

بررسی نقش واسطه ای تعهد سازمانی در تاثیر عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری اردبیل

شهرام بگ زاده^۱، محسن جلیلی^۲، محسن گلزاده^۳

تاریخ دریافت: ۲۵ خرداد ۱۴۰۱ تاریخ پذیرش: ۱۰ مرداد ۱۴۰۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی با نقش واسطه ای تعهد سازمانی در شهرداری اردبیل انجام گرفته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق را ۶۰۰ نفر از کارکنان قراردادی شهرداری اردبیل تشکیل می دهند که حجم نمونه بر اساس روش هومن ۱۸۵ نفر می باشد که در این تحقیق با توجه به احتمال ریزش و عدم عودت پرسشنامه ها تعداد نمونه ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد روش نمونه گیری نیز تصادفی ساده نسبی (تسهیمی از هر منطقه) بود. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های استاندارد عوامل استرس زای چالشی بر اساس نظریه کول کویت (۲۰۱۰) با ۳ مولفه؛ کمبود وقت، پیچیدگی، و مسئولیت پذیری می باشد. متغیر رضایت شغلی مینه سوتا براساس هومن (۱۳۸۱) با شش بعد؛ نظام پرداخت، نوع شغل، فرصتهای پیشرفت، جو سازمانی، سبک رهبری، و شرایط فیزیکی و همچنین متغیر تعهد سازمانی بر اساس نظر بالفور و کسلر (۱۹۹۶) با سه بعد؛ تعهد مبادله‌ای، تعهد پیوستگی و تعهد همانندسازی استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل فرضیه های تحقیق از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار آموس استفاده شده است. یافته های تحقیق نشان می دهد که متغیر تعهد سازمانی در تاثیر عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی نقش واسطه ای دارد.

واژه های کلیدی: تعهد سازمانی، عوامل استرس زای چالشی، رضایت شغلی، شهرداری

^۱ گروه مدیریت، واحد پارس آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد مغان، ایران

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران

۱- مقدمه

توجه به منابع شهر، حفظ و نگهداری منابع موجود جهت بهره وری بالا و ودیعه گذاشتن این منابع برای نسل آینده از ارکان مهم تحقق توسعه پایدار شهری است و شهرداری به عنوان نهادی که نقش اجرایی دارد می‌تواند در این زمینه نقش مهمی ایفا کند. پرسنل هر شهرداری به عنوان اصلی ترین و ماندگارترین سرمایه های آن سازمان به حساب می‌آیند. بنابراین آگاهی از میزان نیازهای آنان در جهت اجرای برنامه های سازمان ضروری است. با کمی دقت در سیر تحولات مدیریت منابع انسانی به راحتی در خواهیم یافت که توجه به انسان در دنیای مدیریت و سازمان از دیرباز مورد نظر صاحب نظران مدیریت بوده است (ابطحی، ۱۳۸۳). یکی از مهمترین وظایف هر سازمان و نهاد اجتماعی رسیدن به اهداف آن است. از آنجا که نیروی انسانی به عنوان یک عامل بارز و برجسته در تحقق اهداف سازمانی نقش بسیار مهمی دارد و با توجه به این که نگرش های آنان نیز می‌تواند در دستیابی یا فاصله گرفتن از اهداف سازمان تأثیر گذارد، چندی است صاحب نظران رفتار سازمانی بر آن شده اند تا میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را که از جمله نگرشهایی هستند که به عنوان ضرورت اصلی عامل انسانی در سازمانها مطرح هستند را مورد مطالعه و بررسی قرار دهند (عزیزی، ۱۳۹۰)

افراد، عقاید و نگرش های خود را برای هر کسی بازگو نمی‌کنند. رفتار کارکنان در سازمان می‌تواند متأثر از نگرش آنها باشد، بهمین دلیل، آگاهی از آنها برای مدیران سازمان ها ضروری به نظر می‌رسد، با وجود این، بایستی اذعان کرد آگاهی از همه نگرشهای کارکنان برای مدیران سازمان اهمیت چندانی نداشته مدیران نیز علاقه ای به دانستن همه این نگرشها ندارند؛ در واقع مدیران بیشتر علاقمند به دانستن آن دسته از نگرشهایی هستند که با کار و سازمان مرتبط است، طبق تحقیقات انجام گرفته در این مورد سه نگرش عمده بیشترین توجه و تحقیق را از سوی محققان به خود جلب کرد هاند، این سه نگرش عبارتند از:

۱- رضایت شغلی

۲- وابستگی شغلی

۳- تعهد سازمانی (عزیزی، ۱۳۹۰)

سازمان ها نیاز به ایجاد سیاست ها و شیوه هایی برای تقویت تعهد سازمانی و افزایش رضایت شغلی کارکنان دارند (ال بلوشی و همکاران^۱، ۲۰۲۲).

استرس شغلی و عواقب ناشی از آن به نوعی به یکی از شایع ترین معضلات عصر مدرن تبدیل شده است و سازمان ها و شرکت ها هزینه های فراوانی را بابت بیماری های ناشی از فشارهای عصبی می پردازند. بنابراین مدیران و مسئولین سازمانی باید در راستای کاهش هزینه های ناشی از استرس در محیط کار چاره ای اساسی بیندیشند. مدیران سازمانی نیاز دارند که با اطلاع و شناسایی عوامل ایجادکننده استرس در محیط کار، نقش آن ها را در محیط کار تقلیل داده و زمینه را برای رشد و بهبود کارایی و اثربخشی سازمانی آماده کنند؛ چرا که عدم پرداختن به استرسی که کارکنان در حین انجام وظایف متحمل می شوند، می

¹ Al Balushi

تواند خسارت های جبران ناپذیری به بار آورد. به عنوان نمونه تعهد کارکنان نسبت به مسئولیت هایشان کاهش می یابد و مسئله غیبت از کار به وجود می آید؛ غیبت از کار نه صرفاً یک غیبت فیزیکی بلکه می تواند غیر فیزیکی باشد مثلاً اگر کارکنان وظایف خود را به درستی انجام ندهند مثل این است که غیبت از کار صورت گرفته است؛ بنابراین با گذشت زمان کارکنان انگیزه کاری خود را از دست می دهند و این امر بهره وری نیروی کار را کاهش می دهد. با توجه به موضوع در تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به این سوال هستیم که میزان تاثیر عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی با نقش واسطه ای تعهد سازمانی در شهرداری اردبیل به چه صورت هست؟

۲- پیشینه پژوهشی

۲-۱- رضایت شغلی

رضایت شغلی نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد که زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمان شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تاثیر عوامل فرهنگی است. لذا میتوان نتیجه گرفت رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متاثر می باشد. (شفیع آبادی، ۱۳۸۸). نتایج نشان می دهد که مؤلفه مثبت سلامت روان بر رضایت شغلی تأثیر مفیدی دارد، در حالی که مؤلفه منفی (یعنی اضطراب) سلامت روان تأثیر نامطلوبی بر رضایت دارد (کاو^۱ و همکاران، ۲۰۲۲).

رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می کند. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقا کارکنان می شود (سهرابیان و همکاران، ۱۳۹۶).

نظریه انگیزشی- بهداشتی هرزبرگ در مورد رضایت شغلی بیان می دارد؛ عواملی مانند موفقیت، شناخت، پیشرفت، پاداش، اختیار، مسئولیت و خود شغل به عنوان عوامل انگیزشی (رضایت شغلی درونی) هستند و در حالی که سیاست ها و عملکردهای سازمان، نظارت، ارتباط با همکاران، امنیت شغلی، موقعیت اجتماعی و شرایط کاری به عنوان عوامل انگیزشی و عوامل بهداشتی (رضایت بیرونی) می باشند (ان تاپی و همکاران^۲، ۲۰۲۰).

چهار عامل در صحنه رضایت شغلی نقش مهمی ایفا می کنند. کارهایی که به اصطلاح هموارد طلب باشند، یکسان بودن حقوق و مزایای شغلی، شرایط مناسب کاری و دوستان و همکاران مساعد (رابینز، ۱۳۸۴؛ رحیمی و وظیفه دمیرچی، ۱۳۹۱: ۲۵۴). رضایت شغلی شاخص اولیه رفاه کارکنان است که نشان می دهد آیا کارکنان در محل کار خوب عمل می کنند یا خیر، و ارتباط نزدیکی با تجربیات کاری مثبت، عملکرد شغلی و موفقیت شغلی دارد (سها و همکاران^۳، ۲۰۲۲).

¹ Cao

² Ntopi, Chirwa, Maluwa

³ Saha et al

رضایت شغلی باعث می شود بهره وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند و با سوانح شغلی کمتری روبرو شود. به اختصار رضایت از شغل نتایج مثبت گوناگون از جهت فردی و سازمانی به همراه دارد و بر احساس فرد درباره سازمان و علائق وی به مشارکت در حفظ همبستگی کمک می کند. همچنین رضایت از شغل تأثیر قابل توجهی در شیوه برخورد افراد نسبت به مشاغلشان و تعهدات و مشارکت آنان در اثر بخشی سازمان دارد. (محمدی و مظفری، ۱۳۹۵) در حالی که مشخص است که رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر عملکرد و رفاه فرد دارد، نارضایتی شغلی می تواند منجر به کاهش انگیزه و تعهد شود و در نتیجه نتایج ضعیف تری به همراه داشته باشد (سها و همکاران^۱، ۲۰۲۲).

عوامل استرس زای شغلی

امروزه مدیریت فشارهای روحی و روانی از اهمیت زیادی برخوردار می باشد. و کنترل این پدیده مخرب سهمی اساسی و تأثیر گذار در روند موفقیت هر سازمان دارد؛ زیرا فشارهای روانی در سازمان ها یکی از چالش های جدی مدیران در عصر صنعتی شدن جوامع است و بازدهی سازمان ها را تا حد زیادی کاهش داده است و به طبع این موضوع در روند انجام امور سازمان ها معضلات رفتاری و تعارض به وجود آمده است. از سوی دیگر دامنه فشارهای عصبی تا جایی گسترده شده است که به صورت پدیده ای فراگیر در سازمان ها درآمد است و تنها معدودی از سازمان ها توانسته اند با توسل به راهکارهای مناسب از آثار زیانبار آن در امان بمانند (شریعتی، ۱۳۸۹: ۶۶). عوامل استرس زا خود را بر حسب علائم روانی و فیزیولوژیکی و پیامدهای رفتاری نشان می دهند (وو و همکاران^۲، ۲۰۱۹)

استرس شغلی (تنیدگی) را می توان روی هم جمع شدن عاملهای استرس زا و آنگونه وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود (آزاد مرزآبادی، ۱۳۸۶).

کمبود وقت^۳ یکی از عوامل استرس زای چالشی شغلی محسوب می شود. منظور از کمبود وقت یا فشار زمان به ناکافی بودن زمان مورد نیاز برای انجام یک کار مربوط می شود. از نظر بسیاری از کارکنان موضوع فشار زمان علاوه بر استرس زا بودن، چالش برانگیز است تا بازدارنده. به عبارت دیگر فرد مجبور است برای انجام وظایف خود در محدوده زمانی مشخص تلاش و کوشش بیشتری از خود بروز دهد. برای فرد پیامد کارهایی که انجام می شود با وجود استرس زا بودن بسیار رضایت بخش می باشد و از دیدن نتیجه کارش احساس لذت و خشنودی می کند (کول کویت و همکاران به نقل از فیضی و همکاران ۱۳۹۰: ۱۰۸).

پیچیدگی کار^۴ به درجه ای از دانش، مهارت ها و توانایی های مورد نیاز یک شغل اطلاق می شود که فراتر از ظرفیت افراد برای انجام آن کار می باشد. به عنوان مثال، ماهیت آموزش هایی که سازمان ها برای تربیت مدیران آینده و رهبران سازمان خود استفاده می نمایند، به خوبی گویای مفهوم پیچیدگی کار می باشد. در

¹ Saha et al

² Wu, Qiu, Dooley, Ma

³ Time Pressure

⁴ Work Complexity

اغلب موارد، این آموزش‌ها درگیر کردن افراد در کارهایی است که آن‌ها اطلاعات و مهارت‌های لازم و تجربه کافی برای انجام آن را ندارند. مثلاً یک مدیر بازاریابی موفق که برای بر عهده گرفتن مسئولیت‌های مدیریتی در سطح عالی تربیت می‌شود، برای اداره کارخانه‌ای در آنسوی جهان که فاقد تجهیزات پیشرفته و روابط کارگری مطلوب می‌باشد، فرستاده می‌شود. اگرچه چنین شیوه‌هایی برای کسب تجربه می‌تواند استرس‌زا باشد، اما از دیدگاه مدیران، کسب مهارت‌های جدید ارزش تحمل استرس و اضطراب را دارد (کول کویت و همکاران به نقل از فیضی و همکاران ۱۳۹۰: ۱۰۹). عوامل استرس‌زا در محیط کار که عوامل موقعیتی هستند و بر کارکنان تأثیر بسزایی دارند و همچنین بر رشد کار تأثیر می‌گذارد، مکانیسم‌های اساسی نامشخص باقی می‌مانند (یانگ و لی، ۲۰۲۱).

مسئولیت شغلی^۲، تعهدات و مسئولیت‌هایی می‌باشند که فرد در مقابل دیگران بر عهده دارد. به طور کلی هر چقدر تعداد، قلمرو و اهمیت تعهدات در کاری بالاتر باشد، به همان میزان سطح مسئولیت نیز افزایش می‌یابد. به‌عنوان مثال مسئولیت مدیر یک فروشگاه خواروبار فروشی در مقایسه با مسئولیت کارگر پاکت پرکن بسیار سنگین‌تر می‌باشد. هر چند وظیفه کارگر پاکت پرکن نیز به نوبه خود دارای اهمیت و ارزش می‌باشد (این فرد باید اجناس را در جعبه طوری با دقت بچیند که آسیبی به آن‌ها وارد نشود)، اما مدیر فروشگاه وظایف بزرگ‌تری از جمله نظارت و توجه به سودده بودن فروشگاه، رضایت مشتریان، ایمنی و سلامت کارکنان را بر عهده دارد. در این جا نیز درست مانند واکنش افراد در مقابل موضوعات مطرح شده قبلی یعنی فشار زمان و پیچیدگی کار، مسئولیت شغلی نیز به نوبه خود هم استرس‌زا بوده و هم دارای اثرات مثبت فراوانی می‌باشد (کول کویت و همکاران به نقل از فیضی و همکاران ۱۳۹۰: ۱۰۹). ناامنی شغلی و خطر عفونی هر دو عوامل استرس‌زای کلیدی در طول همه‌گیری کرونا هستند، این عوامل استرس‌زای دوگانه بر استرس شغلی و اهداف ترک شغل اثر دارد (چن^۳ و همکاران، ۲۰۲۲).

۲-۲- تعهد سازمانی

هر رفتاری که در موقعیتی خاص در قبال دیگری صورت می‌گیرد، نشانگر تعهدی است که فرد در قبال دیگران دارد. بدون تعهد رفتارهای انسانی معنی و مفهوم خود را از دست می‌دهند. بنابراین تعهد یکی از ویژگی‌های انسانی است که در همه وجود دارد اما همه به یک اندازه به آن پایبند نیستند. تعهد حرفه‌ای را می‌توان رضایت قلبی و التزام عملی نسبت به وظایف تعیین شده برای انسان تعریف کرد، با این شرط که بدون هرگونه سیستم نظارتی، شخص وظایف خود را به بهترین نحو ممکن به انجام رساند (صبور^۴، ۲۰۰۸).

¹ Yang

² Work Responsibility

³ Chen

⁴ Sabour

تعهد سازمانی به عنوان قدرت نسبی شناسایی و مشارکت یک فرد در یک سازمان خاص تعریف می شود. آلن و مایر^۱ تعهد سازمانی را در سه مؤلفه مختلف (عاطفی، مستمر و هنجاری) شناسایی کردند. بر این اساس، تعهد عاطفی با دلبستگی عاطفی به سازمان، شناسایی و مشارکت در سازمان سر و کار دارد، در حالی که تعهد مستمر تماماً در مورد هزینه درک شده مرتبط با ترک سازمان است و تعهد هنجاری نشان دهنده تعهد درک شده برای باقی ماندن در سازمان است (درسا و همکاران^۲، ۲۰۲۲).

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. (مرهد و کریفین، ۱۳۷۴). تحقیقات بسیار زیادی نشان دهنده چند بعدی بودن تعهد سازمانی هستند و اندیشمندان مختلفی به ذکر ابعاد تعهد سازمانی پرداخته اند. ابعاد سه گانه ارائه شده توسط بالفور^۳ و وکسلر^۴ (۱۹۹۶)، از مهم ترین ابعاد ارائه شده هستند. بر این اساس، سه مؤلفه مورد تأکید بالفور و وکسلر با عنوان، تعهد همانندسازی شده، تعهد پیوستگی و تعهد مبادله ای (که مجموع آنها تعهد سازمانی را کلی را پدید می آورند) می باشند. بالفور و وکسلر، تعهد همانندسازی شده را تعهد پدید آمده بر مبنای عضویت در سازمان که برای عموم مورد احترام و ارزش بوده و در کارکنان سازمان احساس غرور به وجود می آورد معرفی کرده اند. در تعهد پیوستگی، اعضای یک سازمان خود را مانند یک گروه پیوسته در قالب یک خانواده تلقی می کنند. تعهد مبادله ای در قالب واکنش به توجه، حمایت و تشویق سازمان به کارکنان پدید می آید و نوعی پیوند هیجانی و دلبستگی عاطفی آنان به سازمان است (گل پرور و عریضی سامانی، ۱۳۸۵، ص ۴۳). تعهد سازمانی درجه نسبی تعیین هویت فرد با یک سازمان خاص و درگیری و مشارکت او با آن سازمان است (مایر و آلن^۵، ۱۹۹۷).

بنابراین یکی از دلایل اینکه چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد، این است که؛ اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. ثانیاً تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، حضور، عملکرد شغلی و رفتار سازمانی فرا اجتماعی که از ضروریات یک سازمان به شمار می‌رود، رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد (معمارزاده و همکاران، ۱۳۹۱).

تعهد سازمانی نیروی محرکه ای برای کارکنان برای دستیابی به احترام متقابل بین آنها و سازمانشان است. کارکنان زمانی تعهد سازمانی را از خود نشان می دهند که تعهد سازمان خود را نسبت به پیشرفت افراد و دستیابی به اهداف آن درک کنند که اثر مورد انتظار را ایجاد می کند (ال بلوشی و همکاران، ۲۰۲۲).

۳- مدل مفهومی

¹ Allen and Meyer

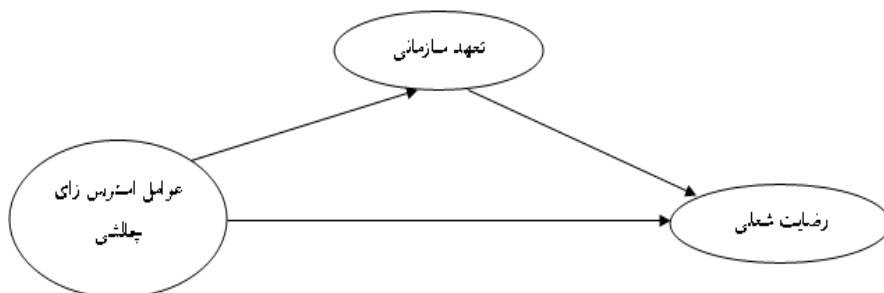
² Deressa

³ Balfour

⁴ Wechsler

⁵ Mayer & Allen

در تحقیق حاضر با توجه به متغیرهای تحقیق در عوامل استرس زای چالشی بر اساس نظریه کول کویت و همکاران (۲۰۱۰) با ۳ مولفه؛ کمبود وقت، پیچیدگی، و مسئولیت پذیری می باشد. متغیر رضایت شغلی مینه سوتا براساس هومن (۱۳۸۱) با شش بعد؛ نظام پرداخت، نوع شغل، فرصتهای پیشرفت، جو سازمانی، سبک رهبری، و شرایط فیزیکی و همچنین متغیر تعهد سازمانی بر اساس نظر بالفور و کسلر (۱۹۹۶) با سه بعد؛ تعهد مبادله‌ای، تعهد پیوستگی و تعهد همانندسازی مورد استفاده قرار گرفته است که نمودار شماره یک بر اساس ارتباط متغیرها مدل مفهومی تحقیق آورده شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

باتوجه به مدل مفهومی فوق فرضیه های زیر برای تجزیه و تحلیل این تحقیق بیان شده اند:

۱. تعهد سازمانی در تاثیر عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی نقش واسطه‌ای دارد.
۲. عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی تاثیر معنی داری دارد.
۳. عوامل استرس زای چالشی بر تعهد سازمانی تاثیر معنی داری دارد.
۴. تعهد سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر معنی داری دارد.

۴- روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ هدف تحقیق از نوع کاربردی، از لحاظ نوع روش، توصیفی و همبستگی می باشد و هدف آن ارزیابی نقش واسطه ای تعهد سازمانی در تاثیر عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری اردبیل است. لذا از لحاظ روش گردآوری اطلاعات روش تحقیق مورد نظر میدانی خواهد بود.

۴-۱- جامعه آماری و حجم نمونه تحقیق

جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل نیروهای قراردادی مناطق پنجگانه شهرداری اردبیل در سال ۱۴۰۱ می باشد که تعداد آن ها ۶۰۰ نفر گزارش شده است. برای تعیین حجم نمونه با توجه به منابع مختلف از روش هومن (۱۳۸۴) استفاده شد. به طور کلی در روش شناسی مدلیابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه می تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه گیری شده تعیین شود:

$$q_5 - n - q_{15}$$

که در آن Q تعداد متغیرهای مشاهده شده یا تعداد گویه ها (سوالات) پرسشنامه و n حجم نمونه است. با توجه به اینکه تعداد سوالات در این تحقیق ۳۷ عدد می باشد پس تعداد حداقل نمونه بایستی ۱۸۵ نفر باشد. که در این تحقیق با توجه به احتمال ریزش و عدم عودت پرسشنامه ها تعداد نمونه ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد. روش نمونه گیری نیز تصادفی ساده نسبی (تسهیمی از هر منطقه) بود.

۴-۲- روش نمونه گیری و ابزار گردآوری

روش نمونه گیری در پژوهش حاضر، روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس بوده است. در این پژوهش برای گردآوری داده های مورد نیاز تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. ترکیب سوالات پرسشنامه به ترتیب زیر می باشد:

جدول شماره ۱: ترکیب سوالات پرسشنامه

متغیرهای مورد بررسی	پرسشنامه	شماره سوالات در پرسشنامه	جمع سوالات
عوامل استرس زای چالشی	کول کویت و همکاران (۲۰۱۰)	۱ تا ۹	۹
تعهد سازمانی	بالفور و کسلر (۱۹۹۶)	۱۰ تا ۱۸	۹
رضایت شغلی	مینه سوتا براساس هومن (۱۳۸۱)	۳۷ تا ۱۹	۱۹

در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده های به دست آمده از این پرسشنامه ها و به کمک نرم افزار آماری میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که کل سوالات پرسشنامه ۰/۸۰۳ بدست آمد و این عدد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می باشد.

جدول ۲ ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه تحقیق

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
عوامل استرس چالشی شغلی	۰/۷۶۲
تعهد سازمانی	۰/۸۷۷
رضایت شغلی	۰/۷۸۹

۴-۳- روش تجزیه و تحلیل

پژوهش حاضر پس از تکمیل پرسشنامه، داده‌های گردآوری شده، بر اساس مقیاس‌های اندازه‌گیری متغیرها کدگذاری شده و با نرم افزار SPSS پردازش و تجزیه و تحلیل شد. روش‌های مورد نظر برای تجزیه و تحلیل شامل:

۱- تجزیه و تحلیل توصیفی: روش‌های توصیفی شامل معیارهای تمایل به مرکز و پراکندگی و درصد، فراوانی می‌باشد که برای طبقه بندی داده‌ها و نمایش آن‌ها از طریق جداول فراوانی و نمودار استفاده شده است.

پس از جمع آوری داده‌ها و اطلاعات موجود، از طریق نرم افزار آماری SPSS، اقدام به تلخیص، طبقه بندی و تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها گردید. تحلیل نتایج حاصل از پرسش نامه و تخمین پارامترهای مدل با توجه به مدل مفهومی تحقیق از روش معادلات ساختاری^۱، توسط نرم افزار Amos انجام شد. این روش تحلیل داده‌ها با مشورت استاد محترم راهنما انتخاب شد.

۵- یافته‌ها

بر اساس نتایج حاصل شده از آمار توصیفی پژوهش، بیشترین فراوانی معادل ۸۹ درصد مربوط به گروه مردان و کمترین فراوانی معادل ۱۱ درصد مربوط به گروه زنان، بیشترین فراوانی معادل ۴۳/۵ درصد مربوط به گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین فراوانی معادل ۴/۵ درصد مربوط به گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال، بر اساس نتایج حاصل شده، بیشترین فراوانی معادل ۴۷ درصد مربوط به گروه تحصیلاتی کارشناسی و کمترین فراوانی معادل ۷ درصد مربوط به گروه تحصیلات دیپلم می‌باشد؛ به طور کلی، ۸۰ درصد از کارکنان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و کارشناسی ارشد می‌باشد که به نوع خود حائز اهمیت است و بیشترین فراوانی معادل ۳۹ درصد مربوط به کارکنان با سابقه کاری ۱ تا ۱۰ سال و کمترین فراوانی معادل ۷.۵ درصد مربوط به کارکنان با سابقه کاری بیشتر از ۲۰ سال می‌باشد. همان‌طور که ذکر شد هدف تحقیق حاضر، تعیین نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی در تاثیر عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی می‌باشد، برای نیل به این هدف از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است که خروجی نهایی مدل با استفاده از نرم‌افزار آموس می‌باشد.

در خصوص نمره افراد در عوامل استرس زای چالشی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی یک نمره کل وجود دارد. در کل میانگین وزنی برای هر یک از متغیرها و ابعاد مربوط به داده‌های توصیفی این متغیر را در جدول ۳ مشاهده می‌نمایید.

جدول ۳- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	نوع متغیر	میانگین	میانگین وزنی
عوامل استرس زای چالشی	پیش بین	۳۰/۰۰۶	۳/۳۳۴

¹ Structural Equations Modeling

۳/۵۰۲	۳۱/۵۱۸	واسطه‌ای	تعهد سازمانی
۳/۷۴۱	۷۱/۰۷۹	ملاک	رضایت شغلی

برای برازش الگوی مفهومی به داده‌ها از تحلیل مسیری^۱ استفاده شد. برای برازش مدل از روش درست‌نمایی ماکسیم استفاده و ماتریس واریانس کواریانس داده‌ها به عنوان اطلاعات ورودی وارد مدل شد. پس از برازش مدل ابتدا نیاز است بررسی شود آیا مدل مورد بررسی کفایت لازم برای بررسی روابط یعنی معنی‌داری ضرایب را دارد یا خیر. برای این منظور، از شاخص‌های برازش استفاده شده است. شاخص‌های مورد نظر با مقادیر قابل قبول برای این که مدل مورد نظر توسط آن‌ها تایید شود در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۴- شاخص‌های برازش مورد نیاز

امتیاز مطلوب	انواع شاخص
0.05 < P	آماره‌ی کای دو (بولن، ۱۹۸۹)
0.9 <	شاخص نیکویی برازش (GFI) (تاناکاو هوبا، ۱۹۸۴)
0.9 <	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI) (تاناکاو هوبا، ۱۹۸۴)
0.9 <	شاخص مرکزیت (CI) (مک دولاند، ۱۹۸۹)
< 0.08	جذر میانگین مربعی خطای تقریب (RMSEA)
0.9 <	شاخص مقایسه‌ای برازش (CFI) (گافین، ۱۹۹۳)
0.9 <	شاخص نرم شده برازش (NFI) (بنتلر وبافت، ۱۹۸۰)
0.9 <	شاخص تاکر - لویس (TLI or NNFI) (تاکر لویس، ۱۹۷۳)
0.9 <	شاخص افزایشی برازش (بولن، ۱۹۸۹)

پس از تایید برازش مدل نظری بر اساس داده‌ها، حال در قالب این مدل می‌توان روابط تعریف شده را از لحاظ معنی‌داری و ارزیابی فرضیه‌های پژوهشی، مورد بررسی قرار داد. برای برازش مدل نظری به داده‌ها، از نرم‌افزار Amos 22 استفاده شد.

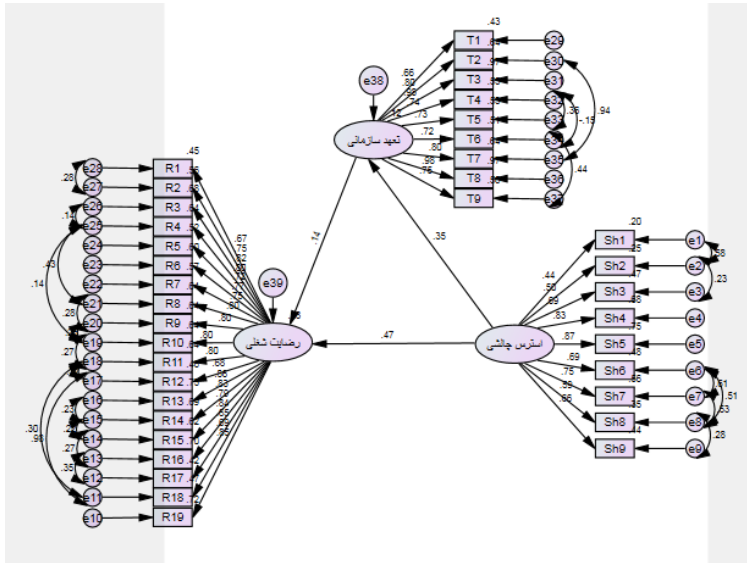
¹ Path Analysis

جدول ۵- نمای مدل استاندارد با ضرایب استاندارد با نقش میانجی تعهد سازمانی

گروه‌بندی شاخص‌ها	نام شاخص	اختصار	مدل	برازش قابل قبول
شاخص‌های	شاخص برازش توکر-لویس	TLI	۰/۹۰۶	$\chi^2/df < 90$
برازش	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۰۵	$\chi^2/df < 90$
تطبیقی	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۰۱	$\chi^2/df < 90$
	شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۲۰	$\chi^2/df < 90$
شاخص‌های	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰/۶۸۹	بالاتر از ۵۰ درصد
برازش	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	PCFI	۰/۷۷۶	بالاتر از ۵۰ درصد
مقتصد	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰/۰۴۳	کمتر از ۸ درصد

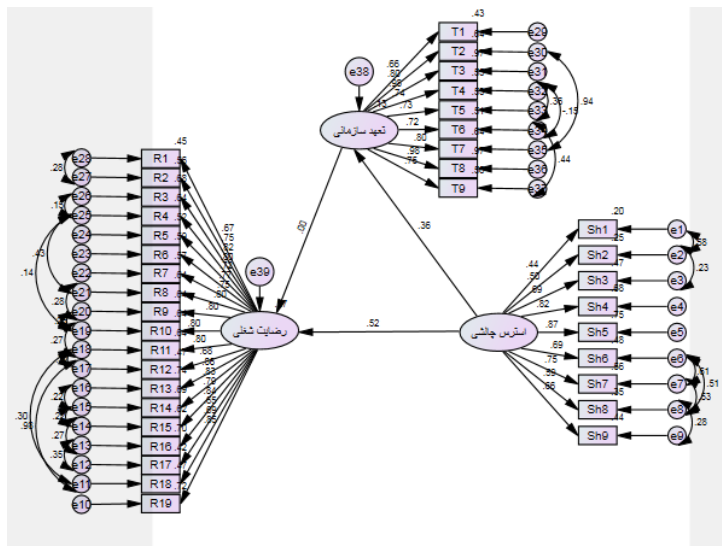
همچنان که از جدول حاصل از اجرای نرم افزار Amos پیداست، شاخص‌ها دارای برازش مناسب هستند همچنین، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)، نیز ۰/۰۴۳ به دست آمده است، که کمتر از ۰/۰۸ می باشد بنابراین برازش مدل، مناسب ارزیابی می شود. همچنین سایر شاخص‌های برازش مدل همانطور که در جدول فوق نشان داده شده و با مقایسه آنها با حد قابل قبول وضعیت مناسبی را نشان می‌دهند.

ضرایب استاندارد تحلیل مسیری برای مدل مفهومی تحقیق در نمودار زیر ارائه شده است:



نمودار ۲- ضرایب استاندارد تحلیل مسیری

ضرایب غیراستاندارد تحلیل مسیری در نمودار زیر ارائه شده است:



نمودار ۳- دیاگرام مسیری با ضرایب غیر استاندارد

بررسی معنی داری ضرایب تحلیل مسیری در مدل مفهومی بدون نقش واسطه ای تعهد سازمانی در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۶- معنی‌داری ضرایب تحلیل مسیر در حالت کلی بدون نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی

تاثیر	ضریب رگرسیون	S.E	نسبت بحرانی (C.R)	PVALUE	نتیجه
عوامل استرس زای چالشی <---	۰.۳۵۷	۰.۱۱۹	۳.۸۲۳	***	تایید
تعهد سازمانی					
عوامل استرس زای چالشی <---	۰.۵۲۲	۰.۱۹۲	۴.۹۷۲	***	تایید
رضایت شغلی					
تعهد سازمانی <---					-
*** معنی‌داری در سطح کمتر از ۰/۰۰۱					

بر اساس نتایج جدول فوق، ضرایب تحلیل مسیری برای تمامی متغیرها در حالت بدون واسطه‌گری معنی‌دار بودند ($P < 0.01$). بررسی معنی‌داری ضرایب تحلیل مسیری در مدل مفهومی با نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۷- معنی‌داری ضرایب تحلیل مسیر در حالت کلی با نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی

تاثیر	ضریب رگرسیون	S.E	نسبت بحرانی (C.R)	PVALUE	نتیجه
عوامل استرس زای چالشی <---	۰.۳۴۷	۰.۱۱۸	۳.۷۴۵	***	تایید
تعهد سازمانی					
تعهد سازمانی <---	۰.۱۴۲	۰.۱	۲.۰۵۱	۰.۰۴	تایید
رضایت شغلی					
عوامل استرس زای چالشی <---	۰.۴۶۶	۰.۱۸۷	۴.۵۸۵	***	تایید
رضایت شغلی					
*** معنی‌داری در سطح کمتر از ۰/۰۰۱					

بر اساس نتایج جدول فوق، ضرایب تحلیل مسیری برای تمامی متغیرها معنی‌دار بودند ($P < 0.01$).

۶- بحث و نتیجه‌گیری

نتایج بررسی در خصوص فراوانی جنسیت افراد مورد مطالعه نشان می‌دهد که اکثریت کارکنان مورد ارزیابی دارای جنسیت مرد می‌باشند. و همچنین بیشتر پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات لیسانس بود و کمترین میزان را نیز افراد دارای تحصیلات دیپلم تشکیل می‌دادند همچنین بیشترین گروه سنی را افراد بین ۳۰ تا ۴۰ سال تشکیل می‌دادند و در نهایت سابقه کاری ۱ تا ۱۰ سال بیشترین میزان رو به خود اختصاص داده بودند.

نتایج آزمون فرضیه اصلی اول تحقیق بر اساس مراحل پیشنهادی بارون و کنی نشان داد هنگامی که تعهد سازمانی نقش واسطه‌ای دارد در مرحله اول آزمون بارون و کنی ضریب رگرسیونی عوامل استرس‌زای چالشی روی رضایت شغلی $0/522$ بود و ضریب رگرسیونی عوامل استرس‌زای چالشی بر تعهد سازمانی نیز برابر $0/357$ به دست آمد هنگامی که در مرحله دوم از مسیر تعهد سازمانی به سمت رضایت شغلی فلشی ترسیم گردید طبق نتایج به دست آمده این ضریب مسیر ($0/142$) معنی‌دار بود و ضریب رگرسیونی عوامل استرس‌زای چالشی روی رضایت شغلی از $0/522$ به $0/466$ تنزیل پیدا کرد بنابراین بر اساس پیشنهاد بارون و کنی چنانچه با ورود متغیر واسطه‌ای (تعهد سازمانی) به معادله، اثر متغیر برونزاد یا مستقل از گام اول به گام دوم کاهش پیدا کند واسطه‌گری احراز می‌شود که در نتیجه می‌توان ادعا نمود متغیر تعهد سازمانی در تاثیر عوامل استرس‌زای چالشی بر رضایت شغلی نقش واسطه‌ای دارد.

این قسمت از یافته‌های تحقیق با نتایج خلیفه (1392) که گزارش نموده بود تعهد سازمانی نقش واسطه‌ای معناداری در رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. همخوانی دارد. همچنین با گزارشات رستمی و همکاران (1394)، که گزارش نموده بود نشان داد که بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی تأثیر قوی، مستقیم و معنادار اما بر تعهد سازمانی و مشتری‌گرایی تأثیری متوسط، مستقیم، غیرمستقیم و معنادار دارد؛ در ادامه نتایج حاکی از آن است که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر متوسط، مستقیم و معنادار اما بر مشتری‌گرایی تأثیری متوسط، غیرمستقیم و معنادار دارد، در نهایت تعهد سازمانی بر مشتری‌گرایی تأثیر متوسط، مستقیم و معنادار دارد؛ در نتیجه نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه بازاریابی داخلی و مشتری‌گرایی احراز گردید. مطابقت داشت

نتایج آزمون فرضیه فرعی اول نشان داد که ضریب مسیر متغیر عوامل استرس‌زای چالشی در تاثیر بر رضایت شغلی در هر دو نمودار معنی‌دار می‌باشد و ضریب رگرسیونی این مسیر با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده که کمتر از $0/001$ می‌باشد معنی‌دار بود در نتیجه می‌توان ادعا نمود عوامل استرس‌زای چالشی در رضایت شغلی تأثیر معنی‌داری دارد. که با نتایج سلیمان‌نژاد (1383) و دانیالی و همکاران (1393) که رابطه معنی‌داری را بین این دو متغیر گزارش نموده بودند مطابقت داشت

نتایج آزمون فرعی دوم نشان داد که ضریب مسیر متغیر عوامل استرس‌زای چالشی در تاثیر بر تعهد سازمانی در هر دو نمودار، معنی‌دار می‌باشد و ضریب رگرسیونی این مسیر با توجه به سطح معنی‌داری

به دست آمده که کمتر از ۰/۰۰۱ می باشد که نتیجه می شود عوامل استرس زای چالشی در تعهد سازمانی تاثیر معنی داری دارد که مطابق با یافته های یعقوبی و همکاران (۱۳۸۷) بود

آزمون فرضیه فرعی سوم نشان داد که ضریب مسیر متغیر تعهد سازمانی در رابطه با رضایت شغلی، معنی دار می باشد و ضریب رگرسیونی این مسیر با توجه به سطح معنی داری به دست آمده که کمتر از ۰/۰۵ می باشد (۰/۰۴) معنی دار می باشد که همسو با یافته های انصاری و همکاران (۱۳۸۹) می باشد

بر اساس آزمون فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر نقش واسطه ای تعهد سازمانی در تاثیر عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می گردد.

شهرداری می تواند برای هدفگذاری خدمات شهری بیشتر به رضایت شغلی کارکنان توجه داشته باشد، چرا که کارکنانی که از شغلشان راضی باشند، موجب این می شود که تعهد بالایی برای سازمان در قبال اهداف سازمان داشته باشند لذا تعهد سازمانی کارکنان موجب این می شود که مشتریان بیشتری را به سمت سازمان جذب کنند و از این طریق سهم و سود بازار بیشتری را برای سازمان به بار خواهد آورد البته بالعکس این نتایج هم در صورت، توجه نکردن سازمان به کارکنان امکان دارد، رخ دهد به همین دلیل شهرداری به این امر واقف باشند.

بنابر فرضیه فرعی اول تحقیق و تاثیر معنی دار عوامل استرس زای چالشی بر رضایت شغلی در پیشنهاد می گردد:

به نظر می رسد منابع استرس چالشی شغلی و رضایت شغلی در محیط های کاری متفاوت بایستی شناسایی شود و با ارائه الگویی از ساختار کار توسط متخصصین بین رشته ای در جهت حذف یا کاهش منابع استرس زا در رضایت شغلی و نهایتا بهره وری شغلی آنان تامین شود. آموزش موثر کارکنان و مدیران با هدف شناخت کنترل و پیش بینی عوامل بوجود آورنده در این راستا ضروری به نظر می رسد

در فرضیه فرعی دوم تحقیق مشخص گردید عوامل استرس زای چالشی بر تعهد سازمانی تاثیر دارد لذا در راستای نتایج به دست آمده پیشنهاد می گردد:

تعهد از عوامل موثر بر عملکرد نیروی انسانی است که عوامل موثر بر آن بایستی شناخته شود بایستی تعهد سازمانی به عنوان یک مقوله مهم در سازمانها و به خصوص شهرداری گسترش یافته و توجه بیشتری به آن شود از طرفی استرس در بین مدیران و کارکنان دنیای امروز از مقوله های بسیار مهم است که بایستی زمینه های لازم جهت کاهش و مدیریت استرس را فراهم نموده و در این زمینه برنامه ریزی نماید.

بنابر نتایج فرضیه فرعی سوم و تاثیر معنی دار تعهد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری اردبیل پیشنهاد می گردد:

- مدیران برای روشن شدن هر چه بیشتر کارکنان فهرستی از وظایف محوله را در اختیار کارکنان قرار دهند.

- برای اطلاع کارکنان از نتایج انجام کارهایشان هر ماه مدیران زمانی را برای نشان دادن نتایج کاری کارکنان در نظر بگیرند.

- جهت روشن شدن نحوه ارزیابی و نبودن سوال در بین کارکنان که نحوه ارزیابی چگونه می باشد معیارهای ارزیابی در اختیار کلیه کارکنان قرار گیرد.
- فهرستی از انتظارات شغل به شاغل داده شود. این فهرست می تواند با انتظارهای فرد مقایسه شود، تا کلیه مسائل مبهم روشن شده و برای حل تعارض مورد مذاکره قرار گیرند.
- شناسایی نوع درخواستهای کارکنان از همکارانشان، و ارائه نتایج آن در دوره های آموزشی
- منطقی کردن حجم نقش به طوری که یک فرد به صورت منطقی از عهده انجام آن برآید.
- دخالت مدیران در جر و بحث های بین کارکنان جهت ایجاد محیطی ساکت و به دور از تنش
- کارکنان در کاهش عوامل استرس زای شغلی از روشهای رفتاری و ادراکی برای کاهش عوامل استرس زا استفاده کنند بدین ترتیب که با جلب حمایتی شهروندان و تغییر اولویتهایی که فرد در هنگام استخدام برای خود تعریف کرده بتواند با کاهش عوامل استرس زا احساس رضایت شغلی بیشتری داشته باشد.

References

- Azizi S (2011) Investigating the Relationship between Job Satisfaction . and Organizational Commitment (Case Study of Employees of the General Department of Taxation of Qom Province) Tax ,Research Journal 173-196:11. (in persian)
- Al Balushi, A. K., Thumiki, V., Nawaz, N., Jurcic, A., & Gajenderan, V. (2022). Role of organizational commitment in career growth and turnover intention in public sector of Oman. PloS one, 17(5), e0265535. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265535>
- Azad Marzabadi A, Tarkhorani H(2007) Investigating the . Relationship between Job Stress and Employee Satisfaction ,Journal of Behavioral Sciences 129-121(2). (in persian)
- Balfour, D. L., & Wechsler, B. (1996). Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organizations. Public Productivity & Management Review 19(3):256-277.
- Cao, X., Zhang, H., Li, P., & Huang, X. (2022). The Influence of Mental Health on Job Satisfaction: Mediating Effect of Psychological Capital and Social Capital. Frontiers in public health, 10, 797274. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.797274>
- Chen, C. C., Zou, S. S., & Chen, M. H. (2022). The fear of being infected and fired: Examining the dual job stressors of hospitality employees during COVID-19. International journal of hospitality

- management, 102, 103131.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103131>
- Cole Kuwait, Jason E., Lipain, Jeffrey E., Wiesen, Michael J(2011) .(Organizational Behavior Management: Improving Performance and Commitment in the Organization, translated by Mohammad Feizi, Ismail Ghaderi and Mehdi Alizadeh, Ardabil, Mohaghegh .Ardabili Publications (in persian)
- Deressa, B., Adugna, K., Bezane, B., Jabessa, M., Wayessa, G., Kebede, A., Tefera, G., & Demissie, Y. (2022). The Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Justice Among Health Care Workers in Ethiopian Jimma Zone Public Health Facilities. *Journal of healthcare leadership*, 14, 5–16.
<https://doi.org/10.2147/JHL.S345528>
- Meyer J, Allen N. 1997. Commitment in the Workplace. London: Sage. motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing intentions *International Journal of Information Management* Available online 25 December.
- ,Morhad Gregory, Griffin Reiki, ۱۹۹۵, Organizational Behavior :Translator: Mehdi Alvani, Gholamreza Memarzadeh, Publisher Morvarid, Third Edition(in persian)
- Ntopi, S., Chirwa, E., & Maluwa, A. (2020). Relationship between role stressors, job tasks and job satisfaction among health surveillance assistants in Malawi: a cross-sectional study. *BMJ open*, 10(11), e037000. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-037000>
- Rahimi gh and Vazifeh gh (2012) Organizational Behavior , Management, Islamic Azad University Publications, First Edition(in persian)
- Sabour, M. (2008). Review the professional commitment of teachers. Master of Science Thesis. Marand Research and Eaducation Committee
- Saha, K., Yousuf, A., Hickman, L., Gupta, P., Tay, L., & DE Choudhury, M. (2021). A Social Media Study on Demographic Differences in Perceived Job Satisfaction. *Proceedings of the*

- ACM on human-computer interaction, 5(CSCW1), 167.
<https://doi.org/10.1145/3449241>
- Shariati, Mohammad 2010 Factors Affecting Job Stress of Graduates" .
"Working in Greater Tehran Police Stations", M.Sc. Thesis
Faculty of Management, University of Tehran(in persian)
- Wu, H., Qiu, S., Dooley, L. M., & Ma, C. (2019). The Relationship
between Challenge and Hindrance Stressors and Emotional
Exhaustion: The Moderating Role of Perceived Servant
Leadership. *International journal of environmental research and
public health*, 17(1), 282. <https://doi.org/10.3390/ijerph17010282>
- Yang, Y., & Li, X. (2021). The Impact of Challenge and Hindrance
Stressors on Thriving at Work Double Mediation Based on Affect
and Motivation. *Frontiers in psychology*, 12, 613871.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.613871>

Investigating the mediating role of organizational commitment in the impact of challenging stressors on job satisfaction in Ardabil Municipality employees

Shahram Bagzadeh, Mohsen Jalili, Mohsen Golzadeh

Abstract

The present study was conducted with the aim of investigating the impact of challenging stressors on job satisfaction with the mediating role of organizational commitment in Ardabil Municipality. This research is applied in terms of purpose and descriptive in terms of data collection. The statistical population of the research consists of 600 contract employees of Ardabil Municipality, and the sample size is 185 people based on Homan's method. In this research, due to the possibility of dropping and non-return of the questionnaires, the sample size was 200 people. Sampling method It was also a simple relative randomness (partition from each region). To collect information from standard questionnaires of challenging stressors based on the theory of Colequote (2010) with 3 components; Lack of time, complexity, and responsibility. Minnesota job satisfaction variable based on Homan (2012) with six dimensions; Payment system, job type, advancement opportunities, organizational climate, leadership style, and physical conditions, as well as organizational commitment variable based on Balfour and Kessler (1996) with three dimensions; Exchange commitment, attachment commitment and replication commitment have been used. To analyze the research hypotheses, the structural equation model was used using Amos software. The findings of the research show that the variable of organizational commitment plays a mediating role in the impact of challenging stressors on job satisfaction.

Keywords: organizational commitment, challenging stressors, job satisfaction, municipality