

رابطه بین عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با توانمندی شغلی کارکنان آموزش و پرورش

فرزاد بسامی^۱

^۱ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش تجارت الکترونیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه

چکیده

هدف از پژوهش حاضر رابطه بین عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی با توانمندی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه بود. روش این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. در این پژوهش جامعه آماری کلیه کارکنان آموزش و پرورش ناحیه سه شهر کرمانشاه در سال ۱۴۰۴ می باشند که تعداد آنها ۱۴۸ نفر بودند. نمونه آماری ۱۰۷ نفر از کارکنان مذکور بر اساس نمونه گیری تصادفی و از طریق فرمول مورگان انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکارانش (۱۹۹۱) و توانمندی شغلی رابینسون (۲۰۰۴) می باشد. یافته‌ها با استفاده از روش همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه نشان داد که بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ذهنی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/53$). بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی شخصیتی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/56$). بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ارتباطی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/49$). بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی رهبری و مدیریت با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/51$). بین عملکردشغلی از لحاظ حصول نتیجه با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/59$). بین عملکردشغلی از لحاظ مکمل با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/46$). بین رفتار شهروندی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/31$). عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی ۴۴ درصد واریانس توانمندی شغلی کارکنان را پیش بینی می کند.

واژه‌های کلیدی: عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، خود کارامدی شغلی

مقدمه

کارکنان همواره سعی دارند با بهره‌گیری از تجارب علمی، کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش دهند. بهبود و بازسازی سازمان فرآیندی است که از طریق آن دانش و عملکردهای علوم رفتاری برای کمک به اثربخشی بیشتر، مورد استفاده قرار می‌گیرند. به طور کلی هدف از توسعه منابع انسانی، فراهم آوردن چنان شرایطی است که سازمان رابه محیطی مناسب برای ظهور انسان های پیش رفته تبدیل کند؛ زیرا امروزه وجود کارکنان فرهیخته و ارزشمند را مهم ترین عامل اثربخش و توفیق هر سازمان تلقی می کنند. هم چنین عامل یا نیروی انسانی به سبب برخورداری از اندیشه و احساس، برای رسیدن به هدف تعیین شده در هر سازمان ناگزیر به آگاهی از موقعیت خود در سازمانی است که بدان اشتغال دارد، تا براساس این آگاهی از نقاط قوت و ضعف خود مطلع شود و سپس تمهیداتی برای اثربخشی بیشتر به کار گیرد. از طرف دیگر، سازمان ها هم برای رسیدن به اهداف سازمانی خود، نیازمند شناخت نحوه عملکرد و توانایی های نیروهای خودی هستند تا براین اساس عملکرد خود را بهبود بخشند و تحولات مثبتی در سازمان پدید آورند ابزاری است که سازمان ها (شناخت میزان کارایی و ارزش یابی کارایی کارکنان) در این میان و نیروی انسانی را در تأمین شناخت نحوه عملکرد یاری می کنند. اگر نظام ارزش یابی به نحوی مطلوب طراحی و اجرا گردد، وسیله ای مطمئن برای افزایش نوآوری در سازمان، شناسایی کارکنان توانمند و قوی و اعطای پاداش به آنان جهت تولید انگیزه تعیین نیازمندی های آموزش، سوق دادن کارکنان جهت مراعات قانون و مقررات و نیز افزایش قابلیت های فردی کارکنان به شمار می رود. هم چنین اگر فرایند ارزش یابی به درستی صورت گیرد و بازخورد لازم به کارکنان و نیز مدیران داده شود، به بهبود عملکرد هر سازمان منجر خواهد شد (مقیم، ۱۳۹۸).

یکی از عوامل مؤثر در گرایش افراد به مطالعه، یادگیری و موفقیت در شغل، خودکارآمدی شغلی می‌باشد. باورهای خودکارآمدی شغلی به عنوان فرآیند شناختی، تحت عنوان خودکارآمدی ادراک شده پایین یا ناکارآمدی ادراک شده، نقش اساسی به عهده دارد. در خلال سالهای گذشته، صدها مقاله در مورد خودکارآمدی درمجله‌های مختلف علمی، روانشناسی، جامعه شناسی، علم حرکات بدن، سلامت عمومی، پزشکی و دیگر رشته ها، به چاپ رسیده است و این نشان دهنده اهمیت و جایگاه سازه خودکارآمدی در کیفیت زندگی و سلامت آدمیان می باشد. احساس کارآمدی بالا، سلامت شخصی و توانایی انجام تکلیف را به طرق متعدد افزایش می‌دهد، افرادی که به قابلیت‌های خود اطمینان دارند تکالیف مشکل را به عنوان چالش در نظر می گیرند که باید بر آن تسلط یابند، به جای اینکه آن را تهدیدآمیز ببینند و از آن اجتناب کنند، آنها اهداف چالش انگیز را انتخاب می کنند و متعهد باقی می مانند تا آن را به انجام برسانند. آنها اطمینان دارند که موقعیت‌های تهدید آمیز را می توانند تحت کنترل خود درآورند. چنین برداشتی نسبت به قابلیت ها، تنیدگی و افسردگی را کاهش می دهد و به تکمیل تکالیف منجر می شود. بندورا^۱ (۲۰۰۱) خودکارآمدی^۲ را دریافت و داوری فرد درباره مهارت ها و توانمندی های خود برای انجام کارهایی که در موقعیت های ویژه بدان ها نیاز است، تعریف می کند. از سویی دیگر، احساس خودکارآمدی افراد را قادر می سازد تا با استفاده از مهارت ها در برخورد با موانع، کارهای فوق العاده ای انجام دهند، بنابراین خودکارآمدی عاملی مهم برای انجام موفقیت آمیز عملکرد و مهارت های اساسی لازم برای انجام آن است. خودکارآمدی بر میزان تلاش برای انجام یک

^۱ Banduran^۲ self-efficacy

وظیفه اثر می گذارد. افرادی که به کارآمدی خود باور دارند برای غلبه بر موانع و مشکلات تلاش های مضاعفی می کنند (غیبی، ۱۳۹۸).

از این رو ارزیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی یک وظیفه مهم مدیریت منابع انسانی تلقی می شود. در سالهای اخیر به نقش ارزشیابی عملکرد توجه زیادی معطوف شده است. به عقیده صاحب نظران یک سیستم اثربخش ارزشیابی عملکرد می تواند انبوهی از مزیت ها را برای سازمان ها و کارکنان آنها ارزانی دارد. لانجنکر و نیکودیم^۳ (۲۰۱۶)، بیان کرده اند که سیستم ارزشیابی عملکرد؛ الف) بازخورد عملکردی مشخصی را برای بهبود عملکرد کارکنان فراهم می آورد، ب) الزامات کارآموزی کارمند را معین می کند ج) زمینه توسعه کارکنان را فراهم و تسهیل می کند، د) بین نتیجه گیری پرسنلی و عملکرد ارتباط نزدیکی برقرار می نماید و ه) انگیزش و بهره وری کارکنان را افزایش می دهد. همچنین رابرتس و پاولاک^۴ (۲۰۱۷) معتقدند که ارزشیابی عملکرد برای مقاصد متعدد سرپرستی و توسعه ای از جمله، الف) برای ارزشیابی عملکرد فردی بر حسب نیازهای سازمانی، ب) پیش بینی بازخورد به کارکنان در جهت اصلاح یا تقویت رفتار آنها و ج) تخصیص پاداش و ارتقای شغلی افراد، مورد استفاده قرار می گیرد (احمدی، ۱۳۹۷).

در عین حال، امروزه بسیاری از نظام های منابع انسانی و مدیریت معمول، مناسب به نظر نمی رسند و الگوهای قدیمی ناکارآمد تلقی می شوند. طی دهه اخیر، بسیاری از سازمانها دریافته اند که در عمل فاقد نظام ارزشیابی عملکردی که بتوان از طریق آن اولویت ها و اهداف خود را به کارکنان انتقال داد و بهسازی آنها را پی گرفت، هستند. انسان به دلیل گستردگی حیطه های شناختی و استفاده از ابزارهای مختلفی نظیر احساس، مشاهده، ادراک، تجربه و قدرت تعلق و تفکر در موضوعات مختلف بویژه در ارزیابی و تفسیر رفتار و عملکرد کارکنان حساس بوده و مجموعه این عوامل کاردستیابی مدیران به ارزیابی عملکرد مؤثر را تحت الشعاع قرار داده است (استردویک^۵، ۲۰۱۸).

یکی از مهمترین خصیصه های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغب اند در تغییرات موفقیت آمیز سازمان بدون وجود الزامات رسمی شغل شرکت کنند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی نقش فرا رفته ولی برای بقا سازمان خیلی مهم و حتی ضروری هستند و به عنوان رفتارهای شهروندی^۶ تعریف شده اند. سازمان ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثر بخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خود جوش و اجباری از اهمیت خاصی برخوردار است. در حالت اجباری فرد وظایف خود را بر اساس مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد. در حالی که در همکاری خود جوش و آگاهانه افراد، کوشش ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند (حقیقی، ۱۳۹۸).

در شرایط رقابتی کنونی، میزان مشارکت، اطاعت و وفادار ماندن کارکنان به سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است. بر این اساس، نتایج مطالعات نشان می دهد که کارکنان برای عملکرد صحیح و تقویت آن نیازمند روحیه ی داوطلبانه ی وظیفه

^۳. Longenecker & Nykodym

^۴. Roberts and pavlak

^۵. Stredwick

^۶ citizenship Behavior

شناسی، نوع دوستی، احترام و تکریم هستند. یکی از این مفاهیم جدید رو به گسترش و کاملاً مرتبط با چنین رفتارهای فرا نقشی^۷ رفتار شهروندی سازمانی است که توجه پژوهشگران و مدیران سازمان ها را به عنوان یک عامل اثربخش در سازمان به خود جلب نموده است (غفاری آشتیانی، ۱۳۹۸).

در مباحث سازمان و مدیریت، رفتارهای فردی و داوطلبانه که مستقیماً توسط سیستم های رسمی پاداش طراحی نشده، رفتار شهروندی سازمانی نام گرفته اند که باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد می شود. با این تعریف از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. سازمان های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی سازمانی اقداماتی را تشریح می کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود عمل می کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می شود (ابیلی، ۱۳۹۷). لذا، شناسایی عوامل تاثیرگذار بر عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی با توانمندی شغلی کارکنان از اهمیتی دو چندان برخوردار است. در این راستا، عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی با توانمندی شغلی کارکنان می تواند نقشی تعیین کننده ایفا نماید. بنابراین در این پژوهش سعی شده است که به بررسی شود آیا بین رابطه بین عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی با توانمندی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه رابطه معنی داری وجود دارد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر باتوجه به هدف کاربردی و شیوه اجرا توصیفی از نوع همبستگی است. در این پژوهش جامعه آماری کلیه کارکنان آموزش و پرورش ناحیه سه شهر کرمانشاه در سال ۱۴۰۴ می باشند که تعداد آنها ۱۴۸ نفر بودند. پس از کسب مجوزهای لازم و مشخص شدن اعضای نمونه و هماهنگی با مسئولین ذیربط، طبق برنامه ریزی قبلی، محقق فهرستی از کلیه کارکنان آموزش و پرورش ناحیه سه کرمانشاه تهیه کرده و از بین آنها تعداد ۱۰۷ نفر با استفاده از روش مورگان و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند، سپس پس از حضور اعضای نمونه در محل مناسب و برقراری ارتباط و کاهش حساسیت آزمودنی ها راجع به پرسشنامه ها و دلایل انتخاب آنها در نمونه، توضیحات لازم از سوی محقق راجع به نحوه تکمیل پرسشنامه ها ارائه گردیده و اقدام به تکمیل پرسشنامه ها نموده اند. از آزمودنی ها خواسته شد اگر در تکمیل پرسشنامه ها با ابهامی مواجه شده از پژوهشگر بخواهند توضیح بیشتری بدهد. در خاتمه از همکاری آزمودنی ها تقدیر و تشکر به عمل آمد.

در این تحقیق از سه پرسشنامه استفاده می شود.

۱) **پرسشنامه عملکرد شغلی**: این پرسشنامه عملکردشغلی توسط پاترسون (۱۹۸۶) تهیه و تدوین گردیده و دارای ۲۵ سوال است. برای جمع آوری اطلاعات پرسشنامه ای بصورت طیف لیکرت تنظیم گردیده که دارای پاسخ های بسیار مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و بسیار موافقم می باشد که به ترتیب امتیازهای ۱ تا ۵ برای آنها در نظر گرفته شده است و دارای شش حیطه و از پنج منظر (سرپرستان، زیر دستان، مشتریان، هم تایان و خود مدیران) مورد ارزیابی قرار می گیرد. این حیطه هاو دامنه سوالات مربوط به آنها عبارتند از: شایستگی ذهنی: سوالات ۱-۵- شایستگی شخصیتی: سوالات ۶-۸- شایستگی ارتباطی: سوالات ۹-۱۱- شایستگی رهبری و مدیریت: سوالات ۱۲-۱۷- حصول نتیجه: سوالات ۱۸-۲۲- مکمل: سوالات ۲۳-۲۵

^۷ Extra-role Behavior

اعتبار و روایی آزمون عملکرد شغلی، مقدار همبستگی به ترتیب ۰/۶۸ و ۰/۷۱ از سطح ۰/۰۵ اطمینان معنا دار بودند و نشان دادند که آزمون در هر دو مورد همسانی درونی و ثبات نمرات پایا است (ساعتچی، ۱۳۸۸).

۲) پرسشنامه توانمندی شغلی: این پرسشنامه توسط رابینسون (۲۰۰۴، به نقل از تقی پور، ۱۳۸۸) طراحی شده و شامل ۱۱ ماده می باشد. در یک مقیاس ۵ درجه ای نمراتی از ۱ تا ۵ برای گزینه های از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم در نظر گرفته شده است. تقی پور (۱۳۸۸) برای اولین بار در ایران آن را ترجمه و اعتباریابی کرده است. روایی این پرسشنامه به روش همگرا با پرسشنامه خشنودی شغلی ۰/۴۶ بدست آمده است. ضرایب پایایی آن با دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۴ گزارش شده است (به نقل از مرعشیان و صفرزاده، ۱۳۹۲).

۳) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه که جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مورد استفاده قرار می گیرد، پادساکف و همکارانش^۸ (۱۹۹۱) با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی ارگان، مقیاس سنجش استاندارد (پرسشنامه) ایجاد کردند که این مقیاسها برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان و همچنین محقق این تحقیق قرار گرفته است. (حسینی، حضرتی، ۱۳۹۷؛ اصغری و همکاران، ۲۰۱۸) این پرسشنامه شامل ۲۲ گزینه می باشد. وجدان کاری، ادب و نزاکت، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی حیطه های این پرسشنامه را تشکیل می دهند که تعداد گزینه های هر حیطه عبارتند از: وجدان کاری، ادب و نزاکت و نوع دوستی هر کدام (۵ گزینه)، جوانمردی (۳ گزینه) و فضیلت شهروندی (۴ گزینه). گزینه های آن بصورت ۵ رتبه ای (کاملاً مخالف=۱، مخالف=۲، بی نظر=۳، موافق=۴، و کاملاً موافق=۵) می باشد. (فاتیما و همکاران، ۲۰۱۸)

یافته ها

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار نمره متغیرهای عملکرد شغلی و توانمندی شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	تعداد
عملکرد شغلی از لحاظ شایستگی ذهنی	۱۸/۵۴	۵/۸۸	۱۰۷
عملکرد شغلی از لحاظ شایستگی شخصیتی	۱۲/۲۶	۳/۳۵	۱۰۷
عملکرد شغلی از لحاظ شایستگی ارتباطی	۱۰/۷۰	۳/۸۹	۱۰۷
عملکرد شغلی از لحاظ شایستگی رهبری و مدیریت	۱۸/۶۸	۳/۳۵	۱۰۷
عملکرد شغلی از لحاظ حصول نتیجه	۱۵/۶۴	۳/۷۱	۱۰۷
عملکرد شغلی از لحاظ مکمل	۸/۵۴	۲/۳۵	۱۰۷

^۸ Podsakoff & et al

عملکردشغلی	۶۷/۰۲	۹/۸۵	۱۰۷
توانمندی شغلی	۵۹/۶۰	۱۱/۱۹	۱۰۷

در جدول ۱ میانگین و انحراف معیار متغیر عملکردشغلی و خود کارآمدی شغلی با توانمندی شغلی را نشان می دهد.

جدول ۲: میانگین، انحراف معیار نمره متغیرهای رفتار شهروندی کارکنان

متغیر	میانگین	انحراف معیار	تعداد
رفتار شهروندی سازمانی	۷۴/۰۶	۱۳/۳۲	۱۰۷
مؤلفه ی وجدان کاری	۱۸/۶۰	۴/۱۱	۱۰۷
مؤلفه ی ادب و نزاکت	۱۶/۲۴	۳/۹۶	۱۰۷
مؤلفه ی نوع دوستی	۱۹/۲۲	۵/۸۱	۱۰۷
مؤلفه ی جوانمردی	۱۳/۰۰	۳/۵۸	۱۰۷
مؤلفه ی فضیلت شهروندی	۱۵/۸۴	۵/۰۵	۱۰۷

جدول ۲: میانگین، انحراف معیار نمره متغیرهای رفتار شهروندی کارکنان را نشان می دهد.

جدول ۳: نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف در مورد پیش فرض نرمال بودن توزیع نمرات متغیرهای تحقیق

نرمال بودن توزیع نمرات	Z	کولموگروف	سطح معنی
عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ذهنی	۱/۱۷	۰/۱۲۷	
عملکردشغلی از لحاظ شایستگی شخصیتی	۱/۰۵	۰/۲۱۶	
عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ارتباطی	۱/۲۷	۰/۰۷۶	
عملکردشغلی از لحاظ شایستگی رهبری و مدیریت	۱/۱۷	۰/۱۲۷	
عملکردشغلی از لحاظ حصول نتیجه	۱/۰۳	۰/۲۳۷	
عملکردشغلی از لحاظ مکمل	۱/۲۴	۰/۱۰۱	
رفتار شهروندی سازمانی	۱/۱۹	۰/۱۵۲	
مؤلفه ی وجدان کاری	۰/۷۴	۰/۷۵۲	
مؤلفه ی ادب و نزاکت	۱/۳۶	۰/۰۹۸	
مؤلفه ی نوع دوستی	۰/۸۹	۰/۴۶۲	

مؤلفه ی جوانمردی	۱/۱۴	۰/۲۱۴
مؤلفه ی فضیلت شهروندی	۱/۰۱	۰/۲۹۶
توانمندی شغلی	۱/۱۴	۰/۱۴۳

همان گونه که در جدول ۳ مشاهده می شود سطح معنی داری آزمون کولموگروف – اسمیرونوف از مقدار ۰/۰۵ بیشتر است، لذا پیش فرض نرمال بودن توزیع متغیرها رعایت شده است. پس از بررسی پیش فرض های تحلیل رگرسیون، فرضیه های زیر مورد بررسی قرار گرفت:

پژوهش حاضر، شامل فرضیه های زیر است که هر فرضیه همراه با نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل آن در این ارائه می گردد.

جدول ۴: ضرایب همبستگی ساده بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ذهنی با توانمندی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح معنی داری (p)	تعداد نمونه (n)
متغیر پیش بین				
توانمندی شغلی	شایستگی ذهنی	۰/۵۳	۰/۰۰۰۱	۱۰۷
	شایستگی شخصیتی	۰/۵۶	۰/۰۰۰۱	
	شایستگی ارتباطی	۰/۴۹	۰/۰۰۰۱	
	شایستگی رهبری و مدیریت	۰/۵۱	۰/۰۰۰۱	
	حصول نتیجه	۰/۵۹	۰/۰۰۰۱	
	شایستگی رهبری و مدیریت	۰/۴۶	۰/۰۰۰۱	

همان طوری که در جدول ۴ مشاهده می شود بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ذهنی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/53$). به عبارت دیگر، هر چه شایستگی ذهنی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی شخصیتی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/56$). به عبارت دیگر، هر چه شایستگی شخصیتی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه تعهد سازمانی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ارتباطی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/49$). به عبارت دیگر، هر چه شایستگی ارتباطی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی رهبری و مدیریت با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/51$). به عبارت دیگر، هر چه شایستگی رهبری و مدیریت کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ حصول نتیجه با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/59$). به عبارت دیگر، هر

چه حصول نتیجه کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ مکمل با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/46$).

جدول ۵: ضرایب همبستگی ساده بین رفتار شهروندی با توانمندی شغلی کارکنان

متغیر پیش بین	ضریب همبستگی	سطح	تعداد
متغیر ملاک	(r)	معنی داری (p)	نمونه (n)
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۱	۰/۰۰۰۱	۱۰۷
مؤلفه ی وجدان کاری	۰/۲۳	۰/۰۰۰	
مؤلفه ی ادب و نزاکت	۰/۱۹	۰/۰۰۹	
مؤلفه ی نوع دوستی	۰/۲۱	۰/۰۰۶	
مؤلفه ی جوانمردی	۰/۲۳	۰/۰۰۰۱	
مؤلفه ی فضیلت شهروندی	۰/۳۳	۰/۰۰۰۱	

همان طوری که در جدول ۵ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/31$). بنابراین فرضیه دوم تأیید می گردد. به عبارت دیگر، هر چه رفتار شهروندی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی در زمینه های وجدان کاری، ادب و نزاکت، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری مشاهده می شود.

جدول شماره ۶: جدول مربوط معادله رگرسیون بین مولفه های عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی با توانمندی شغلی کارکنان

متغیرهای پیش بین	R	R ^۲	F	p=	β	t	p=
عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ذهنی					۰/۳۱	۷/۳۶	۰/۰۰۰۱
عملکردشغلی از لحاظ شایستگی شخصیتی	۰/۶۷	۰/۴۴	۱۷/۰۸	۰/۰۰۰۱	۰/۳۶	۸/۱۲	۰/۰۰۰۱
عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ارتباطی					۰/۲۷	۴/۰۵	۰/۰۰۰۱

۰/۰۰۰۱	۶/۱۵	۰/۲۹	عملکردشغلی از لحاظ شایستگی رهبری و مدیریت
۰/۰۰۰۱	۹/۱۵۴	۰/۳۹	عملکردشغلی از لحاظ حصول نتیجه
۰/۰۰۰۱	۵/۵۲	۰/۲۷	عملکردشغلی از لحاظ مکمل
۰/۰۰۰۱	۷/۰۱	۰/۳۳	رفتار شهروندی سازمانی

به منظور تعیین سهم نسبی هریک از متغیرهای پیش بین (عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی) در پیش بینی توانمندی شغلی کارکنان از رگرسیون چندگانه استفاده شد. بدین ترتیب که متغیرهای پیش بین ابعاد عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی توانمندی شغلی وارد معادله شده اند و حیطه هایی که بیشترین سهم را در پیش بینی توانمندی شغلی کارکنان را داشته اند، مشخص گردیده اند. همانطور که در جدول شماره ۶ ملاحظه می شود مقدار رگرسیون ($R = ۰/۶۷$) نشان می دهد که ابعاد عملکردشغلی و رفتار شهروندی سازمانی ۴۴ درصد واریانس توانمندی شغلی کارکنان را پیش بینی می کند. همچنین با توجه به ضریب بتای بدست آمده مولفه های عملکرد شغلی، مولفه حصول نتیجه ($B = ۰/۳۹$) بیشترین سهم در پیش بینی توانمندی شغلی کارکنان را دارد و مولفه شایستگی شخصیتی ($B = ۰/۳۶$) و توانمندی شغلی ($B = ۰/۳۳$) پیش بینی کننده بعدی توانمندی شغلی کارکنان است.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ذهنی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه شایستگی ذهنی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی شخصیتی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه شایستگی شخصیتی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه تعهد سازمانی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ شایستگی ارتباطی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه شایستگی ارتباطی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ رهبری و مدیریت با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه شایستگی رهبری و مدیریت کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ حصول نتیجه با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه حصول نتیجه کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. بین عملکردشغلی از لحاظ مکمل با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه مکمل کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشهای راسخ و مظفری (۱۳۹۸)، رحمتی (۱۳۹۷)، کریمی، رجایی پور و هویدا (۱۳۹۷)، علوی (۱۳۹۷)، جارمیلو و همکاران (۲۰۲۱)، همسو و هماهنگ است. در تبیین این نتیجه می توان گفت که

ارزیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی یک وظیفه مهم مدیریت منابع انسانی تلقی می‌شود. در سالهای اخیر به نقش ارزشیابی عملکرد توجه زیادی معطوف شده است. به عقیده صاحب‌نظران یک سیستم اثربخش ارزشیابی عملکرد می‌تواند انبوهی از مزیت‌ها را برای سازمان‌ها و کارکنان آنها ارزانی دارد. لانجنکر و نیکودیم^۹ (۱۹۹۶)، بیان کرده‌اند که سیستم ارزشیابی عملکرد؛ الف) بازخورد عملکردی مشخصی را برای بهبود عملکرد کارکنان فراهم می‌آورد، ب) الزامات کارآموزی کارمند را معین می‌کند ج) زمینه توسعه کارکنان را فراهم و تسهیل می‌کند، د) بین نتیجه‌گیری پرسنلی و عملکرد ارتباط نزدیکی برقرار می‌نماید و ه) انگیزش و بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد. همچنین رابرتس و پاولاک^{۱۰} (۱۹۹۶) معتقدند که ارزشیابی عملکرد برای مقاصد متعدد سرپرستی و توسعه‌ای از جمله، الف) برای ارزشیابی عملکرد فردی بر حسب نیازهای سازمانی، ب) پیش‌بینی بازخورد به کارکنان در جهت اصلاح یا تقویت رفتار آنها و ج) تخصیص پاداش و ارتقای شغلی افراد، مورد استفاده قرار می‌گیرد. در عین حال، امروزه بسیاری از نظام‌های منابع انسانی و مدیریت معمول، مناسب به نظر نمی‌رسند و الگوهای قدیمی ناکارآمد تلقی می‌شوند. طی دهه اخیر، بسیاری از سازمانها دریافته‌اند که در عمل فاقد نظام ارزشیابی عملکردی که بتوان از طریق آن اولویت‌ها و اهداف خود را به کارکنان انتقال داد و بهسازی آنها را پی گرفت، هستند. انسان به دلیل گستردگی حیطه‌های شناختی و استفاده از ابزارهای مختلفی نظیر احساس، مشاهده، ادراک، تجربه و قدرت تعلق و تفکر در موضوعات مختلف بویژه در ارزیابی و تفسیر رفتار و عملکرد کارکنان حساس بوده و مجموعه این عوامل کاردستیابی مدیران به ارزیابی عملکرد مؤثر را تحت الشعاع قرار داده است (اقتداری، ۱۳۹۸).

عملکرد یکی از مهمترین زمینه‌ی نگرش کارکنان هر سازمانی است که به واسطه‌ی اثرات زیادی که دارد، از اهمیتی بالا برخوردار است. بنابراین انگیزش فرایندی روانشناختی و چند وجهی است که رفتارهای افراد را به سمت هدفهای بهینه هدایت می‌کند و عملکرد شغلی احساس مطلوب، مثبت و خوشایندی است که کارکنان آموزش و پرورش است از شغل خود دارند. انگیزه تا چه حد باعث عملکرد کارکنان می‌گردد و این دو چگونه تعهد کارکنان را نسبت به کار و سازمان افزایش می‌دهند، از مباحث مهم دنیای امروز است. هر سازمانی برای نیل به اهداف خود احتیاج به منابع مختلفی دارد مهمترین منبع هر سازمانی نیروی انسانی شاغل در آن سازمان است. چنانچه این نیرو دارای انگیزه، عملکرد و روحیه باشد توان، استعداد و مهارت خود را در خدمت آن سازمان به کار خواهد گرفت. کارکنان همواره سعی دارند با بهره‌گیری از تجارب علمی، کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش دهند. بهبود و بازسازی سازمان فرآیندی است که از طریق آن دانش و عملکردهای علوم رفتاری برای کمک به اثربخشی بیشتر، مورد استفاده قرار می‌گیرند. به طور کلی هدف از توسعه منابع انسانی، فراهم آوردن چنان شرایطی است که سازمان را به محیطی مناسب برای ظهور انسان‌های پیشرفته تبدیل کند؛ زیرا امروزه وجود کارکنان فرهیخته و ارزشمند را مهم ترین عامل اثربخش و توفیق هر سازمان تلقی می‌کنند. هم چنین عامل یا نیروی انسانی به سبب برخورداری از اندیشه و احساس، برای رسیدن به هدف تعیین شده در هر سازمان ناگزیر به آگاهی از موقعیت خود در سازمان ی است که بدان اشتغال دارد، تا براساس این آگاهی از نقاط قوت و ضعف خود مطلع شود و سپس تمهیداتی برای اثربخشی بیشتر به کار گیرد. از طرف

^۹. Longenecker and Nykodym

^{۱۰}. Roberts and pavlak

دیگر، سازمان دیگر هم برای رسیدن به اهداف خود، نیازمند شناخت نحوه عملکرد و توانایی های نیروهای خودی هستند تا براین اساس عملکرد خود را بهبود بخشند و تحولات مثبتی در سازمان پدید آورند. رضایت از شغل خود، ابزاری است که سازمان ها (شناخت میزان کارایی و ارزشیابی کارایی کارکنان) در این میان و نیروی انسانی را در تأمین شناخت نحوه عملکرد یاری می کنند. اگر نظام ارزشیابی به نحوی مطلوب طراحی و اجرا گردد، وسیله ای مطمئن برای افزایش نوآوری در سازمان، شناسایی کارکنانی توانمند و قوی و اعطای پاداش به آنان جهت تولید انگیزه تعیین نیازمندی های آموزش، سوق دادن کارکنان جهت مراعات قانون و مقررات و نیز افزایش قابلیت های فردی کارکنان به شمار می رود. هم چنین اگر فرایند ارزشیابی به درستی صورت گیرد و بازخور لازم به کارکنان و نیز مدیران داده شود، به بهبود عملکرد و رضایت هر سازمان منجر خواهد شد. عملکرد موقعی در حد مطلوب خواهد بود که انتظارات سازمان با نیازها و تمایلات شخصی توافق و همخوانی داشته باشد. عدم توافق و تطابق این دو، مشکلاتی از لحاظ عملکرد طرفین به وجود خواهد آورد. مثلاً کارمندی که گرایش شدیدی به خود مختاری دارد، اعمال نظارت و کنترل از سوی سازمان برای او عملکرد بخش نخواهد بود. عملکرد تابع توافق و تعادل میان انتظارات و شرایط سازمان و پیش آمادگیها و نیازهای شخصیتی فرد است. در حالتی که این دو تعادل و تطابق داشته باشند، رفتار بطور همزمان برآورنده انتظارات سازمان و نیازهای فرد خواهد بود. یعنی اثربخشی، کارایی و عملکرد توأماً حاصل خواهند شد.

نتایج نشان داد بین رفتار شهروندی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه رفتار شهروندی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه توانمندی شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود. همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی در زمینه های وجدان کاری، ادب و نزاکت، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی با توانمندی شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری مشاهده می شود. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشهای فتاح؛ علیزاده و رنجبر (۱۳۹۹)، بیرامی و همکاران (۱۳۹۹)، سعیدی و همکاران (۱۳۹۹)، مظلومی و همکاران (۱۳۹۸)، لیوس (۲۰۱۸)، مارک (۲۰۱۸)، هافمن و اسکراو (۲۰۱۷) همسو و هماهنگ است. در تبیین نتایج می توان گفت که کارکنان در مورد توانمندی های خود (توانمندی) تابع حالات جسمانی، که آنها نیز به نوبه خود متاثر از حالات عاطفی و رفتاری شخص و به طور کلی، سازگاری در تمام ابعاد آن می باشد، هستند. هیجانات منفی مانند ترس، اضطراب، تنش و افسردگی سبب می شود که افراد در انجام وظایف، توانایی های خود را دست کم بگیرند، که این در واقع مفهوم توانمندی پایین است. افرادی با خودکارآمدی پایین، احساس می کنند در اعمال کنترل بر رویدادهای زندگی درمانده و ناتوانند. آنها معتقدند هر تلاشی که می کنند بیهوده است. در مواجهه با موانع، اگر تلاشهای اولیه در برخورد با مشکلات بی نتیجه بوده باشد، سریعاً قطع امید می کنند. حالات روحی و روانی مانند خستگی، عصبانیت و درد و رنج در فرد که از نشانه های توانمندی پایین است، منجر به نقصان در سازگاری در محیط اجتماعی فرد می شود. همچنین، افراد با خودکارآمدی بالا، نیز معتقدند که می توانند بطور موثر با رویدادها و شرایط، مواجه شوند. از آنجایی که این افراد در غلبه بر مشکلات انتظار موفقیت دارند، در تکالیف، استقامت نموده و اغلب در سطح بالایی عمل می کنند. این افراد نسبت به اشخاصی با خودکارآمدی پایین، به تواناییهای خود اطمینان بیشتری داشته و تردید کمتری نسبت به خود دارند. آنها مشکلات را چالش می بینند نه تهدید، و فعالانه موقعیتهای جدید را جستجو می کنند. خودکارآمدی بالا، ترس از شکست را کاهش می دهد، سطح آرزوها را بالا می برد، و توانایی مساله گشایی و تفکر تحلیلی را بهبود می بخشد و سازگاری فرد را بالا می برد.

یکی از مهمترین خصیصه های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغب اند در تغییرات موفقیت آمیز سازمان بدون وجود الزامات رسمی شغل شرکت کنند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی نقش فرا رفته ولی برای بقا سازمان خیلی مهم و حتی ضروری هستند و به عنوان رفتارهای شهروندی بیان شده اند. سازمان ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثر بخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خود جوش و اجباری از اهمیت خاصی برخوردار است در حالت اجباری فرد وظایف خود را بر اساس مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد. در حالی که در همکاری خود جوش و آگاهانه افراد، کوشش ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند (تاسایی^{۱۱}، ۲۰۱۹). سازمان های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کارکرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی اقداماتی را تشریح می کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود عمل می کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می شود (ابیلی، ۱۳۹۷).

سازمان ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثر بخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خود جوش و اجباری از اهمیت خاصی برخوردار است. در حالت اجباری فرد وظایف خود را بر اساس مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد. در حالی که در همکاری خود جوش و آگاهانه افراد، کوشش ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند (حقیقی، ۱۳۹۸). تقویت رفتارهای شهروندی کارکنان برای ارتباط مؤثرتر، کاهش فشار کاری، دزدگی شغلی، وفادار ماندن به سازمان، مشارکت کارکنان، انعطاف در خدمات سازمان و... این در حالی است که به گفته ویلیامز^{۱۲} (۱۹۹۹) رفتارهایی که فراتر از الزاماتی که برای نقش تشریح شده و برای سازمان منفعت دارند، به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر برای عملکرد موثر سازمانی مطرح اند. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب دیده می شود زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می دهد و از طرف دیگر نیاز به مکانیزم های کنترل رسمی و پر هزینه را کاهش می دهد (غفاری آشتیانی، ۱۳۹۸). رفتار شهروندی، بهره وری کارکنان و گروه های کاری را افزایش می دهد، کار تیمی را تشویق می کند، ارتباطات همکاری و کمک های بین کارکنان را افزایش می دهد، نرخ اشتباهات را کاهش می دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان افزایش می دهد و به طور کلی جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش رفتار شهروندی، رضایت شغلی، کاهش دزدگی شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت، رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تاثیر گذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت، کیفیت خدمات و وفاداری کارکنان موجب کیفیت عالی در توانمندی شغلی می شود.

^{۱۱} Tsai^{۱۲} Williams

منابع:

- ابطحی، سید حسین. (۱۳۹۵). مدیریت منابع انسانی، کرج؛ مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت
- اتلیخانی مرضیه. (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین توانمندی شغلی و مشارکت در تصمیم گیری کارکنان اداره کل حفاظت محیط زیست استان همدان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت تحول، دانشگاه پیام نور تهران.
- احمدی رنایی، زهرا. (۱۳۹۷). بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی شرکت سهامی بیمه ایران در تهران، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه شهید بهشتی. دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی.
- احمدی، الهه. (۱۳۹۷). بررسی رابطه جو سازمانی موجود و مطلوب با انواع تعهد سازمانی و خشنودی شغلی به منظور ارائه الگو در کارکنان سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- اخوان کاظمی، بهرام. (۱۳۹۷). تعهد در اندیشه های سیاسی اسلام، قم انتشارات موسسه بوستان کتاب
- افضل گرو، صولت. (۱۳۹۰). مقایسه و بررسی رابطه کیفیت زندگی و خشنودی شغلی بر روی ۵۰ نفر از معلمان مرد شهر قم و همسرانشان با کنترل سن و طول مدت ازدواج. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره خانواده، دانشگاه شهیدچمران اهواز.
- اقتداری، علی محمد. (۱۳۹۸). سازمان و مدیریت سیستم و رفتار سازمانی، تهران: انتشارات دانشگاه علوم اداری و مدیریت بازرگانی.
- اعرابی، محمد، (۱۳۹۷)، رفتار سازمانی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی
- الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۷). مدیریت عمومی، تهران، نشر نی.
- پارسایان، علی. (۱۳۹۸). رفتار سازمانی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی
- حقیقی، محمد علی، (۱۳۸۵)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران؛ انتشارات ترمه
- حسین زاده، علی. ناصری، محسن. (۱۳۹۷). توانمندی شغلی با موضوع مفاهیم نوین در سازمان ها، ماهنامه تدبیر؛ سال هجدهم؛ شماره ۱۹۰
- حقیقت گو، مرجان. (۱۳۹۸). بررسی روابط کمال گرایی، انگیزش پیشرفت، توانمندی و فرسودگی شغلی در بین پرستاران شهرستان رشت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه محقق اردبیلی، منتشر شده.
- خسروی، امین، گل پرور، محسن، آتش پور، سید حمید، (۱۳۹۷). بررسی رابطه جو سازمانی با ابعاد فرهنگ نوآوری (تشکیلات، یادگیری سازمانی و جهت گیری بازار) در کارکنان شرکت سیمان سپاهان اصفهان، یافته های نو در روان شناسی
- رضائیان، علی، (۱۳۹۷)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها، سمت.
- رنجبریان، بهرام، (۱۳۹۵)، توانمندی شغلی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان. سال پانزدهم. شماره ۱ و ۲
- رضایان، علی. (۱۳۹۸). انتظار تعهد و تعهد در سازمان، تهران: انتشارات سمت
- زارعی متین، حسن. (۱۳۹۷). مدیریت منابع انسانی، قم؛ مرکز انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی حوزه ی علمیه ی قم،
- سعادت، اسفندیار، (۱۳۹۸)، مدیریت منابع انسانی، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها، سمت.
- سلمانی، حسین (۱۳۹۴)، بررسی اثرات عوامل کیفیت زندگی کاری بر بهره وری کارکنان بانکهای کشور، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه علامه طباطبائی
- ساروقی، احمد. (۱۳۹۵). توانمندی شغلی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت. فصلنامه مدیریت دولتی. شماره ۳۵
- شفیع پور مطلق، فرهاد؛ جعفری، پریش؛ یارمحمدیان، محمد حسین. (۱۴۰۰). رابطه بین توانمندی شغلی و چابکی سازمانی ادراک شده با میانجی گری انگیزه توفیق طلبی شغلی (مورد مطالعه؛ دیدگاه اساتید دانشگاه آزاد اسلامی

واحد محلات)، مجله علمی- پژوهشی علوم تربیتی دانشگاه چمران اهواز، دوره ششم، سال ۱۸-۲، شماره ۲، صص ۲۳۹-۲۵۲

- شایان جهرمی، شاپورامین، احمدی، عباداله، درویش پور فراغه، سکینه. (۱۳۹۸). بررسی رابطه میان جو سازمانی با توانمندی شغلی و روحیه از دیدگاه دبیران دوره راهنمایی مدارس دخترانه شهر مرودشت، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره سوم
- صابری، نادعلی، (۱۳۹۸)، بررسی رابطه جو سازمانی و میزان توانمندی شغلی دبیران در مدارس صفا شهر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- صادقی، محمد تقی. (۱۳۹۸). تعهد انسجام بخش سازمان هاوتعهد نیاز اساسی سازمان ها، کارشناس ارشد مدیریت دولتی، پژوهشگاه علوم انسانی ومطالعات فرهنگی؛ پرتال جامع علوم انسانی
- چاوشی، اشکان. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی، منتشر نشده
- حسنی کاخکی، احمد؛ قلی پور، آرین. (۱۳۹۶). رفتار شهروندی سازمانی گامی در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری؛ فصل نامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴، صص ۱۵۵ - ۱۴۵.
- دانایی فرد، حسن. (۱۳۹۷). رفتار شهروندی در سازمانهای دولتی، تاملی بر مبانی و رویکرد های تئوریک، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- دعائی، حبیب اله، نوری، علی. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، اولین کنفرانس بین المللی رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه مقالات.

Ahmad, S., & Schroeder, R. G. (۲۰۰۳). The impact of human resource management practices on operational performance: recognizing country and industry differences. *Journal of operations Management*, 21(۱), ۱۹-۳۴

Armstrong M. (۲۰۱۳) *Strategic HRM*, Translated by: Aarabi M. Mahdie O. Tehran: Cultural Research Office, [In Persian].

Aryanto, R., Fontana, A., & Afiff, A. Z. (۲۰۱۵). Strategic human resource management, innovation capability and performance: An empirical study in Indonesia software industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, ۸۷۴-۹۷۸

Al Adresi, A., & Darun, M. R. (۲۰۱۷). Determining relationship between strategic human resource management practices and organizational commitment. *International Journal of Engineering Business Management*, 9, ۱۸۴۷۹۷۹۰۱۷۷۳۱۶۶۹.

Ben-Roy, Do. Pi-wen, Yeh, & Madsen, Jean (۲۰۱۶). Exploing the relationship among human resource flexibility, organizational innovation and adaptability culture. *Chinese Management Studies*, ۴ (۱۰), ۲۳۳-۲۵۴

Brodeur, M. (۲۰۰۸). The Role of Organizational Diagnosis in Organizational learning, Antioch New England Graduate School, *Journal of Counseling and Development*, ۷۹(۲), ۲۲۴-۲۵۰.

Combs, J., Liu, Y., Hall, A., & Ketchen, D. (۲۰۰۶). How much do high-performance work practices matter? A meta-analysis of their effects on organizational performance. *Personnel psychology*, 59(۳), ۵۰۱-۵۲۸.

Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (۲۰۰۱). Justice at the millennium: a meta-analytic review of ۲۵ years of organizational justice research. *Journal of applied psychology*, 86(۳), ۴۲۵

Clark, D. B. (۲۰۱۳). *Employee commitment and other factors that affect attraction and retention of employees in organizations: The examination of research and OPM practices*. University of Maryland University College.

- Cheng, S. Y. (۲۰۱۴). The mediating role of organizational justice on the relationship between administrative performance appraisal practices and organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, ۲۵(۸), ۱۱۳۱-۱۱۴۸.
- Sánchez, A. A., Marín, G. S., & Morales, A. M. (۲۰۱۵). The mediating effect of strategic human resource practices on knowledge management and firm performance. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 24(۳), ۱۳۸-۱۴۸.
- Şendoğdu, A. A., Kocabacak, A., & Güven, Ş. (۲۰۱۳). The relationship between human resource management practices and organizational commitment: A field study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, ۸۱۸-۷۲۸.
- Fesharaki, F., & Sehhat, S. (۲۰۱۸). Islamic human resource management (iHRM) enhancing organizational justice and employees' commitment: Case of a Qard al-Hasan bank in Iran. *Journal of Islamic Marketing*, ۹(۱), ۲۰۴-۲۱۸.
- Huselid, M. A., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (۱۹۹۷). Technical and strategic human resources management effectiveness as determinants of firm performance. *Academy of Management journal*, 40(۱), ۱۷۱-۸۸۱.
- Lengnick-Hall, M. L., Lengnick-Hall, C. A., Andrade, L. S., & Drake, B. (۲۰۰۹). Strategic human resource management: The evolution of the field. *Human resource management review*, 19(۲), ۶۴-۸۵.
- Lee, H. W., Pak, J., Kim, S., & Li, L. Z. (۲۰۱۹). Effects of human resource management systems on employee proactivity and group innovation. *Journal of Management*, 45(۲), ۸۱۹-۸۴۶.
- Ling, T. C., Mohd, A., (۲۰۱۵). Human Resource Management Practices and Organizational Innovation: An Empirical Study in Malaysia, *The Journal of Applied Business Research*, ۲۶(۴), ۱۰۵۱۱.
- Manistiya, M. & Fongsuwan, W. (۲۰۱۵). Human Resource Management, Job satisfaction and Employee Commitment Affecting Information Technology Staff Turnover Intention: A Structural Equation model. *Research Journal of Business Management*, ۹ (۱): ۱۵۷-۱۷۲.
- Papa, A., Dezi, L., Gregori, G. L., Mueller, J., & Miglietta, N. (۲۰۱۸). Improving innovation performance through knowledge acquisition: the moderating role of employee retention and human resource management practices. *Journal of Knowledge Management*.
- Morrow, P. C. (۲۰۱۱). Managing organizational commitment: Insights from longitudinal research. *Journal of vocational behavior*, 79(۱), ۱۸-۳۵.
- Pfeffer, J., & Villeneuve, F. (۱۹۹۴). *Competitive advantage through people: Unleashing the power of the work force* (Vol. ۶۱). Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Wu, C. M., & Chen, T. J. (۲۰۱۸). Collective psychological capital: Linking shared leadership, organizational commitment, and creativity. *International Journal of Hospitality Management*, 74, ۷۰-۴۸.
- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (۱۹۹۲). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of management*, 18(۲), ۲۹۵-۳۲۰.
- Zheng, C. (۲۰۱۳). The inner circle of technology Innovation: A case study of two Chinese firms. *Technological Forecasting & Social Change*, ۸۲ (۲), ۱۴۰-۱۴۸.