

## بررسی رابطه‌ی بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان با نقش میانجی‌گری و تعدیل‌گری تعهد سازمانی

دکتر اکبر بهمنی  
محمدرضا مهدوی راد  
حسین بلوچی

### چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه راهکارهای کاربردی به منظور بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق توصیفی-همبستگی است. در این پژوهش ابتدا مدل نظری و فرضیات بین متغیرها توسعه داده شد. جامعه آماری پژوهش کارکنان باجه بانک انصار شهر تهران بودند. بدین منظور نمونه‌ای برابر با ۳۲۰ نفر بر اساس جدول مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. از پرسشنامه‌های بدبینی دین و همکاران، تعهد سازمانی آلن و می‌یر و کیفیت خدمات پراسورامان و همکاران استفاده شد. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی هم‌گرا و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ که برای کل پرسشنامه (۰/۹) بود و پایایی مرکب مورد تایید قرار گرفت. جهت بررسی فرضیات پژوهش مدل معادلات ساختاری و رویکرد کمترین مربعات جزئی مورد استفاده قرار گرفت. نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان داد که بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان تاثیر منفی به میزان ۰/۲۸- دارد. هم‌چنین نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی در تاثیر بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان تایید شد. از دیگر نتایج پژوهش تایید نقش تعدیلگری تعهد سازمانی در تاثیر بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان بود.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت خدمات، بدبینی سازمانی، تعهد سازمانی

\* نویسنده مسئول - استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

\*\* مدیر تحقیقات بازاریابی بانک انصار

\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی (بازاریابی بین‌الملل)، دانشگاه سمنان

## مقدمه

سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایت‌مندی را به‌عنوان مقدمه‌ای برای کسب مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت (حسینی و قادری، ۱۳۸۹). منشأ اصلی مزیت رقابتی سازمان‌ها، پایبندی، تعهد و کیفیت خدمات است. نیروی انسانی متعهد و پایبند به سازمان و اهدافش حیاتی‌ترین عنصر راهبردی سازمان است (تقی زاده و سلیمانی، ۱۳۹۴). مدیران سازمان‌ها باید توجه ویژه‌ای به سرمایه‌های انسانی خود داشته باشند، چراکه عملکرد سازمان وابسته به عملکرد کارکنانش است (Khan & Road, 2014). روابط قوی بین سازمان و کارکنان می‌تواند انگیزه کارکنان نسبت به شغل و تمایل برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان را بهبود بخشد (Ogunnaike, 2011). سید جوادین، فیاضی، بلوچی و فارسی زاده، (۱۳۹۳). جهانی شدن، فناوری اطلاعات، تنوع نیروی کاری مدیران منابع انسانی را با مشکلات و مسائلی روبرو کرده است، بزرگ‌ترین چالش پیشروی مدیران پدیده بدبینی سازمانی است (Khan & Road, 2014). بسیاری از مشکلات و مسائل مربوط به کارکنان که اثرات منفی را برای سازمان فراهم می‌آورد، محصول بدبینی سازمانی است. مطالعات نشان می‌دهد که بدبینی سازمانی مرتبط با اثراتی است که می‌تواند به‌شدت موفقیت سازمان را تضعیف کند (Andersson & Bateman, 1997). بدبینی سازمانی منجر به؛ افزایش فرسودگی احساسی (Johnson, O'Leary-Kelly & Anne, 2003)، رفتارهای ضد تولیدی (Wilkerson, Evans & Davis, 2008)، کاهش عملکرد، روحیه (Cordes & Treadway, Hochwarter, Ferris, 1993) و رفتار ضد شهروندی (Kacmar, Douglas, Ammeter, & Buckley, 2004) کارکنانی که دچار بدبینی شده‌اند تأثیر زیادی بر سازمان دارند. آن‌ها می‌توانند سازمان را از رسیدن به اهدافش باز دارند (Nafi, 2013). بر اساس بررسی انجام‌شده علی‌رغم اهمیت موضوع بدبینی کارکنان، تلاش‌های کم و پراکنده‌ای به‌صورت تئوری یا تجربی برای درباره بدبینی و تأثیرات آن در سازمان‌ها، در ایران وجود دارند (حسن‌پور، نوری و کیایی، ۱۳۸۸)؛ بنابراین، هدف پژوهش حاضر شناسایی سطح بدبینی سازمانی در بانک انصار و بررسی تأثیر آن بر متغیرهای تعهد سازمانی و کیفیت خدمات ارائه شده است. با بررسی ادبیات و پیشینه موضوع به تشریح فرضیات می‌پردازیم. در ادامه به بررسی این موضوع که آیا بدبینی سازمانی بر تعهد سازمانی و کیفیت ارائه خدمات تأثیر دارد؟ پرداخته خواهد شد. از طرف

دیگر، نقش میانجی‌گری و تعدیل‌گری تعهد سازمانی در رابطه بدبینی سازمانی و کیفیت خدمات مورد آزمون قرار خواهد گرفت.

### مبانی نظری

بدبینی از جمله موضوعات مهم رفتاری است که اثرات مهمی بر سازمان دارد (حسن‌پور و همکاران، ۱۳۸۸).

**بدبینی سازمانی:** بدبینی، محصول عصر حاضر نیست. رایترمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) بدبینی را به‌عنوان مجموعه‌ای منسجم از باورها و انتظارات از رفتار مردم تعریف می‌کند که بخشی از چشم‌اندازهای کلی فرد نسبت به ماهیت بشر است. روان‌شناسان، بدبینی را به‌عنوان اندیشه‌های بدبینانه فرد درباره‌ی آینده و انتظارات نامعقول برای خود و دیگران تعریف می‌کنند. این‌گونه افراد معتقدند که دیگران دارای سطح فکر پایین هستند، خودخواه‌اند و ارزشی برای اعتماد و وفاداری قائل نیستند (Metz, 2013). درحالی‌که بدبینی به‌طور سنتی با دیدگاه‌های شخصیتی یا اجتماعی مورد مطالعه قرار می‌گرفت، در سال‌های اخیر از آن به‌عنوان نگرش هدایت‌شده نسبت به اهداف مشخص مانند سازمان یاد می‌شود (بلوچی و رستگار، ۱۳۹۴). پژوهش‌ها بیان می‌کنند که ابراز بدبینی افراد نسبت به سازمان خویش و رهبری بیشتر ناشی از تجارب در سازمان است (Brandes, Dharwadkar & Dean, 2000). اگر زمانی را در یک سازمان سپری کنید، احتمالاً کارکنانی را مشاهده می‌کنید که نگرش بدبینانه‌ای نسبت به سازمان و رهبری آن دارند. این نوع نگرش را در رفتارهای زبانی (جوک‌هایی درباره ناشایستگی مدیران یا عدم انسجام سازمانی)، رفتارهای غیرزبانی (تمسخر، نگاه‌های زیرکانه و چشم‌چرانی) و رفتارهایی از این قبیل مشاهده می‌کنید (بلوچی و رستگار، ۱۳۹۴). اندرسون (۱۹۹۶) بیان کرد که «اتخاذ نگرش بدبینانه، واکنشی است که به کارکنان کمک می‌کند تا با بی‌عدالتی و بی‌انصافی درک شده در سازمان خویش مقابله کنند». نایر و کامالانگان (۲۰۱۰) بیان می‌کنند بدبینی سازمانی نگرشی است که کارکنان رفتار سازمان را غیردوستانه می‌بینند و اعتقاد دارند که سازمان صداقت ندارد و به دنبال فریب کارکنان است (Nafi, 2013). دین و همکاران بدبینی سازمانی را به‌عنوان "نگرش منفی نسبت به سازمان، جایی که فرد در آن کار می‌کند"، تعریف کردند (Dean, Brandes, Dharwadkar, 1998, 345). در این تعریف بدبینی سازمانی نوعی نگرش

منفی است و در ارتباط با سازمانی است که فرد در آن کار می‌کند نه سازمان‌های دیگر. در این تعریف بدبینی را "نگرش و احساس منفی در سازمان، باوری که سازمان را فاقد درستی می‌داند و به بروز رفتارهای توهین‌آمیز و انتقادی نسبت به سازمان تمایل دارد" تعریف می‌نمایند. بر اساس این تعریف، می‌توان سه نوع بدبینی را مشخص کرد که عبارت است از بدبینی احساسی، بدبینی شناختی و بدبینی رفتاری. بدبینی احساسی واکنش‌های عاطفی مانند آزرده‌گی، خشم، تنش و اضطراب را شامل می‌شود. زمانی که منشا این احساسات رفتار مدیریت است، بر تعهد و انگیزش کارکنان تأثیر دارد. وقتی کارکنان بر این باورند که تزویر و منفعت شخصی در سازمان عمومیت دارد، احساس بدبینی شناختی می‌کنند. برای مثال بدبینی شناختی زمانی ایجاد می‌شود که کارکنان باور کنند سازمان به مشارکت آن‌ها ارزش نمی‌دهد و به آن‌ها توجه نمی‌کند. بدبینی رفتاری، در رفتارهای منفی کارکنان بروز می‌کند، رفتارهایی مانند انتقاد از سازمان، شوخی‌های طعنه‌آمیز، تفسیرهای بدگمانانه از رویدادهای سازمان و پیش‌بینی بدبینانه آینده سازمان نشان‌دهنده بدبینی رفتاری است ( *Mete, 2013*). با توجه به این تعاریف درمی‌یابیم که بدبینی پدیده‌ای تک‌بعدی نیست، و شامل باور، تجربه، انتظار، احساس، ادراک و واکنش می‌باشد. اصل اساسی در مفهوم بدبینی سازمانی، فقدان دقت، صداقت، اعتماد، انسجام و وفاداری است. رهبران در سازمان‌ها برای محافظت از منافع شخصی خویش از پدیده اساسی و مهم بدبینی سازمانی غافل می‌شوند. به‌علاوه رهبران سبب رفتارهایی مبتنی بر غرایز پنهانی و حيله و حقه‌بازی در داخل سازمان می‌شوند ( *Abraham, 2000, 269*). بر طبق تعریف دیگر به‌عنوان باورهایی مبتنی بر عدم وجود اصول ارزشی مانند صداقت، درستی، انصاف و کمال اخلاقی در سازمان تعریف می‌شود ( *Bernerth, Armenakis, Field. & Walker, 2007, 311*). بدبینی سازمانی می‌تواند موجب ایجاد فاصله روانی کارکنان و سازمان، کاهش کارایی سازمان ( *Salanova, Llorens, García, Burriel, & Bresó, 2005*), توسعه نگرش‌های منفی و بدبینانه ( *Bakker & Schaufeli, 2000*) و کاهش تعهد سازمانی شود ( *Kala an & Aksu, 2010, 4821*).

تعهد سازمانی: تعهد سازمانی به معنای برقراری رابطه احساسی بین فرد و سازمان است؛ به‌گونه‌ای که کارکنان اهداف و ارزش‌های سازمان را همانند اهداف و ارزش‌های خود تلقی کنند (تقی زاده و سلیمانی، ۱۳۹۴). از نظر مودای و همکارانش<sup>۱</sup> (۱۹۷۹، ۲۲۸)، تعهد

سازمانی عبارت است از درجه نسبی تعیین هویت فرد با یک سازمان خاص و درگیری و مشارکت او با آن سازمان. در این تعریف تعهد سازمانی سه عامل را شامل می‌شود: اعتقاد قوی به اهداف و ارزش‌های سازمان، تمایل به تلاش قابل‌ملاحظه به خاطر سازمان و آرزو و خواست قوی و عمیق برای ادامه عضویت در سازمان (Handlon, 2009). به اعتقاد آلن و میر تعهد سازمانی، ارتباط روانی بین کارمند و سازمان است که احتمال خروج داوطلبانه وی از سازمان را کاهش می‌دهد (Allen & Meyer, 1993, 540). به نظر رایبیز (۲۰۰۱)، تعهد سازمانی عبارت از حالتی است که فرد سازمانی را معرف خود بداند و آرزو کند در عضویت آن سازمان باقی بماند. به عبارت دیگر، تعهد سازمانی نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان، موفقیت و رفاه سازمان را می‌رساند. با توجه به تعاریف فوق تعهد سازمانی دارای سه بعد هست که عبارت‌اند از:

**تعهد عاطفی<sup>۱</sup>:** تعهد سازمانی شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی است.

**تعهد مستمر<sup>۲</sup>:** تمایل به انجام فعالیت‌های مستمر بر اساس تشخیص فرد از هزینه‌های مرتبط با ترک سازمان است.

**تعهد تکلیفی (هنجاری)<sup>۳</sup>:** افراد در سازمان می‌مانند چون احساس می‌کنند باید بمانند و نباید سازمان را ترک کنند.

کارکنانی با تعهد عاطفی بالا در سازمان باقی می‌مانند زیرا این‌طور می‌خواهند؛ کارکنانی با تعهد مستمر بالا در سازمان باقی می‌مانند زیرا مجبورند و کارکنانی با تعهد تکلیفی بالا در سازمان باقی می‌مانند زیرا احساس می‌کنند که باید این کار را انجام دهند (تقی زاده و سلیمانی، ۱۳۹۴).

**کیفیت ارائه خدمات:** کیفیت واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی شده است؛ اما وجه مشترک همه تعاریف سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان است (حسینی و قاسمی، ۱۳۸۹). ارائه خدمات با کیفیت به این معنی است که خدمات منطبق با انتظارات مشتری باشند (Mattson, 1994). در بخش

1 -Affective commitment

2 -Continuance commitment

3 -Normative commitment

خدمات، ارزیابی کیفیت طی فرآیند ارائه خدمات انجام می‌گیرد. محققان بازاریابی پنج بعد اصلی خدمات را کشف و شناسایی کرده‌اند که مشتریان برای قضاوت درباره کیفیت خدمات استفاده می‌کنند (سیدجوادین، فیاضی و بلوچی، ۱۳۹۴). این ابعاد به ترتیب و بر اساس اهمیت نسبی آن برای مشتری، به شرح زیر هستند:

قابل اعتماد بودن: توان اجرا و ارائه خدمت وعده داده شده به‌طور مناسب، دقیق و به‌موقع.

پاسخ‌گو بودن: تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری.

اطمینان دادن: آگاهی و حضور ذهن و توانایی در جلب اعتماد و اطمینان مشتریان از طریق شایستگی خدمات، مؤدب بودن و احترام گذاشتن به مشتری و برقراری ارتباط مؤثر با مشتری.

همدلی داشتن: نشان دادن و اعمال توجه خاص و گرم به مشتریان (خوش‌اخلاق بودن، حساسیت نسبت به نیازهای مشتری و تلاش برای درک).

حفظ ظاهر کردن: یعنی ظاهر تسهیلات و تجهیزات فیزیکی، کارکنان و ابزار ارتباطی موجود در بازار عرضه خدمات (Chiu chen, Ying Chiou, Yuan Yeh & Ling, 2012)

### پیشینه پژوهش

مطالعات بدبینی سازمانی را به‌عنوان یک فاکتور علی در نظر گرفته‌اند که منشأ بسیاری از پدیده‌های نامطلوب سازمانی است. بدبینی سازمانی مرتبط با کاهش عمده ایجاد تغییر، انگیزش، تعهد سازمانی، عملکرد (Kala an & Aksu, 2010, 4821)، رفتار سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است (Rubin, Dierdorff, Bommer, & Baldwin, 2009, 680). یکی از نتایج بدبینی سازمانی که در اکثر مطالعات مورد تأیید قرار گرفته است، کاهش تعهد سازمانی است. بدبینی سازمانی تنها منجر به کاهش تعهد سازمانی نمی‌شود بلکه کاهش تعهد سازمانی نیز منجر به پیامدهای نامطلوب دیگری می‌شود. بر اساس تحقیقات، جابه‌جایی بالای شغلی، غیبت از محیط کار و عملکرد پایین فردی، از آثار تعهد سازمانی پایین است (زارعی متین، ۱۳۹۰). تردی و همکارانش (۲۰۰۴) بیان کردند که رابطه معنی‌داری بین بدبینی سازمانی، رضایت سازمانی و تعهد سازمانی وجود دارد. حقیقی و همکارانش (۱۳۹۰) در مطالعه بدبینی سازمانی، به ارتباط منفی آن با تعهد سازمانی، رفتار شهروندی و رابطه مثبت آن با رفتارهای مخرب

کاری پی‌برده‌اند. در مطالعه دیگر، کارکنانی که بدبینی زیادی در مورد تلاش‌های تغییر سازمانی از خود نشان دادند، تعهد کمتری نسبت به سازمان ابراز کردند و انگیزه کمتری جهت تلاش برای حمایت از تغییر بروز دادند (Reichers, Wanous & Austin, 1997). بارنز<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) نیز بیان کرد که بدبینی سازمانی ارتباط منفی با تعهد سازمانی دارد و سبب کاهش آن می‌شود و از طرف دیگر با قصد ترک خدمت کارنان رابطه مثبت دارد (ص ۶۸). مطالعات زیادی تأیید کرده‌اند که بدبینی سازمانی ارتباط منفی با تعهد سازمانی در کارکنان دارد (Rubin & et al, 2009: Kala an & Aksu, 2010). در نتیجه، بر اساس این مطالعات، فرضیه اول تحقیق عبارت‌اند از:

بدبینی سازمانی با تعهد سازمانی کارمندان رابطه معناداری دارد.

فقدان تعهد کارکنان به سازمان می‌تواند مضر باشد و در نتیجه عملکرد ضعیف مانند ارائه خدمات پست‌تر و هزینه‌های بالاتر را افزایش دهد. مطالعات بانکداری شعبه‌ای نشان می‌دهند که زمانی که کارکنان شعبه‌ای به کار در آن شعبه علاقه زیادی داشته باشند مشتریان نیز از خدمات باکیفیت بهره‌مند شدند (lovelock and wright, 1999). 336-337؛ بنابراین، تعهد سازمانی کارکنان خط مقدم نقش حیاتی در تعیین سطح کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری ایفا می‌کند. چندین مطالعه، رابطه مثبتی را بین اجزای اثربخش تعهد و کیفیت خدمات پایه‌گذاری کردند (Toshoff, & Tait, 1996). اوگانیک (۲۰۱۱، ۹۵-۱۱۲) در پژوهشی تحت عنوان تأثیر تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات که بر روی کارکنان باجه در رستوران در لاس وگاس صورت گرفت، دریافتن که تنها تعهد هنجاری بر روی کیفیت خدمات تأثیرگذار بوده و رابطه معنی‌داری بین تعهد مستمر و عاطفی با کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان یافت نشد.

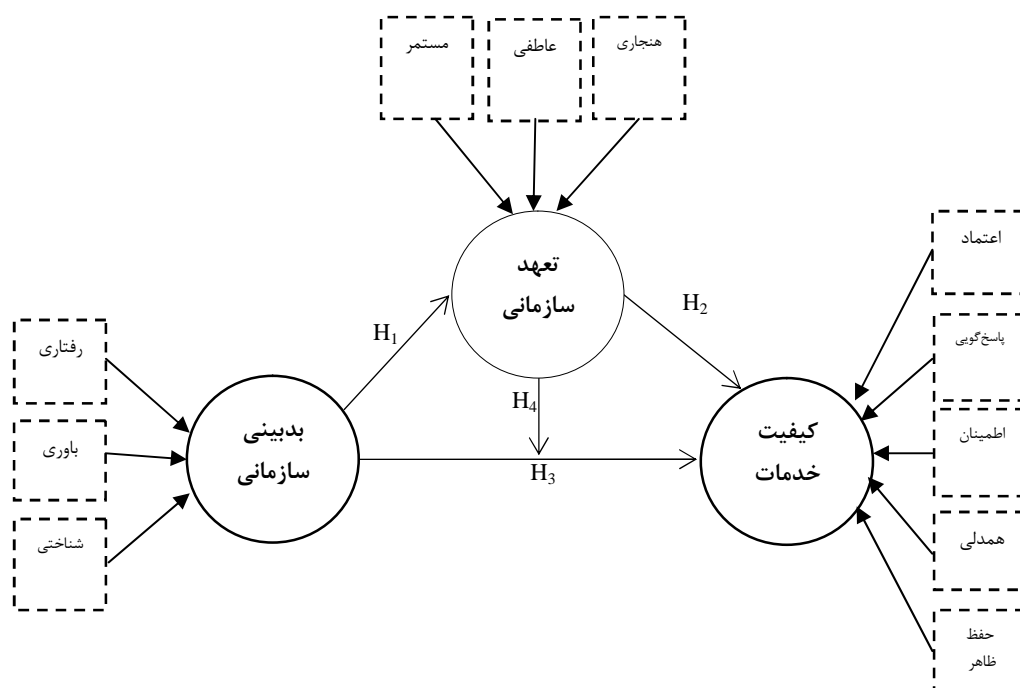
در پژوهشی که سید جوادین و همکاران ۱۳۹۴ در بانک انصار انجام دادند آن‌ها به بررسی تأثیر سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده به کارکنان پرداختند. نتایج پژوهششان نشان داد که با افزایش سطح تعهد سازمانی می‌توان سطح کیفیت خدماتی که کارکنان ارائه می‌دهند را افزایش داد. در مورد تأثیر ابعاد تعهد سازمانی (هنجاری، مستمر و عاطفی) بر کیفیت خدمات، نتایج شامل: تعهد هنجاری با ۰/۴۲ بیشترین تأثیر را داراست و تأثیر تعهد مستمر ۰/۳۹ که مثبت و معنادار هستند. اما تأثیر

تعهد عاطفی بر کیفیت خدمات معنادار نبود. با توجه به ادبیات می‌توان فرضیه زیر را بیان نمود.

تعهد سازمانی کارمندان با سطح کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری رابطه معناداری دارد. تحقیقات بیان می‌کند که کارکنان بدبین دارای بهره‌وری کمتری هستند ( *Mirvis & Kanter, 1989* ) و رضایت شغلی، تعهد سازمانی ( *Dean & et al, 1998* ) و روحیه کمتری دارند ( *Premeaux & Mondy, 1986* ). این بهره‌وری و روحیه کمتر در کارکنان می‌تواند به‌طور مستقیم به از دست دادن درآمد یا کاهش بازده منجر شود ( *Argyle, 1989* ). سبب ایجاد یک فاصله روانی در کارکنان نسبت به سازمان می‌شوند و اثر منفی بر کارآیی سازمان و رضایت شغلی دارند ( *Salanova & et al, 2005* ). مطالعات نشان می‌دهند که بدبینی سازمانی سبب کاهش روحیه ( *Premeaux & Mondy, 1986* )، کاهش عملکرد ( *Kala an & Aksu, 2010* ) کاهش بهره‌وری کارکنان ( *Mirvis & Kanter, 1989* ) و کاهش بازده سازمان ( *Argyle, 1989* ) می‌شود. باکر و اسچافیلد (۲۰۰۰) نیز بیان کردند که بدبینی سازمانی سبب شکل‌گیری نگرش‌های منفی و بدبینانه در کارکنان نسبت به متقاضیان خدمات و نسبت به شغل می‌شود. در مطالعه دیگری بیان شد که رابطه مثبتی بین بدبینی سازمانی و رفتارهای مخرب کاری وجود دارد ( *James, 2005, 48* ). حقیقی و همکارانش (۱۳۹۰) نیز رابطه مثبت بدبینی سازمانی با رفتارهای مخرب کاری را تایید کردند. در مطالعات هیچ رابطه‌ای بین بدبینی سازمانی و کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری برقرار نشده است؛ اما محقق انتظار دارد که کارکنان تماس با مشتری که دارای بدبینی سازمانی هستند انگیزه و تعهد کمی برای انجام وظایف خود داشته باشند، در نتیجه خدمات ارائه شده توسط وی نسبت به کارکنان دیگر از سطح کیفیت پایین‌تری برخوردار باشد. به همین طریق، سازمان‌های خدماتی که بدبینی سازمانی بیشتری دارند، خدمات با سطح کیفیت پایین‌تری را ارائه می‌کنند. به همانطوری که در شکل ۱ می‌بینید، تعهد سازمانی نقش میانجی‌گری را بین بدبینی سازمانی و کیفیت ارائه خدمات ایفا می‌کند؛ بنابراین فرضیه سوم تحقیق عبارتند از: بدبینی سازمانی با سطح کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری رابطه معناداری دارد. هم‌چنین این فرضیه را مطرح می‌نماییم تعهد سازمانی نقش تعدیلگری در رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت ارائه خدمات را ایفا می‌کند. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش عبارتند از: تعهد سازمانی کارکنان رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات را تعدیل می‌نماید.



فرضیه بعدی به بررسی نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی در رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات خواهد پرداخت، لذا فرض پنجم این‌گونه بیان می‌شود. تعهد سازمانی در رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات نقش میانجی‌گر دارد. با توجه به ادبیات مطرح شده، مدل مفهومی زیر مبنای این مطالعه قرار می‌گیرد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش در زمره پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی است که در مقطعی از زمان و به شیوه پیمایشی انجام گرفته است. با توجه به اهمیت بدبینی سازمانی کارکنان و اثرات آن بر تعهد سازمانی و کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان می‌تواند منجر به تعهد منفی کارکنان و کاهش کیفیت خدمات شود، لذا در این پژوهش به بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان بانکی توسط کارکنان با میانجی‌گری و تعدیل‌گری تعهد سازمانی

پرداخته شده است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان باجه (کارکنان جلو باجه) بانک انصار شهر تهران بود. حجم جامعه آماری مربوطه با توجه به اطلاعات بانک ۱۴۴۹ بود، که حداقل تعداد نمونه براساس جدول مورگان برابر ۳۰۴ نفر است. نمونه آماری از بین افراد ذکر شده با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. تعداد ۳۲۰ پرسشنامه توسط محققین گردآوری شد، و تجزیه و تحلیل‌ها براساس آن‌ها صورت گرفت. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه است، به منظور سنجش بدبینی سازمانی از پرسشنامه استاندارد دین و همکاران (۱۹۹۸)، برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد آلن و می‌یر (۱۹۸۴) و به منظور ارزیابی کیفیت خدمات از پرسشنامه استاندارد پارسورامان، زیتمل و بری (۱۹۸۵) استفاده شد. جدول شماره یک ساختار پرسشنامه‌ها (متغیرها، ابعاد و تعداد سئوال‌ات) را نشان می‌دهد.

جدول ۱: ساختار پرسشنامه

متغیر	بعد	نشانهگر	تعداد سئوال	منبع
بدبینی سازمانی	شناختی	COG	۴	دین و همکاران (۱۹۹۸)
	رفتاری	BEH	۴	
	باوری	BEL	۵	
تعهد سازمانی	هنجاری	NC	۵	می‌یر و آلن (۱۹۸۴)
	مستمر	CC	۵	
	عاطفی	AC	۵	
کیفیت خدمات	اطمینان داشتن	REL	۵	
	همدلی	EMP	۴	پارسورامان، زیتمل و بری (۱۹۸۵)
	پاسخگویی	RES	۵	
	اعتماد داشتن	ASS	۴	
	حفظ ظاهر کردن	TAN	۵	

این پرسش‌ها از نوع بسته بوده و بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای تنظیم گردیده است. به منظور ارزیابی قابلیت اعتماد پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده که نتایج حاکی از آن است که پرسشنامه از پایایی بالا برخوردار است. به طوری که پایایی کل پرسشنامه برابر ۰/۹۰ است. مدل‌های معادلات ساختاری معمولاً ترکیبی از مدل‌های اندازه‌گیری و مدل‌های ساختاری هستند که بر طبق نرم‌افزار لیزرل برازش، سنجش پایایی

مرکب و مقدار متوسط واریانس استخراج شده<sup>۱</sup> محاسبه می‌گردد. مقادیر بیش از ۰/۵ برای مقدار واریانس استخراج شده (یک شاخص مهم هم‌گرایی) و بیشتر از ۰/۷ برای پایایی مرکب استفاده می‌گردند (آذر و همکاران، ۱۳۹۱، ۱۶۲-۱۶۶؛ ملکی، بلوچی و فارسی‌زاده، ۱۳۹۴) که مقادیر محاسبه شده برای متغیرهای پژوهش در جدول (۲) به نمایش درآمده‌اند. نتایج نشان دهنده روایی و پایایی مناسب پرسشنامه است

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش منبع: محقق

متغیر	واریانس استخراج شده	پایایی مرکب	آلفای کرونباخ
بدبینی سازمانی	۰/۶۶۶	۰/۸۵۶	۰/۷۵۲
تعهد سازمانی	۰/۷۶	۰/۹۰۶	۰/۸۴۴
کیفیت خدمات	۰/۶۹	۰/۹۱۷	۰/۸۸۶

روش تحلیل داده‌ها: تکنیک‌های مدلسازی معادلات ساختاری<sup>۲</sup> امروزه به عنوان بخش بزرگی از تجزیه و تحلیل آماری چندمتغیری کاربردی مورد توجه قرار گرفته‌اند. این روش به وسیله زیست‌شناسان، اقتصاددانان، محققان آموزشی، بازاریابی، پزشکی و تنوع‌گوناگونی از سایر علوم اجتماعی و رفتاری استفاده می‌شود (Pugesek, Tomer & von, 2003). به طور کلی دو رویکرد برای برآورد پارامترهای یک SEM وجود دارد، رویکرد مبتنی بر کواریانس<sup>۳</sup> و رویکرد مبتنی بر واریانس<sup>۴</sup> (زارعی، دهقانی سلطانی، فارسی‌زاده و غلامزاده، ۱۳۹۴). CBSEM در طول چند دهه گذشته امتیازات فراوانی کسب کرده است و برای بسیاری از محققان علوم اجتماعی این رویکرد مترادف با اصطلاح SEM است. اگر چه از ابزارهای متفاوت و فراوانی برای انجام این نوع از تحلیل می‌توان استفاده کرد، اما برنامه لیزرل جورسکاگ رایج‌ترین آن‌ها است (Haenlein & Kaplan, 2004). توسط هرمان ولد توسعه داده شده و با نمونه‌های خیلی کوچک سازگار است. در این مطالعه برای اجتناب از محدودیت‌های رویکرد مبتنی بر کواریانس در خصوص خواص توزیعی، سطح اندازه‌گیری، حجم نمونه (Fornell & Bookstein, 1982; Wetzels, Odekerken- Schrodter & van Oppen, 2009; Chin, 2010). از رویکرد مبتنی بر مولفه

1- Average Variance Extracted

2- Structural Equation Modeling (SEM)

3 -Covariance-Based Structural Equation Modeling(CBSEM)

4 -Partial Least Squares Structural Equation Modeling(PLS-SEM)

(PLS) استفاده شده است. علاوه بر این وجود سازه‌های ترکیبی در مدل مورد مطالعه نیز منطبق بر خصوصیات PLS است. نرم افزار مورد استفاده smart pls3 است و سطح معناداری آماری ضرایب مدل‌های سنجش و ساختاری از طریق فرایند نمونه‌گیری مجدد خود راه‌انداز<sup>۱</sup> (تولید تصادفی ۵۰۰۰ نمونه‌گیری مجدد) تعیین شده است.

### نتایج پژوهش

در ابتدا در قالب آمار توصیفی به بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری پرداخته شد. سپس به بررسی فرضیات پرداخته شد.

جدول ۳: ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری

ویژگی	گزینه	تعداد	ویژگی	گزینه	تعداد
سن	کمتر از ۲۵	۳۱	تحصیلات	کمتر از ۵	۷۷
	۲۶_۳۵	۱۶۴		۵_۱۰	۱۱۹
	۳۶_۴۵	۱۰۷		۱۱_۱۵	۱۰۲
	۴۵ به بالا	۱۸		بالتر ۱۱	۲۲
ویژگی	گزینه	تعداد	ویژگی	سابقه	۱۶۴
				خدمت	۱۰۷

### ارزیابی مدل

مدل PLS در دو مرحله ارزیابی و تفسیر می‌شود:

الف) ارزیابی روایی و پایایی مدل سنجش

ب) ارزیابی مدل ساختاری (Tenenhaus, Vinzi, Chatelinc & Lauro, 2005).

### ارزیابی مدل سنجش

در مدل مورد مطالعه همه سازه‌ها دارای مدل‌های اندازه‌گیری ترکیبی هستند. یعنی جهت روابط از سمت معرف‌ها به سمت سازه‌ها است. در این نوع مدل‌ها، ابعاد هستند که تشکیل‌دهنده سازه متناظر هستند و بر خلاف سازه‌های انعکاسی تغییر در ابعاد منجر به تغییر در سازه اصلی می‌شود.

ارزیابی سنتی روایی برای متغیرهای مشاهده شده‌ای که در مدل‌های اندازه‌گیری ترکیبی مورد استفاده قرار می‌گیرند، کاربردی ندارد. حتی مفاهیمی از قبیل پایایی و روایی سازه هم در این نوع از مدل‌ها معنایی ندارد. زیرا فرض عاری از خطا<sup>۲</sup> بودن این سازه‌ها

1 -Bootstrap re-sampling procedure

2 -Error-Free

است که هر گونه سوال در مورد پایایی این معرف‌ها را بی‌ربط می‌کند. اهمیت پایین پایایی در این‌گونه مدل‌ها منجر به نقش محوری آزمون‌های تعیین روایی شده است. در این مطالعه برای ارزیابی روایی مدل‌های ترکیبی از روایی قانونی در سطح سازه و هم‌خطی چندگانه استفاده شده است. برای تأیید روایی قانونی مدل روابط بین معرف‌های ترکیبی و سایر سازه‌ها در مدل مسیری که مبتنی بر تحقیقات پیشین است باید قوی و معنی‌دار باشد. مرور مطالعات گذشته این مورد را تأیید می‌کند. در سطح معرف نیز سوالی که وجود دارد این است که آیا هر معرف در حقیقت سهم خود را در انتقال معنا و مفهوم سازه ترکیبی ایفا می‌کند یا خیر؟ برای بررسی این مورد، معناداری وزن‌های هر معرف مورد بررسی قرار می‌گیرد (آذر، غلامزاده و قنوتی، ۱۳۹۱). جدول (۴) وزن هر یک از معرف‌های سازه ترکیبی را در تشکیل سازه متناظر نشان می‌دهد.

جدول ۴: وزن‌ها و عدد معناداری و روایی بیرونی

عامل تورم واریانس	عدد معناداری	کیفیت خدمات	تعهد سازمانی	بدبینی سازمانی	شناختی
۱/۰۰۹	۲/۲۵۷			۰/۷۸۱	شناختی
۱/۰۰۵	۳/۱۸۷			-۰/۳۰۵	رفتاری
۱/۰۰۹	۸/۰۲۱			۰/۴۴۸	باوری
۱/۰۹۹	۱۲/۷۱		۰/۳۵۳		هنجاری
۱/۰۵۹	۲/۰۴۹		-۰/۱۹		مستمر
۱/۰۵۷	۳/۰۷۰		۰/۸۹۱		عاطفی
۱/۱۸۶	۵/۷۰۶	۰/۴۶۶			اطمینان داشتن
۱/۰۶۰	۲/۷۸۵	۰/۲۳۵			همدلی
۱/۰۵۳	۷/۶۵	۰/۱۵۸			اسخگویی
۱/۱۳۸	۲/۲۲	۰/۳۸۹			اعتماد داشتن
۱/۰۵۹	۶/۸	۰/۴۷۱			حفظ ظاهر کردن

بنابر پیشنهاد دایامنتوپلوس و همکاران (۲۰۰۸) به دلایل نظری نمی‌توان معرف‌هایی را که وزن آن‌ها معنادار نیست از مدل حذف کرد. بنابراین باید از نبود هم‌خطی بین معرف‌ها اطمینان حاصل کرد. برای ارزیابی درجه هم‌خطی چندگانه بین معرف‌های ترکیبی می‌توان

از عامل تورم واریانس (VIF) یا اختلاف قابل اغماض<sup>۱</sup> استفاده کرد. تحلیل‌های آماری نشان می‌دهد که VIF بالاتر از ۱۰ سطح بحرانی هم‌خطی چندگانه را نشان می‌دهد. اساساً هر VIF بالاتر از ۱ هم‌خطی چندگانه را نشان می‌دهد. همانطور که در جدول شماره ۴ دیده می‌شود مقدار عامل تورم واریانس VIF همه معرف‌ها کمتر از آستانه پیشنهادی (۱۰) است. بنابراین روایی مدل‌های اندازه‌گیری ترکیبی تایید می‌شود (Diamantopoulos Riefler & Roth, 2008). جدول شماره ۵ VIF‌های درونی سازه ترکیبی را نشان می‌دهد، میزان VIF‌های بیرونی نیز در جدول شماره ۴ نشان داده شد.

جدول ۵: درجه هم‌خطی چندگانه

تعهد سازمانی	بدبینی سازمانی
تعهد سازمانی	۱/۰۰
بدبینی سازمانی	۱/۰۵۸
کیفیت خدمات	۱/۰۵۸

### ارزیابی مدل ساختاری

معیار اساسی برای ارزیابی متغیرهای مکنون درون‌زا، ضریب تعیین ( $R^2$ ) است. مقادیر  $R^2$  برابر با ۰/۶۷، ۰/۳۳ و ۰/۱۹ در مدل‌های مسیر PLS به ترتیب قابل توجه، متوسط و ضعیف توصیف می‌شود. اگر ساختارهای یک مدل مسیری داخلی معین، یک متغیر مکنون درون‌زا را با تعداد محدودی (یک یا دو) متغیرهای مکنون برون‌زا شرح دهد،  $R^2$  متوسط قابل پذیرش است. اما اگر متغیر مکنون درون‌زا متکی به چند متغیر مکنون برون‌زا باشد، مقدار  $R^2$  حداقل باید در سطح قابل توجه قرار داشته باشد. یعنی اینکه بیشتر از ۰/۶۷ باشد. در غیر این صورت در مورد زیربنای تئوریک مدل شبهاتی مطرح می‌شود و نشان می‌دهد که مدل در شرح متغیر(های) مکنون درون‌زا ناتوان است (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

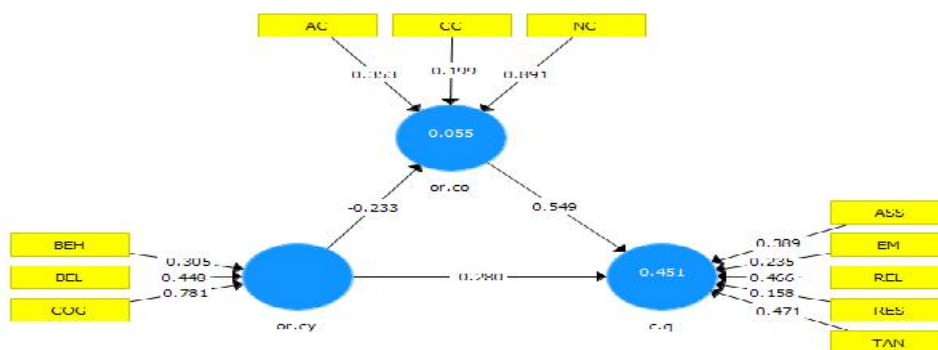
جدول ۶: ضریب تعیین

مقدار $R^2$	تعهد سازمانی
۰/۰۵۵	تعهد سازمانی
۰/۴۵۱	کیفیت خدمات

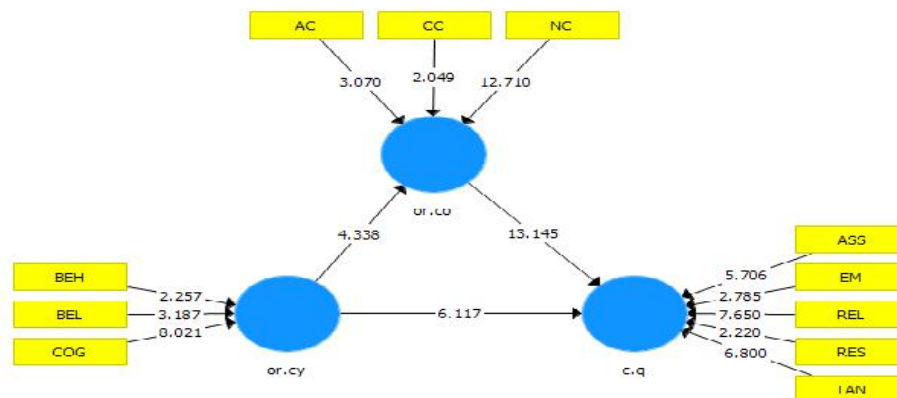
مقدار ضریب تعیین برای متغیرهای مکنون درون‌زای کیفیت خدمات در سطح متوسط (۰/۴۵۱) و تعهد سازمانی ضعیف (۰/۰۵۵) قرار دارد. بنابراین متغیر بدبینی سازمانی متغیر کیفیت خدمات را به خوبی تبیین می‌کند. در مورد تعهد سازمانی مقدار  $R^2$  در سطح قابل قبولی قرار ندارد. این مسئله به تعداد کم متغیر برونزا برمی‌گردد.

### آزمون فرضیات

برای آزمون فرضیات از معناداری ضرایب مسیر استفاده شده است. برای به دست آوردن T آماری نیز از آزمون بوت‌استرپ با ۵۰۰۰ تکرار استفاده شده است. هر ضریب مسیر در مدل ساختاری PLS را می‌توان معادل یک ضریب بتای استاندارد شده در رگرسیون‌های کمترین مربعات معمولی در نظر گرفت. متغیر بدبینی سازمانی (Or.Cy) و متغیر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان (CQ) به ترتیب به عنوان مکنون برونزا و مکنون درونزا در نظر گرفته شده‌اند و متغیر تعهد سازمانی (Or.CO) به عنوان متغیر میانجی در مدل زیر در نظر گرفته شده است.



شکل ۲: مدل در حالت ضرایب مسیر ساختاری



شکل ۳: مدل در حالت اعداد معناداری

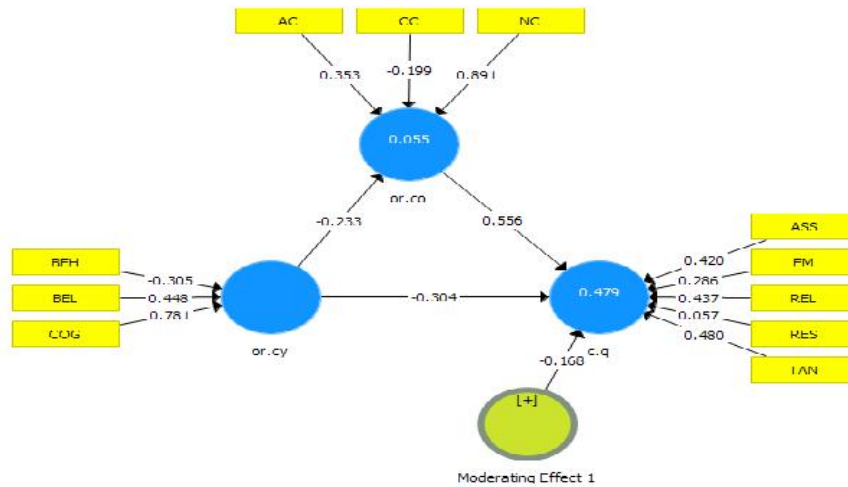
ضریب مسیر نشان‌دهنده اثر مستقیم یک سازه بر روی سازه دیگر است. از  $T$  آماری برای آزمون فرضیات استفاده شده است که مقدار آن برای تایید یک فرضیه در سطح  $0/05$  حداقل باید  $1/96$  باشد. برای بررسی اثرات تعدیلی تعهد سازمانی از رویکرد حاصل‌ضربی استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که اثر بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری هنگامی که تعهد سازمانی مدل را تعدیل می‌کند بیشتر منفی و معنادار می‌شود (اثر تعدیلی  $P < 0/001$  و  $-0/168 =$ ) بنابراین فرضیه مطالعه تایید می‌شود. برای مشخص کردن اثر تعدیلی از شاخص اندازه اثر استفاده شده است. اندازه اثر  $f^2$  به صورت نسبتی از تغییرات  $R^2$  به روی بخشی از واریانس متغیر مکنون درون‌زا است که به صورت تبیین نشده در مدل باقی می‌ماند. طبق نظر کوهن (۱۹۸۸) مقادیر  $0/02$ ،  $0/15$  و  $0/35$  برای  $f^2$  به ترتیب بیانگر اثر کوچک، متوسط و بزرگ است.

$$f^2 = (R^2_{Included} - R^2_{Excluded}) / (1 - R^2_{Included})$$

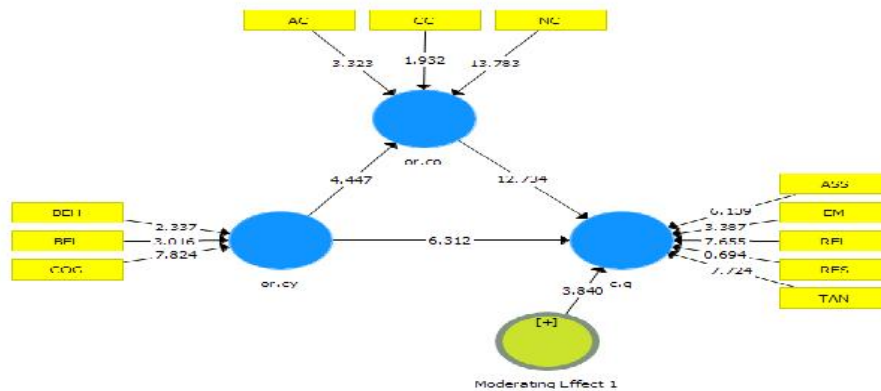
$$f^2 = (0/451 - 0/164) / (1 - 0/451) = 0/552$$

نتایج نشان می‌دهد که متغیر تعدیلی دارای اندازه اثر قوی می‌باشد. ضرایب مسیر و عدد معناداری مدل ساختاری را در شکل‌های ۴ و ۵ مشاهده می‌نمایید.





شکل ۴: مدل تعدیل‌گر در حالت ضرایب مسیر ساختاری



شکل ۵: مدل تعدیل‌گر در حالت اعداد معناداری

نتایج بررسی فرضیات به صورت خلاصه در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷: ضرایب مسیر ساختاری و نتایج بررسی فرضیات

فرضیه	مسیرهای ساختاری	ضریب مسیر مدل پایه	ضریب مسیر با تعدیل‌گر	وضعیت فرضیه
۱	بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری	-۰/۲۸۰	-۰/۳۰۴	تایید
۲	بدبینی سازمانی با تعهد سازمانی	-۰/۲۳۳	-۰/۲۳۳	تایید
۳	تعهد سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری	۰/۵۴۹	۰/۵۵۶	تایید
۴	نقش تعدیلگری تعهد سازمانی در رابطه بدبینی سازمانی و کیفیت خدمات		-۰/۱۶۸	تایید
۵	نقش میانجی‌گر تعهد سازمانی در رابطه بدبینی سازمانی و کیفیت خدمات		اثر مستقیم = -۰/۲۸۰ اثر غیر مستقیم = -۰/۱۲۸ اثر کل = -۰/۴۰۸	تایید

### بحث و نتیجه‌گیری

یکی از منابع ایجاد مزیت رقابتی پایدار در سازمان‌های خدماتی علی‌الخصوص صنعت بانکداری کشور، منابع انسانی است. توجه به مسائل و مشکلات کارکنان و تلاش در جهت حل این مسائل به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد کارکنان و کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان تأثیرگذار است. از جمله مسائل اساسی که امروزه بسیاری از سازمان‌های با آن مواجه‌اند پدیده بدبینی سازمانی است. این بدبینی عوارض شدیدی بر زندگی کاری و اجتماعی کارکنان دارد، از این‌رو توجه به آن حائز اهمیت است. این پژوهش به بررسی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجی‌گری و تعدیلگری تعهد سازمانی پرداخته است. که بر این اساس پنج فرضیه مورد آزمون قرار گرفته است. در مورد فرضیه اول پژوهش "بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان رابطه معناداری دارد." نتایج آزمون فرضیه موید پذیرش فرضیه اول می‌باشد. میزان رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات -۰/۲۸۰- و معنادار است. این نشانگر موید آن است که با هر چه بدبینی در کارکنان افزایش یابد سطح کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنان کاهش خواهد یافت. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های کالاکان و آکسو (۲۰۱۰)، روبین و همکاران (۲۰۰۹)، زارعی متین (۱۳۹۰) و حقیقی و همکاران (۱۳۹۰) هم‌خوانی دارد. نتایج نشان می‌دهد که بدبینی شناختی بیشترین تبیین‌کنندگی را در میان مولفه‌های بدبینی سازمانی با مقدار ۰/۷۸۱ دارد. سپس ابعاد بدبینی رفتاری و بدبینی باوری

(احساسی) به میزان ۰/۴۴۸ و ۰/۳۰۵ در تبیین‌کنندگی متغیر بدبینی نقش داشتند. این امر نشان‌دهنده این است که کارکنان بانک از سلامت روحی و روانی خوبی برخوردارند چرا که از لحاظ احساسی پایین‌ترین مقدار در تبیین‌کنندگی را دارا می‌باشند. هم‌چنین این امر که بدبینی آنان مانند بسیاری از مباحث تئوریک بدبینی بیش از حد در گرو رفتارهای سازمان و مدیریت با آنان است به همین خاطر است که بدبینی شناختی تبیین‌کنندگی بالایی دارد. لذا مدیران بانک باید به این امر توجه داشته باشند که نباید محیط بانک را به گونه‌ای قرار دهند که منشاء به وجود آمدن بدبینی سازمانی شود.

فرضیه دوم " تعهد سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان رابطه معناداری دارد." نتایج آزمون فرضیه موید پذیرش فرض دوم است. میزان رابطه تعهد سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان ۰/۵۴۹ و معنادار است. نتایج موید این است که با افزایش تعهد سازمانی کارکنان سطح کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنان افزایش می‌یابد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های لاولاک و رایت (۱۹۹۹)، اوگانیک (۲۰۱۱) و سیدجوادی و همکاران (۱۳۹۴) هم‌خوانی دارد. از این رو می‌توان بیان نمود که مدیران با فعالیت‌های منابع انسانی می‌توانند ارزش ویژه‌ای را برای سازمان خود به همراه آورند. می‌توان با فعالیت‌های منابع انسانی (آموزش خدمات جدید بانکی، توسعه روابط بین فردی و مهارت‌های حل مسئله، آموزش‌های فناوری اطلاعات و ...) که منجر به افزایش تعهد سازمانی کارکنان و ارائه خدمات با کیفیت‌تر از طرف آن‌ها می‌شود توجه کرد. در بانک بهتر است که پیش از ارائه خدمات جدید و خدمات الکترونیک به مشتریان، آموزش‌های لازم به کارکنان ارائه شود. هم‌چنین زمان کافی برای یادگیری و درک آموزش‌ها و تمرین آن‌ها توسط کارکنان از طرف مدیران مبذول گردد.

در مورد فرضیه سوم پژوهش " بدبینی سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد." نتایج آزمون فرضیه موید پذیرش فرضیه سوم می‌باشد. میزان رابطه بدبینی سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان ۰/۲۳۳- و معنادار است. نتایج موید این امر است که افزایش سطح بدبینی سازمانی، سطح تعهد سازمانی کارکنان را کاهش می‌دهد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های میرویس و کانتر (۱۹۸۹)، دین و همکاران (۱۹۹۸)، سالانوا و همکاران (۲۰۰۵)، جیمز (۲۰۰۵)، کالانگان و آکسو (۲۰۱۰) و حقیقی و همکارانش (۱۳۹۰) هم‌خوانی دارد. نتایج نشان می‌دهد که تعهد هنجاری با ۰/۸۹۱ بیشترین تبیین‌کنندگی و تعهد عاطفی و مستمر هر کدام با ۰/۳۵۳ و ۰/۱۹۹ به ترتیب تبیین‌کننده تعهد سازمانی

هستند. این امر نشان می‌دهد که با بروز بدبینی در سازمان میزان تعهد عاطفی و مستمر در کارکنان کاهش خواهد یافت. به‌گونه‌ای تمایل به ترک سازمان افزایش خواهد یافت ولی افراد براساس هنجارهای جامعه این کار را انجام نمی‌دهند. اگر برای کارکنان شرایط شغلی دیگر فراهم شود، سازمانی که در آن بدبینی وجود دارد را ترک خواهند نمود. البته هنجارهای جامعه برای مثال تغییر و جابجایی‌های زیاد شغلی را خوب نمی‌داند لذا کارکنان در سازمان خود باقی می‌مانند.

در مورد فرضیه چهارم " تعهد سازمانی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات را تعدیل می‌کند." نتایج آزمون فرضیه موید پذیرش فرضیه چهارم است. این مقدار  $0/168$  - منفی و معنادار است. به این معناست که تعهد سازمانی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات را کاهش می‌دهد. به بیان دیگر اگر مدیران سازمان در جهت حصول تعهد سازمانی کارکنان تلاش نمایند. شدت اثر بدبینی در سازمان کاهش خواهد یافت و کارکنان برای ارائه خدمات با کیفیت‌تر تلاش خواهند کرد. این امر منجر به بهبود کیفیت خدمات مشتریان می‌شود.

در مورد فرضیه پنجم " بدبینی سازمانی با نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری رابطه معناداری دارد." نتایج آزمون فرضیه موید پذیرش فرضیه پنجم است. بدبینی سازمانی دارای دو تاثیر مستقیم و غیر مستقیم بر کیفیت خدمات می‌باشد. تاثیر مستقیم این متغیر به میزان  $0/208$  - منفی و معنادار می‌باشد، که در فرضیه سوم در مورد آن بحث شد. تاثیر غیر مستقیم این متغیر بر کیفیت خدمات از طریق متغیر تعهد سازمانی می‌باشد. میزان این تاثیر از حاصلضرب میزان تاثیر بدبینی سازمانی بر تعهد سازمانی در میزان تاثیر تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات  $0/549$  \*  $0/233$  -) به دست می‌آید. میزان تاثیر غیرمستقیم بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات  $0/128$  - منفی و معنادار می‌باشد. این امر موید نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی در رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری است.

## منابع و مآخذ

- ۱- آذر، عادل. غلامزاده، رسول. قنواتی، مهدی (۱۳۹۱). مدلسازی مسیری-ساختاری در مدیریت، انتشارات نگاه دانش.
- ۲- بلوچی، حسین. رستگار، عباسعلی. (۱۳۹۴). مدل‌یابی ساختاری-تفسیری از عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی. فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی؛ سال دوم، شماره ۱۱، ص ۷۱-۸۷.
- ۳- تقی‌زاده، محمدرضا. سلیمانی، افشار. (۱۳۹۴). کاربرد روش همبستگی متعارف برای بررسی رابطه بین هوش عاطفی با رفتار مدنی سازمان و تعهد سازمانی. مدیریت دولتی. دوره ۷. شماره ۲. ص ۲۱۱-۲۲۸.
- ۴- حسن پور، اکبر. نوری، روح الله. کیایی، مجتبی. (۱۳۸۸). بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن. فرهنگ مدیریت، سال هفتم. شماره نوزده. ص ۱۱۹-۱۴۲.
- ۵- حسینی، میرزا حسن. قادی، سمیه. (۱۳۸۹). مدل عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات بانکی. چشم انداز مدیریت بازرگانی. شماره ۳. پی‌اپی ۳۶. ص ۸۹-۱۱۵.
- ۶- حقیقی کفاش، مهدی. مظلومی، نادر. میرزا محمدی، فرزانه. (۱۳۹۰). پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان). فصلنامه مطالعات مدیریت و بهبود و تحول- سال بیست و یکم. شماره ۶۴. صص ۱۳۹-۱۱۷.
- ۷- زارعی متین، حسن. (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: آگه.
- ۸- زارعی، عظیم. دهقانی سلطانی، مهدی. فارسی‌زاده، حسین. غلامزاده، رسول. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر ادراک از خلاقیت پیامک‌های تبلیغاتی بر نگرش واکنش مصرف‌کنندگان. مدیریت بازرگانی. دوره ۷، شماره ۴، ص ۸۱۱-۹۰۰.
- ۹- سید جوادین، سیدرضا. فیاضی، مرجان. بلوچی، حسین. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر سرمایه روان‌شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجی‌گری تعهد سازمانی. مدیریت دولتی. دوره ۷. شماره ۲. ص ۲۷۷-۳۰۲.
- ۱۰- سید جوادین، سیدرضا. فیاضی، مرجان. بلوچی، حسین. فارسی‌زاده، حسین. (۱۳۹۳). تاثیر سرمایه روان‌شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجی‌گری رضایت شغلی (مورد مطالعه بانک انصار). فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی. سال سوم، شماره‌ی چهار (پی‌اپی ۱۱). ص ۸۹-۱۱۴.

۱۱-ملکی مین باش رزگاه، مرتضی. بلوچی، حسین. فارسی‌زاده، حسین. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر تصویر مقصد و رضایت از مقصد بر نیت‌های بازدید گردشگران. مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری. سال چهارم. شماره‌ی ۱۲. ص ۱۱-۳۳.

12-Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*. 126(3): 269-292.

13-Andersson, L. & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18: 449-470.

14-Andersson, L. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49: 1395-1148.

15-Argyle, M. (1989). *The social psychology of work*. London: Penguin.

16-Bakker, A. B. Schaufeli, W. B. (2000). Burnout contagion processes among teachers. *Journal of Applied Social Psychology*. 30: 2289-2308.

17-Barnes, L. L. (2010). The effects of organizational cynicism on community colleges: Exploring concepts from positive psychology. Dissertation submitted to the Faculty of Claremont Graduate University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Psychology

18-Bernerth, J. B. Armenakis, A. A. Field, H. S. & Walker, H. (2007). Justice, cynicism, and commitment a study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 43: 303-326.

19-Brandes, P. Dharwadkar, R. & Dean, J. W. (2000). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*. 23(2): 341-352.

20-Chin, W. W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analyses. In: V. Esposito Vinzi, W. Chin, J. Hensler, and H. Wold (Eds.) *Handbook of partial least squares*, (pp. 655-690).

21-Chiu chen, H. Ying Chiou, C. Yuan Yeh, C. Ling Lai, H. (2012). A study of the enhancement of service quality and satisfaction by Taiwan MICE service project. *Procedia- Social and behavioral sciences*. 40: 382-388.

22-Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*. 18(4): 621-656.

23-Dean, J. W. Brandes, P. & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.

- 24-Diamantopoulos, A. Riefler, P. Roth K. P. (2008). Advancing Formative Measurement Models. *Journal of Business Research*, 61 (12): 1203–1218.
- 25-Fornell, C. & Bookstein, F. L. (1982). Two structural equation models: LISREL and PLS applied to consumer exit-voice theory. *Journal of Marketing Research*, 19: 440–452.
- 26-Haenlein, M. & Kaplan, A. M. (2004). A beginner's guide to partial least squares analysis. *Understanding Statistics*, 3(4): 283–297.
- 27-Handlon, R. L. (2009). The departure of the insurance agent: The Impact organizational commitment, organizational justice, and job satisfaction have on Intent to leave in the insurance industry. Dissertation presented in partial fulfillment of the requirements for the degree doctor of philosophy, capella university.
- 28-James, S. M. (2005). Antecedents and consequences of cynicism in organizations: An examination of potential positive and negative effects on school systems. Unpublished Doctor Dissertation, The Florida State University College Of Business, Florida.
- 29-Johnson, J. L. O'leary-K. & Anne, M. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior*, 24: 627-647.
- 30-Kala an, G. & Aksu, M. B. (2010). Organizational cynicism of the research assistants: A case of akdeniz university. *Procedia Social And Behavioral Sciences*, 3 (3): 4820-4825.
- 31-Kanter, D. L., & Mirvis, P. H. (1989). *The cynical Americans*. San Francisco: Jossey-Bass.
- 32-Khan, M. A. Road, K. (2014). Organizational Cynicism and employee turn over intention: evidence from banking sector in Pakistan. *Pakistan journal of commerce and social science*, 8 (1): 30-41.
- 33-Lovelock, C. & Wright, L. (1999). *Principle of Marketing and Management*, New Jersey: principle Hall.
- 34-Mattson, J. (1994). Improving Service Quality in Person\_To\_Person Encounters. *The service Industries journal*, 14 (1): 45\_61.
- 35-Mete, Y. A (2013). Relationship between organizational cynicism and ethical leadership behavior: Astudy at higher education. *Procedia- Social and behavioral sciences*, 89: 476-483.
- 36-Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1984). Testing the “side-bet theory” of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69:372-378.

- 37-Meyer, John P. & Allen, Natalie J. & Smith, Catherine A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extention and test of a three-component conceptualization, *Journal of Applied Psychology*. 78: 538-551.
- 38-Nafi, Wageeh A. (2013). The effect of organizational cynicism on job attituders an empirical study on teaching hospitals in Egypt. *International business research*. 6(7): 52-69.
- 39-Ogunnaike, O. O. (2011). Assessing the Effect of Organizational Commitment on Service Quality; a Study of Customer-Contact Employee. *The Global Journal of Management And Business Research*, 11(2): 95-112.
- 40-Premeaux, S. R., & Mondy, R. W. (1986). Problem employees: The cynic. *Management Solutions*, 14-17.
- 41-Pugesek, B. H., Tomer, A. & von Eye, A. (2003). *Structural Equation Modeling*. Cambridge University Press. Cambridge, UK.
- 42-Reichers, A. E. Wanous, J. P. & Austin, J. T. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *Academy of Management Executive*, 11: 48-59.
- 43-Robbins, Stephen p. (2001). *Organizational behavior*, Eleventh edition, Prentice- Hall. Mishawaka, U.S.A.
- 44-Rubin, R. S. Dierdorff, E. C. Bommer, W. H. & Baldwin, T. T. (2009). Do leaders reap what they sow? Leader and employee outcomes of leader organizational cynicism about change. *The Leadership Quarterly*, 5(20): 680-688.
- 45-Salanova, M. Llorens, S. García, M. R., Burriel, R. & Bresó, E. (2005). Towards a four-dimensional model of burnout: A multigroup factor-analytic study including depersonalization and cynicism. *Educ. Psychol. Measurement*. 65(5): 901-913.
- 46-Tenenhaus, M. Vinzi, V. E., Chatelinc, Y. M. and Lauro, C. (2005). PLS path modeling, *Computational Statistics & Data Analysis*, 48: 159 – 205.
- 47-Toshoff, C. & Tait M. (1996). quality perception in the financial service sector, *The Potential Impact of Internal Marketing*. *International Journal of Service Industry management*: 7(2): 5\_31.
- 48-Treadway, D. C. Hochwarter, W. A. Ferris, G. R. Kacmar, C. J., Douglas, C., Ammeter, A. P., & Buckley, M. R. (2004). Leader political skill and employee reactions. *The Leadership Quarterly*, 4(15): 493-513.



- 49-Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G. van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly* 33 (1): 177-195.
- 50-Wilkerson, J. Evans, W. & Davis, W. (2008). A test of coworkers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*. 38 (9): 2273-2292.
- 51-Wrightman, L. S. (1992). *Assumptions about human nature: Implications for Researchers and Practitioners*. Newbury Park, CA: Sage Publications.

