴۶-۱۵۳.
- یعقوبی، جواد. (۱۴۰۰). بررسی ارتباط میان آگاهی کارکنان در تعامل با مشتریان از اهداف سازمان و کارایی آنان در شعب بانک ملی شهرستان رشت. الگوهای نوین مدیریت کسب و کار، ۲۶۲۰-۲۶۳۲.
- Albrecht, S., Bredahl, E., & Marty, A. (2018). Organizational resources, organizational engagement climate,

۱. از نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول با استفاده از رگرسیون، اینگونه استنباط شد که بین میزان پاداش کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی (شدت رابطه) ۰/۱۴۶ است.

۲. از نتیجه حاصل از آزمون فرضیه دوم با استفاده از رگرسیون، اینگونه استنباط شد که بین میزان کلاسهای آموزشی در مورد اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی (شدت رابطه) ۰/۵۰۹ است.

۳. از نتیجه حاصل از آزمون فرضیه سوم با استفاده از رگرسیون، اینگونه استنباط شد که بین میزان آگاهی کارکنان از اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی (شدت رابطه) ۰/۹۷۰ است.

۴. از نتیجه حاصل از آزمون فرضیه چهارم با استفاده از رگرسیون، اینگونه استنباط شد که بین مشارکت کارکنان در تعیین اهداف سازمان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی (شدت رابطه) ۰/۵۶۲ است.

۵. از نتیجه حاصل از آزمون فرضیه پنجم با استفاده از رگرسیون، اینگونه استنباط شد که بین میزان تحصیلات کارکنان و پیاده سازی اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود ندارد.

کارکنان مهمترین رکن سازمان در جهت رسیدن به اهداف سازمان است. بنابراین، اولویت دادن به این رکن از اهمیت بالایی در این جهت دارا می باشد. هر سازمانی برای رسیدن به هدفی مشخص تشکیل می شود؛ به گونه ای که همه فعالیتها و کارهایی که سازمان انجام می دهد به منظور پیاده سازی این اهداف مشخص است. هر قدر تعامل کارکنان با ادراکات مشتریان بیشتر شود، میزان بازدهی و کارایی آنان

- job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162.
- Saha, N, Chatterjee, B, Gregar, A, Sáha, P. (2016). The impact of SHRM on sustainable organizational learning and performance development. *International Journal of Organizational Leadership*, 5, 63-75.
 - Saks, A. M. (2022). Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 32(3), 100835.
 - Wood, J., Oh, J., Park, J., & Kim, W. (2020). The relationship between work engagement and work-life balance in organizations: A review of the empirical research. *Human Resource Development Review*, 19(3), 240-262.
 - Yadav, A., Pandita, D., & Singh, S. (2022). Work-life integration, job contentment, employee engagement and its impact on organizational effectiveness: a systematic literature review. *Industrial and Commercial Training*, (ahead-of-print).
 - and employee engagement. *Career Development International*.
 - Han, X., Chen, S., & Chen, B. (2022). From employee engagement to customer engagement: A multilevel dual-path model of engagement spillover effects in service ecosystems. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102815.
 - Heslina, H., & Syahrini, A. (2021). The influence of information technology, human resources competency and employee engagement on performance of employees. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(1), 01-12.
 - LaBelle, S., & Waldeck, J. H. (2020). 5. Organizational Goals and Objectives. In *Strategic Communication for Organizations* (pp. 119-151). University of California Press.
 - Li, M, Jian, Z, Li, L, Yeung, TK. (2018). Effects of organisational learning on service innovation performance: the mediating effect of supply chain collaboration and the moderating role of interpersonal trust. *International Journal of Services Technology and Management*, 24(1-3), 43-61.
 - Lombardi, S., Sasseti, S., & Cavaliere, V. (2019). Linking employees' affective commitment and knowledge sharing for an increased customer orientation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
 - Osborne, S., & Hammoud, M. S. (2017). Effective employee engagement in the workplace. *International Journal of Applied Management and Technology*, 16(1), 4.
 - Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and

Investigating the effective components of employees' interaction with customers' perceptions to implement organizational goals

Hamid Azadi Rikandeh

Department of Public Administration, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University,
Qaimshahr, Iran

Samayeh Sadeghi Avansar

Doctoral student of public administration, decision-making and public policy, Department of
Management, Faculty of Management, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University,
Qaimshahr, Iran

Abstract

The current research was conducted with the aim of investigating the effective components of employees' interaction with customers' perceptions in order to implement organizational goals. The research method in terms of practical purpose, in terms of how to collect information, includes descriptive-survey research. The statistical population of this research is all the employees of the civil registration organization of Tehran province including 190 people, according to the Morgan table, the sample number is 123 people. The research tool was a researcher-made questionnaire, whose validity and reliability have been confirmed. The results of the research indicate that there is a significant relationship between the amount of employee rewards and the implementation of organizational goals, there is a significant relationship between the amount of training classes about the organization's goals and the implementation of organizational goals, and between the level of employees' awareness of the organization's goals and the implementation of goals. There is a significant relationship between the organization, there is a significant relationship between the employees' participation in determining the organization's goals and the implementation of the organizational goals, there is no significant relationship between the level of education of the employees and the implementation of the organizational goals.

Keywords: employee interaction, customer perception awareness, organizational goals, employee awareness.