

Journal iranian political sociology

Vol. 5, No.11, Bahman2023

<https://doi.org/10.30510/psi.2022.347849.3596>

Investigating the Effect of Employee Improvement on Organizational Citizenship Behavior with the Mediating Role of Organizational Trust and Commitment in the Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of employee improvement on organizational citizenship behavior with the mediating role of organizational trust and commitment in the Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare. Descriptive-correlation method was used to conduct this research. The statistical population of the present study included all employees of the Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare, numbering 690 people. Based on the Cochran's formula, the required sample size was 247 people. A questionnaire with 75 questions was used to examine the research variables. The face validity of the questionnaires was confirmed by the supervisor and the reliability of the questionnaires was confirmed by Cronbach's alpha coefficient. Parametric statistical methods such as Kolmogorov-Smirnov test have been used to ensure the normality of the data and the model of structural equations and path analysis using LISREL software to test the hypotheses. The most important findings of the study showed that employee improvement has a positive effect on organizational citizenship behavior through the mediating role of organizational trust 0.19. Employee improvement has a positive effect on organizational citizenship behavior through the mediating role of organizational commitment 0.16.

Keywords: Employee Improvement, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Trust, Organizational Commitment, Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare

بررسی تأثیر بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

رضا کریمی^۱فخرالدین احمدی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۲/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۵/۱۴

چکیده:

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تأثیر بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، بود. از روش توصیفی-همبستگی برای انجام این تحقیق استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به تعداد ۶۹۰ نفر بودند که بر اساس فرمول کوکران، حجم نمونه لازم ۲۴۷ نفر تعیین شد. برای بررسی متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شد که دارای ۷۵ سوال است. روایی صوری پرسش نامه ها توسط استاد محترم راهنما مورد تایید قرار گرفت و پایایی پرسش نامه ها به وسیله ضریب آلفای کرونباخ تایید شد. از روش های آمار استنباطی از نوع پارامتریک، از قبیل آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای اطمینان از نرمال بودن داده ها و مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به کمک نرم افزار لیزرل جهت آزمون فرضیه ها استفاده شده است. مهمترین یافته های تحقیق نشان داد که، بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی اعتماد سازمانی تأثیر مثبت ۰/۱۹ دارد. بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی تأثیر مثبت ۰/۱۶ دارد. واژه های کلیدی: بهسازی کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

^۱دانشجوی کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران. R_karimi8@yahoo.com

^۲استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران. (نویسنده مسئول) f.ahmadi1349@yahoo.cam

از آنجایی که نیروی انسانی هر سازمانی مهمترین و ارزشمندترین دارایی آن است؛ به منظور دستیابی به استانداردهای لازم برای روبه رو شدن با این شرایط، قبل از هر تغییری باید سازمان‌ها دارای نیروی انسانی پویا و منعطف باشند که ضمن داشتن توانایی لازم برای انطباق خود با این تغییرات، دارای انگیزه و یا به عبارتی میل و خواست درونی برای نشان دادن حداکثر توانمندی‌های خود در سازمان و ابراز شایستگی‌های خود، حتی بیشتر از وظایف تعریف شده رسمی باشند؛ به این رفتارها و انجام وظایف اضافه بر نقش رسمی افراد که بدون هیچ چشم داشتی و تنها به دلیل کمک به سازمان در راستای دستیابی به اهدافش انجام میگیرد، رفتارهای شهروندی سازمانی می‌گویند (شکاری و همکاران، ۱۴۰۰). از سوی دیگر در سالهای اخیر، رفتار شهروندی سازمانی به دلیل اثرات قابل توجهی که بر اثربخشی و موفقیت سازمانها داشته اند، بسیار مورد توجه قرار گرفته اند. به همین منظور تحقیقات گوناگونی سعی کرده اند که عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی و مورد مطالعه قرار دهند (شرفی، ۱۴۰۰). که اعتماد در یک سازمان و احساس همبستگی در بین کارکنان، می‌تواند منجر بهبود ایفای نقش کارکنان شود و احساس عدالت، توجه و حمایت از سوی سازمان را در آنها ایجاد کند. اعتماد، وفاداری و تعهد را به وجود می‌آورد و سبب می‌شود کارکنان احساس کنند که باید در سازمان بمانند و به آن وفادار باشند (عارفی و شکوه، ۱۳۹۹). اعتماد و تعهد در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نقش موثری را ایفا میکنند و به طور چشمگیری باعث میشوند که کارکنان بیش از حد مرسوم کار کنند، دارای وجدان کاری زیاد باشند، کمتر از شرایط سخت کاری شکایت کنند و مبادرت به انجام اقداماتی نمایند که تصویر سازمان را در اجتماع بهبود بخشند و در نهایت بهبود عملکرد سازمان را منعکس سازند (رجنی، ۱۴۰۰).

می‌توان گفت بهسازی کارکنان، یکی از عوامل اصلی است که باعث تعهد می‌شود. بهسازی کارکنان، برای کارکنان فرصت‌هایی برای احساس کردن و تشخیص ارزش‌هایشان در سازمان‌هایشان فراهم می‌کند و این می‌تواند سطح تعهد، اعتماد و عملکرد آنها را افزایش دهد (بودریاس^۱ و همکاران، ۲۰۲۱).

همچنین تعهد کارکنان، منافع زیادی را برای سازمان دربر دارد. از منفعی که ممکن است در پرتو تعهد مضاعف کارکنان حاصل شود، میتوان به رفتارهای فراتر از اشاره کرد وقتی فرد دارای تعهد سازمانی، اهداف سازمانی را پذیرفته و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش و ایثار فوق العاده ای نشان میدهد (جهانزب^۲، ۲۰۲۰). این نوع از تلاش مضاعف به منظور به دست آوردن اهداف سازمانی را، میتوان در زمره رفتارهای شهروندی سازمانی دسته بندی کرد رفتارهایی که ناشی از تعهد هستند، غالباً داوطلبانه و بدون توجه به سیستم پاداش و ترفیع انجام میشوند (لور^۳ و همکاران، ۲۰۲۲). بنابراین باید اذعان داشت؛ رفتارهای ناشی از تعهد سازمانی، شباهت زیادی با رفتارهای شهروندی سازمانی دارند (اوتامی^۴ و همکاران، ۲۰۲۱). در واقع با بالا بودن سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان میتوان مطمئن بود که سطح عملکرد و رضایت شغلی سازمان بالا و میزان غیبت، ترک خدمت و رفتارهای مخرب شغلی پایین است و سازمان، اثر بخش عمل میکند و یا همچنین کارکنان درک مناسبی نسبت به وجود عدالت در سازمان داشته، احساس میکنند سازمانشان از آنها حمایت میکند، نسبت به سازمان خود متعهد هستند و... به همین دلیل است که امروزه در بسیاری از مهمترین منابع موجود رفتار سازمانی، از رفتارهای

¹ Boudrias

² Jehanzeb

³ Loor

⁴ UTAMI

شهروندی سازمانی نیز نام برده شده است (نانان^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). همچنین پی ریزی، حفظ و ارتقاء سطح اعتماد، سنگ بنای موفقیت سازمان‌ها در قرن حاضر است. در مجموع باعث می‌شود که اعضای سازمان به سازمان اعتماد و اطمینان کامل داشته باشند که این خود می‌تواند افزایش امنیت، عملکرد، بهره‌وری و بروز رفتار شهروندی سازمانی را در بر داشته باشد (پرامستی^۲ و همکاران، ۲۰۲۰).

بنابراین فقدان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان سازمان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ممکن است مانع توسعه سازمانی، بهره‌وری و کارایی باشد که منجر به جابجایی بالای کارکنان می‌شود. بنابراین سازمان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می‌باشد، بایستی زمینه را به گونه‌ای فراهم سازد که کارکنان و مدیرانشان تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی و بهسازی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی اینگونه رفتارها فراهم گردد. لذا مسئله اصلی پژوهش بدین شرح است که آیا بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تأثیر دارد؟

۲- ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- ادبیات نظری بهسازی کارکنان

واژه بهسازی در لغت به معنای چیزی را دارای کیفیت مطلوب ساختن؛ کیفیت چیزی را بالا بردن است (انوری، ۱۳۹۱). از واژه "بهسازی" در لغت به بهینه‌سازی نیز تعبیر شده است که به معنای: الف) ایجاد کردن تغییر در چیزی برای بهتر کردن کیفیت آن؛ ب) به وجود آوردن بهترین وضع ممکن در تولید است. اما وقتی از بهسازی منابع انسانی؛ در سازمان سخن به میان می‌آید به معنای «مجموعه سیستم‌ها، روش‌ها و اقداماتی است که از طرف سازمان و مدیریت در جهت بهبود و افزایش کارایی، بهره‌وری، انگیزش، توسعه کیفی، ارزیابی عملکرد، رضایت شغلی، بالندگی، خلاقیت و به طور کلی رشد و شکوفایی سازمان و نیروی انسانی با توجه به اهداف سازمان و کارکنان به کار گرفته می‌شود» (بامری، ۱۴۰۰).

منظور از «توسعه منابع انسانی» در این پژوهش «توسعه انسانی» نیست؛ زیرا توسعه انسانی با سه شاخص الف) سلامت و امید به زندگی؛ ب) رفاه تأمین اجتماعی و قدرت خرید؛ ج) تعلیم و تربیت و نرخ باسوادی و متوسط سال‌های تحصیل قابل سنجش است. گرچه با شاخص سوم توسعه انسانی، یعنی تعلیم و تربیت و نرخ باسوادی ارتباط مستقیم دارد، بلکه در اینجا واژه‌های "توسعه" و "بهسازی" در کنار هم قرار گرفته‌اند و به نحوی مکمل همدیگرند یعنی واژه توسعه به تنهایی منظور نیست (عزیزی و همکاران، ۱۴۰۰).

داشتن کارکنان انعطاف‌پذیر، ماهر و چند مهارتی و در کل نیروی انسانی توسعه یافته شاید برای هر سازمانی بخصوص سازمان‌های اداری یک آرزو باشد؛ زیرا وجود اینگونه افراد در جریان فعالیت‌های هر مجموعه می‌تواند موجبات تسهیل و تسریع در امور و صرفه‌جویی در زمان را فراهم نماید؛ اما سؤال اساسی این است که "سازمان‌ها چگونه و با چه مکانیزم‌های می‌توانند صاحب چنین نیروهای با کیفیت شوند؟" گرچه پاسخ به این سؤال چندان

¹ Na-Nan

² Pramesty

آسان نیست زیرا که «بهبود منابع انسانی تنها یک راهکار مشخص ندارد بلکه باید از طرق متعدد به بهسازی و توسعه آنان پرداخت» (زارعی متین، ۱۳۹۱).

یکی از راهکارهای مهم برای بهسازی و توسعه منابع انسانی "برنامه‌ریزی منابع انسانی" است. برنامه‌ریزی منابع انسانی را حتی می‌توان مهمترین مشکل گشای کشورهای در حال توسعه دانست. جهان غرب به کمک دانشمندانی چون توماس هابز و آدام اسمیت برنامه‌ریزی را به منظور حداکثر انتفاع به کار گرفت و به توصیه فیدریک تیلور آن را شکل دادند (پیوسته و همکاران، ۱۴۰۰). عامل مهم برای وجود برنامه‌ریزی منابع انسانی، برنامه‌ریزی جهت نیل به نیازهای مهارتی، آموزشی و در نهایت بهسازی و توسعه منابع انسانی است؛ زیرا مؤثرترین راه دستیابی به مزیت رقابتی در شرایط فعلی کارآمدتر کردن کارکنان سازمان‌ها از طریق بهسازی و توسعه آنان است (عزیزی و همکاران، ۱۴۰۰). شاید به همین دلیل است که محققان معتقدند برای توسعه منابع انسانی لازم است جایگاه و اهمیت استراتژیک توسعه منابع انسانی در رسالت کلی سازمان مشخص شود تا برنامه توسعه منابع انسانی در سازمان به شکل رسمی و سیستماتیک استقرار یابد و باتوجه به شرایط درونی و بیرونی حاکم بر سازمان، راهکارهای عملی مناسب کشف و شکل اجرایی به خود بگیرد. در صورت همسویی اهداف توسعه منابع انسانی و اهداف استراتژیک سازمان، می‌توان انتظار داشت که همه افراد در کلیه سطوح و سلسله مراتب سازمانی در مسئولیت‌پذیری و قابلیت پاسخگویی برای اعتلا و توسعه سازمان سهیم باشند (عباسی، ۱۳۹۸).

یکی دیگر از راهکارهای بسیار مهم برای بهسازی و توسعه منابع انسانی "ارزیابی عملکرد" منابع انسانی سازمان است. "ارزیابی عملکرد" از جمله ابزارهای بسیار مؤثر و کارآمد است؛ زیرا ارزیابی عملکرد هم برای نیروی انسانی مزیت‌های دارد و هم برای خود سازمان. با ارزیابی عملکرد است که نیروی انسانی سازمان با اطلاع از نحوه عملکرد خود اقداماتی را به منظور اصلاح ضعف‌ها و بهبود توانایی‌ها و مهارت‌های خود انجام می‌دهند تا بتوانند در مسیر شغلی خود موفق گردند (احدی، ۱۴۰۰).

هدف نهایی بهسازی منابع انسانی تضمین بقا و ارتقای (حفظ و توسعه) سازمان از طریق زیر است: توسعه مهارت‌ها و توانایی‌های انجام کار و درک دانش و اطلاعات مورد نیاز توسط نیروی انسانی برای پیشرفت در تولید، توسعه دانش، مهارت‌ها (ادراکی، انسانی و فنی) و نگرش‌های لازم برای موفقیت و بهبود عملکرد، شناسایی و پرورش استعدادها و نهفته کارکنان، به‌روز کردن اطلاعات و مهارت‌های کارکنان، آشنا ساختن کارکنان با اهداف و موقعیت سازمان و جایگاه خویش، افزایش اثربخشی و کارایی نیروی انسانی، کاهش اتلاف و ضایعات کاری، افزایش قابلیت انعطاف‌پذیری کارکنان، کاهش نیاز به نظارت نزدیک بر کارکنان، افزایش رضایت شغلی، کاهش سوانح کاری، فراهم آوردن زمینه ترفیع شغلی و انگیزش کارکنان (بامری، ۱۴۰۰).

۲-۲- ادبیات نظری رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان موثر است و بطور مستقیم یا غیرمستقیم بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی‌شود (کیم و جانگ^۱، ۲۰۲۲).

ارگان (۲۰۰۶) معتقد است رفتار شهروندی سازمانی رفتارهایی هستند که جنبه داوطلبانه دارند و به شکل مستقیم و آشکارا از سوی سازمان مورد پاداش قرار نمی‌گیرند اما به ارتقاء اثربخشی سازمان کمک می‌کنند. این تعریف از

^۱ Kim & Jang

سوی بسیاری از پژوهشگران مورد قبول واقع شده و در تحقیقات بسیاری مورد استفاده قرار گرفته است. ابعاد رفتار شهروند سازمانی از نظر ارگان عبارتند از:

۱- نوع دوستی؛ ۲- جوانمردی؛ ۳- وجدان کاری؛ ۴- تواضع و تکریم و ۵- شرافت شهروندی. جریان دیگری از محققان همچون «گرهام»^۱ پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین، دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانشی وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمام رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرارداد (سومارسی و ریزال، ۲۰۲۲).

برخی از زمینه‌هایی را که رفتار شهروندی سازمانی به موفقیت سازمانی کمک می‌کند، می‌توان در قالب موارد زیر خلاصه کرد:

۱. افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان؛
 ۲. آزاد کردن منابع سازمانی برای استفاده مقاصد مولدتر؛
 ۳. کاهش نیاز به اختصاص منابع کمیاب به وظایفی که جنبه نگه‌دارندگی دارد؛
 ۴. تقویت توانایی سازمان‌ها برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد؛
 ۵. افزایش ثبات عملکرد سازمان‌ها؛
 ۶. توانمند سازی سازمان برای انطباق مؤثرتر با تغییرات محیطی (محمدی و خزائی، ۱۳۹۹).
- ارگان ۲۰۰۵ بحث می‌کند که رفتارهای داوطلبانه و اختیاری کارکنان در نتیجه رضایت شغلی آن‌ها می‌باشد. کارکنانی که از کار خود راضی می‌باشند، به منظور تشکر و قدردانی از سازمان و یا برای اینکه سازمان نیز متقابلاً رضایتی را که آن‌ها تجربه نموده‌اند را تجربه کند، به احتمال بیشتری متعهد به انجام رفتار شهروندی سازمانی می‌شوند. این ارتباط می‌تواند به وسیله ارزش‌ها و هنجارهای معامله به مثل در تئوری مبادلات اجتماعی، توضیح داده شود. بدین معنا که کارکنانی که از کار خود راضی می‌باشند، به احتمال بسیار قوی در انجام رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وسیله‌ای برای معامله به مثل با سازمان و جبران مزایایی را که سازمان برای آنها به همراه آورده، مشارکت می‌نمایند (چن و چیو^۳، ۲۰۱۸).

لینا^۴ و ارلی^۵ بیان می‌دارند که: رفتار شهروندی سازمانی " هنگامی در یک سازمان اتفاق می‌افتد که تاکید زیادی بر اهمیت و ارزش "گروه" انجام گیرد. این قبیل تاکیدات بر انگیزه افراد برای ترجیح گروه به جای پاداش‌های شخصی تأثیرگذار می‌باشد" (سومارسی و ریزال، ۲۰۲۲).

تعاملات و قراردادهای منطقی، کارکنان را تشویق می‌نماید به شیوه‌هایی کار کنند که به وسیله سازمان‌هایشان به آن‌ها تکلیف نشده است در حالی که مستقیماً در جهت خدمت به سازمان می‌باشند (رجنی، ۱۴۰۰). بنابراین، اعتماد یک مفهوم اصلی برای رابطه تبادلات اجتماعی است و تبادلات اجتماعی نیز منجر به رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد. اعتماد به مدیران، کارمندان را تشویق می‌نماید تا رفتارهای داوطلبانه بیشتری از خود بروز دهند.

¹ Gerham

² Sumarsi & Rizal

³ Chen and Chio

⁴ Lina

⁵ Earley

۲-۳- ادبیات نظری اعتماد سازمانی

مفهوم اعتماد از جمله مفاهیمی است که از سوی صاحب‌نظران رشته‌های علمی مختلف، مورد توجه و بررسی قرار گرفته است. در واقع محققان در این رشته‌ها، موضوع مشابهی را از رویکردهای مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند، که هر یک بر جنبه‌های خاصی از مفهوم اعتماد تمرکز کرده‌اند که این امر خود منجر به ارائه‌ی تعریفی ناقص از سازه‌ی اعتماد شده است (لمبرت^۱ و همکاران، ۲۰۲۲).

ویلسون^۲ (۲۰۰۸) بیان می‌کند که هرچند اعتماد مفهوم مهمی برای مطالعه می‌باشد ولی موضوعی است که تفسیر و تعبیرهای متفاوتی دارد. پورتر و همکاران معتقدند که اعتماد شبیه اتمسفر است، بطور گسترده درباره‌ی آن صحبت می‌شود، برای سازمان‌ها حیاتی می‌باشد، ولی هنگامی که زمان تعریف دقیق آن در حوزه‌ی سازمان می‌رسد، دچار ابهامات زیادی می‌شود. روان‌شناسان اجتماعی از طریق تاکید بر عوامل زمینه‌ای که ممکن است باعث افزایش و یا کاهش اعتماد شود (ها و لی^۳، ۲۰۲۲). اعتماد را به عنوان انتظار افراد از رفتار دیگران در حین تعاملات اجتماعی تعریف می‌کنند. روان‌شناسان شخصیت، به اعتماد به عنوان یک اعتقاد و یا انتظار و یا احساسی که ریشه در شخصیت آدمی و یا ظرفیت روانی اولیه فرد دارد، نگاه می‌کنند. اقتصاددانان و جامعه‌شناسان اعتماد را از منظر سازمان‌ها و مشوق‌هایی که برای کاهش بی‌ثباتی و نگرانی ناشی از تعاملات با بیگانگان (غریبه‌ها) ایجاد می‌شود، بررسی می‌کنند (لویسکی^۴ و همکاران، ۲۰۱۸).

از جمله چالش‌های روزافزون و مواجهه در گروه‌ها فراهم آوردن چرخه مثبت اعتماد بین افراد درون گروه و به ویژه میان سرپرست و زیردست می‌باشد. اعتماد موضوعی است که در علوم اجتماعی گوناگون از قبیل روان‌شناسی اجتماعی، اقتصاد، جامعه‌شناسی، رفتار سازمانی، مدیریت استراتژیک و تجارت بین‌المللی مورد بررسی قرار گرفته است. اعتماد یکی از موضوعات مهم در رفتار و روابط انسانی است که احساس اعتماد کارکنان به مدیر، سازمان و سهامداران در زندگی سازمانی، رفتار سازمانی و روابط بین کارکنان و سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین انتظاری است مبنی بر این که کارکنان دیگر به خود اجازه نمی‌دهند در زمانی که دیگران آسیب پذیر هستند، ضرر و زبانی به آنها وارد نمایند (مشفق، ۱۳۹۷).

مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن در چند سال گذشته به طور فزاینده‌ای محور مطالعه سازمانها گردیده است. امروزه اهمیت اعتماد در سازمانها به خوبی آشکار گردیده است چرا که برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است. در عصری که روابط بین افراد و گروه‌ها سست‌تر شده و به سرعت در حال تغییر است، اعتماد که عمدتاً مبتنی بر استنتاج‌ها و تفاسیر در مورد انگیزه‌ها، شخصیت و باطن دیگران است، موضوع محوری سازمانها است که رشد و حیات آنها را تضمین می‌نماید. اهمیت به این دلیل است که مدیران به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری موثر در سازمانها می‌باشند. اعتماد عامل کلیدی است زیرا همکاری را به وجود می‌آورد (عارفی و شکوه، ۱۳۹۹).

اعتماد می‌تواند منجر به تسهیم اطلاعات و توانمند سازی کارکنان گردد چرا که برنامه‌های توانمند سازی کارکنان بدون وجود اعتماد محکوم به شکست هستند. اعتماد یکی از ابعاد توانمند سازی کارکنان و از عوامل موثر بر آن می‌باشد (رجنی، ۱۴۰۰). قدم اول در توانمند سازی کارکنان تسهیم و توزیع اطلاعات در سراسر سازمان است که

¹ Lambert

² Wilson

³ Ha & Lee

⁴ Lewicki

شرط اول تحقق این امر نیز وجود اعتماد بالای درون سازمانی است و بدون وجود اعتماد مدیران به کارکنان، کارکنان به مدیران و کارکنان به همکاران خود، سازمان به اهدافش نخواهد رسید. صاحب نظران عنوان می‌کنند که اعتماد برای موفقیت سازمانها عاملی حیاتی است به این دلیل که همکاری منابع انسانی را برای اجرای استراتژی‌های سازمانی تضمین می‌کند. مطالعات صورت گرفته اهمیت اعتماد در کار تیمی را نشان می‌دهند و یافته‌های پژوهش‌ها نشان از افزایش عملکرد در گروه‌هایی با سطح اعتماد بالاتر می‌باشد. اعتماد، روح تیمی را ایجاد کرده و از آن محافظت می‌کند؛ ضمن این که اعضای تیم و سازمان را به طور مستقیم و غیرمستقیم تحت تأثیر قرار می‌دهد. در مجموع اعتماد به عنوان نیروی مثبت تسهیل کننده همکاری در نظر گرفته می‌شود (محمدی و خزائی، ۱۳۹۹).

۲-۴- ادبیات نظری تعهد سازمانی

مورهد^۱ و گریفین^۲ (۲۰۰۳) تعهد سازمانی را احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان دانسته اند. از نظر آنان تعهد و پایبندی بر رفتارهای مهمی مانند جابه جایی و غیبت اثر می‌گذارد و می‌تواند پی آمدهای مثبت و متعددی داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند (گوتز و والد^۳، ۲۰۲۲).

منابع موجود در مورد تعهد سازمانی دو دیدگاه کلی درباره این مفهوم ارائه می‌کند: یک دیدگاه تعهد سازمانی را امری نگرشی یا عاطفی می‌داند. براساس این دیدگاه تعهد سازمانی عبارت است از «دلبستگی و علاقه قوی به سازمان و تعیین هویت با آن که از نظر مفهومی دست کم سه عامل می‌تواند برای آن در نظر گرفت: ۱- پذیرش و اعتقاد قوی به اهداف و ارزش‌های سازمان؛ ۲- تمایل به تلاش زیاد برای تحقق اهداف سازمان؛ ۳- تمایل شدید به باقی ماندن و عضویت در سازمان» (سومارسی و ریزال، ۲۰۲۲). دومین دیدگاه، تعهد سازمانی را امری رفتاری تلقی می‌کند. این نوع تعهد که «تعهد حسابگرانه» نامیده می‌شود بر مبنای کارهای نظری بکر و هومنز^۴ استوار است. در این دیدگاه افراد به دلایل مزایا و منافی که دارند و سرمایه گذاری‌هایی که در سازمان کرده اند به سازمان دلبسته می‌شوند و به عضویت خود در سازمان ادامه می‌دهند برخی محققان عقیده دارند این دو نوع نگرش تأثیری متقابل بر یکدیگر دارند و قابل تبدیل به یکدیگرند و برخی شکل‌های تعهد منجر به برخی شکل‌های دیگر می‌شود (سومارسی و ریزال، ۲۰۲۲).

دو دیدگاه کلی در مورد تعهد سازمانی وجود دارد. اولین دیدگاه که قدمت بیشتری دارد، تعهد سازمانی را در دو بعد نگرشی و رفتاری تعریف می‌نماید. این دیدگاه به دیدگاه دو بعدی معروف می‌باشد. بعد از آن دو بعد مستمر و تکلیفی نیز به ابعاد تعهد اضافه شدند و تحت عنوان رویکرد چند بعدی نامیده می‌شود. برخی محققان عقیده دارند این دو نوع نگرش تأثیری متقابل بر یکدیگر دارند و برخی شکلهای تعهد منجر به برخی شکل‌های دیگر می‌شود. هانت و مورگان تعهد سازمانی را در دو بعد خرد و کلان مورد توجه قرار داده اند، تعهد در بعد خرد عبارت است از تعهد به گروه‌های خاصی که شامل گروه‌های کاری، سرپرستان و مدیریت عالی می‌شود و تعهد در بعد کلان، که عبارت است از تعهد به سازمان به عنوان یک مجموعه و یک سیستم، بر این اساس، تعهد در سطح

1 - Morhead

2 - Griffin

3 Goetz & Wald

4 - Homns

خرد لزوماً معادل تعهد در سطح کلان نیست و چه بسا تعهد قوی در سطح خرد به تعهد پایین در سطح کلان منجر شود (احد^۱ و همکاران، ۲۰۲۱).

۲-۵-پیشینه تحقیق

از جمله تحقیقات داخلی که نزدیک به عنوان تحقیق حاضر انجام شده می‌توان به تحقیقات زیر اشاره نمود: میرگلوی بیات (۱۴۰۰)، به بررسی تاثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر بهسازی کارکنان در شرکت بیمه ایران، مورد مطالعه: شهر تهران پرداخت. نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، رگرسیون چندگانه نشان دادند که دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر بهسازی کارکنان در شرکت بیمه ایران تاثیر معنادار و مستقیمی دارد.

شکاری و همکاران (۱۴۰۰)، به بررسی رابطه بین جو اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگر تعهد سازمانی در شرکت پالایش گاز شهیدهاشمی نژاد پرداختند. در بررسی فرضیه‌های اصلی نتایج حاکی از تایید رابطه بین جو اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی بود. همچنین نقش تعدیلگر تعهد سازمانی در رابطه بین آنها مورد تایید قرار گرفت. از این رو با توجه به نتایج تحقیق به مدیران این سازمان پیشنهاد می‌شود جهت افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به ابعاد جو اخلاقی و همچنین تعهد سازمانی توجه ویژه داشته باشند.

عارفی و شکوه (۱۳۹۹)، به بررسی رابطه اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان (شهرستانهای بم، فهرج و نرماشیر) پرداختند. نتایج تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد اعتماد سازمانی و دو بعد آن (اعتماد عمودی، اعتماد نهادی) با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری دارند؛ اما بین بعد اعتماد افقی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری یافت نشد. همچنین نتایج تحقیق نشان داد از بین سه بعد اعتماد افقی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی، تنها بعد اعتماد نهادی توانایی پیش بینی تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را در شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان دارد.

بیگدلی (۱۳۹۹)، به بررسی مقایسه وضعیت موجود و مطلوب ابعاد و مولفه‌های بهسازی کارکنان آموزش و پرورش به منظور ارائه سازوکارهای مناسب پرداخت نتایج پژوهش نشان داد: وضعیت موجود برنامه‌های بهسازی منابع انسانی در ابعاد بهسازی "اخلاقی"، "اجتماعی فرهنگی" و بعد "فردی" از میزان رضایت نسبی برخوردار است ولی ابعاد "سازمانی"، "حرفه ای" و "آموزشی" پایین تر از حد متوسط بودند و موفقیت برنامه‌های بهسازی در گرو توجه به همه ابعاد بهسازی منابع انسانی در آموزش و پرورش است.

محمدی و خزائی (۱۳۹۹)، به بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی اعتماد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: شعب بانک کشاورزی شهرستان بیرجند) پرداختند. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که اعتماد سازمانی با ضریب ۰,۴۸۰ تاثیر بازاریابی داخلی بر رفتار شهروندی سازمانی را میانجی‌گری میکند. درحالیکه اثر میانجی تعهد سازمانی مورد تایید واقع نشد.

همچنین از جمله تحقیقات خارجی که نزدیک به عنوان تحقیق حاضر انجام شده می‌توان به تحقیقات زیر اشاره نمود:

¹ Ahad

جهانزب (۲۰۲۰)، به بررسی تأثیر بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی پرداخت. نتایج مطالعه قویاً از رابطه بین حمایت سازمانی درک شده، توسعه کارکنان و تعهد سازمانی حمایت می‌کند. با این حال، یک رابطه ناچیز بین حمایت سازمانی درک شده، توسعه کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی یافت شد. همچنین نتایج نشان داد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. علاوه بر این، رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی توسط برازش اثر تعدیل کننده شخص - سازمان تعدیل می‌شود.

درسون^۱ و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی اثر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان پرداختند. نتایج آزمون فرضیه نشان داد تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر مثبت دارد.

هانایشا^۲ (۲۰۱۸)، به بررسی ارزیابی تأثیرات بهسازی کارکنان، کار گروهی و آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی پرداخت. یافته‌ها نشان دادند که بهسازی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد و این با پژوهش‌های قبلی همسویی دارد.

احمد^۳ و همکاران (۲۰۱۸)، به بررسی تأثیر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی روی قصد جابجایی کارکنان مرکز تلفن در پاکستان پرداختند. امکانات محیطی به طور مثبت بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. نتایج نشان داد سطح بالای تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مرکز تماس تأثیر قابل توجهی بر جابجایی آنان دارد.

تاپ^۴ و همکاران (۲۰۱۸) به بررسی تحلیل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان پرداختند. مقدار ضریب مسیر بین این دو متغیر $0/323-$ و مقدار T آن نیز $0/72$ محاسبه گردید که نشان دهنده تأثیر معنادار رفتار شهروندی سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی می‌باشد. اما رابطه‌ی میان رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد بی تفاوتی نسبت به همکار و سازمان تایید نشد.

با توجه به ادبیات پژوهش و تحقیق‌های صورت گرفته می‌توان اینگونه نتیجه‌گیری نمود که بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی اعتماد سازمانی تأثیر مثبت $0/19$ دارد. بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی تأثیر مثبت $0/16$ دارد.

۳-مدل و فرضیه‌های تحقیق

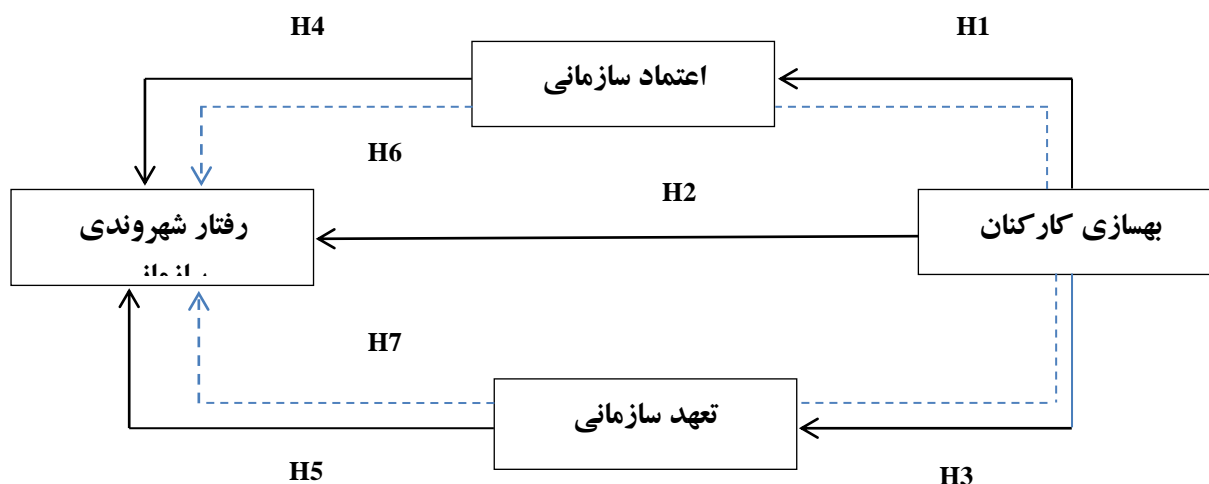
با توجه به مطالب بیان شده، مدل مفهومی تحقیق حاضر را می‌توان به شکل نمودار ۱ ترسیم نمود:

¹ Dursun

² Hanaysha

³ Ahmad

⁴ Top



نمودار(۱): مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش جهانزب (۲۰۲۰)

بنابر این فرضیه‌های تحقیق به صورت زیر مطرح می‌شود:

- H1: بهبودی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تأثیر مثبت دارد.
- H2: بهبودی کارکنان بر اعتماد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
- H3: بهبودی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.
- H4: بهبودی کارکنان بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
- H5: اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.
- H6: تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.
- H7: بهبودی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی اعتماد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
- H8: بهبودی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۴-روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف آن یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از آنجایی که در این تحقیق محقق به دنبال بررسی تأثیر بهبودی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می‌باشد این تحقیق بر اساس روش تحقیق از نوع تحقیقات میدانی است و روش انجام آن به صورت پیمایشی بوده که مهمترین می‌باشد این تحقیق بر اساس روش تحقیق از نوع تحقیقات همبستگی است و روش انجام آن به صورت پیمایشی بوده که مهمترین مزیت آن قابلیت تعمیم نتایج به دست آمده می‌باشد.

۴-۱-جامعه و نمونه آماری:

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می‌باشند که تعداد آنها ۶۹۰ نفر می‌باشد. جهت تعیین حداقل حجم نمونه لازم، از فرمول اول ککران برای جامعه محدود استفاده گردید، بنابراین حداقل حجم نمونه لازم ۲۴۷ نفر بدست آمد. شایان ذکر است به علت عدم دسترسی به تمام افراد جامعه مورد

بررسی روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس می‌باشد. ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان به شرح ذیل است:

جدول (۱): ویژگی های پاسخ دهندگان

ویژگی های پاسخ دهندگان	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۵۴
	زن	۹۳
سن	کمتر از ۲۵ سال	۹
	۲۵-۳۰ سال	۳۹
	۳۱-۳۵ سال	۹۰
	۳۶-۴۰ سال	۵۱
	۴۱ سال به بالا	۵۸
وضعیت تأهل	متاهل	۱۹۸
	مجرد	۴۹
تحصیلات	کارشناسی	۹۱
	کارشناسی ارشد	۱۳۳
	دکتری	۲۳

۴-۲- گردآوری داده ها: گردآوری داده ها از طریق پرسشنامه صورت گرفته است. ۲۸۰ پرسشنامه در طول ۲ هفته به صورت حضوری در جامعه مورد پژوهش توزیع و جمع آوری شده است. به پاسخ دهندگان اطمینان داده شده است که اسم آنها و سازمانشان کاملاً محرمانه بوده و به هیچ طریق فاش نخواهد شد. از ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شده ۲۶۵ پرسشنامه عودت داده شده که تعداد ۲۴۷ پرسشنامه تکمیل شده در تحلیل مورد استفاده قرار گرفته است. نرخ بازگشت پرسشنامه به صورت میانگین ۹۲٪ بوده است. که با توجه به فرهنگ تحقیقات در کشور، نرخ رضایت بخشی است.

۴-۳- مقیاس اندازه گیری و روایی و پایایی:

پرسشنامه تحقیق حاضر شامل سه بخش می‌شود. بخش نخست مرتبط با نحوه تکمیل پرسشنامه است؛ بخش دوم مرتبط با ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان بوده و در نهایت بخش سوم مرتبط با متغیرهای پژوهش می‌باشد. لذا این پرسشنامه شامل ۷۵ سؤال بسته به شرح جدول (۲) می‌باشد. روایی صوری پرسش نامه ها توسط استاد محترم راهنما مورد تایید قرار گرفت و پایایی پرسش نامه ها به وسیله ضریب آلفای کرونباخ تایید شد که میزان آن برای هر دو متغیر بیشتر از ۰.۷ بدست آمد، که نشان دهنده قابلیت اطمینان پرسشنامه می‌باشد. هر سؤال پرسشنامه در برگیرنده پنج گزینه (شامل کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم) می‌باشد تا پاسخ دهنده از میان آنان یکی را انتخاب نماید.

جدول (۲): ساختار پرسشنامه

منابع	شماره سوالات	تعداد سوالات	ابعاد	متغیر
مک لگان (۲۰۰۸)	۳۶-۱	۳۶	-----	بهبودی کارکنان
کناوتانچای و همکاران (۲۰۰۲)	۴۰-۳۷	۴	اعتماد مبتنی بر شناخت	اعتماد سازمانی
	۴۴-۴۱	۴	اعتماد مبتنی بر تأثیر	
	۴۸-۴۵	۴	گرایش به اعتماد	
جهانزب (۲۰۲۰)	۶۰-۴۹	۱۲	-----	تعهد سازمانی
اورگن و کانوسکی (۲۰۰۷)	۷۵-۶۱	۱۵	-----	رفتار شهروندی سازمانی

۵- یافته ها و تحلیل:

یافته های مربوط به آمار توصیفی:

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره (۳)، از آنجایی که میانگین کلیه متغیرها بالاتراز میانگین نظری (۳) می باشد که نشان از وضعیت مناسب متغیرهای تحقیق دارد.

جدول (۳): آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار
بهبودی کارکنان	۲۴۷	۴/۳۲	۰/۴۷
اعتماد سازمانی	۲۴۷	۳/۶۵	۰/۷۴
تعهد سازمانی	۲۴۷	۳/۷۹	۰/۶۸
رفتار شهروندی سازمانی	۲۴۷	۳/۰۶	۰/۸۶

یافته های مربوط به آزمون معناداری داده ها:

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل مندرج در جدول شماره (۴)، از آنجایی که کلیه متغیرها دارای سطح معناداری بیشتر از ۵٪ دارند لذا سطح معناداری فرض نرمال بودن متغیرهای پژوهش تایید گردید.

جدول (۴) نتایج آزمون کلموگراف- اسمیرنوف برای تعیین توزیع نرمال داده های پژوهش

متغیر	بهبودی کارکنان	اعتماد سازمانی	تعهد سازمانی	رفتار شهروندی
Z	۱/۰۰	۱/۳۵	۱/۸۵	۰/۹۰

۰/۳۸	۰/۰۷	۰/۰۵	۰/۰۹	sig
۲۴۷	۲۴۷	۲۴۷	۲۴۷	N

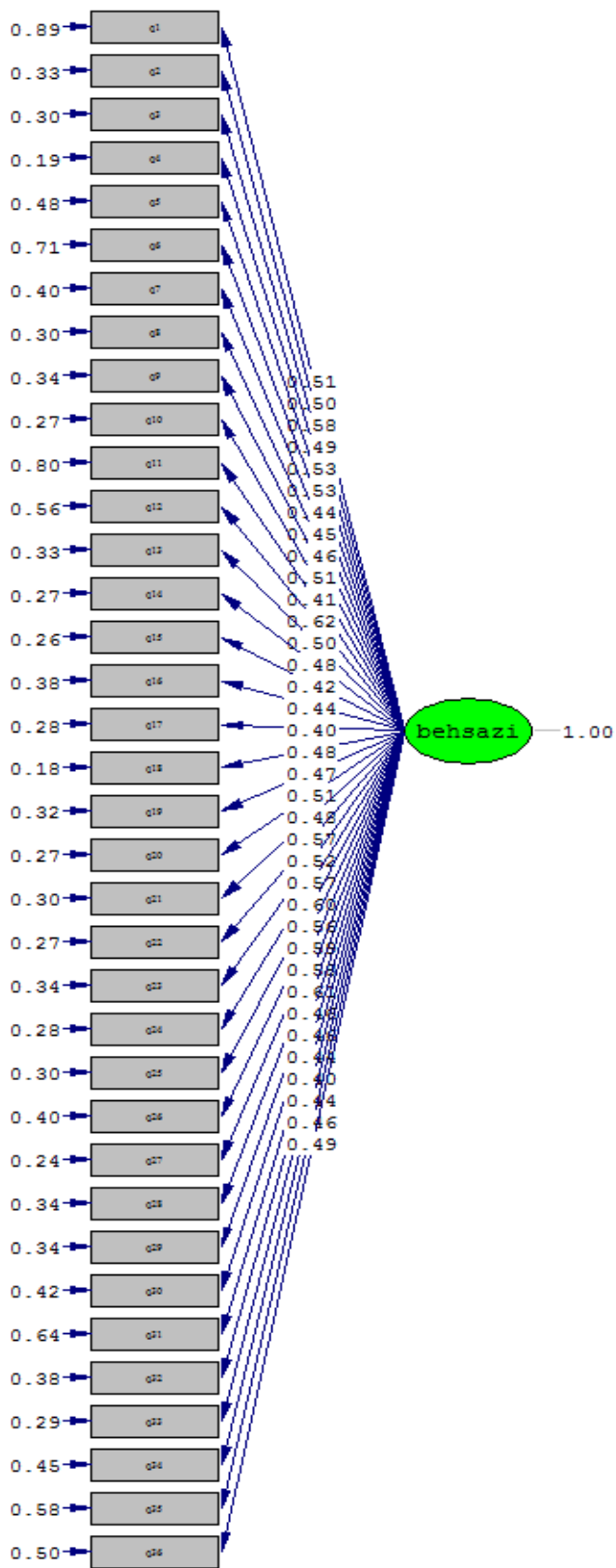
یافته های مربوط به تحلیل عاملی تاییدی^۱ سازه های پرسشنامه

در این مطالعه جهت انجام پژوهش از متغیرهای (بهسازی کارکنان، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی) که در مجموع شامل ۷۵ سؤال در طیف پنج گزینه ای لیکرت بودند، استفاده شد.

یافته های مربوط به ضرایب استاندارد سازه های پژوهش:

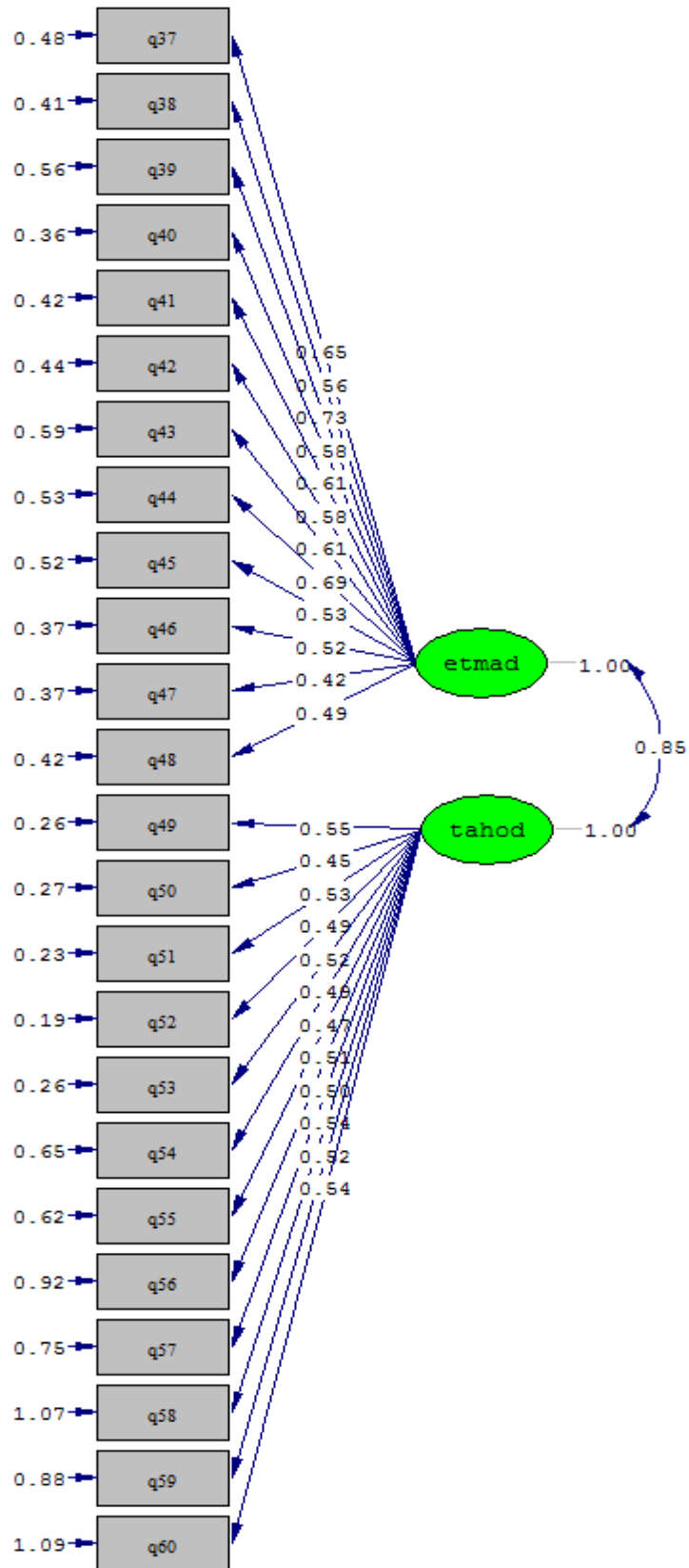
با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل مندرج در نمودارهای زیر، ضریب مسیر استاندارد رابطه ها بالاتر از ۰/۴ می باشد، لذا می توان گفت سؤالات مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردارند.

^۱ . Confirmatory Factor Analysis



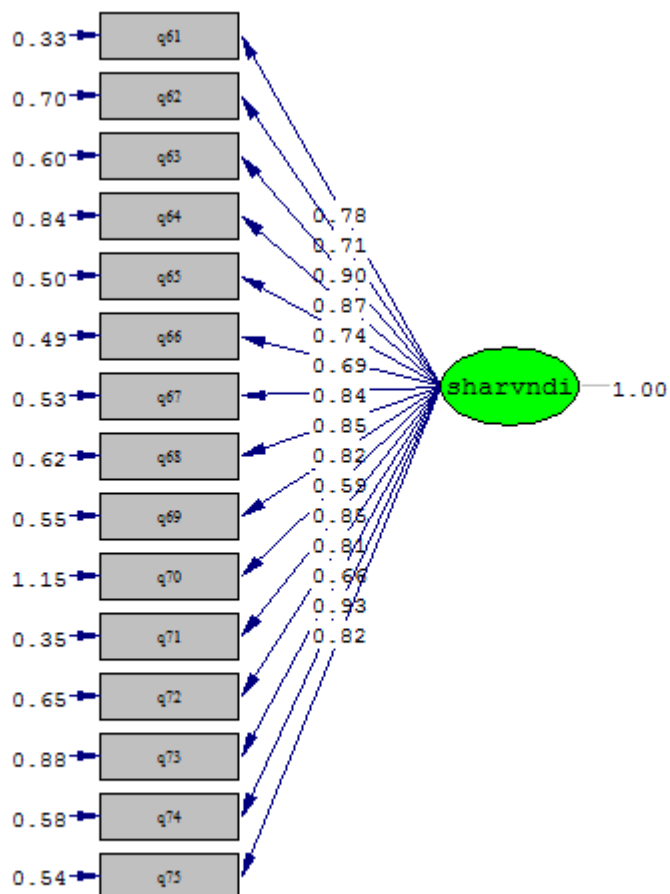
Chi-Square=1043.88, df=594, P-value=0.00320, RMSEA=0.017

نمودار (۲): تحلیل عامل تاییدی پرسشنامه بهسازی کارکنان در حالت استاندارد



$\chi^2=446.83, df=251, P\text{-value}=0.00280, RMSEA=0.093$

نمودار (۳): تحلیل عامل تاییدی پرسشنامه اعتماد و تعهد کارکنان در حالت استاندارد

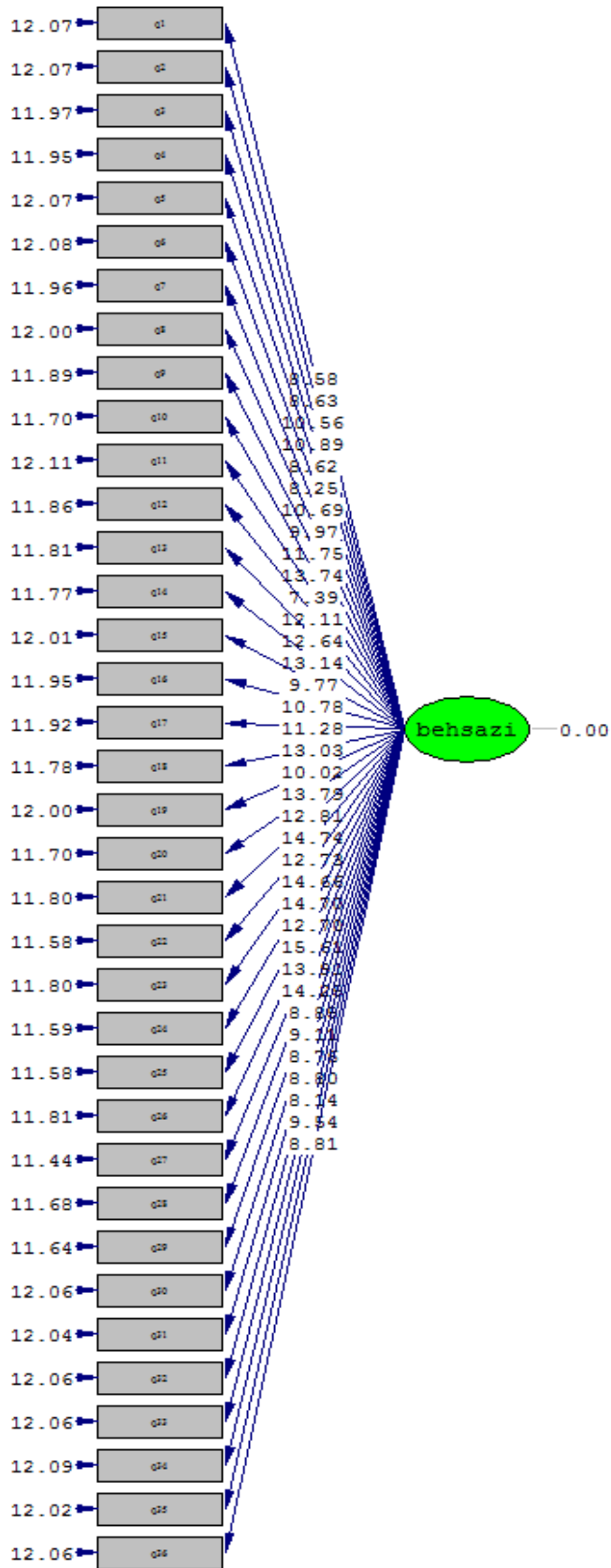


Chi-Square=177.43, df=90, P-value=0.00260, RMSEA=0.039

نمودار (۴): تحلیل عامل تاییدی پرسشنامه رفتار شهروندی کارکنان در حالت استاندارد

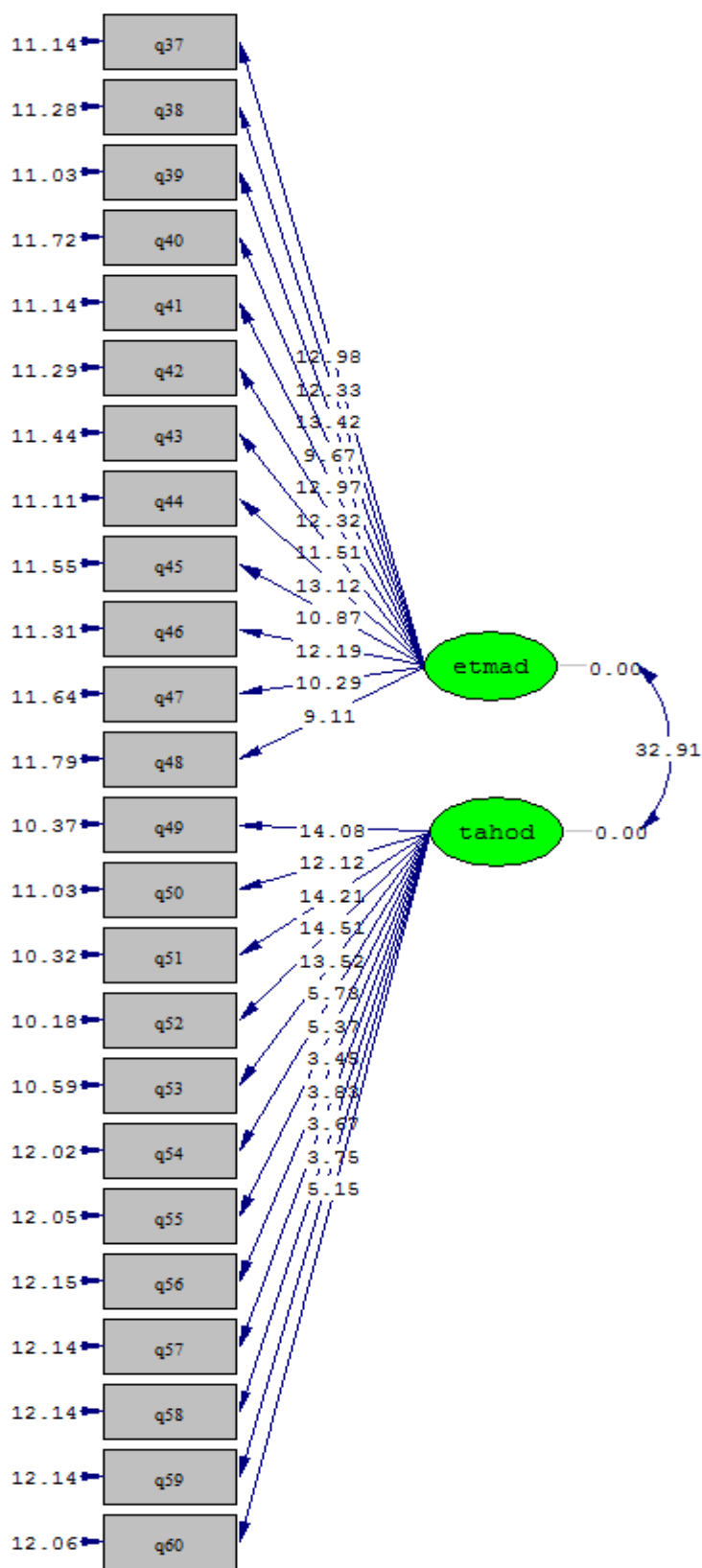
یافته های مربوط به ضرایب معناداری سازه های پژوهش:

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل مندرج در نمودارهای زیر، معناداری ضریب مسیر استاندارد رابطه ها بالاتر از ۱.۹۶ می باشد، لذا می توان گفت تمامی بارهای عاملی و ضرایب مسیر مدل معنادار می باشند.



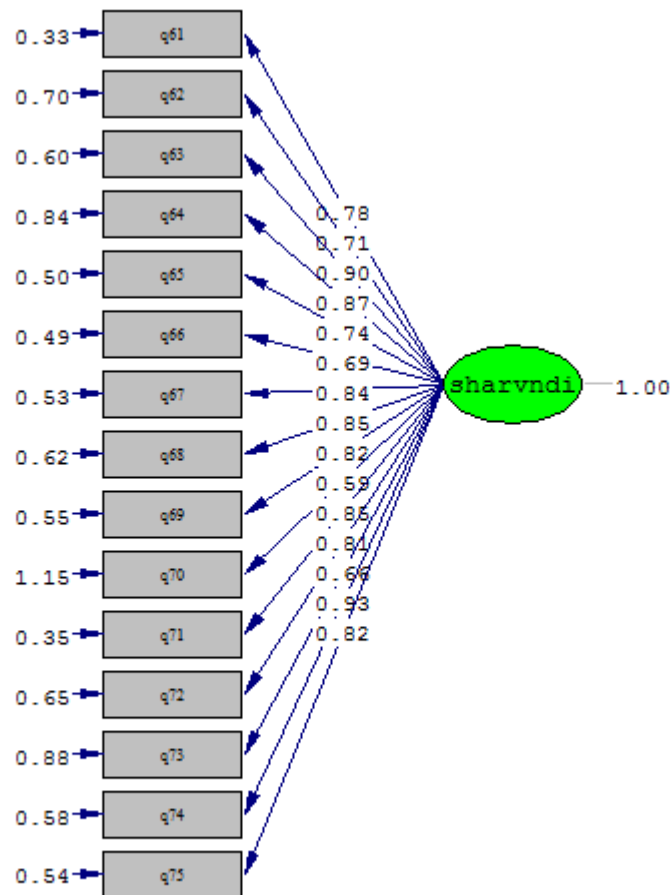
$\chi^2=1043.88, df=594, P\text{-value}=0.00320, RMSEA=0.017$

نمودار (۵): تحلیل عامل تاییدی پرسشنامه بهسازی کارکنان در حالت معنی داری



$\chi^2=446.83, df=251, P\text{-value}=0.00280, RMSEA=0.093$

نمودار (۶): تحلیل عامل تاییدی پرسشنامه تعهد و اعتماد کارکنان در حالت معنی داری



Chi-Square=177.43, df=90, P-value=0.00260, RMSEA=0.039

نمودار (۷): تحلیل عامل تاییدی پرسشنامه رفتار شهروندی کارکنان در حالت معنی داری

یافته های مربوط به شاخص های برازش تحلیل عاملی سازه ها:

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل مندرج در جدول (۵)، همه ی معیارهای کلی برازش تحلیل عاملی تاییدی، حاکی از برازش کلی الگوی پیشنهادی با داده ها است و نشان دهنده برازش مناسب مدل اندازه گیری متغیرها می باشد.

جدول (۵): بررسی شاخص های برازش

نتیجه	پرسش	پرسش نامه	پرسش نامه	مقادیر	شاخص های برازش
-------	------	-----------	-----------	--------	----------------

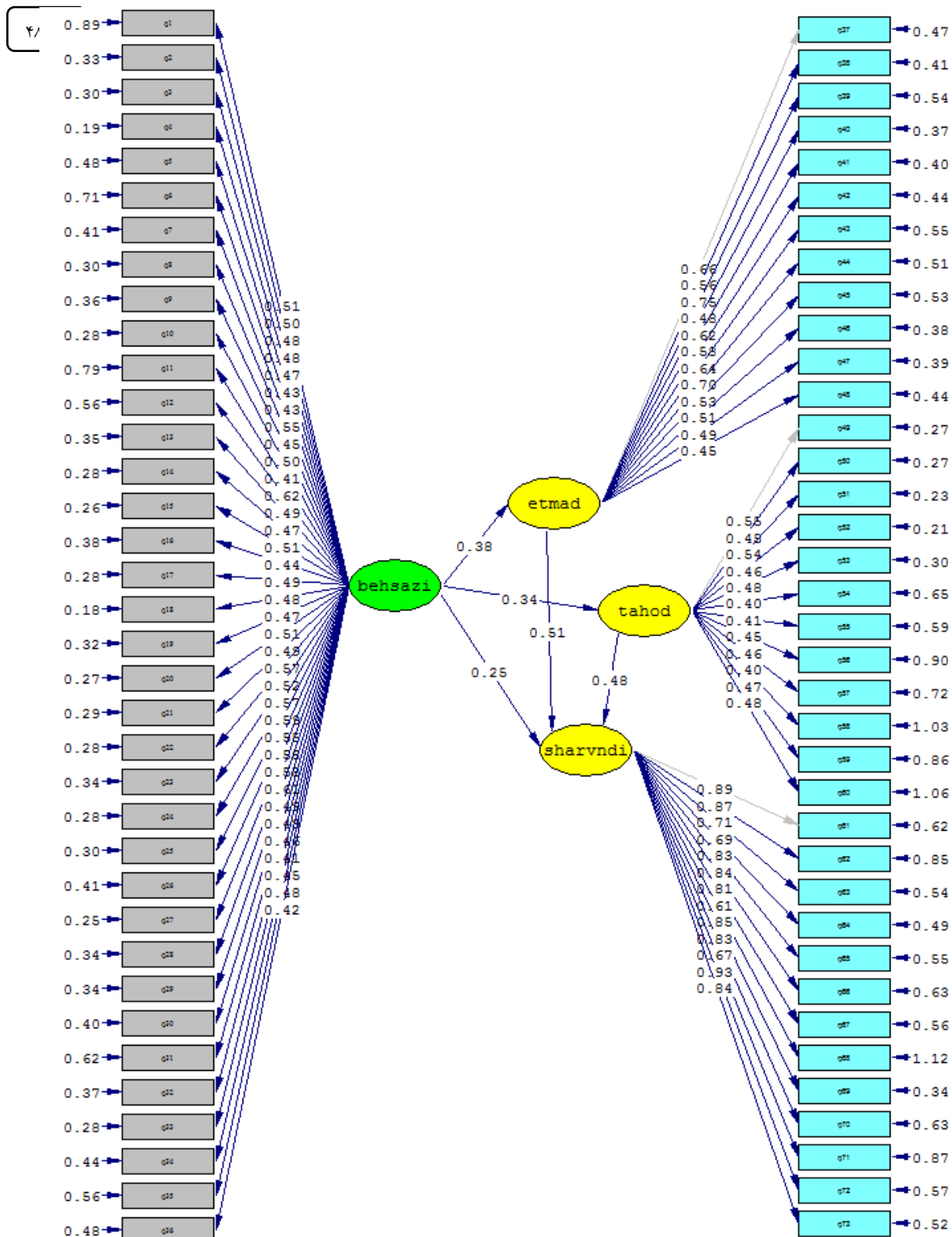
برازش	نامه بهسازی	تعهد و اعتماد	شهروندی	مناسب	
برازش مناسب	۱/۷۵	۱/۷۸	۱/۹۷	≤ 3	تقسیم کای-مربع بر درجه آزادی χ^2/df
برازش مناسب	۰/۰۱۷	۰/۹۳	۰/۳۹	≤ 0.1	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)
برازش مناسب	۰/۹۳	۰/۹۰	۰/۸۹	≥ 0.9	شاخص برازش نرم Normed Fit Index (NFI)
برازش مناسب	۰/۹۵	۰/۹۲	۰/۹۰	≥ 0.9	شاخص برازش غیر نرم Non-Normed Fit Index (NNFI)
برازش مناسب	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۹۳	≥ 0.9	شاخص برازش مقایسه ای Comparative Fit Index (CFI)
برازش مناسب	۰/۹۱	۰/۹۴	۰/۹۳	≥ 0.9	شاخص برازش افزایشی Incremental Fit Index (IFI)
برازش مناسب	۰/۹۴	۰/۹۵	۰/۹۰	≥ 0.9	شاخص نیکویی برازش Goodness of Fit Index (GFI)
برازش مناسب	۰/۸۹	۰/۸۸	۰/۹۰	≥ 0.8	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

آزمون فرضیه های تحقیق

بررسی فرضیه های پژوهش

یافته های مربوط به بررسی ضرایب مسیر استاندارد فرضیه های تحقیق:

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل مندرج در نمودار (۸)، ضریب مسیر استاندارد رابطه ها بالاتر از ۰/۳ می باشد، لذا می توان گفت کلیه بارهای عاملی مورد تایید هستند.



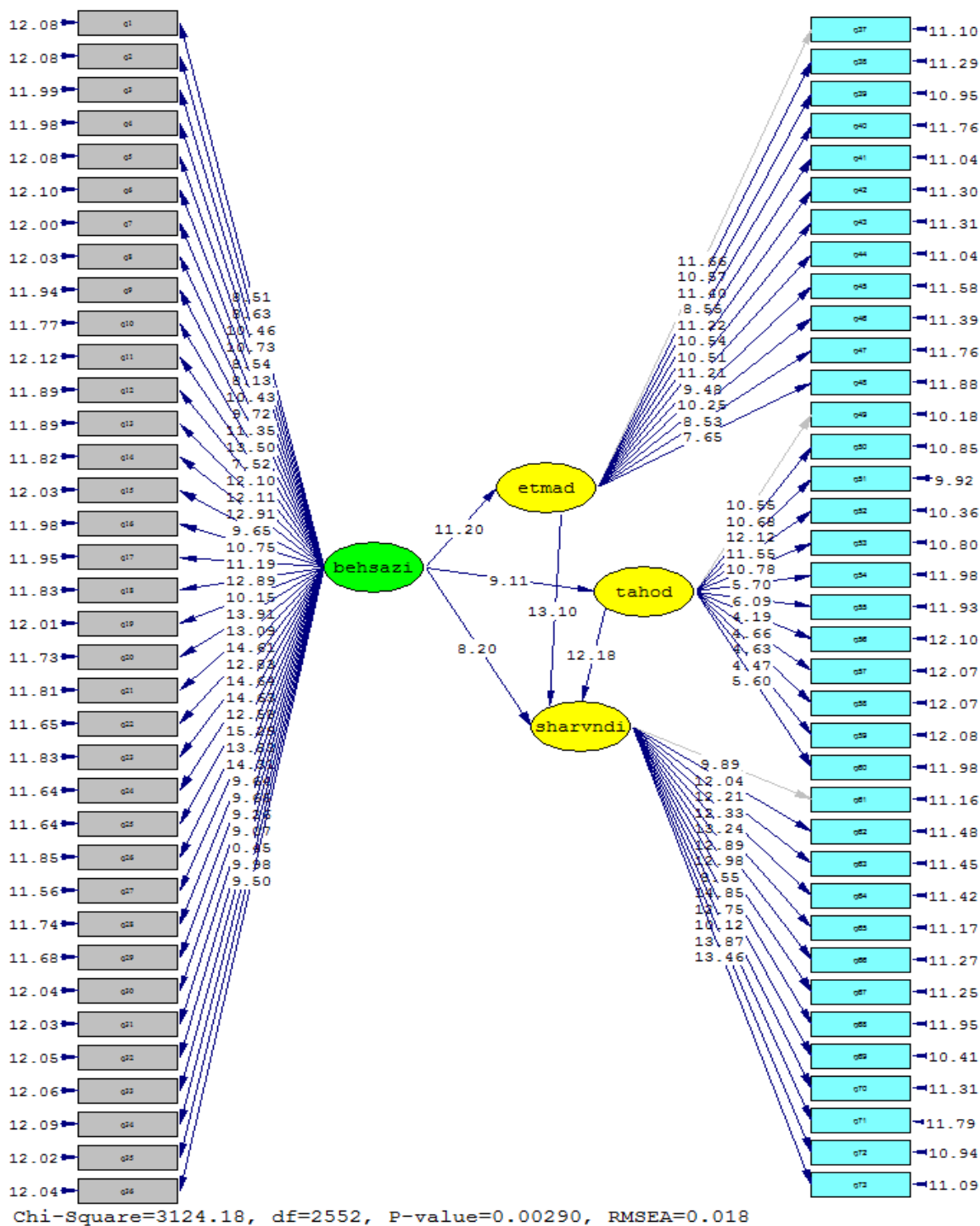
Chi-Square=3124.18, df=2552, P-value=0.00290, RMSEA=0.018

کار ورفاه اجتماعی

نمودار (۸): مدل ساختاری فرضیه های تحقیق در حالت استاندارد

یافته های مربوط به بررسی معناداری ضرایب مسیر استاندارد:

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل مندرج در نمودار (۹) معناداری ضریب مسیر استاندارد رابطه ها بالاتر از ۱.۹۶ می باشد، لذا می توان گفت تمامی بارهای عاملی و ضرایب مسیر مدل معنادار می باشند.



ماهنامه علمی (مقاله علمی-پژوهشی) جامعه شناسی سیاسی ایران، سال پنجم، شماره یازدهم، بهمن ۱۴۰۱

نمودار (۹): مدل ساختاری فرضیه های تحقیق در حالت معنی داری

یافته های مربوط به شاخص های برازش مدل مفهومی:

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل مندرج در جدول (۶)، همه ی معیارهای کلی برازش تحلیل عاملی تاییدی، حاکی از برازش کلی الگوی پیشنهادی با داده ها است و نشان دهنده برازش مناسب مدل مورد نظر می باشد.

جدول (۶): بررسی شاخص های برازش

نتیجه برازش	مقادیر پژوهش	مقادیر مناسب	شاخص های برازش
برازش مناسب	۱/۲۲	≤ 3	χ^2/df
برازش مناسب	۰/۰۱۸	≤ 0.1	RMSEA
برازش مناسب	۰/۹۶	≥ 0.9	NFI
برازش مناسب	۰/۹۳	≥ 0.9	NNFI
برازش مناسب	۰/۹۰	≥ 0.9	CFI
برازش مناسب	۰/۹۲	≥ 0.9	IFI
برازش مناسب	۰/۹۱	≥ 0.9	GFI
برازش مناسب	۰/۸۶	≥ 0.8	AGFI

فرضیه اول: بهسازی کارکنان بر اعتماد سازمانی تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحقیق نشان داد که، ضریب استاندارد بین متغیر بهسازی کارکنان با اعتماد سازمانی برابر با $0/38$ است، پس می توان نتیجه گرفت که بهسازی کارکنان به طور مستقیم و مثبت بر اعتماد سازمانی موثر است. بنابراین بهسازی کارکنان باعث بهبود اعتماد سازمانی در شرکت بیمه ایران می شود. از این رو، فرضیه اول تحقیق تایید می شود و فرض مقابل رد می گردد.

فرضیه دوم: بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحقیق نشان داد که، ضریب استاندارد بین متغیر بهسازی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی برابر با $0/25$ است، پس می توان نتیجه گرفت که بهسازی کارکنان به طور مستقیم و مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است. بنابراین بهسازی کارکنان باعث بهبود رفتار شهروندی سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می شود. از این رو، فرضیه دوم تحقیق تایید می شود و فرض مقابل رد می گردد.

فرضیه سوم: بهسازی کارکنان بر تعهد سازمانی تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحقیق نشان داد که، ضریب استاندارد بین متغیر بهسازی کارکنان با تعهد سازمانی برابر با $0/34$ است، پس می توان نتیجه گرفت که بهسازی کارکنان به طور مستقیم و مثبت بر تعهد سازمانی موثر است. بنابراین بهسازی کارکنان باعث بهبود تعهد سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می شود. از این رو، فرضیه سوم تحقیق تایید می شود و فرض مقابل رد می گردد.

فرضیه چهارم: اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحقیق نشان داد که، ضریب استاندارد بین متغیر اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی برابر با $0/51$ است، پس می توان نتیجه گرفت که اعتماد سازمانی به طور مستقیم و مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است. بنابراین اعتماد سازمانی باعث بهبود رفتار شهروندی سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می شود. از این رو، فرضیه چهارم تحقیق تایید می شود و فرض مقابل رد می گردد.

فرضیه پنجم: تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.

نتایج تحقیق نشان داد که، ضریب استاندارد بین متغیر تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی برابر با $0/48$ است، پس می توان نتیجه گرفت که تعهد سازمانی به طور مستقیم و مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است. بنابراین تعهد سازمانی باعث بهبود رفتار شهروندی سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می شود. از این رو، فرضیه پنجم تحقیق تایید می شود و فرض مقابل رد می گردد.

فرضیه ششم: بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی اعتماد سازمانی تاثیر مثبت دارد. نتایج تحقیق نشان داد، اثری که متغیر بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی اعتماد سازمانی می گذارد، برابر با $0/19$ است، پس می توان نتیجه گرفت که بهسازی کارکنان به طور غیرمستقیم و مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است. بنابراین بهسازی کارکنان باعث بهبود رفتار شهروندی سازمانی از طریق اعتماد سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می شود. از این رو، فرضیه ششم تحقیق تایید می شود و فرض مقابل رد می گردد.

فرضیه هفتم: بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی تاثیر مثبت دارد. نتایج تحقیق نشان داد، اثری که متغیر بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی تعهد

سازمانی می‌گذارد، برابر با ۰/۱۶ است، پس می‌توان نتیجه گرفت که بهسازی کارکنان به طور غیرمستقیم و مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است. بنابراین بهسازی کارکنان باعث بهبود رفتار شهروندی سازمانی از طریق تعهد سازمانی در در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می‌شود. از این رو، فرضیه هفتم تحقیق تایید می‌شود و فرض مقابل رد می‌گردد.

به طور کلی در این تحقیق به بررسی تأثیر بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی پرداخته شد که بر اساس نتایج تحقیق، ارتباط مثبت و معناداری بین این متغیرها وجود داشت. بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت داشت و اعتماد و تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی نقش مثبت ایفا کرده و منجر به بهبود اثر غیرمستقیم بهسازی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی شدند. بنابراین، مدیران وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می‌توانند با اطلاع یافتن از اهمیت هر یک از متغیرهای فوق، توجه به عوامل بهسازی کارکنان و مولفه‌های آنها و همچنین ارتقای اعتماد و تعهد سازمانی؛ گام‌های موثرتری در ایجاد رفتار شهروندی بردارند و شرایط را برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی به نحو مطلوبی ایجاد نمایند.

در سالهای اخیر، رفتارهای شهروندی سازمانی به دلیل اثرات قابل توجهی که بر اثربخشی و موفقیت سازمانها داشته‌اند، بسیار مورد توجه قرار گرفته‌اند. رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پیامدهای مهمی برای سازمان دارد. بروز این رفتارها می‌تواند سبب افزایش اثر بخشی سازمانی شود. جو سازمانی به عنوان ادراکات فرد از سازمانی است که در آن کار می‌کند و احساسی است که فرد نسبت به سازمانش دارد. همچنین مشخص‌کننده فضایی است که به سازمان حکمرانی می‌شود و عملکرد افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از طرف دیگر، بررسی‌ها نشان داد که اعتماد در یکسازمان و احساس همبستگی در بین کارکنان، می‌تواند منجر به بهبود ایفای نقش کارکنان شود و احساس عدالت، توجه و حمایت از سوی سازمان را در آن‌ها ایجاد کند. اعتماد سازمانی، وفاداری و تعهد سازمانی را به وجود می‌آورد و سبب می‌شود کارکنان احساس کنند که باید در سازمان بمانند و به آن وفادار باشند. اعتماد و تعهد سازمانی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نقش موثری را ایفا میکنند و به طور چشمگیری باعث میشوند که کارکنان بیش از حد مرسوم کار کنند، دارای وجدان کاری زیاد باشند، کمتر از شرایط سخت کاری شکایت کنند و مبادرت به انجام اقداماتی نمایند که تصویر سازمان را در اجتماع بهبود بخشند و در نهایت بهبود عملکرد سازمان را منعکس سازند. در کل می‌توان گفت که، سازمانهایی میتوانند در آینده در صحنه رقابت باقی بمانند که به نهادهای دانشی مبدل شوند، در همین راستا اعتماد و تعهد سازمانی باعث تسهیل فرآیند تسهیم دانش و در نهایت به کسب مزیت رقابتی پایدار منجر خواهند شد.

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها می‌توان پیشنهادهای زیر را بیان نمود:

- در راستای ارتقای بهسازی کارکنان؛ باید با درگیر کردن کارکنان در فعالیتهای همکارانه راه را برای تلاش بیشتر آن‌ها هموار نماید. سازمان باید در طول زمان، با فرهنگ سازی مناسب به اعضا بیاموزد که چه طور یکدیگر را به تلاش در انجام تکلیف و فعالیتهای گروه برانگیزند. همینطور هنگامی که سازمان جوی فداکارانه ارائه میدهد کارکنان به راحتی میتوانند دست به فداکاری بزنند، خود را شکوفا سازند و ارتقا دهند. همچنین نحوه سازماندهی افراد در سازمان نیز مهم است و باید در این سازمانها از سازماندهی‌های غیر رسمیت‌مانند ادوکراسی یا شبکه‌ای یا سازماندهی ساده استفاده کرد، ایجاد یک نظام تشویق و پاداش

مناسب که به هدفهای سازمان و به پیشرفت و رشد شخصی کارکنان توجه دارد، آموزش صحیح افراد و بررسی تاثیر این آموزش و همچنین دریافت بازخورد از کارکنان در درک اینکه کارکنان را باید به چه سمتی جهت داد بسیار موثر است.

همچنین تلاش در جهت مشارکت دادن بیشتر کارکنان در امور و تصمیم گیری های سازمانی که بر وضعیت آنها تأثیرگذار است؛ تلاش در جهت برگزاری جلسات دوره‌های برای ایجاد همسویی و تفاهم میان مدیران و کارکنان از طریق گفتگوهای آزاد؛ تلاش در جهت توجه به نیازهای مادی و معنوی افراد سازمان، تلاش در جهت منصفانه کردن پاداشها به اعضای سازمان؛ تلاش در جهت طراحی سیستم جبران خدمات مبتنی بر عملکرد؛ تلاش در جهت طراحی مجدد مشاغل به گونهای که وظایف و مسئولیت های افراد با حقوق پرداختی به آنها متناسب باشد؛ تلاش در جهت برقرار کردن ارتباط بین دوره های آموزشی گذارنده شده و حقوق افراد در راستای ارتقای اعتماد و تعهد سازمانی موثر است.

منابع و ماخذ:

- احدی، لیلا. (۱۴۰۰). تحلیل اثربخشی آموزش کارکنان به عنوان ضرورتی جدایی ناپذیر در بهسازی منابع انسانی. ششمین همایش بین المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و علوم اجتماعی، همدان. انوری، حسن. (۱۳۹۱). فرهنگ بزرگ سخن. ج دوم، تهران: نشر سخن.
- بامری، محمد. (۱۴۰۰). اهمیت و ضرورت آموزش و بهسازی منابع انسانی. پنجمین کنگره بین المللی علوم روان و آموزش، تهران.
- بیگدلی، محمد. (۱۳۹۹). مقایسه وضعیت موجود و مطلوب ابعاد و مولفه های بهسازی کارکنان آموزش و پرورش به منظور ارائه سازوکارهای مناسب. همایش تحول و تعالی در آموزش و پرورش، زنجان.
- پیوسته، علی اکبر؛ مسعودی پورلیر، سید حمید و جاودان، اسماعیل. (۱۴۰۰). طراحی الگوی بهسازی منابع انسانی در سازمان های نظامی (مورد مطالعه: یگان نظامی مستقر در شمالغرب کشور).
- رجنی، طیبه. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین رهبری اصیل و رفتار شهروندی سازمانی مشتری محور و کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی اعتماد به رهبر در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان گلستان. چهارمین همایش بین المللی دانش و فناوری هزاره سوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران، تهران.
- زارعی متین، حسن. (۱۳۹۱). «برنامه استراتژیک برای منابع استراتژیک». فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۱۷.
- شرفی، مسعود. (۱۴۰۰). اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارت ورزش. نهمین همایش ملی علمی پژوهشی روانشناسی و علوم تربیتی، شیروان.
- شکاری، غلامعباس؛ بابکی راد، اعظم و یعقوبی، مجید. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین جو اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگر تعهد سازمانی در شرکت پالایش گاز شهید هاشمی نژاد. هشتمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران.
- عارفی، علیرضا و شکوه، زهرا. (۱۳۹۹). بررسی رابطه اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان (شهرستانهای بم، فهرج و نورماشیر). اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، ساری.
- عباسی، اشرف. (۱۳۹۸). «فرایند توسعه قابلیت های منابع انسانی با رویکرد استراتژیک از طریق اعمال تغییرات مطلوب در نظام رهبری، آموزش و فرهنگ سازمان». فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، شماره ۸.
- عزیزی شفیق، امینه؛ دری، محمد و عزیزی شفیق، آزاده. (۱۴۰۰). تحلیل چالش های فراروی توسعه منابع انسانی در سازمان ها. چهارمین همایش بین المللی دانش و فناوری هزاره سوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران، تهران.
- محمدی، محمد و خزاعی، سارا. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر بازاریابی داخلی بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی اعتماد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: شعب بانک کشاورزی شهرستان بیرجند). ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت
- مشفق، زهت الزمان. (۱۳۹۷). رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی، اعتماد، تعهد مستمر و عاطفی با خودکارآمدی نقش مدیران آموزشی شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

میرگلوئی بیات، صادق. (۱۴۰۰). تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر بهسازی کارکنان در شرکت بیمه ایران. مورد مطالعه: شهر تهران. اولین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، مدیریت، اقتصاد و حسابداری.

- Ahad, R., Mustafa, M. Z., Mohamad, S., Abdullah, N. H. S., & Nordin, M. N. (2021). Work attitude, organizational commitment and emotional intelligence of Malaysian vocational college teachers. *Journal of Technical Education and Training*, 13(1), 15-21.
- Ahmad, S., Shahzad, K., Rehman, S., Khan, N. A., & Shad, I. U. (2018). Impact of organizational commitment and organizational citizenship behavior on turnover intentions of call center personnel in Pakistan. *European Journal of Social Sciences*, 17(4), 585-591.
- Boudrias, J. S., Rousseau, V., & Lajoie, D. (2021). How lack of integrity and tyrannical leadership of managers influence employee improvement-oriented behaviors. *Journal of Business Ethics*, 172(3), 487-502.
- Chen, P. & Choi, Y. (2018). Generational differences in work values: A study of hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(6), 595-615.
- Dursun, E. G. R. I. B. O. Y. U. N. (2019). The relation between organizational trust, organizational support and organizational commitment. *African Journal of Business Management*, 9(4), 134-156.
- Goetz, N., & Wald, A. (2022). Similar but different? The influence of job satisfaction, organizational commitment and person-job fit on individual performance in the continuum between permanent and temporary organizations. *International Journal of Project Management*, 40(3), 251-261.
- Ha, J. C., & Lee, J. W. (2022). Realization of a Sustainable High-Performance Organization through Procedural Justice: The Dual Mediating Role of Organizational Trust and Organizational Commitment. *Sustainability*, 14(3), 1259.
- Hanaysha, J. (2018). Examining the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 298-306.
- Jehanzeb, K. (2020). Does perceived organizational support and employee development influence organizational citizenship behavior? Person-organization fit as moderator. *European Journal of Training and Development*.
- Kim, M., & Jang, J. (2022). The Impact of Employees' Perceived Customer Citizenship Behaviors on Organizational Citizenship Behaviors: The Mediating Roles of Employee Customer-orientation Attitude. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-26.
- Lambert, E. G., Qureshi, H., Nalla, M. K., Holbrook, M. A., & Frank, J. (2022). Organizational trust and job stress: a preliminary study among police officers. *Asian Journal of Criminology*, 17(1), 81-103.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (2018). Trust and distrust: New relationships and realities. *The Academy of management Review*, vol. 23 No.3, pp.428-459.
- Loor-Zambrano, H. Y., Santos-Roldán, L., & Palacios-Florencio, B. (2022). Relationship CSR and employee commitment: Mediating effects of internal motivation and trust. *European Research on Management and Business Economics*, 28(2), 100185.
- Na-Nan, K., Kanthong, S., Joungrakul, J., & Smith, I. D. (2020). Mediating effects of job satisfaction and organizational commitment between problems with

performance appraisal and organizational citizenship behavior. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 64.

Pramesty, I. G. A. A. D., Sudja, N., & Yuesti, A. (2020). The Effect Of Leadership And Organizational Commitment To Organizational Citizenship Behavior And Work Achievement. *Scientific Research Journal Vol VIII Isue VIII*. Pp125, 133.

Sumarsi, S., & Rizal, A. (2022). The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS) Volume, 2*.

Top, M., Tarcan, M., Tekingündüz, S., & Hikmet, N. (2018). An analysis of relationships among transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment and organizational trust in two Turkish hospitals. *The International journal of health planning and management*, 28(3), e217-e241.

UTAMI, N. M. S., Sapta, I., VERAWATI, Y., & Astakoni, I. (2021). Relationship between workplace spirituality, organizational commitment and organizational citizenship behavior. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(1), 507-517.