



بررسی تأثیر خودکارآمدی و نگرش کارکنان بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنان

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۶/۱۸، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۲۱.

مهديه اخوان قالیباف^۱

شهناز نایب‌زاده^۲

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر خودکارآمدی و نگرش کارکنان بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنان است. با استفاده از متغیر خودکارآمدی به عنوان متغیر مستقل، متغیرهای رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای اعتماد، حمایت سازمانی دریافتی و تعهد احساسی به سازمان به عنوان متغیر میانجی، مدل تحقیق شکل گرفته است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی بوده و بر حسب روش تحقیق همبستگی است که با به کارگیری ابزار پرسشنامه و روش پیمایشی داده‌های موردنیاز جمع‌آوری شده است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان «دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد» هستند و برای نمونه‌گیری از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران استفاده شده و تعداد ۱۲۰ نمونه قابل قبول جمع‌آوری شد. بررسی و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، جداول فراوانی و نمودارهای دایره‌ای و میله‌ای و آزمون t یک‌نمونه‌ای انجام شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS18 بررسی و تحلیل شد و تأیید روابط بین متغیرها و عوامل از طریق تحلیل عاملی تأییدی و تکنیک مدل‌سازی PLS با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS2 صورت گرفت. نتایج پژوهش نشان داد بین متغیر خودکارآمدی با متغیرهای تعهد احساسی به سازمان، اعتماد، رضایت شغلی و حمایت سازمانی دریافتی و بین متغیرهای حمایت سازمانی دریافتی و اعتماد با متغیر رضایت شغلی و بین متغیرهای تعهد احساسی به سازمان و رضایت شغلی با متغیر رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد؛ همچنین رابطه معناداری بین تعهد احساسی به سازمان با رضایت شغلی و بین اعتماد و حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مشاهده نشد.

واژگان کلیدی: خودکارآمدی، رضایت شغلی، تعهد احساسی به سازمان، اعتماد، حمایت سازمانی دریافتی، رفتار شهروندی سازمانی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی - تولید، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، گروه مدیریت، یزد، ایران
E-mail: akhavanmahdiyeh@yahoo.com

۲. دانشیار بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، گروه مدیریت، یزد، ایران
E-mail: snayebzadeh@iauyazd.ac.ir

۱. مقدمه

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی همواره بالاترین مرکز اندیشه‌ورزی و تولید علم جامعه محسوب می‌شوند و با حضور و فعالیت اندیشمندان، متفکران، محققان، دانش‌پژوهان و دانشجویان در اعتلای علمی و جهت‌بخشیدن به حرکت‌های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقش اساسی دارند. یکی از مهم‌ترین منابع دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، نیروی انسانی آن است و عوامل تشکیل‌دهنده این نیرو، افرادی هستند با نیازهای بی‌شمار که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی، استعداد و مهارت خود را در خدمت دانشگاه به کار خواهند گرفت. مانند هر سازمانی، موفقیت و پیشرفت دانشگاه نیز به نیروی انسانی آن بستگی دارد. امروزه سازمان‌های آموزشی در محیطی پویا، پرابهام و متحول فعالیت می‌کنند. یکی از بارزترین ویژگی‌های عصر حاضر، تغییرات و تحولات شگرف و مداومی است که در شرایط اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و فناورانه اتفاق می‌افتد؛ از طرف دیگر یکی از مشخصه‌های عرصه فعالیت سازمان‌های آموزشی، هر چه بیشتر رقابتی شدن آن و سخت‌تر و پیچیده‌تر شدن شرایط رقابتی آن‌ها است. به‌منظور داشتن محیطی پویا و کارآمد، شناخت افراد از میزان توانایی خود نقشی تعیین‌کننده در ادامه روند کار و فعالیت آنان ایفا می‌کند؛ در نتیجه سازمان‌ها سرمایه انسانی را عامل کلیدی در کسب مزیت رقابتی می‌دانند. زمانی کارکنان سازمان می‌توانند تعامل خوب با ارباب‌رجوعان داشته باشند که از شغل و جایگاه سازمانی خود راضی باشند. مهم‌ترین رکن پایداری و ثبات هر سازمانی، رضایت شغلی کارکنان آن است. رضایت شغلی الگویی از تعامل کارکنان با ارباب‌رجوعان را به‌وجود می‌آورد که صاحب‌نظران آن را «رفتار شهروندی سازمانی» می‌گویند.

۲. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

خودکارآمدی: خودکارآمدی، باور انسان درباره توانایی‌های خود در انجام کارها است که بر چگونگی عملکرد او مؤثر است. در واقع، خودکارآمدی به احساس شایستگی در کنترل داشتن بر محیط خود تأکید دارد (زراعت و همکاران، ۱۳۹۳). خودکارآمدی یک عامل انگیزشی فعال‌کننده، نیرودهنده، نگه‌دارنده و هدایت‌کننده‌ی رفتار به سوی هدف تعریف شده است (اثر زاده و همکاران، ۱۳۹۰). حیطه‌های خودکارآمدی عبارت‌اند از:

۱. خودکارآمدی اجتماعی: به معنای ادراک فرد از توانمندی خود در رسیدن به معیارهای اجتماعی و ارتباطات اجتماعی است؛
۲. خودکارآمدی آموزشی: به معنای ادراک فرد از توانمندی خود در یادگیری، حل مسائل آموزشی و دستیابی به موفقیت‌های تحصیلی است؛
۳. خودکارآمدی هیجانی: به معنای ادراک فرد از توانمندی خود در کنترل و مدیریت هیجان‌ها و افکار منفی است؛
۴. خودکارآمدی جسمانی: به معنای ادراک فرد از توانایی جسمی، اطمینان در انجام فعالیت‌ها و مهارت‌های فیزیکی و همچنین اطمینان از تأثیرگذاری مثبت جسمانی بر افراد دیگر است (اثرزاده و همکاران، ۱۳۹۰). کارابیبیک و کوروماز (۲۰۱۴)، در پژوهشی با عنوان «ارتباط بین درک خودکارآمدی معلمان و سطح رضایت شغلی آنان»، به این نتیجه رسیدند که بین

خودکارآمدی معلمان و سطح رضایت شغلی ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد. یاکین و ایردیل (۲۰۱۲)، در تحقیقی با عنوان «ارتباط بین خودکارآمدی و تعامل کار و اثرات آن بر رضایت شغلی: مورد مطالعه حسابداران»، به این نتیجه رسیدند که خودکارآمدی و تعامل کار، اثر مثبت بر رضایت شغلی دارند. زراعت و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیئت‌علمی»، به این نتیجه رسیدند که رابطه‌ای منفی و معنادار بین استرس شغلی با خودکارآمدی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی و رابطه‌ای مثبت و معنادار بین خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد و متغیر خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی نقش تعدیل‌کنندگی دارد.

نگرش کارکنان: نگرش آمادگی برای واکنش ویژه نسبت به یک فرد، شیء، فکر یا وضعیت است. نگرش‌ها کمتر در طی زمان پایدار می‌مانند و در صورت انباشت اطلاعات و تجربه در معرض تغییر خواهند بود. نگرش‌ها تنها به رفتار در جهت هدف، شخص یا وضعیت خاص مربوط است. نگرش‌ها از طریق تبدیل به نیت رفتاری بر رفتار اثر می‌گذارند (رضاییان، ۱۳۸۴). نگرش‌ها دارای سه بُعد شناختی، عاطفی و رفتاری هستند؛ ۱. بخش شناختی آن عبارت از باورها و ارزش‌ها و اطلاعات درباره‌ی هدف شناخته‌شده به وسیله فرد است؛ ۲. بخش عاطفی آن شامل احساس‌ها و عواطف درباره هدف، فرد، فکر، رخداد یا شیء است؛ ۳. بخش رفتاری آن از نگرش سرچشمه می‌گیرد و به نیت (رفتار به صورت معین) برمی‌گردد. این اجزا جدای از یکدیگر نیستند. در این تحقیق نگرش کارکنان دربردارنده تعهد احساسی به سازمان، حمایت سازمانی دریافتی و اعتماد است.

اعتماد: اعتماد، باور ما به این امر است که دیگران همان کاری را انجام می‌دهند که ما از آن‌ها انتظار داریم، بدون اینکه آن‌ها تحت نظارت باشند (شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱). اعتماد شامل انتظارات، حدسیات و باورهای یک فرد است، درباره احتمال اینکه اقدامات آتی طرف مقابل سودمند خواهند بود. این احتمال عمل متقابل مثبتی را در فرد بر خواهد انگیزد تا اقدامات طرف مقابل را جبران کند (دژبان و همکاران، ۱۳۹۰). جو اعتماد زمانی به وجود می‌آید که مدیران آنچه را که متعهد به انجام آن بوده‌اند را انجام دهند و رفتارشان قابل‌پیش‌بینی باشد (سیروس حدادنیا، ۱۳۹۱). برای توسعه اعتماد لازم است که مدیریت و کارکنان از قراردادهای اجتماعی خود نسبت به دیگری آگاه باشند و نسبت به آن، احساس مسئولیت کنند (عریضی و براتی، ۱۳۹۲). اعتماد دارای دو مؤلفه شناختی و عاطفی است یعنی می‌تواند مبتنی بر شناخت یا مبتنی بر عواطف باشد: اعتماد مبتنی بر شناخت به وسیله ادراک خود و علاقه خود از نشانه‌های عملکرد و واقعیت فعالیت‌های دیگری ساخته می‌شود و مبنای این اعتماد استدلال شناختی است. اعتماد مبتنی بر عواطف به وسیله قراردادهای هیجانی اجتماعی ساخته می‌شود که فراتر از مرزهای یک رابطه تجاری یا حرفه‌ای وجود

دارد، از آنجاکه اعتماد مبتنی بر عواطف به وسیله قراردادهای هیجانی - اجتماعی ساخته می‌شود. برای ایجاد اعتماد عاطفی درون سازمانی، کارکنان باید در برقراری روابط صادقانه با همکاران و مدیریت احساس امنیت کنند. (عریضی و براتی، ۱۳۹۲). پاژ (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری اعتماد سازمانی در میان کارکنان "شرکت آب و فاضلاب استان کرمانشاه"» به این نتیجه رسید که اعتماد عاطفی به سرپرست نیز در رابطه بین عدالت تعاملی و تعهد هنجاری میانجی‌گر است؛ همچنین با افزایش ابعاد عدالت سازمانی می‌توان اعتماد سازمانی را ایجاد کرد و اعتماد سازمانی نیز می‌تواند به تعهد، رضایت و رفتار شهروندی بالاتر بی‌انجامد؛ به علاوه اعتماد سازمانی می‌تواند روابط بین عدالت سازمانی به تعهد سازمانی و رضایت شغلی را میانجی‌گری کند. در تحقیق حدادینیا و همکاران (۱۳۹۲)، با عنوان «بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با اعتماد سازمانی و رفتار مدنی مدیران گروه‌های آموزشی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی» نتایج نشان داد که بین ابعاد عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. بین عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. بین ابعاد رفتار مدنی سازمانی با عدالت سازمانی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد و بین ابعاد اعتماد سازمانی با ابعاد عدالت سازمانی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. در تحقیق بیتیمیس و ارجنلی (۲۰۱۳)، با عنوان «بررسی نقش روان‌شناختی و اعتماد در ارتباط بین عملکرد فردی و رضایت شغلی: آزمون مدل Multiple Mediation» نتایج نشان داد که روان‌شناختی و اعتماد رابطه مستقیم با عملکرد فردی و رضایت شغلی دارند و هر دو نقش واسطه‌ای برای رابطه بین عملکرد فردی و رضایت شغلی را اجرا کرده‌اند.

تعهد احساسی به سازمان: تعهد احساسی به سازمان (تعهد عاطفی) اهمیت ویژه‌ای برای سازمان‌ها دارد. کارکنانی که دارای تعهد عاطفی بالایی هستند در برابر خستگی‌های شغلی و شرایط نامساعد محیط کاری تحمل بیشتری از خود نشان می‌دهند (امیرکبیری و محمدیان، ۱۳۹۰). توانایی نسبی همانندسازی شخص با سازمان و درگیر شدن در سازمان را «تعهد احساسی به سازمان» می‌گویند. درگیر شدن می‌تواند در تمایل فرد در تقبل وظایفی فراتر از الزامات استاندارد شغلی‌اش بازتاب یابد (حیدری تفرشی و دریابگیان، ۱۳۹۰). تعهد به سازمان در کارکنان یکی از مهم‌ترین پل‌های ارتباطی سازمان و مدیران با ارباب‌رجوعان به منظور ارائه خدمات مناسب برای کسب رضایت ارباب‌رجوع است (کشاورز و سرخوش، ۱۳۹۲). بر طبق نظریه هویت اجتماعی تیلر، تشکر و قدردانی مدیران و مسئولان سازمان‌ها از همکاری و عملکرد کارکنان، بخشی نیازهای عاطفی - اجتماعی آنان را برآورده می‌سازد. با برآورده شدن این قبیل از نیازهای کارکنان، هویت اجتماعی آنان نیز شکل می‌گیرد که در مقابل باعث احساس تعلق و غرور کارکنان نسبت به سازمان می‌شود (پورسلطانی و ایرجی نقندر، ۱۳۹۱). تعهد به سازمان اغلب به عنوان تمایل قوی برای بقای عضو در یک سازمان خاص، تمایل برای تلاش بسیار زیاد برای سازمان و امکان قطعی و پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان تعریف

می‌شود (امیرکبیری و محمدیان، ۱۳۹۰). تعهد در دو بُعد خرد و کلان قابل طرح است: تعهد در بُعد خرد عبارت است از: تعهد به گروه‌های خاص سازمانی که این گروه‌ها شامل گروه‌های کاری، سرپرستان و مدیریت عالی می‌شود. تعهد در بُعد کلان عبارت است از: تعهد به سازمان به‌عنوان یک مجموعه و یک سیستم (دهقان و همکاران، ۱۳۹۱). بر اساس دیدگاه آلن و میر (۱۹۹۰)، برای تعهد سه مؤلفه در نظر گرفته شده است: ۱. عهد عاطفی: عبارت است از: وابستگی عاطفی به سازمان، ابراز هویت با سازمان و عجزین‌بودن با سازمان؛ ۲. تعهد هنجاری: عبارت است از: احساس التزام و دین به سازمان و ادامه کار در سازمان؛ ۳. تعهد مستمر: درک هزینه‌هایی است که با ترک سازمان متوجه فرد می‌شود (حیدری تفرشی و دریابگیان، ۱۳۹۰). در تحقیق شاکری‌نیا و نبوی (۱۳۸۹)، باعنوان رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس‌راه و پلیس راهور استان گیلان، نتایج نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی وجود دارد. در تحقیقی که امیر کافی و هاشمی نسب (۱۳۹۲)، باعنوان «تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی» انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که عدالت سازمانی به شکل غیرمستقیم از طریق حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد. حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر تعهد سازمانی دارد. تأثیر غیرمستقیم آن از طریق اعتماد سازمانی صورت می‌گیرد و تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی بیش از تأثیر متغیرهای دیگر است. فیروز جانیان (۱۳۹۳)، در پژوهش باعنوان «بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری تعهد عاطفی در صنعت بیمارستانی (مورد مطالعه: بیمارستان خصوصی شفاء ساری» به این نتیجه رسید که حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌طور معناداری با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد عاطفی در ارتباط است. در تحقیق آلیاسیک و همکاران (۲۰۱۲)، باعنوان «تعیین ارتباط بین انگیزش شغلی، تعهد عاطفی و رضایت شغلی» نتایج نشان داد که انگیزش شغلی رابطه مثبت با تعهد سازمانی و رضایت شغلی دارد و ویژگی‌های فردی ارتباط معناداری با انگیزش شغلی ندارد. بیل‌گین و دمیر (۲۰۱۲) در تحقیقی باعنوان «بررسی ارتباط حمایت سازمانی دریافتی، تعهد عاطفی و رضایت شغلی در میان کارکنان هتل» به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی دریافتی تأثیر مثبت (مستقیم) بر تعهد عاطفی و رضایت شغلی دارد و تعهد عاطفی تأثیر مثبت (مستقیم) بر رضایت شغلی دارد.

حمایت سازمانی دریافتی: کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آن‌ها قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد و باور تحت‌عنوان «درک حمایت سازمانی» معرفی می‌شود (پورسلطانی و ایرجی نقندر، ۱۳۹۱). کارکنان بر اساس برداشتی که از حمایت‌های سازمانی دارند، تعهد خود را نسبت به سازمان نشان خواهند داد. حمایت سازمانی به‌عنوان تعهد سازمانی به کارکنان، تعریف می‌شود (پورسلطانی و ایرجی نقندر، ۱۳۹۱). شناخت و قدردانی از عملکرد خوب و موفقیت‌هایی کارکنان که می‌تواند بخشی از حمایت مدیران باشد، از عوامل مهم رضایت

شغلی است که باعث ارتقای عزت نفس، خودشکوفایی و پیشرفت کارکنان می شود (پورسلطانی و ایرجی نقندر، ۱۳۹۱). پورسلطانی زرنندی و ایرجی نقندر (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان «ارتباط درک حمایت سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران» به این نتیجه رسیدند که بین درک حمایت سازمانی با تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و همچنین بین درک حمایت سازمانی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ایسلام و همکاران (۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان «تمایل به جابه‌جایی شغلی: اثرات حمایت سازمانی دریافتی و تعهد سازمانی» به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی دریافتی اثر مثبت بر تعهد عاطفی و تعهد هنجاری دارد و حمایت سازمانی دریافتی اثر منفی بر تمایل به جابه‌جایی شغلی دارد.

رضایت شغلی: رضایت شغلی به ترکیب شرایط روانی، فیزیولوژیکی یا محیطی گفته می‌شود که موجب می‌شود فردی صادقانه بگوید: «من از شغلم راضی هستم» (حسینی و جودت کردلر، ۱۳۹۱). شغل فرد چیزی بیش از کارهای مشخصی چون بسته‌بندی کاغذ، در خدمت مشتری بودن یا رانندگی کامیون سنگین است. شغل فرد ایجاب می‌کند که او با همکاران، سرپرستان و رؤسا رابطه متقابل داشته باشد، مقررات و سیاست‌های سازمان را رعایت و اجرا کند، عملکردش طبق استانداردهای تعیین شده باشد و در شرایط کاری که معمولاً چندان هم مطلوب نیست، کار کند؛ این بدان معنی است که ارزیابی فرد درباره کارش و ابراز رضایت یا ناراضی‌تی از آن کار، یک نتیجه کلی از مجموعه‌ای از ارکان متفاوتی است که مجموع شغل وی را تشکیل می‌دهند (رابینز، ۱۳۸۷). رضایت از شغل یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که سبب افزایش بهره‌وری و کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود (کلدی و سمواتیان، ۱۳۸۸). کارکنانی که از شغل خود راضی هستند در جهت رضایت ارباب‌رجوعان قدم بر می‌دارند. این افراد نگرشی مثبت‌تر به زندگی دارند و از نظر روانی، جامعه را سالم‌تر می‌کنند (رابینز، ۱۳۸۷). گیتزبرگ و همکاران، به دو نوع رضایت شغلی اشاره می‌کنند: الف) رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌گردد: اول، احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت، عایدش می‌شود؛ دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به‌ظهوررساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی، به انسان دست می‌دهد؛ ب) رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد هر آن، در حال تغییر و تحول است. از عوامل رضایت بیرونی می‌توان شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش، نوع کار و غیره را نام برد. رضایت درونی در مقایسه با رضایت بیرونی ثبات بیشتری دارد؛ لذا پایدارتر است. رضایت کلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است (بختیاری و فلاح، ۱۳۸۳). یارمحمدیان و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «رابطه‌ی بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خودارزیابی از تعالی سازمانی به‌منظور ارائه یک مدل پیش بین (مطالعه موردی اساتید دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور» به این نتیجه رسیدند که عدالت توزیعی دارای اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجیگری تعهد

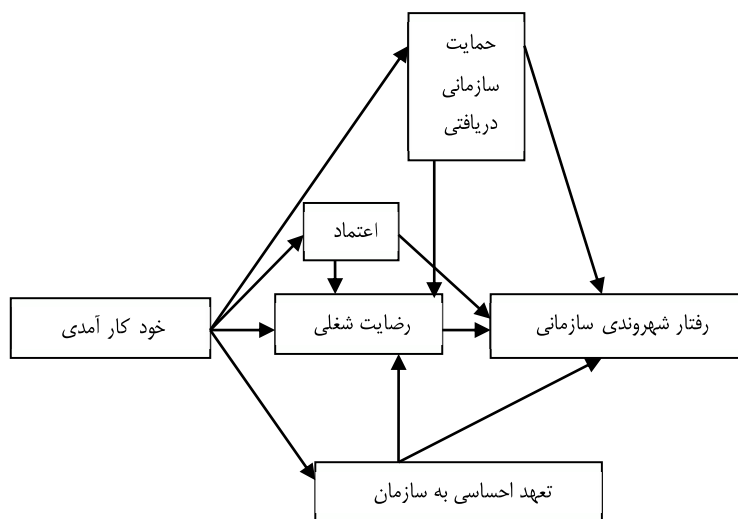
سازمانی بر خودارزیابی از تعالی سازمانی است. اعتماد به سازمان نیز دارای اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجیگری خودارزیابی از تعالی سازمانی است و اعتماد به همکاران نیز دارای اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجیگری تعهد سازمانی است. سایر متغیرهای حاضر در مدل دارای تأثیر ضعیف‌تری به گونه مستقیم یا غیرمستقیم بر خودارزیابی از تعالی سازمانی هستند. آلتیاسیک و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «آیا رضایت شغلی و تعهد عاطفی از طریق متغیر تناسب بین فرد و سازمان بر متغیر تمایل به جابجایی شغلی تأثیر می‌گذارد؟» به این نتیجه رسیدند که تأثیر رضایت شغلی از طریق متغیر تناسب فرد و سازمان بر متغیر تمایل به جابجایی شغلی و همچنین تعهد سازمانی از طریق متغیر تناسب فرد و سازمان بر متغیر تمایل به جابجایی شغلی تأثیری نداشته است. در تحقیقی که ایسلام و همکاران (۲۰۱۴)، با عنوان «بررسی ارتباط بین حمایت سازمانی دریافتی، فرهنگ یادگیری سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی» انجام داده‌اند، به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی دریافتی و فرهنگ یادگیری سازمانی ارتباط مستقیم با رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارند. تحقیقی که آسلان و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی رضایت شغلی دانشگاهیان دانشگاه‌های دولتی مالزی». به این نتیجه رسیدند که رابطه‌ای بین متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش وجود ندارد و این متغیرها با رضایت شغلی رابطه مستقیم ندارند.

رفتار شهروندی سازمانی: در محیط کاری پویای امروز، به کارها بیش‌ازپیش در گروه‌ها انجام می‌شود و انعطاف‌پذیری محیط اهمیت بالایی دارد. سازمان‌ها به کارمندی نیاز دارند که به اعضای دیگر گروه کمک کنند، داوطلب اضافه‌کار شوند و از کشمکش‌های غیرضروری اجتناب ورزند (حاجیان و همکاران، ۱۳۹۲). رفتار شهروندی سازمانی اهمیت و نقش آن را به‌عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثربخشی عملکرد شغلی افراد و نهایتاً بهبود اثربخشی سازمانی می‌شود، در نظر می‌گیرند (حیدری تفرشی و دریابگیان، ۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و اختیاری است که به‌طور مستقیم و صریح در سیستم پاداش رسمی سازمان به رسمیت شناخته نشده است، ولی باعث عملکرد مؤثر در سازمان می‌شود (حاجیان و همکاران، ۱۳۹۲). رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی نظیر داوطلب شدن برای انجام تکالیفی که جزو شرح وظایف نیستند، کمک به کارکنان دیگر در انجام کارشان و تعریف و تمجید از سازمان در مقابل افراد برون سازمانی می‌شود (حیدری تفرشی و دریابگیان، ۱۳۹۰). برای رفتار شهروندی سازمانی چندین بُعد معرفی شده است: ۱. نوع‌دوستی: نشان‌دهنده افرادی خاص است که مشتاقانه به وظایف یا مشکلات مربوط به سازمان کمک می‌کنند در این بُعد رفتاری، کارکنان با مخفی‌نگه‌داشتن احتیاجات خود از مسئولان، در حل مسائل کاری به یکدیگر کمک می‌کنند؛ ۲. وظیفه‌شناسی: به وقت‌شناسی، داشتن حضور بیشتر نسبت به هنجار گروه، تابعیت از قوانین و مقررات و رویه‌های سازمان اشاره دارد (به‌طور مثال حضور در محل کار هنگام بیماری یا شرایط نامساعد)؛ ۳. تواضع: عبارت است از: رعایت و احترام به حقوق سایر کارکنان و افراد سازمان؛ ۴. مردانگی (جوانمردی): به اجتناب از شکایات، اعتراض‌های بدون جهت، بدگویی و بزرگ‌نمایی

نادرست مشکلات سازمان اشاره دارد؛ ۵ - شرافت شهروندی: عبارت است از: مشارکت مسئولانه در حیات و فعالیت‌های مربوط به سازمان، از قبیل شرکت در جلسات، حضور در ارتباطات داخلی و گفت‌وگو درباره مشکلات سازمان (حیدری تفرشی و دریابگیان، ۱۳۹۰). تحقیقی که حسنی و جودت کردلر (۱۳۹۱) با عنوان «رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه» انجام دادند نشان داد که بین ادراک از عدالت سازمانی با رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مثبت وجود دارد؛ همچنین بین ادراک از عدالت و تمایل به جابه‌جای شغلی رابطه معنادار منفی وجود دارد و نقش میانجی متغیر رضایت شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و تمایل به ترک خدمت تأیید نشد. شیرازی و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان «تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی)» به این نتیجه رسیدند که رابطه‌ای مثبت و معنادار بین تمام ابعاد متغیر مستقل و وابسته وجود دارد. در تحقیق کویری بیدگلی (۱۳۹۲) با عنوان «رابطه حمایت‌های سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارمندان اداره ورزش و جوانان استان اصفهان» یافته‌ها نشان داد که رابطه مثبت و معنادار بین حمایت‌های سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی و ابعاد آن، به جز بُعد رفتار مدنی، مشاهده شد. در تحقیق اقبال (۱۳۹۳)، با عنوان «تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خوزستان» در نتایج نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خوزستان رابطه معنادار وجود دارد. در تحقیق افخمی میبیدی (۱۳۹۳)، با عنوان «ارتباط حمایت‌های سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد» نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان این اداره می‌گذارد.

مدل مفهومی تحقیق

به‌طور معمول ارائه یک مدل مفهومی، نقطه شروع و مبنایی برای انجام مطالعات و تحقیقات است؛ به گونه‌ای که متغیرهای موردنظر تحقیق و روابط میان آن‌ها را مشخص می‌کند، مدل مفهومی تحقیق در شکل ۱، ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (Alniacik, 2013; Bitmis, 2013; Aslan, 2014)

فرضیات تحقیق

- فرضیه ۱: بین خودکارآمدی کارکنان و حمایت سازمانی دریافتی رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۲: بین خودکارآمدی کارکنان و اعتماد رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۳: بین خودکارآمدی کارکنان و تعهد احساسی به سازمان رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۴: بین خودکارآمدی و رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۵: بین حمایت سازمانی دریافتی و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۶: بین اعتماد و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۷: بین تعهد احساسی به سازمان و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۸: بین حمایت سازمانی دریافتی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۹: بین اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۱۰: بین تعهد احساسی به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۱۱: بین رضایت شغلی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۱۲: حمایت سازمانی دریافتی در نقش میانجی بر رابطه بین خودکارآمدی و رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است.
- فرضیه ۱۳: اعتماد در نقش میانجی بر رابطه بین خودکارآمدی و رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است.
- فرضیه ۱۴: تعهد احساسی به سازمان در نقش میانجی بر رابطه بین خودکارآمدی و رضایت شغلی کارکنان

تأثیرگذار است.

فرضیه ۱۵: رضایت شغلی کارکنان در نقش میانجی بر رابطه بین حمایت سازمانی دریافتی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.

فرضیه ۱۶: رضایت شغلی کارکنان در نقش میانجی بر رابطه بین اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.

فرضیه ۱۷: رضایت شغلی کارکنان در نقش میانجی بر رابطه بین تعهد احساسی به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.

۳. روش تحقیق

تحقیق حاضر بر اساس هدف، کاربردی است. روش تحقیق بر اساس شیوه انجام از نوع همبستگی است و از نظر شیوهی گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های پیمایشی است؛ زیرا که از پرسشنامه استفاده شده است.

جامعه آماری تحقیق

اولین مبنا در انتخاب جامعه آماری، موضوع تحقیق است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان «دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد» به تعداد ۳۱۶ نفر هستند.

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران، استفاده شد که با در نظر گرفتن سطح خطای ۰/۰۶۶۵ و سطح اطمینان ۰/۹۶۷، حجم نمونه ۱۱۹ نفر به دست آمد. بر این اساس پرسشنامه در میان ۱۲۰ نفر توزیع و برای بررسی و تحلیل مورد قبول قرار گرفت.

قلمرو موضوعی و مکانی و زمانی تحقیق

قلمرو موضوعی تحقیق حاضر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی است. قلمرو زمانی تحقیق سال‌های ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴ و قلمرو مکانی آن «دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد» است.

ابزار تحقیق

اطلاعات و داده‌های این تحقیق، از مطالعه میدانی به دست آمده است. پرسشنامه شامل ۱۲۴ سؤال و بر اساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت ساخته شده و دارای متغیرهای خودکارآمدی، تعهد احساسی به سازمان، حمایت سازمانی دریافتی، اعتماد، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی است. مقیاس اندازه‌گیری متغیرهای این تحقیق، مقیاس رتبه‌ای است. برای تدوین پرسشنامه از ۶ نوع پرسشنامه استفاده شد که

عبارت‌اند از:

۱. پرسشنامه خودکارآمدی استیپلز و همکاران (۱۹۹۹)؛
۲. پرسشنامه اعتماد رابینسون و روس اسکو (۱۹۹۴)؛
۳. پرسشنامه حمایت سازمانی دریافتی آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶).
۴. پرسشنامه تعهد احساسی به سازمان آلیناسیک و همکاران (۲۰۱۳)؛
۵. پرسشنامه رضایت شغلی استیپلز و همکاران (۱۹۹۹)؛
۶. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی کو و می (۲۰۱۱).

روایی و پایایی ابزار تحقیق

روایی ابزار تحقیق: با توجه به اینکه پرسشنامه تحقیق از مقالات معتبر خارجی گرفته و ترجمه شده است، تدوین پرسشنامه به کمک استاد راهنمای تحقیق، صورت گرفت و این امر بیان‌کننده روایی این تحقیق است. **پایایی ابزار تحقیق:** برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. اگر ضریب آلفا بیشتر از ۰/۷ باشد، پرسشنامه از پایایی قابل‌قبولی برخوردار است. جدول ۱، آلفای کرونباخ و تعداد سؤالات مربوط به کل پرسشنامه و متغیرهای پرسشنامه را ارائه می‌دهد. از آنجاکه مقدار آلفای کرونباخ کل پرسشنامه و متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ است، آزمون از پایایی قابل‌قبولی برخوردار است.

جدول ۱: محاسبه پایایی سؤالات مربوط به پرسشنامه

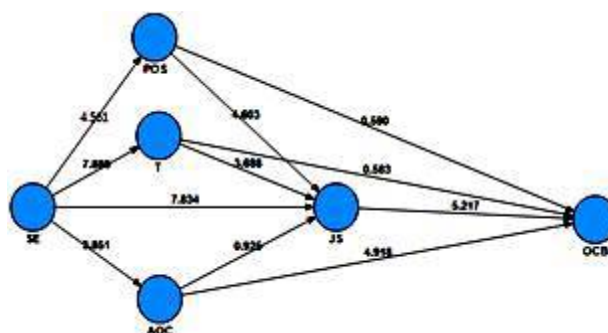
متغیر	شماره سؤالات پرسشنامه	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ
خودکارآمدی (SE)	۱ تا ۴۶ ۵۷ تا ۶۰	۵۰	۰/۹۰۸
رضایت شغلی (JS)	۴۷ تا ۵۶	۱۰	۰/۸۲۱
حمایت سازمانی دریافتی (POS)	۶۱ تا ۹۶	۳۶	۰/۹۴۸
اعتماد (T)	۹۷ تا ۱۰۳	۷	۰/۸۵۷
رفتار شهروندی سازمانی (OCB)	۱۰۴ تا ۱۱۵	۱۲	۰/۸۰۶
تعهد احساسی به سازمان (AOC)	۱۱۶ تا ۱۲۴	۹	۰/۸۷۳
کل پرسشنامه	-	۱۲۴	۰/۹۳۴

۴. نتایج و یافته‌های تحقیق

در این پژوهش توصیف داده‌های دموگرافیک تحقیق با استفاده از آمار توصیفی، جداول فراوانی و نمودارهای دایره‌ای و میله‌ای انجام و برای بررسی متغیرها با توجه به حد وسط مقیاس اندازه‌گیری از آزمون t یک نمونه استفاده شده و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS18 تجزیه و تحلیل شد. تأیید روابط بین متغیرها

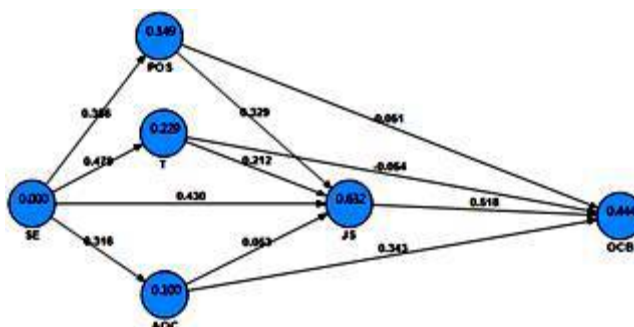
و عوامل از طریق تحلیل عاملی تأییدی و تکنیک مدل‌سازی PLS با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS2 صورت گرفت که یک فن مدل‌سازی مسیر واریانس‌محور است و امکان بررسی نظریه و سنجه‌ها را به‌طور هم‌زمان فراهم می‌سازد. از این روش در مواردی که مدل پیچیده یا حجم نمونه کوچک بوده و یا توزیع متغیرها نرمال نباشد، استفاده می‌شود و به‌منظور آزمون فرضیه‌ها با هدف سنجش روابط هم‌زمان، مستقیم یا غیرمستقیم میان متغیرها استفاده خواهد شد؛ همچنین با استفاده از آزمون سیل فرض نقش میانجی متغیرها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

خروجی‌های مدل اصلی (ضرایب مسیر و آماره t)



شکل ۲: مدل اصلی در حالت اعداد معناداری (T-Value)

اعداد موجود بر روی مسیرها نشانگر مقدار T-Value برای هر مسیر است. برای بررسی معنادار بودن ضرایب مسیر لازم است تا مقدار t هر مسیر بالاتر از $1/96$ شود. در این تحلیل مقدار آماره t برای کلیه مسیرها، به‌جز مسیر تعهد احساسی به سازمان به رضایت شغلی و دو مسیر حمایت سازمانی دریافتی و اعتماد به رفتار شهروندی سازمانی، بالاتر از $1/96$ بوده و در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار هستند.



شکل ۳: مدل اصلی در حالت ضرایب مسیر

اعداد روی خطوط همان ضرایب مسیر و اعداد داخل دایره، ضرایب تعیین است. ضریب تعیین برای متغیر رضایت شغلی مقدار $0/63$ برآورد شده است. با توجه به مقدار ضریب استاندارد و آماره t می‌توان گفت که متغیرهای خودکارآمدی ($0/43$)، حمایت سازمانی دریافتی ($0/33$) و اعتماد ($0/21$) به ترتیب بالاترین تأثیر را بر متغیر رضایت شغلی داشته‌اند (بالاترین ضریب مسیر) و متغیر تعهد احساسی به سازمان تأثیر معناداری نداشته است.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

پس از بررسی مدل اصلی، فرضیه‌های مدل موردآزمایی قرار گرفته‌اند اگر مقدار قدر مطلق آماره t کوچک‌تر از مقدار $96/1$ باشد، فرض صفر نتیجه گرفته می‌شود و در صورتی که مقدار قدر مطلق آماره t بزرگ‌تر از مقدار $96/1$ باشد، فرض صفر رد می‌شود. در این بخش فرضیات مربوط به مدل اصلی آزمون می‌شود که خلاصه نتایج در جدول ۲، ارائه شده است. در این بخش فرضیه‌های مربوط با توجه به مدل و استفاده از آزمون سبل، آزمون شده و خلاصه نتایج به ترتیب در جدول‌های ۳ و ۴ ارائه شده است. با توجه به جدول ۳، برای مسیرهایی که مقدار قدر مطلق آماره t بزرگ‌تر از مقدار $96/1$ باشد، رابطه معناداری وجود دارد و منطبق با جدول ۴، زمانی که سطح معناداری کمتر از $0/05$ باشد؛ فرض صفر رد می‌شود و رابطه معنادار وجود خواهد داشت.

جدول ۲: نتایج آزمون فرضیات در مدل اصلی

فرضیات مدل اصلی	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	نتیجه آزمون
خودکارآمدی ← حمایت سازمانی دریافتی	$0/388868$	$0/561026$	$0/149$	وجود رابطه معنادار
خودکارآمدی ← اعتماد	$0/478714$	$0/885755$	$0/229$	وجود رابطه معنادار
خودکارآمدی ← تعهد احساسی به سازمان	$0/316390$	$0/851226$	$0/100$	وجود رابطه معنادار
خودکارآمدی ← رضایت شغلی	$0/430235$	$0/834360$	$0/632$	وجود رابطه معنادار
حمایت سازمانی دریافتی ← رضایت شغلی	$0/328687$	$0/602715$		وجود رابطه معنادار
اعتماد ← رضایت شغلی	$0/212488$	$0/688249$		وجود رابطه معنادار
تعهد احساسی به سازمان ← رضایت شغلی	$0/052073$	$0/925252$		نبود رابطه معنادار
حمایت سازمانی دریافتی ← رفتار شهروندی سازمانی	$0/051469$	$0/590260$	$0/444$	نبود رابطه معنادار
اعتماد ← رفتار شهروندی سازمانی	$0/052540$	$0/582585$		نبود رابطه معنادار
تعهد احساسی به سازمان ← رفتار شهروندی سازمانی	$0/343068$	$0/917525$		وجود رابطه معنادار
رضایت شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	$0/518478$	$0/217132$		وجود رابطه معنادار

جدول ۳: نتایج آزمون فرضیات در مدل

فرضیه	Z آماره آزمون	S.E	P سطح معنادار	اثر غیرمستقیم	نتیجه آزمون
۱۲	۳/۲۴۳	۰/۰۳۹	۰/۰۰۱	۰/۱۲۷	وجود رابطه معنادار
۱۳	۳/۳۱۴	۰/۰۳۱	۰/۰۰۱	۰/۱۰۲	وجود رابطه معنادار
۱۴	۰/۸۵۵	۰/۰۱۸	۰/۳۹۲	۰/۰۱۶	نبود رابطه معنادار
۱۵	۳/۴۶۹	۰/۰۴۹	۰/۰۰۱	۰/۱۷	وجود رابطه معنادار
۱۶	۲/۹۹۶	۰/۰۳۷	۰/۰۰۳	۰/۱۱۰	وجود رابطه معنادار
۱۷	۰/۸۶۵	۰/۰۳۰	۰/۳۸۷	۰/۰۲۶	نبود رابطه معنادار

جدول ۴: نتایج آزمون سبل

فرضیه	مسیر	برآورد ضریب	آماره t	S.E	نتیجه آزمون
۱۲	۱ خودکارآمدی -- حمایت سازمانی دریافتی	۰/۳۸۶	۴/۵۶	۰/۰۸۵	وجود رابطه معنادار
	۲ حمایت سازمانی دریافتی -- رضایت شغلی	۰/۳۳۹	۴/۶۰	۰/۰۷۱	وجود رابطه معنادار
۱۳	۱ خودکارآمدی -- اعتماد	۰/۴۷۹	۷/۸۹	۰/۰۶۱	وجود رابطه معنادار
	۲ اعتماد -- رضایت شغلی	۰/۲۱۲	۳/۶۹	۰/۰۵۸	وجود رابطه معنادار
۱۴	۱ خودکارآمدی -- تعهد احساسی به سازمان	۰/۳۱۶	۳/۸۵	۰/۰۸۲	وجود رابطه معنادار
	۲ تعهد احساسی به سازمان -- رضایت شغلی	۰/۰۵	۰/۹۳	۰/۰۵۷	نبود رابطه معنادار
۱۵	۱ حمایت سازمانی دریافتی -- رضایت شغلی	۰/۳۳۹	۴/۶۰	۰/۰۷۱	وجود رابطه معنادار
	۲ رضایت شغلی -- رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۱۸	۵/۲۲	۰/۰۹۹	وجود رابطه معنادار
۱۶	۱ اعتماد -- رضایت شغلی	۰/۲۱۲	۳/۶۹	۰/۰۵۸	وجود رابطه معنادار
	۲ رضایت شغلی -- رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۱۸	۵/۲۲	۰/۰۹۹	وجود رابطه معنادار
۱۷	۱ تعهد احساسی به سازمان -- رضایت شغلی	۰/۰۵	۰/۹۳	۰/۰۵۷	نبود رابطه معنادار
	۲ رضایت شغلی -- رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۱۸	۵/۲۲	۰/۰۹۹	وجود رابطه معنادار

۵. نتیجه گیری و پیشنهادها

نتایج حاصل از فرضیه اول تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر خودکارآمدی کارکنان و حمایت سازمانی دریافتی وجود دارد؛ به عبارتی ارتقای خودکارآمدی می‌تواند بر حمایت سازمانی دریافتی تأثیر مثبت بگذارد. ارتقای خودکارآمدی در فرد موجب می‌شود که خود را فردی مفید برای سازمان بداند که سازمان نیازمند مهارت و توانایی اوست و سازمان برای فرد ارزش قائل است موجب تأثیر مثبت بر حمایت سازمانی دریافتی می‌شود.

نتایج حاصل از فرضیه دوم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر خودکارآمدی کارکنان و اعتماد وجود دارد؛ به عبارتی ارتقای خودکارآمدی می‌تواند بر اعتماد تأثیر مثبت بگذارد.

نتایج حاصل از فرضیه سوم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر خودکارآمدی کارکنان و تعهد احساسی به سازمان وجود دارد؛ به عبارتی ارتقای خودکارآمدی می‌تواند بر تعهد احساسی به سازمان تأثیر مثبت بگذارد.

نتایج حاصل از فرضیه چهارم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر خودکارآمدی کارکنان و رضایت شغلی وجود دارد؛ به عبارتی ارتقای خودکارآمدی می‌تواند بر رضایت شغلی تأثیر مثبت بگذارد. نتیجه تحقیق زراعت، یاگین، کاراییک و کوروماز نشان می‌دهد که بین دو متغیر خودکارآمدی و رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه پنجم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر حمایت سازمانی دریافتی و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد؛ به عبارتی ارتقای حمایت سازمانی دریافتی می‌تواند بر رضایت شغلی تأثیر مثبت بگذارد. نتیجه تحقیق پورسلطانی زرنندی، شاکری نیا، بیل گین و دمیر، آسلان و همکاران و ایسلام و همکاران نشان می‌دهد که رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر حمایت سازمانی دریافتی و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه ششم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر اعتماد و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد؛ به عبارتی ارتقای اعتماد به مدیر می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت بگذارد. نتیجه تحقیق بیتمیس و ارجنلی نشان می‌دهد که رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر اعتماد و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه هفتم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه معناداری بین دو متغیر بین تعهد احساسی به سازمان و رضایت شغلی کارکنان وجود ندارد؛ به عبارتی ارتقای تعهد احساسی به سازمان نمی‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر بگذارد. نتیجه تحقیق شاکری نیا نشان می‌دهد که بین دو متغیر تعهد و رضایت شغلی وجود دارد و نتیجه تحقیق بیل گین و دمیر نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین دو متغیر تعهد عاطفی و رضایت شغلی وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه هشتم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه معناداری

بین دو متغیر حمایت سازمانی دریافتی و رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد؛ به عبارتی ارتقای حمایت سازمانی دریافتی نمی‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد. نتیجه تحقیق افخمی میدی، فیروزجائیان، کویری بیدگلی و ایسلام و همکاران نشان می‌دهد که رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر حمایت سازمانی دریافتی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه نهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه معناداری بین دو متغیر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد؛ به عبارتی ارتقا اعتماد به مدیر نمی‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد. نتیجه تحقیق شیرازی نشان می‌دهد که رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه دهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر تعهد احساسی به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؛ به عبارتی ارتقای تعهد احساسی به سازمان می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت بگذارد. نتیجه تحقیق اقبالی نشان می‌دهد که رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر تعهد احساسی به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه یازدهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر رضایت شغلی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؛ به عبارتی ارتقای رضایت شغلی کارکنان می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت بگذارد. نتیجه تحقیق آسلان و همکاران نشان می‌دهد که رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر رضایت شغلی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه دوازدهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، متغیر حمایت سازمانی دریافتی در نقش میانجی بر رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر خودکارآمدی و رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است؛ به عبارتی ارتقای خودکارآمدی می‌تواند به‌طور غیرمستقیم بر رضایت شغلی تأثیر مثبت بگذارد.

نتایج حاصل از فرضیه سیزدهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، متغیر اعتماد در نقش میانجی بر رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر خودکارآمدی و رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است؛ به عبارتی ارتقای خودکارآمدی می‌تواند به‌طور غیرمستقیم بر رضایت شغلی تأثیر مثبت بگذارد.

نتایج حاصل از فرضیه چهاردهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، متغیر تعهد احساسی به سازمان در نقش میانجی بر رابطه معناداری بین دو متغیر خودکارآمدی و رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار نیست؛ به عبارتی ارتقای خودکارآمدی نمی‌تواند به‌طور غیرمستقیم بر رضایت شغلی تأثیر بگذارد.

نتایج حاصل از فرضیه پانزدهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، متغیر رضایت شغلی کارکنان در نقش میانجی بر رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر حمایت سازمانی دریافتی و رفتار

شهروندی سازمانی تأثیرگذار است؛ به عبارتی ارتقای حمایت سازمانی دریافتی می‌تواند به‌طور غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد.

نتایج حاصل از فرضیه شانزدهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، متغیر رضایت شغلی کارکنان در نقش میانجی بر رابطه مثبت معناداری بین دو متغیر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است؛ به عبارتی ارتقای اعتماد می‌تواند به‌طور غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد.

نتایج حاصل از فرضیه هفدهم تحقیق: نتایج نشان داد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد متغیر رضایت شغلی کارکنان در نقش میانجی بر رابطه معناداری بین دو متغیر تعهد احساسی به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار نیست؛ به عبارتی ارتقای تعهد احساسی به سازمان نمی‌تواند به‌طور غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد.

پیشنهادها مبتنی بر نتایج تحقیق

بر اساس تأیید فرضیات و نتیجه‌ای که از فرضیات برمی‌آید می‌توان گفت که در دانشگاه‌های موفق به‌منظور افزایش و بهبود بینش، توانایی‌ها و تجربیات برای رقابت در محیط متغیر امروزی سرمایه‌گذاری‌ها بر روی کارکنان صورت می‌گیرد؛ از این رو خودکارآمدی نیروی انسانی یک ضرورت سازمانی است که مدیران باید همواره به آن توجه کنند.

ارتقای باور خودکارآمدی کارکنان موجب افزایش حمایت سازمانی دریافتی و در نتیجه باعث افزایش تعلق افراد به سازمان و رضایت آنان از شغلشان می‌شود.

ارتقای باور خودکارآمدی کارکنان موجب افزایش تعهد احساسی به سازمان می‌شود؛ در نتیجه نیروی انسانی متعهد، اهداف سازمان را در جهت اهداف خود می‌داند و برای تحقق آن‌ها از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کند و در نهایت باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.

ارتقای باور خودکارآمدی کارکنان موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود؛ در نتیجه وقتی یک کارمند نسبت به شغلش احساس رضایت دارد، او این رضایت را با رفتار شهروندی سازمانی که متوجه منافع سازمان است، جبران می‌کند.

ارتقای باور خودکارآمدی کارکنان موجب اعتماد به مدیر می‌شود؛ در نتیجه وقتی اعتماد شکل می‌گیرد که مدیر به آنچه متعهد به انجام آن بوده است، انجام دهد و رفتار قابل‌پیش‌بینی باشد و این اعتماد باعث می‌شود که کارکنان به اهداف و مأموریت‌های خود متعهد باشند و این متعهد بودن، رضایت کارکنان را از شغلشان در پی دارد.

پیشنهادها برای تحقیقات آتی

با توجه به اینکه این تحقیق یک مطالعه موردی در «دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد» است، می‌توان برای

جامعیت نتایج پژوهش، این مطالعه را در واحدهای دیگر دانشگاه آزاد یا دانشگاه‌های دیگر انجام داد و همچنین برای مقایسه می‌توان مشابه این تحقیق را در سازمان‌های مختلف انجام داد و نتایج را با هم مقایسه کرد.

در این تحقیق با استفاده از متغیر خودکارآمدی به‌عنوان متغیر مستقل، متغیرهای رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر وابسته و متغیرهای حمایت سازمانی دریافتی، اعتماد و تعهد احساسی به سازمان به‌عنوان متغیر میانجی، مدل تحقیق شکل گرفته است. می‌توان به محققان علاقه‌مند در این زمینه پیشنهاد داد که با استفاده از متغیر عملکرد فردی به‌عنوان متغیر مستقل، متغیرهای رضایت شغلی و تمایل به جابه‌جایی شغلی به‌عنوان متغیر وابسته و متغیرهای تناسب بین فرد و سازمان^۱، روابط بین مدیر و کارمند^۲ و روان‌شناختی^۳ به‌عنوان متغیر میانجی، مدل تحقیق را شکل داد.

محدودیت‌های تحقیق

این تحقیق نیز همانند سایر تحقیقات محدودیت‌هایی دارد که این محدودیت‌ها عبارت‌اند از:

(۱) محدودیت جامعه و نمونه

یافته‌های این تحقیق با توجه به جامعه و نمونه مورد بررسی به‌دست‌آمده و قابلیت‌تعمیم به دلایل زیر محدود است:

از آنجاکه این تحقیق بر روی کارکنان «دانشگاه آزاد واحد یزد» انجام شده است. قابلیت‌تعمیم آن به کارکنان دیگر دانشگاه‌ها مقدور نیست. تفاوت‌های موجود در ویژگی‌های شخصیتی افراد بر تحقیق مؤثر است که در تحقیق غیرقابل کنترل است.

حجم نمونه باید به اندازه‌ای باشد که نتایج حاصل عیناً با نتایج همان مطالعه در جامعه‌ای که نمونه از آن انتخاب شده باشد، برابر باشد. یکی از اشتباهات رایج و معمول در تحقیق، انتخاب افرادی برای نمونه، تنها به این دلیل که در دسترس محقق هستند، باعث می‌شود یافته‌های تحقیق را نتوان به جامعه‌تعمیم داد و کل پروژه تحقیق در معرض انتقاد قرار می‌گیرد. اگر یافته‌های یک تحقیق به افراد دیگری به غیر از آن‌هایی که در نمونه مورد نظر بوده‌اند قابل‌تعمیم نباشد، پژوهش انجام شده چیزی جز صرف وقت و هزینه نخواهد بود.

(۲) استفاده از پرسشنامه

احتمال عدم‌درک مفاهیم و محتوای سؤالات پرسشنامه و بروز ابهام برای پاسخگو وجود دارد. احتمال عدم‌فهم و برداشت یکسان آزمودنی‌ها از سؤالات پرسشنامه وجود دارد و بین اطلاعاتی که از طریق پرسشنامه به‌دست می‌آید تناقضاتی دیده می‌شود که تعبیر و تفسیر آن‌ها مشکل است.

1. Person-Organization fit
2. Leader -Member Exchange
3. Psychological Capital

منابع

۱. اثرزاده، رضا، بچانی، ملکی نیا (۱۳۹۰). «بررسی خودکارآمدی نیروی انسانی در سازمان‌ها و ارائه‌ی الگوی مفهومی برای سنجش آن». **دو ماهنامه‌ی توسعه‌ی انسانی پلیس**، ۳۷: ۹۵-۱۱۷.
۲. افخمی میبدی، مهسا السادات (۱۳۹۳). «ارتباط حمایت‌های سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد**، دانشکده علوم ورزشی، دانشگاه علوم و علوم کاربردی.
۳. اقبال، ملیحه (۱۳۹۳). «تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خوزستان». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد**، دانشکده تربیت بدنی.
۴. امیر کافی، مهدی، هاشمی نسب (۱۳۹۲). «تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی». **مسائل اجتماعی ایران**، ۱: ۳۳-۶۲.
۵. امیر کبیری، علیرضا، محمدیان (۱۳۹۰). «بررسی رابطه میان توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی در دفتر مرکزی شرکت پترو پارس». **پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی**، ۱۹-۱.
۶. بختیاری، بهرام، فلاح (۱۳۸۳). **روانشناسی کار و شغل**. چاپ اول. همدان: انتشارات دانشجو، ۱۹۳.
۷. پاژ، الهام (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری اعتماد سازمانی در میان کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان کرمانشاه». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد**، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه اصفهان.
۸. پورسلطانی زرنندی، حسین، ایرجی نقندر (۱۳۹۱). «ارتباط درک حمایت سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران در سال ۱۳۹۰». **مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش**، ۱: ۵۵-۶۶.
۹. حاجیان، طالب، کریمی، آقا حسینی، موسوی‌زاده (۱۳۹۲). «بررسی رابطه میان ابعاد مدیریت اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان علوم پزشکی اصفهان». **دو فصلنامه‌ی علمی - تخصصی اسلام و مدیریت**، ۳: ۱۴۱-۱۶۰.
۱۰. حداد نیا، سیروس، هاشمی، فانی (۱۳۹۲). «بررسی رابطه عدالت سازمانی با اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی مدیران گروه‌های آموزشی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی». **نوآوری‌های مدیریت آموزشی**، ۲: ۷۷-۶۱.
۱۱. حسنی، محمد، جودت کردلر (۱۳۹۱). «رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه». **دو ماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه**، ۳: ۱۳-۱.
۱۲. حیدری تفرشی، غلام‌حسین، دربابگیان (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه‌خصوصی در استان هرمزگان». **فصلنامه علمی پژوهشی**

تحقیقات مدیریت آموزشی، ۱: ۳۱-۴۴.

۱۳. دژبان، ریحانه، نوری، سماواتیان (۱۳۹۰). «بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی و کیفیت رابطه سرپرست و زیردست با اعتماد به سرپرست و ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی». **پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی**، ۳: ۱۵۳-۱۳۴.

۱۴. دهقان، نبی‌الله، فتوحی، گرجامی، ولی وند زمانی (۱۳۹۱). «تأثیر تعهد مدیران بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان». **فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، ۶۷: ۹۷-۱۲۸.

۱۵. رابینز، استیفن پی (۱۳۹۰). **رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها**. علی پارساییان و سید محمد اعرابی، چاپ هجدهم. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۴۶۴.

۱۶. رضاییان، علی (۱۳۸۴). **مبانی مدیریت رفتار سازمانی**. چاپ ششم. تهران: سمت، ۴۹۵.

۱۷. زراعت، مهسا، حسنی، رشیدی، حدیدی، پیری (۱۳۹۳). «بررسی نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی هیئت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه». **دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه**، ۳: ۲۳۸-۲۴۸.

۱۸. شاکری نیا، ایرج، نبوی (۱۳۸۹). «رابطه رضایت شغلی و حمایت ادراک‌شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس‌راه و پلیس راهور استان گیلان». **فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی**، ۴: ۶۲۶-۶۰۸.

۱۹. شیرازی، علی، خداوردیان، نعیمی (۱۳۹۱). «تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی)». **پژوهش‌نامه مدیریت تحول**، ۷: ۱۵۴-۱۳۳.

۲۰. عریضی، حمیدرضا، براتی (۱۳۹۲). «اعتماد به سرپرست میانجی بین تعهد سازمانی و تعهد به تغییر». **فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، ۷۲: ۱-۲۲.

۲۱. فیروز جانیان، مجتبی (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری تعهد عاطفی در صنعت بیمارستانی (مورد مطالعه: بیمارستان خصوصی شفاء ساری)». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه سمنان**.

۲۲. کشاورز، لقمان، سرخوش (۱۳۹۲). «ارتباط خودکارآمدی شغلی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان با رضایت مشتریان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان». **پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی**، ۱۱-۱۹.

۲۳. کلدی، علی رضا، سمواتیان (۱۳۸۸). «بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران سال ۱۳۸۸». **پژوهش‌نامه علوم اجتماعی**، سال دوم، دوره دوم: ۸۶-۷۳.

۲۴. کویری بیدگلی، زهرا (۱۳۹۲). «رابطه‌ی حمایت‌های سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارمندان اداره ورزش و جوانان استان اصفهان». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه الزهراء**.

۲۵. یارمحمدیان، محمدحسین، شفیع پور مطلق، فولادوند (۱۳۹۲). «رابطه‌ی بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خودارزیابی از تعالی سازمانی به منظور ارائه یک مدل پیش بین (مطالعه

موردی اساتید دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور». فصلنامه علمی پژوهشی ره‌یافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱: ۱۸-۱.

26. Alniacik E, Alniacik U, Erat S, Akcin K (2013). "Does person – organization fit moderate the effects of affective commitment and job satisfaction on turnover intentions?". **Social and Behavioral Sciences**, 99: 274- 281.
27. Alniacik U, Alniacik E, Akcin K, Erat S (2012). "Relationships between career motivation, affective commitment and job satisfaction". **Social and Behavioral Sciences**, 58: 355 – 362.
28. Aslan S.A, Shaukat M.Z, Ahmed I, Shah I.M, Mahfar M (2014). " Job satisfactions of academics in malaysian public universities". **Social and Behavioral Sciences**, 114: 154 - 158.
29. Bilgin N, Demirel H (2012). "The examination of the relationship among organizational support, affective commitment and job satisfaction of hotel employees". **Social and Behavioral Sciences**, 51: 470 – 473.
30. Bitmis M.G, Ergeneli A (2013). "The role of psychological capital and trust in individual performance and job satisfaction relationship: A test of multiple mediation model". **Social and Behavioral Sciences**, 99: 173- 179.
31. Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa D (1986). "Perceived organizational support ". **Journal of Applied Psychology**, 71: 500-7.
32. Islam T, Khan S.U, Ahmad U.N (2014). "Exploring the relationship between pos, olc, job satisfaction and ocb". **Social and Behavioral Sciences**, 114: 164 – 169.
33. Islam T, Khan S.U.R, Bt U. N, Ahmad U, Ali G, Ahmed I, Bowra Z.A (2013). "Turnover intentions: The influence of perceived organizational support and organizational commitment". **Social and Behavioral Sciences**, 103: 1238 – 1242.
34. Karabiyik B, Korumaz M (2014). "Relationship between teachers' self-efficacy perceptions and job satisfaction level". **Social and Behavioral Sciences**, 116: 826 – 830.
35. Ma E, Qu H (2011). "Social exchanges as motivators of hotel employees organizational citizenship behavior: The proposition and application of a new three – dimensional framework". **International Journal of Hospitality Management**, 30: 680-688.
36. Robinson S.L, Roussseau D.M (1994). "Violating the psychological contract: Not the exception but the norm". **Journal of Organizational Behavior**, 15: 245- 259.
37. Staples D.S, Hlland J.S, Higgins c.a (1998). "A self - efficacy theory explanation for the management of remot workers in virtual organizations". **Journal of Computer-Mediated Communication**, 10: 758-776.
38. yakin M, Erdil O (2012). "Relationships between self-efficacy and work engagement and the effects on job satisfaction: A survey on certified public accountants". **Social and Behavioral Sciences**, 58: 370 – 378.