

توانایی خود را برای مقابله با چالش‌های سازمانی و محیط بیرونی معاصر از دست داده است اهمیت دو چندان می‌یابد [۱۸].

چابکی کارکنان در سازمان‌های دولتی، اهمیت فراوانی دارد؛ زیرا نتایج و موفقیت این سازمان‌ها، جالب توجه و تحسین برانگیز است. نتایج یک تحقیق که توسط جعفری‌نژاد و شهبانی انجام شد، نشان داد که چابکی در بهره‌وری ۵۳ درصد، در رضایت ۳۸ درصد و در رضایت‌مندی مشتریان یا مصرف‌کنندگان ۳ درصد مؤثر بوده است [۳]. از این رو با توجه به اهمیت چابکی نیروی انسانی در رسیدن به اهداف سازمان، در پژوهش حاضر محققان در تلاش‌اند، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در نیروی انسانی را با هدف بررسی تأثیر این نوع رفتار بر قابلیت‌های چابکی نیروی کار مورد بررسی قرار دهند.

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی^۱

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به طور گسترده‌ای در ادبیات روانشناسی سازمانی و صنعتی مورد استفاده قرار گرفته است [۳۳]. جهانگیر وهق رفتارهای شهروندی سازمانی را به‌عنوان تمایل کارکنان به کار کردن فراتر از محدوده شغلی که به‌طور غیرمستقیمی عملکرد سازمانی را افزایش خواهد داد، تعریف کرده‌اند [۳۲]. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری که پاداش دهد و یک الزام اجباری که اجرا شود، نیست بلکه یک انتخاب است [۳۵]. بر اساس نظریه گا (۲۰۱۰) رفتار شهروندی نقشی است در هنگامی که افراد اهمیت چشم‌انداز مشترک را درک کنند و به رسمیت بشناسند [۲۷]. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای فراتر از نقش تأکید می‌کند، می‌تواند در فرایندهای سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده داشته باشد. سازمان‌های امروزی بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی و کارایی خود نخواهند بود. تفاوت همکاری خود جوش با اجباری، اهمیت بسیار دارد، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را بر اساس قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می‌دهد، در حالی که در همکاری خود جوش، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های شخصی، حتی به نفع سازمان بکار می‌گیرند [۹].

مفهوم اصلی رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان ۱۹۸۸ با پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را که شامل موارد زیر است تعریف گردیده است [۳۹]:

برخی از مزایای رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: بهبود بهره‌وری مدیریت و کارکنان، کارایی بیشتر در مصرف و تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری و بهبود توانایی سازمان برای استخدام نیروهای باکیفیت بر اساس منابع سازمانی [۲۹].

درواقع با تقویت چنین رفتارهایی، می‌توان سازمانی چابک داشت. از چابکی تعاریف گوناگونی ارائه شده است که غالباً آن را به عنوان قابلیت برای رشد و توسعه در محیط‌های رقابتی با تغییرات پیش‌بینی ناپذیر و مستمر از طریق واکنش سریع و مؤثر به بازارهای متغیری که در آن‌ها خدمات و محصولات با طراحی مشتری ارائه می‌شوند، یاد می‌شود [۱۷].

سازمان چابک با ارزش دادن به مشتری، آمادگی برای روبه‌رو شدن با تغییرات و توجه به مهارت‌ها موجب ایجاد مشارکت در کارکنان می‌شود [۳۱]. رقابت جهانی، حرکت سریع نوآوری‌های تکنولوژی [۴۱ و ۴۳ و ۴۴] و تجارت الکترونیکی [۴۵ و ۴۸]، تنها برخی از فشارهایی هستند که سازمان‌ها را ترغیب می‌کنند تا به این تغییرات سریع‌تر و انعطاف‌پذیرتر پاسخ دهند. در این میان چابک بودن الگوی جدیدی است که سازمان را قادر می‌سازد در مقابل این تغییرات پیش‌بینی نشده، عکس‌العمل مناسب نشان دهد [۲]. سازمان چابک دارای ویژگی‌هایی از جمله نوآوری، انعطاف‌پذیری بوده و مقاومت در برابر مشکلات است [۷].

فرد وظایف خود را بر اساس قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می‌دهد، در حالی که در همکاری خود جوش، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های شخصی، حتی به نفع سازمان بکار می‌گیرند [۹].

مفهوم اصلی رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان ۱۹۸۸ با پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را که شامل موارد زیر است تعریف گردیده است [۳۹]:

سازمان‌ها برای دستیابی به چابکی می‌بایست کارکنان چابک را پرورش دهند تا بتوانند با بهره‌گیری از آن‌ها، به نتایج مورد انتظار دست یابند. چابکی نیروی انسانی به صورت یادگیری منطبق با تغییرات زمان تعریف شده است [۱۴].

نیروی کار چابک این قابلیت را دارد که در همه سطوح سازمان اهداف سازمانی را درک کند، مشتری‌گرا باشد، در قبال موفقیت سازمان مسئولیت‌پذیر باشد، در کار خود نوآوری داشته باشد و در بهبود دائمی فعالیت‌های کلیدی مشارکت کند [۱۹ و ۱۶]. نیروی کار چابک در سازمان نه به‌عنوان یک ماشین، بلکه به عنوان یک عنصر پویا و مؤثر، دانش سازمانی شرکت را افزایش و به‌سرعت خود را با تغییرات محیط کار و تحولات داخلی و خارجی از سازمان منطبق می‌کند [۳] و در صورت فقدان این چابکی موقعیت سازمان در مقابل تهدیدات محیطی به خطر افتاده و بهره بردن از تغییر به عنوان فرصت از دست می‌رود [۱۶]. و این موضوع با توجه به این‌که رویکردها و راه‌حل‌های گذشته دیگر قابلیت و

¹ Organizational citizenship behavior

سازمان‌ها برای دستیابی به چابکی می‌بایست کارکنان چابک را پرورش دهند تا بتوانند با بهره‌گیری از آن‌ها، به نتایج مورد انتظار دست یابند. چابکی نیروی انسانی به صورت یادگیری منطبق با تغییرات زمان تعریف شده است [۱۶].

نیروی کار چابک این قابلیت را دارد که در همه سطوح سازمان اهداف سازمانی را درک کند، مشتری‌گرا باشد، در قبال موفقیت سازمان مسئولیت‌پذیر باشد، در کار خود نوآوری داشته باشد و در بهبود دائمی فعالیت‌های کلیدی مشارکت کند [۲۱ و ۱۵]. نیروی کار چابک در سازمان نه به‌عنوان یک ماشین، بلکه به‌عنوان یک عنصر پویا و مؤثر، دانش سازمانی شرکت را افزایش و به‌سرعت خود را با تغییرات محیط کار و تحولات داخل و خارج از سازمان منطبق می‌کند [۳] و در صورت فقدان این چابکی موقعیت سازمان در مقابل تهدیدات محیطی به خطر افتاده و بهره‌بردن از تغییر به‌عنوان فرصت از دست می‌رود [۱۸]. و این موضوع با توجه به این‌که رویکردها و راه‌حل‌های گذشته دیگر قابلیت و توانایی خود را برای مقابله با چالش‌های سازمانی و محیط بیرونی معاصر از دست داده است اهمیت دو چندان می‌یابد [۳].

چابکی کارکنان در سازمان‌های دولتی، اهمیت فراوانی دارد؛ زیرا نتایج و موفقیت این سازمان‌ها، جالب توجه و تحسین برانگیز است. نتایج یک تحقیق که توسط جعفری‌نژاد و شهبانی انجام شد، نشان داد که چابکی در بهره‌وری ۵۳ درصد، در رضایت ۳۸ درصد و در رضایت‌مندی مشتریان یا مصرف‌کنندگان ۳ درصد مؤثر بوده است [۳]. از این‌رو با توجه به اهمیت چابکی نیروی انسانی در رسیدن به اهداف سازمان، در پژوهش حاضر محققان در تلاش‌اند، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در نیروی انسانی را با هدف بررسی تأثیر این نوع رفتار بر قابلیت‌های چابکی نیروی کار مورد بررسی قرار دهند.

۳- ادبیات تحقیق

۳-۱ رفتار شهروندی سازمانی^۲

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به‌طور گسترده‌ای در ادبیات روانشناسی سازمانی و صنعتی مورد استفاده قرار گرفته است [۳۸]. جهانگیر وهق رفتارهای شهروندی سازمانی را به‌عنوان تمایل کارکنان به کار کردن فراتر از محدوده شغلی که به‌طور غیرمستقیمی عملکرد سازمانی را افزایش خواهد داد، تعریف کرده‌اند [۳۴]. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری که پاداش دهد و یک الزام اجباری که اجرا شود، نیست بلکه یک انتخاب است. بر اساس نظریه گا (۲۰۱۰) رفتار شهروندی نقشی است در هنگامی که افراد اهمیت چشم‌انداز مشترک را درک کنند و به رسمیت بشناسند [۳۱]. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای فرانشی تأکید می‌کند، می‌تواند در فرایندهای سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین

^۲ Organizational citizenship behavior

کننده داشته باشد. سازمان‌های امروزی بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی و کارایی خود نخواهند بود. تفاوت همکاری خود جوش با اجباری، اهمیت بسیار دارد، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را بر اساس قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می‌دهد، در حالی که در همکاری خود جوش، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های شخصی، حتی به نفع سازمان بکار می‌گیرند [۹].

مفهوم اصلی رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان ۱۹۸۸ با پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را که شامل موارد زیر است تعریف گردیده است [۴۷]:

۳-۱-۱ رفتار یا فضیلت مدنی^۳

رفتار یا فضیلت مدنی به مشارکت در چرخه سیاسی سازمان گفته می‌شود [۲۵].

۳-۱-۲ روحیه جوانمردی^۴

روحیه جوانمردی نشان دهنده تمایل به تحمل شرایط کمتر از حد ایده‌آل و بدون شکایت است [۴۸].

۳-۱-۳ وظیفه‌شناسی^۵

به انجام رفتارهایی از طرف کارمند در جهت انجام مطلوب وظایف سازمانی در سطحی فراتر از ملزومات تعیین شده شغلی یا آنچه از او انتظار می‌رود، تلقی می‌شود [۲۴].

۳-۱-۴ نوع دوستی^۶

کمک به دیگر اعضا در رابطه با مشکلات و وظایف آن‌ها می‌باشد. مانند کارکنانی که به اعضای تازه وارد یا کم‌مهارت کمک می‌کنند [۲۸].

۳-۱-۵ احترام و تکریم^۷

نشان دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است [۱۹].

غلام‌حسینی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت عنوان عوامل تأثیرگذار و مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، مبانی نظری و عملی رفتار شهروندی سازمانی را بطور عمیق مورد مطالعه قرار دادند. طبق پژوهش صورت گرفته مهم‌ترین نتایج و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی به شرح شکل زیر است:

^۳ Civil behavior

^۴ Chivalry

^۵ conscientiousness

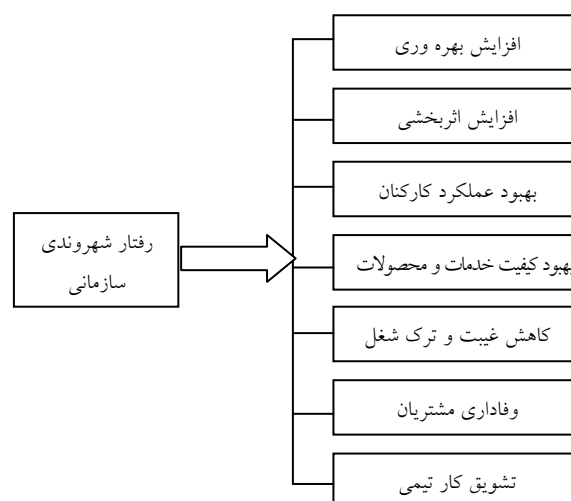
^۶ altruism

^۷ courtesy

واژه نیروی کار چابک مطرح شده است [۴۷]. از آنجایی که مهم‌ترین سرمایه در هر سازمانی، سرمایه انسانی است، شناسایی عوامل مؤثر بر چابکی نیروی انسانی در سازمان می‌تواند نقش مهمی در ایجاد چابکی سازمان ایفا کند [۱۳]. چابکی نیروی کار یک استعداد سازمان-دهی شده و پویاست که می‌تواند به سرعت دانش و مهارت‌های درستی را در زمان درست ارائه نماید. یک کارمند چابک یک نیروی انعطاف پذیر و یادگیرنده است که می‌تواند به سرعت و به‌سادگی با فرصت‌ها و شرایط سازگار شود [۴۰].

نیروی کار چابک منعطف و آموزش‌پذیر است که دو رفتار مهم از خود نشان می‌دهد، اول این که قادر به نشان دادن واکنش به‌موقع و سازگاری سریع با تغییرات است و دوم آن که توانایی استفاده از تغییر و تبدیل آن به یک فرصت را در جهت منافع سازمان دارد [۶].

بنابراین، در یک سازمان با محوریت نیروی انسانی چابک، فرصت‌هایی که در آینده فراهم خواهد شد، باعث می‌شود که سازمان از ریسک مصون بماند، بنابراین منجر به بهبود عملکرد در بلندمدت تحت شرایط تغییر و عدم اطمینان خواهد شد [۳۴]. نیروی کار چابک مجموعه‌ای از قابلیت‌های منعطفی را باید دارا باشد که بتواند بر بی‌ثباتی‌ها غلبه یابد. زاهدی و همکاران (۱۳۹۲) با استفاده از پژوهش‌های مرتبط با چابکی و بهره‌گیری از نظر خبرگان ابعاد پنج‌گانه و شاخص‌های متعدد قابلیت-های چابکی نیروی انسانی را به شرح جدول یک نهایی نمودند. هوشمندی اولین بعد چابکی است و با شاخص‌هایی همچون توانایی ایجاد نظریات جدید، واکنش در برابر شرایط محیط و تغییر نیازهای مشتری سنجیده می‌شود. با توجه به پیچیدگی‌هایی که در محیط و به ویژه بازار وجود دارد، توانایی تحلیل استراتژیک محیط بویژه در دو بخش مشتری و رقبا صرفاً با ارائه نظرات جدید و نوآوری و خلاقیت در محیط پیچیده و نیز روایت‌های تازه از روش‌های سابق امکان‌پذیر است. بدون شک تجدید نظر در استراتژی‌های گذشته چه در بخش منابع انسانی و چه در سایر حوزه‌ها صرفاً با گونه‌ای از منابع انسانی امکان‌پذیر است که خلاق و نوآورند. در بعد شایستگی تمرکز اصلی بر فناوری اطلاعات، سرعت، یادگیری و توانمندی کارکنان است. در سازمان‌های چابک باید زمینه مدیریت دانش فراهم شود تا دانش اعم از سازمانی و فردی، چه به صورت ضمنی و یا به صورت صریح و یا به طور کلی یا خاص و یا به صورت اخباری و یا علت و معلولی، ذخیره شود. فرهنگ سازمانی باید حامی توانمندسازی باشد و سیستم‌های اطلاعاتی نیز باید از طریق حمایت از زیرساخت‌های فناوری اطلاعاتی و استفاده از فناوری‌های نوین مدیریت منابع انسانی در جهت ایجاد چابکی کارکنان گام بردارد.



شکل (۱): نتایج و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی [۲۲]

۲-۳- چابکی نیروی کار^۸

اساس شکل-گیری چابکی، ترکیب فناوری اطلاعات، کارکنان، فرآیند کسب و کار سازمان، نوآوری و تسهیل ویژگی‌های اصلی رقابتی است. بنابراین، از چابکی به عنوان پارادایم تجاری قرن بیست و یکم حمایت شده است [۱۵]. چابکی به‌عنوان توانا بودن برای تغییر کسب و کار و فرآیندهای کسب و کار فراتر از سطح معمول تعریف شده است [۱۲]. چابکی سازمانی قابلیت‌هایی از قبیل نوآوری، انعطاف، آمادگی واکنش به تغییرات و مقاومت در برابر مشکلات و کاستی‌ها با صرف کمترین هزینه است [۳۰]. هدف چابکی سازمانی ایجاد مشتریان و کارکنان راضی است [۳۷] و اتخاذ رویکرد چابکی در سازمان‌ها، مزیت‌هایی مانند افزایش استقلال کارکنان و کنترل بر کار آن‌ها، غنی‌سازی وظایف کارکنان، عملکرد بهتر و بهزیستی را به همراه دارد [۲].

به اعتقاد رامش و دواداسان (۲۰۰۷)، بین سازمان‌های سنتی و چابک در ویژگی‌هایی همچون ساختار سازمانی، سرمایه‌گذاری، کیفیت و وضعیت کارکنان، وضعیت مدیریت، فناوری استفاده شده، مدیریت زمان و غیره تفاوت وجود دارد. آن‌ها بیان کردند که از لحاظ ساختار سازمانی، سازمان‌های سنتی از ساختار عمودی و سلسله‌مراتبی استفاده می‌کنند، در حالی که ساختار سازمانی، سازمان‌های چابک مسطح و مبتنی بر کار تیمی است [۷].

از آنجاکه اصول چابکی می‌توانند به میزان برابر در دیگر فعالیت‌های تجاری و صنایع خدماتی هم به کار گرفته شوند [۳۶]. این اصل به‌سرعت در محیط‌های تجاری بزرگ‌تر گسترده شد و مفاهیم چابکی رقیب [۳۱]. روابط تجاری چابک [۴۲]، زنجیره‌ی منابع چابک [۲۵]، شرکت‌های چابک [۳۲]، دستگاه‌های حمایتی تصمیماتی چابک [۳۵] و اخیراً

⁸ Workforce agility

جدول (۱): قابلیت‌های چابکی نیروی انسانی [۱۲]

مفاهیم	ابعاد	شاخص‌ها
قابلیت‌های چابکی نیروی انسانی	هوشمندی و آگاهی	پاسخگویی در برابر تغییر نیازهای ذی‌نفعان پاسخگویی در برابر شرایط محیطی دانش کار تیمی و مذاکره نگرش به‌سوی یادگیری و خودسازی توانایی ایجاد نظریات جدید
	شایستگی	مهارت در فنون فناوری اطلاعات سرعت توسعه شایستگی‌ها و مهارت‌های جدید یادگیری مهارت‌های مختلف پذیرش مسئولیت‌های جدید توانمندی تغییرات مرتبط با تولید توانمندی جهت آرایش و پیکربندی مجدد
	مدیریت دانش	اثربخشی همکاری مرزهای چندوظیفه‌ای سهولت حرکت در بین پروژه‌ها تسهیم دانش تسهیم و مشارکت در کار
	فرهنگ	توانمندسازی کارکنان در راستای تصمیم‌گیری مستقل نظارت مستمر بر محیط داخلی و خارجی جهت شناسایی تغییرات و فرصت‌ها به‌روزرسانی و تجدیدنظر مستمر در استراتژی‌های سازمان
	سیستم اطلاعات	پشتیبانی از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات جهت ورود سریع به سیستم‌های اطلاعاتی جدید استفاده از مدیریت منابع انسانی الکترونیک استفاده از فناوری‌های سیار

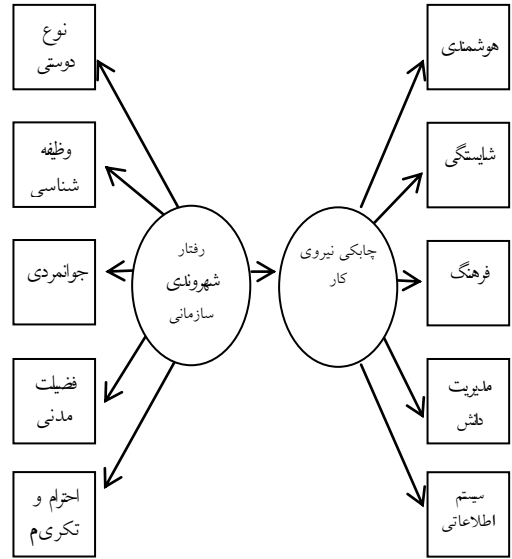
۴- روش‌شناسی تحقیق

آموس استفاده گردید. نتایج حاکی از مناسب بودن مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای مورد مطالعه در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان به تعداد ۴۰۰ نفر تشکیل دادند که مطابق جدول مورگان حجم نمونه ۱۹۶ نفر تعیین شد. تعداد ۲۰۰ پرسشنامه به شیوه تصادفی ساده در بین کارکنان توزیع و از این تعداد ۱۶۶ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. با توجه به ادبیات پژوهش، به‌منظور روشن شدن ارتباط متغیرهای پژوهش با یکدیگر، مدل مفهومی پژوهش در شکل دو ارائه می‌گردد:

پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. گردآوری داده‌های پژوهش با بررسی‌های کتابخانه‌ای و روش میدانی انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌های مدل از پرسشنامه استفاده گردید. در پرسش‌نامه‌ی پژوهش جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پادساکف و همکاران ۱۹۹۰ استفاده شده است، این مدل دارای ۲۰ سؤال و ۵ بعد نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی (وجدان کاری)، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم است. در پرسش‌نامه‌ی پژوهش جهت سنجش چابکی نیروی کار از پرسش‌نامه‌ی برو (۲۰۰۲)، که مشتمل بر ۲۲ سؤال و ۵ بعد هوشمندی و آگاهی، شایستگی، تشریک‌مساعی، فرهنگ و سیستم اطلاعاتی است، استفاده شد. جهت بررسی استاندارد بودن ابزار اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق از بررسی سازگاری درونی به کمک آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج این آزمون، ضرایب را برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۳۲ و ۰/۹۶۰ برای چابکی نیروی کار، ارائه داد که حاکی از پایایی قابل قبول این پرسشنامه‌ها است. جهت بررسی روایی پرسشنامه‌های تحقیق از روایی محتوا به‌وسیله نظرسنجی از خبرگان و روایی سازه به کمک تحلیل عاملی تأییدی با نرم‌افزار

سابقه کاری	کمتر از ۵ سال	۲۶	۱۵/۷
	بین ۱۰ تا ۱۰ سال	۲۰	۱۲
	بین ۱۵ تا ۱۰ سال	۲۵	۱۵/۱
	بالای ۱۵ سال	۸۵	۵۱/۲

پس از گردآوری داده‌ها ابتدا به بررسی روایی سازه هر یک از متغیرهای تحقیق پرداخته شد. جهت بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی به کمک نرم‌افزار ایموس استفاده گردید. تحلیل عاملی تأییدی به دنبال تأیید نیکویی برازش مدل یا به عبارتی تأیید اینکه مدل ارائه شده مشابه مدل واقعی در جمعیت مورد مطالعه است، می‌باشد [۴]. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی حاکی از برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی و چابکی نیروی کار در دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان بود. پس از بررسی روایی سازه‌های تحقیق، به تبیین چارچوب پیشنهاد شده در مقاله پرداخته شده است. به عبارت دیگر در این قسمت به آزمون مجموعه روابطی پرداخته شده است که در چارچوب نظری پژوهش تعریف گردیدند. این هدف در مدل یابی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر با طراحی مدل ساختاری عملیاتی می‌گردد. بدین ترتیب می‌توان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه را در ارتباط با چابکی نیروی کار مورد آزمون قرارداد. نتایج حاصل از برازش مدل مفهومی تحقیق در شکل دو نشان داده شده است.



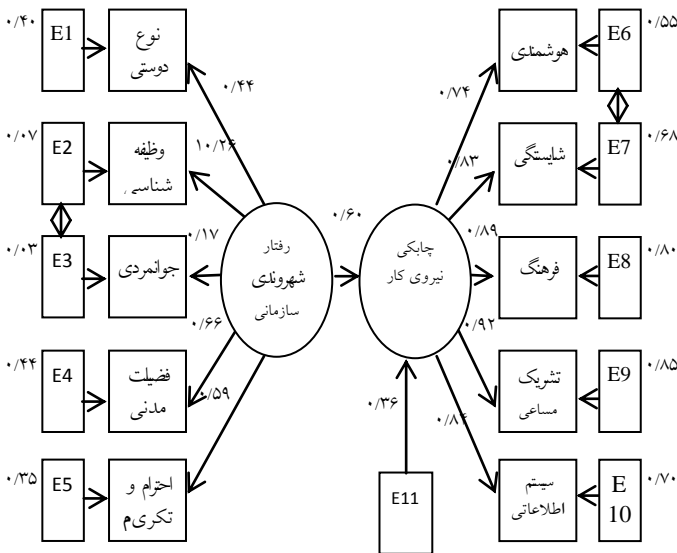
شکل (۲): مدل مفهومی پژوهش

۵- یافته‌های تحقیق

در جدول دو تحلیل متغیرهای مهم جمعیت‌شناختی پاسخ دهندگان به پرسشنامه، مانند جنسیت، تحصیلات و تجربه کاری ارائه شده است. با توجه به داده‌های جدول، ۴۴ درصد از پاسخ دهندگان زن و ۵۳ درصد مرد بودند. میزان تحصیلات پاسخ دهندگان ۴۰/۴ درصد لیسانس، ۱۰/۲۴ دیپلم، ۱۱/۴ فوق دیپلم، ۱۸/۷ فوق لیسانس و ۴/۲ دکتر می‌باشد. تجربه کاری پاسخ دهندگان عمدتاً ۱۵ سال به بالا یعنی ۵۱/۲ درصد نمونه پژوهش است.

جدول (۳): متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش

خصوصیات	پاسخ‌ها	فراوانی	درصد متغیر
جنسیت	مرد	۷۳	۰/۵۳
	زن	۸۸	۰/۴۴
تحصیلات	دیپلم	۴۰	۲۴/۱
	فوق دیپلم	۱۹	۱۱/۴
	لیسانس	۶۷	۴۰/۴
	فوق لیسانس	۳۱	۱۸/۷
	دکتر	۷	۴/۲



شکل (۲): برازش مدل مفهومی تحقیق (ضرایب استاندارد)

جدول (۳): معنی‌داری بارهای عاملی مدل مفهومی پژوهش

			Estimate	S.E.	C.R.	P
چابکی سازمانی	<--	رفتار شهروندی	۱/۲۵۶	۰/۲۳۷	۵/۲۹۷	***
نوع‌دوستی	<--	رفتار شهروندی	۱/۰۰۰			
وظیفه‌شناسی	<--	رفتار شهروندی	۰/۴۲۰	۰/۱۴۳	۲/۹۴۱	۰/۰۰۳
جوانمردی	<--	رفتار شهروندی	۰/۳۴۴	۰/۱۶۳	۲/۱۱۱	۰/۰۳۵
فضیلت مدنی	<--	رفتار شهروندی	۱/۲۷۸	۰/۲۲۱	۲/۷۷۵	***
احترام و تکریم	<--	رفتار شهروندی	۰/۶۸۳	۰/۱۲۷	۵/۳۸۳	***
سیستم اطلاعاتی	<--	چابکی نیروی کار	۱			
فرهنگ	<--	چابکی نیروی کار	۱/۰۱۴	۰/۰۷۲	۱۴/۱۱۹	***
تشریک مساعی	<--	چابکی نیروی کار	۰/۹۷۰	۰/۰۶۵	۱۳/۵۹۶	***
شایستگی	<--	چابکی نیروی کار	۰/۷۶۰	۰/۰۵۶	۱۳/۵۹۶	***
هوشمندی	<--	چابکی نیروی کار	۰/۷۱۳	۰/۰۶۰	۱۱/۸۷۵	***

تأیید است. نتایج حاصل از تعیین اثر کل در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول (۵): نتایج حاصل از تعیین اثر کل (مدل استاندارد)

چابکی نیروی کار	رفتار شهروندی		
چابکی نیروی کار	۰/۰۰۰	چابکی نیروی کار	۰/۰۶
اثر کل			

۶- نتیجه‌گیری

امروزه بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها با رقابت فزاینده‌ی پایدار و نامطمئنی مواجه هستند که به‌واسطه‌ی نوآوری‌های فناورانه، تغییر محیط‌های بازاری و نیازهای در حال تغییر مشتریان شدت یافته است. این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده‌ای در چشم‌انداز راهبردی سازمان، اولویت‌های کسب‌وکار، بازبینی مدل‌های سنتی و حتی مدل‌های معاصر شده است. از این رو، یکی از راه‌های پاسخ‌گویی به عوامل تغییر و تحول سازمانی، چابکی است [۱۰]. در واقع، در دنیای رقابتی امروزی که تغییر یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های آن است، ضرورت دارد سازمان‌ها برای حفظ و بقا حیات خود به دنبال ایجاد و توسعه‌ی توانمندی‌هایی باشند تا بتوانند به تولید انواع گوناگونی از محصولات و ارائه‌ی خدمات متنوع با توجه به نیازها و انتظارات در حال تغییر مشتریان در کوتاه‌ترین زمان و با کمترین هزینه، بهبود کیفیت و ایجاد نوآوری در محصولات و خدمات بپردازند [۵]. بنابراین، در سازمان‌های چابک نیروی انسانی منبع اصلی بهره‌وری است [۶]. در واقع بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه‌گذاری‌های سازمان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. رفتار شهروندی موجود در این سرمایه انسانی موجب ارتقاء عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتریان، سرمایه اجتماعی و غیره می‌شود [۱۶]. لذا با تقویت رفتار شهروندی می‌توان سازمان چابک‌تری داشت. پژوهش حاضر نیز که با هدف بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر قابلیت‌های چابکی نیروی کار صورت پذیرفت نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در چابکی نیروی کار، تأثیر معنادار و مثبتی به میزان ۰/۱۶۰ دارد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی بر تمامی ابعاد چابکی نیروی کار تأثیر مثبت و معناداری دارد. این حقیقت نشان می‌دهد سازمان برای بهبود رفتارهای شهروندی باید در جهت بهبود تقویت مؤلفه‌های مشارکت یعنی توانمندسازی، تیم‌سازی و توسعه قابلیت‌های کارکنان بکوشد. برای این منظور، سازمان باید مواردی را سرلوحه اهداف خود قرار دهد: تعهد و حمایت همه‌جانبه مدیریت از فعالیت‌های مربوط به توانمندسازی کارکنان؛ تشکیل سازمان بر محور گروه‌های کاری، توسعه قابلیت‌های منابع انسانی در همه سطوح؛ تعهد

نتایج جدول فوق حاکی از این است که کلیه بارهای عاملی و ضرایب مسیر برآورد شده در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشند. شاخص‌های برازندگی مدل مفهومی تحقیق در جدول چهار نشان داده شده است.

جدول (۴): شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری سازه‌های تحقیق

شاخص تناسب	χ^2/df	RMSEA	IFI	RFI	NFI	TLI	CFI
دامنه مقبول	<۳	<۰/۰۸	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹
نتیجه	۱/۹۹۷	۰/۰۷۸	۰/۹۶۳	۰/۸۹۹	۰/۹۲۸	۰/۹۴۷	۰/۹۶۲

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده و مقایسه آن با دامنه قابل‌قبول می‌توان اذعان کرد تمامی شاخص‌های برازندگی مدل‌های فوق در دامنه قابل‌قبول قرار گرفته و بنابراین تناسب داده‌های گردآوری‌شده با مدل‌های مذکور مطلوب است. لذا برازندگی مدل نهایی تحقیق مورد

- [۱۱] حیدری، مرضیه. سیادت، سیدعلی. هویدا، رضا. شاهین، آرش. (۱۳۹۳). رابطه توانمندسازهای تعالی سازمانی و قابلیت‌های چابکی سازمانی در دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال پنجم، شماره ۳۸، ۲۱-۱.
- [۱۲] خنیفر، حسین. موسوی، زینب سادات. (۱۳۸۸). سازمان‌های چابک در مدیریت معاصر، فصلنامه راهبرد انجمن پردیس قم، دانشگاه تهران، سال دوم، شماره ۳.
- [۱۳] رحیمیان، حمید و بدری، مرتضی. (۱۳۹۵). رابطه سبک رهبری اصیل با چابکی نیروی انسانی در آموزش و پرورش، فصلنامه پژوهشهای رهبری و مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۹، ۲۴-۱.
- [۱۴] زاهدی، شمس‌السادات. خسروی، ابوالفضل. یاراحمدزهی، محمدحسین. احمدی، رضا. (۱۳۹۲). بررسی ابعاد و شاخص‌های قابلیت‌های چابکی نیروی انسانی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال اول، شماره ۴، ۱-۲۴.
- [۱۵] سرلک، محمدعلی. دل‌انگیزان، سهراب. کاکه برائی، اسماعیل. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان‌های چابک بر اساس الگوی گلدمن و ناگل، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، شماره ۲۴، ۱-۱۰.
- [۱۶] سهرابی، روح‌الله. جعفری سرشت، داوود. میداندار، فهیمه. (۱۳۹۶). ارائه چهارچوب مدیریت استعداد با رویکرد چابکی منابع انسانی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، شماره ۲۸، ۴۵-۶۴.
- [۱۷] سید جوادین، سید رضا. عموزاده، حنان. زارعی، نسیم. (۱۳۹۷). بررسی عوامل مؤثر بر چابکی نیروی انسانی با رویکرد ترکیبی تحلیل عاملی و روش ویکور، تحقیقات نوین مدیریت خاتم، سال اول، شماره ۱، ۱۹-۴۵.
- [۱۸] شهسواری‌پور، ناصر. رضوان دوست، شهلا. میرزایی، امیر. حیدریگی، شهلا. (۱۳۹۶). رابطه بین همسویی راهبرد فناوری اطلاعات و راهبرد کسب و کار با چابکی سازمانی در شرکت‌های نرم افزاری، فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، سال پنجم، شماره ۱۳، ۷۵-۱۰۳.
- [۱۹] صمدی، حسین. آقاجانی، حسن‌علی و صمدی، حمزه. (۱۳۹۳). شناسایی و ارزیابی فرآیند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، مدیریت بهره‌وری، سال هفتم، شماره ۲۸، ۹۵-۱۱۸.
- [۲۰] عبدالملکی، حسین. میرزا زاده، زهرالسادات و کریمی، حامد. (۱۳۹۵). اولویت بندی عوامل مؤثر بر چابکی سازمانی در کمیته ملی المپیک ایران، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۳۶، ۱۳۱-۱۴۶.
- [۲۱] علی محمد زاده، خلیل. دارابی، آمنه. جعفری، مهنوش. (۱۳۹۶). رابطه چابکی سازمانی با سلامت سازمانی در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، فصلنامه پیآورد سلامت، دوره یازدهم، شماره ۳، ۲۸۶-۲۶.
- [۲۲] غلام‌حسینی، اسماعیل. بیجانی، حسین. ملکی‌نیا، عماد. (۱۳۸۹). عوامل تأثیرگذار، مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، دوامنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۱.

اعضای سازمان به کار و خود را پاره‌ای از پیکره سازمان احساس کنند؛ افراد در همه سطوح در تصمیم‌گیری نقش داشته باشند؛ افراد احساس کنند کار آنها مستقیماً با اهداف سازمان پیوند دارد؛ درگیر شدن ذهنی کارکنان با کار و واگذاری اختیار، ایجاد حس، مالکیت و مسئولیت در سازمان؛ ارزش دادن به کار گروهی در جهت اهداف و تکیه به گروه‌ها برای انجام دادن کار سازمانی

منابع و ماخذ

- [۱] ابراهیمی، الهام. شجاع، علی. بیرانی، ندا. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری در صنعت هتلداری: نقش تعدیل‌گر اخلاق کار اسلامی، مدیریت بازرگانی، سال نه، شماره ۳، ۴۳۹-۴۶.
- [۲] ابریشم کار، محمد مهدی و عبدالهی، یزید ابوبکر. (۱۳۹۵). ارتباط میان چابکی نیروی کار و نوآوری محصول جدید، مدیریت بازرگانی، دوره هشتم، شماره ۲، ۲۴۵-۲۵۸.
- [۳] امین، فرشته و میر، فاطمه. (۱۳۹۵). بررسی تأثیرات متغیرهای جمعیت شناختی بر چابکی نیروی انسانی، پژوهشهای مدیریت منابع انسانی، شماره ۲۴، ۲۳۳-۲۵۵.
- [۴] آقایی، میلاد. آقایی، رضا. (۱۳۹۳). ارائه الگوی مفهومی چابکی سازمانی، فصلنامه رشد فناوری، سال دهم، شماره ۳۹، ۳۸-۴۳.
- [۵] باقر زاده، محمد رضا. بالویی‌جام‌خانه، عزت‌الله. معافی‌مدنی، سیدرضا. (۱۳۸۸). بررسی وضعیت قابلیت‌های چابکی در سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی اداره کل پست مازندران)، فصلنامه مدیریت سال هفتم، شماره ۳۷، ۱۸-۴۷.
- [۶] پورکریمی، جواد و مزارعی، ابراهیم. (۱۳۹۶). نقش واسطه‌ای خودتوسعه‌ای در رابطه رهبری تحول‌آفرینی و چابکی سرمایه انسانی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال ششم، شماره ۲، ۱۰۱-۱۲۴.
- [۷] جورکش، نسرين. شکرچی‌زاده، احمد رضا. نادری، محمد. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر چابکی سازمانی با رویکرد اقتصاد مقاومتی، همایش مدیریت با رویکرد اقتصاد مقاومتی، ۱-۱۱.
- [۸] چشمه‌نوشی، بهزاد و قرچانی، فرخ. (۱۳۹۵). مطالعه رابطه فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره چهاردهم، شماره ۳، ۷۴۵-۷۵۸.
- [۹] حسین‌پور، داوود. خانباشی، محمد. گنجی‌زاده، حامد و رشید، علی-اصغر. (۱۳۹۵). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر چابکی سازمانی در کمیته ملی المپیک ایران، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره سوم، شماره ۳، ۴۶۳-۴۸۲.
- [۱۰] حمیدی، ناصر. حسن‌پور، اکبر. کیایی، مجتبی. موسوی، سیدحمید. (۱۳۸۸). نقش مدیریت منابع انسانی در چابکی سازمانی، مجله مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سال ۴، شماره ۸، ۱۱۱-۱۲۷.

- [38] Katayama, H., Bennett, D., (1999), **Agility, adaptability and leanness: a comparison of concepts and a study of practice**, International Journal of Production Economics, 62(1/2); 43-51
- [39] Keshtegar, Abdol, Ali. (2014), **The Study of the relationship between agility and employee productivity (case study: Governor of Sistan and Baluchestan)**, Mathematics in engineering, Management and Technology, 2(3), pp. 335-345
- [40] Lim, B. T., Loosemore, M. (2017), **The effect of interorganizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects**, Project Management, 35(2), 95-106.
- [41] Mohammad, J., Quoquab, F., Omar, R. (2016), **Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior among Malaysian Bank Employees: The Moderating Role of Islamic Work Ethic**, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 224, 562-570
- [42] Muduli, A. (2013), **Workforce Agility: A Review of Literature**, IUP Journal of Management Research, 12(3), 55-65.
- [43] Orlikowski, W. J., (2000), **Using technology and constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations**, Organization Science, 11(4); 404-28.
- [44] Preiss, K., Goldman, S. L., Nagel, R. N., (1996), **Cooperate to Compete: Building Agile Business Relationships** (Van Nostrand Reinhold, New York).
- [45] Rai, L.P., Lal, K., (2000), **Indicators of the information revolution**, Technology in Society, 22(2); 221-35.
- [46] Somogyi, E. K., Galliers, R. D., (1999), **Developments in the application of information technology in business**, In Strategic Information Management: Challenges and Strategies in Managing Information Systems, 2nd edn, Galliers, R. D., Leidner, D. E., Baker, B. S. H., (eds) (Butterworth-Heinemann, Oxford).
- [47] Strader, T. J., Lin, F. R., Shaw, M. J., (1998), **Information infrastructure for electronic virtual organization management**, Decision Support Systems, 23(1); 75-94.
- [48] Szabó, Zsolt Péter., Czibor, Andrea., Restás, Péter., Bereczkei, Tamás. (2018). **The Darkest of all” The relationship between the Dark Triad traits and organizational citizenship behavior**. Personality and Individual Differences, 1-7
- [49] Van Oyen, M. P., Gel, E. G. S., Hopp, W. J., (2001), **Performance opportunity for workforce agility in collaborative and noncollaborative work systems**, IIE Transactions, 33(9); 761-77.
- [50] Willcocks, L., Sauer, C., (2000), **Moving to E-business** (Random House Business Books, London
- [51] yarwal, P. (2016). **Redefining the organizational citizenship behaviour**. Organizational Analysis, 24(5), 956-984]
- [۲۳] محمدپور، فریبا. رحیمی، طیبه. محمدزاده ابراهیمی، علی. (۱۳۹۷). نقش سرمایه روان‌شناختی و معنویت در کار در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره شانزدهم، شماره ۱، ۱۷۰-۱۹۲.
- [۲۴] محمدی، یونس. جوادیان، رضا و جعفری، مجید. (۱۳۹۵). **سطح سنجش رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور**، فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، شماره ۴۰، ۱۵-۴۰.
- [۲۵] موسوی، محمد. (۱۳۹۷). **طراحی و تبیین مدل اخلاقی رفتار شهروندی سازمانی**، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال سیزدهم، شماره ۱، ۱-۱۰.
- [۲۶] نادى، محمد علی و مشایخی، زهره. (۱۳۹۶). **تحلیل رابطه بین جامعه پذیری سازمانی، رفتار رهبری، هویت سازمانی و فرهنگ سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان**، جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و هشتم، شماره ۳، ۱۵۳-۱۷۶.
- [۲۷] هرندی، عطاالله. (۱۳۹۴). **بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی از تصور مشتریان از برند**، فصلنامه مدیریت برند، سال دوم، شماره ۴، ۱۲۶-۱۴۶.
- [۲۸] وردی‌زاده، مهدی و خدایی محمودی، رضا. (۱۳۹۷). **مدل اثربخشی رهبری معنوی بر مبنای دستیابی به رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان**، مدیریت بهره‌وری، سال یازدهم، شماره ۴، ۲۱۱-۲۲۹.
- [29] Agarwal, P. (2016). **Redefining the organizational citizenship behaviour**. Organizational Analysis, 24(5), 956-984
- [30] Cohen, A., Vigoda, E., (2000), **Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens**, Administration & Society, Vol. 32; 596-624.
- [31] Desouza, C., Roy, S. (2010). **Measuring agility of networked organizational structures via network entropy**
- [32] Agarwal, P. (2016). **Redefining the organizational citizenship behavior**, Organizational Analysis, 24(5), 956-984
- [33] Gaa, S. M., (2010), **An Exploratory Analysis of the Relationships between Leadership, Safety Climate, and Organizational Citizenship Behavior within High-Containment Biosafety Laboratories**, Capella University.
- [34] Goldman, S. L., Nagel, R. N., (1993), **Management, technology and agility: the emergence of a new era in manufacturing**, International Journal of Technology Management, 8(1/2); 18-38
- [35] Goldman, S. L., Nagel, R. N., Preiss, K., (1995), **Agile Competitors and Virtual Organisations: Strategies for Enriching the Customer**. (Van Nostrand Reinhold, New York).
- [36] Gunasekaran, A., (1999), **Agile manufacturing: a framework for research and development**; International Journal of Production Economics, 62(1/2); 87-105.
- [37] Huang, C. C., (1999), **An agile approach to logical network analysis in decision support systems**. Decision Support Systems, 25(1); 53-70.