



ارائه شده توسط:

سایت ترجمه فا

مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده

از نشریات معتبر

اثر ارتباطات سازمانی روی رضایت شغلی و تعهد سازمانی در مورد خدمات آمبولانس و بر روی نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات

چکیده

هدف این مقاله فراهم کردن بینش پیشرفته در مورد ارتباط بین عملکرد ارتباطات داخلی ، رضایت از ارتباطات ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی می باشد. این مقاله روی بخش خدمات فوریتی به طور عام و خدمات آمبولانس به طور خاص متمرکز شده است . تمرکز سازمانی خدمات آمبولانس شهری و با بودجه عملیاتی تقریباً ۵۰ میلیونی و ۴۶۸ کارمند می باشد.

طرح / شیوه / رویکرد:

فقط متصدیان فوریت های پزشکی توانایی و شایستگی شرکت در این مطالعه را داشتند. به طور کلی ۹۱ (۳۲/۵٪) از ۲۸۰ سازمان مشارکت خود را اعلام کردند. داده ها با استفاده از پرسشنامه مقایسه پیش فرض های کار مرتبط با مقیاس های روانی جمع آوری شد. مقیاس شامل جمع بازبینی ارتباطات ، پرسشنامه رضایت از ارتباطات ، پرسشنامه رضایت مینسوتا و مقیاس تعهد سازمانی مؤثر می شود. تنها داده های کمی مقایسه شد.

یافته ها و نتایج:

داده ها نشان داد که عملکرد ارتباطات داخلی حدود ۴۹/۸٪ در رضایت از ارتباطات ، ۲۳/۴٪ از متغیرها در رضایت شغلی و ۱۷/۵٪ از متغیر را در تعهد سازمانی مؤثر توضیح می دهد. به هر حال این تأثیرات کاملاً به وسیله رضایت از ارتباطات ، در زمانی که رضایت شغل و تعهدات سازمانی مؤثر به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شدند ، محاسبه شدند.

مفاهیم تحقیق

یافته های تحقیق اهمیتی عملیاتی و کاربردی تئوریکالی دارد. مدیران قادر به پرورش رضایت شغلی و تعهدات مؤثر سازمانی از طریق عملکرد ارتباطات درونی سازمان نخواهد بود مگر اینکه آنها به شناسایی و درک اطلاعات معتبر توسط کارمندان بپردازند. دوم اینکه مدیران باید فهم و درکی روشن از کیفیت و کمیت اطلاعات مورد علاقه کارمندان در صورت تمایل به طراحی سیستم های ارتباطات داخلی که نیاز اطلاعاتی کارمندان را برآورده می سازد ، داشته باشند. در نهایت ، یکی باید این امکان را برای کارکنان فراهم آورد که رضایت از ارتباطات مکانی اساسی و اولیه برای فعالیت های همه سازمان ها فراهم می آورد و همچنین با این معیار تغییرات ادراکی اندازه گیری می شود.

ارزش / اصلیت:

به دلیل اینکه کمبود زیادی از افراد ارئه دهنده خدمات و با مهارت در این زمینه وجود دارد ، این امر به نفع سازمان است تا تعهدات و رضایت شغلی کارکنان فعل و موجود را افزایش دهد

لغات کلیدی:

ارتباطات تا فرآیند های ارتباطی ، رضایت شغلی ، متصدیان فوریت های پزشکی.

مقدمه:

ارتباطات بر روی عملکرد مدیران متمرکز می شود. مدیران ۷۵٪ یا بیش از ۷۵٪ از زمان کاری خود را به برقراری ارتباطات اختصاص می دهند (مینتنز برک، P۹۹۷۳ . کلمر و اسنایدر ۱۹۷۲

.) برای این امر دلیل خوبی وجود دارد. مدارک و شواهد پیشنهاد می کنند که در بعضی فضاها ارتباطات بیشتر بهتر است اگر از نوع ارتباطات درونی باشند. تحقیقات یامارینو و ناوگوتن (۱۹۸۸) نشان داد که بین مقدار زمان صرف شده برای ارتباطات و اهمیت خروجی کار مثل سطح تلاش ایجاد شده به وسیله کارکنان و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبتی وجود دارد. همچنین نتایج این امر و یافته های مشابه نشان میدهد ، سازمان های زیادی روی منابع انسانی و مالی مهم ، به منظور توسعه سیستم های ارتباط داخلی کارا و مؤثر برای تسهیل اطلاعات مربوط و مؤثر کارکنان در همه ی سطوح سازمان سرمایه گذاری کرده اند.

هدف این مطالعه فراهم کردن بینش پیشرفته ای به منظور بررسی ارتباط بین عملکرد ارتباطی داخلی ، رضایت از ارتباطات ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی می باشد. به ویژه که ما ، تصمیم به آزمایش فرضیه های که رضایت از ارتباطات را به عنوان یک عامل میانجی بین سیستم های ارتباطات داخلی سازمان و دو خروجی مهم آن یعنی : رضایت شغلی و تعهد مؤثر سازمانی قرار می دهد، داریم. مطالعه ما روی بخش خدمات ضروری پزشکی در کل و به صورت عمومی ، و خدمات آمبولانس به صورت اختصاصی متمرکز شده است. نمونه استفاده شده در این مطالعه جمعیتی حساس و انتقادی قابل تأمل می باشد. و نیز ما از تحقیقات قبلی این امر را می دانیم که رضایت شغلی و تعهدات سازمانی بهترین نظریه پیش بینی کننده مقاصد (TURNORER INTENTIO سازمان است. همچنین چون مقدار کمی افراد ماهر که در فوریت های پزشکی کار می کنند ، وجود دارند.

و به همین علت ، بیشترین علاقه قسمت سازمان های خدمات آمبولانس این است که راه های افزودن رضایت شغلی و تعهدات سازمانی چنین کارکنانی را بیابند. افراد ارائه دهنده ی خدمات

فوریتی پزشکی کار خود را تحت فشار انجام می دهند و عملکرد ارتباطی که به صورت غیر کارا و غیر مؤثر وجود دارد می تواند منجر به افزایش ناکارآمدی در سازمان شود.

عملکرد مدیران قسمت خدمات آمبولانس با چندین چالش پیچیده در تلاششان برای پرورش رضایت از ارتباطات و کارایی آن از جمله ایجاد خط مقدم کارکنان مواجه شده اند. اول این که به عنوان یک متصدی خدمات ضروری پزشکی ، عملیات خدمات آمبولانس این فرد توانایی پاسخگویی به حدود ۲۴۷ / ۳۶۵ تقاضا را داشته باشند. این نشان می دهد که کار متصدیان فوریت های پزشکی کار استاندارد نیست. به هر حال مدیران میانی و ارشد عموماً ساعت کاری غیر استاندارد در شرکت به کار می گیرند. این دو گانگی در برنامه کار ممکن است فاصله ارتباطی را بین مدیران و کارکنان عملیاتی ایجاد کند. دوم اینکه محل ارائه ی عملیات خدمات آمبولانس با دفتر دارای فاصله مکانی زیادی است ، که این امر پراکندگی جغرافیایی بین کارکنان و محل سازمان را نشان می دهد. (رابینز و بارن ول ۱۹۸۸، P، ۷۹). این امر فرصت هایی را برای تعامل چهره به چهره و مستقیم بین کارکنان ، فوریت های پزشکی و مدیران در همه سطوح سازمان کم می کند. سوم اینکه ماهیت تلفن همراه ، که کارکنان خدمات آمبولانس آن را به کار می گیرند ، این امر را برای مدیران که با کارکنان فوریت های پزشکی ، که در حال جا به جایی بین پست های ثابت هستند بسیار سخت می کند. در نهایت در تعداد بسیار زیادی از قسمت های ارائه دهنده خدمات آمبولانس ، حجم بالای تماس های فوریتی کارکنان ارائه دهنده فوریتی را شیفت کاری خود نگه می دارد. و این امر برای مدیران غیر ممکن نیست که با افراد استخدای که پر مشغله هستند و یا آسیب دیده اند ارتباط برقرار کنند. همه این عوامل در حالت هم افزا ترکیب می شوند تا مینیمم کنند.

تئوری ها / فرضیه ها :

تحقیق به دامنه ای از تاریخ بحث ارتباطات داخلی که به قرن ۲۰ بر میگردد ، توجه دارد. در طول ۱۰۰ سال گذشته قسمت اعظمی از ادبیات تحقیق ظهور پیدا کرده است. با وجود یک قرن تحقیق و جستجو ، توجه به ماهیت موضوع همچنان به صورت قوی باقی مانده است. این

امر به خاطر افزایش بزرگ پیچیدگی سازمان های بزرگ ، محیط متضاد و پویایی که آن ها در آن کار می کنند. و پیشرفت سریع در آن و تجربه های مهم آن و تکنولوژی های ارتباطی که آن ها برای ارتباطات و تعامل با کارکنان استفاده می شود ، به وجود آمده است (بلنجر ۲۰۰۶ ، BYNRNE و لمای ۲۰۰۶ ، کارنر ۲۰۰۶). در حالی که ارتباطات زیادی در محدوده ی دامنه ی ارتباطی به وجود می آید، بعضی از این ارتباطات بین ادراک کارکنان و نگرش کاری آن در گیری ایجاد می کند. این امر به خاطر این است که نگرش های به کار این طور شناخته شده اند که به فروض های مهم و با معنی در سطح فردی و سازمان مرتبط می شوند. یکی از ارتباطات مطالعه شده بین رضایت از ارتباطات و نگرش های کاری این است که رضایت شغلی ایجاد می شود . یکی از روابط کم و بیش درک شده اخیر رابطه بین رضایت از ارتباطات و تعهد سازمانی است. رضایت شغلی و تعهد سازمانی شاید دو متغییری باشد که در ادبیات دانشگاهی بیشتر مورد بحث قرار گرفته اند. این امر به این دلیل است که ارزیابی کارمند از کارش یا تعهدش به سازمان با خروجی های کار ، که شامل کناره گیری کارمند از کار ، رفتار شهروندی سازمان (لیسس ۲۰۰۶ ، کاهن ۱۹۹۹) رفتارهای کاری ضد تولیدی (اسبکتر ۲۰۰۶) و عملکرد شغلی می شود ، ارتباط دارد.

عملکرد ارتباطی و رضایت ارتباطی:

عملیات ارتباطات داخلی سازمان از قالب کاملی از فعالیت های ارتباطی رسمی و غیر رسمی تشکیل شده که به وسیله اعضای سازمان ، به منظور انتشار اطلاعات از یک یا بیش از یک شنونده در محدوده سازمان انجام می شود. این تعریف به صورت عمومی است اما تعریف جامعی از آن لازم است تا به صورت دقیق ماهیت اصلی و وسعت چنین عملیاتی را منعکس کند . عملیات ارتباطات داخلی ممکن است به صورت ارتباطات بالا به پایین ، افقی و پایین به بالا شکل بگیرد و یا اینکه ممکن است به وسیله هر یک از افراد سازمان ابداع شود. به هر حال این مسئولیت مدیران است تا از یک سیستم ارتباطات داخلی کارا و مؤثر اطمینان حاصل کنند و همچنین از این کارکنان با اطلاعات مربوط ، مهم و به موقع حمایت می شوند ، مطمئن شوند.

رضایت از ارتباطات " رضایتی با جنبه های متفاوت از ارتباطات در سازمان " (کرینو و وایت ۱۹۸۱) به عملیات ارتباطی مربوط می شود ، اما مترادف آن نیست. رابطه شامل یک پیشاینده (عملیات ارتباطی) و یک نتیجه (رضایت از ارتباطات) است. رضایت از ارتباطات ارزیابی مؤثر کارکنان از عملیات ارتباطی سازمان و دارای ساختاری چند بعدی است.

با وجود اینکه تعداد دقیق ابعادی که شامل رضایت از ارتباطات می شوند هنوز شناخته نشده ، هشت مورد زیر به صورت روتین تعریف شده اند:

(۱) ناحیه ی ارتباطی

(۲) ارتباط با سوپر وایزر ها

(۳) یکپارچگی سازمانی

(۴) کیفیت رسانه

(۵) ارتباطات رسمی و افقی

(۶) چشم انداز سازمانی

(۷) بازخورد کارکنان و

(۸) ارتباط با زیر دستان

این ها احتمالاً به دلیل رواج استفاده از پرسشنامه ی رضایت از ارتباطات (CSQ) دانس و هازن ، (۱۹۷۷) به وجود آمده اند. آن ها اشاره می کنند که CSQ بهترین ابزار اندازه گیری رضایت از ارتباطات در سازمان است. (کلامپیت و دانس ۱۹۹۳). اخیراً مطالعه روی شایستگی ها و محدودیت های محاسبات CSQ انجام شد که نشان می داد آن ابزاری اختصاصی برای دستیابی به بینشی در زمینه ی شیوه های ارزیابی کارکنان از ارتباطات سازمانی است. اما این شیوه برای تشخیص مسائل ارتباطی خاص و فرموله کردن پیشنهادات از مناسبت کمتری برخوردار است (SWIJZE و دی چونگ، ۲۰۰۷). همچنین در اغلب ساختار های چند بعدی ، ابعاد

معینی از رضایت ارتباطی نسبت به دیگر ابعاد در پرورش رضایت در ارتباطات اهمیت بیشتری دارند. بازبینی مجدد و بدون تناقض از ارتباطات نشان می دهد که ناحیه ی ارتباطی ، ارتباط با سوپر وایزر ها (مدلاک، ۲۰۰۸) و بازخورد کارکنان ، ابعادی هستند که همبستگی بیشتری با رضایت از ارتباطات دارند. (ئاس و آدرین، ۲۰۰۴، ص ۱۵۵، دانس و هازن ۱۹۷۷).

اتصال بین عملیات ارتباطات داخلی و رضایت از ارتباطات کارکنان خیلی خوب تثبیت شده است. بازبینی ارتباطات آشکار کرد که تلاش برای برقراری ارتباط بیشتر منجر به سطوح رضایت از ارتباطات بالاتری می شود(هارگی ، ۲۰۰۲). در حالی که بعضی از محققان اعلام کرده اند که تعدادی از افراد سازمان علاقه مندند که اطلاعات بیشتری از دیگران دریافت کنند ، صرف نظر از اینکه مقدار دقیق اطلاعات دریافت شده چه میزان است (زیمرمن، ۱۹۹۶) ، همچنین دیگران نشان داده اند که بهبود ارتباطات داخلی فاصله بین مقدار اطلاعات مورد علاقه ی کارکنان و مقدار اطلاعاتی را که آن ها دریافت می کنند کاهش می دهد(هاریگ ۲۰۰۲). در هر حال هر دو یافته تحقیقات اهمیت ارتباطات داخلی را برای کارکنان انجام می دهد. این امر وضع دشواری را برای مدیران ایجاد می کند: چه اطلاعاتی و چه مقداری از آن ها باید به اعضای سازمان ارسال شود؟

در حالی که این امر آشکار است که اطلاعات مرتبط و به موقع برای سطح بالای عملکرد شغلی ضروری است ، در یک نقطه ی اطلاعات سربار به وجود می آیند که پیامد های منفی را موجب می شوند (اپلر و منگیس، ۲۰۰۴). پذیرفتن و حمایت کردن از عملیات ارتباطات داخلی برای سازمان بسیار مهم است . به خصوص این امر برای سازمان های با تمایز بالا اهمیت دارد. تحقیقات در مورد ارتباطات تلفنی و تیم های مجازی برقراری ارتباط به صورت مؤثر را به عنوان عنصری کلیدی برای موفقیت چیدمان های کاری با درجه ی تمایز بالا معرفی کرده است(هارویترز ۲۰۰۶؛ کاوالکسی KOWALSKI و SWANSON ۲۰۰۵) خدمات آمبولانس یکی از مثال های مربوط به عملیات سازمان های با درجه تمایز بالاست. این امر برای آن ها ضروری است که مأموریتشان را در مورد فراهم کردن مراقبت مؤثر و به موقع برای مجروحان و بیماران دارای وضع بحرانی انجام داده و تکمیل کنند. بنابراین ، چون محل مصدوم بعدی نمی

تواند پیش بینی شود، پرسنل اورژانس باید برای ارائه خدمات در مناطق جغرافیایی مختلف مستقر شود. بنابراین، متصدیان اورژانس اغلب در ایستگاه تنها هستند و یا بیشتر شیفت کاری شان را در تحرک باقی ماندند. تأثیر این شبکه کاری جدایی از همکاران و مدیران است. این یک تحلیل واقعی است (کاسکو ۲۰۰۰) که عنصری ضروری برای ارتباطات مؤثر است. فرض ۱ (H1): ارزیابی متصدیان اورژانس از عملیات ارتباطات داخلی سازمانشان به صورت مثبت و معنادار با رضایت از ارتباطات همبستگی دارد.

رضایت از ارتباطات و رضایت شغلی:

از رضایت شغلی به عنوان "ارزیابی یک فرد از کار و زمینه کاری اش" (MCSHAME ۲۰۰۴ ص ۱۱۵) و همچنین "احساس کلی در مورد شغل (اسپکتر ۱۹۹۷) تعریف شده است." در مورد رضایت ارتباطی، هیچ اتفاق نظری روی تعداد ابعادی که ساختار را شکل بدهد، وجود ندارد. هرچند نرخ رایجی از ۵ تا ۲۰ بعد برای اندازه گیری روانسنجی مورد استفاده قرار می گیرد. ابعاد ارزیابی شده رایج شغلی شامل پرداخت، ارتقا شغلی، سرپرستی، سود پاداش های مشروط، شرایط عملکرد، همکاران، ماهیت کار و ارتباطات می شود (اسکیپکتور ۱۹۸۵ ص ۳). تحقیق نشان می دهد که رضایت شغلی به صورت مثبت با رفتار افراد سازمان (GONZALEZ و GARAZO ۲۰۰۶، ILIES ۲۰۰۶، ACKFELDF و COOTE ۲۰۰۵) و رفتار اجتماعی اولیه (MCNEELY و MEYLINO ۱۹۹۴) در ارتباط است. علاوه بر آن، در حالی نتایج متناقض به نظر می رسند، مدارکی وجود دارد که نشان می دهد رضایت شغلی به صورت مثبت با عملکرد کارکنان (KURATEPE و TEKINKUS ۲۰۰۴) و عملکرد سازمان (SCHNEIDER ۲۰۰۳) در ارتباط است. تحقیق همچنین نشان می دهد که رضایت از شغل به صورت منفی با عامل ترک خدمت (BURKE ۲۰۰۶، TSIGILIS ۲۰۰۶)، تمایل به ترک سازمان (HWANY و KUO ۲۰۰۶، PARKER و KOHLMAYER ۲۰۰۵، TUTEN و NEIDERMEYER ۲۰۰۴) تمایل به ترک شغل (COHEN ۱۹۹۳)، تمایل به ترک موقعیت (COHEN ۱۹۹۳)، دیر کرد حقوق (IVERSON و DEERY ۲۰۰۱)، عزیمت و جابجایی زود هنگام (IVERSON و DEERY ۲۰۰۱)، غیبت از کار (HARDY

۲۰۰۳ ، IVERSON و DEERY (۲۰۰۱) و رفتار کاری ضد تولید (SPECTOR ۲۰۰۶ ، PENNY و SPECTOR ۲۰۰۶) در ارتباط است.

بررسی های با معنی و مفهوم در مورد ارتباط بین رضایت شغلی و رضایت از ارتباطات ، ابتدا و برای اولین بار توسط هرزبرک در دهه ۱۹۶۰ به عهده گرفته شد (DOWS ، ۱۹۷۷HUZEN) . در هر حال ، قسمت مهم تحقیقات تا نیمه دوم دهه ۲۱۹۷۰ (PINCUS ۱۹۸۶) شروع به پدیدار شدن نکرد. در ابتدا تعداد زیادی از تحقیقات روی رضایت شغلی متمرکز شد ، چون به ارتباط کارکنان با سرپرستانشان مربوط می شد. به علاوه ، تحقیقاتی که به وسیله FOFHRENBACH و RUCH در دهه ۱۹۸۰ به عهده گرفته ، به ارتباط مهم بین رضایت کارکنان با ارتباطات سازمانی و عملکردهای ارتباطی مدیران ارشد اشاره می کند (PINCUS ۱۹۸۶) . بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و ارتباطات ، همبستگی مثبتی را بین این دو ساختار آشکار می کند (PINCUS ۱۹۸۶ و MUCHINSKY ۱۹۷۷) . یافته ها نشان می دهد که جدا از ارتباطات سرپرستی رضایت با فاکتور های دیگری مثل بازخورد کارکنان و ناحیه ی ارتباطی به صورت قوی با رضایت شغلی در ارتباط است (دانس ، آدرین ۲۰۰۴) .

فرض $A^2 (H2_A)$: ارزیابی متصدیان اورژانس از سیستم های ارتباطی داخل سازمان نشان ارتباط معنادار و مثبتی با رضایت شغلی دارد.

فرض $B^2 (H2_2)$: رضایت از ارتباطات به عنوان عامل میانجی و واسطه ای بین درک پرسنل اورژانس از سیستم های ارتباطی داخلی سازمانشان و سطوح رضایت شغلیشان عمل خواهد کرد.

رضایت از از ارتباطات و تعهد سازمانی مؤثر :

تعهد سازمانی یک پایداری روانی یا نیروی تعهدی است که افراد سازمان را به تطابق با عملکرد مربوط به سازمان مقید می سازد (BENTEIN ۲۰۰۵). این مفهوم در ابتدا به صورت کلی وجود داشت اما امروزه تعهدات سازمانی به عنوان مفهومی چند بعدی شناخته شده است . رایج ترین اشکال تعهدات سازمانی که در مطالعات دانشگاهی بررسی و گزارش شده عبارتند از : تعهد مؤثر ، تعهد مداوم و تعهد اصولی . در هر حال ، چون که تعهد مؤثر بیشتر احساسات و نگرش های اولیه را نسبت به شغل و اجزای شغل منعکس می کند ، در تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی نقشی غالب دارد. تعهد سازمانی مؤثر به خصوص به وابستگی عاطفی و احساسی کارکنان به سازمان بر می گردد(ALEEN ، MEYER ۱۹۹۱).

تحقیقات موجود مشخص می کند که تعهدات سازمانی دارای رابطه مثبت با رضایت شغلی (COHN ۱۹۹۳ ، MATHIEU و ZAJAC ۱۹۹۰) ، رفتارهای فردی سازمان (COHN ۱۹۹۹ و GREGRESEN ۱۹۹۰) ، انگیزش (MATHIEU و ZAJAC ۱۹۹۰) ، حضور در سازمان (MATHIEU و ZAJAC ۱۹۹۰) ، عملکرد شغلی (MOWDAY ۱۹۷۹) ، رضایت از زندگی (COHN ۱۹۹۹) می باشد. علاوه بر این ، آن با عواملی مثل تأخیر در آمدن به سازمان (BLAU ۱۹۸۶) ، غیبت از کار (COHN ۲۰۰۰ ، COHN ۱۹۹۹) ، تمایل به ترک سازمان (BOSHOF و MELS ۲۰۰۰ ، COHN ۱۹۹۹ ، COHN ۲۰۰۰ ، COHN ۱۹۹۳ ، JAROS ۱۹۹۳) و گردش درآمد فروش دارای رابطه منفی می باشد.

علی رغم اینکه اهمیت مشخص و معین ارتباطات داخلی و تعهد سازمانی ، امروز اطلاعات کمی راجع به این دو ساختار وجود دارد . تنها دو مطالعه و تحقیق به صورت عمومی و کلی در مورد آنها بحث می کند (NY ۲۰۰۶ و VARANA ۱۹۹۶).



در هر مورد ، رابطه ی مثبتی بین رضایت از ارتباطات و تعهدات سازمانی شناسایی شده است.

شکل ۱:

فرض $a^3 (H3_3)$: ارزیابی متصدیان اورژانس از سیستم های ارتباطات داخلی سازمانشان دارای رابطه ی معنادار مثبتی با تعهد سازمانی است.

فرض $b^3 (H3_B)$: رضایت از ارتباطات به عنوان عامل واسطه ی بین ادراک متصدیان اورژانس از سیستم های ارتباطات داخلی سازمانشان و تعهد سازمانی مؤثر رابطه برقرار می کند.

روش:

نمونه

سازمان کنترل (کنترل مورد آزمایش) برای این مطالعه یک سازمان خدمات آمبولانس شهری کانادایی می باشد. در طول دوره تحقیق ، سازمان ۴۶۸ کارمند استخدام کرد و همچنین بودجه عملیاتی سازمان به صورت تقریبی حدود ۵۰ میلیون دلار بود . متصدیان امور اورژانس حدود ۵۴٪ نیروی کاری را تشکیل می دادند. سازمان تنها سازمان ارائه دهنده ی خدمات آمبولانس در ناحیه جغرافیایی مورد نظر بود و به چیزی فراتر از ۹۰۰۰۰ تماس فوری و غیر فوری در سال ۲۰۰۴ پاسخ داد. تنها متصدیان امور آژانس قابلیت وارد شدن در مطالعه را داشتند. مشارکت به صورت اختیاری بود. پرسشنامه ها بین هر ۲۸۰ متصدی از طریق شرکت سیستم پست داخلی توزیع شد. ۳۲/۵٪ (۹۱) پرسشنامه بازگشت .

میانگین سن پاسخ دهنده ها ۳۲/۸ سال بود (انحراف معیار = ۸/۳ سال). اکثر پاسخ دهنده ها مذکر بودند (۷۴/۷٪) که یا متأهل بودند و یا هم خانه داشتند (۷۵/۸٪). همه ی پاسخ دهنده ها برنامه های دوم را یک بار تجربه کرده بود. میانگین دوره تصدی سازمانی ۳/۵ سال بود (انحراف معیار = ۱/۹ سال).

سنجش روش:

پرسشنامه مورد مطالعه ، که به وسیله محققان ایجاد شده بود ، شامل اندازه های روانی مربوط به کارهای موجود می شد. فقط داده های کمی مطالعه شد.

عملیات ارتباطات داخلی:

Gold harber و Hogers (۱۹۷۹) ، همچنین Downs و Adrian که تحقیق بازبینی ارتباطات را انجام دادند (CAS) ، از ادراک کارکنان برای ارزیابی عملیات ارتباطی داخلی استفاده کردند. در حالت مرسوم و شکل سنتی آن ، CAS از ۱۲۲ آیتم تشکیل شده که به ۸ مقیاس زیر تقسیم می شود:

- ۱) اطلاعات دریافت شده از دیگران
- ۲) اطلاعات ارسال شده به یگران
- ۳) پیروی از اطلاعات ارسال شده به دیگران
- ۴) منابع کلیدی اطلاعات
- ۵) خط زمان دریافت اطلاعات از منابع کلیدی و اصلی
- ۶) روابط در ارتباطات سازمانی
- ۷) خروجی های سازمان و

کانال های اطلاعاتی (Adrian و Downsv ، ۲۰۰۴ ، ص ۱۲۴)

چندین تغییر در CAS ایجاد شد. اول اینکه ، دوتا از مقیاس ها از پرسشنامه تحقیق حذف شدند که شامل موارد زیر می باشند :

روابط در ارتباط سازمانی و خروجی های سازمانی، این مقیاس ها در توجه به اندازه گیری های روانشناسانه نگاه به بیرون داشتند . اعم اینکه ایمیل و پیجر به کانال های اطلاعاتی آن ها به دلیل استفاده ی رایجشان در گروه آزمایش اضافه شد . همه ی این مقیاس ها طول زمان دریافت را از منابع کلیدی مورد نیاز پاسخ دهنده ها برای فراهم آوردن دو نوع پاسخ پیش بینی می کنند. اولین پاسخ این است که ادراک پاسخ دهنده ها از موقعیت موجود

عملکرد ارتباطی شامل چه چیزی می شود و دیگر این که حالت مطلوب و مورد علاقه ی کارکنان از آن چیست. طول دوره زمان دریافت اطلاعات مورد نیاز است. در مطالعات موردی سابق ، فاصله های زمانی متفاوتی بین وضعیت موجود ارتباطی و حالت مطلوب محاسبه می شد. پاسخ ها برای همه مقیاس ها با استفاده از مقیاس ۵ تایی لیکرت اندازه گیری شد. متغیرها برای فاصله زمانی به صورت زیر تعریف شدند : ۱= خیلی کم تا خیلی زیاد. متغیرهای کیفی برای طول زمان اطلاعات دریافت شده هم به این صورت تعریف شدند: ۱= خیلی به موقع تا خیلی بی موقع.

رضایت از طریق ارتباطات داخلی:

پرسشنامه رضایت از ارتباطات (CSQ) ، که به وسیله DOWNS و HAZEN (۱۹۷۷) ایجاد شد. ، برای ارزیابی رضایت کارکنان از ارتباطات داخلی استفاده شد. به صورت مرسوم ، این اندازه گیری از ۴۰ ایتِم که در ۸ بعد زیر پوشش پیدا می کنند ، تشکیل شده است :

۱. ناحیه ارتباطی
۲. ارتباط با سرپرستان
۳. یکپارچگی سازمانی
۴. کیفیت رسانه
۵. ارتباطات رسمی و افقی
۶. چشم انداز سازمانی
۷. بازخورد کارکنان
۸. ارتباط با زیر دستان

برای بررسی ، مقیاس ارتباط با زیردستان از پرسشنامه ی مورد مطالعه حذف شد چون که متصدیان امور اورژانس پرسنل سرپرستی نبودند و بدین ترتیب زیردستی نداشتند. پاسخ ها با استفاده از مقیاس ۷ تایی لیکرت اندازه گیری و محاسبه شد. متغیرها برای رضایت از ارتباطات به صورت زیر تعریف شد: ۱= بسیار ناراضی ، ۲=

تا حدودی ناراضی ، ۳ = عدم رضایت اندک ، ۴ = بی تفاوتی ، ۵ = تا حدودی راضی ،
۶ = بسیار راضی.

رضایت شغلی:

پرسشنامه رضایت مینسوتا (Minnesota) (MSQ) ، که به وسیله WEISS (۱۹۶۷) ایجاد شد ، برای ارزیابی رضایت شغلی کارکنان مورد استفاده قرا گرفت. این ابزار در شکل های کوتاه (۲۰ آیتمی) و طولانی (۱۰۰ آیتمی) وجود دارد. به دلیل نگرانی در مورد حجم پرسشنامه محققان به این نتیجه رسیدند که شکل کوتاه آن برای این مطالعه مناسب تر است . هر دو نوع پرسشنامه دو بعد از رضایت شغلی را در بر می گیرند :

(۱) رضایت شغلی درونی

(۲) رضایت شغلی بیرونی

هیچ تغییری در طرح اصلی MSQ کوتاه برای این مطالعه انجام نشد. پاسخ ها با مقیاس لیکرت ۷ تایی اندازه گیری شدند که به صورت زیر می باشند : ۱ = خیلی ناراضی ، ۲ = تا حدودی نا راضی ، ۳ = عدم رضایت اندک، ۴ = بی تفاوتی ، ۵ = عدم رضایت ، ۶ = تا حدودی راضی ، ۷ = بسیار راضی.

تعهد سازمانی مؤثر :

مقیاس تعهد سازمانی مؤثر (AOCS) ، که به وسیله ALLEM و MAYER (۱۹۹۱) ایجاد شد. برای ارزیابی تعهد سازمانی مؤثر کارکنان استفاده شد. هیچ تغییری در طرح اصلی ابزار برای این مطالعه انجام نشد. پاسخ ها با استفاده از مقیاس ۷ تایی لیکرت اندازه گیری شد. متغیرها به صورت زیر دسته بندی شدند :

کاملاً مخالف ، تا حدودی مخالف ، مخالف بسیار کم ، بی تفاوت ، موافقت بسیار کم ، تا حدودی موافق و کاملاً موفق.

ابزار های کنترل :

از پاسخ دهنده ها خواسته شد تا اطلاعات دموگرافیک زیر را بیان کنند :

۱. سن

۲. جنسیت

۳. بالاترین سطح تحصیلات

۴. وضعیت تأهل

۵. تعداد فرزند

۶. دوره تصدی در سازمان

۷. دوره شیفت

۸. الگوی شیفت

نتایج :

سؤال اصلی این مطالعه این است که آیا رضایت از ارتباطات به عنوان عامل واسطه با :

- عملیات ارتباطی و رضایت شغلی و
 - عملیات ارتباط با تعهدات سازمانی مؤثر در ارتباط است.
- در حالی که دیدگاه ها و متدولوژی های مرتبط با آزمایش متغیر واسطه بسیار زیاد است ، ما رویکرد گام های علی را انتخاب کردیم (ZOOZ Machinnon) . این رویکرد که برای اولین بار به وسیله Gubb و Kenny (۱۹۸۱) معرفی شد و سپس توسط BARON و KENNY (۱۹۸۶) تصحیح شد ، به عنوان رایج ترین رویکرد در مطالعات روانشناسانه (ZOOZ Machinnon) باقی ماند. آزمایش متغیر واسطه ، ۳ مرحله دارد ، در مرحله ۱ ، تحلیل جداگانه ای انجام شد تا ارتباط بین متغیرهای مطالعه را اثبات کند. به منظور تأیید فرضیه ی واسطه همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته و متغیرهای وابسته و واسطه ، باید معنادار شوند. سپس در مرحله دوم می تواند ملاحظه شود. در مرحله ۲ ، یک سری از تجزیه و تحلیل های رگرسیون انجام می شود : اول ، متغیر واسطه با متغیر مستقل ، دوم ، متغیر وابسته با متغیر مستقل و سوم متغیر وابسته با متغیر مستقل و واسطه تحلیل می شوند . و رگرسیون

های آن ها محاسبه می شود (KENNY و BARON (۱۹۸۶). بنابراین ، تنها اگر متغیر مستقل روی متغیر واسطه در اولین محاسبات و متغیر مستقل روی متغیر وابسته در دومین محاسبات تأثیر بگذارد ، فرض مربوط به متغیر وابسته پذیرفته می شود. در نهایت در قدم سوم اثر متغیر مستقل و واسطه بر روی متغیر وابسته بازبینی می شود. اگر واسطه ها حاضر باشند ، اثر متغیر مستقل روی متغیر وابسته ابتدا در رگرسیون سوم و سپس در رگرسیون دوم کمتر می شود.

همبستگی بین پیشگویی ها ، واسطه ها و خروجی ها :

همبستگی های دوراهه :

همبستگی ها و آمار توصیفی در جدول ۱ بیان شده اند. چندین متغیر کنترل همبستگی معناداری را با متغیر های مدل ایجاد کرده است. اول اینکه متغیر دوره تصدی سازمان با ادراک متصدیان اورژانس از عملکرد می باشد ($r = -0.31$ ، $p < 0.05$) ، رضایت شغلی ($r = -0.32$ ، $p < 0.01$) و تعهد سازمانی مؤثر ($r = -0.33$ ، $p < 0.01$) دارای همبستگی منفی می باشد. این بررسی بیان می کند که ادراک کارکنان از عملیات ارتباطی ، رضایت از ارتباطات ، رضایت از شغل و تعهد سازمانی مؤثر با افزایش خدمات **سازمان ...** می شود. دوم اینکه متغیر الگوی شیفت با رضایت از ارتباطات ($r = 0.26$ ، $p < 0.05$) رضایت شغلی ($r = 0.3$ ، $p < 0.01$) و تعهدات سازمانی مؤثر ($r = 0.23$ ، $p < 0.05$) دارای همبستگی مثبت است . این امر نشان می دهد که کارکنان با کار شیفتی ۱۲ ساعت سطح بالاتری از رضایت از ارتباطات ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را در مقایسه با کار شیفتی ۸ ساعت دارند. سوم اینکه متغیر سن با رضایت شغلی دارای همبستگی منفی ضعیفی است ($r = 0.22$ و $p < 0.05$) که نشان می دهد که کارکنان جوانتر راحت تر راضی می شدند با کارشان تا کارکنان مسن تر .

بیشترین اهمیت را همبستگی متغیرهای پیش بینی کننده (عملیات ارتباطی) و متغیرهای خروجی (رضایت و ارتباطات و تعهدات سازمانی مؤثر) و پیش بینی متغیر واسطه (رضایت از ارتباطات) و متغیرهای خروجی می بینیم. همانطور که در جدول ۱ ذکر شد ، عملیات ارتباطات داخلی با رضایت شغلی ($r = 0.48$ و $p < 0.01$) و تعهد سازمانی مؤثر ($r = 0.42$ ، $p < 0.01$) دارای همبستگی مثبت و معناداری می باشد با این همبستگی قوی واسطه و خروجی ها از مدل استخراج شده است . همان طور که می توانیم ببینیم رضایت از ارتباطات نیز با رضایت شغلی ($r = 0.72$ ، $p < 0.01$) و تعهد سازمانی مؤثر ($r = 0.06$ ، $p < 0.01$) دارای همبستگی مثبت می باشد.

تحلیل رگرسیون و تفسیر نتایج :

علاوه بر آزمایش فرضیه ، تحلیل های رگرسیون میانی را ، که به وسیله BARON و KENNY (۱۹۸۶) پیش بینی شده بوده ، به تحقیق انتقال دادیم. آزمایش متغیر واسطه نیازمند تحلیل های چند مرحله ای می باشد. در قدم اول باید ثابت کرد متغیرهای مستقل با متغیر واسطه ارتباط دارد. در قدم دوم ، نیازمند نشان دادن رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته می باشیم . در گام سوم باید ثابت کنیم که متغیر واسطه با متغیر وابسته رابطه دارد. گام نهمی نیز شامل اثبات ارتباط بین متغیر های مستقل و متغیرهای وابسته می شود که دارای رابطه ی غیر معنادار هستند البته زمانی که اثر واسطه ها روی متغیر وابسته به صورت آماری کنترل شود.

پیش بینی های مربوط به متغیرهای واسطه ای بالقوه:

تحلیل رگرسیون خطی به منظور آزمایش فرضیه ای که بیان می کرد ارزیابی متصدیان از عملکرد ارتباطات داخلی سازمانشان دارای رابطه ی مثبت و معناداری است ، انجام شد (H_1). نتیجه این تحلیل در جدول ۲ ارائه شده است . متغیر های کنترل (سن ، جنسیت ، تحصیلات ، وضعیت تأهل ، تعداد فرزندان ، دوره ی تصدی سازمان ، دوره های شیفت کاری و الگوی شیفت کاری) در گام اول وارد بررسی شد. متغیرهای کنترل برای متغیر رضایت از ارتباطات با واریانس ۸/۵٪ محاسبه شد. دوره تصدی

سازمانی تنها متغیری بود که دارای ضریب تأثیر معنادار بود ($\beta = 0.29$ ، $t = -2.07$ ، $p < 0.05$). در مرحله دوم متغیر عملیات ارتباطی وارد محاسبه ی رگرسیون شد. در سطح اطمینان (0.0001) متغیر عملیات ارتباطی ($\beta = 0.69$ ، $t = 6.12$) برای 0.45 ٪ واریانس معنادار بود.

CSQ - عملکرد ارتباطات زمانی که به وسیله پرسشنامه ی مجموع بازبینی ارتباطات اندازه گیری شده - رضایت از ارتباطات هنگامی که به وسیله CSQ اندازه گیری می شود (دان و هازان ۱۹۷۷). MSQ - رضایت شغلی زمانی که به وسیله پرسشنامه رضایت شغلی مینسوتا اندازه گیری می شود (ویس) - AOCs - تعهد سازمانی مؤثر زمانی که به وسیله مقیاس تعهد سازمانی مؤثر اندازه گیری می شود (میرو آنی ۱۹۹۱). نمونه برای کنترل متغیرها : جنسیت : ۱ = مرد ، ۲ = زن ؛ آموزش : ۱ = ابتدایی ، ۲ = دبیرستانی ، ۳ = دانشگاه ؛ الگو ای ارتباطی : ۱ = ثابت ، ۲ = شیفتی. تعداد آلفای کرون باخ را نشان می دهد. همبستگی در سطح خطای 0.05 معنادار است . همبستگی در سطح خطای 0.01 معنادار است.

n = 48 با داده های missing

سن

جنسیت

وضعیت تأهل

تعداد فرزند

تصدی سازمانی

دوره شیفت

الگوی شیفت

عملکرد ارتباطی

رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته

مرحله دوم :

missing =n با داده های

سن

جنسیت

تحصیلات

وضعیت تأهل

تصدی سازمان

دوره شیفت

الگوی شیفت

عملکرد ارتباطی

مرحله ۳ : متغیر واسطه بالقوه مرتبط با متغیر وابسته

سن

جنسیت

تحصیلات

وضعیت تأهل

تعداد فرزند

تصدی سازمانی

دوره شیفت

الگوی شیفت

رضایت از ارتباطات

آزمایش مدل اثر میانجی

missing =n با داده های

سن

جنسیت

تحصیلات

وضعیت تأهل
تصدی سازمان
دوره شیفت
الگوی شیفت
عملکرد ارتباطی

این نتایج نشان می دهد که متصدیان امور اورژانس که عملیات ارتباطی را ارزیابی کردند سطح بالایی از رضایت از ارتباطات را دارند.

پیش بینی های مربوط به رضایت شغلی:

تحلیل رگرسیون خطی برای تست فرضیه H_{2a} انجام شد که می گفت ارزیابی متصدیان از سیستم های ارتباطات داخلی به صورت مثبت و معنادار با رضایت شغلی رابطه دارد . نتایج این تحلیل در جدول ۱۲ ارائه شد. متغیرهای کنترل سن ، جنسیت ، تحصیلات ، وضعیت تأهل ، تعداد فرزند ، دوره تصدی سازمانی ، دوره شیفت کاری و الگوی شیفت کاری در گام اول وارد شد. متغیرهای کنترل برای ۲۸,۵٪ واریانس در متغیر رضایت شغلی محاسبه شد. ضریب تأثیر رگرسیون برای متغیر دوره تصدی سازمانی ($\beta=0,31$, $t=2.16$ و $p<0.05$) و الگوی شیفت ($\beta=0,42$, $t=3.42$, $p<0.001$) که برای ۱۹,۸٪ واریانس در رضایت شغلی محاسبه شد. بدین گونه عملیات ارتباطی به صورت مثبت با رضایت شغلی در ارتباط است.

دو سری از رگرسیون های خطی برای آزمایش فرضیه ای که بیان می کرد. رضایت از ارتباطات به عنوان عامل واسطه ارتباطی بین ادراک متصدیان از سیستم های ارتباطات داخلی و سطح رضایت شغلی (H_{2b}) . نتیجه ی این تحلیل ها در جدول ۲ ارائه شده است. در مدل اول رضایت شغلی و رضایت از ارتباطات را برای اثبات این مطلب که متغیر واسطه با متغیر وابسته مرتبط است را تحلیل کردیم . متغیرهای کنترل (سن ، جنسیت ، تحصیلات ، وضعیت تأهل ، تعداد فرزند ، دوره تصدی سازمانی ، دوره شیفت

کاری و الگوی شیفیت) در اولین قدم از این مدل برای ۸،۲۰٪ واریانس در متغیر رضایت شغلی محاسبه شد.

ضرایب تأثیر برای دوره های تصدی سازمانی ($\beta = -0.29$ ، $t = -2.69$ ، $p < 0.1$) و الگوی شیفیت ($\beta = 0.35$ ، $t = 3.08$ ، $p < 0.01$) معنادار بودند. متغیر رضایت از ارتباطات سپس وارد محاسبات رگرسیون شد. این متغیر نیز معنادار بود ($\beta = 0.66$ ، $t = 7.6$ ، $p < 0.001$) و برای ۳۷٪ واریانس رضایت شغلی محاسبه شد. متغیرهای کنترل (سن ، جنسیت ، تحصیلات ، وضعیت تأهل ، تعداد فرزند ، دوره تصدی سازمانی ، دوره شیفیت کاری و الگوی شیفیت) در قدم اول محاسبات وارد محاسبه شدند و این محاسبه برای ۸،۲۷٪ واریانس متغیر رضایت شغلی انجام شد. ضرایب تأثیر برای متغیر دوره ی تصدی سازمانی ($\beta = -2.08$ ، $t = -0.27$ ، $p < 0.05$) و الگوی شیفیت ($\beta = 0.46$ ، $t = 3.34$ ، $p < 0.01$) معنادار بود. متغیر رضایت از ارتباطات وارد محاسبات رگرسیون شد و این متغیر هم برای محاسبه ۲،۳۲٪ واریانس رضایت شغلی معنادار بود. هنگامی که متغیر عملکرد ارتباطی در مرحله بعد وارد محاسبه شد محاسبات برای هر مقدار از واریانس معنادار نبود.

پیش بینی های مربوط به تعهد سازمانی مؤثر (AOC) :

تجزیه و تحلیل رگرسیون خطی برای آزمایش فرضیه هایی که ارزیابی متصدیان امور آبولانس از سیستم های ارتباطات داخلی را نشان می داد انجام شد و معنادار بدون آن در ارتباط با AOC (H_{3a}) انجام شد. نتیجه ی این تحلیل ها در جدول ۲ ارائه شده است. متغیرهای کنترل (سن ، جنسیت ، تحصیلات ، وضعیت تأهل ، تعداد فرزند ، دوره تصدی سازمانی ، دوره شیفیت کاری و الگوی شیفیت) در گام اول وارد آزمایش شدند. متغیرهای کنترل برای ۵،۷٪ از واریانس در متغیر AOC وارد شدند. دوره ی تصدی سازمانی تنها متغیر با ضریب تأثیر معنادار بود ($\beta = -0.28$ ، $t = -2.08$ ، $p < 0.05$). در گام دوم ، متغیر عملکرد ارتباطی در محاسبات رگرسیون وارد شد. متغیر عملکرد ارتباطی معنادار بود ($\beta = 0.47$ ، $t = 2.84$ ، $p < 0.01$) و این متغیر برای ۴،۱۲٪

اضافه واریانس در مورد رضایت شغلی محاسبه شد. بدین گونه عملکرد ارتباطی به صورت مثبت با AOC در ارتباط بود. H_{3a} ، که بیان می کرد که ارزیابی متصدیان امور اورژانس از عملکرد ارتباطی داخلی ممکن است به صورت مثبت و معنادار با AOC در ارتباط باشد، ادراکات از عملکرد ارتباطات سازمانی آنها بالاتر از سطح تجربه آنها از تعهد سازمانی است.

آزمایش برای تأثیر متغیر واسطه ای رضایت از ارتباطات بر روی تعهد سازمانی مؤثر:
دو سری از رگرسیون های خطی برای آزمایش این فرضیه که رضایت از ارتباطات به عنوان متغیر واسطه ای بین ادراک متصدیان امور اورژانس از سیستم های ارتباطات داخلی و سطح AOC آنها (یعنی فرض H_{3b}) ارتباط ایجاد می کند. نتایج این تجزیه تحلیل ها در جدول ۲ ارائه شده است. در مدل اول، AOC برای رضایت از ارتباطات به منظور اینکه تعیین کند متغیرهای واسطه ای با متغیرهای وابسته در ارتباط است. متغیرهای کنترل (سن، جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، تعداد فرزند، دوره تصدی سازمانی، دوره شیفت کاری و الگوی شیفت) در گام اول برای ۱۵,۹٪ واریانس متغیر AOC وارد محاسبه شد.

ضرایب تأثیر دوره ی تصدی سازمانی ($\beta = 0.32$, $t = -2.88$, $p < 0.01$) و الگوی شیفت ($\beta = 0.24$, $t = 2.13$, $p < 0.05$) معنادار بود. متغیر رضایت ارتباطات سپس در محاسبات رگرسیون وارد شد. متغیر رضایت ارتباطات معنادار بود ($\beta = 0.53$, $t = 5.15$, $p < 0.001$). بنابراین متغیر میانی رضایت از ارتباطات به صورت مثبت با AOC در ارتباط است. در مدل دوم، AOC برای رضایت ارتباطی و عملکرد ارتباطی محاسبه شد. متغیرهای کنترل (سن، جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، تعداد فرزند، دوره تصدی سازمانی، دوره شیفت کاری و الگوی شیفت) در گام اول و واریانس متغیر AOC محاسبه شد. در این آزمایش معناداری هیچ کدام از متغیرها ثابت نشد.

تشریح و خلاصه مطالب:

هدف این مطالعه تعیین این مطلب بود که رضایت از ارتباطات را در ارتباط بین عملکرد ارتباطات داخلی و دو خروجی مهم شغل یعنی رضایت شغلی و تعهد سازمانی مؤثر به عنوان عامل واسطه نشان دهد همسان با تحقیقات موجود ، ما رابطه معنادار و مثبتی را بین عملکرد ارتباطات داخلی و رضایت از ارتباطات (Haryie ۲۰۰۲) ، رضایت از ارتباطات و رضایت شغلی (PINCUS ، ۱۹۸۶ ، MUCHINSKY ۱۹۷۷) ، و رضایت از ارتباطات و تعهد سازمانی مؤثر (NY ۲۰۰۶ ، VARONA ۱۹۹۶) شناسایی کردیم. مهمترین یافته ها این است که عملکرد ارتباطات داخلی سازمان روی رضایت شغلی و تعهدات سازمانی مؤثر تأثیر گذار است البته اگر این ارتباطات مؤثر در بین کارکنان پرورش پیدا کند. بنابراین رضایت از ارتباطات به عنوان عامل واسطه کاملاً با موارد زیر در ارتباط است:

- عملکرد ارتباطی و رضایت شغلی

- عملکرد ارتباطی و تعهدات سازمانی مؤثر

ما معتقدیم که برای اولین بار است که چنین پیوندی میان متغیرهای نامبرده در تحقیقات دانشگاهی گزارش شده است.

این یافته ها به چندین دلیل مهم است. اول اینکه این یافته ها چهار چوب عملیاتی مهمی برای مدیران دارد : سیستم های ارتباطات داخلی که موفق به ایجاد رضایت از ارتباطات در میان کارکنان نشده اند، رضایت شغلی و یا تعهدات سازمانی را هم پرورش نمی دهند.البته صرف نظر از اینکه مقداری اطلاعات را انتقال می دهند بدین گونه مدیران باید کارکنانی را جمع آوری کنند که اطلاعات به موقع و با ارزش بالا داشته باشند و به کارکنان انتقال دهند . به علاوه کیفیت و کمیت اطلاعات برای انجام فعالیت اداری کارکنان اهمیت فراوان دارد. دوم اینکه یافته هایی که رضایت از ارتباطات را به عنوان عامل واسطه روی عملکرد ارتباطی و خروجی های کار در سازمان تعریف می کند ، پیشنهاد می کند که از طریق رضایت ارتباطات با یک معیار اساسی می توان عملکرد کارکنان و همه فعالیت های سازمان را تغییر داد. سوم اینکه این مطالعه از

چشم انداز کار راه بسیار مهم است چون این مطالعه می تواند به کارفرمایان برای حفظ متصدیان در شغل خود کمک کند. سوم اینکه از دیدگاه کاری این مطالعه به این دلیل که می تواند به سرپرستان برای حفظ متصدیان امور اورژانس در شغل خود کمک فراوانی بکند ، نتایج نشان می دهد که به کار گیری ارتباطات کار او مؤثر می تواند موجب افزایش رضایت شغلی و تعهدات سازمانی بشود. که به صورت معنادار و مهم موجب کاهش تضاد با سازمان و افزایش رضایت شغلی و تعهدات سازمانی از مسیر کار راه شغلی گردد.

۴ محدودیت در این مطالعه شناسایی شده است که آنها را شناسایی کرده ایم . اول متدولوژی به کار گرفته شده برای آزمایش واسطه ها مستلزم ساختن فرضیه هایی در مورد مطالعه توسط ما می باشد. در حالی که داده های موجود ، این فرضیه را ثابت می کنند ، اما به تحقیقات بیشتری برای ایجاد یک رابطه دقیق نیازمند خواهیم بود. دوم ، مطالعه ما روی سازمانی در بخش عمومی که در صنعت خدمات سلامتی فعال بود متمرکز شد. تحقیقات بیشتری برای تعیین اینکه آیا ارتباطات شناسایی شده قابل تعمیم به انواع دیگر سازمان در صنایع دیگر می باشد لازم است؟ سوم ما در جامعه آماری مطالعه یک گروه نامتجانس از افراد که هم از نظر فرهنگی و هم از نظر اخلاقی متفاوت بودند ارائه شد. تحقیقات بیشتری برای تعیین اینکه آیا یافته های تحقیق می تواند به فرهنگ ها و اخلاقیات فراتر از فرهنگ مورد نظر تعمیم داده شوند؟ در نهایت اینکه اندازه نمونه برای چنین مطالعه ای به نظر کوچک می رسید ($n=91$) ، در آینده تحقیقات با مقیاس بزرگتر ابزاری برای تعیین اینکه این یافته ها می توانند جایگزین شوند ، خواهند بود. برای نتیجه گیری این تحقیق منحصراً ارتباط بین رضایت از ارتباطات را با رضایت شغلی ، از یک سو و تعهد سازمانی از سوی دیگر ، را بررسی کرده است. به دنبال Pettit و همکارانش (۱۹۹۷) ، که در مقابل تحقیقات آینده شکست خواهد خورد بیان می کرد که تحقیقات آینده باید در حالتی تئوریکالی و عملی ارتباط بین این متغیرها را کشف نماید.



این مقاله، از سری مقالات ترجمه شده رایگان سایت ترجمه فا میباشد که با فرمت PDF در اختیار شما عزیزان قرار گرفته است. در صورت تمایل میتوانید با کلیک بر روی دکمه های زیر از سایر مقالات نیز استفاده نمایید:

لیست مقالات ترجمه شده ✓

لیست مقالات ترجمه شده رایگان ✓

لیست جدیدترین مقالات انگلیسی ISI ✓

سایت ترجمه فا ؛ مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده از نشریات معتبر خارجی