

بررسی اثرگذاری امیدواری سازمانی بر عملکرد با رویکرد منابع و تقاضای شغلی

ندا کاوند^۱ | یوسف محمدی مقدم^۲ | بحیی محمدی مقدم^۳

چکیده

رقابت‌های جهانی نیازهای جدیدی برای عملکرد بالا و ایجاد مزیت رقابتی مطرح می‌نمایند. از این رو سازمان‌های امروز نیازمند حرکت به سوی یک پارادایم جدید هستند؛ پارادایمی که مزیت رقابتی را در داشتن حق انحصاری، منابع کمیاب، کارکنانی با مهارت‌ها و روابط اجتماعی بالا نمی‌بیند. این مزیت رقابتی را می‌توان از طریق توسعه و مدیریت سرمایه روان‌شناختی همچون امیدواری سازمانی به دست آورد؛ لذا هدف پژوهش حاضر بررسی اثرگذاری امیدواری سازمانی بر عملکرد با رویکرد منابع و تقاضای شغلی است. پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های آمیخته است که با بکارگیری مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با نخبگان و روش تحلیل مضمون مؤلفه‌های امیدواری سازمانی و منابع و تقاضای شغلی را احصا نموده، و ۹۴ مضمون پایه و ۱۴ مضمون سازمان دهنده و ۵ مضمون فراگیر حاصل شد. در فاز کمی با آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف، رگرسیون و همبستگی به اعتبار سنجی مؤلفه‌ها و بررسی اثرگذاری امیدواری سازمانی بر عملکرد پرداخته شده است. یافته‌ها پژوهش بیانگر آن است که امیدواری سازمانی دارای نقش تعدیل‌کنندگی بر تقاضای شغلی و منابع شغلی بوده و اثر مثبت و مستقیم بر ارتقاء عملکرد سازمانی دارد.

کلیدواژه‌ها: عملکرد، مزیت رقابتی، امیدواری سازمانی، منابع شغلی، تقاضای شغلی

۴

سال پانزدهم
زمستان ۱۴۰۲

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۲/۰۴/۱۶

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۲/۰۶/۲۸

صص: ۵۹-۳۵

شاپا چاپی: ۴۵۲۸-۲۰۰۸
الکترونیکی: ۲۶۴۵-۵۰۷۲



DOR: 20.1001.1.20084528.1402.15.4.2.6

۱. نویسنده مسئول: دانش‌آموخته دکترا، مدیریت دولتی، فرهنگیان، بروجرد، ایران. nkavand@yahoo.com

۲. استاد، مدیریت دولتی، علوم قضایی و خدمات اداری، تهران، ایران.

۳. عضو هیئت علمی معاونت تربیت و آموزش ناجا تهران، ایران.

مقدمه و بیان مسئله

با وجود آنکه در چند دهه اخیر موضوعاتی همچون مسئولیت اجتماعی سازمان، اخلاقیات، رفتار شهروندی سازمانی و... مورد توجه بسیار قرار گرفته است؛ اما هنوز برای سازمان‌ها درآمد و سود همچنان در اولویت قرار دارد، از این رو سازمان‌ها توجه زیادی به بهبود و ارتقا عملکرد سازمانی دارند. از آنجایی که عملکرد فردی مستقیماً بر حسب اهداف تعیین شده سازمان ترسیم می‌شود، همبستگی بین عملکرد فردی و عملکرد سازمان مشهود است. عملکرد کارکنان تحت تأثیر رشد فردی و حرفه‌ای، مهارت‌ها، نگرش‌ها، ارزش‌های کارکنان (میلز^۱ و همکاران، ۲۰۱۲: ۵۱۵) و سرمایه روانشناختی انعطاف‌پذیرشان می‌باشد. لذا در دو دهه اخیر مباحث و موضوعات روانشناسی موضوع بحث تحقیقات و مطالعات حوزه مدیریت و سازمان بوده است. سرمایه روانشناختی یکی از مباحث مطرح در روانشناسی است که در روانشناسی سازمان مورد توجه زیادی قرار گرفته است. سرمایه روانشناختی سازمان‌ها منبع ارزشمندی؛ فراتر از سرمایه اجتماعی و انسانی بوده است که می‌تواند به مزیتی در فعالیت رقابتی سازمان تبدیل شده و در موفقیت سازمان‌ها بسیار مؤثر باشد. (شارما و موکرژی^۲، ۲۰۲۱: ۵۵۵۷) سرمایه روانشناختی شامل چهار بعد امید، کارآمدی، انعطاف‌پذیری و خوش‌بینی است که در میان این ابعاد، امیدواری از اهمیت بالاتری برخوردار است. اخیراً محققان مدیریت امیدواری را به‌عنوان یک مکانیسم مقابله‌ای در محل کار می‌دانند که می‌تواند بر سلامت و رفاه سازمانی اثرگذار باشد. (تروشینسکی^۳ و همکاران، ۲۰۱۶: ۵) اگرچه امید در سازمان‌ها توجه تحقیقات بسیاری را به خود جلب نموده است؛ اما هنوز اطلاعات چندانی در مورد مکانیسم عمل آن در سازمان‌ها در دسترس نمی‌باشد، و نمی‌دانیم که امیدواری در سازمان چگونه به موفقیت سازمان‌ها و تحقق اهداف کمک می‌نماید. تقاضا و منابع شغلی به جنبه‌های فیزیکی، روانی، اجتماعی سازمانی یا شغلی اشاره دارند که می‌توانند همانند سرمایه‌های روانشناختی تأثیر عمیقی بر رفاه، سلامت و عملکرد کارکنان و به تبع آن رفاه، سلامت و عملکرد سازمانی داشته باشد. تقاضاهای شغلی بالا منجر به بار سنگین بیش از

1. Mills
2. Sharma & Mukherjee
3. Troshynski

حد مداوم، خستگی، اختلال در سلامت شغلی شود. در این حالت کارکنان نسبت به ارزش شغل خود بدبین شده و نسبت به توانایی خود برای انجام کار تردید پیدا می‌نماید. در مقابل منابع شغلی باعث ایجاد یک فرایند انگیزشی می‌گردد که منجر به یادگیری مرتبط با شغل، مشارکت کاری و تعهد سازمانی شود. (بکر و دمروتی^۱، ۲۰۱۷: ۲۷۶) به طوری که افراد احساس نشاط می‌کنند، فداکارانه کار می‌کنند و چنان غرق در کار خود می‌شوند که به نظر می‌رسد زمان در حال پرواز است. (تامرز^۲ و بکر، ۲۰۲۱: ۴۵)

استقرار نظام‌های کارآمد مالیاتی در جوامع و اتکا دولت‌ها بر این منابع در آمدی به عنوان حیاتی‌ترین و اصلی‌ترین منبع تأمین مالی هزینه‌های آنان، شرط لازم جهت دستیابی به ثبات و استمرار در رشد اقتصادی کشورها و در نتیجه، توسعه همه‌جانبه آن‌ها است. (آسایش و پورکاظمی، ۱۳۹۰: ۷۵) سازمان امور مالیاتی گونه‌ای از سازمان‌های عمومی است که نه تنها به طور غیرمستقیم حافظ منافع کل جامعه از طریق تأمین بخش گسترده‌ای از بودجه دولت برای هزینه در بخش عمومی و برای کل جامعه و شهروندان هستند. بلکه ارتباط و تعامل نزدیک و مستقیمی با شهروندان و عامه مردم دارد؛ لذا از نیازها، خواسته‌ها، انتظارات و مطالبات جوامع انسانی آگاهی داشته و تحت شدیدترین تنش‌ها برای تحقق هدف‌های سازمان و دولت در رابطه با اخذ مالیات و تأمین بخش عمده‌ای از بودجه دولت برای کاستن سهم نفت از بودجه، قوانین و مقررات کنترل‌کننده و هدایتگر، و انتظارات و منافع جامعه و شهروندان برای پاسخگویی، ارائه خدمات، و برقراری عدالت مالیاتی قرار دارند. (صمدی میارکلائی و صمدی میارکلائی، ۱۳۹۷: ۱۲۱) بنابراین، طبیعی به نظر می‌رسد که با موقعیت‌های چالش‌برانگیز و مبهمی مواجه شوند که بر نگرش آن‌ها تأثیرگذار باشد؛ لذا اگر منابع انسانی این سازمان قادر نباشند یا متمایل نباشند، آینده قانع‌کننده‌ای را تصور نمایند یا بر این باور باشند که کوشش آن‌ها جهت انجام تغییرات جهت برون‌رفت از مشکلات بی‌فایده است، تسلیم وضع موجود شده و سطح عملکرد فردی و سازمانی پایین می‌آید، و سازمان شکست می‌خورد؛ لذا در این مقاله سعی شد، اثر امیدواری سازمانی بر عملکرد با رویکرد منابع و تقاضای شغلی در سازمان اداره مالیاتی مورد بررسی قرار گیرد. همچنین

1. Bakker & Demerouti
2. Tummers

باتوجه به نقش مدیران در تحقق اهداف و موفقیت و شکست سازمان‌ها در این مطالعه مدیران اداره امور مالیاتی مدنظر است.

مبانی نظری

امیدواری سازمانی^۱

امیدواری ترکیب نوعی عزم درونی، جهش ایمان و رویدادهای بیرونی است که آرزو داریم رخ دهند. (غلامی کلیکه و همکاران، ۱۴۰۰: ۴۵) امید فقط به معنای آرزومندی نیست، بلکه یک سیستم انگیزشی، شناختی و حسی است که عزم برای دستیابی به اهداف و یافتن وسایل دستیابی به آن‌ها ایجاد می‌کند. (شارما و موکرگی، ۲۰۲۰: ۵۵۶۱) اسنایدر و همکاران (۱۹۹۱) امید، را ظرفیت ادراک شده برای ایجاد مسیرهایی به سمت اهداف مطلوب و انگیزه ادراک شده برای حرکت در این مسیرها دانسته (رافرتی^۲ و همکاران، ۲۰۲۰: ۵۴۷)، و معتقدند امید مجموعه شناختی از عاملیت و گذرگاه‌ها است. عاملیت "اراده" فرد برای دستیابی به اهداف در زندگی و «گذرگاه» راه‌های مختلف دستیابی به اهداف است، اگرچه با یکدیگر متفاوت هستند، اما نقش حیاتی در دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده دارند، و قابل جایگزینی نمی‌باشند. عاملیت و مسیرها در یک سلسله مراتب نیستند، بدین معنی که در مراحل اولیه، زمانی که فردی تصمیم می‌گیرد، هدفی را دنبال کند، «اراده» فرد در مقایسه با «راه‌های مختلف دستیابی به آن» نقش مهم‌تری ایفا کند. درحالی که در مراحل بعدی، می‌توان انتظار داشت، هر دو مؤلفه به طور متقابل در دستیابی به هدف مؤثر باشند. (شارما و موکرگی، ۲۰۲۰: ۵۵۶۲) افراد امیدوار «عامل» و «گذرگاه‌های» بیشتری برای دنبال کردن اهداف خود دارند، و وقتی با مانع برخورد می‌کنند، می‌توانند انگیزه خود را حفظ کرده و از گذرگاه‌های جایگزین استفاده کنند (یوتسیدی^۳ و همکاران، ۲۰۱۸: ۳۹۰)، و به دنبال هدف دیگری روند یا بر دیگر حیطه‌های زندگی خود تأکید ورزند. (سنجری و همکاران، ۱۳۹۹: ۸۰) اما افراد ناامید به دلیل اینکه «عامل» و «گذرگاه‌های» کمی دارند در برخورد با موانع به راحتی انگیزه

1. Organizational Hope

2. Rafferty

3. Yotsidi

خود را ازدست داده و دچار هیجان‌های منفی می‌شوند که می‌تواند منجر به افسردگی شود. (خسروی، ۱۳۹۹: ۲۰)

به کارگیری یک رویکرد جدید و استفاده از نقاط قوت منابع انسانی مثبت‌گرا و ظرفیت‌های روان‌شناختی توسعه‌پذیر، مانند امید، از یک سو می‌تواند یک تغییر پارادایم ایجاد نموده، و از دیگر سو می‌تواند پیامدهای مهم و مثبتی در محیط‌های سازمانی داشته باشد. امیدواری سازمانی یک ابتکار عمل جدید مثبت برای توسعه سازمانی فراهم می‌کند که در محیط سازمانی تجربه می‌شود. در واقع امیدواری سازمانی یک حالت عاطفی و احساسی و شناختی است که افراد و گروه‌های گوناگون سازمان را به شیوه‌های مختلف بسیج می‌نماید، تا از مجموعه سرمایه‌ها و نیروهای خود برای ایجاد پویایی در زندگی جمعی و اصلاح ساختار اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی بهره‌مند شوند. (کبیری و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۳) لذا امیدواری یا ناامیدی نقش حیاتی و سرنوشت‌سازی در سازمان داشته، و می‌تواند بر سکوت سازمانی، تعهد و رضایت سازمانی، رفتارهای نوآورانه، نشاط کاری، سازگاری شغلی، کاهش تمایل به ترک خدمت و... تأثیر بسزایی داشته باشد. در واقع امیدواری بعنوان یک مفهوم در حال تحول، دارای پیچیدگی‌هایی با عناصر شناختی و عاطفی است (پیا، ۲۰۱۶: ۱۲)، که نه تنها به تمایل انگیزشی فرد برای دستیابی به اهداف کمک می‌کنند (لوتانز^۲ و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۱) بلکه به آن‌ها کمک می‌کند تا سطح بالایی از اعتماد به نفس، عزت نفس، عزم راسخ و خوش‌بینی در کار ایجاد نمایند. همچنین امیدواری جنبه‌های مختلفی مانند: تفکر و نگرش امیدوارانه دارد؛ که به دستیابی به اهداف نهایی شخصی و حرفه‌ای کمک نموده؛ و منجر به رفتارها و نتایج عملکرد مطلوب در سطح گروه می‌شود. (اسلزاکووا^۳، ۲۰۱۷: ۶۰)

عملکرد^۴

عملکرد در لغت بر حالت یا کیفیت کارکرد (رجبی فرجاد و مطیعان نجار، ۱۳۹۷: ۱۹۶) و در مفهوم بر دو بعد رفتار و نتیجه حاصل از رفتار تأکید دارد. بعد رفتاری عملکرد، به اعمالی اشاره دارد که فرد در محیط کاری انجام می‌دهد، و با اهداف سازمانی مرتبط هستند. در بعد دوم، مفهوم

1. Pia
2. Luthans
3. Slezackova
4. Performance

عملکرد اشاره به نتایج حاصل از رفتار فرد دارد که ممکن است کامل در کنترل فرد نیز نباشند. (عارف و مرادی شیرازی، ۱۳۹۸: ۴۷-۴۹) عملکرد در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل بررسی است. عملکرد سازمانی یک سازه کلی و پدیده‌ای پیچیده است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. در واقع عملکرد چیزی است که سازمان، فرد را برای انجام آن استخدام می‌کند تا آن را به خوبی انجام دهد. (اصفهانی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۷۰) شاید ساده‌ترین تعریف برای عملکرد سازمانی را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی بر اهداف سازمانی را دانست و درک نمود. (عمیدی و قلاوندی، ۱۴۰۱: ۴) از این رو عملکرد سازمانی به چگونگی وظایف و فعالیت‌های سازمانی، مأموریت‌ها و نتایج آنها اطلاق شده، و نشان می‌دهد، که یک سازمان چه میزان به اهداف خود رسیده است. (وکیل زاده و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۶) لذا عملکرد سازمانی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های اندازه‌گیری میزان بهره‌وری در سازمان‌ها و یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت بشمار می‌رود. چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل گرفته و ارزیابی می‌شود. همچنین موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد. هر سازمانی برای نیل به عملکرد مطلوب در جستجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد، تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تأثیرگذاری بیشتری بر روی کارشان داشته باشند. زیرا موفق بودن یا نبودن سازمان‌ها با عملکرد کارکنان سنجیده می‌شود، و عملکرد کارکنان تابع متغیرهای فردی نظیر توانایی‌ها، مهارت‌های ذهنی و روانی است. (عباسپور و کیخا، ۱۳۹۸: ۱۳)

منابع و تقاضای شغلی^۱

نظریه منابع - تقاضای شغلی از تحقیقات استرس شغلی^۲ منشأ گرفته است. بر مبنای این نظریه ویژگی‌های شغلی را می‌توان به دودسته طبقه‌بندی کرد: تقاضاهای شغلی و منابع شغلی. تقاضاهای شغلی جنبه‌هایی از شغل هستند که به تلاش فیزیکی یا ذهنی پایدار نیاز دارد و با هزینه‌های فیزیولوژیکی و روانی خاصی همراه است.^۱ (بکر و دمرتوی، ۲۰۱۷: ۳۷۶) تقاضاهای شغلی «چیزهای مضر» در کار هستند که انرژی را تخلیه می‌کنند. در مقابل، منابع شغلی «چیزهای سودمند» هستند که در دستیابی به اهداف کارآمد بوده، تقاضای شغل و هزینه‌های فیزیولوژیکی و روانی مرتبط را کاهش داده؛ و محرک رشد و توسعه شخصی هستند. (بکر و تامرز، ۲۰۲۱: ۶۰)

1. Job resources and demand

2. Job stress

منابع و تقاضاهای شغلی در تعامل با یکدیگر هستند؛ به نحوی که منابع شغلی بالا اثرات نامطلوب و منفی تقاضاهای شغلی زیاد را کاهش می‌دهند. (دیک^۱ و همکاران، ۲۰۱۸: ۲۶۵) از این رو، منابع شغلی نه تنها نوع خود مهم بوده؛ بلکه برای رویارویی با تقاضاهای شغلی ضروری هستند. منابع شغلی می‌توانند در سطح سازمان (پرداخت، فرصت‌های شغلی، امنیت شغلی)، روابط بین فردی و اجتماعی (حمایت سرپرست و همکار، جو تیم)، تشکیلات کاری (شفافیت نقش، مشارکت در تصمیم‌گیری) و در سطح وظیفه (تنوع مهارت، هویت و وظیفه، اهمیت کار، بازخورد عملکرد) قرار گیرند. (شاوفلی^۲، ۲۰۱۷: ۱۲۲) این نظریه را می‌توان بر اساس عناصر سازنده زیر تفسیر نمود:

۱. اگرچه هر سازمانی منحصر به فرد است، اما همه محیط‌های کاری را می‌توان از نظر تقاضاهای شغلی و منابع شغلی توصیف کرد.
۲. تقاضاها و منابع شغلی تأثیرات منحصر به فردی بر رفاه کارکنان دارند.
۳. نیازها و منابع شغلی در پیش‌بینی رفاه کارکنان با هم تعامل دارند.
۴. علاوه بر منابع شغلی، کارکنان دارای منابع شخصی هستند که می‌توانند از آن‌ها برای مقابله با تقاضاهای شغلی خود استفاده کنند. (رینی^۳ و بکر، ۲۰۱۵: ۷۲۴-۷۲۵)

پیشینه پژوهش

کیری و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی به فهم فرایند شکل‌گیری امیدواری سازمانی پرداختند. بر اساس نتایج شرایط اثرگذار بر امیدواری سازمانی به دو دسته کلی فردی و سازمانی تقسیم می‌شوند. همچنین سبک رهبری، حمایت اجتماعی و سازمانی ادراک شده، شفافیت سیاست‌های سازمانی، و عدالت سازمانی ادراک شده عوامل مداخله‌گر سازمانی مؤثر بر استراتژی‌ها است. محیط معنوی، فضای صمیمانه سازمان، همچنین فرهنگ و محیط خانوادگی و سازمانی از عوامل زمینه‌ای شناسایی شده بود. استراتژی‌ها و پیامدها نیز در دو دسته استراتژی‌ها و پیامدهای فردی و سازمانی دسته‌بندی شدند.

1. Dicke
2. Schaufeli
3. Rainey

سنجری و همکاران (۱۳۹۹) راهبردهای ارتقاء امید به آینده کارکنان را در یکی از سازمان‌های نظامی مورد بررسی قرار دادند. در این بررسی که روش دلفی و مدل SWOT بکار گرفته شد، ۱۲ راهبرد برای ارتقای امید به آینده کارکنان ارائه گردید.

مردانی فر (۱۳۹۶) به بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر امید به آینده دانشجویان پرداخته است. وی نشان داد بین ابعاد سرمایه اجتماعی (اعتماد اجتماعی، هنجار اجتماعی، مشارکت اجتماعی) با امید به آینده رابطه معناداری وجود دارد.

اسدی و ارشدی (۱۳۹۵) اثر تقاضای شغلی کنترل شغلی حمایت اجتماعی بر استرس شغلی: نقش واسطه‌ای تعارض کار اوقات فراغت را بررسی نمودند. نتایج نشان داد، تقاضای شغلی از طریق کنترل شغلی و حمایت اجتماعی از طریق تعارض کار-اوقات فراغت بر استرس شغلی اثر دارند.

شارما و موکرجی (۲۰۲۱) به بررسی چگونگی تأثیر امید بر نگرش‌ها و رفتارهای مرتبط با کار پرداختند. آنها دریافتند امید نقش مهمی در بهزیستی کلی فرد به‌ویژه در محل کار دارد.

گروبلر و جابرت^۱ (۲۰۲۰) رابطه بین امید و خوش‌بینی، رهبری اخلاقی و تناسب فرد - سازمان را بررسی کردند. آنها دریافتند که بین رهبری اخلاقی و امید و خوش‌بینی رابطه مثبت و قوی وجود دارد. همچنین مشخص شد که تناسب فرد - سازمان میانجی این رابطه است.

تامرز و بکر (۲۰۲۱) تأثیر رهبری بر نظریه منابع و تقاضای شغلی را بررسی نمودند. آنها دریافتند، رهبری از سه طریق بر کارکنان اثر می‌گذارد: تأثیر مستقیم بر تقاضاها و منابع شغلی، تأثیرگذاری بر تأثیر تقاضاها و منابع شغلی بر رفاه و تأثیرگذاری بر ایجاد شغل و تضعیف خود.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است که از نظر طرح پژوهش از نوع آمیخته است. این پژوهش در دو مرحله کیفی و کمی انجام شده است. جامعه آماری مرحله کیفی مدیران امور مالیاتی استان لرستان بودند که باهدف شناسایی و تبیین امیدواری سازمانی و منابع - تقاضای شغلی با ۲۵ نفر از آنها مصاحبه ساختار نیافته انجام و داده‌های بدست آمده با روش تحلیل مضمون

1. Grobler&Joubert

تجزیه و تحلیل شد، و سپس پایایی و روایی داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت. جهت تامین اعتبار و پایایی یافته‌ها روش هولستی و برای سنجش روایی روش دلفی و آزمون دو جمله‌ای بکار گرفته شد. در روش هولستی متون در دو مرحله کدگذاری می‌شوند؛ سپس براساس فرمول (۱) پایایی داده‌های اسمی بر حسب «درصد توافق مشاهده‌شده» مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

$$PAO = 2M / (N1+N2) \text{ فرمول ۱}$$

مقدار PAO بین صفر (عدم توافق) و یک (توافق کامل) است و اگر از ۰/۷ بزرگتر باشد، مطلوب می‌باشد. (نوری و همکاران، ۱۳۹۸: ۵۷) در پژوهش حاضر برای سنجش پایایی داده‌ها ضریب پایایی با استفاده از روش هولستی ابتدا مفاهیم توسط خود پژوهشگر از متن مکتوبات و منابع گردآوری شده استخراج و کدگذاری گردید. در مرحله بعد با مراجعه به خبرگان، مفاهیم مجدداً با نظارت آنها استخراج و کدگذاری شد. سپس این دو مرحله با یکدیگر مقایسه و بر مبنای توافق میان کدگذاران؛ ضریب پایایی محاسبه گردید. نتایج ارزیابی ضریب پایایی (بالای ۰/۸) بیانگر قابلیت اعتماد بالای نتایج بخش کیفی است. برای سنجش روایی، داده‌های استخراج شده در اختیار نخبگان قرار گرفت، و از آن‌ها خواسته شده نظرات خود را در مورد داده‌های استخراج شده و دسته بندی صورت گرفته اعلام نمایند. بعد از انجام جرح و تعدیل‌های لازم مطابق با نظر خبرگان مجدداً پرسشنامه ای تدوین گردید، و در اختیار خبرگان قرار گرفت. بعد از اجمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها با بکارگیری آزمون دو جمله‌ای ارزیابی شد. براساس نتایج آزمون، همه مؤلفه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای ضریب معناداری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشند، که نشان دهنده اجماع نظر خبرگان و تأیید روایی داده‌ها است.

جامعه آماری بخش کمی را کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان قم به تعداد ۳۸۰ نفر تشکیل داده است. بر اساس جدول تناسب حجم نمونه کرجسی و مورگان تعداد ۱۹۱ نفر از جامعه آماری به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها؛ پرسشنامه محقق ساخته بر اساس نتایج مرحله کیفی و پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی **هورسی و گلداسمیت** (۲۰۰۳) است. به منظور بررسی روایی دو پرسشنامه محقق ساخته امیدواری سازمانی و منابع - تقاضای شغلی شاخص CVR و CVI بکار گرفته شده است، بر اساس بررسی‌ها مقدار CVR (بالتر از ۰/۵۶) و مقدار CVI (بالتر از ۰/۷۹) به دست آمده که بیانگر روایی مناسب ابزار

گردآوری داده‌ها است. پایایی ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی و مورد تأیید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های بخش کمی آزمون‌های کولموگروف، واتسون و دوربین، تحلیل رگرسیون و همبستگی در نرم‌افزار Spss بکار گرفته شده است.

یافته‌های پژوهش

در راستای هدف پژوهش، ابتدا با نخبگان مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شده و با به‌کارگیری روش تحلیل مضمون مؤلفه‌های امیدواری سازمانی و منابع و تقاضای شغلی در قالب مضامین اولیه، سازمان‌دهنده و فراگیر تبیین و احصاء گردید. ابتدا متن مصاحبه‌ها مورد واکاوی قرار گرفت و مفاهیم اولیه از آنها استخراج گردید. سپس مفاهیم اولیه کدگذاری و در قالب مضامین پایه دسته‌بندی گردیدند که در مجموع ۹۴ مضمون پایه حاصل شد (جدول ۱).
جدول ۱. نمونه‌ای از مفاهیم اولیه و مضامین پایه استخراج شده

کد مصاحبه	متن	مفاهیم اولیه	کدها	مضامین پایه
IN1	افراد در پی یافتن، حمایت مدیران خود هستند. هنگامی که افراد احساس کنند که مدیرانشان از آنها حمایت نمی‌کنند، دچار استرس می‌شوند. نبودن حمایت موجب احساس ناکامی و شکست و کاهش تعهد، استرس شغلی، انگیزش می‌گردد.	افراد نیازمند حمایت هستند	JD-R1	حمایت رهبران
		نبودن حمایت مدیران موجب کاهش تعهد می‌شود	JD-R2	کاهش تعهد
		نبودن حمایت مدیران موجب کاهش انگیزه می‌شود	JD-R3	بی‌انگیزگی
		نبودن حمایت موجب احساس ناکامی و شکست می‌شود	JD-R4	احساسات منفی

جدول ۱. نمونه ای از مفاهیم اولیه و مضامین پایه استخراج شده

کد مصاحبه	متن	مفاهیم اولیه	کدها	مضامین پایه
		نبودن حمایت مدیران موجب استرس در کارکنان می‌شود	JD-R5	استرس شغلی
IN4	تناسب بین توانایی‌ها و مهارت‌های فرد با الزامات شغل و تناسب بین نیازهای فرد و میزان پاسخگویی به این نیازها از سوی سازمان، موجب می‌شود افراد به سمت توانمندسازی فردی خود حرکت نمایند، و نسبت به تقاضاهای بسیاری که از آنان در انجام وظیفه می‌شود، بردبارتر شوند.	تناسب بین توانایی‌ها و مهارت‌های فرد	JDR15	تناسب فرد شغل
		تناسب بین نیازهای فرد و میزان پاسخگویی به نیازها	JDR16	جبران خدمات
		... افراد به سمت توانمندسازی فردی خود حرکت نمایند	JDR17	برآورده شدن انتظارات
			-JD AR1	تنوع در مهارت‌ها
IN8	زمانی که اطلاعات کافی درباره نقش کاری خود نداشته و مسئولیت و انتظارات شغلی آنها واضح نمی‌باشد، به عبارتی فرد نمی‌داند که برای انجام شغل چه انتظاری از وی دارند. فشار روانی بر فرد وارد می‌شود که فرد نتواند به خوبی مهارت‌ها و توانایی‌های خود را در انجام وظیفه به کار گیرد. همچنین فرد را دچار نوعی سردرگمی، ناکامی، درماندگی می‌نماید، به طوری که فرد ضمن کاهش عملکرد فردی با ارباب رجوعان و همکاران خود نیز دچار تنش می‌شود.	زمانی که اطلاعات کافی درباره نقش کاری خود نداشته باشد	-JD R27	ابهام در نقش
		زمانی مسئولیت و انتظارات شغلی واضح نباشد،	-JD R28	
		زمانی که فرد نمی‌داند که برای	-JD R29	

جدول ۱. نمونه ای از مفاهیم اولیه و مضامین پایه استخراج شده

کد مصاحبه	متن	مفاهیم اولیه	کدها	مضامین پایه
		انجام شغل چه انتظاری از وی دارند.		
		فشار روانی موجب می شود فرد نتواند مهارت ها و توانایی های خود را بکار گیرد	-JD R30	عدم به کارگیری مهارت ها
		فشار کاری موجب ناکامی، سردرگمی، درماندگی می شود	-JD R31	احساس یأس و ناکامی
		... موجب کاهش عملکرد فردی می شود	-JD R32	تحلیل رفتگی عملکرد
		با ارباب رجوعان دچار تنش می شود.	-JD R33	درگیری با ارباب رجوعان
		با همکاران خود نیز دچار تنش می شود.	-JD R34	درگیری با همکاران
IN5	امیدواری در سازمان ظرفیتی را برای هدف گذاری و غلبه بر سختی ها جهت پیگیری اهداف فراهم می نماید، به نحوی که فرد برای دستیابی به آینده ای	ظرفیتی را برای هدف گذاری فراهم می نماید	ho11	هدفمندی

جدول ۱. نمونه ای از مفاهیم اولیه و مضامین پایه استخراج شده

کد مصاحبه	متن	مفاهیم اولیه	کدها	مضامین پایه
	<p>خوب تلاش می‌نمایند، و ارتباطات خوبی را برای دستیابی به اهداف خود ایجاد می‌نمایند. با همکاری خود نه تنها تعامل و ارتباط خوب دارند آنها را در انجام وظیفه‌شان کمک می‌نمایند.</p>	فرد برای دستیابی به آینده‌ای خوب تلاش می‌نمایند	ho12	تلاش‌گری
		... و ارتباطات خوبی را برای دستیابی به اهداف خود ایجاد می‌نمایند	ho13	ارتباطات سازنده
		همکاران خود را در انجام وظیفه‌شان کمک می‌نمایند.	ho14	مشارکت و تعامل
IN11	<p>امیدواری در سازمان موجب می‌شود افراد توانایی‌های خود را باور داشته، تفکر مثبت داشته باشند، بجای تمرکز بر اتفاقات ناگوار از آن درس گرفته و در پیگیری اهداف خود از آن استفاده نمایند. امیدواری حس خطرپذیری را به افراد می‌دهد، به طوری که با واقعیت‌ها به خوبی مواجه می‌شوند و سعی می‌کنند مهارت و دانش را فراگرفته و به سوی پیشرفت خود حرکت نمایند. افراد امیدوار در صورت عضویت در گروه‌ها موجب ارتقا و تعالی گروه و اعضای گروه می‌شوند</p>	امیدواری در سازمان موجب می‌شود افراد توانایی‌های خود را باور داشته	ho19	خودباوری
		امیدواری در سازمان موجب می‌شود افراد تفکر مثبت داشته باشند	ho20	خوش‌بینی
		امیدواری حس خطرپذیری را به افراد می‌دهد	ho2	چالش - پذیری

جدول ۱. نمونه ای از مفاهیم اولیه و مضامین پایه استخراج شده

کد مصاحبه	متن	مفاهیم اولیه	کدها	مضامین پایه
		افراد امیدوار با واقعیت‌ها به‌خوبی مواجه می‌شوند	ho22	واقعیت‌نگری
		افراد امیدوار سعی می‌کنند مهارت و دانش را فراگیرند.	ho23	مهارت - افزایشی
		موجب ارتقا و تعالی گروه و اعضای گروه می‌شوند	ho24	ارتقای گروه

در ادامه مضامین پایه بر اساس شباهت و قرابت معنایی دسته‌بندی شدند و مضامین سازمان‌دهنده شکل یافتند. سپس این مضامین سازمان‌دهنده بررسی و دسته‌بندی شدند. در مجموع بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل انجام شده ۹۴ مضمون پایه، ۱۴ مضمون سازمان‌دهنده و ۵ مضمون فراگیر حاصل شد، که از این مضامین بدست آمده ۶ مضمون سازمان‌دهنده به منابع شغلی (جدول ۲)، ۵ مضمون سازمان‌دهنده به تقاضای شغلی (جدول ۳) و سه مضمون سازمان‌دهنده به امیدواری سازمانی (جدول ۴) اختصاص داشت.

جدول ۲. مضامین منابع شغلی

مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
منابع کاری	کنترل شغلی	منابع سازمانی	روابط بین فردی و اجتماعی
	تناسب فرد شغل		روابط کاری
	تنوع وظایف		برابری
	تنوع مهارتی		اعتماد به رهبری

جدول ۲. مضامین منابع شغلی

مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
منابع اجتماعی	مشارکت در تصمیم‌گیری	منابع توسعه‌ای	نظام جبران عادلانه
	دردسترس بودن امکانات		تطابق ارزش‌ها
	استقلال شغلی		عدالت سازمانی
	هویت شغلی		جو سازمانی حمایت‌گر
	حمایت رهبری		محیط دوستانه کاری
	حمایت همکاران		رفاه و سلامت سازمانی
	اثربخشی تیمی		بازخورد عملکرد
	جو تیمی		فرصت‌های پیشرفت و یادگیری
	وضوح نقش		دیدگاه شغلی
	برآورده شدن انتظارات		
به رسمیت شناختن			

جدول ۳. مضامین تقاضای شغلی

مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
تقاضاهای شغلی کیفی	تقاضای عاطفی	تقاضاهای کمی	سرعت تغییر نامناسب	تقاضای سازمانی	تعارضات بین‌فردی
	تقاضاهای فیزیکی		نامنی شغلی		تغییرات منفی
	تقاضاهای معنوی		حجم کاری بالا		بوروکراسی
	تعارض کار - زندگی		حجم کاری پایین		تعارض کاری
	تعارض نقش				تعارضات سازمانی
	ابهام شغلی				

جدول ۴. مضامین پیامدهای منابع و تقاضاهای شغلی

مضمون فراگیر: پیامدهای منابع شغلی		مضمون فراگیر: پیامدهای تقاضاهای شغلی		
مضامین پایه	سازمان دهنده مضامین	مضامین پایه	سازمان دهنده مضامین	
سازمانی	مهارت شغلی	احساس یأس و ناکامی	فرسودگی شغلی	
فردی		بی‌انگیزگی		
تخصصی شغل		احساسات و نگرش‌های منفی		
عمومی شغل		مشکلات بین فردی		
پاسخگویی	مشارکت کاری	تحلیل رفتگی عملکرد		خود تضعیفی
مسئولیت‌پذیری		خستگی مفرط		
درگیری ذهنی و فکری شغلی		استرس شغلی فزاینده		
کمک و همیاری		انعطاف‌ناپذیری		
دلبستگی شغلی	مشارکت در رفع مشکلات سازمان	کاهش تعهد		عدم به‌کارگیری مهارت‌ها
مشارکت در رفع مشکلات سازمان		خطاهای شغلی		
رفتارهای شهروندی سازمانی		درگیری با ارباب رجوعان		
فداکاری شغلی		درگیری یا همکاری		

جدول ۵. مضامین امیدواری سازمانی

مضامین پایه	سازمان دهنده مضامین	مضامین پایه	سازمان دهنده مضامین	مضامین پایه	سازمان دهنده مضامین
مشارکت و تعامل	گروه	اتکا به منابع داخلی	سازمان	هدفمندی	فرد
خلاقیت گروهی		داشتن اهداف راهبردی		داشتن شأنیت اجتماعی	
پویایی و ارتقای گروهی		ریسک‌پذیری سازمانی		انعطاف‌پذیری	
تعارضات سازنده		استفاده از فرصت‌ها		خودباوری	
انتلافات گروهی		شرایط مطلوب سازمانی		اثرگذاری	
		رقابت سازمانی مثبت		خوش‌بینی	

جدول ۵. مضامین امیدواری سازمانی

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده
مثبت	مضامین سازمان‌دهنده	نشاط سازمانی	مضامین سازمان‌دهنده	تلاش‌گری	مضامین سازمان‌دهنده
داشتن ارتباطات سازنده		واقعیت‌نگری		چالش‌پذیری	
چشم‌انداز زمانی داشتن		مثبت‌اندیشی در سازمان		مهارت‌افزایی	

در ادامه اثرگذاری متغیرها بر یکدیگر در سازمان امور مالیاتی استان قم ارزیابی شد. بدین منظور پرسش‌نامه‌ای بر اساس مؤلفه‌های احصاء شده تدوین گردید، و به همراه پرسش‌نامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت در میان ۱۹۱ نفر از جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری گردید. در ابتدا نرمال بودن داده‌ها با آزمون کلموگروف - اسمیرنوف بررسی شد. بر اساس نتایج (جدول ۶) ضریب معنی‌داری متغیرها بیش از ۰/۰۵ بود؛ لذا فرض نرمال بودن داده‌ها پذیرفته شد.

جدول ۶. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

عملکرد	منابع شغلی	تقاضای شغلی	پیامدهای منابع شغلی	پیامدهای تقاضای شغلی	امیدواری سازمانی	
۱۶۳/۴۲	۱۰۸/۹۴۷۶	۱۲۶/۹۰۰۵	۱۳۱/۵۲۳۶	۱۵۸/۵۹۶۹	۱۴۹/۵۷۰۷	میانگین
۲۴/۹۹۳	۵/۲۶۵۳۲	۶/۵۰۷۱۳	۷/۲۹۲۲۶	۸/۴۲۹۸۸	۷/۰۸۹۲۰	انحراف معیار
۰/۰۶۰	۰/۰۵۴	۰/۰۵۴	۰/۰۶۲	۰/۰۶۲	۰/۰۴۷	آماره T
۰/۰۹۶	۰/۲۰۰	۰/۲۰۰	۰/۰۷۱	۰/۰۶۹	۰/۲۰۰	Sig

به منظور بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های منابع و تقاضای شغلی با یکدیگر و با عملکرد و امیدواری سازمانی، ابتدا پیش‌شرط‌های مدل رگرسیون مورد بررسی قرار گرفت. مقدار احتمال مربوط به آزمون کولموگروف اسمیرنوف هر یک از مؤلفه‌ها بیشتر از ۰/۰۵ بدست آمد، که در سطح اطمینان ۹۵٪ نرمال بودن باقیمانده‌ها تأیید گردید. از آنجایی که مقدار آماره دوربین-واتسون برای همه متغیرها (جدول ۷) در بازه ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد، فرض عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته

می شود، و استقلال باقیمانده‌ها در مدل برازش شده مورد پذیرش قرار می‌گیرد. با توجه به تأیید پیش شرط‌های مذکور، می‌توان به آزمون مدل و اثر متغیرها توسط آزمون رگرسیون پرداخت.

جدول ۷. آزمون عدم همبستگی بین خطاها

آماره دورین و واتسون	برآورد خطای Std	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	آماره R	پیش‌بینی‌کننده‌ها	
					عملکرد	امیدواری سازمانی
1/682	21/297	0/274	0/282	0/531 ^a	فرسودگی شغلی	عملکرد
					مشارکت کاری	
1/763	3/355	0/776	0/778	0/882 ^a	فرسودگی شغلی	امیدواری سازمانی
					مشارکت کاری	
1/558	6/215	0/035	0/041	0/201 ^a	فرسودگی شغلی	تقاضای شغلی
2/110	1/724	0/693	0/695	0/834 ^a	خود تضعیفی	فرسودگی شغلی
1/626	6/446	0/019	0/024	0/155 ^a	تقاضای شغلی	خود تضعیفی
1/519	6/445	0/029	0/034	0/186 ^a	مهارت شغلی	منابع شغلی
1/875	3/709	0/571	0/574	0/757 ^a	مشارکت کاری	مهارت شغلی
1/660	5/206	0/022	0/028	0/166 ^a	منابع شغلی	مشارکت کاری

با توجه به آنکه در آزمون رگرسیون، سطح معنی‌داری کلیه متغیرها، کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین اثرگذاری متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته مورد تأیید قرار می‌گیرد. از آنجا که ضرایب رگرسیون مربوط به این متغیرها مثبت می‌باشند؛ بنابراین نوع تأثیر، مثبت ارزیابی می‌شود.

جدول ۸. نتایج آزمون رگرسیون

Sig	ضریب معناداری	آماره t	ضریب β		متغیر وابسته	متغیر مستقل
			استاندارد	غیراستاندارد		
۰/۰۰۵		۲/۸۲۶	۰/۲۰۱	۰/۱۹۶	فرسودگی شغلی	تقاضای شغلی
۰/۰۰۰		۲۰/۷۴۴	۰/۴۱۰	۰/۸۳۴	خود تضعیفی	فرسودگی شغلی
۰/۰۳۲		۲/۱۵۴	۰/۱۵۵	۰/۳۲۴	تقاضای شغلی	خود تضعیفی
۰/۰۱۰		۲/۵۹۹	۰/۱۸۶	۰/۰۸۹	مهارت شغلی	منابع شغلی
۰/۰۰۰		۱۵/۹۴۴	۰/۷۵۷	۰/۶۵۶	مشارکت کاری	مهارت شغلی
۰/۰۲۲		۲/۳۱۳	۰/۱۶۶	۰/۱۵۴	منابع شغلی	مشارکت کاری

طبق مدل متغیرهای عملکرد و امیدواری سازمانی توسط متغیرهای فرسودگی شغلی و مشارکت کاری تحت تأثیر قرار می‌گیرند، لذا در رگرسیون چندگانه پیش‌بینی متغیرهای وابسته مورد آزمون قرار گرفت. بر اساس جدول ۹ مقدار ضریب معناداری از ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد، لذا اثر متغیرهای مستقل (فرسودگی شغلی و مشارکت کاری) بر متغیرهای وابسته (عملکرد سازمانی و امیدواری سازمانی) تأیید می‌شود. همچنین مقدار آماره t و ضریب β برای متغیر فرسودگی شغلی منفی بوده که بیانگر اثر منفی و معکوس فرسودگی شغلی بر عملکرد و امیدواری سازمانی منفی می‌باشد. همچنین مقدار آماره t و ضریب β برای متغیر مشارکت کاری مثبت بوده که بیانگر اثر مثبت مشارکت کاری بر عملکرد و امیدواری سازمانی می‌باشد.

جدول ۹. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضریب β		آماره t	ضریب معناداری Sig
		غیراستاندارد	استاندارد		
امیدواری سازمانی	فرسودگی شغلی	-۰/۰۸۱	-۰/۲۲۷	-۲/۳۳۲	۰/۰۲۱
	مشارکت کاری	۱/۲۹۰	۰/۱۶۴	۲۴/۷۱۷	۰/۰۰۰
عملکرد	فرسودگی شغلی	-۱/۵۸۲	-۰/۳۰۱	-۴/۷۷۷	۰/۰۰۰
	مشارکت کاری	۳/۷۸۳	۰/۳۸۵	۶/۱۲۱	۰/۰۰۰

در ادامه رابطه دو متغیر امیدواری سازمانی و عملکرد با آزمون همبستگی ارزیابی شد. بر اساس جدول ۹ و ۱۰ ضریب معناداری از ۰/۰۵ کوچکتر بوده، که در سطح خطای ۰/۰۱ معنی‌دار می‌باشد، و فرض همبستگی بین متغیرها تأیید می‌گردد. از آنجایی که ضرایب همبستگی بدست آمده مثبت می‌باشند، همبستگی بین این متغیرها مثبت ارزیابی می‌شود.

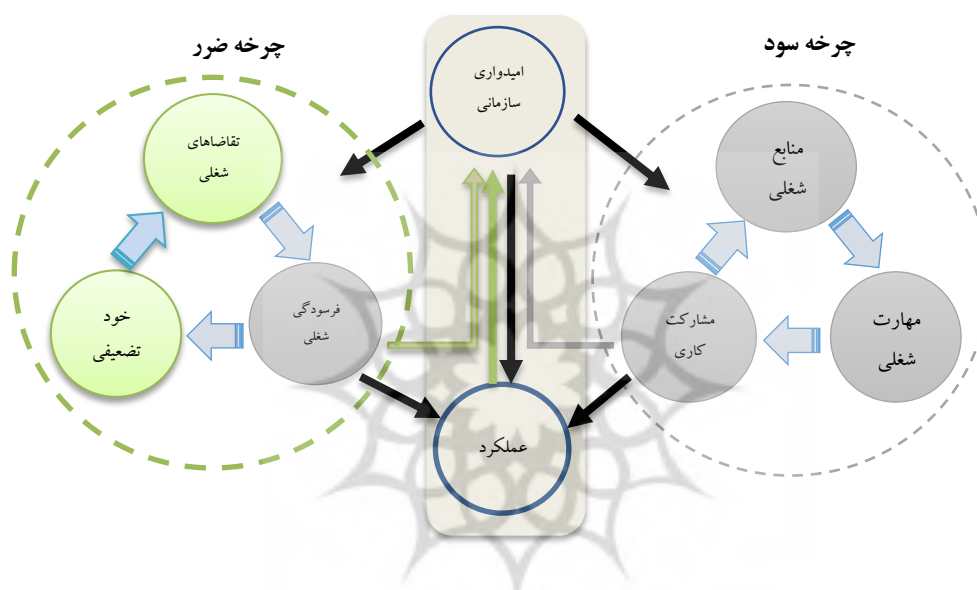
جدول ۱۰. نتایج آزمون همبستگی (عملکرد و امیدواری سازمانی)

امیدواری سازمانی			عملکرد		
همبستگی اسپیرمن	امیدواری سازمانی	ضریب همبستگی	۱/۰۰۰	۰/۴۳۱	۰/۴۳۱
	عملکرد	Sig	...	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
همبستگی پیرسون	امیدواری سازمانی	ضریب همبستگی	۱	۰/۴۳۲	۰/۴۳۲
	عملکرد	Sig	...	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

جدول ۱۰. نتایج آزمون همبستگی (عملکرد و امیدواری سازمانی)

امیدواری سازمانی			
عملکرد		ضریب همبستگی	۰/۴۳۲
		Sig	۰/۰۰۰
		

در ادامه بر اساس نتایج بخش کیفی و بخش کمی مدل پژوهش طراحی گردید.



شکل ۱. مدل پژوهش

شکل ۱ یک مدل چندسطحی را نشان می‌دهد، که در آن امیدواری سازمانی در بالاترین سطح تجزیه و تحلیل درک می‌شود. امیدواری سازمانی روندها و فرایندهای سازمانی را تعدیل می‌نماید. بطور طبیعی کارمندان با تقاضاها و منابع شغلی بسیاری روبرو می‌باشند؛ و کسانی که دارای سطح بالاتری از امیدواری هستند متفاوت‌تر از افرادی که از سطح پایین‌تری از امیدواری برخوردارند، به تقاضاها و منابع شغلی پاسخ می‌دهند.

بر اساس یافته‌ها، منابع شغلی با مهارت شغلی و مشارکت کاری، تقاضاهای شغلی با خود تضعیف و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار دارند. براین اساس زمانی که کارکنان از منابع شغلی

مناسب و بالایی در سازمان برخوردار باشند، این امر موجب افزایش مهارت شغلی و به تبع آن افزایش مشارکت کاری آن‌ها می‌شود؛ و چرخه سود در سازمان شکل می‌گیرد. در مقابل وقتی کارکنان با تقاضاهای شغلی بالا مواجه می‌شوند، اگر از سطح امیدواری پایین برخوردار باشند، دچار فرسودگی شغلی شده و به سوی خودتضعیفی حرکت می‌نمایند، و چرخه ضرر در سازمان شکل می‌گیرد. علاوه بر این امیدواری سازمانی از طریق افزایش منابع شغلی موجب افزایش مهارت‌های شغلی و در نهایت مشارکت کاری می‌شود که چرخه سود را در سازمان شکل داده و تقویت می‌نماید و چرخه ضرر را تعدیل و یا تضعیف نماید؛ لذا امیدواری سازمانی هم به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم از طریق تعدیل اثرات منابع و تقاضای شغلی بر عملکرد اثرگذار است. بدان معنی که وقتی تقاضاهای شغلی خیلی زیاد می‌شود یا وقتی با کمبود منابع شغلی در سازمان روبرو هستیم، کارکنان دارای امید از ابتکار شخصی برای اصلاح و بهبود شغل و محیط کار خود که تحت عنوان «ساخت شغل» از آن یاد می‌شود، استفاده می‌کنند. ساخت شغل رفتارهای پیشگیرانه‌ای است که کارکنان برای تغییر محتوای وظایف و مرزهای ارتباطی خود انجام می‌دهند. کارمندان با ساخت شغل و با بهبود تقاضاها و منابع شغلی، می‌توانند محیط کار خود را بهینه کرده، تناسب فرد با محیط را ارتقا داده و در نهایت عملکرد را بهبود ببخشند؛ لذا رابطه مثبت منابع شغلی با مهارت و مشارکت کاری بر عملکرد اثر معنی‌دار و مثبت داشته که این رابطه با امیدواری سازمانی بهبود یافته و تقویت می‌گردد.

از سوی دیگر زمانی که سطح امیدواری سازمانی پایین باشد، تقاضاهای شغلی بالا ممکن است منجر به فرسودگی شغلی شده و کارکنان وارد چرخه ضرر شوند که در آن خستگی انباشته شده آن‌ها منجر به رفتارهای خودتضعیفی و در نهایت افزایش تقاضای شغلی و در نهایت کاهش و تضعیف عملکرد می‌شود. رفتارهای خودتضعیفی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که موجب ایجاد موانعی شغلی و در نهایت آسیب به عملکرد می‌گردند. رفتارهای خودتضعیفی که پیامد سطوح بالای فرسودگی شغلی هستند، به مرور زمان موجب افزایش تقاضاهای شغلی، و در نهایت موجب افزایش سطوح فرسودگی شغلی و کاهش عملکرد می‌شوند. اما امیدواری سازمانی سبب می‌شود که کارکنان به تقاضاهای شغلی بهتر پاسخ داده و رابطه مثبت بین تقاضاهای شغلی، فرسودگی و خودتضعیفی و رابطه منفی تقاضاهای شغلی با عملکرد تضعیف گردد.

به عبارتی امیدواری سازمانی نقش تعدیل‌کنندگی داشته و این روابط را تعدیل داده به نحوی که سازمان و کارکنان وارد چرخه ضرر نشوند. بدین معنی که سطح بالای امیدواری سازمانی موجب می‌شود، کارکنان در مقابل اثرات منفی تقاضای شغلی مقاومت نموده و کمتر دچار خستگی و افسردگی شغلی شوند. در نتیجه کمتر به رفتارهای خود تضعیفی روی آورده و در نتیجه تقاضاهای شغلی افزایش نمی‌یابد و اثرات منفی آن بر عملکرد کمتر می‌شود. همچنین سطح بالای امیدواری سازمانی موجب افزایش مهارت شغلی و مشارکت کاری و در نهایت افزایش منابع شغلی می‌گردد؛ در نتیجه اثرات افزایشی بر عملکرد دارد. از نقطه نظر مداخله، هم تقاضاهای شغلی بالا و هم منابع شغلی ضعیف به فرسودگی شغلی کمک می‌کنند، درحالی که فقط منابع شغلی فراوان (و نه تقاضای شغلی کم) به مشارکت کاری کمک می‌کند. در مقابل، کاهش تقاضاهای شغلی بر مشارکت کاری تأثیرگذار نبوده، و تنها بر فرسودگی شغلی تأثیر می‌گذارد. به دلیل آنکه، تقاضاهای شغلی علاوه بر استرس‌زا بودن بالقوه، ممکن است، تا حدی چالش برانگیز باشند، به طوری که کاهش تقاضای شغلی منجر به کاهش چالش‌های شغلی و در نتیجه سطوح پایین‌تر مشارکت کاری می‌شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

توسعه سازمانی مستلزم به‌کارگیری مؤثرتر منابع و سرمایه‌ها است. هر سازمانی، علاوه بر منابع و سرمایه‌های ملموس دارای منابع و سرمایه‌های ناملموسی، همچون سرمایه‌های روان‌شناختی است که بعد جدیدی از توسعه را آشکار می‌سازد، و شامل مؤلفه‌هایی همچون خودکارآمدی، خوش‌بینی، تاب‌آوری و امیدواری است که از شرایط روحی و روانی سرچشمه می‌گیرند. داشتن این ظرفیت‌ها که قابلیت توسعه دارند، برای سازمان‌ها یک مزیت رقابتی ضروری و حیاتی است. امیدواری سازمانی این امکان را به وجود می‌آورد، تا اهداف از پیش تعیین شده پیگیری شود، و احساس تحمل‌ناپذیر بودن آینده کاهش یابد. این سازه شناختی و هیجانی بر بسیاری از متغیرهای سازمانی تأثیرگذار بوده و نقش تعدیل‌کنندگی در روابط متغیرهای سازمانی دارد، به طوری که نقش کاهندگی بر اثر منفی برخی از متغیرها و نقش افزایشی بر اثرات مثبت برخی دیگر از متغیرها دارد؛ لذا این پژوهش باهدف تبیین اثرگذاری امیدواری سازمانی بر عملکرد با رویکرد

منابع و تقاضای شغلی انجام شده است. پژوهش به صورت آمیخته انجام شد. باهدف دستیابی به ابعاد و مؤلفه‌های حقیقی و واقعی امیدواری سازمانی و منابع و تقاضای شغلی مطابق با شرایط سازمان‌های کشور، در فاز اول پژوهش با نخبگان سازمانی، مصاحبه به عمل آمد، و با استفاده از روش تحلیل مضمون مؤلفه‌های امیدواری سازمانی و منابع و تقاضای شغلی استخراج گردید که ۹۴ مضمون پایه و ۱۴ مضمون سازمان دهنده و ۵ مضمون فراگیر حاصل شد. پس از تأیید روایی و پایایی داده‌ها، بمنظور سنجش اثرگذاری متغیرها بر یکدیگر و بررسی اثر آنها بر عملکرد، پرسشنامه‌ای براساس طیف لیکرت طراحی و تنظیم گردید، و به همراه پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی **هرسی و گلداسمیت** مورد استفاده قرار گرفت. پس از بررسی و تأیید نرمال بودن داده‌ها، با بهره‌گیری از آزمون‌های رگرسیون و همبستگی، داده‌ها و اثرگذاری متغیرها ارزیابی شد. بر اساس نتایج امیدواری سازمانی اثر مثبت بر عملکرد داشته و اثر منابع و تقاضای شغلی را که موجب شکل‌گیری چرخه سود و ضرر در سازمان‌ها می‌شود، را تعدیل می‌نماید، و عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد. در سازمان‌هایی که بر حسب رسالت و اهداف از پیش تعیین شده در معرض تقاضاهای شغلی بالا و منابع شغلی پایین هستند، متغیر امیدواری سازمانی و عملکرد یک متغیر راهبردی برای سازمان‌ها است. مبتنی بر نتایج پژوهش پیشنهادها ذیل ارائه می‌گردد.

- در راستای تأمین منافع سازمان‌ها، کارکنان و همچنین استفاده‌کنندگان از خدمات، تقاضای شغلی پایین نگه داشته شوند و منابع کافی در اختیار کارکنان قرار دهند.
- بر اساس مؤلفه‌های امیدواری این پژوهش سطح امیدواری در سازمان بالا نگه داشته شود.
- مدیران سازمان‌ها در ارائه منابع و تقاضاهای شغلی به کارمندان تفاوت‌های فردی را در نظر داشته باشند.
- با افزایش منابع، از فرسودگی شغلی جلوگیری گردیده، و مشارکت کاری تقویت شود

فهرست منابع

- آسایش، حمید؛ پورکاظمی، محمدحسین، (۱۳۹۰) بررسی تحقق هدف‌های چشم‌انداز تشکیل سازمان امور مالیاتی کشور بر اساس فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP)، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۵، ۷۳-۸۸.
- اسدی، زهرا؛ ارشادی، نسرين، (۱۳۹۵)، اثر تقاضای شغلی کنترل شغلی حمایت اجتماعی بر استرس شغلی: نقش واسطه‌ای تعارض کار اوقات فراغت، کنفرانس بین‌المللی رویکردهای نوین علوم انسانی در قرن ۲۱.
- اصفهانی، رحمان؛ پیکانی، مهربان هادی؛ طالاری، محمد، (۱۴۰۱) نوع‌شناسی کارکنان براساس کارآمدی در بخش دولتی: رویکرد نظریه داده‌بنیاد کلاسیک، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۴(۳): ۱۹۱-۱۶۷.
- خسروی، حسین؛ پورشافعی، هادی؛ طاهرپور، فاطمه، (۱۳۹۹)، تحلیل رابطه خودکارآمدی و نشاط کاری با نقش میانجی امیدواری معلمان مقطع ابتدایی شهر بیرجند، مطالعات فرهنگی اجتماعی خراسان، ۶۵(۳)، ۸۲-۱۴.
- رجبی فرجاد، حاجیه؛ مطیعان نجار، مجید، (۱۳۹۷) تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با ملاحظه نقش میانجی اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۰(۳): ۲۱۴-۱۹۱.
- سنجری، حمیدرضا؛ عباس‌زاده ناصر؛ گلشاهی، بهنام، (۱۳۹۹)، ارائه راهبردهای ارتقای امید به آینده در بین کارکنان یکی از سازمان‌های نظامی، آینده‌پژوهی دفاعی، ۵(۹۱)، ۷۹-۱۰۶.
- صمدی میارکلائی، حسین؛ صمدی میارکلائی، حمزه، (۱۳۹۷) تبیین نقش کنترل سازمانی بر ارزش‌های مدیران دولتی و مولفه‌های آن، مدیریت توسعه و تحول ویزنامه، ۱۰، ۱۱۹-۱۲۹.
- عارف، هادی؛ مرادی شیرتزی، سید عباس، (۱۳۹۸)، کاوشی پدیدارشناختی در باب ماهیت عملکرد فردی، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۱(۱)، ۴۳-۶۵.
- عباسپور، عباس؛ کیخا، احمد، (۱۳۹۸)، رابطه هوش سازمانی و عملکرد سازمانی با میانجیگری خلاقیت (مطالعه موردی: دانشگاه تهران)، نوآوری و خلاقیت در علوم انسانی، ۴(۸)، ۳۲-۱.
- عمیدی، راضیه، فلاوندی، حسن، (۱۴۰۱)، بررسی تأثیر سرمایه‌های فکری بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه تبریز)، چشم‌انداز حسابداری و مدیریت، ۵(۸)، ۱۷-۱.
- غلامی کلیکه، مهتاب، (۱۴۰۰)، مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه بین امید شغلی و اکتشاف شغلی با نقش واسطه‌ای خودکارآمدی در دانشجویان، به راهنمایی: عبدالرحیم کسای اصفهانی، دانشگاه خوارزمی، کارشناسی ارشد، روانشناسی.
- کیبیری، نوشین؛ زارعی متین، حسن؛ باباشاهی، حیدر، (۱۴۰۱)، فهم فرایند شکل‌گیری امیدواری سازمانی. مدیریت فرهنگ‌سازمانی، ۲۰(۱)، ۱-۳۷.
- مردانی فر، فهیمه، (۱۳۹۶)، بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر امید به آینده دانشجویان دانشگاه‌های شهر بندر عباس، به راهنمایی: مصطفی‌ظهیری‌نیا، دانشگاه هرمزگان، کارشناسی ارشد، پژوهش علوم اجتماعی.

نوری، فریده؛ یار محمدیان، محمدحسین؛ نادى، محمدعلی، (۱۳۹۸)، بررسی نقش مؤلفه‌های شایستگی مرتبط با فناوری در برنامه درسی، پژوهش در برنامه ریزی درسی، ۳۶ (۲)، ۴۹-۶۵.

وکیل زاده، رحیم؛ حسینی، سیدجعفر؛ موثقی، حسن، (۱۴۰۱)، نقش شاخص‌های اخلاق اسلامی از منظر جامعه شناسی دینی بر عملکرد سازمانی دانشگاه‌ها با تکیه بر اندیشه امام خمینی (س)، مطالعات جامعه شناسی، ۵۷، ۷-۳۰.

Bakker, A. B., Demerouti, E. (2017), Job demands-resources theory: taking stock and looking forward, **Journal of Occupational Health Psychol**, 22(3), 273-285.

Dicke, T., Stebner, F., Linninger, C., Kunter, M., and Leutner, D. (2018), A longitudinal study of teachers' occupational well-being: applying the job demands-resources model. **Journal of Occup. Health Psychol**, 23(2), 262-277.

Grobler, Anton; Joubert, Yvonne T. (2020), The relationship between hope and optimism, ethical leadership and person-organisation fit, **Economic and Management Sciences** ISSN: (Online) 2222-3436, 1-11.

Luthans F, Avey JB, Avolio BJ, Peterson SJ. (2010) The development and resulting performance impact of positive psychological capital. **Human Resource Development Quarterly**, 21(1), 67-43.

Mills, M. J., Culbertson, S.S., Fullagar, C. J. (2012), Conceptualizing and measuring engagement: An analysis of the Utrecht work engagement scale. **Journal of Happiness Studies**, 13, 519-545

Pia, Andersson, (2016), The Dynamics of Hope and Motivations in Groups Working on Complex Societal Issues, **Journal of Integral review**, 12(1), 4-31,

Rafferty, K. A., Beck, G., & McGuire, M. (2020), When Facing Hopeful and Hopeless Experiences: Using Snyder's Hope Theory to Understand Parents' Caregiving Experiences for Their Medically Complex Child, **Journal of Pediatric Health Care**, 34 (6), 542-549

Rainey, Hal G; Bakker, Arnold B. (2015), A Job Demands-Resources Approach to Public Service Motivation, **Public Administration Review**, 75 (5), 723-732.

Schaufeli, Wilmar. (2017), Applying the Job Demands-Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout, **Organizational Dynamics**, 46(2), 120-132.

Sharma, Pawan; Mukherjee, Ujjal. (2021), Hope at Workplace: A Review of the Literature, **International Journal of Psychosocial Rehabilitation**, 24(6), 1475-7192

Slezackova, Alena, (2017), Hope and Well-being Psychosocial Correlates and Benefits; ISBN: 978-99957-890-2-2 (electronic)

Troshynski, Emily., Kennedy, M. Alexis., Sousa, William H., Madensen, Tamara D., Willis, Carolyn, (2016), Prisoner Reentry in Nevada: Final Report on the Hope for Prisoners Program. UNLV Center for Crime and Justice Policy: Research in Brief, 4, 1-10.

Tummers, Lars G; Bakker, Arnold B. (2021), Leadership and Job Demands-Resources Theory: A Systematic Review, **Front. in Psychology**, 12, 40-60.

Yotsidi, V., Pagoulidou, A., Kyriazos, T., Stalikas, A. (2018), The Role of Hope in Academic and Work Environments: An Integrative Literature Review, **Psychology**, 9(3), 385-402.

