



بررسی تاثیر خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(د)

مولفان: یعقوب مرادپور^{۱*}، محسن صالحی^{۲*}، سید جعفر قدیری نژاد^{۳*}

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی، yaghoub_moradpour@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی، mohsensalehi1346@yahoo.com

۳- مدرس موظفی موسسه آموزش عالی نیما، ghadirinejhad@yahoo.com

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی به این منظور تحقیق حاضر به شیوه مطالعه کتابخانه ای و پرسشنامه انجام گرفته است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش از نوع پژوهش های توصیفی-پیمایشی و کاربردی می باشد که در این زمینه جامعه آماری تحقیق از ۱۹۷ نفر پرسنل رسمی شرکت شهر فرودگاهی تشکیل شده است که حجم نمونه آن بر اساس مدل کوکران تعداد ۱۳۰ نفر تعیین گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده های پژوهش، از روش های آمار توصیفی و استنباطی و مدلیابی معادلات ساختاری، به کمک نرم افزار آماری PLS بهره گرفته شده است. برای این منظور آزمون های میانگین و همبستگی پیرسون و در نهایت به منظور ارائه الگو از مدل معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی با نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(د) تاثیر معنا داری دارد و رضایت شغلی و تعهد شغلی بر رفتار شهروندی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(د) تاثیر معنا داری دارد.

واژگان کلیدی: خودکارآمدی، رفتار شهروندی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(د)

۱- مقدمه

در حال حاضر پاسخگویی متغیری پیچیده می باشد که دارای سطوح مختلف و پیامدهای مثبت و منفی زیادی است. توجه به انواع سطوح پاسخگویی و پیامدهای آن ها در فهم پاسخگویی و اعمال سیستم های صحیح پاسخگویی می تواند مفید بوده، در ایجاد یک سازمان موفق و کارآمد بسیار راهگشا باشد. درباره ارتباط بین کارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می توان گفت که افرادی که باور دارند به توانایی خود در انجام وظایف و دستیابی به نتایج مسئولیت های خود می پردازند و احساس دفاع از عملکرد شغلی خود را دارند، همواره با روحیه مثبت تری به کار و محیط کاری خود نگاه می کنند. این افراد علاوه بر انجام وظایف به صورت مصوب، انگیزه بیشتری برای انجام نقش و وظیفه های خود دارند و تمایل بیشتری به کمک به همکاران و اعضای دیگر تیم را بروز می دهند. به عبارت دیگر، باورهای کارآمدی نشان دهنده میزان اعتماد هر فرد به توانایی خود در انجام یک سری وظایف یا تکالیف خاص است. این پژوهش که بررسی تاثیر خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی با نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(د) را مورد مطالعه قرار می دهد، در اهداف جزئی خود اهدافی نظیر بررسی تاثیر خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(د)، بررسی تاثیر خودکارآمدی کارکنان بر تعهد سازمانی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(د)، بررسی تاثیر خودکارآمدی کارکنان بر



رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵)، بررسی تاثیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵) و بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵) را مورد پژوهش قرار می دهد.

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- مفهوم خودکارآمدی

باوری است که شخص به قابلیت های خود برای سازمان دهی و اجرای اقدامات لازم در موقعیت های کاری پیش رو دارد. خودکارآمدی شغلی شامل میزان یا درجه ای که کارمند دارای خودکارآمدی یا آزادی عمل است. از این منظر توانمندسازی کارکنان عاملی کلیدی در دستیابی به خودکارآمدی شغلی می باشد. (درفشان، ۱۳۹۲)

۲-۲- مفهوم رفتار شهروندی

مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شوند. (Holmberg, ۲۰۱۷)

۲-۳- مفهوم تعهد سازمانی

تعهد سازمانی میزان وابستگی افراد سازمان به سازمانی که در آن کار می کنند را نشان می دهد. تعهد کاری نقشی اساسی در تعیین این موضوع دارد که یک کارمند برای مدت طولانی تری در سازمان باقی بماند و با اشتیاق برای رسیدن به هدف سازمان کار کند. (Shiuan and et al, ۲۰۰۳)

۲-۴- مفهوم رضایت شغلی

رضایت شغلی بیانگر احساسات و نگرش های مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد. وقتی گفته می شود که کسی از رضایت شغلی سطح بالایی برخوردار است؛ یعنی به طور کلی، شغلش را دوست می دارد، برای آن ارزش زیادی قائل است و به گونه ای مثبت به آن می نگرد و در مجموع، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار می باشد. (Teven, ۲۰۰۷)

۳- پیشینه تحقیق

مسلمی بورخیلی، ۱۴۰۲، در مقاله خود تحت عنوان "نقش خودکارآمدی و انگیزه کاری در پیش بینی رضایتمندی شغلی معلمان ابتدایی (مطالعه موردی: آموزش و پرورش ناحیه دو شهر ساری)"، نتایج نشان داد که بین خودکارآمدی و انگیزه کاری با رضایتمندی شغلی معلمان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین متغیرهای پیش بین در مجموع می توانند ۴۱ درصد از واریانس رضایتمندی شغلی معلمان را پیش بینی نمایند.

یونیتا آیوندوسوری^۱ و همکاران، ۲۰۱۷، در مقاله خود تحت عنوان "بهبود عملکرد کارکنان از طریق انگیزش کار و خودکارآمدی با واسطه رضایت شغلی"، نتایج تحقیق نشان می دهد که انگیزش کار بر رضایت شغلی تأثیر دارد، خودکارآمدی بر رضایت شغلی تأثیر دارد، رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد، خودکارآمدی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد، انگیزش کار بر عملکرد کارکنان با واسطه رضایت شغلی تأثیر دارد و خودکارآمدی بر عملکرد کارکنان با واسطه رضایت شغلی تأثیر دارد. نامدار و همکاران، ۱۴۰۱، در مقاله خود تحت عنوان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش استان فارس، یافته های تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با ضریب همبستگی ۰/۶۱۸ رابطه ی مثبت معنی داری با

^۱ Yunita Ayundasari

عملکرد شغلی کارکنان دارد؛ نتایج مدلیابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار LISREL نیز حاکی بر تأیید فرضیه ی تحقیق مبنی بر تأثیر مثبت معنی دار رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با ضریب مسیر ۰/۴۱ بود. در نتیجه به منظور توسعه عملکرد شغلی کارکنان می توان به رفتار شهروندی سازمانی توجه نمود.

پراسیتو و همکاران، ۲۰۱۷، در مقاله خود تحت عنوان رضایت شغلی، پایبندی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بانک دولتی، مطالعه نشان داد که رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB) در بخش بانکداری دولتی در باندونگ، اندونزی، تأثیر قابل توجهی دارد. این تأثیر هم مستقیم و هم غیرمستقیم است و پایبندی سازمانی در رابطه بین رضایت شغلی و OCB واسطه گر است. یافته ها نشان می دهند که سازمان ها می توانند با تقویت رضایت شغلی و پایبندی سازمانی کارکنان خود، OCB آن ها را بهبود بخشند.

کلایی، ۱۴۰۱، مدل تعهد سازمانی با تبیین جایگاه نوآوری سازمانی، فرهنگ سازمانی، مسئولیت اجتماعی شرکتی و خلق ارزش مشترک، نتایج نشان داد خلق ارزش مشترک و نوآوری سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم دارد. مسئولیت اجتماعی شرکت نیز هم به صورت مستقیم و غیرمستقیم تعهد سازمانی را تقویت می کند. همچنین فرهنگ سازمانی رابطه نوآوری سازمانی و تعهد سازمانی را به صورت مثبت تعدیل می کند.

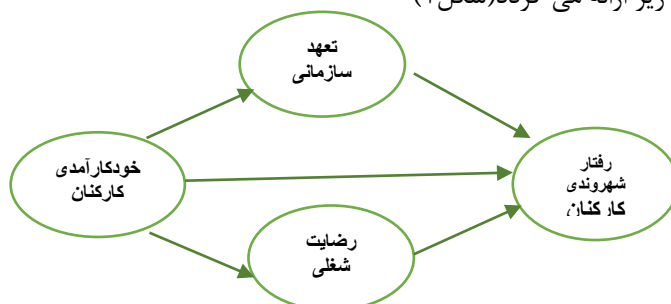
یائو و دیگران (۲۰۱۹) در مقاله ای تحت عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، نگرش و وفاداری سازمانی بر تعهد سازمانی کارمندان» به این نتیجه رسیده اند که از میان سه بعد تعهد سازمانی تعهد عاطفی بیشترین رابطه را با رفتار شهروندی سازمانی دارد، دوم وفاداری نگرش کارکنان وفاداری رفتاری را به طور قابل توجهی افزایش می دهد. سوم اعتماد و رضایت کارکنان در بخش هتل پیش زمینه های حیاتی سه بعد تعهد سازمانی است. این یافته ها پیامدهای مهمی برای مدیریت گردش کارکنان هتل و بهبود رفتارهای کارکنان دارد و در نتیجه آن وفاداری و رفتار شهروندی را افزایش می دهد.

معارفی و همکاران (۱۴۰۱)، تأثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی و کیفیت رابطه با مراجعین با نقش میانجی چابکی سازمانی از دیدگاه کارکنان بیمارستان های دولتی شهر اهواز، یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات، نشان داد که مقدار تأثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی، کیفیت رابطه با مراجعین و چابکی سازمانی به ترتیب ۰/۵۱۲، ۰/۵۰۶ و ۰/۴۸۱ می باشد و نیز مقدار تأثیر چابکی سازمانی بر رضایت شغلی و کیفیت رابطه با مراجعین به ترتیب ۰/۴۳۹ و ۰/۴۸۴ می باشد. تأثیر متغیر میانجی نیز تأیید شده است با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش، برای افزایش رضایت شغلی کارکنان و بهبود کیفیت رابطه با مراجعین ضروری است اقدامات لازم برای ارتقاء فرهنگ یادگیری سازمانی و نیز چابکی سازمانی و رفع موانع آن ها انجام گیرد.

لی و همکاران، ۲۰۲۰، در مقاله خود تحت عنوان تسهیل کنندگان و موانع مربوط به نقش مدیریت در رضایت شغلی کارمندان در مراکز مراقبت بلندمدت: یک مرور سیستماتیک، در این زمینه چهار مانع برتر شامل سبک مدیریت تحت شمول، فشارهای شغلی بالا، عدم مراقبت از خود و عدم آموزش با بیماراران پیچیده پزشکی بودند. این مرور سیستماتیک اهمیت حفظ کارمندان را در محیط کار مراقبت بلندمدت از طریق تأکید بر رهبری و تسهیل کننده های شناسایی شده برای خدمت به همکاران و بهبود مراقبت از ساکنین نشان داد.

۴- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق حاضر به صورت تصویر زیر ارائه می گردد (شکل ۱)





شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق حاضر ، ماخذ: برگرفته از نایب زاده و قالیباف (۱۳۹۶)

۵- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف در زمره پژوهش های کاربردی است. از لحاظ ماهیت در زمره پژوهش های توصیفی و غیر آزمایشی (میدانی و پیمایشی) قرار داشته و از نظر روش نیز دسته پژوهش های همبستگی جای می گیرد. جامعه آماری تحقیق کلیه پرسنل رسمی شرکت شهر فرودگاهی می باشد که تعداد آن ها ۱۹۷ نفر می باشند که در این زمینه تعداد ۱۳۰ نمونه بر اساس مدل کوکران انتخاب می شود و روش نمونه گیری پژوهشگر از نوع تصادفی ساده است. در این پژوهش از پرسشنامه های استاندارد خودکارآمدی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی، رضایت شغلی بر اساس مدل اسمیت و همکاران (۱۹۶۹) و تعهد سازمانی آلن و می یو (۱۹۹۰) استفاده شد. در ابتدا پرسشنامه مقدماتی تهیه شده و سپس با مشورت و استفاده از نظرات شماری از اساتید مدیریت دولتی روایی محتوایی تحقیق بدست آمد. در پژوهش حاضر ضریب پایایی به دست آمده ۰.۷۴ می باشد که نشان دهنده پایایی قابل قبول است. به منظور ارائه الگو از مدل معادلات ساختاری نرم افزار Smart pls استفاده شد.

۶- فرضیه ها

۶-۱- فرضیه اصلی

خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی با نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵) تاثیر معناداری دارد.

۶-۲- فرضیه های فرعی

- خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵) تاثیر معناداری دارد.
- خودکارآمدی کارکنان بر تعهد سازمانی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵) تاثیر معناداری دارد.
- خودکارآمدی کارکنان بر رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵) تاثیر معناداری دارد.
- رضایت شغلی بر رفتار شهروندی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵) تاثیر معناداری دارد.
- تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۵) تاثیر معناداری دارد.

۷- یافته ها

نتایج نشان داد کل افراد نمونه ۱۳۰ نفر بوده که از این تعداد ۷۹ نفر از پاسخگویان مرد و ۵۱ نفر زن بودند، به عبارتی بیشتر افراد نمونه ۶۰/۸ درصد از پاسخگویان مرد و ۳۹/۲ درصد نمونه آماری را زنان تشکیل داده اند. ۷۸ نفر از کل افراد نمونه (۶۰ درصد) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، ۴۴ نفر (۳۳/۸ درصد) پاسخگویان دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۸ نفر (۶/۲ درصد) پاسخگویان دارای مدرک دکتری تخصصی بودند. بیشترین فراوانی نشان دهنده این است که اکثریت پاسخگویان از نظر تحصیلات دارای مدرک کارشناسی ارشد می باشند. ۹/۲ درصد از افراد پاسخگو کمتر از ۵ سال، ۱۳/۸ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۲۲/۳ درصد ۱۱ تا ۱۵ سال، ۳۲/۳ درصد ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲۲/۳ درصد بیشتر از ۲۰ سال سابقه کاری دارند.

جدول ۱: شاخص های توصیفی متغیرها



متغیرها	گویه	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
خودکارآمدی کارکنان	۳۱	۳/۷۶	۰/۵۷۴	-۰/۹۴۸	۰/۸۸۲
رفتار شهروندی سازمانی	۱۵	۳/۵۸	۰/۶۲۹	-۰/۷۹۳	۰/۲۵۰
تعهد سازمانی	۲۳	۳/۷۴	۰/۵۷۴	-۰/۹۰۴	۰/۹۸۹
رضایت شغلی	۳۰	۳/۷۹	۰/۵۹۶	-۰/۹۰۴	۰/۹۰۹

جدول ۲: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

نام متغیر	آماره	سطح معناداری
خودکارآمدی کارکنان	۰/۱۳۸	۰/۰۰۰
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۳۵	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی	۰/۱۲۲	۰/۰۰۰
رضایت شغلی	۰/۱۲۶	۰/۰۰۰

به منظور اطمینان از نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بهره گرفته شد. همان طور که در جدول (۲) مشاهده می شود از آن جایی که در مورد همه متغیرها سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر است بنابراین توزیع داده های مربوط به متغیرهای تحقیق نرمال نیست و به منظور بررسی فرضیه ها از نرم افزار PLS بهره گرفته می شود .

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص های یک سازه با آن سازه محاسبه می شوند که اگر این مقدار برابر یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص های آن از واریانس خطای اندازه گیری آن سازه بیشتر، و پایایی در مورد آن مدل اندازه گیری قابل قبول است. البته برخی از نویسندگان مانند هیر و همکاران (۲۰۱۰) عدد ۰/۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی ذکر کرده اند. جدول شماره ۳ بارهای عاملی سنجه های را نشان می دهد. همان طور که مشاهده می شود بارعاملی همگی سنجه ها بیش از ۰/۵ و قابل قبول هستند.

جدول ۳: بارهای عاملی سنجه ها

متغیرها	مولفه ها	بار عاملی
خودکارآمدی کارکنان	باورهای خودکارآمدی جمعی	۰/۸۴۷
	باورهای خودکارآمدی فردی	۰/۸۱۶
	انتظار پیامدهای جمعی	۰/۸۶۱
	انتظار پیامدهای فردی	۰/۸۲۴
رفتار شهروندی سازمانی	ادب و ملاحظه	۰/۸۲۹
	جوانمردی	۰/۸۱۳
	نوع دوستی	۰/۶۶۰
	رفتار مدنی	۰/۷۴۳



۰/۸۲۶	وجدان	تعهد سازمانی
۰/۸۶۴	تعهد عاطفی	
۰/۷۹۱	تعهد مستمر	
۰/۷۵۰	تعهد هنجاری	
۰/۷۶۵	ماهیت کار	رضایت شغلی
۰/۸۱۷	سرپرستی	
۰/۸۲۵	حقوق	
۰/۸۵۴	ارتقاء	
۰/۸۲۸	همکاران	
۰/۸۳۳	محیط کار	

۸- روایی همگرا

دومین معیاری است که برای برازش مدل های اندازه گیری در روش pls به کار برده می شود. معیار AVE (میانگین واریانس استخراج شده) نشان دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص های خود است. به بیان ساده تر AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص های خود را نشان می دهد که هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶). فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار AVE را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که در مورد AVE، مقدار بحرانی عدد ۰/۵ است؛ بدین معنی که مقدار AVE بیشتر از ۰/۵ روایی همگرای قابل قبول را نشان می دهند. جدول ۴ مقادیر AVE متغیرهای تحقیق را نشان می دهد که همگی بالای ۰/۵ هستند.

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n}$$

جدول ۴: مقادیر AVE

متغیر	AVE
خودکارآمدی کارکنان	۰/۷۰۱
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۰۴
تعهد سازمانی	۰/۶۴۵
رضایت شغلی	۰/۶۷۴

روایی واگرا

روایی واگرا به بررسی رابطه یک سازه با شاخص هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه ها مربوط می شود. به طوری که روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص های خود دارد



تا با سازه های دیگر. از نظر فورنل و لارکر (۱۹۸۱) روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه های دیگر (یعنی مربع مقدار ضریب همبستگی بین سازه ها) در مدل باشد. در PLS، بررسی این امر به وسیله یک ماتریس صورت میگیرد که خانه های این ماتریس حاوی ضرایب همبستگی بین سازه ها و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه است. مدل تحقیق در صورتی روایی واگرای قابل قبولی دارد که اعداد مندرج در قطر اصلی ماتریس از مقادیر زیرین خود بیشتر باشند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶). جدول شماره (۵) این ماتریس را نشان می دهد. همان طور که مشاهده می شود، روایی واگرای مدل قابل قبول است.

جدول ۵: روایی واگرا (روش فورنل و لارکر)

رفتار شهروندی سازمانی	رضایت شغلی	خودکارآمدی کارکنان	تعهد سازمانی	سازه ها
			۰/۸۰۳	تعهد سازمانی
		۰/۸۳۷	۰/۴۷۶	خودکارآمدی کارکنان
	۰/۸۲۱	۰/۴۸۸	۰/۷۷۱	رضایت شغلی
۰/۷۷۷	۰/۶۱۷	۰/۶۹۰	۰/۵۹۳	رفتار شهروندی سازمانی

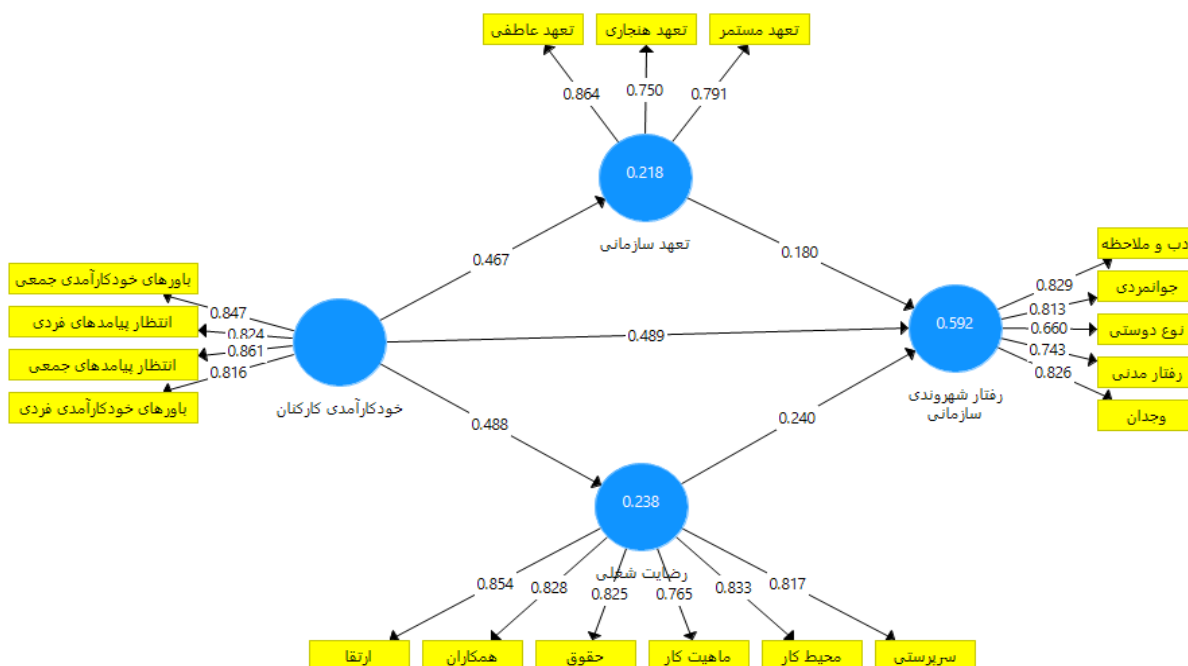
۹- اعداد معناداری t

ابتدایی ترین معیار برای سنجش رابطه ی بین سازه ها در مدل (بخش ساختاری)، اعداد معناداری t، است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱/۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه ی بین سازه ها و در نتیجه تأیید فرضیه های پژوهش است. البته اعداد t فقط صحت رابطه ها را نشان می دهند و شدت رابطه ی بین سازه ها را نمی توان با آنها سنجید (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶). شکل (۲) و شکل (۳) مدل ساختاری تحقیق را در حالت تخمین ضرایب استاندارد و تخمین مقادیر t نشان می دهند. جدول (۶) ضرایب معناداری t برای روابط بین سازه های پژوهش را نشان می دهد.

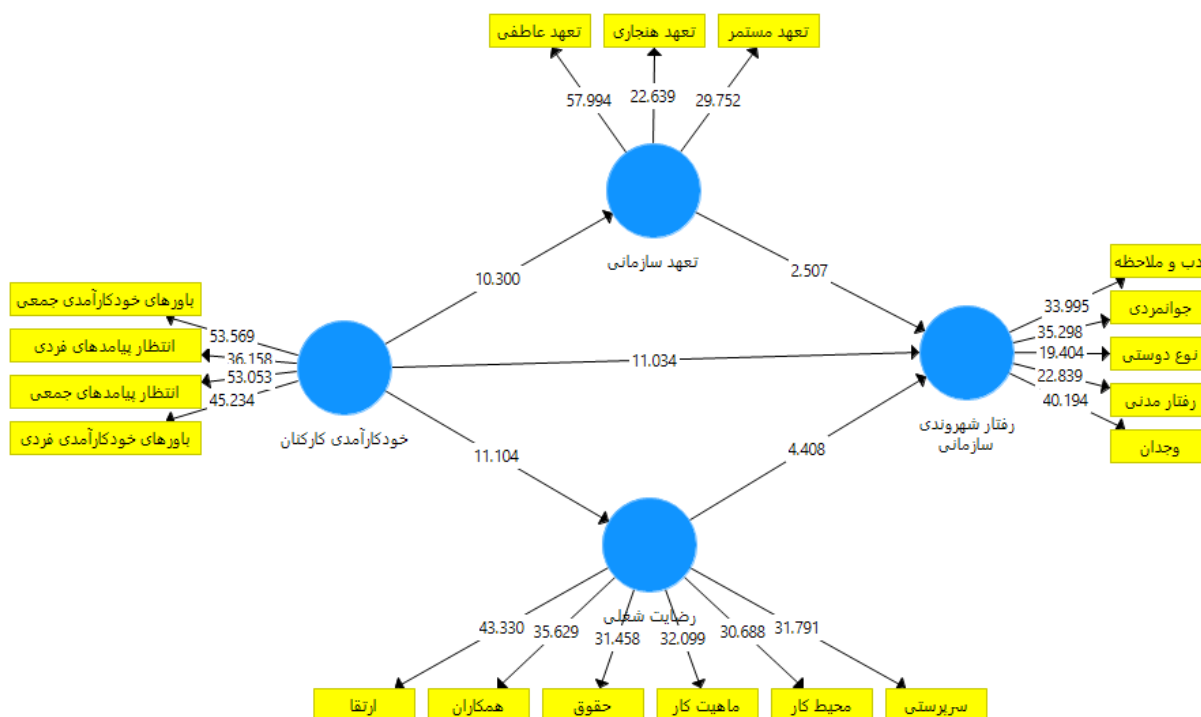
جدول ۶: ضرایب معناداری t برای روابط بین سازه های پژوهش

مسیر رابطه بین سازه ها	ضریب اثر	t-value مقدار	نتیجه
خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۸۹	۱۱/۰۳۴	معنادار است
خودکارآمدی کارکنان بر تعهد سازمانی	۰/۴۶۷	۱۰/۳۰۰	معنادار است
خودکارآمدی کارکنان بر رضایت شغلی	۰/۴۸۸	۱۱/۱۰۴	معنادار است
رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۴۰	۴/۴۰۸	معنادار است
تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۸۰	۲/۵۰۷	معنادار است

براساس جدول (۶) می توان گفت ضرایب مسیر در تمامی مسیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار هستند.



شکل ۲: مدل ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد



شکل ۳: مدل ساختاری در حالت تخمین مقادیر t

۱۰- معیار ضریب تعیین (R^2)

ضریب تعیین معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل سازی معادلات ساختاری به کار می رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون زا بر یک متغیر درونزا می گذارد. این مقدار برای متغیرهای برونزا صفر



است و تنها برای متغیرهای درونزای مدل گزارش می گردد. هرچه مقدار R^2 مربوط به سازه های درون زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. چین (۱۹۹۸؛ به نقل از داوری و رضازاده، ۱۳۹۶) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 معرفی کرده اند.

مقدار R^2 برای متغیرهای پنهان درون زای مدل در جدول ۷ ارائه شده است. همان طور که مشاهده می شود در تمام موارد مقادیر ضریب تعیین در سطح مناسبی قرار دارند .

جدول ۷: مقادیر R^2 مربوط به متغیرهای درونزای مدل

متغیر	R^2
تعهد سازمانی	۰/۲۱۸
رضایت شغلی	۰/۲۳۸
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۹۲

۱۱- معیار قدرت پیش بینی مدل (Q^2)

این معیار قدرت پیش بینی مدل را مشخص می سازد. براین اساس مدل هایی که دارای برازش ساختاری قابل قبول هستند باید قابلیت پیش بینی شاخص های مربوط به سازه های درون زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه ها به درستی تعریف شده باشند، سازه ها قادر خواهند بود تا تأثیر کافی بر شاخص های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه ها به درستی تأیید شوند. مقدار Q^2 باید در مورد تمامی سازه های درون زای مدل محاسبه شود. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه ی درون زای صفر و یا کمتر از صفر شود، نشان از آن دارد که روابط بین سازه های دیگر مدل و آن سازه درون زای به خوبی تبیین نشده است و در نتیجه مدل احتیاج به اصلاح دارد. هنسler و همکاران (۲۰۰۹؛ به نقل از داوری و رضازاده، ۱۳۹۶) سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را برای این معیار تعیین کرده اند که به ترتیب قدرت پیش بینی ضعیف، متوسط و قوی مدل در مورد شاخص های سازه درون ساز را نشان می دهد. جدول ۸ مقادیر Q^2 مربوط به سازه های درون زای مدل را نشان می دهد که حاکی از برازش قابل قبول مدل ساختاری است.

جدول ۸: مقادیر Q^2 مربوط به متغیرهای درونزای مدل

متغیر	Q^2
تعهد سازمانی	۰/۱۵۶
رضایت شغلی	۰/۱۵۱
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۳۴

۱۲- ضریب تأثیر با F^2 کوهن

عامل دیگری که در ارزیابی اعتباری مدل ساختاری مورد توجه قرار میگیرد ضریب تأثیر یا اثر کوهن است. این ضریب به بررسی این موضوع می پردازد که آیا یک متغیر پنهان مستقل، تأثیر قابل توجهی روی یک متغیر وابسته دارد یا خیر. این مقدار از طریق فرمول زیر بدست می آید. جدول زیر مقادیر F^2 متغیرهای وابسته پنهان مدل ساختاری پژوهش را نشان می دهد.

$$f^2 = \frac{R^2}{1 - R^2}$$



مقادیر F^2 بین ۰/۰۲ تا ۰/۱۵ نشانگر تأثیر ضعیف، بین ۰/۱۵ تا ۰/۳۵ نشانگر تأثیر متوسط و مقادیر بزرگتر از ۰/۳۵ بیانگر تأثیر زیاد متغیر مستقل بر متغیر وابسته می باشد. با توجه به مقادیر F^2 ارائه شده در جدول فوق، ملاحظه می گردد که مقادیر ضریب کوهن برای متغیرهای وابسته تعهد سازمانی و رضایت شغلی متوسط و متغیر رفتار شهروندی سازمانی دارای تأثیر زیاد می باشد.

جدول ۹: مقادیر ضریب تعیین برای هر یک از متغیرهای پنهان وابسته

ابعاد تحقیق	F^2
تعهد سازمانی	۰/۲۷۹
رضایت شغلی	۰/۳۱۳
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۳۵

۱۳- برازش مدل کلی

برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری را کنترل می کند، از معیار GoF استفاده می شود. این معیار توسط تننهاوس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع شده است و طبق فرمول زیر محاسبه می شود.

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

که در آن Communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه است و R^2 نیز مقدار میانگین مقادیر R Squares سازه های درون زای مدل است. وتزلس و همکاران (۲۰۰۹؛ به نقل از داوری و رضازاده، ۱۳۹۶) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GoF معرفی کرده اند. جدول ۱۰ میانگین مقادیر اشتراکی و میانگین مقادیر R Squares را نشان می دهد که براین اساس مقدار GoF برابر است با ۰/۳۸۰ که برازش قوی را نشان می دهد.

جدول ۱۰: میانگین مقادیر اشتراکی و میانگین مقادیر R Squares

متغیر	Communality	R^2	Communalities	R^2	GOF
تعهد سازمانی	۰/۳۰۲	۰/۲۱۸	۰/۴۱۳	۰/۳۴۹	۰/۳۸۰
رضایت شغلی	۰/۵۳۵	۰/۲۳۸			
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۰۳	۰/۵۹۲			

جدول ۱۷: خلاصه ای از فرضیه های تحقیق

نتیجه	فرضیه
تأیید	خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی با نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی ^(ه) تأثیر معنا داری دارد.
تأیید	خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی ^(ه) تأثیر معنا داری دارد.
تأیید	خودکارآمدی کارکنان بر تعهد سازمانی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی ^(ه) تأثیر معنا داری دارد.
تأیید	خودکارآمدی کارکنان بر رضایت شغلی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی ^(ه) تأثیر معنا داری دارد.
تأیید	رضایت شغلی بر رفتار شهروندی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی ^(ه) تأثیر معنا داری دارد.
تأیید	تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی ^(ه) تأثیر معنا داری دارد.

نتایج نشان داد خودکارآمدی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی در شهر فرودگاهی امام خمینی^(ه) تأثیر معناداری دارد. آماره ی t برای رابطه بین این متغیرها ۱۱/۰۳۴ بوده که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است و این فرضیه مورد تأیید قرار گرفته که با نتایج تحقیقاتی چون زراعت و همکاران (۱۳۹۳)، قالیباف و نایب زاده (۱۳۹۶)، بنی احمدی و سینا (۱۴۰۱)، طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴)، آنفاجیا و رهاپو (۲۰۱۹) و نیز تحقیق وایدر و همکاران (۲۰۲۲) همسو می باشد. در تبیین این رابطه می توان بیان داشت که که فردی که خود را توانا بر انجام وظایف و مسئول نتایج اعمال خود می داند و نیز خود را قادر به دفاع از عملکرد کاری خود می بیند روحیه مثبت تری نسبت به کار و محیط کاری پیدا کرده و نیز انگیزش لازم را برای ایفای نقش خود فراتر از حدود قانونی مصوب را دارد و روحیه کمک به همکاران و سایر افراد در وی بیشتر جلوه گر خواهد بود.

نتایج نشان داد خودکارآمدی کارکنان بر رضایت شغلی در شهر فرودگاهی امام خمینی^(ه) تأثیر معناداری دارد. آماره ی t برای رابطه بین این متغیرها ۱۱/۱۰۴ بوده که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است و این فرضیه مورد تأیید قرار گرفته که با نتایج تحقیقاتی چون اثرزاده و همکاران (۱۳۹۰)، کاراییک و کوروماز (۲۰۱۴)، یاکین و ایردیل (۲۰۱۲)، زراعت و همکاران (۱۳۹۳)، پاژخ (۱۳۹۰) و نهایتاً تحقیق بیتیمیس و ارجنلی (۲۰۱۳) مشابه بوده و از این نظر همسویی دارد. به لحاظ رابطه بین خودکارآمدی و رضایت شغلی، خودکارآمدی باور فرد در توانایی هایش جهت عملکرد مؤثر در یک رفتار خاص یا کار خاص است. از آنجا که خودکارآمدی باعث افزایش خودکنترلی، یادگیری و افزایش تلاش میشود، بهتر است باورهای مرتبط با آن در کارکنان افزایش یابد. خودکارآمدی کارمند یعنی قدرت او در غلبه بر نیازها و دشواری های نقش شغلی خود. کارکنان خودکارآمد اهداف شغلی را خود تنظیم می کنند و پیوسته می کوشند حتی در شرایط نامطلوب به آنها دست یابند و از اینرو موجبات افزایش رضایتمندی آنان در محیط کار فراهم می گردد.

نتایج نشان داد خودکارآمدی کارکنان بر تعهد سازمانی در شهر فرودگاهی امام خمینی^(ه) تأثیر معناداری دارد. آماره ی t برای رابطه بین این متغیرها ۱۰/۳۰۰ بوده که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. نتیجه ی حاصل از آزمون این فرضیه با نتایج تحقیقاتی چون قالیباف و نایب زاده (۱۳۹۶)، بنی احمدی و سینا (۱۴۰۱)، هاملی و اوردون (۲۰۲۲)، موریرا و همکاران (۲۰۲۳)، چاندیریکا و همکاران (۲۰۲۲) و همچنین تحقیق شهیدی و همکاران (۱۳۹۰) در ارتباط بوده و همسو می

باشد. یعنی خودکارآمدی و تعهد سازمانی با تاثیر مثبتی که بر هم دارند موجبات افزایش رفتار شهروندی سازمانی را فراهم می نمایند. به عبارت دیگر باور کارکنان به توانایی های خودشان موجب افزایش تعهد آنان به شغل و سازمان شده و دل بستگی آنان به محیط کار و تمایل برای ماندن در آن باعث ایجاد باورهای مناسب پرسنل به قابلیت ها و توانایی های شان می گردد.

نتایج نشان داد رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۹) تاثیر معناداری دارد. آماره ی t برای رابطه بین این متغیرها ۴/۴۰۸ بوده که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. تحقیقات دیگری نظیر پاژخ(۱۳۹۰)، عربضی و براتی (۱۳۹۲)، قالیباف و نایب زاده (۱۳۹۶)، ایسلام و همکاران(۲۰۱۴) و حسنی و جودت (۱۳۹۱) نیز این رابطه را تصدیق نموده اند. همچنین شتاج و مارکوس (۲۰۱۵) طی مطالعه ای در کشور فلسطین اعلام کردند که رضایت شغلی می تواند با همکاری بین کارکنان گروه پزشکی و پرستاران قابل پیش بینی باشد و همچنین رفتار شهروندی پیش بینی کننده رضایت شغلی پرستاران است که این مطلب بیان کننده رابطه معنی دار بین این دو مولفه است. بنابراین در تبیین این فرضیه باید خاطرنشان نمود که هر چه کارکنان از شغل خود رضایت بیشتری داشته باشند، میل آنان برای پیوستن و ماندن در سازمان بیشتر می شود و به مرور زمان وابستگی عاطفی به سازمان پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه کار در این سازمان می دانند و سامت جسمی و روحی آنها تضمین شده، روحیه شان افزایش می یابد و در نهایت از زندگی راضی بوده و مهارت های شغلی را به سرعت آموزش می بینند و به تدریج نسبت به سازمان متعهد می گردند. از سوی دیگر، کارکنانی که رضایت شغلی بیشتری دارند، در مقابل رفتار مثبتی مثل رفتار شهروندی سازمانی که متوجه منافع سازمان است رفتار بهتری را از خود بروز می دهند. در واقع، علاقه مندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغل سبب کوشش و تلاش کاری بیشتری شده و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغلی او آمده است (که اصطلاحاً رفتار شهروندی سازمانی گفته می شود) می گردد.

نتایج نشان داد تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(۹) تاثیر معناداری دارد. آماره ی t برای رابطه بین این متغیرها ۲/۵۰۷ بوده که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. این فرضیه و تایید آن با نتایج سایر تحقیقات نظیر پاژخ(۱۳۹۰)، عربضی و براتی (۱۳۹۲)، حدادنیا(۱۳۹۱)، قالیباف و نایب زاده(۱۳۹۶)، فیروزجانیان(۱۳۹۳) و نیز تحقیق اقبال (۱۳۹۳) همسو می باشد. در تبیین این فرضیه می توان بیان داشت که وقتی فردی تعهد سازمانی دارد اهداف سازمانی را می پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف تلاش و ایثار می کند. و جلوه های تلاش برای دستیابی به اهداف در رفتار شهروندی سازمانی دیده می شود. با افزایش تعهد، وابستگی روانی فرد به سازمان افزایش می یابد که این وابستگی و اعتقاد، در رفتار فرد در سازمان بروز می یابد؛ هرچه این وابستگی بیشتر باشد احتمال بروز این رفتار نیز بیشتر می شود. کسی که دل بستگی و علاقه ی قوی دارد، احساس مثبت قوی نیز دارد که انتظار می رود موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی در فرد شود. (شمس الدینی و محمد جانی، ۱۳۹۳).

پیشنهاد می شود با افزایش دوره های توسعه ضمن خدمت، مدیران می توانند رفتار شهروندی سازمانی خود را بهبود بخشند. ویژگی های مطلوب رفتار شهروندی سازمانی برای مدیران باید توضیح داده شوند. این اقدام می تواند از طریق برگزاری جلسات منظم با کارکنان از بخش های مختلف، گفتگوهای چهره به چهره، و مصاحبه انجام شود. در این فرآیند، موانع و چالش های مؤثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی و توانمندسازی شناسایی شده و برنامه های اصلاحی برای پیشرفت و اجرا ایجاد شوند. هیات مدیره شهر فرودگاهی بایستی با انجام تحقیقات مرتبط، رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران را شناسایی کرده و سعی در بهبود این عوامل کنند. در راستای ارتقاء تعهد سازمانی، استقرار سیستم تشویق و پاداش در سازمان موجب میشود که کارکنان احساس کنند که در سازمان مورد توجه و ارزشمندی قرار میگیرند و این احساس موجبات رشد و شکوفایی درونی کارکنان را موجب می شود و از طرفی این کار موجب ایجاد فضایی رقابتی و دوستانه در درون سازمان میشود که نه تنها رشد و پیشرفت خود کارکنان را در پی دارد بلکه با ایجاد فضایی رقابتی و دوستانه در میان دیگر کارکنان،



رشد و پیشرفت سازمان تحقق خواهد یافت. مطالعات طولی روی شناخت عوامل موثر بر افزایش رفتار شهروندی سازمانی، خودکارآمدی کارکنان، تاثیر این آموزش ها و افزایش بهبودی متغیرهای مورد مطالعه در گروه مدیران و سایر افراد انجام شود. شرکت شهر فرودگاهی از برنامه راهبردهای خودتنظیمی برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی استفاده کند.

یکی از محدودیت های تحقیق همواره بیشتر تحقیقات پیمایشی با محدودیت هایی روبه رو هستند. محدودیت های پژوهش، آن دسته از عواملی هستند که در مسیر جمع آوری اطلاعات و کسب نتایج مطلوب مانع ایجاد، و در این تحقیق نیز از این محدودیت ها بی نصیب نبوده است. در این پژوهش، طرح تحقیقی مقطعی برای توصیف روابط بین متغیرها به کار رفت. اصلی ترین محدودیت طرح مقطعی این است که به دلیل گردآوری داده ها در یک واحد، توانایی محدودی در شناسایی روابط علی - معلول بین متغیرها دارد. مطالعه حاضر تنها روی یک سازمان خاص با تعداد نمونه محدود انجام شد. از این رو نمی توان نتایج مطالعه حاضر را به دیگر سازمان ها تعمیم داد. یکی دیگر از محدودیت های پژوهش حاضر، محدودیت ذاتی پرسشنامه است، زیرا پرسشنامه ممکن است نتواند نگرش پاسخ گویان را دقیقاً منعکس نماید.

مراجع

الف) فارسی

- [۱]. ابطحی، سید حسین، (۱۳۸۶). نگرشی آسیب شناسانه بر پروژه های مدیریت دانش در سازمان، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش.
- [۲]. آقا داوود، رسول، حاتمی، محمود، حکیمی نیا، بهزاد (۱۳۹۰)، «بررسی عوامل مؤثر بر نوآوری سازمانی در میان مدیران»، فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر، سال چهارم، شماره ۱۱، ص ۱۲۷-۱۷۰
- [۳]. ایران نژاد پاریزی، مهدی (۱۳۷۸)، روشهای تحقیق در علوم اجتماعی، تهران، انتشارات مدیران، چاپ اول.
- [۴]. آقای، خسرو . (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین شیوه های تصمیم گیری مدیران با مشارکت و خلاقیت معلمان در مدارس متوسطه شهر سمیرم ، پایان نامه چاپ نشده مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- [۵]. آقایار، سیروس. (۱۳۸۲). توانمندسازی روشی نوین در محیط رقابتی، ماهنامه تدبیر. شماره ۱۳۵، تهران: گروه مدیریت.
- [۶]. امیدواری ، اعظم و ساجدی ، فضل الله . (۱۳۸۶) . کارکنان توانمند و سازمان های امروز ، ماهنامه تدبیر. سال هجدهم ، شماره ۱۸۶.
- [۷]. اسمی، ک. (۱۳۸۵). بررسی تحلیل رابطه نوع ساختار و خلاقیت سازمانی مدارس متوسطه شهر شیراز پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد
- [۸]. استیفن، رابینز، (۱۳۸۶). رفتار سازمانی. ترجمه دکتر علی پارسیان و دکتر میر محمد اعرابی ، جلد اول و دوم و سوم، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.
- [۹]. بابایی ، ابوالفضل (۱۳۸۶)، «بررسی موفقیت محصول سمند در شرکت ایران خودرو»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم اداری.
- [۱۰]. بیک زاده مرزبانی، ناصر و سوری، حسن. (۱۳۸۶) . رهبری سازمانی و توانمندسازی منابع انسانی در مدل راهبردی مدیریت دانش ، تهران : چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت.
- [۱۱]. بابایی ، علی اکبر و خلیلی عراقی ، مریم و یقین لو ، مهرانگیز . (۱۳۸۱) . تواناسازی کارکنان ، سرمایه گذاری بی جایگزین، ماهنامه تدبیر. شماره ۱۲۹.



- [۱۲]. پروست، استفان روب گیلبرت، و کای دومهاردت، (۲۰۰۶)، مدیریت دانش، ترجمه علی حسینی خواه، ۱۳۸۵، تهران: انتشارات یسطرون.
- [۱۳]. پاک طینت، اقبال و فتحی زاده، علیرضا. (۱۳۸۷). توانمندسازی کارکنان، فصلنامه مدیریت. سال پنجم، شماره ۱۱.
- [۱۴]. تهرانی، غلامرضا (۱۳۸۷). سنجش اثربخشی مدیریت دانش در توانمند سازی و توسعه پایدار منابع انسانی (مطالعه موردی شرکت ایساکو) چهارمین کنفرانس توسعه منابع انسانی
- [۱۵]. تسکری، محمود. (۱۳۸۷). برنامه های توانمندسازی رویکردی جدید در مدیریت منابع انسانی، فصلنامه نظارت و بازرسی. سال دوم، شماره ۴.
- [۱۶]. جعفری حسن، مهرداد حسین (۱۳۹۶) بررسی ساختار سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خرم آباد و رابطه آن با رضایت شغلی و توانمند سازی کارکنان فصلنامه و هیافتی نو در مدیریت آموزشی ، دوره ۸، شماره ۴ (پیاپی ۳۲) از صفحه ۲۲۷ تا صفحه ۲۳۸
- [۱۷]. جهانگرد ، نجمه (۱۳۸۸) ، «ارائه چارچوب اندازه گیری نوآوری تکنولوژیکی در سطح شرکتها»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده فنی مهندسی.
- [۱۸]. جمشیدیان، عبدالرسول و همکاران. (۱۳۸۶) . مفاهیم و راهبردهای توانمندسازی کارکنان ، ماهنامه تدبیر. سال هجدهم، شماره ۱۸ .
- [۱۹]. حمیدی، مهرزاد (۱۳۸۳). ارتباط بین ساختار سازمانی، اثربخشی و تعهد سازمانی در حوزه های ستادی سازمان های ورزشی ایران، رساله دکتری دانشگاه تهران. ص: الف.
- [۲۰]. حسینی مطلق، سید مهدی و اکبر قدردان (۱۳۸۵). بررسی و مقایسه الگوهای EFQM و BSC، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس ، سال سوم، شماره ۸، آذرودی.
- [۲۱]. حمیدی زاده، علی، (۱۳۸۷). بررسی روابط بین سبک رهبری و هوش سازمانی در ادارات دولتی منتخب شهر قم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- [۲۲]. حیدری، محمد، (۱۳۸۵). ضرورت و جایگاه بهره وری در شرکت ملی پالایش و پخش.
- [۲۳]. خاکی غلامرضا (۱۳۷۹). روش تحقق در مدیریت، تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز انتشارات علمی، چاپ اول.
- [۲۴]. خاکی، غلامرضا (۱۳۸۶). روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، تهران، انتشارات بازتاب، چاپ سوم.
- [۲۵]. دلاور، علی (۱۳۷۸). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران، انتشارات رشد، چاپ اول.
- [۲۶]. ذبیحی ،محمد رضا وهمکاران (۱۳۹۲) رابطه بین ساختار سازمانی و توانمند سازی فصلنامه مدیریت پرستاری سال دوم، دوره دوم، شماره اول،
- [۲۷]. رضائیان،ع،(۱۳۸۲). مبانی سازمان و مدیریت، تهران، سازمان مطالعه تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها چاپ یازدهم
- [۲۸]. رحمان سرشت ،ح ، (۱۳۸۰). تئوری سازمان ومدریت از نوین گرایی تا پسا نوین گرایی، جلد اول و دوم، تهران.
- [۲۹]. رابینز، استیفن پی، (۱۳۸۸). تئوری سازمان (ساختار ،طراحی و کاربردها)، سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، صفار، چاپ پانزدهم
- [۳۰]. رابرت کاپلان، دیوید نورتن، (۱۳۸۷). «سازمان استراتژی محور: چگونه شرکتها و سازمانهای معروف جهان توانسته اند به کمک روش ارزیابی متوازن استراتژیهای خود را پیاده کنند، سازمان مدیریت صنعتی. رابرت کاپلان، دیوید نورتن، (۱۳۸۸). «دستاورد اجرا» ترجمه محمدرضا عاطفی، نشر ناب. ۳۳.
- [۳۱]. رضوانی، حمید رضا، گرایلی نژاد، رزا (۱۳۹۰)، «ارائه الگویی برای گونه شناسی انواع نوآوری سازمانی، فصلنامه تخصصی پارک ها و مراکز رشد، سال هفتم، شماره ۲۸، ص ۲۶-۲۱.



- [۳۲]. سرمد، زهره و بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۰)، "روشهای تحقیق در علوم رفتاری"، تهران، انتشارات آگه، چاپ پنجم.
- [۳۳]. سکاران، اوما (۱۳۸۱). روش تحقیق در مدیریت، ترجمه محمد صائبی و محمد شیرازی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
- [۳۴]. سید عامر، میر حسین. (۱۳۸۷) بررسی عوامل سازمانی (ساختار سازمانی و تکنولوژی) بر مدیریت دانش فصلنامه علوم انسانی دارای رتبه علمی - پژوهشی (علوم انسانی) سال پنجم، شماره ۳
- [۳۵]. سودمند، روزبه و نصرزاده گروی، مهدی. (۱۳۸۶). اجرای اثربخش مدیریت عملکرد از دیدگاه توجه به توانمندسازی کارکنان در سازمانها، تهران: سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد.
- [۳۶]. شهبازی، صادق، طهماسبی پور، امین (۱۳۹۱)، «بررسی نقش خلاقیت و نوآوری در توسعه محصولات جدید»، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت نوآوری و تولید ملی، قم.
- [۳۷]. شاهقلیان، کیوان. (۱۳۸۹). بررسی نقش مولفه های موثر مدیریت دانش در آموزش ۱۳۸۶، برگرفته شده از سایت Sid در تاریخ ۱۳۸۹/۸/۹
- [۳۸]. شعبانی، ح. (۱۳۸۲). روش تدریس پیشرفته آموزش مهارتها و راهبردهای تفکر، تهران: انتشارات سمت، چاپ اول شفیع زاده، مریم. (۱۳۸۹). بررسی رابطه هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران همایش ملی هوش سازمانی، ۲۹ و ۳۰ اذرماه ۱۳۸۹.
- [۳۹]. طالبیان، احمدرضا و وفایی، فاطمه. (۱۳۸۸). الگوی جامع توانمندسازی منابع انسانی، ماهنامه تدبیر. سال بیستم، شماره ۲۰۳.
- [۴۰]. صلواتی، عادل. (۱۳۸۹). مدل کاربست مدیریت دانش در سازمان های دولتی ایران. دومین کنفرانس ملی مدیریت دانش، مرکز همایش های بین المللی رازی تهران.
- [۴۱]. صالحیان، ع (۱۳۸۰)، ساختار سازمانی-توسعه اقتصادی، مجله مدیریت، شماره ۷۹-۸۰، سال ۸۲، ۴۳.
- [۴۲]. ناوی، زهرا، و بذرافشان مقدم، مجتبی، و حسینقلی زاده، رضوان، و کارشکی، حسین. (۱۳۹۵). نقش ویژگی های شخصیتی و شغلی معلمان در پیش بینی تعهد سازمانی آنان. مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۹(۱۶)، ۱۴۳-۱۶۲.

ب-منابع لاتین

- [۴۳]. Baard, P. P., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (۲۰۰۴). Intrinsic Need Satisfaction: A Motivational Basis of Performance and Well-Being in Two Work Settings. Journal of Applied Social Psychology, ۳۴(۱۰), ۲۰۴۵-۲۰۶۸.
- [۴۴]. Chiang, C. F., Jang, S., Canter, D., & Prince, B. (۲۰۰۸). An expectancy theory model for hotel employee motivation: Examining the moderating role of communication satisfaction. International Journal of Hospitality & Tourism Administration, ۹(۴), ۳۲۷-۳۵۱.
- [۴۵]. Chin, W (۱۹۹۸). Issues And Opinion On Structural Equation Modeling, MIS Quarterly, ۲۲(۱), ۷-۱۶.
- [۴۶]. Cronbach, L. (۱۹۵۱), Coefficient Alpha And The Internal Structure Of Tests, Psychometrical, vol. ۱۶, PP: ۲۹۷-۳۳۴.
- [۴۷]. Da Motta Veiga, S. P., & Gabriel, A. S. (۲۰۱۶). The role of self-determined motivation in job search: A dynamic approach. Journal of Applied Psychology, ۱۰۱(۳), ۳۵۰-۳۶۱.
- [۴۸]. Diamantopoulos, A., Sarstedt, M., Fuchs, C., Wilczynski, P. And Kaiser, S. (۲۰۱۲), Guidelines For Choosing Between Multi-Item And Single-Item Scales For Construct Measurement: A Predictive Validity Perspective, Journal Of The Academy Of Marketing Science, Vol. ۴۰ No. ۳, PP: ۴۳۴-۴۴۹.
- [۴۹]. Dileman, Marjolein; Veit Le V Pham; Anh and Martinea Tim. (۲۰۰۳). Identifying factors for job motivation of rural health workers in north vietnam. Human Resources for health. ۱۱۰, PP: ۶۸-۸۰.



- [۵۰]. Fornell, C. And Larcker, D. (۱۹۸۱), Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error, Journal Of Marketing Research, Vol. ۱۸ No.۱, PP:۳۹-۵۰.
- [۵۱]. Gagné, M., & Deci, E. L. (۲۰۰۵). Self-determination theory and work motivation. Journal of Organizational Behavior, ۲۶, ۳۳۱-۳۶۲.
- [۵۲]. Gazzoli, G., Hancer, M., & Park, Y. (۲۰۱۰). The role and effect of job satisfaction and empowerment on customers' perception of service quality: A study in the restaurant industry. Journal of Hospitality & Tourism Research, ۳۴(۱), ۵۶e۷۷.
- [۵۳]. Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M., & Bai, B. (۲۰۰۱). Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent: Among food-service managers. Cornell Hospitality Quarterly, ۴۲(۲), ۲۸e۳۷.
- [۵۴]. Hanif F.(۲۰۰۷). Elementary school managers relationship job motivation and performance levels
- [۵۵]. Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (۱۹۹۶). The management of customer- contact service employees: An empirical investigation. Journal of Marketing, ۶۰, ۵۲-۷۰.
- [۵۶]. Henseles, J., Ringle, C. And Sinkovics, R. (۲۰۰۹), The Use Of Partial Least Squares Path Modeling In International Marketing, New Challenges To International Marketing, Vol. ۲۰, PP: ۲۷۷-۳۲۰.
- [۵۷]. In Damavand and Rood hen cities. Journal of Educational Administration. ۱(۴):۷۵-۸۸. (Persian).
- [۵۸]. Karsli, M. D., & iskender, H. (۲۰۰۹). To examine the effect of the motivation provided by the administration on the job satisfaction of teaches and their institutional commitment. Procedia- Social and Behavioral Sciences, ۱(۱), ۲۲۵۲-۲۲۵۷.
- [۵۹]. Koen, J., Klehe, U. C., & van Vianen, A. E. M. (۲۰۱۵). Job Search and Employability after Compulsory Reemployment Courses: The Role of Choice, Usefulness and Motivation. Applied Psychology: An International Review, ۶۴(۴), ۶۷۴-۷۰۰.
- [۶۰]. Manroop, L., & Richardson, J. (۲۰۱۵). Job Search: A Multidisciplinary Review and Research Agenda. International Journal of Management Reviews, ۱-۲۲.
- [۶۱]. Mayer, R.C., & Schoorman, F.D. (۱۹۹۳). Predicting Participation and Production Outcomes Through a Two-Dimensional Model of Organizational Commitment, Academy of Management Journal, ۳۵(۳): ۶۷۱-۶۸۴.
- [۶۲]. Nunnally, J. (۱۹۷۸), Psychometric theory, New York, NY: McGraw-Hill. O'Leary-Kelly, A. M., Martocchio, J. J. And Frink, D. D. (۱۹۹۴), A Review Of The Influence Of Group Goals On Group Performance, Academy Of Management Journal, Vol. ۳۷, PP: ۱۲۸۵-۱۳۰۱.
- [۶۳]. Pelit, E., Oztürk, Y., & Arslantürk, Y. (۲۰۱۱). The effects of employee empowerment € on employee job satisfaction: A study on hotels in Turkey. International Journal of Contemporary Hospitality Management, ۲۳(۶), ۷۸۴e۸۰۲.
- [۶۴]. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (۲۰۰۰). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. American Psychologist, ۵۵(۱), ۶۸-۷۸.
- [۶۵]. Schwarzer, R., & Born, A. (۱۹۹۷). Optimistic self-beliefs: Assessment of general perceived self-efficacy in thirteen cultures. World Psychology, ۳(۱-۲), ۱۷۷-۱۹۰.
- [۶۶]. Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (۱۹۹۵). Generalized self-efficacy scale. In S. Wright, & M. Johnston, & J. Weinman, (Eds.), Measures in Health Psychology: A User's Portfolio. Causal and Control Beliefs (pp. ۳۵-