

تأثیر توانمندسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی «مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال»

حسن امیری^۱، علی کیانی^۲

^۱ دانشجوی کارشناس مدیریت دولتی دانشگاه تهران جنوب.

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.

نام نویسنده مسئول:

علی کیانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۱۲

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر توانمندسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال می باشد. با توجه به گزارش رایج شده بخش آموزش دانشگاه می توان گفت که با وجود اینکه موضوع تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در سطوح و لایه های مختلف این سازمان مطرح است و مدیران، بهبود این سه متغیر را دنبال می کنند، ولی آگاهی کاملی از وجود ابعاد و حدود اثرگذاری این متغیرها ندارند. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و بر اساس چگونگی بدست آوردن داده های مورد نظر می توان در زمره تحقیق توصیفی- پیمایشی به شمار آورد. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل حجم جمعیت آماری ۴۴۵ نفر می باشد که حجم نمونه آماری آن بر اساس فرمول کوکران محاسبه گردیده برابر با ۲۰۶ نفر می باشد. برای اندازه گیری متغیرها در این تحقیق، پرسشنامه با مقیاس پنج فاصله ای لیکرت تنظیم شده است. در بخش استنباطی از آزمون کلموگروف اسمیرنوف، رگرسیون خطی استفاده شده است. آزمون های انجام شده، نشان داد که توانمندسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: توانمندسازی منابع انسانی، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، تعهد سازمانی.

مقدمه

آموزش، ابزاری برای تربیت نیروی انسانی ماهر و تامین نیازهای جامعه می باشد. یادگیری مهارت‌ها مخصوصاً در سازمان‌ها انجام می‌گیرد و ارائه آموزشی مناسب که هم توان نظری کارمندان را ارتقا می‌دهد و هم مهارت‌های علمی را به آنان بیاموزد مسئله مهمی است که مراکز فنی و حرفه ای با آن مواجه هستند (آقاپور، ۱۳۹۵). امروزه در مقایسه با گذشته دانش و مهارت‌های مورد نیاز جهت تولید فرآورده‌های مختلف با سرعت بیشتری تغییر می‌کند. در خصوص سازمان‌های آموزشی نیز چنین امری صادق است چرا که به طور مداوم فناوری‌های مختلفی ظهور می‌کند و دانش فنی تولید محصولات مختلف و همچنین شیوه ارائه خدمات به مشتریان تغییر می‌یابد و از سوی دیگر برخی از کارهای ساده به تدریج پیچیده تر می‌شود و لزوم یادگیری مهارت‌های متعدد را سبب می‌شود. این پیچیدگی فزاینده گرچه برای کاربران سطح بالاتری از رفاه را فراهم می‌آورد و با ایجاد فناوری‌های نوین به نحوی زندگی بشر را تسهیل می‌کند با این حال الزاماتی را به همراه داشته است که تربیت تکنسین‌ها و متخصصان ماهر و زبده از آن جمله است. متخصصانی که بتوانند از عهده کارهای پیچیده برآیند و با مهارت هر چه تمام تر نیازهای مختلف جامعه را برآورده سازند (بهلولی، ۱۳۸۹). سازمان‌های امروزی نه تنها به دانش و اطلاعات بسیار وسیعی نیاز دارند بلکه به استقلال خود اتکایی، اعتماد به نفس، خلاقیت و ابتکار بیشتری نیازمندند برای دستیابی به این ویژگی‌ها سازمان‌ها باید مهم ترین منبع و عامل رقابتی خود یعنی نیروی انسانی را توانمند کنند. توانمند سازی سالم ترین روش سهیم نمودن کارکنان در قدرت است. توانمند سازی مفهومی نسبتاً جدید در ادبیات مدیریت و سازمان است و شاید یکی از بحث برانگیزترین مباحث بوده است. نظرات صاحب نظران درباره آن متفاوت و گاهی متناقض می‌باشد. بعضی‌ها توانمندسازی را به سبب تاثیری که بر افراد و عملکرد سازمان دارد بعنوان راه حل جدیدی برای مواجهه با شرایط کنونی که سازمان‌ها در آن قرار گرفته اند می‌دانند و از آن به عنوان امر مقدس یاد می‌کنند. توانمندسازی یکی از راهکارهای مهم برای گسترش سازمان‌ها و انطباق با تغییرات خاص به شمار می‌آید. توانمندسازی یکی از جدیدترین تکنیک‌ها برای افزایش اثر بخشی و کارایی از طریق افزایش تعهد و رفتار شهروندی سازمانی نیروی انسانی به حساب می‌آید (جعفری و میداندار، ۱۳۹۳). هدف از این تحقیق بررسی تاثیر گذاری توانمندسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی «مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال» می‌باشد

بیان مساله

تربیت منابع انسانی مورد نیاز جوامع از اواخر قرن ۱۹ و اوایل قرن ۲۰ مورد توجه بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفت. در پی پیشرفت‌های علمی و صنعتی پس از جنگ جهانی دوم این آموزش‌ها بطور بی سابقه ای گسترش یافت تا آنجا که یونسکو یکی از شاخص‌های توسعه را دسترسی همگان به آموزش در کشورها ذکر کرد و به دنبال آن توسعه برنامه‌های آموزشی از اهداف بیشتر کشورها قرار گرفت. به عبارت دیگر توسعه بخش‌های صنعت، کشاورزی و خدمات و در هر کشوری منوط به تربیت منابع انسانی ماهر و کارآمد در زمینه‌های مهارتی است به همین دلیل آموزش‌های مهارتی اهمیت فزاینده ای یافته است و طبیعتاً جهت گیری نظام‌های آموزشی خواهان توسعه به سمت این آموزش‌ها معطوف است. (گنجیان و همکاران، ۲۰۱۳). عمومیت و گسترش مراکز آموزشی از جمله ویژگی‌های برجسته دنیای مدرن است و به تعبیری یکی از ویژگی جهانی شدن است و بدون پرداختن به جنبه‌های مختلف آن رشد و شکوفایی اقتصادی و صنعتی دور از دسترس خواهد بود. امروزه آموزش‌های مهارتی در جهان به صورت یک آموزش مادام العمر و پیوسته مطرح است (بهلولی، ۱۳۸۹). اهمیت و ضرورت توسعه آموزشی به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه و ابزارهای تحقق برنامه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در کشور بر کسی پوشیده نیست. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در حال حاضر درصد بالایی از جمعیت دنیا در این مراکز در حال آموزش هستند و همچنین تقاضا و سطح پوشش این آموزش‌ها مخصوصاً در ایران نیز چشمگیر می‌باشد.

توانمندسازی در دهه ۱۹۸۰ با مقوله آموزش آغاز گردید (کیمولو، ۲۰۱۳) و هنوز هم بحث در مورد ابعاد مختلف این رویکرد و روش‌های انجام آن بطور پویا ادامه دارد (عسگری و همکاران، ۲۰۰۸). توانمندسازی منابع انسانی فرآیند نیل به بهبود مستمر در عملکرد سازمان از طریق توسعه و گسترش نفوذ مبتنی بر شایستگی و صلاحیت افراد و تیم‌ها بر روی حوزه‌ها و

وظایفی است که در عملکرد آنها و عملکرد کلی سازمان اثر می گذارد. توانمندسازی یعنی ایجاد مجموعه ظرفیت های لازم در افراد برای توانا ساختن ایشان به ایجاد ارزش افزوده و ایفای بهینه مسئولیتی که بر عهده دارند توأم با کارایی و اثربخشی بیشتر به تحقق چنین امری در سایه دانش، تجربه و در نهایت عنصر کارسازی به نام انگیزه میسر خواهد شد. این امر امروزه با توجه به چالش های محیطی موجود از نظر پیشرفت سریع علم و تکنولوژی بویژه مشاغل علمی و فنی از قبیل پزشکی و مهندسی بسیار مهم است. از این رو افزایش انتظارات جامعه نسبت به توجه سازمان ها به توانمندسازی منابع انسانی از اهمیت زیادی برخوردار گردیده است و به عنوان یک عامل نجات بخش می تواند موفقیت سازمان را تخمین کند (لیم و لوسمور، ۲۰۱۷) سالازار (۲۰۰۰) معتقد است که در سالهای اخیر توانمندسازی بعنوان یک راهکار نیروی انسانی برای خلق کار آمدی بهره وری و خشنودی بیشتر کارکنان در محیط کار استفاده می شود به همین سبب از توانمند سازی بعنوان مهم ترین چالش مدیران در عصر حاضر یاد می کنند. موسسات کارکنانی دارند که بطور داوطلبانه و اختیاری فراتر از وظایف رسمی و از پیش تدوین شده رفتار می کنند و برای موفقیت و اثربخشی آنها از هیچ تلاشی فرو گذار نیستند امروزه این رفتارها را رفتار شهروندی سازمانی می نامند. این رفتارها حداقل طی ۲۵ سال گذشته به حوزه ای گسترده و وسیع در تحقیقات مدیریتی و سازمانی تبدیل شده اند در نتیجه در سالهای اخیر محافل علمی و تحقیقاتی ضمن توجه به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی تاکید فراوانی بر اهمیت تاثیر آن بر اعمال و رفتار نیروی انسانی داشته و محققان زیادی به تجزیه و تحلیل آن پرداخته اند. یکی از مشکلات اصلی سازمان ها در دنیای متحول و به شدت متغیر امروزی شناسایی عواملی که می تواند در بروز رفتار شهروندی سازمانی که یکی از پدیده های نوظهور در زمینه رفتار سازمانی است تاثیر بگذارد. از سویی با توجه به گزارش ارائه شده بخش آموزش دانشگاه می توان گفت که با وجود اینکه موضوع تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در سطوح و لایه های مختلف این سازمان مطرح است و مدیران، بهبود این سه متغیر را دنبال می کنند، ولی آگاهی کاملی از وجود ابعاد و حدود اثرگذاری این متغیرها ندارند. همچنین برنامه های بهبود و ارتقاء توانمندی کارکنان با چالش های اساسی در این سازمان همچون ضعف برنامه ریزی برنامه بهبود منابع انسانی، ضعف در اجرای برنامه آموزشی بدون انگیزه پایین منابع انسانی بدلیل شرایط از پیش تعیین شده مواجه است. درصدد یافتن پاسخ مناسبی به این سؤال است که تأثیر توانمندسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چگونه است؟

اهداف تحقیق

هدف اصلی

تعیین تأثیر توانمندسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

اهداف فرعی

۱. تعیین تأثیر توانمند سازی منابع انسانی بر تعهد سازمانی کارکنان
۲. تعیین تأثیر تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان
۳. تعیین تأثیر توانمند سازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

پیشینه تحقیق

طاهرخانی و حمیدی (۱۳۹۹) به بررسی ارزیابی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش توانمندی کارکنان پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که دموگرافی نیروی انسانی اداره ثبت اسناد و املاک استان قزوین از نظر جنسیت، پست سازمانی، سابقه کاری و میزان تحصیلات در میزان توانمندی کارکنان بعد از طی دوره های آموزشی موثر نیست. به عبارت دیگر جنسیت، پست سازمانی، سابقه کاری و میزان تحصیلات، تأثیری در اثربخشی آموزش بر توانمند سازی کارکنان نداشته است. فضائی و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی اهمیت و نقش مدیریت منابع انسانی در توانمندسازی کارکنان و سازمان از طریق ایجاد

انگیزه و خلاقیت پرداختند. مدیران منابع انسانی می‌توانند با بکارگیری و استخدام نیروها و نگهداری آن‌ها و ایجاد انگیزش و خلاقیت و توانمندی در افراد با اجرای برنامه‌هایی در موفقیت سازمانی نقش داشته باشند. اکنون چالش اصلی یک سازمان ایجاد، حفظ و تقویت انگیزه و خلاقیت در کارکنان می‌باشد. در این مقاله نقش و اهمیت ضرورت مدیریت منابع انسانی بیان شده و در ادامه به نقش انگیزش و خلاقیت و نوآوری و فرآیند توانمندسازی که از مهمترین عوامل موثر در مدیریت منابع انسانی می‌باشند پرداخته شده است. مرتضی کرد و مکوندی (۱۳۹۷) به بررسی اثر تعهد سازمانی و شایستگی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تامین اجتماعی شهر اهواز پرداختند. نتایج آزمون مدل معادلات ساختاری نشان داد که تعهد سازمانی کارکنان و شایستگی‌های کارکنان بر دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارند. همچنین تاثیر رفتار شهروندی کارکنان بر عملکرد شغلی آنها مورد تایید قرار گرفت. نتایج همچنین تاییدکننده نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تاثیر متغیرهای تعهد سازمانی و شایستگی کارکنان بر عملکرد شغلی آنها بود. پاناگیوتیس و دیمیتریوس (۲۰۲۰) به بررسی اثرات سیستم‌های کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان پرداختند 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 تاثیر بسزای HPWS در ایجاد محیط عدالت و خدمات را نشان می‌دهد، که به نوبه خود بر دلبستگی کارکنان تاثیر مثبت می‌گذارد. در نتیجه، کارکنان با ارائه رفتارهای فراتر از نقش و با مشارکت در OCB خدمات محور واکنش نشان می‌دهند. به طور کلی، یافته‌های این مطالعه سازوکار فرآیند HPWS را که به عنوان «جعبه سیاه» شناخته می‌شود، شفاف می‌کنند، که دانش ارزشمندی برای رویکردهای حرفه ای مدیریت منابع انسانی (HRM) می‌باشد. تانگ و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی حفظ کارکنان هتل به عنوان مشتریان داخلی: تاثیر تعهد سازمانی بر وفاداری نگرشی و رفتاری کارکنان پرداختند. چندین یافته مهم مشاهده شده است. اول تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر تأثیرات آشکار و متفاوتی بر وفاداری نگرشی و رفتاری کارکنان دارد. دوم، وفاداری نگرشی کارکنان، وفاداری رفتاری را به طور معناداری افزایش می‌دهد. سوم، اعتماد و رضایت کارکنان در بخش هتل، پیشبین‌های مهمی برای سه بعد تعهد سازمانی هستند. این یافته‌ها پیامدهای مهمی برای مدیریت جابجایی کارکنان هتل و بهبود دستاوردهای روانشناختی کارکنان دارد و در نتیجه وفاداری نگرشی و رفتاری را افزایش می‌دهد. ایباراران^۱ و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان «تأثیر مهارت‌های زندگی و آموزش‌های تخصصی بر تعهد کارکنان» به این نتیجه رسیدند که مهارت‌های زندگی و آموزش‌های تخصصی بر تعهد کارکنان تاثیر معنی داری دارد.

سوالات تحقیق

۱. آیا توانمند سازی منابع انسانی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر معناداری دارد؟
۲. آیا تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر معناداری دارد؟
۳. آیا توانمند سازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر معناداری دارد؟

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: توانمندسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال تأثیر دارد.

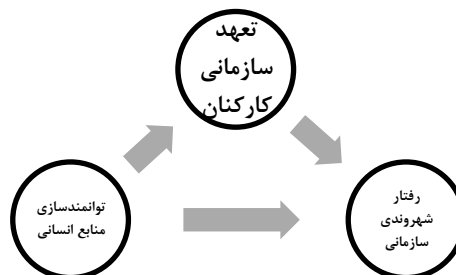
فرضیات فرعی

۱. توانمند سازی منابع انسانی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد.
۲. تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر دارد.
۳. توانمند سازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر دارد.

¹ Ibarraran

مدل این تحقیق تلفیقی از مدل های زیر می باشد:

- مدل اسپریتزر جهت بیان متغیر مستقل (توانمندسازی نیروی انسانی)
- مدل آلن و می یو جهت بیان متغیر وابسته (تعهد سازمانی)
- مدل پادساکف جهت بیان متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی)



مدل مفهومی پژوهش

جامعه، روش نمونه گیری و حجم نمونه

جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل مدیران موسسه و مربیان که حجم جمعیت آماری ۴۴۵ نفر می باشد که حجم نمونه آماری آن بر اساس فرمول کوکران محاسبه گردیده برابر با ۲۰۶ نفر می باشد.

قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: تأثیر توانمندسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی «مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال»
قلمرو زمانی: از نظر زمانی دوره زمانی مقطعی در سال ۱۳۹۸ در نظر گرفته می شود.
قلمرو مکانی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال مد نظر است.

روش شناسی تحقیق

روش پژوهش حاضر از نوع پژوهش های کاربردی و میدانی است. زیرا نتایج آن فقط به جامعه مورد مطالعه قابل تعمیم است و برای جمع آوری داده ها از روش میدانی و ابزار پرسش نامه استفاده شده است همچنین از نوع پیمایشی است؛ زیرا پژوهشگر در اندازه متغیرها دخل و تصرف نداشته و فقط به توصیف اندازه های موجود پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال تشکیل می دهند تعداد نمونه ۴۴۵ نفر را از فرمول کوکران که یکی از پرکاربردترین روش ها برای محاسبه حجم نمونه آماری است انتخاب می کنیم، تا بتوانند به پرسشنامه این تحقیق جواب دهند. انتخاب نمونه این تحقیق از طریق فرمول کوکران انجام گردید. بنابراین برای انتخاب نمونه از مدیران و کارمندان شرکت نفت کارون به دلیل نامحدود بودن جامعه آماری از تعداد ۲۰۶ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال انتخاب گردید

متغیرهای تحقیق

متغیر مستقل: توانمندسازی منابع انسانی
متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی
متغیر میانجی: تعهد سازمانی کارکنان

ابزار پژوهش

ابزار اندازه گیری در این پژوهش پرسش نامه محقق ساخته بود. اطلاعات لازم با استفاده از پرسشنامه جمع آوری خواهد شد در صورت لزوم از مصاحبه ی حضوری با کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال استفاده خواهد شد. استفاده

از کتابها مقالات و اینترنت در مورد موضوعات بهره‌وری از اطلاعات موجود در کتابخانه، در این تحقیق برای تعیین نحوه تهیه و تنظیم پرسشنامه سعی گردید از شیوه‌هایی که به نتایج مطلوب منجر می‌شود استفاده گردد. لذا برای این کار از طیف پاسخ لیکرت استفاده شده است.

جدول ۱: پرسشنامه

عنوان متغیر	تعداد سوالات	شماره سوالات	پرسشنامه
توانمندسازی منابع انسانی	۱۵	۱۵-۱	پرسشنامه استاندارد نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)
رفتار شهروندی سازمانی	۱۱	۱۱-۱	پرسشنامه استاندارد مارلو و همکاران (۲۰۰۱)
تعهد سازمانی کارکنان	۱۶	۱۶-۱	پرسشنامه استاندارد اسپریتزر (۱۹۹۵)

حال قابلیت اعتماد پرسشنامه این پژوهش را بررسی می‌نمایم؛

جدول ۲: آماره پایایی پرسشنامه

پرسشنامه	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
توانمندسازی منابع انسانی	۱۵	۰/۹۰
رفتار شهروندی سازمانی	۱۱	۰/۸۶
تعهد سازمانی کارکنان	۱۶	۰/۸۷

منبع: یافته‌های محقق

از آنجایی که مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای تمام نمونه‌ها بزرگتر از ۵ درصد بدست آمده و بزرگتر از ۰/۷ می‌باشد و در سطح کاملاً مناسبی قرار دارد، بنابراین قابلیت اعتماد (پایایی) این پرسشنامه کاملاً مورد تأیید و قابل قبول می‌باشد.

نتیجه گیری

آمار توصیفی

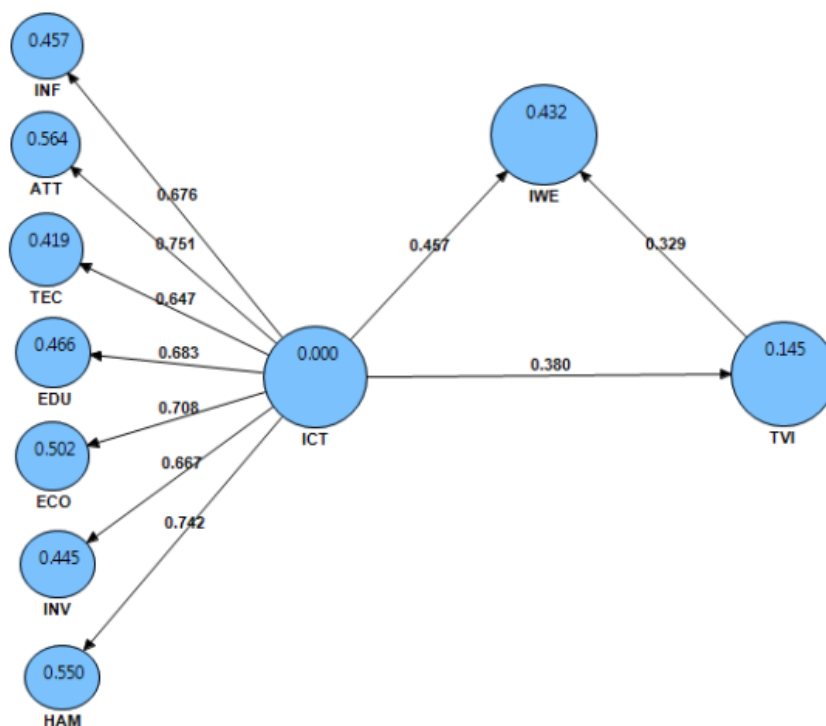
جدول ۳: آمار توصیفی

شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و توزیع متغیرهای پرسشنامه‌ها					
متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	چولگی	کشیدگی
توانمند سازی	۳/۲۶	۰/۶۸۲	۰/۴۶۵	-۰/۸۶۵	۰/۵۹۶
رفتار شهروندی	۳/۱۶	۰/۵۷۹	۳/۱۸	۳/۰۶	-۰/۳۷۹
تعهد سازمانی	۳/۴۳	۰/۷۳۶	۳/۴۳	۴	-۰/۲۵۹

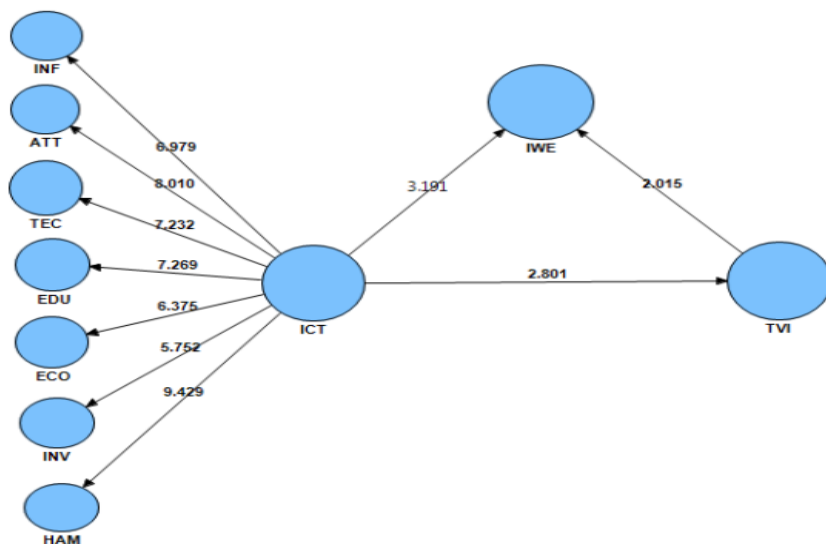
مدل ساختاری پژوهش

پس از بررسی مدل اندازه‌گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. خروجی گرافیکی مدل پژوهش به صورت زیر می‌باشد. اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر

با استفاده از روش بوت استراپ^۲ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری بزرگتر از (۱/۹۶) باشد، ضریب مسیر در سطح (۰/۰۵) معنادار است.



نمودار (۱)، ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش



نمودار (۲)، نتایج آزمون تی- استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

بررسی کیفیت مدل

معیار R^2

معیار R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار (۰/۱۹)، (۰/۳۳) و (۰/۶۷) به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود. مطابق با نمودار (۱-۴)، مقدار R^2 برای سازه‌های درون‌زای رفتار شهروندی (۰/۴۳۲) و برای تعهد سازمانی کارکنان (۰/۱۴۵) محاسبه شده است که با توجه به مقدار ملاک، تقریباً مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌سازد.

معیار Q^2

معیار Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند و در صورتی که مقدار آن در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار (۰/۰۲)، (۰/۱۵) و (۰/۳۵) را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن را دارد. مقدار Q^2 برای سازه‌های درون‌زای رفتار شهروندی ۰/۲۶۷ و برای تعهد سازمانی کارکنان ۰/۱۴۶ محاسبه شده است که نشان از قدرت پیش‌بینی متوسط مدل در خصوص سازه‌های درون‌زای پژوهش دارد و برازش مناسب مدل ساختاری را تأیید می‌سازد.

معیار GOF

شاخص دیگری که برای برازش توسط تن‌هاوس و همکاران (۲۰۰۵)، معرفی شده است، ملاک کلی برازش (GOF) است که با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 به صورت زیر محاسبه می‌شود.

جدول (۴)، میزان **cummunality** و R^2 متغیرهای تحقیق

متغیر	cummunality	R^2
توانمند سازی	۰/۶۳۶	---
رفتار شهروندی	۰/۷۰۵	۰/۴۳۲
تعهد سازمانی کارکنان	۰/۷۵۴	۰/۱۴۵
میانگین	۰/۶۹۸	۰/۲۸۹

$$GOF = \sqrt{communality \times R^2} = \sqrt{0.698 \times 0.289} = 0.449$$

مقدار GOF برای مدل پژوهش مطابق با جدول (۴)، مقدار (۰/۴۴۹) محاسبه گردیده است که نشان از توان متوسط مدل در پیش‌بینی متغیر مکنون درون‌زای مدل دارد.

بررسی فرضیات

برای بررسی فرضیه‌ها و آزمون معنی‌داری ضرایب مسیر بین متغیرها از خروجی نرم‌افزار استفاده شده است. ضرایب مسیر و نتایج مربوط به معناداری آنها در جدول زیر داده شده است.

جدول ۵: نتایج حاصل از ارزیابی مدل ساختاری برای بررسی فرضیه های پژوهش

نتیجه آزمون	عدد معنی داری (t-value)	انحراف استاندارد (SE)	ضریب مسیر (β)	مسیر		ردیف
				از متغیر	به متغیر	
تایید	۳/۱۹۱	۰/۱۴۳	۰/۴۵۷	رفتار شهروندی	توانمند سازی	۱
تایید	۲/۸۰۱	۰/۰۹۶	۰/۳۸۰	تعهد سازمانی کارکنان	رفتار شهروندی	۲
تایید	۲/۰۱۵	۰/۱۶۲	۰/۳۲۹	رفتار شهروندی	تعهد سازمانی کارکنان	۳

بررسی فرضیه اصلی

توانمند سازی و رفتار شهروندی با میانجیگری تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال تاثیر دارد. برای بررسی نقش میانجی گری متغیر تعهد سازمانی کارکنان از خروجی معادلات ساختاری بهره گرفته شده است. در جدول زیر اثر مستقیم، غیر مستقیم و اثر کل بین توانمند سازی و ارتباطات و رفتار شهروندی محاسبه شده است.

جدول ۶: اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثرات کل رفتار شهروندی

اثر کل	اثر غیر مستقیم	اثر مستقیم	مسیر	
			از متغیر	به متغیر
۰/۵۸۲	۰/۱۲۵	۰/۴۵۷	رفتار شهروندی	توانمند سازی

همانطور که از جدول مشخص است، اثر مستقیم توانمند سازی و رفتار شهروندی برابر با (۰/۴۵۷) است. همچنین اثر غیرمستقیم متغیر توانمند سازی و رفتار شهروندی با تأثیر متغیر میانجی تعهد سازمانی کارکنان برابر با (۰/۱۲۵) می باشد. نحوه محاسبه اثر غیر مستقیم متغیر توانمند سازی و رفتار شهروندی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی کارکنان به صورت زیر است:

$$(ICT \xrightarrow{(0/380)} TVI \xrightarrow{(0/329)} IWE) = 0/125$$

برای بررسی نقش میانجی گری متغیر تعهد سازمانی کارکنان در رابطه توانمند سازی و رفتار شهروندی از یک آزمون پرکاربرد به نام آزمون سوبل^۳ استفاده می شود که برای معناداری تاثیر یک متغیر میانجی در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می رود. در آزمون سوبل یک مقدار Z-value از طریق فرمول زیر به دست می آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از (۱/۹۶) می توان در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنادار بودن تاثیر میانجی یک متغیر را تایید نمود.

$$Z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2)}}$$

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی^۴ b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته
S_a: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی^۴ S_b: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته
بنابراین داریم:

$$z - value = \frac{0/38 \times 0/329}{\sqrt{(0/329^2 \times 0/096^2) + (0/38^2 \times 0/162^2)}} = 2/109$$

همانطور که مشاهده می شود مقدار Z-value حاصل از آزمون سوبل برابر (۲/۱۰۹) شد که به دلیل بیشتر بودن از (۱/۹۶) می توان اظهار داشت که در سطح اطمینان (۰/۹۵) تاثیر متغیر میانجی تعهد سازمانی کارکنان در اثرگذاری توانمند سازی و ارتباطات بر رفتار شهروندی معنادار است. بنابراین فرضیه پژوهش تائید می شود. علاوه بر آزمون سوبل، برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره ای به نام VAF4 استفاده می شود که مقداری بین ۰ و ۱ را اختیار می کند و هرچه این مقدار به ۱ نزدیکتر باشد نشان از قویتر بودن تاثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می سنجد. مقدار VAF از طریق فرمول زیر محاسبه می شود:

$$VAF = \frac{(a \times b)}{(a \times b) + c}$$

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی، b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته
c: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته

$$VAF = \frac{(0,38 \times 0,329)}{(0,38 \times 0,329) + 0,457} = 0,215$$

این بدان معنی است که (۰/۲۱۵) درصد اثر کل توانمند سازی بر رفتار شهروندی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی تعهد سازمانی کارکنان تبیین می شود. همچنین با توجه به اینکه در مدل با وجود متغیر میانجی تعهد سازمانی کارکنان، مسیر مستقیم توانمند سازی بر رفتار شهروندی معنادار است، نتیجه می شود که تعهد سازمانی کارکنان در رابطه توانمند سازی بر رفتار شهروندی نقش میانجی گری جزئی دارد.

بحث و نتیجه گیری

بررسی فرضیه فرعی اول

توانمند سازی بر رفتار شهروندی کارکنان نانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال تاثیر دارد. آماره معنی داری بین متغیر توانمند سازی و رفتار شهروندی برابر (۳/۱۹۱) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که ارتباط میان توانمند سازی و ارتباطات و رفتار شهروندی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۴۵۷) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر توانمند سازی بر رفتار شهروندی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در توانمند سازی، موجب افزایش (۰/۴۵۷) واحدی در رفتار شهروندی خواهد شد. این بدان معناست که توانمند سازی بر رفتار شهروندی تاثیر دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود. ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۴۵۷) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر توانمند سازی بر رفتار شهروندی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در توانمند سازی، موجب افزایش (۰/۴۵۷) واحدی در رفتار شهروندی خواهد شد. این بدان معناست که توانمند سازی بر رفتار شهروندی تاثیر دارد. نتیجه این پژوهش با پژوهش های قربانی زاده و خالقی نیا (۱۳۸۸)، ایباراران و همکاران (۲۰۱۷)، مطابقت دارد.

بررسی فرضیه فرعی دوم

توانمند سازی بر تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال تاثیر دارد. آماره معنی داری بین متغیر توانمند سازی و تعهد سازمانی کارکنان برابر (۲/۸۰) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که ارتباط میان توانمند سازی و تعهد سازمانی کارکنان در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۸) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر توانمند سازی بر تعهد سازمانی کارکنان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در توانمند سازی، موجب افزایش (۰/۳۸) واحدی در تعهد سازمانی کارکنان خواهد شد. این بدان معناست که توانمند سازی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود. ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۸) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر توانمند سازی بر تعهد سازمانی کارکنان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در توانمند سازی، موجب افزایش (۰/۳۸) واحدی در تعهد سازمانی کارکنان خواهد شد. این بدان معناست که توانمند سازی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر دارد. نتیجه این پژوهش با پژوهش قربانی زاده و خالقی نیا (۱۳۸۸)، انگای و همکاران (۲۰۱۸) مطابقت دارد.

بررسی فرضیه فرعی سوم

تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال تاثیر دارد. آماره معنی داری بین متغیر تعهد سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی برابر (۲/۰۱۵) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که ارتباط میان تعهد سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۲۹) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در تعهد سازمانی کارکنان، موجب افزایش (۰/۳۲۹) واحدی در رفتار شهروندی خواهد شد. این بدان معناست که تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی تاثیر دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود. ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۲۹) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در تعهد سازمانی کارکنان، موجب افزایش (۰/۳۲۹) واحدی در رفتار شهروندی خواهد شد. این بدان معناست که تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی تاثیر دارد. نتیجه این پژوهش با پژوهش های بهروان و سعیدی (۱۳۹۵)، ایباراران و همکاران (۲۰۱۷)، مطابقت دارد.

پیشنهادات کاربردی

کارکنان را با قوانین و مقررات سازمان آشنا ساخته تا از این طریق بتوانند در چارچوب مقررات به انجام وظیفه پرداخته و ضمن انجام مناسب وظایف، از ایجاد مشکل برای سایرین جلوگیری نمایند. با ایجاد یک محیط یادگیرنده، سیستمی بنا نمایند که کارکنان قدیمی تر، به کارکنان جدید و نیز به کارکنانی که در انجام وظایف محوله مشکل و کمبود دارند، کمک نمایند. اطلاعات لازم در خصوص تصمیم گیری ها و عملکرد سازمان در اختیار کارکنان قرار داده شود. معیار ارزیابی عملکرد کارکنان صرفاً بر اساس عملکرد آنها در انجام کارها باشد تا از این طریق، اعتماد لازم بین کارکنان در خصوص شایسته سالاری در سازمان ایجاد شود. سیستم پرداخت پاداش های مادی و معنوی به کارکنان بر اساس نحوه عملکرد آنها در سازمان طراحی و اجرا شود. با ارائه آموزش های مهارتی به کارکنان، اعتماد به نفس آنها را افزایش دهند. با تجزیه و تحلیل مناسب شغل، ارزش شغل هر یک از کارکنان مشخص و بدین وسیله کارکنان را در افزایش توانایی مورد نیاز هر شغل راهنمایی نمایند. خلاقیت و نوآوری کارکنان را در انجام وظایف محوله افزایش داده و از این طریق به آنان در انجام امور محوله کمک کنند. از روش های مختلف جبران خدمات برای افزایش احساس تعلق سازمانی در بین کارکنان استفاده شود. با افزایش رضایت شغلی، باعث افزایش تعهد مستمر، هنجاری و عاطفی کارکنان نسبت به محیط کار شده و از این طریق رفتار شهروندی سازمانی آنها را ارتقاء دهند. به کارکنان اثبات نمایند که یکی از اهداف سازمان، ارتقای سطح مهارت های فردی آنها در انجام کارهای تخصصی است و موفقیت آنها برای سازمان حائز اهمیت می باشد. حس اعتماد و صداقت بین کارکنان مورد

تشویق قرار داده و تبدیل به بک فرهنگ سازمانی نمایند به نحوی که کارکنان با صداقت، اطلاعات و دانش خود را در اختیار دیگران قرار دهند. تاثیر کارکنان در رسیدن به اهداف سازمانی برای آنها بطور واضح و شفاف اطلاع رسانی نمایند تا کارکنان از توانمندی خود در عملکرد سازمان مطلع شوند.

منابع و مراجع

- [۱] آقاپور، علی (۱۳۹۵). تبیین جایگاه عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی در رضایت شغلی کارکنان، اولین همایش ملی علوم انسانی با رویکرد مدیریت و اقتصاد مقاومتی، ساری، شرکت علمی، تحقیقاتی و مشاوره ای آینده ساز
- [۲] بهلولی زیناب، نادر. علوی متین، یعقوب درخشان مهربانی، عادل (۱۳۸۹)، بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. فراسوی مدیریت. ۴ (۱۴): ۷۳-۱۰۸
- [۳] بهروان حسین، سعیدی رقیه (۱۳۸۸). عوامل موثر بر میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز نمونه مورد مطالعه: اداره مرکزی استان خراسان رضوی، شهر مشهد. دوره ۶، شماره ۲، از صفحه ۱۸۱ تا صفحه ۱۹۹ جعفری سرشت، داود و فهیمه میداندار (۱۳۹۳). ارائه الگوی تأثیرات عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی، رضایت شغلی و فرهنگ مشتری مداری کارکنان، کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا
- [۴] طاهرخانی مریم، ناصر حمیدی (۱۳۹۹). ارزیابی اثربخشی دورههای آموزش ضمن خدمت در افزایش توانمندی کارکنان. مجله مدیریت توسعه و تحول ۲۱-۳۶
- [۵] فضائی، امید و ایمانی فر، ساره و حیدری، الهام (۱۳۹۹). اهمیت و نقش مدیریت منابع انسانی در توانمندسازی کارکنان و سازمان از طریق ایجاد انگیزه و خلاقیت، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، تجارت جهانی، اقتصاد، دارایی و علوم اجتماعی، تهران
- [۶] قربانی زاده وجه الله خالقی نیا شیرین (۱۳۸۸). نقش انتقال دانش ضمنی در توانمندسازی کارکنان. پژوهش های مدیریت منابع انسانی ۱۳۸۸ شماره ۲
- [۷] کرد، مرتضی و مکنونی، فواد (۱۳۹۷). بررسی اثر تعهد سازمانی و شایستگی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تامین اجتماعی شهر اهواز، نخستین کنفرانس سالانه ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری ایران، مشهد
- [8] Asgari, A., Silong, A.D., Ahmad, A., Abu Samah, B. (2008), The relationship between organizational characteristics, cultural context and organizational citizenship behaviors. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 13: 94-107
- [9] Ganjnia, H., Gilaninia, S., PoorAli Motlagh Sharami, R., (2013), Impact Of In-Service Training On Employee Empowerment Regional Electric Company In Gilan, *Singaporean Journal Of business Economics, And Management Studies*, Vol.2, No.2, PP. 1-9.
- [10] Kloutsiniotis*, Dimitrios M. Mihail(2020). The effects of high performance work systems in employees' service-oriented OCB Panagiotis V. *International Journal of Hospitality Management* Volume 90, September 2020, 102610
- [11] Kimolo, K., (2013), The Relationship Between Employee Empowerment Practices And Employee Performance In Regional Development Authorities In Kenya, *Masters Of Business Administration (MBA), School Of Business Studies University Of Nairobi*.
- [12] Lim, B. T., & Loosemore, M. (2017). The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects. *International Journal of Project Management*, 35(2), 95-106.
- [13] Ibarrarán, P., L. Ripani, B. Taboada, J.M. Villa and B. Garcia (2017), Life skills, employability and training for disadvantaged youth: Evidence from a randomized evaluation design, *IZA Journal of Labor and Development* 3, 1-24
- [14] Tang Yao, Qi Qiu, Yigang Wei (2019). Retaining hotel employees as internal customers: Effect of organizational commitment on attitudinal and behavioral loyalty of employees. *International Journal of Hospitality Management* Volume 76, Part A, January 2019, Pages 1-8