



بررسی نقش مدیریت رفتار سازمانی در بهبود عملکرد و بازدهی کارکنان (مورد کاربردی: شهرداری اهواز)

میسا شیبیری نیا^(۱)

meisa_shobeiri@yahoo.com

چکیده: یکی از مهمترین اهداف در هر سازمان ارتقاء سطح بازدهی آن است و با توجه به اینکه انسان در ایجاد بازدهی نقشی محوری دارد درخواست‌های او در سازمان اثری کلیدی بجا می‌گذارد لذا مهمترین منبع در هر سازمان نیروی انسانی آن می‌باشد. از آنجایی که نیل به موفقیت در هر سازمان بستگی به استفاده بهینه از ابزارهای علمی داشته و ایجاد هماهنگی و تحصیل همکاری‌های لازم را موجب می‌شود لذا لازم است تا مدیران سازمان‌ها به منظور حفظ و نگهداری نیروی انسانی با هوشیاری در جستجوی این قبیل ابزارها بوده و از آنها استفاده نمایند. نیروی انسانی هر سازمان، عامل اصلی حیات آن سازمان می‌باشد و از این رو شناخت انسان برای مدیریت اثربخش آن ضروری است. رفتار سازمانی یا به عبارتی رفتار انسانی در سازمان تلاش‌های نظام مند برای شناخت و درک رفتار انسان در سازمان است تا با کنترل رفتار و استفاده از آن، تحقق اهداف سازمانی امکان پذیر گردد. شناسایی علل رفتار و چگونگی بکارگیری رفتارها در راستای اهداف سازمانی مسئله محوری در مدیریت رفتار سازمانی است. بر اساس آنچه ذکر شد هدف از این تحقیق بررسی رابطه مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان شهرداری اهواز است. یافته‌های استنباطی مربوط به فرضیه‌های این تحقیق شامل آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، t تک گروهی و t مستقل می‌باشد. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که از دیدگاه کارکنان شهرداری اهواز مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی و عملکرد کارکنان تاثیر بسزایی دارد.

کلمات کلیدی: بازدهی، رفتار سازمانی، مدیریت رفتار سازمانی.



۱ - مقدمه

امروزه عامل انسانی به عنوان کلیدی‌ترین و حساس‌ترین عنصر سازمانی محسوب می‌شود و بیشتر تئوری‌های جدید سازمان و مدیریت نیز به چنین عامل حساسی اشاره کرده‌اند؛ لذا به منظور آگاهی از نتایج عملکرد نیروی انسانی، در رابطه با بازده و کارایی گیرند مورد انتظار، شاغلان در سازمان مورد ارزیابی قرار می‌گیرند [۱]. بدین گونه با شناخت نقطه ضعف‌های مستخدم، کمبودهای سازمان و نیروهای صديق و باکیفیت، اقدامات لازم جهت به‌سازی به عمل می‌آید. امروزه این واقعیت، ملموس و مشهود است که هر فردی در فرایند سازمانی باید بر حسب قابلیت‌ها و توانایی‌های بالفعل در جایگاه واقعی خود واقع شود و به طور مستمر با ارزیابی‌های گوناگون مورد سنجش قرار گیرد. بدینگونه است که می‌توان جهت نیل به اهداف تعیین شده شغلی و بهبود وضعیت نیروی انسانی و آگاهی از نارسایی‌ها و رفع کاستی‌ها، گامهای مؤثری برداشت [۲]. بنابراین استقرار یک سیستم مدیریت صحیح در هر سازمان و ایجاد تسهیلات اولیه استفاده از ابزارهای منطقی برای مدیران جهت کنترل کمیت و کیفیت کار در زمینه‌های مختلف، از جمله مسائل مهمی است که در اداره کردن هر سازمان به عنوان شالوده و زیربنای کار مورد بحث قرار می‌گیرد [۳]. کاربرد این ابزارها و ایجاد زمینه مناسب برای تحقق بخشیدن به روش‌های مختلف و انطباق آن با نیازهای واقعی سازمان، مدیران را قادر خواهد ساخت تا از منابع موجود در جهت افزایش کارایی و بالا بردن عملکرد کارکنان، بیشترین استفاده را به عمل آورند. از آنجایی که نیل به موفقیت در هر سازمان بستگی به استفاده بهینه از این ابزارهای علمی دارد و ایجاد هماهنگی و تحصیل همکاری‌های لازم را موجب می‌شود، لازم است تا مدیران سازمان‌ها با هوشیاری در جستجوی این قبیل ابزارها باشند و به منظور حفظ و نگهداری نیروی انسانی از آنها استفاده کنند. نیروی انسانی هر سازمان، عامل اصلی حیات آن سازمان است و از این رو شناخت انسان برای مدیریت اثربخش آن ضروری است [۴، ۵]. رفتار سازمانی یا به عبارتی رفتار انسانی در سازمان تلاش‌های نظام‌مند برای شناخت و درک رفتار انسان در سازمان است تا با کنترل رفتار و استفاده از آن، تحقق اهداف سازمانی امکان‌پذیر گردد. شناسایی علل رفتار و چگونگی بکارگیری رفتارها در راستای اهداف سازمانی مسئله محوری در مدیریت رفتار سازمانی است. برخی از تعاریف و اصطلاحات در این تحقیق عبارتند از [۶، ۷]:

- **رفتار سازمانی:** رفتار سازمانی را مطالعه سیستماتیک عملیات، اقدامات و نگرش‌های افراد سازمان تعریف می‌کنیم. یعنی مدارک و

- شواهد علمی را جایگزین قضاوت‌های شهودی مدیران در رابطه با پدیده‌های رفتار انسانی می‌نماییم. منظور از رفتار سازمانی در تحقیق حاضر شامل پنج مؤلفه هویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و وفاداری سازمانی می‌باشد.
- **هویت سازمانی:** هویت سازمانی، یک ابزار استراتژیک برای رسیدن به هدف‌ها و چشم‌اندازهاست.
- **رفتار شهروندی سازمان:** مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند.
- **رضایت شغلی:** منظور از رضایت شغلی، نگرش کارکنان در مورد کار می‌باشد که نگرش مثبت به معنای رضایت شغلی بالا و نگرش منفی به معنای رضایت شغلی پایین می‌باشد و بطور کلی منظور از نگرش کارکنان همان رضایت شغلی می‌باشد.
- **تعهد سازمانی:** تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر وابسته بیانگر نیرویی است که فرد را ملزم می‌کند در سازمان بماند و با تعلق خاطر جهت تحقق اهداف سازمان کار کند یعنی تعهد سازمانی با یک سری رفتارهای مولد همراه است. فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد در سازمان باقی می‌ماند، اهداف آن را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش زیاد و حتی ایثار و فداکاری نشان می‌دهد.
- **وفاداری سازمانی:** منظور از وفاداری سازمانی، بکارگیری تمام توان کارکنان برای نیل به اهداف سازمان، مسئولیت‌پذیری، انجام مشتاقانه کار، تلاش مضاعف، هماهنگی با تغییرات، برقراری ارتباطات مؤثر بین کارکنان و ... می‌باشد.
- **بازدهی:** بازدهی در یک تعریف ساده، میزان دریافت خروجی مطلوب، به ازاء ورودی است.

۲ - کارهای پیشین

مسرور و همکاران [۸] در بررسی مدیریت رفتارهای سازمانی و تاثیر آن بر بهبود عملکرد سازمان به این نتیجه رسیدند که رفتار سازمانی مبتنی بر یافته‌های روانشناسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد، مردم‌شناسی و روان پزشکی در محیط کار به ما کمک می‌کند تا برای بهره‌وری بهینه از نیروی شگرف انسانی که سازمان را به پیشرفت و ترقی یا شکست و ناکامی سوق می‌دهد استفاده کنیم. عباسی و قهرمانی [۹] در بررسی



جدول ۱: ضرایب پایایی پرسشنامه شاخص آماری

مقیاس	شاخص آماری	
	ضرایب پایایی	
تنصیف	آلفای کرونباخ	
کل پرسشنامه	۰,۹۲۱	۰,۸۵۶
هویت سازمانی	۰,۸۳۴	۰,۸۲۰
رفتار شهروند سازمانی	۰,۷۵۳	۰,۷۱۳
رضایت شغلی	۰,۸۱۹	۰,۷۷۴
تعهد سازمانی	۰,۷۳۲	۰,۷۰۱
وفاداری سازمانی	۰,۷۴۵	۰,۷۳۲

تأثیر مدیریت رفتار سازمانی بر تحول نظام اداری به این نتیجه رسیدند که مدیریت رفتار سازمانی بر تحول نظام اداری تأثیر دارد. هوشیار و همکاران [۱۰]، در بررسی تأثیر مدیریت رفتار سازمانی بر رضایت شغلی و ارتباط آن با افزایش بهره‌وری به این نتیجه رسیدند که بین مدیریت رفتار سازمانی و بهره‌وری، بین مدیریت رفتار سازمانی و رضایت شغلی و بین رضایت شغلی و میزان بهره‌وری رابطه معنادار وجود دارد. تولایی و باقری [۱۱] در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها بیان می‌کند امروزه با توجه به تغییرات و دگرگونی‌های پیوسته‌ای که سازمان‌ها با آن مواجه هستند اندیشمندان دانش مدیریت به این نتیجه دست یافته‌اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی در سازمان‌ها منابع انسانی آنها می‌باشد و به همین دلیل توجه به رابطه آنها با سازمان و دیدگاه آنها نسبت به سازمان روز به روز افزایش می‌یابد.

۴- یافته‌های توصیفی

یافته‌های توصیفی این تحقیق شامل شاخص‌های آماری مانند میانگین، انحراف معیار و تعداد آزمودنی‌های نمونه و همچنین جدول فراوانی و درصد می‌باشد که برای کلیه متغیرهای مورد مطالعه در این تحقیق صورت زیر می‌باشد.

۴-۱- مشخصات دموگرافیک کارکنان

جدول ۲: توزیع فراوانی و درصد جنسیت

		فراوانی مطلق	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۳۲۵	۶۵
	زن	۱۷۵	۳۵
	جمع کل	۵۰۰	۱۰۰

جدول ۳: توزیع فراوانی و درصد وضعیت تأهل

		فراوانی مطلق	درصد فراوانی
وضعیت تاهل	مجرد	۱۲۶	۲۵,۲
	متاهل	۳۷۴	۷۴,۸
	جمع کل	۵۰۰	۱۰۰

۳- روش پیشنهادی

در این تحقیق تأثیر رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان در شهرداری اهواز بررسی شد، با مدنظر قرار دادن این مسئله با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با بهره‌گیری از جدول مورگان، از بین کارکنان شهرداری اهواز تعداد ۵۰۰ نفر بعنوان حجم نمونه جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق انتخاب شدند. پرسشنامه مورد نظر بین افراد نمونه توزیع و پس از تکمیل شدن، جمع‌آوری و داده‌های بدست آمده با بهره‌گیری از نرم‌افزار کامپیوتری SPSS و Lisrel با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی تحلیل شدند. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری اهواز به تعداد ۸۵۶ نفر می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با بهره‌گیری از جدول مورگان، از بین افراد جامعه مورد مطالعه ۵۰۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده برای گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته سنجش تأثیر مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان است. در خصوص متغیرهای تعیین شده جهت سنجش تأثیر مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان در این پرسشنامه که شامل: هویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و وفاداری سازمانی می‌باشد.



نمونه‌ای براساس میانگین پاسخ سؤالات هر حیطه از نظر فراوانی پاسخ سؤالات هر حیطه بررسی کرده و نتیجه را گزارش نمودیم.

۴-۲-۱- بررسی هویت سازمانی

برای بررسی تأثیر هویت سازمانی از شاخص‌های مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان شهرداری اهواز ۶ سؤال زیر انتخاب شد.

۱. افزایش مهارت کارکنان در همان کار خاص
۲. استفاده بهینه از منابع سازمانی (کارکنان کم مهارت) با کشف نارسائی‌های مهارتی و تعیین برنامه‌های آموزشی.
۳. سازمان، فضایی مثبت و روابط کاری دوستانه را بین کارکنان ایجاد می‌کند و در جهت اعتماد بین مدیران و کارکنان تلاش می‌شود.
۴. گسترش دامنه شغلی و تمرکز به ویژگی‌های شغل بوسیله استفاده از افراد در تیم‌های مختلف کاری در سازمان.
۵. از همکاری، نظرات و ایده‌های کارکنان در تصمیم‌گیری‌های امور سازمان استفاده می‌شود.
۶. اگر کارهای تکراری موجب کسالت کارکنان شود با استفاده از پدیده‌ای به نام گردش کار، محل کار یا شغل و او را تغییر می‌دهند.

جدول ۷: توزیع فراوانی و درصد تأثیر هویت سازمانی

درصد فراوانی	فراوانی مطلق		
۲۱,۲	۱۰۶	کم	هویت سازمانی
۲۷,۲	۱۳۶	متوسط	
۵۱,۶	۲۵۸	زیاد	
۱۰۰	۵۰۰	جمع کل	

۴-۲-۲- بررسی رفتار شهروندی سازمانی

برای بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی از شاخص‌های مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان شهرداری اهواز ۶ سؤال زیر انتخاب شد.

۱. کارکنان اقداماتی به عمل می‌آورند تا از ایجاد مشکلات با دیگر کارکنان جلوگیری نمایند.
۲. کارکنان همیشه در سرکار وقت شناس هستند.
۳. کارکنان سرپرست خود را قبل از انجام هر عمل مهم و آگاه می‌کنند.
۴. کارکنان به وظایفی که لازم نیست اما به ارائه تصویر مطلوب از سازمان کمک می‌کنند، می‌پردازند.

جدول ۴: توزیع فراوانی و درصد سن

درصد فراوانی	فراوانی مطلق		
۲۷	۱۳۵	زیر ۳۰ سال	سن
۴۸	۲۴۰	۳۰ تا ۴۰ سال	
۲۱,۲	۱۰۶	۴۱ تا ۵۰ سال	
۳,۸	۱۹	بالای ۵۰ سال	
۱۰۰	۵۰۰	جمع کل	

جدول ۵: توزیع فراوانی و درصد میزان تحصیلات

درصد فراوانی	فراوانی مطلق		
۲۲	۱۱۰	دیپلم	میزان تحصیلات
۲۴,۲	۱۲۱	کاردانی	
۳۵,۲	۱۷۶	کارشناسی	
۱۶,۶	۸۳	کارشناسی ارشد	
۲	۱۰	دکتر	
۱۰۰	۵۰۰	جمع کل	

جدول ۶: توزیع فراوانی و درصد سابقه کار

درصد فراوانی	فراوانی مطلق		
۱۵,۲	۷۶	۱ تا ۵ سال	سابقه کار
۲۰,۶	۱۰۳	۶ تا ۱۱ سال	
۲۷,۶	۱۳۸	۱۲ تا ۱۶ سال	
۲۸,۴	۱۴۲	۱۷ تا ۲۱ سال	
۶	۳۰	۲۲ تا ۲۶ سال	
۲,۲	۱۱	۲۷ تا ۳۱ سال	
۱۰۰	۵۰۰	جمع کل	

۴-۲-۳- بررسی شاخص‌های مدیریت رفتار سازمانی

در ادامه جهت بررسی تأثیر شاخص‌های مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان در شهرداری اهواز ۳۰ سؤال در پنج حیطه (هویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و وفاداری سازمانی) در نظر گرفته شد. ابتدا برای تک تک سؤالات جدول فراوانی و درصد و رتبه‌بندی سؤالات هر حیطه صورت گرفت. سپس بصورت کلی حیطه را از نظر فراوانی و درصد بررسی کرده و در نهایت پاسخ سؤالات تحقیق را به کمک آزمون پارامتری t تک



۴-۲-۴- بررسی تعهد سازمانی

برای بررسی تعهد سازمانی از شاخص‌های مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان شهرداری اهواز ۶ سؤال زیر انتخاب شد.
۱. کارکنان احساس می‌کنند همچون عضوی از خانواده این سازمان هستند.

۲. کارکنان به وفادار ماندن به شغل و سازمان شخصی فراوانی خود به عنوان یک اصل اعتقاد دارند.

۳. از نظر شخصی سازمان دارای اهمیت زیادی است.

۴. در حال حاضر ماندن در شغل فعلی به همان اندازه که خواست قبلی من است یک ضرورت هم هست.

۵. گمان نمی‌کنم درست باشد که در صورت پیشنهاد فراوانی شغلی بهتری در سازمان دیگر، سازمانم را ترک کنم.

۶. یکی از دلایل اصلی ادامه کار من در سازمان اعتقاد فراوانی به وفاداری است و لذا یک حس اخلاقی باقی ماندن در شغل فعلی را در من ترجیح و تغریب می‌کند.

جدول ۱۰: توزیع فراوانی و درصد تأثیر تعهد سازمانی

درصد فراوانی	فراوانی مطلق		
۲۳	۱۱۵	کم	تعهد سازمانی
۲۶	۱۳۰	متوسط	
۵۱	۲۵۵	زیاد	
۱۰۰	۵۰۰	جمع کل	

۴-۲-۵- بررسی وفاداری سازمانی

برای بررسی وفاداری سازمانی از شاخص‌های مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان شهرداری اهواز ۶ سؤال زیر انتخاب شد.

۱. سرنوشت سازمان برای کارکنان اهمیت دارد.

۲. کارکنان برای انجام هر کاری در هر پست و قسمتی برای ادامه همکاری با شرکت آماده هستند.

۳. کارکنان آماده انجام هر فعالیتی و رای کارهایی که بطور معمول متصور است برای کمک به موفقیت سازمان هستند.

۴. تمایل کارکنان به تلاش قابل ملاحظه برای رسیدن به اهداف سازمانی.

۵. آرزو و خواست قوی و عمیق کارکنان برای ادامه عضویت در سازمان.

۶. اعتقاد قوی کارکنان به اهداف و ارزش‌های سازمان و پذیرش آنها.

۵. کارکنان از روی رغبت به همکاری‌شان که غیبت داشته‌اند کمک می‌کنند.

۶. کارکنان از قوانین سازمان، آیین‌نامه‌ها و رویه‌ها وقتی کسی نظارت نمی‌کند اطاعت می‌کنند.

جدول ۸: توزیع فراوانی و درصد تأثیر رفتار شهروند سازمانی

درصد فراوانی	فراوانی مطلق		
۱۷	۸۵	کم	رفتار شهروند سازمانی
۳۴,۸	۱۷۴	متوسط	
۴۸,۲	۲۴۱	زیاد	
۱۰۰	۵۰۰	جمع کل	

۴-۲-۳- بررسی رضایت شغلی

برای بررسی رضایت شغلی از شاخص‌های مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان شهرداری اهواز ۶ سؤال زیر انتخاب شد.

۱. واگذاری مسئولیت‌ها و خود مختاری و استقلال به کارمندان

۲. اعلام بازخور به کارکنان در مورد عملکردشان و فراوانی پرداخت پاداش بابت عملکرد خوبشان.

۳. درصد کارکنان به طور منظم مورد تشویق قرار می‌گیرند و فراوانی در محیط کاری شاد و مولد هستند.

۴. کارکنان از شیوه برخورد مافوق احساس رضایت دارند.

۵. کارکنان از شغل فعلی خود به خاطر اینکه می‌توانند از توانایی‌های خود استفاده کنند رضایت دارند.

۶. کارکنان از میزان حقوق و میزان کاری که برای آن انجام می‌دهند رضایت دارند.

جدول ۹: توزیع فراوانی و درصد تأثیر رضایت شغلی

درصد فراوانی	فراوانی مطلق		
۲۵	۱۲۵	کم	رضایت شغلی
۲۹,۶	۱۴۸	متوسط	
۴۵,۴	۲۲۷	زیاد	
۱۰۰	۵۰۰	جمع کل	



جدول ۱۳: آزمون t تک گروهی برای بررسی تأثیر هویت سازمانی

نتیجه آزمون	سطح خطا	سطح معناداری	t	درجه آزادی	انحراف معیار	میانگین واقعی	میانگین نظری	هویت سازمانی
H ₀ رد	۰.۰۵	۰.۰۰۲	۱۰.۵۱	۴۹۹	۰.۶۲	۲.۳۱	۲	

جدول ۱۱: توزیع فراوانی و درصد تأثیر وفاداری سازمانی

درصد فراوانی	فراوانی مطلق	جمع کل	وفاداری سازمانی
۲۴.۸	۱۲۴	کم	
۲۹.۲	۱۴۶	متوسط	
۴۶	۲۳۰	زیاد	
۱۰۰	۵۰۰	جمع کل	

جدول ۱۴: آزمون t تک گروهی برای بررسی تأثیر رفتار شهروندی

سازمانی

نتیجه آزمون	سطح خطا	سطح معناداری	t	درجه آزادی	انحراف معیار	میانگین واقعی	میانگین نظری	رفتار شهروندی سازمانی
H ₀ رد	۰.۰۵	۰.۰۰۲	۲۵.۸۱	۴۹۹	۰.۵۴	۲.۳۳	۲	

۵ - یافته‌های استنباطی

یافته‌های استنباطی شامل آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، t تک گروهی و t مستقل می‌باشد که برای کلیه متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش در جداول زیر با سطح خطای ۰.۰۵ ارائه شده است. به منظور مقایسه توزیع داده‌های بدست آمده از تحقیق حاصل با توزیع نرمال از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شده است.

جدول ۱۲: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف			نام متغیر
نتیجه آزمون	سطح معناداری	میزان Z	
H ₀ رد	۰.۰۳۷	۱.۵۶	هویت سازمانی
H ₀ رد	۰.۰۰۲	۲.۹۵	رفتار شهروندی سازمانی
H ₀ رد	۰.۰۰۲	۲.۷۳	رضایت شغلی
H ₀ رد	۰.۰۰۲	۲.۹۸	تعهد سازمانی
H ₀ رد	۰.۰۰۲	۲.۵۷	وفاداری سازمانی

جدول ۱۵: آزمون t تک گروهی برای بررسی تأثیر رضایت شغلی

نتیجه آزمون	سطح خطا	سطح معناداری	t	درجه آزادی	انحراف معیار	میانگین واقعی	میانگین نظری	رضایت شغلی
H ₀ رد	۰.۰۵	۰.۰۰۲	۴.۵۱	۴۹۹	۰.۴۲	۲.۵۷	۲	

جدول ۱۶: آزمون t تک گروهی برای بررسی تأثیر تعهد سازمانی

نتیجه آزمون	سطح خطا	سطح معناداری	t	درجه آزادی	انحراف معیار	میانگین واقعی	میانگین نظری	تعهد سازمانی
H ₀ رد	۰.۰۵	۰.۰۰۲	۴.۵۹	۴۹۹	۰.۷۳	۲.۷۶	۲	

با توجه به اطلاعات حاصل از جدول فوق و با تأکید بر Z بدست آمده برای معناداری نمرات مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان در شهرداری اهواز از دیدگاه کارکنان در سطح ۰.۰۵ معنادار است. پس می‌توان به این نتیجه رسید که توزیع داده‌ها نرمال نیست و نمی‌توان از آزمون‌های پارامتری استفاده کرد. پس باید از آزمون‌های ناپارامتر استفاده نمود. در جداول ۱۳ تا ۱۷ میزان t تک گروهی برای ۵ هویت مورد بررسی آمده است.



پنجمین کنفرانس ملی مباحث نوین در کامپیوتر و فناوری اطلاعات
5th National Conference on Advanced Topics in Computer and Information Technology
۱۴ آذر ماه ۱۴۰۰



جدول ۱۷: آزمون t تک گروهی برای بررسی تأثیر وفاداری سازمانی

نتیجه آزمون	سطح خطا	سطح معناداری	t	درجه آزادی	انحراف معیار	میانگین واقعی	میانگین نظری	وفاداری سازمانی
H ₀ رد	۰.۰۵	۰.۰۰۲	۴.۹۱	۴۹۹	۰.۷۲	۲.۴۴	۲	

جدول ۱۸: آزمون t مستقل برای معناداری تفاوت میانگین نمرات شاخص‌های مدیریت رفتار سازمانی

نتیجه آزمون	سطح معناداری	t	درجه آزادی	اختلاف میانگین‌ها	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	آزمون لوین		مرد	زن	هویت سازمانی
								سطح معناداری	F			
رد H ₀	۰.۰۰۲	۴.۱۳	۴۹۹	۰.۰۷	۰.۷	۶.۷۵	۳۲۵	۰.۴۵	۰.۵۸۱			
					۰.۶۵	۶.۸۲	۱۷۵					
قبول H ₀	۰.۷	۰.۶۷۳	۴۹۹	۰.۱۲	۰.۴۱	۶.۳۶	۳۲۵	۰.۰۳	۷.۱۵	مرد	زن	رفتار شهروند سازمانی
					۰.۴۹	۶.۷۲	۱۷۵					
قبول H ₀	۰.۸۹	۱.۹۴	۴۹۹	۰.۰۷	۰.۸۲	۵.۹۳	۳۲۵	۰.۳۱	۱.۶۳	مرد	زن	رضایت شغلی
					۰.۷۶	۵.۸۶	۱۷۵					
قبول H ₀	۰.۳۱	۱.۸۷	۴۹۹	۰.۱۹	۰.۳۴	۷.۲۳	۳۲۵	۰.۰۰۵	۲۳.۵۴	مرد	زن	تعهد سازمانی
					۰.۳۱	۷.۰۴	۱۷۵					
قبول H ₀	۰.۸۵	۰.۰۵۸	۴۹۹	۰.۱۱	۰.۴۵	۷.۱۲	۳۲۵	۰.۲۴	۲.۰۱	مرد	زن	وفاداری سازمانی
					۰.۴۹	۷.۲۳	۱۷۵					



organizational culture. *International Journal of Business Administration*, 9(4), 186-200.

- [6] Al-Omari, Z., Alomari, K., & Aljawarneh, N. (2020). The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. *Management Science Letters*, 10(4), 841-848.
- [7] Na-Nan, K., Chaiprasit, K., & Pukkeeree, P. (2018). Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale. *International Journal of Quality & Reliability Management*.

- [8] مسرور، غلامعلی؛ آقاجری، محمد؛ شیرالی، مرتضی. (۱۳۹۸). مدیریت رفتارهای سازمانی و تاثیر آن بر بهبود عملکرد سازمان، ششمین کنفرانس ملی و چهارمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت.
- [9] عباسی، رسول؛ قهرمانی، مسعود. (۱۳۹۷). تاثیر مدیریت رفتار سازمانی بر تحول نظام اداری مطالعه موردی: بانک ملی استان آذربایجان غربی، دومین کنگره بین المللی توانمند سازی جامعه در حوزه مدیریت، اقتصاد، کار آفرینی و مهندسی فرهنگی.
- [10] هوشیار، مهسا، ویسی، کبری؛ نادری، علی؛ رضایی، فاطمه. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر مدیریت رفتار سازمانی بر رضایت شغلی و ارتباط آن با افزایش بهره وری مورد مطالعه: مقایسه دو شرکت تولید کننده محصولات فولادی، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری.
- [11] تولایی، روح الله باقری، مسلم. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها، مقاله پژوهشی پایگاه مقالات علمی مدیریت، دوماهنامه علمی - ترویجی توسعه انسانی، شماره ۳۱.

نتایج استفاده از آزمون t نرمال با واریانس‌های برابر نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۷ درصد بین میانگین نمرات هویت سازمانی کارکنان زن و مرد شهرداری اهواز تفاوت معنی‌داری وجود دارد. یعنی کارکنان زن شهرداری از هویت سازمانی بالاتری نسبت به کارکنان مرد شهرداری برخوردار هستند.

۶- نتیجه گیری

در این تحقیق تأثیر رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان در شهرداری اهواز بررسی شد، با مدنظر قرار دادن این مسئله با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با بهره‌گیری از جدول مورگان، از بین کارکنان شهرداری اهواز ۲۲۰ نفر به عنوان حجم نمونه جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق انتخاب شدند. پرسشنامه مورد نظر بین افراد نمونه توزیع و پس از تکمیل شدن، جمع‌آوری و داده‌های بدست آمده با بهره‌گیری از نرم‌افزار کامپیوتری SPSS و Lisrel تحلیل شدند. بنابراین باتوجه به نتایج بدست آمده می‌توان گفت از دیدگاه کارکنان شهرداری اهواز، مدیریت رفتار سازمانی در افزایش بازدهی کارکنان در حد زیادی تأثیر دارد. تحقیق حاضر نشان می‌دهد که کارکنان شهرداری اهواز از سطح بازدهی بالایی برخوردار هستند. براساس تحقیق انجام گرفته، کارکنان شهرداری اهواز در سطح رضایت‌مندی قرار دارند. بازدهی در تحقیق انجام گرفته در شهرداری اهواز میانگین خوبی دارد به عبارتی هر چه رفتار سازمانی در میان کارکنان مدیریت شود، بازدهی بیشتر کارکنان را در پی خواهد.

مراجع

- [1] Urinov, B. N. (2020). Theoretical aspects of organizational behavior and corporate culture. *Economics and innovative technologies*, 2020(2), 7.
- [2] Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2020). *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. Routledge.
- [3] Buchanan, D. A., & Huczynski, A. A. (2019). *Organizational behaviour*. Pearson UK.
- [4] Dhir, S., & Shukla, A. (2019). Role of organizational image in employee engagement and performance. *Benchmarking: An International Journal*.
- [5] Alghamdi, F. (2018). Total quality management and organizational performance: A possible role of