



The Effect of Positive Psychological Capital Dimensions on Organizational Citizenship Behaviors: The mediating roles of Psychological Contracts

تأثیر ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان: میانجی‌گری قراردادهای روان‌شناختی

Alireza Rajabipoor Meybodi, Ph.D.

Assistant Professor of Business Management, Yazd University, Yazd, Iran.

Hossein Arjmandi, M.A

Graduated from Master of Business Administration, Yazd University, Yazd, Iran.

Niloufar Afsharzadeh, M.A

Graduated from Master of Business Administration, Yazd University, Yazd, Iran

علیرضا رجیبی پور میبیدی*

استادیار بخش مدیریت بازرگانی، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

حسین ارجمندی

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

نیلوفر افشارزاده

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

Abstract

This research explains the impact of the dimensions of positive psychological capital on organizational citizenship behaviors and the role of mediation in the psychological contract. This study was an applied research method and was, also, considered as Correlational research. The statistical population of this study was the administrative staff of all districts of Shahid Faghihi Hospital in Shiraz in the year 1397, which is considered 300 as the number of sample size. A simple random sampling method was, also, used. The measurement tools of the present study are the Organizational Citizenship Behavior Questionnaires of Podsakoff (1990), Patrick's Psychological Contract (2008), and Nguyen's Positive Psychological Capital (2012). Data were analyzed using SPSS 23 and AMOS 20 software. The findings indicate that the relationship between the variables of positive psychological capital dimensions, organizational citizenship behavior, and psychological contract has been confirmed. It was also concluded that the dimensions of positive psychological capital lead to increased commitment and responsibility in the psychological contract, which in turn increases the level of organizational citizenship behavior. Finally, it indicates that there is a significant ($P < 0.05$) relationship between the dimensions of positive psychological capital on organizational citizenship behavior and psychological contract mediation.

Keywords: Positive Psychological Capital, Organizational Citizenship Behavior, Psychological Contract

چکیده

هدف پژوهش تبیین تأثیر ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت بر رفتارهای شهروندی سازمانی و نقش میانجی‌گری قراردادهای روان‌شناختی بود. پژوهش از منظر هدف، از نوع کاربردی و از لحاظ انجام کار، پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان اداری کلیه دواير بیمارستان شهید فقیهی شیراز در سال ۱۳۹۷ بودند که تعداد نمونه ۳۰۰ نفر در نظر گرفته شد. نمونه‌گیری به روش ساده در دسترس صورت پذیرفت. ابزار سنجش، پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی (Podsakoff, 1990)، قراردادهای روان‌شناختی (Patrick, 2008) و سرمایه روان‌شناختی مثبت (Nguyen, 2012) بود. برای آزمون فرضیه‌ها از معادلات ساختاری و برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار اسپس ۲۳ و آموس استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که رابطه بین متغیرهای ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت، رفتار شهروندی سازمانی و قراردادهای روان‌شناختی تأیید شده است. همچنین ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت منجر به افزایش تعهد و مسئولیت در قراردادهای روان‌شناختی شد که این امر خود باعث بالا رفتن سطح رفتار شهروندی سازمانی شده است. در نهایت مشخص شد رابطه معناداری ($P < 0.05$) بین ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت، بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری قراردادهای روان‌شناختی وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه روان‌شناختی مثبت، رفتار شهروندی سازمانی، قرارداد روان‌شناختی

مقدمه

را به ظرفیت‌های مثبت انسان‌ها معطوف داشته و پارادایم مثبت‌اندیشی در عرصه سازمانی با ظهور سه نهضت پژوهش سازمانی مثبت‌گرا، رفتار سازمانی مثبت‌گرا و سرمایه روان‌شناختی مثبت تکامل یافت (Danaeifard et al., 2013). رفتار سازمانی مثبت، در واقع مطالعه کاربرد ابعاد مثبت و نقاط قوت روان‌شناختی افراد است؛ به طوری که بتوان این ابعاد را مورد اندازه‌گیری، توسعه و مدیریت قرار داد و از آن برای بهبود عملکرد فرد در سازمان بهره گرفت (Luthans, 2004). لوتانز و همکارانش در توسعه چهارچوب رفتار سازمانی مثبت‌گرا در سازمان‌ها، سرمایه روان‌شناختی مثبت‌گرا را به عنوان عاملی ترکیبی و منبع مزیت رقابتی سازمان‌ها مطرح کرده‌اند. سرمایه روان‌شناختی مثبت، به عنوان منبع مفید روان‌شناختی در سازمان تعریف و از چهار بعد تشکیل شده است (Anglin et al., 2018): این متغیرها عبارتند از: الف) خودکارآمدی (Efficacy): خودکارآمدی، اعتماد به نفس فرد در توانایی برای انجام وظایف خاص به طور موفقیت‌آمیز است (Parker, 1998). ب) امید (Hope): Snyder, 2002) امید را حالت انگیزشی مثبتی که از حس موفقیت ناشی می‌شود، تعریف می‌کنند. ج) خوش‌بینی (Optimism): Taylor et al., 2000) در این زمینه بیان می‌کنند که اگر ادراکات عادی انسان با یک مفهوم مثبت از خود و از کنترل شخصی و یک دیدگاه خوش‌بینانه، حتی کاذب، در مورد آینده همراه شود، نه تنها در اداره جزر و مد زندگی روزانه، بلکه در کنار آمدن با حوادث بسیار استرس‌زا و تهدیدزای زندگی، به افراد کمک می‌کند. د) تاب‌آوری (Resiliency): تاب‌آوری؛ یعنی اینکه افراد چگونه می‌توانند مشکلات زندگی خود را در عین داشتن استرس و فشار با موفقیت سپری کنند. این سازه بر اساس رویکرد مبتنی بر نقاط قوت بنا نهاده شده و حاکی از قابلیت افراد در کنار آمدن با مشکلات و خطرات است (Gitterman, 2008).

اگر مدیران منابع انسانی درک درستی از سرمایه روان‌شناختی کارکنان خود نداشته باشند، نمی‌توانند نیازها و خواسته‌های کارکنان خود را بشناسند (Liu et al., 2013). اگرچه بیمارستان‌ها نقش محوری در سیستم مراقبت‌های

امروزه با توجه به شرایط حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی، نیاز آن‌ها را به نسلی ارزشمند از کارکنان آشکار می‌کند؛ نسلی که از ایشان با عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. بی‌تردید این کارکنان وجه تمایز سازمان‌های اثربخش و غیر اثربخشند. سازمان‌های اثربخش، کارکنانی دارند که به طور داوطلبانه و اختیاری، فراتر از وظایف رسمی و از پیش تدوین شده رفتار کرده و برای موفقیت و اثربخشی آن سازمان از هیچ تلاشی فروگذار نیستند. این اقدام‌های فراتر از الزامات شغلی، به رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد (Zhou, 2010). درباره رفتار شهروندی سازمانی، تعاریف زیادی وجود ندارد و هرچه هست، اغلب از تعریف (Bateman, Organ, 1983) نشأت می‌گیرد. وی می‌گوید: رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم با سیستم پاداش رسمی سازمان سازمان‌دهی نمی‌شود (Rezazadeh, 2019). در حقیقت، رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش داده، کار تیمی را تشویق می‌کند، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد، اشتباهات را کاهش داده و مشارکت کارکنان را افزایش می‌دهد (Becton, Field, 2015)؛ به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی که به رفتارهای عامدانه و اختیاری اشاره دارد، عملکرد شغلی را بهبود می‌دهد (Montani, 2018). از سویی یکی از متغیرهای مهم اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه روان‌شناختی است (Amirkhani, Arefnejad, 2012). مطالعه جنبه مثبت افراد و سازمان‌ها، یا رفتار سازمانی مثبت، لزوماً یک پدیده کاملاً جدید نیست و توسعه در این رشته همچنان در حال افزایش است و پیامدهای مهمی در حوزه‌های مختلف تحقیق دارد (Rhoads, 2016). این جریان تحقیقاتی رو به رشد، منجر به ایجاد علاقه‌مندی به حوزه خاصتری از رفتار سازمانی مثبت‌گرا، با نام سرمایه روان‌شناختی شده است (Avey, 2010). با ظهور نهضت روان‌شناسی مثبت‌گرا در دهه نود میلادی، دیدگاه‌های علمی، توجه خود

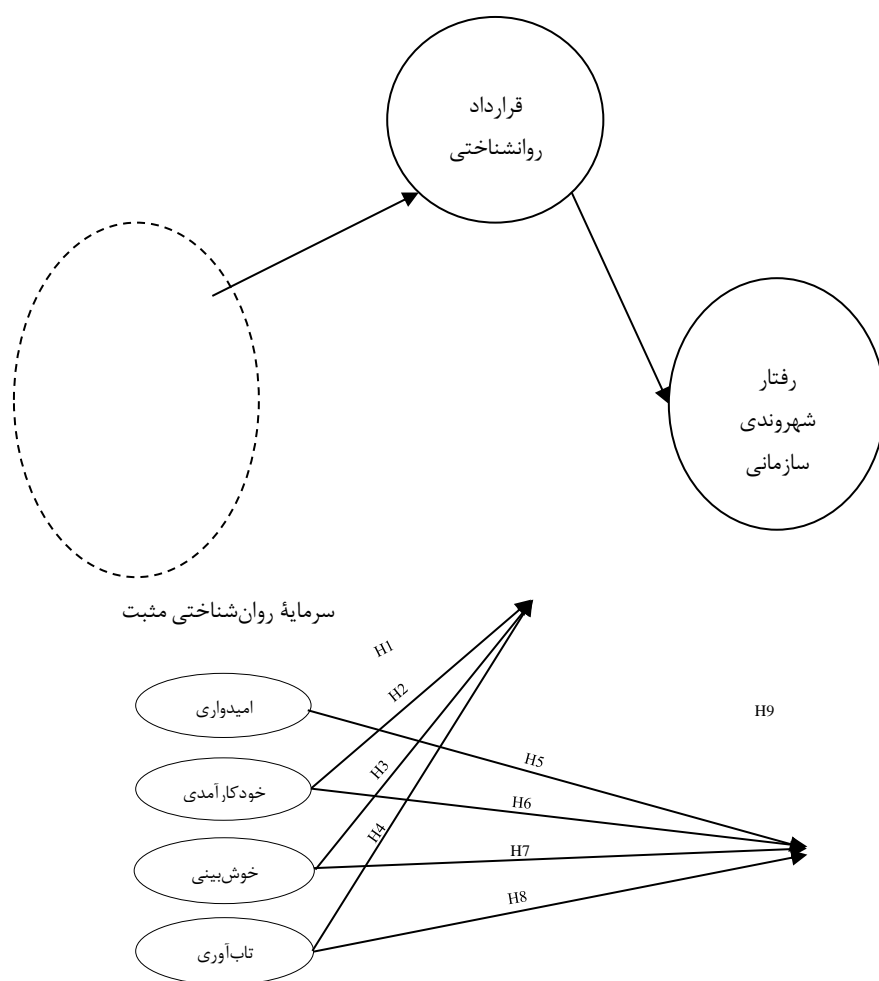
قرارداد را یک درک نانوشته و ذهنی بین دو طرف با احترام به هنجارهای یکدیگر تلقی نمود (Rajabipoor, Dehghani, 2013). قرارداد روان‌شناختی، مجموعه باورهایی دربارهٔ این است که کارکنان و سازمان چه چیزی به یکدیگر، عرضه و چه چیزی از یکدیگر دریافت می‌کنند (Mortazavi, 2013)؛ به عبارتی دیگر اگر افراد سازمان خود را متعهد به وعده‌های داده‌شده بدانند، درک ضمنی در رابطهٔ شغلی یعنی انجام قرارداد روان‌شناختی شکل گرفته است (Soares, Mosquera, 2019). از سویی، کارکنان وقتی می‌بینند سازمان به آن‌ها اهمیت می‌دهد و به قول‌هایی که داده است، وفادار می‌ماند و در راستای آن قول‌ها تلاش می‌کند، حمایت سازمان را درک خواهند کرد؛ این امر در نهایت به اجرای قراردادهای روانی بین کارفرماها و کارکنان منجر می‌شود که می‌تواند اثرات مثبتی بر عملکرد، رضایت شغلی و همچنین افزایش رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد (Vaezi, 2018). از سوی دیگر، زمانی که اجرای قرارداد روان‌شناختی در سطح پایینی قرار داشته باشد، فرد از خود می‌پرسد آیا ماندن در سازمان برای او و سازمان مفید است یا خیر؛ برای مثال زمانی که کارکنان دریابند شناختی که از سازمان انتظار داشتند دریافت نمی‌کنند، ممکن است امید، خودکارآمدی و سایر ابعاد سرمایهٔ روان‌شناختی آن‌ها با تأثیر منفی مواجه شود (Shojaei, 2016). برای درک بهتر چارچوب مطالعاتی می‌توان آن را به صورت شکل ۱ نشان داد.

با توجه به ادبیات و پیشینهٔ مطالعه شده، همچنین با توجه به مدل ارائه‌شده (Yang, Chao, 2018)، برای بررسی ابعاد سرمایهٔ روان‌شناختی، بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری قرارداد روان‌شناختی، مدل فوق طراحی شده و مورد آزمون قرار گرفت. سپس سه هدف اصلی شامل مطالعه (الف) تأثیر سرمایهٔ روان‌شناختی بر قرارداد روان‌شناختی، (ب) تأثیر سرمایهٔ روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی و (ج) تأثیر سرمایهٔ روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی و فرضیات مرتبط به شرح زیر تنظیم و مورد بررسی قرار گرفت:

۱. امیدواری بر قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

سلامتی ایفا می‌کنند؛ در عین حال می‌توانند محیط‌های کاری خطرناکی باشند. این خطرات نه تنها شامل تماس با انواع سموم و مواد شیمیایی عفونی یا عوامل فیزیکی عفونی بلکه شامل تنش و استرس ایجادشدهٔ ناشی از فشار مربوط به ماهیت کار و سایر مسئولیت‌ها نیز هستند (Keshavarz et al., 2013). از سویی، افراد انتظار دارند که پزشکان و کارکنان بیمارستان با آن‌ها ارتباط دوجانبه و مشارکت فعال در درمان داشته باشند. به علاوه، به خدمات پرستاری دسترسی آسان داشته باشند و همهٔ امور مربوط به درمان آن‌ها سریع و صحیح انجام گیرد (Ameri et al., 2013). از سوی دیگر، فعالیت در شرایط پراسترس، سختی کار، حیاتی بودن ارائهٔ خدمت در زمان مناسب، حضور مداوم در شیفت‌های فعال بیمارستانی، کمبود امکانات و نیرو در بیمارستان‌ها و عدم برخورداری از رفاه نسبی، اغلب کارکنان را دچار خستگی مزمن نموده (Jotouei et al., 2018) و ممکن است شرایطی را ایجاد کند که نتوانند از حداکثر قابلیت خود برای ارائهٔ خدمات بهره‌گیری کنند (Esfahani et al., 2018). مشاغل بیمارستانی، چه در حوزهٔ درمانی و چه در حوزهٔ ستادی و اداری به دلیل حساسیت، استرس و فشار زیاد کاری، از جمله مشاغلی اند که سطح عملکرد در آن‌ها، ارتباطی مستقیم و تنگاتنگ با روحیه و وجدان کاری کارمندان دارد (Hosseini, Soltani, 2016). از طرفی در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی مانند هر سازمان دیگری قراردادهای روان‌شناختی بین سازمان و کارمندان وجود دارد که تحقق بخشیدن به این قراردادها از جانب سازمان می‌تواند بر بهبود انگیزه و روحیهٔ کارمندان تأثیر مستقیم بگذارد. نقش قرارداد روان‌شناختی، شکل دادن رفتار مطلوب کارکنان است. قراردادهای روان‌شناختی، باور کارمندان در مورد آنچه باید به سازمان خود عرضه کنند و آنچه در عوض آن دریافت خواهند کرد را شامل می‌شوند (Low et al., 2016). در حقیقت، میزان موفقیت سازمان‌ها در عملی کردن قراردادهای روان‌شناختی، عاملی کلیدی و مؤثر بر روابط کاری موجود در آن سازمان است (Kraak et al., 2017). (Argyris, 1960) از سازهٔ قرارداد روان‌شناختی، برای توصیف رابطه بین کارمند و سازمان و اثر متقابل هر طرف بر دیگری استفاده نمود. او

۲. خودکارآمدی بر قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۳. خوش بینی بر قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۴. تاب‌آوری بر قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۵. امیدواری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۶. خودکارآمدی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۷. خوش بینی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۸. تاب‌آوری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۹. قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.



شکل ۱. مدل عملیاتی پژوهش

شیراز در سال ۱۳۹۷ بودند که ۱۳۴۴ نفر برآورد شدند. با توجه به فرمول کوکران تعداد نمونه تحقیق ۳۰۰ نفر در نظر گرفته شد. البته ۳۰۸ پرسشنامه توزیع و در نهایت ۳۰۰ پرسشنامه کامل انتخاب شد. همچنین نمونه‌گیری در این تحقیق به روش در دسترس صورت گرفت. بر اساس

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: پژوهش حاضر از منظر هدف، از نوع کاربردی و نوع پژوهش توصیفی، از نوع همبستگی و در چارچوب اصول نظری بود. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان اداری کلیه دوایر بیمارستان شهید فقیهی

است؛ مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مزبور ۰/۸۶۲ است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: من این کار را فقط برای به دست آوردن پول انجام می‌دهم؛ من انتظار دارم که در این سازمان رشد کنم.

پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی مثبت (Positive Psychological Capital Questionnaire) برای سنجش سرمایه روان‌شناختی از پرسشنامه ۱۳ سؤالی ارائه شده (Nguyen, Nguyen, 2012) در سال ۲۰۱۲ استفاده شد. این پرسشنامه دارای چهار خرده‌مقیاس «خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری» است. مقیاس پاسخگویی آن نیز شش درجه‌ای از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶ است. (Golparvar, Mirzaei, 2017) در پژوهش خود ضمن تأیید روایی پرسشنامه، ضرایب پایایی خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری را به ترتیب برابر با ۰/۸۴، ۰/۸، ۰/۸۳ و ۰/۸۳ به دست آورده‌اند. در این پژوهش نیز روایی پرسشنامه مورد تأیید استادان و خبرگان در این زمینه رسیده است. آلفای کرونباخ چهار مؤلفه این پرسشنامه به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۲، ۰/۸۴ و ۰/۸ است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: من با اطمینان کامل یک مسأله طولانی‌مدت را بررسی می‌کنم تا راه حلی بیابم. من با اطمینان کامل با افراد خارج از سازمان تماس برقرار می‌کنم.

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

پس از هماهنگی‌های لازم با مسئولان، محقق با حضور در محل بیمارستان، اهداف پژوهش را برای آزمودنی‌ها (کارکنان) توضیح داده و پرسشنامه مورد نظر را در اختیار آن‌ها قرار داد که پس از ۳۰ دقیقه جمع‌آوری شد. برای بررسی اطلاعات توصیفی، اطلاعات مربوط به متغیرهای این پژوهش، مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل داده‌ها با استفاده از الگوسازی معادلات ساختاری (Structural Equation Modeling) صورت پذیرفت. تحلیل‌های انجام‌شده با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی (Statistical Package for the Social Sciences) و نرم‌افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری (Analysis of Moment Structures) انجام شد.

اطلاعات جمعیت‌شناختی ۶۱٪ زن، ۵۴٪ متأهل و ۴۲٪ دارای سابقه فعالیت ۱۰ تا ۱۵ سال بودند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (Organizational Citizenship Behavior Questionnaire) پرسشنامه رفتار شهروندی را (Podsakoff et al., 1990) در سال ۱۹۹۰ طراحی کرده است. پرسشنامه مذکور متشکل از ۲۰ گویه و پنج مؤلفه «نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم» است. پرسشنامه بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از خیلی زیاد تا خیلی کم تنظیم شده و امتیازبندی آن از خیلی زیاد=۵ تا خیلی کم=۱ است. بدیهی است که در مورد گویه‌های معکوس، امتیازبندی فوق به صورت عکس است. (Dinpanah, Naeimian, 2019) در پژوهش خودروایی این پرسشنامه را مورد تأیید قرار دادند و مقدار ضریب پایایی برای این پرسشنامه را ۰/۸۸ به دست آوردند. در این پژوهش روایی پرسشنامه به تأیید ۵ نفر از استادان دانشگاه در رشته مدیریت و رفتار سازمانی و همچنین ۳ نفر از متخصصان بیمارستان رسید. همچنین مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۵۱ محاسبه شده است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: من به آگهی‌ها و یادداشتهای در سازمان توجه می‌کنم. من به همکارانم که فشار کاری سنگینی دارند، کمک می‌کنم.

پرسشنامه قرارداد روان‌شناختی (Psychological Contract Questionnaire)

Contract Questionnaire: پرسشنامه قرارداد روان‌شناختی را (Patrick, 2008) در سال ۲۰۰۸ طراحی کرده است. پرسشنامه مذکور متشکل از ۱۴ گویه و شش مؤلفه «دوام قرارداد ارتباطی، دوام قرارداد مبادله‌ای، تعهد کارفرما نسبت به کارکنان، تعهد کارکنان نسبت به کارفرما، رابطه کارفرما با کارکنان و رابطه کارکنان با کارفرما» است. پرسشنامه بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از خیلی زیاد تا خیلی کم تنظیم شده و امتیازبندی آن از کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱ است. ضریب پایایی که سازنده این پرسشنامه به دست آورد برابر با ۰/۸۹ بود. همچنین در این پژوهش روایی پرسشنامه به تأیید استادان و خبرگان در این زمینه رسیده

یافته‌ها

از تعیین روش آماری مناسب برای تحلیل، فرضیه نرمال اطلاعات توصیفی بررسی شده در جدول ۳ ارائه شده است. بودن مشاهدات به صورت استنباطی با استفاده از آماره در این جدول میانگین، انحراف معیار و حداقل و حداکثر کلموگروف-اسمیرنف بررسی شد. نمره آزمودنی متغیرهای پژوهش به تفکیک آمده است. پیش

جدول ۳. اطلاعات توصیفی پژوهش

متغیر	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین	انحراف معیار
امیدواری	۳	۱۵	۹/۳۳	۲/۰۹۶
خودکارآمدی	۳	۱۵	۹/۳۸	۲/۰۹۲
خوش‌بینی	۳	۱۵	۹/۴۲	۲/۰۵۷
تاب‌آوری	۴	۲۰	۹/۳۲	۲/۰۵۷
قرارداد روان‌شناختی	۸	۴۰	۲۴/۴۵	۷/۱۶۶
رفتار شهروندی سازمانی	۱۶	۸۰	۴۷/۵۵	۷/۹۶۰

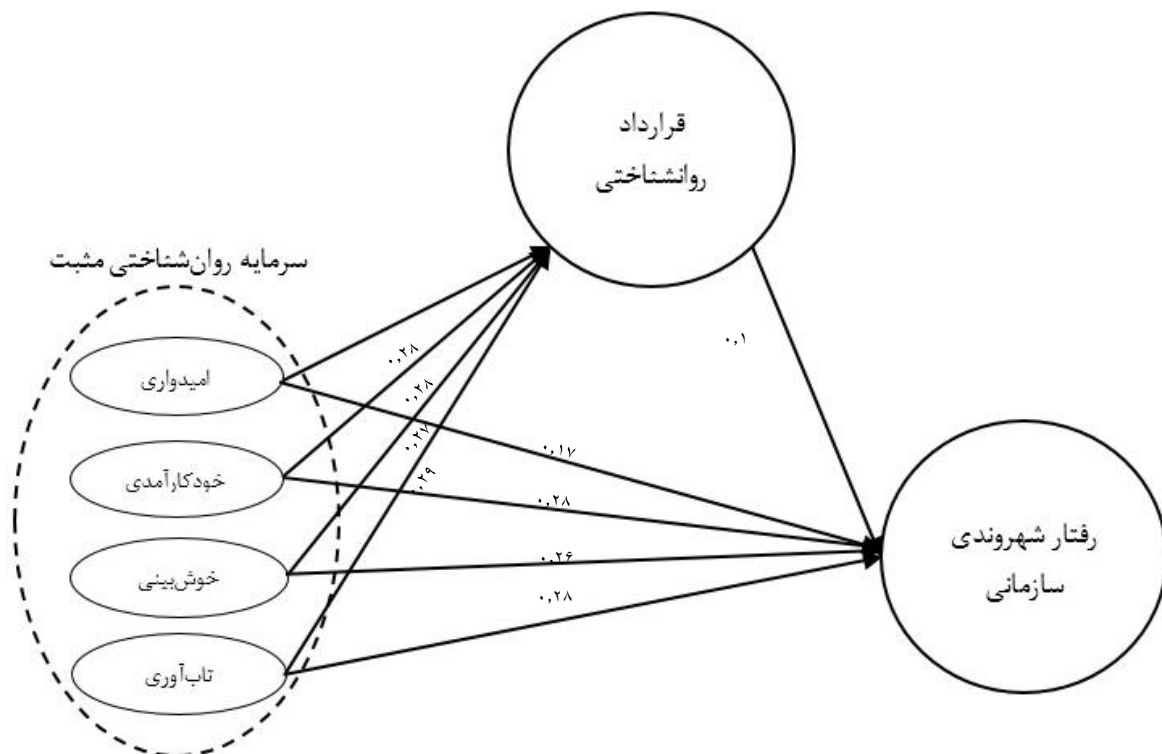
در صورتی که مشاهدات از توزیع نرمال پیروی نکنند از روش‌های ناپارامتری برای تجزیه و تحلیل آماری استفاده می‌شود. بر اساس آزمون صورت گرفته، نتایج رضایت‌بخش بوده است؛ بنابراین مشاهدات مربوط به این زیرمقیاس‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. برای بررسی فرضیات از طریق معادلات ساختاری، اطلاعات به نرم‌افزار آموس انتقال یافت. با توجه به مدل مفهومی تحقیق، مدل معادله ساختاری بر اساس خروجی در صورتی که مشاهدات از توزیع نرمال پیروی نکنند از روش‌های ناپارامتری برای تجزیه و تحلیل آماری استفاده می‌شود. بر اساس آزمون صورت گرفته، نتایج رضایت‌بخش بوده است؛ بنابراین مشاهدات مربوط به این زیرمقیاس‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. برای بررسی فرضیات از طریق معادلات ساختاری، اطلاعات به نرم‌افزار آموس انتقال یافت. با توجه به مدل مفهومی تحقیق، مدل معادله ساختاری بر اساس خروجی

نرم‌افزار آموس ارائه شد. در بررسی بخش معادلات ساختاری، روابط متغیرهای نهفته درونی و بیرونی (متغیرهای نهفته مستقل و وابسته) مورد توجه قرار می‌گیرند. در اینجا هدف، تشخیص این موضوع است که آیا روابط تئوریک که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مد نظر محقق بوده است، با داده‌ها تأیید شده یا نه. برای آزمون فرضیه اصلی تحقیق از طریق بررسی معادلات ساختاری، جدول ۴ نتیجه حاصل از اجرای مدل نظری تحقیق در نرم‌افزار آموس است.

جدول ۴. معادلات ساختاری متغیرهای ملاک در مدل تحقیق

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	ضریب استاندارد	خطای نمونه	وارianس تبیین شده (R-squared)	معناداری
امیدواری	قرارداد روان‌شناختی	۰/۲۸۵	۰/۰۳۴	۶۱/۸۵	معنادار است
خودکارآمدی	قرارداد روان‌شناختی	۰/۲۸۱	۰/۰۳۴		معنادار است
خوش‌بینی	قرارداد روان‌شناختی	۰/۲۶۵	۰/۰۲۶		معنادار است
تاب‌آوری	قرارداد روان‌شناختی	۰/۲۸۶	۰/۰۳۱		معنادار است
امیدواری	رفتار شهروندی	۰/۱۷۱	۰/۱۶۳	۳۹/۰۱	معنادار است
خودکارآمدی	رفتار شهروندی	۰/۲۷۶	۰/۱۶۳		معنادار است
خوش‌بینی	سازمانی	۰/۲۶	۰/۱۴۸		معنادار است
تاب‌آوری	سازمانی	۰/۲۸۲	۰/۱۶		معنادار است
قرارداد روان‌شناختی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۹۸	۰/۱۴۴	۲۰/۳۶	معنادار است

در جدول ۴، β ضریب استاندارد است که بیانگر میزان تأثیر متغیر پیش‌بین بر متغیر ملاک مربوط به آن می‌باشد. R^2 است.



شکل ۲. مسیر ارتباط بین متغیرها

استاندارد هر متغیر مقداری مثبت است؛ اثر ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی، مثبت است و فرضیه تأیید می‌شود ($P < 0.05$). نتایج آزمون رابطه قرارداد روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی نیز در جدول ۵ نمایش داده شده است. طبق نتایج این جدول $\beta = 0.198$ و $T = 2.736 > 1.96$ ، متغیر قرارداد روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معناداری دارد و فرضیه تأیید می‌شود ($P < 0.05$).

برای بررسی تأثیر کلی یک متغیر بر متغیر دیگر علاوه بر بررسی اثر مستقیم آن‌ها، باید تأثیر غیرمستقیم آن‌ها نیز بررسی گردد. همه این موارد در جدول ۵ گزارش شده است؛ در واقع این جدول، ضرایب تأثیر مستقیم، غیرمستقیم و کل هر یک از متغیرهای پیش‌بین برای متغیر ملاک را نشان می‌دهد.

نتایج آزمون ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت با قرارداد روان‌شناختی در جدول ۵ به تفکیک ابعاد مشخص شده است. بر اساس نتایج این جدول و با توجه به اینکه مقدار T مربوط به هر متغیر از ۱/۹۶ بیشتر است؛ بین ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت با قرارداد روان‌شناختی رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به اینکه مقدار اثرات مستقیم استاندارد هر متغیر مقداری مثبت است؛ رابطه بین ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت با قرارداد روان‌شناختی، مثبت است و فرضیه تأیید می‌گردد. نتایج آزمون رابطه ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی نیز در جدول ۵ مشخص شده است. بر این اساس، با توجه به اینکه مقدار T مربوط به هر متغیر از ۱/۹۶ بیشتر است؛ بین ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به اینکه مقدار اثرات مستقیم

جدول ۵. اثرات مستقیم، غیرمستقیم، کل مربوط به متغیرها

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	اثر مستقیم (β)	اثر غیرمستقیم	اثرات کل
امیدواری	قرارداد روان‌شناختی	۰/۲۸۵	-	۰/۲۸۵
	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۷۱	۰/۱۰۳	۰/۲۷۴
خودکارآمدی	قرارداد روان‌شناختی	۰/۲۸۱	-	۰/۲۸۱
	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۷۶	۰/۱۰۲	۰/۳۷۸
خوش‌بینی	قرارداد روان‌شناختی	۰/۲۶۵	-	۰/۲۶۵
	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۶	۰/۰۹۸	۰/۳۵۸
تاب‌آوری	قرارداد روان‌شناختی	۰/۲۸۶	-	۰/۲۸۶
	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۸۲	۰/۱۰۴	۰/۳۸۶

شماخص برازندگی تطبیقی (Comparative Fit Index) و شماخص برازش هنجاری (Normed Fit Index)، شماخص برازش نسبی (Relative Fit Index)، هستند. مقدار آماره کای اسکوئر تقسیم بر درجه آزادی باید کمتر از ۳ باشد و مقدار P بیشتر از ۰/۰۵ و مقادیر شماخص برازندگی، شماخص برازندگی تطبیقی و شماخص برازش هنجاری، شماخص برازش نسبی همگی بیشتر از ۰/۹ باشند و ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین (Root Mean Square Error of Approximation) کمتر از ۰/۰۸ باشد. مقادیر به‌دست‌آمده در جدول ۶ آمده است.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مستقیم دارند و از طریق قرارداد روان‌شناختی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر غیرمستقیم نیز دارند. با توجه به نتایج حاصل‌شده از برازش معادلات ساختاری و تحلیل مسیر، ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبت معناداری دارد و فرضیه تأیید می‌گردد. معمولی‌ترین شماخص‌های مورد استفاده در مطالعات میزان انطباق مدل شامل آماره کای اسکوئر تقسیم بر درجه آزادی، شماخص برازندگی (Goodness of Fit Index)،

جدول ۶. نیکویی برازش مدل

شاخص‌های برازش	ارزش	شاخص‌های برازش	ارزش
شماخص برازش نسبی	۰/۹۷۴	ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین	۰/۰۰۱
شماخص برازش هنجاری	۰/۹۵۴	χ^2	۱۴/۲۴۱
شماخص برازندگی تطبیقی	۰/۹۹۹	درجه آزادی	۱
شماخص برازندگی	۰/۹۸۴	P	۰/۰۵۱

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی ابعاد سرمایه روان‌شناختی، بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری قرارداد روان‌شناختی انجام شد. نتایج حاصل از فرضیات الف-۱ تا الف-۴ در پاسخ به سؤال «تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر قرارداد روان‌شناختی

با توجه به اینکه در جدول ۶، مقادیر شماخص برازش نسبی، شماخص برازش هنجاری و شماخص برازندگی، بیشتر از ۰/۹ هستند و مقدار آماره کای اسکوئر تقسیم بر درجه آزادی کمتر از ۳ است، مقدار P بیشتر از ۰/۰۵ و RMSEA کمتر از ۰/۰۸ باشد. مطلوبیت برازش مدل تأیید می‌گردد.

مثبت و معناداری بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که عبارتند از وجدان کاری، نزاکت، نوع‌دوستی، آداب اجتماعی و جوانمردی دارد. در واقع، چنین به نظر می‌رسد وقتی افراد سرمایه روان‌شناختی بسیاری دارند، بالطبع رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز قوت می‌گیرد و در موقعیت‌های مختلف زندگی با کارآمدی بهتری عمل می‌کنند (Golmohammadian, Sajadi, 2016). همچنین مشخص شد که در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه روان‌شناختی بیشترین تأثیر را بر بعد نوع‌دوستی دارد. افزایش رفتار شهروندی سازمانی طبیعتاً تأثیرات مثبتی برای سازمان به دنبال خواهد داشت که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به ارتقای سطح روابط مثبت میان کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، افزایش انعطاف در ابداع و نوآوری، بهبود خدمات به مشتری، استفاده اثربخش و کارآمد از منابع و در نهایت افزایش بهره‌وری سازمان اشاره کرد (Safari, Omidi, 2016). بر این اساس، توجه و تأمل مدیران سازمان به بحث رفتار شهروندی سازمانی و همچنین سرمایه روان‌شناختی که یکی از متغیرهای مهم و تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است، بسیار حائز اهمیت به نظر می‌رسد. نتایج حاصل از فرضیه ج-۱ در پاسخ به سؤال «تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی چگونه است؟»، این سؤال را مورد تأیید قرار می‌دهد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش (Shojaei, 2016)، همسوست. در تحلیل روابط فرد با سازمان همواره واقعیاتی وجود دارد که این رابطه را پیچیده‌تر از آنچه تحلیلگران در قالب روابط استخدامی به تصویر می‌کشند، می‌نماید. از آنجا که آمار نقض قراردادهای روان‌شناختی رو به افزایش است، انتظار می‌رود رفتارهای شهروندی و فراوظیفه‌ای کاهش یابند. سازمان‌ها به‌ویژه در کشورهای توسعه‌نیافته و در حال توسعه باید زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر تمام تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در راستای اعتلای اهداف سازمان به کار گیرند (Hematpanah et al., 2018). از دید پاسخ‌دهندگان، قراردادهایی که دارای ماهیت روان‌شناختی‌اند، ریشه در تئوری مبادلات اجتماعی دارند و در واقع تبادلات متقابلی که

چگونه است؟»، این سؤال را مورد تأیید قرار می‌دهد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش گل پرور و محمدجعفری نصیر (۱۳۹۵)، همسوست. قرارداد روان‌شناختی هنگامی پدید می‌آید که اعتقاد یکی از طرف‌ها بر این باشد که وعده اقدامات آینده محقق گشته، قدمی در این راه برداشته شده است. در حقیقت، تحقق قرارداد روان‌شناختی اشاره به میزانی دارد که یک طرف قرارداد متعهد به طرف دیگر باشد (سید نقوی و عرب، ۱۳۹۵). پاسخ‌دهندگان معتقدند، توجه قرارداد روان‌شناختی به بعد غیراقتصادی و عاطفی تعامل کارفرما با کارمند متمرکز است. در شرایطی که کارکنان احساس کنند سازمان قول‌ها و تعهداتش را نسبت به آن‌ها برآورده می‌سازد، قرارداد روان‌شناختی برقرار و در صورتی که احساس کنند این قول و قرارها برآورده نشده، نقض قرارداد روان‌شناختی در فضای ادراکی کارکنان به وقوع می‌پیوندد (Hematpanah et al., 2018)؛ سازمانی که با شکستن وعده‌ها قرارداد روان‌شناختی را نقض می‌کند، باعث می‌شود تا کارکنان خود احساس کنند که خودپنداره آن‌ها مورد تهدید قرار گرفته است. این شرایط منجر به بی‌اعتمادی و محدود کردن تبادل متقابل و متقابل بین کارمندان و سازمان می‌شود. در حقیقت این موضوع بر منابع شخصی آن‌ها تأثیری منفی دارد (Kim et al., 2018)؛ بنابراین، نقض قرارداد روان‌شناختی می‌تواند تهدیدی برای سرمایه روان‌شناختی مثبت در هر چهار بُعد آن یعنی خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی و تاب‌آوری باشد.

نتایج حاصل از فرضیات ب-۱ تا ب-۴ در پاسخ به سؤال «تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی چگونه است؟»، این سؤال را مورد تأیید قرار می‌دهد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش (Rezazadeh, 2019)، همسوست. رفتار سازمانی مثبت در واقع مطالعه کاربرد ابعاد مثبت و نقاط قوت روان‌شناختی افراد است؛ به طوری که بتوان این ابعاد را مورد اندازه‌گیری، توسعه و مدیریت قرار داد و از آن برای بهبود عملکرد فرد در سازمان بهره گرفت. احتمال اینکه کارمندی با سرمایه روانی بالا و آنهایی که عمیقاً با سازمان همسان شده‌اند، رفتارهای نابجا داشته باشند کم است (Norman et al., 2010). سرمایه روان‌شناختی تأثیر

psychological capital on social capital. Iranian Journal of Management Sciences.

Jotouei, A; Changizi, A; Abdollahi, D. (2018). Investigating the relationship between job stress and job satisfaction in nursing staff. The Second International Conference on Psychology, Counseling and Educational Sciences, Mashhad, Permanent Secretariat of the Conference.

Hosseini, F; Soltani, F. (2016). Investigating the emotional relationship with work conscience and professional commitment of nurses working in Kerman hospitals in 2016. Journal of Nursing Research.

Danaeifard, H; Amrullah Biuki, N; Fani, A; Rezaian, A. (2013). Research on the preconditions affecting the process of formation of the phenomenon of organizational well-being, studied: Government organizations. Public Management Research.

Rezazadeh, A. (2019). Investigating the Relationship between Psychological Capital and Organizational Citizenship Behavior. Journal of Resource Management in Law Enforcement.

Seyed Naqavi, M. and Arab, M. (2016). Realization of psychological contract and organizational support: motivational challenge of professional employees. Journal of Human Resources Studies 6 (19).

Shojaei, S. (2016). Investigating the Relationship between Violation of Psychological Contract with Organizational Citizenship Behavior and Intention to Move with the Moderating Role of Power Distance. Journal of Management and Development Process.

Safari, S; Omid, A. (2016). Structural modeling of the relationship between psychological capital and organizational citizenship behavior of employees of the General Directorate of Sports and Youth. Journal of Sport Management and Motor Behavior, 12th year, 172-161.

Ameri, H.; Panahi, M.; Jafari, A.; Khalfi, A; Alizadeh, H.; Abbaspour, R. (2013). Reasons for choosing private hospitals in Yazd province for treatment by patients. Journal of Torbat-e Heydarieh University of Medical Sciences, 1 (3).

میان کارکنان و سازمان روی می‌دهد را توضیح می‌دهند. به عبارت دیگر نظریه قرارداد روان‌شناختی پیشنهاد می‌کند که وعده‌های ضمنی و تعهدات متقابل اجزای اساسی روابط سازمانی‌اند (Newaz et al., 2019). ارائه رفتار شهروندی سازمانی به وسیله کارکنان، منافع سازمان را در مقابله با شرایط تغییر محقق کرده و کارکنان را با شرایط پیش‌بینی نشده ناشی از عوامل خارجی سازگار می‌کند. رفتار شهروندی سازمانی، شکل دهنده بخشی از نتایج و عملکرد منابع انسانی است (Pham et al., 2019). سرمایه روان‌شناختی مثبت به بهبود یافته‌های فردی از طریق تفکر خلاقانه و رفتار نوظهور از سبک‌های مثبت روان‌شناختی درون محیط اشاره دارد (Woo, Park, 2017)؛ بنابراین می‌توان به این نتیجه رسید که بین قرارداد روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده و تأیید اینکه ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری قرارداد روان‌شناختی رابطه معناداری دارد، پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها در فرایند گزینش و انتخاب و همچنین سنجش ابعاد سرمایه روان‌شناختی در کنار سرمایه‌های فردی در مصاحبه‌های شغلی دقت کنند، از سوی دیگر آن‌چنان‌که در تعریف مؤلفه‌های روان‌شناختی مطرح شد این مؤلفه‌ای مثبت همانند ویژگی‌های شخصیتی نسبتاً ثابت نیست، بلکه امکان بهبود آن‌ها در جهت عملکرد سازمانی وجود دارد. همچنین پیشنهاد می‌شود که در سطوح بالاتر اعتماد به نفس ایجاد شود؛ این باعث می‌شود که فرد موفقیت شغلی را منسوب به توانایی خود بداند و افراد دارای سرمایه روان‌شناختی بسیاری باشند.

منابع

Isfahani, A.; Malekpour, K.; Religion, A; Abbasi Farajzadeh, M. (2018). The relationship between intellectual capital and human resource productivity and job performance from the perspective of a military hospital. Journal of Military Medicine, 20 (6), 684-674.

Amirkhani, I; Arefnejad, M. (2012). Analyzing the effect of organizational citizenship behavior and

- Keshavarz Mohammadi, N.; Zarei, F; Rezaei, M.; Keshavarz, A.; Kalhor, R. (2013). Explaining the views of medical staff about the effects of hospitals on their health: The approach of health-promoting hospitals. *Razi Journal of Medical Sciences*.
- Golparvar, m; Mohammad Jafari Nasir, F. (2016). Investigating the moderating role of psychological capital in the relationship between psychological contract violation and emotional burnout, Fifth International Conference on Psychology and Social Sciences, Tehran, Mehr Ishraq Conference.
- Golparvar, M; Mirzaei, Z. (2016). The structural pattern of the effect of psychological capital on career success with respect to the mediating role of commitment and satisfaction. *Journal of Positive Psychology Research Journal*.
- Golmohammadian, M; Sajjadi, N. (2016). The Role of Psychological Capital and Organizational Citizenship Behavior in Predicting Burnout in Elementary School Primary School Teachers, *Quarterly Journal of Exceptional Individuals* 6 (24).
- Mortazavi, S.; Rahimonia, F; Rezaian, A.; Chit Sazian, A. (2013). Understanding the content of psychological contracts in faculty members (Case study: Ferdowsi University of Mashhad). *Strategic management idea*.
- Hematpanah, A; Mahdad, A.; Farsi, Z;. (2018). The effect of perception of psychological contract adherence on organizational citizenship performance in employees of an industrial company: The mediating role of organizational loyalty. *Journal of Knowledge and Research in Applied Psychology*, 19 (1).
- Vaezi, A; Sadrnia, A; Kahrobaei, S. (2018). Investigating the effect of psychological contract implementation on organizational citizenship behavior, the mediating role of perceived organizational support. *Quarterly Journal of Organizational Behavior Studies*, 3 (27), 209-185.
- Argyris, C. (1960). *Understanding Organizational Behavior*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Anglin, A. H., Short, J. C., Drover, W., Stevenson. (2018). the power of positivity? The influence of positive psychological capital language on crowdfunding performance. *Journal of Business Venturing*.
- Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Pigeon, N. G. (2010). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization development journal*.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship". *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Becton J, S. Field H. (2015). Cultural differences in organizational citizenship behavior: a comparison between Chinese and American employees.
- Dinpanah, R., & Naeimian, N. (2019). Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Empowerment among Extension Experts. *Journal of Agricultural Science and Technology*, 21(2), 265-275.
- Gitterman A. Gitterman, A. & Germain, C. B. (2008). *The life model of social work practice: Advances in knowledge and practice*, (3rd Ed.). New York, NY: Columbia University Press 2008.
- Kim, T. T., Karatepe, O. M., & Lee, G. (2018). Psychological contract breach and service innovation behavior: psychological capital as a mediator. *Service Business*, 12(2), 305-329.
- Kraak, J. M., Lunardo, R., Herrbach, O., & Durrieu, F. (2017). Promises to employees matter, self-identity too: Effects of psychological contract breach and older worker identity on violation and turnover intentions. *Journal of Business Research*, 70, 108-117.
- Liu, L., Hu, S., Wang, L., Sui, G., & Ma, L. (2013). Positive resources for combating depressive symptoms among Chinese male correctional officers: perceived organizational support and psychological capital. *BMC psychiatry*, 13(1), 89.
- Low, C. H., Bordia, P., & Bordia, S. (2016). What do employees want and why? An exploration of employees' preferred psychological contract

- elements across career stages. *Human Relations*, 69(7), 1457-1481.
- Luthans F, Luthans KW, Luthans BC (2004). Positive psychological capital: beyond human and social capital. *Business Horizons*. 47(1):45-50.
- Montani, F., & Dagenais-Desmarais, V. (2018). Unravelling the relationship between role overload and organizational citizenship behaviour: A test of mediating and moderating effects. *European Management Journal*.
- Newaz, M. T., Davis, P., Jefferies, M., & Pillay, M. (2019). The psychological contract: a missing link between safety climate and safety behaviour on construction sites. *Safety science*, 112, 9-17.
- Nguyen, T. D., & Nguyen, T. T. (2012). Psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87-95.
- Norman, S., Avey, J., Nimmicht, J., & Pigeon, N. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4) 380–391.
- Parker SK. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*. 83(6):835-52.
- Pham, N. T., Tučková, Z., & Jabbour, C. J. C. (2019). Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study. *Tourism Management*, 72, 386-399.
- Rajabipoor, M. A., & Dehghani, M. (2013). The relationship between Islamic work ethic and organizational commitment and job satisfaction of nurses.
- Rhoads, K. (2016). Stepping Stones or Stumbling Blocks: Psychological Capital and Overcoming New Venture Failure. 4(2), 11-21 .
- Snyder CR. (2002). Hope Theory: Rainbows in the Mind. *Psychological Inquiry*. 13 (4):249-75.
- Soares, M. E., & Mosquera, P. (2019). Fostering work engagement: The role of the psychological contract. *Journal of Business Research*.
- Taylor SE, Kemeny ME, Reed GM, Bower JE, Gruenewald TL. (2000). Psychological resources, positive illusions, and health. *American Psychologist*. 55(1):99-109.
- Woo, C. H., & Park, J. Y. (2017). Specialty satisfaction, positive psychological capital, and nursing professional values in nursing students: A cross-sectional survey. *Nurse education today*, 57, 24-28.
- Yang, W., & Chao, L. (2016). How psychological contract breach influences organizational identification and organizational citizenship behavior: the mediating role of psychological capital. *American Journal of Industrial and Business Management*, 6(08), 922.
- Zhou H, (2010). Organizational Citizenship Behavior: New Perspective of Building High-Performance Organization. 2010 International Conference on E-Product E-Service and E-Entertainment; 7-9 Nov. 20