



بررسی تاثیر مهارت، تخصص و منابع سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در محیط رقابتی با در نظر گرفتن تیم‌های کاری و مشارکت

مهدی عقیقی

mehdiaghighi58@gmail.com

رشید ذوالفقاری زعفرانی

بهزاد مشعلی *

چکیده

هدف از این پژوهش "بررسی تاثیر مهارت، تخصص و منابع سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در محیط رقابتی با در نظر گرفتن تیم‌های کاری و مشارکت" می‌باشد. در این راستا با استفاده از روش کمی و مدل‌سازی معادلات ساختاری ضمن مروری بر مفاهیم و متغیرهای تحقیق به بررسی تاثیر مهارت، تخصص و منابع سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در محیط رقابتی با در نظر گرفتن تیم‌های کاری و مشارکت پرداخته شده است. جامعه مورد مطالعه شامل کارکنان شهرداری استان تهران می‌باشد که به علت نامحدود بودن، با استفاده از فرمول کوکران، ۳۸۴ نفر به روش تصادفی ساده تعیین گردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بوده که روایی آن به صورت روایی محتوا و روایی صوری توسط خبرگان با کمک تکنیک دلفی و روایی سازه و ساختار پرسشنامه توسط تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار smart pls و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ در نرم‌افزار spss تأیید شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های کلموگروف-اسمیرنوف، جهت تست نرمال و آزمون فریدمن جهت اولویت بندی مولفه‌ها و شاخص‌ها و همچنین از آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری جهت تحلیل مسیر و اعتبارسنجی الگو در نرم‌افزار smart pls استفاده شد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد (مهارت و تخصص) و (منابع سازمانی) بر (محیط رقابت سازمانی)، همچنین (محیط رقابت سازمانی) بر (تیم‌های کاری) و (مشارکت و همکاری)، و نیز (مشارکت و همکاری) و (تیم‌های کاری) بر (رفتار شهروندی سازمانی) تاثیرگذار می‌باشند. یافته‌ها همچنین نشان داد در اولویت‌بندی مولفه‌ها بعد مشارکت و همکاری دارای بالاترین رتبه و بعد منابع سازمانی دارای کمترین رتبه می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: تیم، عملکرد تیمی سازمانی، انگیزه‌های غیر اقتصادی، رفتار شهروندی سازمانی.

مقدمه

سازمان‌ها نیازمند جهشی عمده در افزایش کارایی و اثربخشی خود هستند، لذا می‌بایستی زمینه را به نحوی فراهم کنند که کارکنان و مدیرانشان، تمام تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در راستای اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند (دانیالی ده‌حوض و منصور، ۱۳۹۸). بنابراین، سازمان‌ها نیازمند توجه به نیروی انسانی خود می‌باشند و تشکیل تیم‌های کاری، یکی از موارد تأثیرگذار بر اثربخشی عملکرد نیروی انسانی و از ضروریات می‌باشد (اسکندر و همکاران، ۱۳۹۹). در دو دهه گذشته موضوع تیم‌ها و به کارگیری تیم‌های کاری به طور چشمگیری در سطح جهانی مورد توجه قرار گرفته است. در عرصه بازار متحول امروزی با توجه به رقابت اقتصادی جهانی و تغییرات مستمر تکنولوژیک سازمان‌ها، لزوم بسیج توان، دانش، مهارت و تخصص تمامی



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

کارکنان بیش از گذشته احساس می‌گردد. از طرف دیگر امروزه با توجه به رقابت شدید و سرعت حجم اطلاعات و چالش‌های پیش روی سازمان‌های امروزی، داشتن مدل‌های ارزیابی عملکرد تیمی برای تعیین موفقیت سازمان‌ها و همچنین برنامه‌ریزی بر اساس نقاط قوت و ضعف سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد (قنبری و بهشتی‌راد، ۱۳۹۵). علی‌رغم مزایا و نتایج حاصل از به‌کارگیری کار تیمی، بی‌توجهی به عوامل و مؤلفه‌های ایجاد تیم، موجب بروز مشکلات عدیده‌ای می‌گردد که نه تنها افزایش عملکرد را در پی نخواهد داشت بلکه در مواردی، به شکست‌های اساسی نیز منجر می‌گردد (اسکندر و همکاران، ۱۳۹۹). نیروی انسانی که امروزه از آن به عنوان سرمایه انسانی یاد می‌کنند یکی از مهمترین سرمایه‌های هر سازمانی می‌باشد که کیفیت آن می‌تواند نقش به‌سزایی در رشد و تعالی سازمان داشته باشد و با توجه به پیچیدگی‌های آن مباحث مختلف در ابعاد رفتاری در حال ظهور می‌باشد که یکی از آن‌ها در سال‌های اخیر موضوع رفتار شهروندی سازمانی است. به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید می‌باشد که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند به این ترتیب مطالعه و بررسی این‌گونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد (سرفرازی و فاتحی، ۱۳۹۸). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرا نقش کارکنان و مدیران تأکید دارد، نقش تعیین‌کننده‌ای در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا دارد. بنابراین اگر سازمان‌های موفق و ناموفق گام‌هایی قاطع در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی بردارند، کارایی و بهره‌وری سازمانی به‌طور بالقوه افزایش خواهد پیدا نمود و این امر موجب ارتقاء عملکرد آن‌ها خواهد شد. امروزه اهمیت مطالعه رفتار شهروندی سازمانی به‌طور فزاینده‌ای احساس می‌شود، رفتار شهروندی سازمانی محدود به مراعات رفتار اجتماعی نیست بلکه آثار آن به‌طور مستقیم بر دستاوردهای سازمانی نیز تأثیرگذار است (بشردوست نالکیاشری و بهمنی، ۱۳۹۹). مشهود است که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در محل کار پیامدهای مهمی را من جمله در حوزه‌های افزایش اثربخشی در سازمان، افزایش بهره‌وری کارکنان، بهبود هماهنگی و ارتباطات سازمانی، افزایش رضایت کارمندان، بهبود وفاداری کارمندان به سازمان و افزایش تعهد کاری، بهبود و ثبات عملکرد سازمان، افزایش رضایت مشتریان از خدمات سازمان و افزایش وجهه سازمان به دنبال خواهد داشت. بر هیچ کس پوشیده نیست که اهمیت هر کدام از این موارد در سازمان‌ها تا به چه اندازه ایست و نپرداختن به این موضوعات در سازمان‌ها می‌تواند چه اثرات مخربی داشته باشد. لذا با توجه به دامنه گسترده پیامدهای این موضوع و نقش بسزایی که هر کدام از این موارد می‌تواند داشته باشد، لزوم تحقیقات تکمیلی و بررسی در این حوزه کاملاً محسوس می‌باشد. بنابراین اهمیت و ضرورت انجام چنین پژوهشی از این نقطه نظر برجسته می‌گردد که در این پژوهش می‌توان بر روی مؤلفه‌های الگوی عملکرد تیمی سازمانی با رویکرد انگیزه‌های غیر اقتصادی رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری تمرکز نمود. با توجه به مطالب ارائه شده این تحقیق در پی پاسخی علمی به این پرسش اصلی می‌باشد که: الگوی عملکرد تیمی سازمانی با رویکرد انگیزه‌های غیر اقتصادی رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری چگونه است؟ و بر اساس نتایج آن پیشنهاداتی جهت بهبود عملکرد تیمی سازمانی و همچنین رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد انگیزه‌های غیر اقتصادی ارائه دهد. با توجه به جنبه‌های مختلف مطرح شده در این حوزه، مشاهده می‌شود که الگوی عملکرد تیمی سازمانی با رویکرد انگیزه‌های غیر اقتصادی رفتار شهروندی سازمانی در بین مطالعات گذشته تا به حال صورت نگرفته است و این امر ضرورت تحقیق حاضر را دو چندان می‌نماید. لذا با توجه به مطالب فوق، این تحقیق قصد دارد جهت پرسش اصلی تحقیق یعنی "تأثیر مهارت، تخصص و منابع سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در محیط رقابتی با در نظر گرفتن تیم‌های کاری و مشارکت در بین کارکنان شهرداری استان تهران چگونه است؟" پاسخ علمی و درخور بیابد.



مبانی نظری پژوهش

تیم

کاتزنباخ و اسمیت (۱۹۹۳) یک تیم را به عنوان "تعداد کمی از افراد با مهارت‌های مکمل، که متعهد به یک هدف مشترک، اهداف عملکرد و رویکرد هستند، که آنها متقابلاً مسئول هستند" تعریف می‌کنند. برانیک و همکاران (۱۹۹۶) تیم را واحدی میدانند که از دو یا چند نفر تشکیل شده و برای رسیدن به اهداف مشترک کارهای متفاوتی را انجام می‌دهند و با یکدیگر سازگار هستند. اگرچه با آزمایش هاوثورن در صنعت توجه زیادی به مسائل "تیم" جلب شد، اما پس از مطالعات انجام شده در مورد پروازهای ایمن در مناطق نظامی، اهمیت آنها بیشتر شد (برانیک و همکاران، ۱۹۹۷). همراه با مزایای "تیم" بحث‌ها و شیوه‌های جدیدی در جنبه‌های مختلف مدیریت منابع انسانی، در تمام عملکردهای سازمانی وجود دارد. برای فرم‌های مبتنی بر تیم، انتخاب منابع انسانی، ارزیابی عملکرد و مدیریت، روش‌های یادگیری و توسعه و روش‌های جبران خسارت متفاوت از فرم‌های مبتنی بر افراد و موارد استفاده شده برای محاسبه است (بارنز و همکاران، ۲۰۱۱).

مراحل شکل‌گیری تیم

شکل‌گیری و توسعه تیم، فرایندی پویاست. بیشتر تیم‌ها خود را دائماً در حال تغییر می‌یابند و ممکن است هرگز به مرحله ای ثابت نرسند. اما صاحب‌نظران معتقدند که بیشتر تیم‌ها فرایند تکاملی را طی می‌کنند. براساس مدل توکمن، تیم‌ها چهار مرحله (شکل‌گیری، طوفان‌زایی، هنجارسازی و عمل) را طی می‌کنند. استیفن رابینز به فرایند توسعه و تکامل تیم از دیدگاه توکمن مرحله فروپاشی را نیز اضافه کرده که به نظر می‌رسد مراحل مدل توکمن را کامل ساخته است (دیالا و همکاران، ۲۰۲۱).

رفتار شهروندی سازمانی

ادبیات قبلی چندین پیشینه رفتار شهروندی سازمانی را متشکل از عوامل نگرشی، خلقی، رهبری و محیط کار شناسایی کرده است (ارگان و همکاران، ۲۰۰۶). با این وجود، محققان تلاش می‌کنند تا جنبه‌های مختلف را بررسی کنند. این مقاله پیشنهاد می‌کند که ارزیابی کارمندان از نهادهای اجتماعی می‌تواند اقدامات شهروندی آنها را منطقی بداند. علاوه بر این، این مطالعه جنبه‌های هنجارهای سازمانی را بررسی می‌کند که ممکن است بر رابطه بین اهمیت نهادی درک شده کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد. هنگامی که توافق حاصل شد و کلیه قراردادها امضا شد، در یک چارچوب درون سازمانی، اثربخشی مدیریت یک پروژه بزرگ اساساً به ترکیبی از رفتار مشترک نوع دوستانه طرفین درگیر و میزان تلاش داوطلبانه مثبت آنها بستگی دارد. که آماده شده اند تا به پروژه اختصاص دهند (اسمیت و همکاران، ۱۹۹۵). این رفتارها و تلاش‌ها، که توسط (اسمیت و همکاران، ۱۹۹۵) به عنوان یک همکاری غیررسمی توصیف شده است، شامل مشارکت مداوم در همکاری نزدیک، و حفظ یک رابطه هماهنگ شامل شبکه‌های حرفه‌ای، سرمایه‌گذاری خود به خودی در وقت و منابع اضافی و تمایل به داوطلبانه سخت تلاش کنید تا به نتیجه موفقیت آمیز برسید. از این نوع رفتار مثبت به عنوان رفتار شهروندی در پروژه‌های بزرگ (MCB) یاد می‌شود (ارگان، ۱۹۸۸).

¹ - Katzenbach, J. R., & Smith, D. K

² - Brannick, M. T., Salas, E., & Prince, C. W

³ - Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B

⁴ - Smith, K. G., Carroll, S. J., & Ashford, S. J

⁵ - Organ, D. W



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

یانگ و همکاران^۱ (۲۰۱۸). از نظر بشر دوستی، رفتار شهروندی در پروژه‌های بزرگ شامل اعمالی است که خود به خود اتفاق نمی‌افتد و نیاز به سرمایه‌گذاری زمان و منابع توسط چندین حامی مختلف دارد (ارگان، ۱۹۸۸).

عملکرد تیمی و رفتار شهروندی سازمانی

در فضای آموزشی حاضر برای مدیریت پیچیدگی مدیریت به تیم‌های مدیریتی کارآمد و موثر نیاز است. طبق نظریه رده‌های بالاتر، دانشمندان دریافته‌اند که عملکردهای جمعیت شناختی مانند ساختار تیم و روابط بین فردی مهمترین زمینه در مفهوم درگیری تیمی است، (کنایت و همکاران^۲، ۱۹۹۹، تالاولیکار و همکاران^۳، ۲۰۰۵). در افزایش تحقیقات برای عملکرد تیم، متغیر درگیری تیمی یک متغیر توضیحی است. علاوه بر این، در مطالعات قبلی بر روی نقش عملکرد متمرکز شده و عملکرد خارج از نقش را نادیده گرفته است. بدیهی است که رفتار شهروندی سازمانی به شدت به عنوان شاخص در عملکرد خارج از نقش مورد استفاده قرار می‌گیرد، تجزیه و تحلیل نظری و مطالعات تجربی در مورد مکانیسم داخلی بین تضاد تیمی بسیار کمتر است و مطالعات زیادی در این زمینه انجام نشده است.

انگیزه و انواع انگیزه (به ویژه اقتصادی و غیر اقتصادی)

4 برای تأمین مزیت رقابتی مداوم، یک شرکت به افراد با استعداد نیاز دارد. یک منبع انسانی^۴ موثر و با انگیزه یک قدرت نرم ضروری است که رقبا نمی‌توانند به راحتی از آن تقلید کنند. به عبارت دیگر، تا آنجا که به حفظ فضای رقابتی مربوط می‌شود، جنبه‌های اجتماعی، سیاسی و فرهنگی یک سازمان مهم‌تر از جنبه‌های فنی است و بر این اساس، بهبود فداکاری اعضای سازمان و مشارکت سازمان ضروری است. قدرت در سازمان یک عنصر حیاتی است. به عنوان توانایی تأثیرگذاری در تصمیم‌گیری، قصد و رفتار یک شرکت تعریف می‌شود (دلال و همکاران^۵، ۲۰۱۲). قدرت عمدتاً به دو نوع عمده طبقه‌بندی می‌شود: قدرت اجباری (اجبار، پاداش، مشروع) و قدرت غیر زورگویی (اطلاعات، خبره، مرجع) (پارک و همکاران^۶، ۲۰۱۷). از زمانی که هانت و نوین^۷ (۱۹۷۴) قدرت را تعریف کردند، بسیاری از محققان با طبقه‌بندی متنوع‌تر آن، مطالعات تجربی انجام داده‌اند. بسته به نوع قدرت در سازمان، درگیری و وفاداری اعضای سازمان می‌تواند متفاوت باشد. امروزه، سازمان‌ها به جای افرادی که فقط با وظایف تعیین شده خود سر و کار دارند، به دنبال اعضای هستند که با تغییر نقش خود و دادن انرژی خود را در هر زمان که لازم باشد، نتایج خلاقانه تولید می‌کنند. با این حال، تاکنون، روش‌های انتخاب شده توسط اکثریت شرکت‌ها برای ایجاد انگیزه در اعضا در درجه اول بر رفع نارضایتی یا بهبود رضایتمندی اعضا از طریق ارزیابی و بهبود سیستم جبران خسارت بوده است. رضایتمندی اعضا تأثیر زیادی بر عملکرد سازمان دارد (دلال و همکاران^۸، ۲۰۱۲). در میان ساختارهای تئوری انگیزه، آخرین مشاغل مربوط به مشاغل است. به گفته ریچ و همکاران^۹ (۲۰۱۰). مشارکت کاری به عنوان مشارکت شغلی، رضایت از کار و انگیزه ذاتی تعریف می‌شود و تأثیر بیشتری نسبت به

¹ - Yang, D., He, Q., Cui, Q., & Hsu, S. C

² - Knight, D., Pearce, C. L., Smith, K. G., Olian, J. D., Sims, H. P., Smith, K. A., & Flood, P

³ - Talaulicar, T., Grundei, J., & Werder, A. V

⁴ - HR

⁵ - Dalal, R.S.; Baysinger, M.; Brummel, B.J

⁶ - Park, K.O.; Chang, H.S.; Jung, D.H

⁷ - Hunt, S.D.; Nevin, J.R

⁸ - Dalal, R.S.; Baysinger, M.; Brummel, B.J

⁹ - Rich, B.L.; Lepine, J.A.; Crawford, E.R



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

سایر متغیرها بر عملکرد کار دارد. علاوه بر این، این یک ساختار پیچیده است که تمام جنبه‌های جسمی، عاطفی و شناختی افراد را در بر می‌گیرد. به همین ترتیب، مشارکت کاری، به موجب آن اعضا به طور کامل در نقش خود از طریق انگیزه ذاتی نقش دارند، یک موضوع مهم بحث در حال حاضر در منابع انسانی است. علاوه بر این، شرکت‌ها اشتغال به کار اعضا را به عنوان محرک مهمی که موجب افزایش رقابت شرکت می‌شود، تشخیص می‌دهند. تعامل کاری به عملکرد اعضا، موفقیت سازمان و عملکرد مالی شرکت، از جمله درآمد سهامداران مربوط می‌شود (هوسمن و جانستون، ۲۰۱۰).

پیشینه تجربی پژوهش

اسکندر و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های مؤثر بر عملکرد تیمی در بنگاه‌های اقتصادی آموزشی با روش کیفی، روش دیمتل و تحلیل سلسله‌مراتبی فازی پرداختند. نتایج نشان داد که شاخص ترکیب تیم از نظر خبرگان بیشترین تأثیر را بر روی عملکرد تیمی در دانشکده مدیریت و اقتصاد دارد. نتایج همچنین نشان داد که رویکرد فعالانه نیز بیشترین تأثیر را بر روی عملکرد تیمی خواهد گذاشت. **فاریابی و همکاران (۱۳۹۹)** در پژوهشی با عنوان مروری بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی مشتری محور با روش مروری به بررسی مطالعات داخلی و خارجی که رابطه میان انعطاف‌پذیری منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی مشتری محور را سنجیده‌اند، پرداختند. نتایج نشان داد میان انعطاف‌پذیری منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی مشتری محور، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. **گونزالس-موله و همکاران (۲۰۲۰)** در پژوهشی با عنوان تیم‌داری و عملکرد تیمی: یک فرآیند تحلیل و مدل فرآیند با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به فرآیند تحلیل تیم‌داری و عملکرد تیمی پرداختند. نتایج نشان داد که تصدی تیم، تصور تیمی افزودنی، تصدی تیم جمعی و پراکندگی تصدی تیم، با عملکرد تیمی ارتباط مثبت دارد. **یانگ و همکاران (۲۰۲۰)** در پژوهشی با عنوان انگیزه‌های غیر اقتصادی رفتار شهروندی سازمانی در پروژه‌های بزرگ ساختمانی با روش آمیخته کیفی و کمی به بررسی انگیزه‌های اصلی غیر اقتصادی پشت رفتار شهروندی سازمانی نهادهای شرکت‌کننده در پروژه‌های از نظر نوع دوستی و عمل مشاهده شده نشان دادند که پیگیری ارزش اجتماعی و انگیزه منفعت‌طلبانه، از جمله توسعه قاطع و جذابیت سیاسی، به عنوان محرک‌های غیراقتصادی قابل توجه رفتار شهروندی پروژه‌های بزرگ سازمانی عمل می‌کنند و انگیزه منفعت‌طلبانه در بروز رفتار شهروندی پروژه‌های بزرگ سازمانی به طور کلی کمتر از پیگیری ارزش اجتماعی قابل توجه است و رابطه بین انگیزه منفعت‌طلبانه و رفتار شهروندی پروژه‌های بزرگ سازمانی تا حدی توسط ارتباطات دولتی پروژه‌های بزرگ تعدیل می‌شود. **آیباس و یویارگیل (۲۰۱۷)** در پژوهشی با عنوان ارائه یک مدل یکپارچه در مورد اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد تیمی با روش رگرسیون و مدل‌سازی معادلات ساختاری به بررسی تأثیر عملکرد فردی بر روی عملکرد تیمی و عملکرد تیمی بر روی عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که عملکرد تیمی به وسیله شاخص‌های درجه بلوغ تیم، اندازه تیم، نحوه تقسیم وظایف و میزان سلسله مراتب در تیم ارزیابی می‌گردد. نتایج همچنین نشان داد که هر چه سلسله مراتب در تیم بیشتر باشد، عملکرد تیم کاهش پیدا خواهد کرد.

5

¹ - Hausman, A.; Johnston, W.J

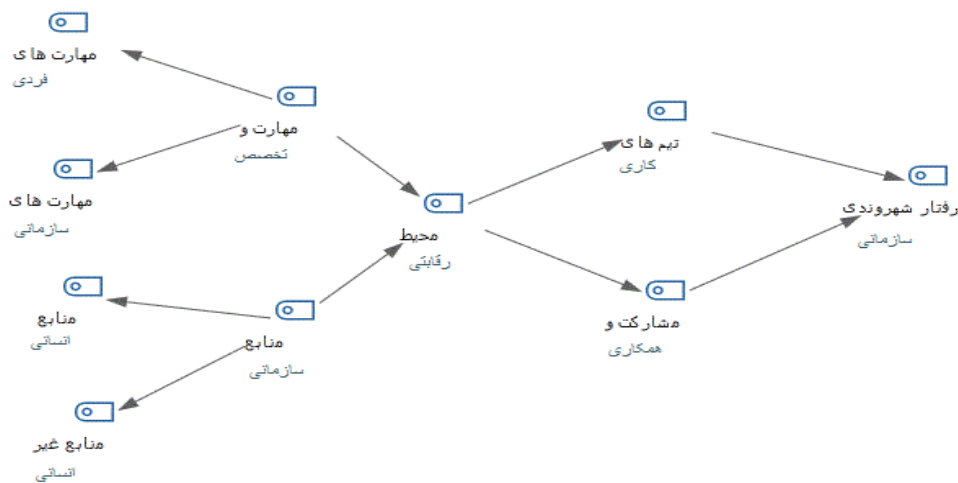
² - Gonzalez- Mulé, E., S. Cockburn, B., W. McCormick, B., & Zhao, P.

³ - Aybas, M., & UYARGİL, C. B.



فرضیات پژوهش

- فرضیه اول: مهارت و تخصص بر محیط رقابت سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه دوم: منابع انسانی بر محیط رقابت سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه سوم: محیط رقابت سازمانی بر تیم های کاری تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه چهارم: محیط رقابت سازمانی بر مشارکت و همکاری تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه پنجم: مشارکت و همکاری بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه ششم: تیم های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر در زمره پژوهش های کاربردی است. زیرا نتایج حاصل از آن در رفع نیازها و حل مشکلات به کار می آید و نتایج حاصل از این پژوهش دارای کاربردی فراگیر و کلی است. روش به کار گرفته شده توصیفی-تحلیلی می باشد که به روش تحلیل عاملی تاییدی و تحلیل مسیر در مدل سازی معادلات ساختاری می باشد. در این تحقیق جهت بعد نظری از روش کتابخانه ای (مقالات، متون اینترنتی، کتابها و غیره) استفاده گردیده و اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه و جمع آوری داده ها در میدان تحقیق استخراج می شود. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری استان تهران می باشند که با توجه به تعداد نامحدود جامعه آماری، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شدند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته بوده که روایی آن به صورت روایی محتوا و روایی صوری توسط خبرگان با کمک تکنیک دلفی و روایی سازه و ساختار پرسشنامه توسط تحلیل عاملی تاییدی در نرم افزار smart pls و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ در نرم افزار spss تأیید شده است. به منظور



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های کلموگروف-اسمیرنوف، جهت تست نرمال و آزمون فریدمن جهت اولویت بندی مولفه‌ها و شاخص‌ها و همچنین از آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری جهت تحلیل مسیر و اعتبارسنجی الگو در نرم‌افزار smart pls استفاده شد.

یافته‌ها

آمار توصیفی

تحلیل آمار توصیفی این تحقیق نشان می‌دهد از میان پاسخگویان به سوالات پرسشنامه از نظر وضعیت سنی ۶۸ درصد بین ۲۵-۱۸ سال، ۱۲ درصد ۳۰-۲۶ سال، ۴۳٫۸ درصد ۳۱-۴۰ سال، ۲۳٫۷ درصد ۵۰-۴۱ سال، ۱۲ درصد ۶۰-۵۱ سال بوده‌اند. از نظر وضعیت تحصیلی ۶٫۳ درصد دیپلم و فوق دیپلم، ۵۵٫۷ درصد لیسانس، ۳۳٫۱ درصد فوق لیسانس و ۴٫۹ درصد دکترا بوده‌اند. از نظر جنسیت ۶۳٫۳ درصد مرد و ۳۶٫۷ درصد زن بوده‌اند. از نظر وضعیت تاهل ۳۳٫۹ درصد مجرد و ۶۶٫۱ درصد متاهل بوده‌اند.

آمار استنباطی

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش در ابتدا به بررسی نرمال بودن متغیرها پرداخته می‌شود. بنابراین در ابتدا این شرط برای متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۱: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای نرمال بودن متغیرهای تحقیق

منابع سازمانی	مهارت و تخصص	رفتار شهروندی سازمانی	مشارکت و همکاری	تیم‌های کاری	محیط رقابتی سازمانی	منابع غیر انسانی	منابع انسانی	مهارت‌های سازمانی	مهارت‌های فردی	آماره آزمون
.062	.121	.055	.067	.073	.058	.087	.084	.126	.133	آماره آزمون
.001c	.000c	.007c	.000c	.000c	.003c	.000c	.000c	.000c	.000c	سطح معناداری

در جدول فوق سطح معنی‌داری آزمون، همگی کمتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می‌شود که توزیع داده‌ها تفاوت معناداری با توزیع نرمال دارد و لذا نرمال نمی‌باشد. و جهت آزمون فرضیات می‌توانیم از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده نماییم. لازم به ذکر است چون نرم‌افزار اسمارت پی ال اس به توزیع داده‌ها حساس نمی‌باشد و داده‌های نرمال و غیر نرمال را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد لذا می‌توان از این نرم‌افزار جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده نمود.



۱- بررسی مدل بیرونی تحقیق

اولین معیاری که در مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی بررسی می‌شود، پایایی سازگاری درونی است. معیار سنتی برای کنترل آن آلفای کرونباخ است که برآوردی را جهت پایایی براساس همبستگی درونی معرف‌ها محاسبه می‌نماید. اگر آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷۰ باشد، سازگاری درونی و تک بعدی بودن بلوک تایید می‌گردد. علاوه بر آلفای کرونباخ، در مدل‌های مسیری PLS از پایایی مرکب یا ترکیبی نیز برای بررسی پایایی سازگاری درونی استفاده می‌شود. اگر میزان این شاخص که به P دیلون-گلدشتاین معروف است، بیشتر از ۰/۷۰ باشد، پایایی مرکب یا ترکیبی مدل نیز تأیید می‌شود. نتایج و گزارش خروجی نرم‌افزار PLS برای این شاخص پایایی مرکب در جدول ۲ شرح داده شده است.

جدول ۲: جدول پایایی مرکب و آلفای کرونباخ

متغیرهای تحقیق	پایایی مرکب	آلفای کرونباخ
تیم‌های کاری	0.901279	0.873228
رفتار شهروندی سازمانی	0.914800	0.898118
محیط رقابت سازمانی	0.916630	0.898106
مشارکت و همکاری	0.871673	0.831017
منابع انسانی	0.873725	0.819287
منابع سازمانی	0.898023	0.871055
منابع غیر انسانی	0.825380	0.720350
مهارت و تخصص	0.905763	0.884197
مهارت‌های سازمانی	0.866519	0.806482
مهارت‌های فردی	0.862049	0.799876

همانطور که می‌بینید مقادیر به دست آمده برای آلفای کرونباخ و پایایی مرکب همگی بیشتر از ۰/۷۰ است که نشان‌دهنده پایایی مطلوب متغیرهای تحقیق است. بنابراین مدل‌های اندازه‌گیری از پایایی مطلوبی برخوردارند.



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

۲- ارزیابی روایی مدل‌های اندازه‌گیری

الف: روایی همگرا:

اولین روایی مورد بررسی برای تأیید روا بودن مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا است. روایی همگرا به این معناست که مجموعه معرفها، سازه اصلی را تبیین می‌کنند.

جدول ۳: نتایج محاسبه شاخص متوسط واریانس

عوامل	AVE
تیم‌های کاری	0.537269
رفتار شهروندی سازمانی	0.674104
محیط رقابت سازمانی	0.526579
مشارکت و همکاری	0.661113
منابع انسانی	0.580589
منابع سازمانی	0.697635
منابع غیر انسانی	0.543877
مهارت و تخصص	0.691064
مهارت‌های سازمانی	0.566199
مهارت‌های فردی	0.555861

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود مقدار AVE برای تمام متغیرهای مکنون بالاتر از ۰,۵ است. بنابراین می‌توان گفت که روایی همگرای مدل‌های اندازه‌گیری مطلوب می‌باشد.



ب: روایی فورنل و لاکر:

در جدول زیر، مقدار جذر AVE هر یک از سازه‌ها با مقادیر همبستگی میان سازه‌های دیگر نشان داده شده است.

جدول ۴: ماتریس سنجش روایی واگر به روش فورنل و لاکر

	تیم های کاری	رفتار شهروندی سازمانی	محیط رقابت سازمانی	مشارکت و همکاری	منابع انسانی	منابع سازمانی	منابع غیر انسانی	مهارت و تخصص	مهارتهای سازمانی	مهارتهای فردی
تیم های کاری	۰.۷۲۸									
رفتار شهروندی سازمانی	0.641856	۰.۸۱۸								
محیط رقابت سازمانی	0.678719	0.623767	۰.۷۲۱							
مشارکت و همکاری	0.676111	0.683193	0.685449	۰.۸۱۲						
منابع انسانی	0.700049	0.691831	0.660778	0.726653	۰.۷۶۱					
منابع سازمانی	0.676877	0.759367	0.642461	0.796881	0.654061	۰.۸۳۰				
منابع غیر انسانی	0.665852	0.739877	0.642502	0.775746	0.663212	0.621648	۰.۷۳۴			
مهارت و تخصص	0.634570	0.670713	0.659502	0.755561	0.687521	0.763039	0.652522	۰.۸۳۰		
مهارتهای سازمانی	0.642708	0.697581	0.679632	0.779035	0.695267	0.758057	0.731738	0.640729	۰.۷۴۸	
مهارتهای فردی	0.625353	0.547147	0.630598	0.624276	0.584682	0.663959	0.672341	0.630712	0.651729	۰.۷۴۱

در جدول فوق مقدار جذر روایی همگرا در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته و همبستگی میان عوامل در خانه‌های سطر و ستون قرار دارند که اکثراً کوچکتر از قطر اصلی می‌باشند. از این رو می‌توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل، به طور مطلوبی با شاخص‌های خود تعامل دارند تا با سازه‌های دیگر، به عبارت دیگر روایی واگرایی مدل از نظر روایی فورنل در حد مناسب است.

۳- برازش مدل

شاخص برازش کلی مدل GOF بصورت میانگین هندسی R2 و متوسط اشتراک محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times \bar{R}^2}$$



در این فرمول شاخص واریانس تبیین شده R2 ، و کیفیت مدل اندازه گیری COMMUNALITY به شرح جدول ذیل می باشد: لازم به ذکر است شاخص واریانس تبیین شده جهت سازه های درون زای مدل بررسی می گردد و نشان می دهد که متغیر مستقل به چه میزان توانست متغیر وابسته را پیشگویی یا تبیین نماید.

جدول ۵: شاخص بررسی اعتبار GOF

نتیجه	GOF	COMMUNALITY	R2	مؤلفه ها	ردیف
تأیید مدل	۰,۶۴۷	0.537269	0.772147	تیم های کاری	۱
		0.474104	0.799971	رفتار شهروندی سازمانی	۲
		0.526579	0.640386	محیط رقابت سازمانی	۳
		0.461113	0.784021	مشارکت و همکاری	۴
		0.580589	0.910232	منابع انسانی	۵
		0.497635	برونزا	منابع سازمانی	۶
		0.543877	0.849435	منابع غیر انسانی	۷
		0.491064	برونزا	مهارت و تخصص	۸
		0.566199	0.884970	مهارت های سازمانی	۹
		0.555861	0.866225	مهارت های فردی	۱۰
		۰,۵۱۹	۰,۸۰۸	میانگین	

11

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2} = 0,647$$

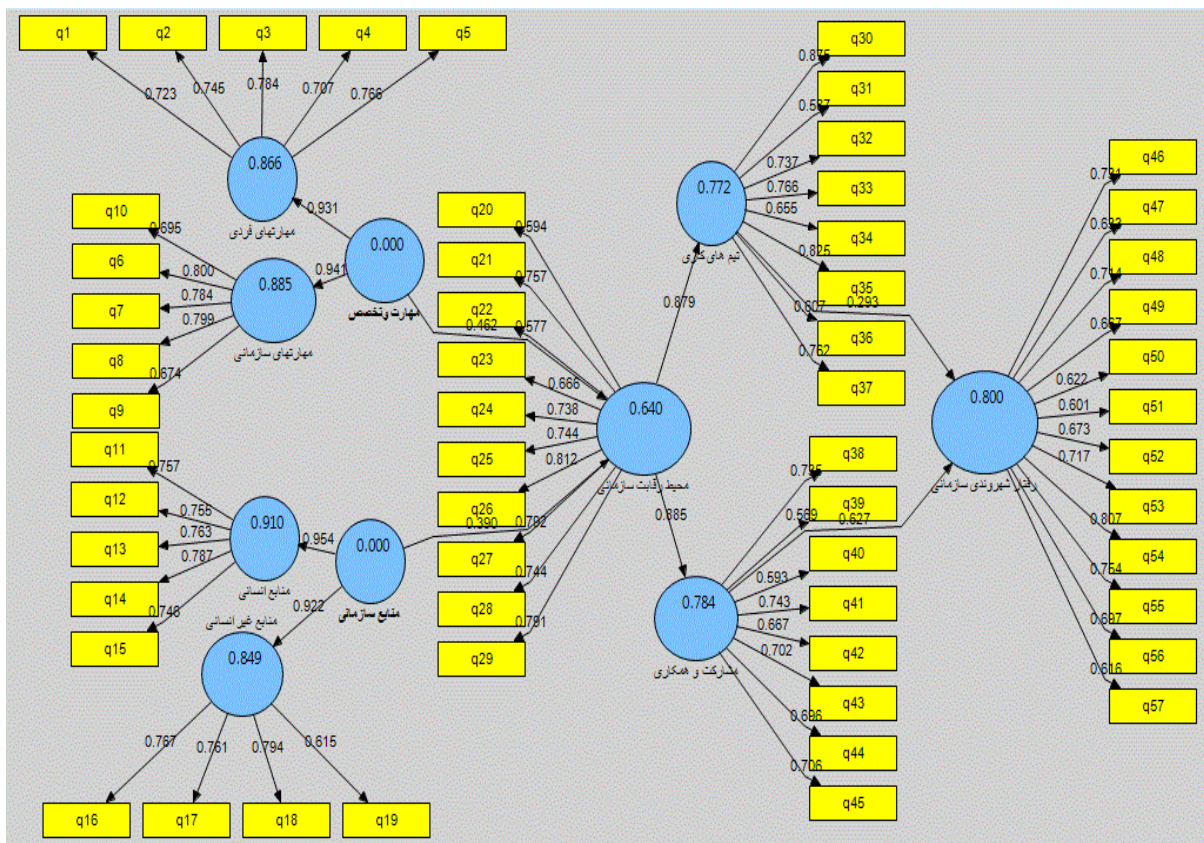
مثبت بودن شاخص نیکویی برازش (GOF) که دارای مقدار ۰,۶۴۷ است، برازش کلی مدل را نشان می دهد. چون این مقدار بیش از ۰,۳۵ است، بنابراین نتیجه می شود که از مقدار مطلوبی برخوردار است. در نتیجه برازش کلی مدل تأیید می گردد.



۴-آزمون فرضیه‌ها با استفاده از روابط ساختاریافته خطی

جهت ارزیابی مدل کلی تحقیق از مدل معادلات ساختاری نیز استفاده شده است. بر اساس سطح معناداری ۰,۰۵ مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱,۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی‌شود، هم‌چنین مقادیر کوچکتر از ۰,۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰/۹۵ است. خروجی مدل مفهومی با استفاده از نرم افزار PLS در نمودارهای (۱) و (۲)، نشان داده شده است.

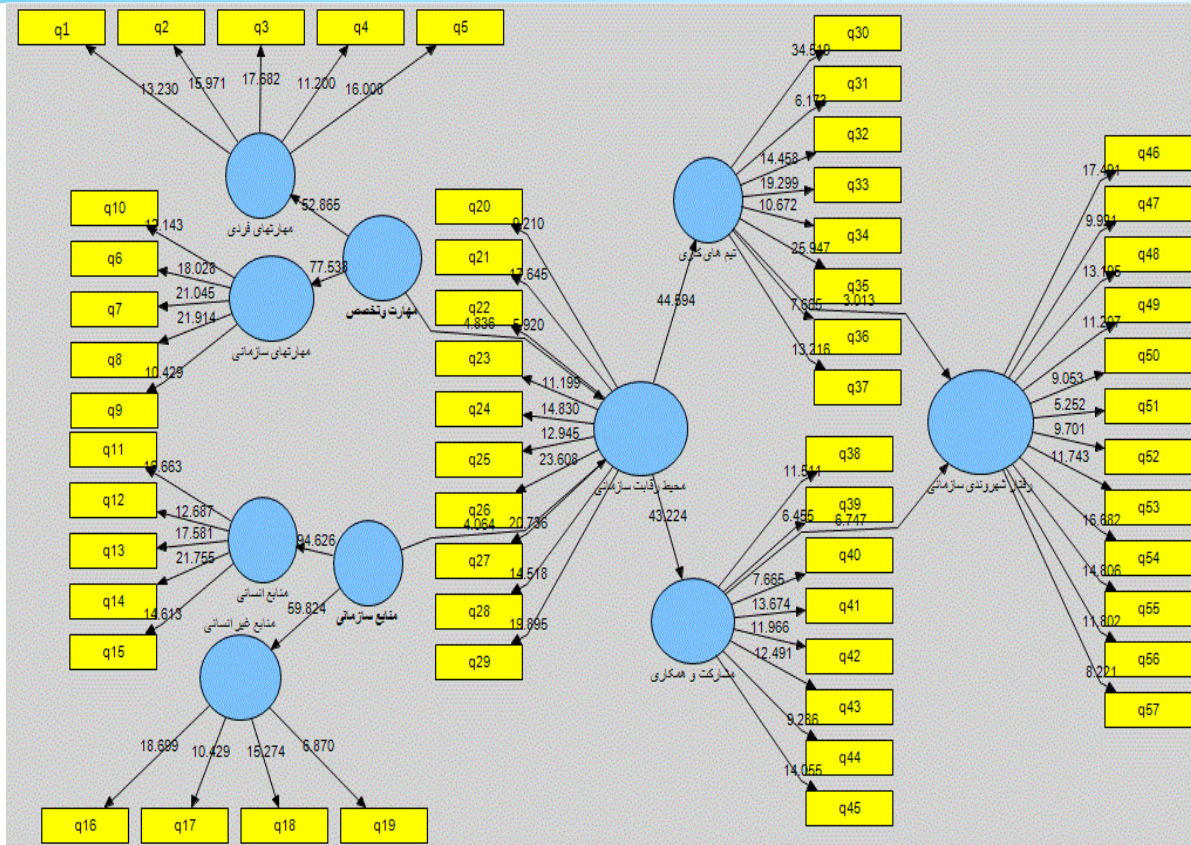
ضرایب استاندارد:



نمودار ۱: اندازه‌گیری مدل کلی و نتایج فرضیه‌ها در حالت استاندارد

ضرایب T-Value (عدد معناداری):

نمودار پایین سطح معناداری ضرایب مسیر را نشان می‌دهد. سطح معناداری بیشتر از ۱,۹۶ و کمتر از ۱,۹۶ - قابل قبول می‌باشد.



نمودار ۲: اندازه‌گیری مدل کلی و نتایج فرضیه‌ها در حالت معنی داری

همان‌طور که در نمودار ملاحظه می‌شود اکثر ضرایب مسیر از سطح معناداری خوبی برخوردار هستند زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشند.

۵- نتیجه به‌دست آمده از تحلیل آماری

جهت بررسی وجود رابطه علی بین متغیرهای تحقیق و تأیید فرضیه‌ها از روش تحلیل مسیر استفاده شده است.

فرضیه اول: مهارت و تخصص بر محیط رقابت سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

همان‌طور که در نمودار ملاحظه می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۴۶۲ از سطح معناداری ۴,۸۴۶ برخوردار می‌باشد که مطلوب است زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد. در این حالت فرضیه تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم: منابع انسانی بر محیط رقابت سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

همان‌طور که در نمودار ملاحظه می‌شود ضریب مسیر ۰,۳۹۰ با سطح معناداری ۴,۰۶۴ بوده که از مقدار مطلوبی برخوردار می‌باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد. در این حالت فرضیه تأیید می‌گردد.



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

فرضیه سوم: محیط رقابت سازمانی بر تیم‌های کاری تاثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه نمودار، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۸۷۹ از سطح معناداری ۴۴,۵۹۴ برخوردار بوده که مقدار مطلوبی می‌باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد. در این حالت فرضیه تأیید می‌گردد.

فرضیه چهارم: محیط رقابت سازمانی بر مشارکت و همکاری تاثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه نمودار، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۸۸۵ از سطح معناداری ۴۳,۲۲۴ برخوردار بوده که مقدار مطلوبی می‌باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد. در این حالت فرضیه تأیید می‌گردد.

فرضیه پنجم: مشارکت و همکاری بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه نمودار، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۶۲۷ از سطح معناداری ۶,۷۴۷ برخوردار بوده که مقدار مطلوبی می‌باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد. در این حالت فرضیه تأیید می‌گردد.

فرضیه ششم: تیم‌های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه نمودار، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۲۹۳ از سطح معناداری ۳,۰۱۳ برخوردار بوده که مقدار مطلوبی می‌باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد. در این حالت فرضیه تأیید می‌گردد.

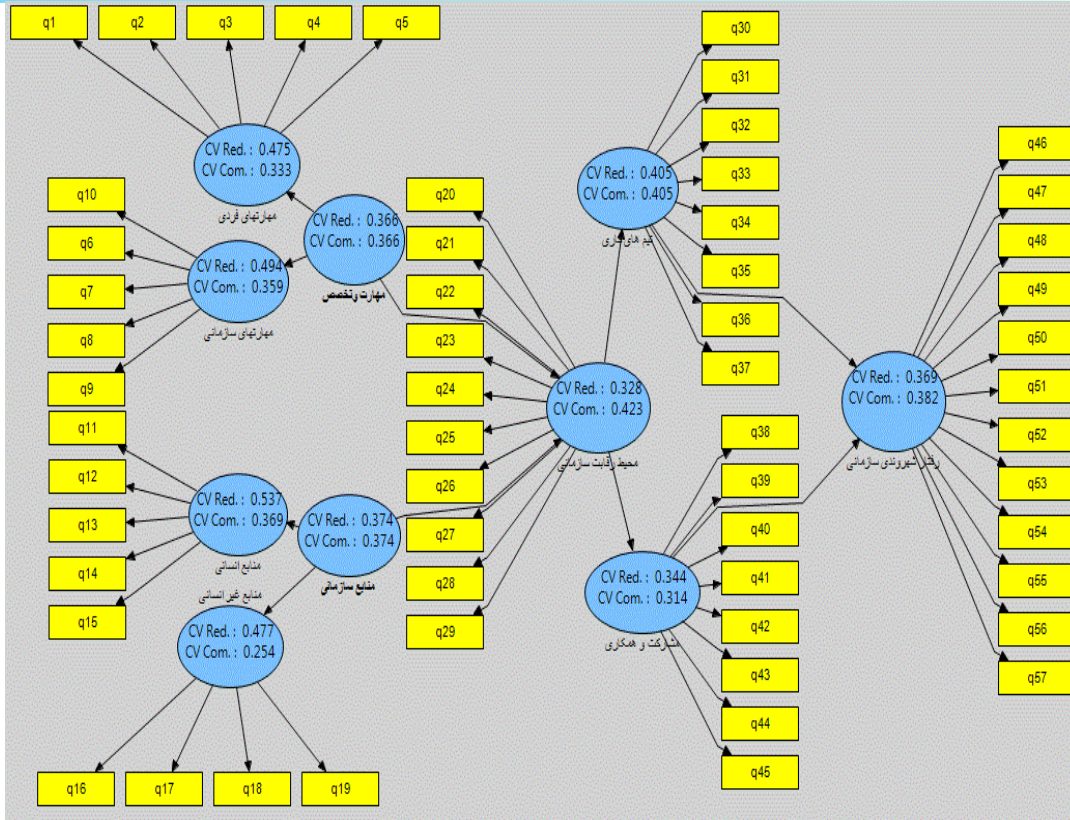
۶- شاخص Q^2

معیار استون-گیزر^۱ یا شاخص Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. بلایند فولدینگ یک تکنیک استفاده مجدد از نمونه است. این تکنیک امکان محاسبه شاخص استون-گیزر (Q^2) را فراهم می‌کند. شاخص استون-گیزر معیاری جهت ارزیابی روایی متقاطع در مدل حداقل مجذورات جزئی است. شاخص ضریب تعیین (R^2) دقت پیش‌بینی را مشخص می‌کند و شاخص (Q^2) رابطه‌مند بودن پیش‌بینی را تعیین می‌کند و اگر مقدار شاخص استون-گیزر مثبت باشد روایی پیش‌بینی مورد تأیید است. هنسلر^۲ و همکاران درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درونزا، سه مقدار ۰,۰۲، ۰,۱۵ و ۰,۳۵ را به ترتیب قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی تعیین نموده‌اند. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درونزا صفر و یا کمتر از صفر شود، نشانگر آن است که روابط بین سازه‌های دیگر مدل و آن سازه درونزا به خوبی تبیین نشده است. برای محاسبه مقدار Q^2 در نرم‌افزار PLS از تکنیک بلایند فولدینگ^۳ استفاده می‌شود:

¹ Stone-Geisser

² Henseler et al, 2013

³ Blindfolding



نمودار ۳: کیفیت مدل

با استفاده از این تکنیک دو شاخص روایی بدست می‌آید:

روایی متقاطع افزونگی (CV-Red)

روایی متقاطع اشتراکی^۲ (CV-Com)

اعداد مثبت نشان دهنده کیفیت مناسب مدل هستند. همانطور که در **Error! Reference source not found.** بالا مشاهده می‌شود این مقادیر برای تمامی سازه‌های تحقیق مثبت بدست آمده است. همچنین مقادیر متغیرها عموماً در رنج ۰,۱۵ تا ۰,۳۵ بدست آمده است. بنابراین قدرت پیش بینی سازه‌های تحقیق بصورت متوسط تا قوی برآورد می‌شود.

۷- اولویت بندی ابعاد

جهت رتبه بندی ابعاد از آزمون فریدمن به شرح جدول ذیل استفاده می‌گردد:

¹ Cross-validated Redundancy

² Cross-validated Commuality



جدول ۶: رتبه بندی ابعاد

رتبه بندی	
ابعاد	رتبه
محیط رقابت سازمانی	3.80
تیم های کاری	3.47
مشارکت و همکاری	4.01
رفتار شهروندی سازمانی	3.18
مهارت و تخصص	3.51
منابع سازمانی	3.03
آماره آزمون Chi-Square	78.694
سطح معناداری	.000

16

با توجه به جدول فوق مقدار سطح معناداری ۰,۰۰۰ بوده که از ۰,۰۵ کمتر میباشد. لذا می توان گفت که ابعاد اختلاف معناداری با یکدیگر دارند. همچنین نتایج این آزمون نشان می دهد که بعد مشارکت و همکاری با رتبه ۴,۰۱ دارای بالاترین رتبه و بعد منابع سازمانی با رتبه ۳,۰۳ دارای کمترین رتبه می باشد.

بحث و نتیجه گیری

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل داده ها هر شش فرضیه تحقیق مورد تایید قرار گرفت. که خلاصه نتایج آزمون فرضیات تحقیق به شرح جدول زیر می باشد:

جدول ۷: خلاصه نتایج آزمون فرضیات

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب	معناداری	نتیجه
فرضیه اول	مهارت و تخصص	محیط رقابت سازمانی	۰,۴۶۲	۴,۸۴۶	تایید فرضیه اول
فرضیه دوم	منابع سازمانی	محیط رقابت سازمانی	۰,۳۹۰	۴,۰۶۴	تایید فرضیه دوم
فرضیه سوم	محیط رقابت سازمانی	تیم های کاری	۰,۸۷۹	۴۴,۵۹۴	تایید فرضیه سوم
فرضیه چهارم	محیط رقابت سازمانی	مشارکت و همکاری	۰,۸۸۵	۴۳,۲۲۴	تایید فرضیه چهارم
فرضیه پنجم	مشارکت و همکاری	رفتار شهروندی سازمانی	۰,۶۲۷	۶,۷۴۷	تایید فرضیه پنجم
فرضیه ششم	تیم های کاری	رفتار شهروندی سازمانی	۰,۲۹۳	۳,۰۱۳	تایید فرضیه ششم



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

همچنین نتایج حاصل از رتبه بندی مولفه های تحقیق با استفاده از آزمون فریدمن نشان داد بعد مشارکت و همکاری دارای بالاترین رتبه و بعد منابع سازمانی دارای کمترین رتبه می باشد. در سنجش میزان تناسب یا درجه برازش مدل تحقیق نتایج نشان داد این شاخص مثبت بوده و شاخص نیکویی برازش (GOF) که دارای مقدار ۰,۶۴۷ است، برازش کلی مطلوب مدل را نشان می دهد. زیرا این مقدار بیش از ۰,۳۵ است، بنابراین نتیجه می شود که از مقدار مطلوبی برخوردار است. در نتیجه برازش کلی مدل تأیید می گردد.

اسکندر و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی نشان دادند که شاخص ترکیب تیم از نظر خبرگان بیشترین تأثیر را بر روی عملکرد تیمی در دانشکده مدیریت و اقتصاد دارد. نتایج همچنین نشان داد که رویکرد فعالانه نیز بیشترین تأثیر را بر روی عملکرد تیمی خواهد گذاشت. این تحقیق از نظر بررسی عملکرد تیمی با تحقیق حاضر هم راستا بوده و همخوانی دارد. فاریابی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی نشان داد میان انعطاف پذیری منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی مشتری محور، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این تحقیق از نظر بررسی منابع انسانی با تحقیق حاضر هم راستا بوده و همخوانی دارد. یانگ و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی نشان دادند که پیگیری ارزش اجتماعی و انگیزه منفعت طلبانه، از جمله توسعه قاطع و جذابیت سیاسی، به عنوان محرک های غیراقتصادی قابل توجه رفتار شهروندی پروژه های بزرگ سازمانی عمل می کنند. و انگیزه منفعت طلبانه در بروز رفتار شهروندی پروژه های بزرگ سازمانی به طور کلی کمتر از پیگیری ارزش اجتماعی قابل توجه است و رابطه بین انگیزه منفعت طلبانه و رفتار شهروندی پروژه های بزرگ سازمانی تا حدی توسط ارتباطات دولتی پروژه های بزرگ تعدیل می شود. این تحقیق از نظر مشارکت با تحقیق حاضر هم راستا بوده و همخوانی دارد. گونزالس-موله و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی نشان دادند که تصدی تیم، تصور تیمی افزودنی، تصدی تیم جمعی و پراکندگی تصدی تیم، با عملکرد تیمی ارتباط مثبت دارد. نتایج همچنین نشان داد که تصدی تیم افزودنی پیش بینی کننده نسبتاً مهم تری از عملکرد تیم نسبت به تیم داری جمعی یا پراکندگی تصدی تیم است. شناخت تیمی، حالت های انگیزشی، عاطفی و فرآیندهای رفتاری به ترتیب روابط تصدی تیم افزودنی، تیم داری جمعی و پراکندگی تصدی تیم را با عملکرد تیمی واسطه گری می کنند. آیباس و یویارگیل (۲۰۱۷) در پژوهشی نشان دادند که عملکرد تیمی به وسیله شاخص های درجه بلوغ تیم، اندازه تیم، نحوه تقسیم وظایف و میزان سلسله مراتب در تیم ارزیابی می گردد. نتایج همچنین نشان داد که هر چه سلسله مراتب در تیم بیشتر باشد، عملکرد تیم کاهش پیدا خواهد کرد. این تحقیق از نظر تیم های کاری با تحقیق حاضر هم راستا بوده و همخوانی دارد.

پیشنهادهای مبتنی بر یافته های تحقیق

۱- بر اساس بعد مهارت و تخصص پیشنهاد می شود در جهت افزایش مهارت کارکنان در برقراری ارتباط مطلوب با دیگران و همچنین افزایش مهارت آنان در زمینه استفاده از فناوری های روز دنیا و کسب مهارت و تخصص شغلی تلاش گردد. همچنین به مهارت کارکنان در تغییر نقش خود و دادن انرژی به اطراف و ارتقا توانایی فردی به منظور تأثیرگذاری در تصمیم گیری، توجه ویژه گردد. در ارتباط با مهارت های سازمانی پیشنهاد می گردد مهارت سازمانی در همسوسازی بین فرایندهای موجود ارتقا یابد. مهارت سازمان در ارائه کارهای تیمی و همچنین مهارت در استفاده مناسب از منابع همواره در نظر گرفته شود. پیشنهاد می گردد در زمینه تقویت خلاقیت و ایجاد نوآوری در سازمان ها تلاش لازم ایفا گردد.

¹ - Gonzalez- Mulé, E., S. Cockburn, B., W. McCormick, B., & Zhao, P.

² - Aybas, M., & UYARGİL, C. B.



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

۲- بر اساس بعد منابع سازمانی پیشنهاد می‌شود از کارکنان در جهت ابزارهای تولید کننده با انگیزه و با استعداد در سازمان استفاده شده و به منابع تیمی کارکنان در سازمان اهمیت داده شود. کیفیت نیروی انسانی و همچنین منابع اولیه مانند زیرساخت و تجهیزات همواره در نظر گرفته شود. پیشنهاد می‌شود منابع مالی پروژه‌ها، منابع فرهنگی، منابع دانشی و اطلاعاتی سازمان در جهت به روزرسانی تقویت گردند.

۳- بر اساس بعد محیط رقابتی پیشنهاد می‌شود به حفظ ارتباطات سالم با رقبا و تعاملات مناسب و همچنین به حفظ فضای رقابتی سالم در سازمان مبادرت ورزند. از تجربه سازمان‌های مشابه استفاده نمایند و آگاهی و دانش کافی در مورد محیط داخلی و خارجی سازمان کسب نمایند. اهداف مشترک با رقبا داشته و شفافیت کاری در محیط رقابتی ایجاد نمایند. به رفتارهای فراشغلی توجه و اهمیت داده و رقابت توسط اشتغال به کار اعضا را افزایش دهند. فضای رقابتی در چالش‌های موجود را حفظ کرده و محیط رقابتی توسط کارکنان با ارزش را ایجاد نمایند.

۴- بر اساس بعد تیم‌های کاری پیشنهاد می‌گردد نوع دوستی تیمی و اعتماد میان اعضای تیم به اعضا و رهبر برقرار گردد. شاخص‌های مؤثر بر عملکرد تیمی شناخته شده و در جهت فعالیت تیم‌های کاری بر اساس موقعیت‌های مختلف برنامه ریزی شود. پیشنهاد می‌گردد در سازمان مدلی در جهت فعالیت تیم‌های کاری وجود داشته باشد و به عوامل و مؤلفه‌های ایجاد تیم توجه ویژه گردد. از تیم‌های کاری به طور مستمر استفاده شده در جهت تشکیل تیم‌های اثربخش تلاش شود.

۵- بر اساس بعد مشارکت و همکاری پیشنهاد می‌گردد افراد مشارکت و همکاری مسئولانه و آگاهانه داشته باشد. افراد در سازمان انگیزه همکاری و مشارکت داشته باشند. همکاری خود جوش و آگاهانه داشته و تمایل به همکاری از خود نشان دهند. تعاملات کاری مناسب داشته و اعضای سازمان در مشارکت فداکاری داشته باشند. به وظیفه‌شناسی در مشارکت کردن و مشارکت مسئولانه فرد در امور سازمان اهمیت و توجه ویژه گردد.

۶- بر اساس بعد رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌گردد در جهت تقویت متغیرهای جوانمردی و وظیفه‌شناسی، اخلاق اجتماعی، ادب، مهربانی در سازمان تلاش گردد. همچنین نگرش مثبت افراد در سازمان و نوع دوستی در سازمان گسترش یابد. از مقررات و رویه‌های سازمان پیروی شده و در جهت پذیرش وظایف اضافی در سازمان تمرکز گردد. رفتار اجتماعی در سازمان رعایت گردیده و به رفتارهای فراتر از نقش کارکنان و مدیران و رفتار دلخواه و داوطلبانه کارکنان توجه ویژه لحاظ شود.

پیشنهادات برای تحقیقات آتی

- ۱- مدل ارائه شده در تحقیق حاضر را در سازمان‌های دیگر پیاده‌سازی و اعتبار سنجی نمایند.
- ۲- عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی، شناسایی و اولویت‌بندی گردد.
- ۳- عوامل تأثیرگذار بر محیط داخلی و خارجی سازمان را شناسایی و اولویت‌بندی نمایند.
- ۴- در مدل تحقیق با استفاده از متغیر میانجی مشارکت و همکاری، تأثیر محیط رقابتی بر رفتار شهروندی سازمانی ارزیابی گردد.
- ۵- در مدل تحقیق با استفاده از متغیر میانجی تیم‌های کاری، تأثیر محیط رقابتی بر رفتار شهروندی سازمانی ارزیابی گردد.



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

۶- مدل مشارکت کارکنان با رویکرد بلوغ سازمانی با روش آمیخته طراحی و اعتبار سنجی گردد.

فهرست منابع

منابع فارسی

- اسکندر، فاطمه؛ رادفر، رضا؛ طلوعی اشلقی، عباس. (۱۳۹۹). شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های مؤثر بر عملکرد تیمی در بنگاه‌های اقتصادی آموزشی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشکده اقتصاد)، فصلنامه علمی اقتصاد و مدیریت شهری، سال ۸، شماره ۲، شماره پیاپی ۳۰، صص ۸۷-۱۰۳.
- بشردوست نالکاشیری، رویا؛ بهمنی، حیدر. (۱۳۹۹). رفتار شهروندی سازمانی، پیامدها و پیشامدهای آن در سازمان، ششمین همایش ملی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم انسانی، اقتصاد و حسابداری ایران، تهران.
- دانیالی ده‌حوض، محمود؛ منصوری، حسین. (۱۳۹۸). بررسی اثر تعدیل‌کنندگی بهره‌وری نیروی انسانی در رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، سال ۱۰، شماره ۳۹، صص ۱۷-۴۰.
- سرفرازی، مهرزاد؛ فاتحی، اسداله. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر ارتباطات سازمانی بر رفتار شهروندی، پنجمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری، تهران.
- قنبری، سیروس؛ بهشتی‌راد، رقیه. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر کاهش کار تیمی و عملکرد سازمانی بر اساس کارت امتیازی متوازن (BSC) (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه)، جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۷، شماره پیاپی ۴۶، شماره ۴، صص ۴۷-۶۰.

منابع انگلیسی

- Aybas, M., & UYARGİL, C. B. (2017). An Integrated Model Recommendation about Team Performance Measurement and Evaluation. *International Journal of Business and Management*, 12(2).
- Barnes, C. M., Hollenbeck, J. R., Jundt, D. K., DeRue, D. S., & Harmon, S. J. (2011). Mixing individual incentives and group incentives: Best of both worlds or social dilemma?. *Journal of Management*, 37(6), 1611-1635. <https://doi.org/10.1177/0149206309360845>
- Brannick, M. T., Salas, E., & Prince, C. W. (Eds.). (1997). *Team performance assessment and measurement: Theory, methods, and applications*. Psychology Press.
- Dalal, R.S.; Baysinger, M.; Brummel, B.J.; LeBreton, J.M. The relative Importance of Employee Engagement, other Job Attitudes, and Trait affect as Predictors of Job Performance. *J. Appl. Soc. Psychol.* 2012, 42, 295–325. [CrossRef]
- Gonzalez-Mulé, E., S. Cockburn, B., W. McCormick, B., & Zhao, P. (2020). Team tenure and team performance: A meta-analysis and process model. *Personnel Psychology*, 73(1), 151-198.
- Hausman, A.; Johnston, W.J. The Impact of Coercive and Non-Coercive Forms of Influence on Trust, Commitment, and Compliance in Supply Chains. *Ind. Mark. Manag.* 2010, 39, 519–526. [CrossRef]
- Hunt, S.D.; Nevin, J.R. Power in a Channel of Distribution: Sources and Consequences. *J. Mark. Res.* 1974, 11, 186–193. [CrossRef]



2nd International Conference in Management & Industry

28 January 2022 - Georgia

- Knight, D., Pearce, C. L., Smith, K. G., Olian, J. D., Sims, H. P., Smith, K. A., & Flood, P. (1999). Top management team diversity, group process, and strategic consensus. *Strategic Management Journal*, 20(5), 445–465. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199905\)20:53.0.CO;2-V](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199905)20:53.0.CO;2-V)
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10, 85–97.
- Park, K. O. (2019). The relationship between power type, work engagement, and organizational citizenship behaviors. *International journal of environmental research and public health*, 16(6), 1015.
- Park C., McQuaid R., Lee J., Kim S., Lee I. (2019). The impact of job retention on continuous growth of engineering and informational technology SMEs in South Korea. *Sustainability* 11:5005 10.3390/su11185005
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Rich, B.L.; Lepine, J.A.; Crawford, E.R. Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance. *Acad. Manag. J.* 2010, 53, 617–635. [CrossRef]
- Smith, K. G., Carroll, S. J., & Ashford, S. J. (1995). Intra- and inter-organizational cooperation: Toward a research agenda. *Academy of Management Journal*, 38(1), 7–23.
- Talaulicar, T., Grundei, J., & Werder, A. V. (2005). Strategic decision making in start-ups: The effect of top management team organization and processes on speed and comprehensiveness. *Journal of Business Venturing*, 20(4), 519-541. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2004.02.001>
- Yang, D., He, Q., Cui, Q., & Hsu, S. C. (2020). Non-economic motivations for organizational citizenship behavior in construction megaprojects. *International Journal of Project Management*, 38(1), 64-74.