

Original Article (Quantified)

eISSN: 2980-8359

The role of skill and expertise and organizational resources along with the relevant components in the competitive environment of the organization (case study: Tehran Province Municipality)

Mehdi Aghighi¹ , Rashid Zolfegari Zaferani² , Behzad Mashali³ 

1- Department of Public Administration, Roudhan Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2- Associate Professor, Department of Public Administration, Roudhan Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

3- Department of Industrial Management, Faculty of Humanities, University of Science and Culture, Tehran, Iran

Receive:

13 June 2023

Revise:

05 September 2023

Accept:

08 October 2023

Keywords:

organizational team performance, non-economic motivations, organizational citizenship behavior, organizational resources, skills and expertise

Abstract

The purpose of this research is to investigate the presentation of the organizational team performance model with the approach of non-economic motives of organizational citizenship behavior in the municipalities of Tehran province. The current research is applicable in terms of purpose, and descriptive-analytical in terms of nature and method. The statistical population of the present study includes 100,000 employees of the municipality of Tehran province, which was determined 384 people due to the large sample size using the Morgan Karjesi table. Sampling was done by simple random sampling. The collection tool in this research includes a researcher-made questionnaire derived from the qualitative method. The reliability of the research was checked and confirmed using Cronbach's alpha criterion in SPSS software. PLS software was used to fit the conceptual model of the research. The findings of the research showed that the skills, expertise and resources of the organization along with the relevant components have an impact on the competitive environment of the organization. The findings also showed that the role of skill and expertise with a coefficient of 0.462 in the competitive environment of the organization is stronger than the role of organizational resources with a coefficient of 0.390, and the model has a good fit.

Please cite this article as (APA): Aghighi, M., Zolfegari Zaferani, R. and Mashali, B. (2025). The role of skill and expertise and organizational resources along with the relevant components in the competitive environment of the organization (case study: Tehran Province Municipality). *Journal of value creating in Business Management*, 4(4), 168-185.



<https://doi.org/10.22034/jvcbm.2023.406939.1137>

Publisher: Research Center of Resources Management Studies and knowledge-based Business

Creative Commons: CC BY 4.0



Corresponding Author: Rashid Zolfegari Zaferani

Email: rashid_zo@yahoo.com

Extended Abstract

Introduction

Employee performance has always been considered as one of the main organizational resources by organizations due to the importance of human resources. A work team will be formed by putting the employees together. Work teams act based on the opinions of team's members; as a result, work teams will perform differently in different situations (Eskandar et al, 2020).

Teamwork role in advancing the organization's goals of team building and work of the team helps to clearly outline the vision and common goals, and by creating a spirit of trust among human resources, the organization evokes a sense of commitment and responsibility. By emphasizing teamwork, the organization not only provides the spirit of cooperation and accountability, but also educates people who continuously seek to participate in decision-making, problem solving, and applying acquired knowledge and skills. Teamwork is the best method to provide high performance and team performance is evaluated through various criteria such as reducing errors, continuous quality improvement, increasing efficiency, and customer satisfaction (Abediyan et al, 2018). Based on the research, it is possible to examine the indicators of trust between team members, members' trust in the leader, participation and cooperation as effective factors on team performance. One of the issues raised regarding human resources is organizational citizenship behavior (Akbarimehr et al, 2020).

Organizational citizenship behavior is a trans-role performance that includes more than the official roles of employees, i.e. voluntary and often unrewarded behaviors. A good citizen of the organization has a variety of behaviors such as accepting and assuming additional duties, following the regulations and procedures of the organization, maintaining and developing a positive attitude, and tolerating dissatisfaction and problems of the organization (Shamsi, 2020).

Therefore, the researcher tries to answer the question: what is the model of organizational team performance with the approach of non-economic motives of organizational citizenship behavior in the municipalities of Tehran province?

Theoretical Framework

Team performance of the organization

One of the most important characteristics of successful organizations is the tendency to team work and to revive the spirit of participation and constructive cooperation. Meanwhile, what helps organizations to increase their ability and face challenges is the formation of appropriate and effective teams. Team work is one of the most important facilitators in achieving positive and cost-effective results in the field of organization. Also, teams and working groups are a pleasant and acceptable mechanism for everyone to perform and complete tasks with more speed and efficiency in organizations (Makandi et al, 2021). By emphasizing on team building, the organizations can not only create and exploit multiple skills and spread the spirit of cooperation and responsibility, but also cultivate people who continuously seek to participate in decision-making and problem solving, and applying the acquired knowledge and skills (Nadi et al, 2017).

Organizational citizenship behavior

The study of people's behavior in work environments has been of interest to management science thinkers for a long time, and many studies have tried to classify behaviors and their causes. But a topic that has been raised in the last two decades and has attracted the attention of psychologists and sociologists in addition to behaviorists is organizational citizenship behavior (Ho& Li, 2020). Organizational citizenship behavior is a kind of valuable and useful behavior (Sadeghi ajeh, 2014) which includes diverse behaviors of employees such as

accepting and assuming additional responsibilities, following the rules and procedures of the organization, maintaining and developing a positive attitude, patience and tolerating dissatisfaction and problems in the workplace (Qiu et al, 2019).

Ghanbari & Ahmadi (2022) investigated the role of individual citizenship behavior in the organizational innovation of schools with the mediating role of knowledge sharing in primary school teachers. The results showed that individual citizenship behavior and knowledge sharing of teachers have a significant effect on the organizational innovation of schools at the level of 0.05. Individual citizenship behavior through knowledge sharing has a significant effect on the organizational innovation of schools at the level of 0.05. Also, individual citizenship behavior and knowledge sharing can explain 47% of the variance of schools' organizational innovation.

Jafari & Jafari (2022) analyzed the effect of human capital on competitiveness in an article titled "Analysis of the effect of human capital on competitiveness in the insurance industry" (case study: Dana Insurance Company, Khorram Abad branch) with the structural equation modeling method. The results showed that human capital has a positive and significant effect on the competitiveness of Dana Insurance Company. On the other hand, by testing the hypotheses of the research, it was found that among the dimensions of human capital, the ability dimension of employees has a more positive and significant impact on competitiveness; therefore, human capital can be considered as a fundamental factor affecting the competitiveness of Dana Insurance Company, which increases its competitiveness.

Research methodology

The current research is applicable in terms of purpose, and descriptive-survey in terms of nature and method. The statistical population of the present study includes all the employees of the municipality of Tehran province, which has more than 100,000 employees. In order to estimate the appropriate sample size, the Morgan table was used, based on which, since the number of the statistical population is 100 thousand, the sample size was considered to be 384 people using the Morgan Karjesi table, and simple random sampling method was used. The research data collection tool includes a researcher-made questionnaire derived from the qualitative method

Research findings

SPSS and PLS software were used for data analysis. The findings of the research showed that the skills, expertise and resources of the organization along with the relevant components have an impact on the competitive environment of the organization. The findings also showed that the role of skill and expertise with a coefficient of 0.462 in the competitive environment of the organization is stronger than the role of organizational resources with a coefficient of 0.390, and the model has a good fit.

Conclusion

The current research was conducted with the aim of presenting the model of organizational team performance with the approach of non-economic motivations of organizational citizenship behavior in the municipalities of Tehran province. The results of this research corresponds with the results of SUKRESNA et al, (2021), Azila-Gbette et al, (2021), Aghighi et al, (2020), Alfawaire & Atan (2021), Motiei et al, (2021), and Emeagwal & Ogbonmwan (2018). SUKRESNA et al, (2021) showed in a research that organizational citizenship behavior can mediate the relationship between the mental structures of organizational performance and employees' perceptions of their leaders, as well as their motivation to serve in the public sector.

According to the present research, the following suggestions are presented:

- Training employees to communicate well with others;
- Skill training in using modern technologies and acquiring job skills and expertise;
- The skill of employees in changing their role and giving energy to others and improving individual ability to influence decision-making;
- Employees are employed as productive tools with motivation and talent in the organization;
- Give importance to the team resources of employees in the organization;



نقش مهارت و تخصص و منابع سازمانی به همراه مولفه‌های مربوطه در محیط رقابتی سازمان (مطالعه موردی: شهرداری استان تهران)

مهدی عقیقی^۱، رشید ذوالفقاری زعفرانی^۲، بهزاد مشعلی^۳

- ۱- گروه مدیریت دولتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
- ۲- دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
- ۳- گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران

چکیده

هدف این تحقیق بررسی ارائه مدل عملکرد تیمی سازمانی با رویکرد انگیزه‌های غیر اقتصادی رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری‌های استان تهران می‌باشد. تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع توصیفی-تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان شهرداری استان تهران به تعداد ۱۰۰ هزار نفر می‌باشد که به دلیل حجم بالای نمونه با استفاده از جدول مورگان کرجسی ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد. ابزار گردآوری در تحقیق حاضر، شامل پرسشنامه محقق ساخته برگرفته از روش کیفی می‌باشد. پایایی تحقیق با استفاده از معیار آلفای کرونباخ در نرم افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد. جهت برازش مدل مفهومی تحقیق از نرم افزار PLS استفاده گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد که مهارت و تخصص و منابع سازمانی به همراه مؤلفه‌های مربوطه بر محیط رقابتی سازمان، تأثیرگذار می‌باشند. یافته‌ها همچنین نشان داد نقش مهارت و تخصص با ضریب ۰/۴۶۲ در محیط رقابتی سازمان پررنگ‌تر از نقش منابع سازمانی با ضریب ۰/۳۹۰ می‌باشد و مدل از برازش خوبی برخوردار می‌باشد.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۲۳

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۶/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶

کلید واژه‌ها:

عملکرد تیمی سازمانی، انگیزه‌های غیر اقتصادی، رفتار شهروندی سازمانی، منابع سازمانی، مهارت و تخصص

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): عقیقی، مهدی، ذوالفقاری زعفرانی، رشید و مشعلی، بهزاد. (۱۴۰۳). نقش مهارت و تخصص و منابع سازمانی به همراه مولفه‌های مربوطه در محیط رقابتی سازمان (مطالعه موردی: شهرداری استان تهران). فصلنامه ارزش آفرینی در مدیریت کسب و کار. ۴(۴). ۱۶۸-۱۸۵.



<https://doi.org/10.22034/jvcbm.2023.406939.1137>

Creative Commons: CC BY 4.0



ناشر: مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور

ایمیل: rashid_zo@yahoo.com

نویسنده مسئول: رشید ذوالفقاری زعفرانی

مقدمه

امروزه بسیاری از فعالیت‌های سازمان‌ها در حدی از پیچیدگی و گستردگی قرار دارند که افراد نمی‌توانند با تکیه بر فعالیت‌های فردی به انجام موفق این امور در سازمان بپردازند. از طرف دیگر، تغییرات دنیای پرتلاطم امروزی و عرصه شدیداً رقابتی و ناپایدار آن، شرایط را جهت بقای سازمان‌ها به گونه‌ای تعیین نموده است که تکیه بر مهارت‌های کاری کارکنان سازمان را گریز ناپذیر نموده است و توانایی کار تیمی را جزء لاینفک آن مهارت‌های فردی می‌داند (Ghanbari & Beheshtirad, 2017). عملکرد کارکنان با توجه به اهمیت نیروی انسانی به عنوان یکی از اصلی‌ترین منابع سازمانی همیشه مد نظر سازمان‌ها بوده است. با در کنار هم قرار گرفتن کارکنان، تیم کاری شکل خواهد گرفت. تیم‌های کاری بر اساس نظرات افراد تیم عمل می‌نمایند، در نتیجه تیم‌های کاری در شرایط مختلف، عملکرد متفاوتی خواهند داشت (Eskandar et al, 2020).

تیم‌های کاری موجب بهبود عملکرد منابع انسانی در سازمان‌ها می‌گردند (Nawaz & Gomes, 2020). اما از طرف دیگر، عدم کارکرد مناسب تیم‌های کاری نیز موجب کاهش کارکرد منابع انسانی سازمان‌ها می‌گردد و از این رو نیاز است تا شناسایی شاخص‌های مؤثر بر عملکرد تیمی به درستی انجام گیرد. کار تیمی از عوامل مهمی است که می‌تواند باعث بهبود عملکرد کارکنان بشود. هنگامی که هم محیط و هم سازمان دارای ساختار پیچیده باشند روشهای اداره استبدادی و متمرکز آنقدر آسیب پذیر و بی تأثیر می‌شوند که نمی‌توانند بقای دراز مدت سازمان را تضمین کنند. لذا مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیریها به نوبه خود می‌تواند توانمندی کارکنان را افزایش بدهد (Masoumi & Javaherizadeh, 2020).

نقش کار تیمی در پیشبرد اهداف سازمان تیمسازی و کار تیمی به ترسیم شفاف چشم انداز و اهداف مشترک کمک می‌کند و با ایجاد روحیه اعتماد میان منابع انسانی حس تعهد و مسئولیت پذیری را برمی‌انگیزد سازمان با تأکید بر کار تیمی، نه تنها روحیه تعاون همکاری و مسئولیت پذیری را فراهم نماید بلکه افرادی را می‌پروراند که به صورت مستمر در پی مشارکت در تصمیم‌گیری، حل مسأله و به کارگیری دانش و مهارت‌های کسب شده باشند کار تیمی بهترین روش برای ارائه کارایی بالا است و عملکرد تیمی از طریق ضوابط و معیارهای مختلف مانند کاهش اشتباهات تداوم بهبود کیفیت، افزایش کارایی و رضایت مشتری مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (Abediyan et al, 2018). بر اساس تحقیقات می‌توان شاخص‌های اعتماد میان اعضای تیم، اعتماد اعضا به رهبر، مشارکت و همکاری را به عنوان عوامل مؤثر بر عملکرد تیمی مورد بررسی قرار داد. یکی از موضوعات مطرح در مورد نیروی انسانی رفتار شهروندی سازمانی است (Akbarimehr et al, 2020).

رفتار شهروندی سازمانی، عملکردی فرافرا نقشی است که بیش از نقش‌های رسمی کارکنان یعنی رفتارهایی اختیاری و غالباً بدون پاداش را نیز شامل می‌گردد. شهروند خوب سازمان، رفتارهای متنوعی مانند پذیرش و به عهده گرفتن وظایف اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت و تحمل نارضایتی و مشکلات سازمان را دارا می‌باشد (Shamsi, 2020). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فراتر از نقش کارکنان و مدیران تأکید دارد در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا نقش تعیین کننده دارد بنابراین اگر سازمان‌های موفق و ناموفق در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی به طور قاطع گامهایی بردارند در

این صورت کارایی و بهروری سازمانی بصورت بالقوه افزایش خواهد یافت و این امر باعث ارتقا عملکرد آنها در میان سازمان‌های خواهد شد (Bashar Dost & Bahmani, 2020). رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای اختیاری و آگاهانه‌ی کارکنان، تأثیر به سزایی بر عملکرد فردی و سازمانی دارد و کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهد که به صورت داوطلبانه، وظایفی فراتر از نقش و شرح شغل خود انجام دهند (Shahofuqih & Sultanpanah, 2019).

شرایط متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین اوضاعی نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان بیش از پیش آشکار نموده است. کارکنان بی‌تردید وجه تمایز سازمان‌های اثربخش و غیر اثربخش می‌باشند، زیرا سازمان را وطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند (Yadollahi, 2019). سازمان‌ها نیازمند جهشی عمده در افزایش کارایی و اثربخشی خود هستند، لذا می‌بایستی زمینه را به نحوی فراهم کنند که کارکنان و مدیرانشان، تمام تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در راستای اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند (دانیالی ده‌حوض و منصوری، ۱۳۹۸). بنابراین، سازمان‌ها نیازمند توجه به نیروی انسانی خود می‌باشند و تشکیل تیم‌های کاری، یکی از موارد تأثیرگذار بر اثربخشی عملکرد نیروی انسانی و از ضروریات می‌باشد (Eskandar et al, 2020).

همواره نقش شهرداری‌ها در ارتقا اخلاق شهروندی سازمانی و ایجاد انگیزه‌های غیر اقتصادی رفتار شهروندی کارکنان مسئله‌ای چالش بر انگیز بوده که در این میان برنامه‌های شهرداری که برای کارکنان اجرا می‌شود، مانند آموزش ضمن خدمت و شیوه‌های مدیریتی، سبب ایجاد انگیزه‌های غیر اقتصادی رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد. همچنین تحقیقات نشان می‌دهد شیوه‌های برنامه‌های شهرداری استان تهران سبب ارتقا اثر بخشی و کارایی و در نهایت عملکرد شهرداری‌ها و ارتقا سطح اخلاق و انگیزه‌های غیر اقتصادی در رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد. همچنین مشخص شده است که ایجاد انگیزه در رفتار شهروندی سازمانی که منجر به ارتقا سطح عملکرد تیمی سازمانی می‌گردد، نیازمند یک الگوی جامع جهت اعتبار سنجی و ارزیابی در شهرداری‌ها می‌باشد. از این رو محقق تلاش دارد تا به این سؤال که مدل عملکرد تیمی سازمانی با رویکرد انگیزه‌های غیر اقتصادی رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری‌های استان تهران چگونه است؟ بپردازد.

ادبیات نظری

عملکرد تیمی سازمان

یکی از مهمترین ویژگی‌های سازمانهای موفق گرایش به فعالیت تیمی و احیای روحیه مشارکت و همکاری سازنده است. در این میان آنچه به سازمانها در جهت افزایش توانایی و مقابله با چالشها یاری می‌رساند، تشکیل تیم‌های مناسب و اثربخش است. کار تیمی یکی از مهمترین تسهیل کننده‌ها در دست یابی به نتایج مثبت و مقرون به صرفه در عرصه سازمان است. هم چنین تیم‌ها و گروه‌های کاری مکانیزمی قابل پسند و قابل پذیرش برای همه در جهت انجام و تکمیل وظایف با سرعت و کارآیی بیشتر در سازمانها به شمار می‌رود (Makandi et al, 2021). سازمان‌ها با تأکید بر تیم سازی کار تیمی نه تنها می‌توانند زمینه ایجاد و بهره برداری از مهارت‌های چندگانه و اشاعه روحیه، تعاون همکاری و مسئولیت

پذیری را فراهم نمایند بلکه افرادی را می‌پروراند که به صورت مستمر در پی مشارکت در تصمیم‌گیری، حل مسأله و به کارگیری دانش و مهارت‌های کسب شده هستند (Nadi et al, 2017).

یکی از معیارهایی که کشورهای توسعه یافته را از کشورهای در حال توسعه مجزا می‌کند فرهنگ گروهی کارکردن است در کشورهای توسعه نیافته افراد علاقه‌ای به فعالیت گروهی ندارند و همین امر سبب می‌شود علاوه بر صرف انرژی بیشتر کارها با کیفیت پایینتری انجام پذیرد. اصولاً جهت رسیدن به یک جامعه کارآفرین رشد فعالیت گروهی نیز ضروری است و بدون چنین ویژگی کارآفرینی در جامعه فراگیر نخواهد شد. تیم‌ها به علت توانایی منحصر به فردشان برای ایجاد هم افزایی واکنش سریع و انعطاف پذیری در برابر مسائل نوآوری و یافتن روش‌های نوین برای انجام کارها و ارضای نیازهای اجتماعی در محل کار همیشه پایه مهم تحول سازمان بوده‌اند (Masoumi & Javaherizadeh, 2020).

ارتقای کار تیمی می‌تواند بهبود ارتباطات، افزایش همبستگی و درک متقابل کارکنان از یکدیگر را در گروه را موجب شود که این امر مهم به نوبه خود زمینه‌ای برای بهبود اعتماد سازمانی فراهم می‌آورد (Seyfpanahi et al, 2016). استفاده از تیم مشارکت در تصمیم‌گیری و رضایت کارکنان و روحیه و احساس مالکیت تیم بالا می‌برد تیم باعث می‌شود شناسایی کنیم. تعارض‌های بالقوه را وان را سریع حل کنیم تیم باعث بهبود فرایند و ایجاد نتایج با سرعت و با صرفه اقتصادی می‌گردد وابستگی یکدیگر افزایش می‌یابد. در نتیجه فرایند کار تیمی استرس وارد بر هر یک از اعضا را کاهش می‌دهد و این اجازه را می‌دهد تا وظایف سازمان محوله را به درستی به انجام برسانند و مشارکت در تصمیم‌گیری و یکپارچگی و تعامل در تیم نتیجه را ارتقا می‌دهد (Nikpeyman & Honarmand, 2016).

رفتار شهروندی سازمانی

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است، و بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته‌اند. اما مبحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده و علاوه بر رفتارشناسان توجه روانشناسان و جامعه‌شناسان را نیز به خود جلب نموده است رفتار شهروندی سازمانی است (Ho & Li, 2020). رفتار شهروندی سازمانی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است (Sadeghi ajeh, 2014) که مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و بر عهده گرفتن مسئولیتهای اضافی پیروی از قوانین و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در محل کار است (Qiu et al, 2019). بنابراین رفتار شهروندی سازمانی به کارایی و اثر بخشی سازمانها از طریق تحولات منابع نوآوریها و وفق پذیری کمک می‌کند. مهم‌ترین شاخص رفتار شهروندی سازمانی تلاش بیشتر برای تحقق اهداف سازمان است، در شرایطی که انتظاری از فرد نمی‌رود و این کار در زمره وظایف فرد محسوب نمی‌شود (Alirezai et al, 2022). رفتار شهروندی سازمانی شکل خاصی از رفتار است به عنوان اقدامات داوطلبانه افراد برای کسب و کار مفید هستند شناخته می‌شود که این رفتارها در نتیجه تمایل فرد به انجام آن رخ می‌دهد (Nazari et al, 2020) رفتار شهروندی سازمانی به رفتار افراد توجه دارد که سازمان در قالب وظایف آنها مورد نیاز نیست با این حال افراد این رفتارهای مثبت را در محل کار برای سازمان خود انجام می‌دهند که می‌تواند برای هماهنگی بین فردی و افزایش عملکرد افراد نیز مفید باشد (Rahimi Koloor et al, 2023). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرا نقش کارکنان

و مدیران تأکید دارد، نقش تعیین کننده‌ای در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا دارد. بنابراین اگر سازمان‌های موفق و ناموفق گام‌هایی قاطع در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی بردارند، کارایی و بهره‌وری سازمانی به‌طور بالقوه افزایش خواهد پیدا نمود و این امر موجب ارتقاء عملکرد آن‌ها خواهد شد. امروزه اهمیت مطالعه رفتار شهروندی سازمانی به طور فزاینده‌ای احساس می‌شود، رفتار شهروندی سازمانی محدود به مراعات رفتار اجتماعی نیست بلکه آثار آن به‌طور مستقیم بر دستاوردهای سازمانی نیز تأثیر گذار است (Bashar Dost & Bahmani, 2020).

پیشینه پژوهش

(Ghanbari & Ahmadi, 2022) به بررسی نقش رفتار شهروندی فردی در نوآوری سازمانی مدارس با نقش میانجیگری تسهیم دانش در معلمان دوره ابتدایی پرداختند. نتایج نشان داد که رفتار شهروندی فردی و تسهیم دانش معلمان اثر معنادار بر نوآوری سازمانی مدارس در سطح ۰/۰۵ دارد. رفتار شهروندی فردی به واسطه تسهیم دانش اثر معنادار بر نوآوری سازمانی مدارس در سطح ۰/۰۵ دارد. همچنین رفتار شهروندی فردی و تسهیم دانش قادر به تبیین ۴۷٪ واریانس نوآوری سازمانی مدارس می‌باشد.

(Jafari & Jafari, 2022) در مقاله‌ای با عنوان تحلیل اثر سرمایه انسانی بر رقابت پذیری در صنعت بیمه (مورد مطالعه: شرکت بیمه دانا شعبه خرم آباد) با روش مدل سازی معادلات ساختاری به تحلیل اثر سرمایه انسانی بر رقابت پذیری پرداختند. نتایج نشان داد که سرمایه انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر رقابت پذیری شرکت بیمه دانا دارد. از طرف دیگر با آزمون فرضیه‌های پژوهش مشخص شد که از میان ابعاد سرمایه انسانی، بعد قابلیت کارکنان تأثیر مثبت و معنادار بیشتری بر رقابت پذیری دارد؛ بنابراین می‌توان سرمایه انسانی را به عنوان یک عامل اساسی تأثیر گذار بر رقابت پذیری شرکت بیمه دانا محسوب نمود که باعث افزایش قدرت رقابت پذیری آن می‌شود.

(Alfawaire & Atan, 2021) در مقاله‌ای با عنوان تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی و دانش بر مزیت‌های رقابتی پایدار در دانشگاه‌های اردن: نقش واسطه‌های نوآوری سازمانی با روش رگرسیون به بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر مزیت‌های رقابتی پرداختند. نتایج نشان داد بین مدیریت استراتژیک منابع انسانی، دانش، مزیت‌های رقابتی پایدار و نوآوری سازمانی به صورت دو به دو رابطه معناداری وجود دارد.

(Motiei et al, 2021) در مقاله‌ای با عنوان تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز بر پایداری سازمانی: نقش واسطه‌ای عملکرد محیطی و کارکنان با روش مدلسازی به بررسی تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی پرداختند. یافته‌های این مطالعه اثرات قابل توجهی از شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز، یعنی (آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد، و پاداش و پاداش) را بر پایداری سازمانی نشان داد، به‌طور مشابه، این مطالعه به طور تجربی نقش واسطه‌ای متمایز عملکرد محیطی و عملکرد کارکنان را بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز و پایداری سازمانی بررسی می‌کند. یافته‌های مطالعه از مدل فرضی میانجیگری پشتیبانی می‌کند.

(Sukresna et al, 2021) در پژوهشی با عنوان توسعه رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمانی عمومی با روش مدل سازی معادلات ساختاری به ایجاد الگوهای رفتاری و ادراکات کارمندان دولتی در مورد عملکرد سازمانی از طریق مشارکت‌های داوطلبانه آن‌ها در عملکرد سازمانشان پرداختند. نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند رابطه

بین ساختارهای ذهنی عملکرد سازمانی و ادراک کارکنان در مورد رهبران آنها و همچنین انگیزه آنها برای خدمت در بخش دولتی را واسطه قرار دهد.

(Aghighi et al, 2020) در مقاله‌ای با عنوان بررسی تاثیر مهارت، تخصص و منابع سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در محیط رقابتی با در نظر گرفتن تیمهای کاری و مشارکت با روش مدلسازی معادلات ساختاری به بررسی تأثیر مهارت، تخصص و منابع سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد مهارت و تخصص و منابع سازمانی بر محیط رقابتی سازمان، همچنین محیط رقابتی سازمان بر تیمهای کاری و مشارکت و همکاری و از این طریق بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار می‌باشند. یافته‌ها همچنین نشان داد در اولویتبندی مؤلفه‌ها بعد مشارکت و همکاری دارای بالاترین رتبه و بعد منابع سازمانی دارای کمترین رتبه می‌باشند.

روش پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری مورد پژوهش حاضر جامعه‌ای آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری استان تهران می‌باشد که تعداد پرسنل بالای ۱۰۰ هزار نفر می‌باشد. به منظور برآورد حجم نمونه مناسب از جدول مورگان، استفاده شد که براساس آن از آنجایی که تعداد جامعه آماری ۱۰۰ هزار می‌باشد، لذا حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان کرجسی ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات پژوهش شامل پرسشنامه محقق ساخته برگرفته از روش کیفی می‌باشد. روش گردآوری داده‌ها، ترکیبی از روش میدانی و کتابخانه‌ای می‌باشد. داده‌های مربوط به مبانی نظری این تحقیق از طریق مطالعه منابع اسنادی و کتابخانه‌ای شامل مقالات، کتب مرتبط فارسی و انگلیسی استفاده شد. پس از بررسی مبانی نظری و مرور ادبیات و مصاحبه با متخصصان اقدام به طراحی پرسشنامه کرده و داده‌های لازم با استفاده از این ابزار گردآوری شد. در پژوهش حاضر، جهت بررسی روایی، از روایی محتوایی و روایی ظاهری استفاده گردید. جهت ارزیابی اعتبار سازه‌ای طیف‌ها، ضمن استناد به مبانی نظری تحقیق از تحلیل عاملی نیز استفاده شد و برای آزمون از آمار استنباطی در نرم‌افزار SPSS استفاده شد. سپس جهت برازش مدل مفهومی تحقیق از نرم افزار PLS استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

در ابتدا به بررسی نرمال بودن متغیرها پرداخته می‌شود. بنابراین در ابتدا این شرط برای متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۱. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای نرمال بودن متغیرهای تحقیق

محیط رقابتی سازمانی	منابع غیر انسانی	منابع انسانی	مهارت‌های سازمانی	مهارت‌های فردی	
0.058	0.087	0.084	0.126	0.133	آماره آزمون
0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	سطح معناداری

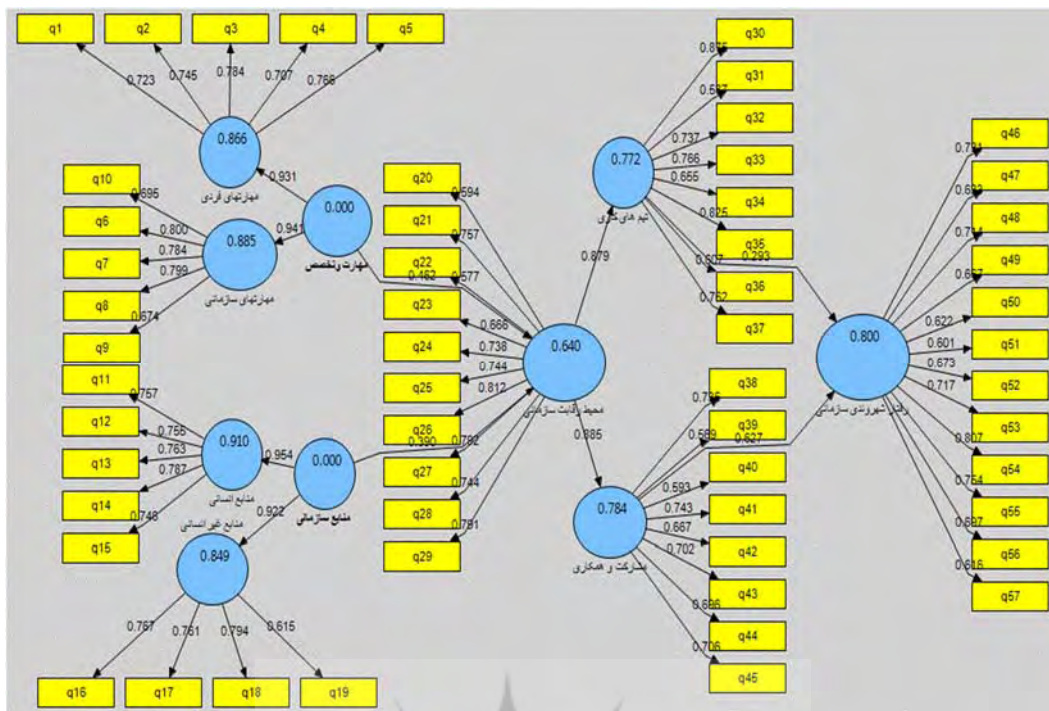
در جدول (۱) سطح معنیداری آزمون، همگی کمتر از ۰/۰۵ است، لذا توزیع داده‌ها نرمال نمی‌باشد و جهت آزمون فرضیات می‌توانیم از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده نماییم. لازم به ذکر است به علت اینکه نرم‌افزار اسمارت پی آل اس داده‌های نرمال و غیر نرمال را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد، می‌توان از این نرم افزار جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده نمود.

اولین معیاری که در مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی بررسی می‌شود، پایایی سازگاری درونی است. اگر آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷۰ باشد، سازگاری درونی و تک بعدی بودن بلوک تأیید می‌گردد. علاوه بر آلفای کرونباخ، در مدل‌های مسیری PLS از پایایی مرکب یا ترکیبی نیز برای بررسی پایایی سازگاری درونی استفاده می‌شود. اگر میزان این شاخص که به P دیلون- گلدشتاین معروف است، بیشتر از ۰/۷۰ باشد، پایایی مرکب یا ترکیبی مدل نیز تأیید می‌شود. نتایج و گزارش خروجی نرم‌افزار PLS برای این شاخص پایایی مرکب در جدول (۲) آورده شده است.

جدول ۲. جدول پایایی مرکب و آلفای کرونباخ

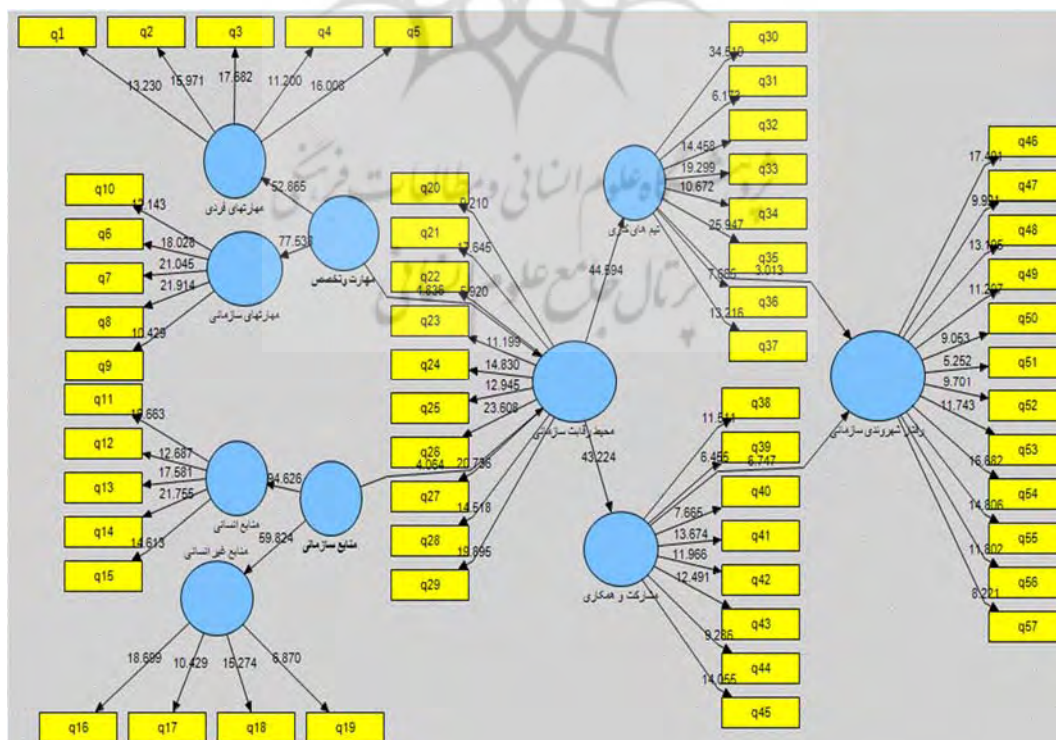
متغیرهای تحقیق	پایایی مرکب	آلفای کرونباخ
تیم‌های کاری	0.901279	0.873228
رفتار شهروندی سازمانی	0.914800	0.898118
محیط رقابت سازمانی	0.916630	0.898106
مشارکت و همکاری	0.871673	0.831017
منابع انسانی	0.873725	0.819287
منابع سازمانی	0.898023	0.871055
منابع غیر انسانی	0.825380	0.720350
مهارت و تخصص	0.905763	0.884197
مهارت‌های سازمانی	0.866519	0.806482
مهارت‌های فردی	0.862049	0.799876

در جدول (۲) مقادیر به دست آمده برای آلفای کرونباخ و پایایی مرکب همگی بیشتر از ۰/۷۰ است که نشان‌دهنده پایایی مطلوب متغیرهای تحقیق است. بنابراین مدل‌های اندازه‌گیری از پایایی مطلوبی برخوردارند. جهت ارزیابی مدل کلی تحقیق از مدل معادلات ساختاری نیز استفاده شده است. بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱,۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی‌شود، هم چنین مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰/۹۵ است. خروجی مدل مفهومی با استفاده از نرم افزار PLS در نمودارهای (۱) و (۲)، نشان داده شده است.



نمودار ۱. اندازه گیری مدل کلی و نتایج فرضیه ها در حالت استاندارد

نمودار پایین سطح معناداری ضرایب مسیر را نشان می دهد. سطح معناداری بیشتر از ۱,۹۶ و کمتر از ۱,۹۶- قابل قبول می باشد.



نمودار ۲. اندازه گیری مدل کلی و نتایج فرضیه ها در حالت معنی داری

همان طور که در نمودار ملاحظه می شود اکثر ضرایب مسیر از سطح معناداری خوبی برخوردار هستند زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می باشند.

جهت بررسی وجود رابطه علی بین متغیرهای تحقیق و تأیید فرضیه ها از روش تحلیل مسیر استفاده شده است.

مسیر اول: مهارت و تخصص بر محیط رقابت سازمانی

با توجه به نمودار ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۴۶۲ از سطح معناداری ۴,۸۴۶ برخوردار می باشد که مطلوب است زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می باشد. در این حالت فرضیه تأیید می گردد.

مسیر دوم: منابع سازمانی بر محیط رقابت سازمانی

با توجه به نمودار ضریب مسیر ۰,۳۹۰ با سطح معناداری ۴,۰۶۴ بوده که از مقدار مطلوبی برخوردار می باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می باشد. در این حالت فرضیه تأیید می گردد.

مسیر سوم: محیط رقابت سازمانی بر تیم های کاری

با توجه نمودار، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۸۷۹ از سطح معناداری ۴۴,۵۹۴ برخوردار بوده که مقدار مطلوبی می باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می باشد. در این حالت فرضیه تأیید می گردد.

مسیر چهارم: محیط رقابت سازمانی بر مشارکت و همکاری

با توجه نمودار، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۸۸۵ از سطح معناداری ۴۳,۲۲۴ برخوردار بوده که مقدار مطلوبی می باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می باشد. در این حالت فرضیه تأیید می گردد.

مسیر پنجم: مشارکت و همکاری بر رفتار شهروندی سازمانی

با توجه نمودار، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۶۲۷ از سطح معناداری ۶,۷۴۷ برخوردار بوده که مقدار مطلوبی می باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می باشد. در این حالت فرضیه تأیید می گردد.

مسیر ششم: تیم های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی

با توجه نمودار، ضریب مسیر بین دو متغیر ۰,۲۹۳ از سطح معناداری ۳,۰۱۳ برخوردار بوده که مقدار مطلوبی می باشد زیرا بیشتر از ۱,۹۶ می باشد. در این حالت فرضیه تأیید می گردد.

جدول ۳. شاخص بررسی اعتبار GOF

ردیف	مؤلفه ها	R ²	کیفیت مدل اندازه گیری	GOF	نتیجه
۱	تیم های کاری	0.772147	0.537269	۰,۶۴۷	تأیید مدل
۲	رفتار شهروندی سازمانی	0.799971	0.474104		
۳	محیط رقابت سازمانی	0.640386	0.526579		
۴	مشارکت و همکاری	0.784021	0.461113		
۵	منابع انسانی	0.910232	0.580589		
۶	منابع سازمانی	برونزا	0.497635		
۷	منابع غیر انسانی	0.849435	0.543877		
۸	مهارت و تخصص	برونزا	0.491064		

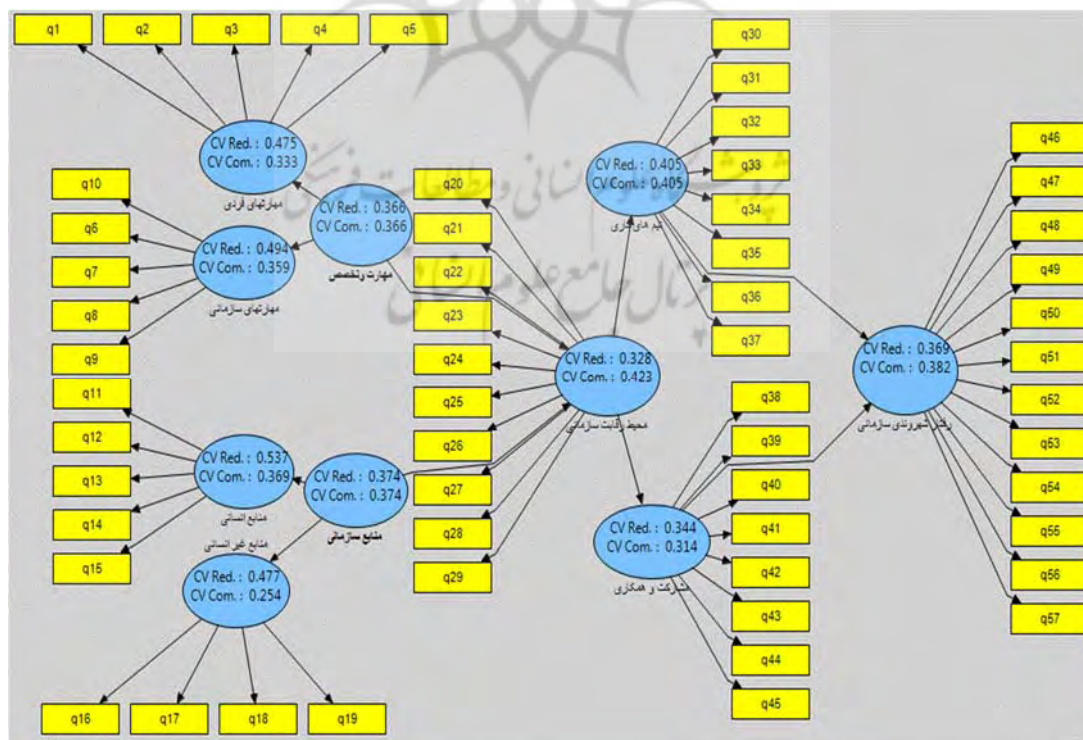
		0.566199	0.884970	مهارت‌های سازمانی	۹
		0.555861	0.866225	مهارت‌های فردی	۱۰
		۰٫۵۱۹	۰٫۸۰۸	میانگین	

شاخص برآزش کلی مدل GOF بصورت میانگین هندسی R^2 و متوسط اشتراک محاسبه می شود:

$$GOF = \sqrt{Communalitiy \times R^2} = 0,947$$

مثبت بودن شاخص نیکویی برازش که دارای مقدار ۰,۶۴۷ است، برازش کلی مدل را نشان می‌دهد. چون این مقدار بیش از ۰,۳۵ است، بنابراین نتیجه می‌شود که از مقدار مطلوبی برخوردار است. در نتیجه برازش کلی مدل تأیید می‌گردد.

معیار استون-گیزر یا شاخص Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. مدل‌هایی که برازش بخش ساختاری قابل‌قبولی دارند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درونزای مدل را داشته باشند. بدین معنا که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها می‌توانند به قدر کافی بر شاخص‌های یکدیگر تأثیر گذاشته و از این راه، فرضیه‌ها به درستی تأیید شوند. هنسler و همکاران درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درونزا، سه مقدار ۰,۰۲، ۰,۱۵ و ۰,۳۵ را به ترتیب قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی تعیین نموده‌اند. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درونزا صفر و یا کمتر از صفر شود، نشانگر آن است که روابط بین سازه‌های دیگر مدل و آن سازه درونزا به خوبی تبیین نشده است. برای محاسبه مقدار Q^2 در نرم‌افزار PLS از تکنیک بلائندفولدینگ استفاده می‌شود:



نمودار ۳. کیفیت مدل

در نمودار (۳) مشاهده می‌شود این مقادیر برای تمامی سازه‌های تحقیق مثبت بدست آمده است. همچنین مقادیر متغیرها عموماً در رنج ۰,۱۵ تا ۰,۳۵ بدست آمده است. بنابراین قدرت پیش بینی سازه‌های تحقیق بصورت متوسط تا قوی برآورد می‌شود.

جهت اولویت بندی مؤلفه‌ها می‌توان از آزمون فریدمن به شرح جدول (۴) استفاده نمود:

جدول ۴. رتبه بندی ابعاد

رتبه بندی	
رتبه	ابعاد
3.80	محیط رقابت سازمانی
3.47	تیم‌های کاری
4.01	مشارکت و همکاری
3.18	رفتار شهروندی سازمانی
3.51	مهارت و تخصص
3.03	منابع سازمانی
78.694	آماره آزمون Chi-Square
.000	سطح معناداری

با توجه به جدول (۴) مقدار سطح معناداری ۰,۰۰۰ بوده که از ۰,۰۵ کمتر می‌باشد. لذا می‌توان گفت که ابعاد اختلاف معناداری با یکدیگر دارند. همچنین نتایج این آزمون نشان می‌دهد که بعد مشارکت و همکاری با رتبه ۴,۰۱ دارای بالاترین رتبه و بعد منابع سازمانی با رتبه ۳,۰۳ دارای کمترین رتبه می‌باشد. همچنین مؤلفه‌ها به ترتیب اولویت شامل ۱- مشارکت و همکاری، ۲- محیط رقابت سازمانی، ۳- مهارت و تخصص، ۴- تیم‌های کاری، ۵- رفتار شهروندی سازمانی و ۶- منابع سازمانی می‌باشند.

بحث و نتیجه گیری

نیروی انسانی که امروزه از آن به عنوان سرمایه انسانی یاد می‌کنند یکی از مهمترین سرمایه‌های هر سازمانی می‌باشد که کیفیت آن می‌تواند نقش به‌سزایی در رشد و تعالی سازمان داشته باشد و با توجه به پیچیدگی‌های آن مباحث مختلف در ابعاد رفتاری در حال ظهور می‌باشد. یافته‌های پژوهش نشان داد که مهارت و تخصص و منابع سازمان به همراه مؤلفه‌های مربوطه بر محیط رقابتی سازمان، تاثیرگذار می‌باشند. یافته‌ها همچنین نشان داد، نقش مهارت و تخصص با ضریب ۰/۴۶۲ در محیط رقابتی سازمان پررنگ‌تر از نقش منابع سازمانی با ضریب ۰/۳۹۰ می‌باشد و مدل از برازش خوبی برخوردار می‌باشد همچنین نتایج نشان داد شاخص نیکویی برازش (GOF) که دارای مقدار ۰,۶۴۷ است، برازش کلی مطلوب مدل را نشان می‌دهد. زیرا این مقدار بیش از ۰,۳۵ است، بنابراین نتیجه می‌شود که از مقدار مطلوبی برخوردار است. در نتیجه برازش کلی مدل تأیید می‌گردد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش (SUKRESNA et al, 2021) (Azila-Gbettor et

al, 2021)، (Aghighi et al, 2020)، (Alfawaire & Atan, 2021) و (Motiei al, 2021) و (Emeagwal & Ogbonmwan, 2018) مطابقت دارد. (SUKRESNA et al, 2021) در پژوهشی نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند رابطه بین ساختارهای ذهنی عملکرد سازمانی و ادراک کارکنان در مورد رهبران آنها و همچنین انگیزه آنها برای خدمت در بخش دولتی را واسطه قرار دهد. (Azila-Gbetor et al, 2021) در پژوهشی نشان دادند که ارزش‌های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی هتل‌های خانوادگی تأثیر مثبت می‌گذارد. رفتار شهروندی سازمانی واسطه رابطه بین ارزش‌های کاری و عملکرد سازمانی است. این مطالعه همچنین از حمایت‌های قابل توجهی از تفاوت‌های گروهی بین خانواده و شرکت‌های غیر خانوادگی برای ارزش‌های کاری و تأثیر واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه بین ارزش‌های کاری و عملکرد برخوردار است. (Aghighi et al, 2018) مهارت و تخصص و منابع سازمانی بر محیط رقابتی سازمان، همچنین محیط رقابتی سازمان بر تیم‌های کاری و مشارکت و همکاری و از این طریق بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار می‌باشند. یافته‌ها همچنین نشان داد در اولویت‌بندی مؤلفه‌ها بعد مشارکت و همکاری دارای بالاترین رتبه و بعد منابع سازمانی دارای کمترین رتبه می‌باشند. وضعیت کلیه مؤلفه‌های مهارت‌های مدیران به غیر از مؤلفه دیدن کوانتومی که در حد متوسط میانگین فرضی پژوهش قرار دارد، در کلیه ابعاد بالاتر از میانگین فرضی پژوهش است. (۲) وضعیت آمادگی کارکنان برای تغییر سازمانی در حد بالاتر از میانگین فرضی پژوهش قرار دارد به غیر از مؤلفه‌های خوش بینی، خطرپذیری و سازگاری که تفاوت معناداری با میانگین فرضی پژوهش ندارد. (۳) بین مهارت‌های مدیریت کوانتومی مدیران و آمادگی کارکنان برای تغییر سازمانی نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به پژوهش حاضر پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

- مهارت آموزی کارکنان در برقراری ارتباط مطلوب با دیگران؛
- مهارت آموزی استفاده از فناوری‌های روز دنیا و کسب مهارت و تخصص شغلی؛
- مهارت کارکنان در تغییر نقش خود و دادن انرژی به اطراف و ارتقا توانایی فردی در تأثیرگذاری در تصمیم‌گیری؛
- کارکنان به عنوان ابزارهای تولیدکننده با انگیزه و با استعداد در سازمان به کار گرفته شوند؛
- به منابع تیمی کارکنان در سازمان اهمیت داده شود؛
- کیفیت نیروی انسانی و همچنین منابع اولیه مانند زیر ساخت و تجهیزات همواره در نظر گرفته شود؛
- به حفظ ارتباطات سالم با رقبا و تعاملات مناسب و همچنین به حفظ فضای رقابتی سالم در سازمان مبادرت ورزند؛
- از تجربه سازمان‌های مشابه استفاده نمایند؛
- کسب آگاهی و دانش کافی در مورد محیط داخلی و خارجی سازمان؛
- اهداف مشترک با رقبا داشته و شفافیت کاری در محیط رقابتی ایجاد نمایند؛
- نودوستی تیمی و اعتماد میان اعضای تیم به اعضا و رهبر برقرار گردد؛
- شاخصهای مؤثر بر عملکرد تیمی شناسایی شود و فعالیت تیم‌های کاری بر اساس موقعیت‌های مختلف برنامه ریزی گردد؛
- تعاملات کاری مناسب داشته و اعضای سازمان در مشارکت فداکاری داشته باشند؛

- به وظیفه شناسی در مشارکت کردن و مشارکت مسئولانه فرد در امور سازمان اهمیت و توجه ویژه گردد.
- جوانمردی و وظیفه شناسی، همچنین اخلاق اجتماعی و ادب و مهربانی در سازمان ترویج گردد؛
- افراد در سازمان ناعدوستی داشته و به حفظ و توسعه نگرش مثبت بکوشند؛

Reference

- Abedian, S. and Pourshafi, H. and Taherpour, F. (2018). An analysis of Kartimi's role in the organization, National Conference on New World Achievements in Education, Psychology, Law and Cultural-Social Studies, Khoi, <https://civilica.com/doc/823711>. (In Persian).
- Aghighi, M., & Zulfiquari Zafarani, R., & Meshaali, B. (2021). Investigating the impact of organizational skills, expertise and resources on organizational citizenship behavior in a competitive environment, considering work teams and participation, the second international conference on management and industry, <https://civilica.com/doc/1400555>. (In Persian).
- Akbari Mehr, K., & Jamshidi, M., & Fili, A. (2020). Investigating the impact of organizational communication on organizational citizenship behavior (case study: employees of concrete workshops of Shiraz Municipal Civil Organization), the first international conference and the second national conference on management, ethics and business, Shiraz, <https://civilica.com/doc/1117997>. (In Persian).
- Alfawaire, F., & Atan, T. (2021). The effect of strategic human resource and knowledge management on sustainable competitive advantages at Jordanian universities: The mediating role of organizational innovation. *Sustainability*, 13(15), 8445. <https://doi.org/10.3390/su13158445>
- Alirezaei, A., & Emami, M., & Abbasgholizadeh, A., & Yazdani Kachoei, Z. (2022). Structural modeling of the effect of offensive supervision on organizational citizenship behavior (Case study: Technical and vocational training centers in Kerman province). *Management and Educational Perspective*, 3(4), 59-80. doi: 10.22034/jmep.2022.325733.1093. (In Persian).
- Azila-Gbettor, E. M., & Blomme, R. J., & Kil, A., & Honyenuga, B. Q. (2021). Work Values and Organizational Performance: The Mediation Effect of Organization Citizenship Behavior in Family Hotels in Emerging Markets. *Advances in Hospitality and Leisure* (Advances in Hospitality and Leisure, Vol. 16), Emerald Publishing Limited, 37-63. DOI:10.1108/S1745-354220200000016005
- Bashar Dost Nalkiashri, R., & Bahmani, H. (2020). organizational citizenship behavior, its consequences and events in the organization, the sixth national conference of modern researches in the field of humanities, economics and accounting of Iran, Tehran, <https://civilica.com/doc/1221760>. (In Persian).
- Danyali deh hoz, M., & Mansoori, H. (2019). Investigate effect of moderating the productivity of manpower in relation in Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior. *Educational Administration Research*, 10(39), 17-40.. (In Persian).
- Eskandar, F., & Radfar, R., & Tolouee Ashleghi, A. (2020). Identification and Ranking of Effective Indicators on Team Performance in Educational Enterprises (Case Study: Islamic Azad University, Science and Research Branch of Tehran, Faculty of Management and Economics). *IUESA*; 8 (30):87-104. URL: <http://iueam.ir/article-1-1415-fa.html>. (In Persian).
- Emeagwal, L., & Ogbonmwan, K. O. (2018). Mapping the perceived role of strategic human resource management practices in sustainable competitive advantage. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(2), 1-19.
- Ho, H, X., & Le A, N. (2020). Investigating the relationship between benevolent leadership and the organizational citizenship behavior of academic staff: The mediating role of leader-member exchange, *Management in Education* 1-11; DOI: 10.1177/0892020620980000
- Ghanbari, S., & beheshtirad, R. (2017). The Effect of Organizational Silence on Reduction of Teamwork and Organizational Performance Based on Balanced Scorecard (BSC)(Case Study of Kermanshah Razi University staff). *Journal of Applied Sociology*, 27(4), 47-60. doi: 10.22108/jas.2017.21160. (In Persian).
- Ghanbari, S., & Ahmadi, M. (2022). The Role of Individual Citizenship Behavior in School Organizational Innovation Mediated by Knowledge Sharing in Elementary School Teachers.

- Management and Educational Perspective, 4(3), 140-164. doi: 10.22034/jmep.2023.370479.1139. (In Persian).
- Jafari, S., & Jafari, A. (2022), Analysis of the effect of human capital on competitiveness in the insurance industry (Study: Dana Insurance Company, Khorramabad Branch), Kankash Management and Accounting Quarterly, 2(1). 49 -67.. (In Persian).
- Makvandi, f., & Chenari, v., & samadi nia, y., & nasiri, M. (2021). Analysis of the Relationship between Work Team Performance & Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Professional Ethics. ETHICS IN SCIENCE & TECHNOLOGY, 16(3), 81-88. SID. <https://sid.ir/paper/964007/en>. (In Persian).
- Masoumi, F., & Javaherizadeh, A. (2020). The effect of Kartim on the performance of organizations. National conference of interdisciplinary research in engineering and management sciences. SID. <https://sid.ir/paper/900596/fa>. (In Persian).
- MOTIEI, M., & KHANI, A. M., & BIRAMI, S. (2021). The effect of green supply chain and green human resource management on environmental performance: The mediating role of green innovation. ANDISHEH AMAD, 20(77), 165-196. SID. <https://sid.ir/paper/413118/en>
- Nadi, M., & Ahanchian, M. R., & Noghani dokht bahmani, M. (2017). Qualitative Research of Team Building and Teamwork Status in Public Universities of Iran. Organizational Behaviour Studies Quarterly, 6(1), 81-120. DOI: [20.1001.1.23221518.1396.6.1.4.1](https://doi.org/10.1001.1.23221518.1396.6.1.4.1). (In Persian).
- Nawaz, N., & Gomes, A. (2020). EDITTDA Approach for Agile Human Resource Bangalore Performance in Software Industry. International Journal on Emerging Technologies, 10(3), 413-417. <https://doi.org/10.2139/ssm.3521916>
- Nazari, M., & Sayadi, S., & Pourkiani, M., & JalaLKAMALI, M. (2020). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Work. Journal of Research in Educational Science, 14(Special Issue), 439-460. 10.22034/jiera.2020.206849.2126 (Persian)
- Nik Peyman, J., & Artman, R. (2016). Kartimi: a key to organizational success, the fourth international conference on applied research in management and accounting, Tehran, <https://civilica.com/doc/568374>. (In Persian).
- Qiu Sh., Alizadeh, A., & Larry, M., & Dooleya, Ruijuan Zh. (2019) The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry, Journal of Hospitality and Tourism Management 40, 77-87. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.06.004>
- Rahimi Kolor, H., & Ghasemi Hamadani, I., & EbrahimiKharajo, V. (2023). Assessing the Moderating Role of Participatory Management in the Relationship between Dark Triad of Personality and Organizational Citizenship Behavior of Employees in University of Mohaghegh Ardabili. Management and Educational Perspective, 5(2), 1-23. doi: 10.22034/jmep.2023.390158.1175. (In Persian).
- Sadeghi Afjeh, Saeedeh (2014). A Study of the Relationship between the Components of Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior (Case Study of Tehran District 8 Municipality) Master's Thesis. Islamic Azad university. (in persian).
- Seifpanahi, H., & Derakhsha, M., & Maleki, H., & Zandi, K., & Salehi, M. (2016). Co-relational framework between Spiritual Leadership, Teamwork and Organizational Trust in nurses. 3(4). 88-77. URL: <http://ijnv.ir/article-1-337-fa.html>. (in persian).
- Shahofuqih, M., & Sultanpanah, H. (2019). The necessity of organizational citizenship behavior in municipalities, the second national conference on basic research in management and accounting, Tehran, <https://civilica.com/doc/987069>. (in persian).
- Shamsi, M. (2020). Organizational citizenship behavior, the first international conference and the second national conference on management, ethics and business, Shiraz, <https://civilica.com/doc/1117973>. (in persian).
- SUKRESNA, M., & LAKSANA, R. D., & SHAFERI, I. (2021). Developing Organizational Citizenship Behavior on Public Organizational Performance. Quality-Access to Success, 22(180), 14-19.
- Yadollahi, Sh.(2019.) Organizational Citizenship Behavior, 5th International Conference on Management and Accounting Sciences, Tehran, <https://civilica.com/doc/911770>. (in persian).