

## بررسی تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان

مهدی ابراهیمی نژاد رفسنجانی<sup>۱</sup> - محبوبه عسکری باقرآبادی<sup>۲</sup>

### چکیده

زمینه: در هر سازمان، عوامل گوناگونی بر عملکرد کارکنان اثر می‌گذارند که این عوامل بسته به ماهیت و اهداف سازمان متفاوت می‌باشند. لذا مدیران سازمان بایستی با توجه به آن‌ها به اهداف اساسی سازمان دست یابند.

هدف: شناسایی میزان تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان می‌باشد.

روش: این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان عملیاتی (آتش نشانان) سازمان آتش نشانی شهر کرمان به تعداد ۱۷۳ نفر تشکیل می‌دهند. با توجه به حجم محدود جامعه، برای نمونه‌گیری از روش سرشماری استفاده شد و حجم نمونه برابر با تعداد افراد جامعه می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه‌های محقق ساخته عملکرد با پایایی ۰/۷۹۹ و عوامل اثرگذار سازمانی با پایایی ۰/۸۸۹ استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای آماری SPSS24 و Smart PLS 2 استفاده شده است. با استفاده از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و برازش مدل کلی معنادار بودن سؤالات و روابط میان متغیرها نشان داده شد. همچنین با استفاده از آزمون t تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته مشخص گردید. یافته‌ها: نتایج آزمون نشان داد که به طور کلی عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارند. نتیجه‌گیری: متغیرهای سازگاری، رهبری و رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت داشته اما عامل ارتباط با ذینفعان بر عملکرد کارکنان تأثیری ندارد.

**واژگان کلیدی:** سازگاری، رهبری، ارتباط با ذینفعان، رسالت سازمان، عملکرد

<sup>۱</sup> دانشیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه شهید باهنر کرمان، ایران

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بحران دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه شهید باهنر کرمان، ایران (مسئول مکاتبات)

## مقدمه

سازمان‌ها به مثابه یک سیستم اجتماعی شامل مجموعه ای از انسان‌ها، از این قاعده مستثنی نیستند. سازمان‌های متعالی هنگام طرح ریزی، نقطه عزیمت خود را در قالب چشم‌انداز و اهداف سالانه مشخص می‌کنند و راه‌های رسیدن به اهداف کوتاه مدت و بلندمدت را در قالب راهبرد تعیین می‌نمایند و در بازه‌های زمانی معین، نتایج حاصل از پیاده‌سازی راهبردها را اندازه‌گیری می‌کنند. آنها نتایج حاصل از این مقایسه را به کارکنان و واحدهای سازمانی خود بازخورد می‌دهند تا در صورت لزوم فرصت‌های بهبود را شناسایی و اقدامات اصلاحی را طراحی و به کار گیرند. گاه حتی نتایج حاصل از این بازخوردها ممکن است تغییر در راهبردها و اهداف را موجب شود.

امروزه حتی سازمان‌هایی که چندان به بلوغ سازمانی نرسیده‌اند و فاقد چشم‌انداز مشخص و اسناد راهبردی هستند نیز تمایل دارند تا میزان دستیابی خود به اهداف را بسنجند و پیامدهای آن را در قالب بازخورد به بدنه سازمان ارائه دهند زیرا آنچه را که نتوان اندازه‌گیری کرد، نمی‌توان مدیریت کرد و در این صورت مشخص می‌شود که آیا بهبودی انجام شده است یا خیر؟ (نلی و دیگران، ۲۰۰۲).

بدیهی است که سازمان‌ها به دنبال بهبود عملکرد خود می‌باشند و برای تحقق این هدف بیشتر سعی بر آن دارند که از ابزار مدیریت منابع انسانی استفاده کرده و کارکنان را راضی نگه دارند (طالقانی و دیگران، ۱۳۹۵).

به طور سنتی در بخش دولتی، عملکرد سازمانی بر ارائه خدمت متمرکز است و از طریق کارآمدی و اثربخشی سازمان سنجیده می‌شود. اخیراً به دلیل تلاش‌های زیادی که برای اعمال اصلاحات صورت می‌گیرد، عملکرد کارکنان موضوع پژوهش‌های گسترده‌ای شده است. در این میان یکی از چالش‌های جدی مدیران و مشاوران، عدم دسترسی به مرجعی جامع از شاخص‌های عملکرد کارکنان در سازمان است.

طبیعی است که سازمان‌ها به فراخور فعالیت خود، نیازمند شاخص‌های متفاوت عملکردی هستند. در چنین فضایی وجود مرجعی که شاخص‌های گوناگونی را ارائه نموده و به مدیران این امکان را بدهد تا از بین شاخص‌های مختلف، موارد متناسب با سازمان خود را انتخاب نمایند، امری ضروری به نظر می‌رسد.

بهبود مستمر عملکرد کارکنان سازمان از سوی مدیران، نیروی عظیم هم‌افزایی<sup>۱</sup> ایجاد می‌کند که این نیرو می‌تواند پشتیبان برنامه‌ی رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمان شود.

صاحب‌نظران و محققان معتقدند که ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی می‌باشد و تصور اینکه سازمانی فاقد سیستم ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد کارکنان باشد، مشکل است.

در واقع ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد کارکنان در سازمان، موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می‌شود و خود بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی به حساب می‌آید (تولایی، ۱۳۸۶).

از طرفی در یک سازمان اندازه‌گیری عملکرد صرف، تنها مدیران را از جایی که ایستاده‌اند مطلع می‌کند اما مسیر مشخصی جهت دستیابی به موفقیت را روشن نمی‌سازد. مدیریت سازمان بایستی پس از ارزیابی عملکرد کارکنان، با توجه به اهداف سازمان، برنامه ریزی بلندمدتی را جهت ارتقای عملکرد سازمان خود پیش گیرد که این کار از طریق مشخص نمودن عوامل کلیدی تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان در آن سازمان صورت می‌گیرد (امیران و دیگران، ۱۳۹۲).

بررسی کمی و کیفی عملکرد کارکنان مشغول به کار در سازمان‌های امدادرسان در ایران، مانند آتش نشانی، هلال احمر و سایر سازمان‌های داوطلب مانند سازمان‌های مردم نهاد و روند توسعه ای این سازمان‌ها نشان دهنده نیاز فنی، انسانی و مالی عمده در این حوزه‌ها می‌باشد.

این سازمان‌ها از جمله سازمان‌های حساسی بوده که به هنگام پدید آمدن شرایط دشوار بحرانی، نقش بسیار مهمی را در پاسخگویی به پیامدهای ناگوار شرایط بحرانی نظیر وقوع بلایای طبیعی و غیرطبیعی دارند (بازیاری زاده و راحتی، ۱۳۹۰).

امروزه در اکثر شهرها یکی از عوامل اصلی کاهش قدرت عملیاتی امدادگران، افزایش خسارت جانی و مالی و کاهش بهره‌وری می‌باشد. در برخی موارد نیز عدم توجه به عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان سازمان‌های امدادی از سوی مدیران، موجب عدم موفقیت این سازمان‌ها در واکنش به حوادث شده است.

بسیاری از کارشناسان و تحلیل‌گران از میان عوامل گوناگون، چهار عامل سازگاری، رهبری، ارتباط با ذینفعان و رسالت سازمان را در سازمان‌های مدیریت اضطراری از موارد مهم می‌دانند که در صورت توجه به این عوامل، میزان موفقیت سازمان‌ها در پاسخ به حوادث افزایش می‌یابد.

بنابراین توجه به هریک از عوامل فوق در سازمان آتش نشانی نیز می‌تواند ضامن اثربخشی عملکرد کارکنان این سازمان گردد. لذا مسأله ای که در تحقیق حاضر دنبال می‌شود، بررسی تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان می‌باشد.

در حالت واقعی همواره احتمال وقوع رویدادهایی که می‌توانند سازمان‌ها را دچار بحران نمایند وجود دارد. زمان وقوع تعدادی از این رویدادها غیر قابل پیش بینی می‌باشد. از طرفی در سازمان‌های امدادی همانند سازمان‌های آتش نشانی، اورژانس‌ها و... که عمده فعالیتشان در زمینه حوادث غیر مترقبه می‌باشد، توجه به عملکرد کارکنان از سوی مدیران، بسیار ضروری است. توجه به عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان در این گونه سازمان‌ها می‌تواند در شرایط بحرانی، میزان خسارت‌های ناشی از وقایع را به حداقل برساند.

انجام این تحقیق به دلیل مطالعه و ارزیابی عوامل اثرگذار سازمانی و همچنین مشخص نمودن تأثیر هریک از این عوامل بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان می‌تواند از اهمیت ویژه ای برخوردار باشد.

در مطالعات اخیر، تأثیر عوامل مختلف بر عملکرد کارکنان سازمان‌های گوناگون، مورد بررسی قرار گرفته است. از آنجا که سازمان‌های متولی امر بحران نقش حیاتی در مقابله با حوادث را ایفا می‌کنند و به نوعی می‌توان گفت که نسبت به سایر سازمان‌ها از اهمیت ویژه ای برخوردار هستند، بایستی عوامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان این گونه سازمان‌ها به صورت جدی تری مورد بررسی قرار گیرد.

سازمان آتش نشانی نیز از جمله سازمان‌های حیاتی در شهرها به شمار می‌آید. با توجه به اینکه تاکنون این بررسی در سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان صورت نگرفته است، این تحقیق سعی دارد تا عوامل کلیدی مؤثر بر عملکرد کارکنان این سازمان را شناسایی و تأثیر هریک از آن‌ها را بر عملکرد کارکنان سازمان مذکور مورد بررسی قرار دهد.

**سازگاری:** در لغت نامه دهخدا سازگاری، موافقت در کار معنا شده است. سازگاری به تطبیق و وفق دادن شخصیت با محیط اطلاق می‌شود به گونه ای که هرگاه می‌گوییم یک فرد نسبت به محیط سازگار است، به این معناست که آن فرد در گروهی که به آن متعلق می‌باشد سازگار است.

افرادى كه در برابر تغييرات به وجود آمده مقاومت مى‌كنند، به احتمال زياد براى پروژه‌هاى مهم نادیده گرفته مى‌شوند. عدم توانايى در كنار آمدن با تغيير نيز مى‌تواند به استرس‌هاى شديد و ديگر اثرات جسمى و روانى منفى در كاركنان منجر شود كه اين خود مى‌تواند مانعى براى رسيدن سازمان به اهدافشان به شمار آيد. بنابراین، كاركنان سازمان‌هاى كه با عمليات واكنش سريع در ارتباط هستند، به دليل پيچيدگى ماهيت كار خود، بايستى قادر به تغيير وضعيت بوده و با شرايط مختلف خود را سازگار نمايند (ويك و سوتلايف<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱).

**رهبرى:** اگر مديريت با انسان‌ها رابطه درست و منطقى برقرار كند به طورى كه نيازهاى فردى آنان را شناسايى و به آنها توجه نمايد، مى‌تواند از نيروهاى انساني خود به طور مشروع در راستاى اهداف سازمانى استفاده كند. با توجه به نقش محورى و كليدى رهبران در پيشبرد سازمان در مسيرتحقق اهداف تعيين شده و استمرار بقاى سازمانى، لزوم هماهنگى، همراهى و تعامل مستقيم تمامى سطوح سازمانى با رهبران به منظورتحقق اين مهم اجتناب ناپذير است (شاه منصورى و سكوت آرانى، ۱۳۹۴).

در سازمان‌هاى كه با بحران‌هاى طبيعى و انساني مواجه مى‌شوند، وظيفه رهبران اتخاذ تصميمات مؤثر بر اساس اطلاعات صحيح و در جهت کاهش خسارت‌ها و كنترل سريع بحران است. رهبرى، يك ويژگى مهم سازمانى است كه مى‌تواند در مديريت حوادث غيرمنتظره با بكارگيرى سريع نيروها از اهميت ويژه اى برخوردار باشد (امسى گوين و اسپچنيك<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). شدت گرفتن غيرمنتظره رويدادها، وضعيت بحران را تشديد مى‌كند. با توجه به مطالب ذكر شده هر مدير ممكن است با اين سؤال مواجه شود كه چگونه بايد با بحران برخورد كرد (كيانى زاده و زاكرى قزائى، ۱۳۹۴). رهبران بايستى براى رسيدن به اهداف خود يك مسير را مشخص كرده تا بدان وسيله بتوانند وضعيت‌هاى موجود در سازمان را ارزيايى كرده و جهت مديريت مؤثر در شرايط بحراني برنامه ريزى كنند(اُون و ديگران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴). در هنگام بحران نبايد با ديد سهل انگارى به موضوع نگاه كرد بلكه بايد با ارتباط نزديكى كه با استراتژى كلى سازمان و تشكيلات پيدا مى‌كند و با تمرين از طريق آموزش حرفه اى در فواصل تعيين شده، محكم عمل نمود.

**مفهوم ذينفع:** فرد ذينفع در سازمان كسى است كه اقدام‌هاى او متأثر از سازمان باشد و يا بر سازمان تأثير بگذارد (مولين<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷). امروزه رويکرد ذينفعان در مديريت سازمان‌ها (اعم از خصوصى، دولتى و غيرنظامى)، از اهميت ويژه اى برخوردار است. مفهوم ذينفع، از ابتدائى ورود به ادبيات مديريت تا كنون در حوزه‌هاى مختلف از جمله برنامه ريزى استراتژيك، مديريت پروژه، برنامه ريزى بنگاه، تئورى سيستم‌ها و تئورى سازمان به كار گرفته شده است (عضدى ديلمى و باقرى مقدم، ۱۳۸۷).

سازمان‌هاى امدادى نيز دربرگيرنده طيف متنوعى از ذينفعان بوده كه به روش‌هاى مختلف بر سازمان اثر مى‌گذارند. اين سازمان‌ها نيز بايستى جهت بهبود عملکرد خود به شناخت ذينفعان خود و ارزيايى آنها بپردازند (آلتونز<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲). هماهنگى و ارتباط بين ذينفعان در سازمان‌هاى كه ماهيت امدادرساني دارند در زمان وقوع حوادث امرى ضرورى مى‌باشد. لذا مؤلفه‌هاى نظام ارتباطات مى‌تواند نقش بسيار مهمى در مديريت بحران ايفا نمايد (اقبالى و ديگران، ۱۳۹۵).

**رسالت سازمان:** در ادبيات مديريت استراتژيك گفته شده است كه رسالت، بخش جدانشدنى از استراتژى سازمان است زيرا بر عملکرد كاركنان در سازمان تأثير مى‌گذارد (هيروتا و ديگران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰). بعضى از محققان عقیده دارند كه رسالت سازمان تنها يك مفهوم صرف نيست، بلكه بسته اى است كه شامل اجزاى مانند هدف مالي، حيطه جغرافيايى و مزيت رقابتي مى‌باشد. رسالت هر سازمان، اهداف با ثبات و منحصر به فرد سازمان را تعيين مى‌كند

(بارت و تابون<sup>۹</sup>، ۱۹۹۹). مهم ترین دلیل برای داشتن رسالت و جهت گیری یک سازمان را می توان ایجاد اشتراک دیدگاهی بیان کرد. این اشتراک دیدگاهی که لازمه وحدت سازمانی و تصمیم گیری های اثر بخش است، باعث می شود که در افراد نسبت به اهداف سازمان تعهد ایجاد شود. هر سازمان با داشتن رسالت، دو هدف را دنبال می کند: اولاً راهنمایی برای تصمیم گیری ها به شمار می رود و ثانیاً موجب برانگیختن و تحریک کارکنان در جهت رسیدن به اهداف سازمان می شود (فوربس و سینا<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۶).

امروزه با توجه به افزایش روزافزون رقابت میان سازمان ها و در راستای توجه به تغییر و تحول سازمانی، هر سازمان به دنبال آن است که عملکرد مؤثرتری داشته باشد و این امر توجه پژوهشگران حوزه ی علوم انسانی را به خود جلب کرده است. فهم مسائل مرتبط با سازمان ها به تأثیرگذاری بیشتر آن ها منجر می گردد (کوری و دیگران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۲).

در دنیای امروز، سازمان ها دریافته اند مهم ترین سرمایه های آنان منابع انسانی است که عامل مهمی در موفقیت و پیشرفت هر سازمان بوده است و هیچ سازمانی بدون وجود آن نخواهد توانست به تمامی اهداف مورد نظر خود دست یابد (رضائیان، ۱۳۹۰) ظهور و حاکمیت این دیدگاه که موفقیت و اثربخشی سازمان ها در گرو هدایت صحیح منابع به ویژه منابع انسانی است، موجب شده تا در سال های اخیر به بررسی و مطالعه رفتارهای کارکنان، از جمله عملکرد آنان توجه قابل ملاحظه ای معطوف شود (اشرفی، ۱۳۷۴).

مطالعات اولیه حاکی از آن است که عملکرد تابعی از انگیزش و توان است. برخی دیگر از صاحب نظران فکر را با افزودن ادراک فرد از نقش خود یا شناخت شغل گسترش داده اند. عده ای دیگر از صاحب نظران از زاویه دیگری به این موضوع نگرسته اند و اعلام کرده اند که بهره وری صرفاً تابع ویژگی های فردی نیست، بلکه به سازمان و محیط وابسته است. ممکن است افراد دارای انگیزه شدید باشند و تمامی مهارت های لازم را برای انجام کار دارا باشند ولی مؤثر بودن آنها وابسته به حمایت و هدایت از طرف سازمان است و کارشان باید به نحوی با نیازهای محیط سازمانی انطباق داشته باشد.

بنابراین می توان گفت که عملکرد، هم به عمل و هم به نتیجه عمل اشاره دارد. به عبارت دیگر عملکرد به عنوان عمل امروز که مقدمه تولید مقدار مشخصی از ارزش خروجی فرد است تعریف می شود (حسینی و دیگران، ۱۳۹۳). بهبود عملکرد معمولاً مترادف با اثربخشی فعالیت هاست. منظور از اثربخشی، میزان دستیابی به اهداف و برنامه ها با ویژگی کارآ بودن فعالیت ها و عملیات است (رحیمی، ۱۳۸۵). روشن است که سازمان ها به منظور نیل به اهداف خاصی تشکیل شده اند و میزان موفقیت در رسیدن به اهداف سازمانی با نحوه عملکرد نیروهای انسانی ارتباط مستقیم دارد. بنابراین فرایند ارزیابی که تحت عناوین تعیین ارزیابی شایستگی، ارزیابی عملکرد و نظایر آنها در تئوری و عمل مطرح می شود، از جمله ابزارها و وسایل مؤثر مدیریت منابع انسانی است که با اعمال صحیح این ابزار، نه تنها هدف ها و مأموریت های سازمان با کارآیی مطلوب تحقق می یابد، بلکه منافع واقعی کارکنان و جامعه نیز تأمین می شود (علوی و مشفق، ۱۳۸۷). ارزیابی عملکرد کارکنان سنجش نظام مند و مرتب کار افراد، در ارتباط با نحوه ی انجام وظیفه آن ها در مشاغل محوله و تعیین توانمندی موجود در آن ها برای رشد و بهبود است (موسوی راد و دیگران، ۱۳۹۳).

در هر سازمان، بسته به هدف و ماهیت آن، عملکرد کارکنان را با ابعاد گوناگونی مورد سنجش قرار می دهند. جهت دستیابی به هدف تحقیق، با کارشناسان و مدیران سازمان آتش نشانی شهر کرمان مصاحبه ای صورت گرفت که در طی آن، ابعاد کلیدی که کیفیت عملکرد کارکنان عملیاتی این سازمان با آن ها سنجیده می شود مشخص گردید.

طبق نظر کارشناسان مذکور، از بین ابعاد مختلف سنجش عملکرد، شش بُعد تعهد سازمانی، واکنش سریع، مدیریت زمان، انگیزش شغلی، آموزش و دقت در کیفیت عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی، از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. لذا در تحقیق حاضر، عملکرد کارکنان با ابعاد مشخص شده مورد بررسی قرار می‌گیرد.

**تعهد سازمانی<sup>۱۲</sup>:** تعهد سازمانی یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان است که منبع قوی انگیزشی برای تقویت عملکرد کارکنان و نیز متقاعد ساختن آنها برای ادامه کار در شرایط دشوار، نظیر تنش و فشارهای مرتبط با کار است. در واقع تعهد از طریق تأثیر بر فرایندهای انگیزشی، همچون انتخاب هدف، تنظیم هدف و مسیر و تداوم تلاش‌ها، عملکرد کارکنان را در سازمان افزایش می‌دهد (کارلوس و دیگران<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۴).

**واکنش سریع<sup>۱۴</sup>:** یکی از الزامات مهم و تعیین کننده در سیستم‌های مدیریت ایمنی و حتی سیستم مدیریت زیست محیطی، الزامی تحت عنوان "واکنش سریع" می‌باشد. دلیل گنجاندن این الزام در استانداردهای مختلف، اهمیتی است که این موضوع در کاهش عواقب حادثه دارد. چراکه وجود خطاهای پنهان در سیستم همواره محتمل بوده و تمامی سازمان‌ها متأثر از عوامل بیرونی می‌باشند. با داشتن طراحی در خصوص آمادگی و واکنش سریع در شرایط اضطراری می‌توان تأثیر عوامل بیرونی، پس از بالفعل شدن این عوامل را تا حد قابل ملاحظه‌ای کنترل نموده و کاهش داد (رضایی و ارزنده، ۱۳۸۳). شرح وظایف تیم‌های واکنش سریع در سازمان‌های مختلف بر اساس آموزش‌های داده شده به صورتی ارائه می‌شود که با یک هماهنگی کامل تمام اعضا از نحوه فعالیت‌ها و ارائه آن به خوبی آگاه هستند و می‌دانند که وظایفشان قبل، بعد و یا هنگام وقوع حادثه چیست. همچنین تمامی اعضا از وظایف خود در قبال تیم نیز به خوبس آگاه هستند. وظایف تیم واکنش سریع در سازمان‌هایی همچون سازمان آتش‌نشانی به گونه‌ای شرح داده شده است که امکان ارائه بهترین خدمات در زمان وقوع حوادث وجود داشته باشد (طبرسا، ۱۳۸۱).

**مدیریت زمان<sup>۱۵</sup>:** واکنش مناسب در مقابل ضایع کنندگان وقت به همراه برنامه ریزی منظم زمانی و هماهنگی را مدیریت زمان می‌گویند (اسحاقیه، ۱۳۹۴). این نوع از مدیریت موجب اجتناب از کارهای غیر ضروری، سازمان دهی، تفویض اختیار و در نهایت افزایش کارایی می‌شود. مدیریت زمان چیزی جدا و منفک از واژه‌ی مدیریت به مفهوم عام نیست و هدف آن جلوگیری از اتلاف وقت و نظم و ترتیب دادن به زمان کار می‌باشد (هاشمی زاده، ۱۳۸۵). در واقع اتلاف وقت از جمله دلایل عمده کاهش کیفیت عملکرد کارکنان و به ویژه مدیران در محیط کاری آنان است که باید آن را در حیطه‌ی مدیریت زمان تجزیه و تحلیل کرد. بنابراین می‌توان گفت که مدیریت زمان به کارکنان این امکان را می‌دهد تا از زمان استفاده بهتری کنند و از اتلاف انرژی در سازمان جلوگیری به عمل آورند. برای تحقق این امر شناخت صحیح روش‌های کاربردی آن بسیار اهمیت دارد.

**انگیزش شغلی:** انگیزش در واقع کشش درونی، جنبش یا قصدی است که سبب می‌شود تا شخص به روش معینی عمل و یا به سمت هدفی مشخص حرکت کند. انگیزش شغلی از دیدگاه علم مدیریت امروز، مهم ترین زمینه و عامل انجام کار در سازمان‌ها و در نهایت بهره‌وری به شمار می‌رود (بابایی، ۱۳۹۵).

**آموزش:** آموزش را می‌توان جریانی دانست که افراد طی آن مهارت‌ها، طرز تلقی‌ها و گرایش‌های مناسب را برای ایفای نقش خاصی در جهت تحقق هدفی معین می‌آموزند. جریان آموزش شامل محتوا، جهت و تأکیدهای خاص است. طی این جریان، معلومات در ذهن فرد جایگزین شده و با آگاهی‌های قبلی وی تلفیق می‌شوند و در نتیجه در رفتار و نحوه‌ی دید فرد تغییراتی به وجود می‌آید. آموزش صحیح سبب افزایش بازدهی در شغل فرد و نیز ایجاد آمادگی برای قبول مسئولیت‌های آتی در وی می‌شود (سید جوادین، ۱۳۸۱).

دقت: در لغت نامه وبستر جلد ۱۱ دقت اینگونه تعریف شده است: «عمل یا حالت توجه کردن؛ مخصوصاً از طریق به کارگیری مغز در مورد اندیشه و یا احساس». واقعیت امر این است که دقت کردن یک فرآیند تشخیص آگاهانه به عنوان اساس همه فعالیت‌های تشخیصی است.

میرکمالی و کرمی (۱۳۹۵) به بررسی رابطه بین ادراک سبک رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران پرداختند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که بین رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

یعقوبی و دیگران (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان بررسی نقش رهبری معنوی بر عملکرد کارکنان در یافتند که رهبران معنوی می‌توانند بر یادگیری افراد سازمان، نوآوری، خلاقیت، تعهد سازمانی و در نهایت عملکرد سازمانی، تأثیر مثبت بگذارند.

حاجی زاده شبانکاره (۱۳۹۱) در تحقیقی تحت عنوان بررسی تأثیر عوامل استرس زای شغلی (تأثیر منفی) بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری مشهد و ارائه راهکار جهت بهبود آن، به این نتیجه رسیدند که بین عوامل استرس زای شغلی آتش نشانیان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری مشهد و عملکرد آنان، رابطه معناداری وجود دارد.

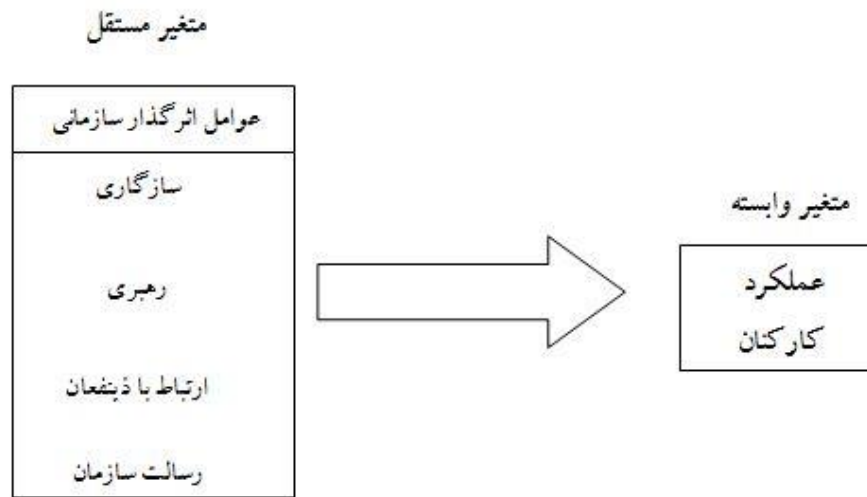
حقیقی و دیگران (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان بررسی رابطه میان ویژگی‌های رسالت سازمان و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت‌های فعال در صنعت غذایی تهران) به این نتیجه دست یافتند که بین رسالت سازمان و عملکرد سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

جوهری کامل و کوثرنشان (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین رهبری و فعالیت‌های سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان به این نتیجه رسیدند که رهبری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و قابل توجهی دارد.

اسماعیل و عبدالرزاق<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۶) در یافته‌های خود در مقاله ای با عنوان تأثیر رضایتمندی شغلی بر تعهد سازمانی دریافتند که توانایی مدیران سازمان در فراهم‌سازی رضایتمندی شغلی مناسب در بین کارکنان نتایج مثبتی بر بهره‌وری، عملکرد و تعهد کارکنان دارد.

نتایج تحقیقات اُون و دیگران (۲۰۱۴) در مقاله ای تحت عنوان بررسی تأثیر ویژگی‌های سازمانی بر عملکرد- ادراکی سازمان‌های مدیریت اضطراری نشان داد که بین ویژگی‌های اثرگذار سازمانی و عملکرد ادراکی تیم عملیاتی سازمان آتش نشانی استرالیا و نیوزیلند رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

وایتساید و بارکلی<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۳) در مقاله ای با عنوان بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و عملکرد کارکنان با میانجی‌گری سکوت سازمانی به این نتیجه رسیدند که پیامدهای سکوت، چیزی فراتر از محدودیت جریان اطلاعات در سازمان است و با عملکرد کارکنان نیز ارتباط دارد.



مدل مفهومی تحقیق

- فرضیه‌های مورد آزمون در این تحقیق به قرار زیر می‌باشند:
- سازگاری بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.
  - رهبری بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.
  - ارتباط با ذینفعان بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.
  - رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.

## ۲- روش پژوهش

این تحقیق با توجه به هدف مطالعه از نوع کاربردی می‌باشد. این نوع تحقیقات با استفاده از زمینه و بستر شناختی که از طریق تحقیقات بنیادی فراهم شده است، برای رفع نیازمندی‌های بشر و بهبود و بهینه سازی اشیاء و الگوها در جهت توسعه، رفاه و ارتقای سطح زندگی انسان مورد استفاده قرار می‌گیرد. همچنین تحقیق حاضر از نظر روش و ماهیت از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی می‌باشد که رابطه‌ی میان متغیرها بر اساس هدف تحلیل می‌شود.

جامعه‌ی مورد مطالعه تحقیق حاضر را کلیه‌ی کارکنان عملیاتی (آتش نشانان) سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تشکیل دادند که تعداد آنها ۱۷۳ نفر بوده و در ۱۰ ایستگاه آتش‌نشانی این شهر در سال ۱۳۹۶ مشغول به فعالیت بودند. از آنجا که تعداد اعضای جامعه محدود است نمونه آماری همان اعضای جامعه می‌باشند که برای تعیین آن از روش سرشماری استفاده گردید. از میان پرسشنامه‌های توزیع شده بین این افراد، ۱۳۵ پرسشنامه تکمیل گردید و تعداد ۳۸ پرسشنامه برگشت داده نشد.

با توجه به اینکه تحقیق مبتنی بر روش توصیفی - همبستگی می‌باشد، اطلاعات و داده‌های آن با توجه به به ماهیت کاربردی تحقیق، موضوع، اهداف و امکانات موجود به صورت مطالعه کتابخانه ای شامل: پایان نامه ها، مقالات داخلی و خارجی، کتاب‌های مختلف و سایت‌های علمی می‌باشد، جمع آوری شده است. سایر اطلاعات از طریق میدانی و با استفاده از پرسشنامه‌ی محقق ساخته ای که میزان عملکرد کارکنان و عوامل اثرگذار سازمانی را مورد سنجش قرار می‌داد، به دست آمد.



پرسشنامه‌ی مذکور شامل ۴۴ سؤال می‌باشد که ۲۵ سؤال ابتدایی آن، جهت سنجش عملکرد کارکنان می‌باشد و سؤالات ۲۶-۴۴ آن، عوامل اثرگذار سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهند. جهت پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که با استفاده از نرم افزار SPSS 24 به دست آمده است. پایایی پرسشنامه‌های عملکرد کارکنان و عوامل اثرگذار سازمانی به ترتیب ۰/۷۹۹ و ۰/۸۸۹ به دست آمد و چون مقادیر آن‌ها بالاتر از ۰/۷ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که پرسشنامه‌های مذکور از پایایی خوبی برخوردار است. از نظر روایی نیز پرسشنامه مورد استفاده، مورد تأیید اساتید و کارشناسان قرار گرفت.

### ۳- یافته‌ها

#### ۳-۱ یافته‌های حاصل از آمار توصیفی

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها از بین پاسخگویان مورد بررسی، از ۱۳۵ نفر، ۴۶ نفر (۳۴/۱ درصد) زیر ۳۰ سال، ۶۲ نفر (۴۵/۹ درصد) ۳۰ تا ۴۰ سال و ۲۲ نفر (۱۶/۳ درصد) ۴۰ تا ۵۰ سال و ۵ نفر (۳/۷ درصد) بیشتر از ۵۰ سال سن دارند.

۶ نفر (۴/۴ درصد) دارای مدرک زیر دیپلم، ۳۵ نفر (۲۵/۹ درصد) دارای مدرک دیپلم، ۴۴ نفر (۳۲/۶ درصد) دارای مدرک فوق دیپلم، ۴۵ نفر (۳۳/۳ درصد) دارای مدرک لیسانس و ۵ نفر (۳/۷ درصد) از آزمودنی‌ها دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر هستند.

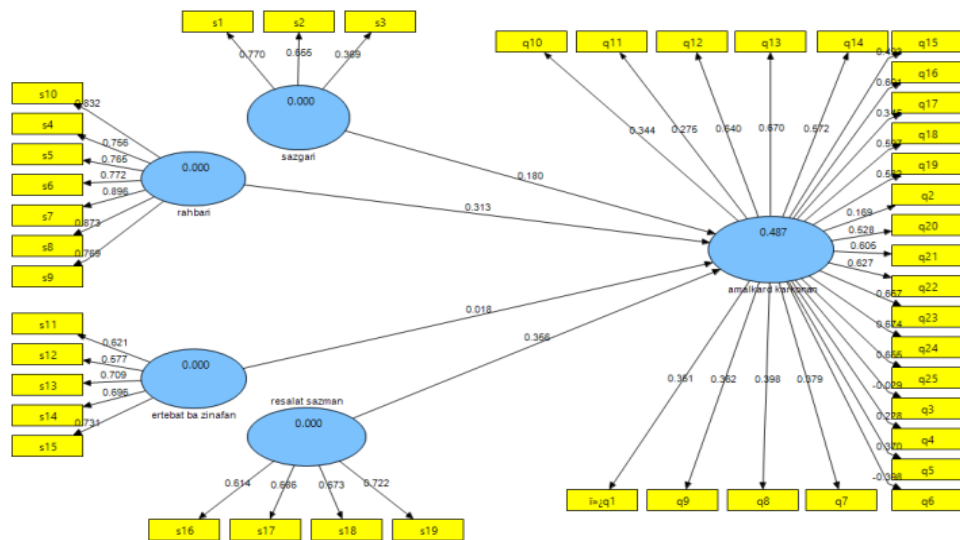
۵۲ نفر (۳۸/۵ درصد) زیر ۵ سال، ۱۲ نفر (۸/۹ درصد) بین ۵ تا ۱۰ سال، ۴۹ نفر (۳۶/۳ درصد) بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۵ نفر (۱۱/۱ درصد) بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۷ نفر (۵/۲ درصد) بیشتر از ۲۰ سال سابقه خدمت دارند. ۱۱ نفر (۸/۱ درصد) دارای درآمد بد، ۱۰۳ نفر (۷۶/۳ درصد) دارای درآمد متوسط، ۱۹ نفر (۱۴/۱ درصد) دارای درآمد خوب، ۲ نفر (۱/۵ درصد) از آزمودنی‌ها دارای درآمد عالی هستند.

#### ۳-۲ تحلیل داده‌ها (بررسی فرضیه‌های تحقیق)

در این قسمت با استفاده از مدل معادلات ساختاری (SEM) برای بررسی دقیق‌تر فرضیه‌های پژوهش از رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) با نرم‌افزار Smart PLS 2 در دو بخش آزمون مدل اندازه‌گیری و آزمون مدل ساختاری استفاده شده است.

#### ۳-۲-۱ بررسی مدل اندازه‌گیری

۳-۲-۱-۱ آزمون همگن بودن (تک بُعدی بودن): اعتبار شاخص‌ها به وسیله بارهای عاملی مورد بررسی قرار می‌گیرد که این بار عاملی باید بیشتر از ۰/۴ باشد تا بتوان آن را معتبر دانست و آن را به عنوان سؤالی که شاخص ما را می‌سنجد در نظر گرفت. در صوت عدم وجود این موضوع، باید سؤالات و ابعاد نامناسب را تشخیص داد و با حذف سؤالاتی از آن‌ها که باعث کاهش بار عاملی شده اند، مدل را بهبود داد. شکل (۲) مدل اجرا شده همراه با ضرایب بارهای عاملی را نشان می‌دهد.



شکل ۲: مدل اجرا شده همراه با ضرایب بارهای عاملی

جدول ۱: بارهای عاملی سؤالات متغیر عملکرد کارکنان

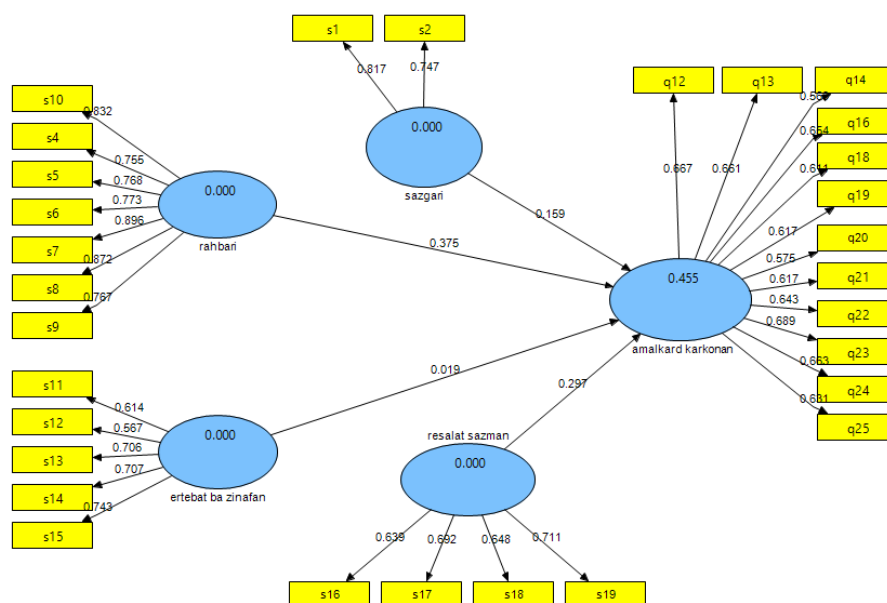
شماره سوال	بار عاملی	شماره سوال	بار عاملی	شماره سوال	بار عاملی
۱	۰/۳۵۰	۱۰	۰/۳۴۴	۱۹	۰/۵۸۲
۲	۰/۱۶۸	۱۱	۰/۲۷۵	۲۰	۰/۵۲۷
۳	-۰/۰۲۸	۱۲	۰/۶۳۹	۲۱	۰/۶۰۵
۴	۰/۲۲۴	۱۳	۰/۶۷۰	۲۲	۰/۶۲۶
۵	۰/۳۶۹	۱۴	۰/۵۷۱	۲۳	۰/۶۶۷
۶	-۰/۳۹۸	۱۵	۰/۳۹۳	۲۴	۰/۶۷۳
۷	۰/۳۷۸	۱۶	۰/۶۰۰	۲۵	۰/۶۵۵
۸	۰/۳۹۸	۱۷	۰/۳۴۵		
۹	۰/۳۶۲	۱۸	۰/۵۹۷		

با توجه به نتایج جدول (۱)، بار عاملی سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۵ و ۱۷ از ۰/۴ کمتر شده اند، لذا از تحلیل کنار گذاشته می شوند و دوباره تحلیل مسیر را انجام می دهیم.

جدول ۲: بارهای عاملی سؤالات متغیر عوامل اثرگذار سازمانی

شماره سوال	بار عاملی	شماره سوال	بار عاملی	شماره سوال	بار عاملی
۱	۰/۷۷۰	۸	۰/۸۷۲	۱۵	۰/۷۳۰
۲	۰/۶۵۵	۹	۰/۷۶۹	۱۶	۰/۶۱۳
۳	۰/۳۶۹	۱۰	۰/۸۳۲	۱۷	۰/۶۸۶
۴	۰/۷۵۵	۱۱	۰/۶۲۱	۱۸	۰/۶۷۲
۵	۰/۷۶۵	۱۲	۰/۵۷۷	۱۹	۰/۷۲۱
۶	۰/۷۷۱	۱۳	۰/۷۰۸		
۷	۰/۸۹۶	۱۴	۰/۶۹۵		

با توجه به نتایج جدول شماره (۲)، بار عاملی سؤال ۳ از ۰/۴ کمتر شده است، لذا از تحلیل کنار گذاشته می‌شود و دوباره تحلیل مسیر را انجام می‌دهیم.



شکل ۳: مدل اجرا شده همراه با ضرایب بارهای عاملی بعد از حذف بارهای عاملی کمتر از ۰/۴

۳-۱-۲ پایایی مدل:

برای سنجش پایایی مدل‌های اندازه‌گیری از شاخص CR (پایایی ترکیبی)، استفاده می‌شود. پایایی ترکیبی متغیرهای تحقیق از ۰/۷ بیشتر است، که نشان دهنده‌ی پایایی مناسب متغیرهای تحقیق می‌باشد.

جدول ۳: مقادیر پایایی ترکیبی برای متغیرهای مورد بررسی

متغیر	پایایی ترکیبی
عملکرد کارکنان	۰/۸۸۹
سازگاری	۰/۷۵۹
رهبری	۰/۹۳۰
ارتباط با ذینفعان	۰/۸۰۱
رسالت سازمانی	۰/۷۶۸
مقدار قابل قبول	$\geq 0.7$

۳-۱-۲-۳ بررسی روایی سازه مدل: بررسی روایی مدل خود شامل دو بخش: AVE (روایی همگرا) و روایی واگرا می‌باشد. روایی همگرا که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سؤالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد. که مقدار ۰/۴ به بالا را برای AVE کافی دانسته‌اند. روایی واگرا از طریق دو روش سنجیده می‌شود. اولین روش، روش آزمون بارهای عرضی و دیگری روش فورنل ولارکر<sup>۱۸</sup> (۱۹۸۱) با مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها می‌باشد. روش فورنل ولارکر (۱۹۸۱) ماتریسی به ما می‌دهد که باید مقادیر همبستگی روی قطر اصلی آن از خانه‌های زیرین آن بیشتر باشد، که نشان دهنده این است که

سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند تا با سازه‌های دیگر به بیان دیگر روایی واگرا مدل در حد مناسبی است. در ادامه به بررسی هر یک از این روش‌ها می‌پردازیم.

۱-۳-۱-۲-۳ بررسی روایی همگرا: برای داشتن روایی همگرا باید شروط زیر برقرار باشد:  
شرط ۱: تمام بارهای عاملی باید از نظر آماری معنادار باشند (یعنی مقدار t-value در بازه (۱/۹۶ تا -۱/۹۶) نباشد).

جدول ۴: معناداری بارهای عاملی سوال‌های متغیر عملکرد کارکنان

شماره سوال	معناداری (t-value)	شماره سوال	معناداری (t-value)	شماره سوال	معناداری (t-value)
۱۲	۸/۳۳۷	۱۸	۹/۵۲۸	۲۲	۷/۹۷۱
۱۳	۷/۶۹۸	۱۹	۶/۳۸۸	۲۳	۱۱/۰۵۷
۱۴	۴/۸۷۶	۲۰	۷/۱۹۰	۲۴	۹/۴۹۲
۱۶	۹/۵۱۴	۲۱	۸/۶۱۵	۲۵	۹/۶۴۴

با توجه به نتایج جدول شماره (۴)، بار عاملی همه سؤالات معنادار است، لذا شرط اول برای متغیر عملکرد کارکنان برقرار است.

جدول ۵: معناداری بارهای عاملی سوال‌های متغیر عوامل اثرگذار سازمانی

شماره سوال	معناداری (t-value)	شماره سوال	معناداری (t-value)	شماره سوال	معناداری (t-value)
۱	۷/۹۹۹	۸	۲۶/۱۱۵	۱۴	۸/۰۸۰
۲	۵/۳۵۴	۹	۱۶/۸۹۴	۱۵	۱۰/۴۸۱
۴	۱۲/۰۱۷	۱۰	۱۹/۱۳۸	۱۶	۹/۱۳۲
۵	۱۰/۸۹۵	۱۱	۵/۹۱۰	۱۷	۸/۷۹۸
۶	۱۶/۰۳۴	۱۲	۵/۲۰۷	۱۸	۶/۷۸۰
۷	۴۳/۵۲۲	۱۳	۸/۸۱۲	۱۹	۷/۹۶۷

با توجه به نتایج جدول شماره (۵)، بار عاملی همه سؤالات معنادار است، لذا شرط اول برای متغیر عوامل اثرگذار سازمانی برقرار است.

شرط ۲: مقدار میانگین واریانس استخراجی (AVE) بالای ۰/۴ باشد.

جدول ۶: بررسی مقدار AVE برای متغیرهای مورد بررسی

متغیر	AVE
عملکرد کارکنان	۰/۴۰۱
سازگاری	۰/۶۱۲
رهبری	۰/۶۵۷
ارتباط با ذینفعان	۰/۴۴۹
رسالت سازمانی	۰/۴۵۳
مقدار قابل قبول	≥0.4

با توجه به نتایج جدول شماره (۶)، شرط دوم نیز برقرار است.

شرط ۳. مقدار پایایی ترکیبی باید از مقدار میانگین واریانس استخراجی بیشتر باشد (CR>AVE).

جدول ۷: CR>AVE

متغیرها	AVE	CR	CR>AVE
عملکرد کارکنان	۰/۴۰۱	۰/۸۸۹	برقرار است
سازگاری	۰/۶۱۲	۰/۷۵۹	برقرار است
رهبری	۰/۶۵۷	۰/۹۳۰	برقرار است
ارتباط با ذینفعان	۰/۴۴۹	۰/۸۰۱	برقرار است
رسالت سازمانی	۰/۴۵۳	۰/۷۶۸	برقرار است

با توجه به نتایج جدول شماره (۷)، شرط سوم نیز برقرار است. لذا می‌توان گفت مدل، دارای روایی همگرا می‌باشد.

۲-۳-۱-۲-۳ بررسی روایی واگرا: روایی واگرای سازه از طریق دو آزمون سنجیده می‌شود: (۱) آزمون بارهای عرضی: در جدول بارهای عرضی (CROSS LOADING) بار عاملی هر سؤال باید حداقل به مقدار ۰/۱ از بارعاملی موجود در همان سطر بیشتر باشد.

با توجه به نتایج جدول شماره (۸)، می‌توان گفت سازه مدل از نظر بارهای عرضی دارای روایی واگرا می‌باشد.

جدول ۸: بارهای عرضی (CROSS LOADING)

رسالت سازمان	ارتباط با ذینفعان	رهبری	سازگاری	عملکرد کارکنان
12	0.168647	0.321010	0.221354	0.666708
13	0.272657	0.264696	0.371101	0.661277
14	0.208482	0.200538	0.128481	0.568893
16	0.214350	0.337912	0.203950	0.653501
18	0.227727	0.400069	0.310289	0.610944
19	0.348222	0.453490	0.222465	0.617012
20	0.466982	0.486339	0.264364	0.574847
21	0.165968	0.162361	0.262456	0.617270
22	0.204866	0.458843	0.250482	0.642672
23	0.346790	0.555766	0.177053	0.689122
24	0.354892	0.352614	0.185105	0.663130
25	0.303278	0.274882	0.233965	0.630653
1	0.283444	0.257169	0.817048	0.316557
2	0.333122	0.216438	0.747174	0.274617
4	0.241176	0.755035	0.224972	0.529331
5	0.241873	0.767936	0.224408	0.410095
6	0.445554	0.773193	0.172364	0.484697
7	0.464305	0.895861	0.341942	0.548989
8	0.550590	0.871522	0.255714	0.479081
9	0.436432	0.767414	0.188855	0.370336
10	0.443869	0.832307	0.291923	0.469511
11	0.613902	0.422767	0.380982	0.427270
12	0.566674	0.290734	0.289524	0.177490
13	0.706033	0.223907	0.048074	0.256867
14	0.706724	0.312986	0.194202	0.230822
15	0.743076	0.333628	0.309059	0.266895
σ16	0.316994	0.438460	0.366405	0.378924
17	0.561938	0.424603	0.208497	0.448972
18	0.322526	0.214143	0.131528	0.342502
19	0.369338	0.282558	0.160487	0.289671

۲- آزمون فورنل و لاركر: روش فورنل ولاركر (۱۹۸۱) ماتريسي به ما مى دهد كه بايد مقادير همبستگى روى قطر اصلى آن از خانه هاى زيرين آن بيشتر باشد، كه نشان دهنده اين است كه سازه ها (متغيرهاى مكنون) در مدل تعامل بيشترى با شاخص هاى خود دارند تا با سازه هاى ديگر.

جدول ۹: بررسى روايى واگرا از طريق آزمون فورنل و لاركر

متغير	عملکرد کارکنان	ارتباط با ذینفعان	رهبرى	رسالت سازمان	سازگارى
عملکرد کارکنان	۰/۶۳۳				
ارتباط با ذینفعان	۰/۴۴۶	۰/۶۷۰			
رهبرى	۰/۵۸۷	۰/۴۹۸	۰/۸۱۰		
رسالت سازمان	۰/۵۵۶	۰/۶۰۱	۰/۵۲۱	۰/۶۷۳	
سازگارى	۰/۳۷۸	۰/۳۹۰	۰/۳۰۳	۰/۳۳۰	۰/۷۸۲

نتايج حاكى از روايى همگرا و روايى واگرا مناسب مدل را نشان مى دهد. لذا مدل، داراى روايى سازه مى باشد.

۳-۲-۱- ۴- آزمون كيفيت مدل اندازه گيرى:

اين آزمون بيان مى كند كه تا چه ميزان سؤالات مربوط به هر يك از متغيرهاى تحقيق توانسته اند، متغير متناظرشان را در يك مدل اندازه گيرى، اندازه بگيرند. اين شاخص با توجه به سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵، ۰/۳۵ كه به ترتيب بيانگر مقدار ضعيف، متوسط و قوى مى باشند، سنجيده مى شود.

جدول ۱۰: كيفيت مدل اندازه گيرى (CV Com)

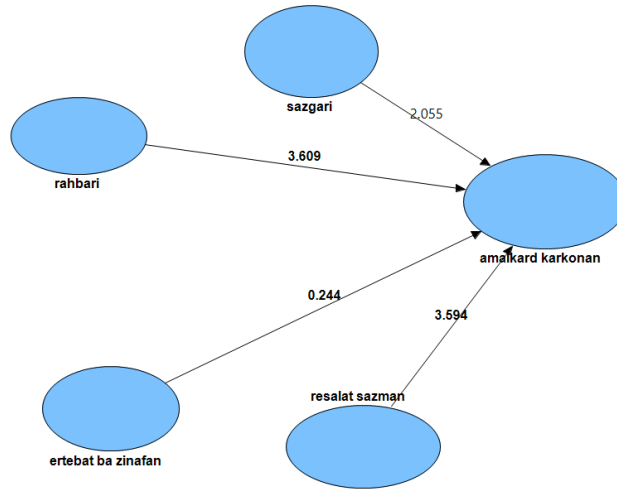
متغيرها	1-SSE/SSO	شدت
عملکرد کارکنان	۰/۴۰۰	قوى
ارتباط با ذینفعان	۰/۴۵۱	قوى
رهبرى	۰/۶۵۷	قوى
رسالت سازمان	۰/۴۵۳	قوى
سازگارى	۰/۵۰۵	قوى

با توجه به جدول شماره (۱۰)، مشاهده مى شود، مقادير به دست آمده براى آزمون كيفيت مدل اندازه گيرى در سطح قوى مى باشد، لذا سؤالات مربوط به هر يك از متغيرهاى تحقيق توانسته اند، متغير متناظرشان را در مدل اندازه گيرى، به خوبى اندازه بگيرند.

۳-۲-۲- بررسى مدل ساختارى

براى بررسى برازش مدل ساختارى، چهار معيار به كار مى روند كه عبارتند از: ضرايب معنادارى  $Z$ ، مقادير  $R^2$ ، معيار اندازه تأثير  $F^2$  و معيار  $Q^2$ .

۳-۲-۱- بررسى ضرايب معنادارى  $Z$  برازش مدل ساختارى با استفاده از ضرايب  $Z$  به اين صورت است كه ضرايب بايد از ۱/۹۶ بيشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها را تأييد ساخت. شكل (۴). در صورتى كه ضرايب معنادارى  $Z$  از ۱/۹۶ بيشتر باشند، اين امر معنادار بودن تمامى سؤالات و روابط ميان متغيرها را در سطح ۹۵٪ تأييد مى سازد.



شکل ۴: مدل ترسیم همراه با ضرایب معنا داری Z

۳-۲-۲ معیار  $R^2$  یا R Squares: دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در این پژوهش ضرایب  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درون زای (وابسته) مدل است.  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر متغیر برون زا بر متغیر درون زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شود. معیار  $R^2$  در واقع بدین معنی است که متغیرهای مستقل تا چند درصد توانسته اند رفتار متغیر وابسته را پیش بینی کنند. مقدار  $R^2$  برای متغیر عملکرد کارکنان ۰/۴۵۴ محاسبه شده است که در سطح خوبی می‌باشد که نشان برازش مناسب مدل ساختاری است.

۳-۲-۳ معیار اندازه تأثیر  $f^2$  به کمک این معیار می‌توان میزان اندازه اثر یک متغیر برون زا را بر روی یک متغیر درون زا در مدل معادلات ساختاری اندازه گیری نمود. کوهن برای آن معیار به ترتیب سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵، ۰/۳۵ را برای میزان اثر ضعیف، متوسط و قوی بیان نمود.

جدول ۱۱: معیار اندازه تأثیر  $f^2$

متغیر	$f^2$	شدت
سازگاری	۰/۰۳۱	ضعیف
رهبری	۰/۱۵۹	خوب
ارتباط با ذینفعان	۰/۰۰۰	ندارد
رسالت سازمان	۰/۰۶۲	متوسط

۴-۲-۳ معیار ارتباط پیش بین  $Q^2$  (Stone-Geisser Criterion). این معیار، قدرت پیش بینی مدل را مشخص می‌سازد. به اعتقاد آنها مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها قادر خواهند بود تا تأثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تایید شوند. در صورتی که مقدار  $Q^2$  در مورد یک سازه درون زا صفر و یا کمتر از صفر شود، نشان از آن دارد که روابط بین سازه‌های دیگر مدل و آن سازه درون زا به خوبی تبیین نشده است و در نتیجه مدل نیاز به اصلاح دارد.

سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ که به ترتیب مقادیر ضعیف، متوسط و قوی قدرت پیش بینی مدل در مورد سازه‌های درون زا را نشان می‌دهد. با توجه به مقدار  $Q^2$  بدست آمده در جدول شماره (۱۲) که برابر با ۰/۱۷۳ برای متغیر درون زا عملکرد کارکنان می‌باشد، می‌توان گفت قابلیت پیش بینی با سازه مربوط به خود را دارد.

جدول ۱۲: مقادیر معیار  $Q^2$  برای متغیرهای مورد بررسی

متغیر	1-SSE/SSO
عملکرد کارکنان	۰/۱۷۳

۳-۳ نتایج بررسی فرضیه‌ها:

۳-۳-۱ فرضیه اول: سازگاری بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر دارد. همانطور که در شکل (۴) مشخص است، ضریب معنی داری مسیر میان متغیرهای سازگاری و عملکرد کارکنان ۲/۰۵۵ می‌باشد، (طبق قاعده خطای پنج در صد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر پارامتر مدل) بزرگتر از ۱/۹۶ برآورد شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر (۰/۱۵۹) می‌توان گفت سازگاری بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.

جدول ۱۳: اثرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیه اول پژوهش

فرضیه تحقیق	ضریب مسیر (β)	آماره t	نتیجه فرضیه محقق
سازگاری ← عملکرد کارکنان	۰/۱۵۹	۲/۰۵۵	تأیید می‌شود

۳-۳-۲ فرضیه دوم: رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر دارد. همانطور که در شکل (۴) مشخص است ضریب معنی داری مسیر میان متغیرهای رهبری و عملکرد کارکنان ۳/۶۰۹ می‌باشد، (طبق قاعده خطای پنج در صد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر پارامتر مدل) بزرگتر از ۱/۹۶ برآورد شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر (۰/۳۷۵) می‌توان گفت رهبری بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.

جدول ۱۴: اثرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیه دوم پژوهش

فرضیه تحقیق	ضریب مسیر (β)	آماره t	نتیجه فرضیه محقق
رهبری ← عملکرد کارکنان	۰/۳۷۵	۳/۶۰۹	تأیید می‌شود

۳-۳-۳ فرضیه سوم: ارتباط با ذینفعان بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر دارد.

همانطور که در شکل (۴) مشخص است ضریب معنی داری مسیر میان متغیرهای ارتباط با ذینفعان و عملکرد کارکنان ۰/۲۴۴ می‌باشد، (طبق قاعده خطای پنج در صد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر پارامتر مدل) کوچکتر از ۱/۹۶ برآورد شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود و ارتباط با ذینفعان بر عملکرد کارکنان تأثیر ندارد.



جدول ۱۵: اثرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیه سوم پژوهش

فرضیه تحقیق	ضریب مسیر (β)	آماره t	نتیجه فرضیه محقق
ارتباط با ذینفعان ← عملکرد کارکنان	۰/۰۱۹	۰/۲۴۴	رد می شود

۳-۳-۴ فرضیه چهارم: رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر دارد.

همانطور که در شکل (۴) مشخص است ضریب معنی داری مسیر میان متغیرهای رسالت سازمان و عملکرد کارکنان ۳/۵۹۴ می باشد، (طبق قاعده خطای پنج در صد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر پارامتر مدل) بزرگتر از ۱/۹۶ برآورد شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تایید می شود و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر (۰/۲۹۷) می توان گفت رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.

جدول ۱۶: اثرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیه چهارم پژوهش

فرضیه تحقیق	ضریب مسیر (β)	آماره t	نتیجه فرضیه محقق
رسالت سازمان ← عملکرد کارکنان	۰/۲۹۷	۳/۵۹۴	تأیید می شود

#### ۴- نتیجه گیری

این تحقیق با هدف بررسی تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان انجام گرفت. با توجه به نتایج حاصل از یافته های تحقیق از میان متغیرهای مورد آزمون، مشخص شد که متغیر سازگاری بر عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر مثبت دارد.

عامل رهبری نیز بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت داشت که این نتیجه با نتایج تحقیقات میرکمالی و کرمی (۱۳۹۵)، یعقوبی و دیگران (۱۳۹۳) و جواهری کامل و کوثرنشان (۱۳۸۸) همخوانی دارد. همچنین نتایج نشان داد که رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان سازمان مذکور تأثیر مثبت دارد. حقیقی و دیگران (۱۳۸۹) نیز به این نتیجه رسیدند. از میان متغیرهای مورد بررسی تنها عامل ارتباط با ذینفعان بر عملکرد کارکنان تأثیری نداشت.

با توجه به نتایج به دست آمده و سایر مسائل مطرح شده در تحقیق پیشنهادهای ارائه شده به شرح زیر می باشد:

- آگاهی مدیران کلیه سازمانها به ویژه سازمانهای متولی بحران از عوامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان، می تواند در بهبود کیفیت عملکرد کارکنان و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان مؤثر واقع شود. لذا این تحقیق به مدیران اینگونه سازمانها پیشنهاد می کند تا با توجه بیشتر به عوامل سازگاری، ارتباط با ذینفعان و رسالت سازمان، هم در قبل از استخدام کارکنان خود و هم در حین فعالیت آنها، منجر به اثربخشی هرچه بیشتر سازمان شوند.
- از آنجا که رهبری بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است، مدیران بایستی با در نظر گرفتن عوامل سازمانی و محیطی، بهترین و مناسبترین سبک رهبری را برای افزایش کیفیت عملکرد کارکنان در نظر بگیرند. برای این

منظور می‌توان از تجربه‌های مدیران دیگر الگوبرداری و استفاده کرد.

- توجه به رسالت سازمان از سوی کارکنان منجر به بهبود عملکرد آنان در سازمان می‌شود. لذا پیشنهاد می‌گردد مدیران قبل از استخدام کارکنان در سازمان، نسبت به آگاهی کامل آنان از اهداف و رسالت سازمان اطمینان حاصل کنند.

- در سازمان‌هایی همچون آتش‌نشانی که کار کردن در آنها در اکثر مواقع با شرایط سخت و غیر قابل پیش بینی همراه است، سازگاری کارکنان با چنین شرایطی حائز اهمیت است. لذا به کارکنان پیشنهاد می‌گردد تا قبل از ورود به این گونه سازمان‌ها به این نکته توجه داشته باشند و در صورت توانایی مواجه شدن با شرایط بحرانی، فعالیت خود را در این سازمان‌ها آغاز کنند.

### منابع و مأخذ

- اسحاقیه، امیر احسان. (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین معیارهای مدیریت زمان و بهره‌وری منابع انسانی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهر یزد)، اولین کنفرانس ملی مدیریت نوین و برنامه ریزی فرهنگی اجتماعی ایران، قم، مرکز مطالعات و تحقیقات سروش حکمت رضوی
- اشرفی، بزرگ. (۱۳۷۴)، تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران
- اقبال، اندیشه، خیاط مقدم، سعید، عرفانیان خانزاده، حمید. (۱۳۹۵)، نقش اطلاعات و ارتباطات در موفقیت مدیریت بحران، پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، مرکز همایش‌های پژوهشگاه نیرو
- امیران، حیدر، غفاری، میثم، شیخ، علیرضا. (۱۳۹۲)، مدیریت و اندازه‌گیری عملکرد سازمان از ایده تا اجرا، انتشارات امیران، تهران، چاپ اول
- بابایی، محمد. (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر انگیزش شغلی بر بهره‌وری سازمانی، اولین همایش بین‌المللی و سومین همایش ملی ایده‌های نوین در علوم مدیریت و اقتصاد، تهران، مؤسسه علمی کیان پژوهان
- بازیاری زاده، یحیی، راحتی، آمنه. (۱۳۹۰)، ماهنامه علمی تخصصی انجمن روابط عمومی ایران، شماره ۸۹، صص ۶-۱۱
- تولایی، روح‌الله. (۱۳۸۶)، رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمان‌ها، دو ماهنامه توسعه پلیس، سال چهارم، شماره ۱۲، صص ۱۰-۳۰
- جواهری کامل، مهدی، کوثر نشان، محمد رضا. (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین رهبری و فعالیت‌های سازمان‌های یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۵، صص ۱۹-۳۲
- حسینی، مهتاب، مقیمی خراسانی، علیه، حسنی، الهه. (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین تعهد سازمان بر عملکرد کارکنان سازمان اتوبوسرانی به منظور بهبود بهره‌وری، کنفرانس بین‌المللی توسعه و تعالی کسب و کار اقتصاد و مدیریت، تهران
- حاجی زاده شبانکاره، غلامحسین کردی، مراد، شجاعی، گلنار. (۱۳۹۱)، بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی (تأثیر منفی) بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری مشهد و ارائه راهکار جهت بهبود آن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود

حقیقی، محمد، قارلقی، ابراهیم، میراسدی، سمانه، نیک بخت، فاطمه. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه میان ویژگی‌های بیانیه رسالت سازمان و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت‌های فعال در صنعت غذایی تهران)، پژوهش نامه مدیریت تحول، دوره دوم، شماره ۴، صص ۱۸۶-۱۶۶

رحیمی، غفور. (۱۳۸۵)، ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان، مجله تدبیر، شماره ۱۷۳، صص ۳۶-۳۵  
رضاییان، علی. (۱۳۹۰)، مبانی سازمان و مدیریت، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها، تهران، انتشارات سمت، چاپ پانزدهم، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی  
رضایی، کامران، ارزنده، علیرضا. (۱۳۸۳)، واکنش در شرایط اضطراری و مدیریت بحران، اولین همایش ملی ایمنی در بنادر، تهران، سازمان بنادر و کشتیرانی

سیدجوادین، سید رضا. (۱۳۸۱)، مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان، تهران، نگاه دانش  
شاه منصوری، اشرف، سکوت آرانی، مهدی. (۱۳۹۴)، تأثیر سبک رهبری تحول آفرین بر خودکارآمدی کارکنان (در شهرداری شهرستان آران و بیدگل)، مجله مدیریت توسعه و تحول، دوره ۲۱، صص ۴۸-۴۳  
طالقانی، غلامرضا، غفاری، علی، حقیقی، محمد. (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر ابزار مدیریت منابع انسانی بر بهبود عملکرد سازمانی میان کارکنان دانشگاه تهران، مدیریت دولتی، دوره هشتم، شماره ۱، صص ۱۴-۱  
طبرسا، غلامعلی. (۱۳۸۱)، بررسی و تعیین شاخص‌های امداد و نجات، چاپ اول، محقق طرح تحقیقاتی، شماره ۲، تهران

عضدی دیلمی، بهشاد، باقری مقدم، ناصر. (۱۳۸۷)، تکنیک‌های شناخت و تحلیل ذینفعان با رویکرد برنامه ریزی استراتژیک در سازمان‌های دولتی و غیر انتفاعی (مطالعه موردی: شرکت برق منطقه ای گیلان)، بیست و سومین کنفرانس بین المللی برق، تهران

علوی، سید علی، مشفق، مهدی. (۱۳۸۷)، بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد در دانشگاه (مطالعه موردی: دانشگاه امام صادق (ع))، اندیشه مدیریت، سال دوم، شماره ۲، صص ۱۲۲-۹۵  
کیانی زاده، میثم، ذاکری قزآنی، زهرا. (۱۳۹۴)، رهبری سازمان در شرایط بحرانی، کنفرانس سالانه کسب و کار مدیریت و اقتصاد، تهران

موسوی راد، طاهره، روزبهانی، محبوبه، روه، مهوش. (۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی با بازخورد ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی معلمان شهرستان پارسیان، مطالعات مبانی مدیریت در ورزش، دوره اول، شماره ۳، صص ۷۰-۶۱

میرکمالی، سید محمد، کرمی، محمدرضا. (۱۳۹۵)، بررسی بین ادراک سبک رهبری اخلاقی و عملکرد کارکنان، مجله مدیریت توسعه و تحول، دوره ۲۴، صص ۲۲-۱۱

هاشمی زاده، هایده. (۱۳۸۵)، بررسی رابطه رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی در سرپرستاران بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، فصلنامه علوم بهداشتی روانی، سال هشتم، شماره ۲۹ و ۳۰، صص ۵۶-۵۱

یعقوبی، نور محمد، جودزاده، همتا، نامور، افسانه، محمدزاده بها آبادی، فاطمه. (۱۳۹۳)، بررسی نقش رهبری معنوی بر عملکرد کارکنان، سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین، گرگان، انجمن علمی و حرفه ای مدیران و حسابداران گلستان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول

- Altonen.A(2012). Stakeholder management in international projects, Department of industrial engineering and management
- Bart.C, Tabone.J(1999). Mission statement content and hospital performance in the Canadian not for profit health care sector, health care manager.Vol.24.No.3
- Carlos.V,Mendes.L,Lourenco.L(2014). The influence of TQM on organizational commitment, organizational citizenship behaviors, and individual performance. Transylvanian review of administrative sciences.10(SI).PP.111-130
- Chinyio.E, Olomolaiye.P(2009). Construction stakeholder management.
- Currie.G, Dingwall.R, Kitchener.M, Waring.J(2012). Lets dance: organization studies, Medical Sociology and health policy, social science and medicine74(3).pp.273-280
- Forbes.D, Seen.S(2006). The value of mission statement in an association of not for profit hospitals, international journal of health care quality assurance, Vol19.NO.5
- Hirota.S, Katsuyuki.K,Hideaki.M,Hong.P,Parl.Y(2010). Corporate mission, corporate policies and business outcomes: evidence from japan, management decision,Vol.48.No.7.pp.1134-1153
- Ismail.A, Abdrazak.M(2016). Effect job satisfaction on organizational commitment, management and marketing
- Neely.A.D, Adams.C, Kennerlely.M(2002). The performance prism: the scorecard for measuring and managing stakeholder relationships, financial times/ prentice hall, London
- Mc guine. M, Schneck. D (2010). What is hurricane Katrina hit in 2020?. The need for strategic management of disaster, public administration review, special Issue.pp.201-207
- Moullin.M(2007). Performance measurement difinitions linking performance measurement and organizational excellence, International Journal of health care quality assurance.Vol.20.No.3.pp.181-183
- Owen.Ch, Bhakta Bhandari.R, Brook.B(2014).Organizational features and their effect on the perceived performance of emergency management organizations, Disaster prevention and management.Vol.23.No.3.pp.222-242
- Weick.K.E, Sutcliffe.K.M(2001). Managing the unexpected: Assuring high performance in an age of compelexity, Jossey Bass publishers, Sanfrancisco.CA
- Whitside.D.B, Barclay.L.J(2013). Echoes of silence: employee silence as a mediator between business ethics,116(2).pp.251-266

یادداشت‌ها

<sup>1</sup> Synergy

<sup>2</sup> NGO( Non Governmental Organizations)

<sup>3</sup> Weick & Sutcliffe

<sup>4</sup> Mc guine & Schneck

<sup>5</sup> Owen et al

<sup>6</sup> Moullin

<sup>7</sup> Altonen

<sup>8</sup> Hirota et al

<sup>9</sup> Bart & Tabone

<sup>10</sup> Forbes & Seen

<sup>11</sup> Currie et al

<sup>12</sup> Organizational Commitment

<sup>13</sup> Corlos

<sup>14</sup> Quick Reaction

<sup>15</sup> Time Management

<sup>16</sup> Ismail & Abdrazak

<sup>17</sup> Whiteside & Barclay

<sup>18</sup> Fornell & Larkr