تأثیر حمایت سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهرنشینی سازمانی بر عملکرد شغلی

سید علی اکبر افجه ¹، حامد دهقان ²، فهمه منافری ³

¹ استاد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علوم طبیعی، تهران، ایران
² استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علوم طبیعی، تهران، ایران
³ دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علوم طبیعی، تهران، ایران

چکیده
کارکنان دیدگاهی کلي از میزان حمایت سازمانی نسبت به خود شکل می‌دهند و در اراز این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها، توپا می‌کنند. همچنین توانمندسازی روان‌شناختی به سازمان امکان انعطاف‌پذیری بیشتر و پاسخ‌دهی سریع به تغییرات را می‌دهد. از طرفی سازمان به کارکنان نیازمند است که اغلب با قراریان که بازنشسته سازمان‌ها یا پروش‌ها برای سبک حاضر به روابط حمایت سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهرنشینی سازمانی می‌پردازد. جامعه امکاری این نتایج کارکنان شعبات به‌هیچ‌وجه دست در شهر تهران است. تعداد کارکنان در مجموع ٢٧٠ نفر می‌باشد که از روش تصادفی ساده استفاده شده است. از این جامعه، نمونه مورد نظر از طریق فرمل کوکران ۱٦٩ نفر به دست آمد. برای کارآوری داده‌های پروش از پرسشنامه استاندارد چیانگ و سه (٢٠١٢) استفاده شد. از روش تحلیل عاملی تاییدی و مدل معادلات اختصاصی برای نمایاندن درستی ارزیابی مدل اختصاصی استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که رفتار شهرنشینی سازمانی بین حمایت سازمانی و عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی از جمله اثرات آزمون فرضیه‌ها نشان داد. 

E-mail: Mafakheri_f67@yahoo.com
اراده شده و توانمندسازی روان‌نشانی با عملکرد شغلی را مبنا می‌گری می‌کند و حمایت زمان‌بندی
اراده شده بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است، اما تأثیر آن بر رفتار شهرهندی زمانی در این پژوهش را
شد همچنین توانمندسازی روان‌نشانی هم بر عملکرد شغلی و هم بر رفتار شهرهندی زمانی تأثیرگذار
می‌باشد و رفتار شهرهندی زمانی تیز بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است.

واژه‌های کلیدی: حمایت زمان‌بندی ادراک، شده، توانمندسازی روان‌نشانی، رفتار شهرهندی زمانی،
عملکرد شغلی، شرکت بهبهان یبرز.

1 - مقدمه

امروزه منابع انسانی به عنوان یکی از یا ارزش‌ترین دارایی‌های زمان‌بندی، مهم‌ترین مزیت رفت‌رویت و
کمباه‌ترین منبع در اقتصاد دانش‌محور به حساب می‌آید. برای خلق ایده‌های بکر و بین‌های
نواز و براز پاسخگویی، ارتباط رتبه تحولات و سیاست‌های کار و بازدهی می‌توان از مهم‌ترین دارایی‌های
کارهای انسانی 1443، این کارکنان توانمند استفاده کرد [1]. به همین روش‌های معین انسان در زمان، به عنوان یک سرمایه ارزش‌مند زمان‌بندی و لزوم
کسب توانمندسازی لاوآ برای بهتر انجام دادن وظایف سازمانی لازم است که در جهت بررسی
استعدادهای پنهان، کار شرافی‌ها را فراهم کند تا بین سرمایه ارزش‌مند از روش‌های کارآمد و با
بروز بستری به اینکه مشکلات نوعی مشترکان، استفاده بر این است سرمایه‌های زمانی از فروش
انسانی با انگیزه و رضایت‌بخوردن هستند که سازمان‌های شرافی فراهم کند که کارکنان بتوانند
ارزش خود را در سازمان بخشانند، قابلیت توسعه و تغییر‌شناختی، می‌تواند در استعدادهای
رها نشانده باشد، بتواند توانایی کار خود را بررسی کند و درآمیخت شغلی خود را با باهمیت بدانند
[2]. صص 47-845] در موارد ایرانی عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین اهداف است که مدیران
سازمان‌ها در پی آن هستند. چرا که ارتفاع به‌هوش‌مری را در جامعه فراهم می‌سازد. با افتخام
اقتصاد ملی و همین طور ارتفاع کیفیت خدمات و تولید سازمان‌ها خواهد شد. بنابراین در دنیای
برگزاری کنند. سازمان‌ها به مبادرت رقابت در صحت جهانی و سازگاری با ماهیت در حال تغییر
شعل و اربیا تیزها و انتظارات مشتریان در نتیجه تا کارکنان را به کار گیرند که فرآیند از

1. Invisible assets
تأثیر حمایت سازمانی.

وظیفه و نقص تعیین‌شده در شرح شغل‌ها عمل کند. زیرا اعتقاد به این است که این رفتارهای فراتر از نقض در ارتباطی عملکرد انکاس پیدا می‌کند و مشارکت کارگران در برنامه‌ها را تحت تأثیر قرار خواهد داد. همچنین می‌تواند عاملی مؤثر بر ویژگی‌های مرتباط با کارایی شغلی باشد.

افزایش روزافزون سهم کارگران از ارتش آفریقی سیستم پریای رقابتی کسب و کار به تغییر نگاه می‌دهد که بار کارگران از میان تولید صرف به یک سهم‌سازی عوامل شده است [1] (ص 46). از طرفی توأم‌سازی کارگران یکی از این روش‌های ایستاده است که به آن دهه

اگر کارکنان احساس خوبی درباره کار خود داشته باشند و تأثیرات دیگر کار خود را درک نمایند، بهتر عمل می‌کنند. زمانی که کارمندان احساس قدرت کنند، آنها مفهوم کار را درک کرده و احساس می‌کنند با تصمیم گیری‌های کاری می‌توانند کار خود را انجام دهند. آنها کار خود را تاکیدگر بر سازمان می‌دانند که به‌طور خودکار می‌توانند کار آنها را افزایش می‌دهند و عملکردی شغلی را بهبود می‌بخشند [4] (ص 96). از طریق تجمعی حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شغلی می‌دهند و در ارای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها توجه می‌کنند. به‌طور دیگر وقتی سازمان به رفع

کارکنان توجه کند، کارکنان این توجه را با تهدید بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند. سطح بالای حمایت‌های سازمانی ادراک شده ۱ نقش ایجاد تهدید در کارگران به مانع سازمانی این امتیازها و منافع خودشان شد که ممکن است در قابل رفتارهای مشارکتی بروز کند. در واقع حمایت سازمانی ادراک شده یکی از مهم‌ترین مفاهیم اولیه در رفتار شهوت‌سازمانی می‌باشد. وقتی که کارکنان نسبت به سازمان احساس تهدید می‌کنند، نه تنها به دنبال انگیزه وظایف خود می‌روند بلکه به دنبال نشان دادن رفتار شهوت‌سازمانی توجه هستند [5] (ص 25).

1. Perceived organizational support
1. organizational citizenship behavior
تأثیر حمایت سازمانی/توانمندسازی و رفتار... سید علی اکبر افجه و همکاران

رفتار شهرنشینی سازمانی و عملکرد شغلی را به طور همزمان بررسی کردند و حمایت سازمانی ادراک شده در توانمندسازی روان‌شناختی را به عنوان متغیرهای مستقل و عملکرد شغلی را به عنوان متغیر واکنش در نظر گرفتند. این مطالعه گروهی رفتار شهرنشینی سازمانی را بررسی کردند.

استفاده کردن کارکنان شرکت به عنوان افراد تحقیق در این پژوهش می‌تواند اهمیت رفتار شهرنشینی سازمانی را در شرکت‌های بیمه به رنگارنگ کند.

بنابراین سوال اصلی این پژوهش این است که اثر رفتار شهرنشینی سازمانی بر رابطه مبانی حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی در روان‌شناختی با عملکرد شغلی چیست؟

2 - مبانی نظری و پیشنهد پژوهش

2-1 - حمایت سازمانی

نظریه حمایت سازمانی1 بیان می‌کند که کارکنان دیدکاری کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در این افراد حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها توجه می‌کنند. به عبارت دیگر وقی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند، کارکنان این توجه را با تنهایی بیشتر و عملکرد بیشتر جیز می‌کنند (10 ص. 45).

2-1-1 - حمایت سازمانی ادراک شده

ایده حمایت سازمانی ادراک شده برای تخمین بار توسط آزمون چپ و همکاران به‌طور رسمی در ادیبات سازمانی مطرح شد. حمایت سازمانی ادراک شده به‌عنوان کرد کارکنان در رابطه با میزان کار سازمان برای مشابه سلامتی و رفاه آنها ارزش قائل است2؛ اشاره دارد (11 ص. 505-502). آزمون چپ و همکاران (2001) حمایت سازمانی ادراک شده را متأثر از سیاست‌های سازمانی به‌شمار می‌آورد که منابع مشابه سازمانی ادراک شده سرمایه‌گذاری می‌کنند (12 ص. 1029). کارکنان فعالیت و نشان خود را برای منفعت‌های مالی

1. Organizational support theory
2. Eisenberger & et al
و ارضای نیازهای احساسی اجتماعی مثل اعتبار و ... تبدیل می‌کند [13] ص 1353.
پژوهشگران حمایت سازمانی ادراک شده را نمودرای عملیاتی توری میاد را اجتماعی می‌دانند؛ در حقيقة میاد اجتماعی هسته فرایند روان‌شناختی به‌طور در حمایت سازمانی ادراک شده است [14] ص 640. براساس روابط میاد اجتماعی، حمایت سازمانی ادراک شده
شرایط افزایش بهرهوری، عملکرد، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد سازمانی و رفتن

2-2-توانمندسازی
اصطلاح توانمندسازی در مدیریت از اواست قرن بیستم و شکل‌گیری نهضت روابط انسانی در
جهت ارتقاء شرایط انسانی کار مطرح شد [16] ص 76. توانمندسازی به معنای قدرت بخشیدن
و کمک به افراد برای بهبود احساس اعتماد به نفس و چیرگی بر احساس ناواقف و درماندگی
آنان می‌باشد [17] ص 109. همچنین ایجاد انگیزه درونی و فرصت‌هایی برای افراد تا آنان توانند
ایده‌ها خودی آفریدند و آنها را به عمل برسانند. تعريف دیگری از توانمندسازی است
[18] ص 210. توانمندسازی به معنای احساس مستندت و پاسخ‌گوی پیشرفت کارکنان برای بهبود
عملکرد سازمان است، درواقع توانمندسازی یکی از این روندکردهای این اسکت که در جنده‌های
منجر به تغییرات مثبت و فراوان در اجرای فعالیت‌های کاری کارکنان شده است [19] ص 58.

1. Menon
تأثیر حمایت سازمانی و رفتار... 

توانمندی را به عنوان یک حالت شناختی تعیین کرده که به‌وسیله حسی از درونی شدن اهداف و درک شایستگی و فهم نظارت تصور شده است.

بنابراین توانمندی‌یازد شناختی کارکنان براساس پژوهش‌های گذشته داشته‌هاي می‌توان در ابعاد زیر تشخیص گردید:

1- احساس شایستگی: این احساس زمانی فوت می‌گردد که یک فرد نوانیابی، مهارت، دانش و تعلیم لازم را برای به عهده گرفتن کاری گذشته باشد.

2- احساس خودسازمانی: مدیریتی که در رابطه با اندازه‌گیری از نقش خود مطمئن نیستند، ترددی را دارند و به دلیل این قطعات نداشتن ابزار عامل آنها ضعیف خواهند بود و در نتیجه سطح پایین‌تری از خودسازمانی خواهند.

3- پذیرش شخصی نتیجه: احساس مؤثر ویژه عبارت است از میزان توانایی نفوذ فرد در نتایج راهبردی، اداری یا اجرایی مطابق‌های شغلی.

4- احساس معنادار بودن: معنادار بودن شامل تطبیق میان ضروریات نقش و شغل با یا باور ندارند. از شرایط و رفتارهای فردی است. ابعاد توانمندسازی که تشخیصی این احساس را قادر به سازمان را از جهان خارج سازند و با فراهم کردن فرصت‌های طلازی در کسب‌وکار و فردی را نشان دهد.

2- رفتار شهرنشین سازمانی

ارگان (1988)، رفتار شهرنشین سازمانی را رفتاری خودجوش و آگاهانه می‌داند که به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم به‌وسیله سیستم پایان دهی رسی سازمانی تقویت نشده است. اما در مجموع از اجتماعی سازمانی از آنها می‌دهد. این معنای از خودجوش و آگاهانه بودن آن است که این رفتار، ضرورت اجباری نیست یا ممکن بر شرح شغل نیازه است بلکه رفتاری به

1. Competence
2. Self Determination
3. Personal consequence
4. Meaning
5. Spontaneous
6. Discretionary

29
طور عمدّه می‌تواند بر انتخاب شخصی است و در صورت انجام نداشتن آن نیز تقابل به دنبال نخواهد بود (26 ص. 40).

رفتار شهرنشین سازمانی، به رفتارهای فردی و داوطلبانه‌ای که سپس بهبود عملکرد سازمان می‌گردد. کفته می‌شود (23 ص. 150) کارکنانی که این ویژگی برخوردارند، رفتارهای قرار از نقش و وظایف و شریک شعلی جمیک بر روی می‌دهند. هدف‌آمیزی از انجام این رفتارها کسب پاداش‌های سازمانی نیست و تمام تلاش خود را برای بهبود و توسط سازمان به کار می‌گیرند. سازمان رفتار شهرنشین کارکنان را اقدام‌های مثبت آنها برای بهبود بهره‌وری، همبستگی و انسجام در محیط کار می‌داند که شرایط زمامداری سازمانی است (27 ص. 27) (پیش‌بینی) بتوان گفت معبرترین قبیل‌بندی ارائه‌هایش درباره مؤلفه‌های رفتار شهرنشین سازمانی به‌وسیله سازمان ارائه‌های‌شده است که در پژوهش‌های زیادی مطالعه به‌پژوهش‌گران قرار گرفته است. در این پژوهش نیز از ابعاد این مدل استفاده شده است. ابعاد این مدل عبارتند از:

1- آداب اجتماعی: نوعی رفتار سازمانی است که میان میزان مشارکت فرد در زندگی اجتماعی سازمان است. آداب اجتماعی رفتارهایی از قبل حضور در فعالیت‌های فوق پرداخت. آن هم در زمانی که نیاز جدی به حضور فرد مذکور نباشد، حتماً از توضیع تغییرات مطرح شده به‌وسیله مدرکان، تمایل به مطالعه کتاب، مجله‌ها، افزایش اطلاعات علومی مرتبی با بهبود عملیات سازمان و فعالیت‌هایی در راستای ارتقای سطح آگاهی کارکنان را در بر می‌گیرد (28 ص. 50).

2- نوع دوستی: به رفتارهای مفید و سودمندی جویان صمیمیت، همدلی و دل‌سوزی بین همکاران اشاره می‌کند که به شکل مستقیم یا غیر مستقیم به حل مشکلات کاری کارکنان سازمان کمک می‌کند (28 ص. 50).

3- جوامعی: عبارت است از تمایل به شخصیتی در مقابل مراحل‌ها. اجحاف‌ها و صحت‌های اجتماع‌بندی‌های محیط کار بدون ابراز گله با شکایت، نشان می‌دهد که در باند رفتارهای فردی و تأثیر آن بر دیگران (29 ص. 558).

4- نزاعات: اندیده‌یوند و توجه به اثر رفتار فردی و تأثیر آن بر دیگران (29 ص. 558).
2-4) عملکرد شغلی
عملکرد شغلی به معنای درجه‌ای است که کارکنان مشاغلی‌یا که در یک شرایط کاری مشخص به آنان اعطا شده است. انجام می‌دهند. پروانهٔ عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای نمایان‌کننده است. اگر عملکرد که بطور معمول در شرح شغلی رسماً وجود دارد، عملکرد وظیفه‌ای نام می‌شود. اگر عملکرد زمینه‌ای به صورت رفتاری‌یا به روشیی که به ویژه برای اجرای وسایل وظیفه انجام می‌شود، انجام و سازمانی کار کمک می‌کند، ترفیع می‌شود. یک عملکرد به میزانی از سوی اهداف و ارزش‌های کارکنان در سازمان در نظر گرفته می‌شود و اگر استبعاد سهولتی از سوی سازمان به وجود آید، سازمان آن را در نظر نمی‌گیرد. این عوامل به عنوان حمایت سازمانی اثر می‌کنند. توانمندی‌های روان‌نشانی نیز سبب می‌شود احساس آزادی عمل در تعیین فعالیت‌های مورد نیاز برای انجام وظایف شغلی احساس یا ارزش‌بودن اهداف شغلی، احساس علاقه‌مندی و فراهم شود. پسی و فرست، حمایت سازمانی و توانمندی‌ها باشند که عملکرد شغلی را تقویت می‌کنند به صورتی که کارکنان استانداردهای عملکرد و انتظاراتی که از کارکنان دارند، انجام می‌شود و کارکنان به‌طور زمینه‌ای می‌توانند به بهترین انجام می‌دهند.

5-2) پیشنهاد تحقیق
چانگ و سی (2012) در پژوهشی تأثیر حمایت سازمانی در آگاهی و توانمندی‌سازی روان‌نشانی بر عملکرد شغلی را با توجه به رفتار شهرهودی سازمانی به عنوان مبانی بررسی کرده‌اند. نتایج به دست آمده نشان داد که حمایت سازمانی ابزار شده و توانمندی‌سازی روان‌نشانی به‌عنوان نمی‌تواند چندان بر عملکرد مؤثر باشد در صورتی که با مبانی گرای رفتار شهرهود سازمانی متغیرهای فوق می‌توانند تأثیر به‌سزایی بر عملکرد شغلی داشته باشند.

1. Borman
2. Chang and Hsieh
3- فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

3-1- فرضیه‌های اصلی

1- رفتار شهرنشین سازمانی رابطه میان حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان و عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند.

2- رفتار شهرنشین سازمانی رابطه توانمندسازی روان شناختی کارکنان و عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند.

3-2- فرضیه‌های فرعی

1- حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان تأثیر مثبتی بر رفتار شهرنشین سازمانی دارد.

2- حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.

3- توانمندسازی روان شناختی کارکنان تأثیر مثبتی بر رفتار شهرنشین سازمانی دارد.

4- توانمندسازی روان شناختی کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.

5- رفتار شهرنشین سازمانی کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.

با توجه به نتایج بالا، روابط بین متغیرهای مذکور را می‌توان در قالب مدل زیر پیشنهاد کرد:

(شکل 1).

1. Wang and Keung
4. روش شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر با توجه به ماهیت پژوهش، توصیفی و از بعد نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پیماشی است و چون به آزمودن مدل خاصی از رابطه بین متغیرها می‌پردازد از نوع مدل‌بندی علی‌با مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شبکه‌های بیمه‌برز در تهران است که در مجموع 270 نفر می‌باشد. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نظر در جهت تایید مدل پیشنهادی از پرسشنامه استاندارد پژوهش چینگ و سیه (2012) استفاده شد که در آن پرسشنامه مارکزی و کاترین (2004) برای ارزیابی رفتار شهوت‌سازمانی، پرسشنامه رهواد (2003) برای ارزیابی حجام سازمانی ادراک شده، پرسشنامه اسپریتز (1995) برای ارزیابی توائم‌سازی روان‌شناسی، و برای ارزیابی عملکرد شغلی، پرسشنامه استاندارد آگن و کیم (2009) مورد استفاده قرار گرفت این است. به‌منظور تعیین دقیقه حجم نمونه به فرمول کوکران جمع‌شده است. با توجه به حجم جامعه (N=270) و در سطح اطمینان 95 درصد (α=0.05) با مقیاس متنگر نرمال واحد

1. Chiang, Hsieh
2. Markoczy and Katherine
3. Rhoades
4. Spreitzer
5. Ang & Kim
استاندارد برای 1/5 برای اندازه‌گیری نسبت موفقیت 50 درصد (p = 0/7) و مقدار 5 درصد خطا مجاز (d = 0/966)، عدد 159 برای حجم نمونه تعیین شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است.

برای تعیین روابط پرسشنامه از نظر اساتید مربی دانشگاهی و مطالعه پرسشنامه‌های مشابه، مقالات، کتاب و مجلات علمی - پژوهشی استفاده شده است، برای اجرای پایبند به پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کروناخ استفاده شد. جدول 1 ضریب آلفای کروناخ متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. تمامی این ضرایب از حداقل مقدار قابل قبول (0/7) بالاتر می‌باشند. 

جدول 1: ضرایب آلفای کروناخ متغیرها و اعداد آنها در پرسشنامه

<table>
<thead>
<tr>
<th>متغیرهای تحقیق</th>
<th>آلفای کروناخ</th>
<th>متغیرهای تحقیق</th>
<th>آلفای کروناخ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>نحو دستی</td>
<td>0/587</td>
<td>نحو دستی</td>
<td>0/587</td>
</tr>
<tr>
<td>شناخت</td>
<td>0/719</td>
<td>شناخت</td>
<td>0/719</td>
</tr>
<tr>
<td>آمادگی اجتماعی</td>
<td>0/686</td>
<td>آمادگی اجتماعی</td>
<td>0/686</td>
</tr>
<tr>
<td>جواهری</td>
<td>0/721</td>
<td>جواهری</td>
<td>0/721</td>
</tr>
<tr>
<td>وحدادن کلی</td>
<td>0/718</td>
<td>وحدادن کلی</td>
<td>0/718</td>
</tr>
</tbody>
</table>

با توجه به اینکه ضریب آلفای کروناخ قسمت توانمندی‌زا روان‌شناسی برای 0/758 و قسمت حمایت سازمانی ادراک شده برابر با 0/750 و قسمت عکمرکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب برابر با 0/507 و 0/776 می‌باشد، می‌توان گفت پرسشنامه از پایبندی قابل قبول برخوردار است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نیز از تحلیل عاملی تأییدی مدل معادلات ساختاری و آزمون 4 استفاده شد.
5- یافته‌های تحقیق
نتایج مربوط به متغیرهای جمعیت‌شناسی نشان می‌دهد که 50 درصد پاسخ‌دهندگان را خانوها
و 50 درصد را آقایان تشکیل می‌دهند. همچنین بیشترین درصد نمونه آماری تحقیق (79/7
درصد) تحقیقات کارشناسی دانشگاه‌های پست از آن سطح تخصصی کارشناسی ارشد با
درصد از كل جامعه، بیشترین درصد را تشكیل مي‌دهد از نظر سمت، بیشترین جمعیت
نمونه آماری تحقیق (65/7 درصد) کارشناسی مي‌باشد. همچنین داده‌های گردآوری شده مرتب
با آخرین سؤال جمعیت‌شناسی، گویای آن است که 39/9 درصد نمونه آماری (بیشترین
درصد) بالا 20 سال سابقه خدمت دارند.
در پاسخ به پرسشهای تحقیق، داده‌های حاصل از پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار
گرفت که نتایج آن در دو بخش زیر ارائه می‌شود:

1. Goodness of Fit Index
2. Adjusted Goodness of Fit Index
3. Comparative Fit Index

5-1 تحلیل عاملی تاییدی
با توجه به نتایج تحلیل عاملی تاییدی و شاخص‌های ارزیابی، مدل‌های اندوزه‌گیری از
برآوردگی قابل قبول برخوردار هستند (CFI=95/6، RMSEA=0/069) که

1. Goodness of Fit Index
2. Adjusted Goodness of Fit Index
3. Comparative Fit Index
5-2 آزمون فرضیه‌ها

در این قسمت با استفاده از مدل معادلات ساختاری، به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته می‌شود.

فرضیه‌ای اصلی

1. رفتار شهروندی سازمانی رابطه میان حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان و عاملکردن شغلی را میانجی گری می‌کند.

از آن جایی که در مدل بدون میانجی، ضریب مسیر بین حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان و عاملکردن شغلی عدد 0/26 می‌باشد، در مدل اصلی با توجه به نقش متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی مقدار ضریب مسیر بین این دو متغیر به مقدار 0/24 کاهش یافته کرد.

از این رو می‌توان گفت میانجی دارای اثر نسبی بر رابطه این دو متغیر می‌باشد.

2. رفتار شهروندی سازمانی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و عاملکردن شغلی را میانجی گری می‌کند.

از آن جایی که در مدل بدون میانجی، ضریب مسیر بین توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و عاملکردن شغلی عدد 0/27 می‌باشد، در مدل با توجه به نقش متغیر میانجی رفتار شهروندی
تأثیر حمایت سازمانی، توانمندسازی و رفتار

سازمانی مقدار ضریب مسیر بین این دو متغیر به مقدار 0/0 کاهش پیدا کرد، از این رو می‌توان کفتن متغیر میانجی دارای اثر نسبی بر رابطه این دو متغیر می‌باشد.

فرضه‌های فرعی

1. حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان تأثیر مثبتی بر رفتار شهرسازی سازمانی دارد.

2. حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.

3. توانمندسازی روان‌شناسی کارکنان تأثیر مثبتی بر رفتار شهرسازی سازمانی دارد.

4. توانمندسازی روان‌شناسی کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.

T-Value
5. رفتار شهرندي سازمانی کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.

پس از انجام آزمون با استفاده از مدل معادلات ساختاری و بررسی معناداری کل مدل
ملاحظه شد که رابطه بین رفتار شهرندي سازمانی و عملکرد شغلی معنادار است. مقیاس
۱-۰ بین فرآیند رفتار شهرندي سازمانی و عملکرد شغلی Value
می‌توان این رابطه و پذیرش فرضیه فرعي پنجه مي‌باشد.

نتایج آزمون فرضيه های تحقیق را با استفاده از مدل معادلات ساختاري، مي‌توان اين گونه
بيان كرد (جدول 2).

جدول 2 نتایج آزمون فرضيه های تحقیق

<table>
<thead>
<tr>
<th>فرضیه‌ها</th>
<th>شرایط</th>
<th>ضریب سبیل</th>
<th>ضریب</th>
<th>نتیجه آزمون</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>فرضیه اصلی ۱</td>
<td>رفتار شهرندي سازمانی رابطه میان حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان و عملکرد شغلی را میانگین‌گیری می‌کند.</td>
<td>۰</td>
<td>۰</td>
<td>تایید فرضیه</td>
</tr>
<tr>
<td>فرضیه اصلی ۲</td>
<td>رفتار شهرندي سازمانی رابطه توانمندسازی روشن‌شناختی کارکنان و عملکرد شغلی را میانگین‌گیری می‌کند.</td>
<td>۰</td>
<td>۰</td>
<td>تایید فرضیه</td>
</tr>
<tr>
<td>فرضیه اصلی ۱</td>
<td>حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان تأثیر مثبتی بر رفتار شهرندي سازمانی دارد.</td>
<td>۰۰۴-۰۲۳</td>
<td>۰۲۴</td>
<td>رد فرضیه</td>
</tr>
<tr>
<td>فرضیه اصلی ۲</td>
<td>حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.</td>
<td>۰۴۰</td>
<td>۲۲۴</td>
<td>تایید فرضیه</td>
</tr>
<tr>
<td>فرضیه اصلی ۲</td>
<td>توانمندسازی روشن‌شناختی کارکنان تأثیر مثبتی بر رفتار شهرندي سازمانی دارد.</td>
<td>۰۱۹</td>
<td>۳۱</td>
<td>تایید فرضیه</td>
</tr>
<tr>
<td>فرضیه اصلی ۲</td>
<td>توانمندسازی روشن‌شناختی کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.</td>
<td>۰۳۲</td>
<td>۴۲۵</td>
<td>تایید فرضیه</td>
</tr>
<tr>
<td>فرضیه اصلی ۵</td>
<td>رفتار شهرندي سازمانی کارکنان تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارمند دارد.</td>
<td>۰۳۲</td>
<td>۲۷۷</td>
<td>تایید فرضیه</td>
</tr>
</tbody>
</table>
6- نتایج گیری و پیشنهادها

رفتار شهروندی سازمانی، موضوعی که طی دوره اخیر لحاظ شده بر اساس علوم رفتار سازمانی را به خود جلب کرده. مجموعه‌ای از رفتارهای اختیاری و خارج از نمایش کارکنان است که فرآیند از نقش‌های رسمی مشخص شده بوده و به‌ویژه عوامل کمی برای عملکرد سازمانی شناخته شده‌اند. در اینکه رفتار شهروندی سازمانی به‌طور آمیخته در بازی مدیرین دیده نخواهد کرد. تأثیرات متغیر است که بر سازمان دارد. رفتار شهروندی سازمانی با

مجموعه‌ای از رفتارهای دوام‌طلبانه باعث به‌هم‌آوری و تبادل رفتار و رفتارهای در سازمان می‌شود. این
رفتارها بدون انظار نسبت به پدیده‌های سازمانی شکل می‌گیرند. در رفتار شهروندی
سازمانی زمینه ارتباط به‌هم‌ارزی عملکرد افراد را فراهم می‌کند. کارکنان زمینه می‌توانند در
مشابه خود به‌خودی عمل کنند که از توانایی و انگیزه‌ای برای داشتن عملکرد مناسب بهره‌مند
باشند. در رفتار توانایی و توانایی منجر به عملکرد شگلی مطلوب می‌شود.

در کل می‌توان نتایج حاصل شده و پیشنهادهای مربوط را به تفکیک فرضی‌های تحقیق به

شرح ذیل بیان کرد:

فرضیه اصلی اول بررسی نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر حمایت
سازمانی ادراک شده بر عملکرد شغلی کارکنان می‌پدیدارد. نتایج به دست آمده تأثیر مستقیم و
معنادار را تایید کرده.

تحقیقات چانگ و سیه (2012) نیز نشان از این تأثیر معنادار دارد(6). بنابراین با

توجه به حساسیت موضوع برای تویت این تأثیر باید حمایت سازمانی همراه با ایجاد رفتار
شهروندی سازمانی در کارکنان صورت گیرد. تا بر عملکرد شغلی تأثیر گزارش‌باید. به عبارت
دیگر عمقیدی و ارزش‌ها، اهداف و مسئولیت‌های کارکنان در سازمان باید منظور فعال گردد و در
راستای آن سازمان باید علاوه بر حمایت‌های اماده‌بان حمایت‌های معنی‌ای ادراک حمایت
سازمانی را در کارکنان تویت کند. درک و ارائه های کارکنان را افزایش داده، نتیجه در تشویق کرده و
به‌طور کلی گز شگفت، رفتارهای شغلی محرز و نیز با تأثیرگذاری به‌هم‌آوری سازمانی یافته‌اند.

کاهش غبت، رفتارهای شغلی محرز و نیز با تأثیرگذاری به‌هم‌آوری سازمانی یافته‌اند.
پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی

روپاری از بار رجوع، کیفیت خدمات و وفاداری آنان، شرایط کیفیت عالی در عملکرد شغلی را
فرایند می‌سازد.

فرضیه اصلی دوم به بررسی نقش و اastedی رفتار شهرپذی سازمانی در تأثیر توانمندسازی
روانشناسی بر عملکرد شغلی کارکنان می‌پردازد، نتایج به دست آمده تأثیر مستقیم و معنادار
را تأیید کرده.

مطالعات چینگ و سیه (2012) نیز نشان از تأثیر قوی و معنادار دارد.[6] این‌پاراک
با توجه به حساسیت موضوع برای قوی‌ترین این تأثیر باید از راه توانمندسازی کارکنان به قوتیت
رفتار شهرپذی سازمانی کارکنان پرداخته شود تا عملکرد شغلی آنان افزایش یابد. کند، در همین
راستا باید زمینه تغییر شرایط کنترل مستقیم کارکنان به کنترل غیر مستقیم صورت گیرد؛ نسبت
به عملکرد کارکنان و ارتقاء آن با پایداری سازمانی اطلاع‌رسانی شود و به شاخص‌سازی و
اعتماد به کارکنان توجه کردد و شرایط پزشک جزئی از اطلاعات در سازمان وجود داشته باشد؛ اهداف چالشی، روشن و اطمینان بخش در سازمان تدوین
شد و بین ویژگی‌های مهارتهایی با شرح شغل کارکنان تناسب وجود داشته باشد تا منجر به قوتیت
عملکرد شغلی کارکنان گردد.

فرضیه فرعی اول به بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهرپذی سازمانی
کارکنان پرده‌دار.

پس از انجام آزمون با استفاده از مدل معادلات ساختاری و بررسی معناداری کل مدل،
ملاحظه شد که رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهرپذی سازمانی معنادار
نیست.

تأثیر معنادار حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهرپذی سازمانی را تأیید می‌کند.
[31، ص2] و این با نتایج پژوهش حمایتی ندارن و نیز وجود
نداشتن رابطه معنادار بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهرپذی سازمانی معنادار
است به دلیل وجود منفی‌های لغاتی باشد. دلیل دیگر معنادار بیفودن همبستگی بین حمایت

1. Chen
2. Wang and Keung
3. Silong, D. & Abu Samah
تأثیر حمایت سازمانی توانمندسازی و رفتار

سازمانی ادراک شده و رفتار شهرنشین سازمانی نوع فرهنگ سازمانی در جامعه آماری مورد نظر می‌باشد. بنا براین مدیران باید همواره در پیاده‌سازی برند‌سازی بهره‌برداری حمایت سازمانی ادراک شده ویژه‌های ماهیت سازمانی را با توجه به مسائل فرهنگی و هم‌زمان با ناحیه ادراک کارکنان در نظر قرار گیرد که تحقیق درک حمایت سازمانی تأثیر بسزایی بر رفتار شهرنشین سازمانی کارکنان می‌گزارد. این حمایت باید به شکلی در کده کارکنان خود را به‌همکاری با مدیران سازمانی داده و سعی کند این دین را با بروز رفتارهای فرا تنشی ادا کند.

فرعیت فرعی در ورایت تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد شهرنشین کارکدان برداشت. پژوهش‌های شانک نوک و آیزیبرگ (2000) نیز نشان از تأثیر معنادار و قوی حمایت سازمانی بر عملکرد شهرنشین در افراد سازمانی نهایی، راه‌یافتن یک گروهی در راستای ارتقای رفتار شهرنشینی کارکنان خود کوشش کند.

تأثیر این دین به کارآیی و روش‌های مطلوب در صنعت به بیمه نابل قوی بود.

1. Shanock & Eisenberger
2. Jyotsna & Sheetal
ابعاد مختلف - به لحاظ ارزشی که ایجاد می‌کند - همچنین توافق بر سر اهداف سازمانی و همسو کردن آن با هدف شخصی کارکنان باعث شد تا کارکنان شغل و فعالیت‌های خود را معنادار اختصاص کنند. از این رو می‌تواند شرایط تقویت رفتار شهرسازی سازمانی را در کارکنان مهی‌سازد.

فرعیه چهارم به بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان می‌پردازد، پژوهش هفته (1391) نیز نشان از تأثیر معنادار و قوی توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار شهرسازی سازمانی دارد (ص. 35). بنابراین برای ترویج احساس توانمندی بیشتر در بین کارکنان شعبه‌های بیمه البرز، مدیریت عالی سازمان باید بهروشی چشمانداز سازمان خود را بیان کند تا کارکنان مسئولیت بیشتری را برای کار در تمام سطوح سازمانی تقبل کنند. شفافیت در هدف و تصمیم‌گیری وظیفه‌ها و پدیده‌ها ممکن است احساس توانمندی را در بین کارکنان تهیه کند. همچنین درک نیازهای کارکنان ایجاد یک جو هماهنگی و برنامه‌ریزی مبتنی بر شیوه‌های اعتمادسازی احتمالاً در احساس روان‌شناختی توانمندی بیشتر دخیل خواهد بود.

فرعیه پنجم به بررسی تأثیر رفتار شهرسازی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان می‌پردازد. تحقیقات چینگ و سیه (2012) و اسمجو و همکاران (2014) نیز نشان از تأثیر معنادار رفتار شهرسازی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد (ص. 36). اما توجه به تأثیر بالای رفتار شهرسازی سازمانی بر عملکرد شغلی، می‌تواند سازمان‌ها با پذیرش سیاست‌ها و راهبردهای مناسب برای ارث‌پذیری شدن رفتارهای شهرسازی در سازمان تلاش کنند. سازمان‌ها نیز باید ایجاد بیاموزش‌های منظم و منطقی برای ارائه پاسخ به کارکنان تا حد زیادی ایجاد رفتار شهرسازی سازمانی را تسهیل کنند. سیاست‌های تعیین‌کننده برای سنجش عملکرد شغلی کارکنان بدون در نظر گرفتن مراحل احتمالی این کار و به طور صرف پرای اجرای شرک‌های کلاس‌های آموزشی جهت بالین کارآیی کارکنان ایجاد شود.

سخن آخر اینکه سازمان‌ها می‌توانند جهایی سازمانی ادرک شده و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان را به‌واضه رفتار شهرسازی سازمانی تقویت کنند تا سپر افت‌زاISH کیفیت عملکرد شغلی کارکنان شود.
7 - منابع


[26] كرد ناتيج، ا. خينجر، ح. زراعت کار، س. رفعی آلاشی، کد (1391) "ویژگی ها و رابطه آن با رفتار شهرنشینان: سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران", *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*, ش. 2، دوره 2، صفحات 30-63


ance; an internal marketing approach”, *European Scientific Journal*, 10(4), ISSN: 1857-7881 (Print) e ISSN 1857-\textsuperscript{\textregistered}.