

برای اطلاع



دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری

رساله دکتری رشته: مدیریت گرایش: مدیریت منابع انسانی

عنوان رساله:

**ارائه مدل برانگیختن اشتیاق کارکنان در پرتو**

**رهنمودهای قرآنی بر اساس تفاسیر شریف المیزان و نمونه**

استاد راهنما:

**دکتر حسین دامغانیان**

**دکتر میثم لطیفی**

استاد مشاور:

**دکتر عباسعلی رستگار**

پژوهشگر:

**وحید نجفی کلیانی**

## تاییدیه هیات داوران (صور تجلسه دفاع)



**دانشگاه سمنان**  
دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم انسانی

**صور تجلسه دفاع رساله دکتری**

با نام و پاد خدای سبحان، جلسه دفاع از پایان نامه دکتری آقای وحید نجفی گنجانی به شماره دانشجویی: ۹۲۲۱۰۰۹۰۰۲ در رشته مدیریت گرایش مدیریت منابع انسانی به میزان ۱۸ واحد با عنوان «ارائه مدل برنامه ریزی استراتژیک کارکنان در پروتو و هتئوهای ایرانی بر اساس تفاسیر شریف العیزان و نمونه» در حضور استاد راهنما، استاد مشاور و هیات داوران در دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم انسانی در روز پنجشنبه تاریخ ۹۹/۰۶/۲۰ برگزار شد. در این جلسه، پایان نامه با موفقیت مورد دفاع قرار گرفت. نامبرده نمره ۷۹/۵۰ با درجه عالی در یافت نمود.

ردیف	اعضای داوران جلسه	نام و نام خانوادگی	دانشگاه محل خدمت	مرتبه علمی	امضاء
۱	استاد راهنما	دکتر حسین دانشیان	دانشگاه سمنان	دانشیار	
۲	استاد راهنما	دکتر سیمین لطیفی	دانشگاه سمنان	دانشیار	
۳	استاد مشاور	دکتر عباسعلی رستگار	دانشگاه سمنان	دانشیار	
۴	داور داخلی اول	دکتر داور فیللی	دانشگاه سمنان	استاد	
۵	داور داخلی دوم	دکتر مریم علی دین پاشا-رازک	دانشگاه سمنان	دانشیار	
۶	داور خارجی اول	دکتر سعید صحت	دانشگاه علامه طباطبائی	دانشیار	



رئیس دانشکده  
دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم انسانی

**معاون آموزشی و تحصیلات تکمیلی دانشکده**

دکتر سید محسنی ابراهیمی

لینک جلسه دفاع در سامانه Adabe Connect  
<http://vc2.semnan.ac.ir/pecc9g9v3g5bs/>

# کلیه حقوقی مادی و معنوی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این رساله متعلق به دانشگاه سمنان است.

### \*\*\*تعهدنامه\*\*\*

اینجانب وحید نجفی کلیانی دانشجوی دکتری رشته مدیریت گرایش مدیریت منابع انسانی دانشگاه سمنان، دانشکده، اقتصاد، مدیریت و علوم اداری گروه مدیریت بازرگانی تعهد می‌نمایم که محتوای این رساله نتیجه تلاش و تحقیقات خود بوده و از هیچ منبعی کپی‌برداری نشده و به پایان رسانیدن آن نتیجه تلاش و مطالعات مستمر اینجانب و راهنمایی و مشاوره اساتید محترم بوده است. در صورت اثبات خلاف مندرجات فوق، به تشخیص دانشگاه مطابق با ضوابط و مقررات حاکم (قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان و قانون ترجمه و تکثیر کتب و نشریات و آثار صوتی، ضوابط و مقررات آموزشی، پژوهشی و انضباطی ...) با اینجانب رفتار خواهد شد و حق هرگونه اعتراض در خصوص احقاق حقوق مکتسب و تشخیص و تعیین تخلف و مجازات را از خویش سلب می‌نمایم. در ضمن، مسئولیت هرگونه پاسخگویی به اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی و مراجع ذی‌صلاح (اعم از اداری و قضایی) به عهده‌ی اینجانب خواهد بود و دانشگاه هیچ‌گونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

امضاء  
نام و نام خانوادگی  
تاریخ: ۱۳۹۹/۰۷/۲۷

تقدیم به

پیشگاه مقدس بقیه... الا عظم (عج) و آن‌ها که رفتند تا ما بمانیم؛

بویژه سردار شهید حاج قاسم سلیمانی که بایه فخر و مباهات دیار گریان، مردم نجیب استان کرمان است.

گل‌واره‌های تقدیر و سپاس با همه زیبایی کوچکتر از آن‌ند که نثار بلندای همت

پدر و مادر عزیزم

کردند بر دستانتان بوسه می‌زنم و از دگاه خداوند متعال سلامتی و شادی روز افزونتان را خواستارم. باشد که همواره قدردان و  
سپاسگزارتان باشم.

تقدیم به

همسر عزیز و مهربانم

که امید بخش و همراهم در مسیر انجام رساله و به اتمام رساندن آن بود و اگر کجک و یاری ایشان نبود، بی‌شک این رساله به پایان و سرانجام  
نمی‌رسید. از خداوند منان همیشه آرزوی موفقیت و سر بلندی برایشان دارم.

تقدیم به

دختر عزیزم، نوراجان

که با حضورش گرما بخش زندگی‌مان شده است. از خداوند منان همیشه آرزوی موفقیت، سلامتی و شادی برایشان دارم.

## تشکر و قدردانی

ایزد منان را سپاسگزارم که به من توفیق داد در مسیر مقدس علم و پژوهش گام نهم، لکن بر خود واجب می‌دانم از محضر همه بزرگوارانی که قدم نهادن در این مسیر، بدون کمک و توجه-شان میسر نبوده است، نهایت تشکر و سپاس را داشته باشم:

جناب آقایان **دکتر حسین دامغانیان** و **دکتر میثم لطیفی** که در سمت راهنمای این رساله قبول زحمت فرموده و در نهایت بزرگواری، کمال همکاری را با بنده داشته‌اند.

جناب آقای **دکتر عباسعلی رستگار** که در سمت مشاور این رساله افتخار استفاده و بهره-مندی از محضرشان را داشته‌ام.

جناب آقایان **دکتر سعید صحت**، **دکتر داود فیض** و **دکتر مرتضی ملکی‌مین‌باش‌رزگاه** که در نهایت بزرگواری زحمت داوری این رساله را پذیرفتند و بنده را از رهنمودهای گرانقدرشان بهره‌مند ساخته‌اند.

همچنین بر خود لازم می‌دانم از تمام اساتیدی که در دوران تحصیل افتخار شاگردی‌شان را داشتم (جناب آقای **دکتر عادل آذر**، جناب آقای **دکتر علیرضا مقدم**) کمال تشکر را ابراز دارم.

در پایان از زحمات، لطف و همکاری آقای **امین همتی** کارشناس محترم دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، که در انجام کارهای اداری و هماهنگی با اساتید، مرا یاری رساندند، سپاس و قدردانی می‌نمایم.

# ارائه مدل برانگیختن اشتیاق کارکنان در پرتو رهنمودهای قرآنی براساس تفاسیر

شریف المیزان و نمونه

استاد راهنما: حسین دامغانیان، میثم لطیفی

استاد مشاور: عباسعلی رستگار

پژوهشگر: وحید نجفی کلیانی

## چکیده

اشتیاق کارکنان در سال‌های اخیر به موضوعی داغ و یکی از پنج چالش مهم پیش روی مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. برانگیختن اشتیاق انسان در مسیر صحیح و متناسب با فطرت و فلسفه آفرینش زمینه‌ی بهره‌مندی وی از نعمت‌های دنیوی و اخروی و سعادت و کمال وی را با هم فراهم می‌نماید. هدف این رساله واکاوی مفهوم اشتیاق کارکنان و بررسی ریشه‌های پیدایش و برانگیختن آن براساس رهنمودهای قرآنی بود. با مطالعه ادبیات پژوهش و مبانی قرآنی و اسلامی علوم انسانی اشتیاق کارکنان به این صورت بازتعریف شد: «رفتارهای آگاهانه و داوطلبانه افراد؛ با هدف بهبود فضای سازمان و رشد و تعالی فردی فراتر از شرح وظایف و رویه‌های معمول، با نگرش و احساس مثبت به شغل و سازمان و باور به انجام تکلیف در محضر الهی که پاداش جاودانه و ابدی برای انسان بدنبال دارد». بر مبنای تعریف فوق با استفاده از روش کیفی تحلیل مضمون و با بهره‌گیری از نرم‌افزار MAXQDA 11 آیات منتخب قرآن کریم بر اساس تفسیر ۵ جلدی نمونه و ۲۰ جلدی المیزان در نرم‌افزار نور مرور و شناسه‌گذاری شد. در این زمینه با مطالعه قرآن کریم ۹۷۶ آیه شناسایی شد. در مرحله بعد با تدبیر در آیات منتخب براساس تفسیر نمونه ۱۰۷۴ کد اولیه شناسایی و با مطالعه مجدد قرآن و بهره‌گیری از تفسیر المیزان ۸۴۹ کد نهایی شناسایی شد. به مقایسه کدهای اولیه با تعریف اشتیاق کارکنان به ۱۵۷ مضمون اولیه دست یافتیم. مضامین اولیه در قالب ۲ دسته کلی مبانی (توحیدمحوری، معادباوری و اعتقاد به نظام پاداش آخرت، توجه و شناخت فطرت انسان) و مؤلفه‌های (باور و ایمان درونی، احساس و نگرش الهی، رفتار و تلاش جهادی) اشتیاق دسته‌بندی شدند. سنجش روایی مضامین با مطالعه مبانی نظری و کسب نظرات اساتید مربوطه انجام شد. پایایی نتایج با روش هولستی اندازه‌گیری و تأیید شد. به منظور سنجش اعتبار و تأیید تناسب مضامین فراگیر و مؤلفه‌ها با اهداف از نظر خبرگان مدیریت منابع انسانی و مدیریت اسلامی استفاده شد. در نهایت آیات منتخب در قالب ۱۱۳ مضمون شامل ۵ مضمون فراگیر، ۲۰ مضمون سازمان‌دهنده، ۷۱ مضمون اصلی و ۱۵ مضمون فرعی شناسایی و دسته‌بندی شدند. بر مبنای آموزه‌های قرآن کریم، گرایش‌ات انسانی برای بروز اشتیاق باید متعالی و بر مدار کسب رضایت الهی باشد. در حقیقت مبانی شناختی تمایل انسان در این دیدگاه بر نگرش توحیدی استوار است. از این منظر بروز اشتیاق کارکنان نشأت یافته از باورهای نظیر اعتقاد به حضور خداوند، معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و شناخت و توجه به فطرت پاک انسان است که انگیزه الهی برای بروز و ظهور اشتیاق کارکنان را به عنوان بایسته‌ای مفروض در درون دارد. چنین انسانی با باورهای متعالی، زمانی که عملی را با نیت و انگیزه درونی انجام دهد و نتیجه آن عمل مشخص باشد و از آن مطلع گردد با انگیزه و تلاش مضاعف به فعالیت می‌پردازد که این امر موجب می‌شود داوطلبانه، با انگیزه، استقامت و مسئولیت‌پذیری بیشتری در کار خود حاضر شود و طبیعی است که چنین شرایطی موجب می‌شود فرد با نشاط و امیدواری تعهد و توکل به خدا در شغل و با سازمان عجین شود.

**کلیدواژه‌ها:** اشتیاق کارکنان، باور و ایمان درونی، نگرش الهی، تلاش جهادی، قرآن کریم، تفسیر المیزان و نمونه، تحلیل مضمون.



## فهرست مطالب

فصل اول: طرح تحقیق.....	۱
مقدمه .....	۲
۱-۱- بیان مسأله .....	۳
۲-۱- ضرورت پژوهش .....	۷
۳-۱- پرسشهای پژوهش.....	۱۰
۱-۳-۱- پرسش اصلی .....	۱۰
۲-۳-۱- پرسش فرعی .....	۱۰
۴-۱- فرضیه‌های پژوهش .....	۱۰
۵-۱- اهداف پژوهش .....	۱۱
۱-۵-۱- هدف اصلی: .....	۱۱
۲-۵-۱- اهداف فرعی: .....	۱۱
۶-۱- روش پژوهش .....	۱۱
۱-۶-۱- ابزار گردآوری داده‌ها .....	۱۱
۲-۶-۱- جامعه آماری .....	۱۱
۳-۶-۱- نمونه آماری و روش نمونه‌گیری .....	۱۱
۴-۶-۱- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها .....	۱۲
۵-۶-۱- محاسبه اعتبار و پایایی .....	۱۳
۷-۱- جنبه‌های نوآورانه و خلاقه پژوهش .....	۱۴
۸-۱- تعاریف مفهومی و عملیاتی واژگان محوری پژوهش .....	۱۶
۱-۸-۱- تعریف مفهومی .....	۱۶
۲-۸-۱- تعریف عملیاتی .....	۱۶
خلاصه فصل .....	۱۶
فصل دوم: بررسی مبانی نظری .....	۱۸
مقدمه .....	۱۸
۱-۲- مفهوم اشتیاق و تعاریف آن .....	۱۹
۱-۱-۲- تعاریف اشتیاق در کسب‌وکار و دانشگاه .....	۱۹
۲-۱-۲- مفاهیم پایه‌ای اشتیاق کارکنان .....	۲۱

۲۲-۱-۲-۱- مفاهیم اشتیاق کارکنان.....	۲۲
۲۶-۲-۲-۱- تعاریف اولیه از دل‌بستگی کارکنان به شغل و سازمان.....	۲۶
۲۷-۳-۲-۱- مفهوم اشتیاق شغلی.....	۲۷
۳۴-۳-۱-۲- مفهوم اشتیاق کارکنان - اشتیاق کاری / شغلی - اشتیاق سازمانی.....	۳۴
۳۵-۴-۱-۲- ظهور اشتیاق در کسب‌وکار و دانشگاه: تاریخچه مختصر.....	۳۵
۳۷-۵-۱-۲- ویژگیهای نیروی انسانی مشتاق.....	۳۷
۳۸-۲-۲- اشتیاق و مفاهیم مشابه.....	۳۸
۳۸-۱-۲-۲- اشتیاق و رضایت کارکنان.....	۳۸
۴۰-۳-۲- مدل‌های اشتیاق.....	۴۰
۴۰-۱-۳-۲- مدل اشتیاق کارکنان کان.....	۴۰
۴۰-۲-۳-۲- مدل اشتیاق کاری ساکس.....	۴۰
۴۱-۳-۳-۲- مدل اشتیاق شغلی آون هویت.....	۴۱
۴۲-۴-۳-۲- مدل موسسه مطالعات اشتغال از محرک‌های اشتیاق.....	۴۲
۴۳-۵-۳-۲- مدل اشتیاق شغلی مدیریت صحیح.....	۴۳
۴۴-۶-۳-۲- مدل اشتیاق شغلی گالوپ.....	۴۴
۴۴-۷-۳-۲- مدل شخصیت و اشتیاق شغلی.....	۴۴
۴۵-۲-۳-۸- مدل اشتیاق کارکنان.....	۴۵
۴۶-۹-۳-۲- مدل عدالت سازمانی و اشتیاق کارکنان.....	۴۶
۴۷-۱۰-۳-۲- مدل عوامل تسهیل‌کننده اشتیاق کارکنان.....	۴۷
۴۷-۱۱-۳-۲- مدل جو اخلاقی و اشتیاق کاری.....	۴۷
۴۸-۲-۳-۱۲- مدل اشتیاق زینگر.....	۴۸
۵۱-۱۳-۳-۲- مدل سه عاملی اشتیاق سیروتا.....	۵۱
۵۱-۲-۳-۱۴- مدل MAGIC در اشتیاق شغلی.....	۵۱
۵۲-۱۵-۳-۲- مدل منابع - مطالبات شغلی.....	۵۲
۵۳-۴-۲- جمع‌بندی تعاریف اشتیاق کارکنان در ادبیات غرب.....	۵۳
۵۸-۵-۲- علوم انسانی اسلامی.....	۵۸
۵۹-۱-۵-۲- مبانی علوم انسانی اسلامی.....	۵۹
۵۹-۱-۵-۲- انسانشناسی اسلامی.....	۵۹

۲-۱-۵-۲- معرفت‌شناسی .....	۶۰
۲-۱-۵-۳- مبانی هستی‌شناسی .....	۶۱
۲-۶- اشتیاق کارکنان از منظر قرآن .....	۶۳
۲-۶-۱- اصول و مبانی اشتیاق کارکنان از منظر قرآن .....	۶۶
۲-۶-۱-۱- توحیدمحوری (درک حضور خدا و سیطره قدرت او بر عالم) .....	۷۰
۲-۶-۱-۲- معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و نظام پاداش آخرت .....	۹۰
۲-۶-۱-۳- شناخت و توجه به فطرت انسانی .....	۷۰
۲-۶-۲- تعریف قرآنی اشتیاق کارکنان .....	۷۱
۲-۷- پیشینه پژوهش .....	۷۲
۲-۷-۱- تحقیقات داخلی .....	۷۲
۲-۷-۲- تحقیقات خارجی .....	۷۷
۲-۷-۳- تحقیقات قرآنی حوزه منابع انسانی به‌طور عام و اشتیاق کارکنان به‌طور خاص .....	۸۹
خلاصه فصل .....	۹۲
فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق .....	۹۵
مقدمه .....	۹۵
۳-۱- نوع تحقیق .....	۹۵
۳-۲- روش تحقیق .....	۹۵
۳-۳- معرفی روش تحلیل مضمون .....	۹۶
۳-۳-۱- مروری بر تحقیقات مرتبط با تحلیل مضمون .....	۹۷
۳-۳-۲- تعریف تحلیل مضمون .....	۹۸
۳-۳-۳- چستی مضمون و چگونگی شناسایی آن .....	۹۹
۳-۴- فرآیند انجام پژوهش .....	۱۰۳
۳-۴-۱- مطالعه و آمادگی به منظور مشرف شدن به محضر قرآن .....	۱۰۳
۳-۴-۲- مشرف شدن به محضر قرآن و شناسایی آیات مرتبط .....	۱۰۵
۳-۴-۳- کدگذاری اولیه آیات منتخب با بهره‌گیری از تفسیر نمونه .....	۱۰۶
۳-۴-۴- کدگذاری آیات منتخب با بهره‌گیری از تفسیر المیزان .....	۱۰۷
۳-۴-۵- شناسایی مضامین پایه و سازمان‌دهنده اشتیاق کارکنان .....	۱۰۷
۳-۴-۶- اعتبارسنجی و روایی نتایج .....	۱۰۹
۳-۴-۷- ترسیم شبکه مضامین و ارائه مدل نهایی پژوهش .....	۱۱۳

۳-۵- فرآیند انجام تحلیل مضمون .....	۱۱۳
۳-۶- تعیین جامعه آماری و حجم نمونه .....	۱۱۵
۳-۷- قلمرو تحقیق .....	۱۱۶
۳-۷-۱- قلمرو موضوعی تحقیق .....	۱۱۶
۳-۷-۲- قلمرو زمانی تحقیق .....	۱۱۶
۳-۸- روش جمعآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها .....	۱۱۷
۳-۸-۱- کاربرد نرمافزارهای کامپیوتری .....	۱۱۷
۳-۹- روش تفسیر قرآن به قرآن .....	۱۱۸
خلاصه فصل .....	۱۲۳
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها .....	۱۲۶
مقدمه .....	۱۲۶
۱-۴- آمار توصیفی .....	۱۲۶
۴-۱-۱- اعتبارسنجی مضامین شناسایی شده بر اساس نظرات خبرگان .....	۱۲۸
۴-۲- مؤلفه‌های اشتیاق کارکنان از منظر قرآن .....	۱۳۰
۴-۲-۱- مؤلفه باور و ایمان درونی .....	۱۳۰
۴-۲-۱-۱- اخلاص و ذات عمل .....	۱۳۲
۴-۲-۱-۲- باور و توکل قلبی به خدا .....	۱۴۰
۴-۲-۱-۳- تعهد و وفای به عهد .....	۱۴۷
۴-۲-۱-۴- مرجع کدهای استخراج شده از تفسیر المیزان مرتبط با مضامین باور و ایمان درونی .....	۱۵۳
۴-۲-۲- مؤلفه احساس و نگرش الهی .....	۱۵۸
۴-۲-۲-۱- احساس تکلیف الهی .....	۱۶۰
۴-۲-۲-۲- شوق و تعلق درونی قلبی .....	۱۶۲
۴-۲-۲-۳- نشاط و امیدواری .....	۱۷۱
۴-۲-۲-۴- مرجع کدهای استخراج شده از تفسیر المیزان مرتبط با مضامین احساس و نگرش الهی .....	۱۷۷
۴-۲-۳- مؤلفه رفتار و تلاش جهادی .....	۱۷۹
۴-۲-۳-۱- جانفشانی و ایثار .....	۱۸۱
۴-۲-۳-۲- صبر و پایداری .....	۱۹۱
۴-۲-۳-۳- مشارکت متعالی داوطلبانه و آگاهانه .....	۱۹۸
۴-۲-۳-۴- مرجع کدهای استخراج شده از تفسیر المیزان مرتبط با مضامین رفتار و تلاش جهادی .....	۲۰۵

۳-۴- مبانی اشتیاق کارکنان از منظر قرآن .....	۲۰۸
۱-۳-۴- توحیدمحوری (درک حضور خداوند و سیطره او بر عالم) .....	۲۰۹
۲-۳-۴- معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و نظام پاداش آخرت .....	۲۱۶
۳-۳-۴- شناخت و توجه به فطرت پاک انسان .....	۲۲۹
۴-۳-۴- کدهای استخراج شده از قرآن مرتبط با مبانی و اصول اشتیاق .....	۲۳۴
۵-۳-۴- جمع‌بندی مضامین مرتبط با مبانی و اصول اشتیاق .....	۲۳۸
۴-۴- جمع‌بندی مدل نهایی برانگیختن اشتیاق کارکنان از منظر قرآن .....	۲۳۸
خلاصه فصل .....	۲۳۹
فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها .....	۲۴۲
مقدمه .....	۲۴۲
۱-۵- اصول و مبانی اشتیاق از منظر تفسیر شریف المیزان .....	۲۴۳
۱-۱-۵- توحیدمحوری (درک حضور خدا و سیطره قدرت او بر عالم) .....	۲۴۶
۲-۱-۵- معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و نظام پاداش آخرت .....	۲۴۷
۳-۱-۵- شناخت و توجه به فطرت انسانی .....	۲۴۹
۲-۵- مولفه‌های اشتیاق کارکنان .....	۲۵۱
۱-۲-۵- باور و ایمان درونی .....	۲۵۱
۱-۱-۲-۵- اخلاص و ذات عمل .....	۲۵۱
۲-۱-۲-۵- باور و توکل قلبی به خدا .....	۲۵۳
۳-۱-۲-۵- تعهد و وفای به عهد .....	۲۵۵
۲-۲-۵- احساس و نگرش الهی .....	۲۵۷
۱-۲-۲-۵- نشاط و امیدواری .....	۲۵۸
۲-۲-۲-۵- احساس تکلیف الهی .....	۲۶۰
۳-۲-۲-۵- شوق قلبی و تعلق درونی .....	۲۶۱
۳-۲-۵- رفتار و تلاش جهادی .....	۲۶۵
۱-۳-۲-۵- مشارکت متعالی آگاهانه و داوطلبانه .....	۲۶۶
۲-۳-۲-۵- جانفشانی و ایثار .....	۲۶۸
۳-۳-۲-۵- صبر و پایداری .....	۲۶۹
۳-۵- مدل برانگیختن اشتیاق کارکنان بر مبنای قرآن .....	۲۷۱
۴-۵- دستاوردهای تحقیق .....	۲۷۴

۵-۵- پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده .....	۲۷۵
۵-۵-۱- پیشنهادهای موضوعی و محتوایی .....	۲۷۵
۵-۵-۲- پیشنهادهای روشی .....	۲۷۶
۵-۵-۳- پیشنهادها به محققان آتی .....	۲۷۶
۵-۶- محدودیت‌های پژوهش .....	۲۷۶
خلاصه فصل .....	۲۷۷
منابع .....	۲۷۹
پیوست ۱: پرسشنامه سنجش اعتبار مضامین از نظر خبرگان .....	۲۸۸
پیوست ۲: نتایج کدهای شناسایی شده از تفسیر المیزان .....	۲۹۱
پیوست ۳: نتایج کدهای شناسایی شده از تفسیر نمونه .....	۴۲۸

## فهرست جدول‌ها

جدول ۱-۲: ابعاد اشتیاق کارکنان .....	۲۱
جدول ۲-۲: تغییرات در دنیای کار .....	۳۶
جدول ۳-۲: سؤالات مرتبط با پنج عامل کلیدی MAGIC .....	۵۲
جدول ۴-۲: تعاریف اشتیاق کارکنان و اشتیاق کاری/شغلی از دیدگاه محققان مختلف .....	۵۳
جدول ۵-۲: خلاصه پژوهش‌های انجام شده در حوزه اشتیاق .....	۸۴
جدول ۶-۲: خلاصه پژوهش‌های انجام شده در حوزه اشتیاق .....	۸۵
جدول ۷-۲: خلاصه پژوهش‌های انجام شده در حوزه اشتیاق .....	۸۶
جدول ۸-۲: فراوانی کاربرد عوامل اثرگذار بر اشتیاق کارکنان در مطالعات .....	۸۷
جدول ۱-۳: انواع مضامین از دیدگاه صاحب‌نظران مختلف .....	۱۰۰
جدول ۲-۳: روش‌ها و تکنیک‌های مناسب جهت شناسایی مضامین در متن پژوهشی .....	۱۰۲
جدول ۳-۳: نمونه‌ای از کدهای مشهود و مکنون در رابطه با مضمون ایثار و فداکاری .....	۱۰۶
جدول ۴-۳: مضامین مرتبط با اشتیاق کارکنان برگرفته از مبانی نظری و پیشینه تحقیق .....	۱۰۸
جدول ۵-۳: محاسبه ضریب پایایی تحقیق .....	۱۱۰
جدول ۶-۳: نتایج آزمون دو جمله ای .....	۱۱۲
جدول ۷-۳: فرایند گام به گام تحلیل مضمون و تحلیل شبکه مضامین .....	۱۱۴
جدول ۸-۳: مشخصات دموگرافیک خبرگان تحقیق .....	۱۱۵
جدول ۱-۴: تعداد مضمون‌های استخراج شده از هر جلد تفسیر المیزان .....	۱۲۷
جدول ۲-۴: مضامین فراگیر اشتیاق کارکنان از منظر قرآن .....	۱۲۸
جدول ۳-۴: نتایج آزمون دو جمله ای .....	۱۲۹
جدول ۴-۴: مضامین مرتبط با باور و ایمان درونی از منظر قرآن .....	۱۳۱
جدول ۵-۴: مضامین مرتبط با مضمون فراگیر "باور و ایمان درونی" از منظر تفسیر شریف المیزان .....	۱۵۴

جدول ۴-۶: مضامین مرتبط با احساس و نگرش الهی از منظر قرآن.....	۱۵۹
جدول ۴-۷: مضامین مرتبط با مضمون فراگیر "احساس و نگرش الهی" از منظر قرآن.....	۱۷۷
جدول ۴-۸: مضامین مرتبط با رفتار و تلاش جهادی از منظر قرآن.....	۱۸۰
جدول ۴-۹: مضامین مرتبط با مضمون فراگیر "رفتار و تلاش جهادی" از منظر قرآن.....	۲۰۵
جدول ۴-۱۰: مضامین مرتبط با مبانی و اصول اشتیاق از منظر قرآن.....	۲۰۹
جدول ۴-۱۱: مضامین فراگیر مرتبط مبانی و اصول اشتیاق از منظر قرآن.....	۲۳۴

## فهرست شکل‌ها

شکل ۱-۱: فرآیند انجام تحقیق.....	۱۴
شکل ۱-۲: تجربه اشتیاق کاری و پیش‌آیندها و پیامدهای آن.....	۲۱
شکل ۲-۲: مؤلفه‌های مفهوم اشتیاق شغلی.....	۳۱
شکل ۲-۳: ویژگیهای نیروی انسانی مشتاق.....	۳۷
شکل ۲-۴: عناصر اشتیاق کارکنان.....	۳۹
شکل ۲-۵: مدل اشتیاق کارکنان.....	۴۰
شکل ۲-۶: مدل اشتیاق کاری.....	۴۱
شکل ۲-۷: مدل رفتار اشتیاق.....	۴۲
شکل ۲-۸: مدل موسسه مطالعات اشتغال از محرکهای اشتیاق.....	۴۳
شکل ۲-۹: مدل اشتیاق شغلی مدیریت صحیح.....	۴۳
شکل ۲-۱۰: مدل اشتیاق شغلی گالوپ.....	۴۴
شکل ۲-۱۱: مدل ویژگیهای شخصیتی و اشتیاق کارکنان.....	۴۵
شکل ۲-۱۲: مدل انگیزش - اشتیاق کارکنان.....	۴۶
شکل ۲-۱۳: مدل عدالت سازمانی و اشتیاق کارکنان.....	۴۶
شکل ۲-۱۴: مدل عوامل تسهیل کننده اشتیاق کارکنان.....	۴۷
شکل ۲-۱۵: مدل جو اخلاقی و اشتیاق کاری.....	۴۸
شکل ۲-۱۶: مدل اشتیاق برای نتایج.....	۴۸
شکل ۲-۱۷: مدل سه عاملی اشتیاق سیرونا.....	۵۱
شکل ۲-۱۸: مدل مؤلفه‌های MAGIC در اشتیاق شغلی.....	۵۱
شکل ۲-۱۹: نقشه مفهومی ادبیات تحقیق.....	۹۲
شکل ۳-۱: نمایی از نرم‌افزار مکس کیودا ۱۱ بکار رفته در تحقیق.....	۱۱۸
شکل ۳-۲: انواع روش‌های تفسیر قرآن.....	۱۲۰
شکل ۳-۳: فرایند انجام پژوهش برای واکاوی مؤلفه‌ها و مبانی اشتیاق کارکنان به روش تحلیل مضمون.....	۱۲۳
شکل ۴-۱: شبکه مضامین مرتبط با مؤلفه فردی باور و ایمان درونی.....	۱۳۱
شکل ۴-۲: شبکه مضامین مرتبط با مؤلفه احساس و نگرش الهی.....	۱۵۹
شکل ۴-۳: شبکه مضامین مرتبط با مؤلفه رفتار و تلاش جهادی.....	۱۸۰
شکل ۴-۴: شبکه مضامین مرتبط با مبانی و اصول اشتیاق کارکنان از منظر قرآن.....	۲۰۸

شکل ۴-۵: شبکه مضامین مرتبط با مدل برانگیختن اشتیاق کارکنان از منظر قرآن ..... ۲۳۹

شکل ۵-۱: شبکه مضمون‌های اشتیاق کارکنان برگرفته از قرآن کریم ..... ۲۷۲



# فصل اول

## طرح تحقیق

## فصل اول: طرح تحقیق

## مقدمه

کارکنان جزء کلیدی هر سازمان هستند، زیرا آنان برای زنده ماندن و رقابت‌پذیری حیاتی هستند. کارکنان مشتاق به‌عنوان مهم‌ترین دارایی برای هر سازمان محسوب می‌شوند. سطح بالایی از مشارکت کارکنان در شرکت‌های داخلی و جهانی باعث حفظ استعدادها می‌شود، وفاداری مشتری را تقویت می‌کند و عملکرد سازمانی و ارزش سهام‌داران را بهبود می‌دهد. کارکنان مشتاق نتایج بهتر با نگرش مثبت نسبت به سازمان و ارزش‌های آن فراهم می‌کنند که برای رشد و توسعه آن اهمیت دارد. بنابراین برقراری ارتباط با کارکنان، ایجاد احساس ارزشمندی برای آن‌ها و ایجاد یک فرهنگ سازمانی قوی، برای مدیریت هر سازمان بسیار حیاتی است (پادهی و پاندا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵).

اشتیاق کارکنان یکی از عوامل مهمی است که بیش از ۱۰ سال است که به آن توجه شده است، امروزه سازمان‌ها از کارکنان مشتاق<sup>۲</sup> به‌عنوان ابزاری برای رسیدن بهتر به اهداف خود استفاده می‌کنند. در واقع کارکنان مشتاق عاملی مهم و یک مزیت رقابتی در این دوره متلاطم و پرتکاپو است (بیدارکار و پانیتا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴).

در سال‌های اخیر توجه زیادی به اشتیاق کاری<sup>۴</sup> یا اشتیاق شغلی<sup>۵</sup> شده است، به‌طوری‌که اشتیاق کاری یکی از پنج چالش مهم پیش روی مدیران شناسایی شده است (واه<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹). اشتیاق کارکنان در سال‌های اخیر به موضوع داغ تبدیل شده است. به‌منظور حفظ کارکنان در سازمان مفاهیم خاصی نظیر کارمند، بررسی، رضایت کارمند و شوق کارمند استفاده می‌شود. آخرین ایده اشتیاق کارکنان است، یک مفهوم که به‌عنوان درجه‌ای از پیوند عاطفی کارمند با سازمان تعریف شده است. اشتیاق در مورد ایجاد انگیزه در کارکنان به‌منظور

---

1- Padhi & Panda

2- Engaged employees

3- Bedarkar & Pandita

4- Work engagement

5 -Job engagement

6- Wah

انجام بهترین کار است. فرد مشتاق صد درصد توانش را به سازمان ارائه می‌دهد. کیفیت خروجی و مزیت رقابتی شرکت به کیفیت کارکنانش بستگی دارد (انبولی و دیوبالا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹).

وقتی که کارکنان به‌طور مؤثر و مثبتی با سازمانشان عجین می‌شوند، ارتباط عاطفی با شرکت شکل می‌گیرد. این ارتباط نگرش کارکنان را به مشتریان شرکت سوق می‌دهد و در نتیجه رضایت مشتری و سطوح خدمات بهبود می‌یابد. بیشتر سازمان‌ها امروزه دریافته‌اند که کارمند راضی لزوماً بهترین کارمند از نظر وفاداری و بهره‌وری نیست. تنها یک کارمند مشتاق است که به لحاظ فکری و عاطفی به سازمان تعلق دارد، در مورد اهداف خود احساس عاشقانه دارد و در نتیجه به ارزش‌هایش متعهد است. بنابراین بخش منابع انسانی دربرگیرنده اشتیاق کارکنان به‌منظور بهبود بهره‌وری سازمان است (انبولی و دیوبالا، ۲۰۰۹).

یک سازمان که یک سیستم پرداخت مناسب داشته باشد؛ فرصت‌های برابر برای رشد و پیشرفت همه کارکنان فراهم می‌کند. فقط یک کارمند راضی می‌تواند یک کارمند مشتاق شود، سازمان‌هایی با سطح بالایی از اشتیاق، برای کارکنان فرصت‌هایی برای توسعه توانایی‌ها، یادگیری مهارت‌های جدید، کسب دانش جدید و درک توانایی خود فراهم می‌نماید (داتا و شرما<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶).

مشتریان در حال حاضر قوی‌ترین صداها در بازار هستند، به این معنی که خدمات به مشتری سهم بازار بزرگ را به دنبال دارد. همان‌طور که رهبری شرکت آگاهانه فرهنگ مشتری-محور را شکل می‌دهد، نیروی کار برای برآورده ساختن انتظارات خدمات جدید، تغییر رفتار می‌دهد. افزایش رضایت مشتری باعث افزایش اشتیاق شغلی، کاهش ترک خدمت داوطلبانه و آسان‌تر شدن جذب و نگهداری کارکنان با پتانسیل بالا می‌شود (دیلویت<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶).

## ۱-۱- بیان مسأله

روندهای جهانی در سرمایه انسانی نشان‌دهنده توجه و گرایش به اشتیاق کارکنان هست. در واقع همان‌طور که در بالا اشاره شد اشتیاق کارکنان در سال‌های اخیر به چالش شرکت‌ها و سازمان‌ها تبدیل شده است، اما نکته اینجاست که عدم شناخت و درک صحیح این

1- Anbuoli & Devibala

2- Dutta & Sharma

3- Deloitte

مفهوم جدید در حوزه منابع انسانی می‌تواند مشکلات بسیاری را برای سازمان‌ها فراهم آورد که اثرات ناگوار آن را می‌توان آشکارا در محیط‌های سازمانی مشاهده کرد؛ از قبیل بی‌تفاوتی کارکنان به سازمان، کاهش کارایی و اثربخشی سازمان‌ها، اتلاف وقت، بیشتر شدن ضایعات، اتلاف منابع و ... .

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سیستم اعتقادی افراد اثری عمیق بر رفتارهای آن‌ها و سبک مدیریت آن‌ها می‌گذارد. ارزش‌های تأثیرگذار بر رفتار انسانی در سطح فردی فرهنگ سازمانی را تشکیل داده و فعالیت‌های سازمان را در سطح سازمانی هدایت می‌کند، درواقع ارزش‌های انسانی هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی اثرگذار هستند، به‌عنوان مثال فعالیت‌های سازمانی مانند رفتارهای گروهی<sup>۱</sup> سازمان، ارتباطات رسمی سازمانی<sup>۲</sup>، تصمیم‌گیری و .. از ارزش‌های فردی تغذیه می‌شوند (اوزاسلی و آیتار<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴).

درواقع ارزش‌ها مبنایی برای درک شخصیت‌ها<sup>۴</sup>، ادراکات<sup>۵</sup>، نگرش‌ها<sup>۶</sup> و انگیزه‌های<sup>۷</sup> افراد در سازمان هست و نقش کلیدی در رفتارهای سازمانی ایفا می‌کند.

تحقیقات نشان می‌دهد که هر چه مشارکت و اشتیاق کارکنان بیشتر باشد، استرس و فرسودگی شغلی در آن‌ها کمتر می‌شود، آموزه‌های اسلامی بر توجه به انسان‌ها تأکید داشته و انسان را اشرف مخلوقات و خلیفه‌الله می‌داند، این نوع نگاه به انسان در اسلام، نقشی مهم در توجه به انسان در سازمان‌ها داشته و مشارکت انسانی را هسته مرکزی مدیریت هر سازمان می‌داند (محدثسین، عبدالوهاب و محاریف<sup>۸</sup>، ۲۰۱۵).

درنهایت می‌توان گفت که مسئله کاهش اشتیاق کارکنان به یک نگرانی جهانی تبدیل شده است، محققان بحران کاهش اشتیاق و مشارکت کارکنان را بحران منابع انسانی در عصر حاضر می‌دانند، از طرفی تحقیقات نشان می‌دهد که ارزش‌های فردی و سازمانی نقشی

---

1 -group behavior

2 -form of communication

3- Ozdasli & Aytar

4 -Personalities

5 -Perceptions

6 -Attitudes

7 -motivations

8- Mohd. Hussain, Abdul Wahab, & Mohd. Arif