

## بررسی اثرات سیستم های کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان شهرداری استان گلستان

فتح اله نوری ۱ محمد رحیم صادقی ۲ اسفند قره چماقلو ۲

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی و کارشناس حوادث غیر مترقبه شهرداری مینودشت

۲. کارشناس و مسئول امور آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری مینودشت

۳. کارشناس عمران و رئیس ایستگاه آتش نشانی شهرداری مینودشت

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی اثرات سیستم های کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان شهرداری استان گلستان بود. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق کارکنان ادارات شهرداری در استان گلستان که باتوجه به استعلام از سرپرستی شهرداری استان گلستان به تعداد ۶۰۰ نفر بود. نمونه آماری این تحقیق کارکنان ادارات شهرداری در استان گلستان، که به تعداد ۲۳۴ نفر بود. که به روش تصادفی ساده باتوجه به جدول مورگان بدست آمده است. داده های تحقیق با روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسش نامه های استاندارد می باشد. پایایی پرسش نامه ها با استفاده از آزمون ضریب آلفای کرونباخ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته اند. همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج نشان داد که سیستم های کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان شهرداری استان گلستان تاثیر معناداری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** سیستم های کاری با کارایی بالا، رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور،

کارکنان شهرداری

## مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی، بیانگر فعالیت های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است که به طور مستقیم از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم های پاداش دهی سازمان دهی نشده ولی در نهایت سطح کارایی و اثربخشی سازمانی را ارتقاء می دهند. رفتار شهروندی سازمانی آن دسته از رفتارهای فرد است که به بافت اجتماعی و روانی- شناختی که در آن عملکرد شغلی باید انجام گیرد کمک می کند. این توصیف از رفتار شهروندی بیان می نماید که این گونه رفتارها از طریق غنی کردن چارچوب اجتماعی محیط کار تأثیری خاص بر اثربخشی کلی سازمان دارد (سنوبری، ۸۵). مورسن و لیک لی بیان می کنند؛ رفتارهای شهروندی، رفتارهایی هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می گیرد، هرچند که ممکن است مستقیماً منابع شخصی به دنبال نداشته باشند (حسام و همکاران، ۲۰۰۸). جنیا و همکاران در پژوهشی تحت عنوان «اندازه گیری عوامل تعیین کننده بر رفتار شهروندی سازمانی» به مطالعه فاکتورهای شخصی کارگران شیفت و ویژگی های شخصیتی آنها به عنوان پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد میزان برخی از مولفه های اصلی رفتار شهروندی سازمانی از قبیل نوع دوستی و وجدان کاری بالاتر از متوسط قرار دارد و وضعیت مولفه جوانمردی و نزاکت در حد متوسط و وضعیت مولفه آداب اجتماعی در حد پایین تر از متوسط قرار داشته است (جنیا و همکاران، ۲۰۱۴). شناخت وضعیت این نوع رفتار و راهکارهای توسعه آن در بهبود فعالیت های سازمانی نقش مهمی ایفا می کند. رفتار شهروندی سازمانی، بهره وری مدیریتی و روحیه کارکنان را بهبود می بخشد و نیاز به گسترش منابع کمیاب بر روی اثربخشی سازمان دارد (بلبلی و همکاران، ۱۳۹۳). یکی از مهم ترین موضوعاتی که سازمان ها با آن مواجه هستند، چگونگی انگیزش کارکنان است به اینکه نقشها و وظایف خود را به خوبی انجام دهند تا این اطمینان حاصل شود که سازمان اثربخشی خود را حفظ خواهد کرد. در واقع، مجموعه ای ویژه از رفتارهای کارکنان می تواند تأثیر قابل توجهی بر موفقیت سازمان داشته باشد؛ به ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می دهند. این رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می شوند که رفتارهای کاری داوطلبانه ای هستند که به طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش سازماندهی نشده اند و در مجموع عملکرد سازمان را بهبود می دهند. در طول ۳۰ سال گذشته، محققان منابع مدیریت منابع انسانی تا حد زیادی تلاش خود را برای یافتن رویکرد های مناسب مدیریت منابع انسانی متمرکز کرده اند که به عنوان یک سیستم به کارایی بیشتر سازمانی کمک می کند. این سیستم های رویکردهای با اصطلاح «سیستم های کاری با کارایی بالا توصیف می شوند و به عنوان منبع اصلی بهبود بهره وری و عملکرد شغلی کارکنان در نظر گرفته می شوند. در واقع، انتظار می رود که چنین سیستمی «مهارت»، «انگیزه» و «فرصت» کارکنان برای فعالیت کارآمدتر را تقویت کند. تغییرات وسیعی که در بافت محیط اجتماعی، اقتصادی و رقابتی بیرون سازمانها رخ داده، اثربخشی سازمانها را با مشکل جدی روبه رو ساخته است. از همین رو، گرایشی از سوی سازمانها به سمت تبدیل شدن به سازمانهای با عملکرد بالا به چشم می خورد. بر این اساس شناخت تغییرات محیطی پدیده ای اجتناب ناپذیر به نظر می رسد. در دنیای کنونی شاهد آن هستیم که تغییرات محیط کاری به سرعت در حال افزایش است. به گونه ای که، افزایش رقابت، تمرکز بر شایستگی محوری، ظهور تکنولوژیهای جدید مانند اینترنت، فرصت های جدید کسب و کار و غیره تغییرات شدیدی را در ماهیت کسب و کار ایجاد کرده است (پاناگیوتیس و دیمیتریوس، ۲۰۲۰). انتظار می رود، در آینده و حتی در حال حاضر محصولات به گونه ای روزافزون با کیفیت بهتری به بازار عرضه شوند. دلیل آن را می توان در دانش به کار رفته در این محصولات و سطوح بالای سفارش پذیری برای ارائه محصولات مورد پسند مشتری جستجو کرد. همچنین، سرعت ارائه خدمات و تحویل آن به مشتری بسیار بیشتر از گذشته است. به بیان دیگر، شرکتهای نیازها و انتظارات مشتریان را به سرعت شناسایی کرده، درصدد ارضای آن نیازها تلاش می کنند. شاید به جرأت بتوان گفت که

۱. panagiotis&Dimitrios

ارائه سریعتر خدمات به مشتری و کیفیت کالا و خدمات محور فعالیتهای شرکتهای امروزی قرار گرفته است. امروزه سازمانها به دلیل پویایی و تحرک فزاینده مشتریان، نمی توانند خود را به بازارهای بومی محدود سازند. در عصر رقابتهای تجاری منطقه ای، ملی و جهانی، سازمانها باید از مرزهای جغرافیایی خود فراتر رفته، فعالیت خود را در سطح ملی توسعه دهند. از همین رو، نیاز برای جهانی شدن سازمانها احساس می شود تا بتوانند با شناخت فرهنگ چندگانه محیط به خوبی در آن به فعالیت بپردازند. با توجه به مطالب ذکر شده، سوال اصلی این پژوهش این است که آیا بین اثرات سیستمهای کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان شهرداری استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد؟

### پیشینه پژوهش

#### پیشینه داخلی

- صحت و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی تأثیر انعطاف پذیری منابع انسانی بر اثربخشی سازمانی با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در شرکت بیمه ایران پرداخته اند. در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی ساده و برای تعیین حجم نمونه، از فرمول کوکران استفاده شد و حجم نمونه، ۱۰۰ نفر تعیین گردید. برای روایی پرسش نامه از روایی محتوایی، روایی همگرا و روایی واگرا، همچنین برای بررسی پایایی سازه ها از روش آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی (CR) و برای پایایی معرفها از ضریب بارهای عاملی استفاده شد، برای بررسی مدل مفهومی پژوهش و آزمون فرضیه های پژوهش، روش تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی به کار رفت. اطلاعات به دست آمده توسط نرم افزار SPSS و Smart - PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین انعطاف پذیری منابع انسانی و اثربخشی سازمانی با آماره  $t(478/9)$ ، انعطاف پذیری منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی با آماره  $t(894/28)$ ، رفتار شهروندی سازمانی و اثربخشی سازمانی با آماره  $t(092/2)$  اثر معناداری وجود دارد. همچنین یافته های حاصل از آزمون سوبل نشان داد که تقریباً ۱۷ درصد از تغییرات انعطاف پذیری منابع انسانی بر اثربخشی سازمانی از طریق متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی تبیین می شود.

- آشنا و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی سیستم های کاری با عملکرد بالا: رویکردی سیستمی به مدیریت منابع انسانی پرداخته اند. در این مقاله چهار چالش رقابتی اثر گذار بر مدیریت منابع انسانی و تعریف های مهم از سیستم کاری با عملکرد بالا، ویژگی های اصلی HPWS، دلایل استفاده از HPWS، تفاوت HPWS با TQM، اصول بنیادین کاری با عملکرد بالا، آناتومی سیستم های کاری با عملکرد بالا در سازمان، ارزیابی موفقیت سیستم های کاری با عملکرد بالا، پیامدها و نتایج سیستم های کاری با عملکرد بالا در سازمان های کوچک و متوسط، اثر سیستم های کاری با عملکرد بالا بر استرس، نقش دولتها در راتقاء و حمایت سیستم های کاری با عملکرد بالا، تکنولوژی HPWS، مهم ترین دلایل عدم اجرا HPWS آورده شده و در نهایت نتیجه گیری و پیشنهادات لازم ذکر شده است.

- کاباران زاده قدیم و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی مشتری با عملکرد فروش مشتری محور مشتریان شعب بیمه ایران در غرب شهر تهران انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل دو بخش می شود که در بخش نخست جامعه آماری شامل کلیه «کارکنان کارشناس، معاونین و مدیران شعب بیمه ایران در غرب شهر تهران» می باشند که تعداد آنها ۳۶۰ نفر است و در بخش دوم جامعه آماری شامل کلیه «مشتریان شرکت بیمه ایران» می باشد که تعداد آنها نامشخص است. لذا طبق فرمول کوکران، ۱۸۶ نفر بصورت تصادفی در نظر گرفته می شود. به منظور گردآوری داده های مورد نیاز پرسشنامه ای حاوی ۶۲ سوال طراحی گردید و پس از بررسی روایی و پایایی آن، بین افراد نمونه توزیع و جمع آوری گردید. داده های گردآوری شده در راستای تایید یا عدم تایید توزیع نرمال بودن داده ها جهت سنجش متغیرها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف (KS) استفاده می گردد. در صورت نرمال بودن داده ها از آزمون های آماری پارامتریک و در صورت نرمال نبودن داده

ها از آزمون های آماری ناپارامتریک استفاده می شود. نتایج تحقیق حاکی از این است که رفتار شهروندی سازمانی مشتری با عملکرد فروش مشتری محور مشتریان ارتباط معنی داری دارد.

- افضلی نیری (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان بررسی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی (درون و برون سازمانی)، انجام داده است و نتایج نشان می دهد که عدالت رویه ای و سیاست های کار و زندگی تأثیر معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد. در عوض ارتباط منفی پیچیدگی ها، و ارتباط مثبت آموزش و فرصت توسعه، و روش توانمندسازی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار می گیرد.

### پیشینه خارجی

- پاناجیوتیس و دیمیتروس<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی اثرات سیستم های کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان پرداخته اند. تحقیق حاضر از طریق توسعه محیط عدالت (عادلان) و محیط اجتماعی، تأثیرات سیستم های کاری با کارایی بالا (HPWS) بر "دلبستگی کاری" کارکنان و "رفتار شهروندی سازمانی خدمات گرا (OCB)" را بررسی می کند. در ادامه، از "مدل معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM)" بر اساس یک نمونه مناسب از ۴۴۸ کارمند هتل در ده سازمان هتل یونانی که در تماس مستقیم با مشتری هستند، استفاده شد. به طور خلاصه، این مطالعه ابتدا تأثیر بسزای HPWS در ایجاد محیط عدالت و خدمات را نشان می دهد، که به نوبه خود بر دلبستگی کارکنان تأثیر مثبت می گذارد. در نتیجه، کارکنان با ارائه رفتارهای فرا نقشی و با مشارکت در OCB خدمات محور واکنش نشان می دهند. به طور کلی، یافته های این مطالعه سازوکار فرآیند HPWS را که به عنوان "جعبه سیاه" شناخته می شود، شفاف می کنند، که دانش ارزشمندی برای رویکردهای حرفه ای مدیریت منابع انسانی (HRM) می باشد.

- ماتو و مارک (۲۰۱۸) تحقیقی با عنوان رفتار شهروندی ایمنی و نقش میانجی تعهد عاطفی و مالکیت روانشناختی در صنعت شیمیایی چند ملیتی انجام داده اند که در این تحقیق تأثیر حمایت سازمانی در مشارکت ایمنی؛ تأثیر مالکیت روانشناختی نسبت به مدیریت ایمنی؛ تأثیر تعهد عاطفی نسبت به سازمان مورد بررسی قرار گرفت که نتایج تحقیق نشان داد رفتار شهروندی ایمنی عامل مهم مشارکتی در گروه های کاری است.

- نیک و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) تحقیقی با عنوان دیدگاه کارکنان صنعت خودروسازی در مورد رفتار شهروندی ایمنی انجام داده اند که نتایج نشان داده است کارکنان رفتار شهروندی ایمنی را به عنوان بخشی از نقش شغلی خود می دانند و اثر مستقیم انگیزه ایمنی در مشارکت ایمنی در بین کارکنان صنعت خودروسازی قابل توجه بود.

- آمیت و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) تحقیقی با عنوان مالکیت روانشناختی: توسعه و اعتبار سنجی در مقیاس هند انجام داده اند نتایج نشان داد مفهوم مالکیت روانشناختی در هند به رغم شواهد تجربی موجود، تأثیر مثبتی بر نتایج سازمان در محیط های فرهنگی مختلف دارد. این مشکل با فقدان مقیاس آن در زمینه هند (یا آسیایی) همراه است. این مطالعه در نظر دارد تا این نگرانی را مورد توجه قرار دهد. این یک فرایند توسعه و اعتبارسنجی گام به گام است که ترکیبی از تکنیک های کیفی و کمی را ارائه می دهد. این فرایند شامل سه مطالعه مستقل برای تولید آیتم ها، ساختار مقیاس (N = 234) و اعتبار سنجی مقیاس (N = 338) بود و منجر به مقیاس مالکیت روانشناختی سه بعدی سه بعدی شد که ویژگی های روانشناسی قابل قبول (ساختار فاکتور سازگار، قابلیت اطمینان و محتوا، همزمان و اعتبار سازنده). انتظار می رود که این مقیاس برای مطالعات مربوط به مالکیت روانشناختی در هند و دیگر مناطق فرهنگی مشابه، مورد نیاز را فراهم کند.

<sup>2</sup> . Panagiotis&Dimitrios

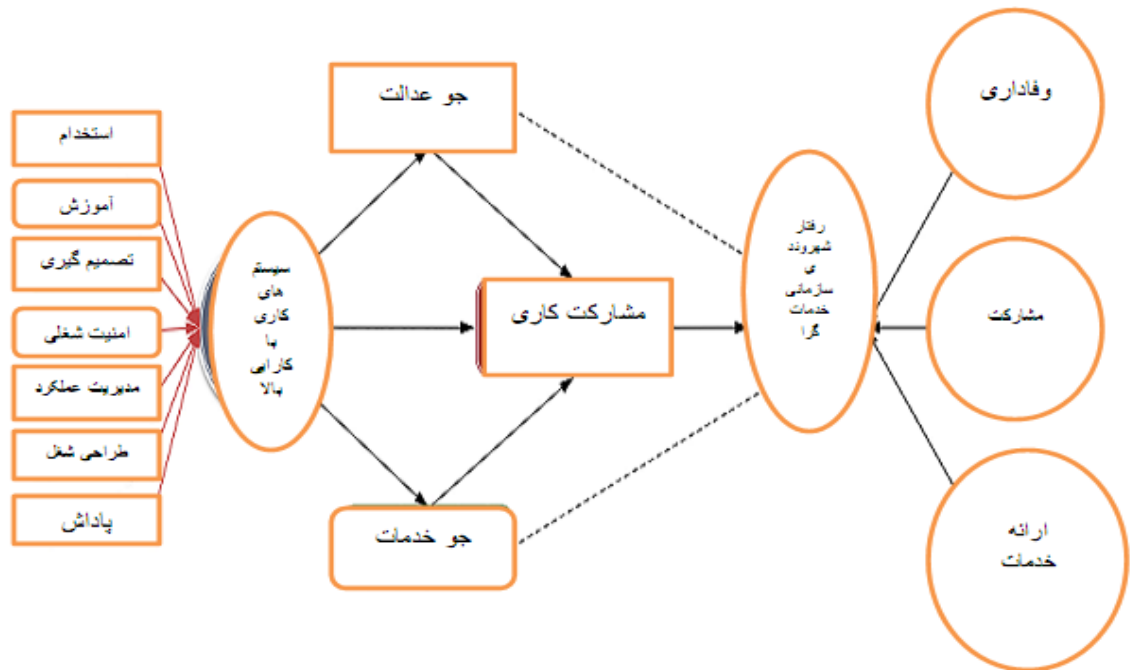
<sup>3</sup> . Matteo & Mark

<sup>4</sup> . Nik et al

<sup>5</sup> . Amit et al

## مدل مفهومی

این چارچوب درباره پیوندهای درونی میان متغیرهایی که در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند، بحث می‌کند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به پژوهشگر کمک می‌کند که روابط خاصی را در نظر بگیرد، آن‌ها را بیازماید و درک خود را در زمینه‌های پویایی‌های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد، بهبود بخشد (سکاران، ۱۳۹۰: ۸۱). هدف اصلی این پژوهش بررسی اثرات سیستم‌های کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان شهرداری استان گلستان می‌باشد.



مدل مفهومی تحقیق (پاناگیوتیس و دیمیتریوس، ۲۰۲۰).

## فرضیه‌های تحقیق

۱. ادراکات سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان با جو عدالت ارتباط مثبت خواهد داشت.
۲. ادراکات سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان با جو خدمات ارتباط مثبت خواهد داشت.
۳. ادراکات سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان با مشارکت کاری ارتباط مثبت خواهد داشت.
۴. (الف) "جو عدالت"، و (ب) "جو خدمات" با رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ارتباط مثبت خواهد داشت.
۵. رابطه بین ادراکات سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا توسط (الف) "جو عدالت" و (ب) "فضای خدمات" واسطه خواهد شد.
۶. مشارکت کاری به عنوان مکانیزم میانجیگری بین (الف) جو عدالت، (ب) جو خدمات و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا عمل خواهد کرد.

**قلمرو تحقیق**

قلمرو موضوعی: بررسی اثرات سیستم‌های کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان شهرداری استان گلستان است.

قلمرو مکانی: شهرداری استان گلستان است.

قلمرو زمانی: دوره زمانی انجام این تحقیق از تاریخ تصویب طرح تحقیق به مدت ۶ ماه می‌باشد.

**روش تحقیق**

(الف) از نظر هدف کاربردی چون نتایج تحقیق در جامعه تحقیق قابل استفاده است و در جوامع دیگر قابل آزمون است.

(ب) از نظر روش: توصیفی، چون متغیرها در وضع موجود و بدون دستکاری تحلیل می‌شوند.

(ج) از نظر سنجش: همبستگی، چون روابط بین متغیرها سنجیده می‌شود.

(د) از نظر جمع آوری اطلاعات: میدانی (پیمایشی)، چون از جامعه نمونه می‌گیریم.

(ه) روش تحلیل داده‌ها: معادلات ساختاری: چون روابط بین متغیرها در یک شبکه ارتباطی بررسی می‌شود.

(و) ابزار تحلیل داده‌ها: در تحقیق حاضر جهت بررسی فرضیه‌ها تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) و نرم افزار lisrel استفاده شده است.

(ی) روش تحلیل عاملی: تاییدی چون مدل مفهومی وجود دارد و از مدل مفهومی در این جامعه آزمون می‌شود.

**جامعه آماری، نمونه آماری و روش نمونه‌گیری**

جامعه آماری در این تحقیق باتوجه به استعلام از دفتر امور شهری و شوراهای استان که به تعداد ۶۳۲ نفر هستند. نمونه آماری این تحقیق کارکنان ادارات شهرداری در استان گلستان، که به تعداد ۲۳۴ نفر می‌باشند. که به روش تصادفی ساده باتوجه به جدول مورگان بدست آمده است.

ردیف	نام شهر	تعداد نمونه	درصد
۱	گرگان	۳۳	۷/۷
۲	گنبد	۲۴	۵/۶
۳	بندر ترکمن	۱۴	۳/۲۷
۴	علی آباد	۱۸	۴/۲۱
۵	آزادشهر	۹	۲/۱
۶	کردکوی	۹	۲/۱
۷	نوکنده	۹	۲/۱
۸	بندرگز	۸	۱/۸
۹	فاصل آباد	۵	۱/۱۷
۱۰	آق قلا	۶	۱/۴
۱۱	مینودشت	۷	۱/۶
۱۲	گالیکش	۵	۱/۱۷
۱۳	گمیشان	۴	۰/۰۹۳

۰/۰۷	۳	سیمین شهر	۱۴
۱/۶	۷	رامیان	۱۵
۱/۱۷	۵	خان ببین	۱۶
۰/۰۹۳	۴	مراوه تپه	۱۷
۰/۰۹۳	۴	دلند	۱۸
۰/۰۷	۳	نگین شهر	۱۹
۱/۱۷	۵	سرخنکلاته	۲۰
۰/۰۷	۳	جلین	۲۱
۱/۴	۶	انبارالوم	۲۲
۰/۰۷	۳	فراغی	۲۳
۱/۴	۶	تاتار علیا	۲۴
۰/۰۷	۳	سنگدوین	۲۵
۱/۴	۶	مزرعه	۲۶
۰/۰۷	۳	نوده	۲۷
۰/۰۹۳	۴	اینچه برون	۲۸
۰/۰۹۳	۴	دوزین	۲۹
۱/۴	۶	صادق آباد	۳۰

### روش بررسی و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها

در این تحقیق برای بررسی سوالات و فرضیات پژوهش در جامعه از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. روش های آماری مورد استفاده در این تحقیق عبارتند از:

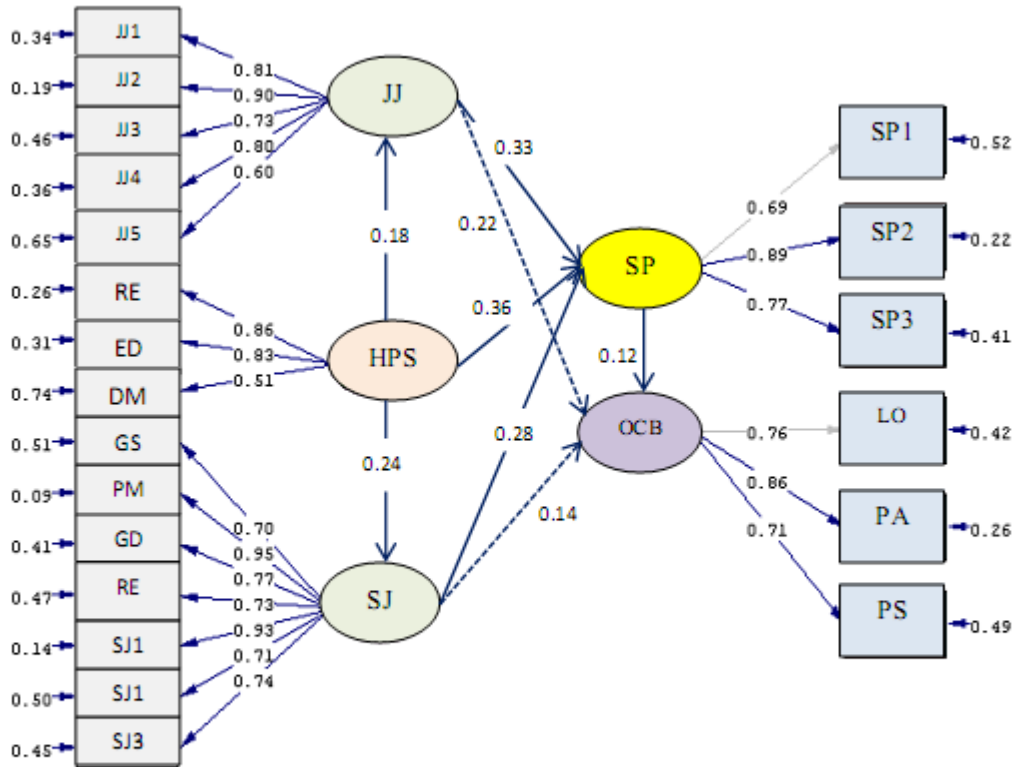
#### الف) آمار توصیفی:

در این تحقیق از آمار توصیفی برای نمایش اطلاعات جمعیت شناختی کارکنان استفاده شده است. برای این منظور، اطلاعات جمعیت شناختی با استفاده از جداول فراوانی نشان داده خواهد شد. همچنین در سطح توصیفی با استفاده از مشخصه های آماری نظیر فراوانی، درصد، به رسم نمودارها و تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته شد.

ب) آمار استنباطی: در تحقیق حاضر جهت بررسی فرضیه ها تجزیه و تحلیل داده ها از روش مدل یابی معادلات ساختاری (SEM) و نرم افزار lisrel استفاده شد.

#### آزمون فرضیات تحقیق

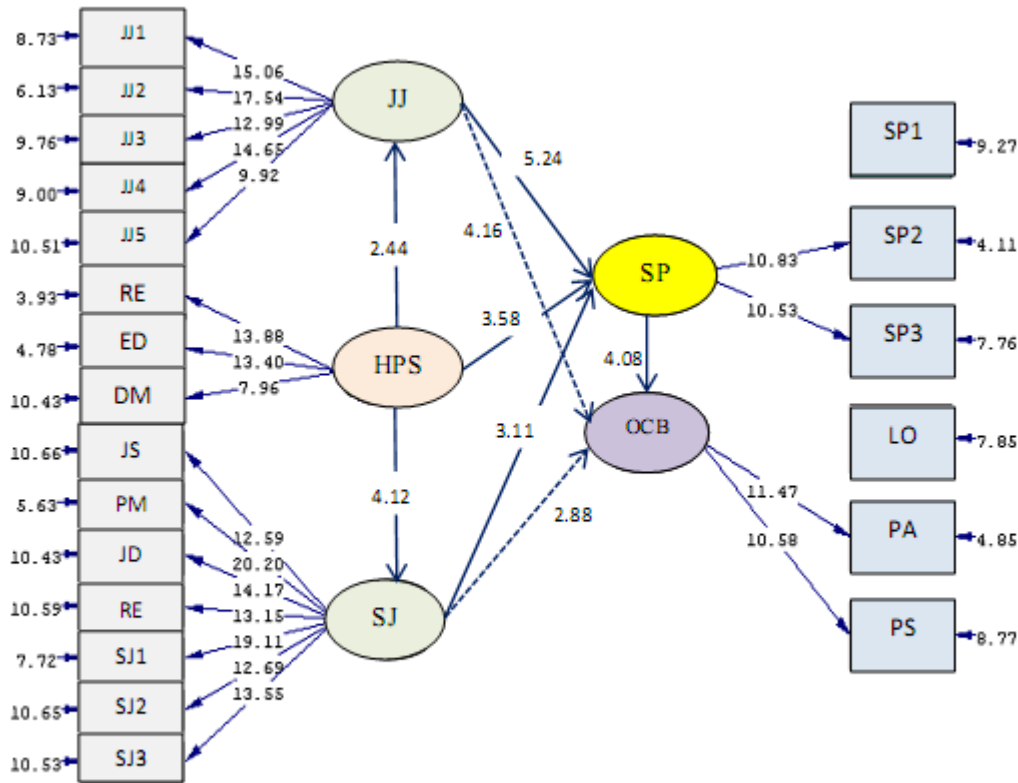
در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار Lisrel می پردازیم.



Chi-Square=448.26, df=179, P-value=0.00000, RMSEA=0.054

شکل-۱- مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد





Chi-Square=448.26, df=179, P-value=0.00000, RMSEA=0.054

شکل ۲- مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری

جدول ۱- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

مسیر	نشان	ضریب مسیر	معناداری	نتیجه آزمون
سیستم‌های کاری با کارایی بالا --- جو عدالت	HPS---JJ	0.18	2.44	قبول
سیستم‌های کاری با کارایی بالا --- جو خدمات	HPS---SJ	0.24	4.12	قبول
سیستم‌های کاری با کارایی بالا --- مشارکت کاری	HPS---SP	0.36	3.58	قبول
جو عدالت --- مشارکت کاری	JJ---SP	0.33	5.24	قبول
جو عدالت --- رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا	JJ---SOCB	0.22	4.16	قبول
جو خدمات --- مشارکت کاری	SJ---SP	0.28	3.11	قبول
جو خدمات --- رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا	SJ---SOCB	0.14	2.88	قبول
مشارکت کاری --- رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا	SP---SOCB	0.12	4.08	قبول

فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه ۱. ادراکات سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان با جو عدالت ارتباط مثبت خواهد داشت.

مطابق جدول شماره ۱ می‌توان گفت ضریب مسیر رابطه میان سیستم‌های کاری با کارایی بالا با جو عدالت ۰.۱۸ است. آماره تی برای این ضریب نیز ۲.۴۴ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی ۱.۹۶ بدست آمده است. همچنین ضریب مسیر رابطه میان سرمایه انسانی با قابلیت مدیریت بازار ۰.۲۴ است. آماره تی برای این ضریب نیز ۴.۱۲ است. در نتیجه می‌توان گفت ادراکات سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان با جو عدالت ارتباط مثبت خواهد داشت. لذا فرضیه اول این تحقیق تأیید می‌شود.

#### فرضیه ۲. ادراک سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان با جو خدمات ارتباط مثبت خواهد داشت.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر میان سیستم‌های کاری با کارایی بالا با جو خدمات ۰.۲۴ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۴.۱۲ و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی ۱.۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می‌توان نتیجه گرفت ادراک سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان با جو خدمات ارتباط مثبت خواهد داشت. لذا فرضیه دوم این تحقیق تأیید می‌شود.

#### فرضیه ۳. ادراک سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارمندان با مشارکت کاری ارتباط مثبت خواهد داشت.

مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر میان سیستم‌های کاری با کارایی بالا با مشارکت کاری ۰.۳۶ است. از آنجا که مقدار تی برای این ضریب ۳.۵۸ است، می‌توان نتیجه گرفت که ضریب بدست آمده معنادار می‌باشد. لذا فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود. به عبارت دیگر ادراک سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارمندان با مشارکت کاری ارتباط مثبت خواهد داشت.

#### فرضیه ۴. (الف) "جو عدالت" و (ب) "جو خدمات" با رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ارتباط مثبت خواهد داشت

مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر میان جو عدالت با رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ۰.۲۲ و مقدار تی برای این ضریب ۴.۱۶ است، و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی ۱.۹۶ بدست آمده است. همچنین ضریب مسیر میان جو خدمات با رفتار شهروندی سازمان خدمات‌گرا ۰.۱۴ و مقدار تی برای این ضریب ۲.۸۸ است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت (الف) "جو عدالت" و (ب) "جو خدمات" با رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ارتباط مثبت خواهد داشت. لذا فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌شود.

#### فرضیه ۵. رابطه بین ادراکات سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا توسط

(الف) "جو عدالت" و (ب) "فضای خدمات" واسطه خواهد شد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر میان سیستم‌های کاری با کارایی بالا با جو عدالت ۱۸.۰ است. آماره تی برای این ضریب نیز ۲.۴۴ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی ۱.۹۶ بدست آمده است. همچنین ضریب مسیر میان جو عدالت با رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ۰.۲۲ و مقدار تی برای این ضریب ۴.۱۶ بدست آمده است. ضریب مسیر میان سیستم‌های کاری با کارایی بالا با جو خدمات ۰.۲۴ و آماره تی برای این رابطه ۴.۱۲ بدست آمده است. ضریب مسیر میان جو خدمات با رفتار شهروندی سازمان خدمات‌گرا ۰.۱۴ و مقدار تی برای این ضریب ۲.۸۸ است. با توجه به موارد بالا می‌توان نتیجه گرفت رابطه بین ادراکات سیستم‌های کاری با کارایی بالا کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا توسط (الف) "جو عدالت" و (ب) "فضای خدمات" واسطه خواهد شد. لذا فرضیه پنجم این تحقیق تأیید می‌شود.

#### فرضیه ۶. مشارکت کاری به عنوان مکانیزم میانجیگری بین (الف) جو عدالت، (ب) جو خدمات و رفتار شهروندی سازمانی

خدمات‌گرا عمل خواهد کرد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر رابطه میان جو عدالت با مشارکت کاری ۰.۳۳ است. آماره تی برای این ضریب نیز ۵.۲۴ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی ۱.۹۶ بدست آمده است. ضریب مسیر میان جو خدمات با مشارکت کاری ۰.۲۸ است. از آنجا که مقدار تی برای این ضریب ۳.۱۱ است. همچنین ضریب مسیر رابطه میان مشارکت کاری با رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ۰.۱۲ و مقدار آماره تی برای این منظور ۴.۰۸ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می‌توان

نتیجه گرفت مشارکت کاری به عنوان مکانیزم میانجیگری بین (الف) جو عدالت، (ب) جو خدمات و رفتار شهروندی سازمانی خدمات گرا عمل خواهد کرد. لذا فرضیه ششم این تحقیق تأیید می شود.

### بحث و نتیجه گیری

در دنیای پر چالش کنونی، سازمان ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، رضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش در ارزشیابی عملکرد انعکاس می یابد، مشارکت کارکنان در برنامه ها را تحت تاثیر قرار خواهد داد و می تواند عاملی موثر بر درگیری شغلی، تعهد سازمانی و عزت نفس باشد. اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که پیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می کنند آنها بدنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می روند و به میل خود دست به رفتارهایی می زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست. بطور کلی آن دسته از رفتار های شغلی که تاثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارد توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. در گذشته محققان خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، اکثرا به عملکرد درون بخشی کارکنان توجه می کردند ولی رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتار های اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنان نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمی شود و میزان اثربخشی کل سازمانرا افزایش می دهد، در واقع اقداماتی ایثارگرایانه از سوی کارکنان سازمان بوده که برای رفاه و آسایش همکاران و تحقق اهداف سازمان انجام می شود. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. این مفهوم مسلماً باعث شده است که سازمان ها نوآور، منعطف، بهره ور و در برابر بقا و موفقیتیشان مسئول باشند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است، اما در ایران هنوز مفهومی ناآشنا به حساب می آید. بر همین اساس می توان رفتار شهروندی سازمانی را " روان کردن حرکت ماشین اجتماعی سازمان " نامید از این رو کارکنانی که در کمک به دیگران فراتر از وظایف شغلیشان عمل می کنند و از سیاستهای پذیرفته شده سازمان پیروی می کنند به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می کنند بنابراین بر کل سازمان تاثیری مثبت دارند به عبارت دیگر رفتار سازمانی، فعالیت های کاری و رسمی است و به عملکرد موثر سازمان کمک می کند. این رفتار به عنوان عملکرد زمینه ای یا رفتار سازمانی اجتماعی مطرح است.

### فهرست مراجع:

- افضلی نیری، احمد. (۱۳۹۴). بررسی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی (درون و برون سازمانی)، کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع.
- آشنا، مصطفی و ابراهیم زاده، رضا و یزدانی، حمیدرضا، (۱۳۹۷)، سیستم های کاری با عملکرد بالا : رویکردی سیستمی به مدیریت منابع انسانی، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران.
- صحت، سعید، ایزد پناه، بهروز، قربانی پاجی، عقیل. (۱۳۹۸). اثر انعطاف پذیری منابع انسانی بر اثربخشی سازمانی با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در شرکت بیمه ایران. مدیریت بهره‌وری، ۱۳(۴۸) (بهار)، ۱۸۰-۱۴۳.
- کاباران زادقدهیم، محمدرضا و بهرامی، مینا (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی مشتری با عملکرد فروش مشتری محور مشتریان شعب بیمه ایران در غرب شهر تهران، همایش بین المللی مدیریت نوین در افق ۱۴۰۴، تهران.
- Amit S, Shailendra S (2017). Psychological ownership: scale development and validation in the Indian context, *International Journal of Indian Culture and Business Management* 10(2):230
- James B. Avey, Bruce J. Avolio, Fred Luthans. (2009). "Psychological Ownership: Theoretical Extensions, Measurement, and Relation to Work Outcomes", *Journal of Organizational Behavior*, 30:pp:173-191.

-Matteo C , Mark A.(2019). Prosocial and proactive “safety citizenship behaviour” (SCB): The mediating role of affective commitment and psychological ownership, *Safety Science* 104 29–38.

-Nik C, Julie b, Isabelle H (2018). Employee perspectives on safety citizenship behaviors and safety violations, *Safety Science*, 93 96–107.

Panagiotis V.KloutsiniotisDimitrios M.Mihail (2020)The effects of high performance work systems in employees’ service-oriented OCB. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 90, September 2020, 102610.