

تبیین تاثیر تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی از طریق عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد معادلات ساختاری (مطالعه موردی: کارکنان سازمان برنامه و بودجه هرمزگان)

افلاطون امیری^۱، مهدی زارع کهنعلی^۲، اردشیر کهن سال^۳

^۱استاد یار دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

^۲دانشجوی دکتری رشته مدیریت گرایش خط مشی و تصمیم گیری دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان و ذیحساب اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان هرمزگان

^۳کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی و مدرس دانشگاه پیام نور و کارمند اداره کل امور اقتصادی و دارایی هرمزگان

نویسنده مسئول:

افلاطون امیری

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. جامعه آماری در تحقیق حاضر ۱۸۵ نفر از کارکنان سازمان برنامه و بودجه هرمزگان می باشد. روش نمونه گیری پژوهش حاضر به روش تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۱۲۵ نفر می باشد. داده های لازم برای تحقیق حاضر با استفاده از پرسشنامه که اعتبار آن مورد آزمون قرار گرفته شده بود جمع آوری شده است. برای تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه ها از روایی محتوی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که ضریب پایایی برای پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میر (۲۰۰۰)، برابر با ۰.۸۹، برای پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۲۰۱۰)، برابر با ۰.۷۹، برای پرسشنامه عجین شدن با شغل شافلی و بیکر (۲۰۰۶)، برابر با ۰.۸۰ و برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف (۲۰۰۱)، برابر با ۰.۸۱ محاسبه گردید. در این تحقیق از مدل روابط ساختاری جهت تحلیل داده ها استفاده گردید. برای تحلیل داده ها و انجام آزمون فرضیه ها و سایر تحلیل های این پژوهش نرم افزار آماری lisrel به کار گرفته شد. نتایج نشان داد که بین متغیرهای تعهد سازمانی، عملکرد سازمانی، عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد، همچنین نقش میانجی متغیرهای عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی نیز مورد تایید قرار گرفت.

کلمات کلیدی: تعهد سازمانی، عملکرد سازمانی، عجین شدن با شغل، رفتار شهروندی سازمانی، معادلات ساختاری

مقدمه

لذا امروزه سازمان ها پیوسته در جستجوی شیوه های جدید ارتقا عملکرد خود هستند. موری اینسورت و نیویل اسمیت عملکرد را تابع وضوح نقش، شایستگی، محیط، ارزش ها، تناسب ترجیحی و پاداش می دانند. در معادله اینسورت و اسمیت عوامل عملکرد معادله مایر با عنوان شایستگی و تناسب ترجیحی آمده است. پژوهش ها به طور مداوم نشان داده است که علاوه بر دانش، مهارت ها و استعدادها، شخصیت یکی دیگر از خصوصیات است که پیش بینی کننده معتبری از عملکرد شغلی بویژه عملکرد زمینه ای و تعامل فرد - سازمان است (کایر استد، ۱۹۹۸).

تعهد سازمانی یک ارتباط قوی با رفتار و عملکرد کارکنان در سازمان دارد (هانایشا، ۲۰۱۶، ۲۹۰). آلن و می (۱۹۹۱)، تعهد سازمانی را به عنوان یک ارتباط روانی بین کارمند و سازمان میدانند که احتمال خروج داوطلبانه وی را از سازمان کاهش می دهد (بی گو و مارموتا، ۲۰۱۶، ۵۸۹).

پورتر و همکاران (۱۹۷۴)، تعهد سازمانی را به عنوان قدرت نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در یک سازمان خاص می دانند. آنها همچنین سه عامل برای توصیف تعهد سازمانی را نشان دادند، یک باور قوی در پذیرش اهداف و ارزش های سازمان، تمایل به تلاش قابل توجه به نمایندگی از سازمان و تمایل قطعی برای حفظ عضویت سازمانی (یلمازو همکارانش، ۲۰۱۴، ۲۴۵).

تحقیقات نشان داده است که اجزای مختلف تعهد سازمانی پیامدهای مختلفی برای سازمان دارند. پژوهش ها سالیان متمادی بیشتر بر پیامدهای مثبت تعهد سازمانی برای سازمان ها نظیر رفتار شهروندی سازمانی، انگیزه کار، بهره وری، پایین آمدن سطح تمایل به ترک خدمت و غیبت متمرکز شده اند و امروزه تمرکز بر تعهد سازمانی کارکنان به عنوان یک راهبرد برای افزایش عملکرد سازمان ها، شناخته شده است. بنابراین بسیاری از دانشمندان تعهد سازمانی را به عنوان یک ابزار قدرتمند مربوط به کارکنان توصیف نمودند که باعث افزایش اثربخشی و بهره وری سازمان ها می گردد (جانونینه و اندریولاپتینه، ۲۰۱۴، ۵۵۸).

لذا هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی می باشد.

ادبیات پژوهش

مفهوم و ابعاد تعهد سازمانی

تعهد سازمانی هم برای سازمان و هم برای کارکنان سودمند می باشد. در کارکنان باعث تقویت احساس تعلق، امنیت در کار، توسعه حرفه ای، بهبود جبران خدمات و پاداش های درونی بالاتر گردد. مزایای کلیدی تعهد برای سازمان شامل بهبود تصدی گری کارکنان، حداقل میزان گردش مالی، هزینه پایین آموزش، رضایت شغلی بالاتر، دستیابی به اهداف سازمانی و ارائه محصول خوب و خدمات با کیفیت می باشد (هانایشا، ۲۰۱۶، ۲۹۹).

تعهد سازمانی به عنوان یکی از مهمترین مفاهیم در حوزه رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی می باشد (لوکان دار، ۲۰۱۵، ۴۲۰). تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است در دهه اخیر تحقیقات متعددی در این زمینه و در ابعاد مختلف با آن انجام گرفته است. ایجاد تعهد سازمانی بدون شک برای همه سازمان ها مهم می باشد زیرا کارکنان از منابع اصلی موفقیت مستمر و بهبود عملکرد می باشند. در رابطه با تعهد سازمانی تعاریف متعدد و متنوعی در ادبیات ارائه شده است اما در این میان تعریف ارائه شده توسط آلن و می (۱۹۸۴) به طور گسترده ای استفاده می شود (آنتوناکی و تریویلاس، ۲۰۱۴، ۳۵۶).

در گذشته آلن و می (۱۹۹۰)، تعهد سازمانی را به عنوان یک نگرش و یک حالت روانی تعریف نموده اند که نشان دهنده تمایل کارکنان جهت ادامه فعالیت در یک سازمان است و کارمند را به سازمان متصل می کند به نحوی که قصد ترک خدمت خود را کاهش دهد. تعریفی که به طور گسترده برای تعهد سازمانی پذیرفته شده توسط مودی، پورترو استیر (۱۹۸۲)، پیشنهاد شد که تعهد سازمانی را درجه

نسبی تعیین هویت فرد با یک سازمان خاص و آن را به عنوان ارزش های سازمان و درگیر شدن در سازمان، تمایل به تلاش قابل توجه از جانب سازمان و تمایل قوی به حفظ عضویت در سازمان می‌دانند. نویسندگان دیگر نیز اضافه نمودند که تعهد، تمایل یک کارمند برای کار کردن موثر در یک سازمان و قصد او را برای حفظ رابطه با دیگران بودن جابه جایی نشان می دهد. تعهد سازمانی نشان دهنده ی وفاداری یک کارمند نسبت به سازمانش می باشد. همچنین به گفته آلن و می یر تعهد به عنوان درجه دل بستگی به یک سازمان و ارزش نهادن به منافع مشترک بین یک کارمند و سازمان توصیف می شود. رائی (۲۰۱۳)، تعهد را به عنوان تمایل به حفظ وابستگی روانی با سازمان تصور می کند و تعهد، تمایل فرد را برای تلاش به منظور دستیابی به سطح بالایی از اهداف سازمانی منعکس می کند. به طور کلی تعهد سازمانی به عنوان درجه ای که یک کارمند احساس تعلق خود را نسبت به سازمان افزایش می دهد تعریف شده است. چنین احساسی در میان کارکنان از طریق مشارکت مستمر در فعالیت های مختلف سازمانی ایجاد می شود. مشارکت مستمر که معمولاً برای پیشنهادات مهم برای اعضای گروه، گوش دادن به مسائل آنان و با افزایش دخالت در فرآیند تصمیم گیری در سازمان تا حدودی انجام می شود. با انجام چنین کاری کارکنان احساس مشارکت و قدردانی در سازمان می نمایند. از انواع تعهد سازمانی متداولترین نوع آن تعهد عاطفی می باشد. که بر تعلق کارکنان به یک سازمان با پذیرش ارزش های آن و تمایل به حفظ رابطه با آن تاکید دارد. ابعاد مختلفی از تعهد سازمانی وجود دارد نظیر: وفاداری، مسئولیت، تمایل به ادامه کار و اعتقاد به سازمان (هانایشا، ۲۰۱۶، ۳۰۰). اگر چه می یر و آلن سه بعد از ابعاد تعهد سازمانی را معرفی نمودند ولی عمدتاً تحقیقات بر جنبه عاطفی تعهد سازمانی متمرکز می باشند (آنتوناکی و تریویلاس، ۲۰۱۴، ۳۵۶).

پورتر و همکاران (۱۹۷۴)، تعهد سازمانی را به عنوان قدرت نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در یک سازمان خاص می دانند. آنها همچنین سه عامل برای توصیف تعهد سازمانی را نشان دادند، یک باور قوی در پذیرش اهداف و ارزش های سازمان، تمایل به تلاش قابل توجه به نمایندگی از سازمان و تمایل قطعی برای حفظ عضویت سازمانی (بیلمازو همکارانش، ۲۰۱۴، ۲۴۵). به گفته اوکتاویانی (۲۰۱۲)، تعهد سازمانی تمایل فرد به عمل اخلاقی نسبت به سازمان با انگیزه ایجاد هدف مطلوب که صرفاً به نفع سازمان می باشد تعریف نمود. تعهد سازمانی توجیه نگرش از احساس وفاداری نسبت به شرکت می باشد (مانورانگ و همکارانش، ۲۰۱۵، ۱۰۶۶). گروسکی (۱۹۶۶)، یکی از کسانی است که تعهد سازمانی را به عنوان قدرت پیوستگی یک فرد با سازمان تعریف نموده است. اوزسای (۲۰۰۴)، تعهد سازمانی را به عنوان ادراک از منافع سازمانی تعریف نموده است به نحوی که از علاقه فردی آن را مهم تر میدانند (کالکوان و کاترینلی، ۲۰۱۴، ۱۱۴۰). ازمودی، استیرز و پورتر (۱۹۷۹)، تعهد سازمانی را به عنوان تعهد مداوم و مستمر کارکنان با سازمان برای ادامه کار در سازمان به منظور تلاش برای جلوگیری از آسیب رساندن به اهداف و مقاصد سازمان و برای رسیدن به آن اهداف و مقاصد تعریف می نمایند. تعهد سازمانی شامل سه نوع تعهد می باشد: تعهد عاطفی که به عنوان ارتباط عاطفی مثبت کارکنان نسبت به سازمان تعریف شده است. تعهد مستمر در خصوص تجزیه و تحلیل در زمینه میزان سود در باقی ماندن در سازمان و یا رفتن از سازمان است. تعهد هنجاری به گفته می یر و آلن (۱۹۹۷)، نشان دهنده ی یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان به دلایل اخلاقی می باشد (پاساوقلو، ۲۰۱۵، ۳۱۷). می یر و آلن (۱۹۹۱)، تعهد سازمانی را از سه بعد مختلف تقسیم نمودند: عاطفی، مستمر و تعهد هنجاری. به گفته می یر و آلن (۱۹۹۱)، تعهد عاطفی وابستگی عاطفی فرد به سازمان و تعیین هویت شدن از طریق آن می دانند. تعهد مستمر بر اساس هزینه کارکنان با ترک سازمان مرتبط است و تعهد هنجاری یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان می باشد. کارکنانی که دارای اعتقاد قوی به ارزش ها و اعتقادات یک سازمان هستند و به راحتی اهداف و مقاصد سازمان را قبول نموده و آماده تلاش اضافی برای یا از طرف سازمان می باشند دارای سطح بالایی از تعهد سازمانی می باشند (لوکان دار، ۲۰۱۵، ۴۲۰).

عملکرد شغلی کارکنان

عملکرد عبارتست از مجموعه رفتارهای در ارتباط با شغل که افراد از خود نشان می دهند (گریفین، ۱۳۷۵). عملکرد فرد در یک سازمان به نوع شخصیت او و نقش سازمانی که به عهده دارد و نیز به موفقیت و شرایط سازمانی بستگی دارد. عملکرد معیار پیش بینی شده یا معیار وابسته کلیدی در چارچوبی که ارائه می دهیم، می باشد که این چارچوب بعنوان وسیله ای برای قضاوت در مورد اثر بخشی افراد، گروه ها و

سازمانها عمل می‌کند. عملکرد شغلی عبارتست از محصول و بازده افراد در رابطه با عملی که انجام می‌دهند، بعبارتی عملکرد همان کار واقعی افراد با توجه به شرح وظایفش می‌باشد (نور علیزاده، ۱۳۸۳). در واقع عملکرد شغلی به نتیجه رساندن وظایفی است که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (کاسیکو، ۱۹۸۹، ص ۳۰۴). وایسوسواران و وانس، (۲۰۰۰) عملکرد شغلی را اعمال، رفتارهایی می‌دانند که کارکنان از طریق آنها در اهداف سازمانی درگیر می‌شوند و به اهداف سازمانی کمک می‌کنند. روجلبرگ (۲۰۰۷)، عملکرد را فعالیت‌هایی تعریف کرده است که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت‌های فرد است و باید آن را انجام دهد. زندگی در جوامع مبتنی بر دانش، چالش‌های جدیدی را برای نیروی کار و همچنین سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد. به منظور بقا و رقابت، توسعه مداوم و یادگیری ضروری است. در این بین مدیران و سرپرستان به عنوان ارکان مهم سازمان، نیاز زیادی به آموزش مهارت‌های مدیریتی دارند. مدیران برای اثربخشی باید دیدگاه روشنی نسبت به مهارت‌های مورد نیاز مدیریت داشته باشند. به علاوه باید از مهارت‌ها و توانایی‌های لازم برای مدیران سطوح مشابه خود و سایر سطوح سازمان مطلع باشند اگر این آگاهی وجود نداشته باشد، آنان نخواهند توانست به طور موثر کار کرده و بازخورد دریافت نمایند و یا سایر فعالیت‌های مربوط به تغییرات کاری و آموزش و رشد فعالیت‌های شغلی خود را مهیا نمایند (جنتری و همکاران، ۲۰۰۸).

میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی در ارتباط مستقیم با نحوه عملکرد نیروهای انسانی سازمانها است در سازمانها با توجه به نیازهای مختلف و نگرش مدیران ممکن است اهداف مورد انتظار از ارزیابی عملکرد به صورت‌های مختلفی اولویت بندی شوند که می‌توان به سه گروه اصلی تقسیم کرد:

اهداف استراتژیک: که شامل مدیریت استراتژیک و تجدید نظر در استراتژی‌ها است.

اهداف ارتباطی: شامل کنترل موقعیت فعلی، نشان دادن مسیر آینده و الگو برداری از تمامی سازمانهای دیگر.

اهداف انگیزشی: شامل تدوین سیستم پاداش و همچنین تشویق بهبود و یادگیری است.

کاربردهای منظور شده برای ارزیابی عملکرد در سازمانها عبارتند از: برنامه ریزی نیروی انسانی، کارمند یابی، تعیین آموزن‌های استخدامی، تشخیص نیازهای آموزشی و سعی در بر طرف نمودن آنها، تعیین مسیر شغلی، تعیین معیار برای پرداخت پاداشهای مادی، شناخت استعدادهای بالقوه کارکنان و تصمیم گیری درمورد تشویق، ترفیع، انتقال و تنزیل کارکنان (دسلر، ۱۹۹۹). عملکرد در سه حیطه دانش^۱، مهارت^۲ و توانایی^۳ سنجیده می‌شود:

-دانش: به تجربه و تحصیلات آموخته شده در راستای انجام امور محوله است، سازماندهی به اطلاعات، دانستن اطلاعات در مورد قوانین، بخشنامه ها و رویه ها، اعتقاد به مستند سازی، دانستن اینکه چه کاری را باید انجام دهد.

-مهارت: شامل تجربه مفید و کاربردی، هنر تلفیق دانش و کار خواسته شده، جمع آوری تجربه و تحلیل و تخلیص داده ها، کار با سیستم های جدید، حل مشکلات جزئی، مهارت مستند سازی.

-توانایی: استفاده از دانش و مهارت های آموخته شده برای انجام وظایف، انجام کار محوله به بهترین نحوه ممکن انجام وظایف در شرایط پیچیده، (قنبری، ۱۳۸۹).

عجین شدن با شغل

عجین شدن با شغل، مفهومی است که عموماً در مقابل فرسودگی شغلی قرار می‌گیرد. بر خلاف کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند، کارکنان درگیر شده دارای روحیه ای فعال و پرانرژی اند و ارتباطی اثربخش با فعالیت‌های کاری خود دارند. در این صورت، کارکنان توانایی برآورده ساختن تقاضای شغلی خود را خواهند داشت. در ادبیات می‌توان تعاریف مختلفی برای درگیری شغلی یافت.

¹ knowledge

² skill

³ ability

کان (۱۹۹۰) عجین شدن با شغل را فرایند مطیع (مهار) شدن کارکنان در نقشهای شغلی خود تعریف می کند. این درگیری، ابعاد مختلفی همچون: فیزیکی، شناختی و احساسی را در بر می گیرد. بر اساس نظر کان (۱۹۹۰) عجین شدن با شغل؛ یعنی حضور روانی شاغل در زمان انجام وظیفه.

مزایای سازمانی سرشار قابل اندازه گیری در نتیجه عجین شدن با شغل را شناسایی و تجزیه و تحلیل کردند. هارتر و همکاران (۲۰۰۲) عجین شدن با شغل (با دو متغیر درگیری و جذب شدن) را مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند و ارتباط آن را با مفاهیم مهمی همچون: ترک خدمت، رضایت و وفاداری مشتریان، امنیت شغلی تبیین کردند و در نهایت، ارتباط مثبت عجین شدن با شغل را در بهره وری و سودآوری سازمان کشف کردند. لذا می توان دلایل عملی متفاوتی برای لزوم بررسی دقیق عجین شدن با شغل در متغیرهای سازمانی استخراج کرد که اهمیت بررسی و ارتقای عجین شدن با شغل را دو چندان می کند.

نلسون و سیمونز (۲۰۰۳)، درگیری را دقیقتر مورد بررسی قرار دادند؛ از نظر آنان، عجین شدن با شغل، احساس مثبت کارکنان در قبال شغل آنهاست. این احساس مثبت موجب می شود کارکنان شغل خود را شخصاً معنادار بدانند و تلاش های شغلی خود را با امید به آینده، با جدیت دنبال کنند.

در اغلب اوقات، تعهد احساسی و فکری کارکنان به سازمان را مساوی عجین شدن با شغل می دانند (بامروک، ۲۰۰۴؛ ریچمن، ۲۰۰۶؛ شاو، ۲۰۰۵).

که تعبیر کاملاً درستی به حساب نمی آید. در بعضی موارد، عجین شدن با شغل را معادل تلاش های مشهود و همراه با بصیرت کارکنان در انجام وظایف شغلی خود می دانند (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱).

بر اساس نظر اکثر محققان این حوزه، عجین شدن با شغل قادر به پیش بینی خروجی کارکنان، موفقیت سازمانی و عملکرد مالی سازمان است (بیتز، ۲۰۰۴؛ بامروک، ۲۰۰۴؛ هارتر و همکاران، ۲۰۰۲؛ ریچمن، ۲۰۰۶).

یکی از چارچوب های شناخته شده اندازه گیری عجین شدن با شغل، توسط مؤسسه گالوپ ارائه شده است (هارتر و همکاران، ۲۰۰۳). سه بُعد برای سنجش عجین شدن با شغل عبارتند از:

انرژی گرفتن: سطح انرژی، تلاش، پشتکار و میل به تلاش در انجام وظایف شغلی.

وقف شدن: احساس علاقه مندی و افتخار شاغل درباره شغل خود.

جذب شدن: توجه فرد به وظایف شغلی خود در حین کار که منجر به فراموشی مشکلات شخصی فرد می شود.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

واژه رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط بتمن و ارگان (۱۹۸۳) مطرح گردید (اوزدمیر و ارگان، ۲۰۱۵، ۴۳۳). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک موضوع جدید در مسائل رفتار سازمانی اهمیت آن در حال افزایش می باشد. شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و بعهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سرکار می باشد. البته رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد و همچنین بهره وری و اثربخشی سازمان از طریق توسعه منابع، نوآوری و انطباق پذیری کمک می کند (احمدی و همکاران، ۲۶۳). به گفته اوزدمیر و ارگان (۲۰۱۵)، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی یک ساختار روان شناسی اجتماعی است. ارگان (۱۹۸۸)، چنین رفتاری را، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) یا (سندرم سرباز خوب) نامید. به گفته برتون (۲۰۰۳)، با وجود این حقیقت که سازمان بخشی از این تفکر می باشد، رفتار شهروندی سازمانی در سطح فردی است. اساس رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات علم سازمانی توصیف شده است. به گفته ارگان و همکارانش (۱۹۸۳)، رفتاری فردی که داوطلبانه است، به طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی سازمان را افزایش خواهد داد (اوزدمیر و ارگان، ۲۰۱۵، ۴۳۴) و سریم و همکارانش، ۲۰۱۴، ۳۱۶). رفتارهای فرانش مطرح شده توسط کاتز (۱۹۶۴)، به عنوان رفتارهایی در نظر گرفته شده است که کارکنان به طور داوطلبانه به منظور کمک به پیشرفت سازمان انجام میدهند (پاول اچ، ۲۰۱۴، ۴۸۹).

ارگان با استفاده از نظریه های چستر بارنارد و کاتز، تعاریف و استنباط های خود را از رفتار شهروندی سازمانی بهبود بخشید. لذا بعدها توسط ارگان (۱۹۸۸)، به عنوان رفتار فردی تعریف می شود که رفتاری اختیاری است و مستقیماً یا آشکاراً توسط سیستم رسمی پاداش به رسمیت شناخته نمی شود و این رفتارها نقش حیاتی در عملکرد سازمان ایفا می کنند. پس از دهه ۸۰ عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی (سندرم سرباز خوب) مورد بررسی قرار گرفتند یکی از این عوامل رضایت شغلی بود که به شدت از لحاظ ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار گرفت (پاول اچ، ۲۰۱۴، ۴۸۹).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

اگر چه هیچ اتفاق نظری در زمینه تعداد ابعاد رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد اما ارگان و محققان دیگر به طور کلی به شکل های مختلف ابعاد نوع دوستی، حسن نیت، جوانمردی، فضیلت مدنی و با وجدان بودن را پیشنهاد نمودند (آکتوران و سیکمک سلیوگلو، ۲۰۱۶، ۳۴۴).

از سوی دیگر مک نیلی و مگلینو (۱۹۹۴)، در یک مدل ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در دو بعد ارائه نمودند: بعد فردی و بعد سازمانی که در اولی هدف افراد و در دومی هدف سازمان است. مثلاً رفتارهایی مانند نوع دوستی و کمک و حسن نیت برای کمک به نفع دیگران می باشد در حالیکه در انجام رفتارهایی مانند وظیفه شناسی و جوانمردی و فضیلت مدنی سازمان بهره مند می گردد. به طور خلاصه رفتارهای فرد محور از طریق با کمک به دیگر اعضای سازمان به طور غیر مستقیم برای سازمان سود فراهم می آورد و بر عکس رفتار شهروندی سازمانی سازمان محور به طور کلی به نفع سازمان می باشند (دریکان و ادویل، ۲۰۱۶، ۳۵۲). لذا بر اساس تحقیقات صورت گرفته محققان انواع مختلفی از عناصر مربوط به رفتار شهروندی سازمانی را پیشنهاد نمودند (رابیاتوال و آگوس، ۲۰۱۲، ۲۱۸). در ابتدا، اسمیت و همکارانش دو بعد جامع از رفتار شهروندی سازمانی را اینگونه معرفی کردند: بعد اول به عنوان نوع دوستی رعایت حال دیگران که نشان دهنده شکلی از رفتار شهروندی سازمانی است که کمک به شخص خاصی مانند همکاران را نشان می دهد. بعد دوم؛ رعایت عمومی و وجدان دار بودن است که بیشتر شکل غیر شخصی رفتار شهروندی سازمانی است.

پودساکف و همکارانش (۲۰۰۰)، بر اساس مطالعاتشان هفت بعد را به عنوان عناصر رفتار شهروندی بررسی نمودند. اورگان (۱۹۸۸) و پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) پنج بعد از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را بر اساس مطالعات خود پیشنهاد دادند ۱- نوع دوستی، ۲- وجدان کاری، ۳- جوانمردی، ۴- ادب و ۵- فضیلت مدنی. نوع دوستی متشکل از رفتارهای سودمند در مقابل افراد دیگر است، نوعاً مرتبط با سایر انسان هاست. نوع دوستی رفتارهای اختیاری است که افراد را تشویق می کند برای کمک به حل مشکلات همکاران خود در محل کار. وجدان کاری رفتارهای فراتر از الزامات شغلی در زمینه های مختلف مانند حضور و غیاب، حجم کار یا گرفتن معافیت است. جوانمردی تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیر ناراحت کننده بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد. رادمردی و گذشت را می توان به عنوان خوش نیتی کارکنان در تحمل شرایطی که ایده آل نیست، بدون ابراز شکایت تعریف کرد. ادب تمایل به مشورت با دیگران و ترکیب دیدگاهها قبل از هر اقدامی می باشد. براساس فضیلت مدنی یک شهروند سازمانی خوب باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد (اوزدمیر و ارگان، ۲۰۱۵، ۴۳۴). در تحقیقی دیگر، ویلیامز و اندرسون رفتار شهروندی سازمانی را در دو بعد کلی ذکر کرده اند: رفتار شهروندی سازمانی فرد محور و رفتار شهروندی سازمانی سازمان محور. که OCB-I فعالیت هایی که محدود به افراد است (شامل رفتار های نوع دوستانه) و OCB-O فعالیت های محدود برای سازمان شامل جنبه های دیگری از مفهوم رفتار شهروندی از نظر ارگان و مربوط به محل کار به شکل کلی است (رابیاتوال و آگوس، ۲۰۱۲، ۲۱۸، زین آبادی، ۲۰۱۰، ۹۹۸).

با مرور متون مربوط به رفتار شهروندی سازمانی دریافتیم که اجماع کافی درباره ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد اما بیشتر تحقیقات در این زمینه به ابعاد مربوط که توسط ارگان (۱۹۸۸)، معرفی شده و به شرح زیر می باشد اشاره نمودند:

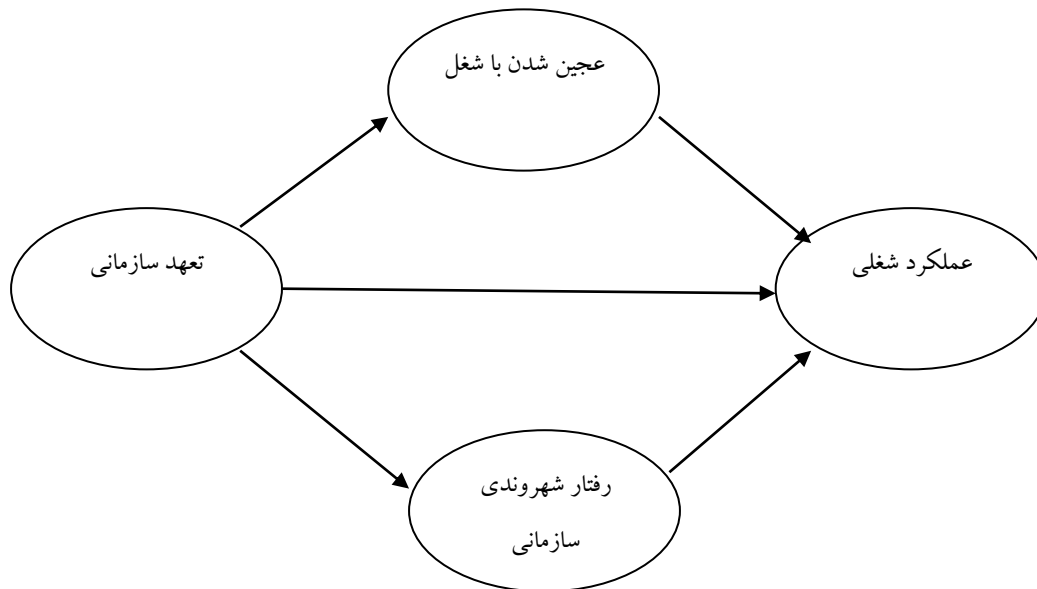
-نوع دوستی: نوعی کمک داوطلبانه به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و ظایف مرتبط است.

-وظیفه شناسی: انجام رفتارهای خاص فراتر از سطح وظیفه مورد نیاز برای انجام کار است.

فضیلت شهروندی: تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در سازمان و پشتیبانی از عملکرد سازمان در هر دو ویژگی حرفه ای و اجتماعی.

جوانمردی: به شکیبایی در برابر موقعیتهای نا مطلوب و نا مساعد سازمان بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره می کند و انجام کار با یک نگرش مثبت است.

احترام و تکریم: این بعد بیان کننده رفتار افراد با همکاران است در این حالت کارکنان تلاش می کنند گام های ضروری به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در سازمان بردارند (سریم و همکارانش، ۲۰۱۴، ۳۱۷).



شکل ۱: مدل مفهومی

فرضیه های پژوهش

- ۱- بین تعهد سازمانی و عجین شدن با شغل رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین عجین شدن با شغل و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۶- بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی به واسطه عجین شدن با شغل رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۷- بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی به واسطه رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

روش پژوهش

روش انجام تحقیق حاضر با توجه به هدف آن جزء تحقیقات علی و کاربردی می باشد زیرا با توجه به ویژگی های جامعه آماری مورد نظردر مقطع مشخصی از زمان و در قلمرو مکانی تعیین شده، مورد مطالعه قرار گرفته است و محقق برآن است که تا نتایج حاصل را با استفاده از روش کاربردی در سایر واحد های مشابه تسری دهد. جمع آوری اطلاعات برای آزمون فرضیات از طریق پرسشنامه صورت خواهد گرفت. این تحقیق از نوع تحلیل ماتریس همبستگی یا کوواریانس است که در آن از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده می شود. جامعه آماری در تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان سازمان برنامه و بودجه هرمزگان می باشد. روش نمونه گیری پژوهش حاضر به روش تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۱۲۵ نفر می باشد. داده های لازم برای تحقیق حاضر از پرسشنامه

ای که اعتبار آن مورد آزمون قرار گرفته شده بود جمع آوری شده است. برای تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه ها از روایی محتوی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که ضریب پایایی برای پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میر (۲۰۰۰)، برابر با ۰.۸۹، برای پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۲۰۱۰)، برابر با ۰.۷۹، برای پرسشنامه عجزین شدن با شغل شافلی و بیکر (۲۰۰۶)، برابر با ۰.۸۰ و برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف (۲۰۰۱)، برابر با ۰.۸۱ محاسبه گردید. در این تحقیق از مدل روابط ساختاری جهت تحلیل داده ها استفاده می شود. برای تحلیل داده ها و انجام آزمون فرضیه ها و سایر تحلیل های این پژوهش نرم افزار آماری Lisrel به کار گرفته شد. بنابراین در تحقیق حاضر پس از رسم مدل تحلیلی تحقیق بر اساس داده ها توسط برنامه Path diagram با اجرای برنامه پرلیس از نرم افزار لیزرل مدل اندازه گیری بدست آمده است که در این مدل با استفاده از ضرایب B و استفاده از تست t فرضیه ها مورد آزمون قرار گرفته اند. ضمناً شاخص های برازندگی مدل نیز بطور خودکار با اجرای برنامه پرلیس برای مدل مورد نظر محاسبه شده است.

تجزیه و تحلیل داده ها

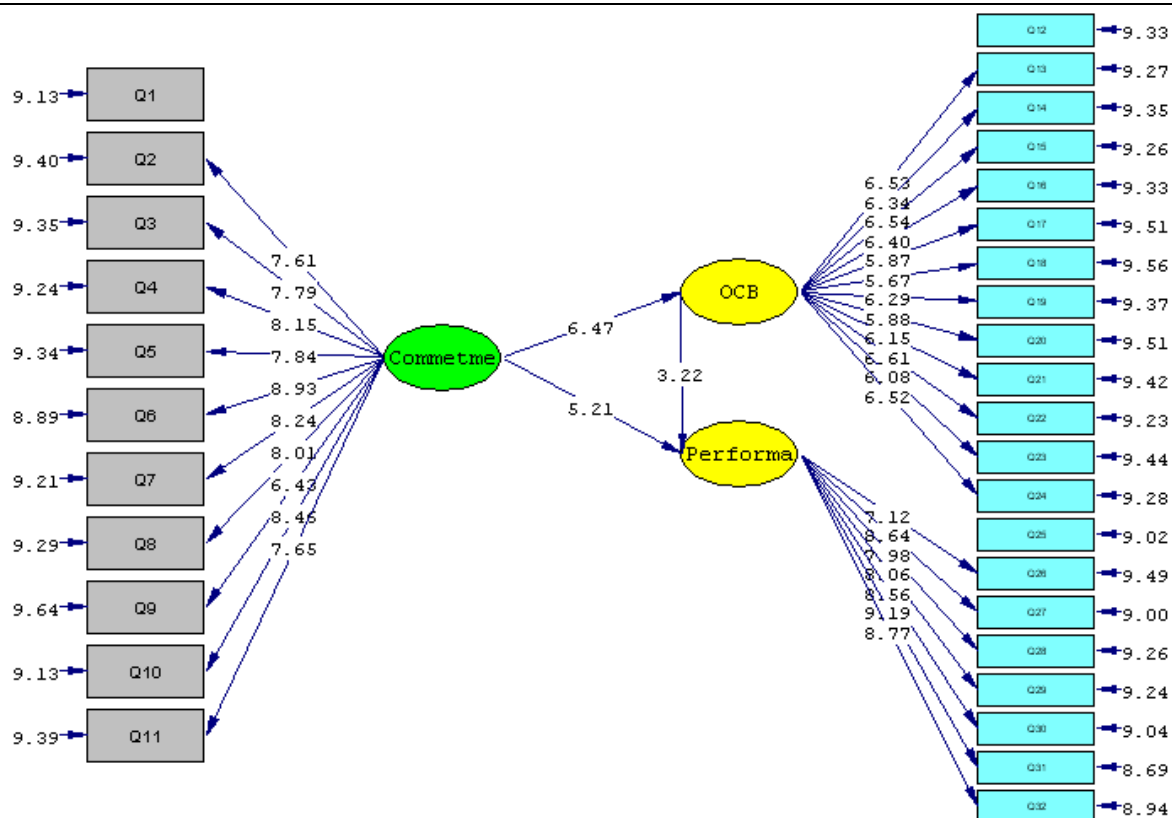
نخست شاخص کای دو برای آزمون فرضیه صفر که مدل مورد نظر در جامعه موجه است، محاسبه می شود. کای دو معنی دار دلالت بر رد فرضیه صفر دارد که بیان می کند آن مدل در جامعه موجود نیست. GFI و AGFI (اندازه های LISREL) تحت تاثیر حجم نمونه و می تواند برای مدل هایی که به گونه ضعیف تری فرمولبندی شده اند بزرگ باشد.

NFI: شاخص نرم شده برازندگی می باشد، چنان چه مقدار آن بین ۰/۹۰ تا ۰/۹۵ باشد قابل قبول و مقادیر بالا تر از ۰/۹۵ عالی است. NNFI: شاخص نرم نشده برازندگی است که اگر این شاخص از ۰/۱ بزرگتر باشد، برابر با ۰/۱ قرار داده می شود. RMSEA: جذر برآورد واریانس خطای تقریب می باشد که بصورت اعشاری گزارش می شود. از میان شاخص های ذکر شده GFI و RMSEA دارای اهمیت بیشتری می باشند. شاخص RMSEA برای مدل های خوب برابر ۰/۰۵ و یا کمتر است. مدلهایی که RMSEA آنها ۰/۱ یا بیشتر است برازش ضعیفی دارند. شاخص GFI نیز با نزدیکتر شدن به ۰/۱ گویای برازندگی خوب مدل است.

جدول ۱: شاخص های برازندگی مدل پژوهش

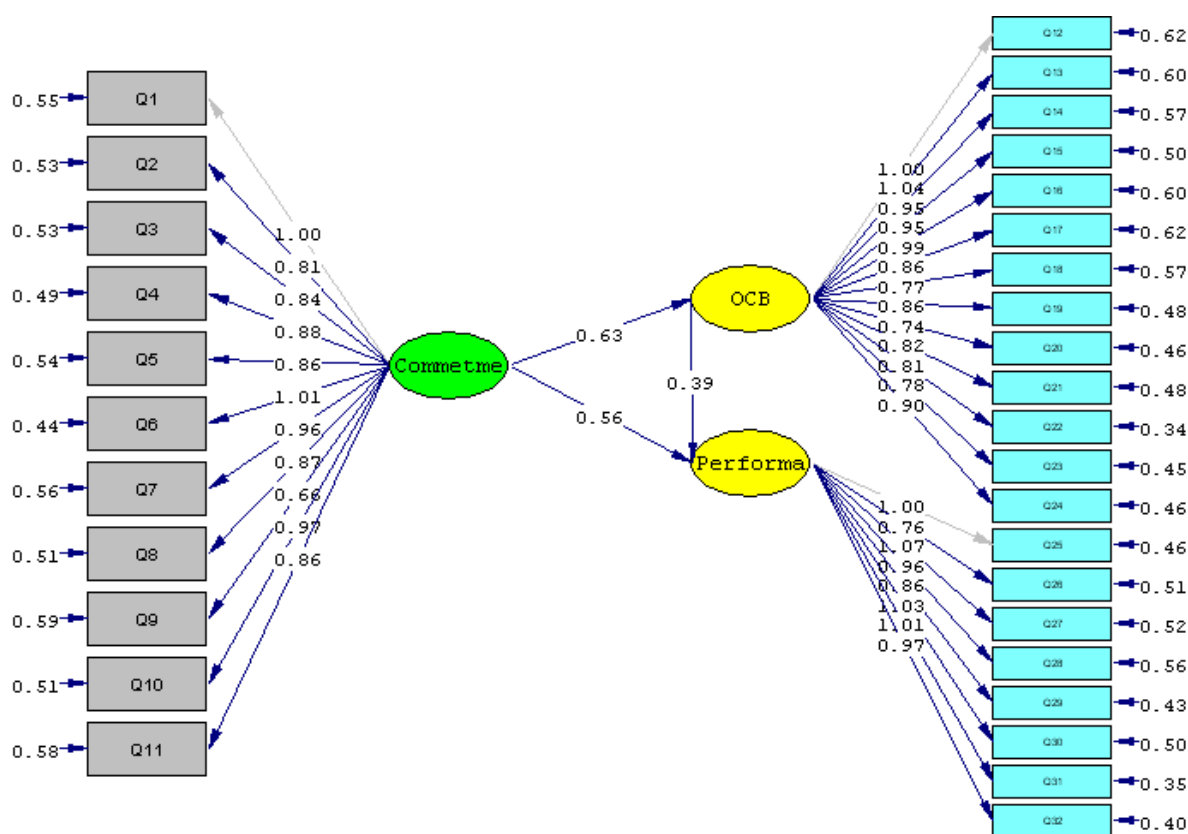
مقادیر برآورد شده	مقادیر استاندارد	شاخص برازش
۴۶۱	-----	Degrees of Freedom
۱۱۸۰.۹۳	به دلیل وابستگی به حجم نمونه ملاک مناسبی نمی باشد	Chi-Square
۰/۰۸۹	۰/۰۵	RMSEA
۰/۹۰	۰/۹۰	NFI
۰/۹۴	۰/۹۰	NNFI
۰/۹۵	۰/۹۰	CFI
۰/۰۶۱	۰/۰۵	RMR
۰/۷۳	۰/۹۰	GFI
۰/۶۹	۰/۹۰	AGFI

همانگونه که در جدول (۱) ملاحظه می شود، شاخص های میزان انطباق یا نیکویی برازش همه در سطح نسبتاً قابل قبولی قرار دارند. دو نمودار زیر نشان دهنده مدل های کلی خروجی نرم افزار لیزرل است که همزمان هم در بر گیرنده مدل ساختاری و هم مدل اندازه گیری می باشد که در ادامه آنها را به تفصیل تفکیک نموده و مورد بررسی قرار خواهیم داد.



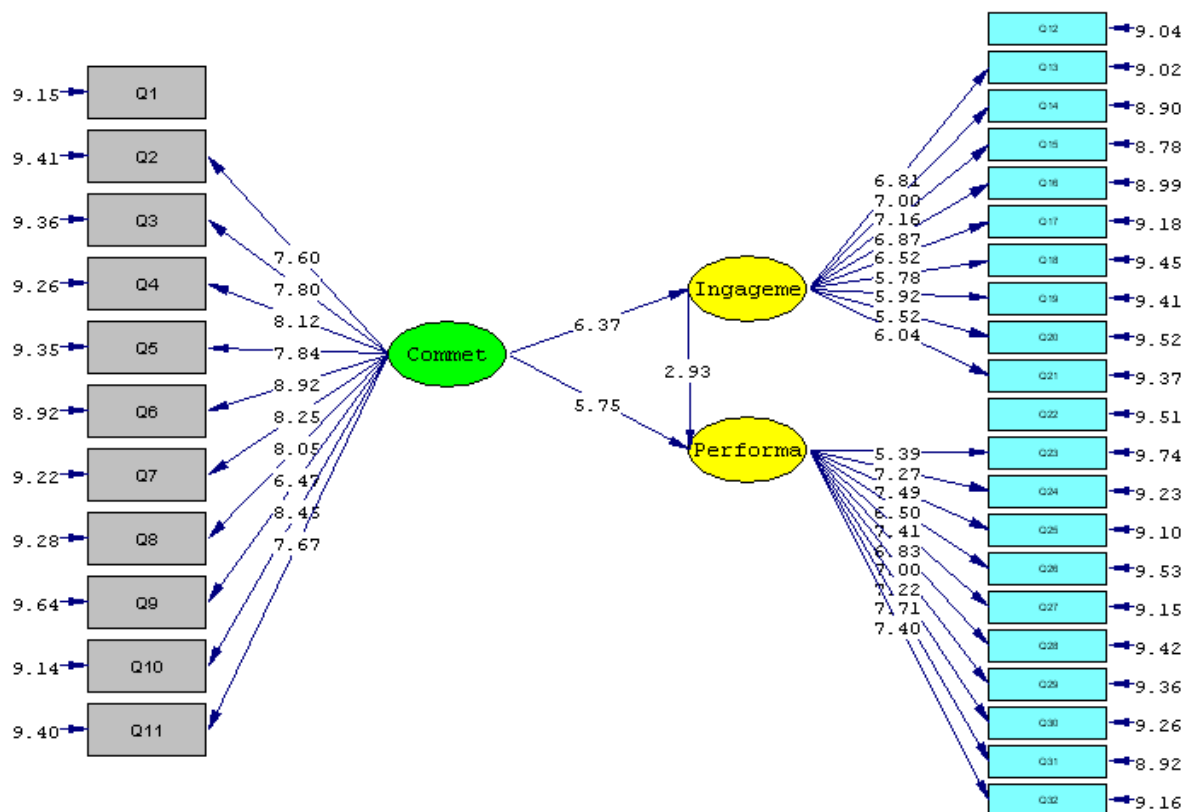
Chi-Square=1090.48, df=461, P-value=0.00000, RMSEA=0.083

شکل ۳: مدل پایه با ضرایب t



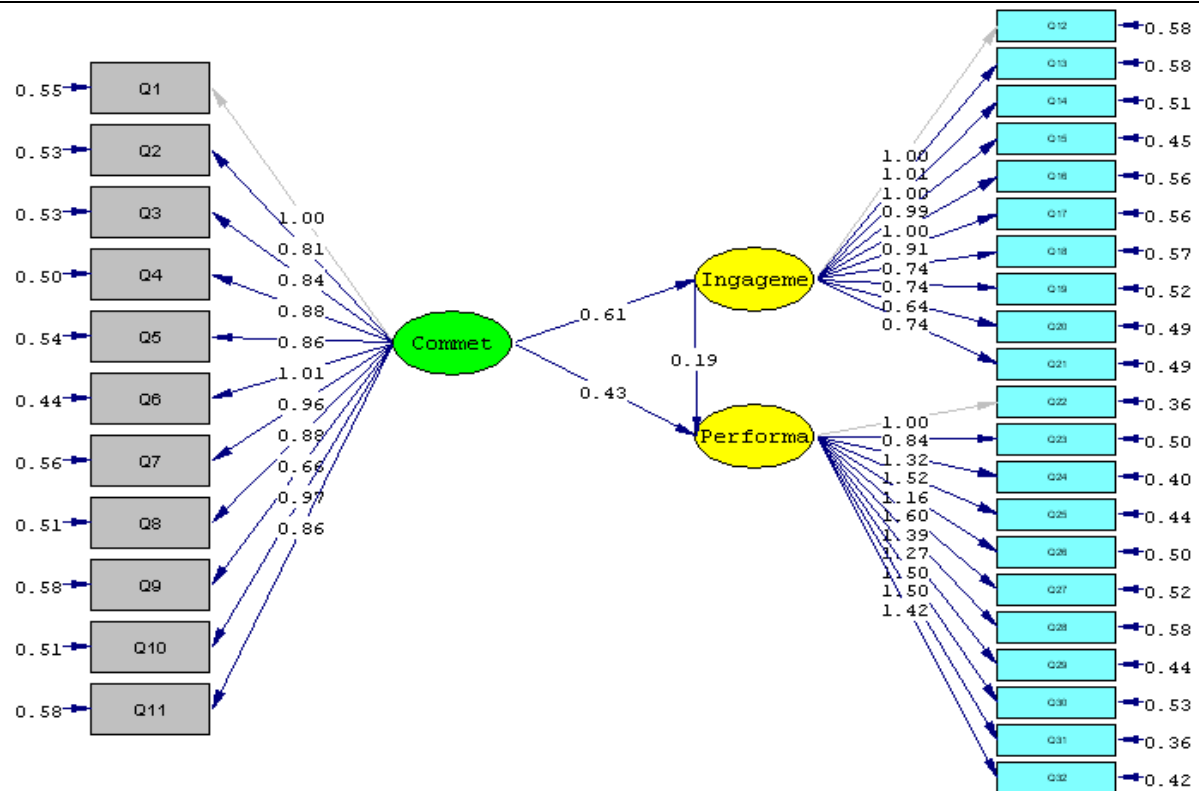
Chi-Square=1090.48, df=461, P-value=0.00000, RMSEA=0.083

شکل ۴: مدل پایه با ضرایب مسیر



Chi-Square=1051.45, df=461, P-value=0.00000, RMSEA=0.080

شکل ۵: مدل پایه با ضرایب t



Chi-Square=1051.45, df=461, P-value=0.00000, RMSEA=0.080

شکل ۶: مدل پایه با ضرایب مسیر

آزمون فرضیه ها

فرضیه اول

۱- بین تعهد سازمانی و عجین شدن با شغل رابطه معناداری وجود دارد.

بین تعهد سازمانی و عجین شدن با شغل رابطه معناداری وجود ندارد. H0:

بین تعهد سازمانی و عجین شدن با شغل رابطه معناداری وجود دارد. H1:

جدول ۲: نتایج ضرایب استاندارد و آماره t

متغیر پیش بینی کننده	متغیر پیش بینی شونده	ضریب برآورد شده	آماره t
تعهد سازمانی	عجین شدن با شغل	۰/۶۱	۶/۳۷

بر طبق جدول (۲)، میزان ضریب مسیر میان تعهد سازمانی و عجین شدن با شغل برابر با ۰/۶۱ و مقدار t مربوطه $۶/۳۷ > ۱/۹۶$ باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه صفر را می توان رد کرد در نتیجه ادعای اول محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، بین تعهد سازمانی و عجین شدن با شغل رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم

۲- بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد..

بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود ندارد. H0:

H1: بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳: نتایج ضرایب استاندارد و آماره t

متغیر پیش بینی کننده	متغیر پیش بینی شونده	ضریب برآورد شده	آماره t
تعهد سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۳	۶/۴۷

بر طبق جدول (۳)، میزان ضریب مسیر میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۶۳ و مقدار تی مربوطه $۶/۴۷ > ۱/۹۶$ می باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه صفر را می توان رد کرد در نتیجه ادعای دوم محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه سوم

۳- بین عجین شدن با شغل و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

بین عجین شدن با شغل و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. H0:

H1: بین عجین شدن با شغل و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴: نتایج ضرایب استاندارد و آماره t

متغیر پیش بینی کننده	متغیر پیش بینی شونده	ضریب برآورد شده	آماره t
عجین شدن با شغل	عملکرد سازمانی	۰/۱۹	۲/۹۳

بر طبق جدول (۴)، میزان ضریب مسیر میان عجین شدن با شغل و عملکرد شغلی برابر با ۰/۱۹ و مقدار تی مربوطه $۲/۹۳ > ۱/۹۶$ می باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه صفر را می توان رد کرد در نتیجه ادعای سوم محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، بین عجین شدن با شغل و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه چهارم

۴- بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود ندارد. H0:

H1: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۵: نتایج ضرایب استاندارد و آماره t

متغیر پیش بینی کننده	متغیر پیش بینی شونده	ضریب برآورد شده	آماره t
رفتار شهروندی سازمانی	عملکرد سازمانی	۰/۳۹	۳/۲۲

بر طبق جدول (۵)، میزان ضریب مسیر میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی برابر با $0/39$ و مقدار تی مربوطه $1/96 > 3/22$ می باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی $0/05$ در سطح اطمینان 95% در صفر می توان رد کرد در نتیجه ادعای سوم محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان 95% می توان گفت، بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه پنجم

۵- بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود ندارد. H_0 :

بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. H_1 :

جدول ۶: نتایج ضرایب استاندارد و آماره t

متغیر پیش بینی کننده	متغیر پیش بینی شونده	ضریب برآورد شده	آماره t
تعهد سازمانی	عملکرد سازمانی	$0/56$	$5/21$

بر طبق جدول (۶)، میزان ضریب مسیر میان تعهد سازمانی و عملکرد شغلی برابر با $0/56$ و مقدار تی مربوطه $1/96 > 5/21$ می باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی $0/05$ در سطح اطمینان 95% در صفر می توان رد کرد در نتیجه ادعای سوم محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان 95% می توان گفت، بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه ششم

۶- بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی به واسطه عجین شدن با شغل رابطه معناداری وجود دارد.

بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی به واسطه عجین شدن با شغل رابطه معنی داری وجود ندارد. H_0 :

بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی به واسطه عجین شدن با شغل رابطه معنی داری وجود دارد. H_1 :

جدول ۷: نتایج ضرایب استاندارد و آماره t

روابط	تعهد سازمانی	عجین شدن با شغل	ضریب برآورد شده	آماره t
ارتباط مستقیم	تعهد سازمانی	عجین شدن با شغل	$0/61$	معنادار
	عجین شدن با شغل	عملکرد سازمانی	$0/19$	معنادار
ارتباط غیر مستقیم	تعهد سازمانی	عملکرد سازمانی	$0/61 \times 0/19$	معنادار

بر طبق جدول (۷)، رابطه غیر مستقیم تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی به واسطه عجین شدن با شغل را توسط اثر مستقیم تعهد سازمانی بر عجین شدن با شغل سپس اثر مستقیم عجین شدن با شغل بر عملکرد شغلی مورد بررسی قرار می دهیم چنانچه اثرات مستقیم مورد تأیید و معنادار باشند اثر غیر مستقیم را نیز می توان تأیید کرد. با توجه به جدول (۷) اثر غیر مستقیم تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی به واسطه عجین شدن با شغل برابر با $0/11$ می باشد.

فرضیه هفتم

۷- بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی به واسطه رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

H0: بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی به واسطه رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی به واسطه رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۸: نتایج ضرایب استاندارد و آماره t

روابط	ضریب برآورد شده	آماره t
ارتباط مستقیم	رفتار شهروندی سازمانی ← تعهد سازمانی	۰/۶۳
ارتباط غیر مستقیم	رفتار شهروندی سازمانی ← عملکرد سازمانی	۰/۳۹
ارتباط غیر مستقیم	تعهد سازمانی ← عملکرد سازمانی	۰/۶۳ × ۰/۳۹

بر طبق جدول (۸)، رابطه غیر مستقیم تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی به واسطه رفتار شهروندی سازمانی را توسط اثر مستقیم تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی سپس اثر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی مورد بررسی قرار می دهیم چنانچه اثرات مستقیم مورد تأیید و معنادار باشند اثر غیر مستقیم را نیز می توان تأیید کرد. با توجه به جدول (۷) اثر غیر مستقیم تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی به واسطه رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۲۴ می باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

آگاه کردن افراد از عملکردشان و کمک به آنان در اصلاح و ارتقاء فرایندی است که از اوان کودکی آغاز می‌شود. برای ارتقاء عملکرد و بهبود رفتارهای کارکنان، به نحوی که به موفقیت سازمان منجر شود باید عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار را بشناسیم و آنها را مدیریت کنیم. در این مقاله یکی از عوامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از تحقیق نشان می‌دهد که میزان ضریب مسیر میان تعهد سازمانی و عجین شدن با شغل برابر با ۰/۶۱ در نتیجه ادعای اول محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و عجین شدن با شغل وجود دارد. نتایج فرضیه دوم نشان داد که میزان ضریب مسیر میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برابر است با ۰/۶۳ با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. نتایج فرضیه سوم نشان داد که میزان ضریب مسیر میان عجین شدن با شغل و عملکرد شغلی برابر با ۰/۱۹ با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، رابطه مثبت بین عجین شدن با شغل و عملکرد شغلی وجود دارد. ادعای چهارم محقق نیز مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، رابطه مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد. همچنین نتایج فرضیه پنجم نشان داد که میزان ضریب مسیر میان تعهد سازمانی و عملکرد شغلی برابر با ۰/۵۶ است که با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد. در ادامه آزمون فرضیه‌های تحقیق تاثیر نقش واسطه‌ای عجین شدن با شغل بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی و نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی مورد تأیید قرار گرفت.

نتایج این تحقیق با نتایج حاصل از تحقیق رولاند (۲۰۰۵)، آخوومه و همکاران (۱۳۹۲) و طباطبائی و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی ندارد. رولاند (۲۰۰۵) در تحقیقی دریافته است که وظیفه شناسی و تعهد بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد. آخوومه و همکاران (۱۳۹۲) نیز رابطه بین تعهد و عملکرد را تایید کرده است. طباطبائی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی بیان کرده است که بین تعهد و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. تعهد شامل رفتارهایی مانند کار سازماندهی شده و سخت، قابلیت اطمینان، اعتماد و مسئولیت پذیری می‌باشد و در این صورت کارکنان وظایف شغلی خویش را به درستی انجام داده و عملکرد شغلی آنها افزایش می‌یابد ولی در این تحقیق ممکن است متغیرهای مداخله گر دیگری موجب کاهش عملکرد شغلی کارکنان شده باشند که آن از جمله می‌توان به فرهنگ کار اجتماعی و هنجارهای کار گروهی اشاره کرد چراکه در محیط کار صنعتی انجام کار و وظیفه شناسی بایستی مطابق با هنجارهای سازمان باشد. تعهد کارکنان موجب می‌شود که کارکنان با حسن توجه و علاقه بیشتری به انجام شغلشان بپردازند و این علاقه موجب می‌شود تا عملکرد شغلی آنها افزایش یابد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که بین مسئولیت پذیری کارکنان و عملکرد شغلی آنان در سازمان برنامه و بودجه شهر هرمزگان رابطه معناداری وجود دارد. لذا پیشنهاد می‌شود تا از کارکنان قدردانی شده و به کارکنان ارزش و اهمیت داده و به شخصیت کارکنان توجه شود تا کارکنان احساس تعهد بیشتری کرده و مسئولانه عمل کرده تا عملکرد شغلی آنها افزایش یابد. همچنین این پژوهش تبیین تاثیر تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی از طریق عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد معادلات ساختاری در سازمان برنامه و بودجه هرمزگان پرداخته است، لذا پیشنهاد می‌شود در سازمانها و نهادها و موسساتی دیگر نیز مورد بررسی قرار گیرد تا از این طریق قدرت تعمیم پذیری نتایج به دست آمده افزایش یابد و همچنین نتایج حاصله با نتایج این تحقیق مقایسه گردد.

منابع

- گریفین، مورهد؛ (۲۰۰۴). رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی؛ غلامرضا معمارزاده، تهران انتشارات مروارید.
- آخوومه، علی، بهشتی، ملیکه و شیبانی، زهره. (۱۳۹۲). "بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد شغلی کارکنان علوم پزشکی رفسنجان"، مجله علوم رفتاری، دوره ۴، شماره ۱۱، صص ۴۳ تا ۶۰.
- طباطبایی، رضا، کمالی، بهروز و مشتاق، علی. (۱۳۹۰). "بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه قزوین واحد کار"، دانش مدیریت، شماره ۱۱، ص ۸۳.

- Özdemir, Y and Ergun , S, 2015, The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of personenvironment fit, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 207 , 432 – 443.
- Ahmadi ,S. ,Nami, Y and Barvarz, R., 2014, The Relationship Between Spirituality In The Workplace And Organizational Citizenship Behavior, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 114 2 62 – 264.
- Özdemir, Y and Ergun , S, 2015, The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of personenvironment fit, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 207 , 432 – 443.
- Pavalache-Ilie M. Organizational citizenship behavior, work satisfaction and employees' personality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 2014; 127(0): 489-93.
- Abdülkadir AKTURAN, A and ÇEKMECELİOĞLU, H.G, 2016, The Effects of Knowledge Sharing and Organizational Citizenship Behaviors on Creative Behaviors in Educational Institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 235 , 342 – 350
- Dirican, A and Erdil, O , 2016, An Exploration of Academic Staff's Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior in Relation to Demographic Characteristics , *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 235 , 351 – 360
- Rabiatul, W.A. & Agus, B.P. (2012). The Relationship between Soft TQM and Organizational Citizenship Behavior: A Case of Islamic Banks in Indonesia. *International Review of Sciences and Humanities*. 2(2): 213-226.
- Zeinabadi, H, 2010, Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5 , 998–1003.
- Serim, H ., Demirbağ ,O and Uğur Yozgat, U., 2014, The effects of employees' perceptions of competency models on employability outcomes and organizational citizenship behavior and the moderating role of social exchange in this
- Hanaysha, J, 2016, Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 229 , 298 – 306.
- Antonaki, X.E and Trivellas, P, 2014, Psychological Contract Breach and Organizational Commitment in the Greek Banking Sector: The mediation effect of Job satisfaction , *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 148 , 354 – 361
- Hanaysha, J, 2016, Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment , and Organizational Learning on Organizational Commitment , *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 229 , 289 – 297.
- Yılmaz, E., Özer ,G and Günlük ,M, 2014, Do organizational politics and organizational commitment affect budgetary slack creation in public organizations?, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 150 , 241 – 250.
- Manurung, D ., Suhartadi , A.R and Saefudin, N, 2015, The Influence of Organizational Commitment on Employee Fraud with Effectiveness of Internal Control and Organizational Justice as a Moderating Variable, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume 211, 25 November 2015, Pages 1064-1072
- KALKAVAN, S and KATRİNLİ, A, 2014, The Effects Of Managerial Coaching Behaviors On The Employees' Perception Of Job Satisfaction, Organisational Commitment, And Job Performance: Case Study On Insurance Industry In Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 150 , 1137 – 1147

<http://www.jhss.ir>

-Paşaoğlu, D, 2015, Analysis of the Relationship Between Human Resources Management Practices and Organizational Commitment from a Strategic Perspective : Findings from the Banking Industry, Procedia - Social and Behavioral Sciences 207 , 315 – 324.

-Lochan Dhar, R, 2015, Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment, Tourism Management 46 , 419e 430.

Kahn, W.A. (1990). "Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work", Academy of Management Journal, 33, P.692-724.

Harter, J.K.; F.L. Schmidt & T.L. Hayes (2002). "Business-Unit-Level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis", Journal of Applied Psychology, 87, P.268-279.

Nelson, D.L. & B.L. Simmons (2003). "Health Psychology and Work Stress: A more Positive Approach". In J.C. Quick & L. Tetrick (Eds.), Handbook of Occupational Health Psychology (P.97-117). Washington DC.

Baumruk, R. (2004). "The Missing Link: the Role of Employee Engagement in Business Success", Workspan, 47, P.48-52.

Richman, A. (2006). "Everyone Wants an Engaged Workforce How Can you Create it?", Workspan, Vol. 49, pp. 36-9.

Shaw, J.D.; J.E. Delery, G.D. Jenkins & N. Gupta (1998). "An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover", Academy of Management Review, 41(5), P.511-525.

Maslach, C.; W.B. Schaufelli & M.P. Leiter (2001). "Job Burnout", Annual Review of Psychology, 52, P.397-422.

Bates, S. (2004). "Getting Engaged", HR Magazine, 49 (2), P.44-51.

- Yih Goh, C and Marimuthu, M, 2016, The Path towards Healthcare Sustainability: The Role of Organisational Commitment , Procedia - Social and Behavioral Sciences 224 , 587 – 592.

-Janonienè , G.G and Endriulaitienè, A, 2014, Employees' Organizational Commitment: Its Negative Aspects For Organizations, Procedia - Social and Behavioral Sciences 229 , 289 – 297.