



شناسایی، ساختاردهی، رتبه‌بندی و پیاده‌سازی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی و بررسی تاثیر آن بر بهره‌وری سازمان با روش OPA – TOPSIS – ISM (مطالعه موردی: کارخانجات کابلسازی ایران)

آرمین کاکایی نژاد

کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، کارخانجات کابلسازی ایران

کسیلیا هرد

دکترای مهندسی صنایع، دانشگاه Pennsylvania

کیمیا قبادی

دکترای مهندسی صنایع، دانشگاه Johns Hopkins

مریم کشتزری

دکترای مدیریت منابع انسانی، دانشگاه San Diego

مهرداد پورشاهیان

کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، کارخانجات کابلسازی ایران

چکیده

در سازمانها، مدیریت رفتار سازمانی نقش بسزایی در عملکرد کارکنان دارد و توجه به اخلاق سازمانی ابزاری برای ارتقای عملکرد سازمانی است. هدف این مقاله شناسایی، ساختاردهی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در چارچوب یک کارخانه تولیدی (کارخانه کابلسازی ایران) است. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی پیمایشی میباشد. در این تحقیق ابتدا عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و نهایی سازی شد. برای این منظور با انجام مطالعات کتابخانه‌ای، ۶ عامل شناسایی شده و به منظور نهایی سازی، پرسشنامه‌ای طراحی و به نظر تمامی افراد سازمان رسیده است. که این شش عامل شامل: ۱- رضایت شغلی ۲- تعهد سازمانی ۳- هویت شغلی ۴- عدالت سازمانی ۵- سبک رهبری ۶- ویژگی‌های شخصیتی فرد می‌باشند. که با طراحی و بکارگیری پرسشنامه دلفی مبتنی بر لاووشه، هر شش عامل تایید شد. و همچنین بهره‌وری سازمان شامل ۱- افزایش میزان تولید ۲- کاهش زمان تولید ۳- کاهش میزان ضایعات ۴- کاهش خرابی‌های دستگاه‌های تولید ۵- مصرف مواد اولیه ۶- دوباره کاری‌ها شناسایی و طراحی گردید و به نظر و تایید خبرگان سازمان که شامل مدیران سازمان می‌باشد رسید. پس از تایید عوامل، پرسشنامه ISM

طراحی و به نظر خبرگان رسیده و روابط بین عوامل مورد سنجش قرار گرفته است. در نهایت با روش TOPSIS و OPA به رتبه بندی عوامل پرداخته شد. رتبه بندی عوامل به ترتیب عبارت است از: ۱- سبک رهبری ۲- رضایت شغلی ۳- ویژگی های شخصیتی فرد ۴- عدالت سازمانی ۵- هویت سازمانی ۶- تعهد سازمانی و در پایان نتایج نشان دهنده نقش موثر رفتار شهروندی سازمانی در بهره‌وری سازمان می باشد و فرضیه اصلی پژوهش یعنی " رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری سازمان موثر است " مورد تایید قرار می گیرد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، روش ISM، روش TOPSIS، روش OPA

۱- مقدمه

با ورود سازمانها به عصر اطلاعات و رویارویی با تغییرات و تحولات شگرفی که در محیط آنها روی داده و همچنین به دلیل بی ثباتی و تغییرپذیری و غیرقابل پیش بینی بودن این تغییرات، حفظ مزیت رقابتی، افزایش بهره‌وری و رشد و توسعه آنها منوط به استفاده از فرصت ها در رقابت با سایر سازمان هاست (ترک زاده و همکاران، ۱۳۹۹). اندیشمندان مدیریت منابع انسانی بر این باورند که سازمانهای پیشرو در هزاره جدید، تنها از طریق به کارگیری الگوهای پیشرفته توسعه نیروی انسانی، یادگیری سازمانی و راهبردهای توسعه و بالندگی قابلیت‌های کارکنان، میتوانند پاسخگوی نیازهای سازمان آن هم با سرعت و انعطاف بیشتری باشند (کاکایی نژاد و همکاران، ۱۴۰۲). بنابراین توسعه منابع انسانی یکی از مهمترین اهداف راهبردی سازمانهای پیشرو عصر کنونی است (مهدیار، ۱۴۰۲). اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است و علاوه بر رفتار شناسان، توجه روانشناسان و جامعه شناسان را نیز به خود جلب کرده است رفتار شهروندی سازمانی نام دارد (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۲). سازمانها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند؛ تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹). در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد. ولی در همکاری داوطلبانه این مقوله ورای وظیفه مطرح است و افراد کوششها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان ابراز می کنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و مسئولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می دهند (Vigoda, 2000). بدین ترتیب است که مسیر نیل به هدفهای سازمان تسهیل می شود، علاوه بر ضرورت این رفتار در دنیای متحول کنونی، همکاری داوطلبانه یک عامل کلیدی در اجرای مؤثر تصمیم های راهبردی است (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی رفتاری داوطلبانه و فرا وظیفه ای است. این پژوهش از نوع کاربردی و از دسته مطالعات، توصیفی- تحلیلی، است. نمونه آماری پژوهش را ۱۵۰ نفر از کارکنان کارخانه کابلسازی ایران واقع در استان فارس شهر شیراز که تمامی کارکنان کارخانه می باشند، تشکیل می دهند.

۲- پیشینه تحقیق

ارتورک در سال ۲۰۰۷، وات در سال ۱۹۹۸ و اری در سال ۲۰۰۲ در تحقیقات خود نشان دادند، اعتماد در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، دارای نقش کامل میانجی است. نعیمی در سال ۲۰۰۶ در تحقیق خود نشان داد که هر سه بعد عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی، دارای اثر مثبت و مستقیم است مردانی نیز در سال ۲۰۰۸ در مقاله خود نتیجه می گیرد که عدالت سازمانی، بر رفتار شهروندی اثر مستقیم و مثبتی دارد. در پژوهش بولنت در سال ۲۰۰۵، اعتماد به سرپرست به عنوان متغیر پیشبین رفتارهای شهروندی به دست آمده است لاول در سال ۲۰۰۸ در تحقیق خود به این نتیجه رسید که تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت روی های سازمانی و رفتارهای شهروندی نقش میانجی دارد آزمون تجربی گوریس در سال ۲۰۰۰، نشان دهنده نقش واسطه متغیر رضایت شغلی بین رفتارهای شهروندی و عدالت سازمانی است. تحقیق لاشینگر و فاینگان در سال ۲۰۰۱ آشکار کرد اقدامات عادلانه مدیریت بر رضایت



شغلی و تعهد سازمانی تاثیر مثبت میگذارد. در پژوهش کرم و دیک در سال ۲۰۰۶ مشخص شد، با اعمال عدالت در رویه های سازمانی، ضمن تقویت هویت سازمانی، اعتماد بین مدیریت و کارکنان افزایش مییابد. غلامعلی طبرسا در سال ۱۳۸۹ در تحقیق خود این نتیجه رسید که عدالت توزیعی و اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است. محمد نوروزی در سال ۱۳۹۲ در تحقیق خود به این نتیجه رسید که رضایت شغلی، تعهد سازمانی، سبک رهبری، عدالت سازمانی و ویژگی های شخصیتی افراد بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است. ولی در این مقاله به ساختار دهی، رتبه بندی و پیاده سازی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته و نتیجه این پیاده سازی بر بهره وری سازمان مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۳- روش شناسی

این پژوهش از نظر ماهیت از نوع پژوهش های کمی، باتوجه به هدف از نوع پژوهش های کاربردی می باشد. در این تحقیق اطلاعات نظری از روش کتابخانه ای و سایر اطلاعات، از روش میدانی جمع آوری شده است. و به لحاظ نحوه گردآوری داده ها، اطلاعات به صورت میدانی و به وسیله پرسشنامه میان تمامی کارکنان کارخانه پخش و مورد بررسی قرار گرفت. جهت تایید پرسشنامه اولیه که جهت عوامل موثر بر رفتار شهرونی سازمانی طراحی گردید از روش لاوشه استفاده گردید.

در مرحله دوم تحقیق حاضر، به منظور تایید عوامل شناسایی شده در کارخانه کابلسازی ایران و بررسی روابط مابین این عوامل، از سه نوع پرسشنامه استفاده گردیده است. سپس پرسشنامه ISM که به منظور بررسی روابط مابین عوامل طراحی گردیده است یک ماتریس $N \times N$ بوده که توسط خبرگان با استفاده از طیف داده شده تکمیل شد. و در انتها پرسشنامه OPA و TOPSIS که به منظور رتبه بندی عوامل طراحی گردیده است که توسط خبرگان با استفاده از طیف داده شده تکمیل خواهد شد. در پژوهش حاضر، روایی ابزار اندازه گیری، که پرسشنامه میباشد از روش لاوشه بررسی گردیده است. این روش بر اساس نظر خبرگان بررسی، اصلاح و تایید میشود. در این پژوهش به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، از روش الفای کرونباخ در نرم افزار SPSS، برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد استفاده گردیده است. که عدد 0.915 میباشد.

هدف این مقاله کمک به درک عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در بهبود بهره وری سازمان و اینکه عوامل موثر چه ارتباطی با یکدیگر دارند و تاثیرات آنها بر روی یکدیگر چگونه است؟ و سازمان به دنبال تقویت کدام عامل یا عاملها باشد، میباشد.

سوال اصلی تحقیق: کدام عامل رفتار شهروندی سازمانی در بهره وری سازمان موثرتر است؟

۴- بیان مسئله

۴-۱- رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، اولین بار به وسیله ارگان و همکاران در سال ۱۹۸۳ مطرح شد. توسعه این مفهوم از نوشته های بارنارد در سال ۱۹۳۸، در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کاتز درباره عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سال های ۱۹۶۴، ۱۹۶۶ و ۱۹۷۸ نشأت گرفته است. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی، جز نقش رسمی افراد نیست، در نتیجه به عنوان شاخص رفتاری برای پاسخ به روابط همکاران به شمار میرود. رفتار شهروندی سازمانی را میتوان از رفتارهایی دانست که جز وظایف رسمی سازمانی نیستند اما بر عملکرد سازمان تاثیر دارند. این نوع رفتار، نوعی رفتار فرانقشی است که در مقابل رفتارهای درون نقشی قرار میگیرد. رفتارهای درون نقشی، به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق میشود که در شرح وظایف و نقشهای رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان، شناسایی و پاداش داده می شوند. اما رفتارهای فرانقشی، به رفتارهای شغلی فراتر از نقشهای رسمی کارکنان بر میگردد. این رفتارها، اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند؛ در نتیجه رفتارهایی فراتر از وظایف معمول شغل آنها هستند (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین می توان گفت رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فرا وظیفه



ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان تاثیر دارد. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان شیوه‌ای داوطلبانه کارکنان عنوان میشود که پاداش آنها را دریافت نمیکند و سازمان نیز آنها را ملزم نمیکند (پریوش، ۱۴۰۲). با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل موثر بر آن می‌تواند گام موثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (Morkoczy and Xin, 2005) در سازمان‌ها، مدیریت رفتار سازمانی و منابع انسانی نقش بسزایی در عملکرد کارکنان دارد، چرا که نیروی انسانی عامل استراتژیک برای عملکرد سازمان‌ها در نظر گرفته می‌شود و مدیریت مناسب نیروی انسانی و گروه‌های سازمانی مهم‌ترین عامل موثر بر افزایش بهره‌وری است (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۹). رفتار شهروندی سازمانی، نگرش و ظرفیت کارکنان را برای توانمندسازی و انعطاف‌پذیری بالاتر آنها در راستای اهداف سازمان و در شرایط مختلف محیطی فراهم می‌آورد (افسری و زمانی، ۱۴۰۲).

بر این اساس توجه رفتار شهروندی سازمانی رو به افزایش است و به آن به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان توجه می‌شود. عوامل موثر انگیزشی استخراج شده که پس از مطالعه ۵۰ مقاله ایرانی و بین‌المللی که در بین سالهای ۲۰۰۰ تا اکنون به چاپ رسیده‌اند و پس از تکمیل پرسشنامه توسط خبرگان استخراج گردید عبارتند از:

- ۱- رضایت شغلی ۲- تعهد سازمانی ۳- عدالت سازمانی ۴- سبک رهبری ۵- ویژگی‌های شخصیتی فرد ۶- هویت سازمانی گردید.
- بنابراین جهت افزایش رفتار شهروندی سازمانی اقدام به بهبود شش مولفه افزایش رفتار شهروندی سازمانی گردید که این اقدامات به شرح زیر می‌باشد.

۴-۱-۱- تست‌های شخصیت‌شناسی

یکی از دلایل بد کار کردن کارکنان این است که جای صحیحی قرار نگرفته است، که این خود باعث کاهش راندمان نیروی انسانی و در نهایت عدم رضایت شغلی می‌شود جهت جلوگیری از این اتفاق از تمامی کارکنان تست‌های شخصیت‌شناسی شامل نئو، MBTI و DISC و همچنین تست Baron جهت بررسی هوش هیجانی گرفته شد. و جهت کاهش مقاومت کارکنان این ۴ تست به این شیوه گرفته شد که ابتدا مدیر کارخانه این تست‌ها را تکمیل کرد سپس مدیران کارخانه و در نهایت کارکنان کارخانه. همچنین با کمک این تست‌ها وظایف و مسئولیت‌های مورد علاقه کارکنان مشخص گردید و از آنها در این مسئولیت‌ها کمک گرفته شد.

۴-۱-۲- ایجاد فرم توافقتنامه عملکردی

نمی‌شود کارکنان را به حال خود رها کرد و انتظار داشته باشیم همه چیز خوب پیش برود. یکی از دلایل دیگر که باعث کاهش رضایت شغلی می‌گردد، عدم شفافیت در مسئولیت‌های بر عهده کارکنان و عدم وضوح و شفافیت از رضایت مدیریت در خصوص کارکنان می‌باشد. از این رو کارهایی را که کارکنان باید انجام بدهند ولی اشتباه یا بی‌دقتی انجام می‌دهند یا اصلاً انجام نمی‌دهند را با شروط زیر در توافقتنامه عملکردی می‌آوریم.

- ۱- اهداف باید شفاف باشد ۲- قابل اندازه‌گیری باشد (کمی باشد) ۳- چالش برانگیز باشد (سهل الوصول نباشد) ۴- زمان بندی شده باشد ۵- همسو با اهداف سازمان باشد ۶- قابل دستیابی باشد (خیالی نباشد) ۷- مورد توافق مدیر و کارکنان باشد.

در خصوص توافقنامه عملکردی سه نکته زیر مد نظر قرار گرفت: ۱- کارهایی که کارکنان باید انجام دهند یا ندهند را در توافقنامه عملکردی قرار گرفت. ۲- جهت بازخورد منفی پیامد کارشان به آنها گفته شد و راه حل و راهکار بهتر شدن را هم از خود آنها درخواست شد و هم نظر خودمان را به آنها گفتیم. ۳- از نظر کارکنان استفاده شد زیرا با انجام این کار احساس مالکیت روی آن کار پیدا کردند و از آنجا که حس کردند که جملات را خودشان گفته اند آنرا انجام می دادند.

بازخورد باعث می شود که کارکنان به خود آگاهی برسد تا اعمال خوب خود را تکرار کنند و اعمال بد خود را بهبود و اصلاح نماید. اطلاعاتی که به عنوان بازخورد به کارکنان می دهیم باید به گونه ای باشد که بدانند کجا خوب است که مجدداً آنرا تکرار کند و کجاها را باید بهتر کند. این جلسات به صورت هفتگی با حضور خود کارکنان و رئیس واحد آنها برگزار گردید.

۴-۳- استفاده از یک تیم روانشناسی

جهت بهبود عملکرد کارکنان از یک روانشناس صنعتی در درون کارخانه و دو روانشناس خانواده جهت بهبود امور خانوادگی کارکنان استفاده گردید.

۴-۱-۴- ایجاد گروه کارکنان در فضای مجازی

گروهی ایجاد گردید که تمامی کارکنان و مدیران سازمان در آن عضو بودند و کارکنان می توانستند به راحتی آنجا صحبت کنند همچنین تولید محتواهایی جذاب در آن ایجاد گردید به طور مثال گذاشتن مسابقه و دادن جایزه به برنده - گذاشتن قسمتی از یک فیلم یا موسیقی و حدس زدن نام آن اثر

۴-۱-۵- آموزش

یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها، شناسایی استعدادهای بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است که زمینه ارتقای بهره‌وری را فراهم می‌کند.

۴-۱-۵-۱- کارکنان با هزینه کارخانه و متناسب با نیازشان به کلاس‌هایی هم جهت افزایش تخصص کاری خود و هم جهت بهبود روابط زندگی شخصی خود فرستاده شدند.

۴-۱-۵-۲- هر دو هفته یکبار یک فیلم آموزش در سالن آمفی تئاتر جهت تمامی کارکنان بخش می‌گردید.

۴-۱-۵-۳- کارکنان کارخانه به صورت گروه گروه، جهت بازدید از سایر کارخانه اعزام گردیدند.

۴-۱-۶- هویت سازمانی

۴-۱-۶-۱- ایجاد فرم تشریح ارزشهای سازمانی و مکتوب کردن آن و در اختیار گذاشتن آن برای کارکنان (کارکنان هم به صورت متنی و هم فیلم آموزشی باید توجیه شوند) و تعداد ارزشها بین ۵ تا ۱۰ می باشد و باید برای آنان مصادیق رفتاری مثبت و منفی را مشخص کنیم.

۴-۱-۶-۲- طراحی و ایجاد چشم انداز کارخانه با کمک خود کارکنان و صحبت و طرح ریزی در خصوص نحوه رسیدن به و جایگاه کارخانه در ۵ سال آینده و تاثیر آنها در این مسیر.

۴-۱-۶-۳- صحبت با کارکنان در خصوص میزان اهمیت شغل آنها و اینکه چه تاثیر در رشد کشور دارند (با توجه به تولیدات کارخانه که کابل های برق سنگین و خاص و فیبر نوری تولید می نماید).

۴-۱-۶-۴۷- قدردانی از کارکنان

۴-۱-۷-۱-۱- وجود تابلو تحسین : چند نفر از کارکنان مامور می شوند تا از رفتارهای نمونه عکس بگیرند و سپس عکس گرفته شده بعد از تایید توسط مدیران روی تابلو تحسین با درج یک جمله قرار می گیرد.

۴-۱-۷-۲- قدردانی و دادن پاداش به رفتار هایی که می خواهیم در سازمان نهادینه شوند.

۴-۱-۷-۳- هر هفته یا ماه یک لیوان یکبار مصرف به تمامی کارکنان بدهیم و روی آن شعاری را که دوست دارند را از آنها بپرسیم و روی لیوان درج کنیم.

۴-۱-۷-۴- تفویض اختیار با استفاده از مدل آیزن هاور

۴-۱-۷-۵- ایجاد تفریحات گروهی مانند کوه نوردی یا فوتبال

۴-۱-۷-۶- دادن بن تفریحی مانند بن رایگان برای استخر - باغ

۴-۱-۷-۷- انتخاب کارمند نمونه در پایان هر سال در حضور خانواده ها

۴-۱-۷-۸- قدردانی از کارکنان در جمع خود کارکنان

۴-۱-۷-۹- ایجاد نشان و دادن آنها به کارکنان نمونه

۴-۱-۷-۱۰- قدردانی از کارکنان توسط مدیران در فضای مجازی

۴-۱-۷-۱۱- دادن فرصت منتورینگ (مربی گری)

۴-۱-۷-۱۲- گذاشتن عکس کارمند نمونه در سایت

۴-۱-۷-۱۳- دادن پاداش های نقدی به صورت کارانه

۴-۱-۷-۱۴- وجود صندوق پیشنهادات و دادن هدیه نقدی با دستور العمل مشخص به ۳ پیشنهاد برتر

۴-۱-۷-۱۵- دادن هدیه در روز های مهم در زندگی شخصی کارکنان به آنها مانند روز تولدشان، روز عروسی شان و روز استخدامشان در کارخانه.

۴-۱-۸- شفاف سازی

۴-۱-۸-۱- جلسه با مدیران

مدیران باید گفتگوهای منظم با کارکنان داشته باشند و در این گفتگو کارکنان را در جریان اخبار و اطلاعات مربوط به امروز و فردای سازمان قرار دهند (ابوالعالی، ۱۳۹۱). وقتی کارکنان را در جریان اخبار مربوط به اهداف، تحولات و برنامه های سازمان قرار می دهیم و شفاف سازی کنیم، احساس می کنند عضو خانواده (خودی) هستند. احساس می کنند که بخش مهمی از کار و سازمان هستند. این احساس آنها را برای تلاش بیشتر ترغیب و تشویق می نماید.

۴-۱-۸-۲- نحوه پرداخت پاداش

جهت پرداخت پاداش نکات زیر رعایت گردید :

۱- پاداش را همه نمی گیرند و شامل کسانی می شوند که فراتر از عملشان کار کرده اند.

۲- هر کس فراخور عملش پاداش بگیرد یعنی پاداش باید در حد عمل انجام شده باشد.

۳- پاداش مبتنی به عملکرد باشد یعنی به حضور پاداش ندهیم به Target پاداش بدهیم.

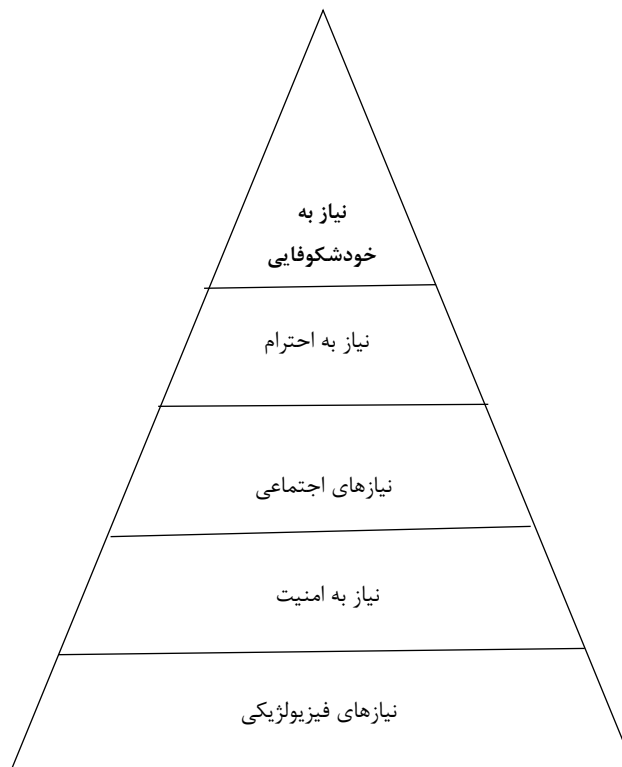
۴- پاداشها به صورت علنی پرداخت می گردد و دلیل آن شفاف باشد.

۵- همه کارکنان باید از فرصت برابری برای گرفتن پاداش برخوردار باشند.

۶- مکانیسم پاداش دهی یک دستور العمل و مکانیسم مشخصی داشته باشد.

۴-۱-۹- هرم سلسله مراتب مازلو

یکی دیگر از تکنیک های استفاده شده جهت بهبود عملکرد منابع انسانی استفاده از هرم سلسله مراتب مازلو میباشد. یکی از پر تکرارترین جملاتی که از کارکنانمان شنیده ایم این است که می گویند " من چند سال است اینجا کار می کنم ولی هیچ رشد و پیشرفتی نکرده ام . دلیل آن این است که ما در سازمانمان صرفا تا سطح ۱ سلسله مراتب مازلو برای آنها پیش نرفته ایم و در همین سطح مانده ایم و ابزار رشد و حرکت به سمت سطح بالاتر سلسله مراتب مازلو را برای او فراهم نکرده ایم و به خاطر همین است که او فکر می کند رشد و پیشرفت نکرده است.



شکل ۱. سلسله مراتب مازلو

نیازهای فیزیولوژیکی مانند: مانند پول – خوراک – پوشاک، که از طریق دریافت حقوق از کارخانه میسر می شود و همچنین در این راستا کارخانه اقدامات زیر را انجام داد.

افزایش حقوق – گرفتن یلدایی و غدیرانه – دریافت بن کالا – دریافت کالاهای اساسی شامل روغن، برنج، ماکارونی، سویا، حبوبات، مایع ظرف شویی و مایع دستشویی به صورت رایگان از کارخانه.

نیاز به امنیت: که این باید از طریق امنیت شغلی برقرار می گردد.

نیازهای اجتماعی: کمک به ازدواج آنها – دوست داشته باشند – در گروه ها عضو باشند که در این راستا کارخانه اقدامات زیر را انجام داد.

آموزش در فضای بیرون از سازمان و دیده شدن آنها توسط افراد بیرون سازمان – رفتن به عنوان نماینده کارخانه به بازدید سایر کارخانه و نمایشگاه ها – داشتن Coffee time.

نیاز به احترام: تایید شوند – دوست داشتنی شوند که در این راستا کارخانه اقدامات زیر را انجام داد.

اجرای مراسم بهترین کارگر نمونه در پایان هر سال با دادن لوح تقدیر در حضور خانواده ها – رفتن به بازدید از سایر کارخانه ها

نیاز به خود شکوفایی: نمره ۱۰۰ خودشان بشوند – سفره دار باشند و خیرشان به بقیه برسد

که در این راستا کارخانه اقدامات زیر را انجام داد.

ایجاد چشم انداز که بداند چه کار بزرگی دارد انجام می دهد - ارسال کارکنان به کلاسهای که باعث ارتقا شغل و شخصیت شان شود - ایجاد جلسه های فصلی و اعلام اینکه آنها در دستاوردهای سازمان شریک بوده اند.

۴-۲- بهره‌وری سازمان

کلمه بهره‌وری بر گردان انگلیسی واژه "productivity" به معنای قدرت و قابلیت تولید است در دایره المعارف بریتانیا، بهره‌وری در اقتصاد به صورت نسبی از آنچه تولید می شود به آنچه که برای تولید مورد نیاز است، تعریف می شود. در دیکشنری آکسفورد، بهره‌وری به معنای کارایی است، که در صنعت بوسیله مقایسه میزان تولید به زمان صرف شده یا منابع مصرف شده برای تولید آن اندازه گیری می شود (نصیری، ۱۳۹۹). همچنین دراکر بیان می دارد که مطالعه و بررسی پیشینه سازمان های پیشرو حکایت از توانمندی های منابع انسانی (اعم از کارکنان و مدیریت) آنها و توان آن ها در بهبود مستمر مجموعه دستاوردهای حاصله آن ها دارد. انسان از دیرباز، در اندیشه استفاده مفید و کارا و ثمربخش از تواناییها، امکانات و منابع در دسترس خود بوده است (کاکایی نژاد و همکاران، ۱۴۰۲). کارآمدی، اثر بخشی و بهره‌وری گوهر سازمانی است که میتواند پایداری و بقای سازمانها را تضمین کند و راهکاری برای کسب مزیت رقابتی باشد (مهدیار، ۱۴۰۲). در عصر کنونی این امر بیش از هر زمان دیگری مورد توجه جدی قرار گرفته است. محدودیت منابع در دسترس، افزایش جمعیت و رشد نیازها و خواسته های بشر باعث شده که دست اندرکاران عرصه اقتصاد، سیاست و مدیریت جامعه و سازمان ها، افزایش بهره‌وری را در اولویت برنامه های خود قرار دهند (طاهری، ۱۳۹۳).

۵- تجزیه و تحلیل داده ها

تمامی ۶ عامل شناسایی شده از ادبیات موضوع و مطالعات انجام شده در این زمینه در قالب پرسشنامه درآمده و به نظر تمامی کارکنان رسید. و تمامی کارکنان هر شش عامل را کامل و کافی دانستند و هیچ عامل دیگری به آن اضافه نکردند و آنها را تایید کردند. و روابط مابین آنها و تاثیرگذاری یا تاثیرپذیری آنها مشخص و سپس اطلاعات حاصل طی الگوریتم متد ISM مدلسازی شد، مدلسازی ساختاری تفسیری یک متدولوژی برای ایجاد و فهم میان عناصر یک سیستم پیچیده میباشد (Huang, 2005)

متدولوژی ISM کمک زیادی به برقراری نظم در روابط پیچیده میان عناصر یک سیستم مینماید (Agarwal and Tiwari, 2005). ISM در تشخیص روابط درونی متغیرها کمک میکند و یک تکنیک بسیار مناسب برای تجزیه و تحلیل تاثیر یک متغیر بر متغیرهای دیگر میباشد در روش ISM به شرح زیر عمل می کنیم:

- ۱- تعیین متغیرهای تامین کننده ۲- تشکیل ماتریس خودتعالی ساختاری (SSIM) ۳- تشکیل ماتریس دستیابی اولیه (RM) ۴- تشکیل ماتریس دستیابی اصلاح شده (ماتریس دستیابی نهایی) ۵- تعیین سطح شاخص ها ۶- ترسیم مدل نهایی ساختاری تفسیری.

در نهایت جهت رتبه بندی عوامل انگیزشی از دو روش TOPSIS و OPA استفاده گردید که نتیجه هر دو روش یکی بود. ابتدا به روش TOPSIS عمل می کنیم. این روش یکی از روشهای تصمیم گیری چند معیاره است. منطق مهم TOPSIS، راه حل ایده آل و راه حل منفی ایده آل می باشد. راه حل ایده آل راه حلی است که معیارهای سود را به حداکثر رسانده و معیارهای هزینه را به حداقل می رساند. در مجموع، راه حل ایده آل شامل بهترین مقادیر معیارهای موجود می باشد در حالی که راه حل منفی ایده آل ترکیبی از بدترین مقادیر

از معیارهای موجود می باشد. بهترین راه حل، راه حلی است که کمترین فاصله را از راه حل ایده آل و بیشترین فاصله را از راه حل منفی ایده آل داشته باشد در روش TOPSIS به شرح زیر عمل می کنیم :

۱- تشکیل ماتریس تصمیم ۲- نرمال کردن ماتریس تصمیم ۳- تشکیل ماتریس تصمیم نرمال موزون ۴- محاسبه ایده آل‌های مثبت و منفی ۵- فاصله از ایده آل‌های مثبت و منفی و محاسبه راه حل ایده آل.

جهت رتبه بندی عوامل انگیزشی به روش OPA نیز ابتدا تمامی ۷ عامل شناسایی شده از ادبیات موضوع و مطالعات انجام شده در این زمینه در قالب پرسشنامه درآمده و به نظر تمامی کارکنان رسید. و تمامی کارکنان هر هفت عامل را کامل و کافی دانستند و هیچ عامل دیگری به آن اضافه نکردند و آنها را تایید کردند. روش اولویت ترتیبی (OPA) با بهره گیری از رویکرد برنامه ریزی خطی به گونه ای طراحی شده است که نیازی به بی مقیاس سازی داده ها، روش های میانگین گیری برای تجمیع نظرات خبره ها، ماتریس مقایسات زوجی و... ندارد (Ataei et al, 2020)

مراحل روش OPA به شرح زیر می باشد :

گام اول : در این مرحله می بایست خبره و یا خبره ها شناسایی شوند و توسط تحلیلگر رنگ هر خبره مشخص شود. خبره ها می توانند بر اساس سابقه کار، میزان تجربه و سایر فاکتور ها اولویت بندی شوند.

گام دوم : در این مرحله می بایست معیارها شناسایی شوند سپس معیارها توسط هر خبره می بایست اولویت بندی شوند.

گام سوم: در این مرحله می بایست گزینه ها تعیین شوند و سپس گزینه ها در هر معیار توسط هر خبره اولویت بندی شوند.

گام چهارم: مدل برنامه ریزی خطی زیر می بایست تشکیل و حل شود.

$$\begin{aligned} & \text{Max } Z \\ & \text{S.t:} \\ & Z \leq i(j(r(W_{ijk}^r - W_{ijk}^{r+1}))) \quad \forall i, j, k \text{ and } r \\ & Z \leq ijmW_{ijk}^m \quad \forall i, j \text{ and } k \\ & \sum_{i=1}^p \sum_{j=1}^n \sum_{k=1}^m W_{ijk} = 1 \\ & W_{ijk} \geq 0 \quad \forall i, j \text{ and } k \\ & \text{where } Z: \text{ Unrestricted in sign} \end{aligned}$$

در این مدل پارامترها و متغیرها بصورت زیر تعریف می شوند:

مجموعه‌ها	
I	مجموعه خبره‌ها $\forall i \in I$
J	مجموعه معیارها $\forall j \in J$
K	مجموعه گزینه‌ها $\forall k \in K$
اندیس‌ها	
i	اندیس خبره‌ها $(1, \dots, p)$
j	اندیس معیارها $(1, \dots, n)$
k	اندیس گزینه‌ها $(1, \dots, m)$
متغیرها	
Z	تابع هدف
W_{ijk}^r	وزن (تقش) گزینه k با رتک r در معیار j توسط خبره i
پارامترها	
i	رتک خبره i
j	رتک معیار j
r	رتک گزینه k

گام پنجم: بعد از حل مدل وزن گزینه‌ها، معیارها و خبره‌ها به ترتیب از طریق روابط زیر محاسبه می‌شود:

$$W_k = \sum_{i=1}^p \sum_{j=1}^n W_{ijk} \quad \forall k$$

$$W_j = \sum_{i=1}^p \sum_{k=1}^m W_{ijk} \quad \forall j$$

$$W_i = \sum_{j=1}^n \sum_{k=1}^m W_{ijk} \quad \forall i$$

۶- نتیجه گیری

بعد از استخراج هفت عامل انگیزشی از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و تایید هر شش عامل توسط تمامی کارکنان سپس به سراغ استخراج مدل ISM جهت بررسی تاثیر عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی بر می‌رویم. در این پژوهش سبک رهبری در سطح یک و عوامل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی فرد و هویت سازمانی در سطح دو قرار گرفتند که بدین معنی است که عامل سبک رهبری باعث تحقق عوامل دیگر که در سطح دو قرار گرفتند می‌شوند. و در صورتی که عوامل سطح یک شکل نگیرد ما شاهد عوامل سطح دو نخواهیم بود. یا به عبارتی دیگر در صورت عدم انجام سطح یک حتی اگر سطح دو نیز انجام گردد فعالیتهایی موجود در سطح دو بی اثر خواهد بود و تاثیری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نخواهند گذاشت.

بعد از شناسایی و ساختاردهی عوامل موثر انگیزشی، رتبه بندی عوامل انگیزشی با روش OPA و TOPSIS انجام گرفت. که نتایج هر دو روش یکسان و رتبه بندی عوامل به شرح زیر بود:

۱- سبک رهبری ۲- رضایت شغلی ۳- ویژگی‌های شخصیتی فرد ۴- عدالت سازمانی ۵- هویت سازمانی ۶- تعهد سازمانی و در نهایت می‌توان گفت که اگر سازمان می‌خواهد بهره‌وری خود را افزایش دهد باید به عوامل موثر در رفتار شهروندی سازمانی مطابق با رتبه بندی بالا اهمیت دهد.

بعد از گذشتن شش ماه از پیاده سازی این پروژه سپس تاثیر آن بر بهره‌وری سازمان که شامل ۱- افزایش میزان تولید ۲- کاهش زمان تولید ۳- کاهش میزان ضایعات ۴- کاهش خرابی‌های دستگاه‌های تولید ۵- مصرف مواد اولیه ۶- دوباره کاری‌ها می‌باشد مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت. که نتایج زیر به دست آمد و نشان دهنده این موضوع بود که رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری سازمان موثر است و فرض پژوهش تایید می‌گردد.

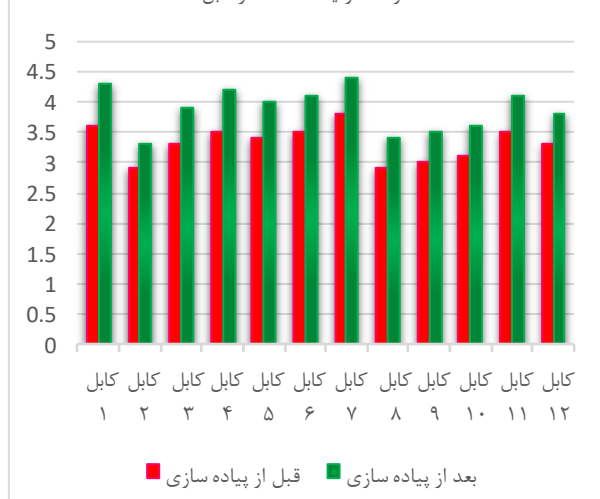
جدول ۲. سرعت تولید ۱۰۰۰ متر کابل برحسب ضریبی از واحد زمانی

نام کابل	قبل از پیاده سازی (واحد زمانی)	بعد از پیاده سازی (واحد زمانی)	تفاوت
کابل ۱	۳.۶	۴.۳	+۱۶٪
کابل ۲	۲.۹	۳.۳	+۱۲٪
کابل ۳	۳.۳	۳.۹	+۱۵٪
کابل ۴	۳.۵	۴.۲	+۱۷٪
کابل ۵	۳.۴	۴	+۱۵٪
کابل ۶	۳.۵	۴.۱	+۱۵٪
کابل ۷	۳.۸	۴.۴	+۱۴٪
کابل ۸	۲.۹	۳.۴	+۱۵٪
کابل ۹	۳	۳.۵	+۱۴٪
کابل ۱۰	۳.۱	۳.۶	+۱۴٪
کابل ۱۱	۳.۵	۴.۱	+۱۵٪
کابل ۱۲	۳.۳	۳.۸	+۱۳٪

جدول ۱. میزان کابل‌های تولید شده برحسب ضریبی از متر از

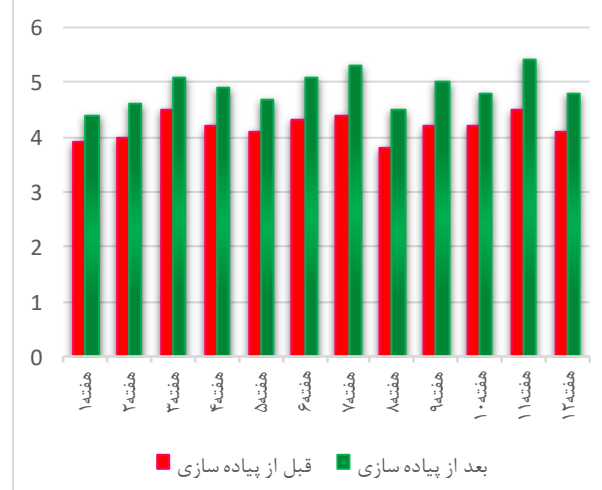
نام روز	قبل از پیاده سازی (ضریبی از متر از)	بعد از پیاده سازی (ضریبی از متر از)	تفاوت
هفته ۱	۳.۹	۴.۴	+۱۱٪
هفته ۲	۴	۴.۶	+۱۳٪
هفته ۳	۴.۵	۵.۱	+۱۲٪
هفته ۴	۴.۲	۴.۹	+۱۴٪
هفته ۵	۴.۱	۴.۷	+۱۳٪
هفته ۶	۴.۳	۵.۱	+۱۶٪
هفته ۷	۴.۴	۵.۳	+۱۷٪
هفته ۸	۳.۸	۴.۵	+۱۶٪
هفته ۹	۴.۲	۵	+۱۶٪
هفته ۱۰	۴.۲	۴.۸	+۱۳٪
هفته ۱۱	۴.۵	۵.۴	+۱۷٪
هفته ۱۲	۴.۱	۴.۸	+۱۵٪

سرعت تولید ۱۰۰۰ متر کابل



نمودار ۲. سرعت تولید ۱۰۰۰ متر کابل برحسب ضریبی از واحد زمانی

میزان تولید



نمودار ۱. میزان کابل‌های تولید شده برحسب ضریبی از متر از

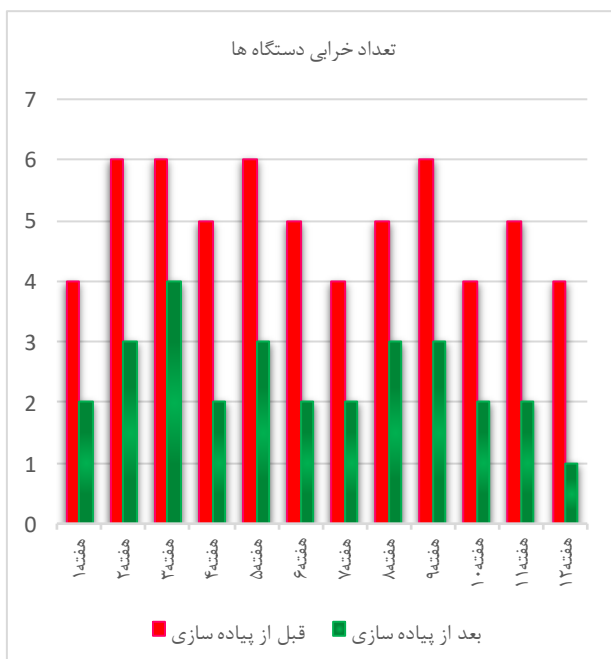


جدول ۴. تعداد دفعات خرابی دستگاه‌های کل کارخانه بر حسب ضریبی از دفعات

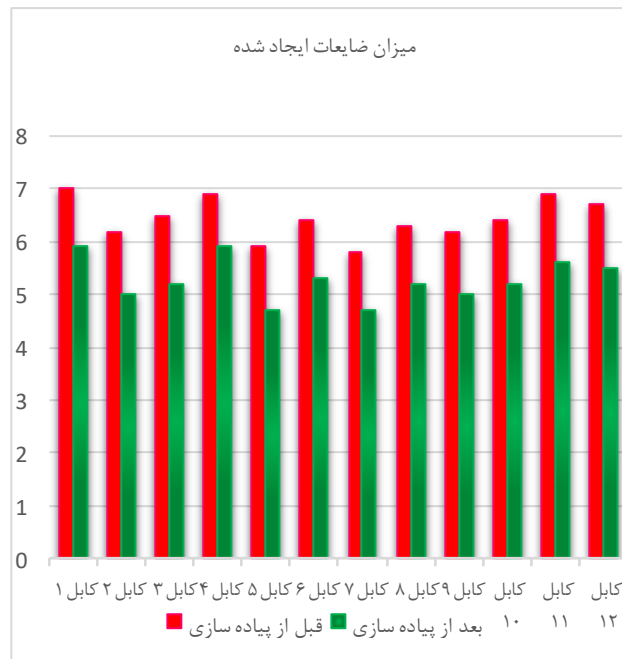
تفاوت	بعد از پیاده سازی (ضریبی از دفعات)	قبل از پیاده سازی (ضریبی از دفعات)	نام کابل
+۵۰٪	۲	۴	هفته ۱
+۵۰٪	۳	۶	هفته ۲
+۳۳٪	۴	۶	هفته ۳
+۶۰٪	۲	۵	هفته ۴
+۵۰٪	۳	۶	هفته ۵
+۶۰٪	۲	۵	هفته ۶
+۵۰٪	۲	۴	هفته ۷
+۴۰٪	۳	۵	هفته ۸
+۵۰٪	۳	۶	هفته ۹
+۵۰٪	۲	۴	هفته ۱۰
+۶۰٪	۲	۵	هفته ۱۱
+۷۵٪	۱	۴	هفته ۱۲

جدول ۳. میزان ضایعات ایجاد شده بر حسب ضریبی از KG

تفاوت	بعد از پیاده سازی (ضریبی از KG)	قبل از پیاده سازی (ضریبی از KG)	نام کابل
+۱۶٪	۵.۹	۷	کابل ۱
+۱۹٪	۵	۶.۲	کابل ۲
+۲۰٪	۵.۲	۶.۵	کابل ۳
+۱۵٪	۵.۹	۶.۹	کابل ۴
+۲۰٪	۴.۷	۵.۹	کابل ۵
+۱۷٪	۵.۳	۶.۴	کابل ۶
+۱۹٪	۴.۷	۵.۸	کابل ۷
+۱۸٪	۵.۲	۶.۳	کابل ۸
+۱۹٪	۵	۶.۲	کابل ۹
+۱۹٪	۵.۲	۶.۴	کابل ۱۰
+۱۹٪	۵.۶	۶.۹	کابل ۱۱
+۱۸٪	۵.۵	۶.۷	کابل ۱۲



نمودار ۴. تعداد دفعات خرابی دستگاه‌های کل کارخانه بر حسب ضریبی از دفعات



نمودار ۳. میزان ضایعات ایجاد شده بر حسب ضریبی از KG

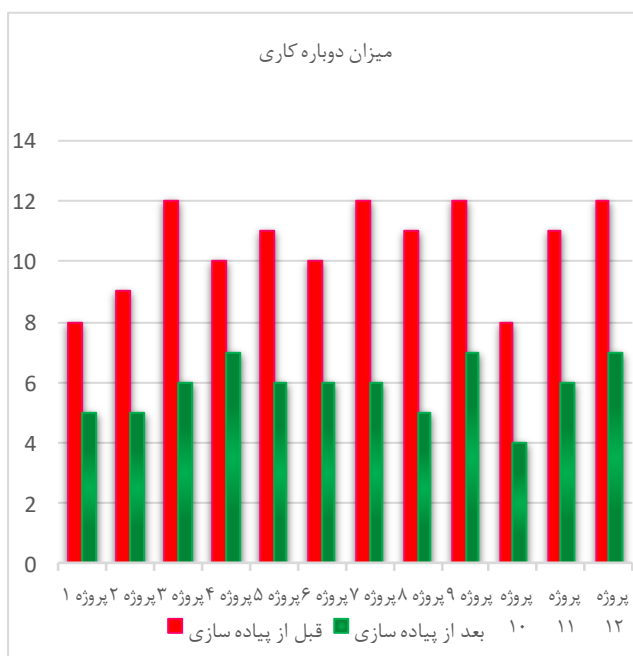
جدول ۶. میزان دوباره کاری در پروژه های مشابه

مقایسه میزان دوباره کاری در پروژه های مشابه			
تفاوت	پروژه ها	قبل از پیاده سازی (ضریبی از دفعات)	بعد از پیاده سازی (ضریبی از دفعات)
+۳۸٪	پروژه ۱	۸	۵
+۴۵٪	پروژه ۲	۹	۵
+۵۰٪	پروژه ۳	۱۲	۶
+۳۰٪	پروژه ۴	۱۰	۷
+۴۵٪	پروژه ۵	۱۱	۶
+۴۰٪	پروژه ۶	۱۰	۶
+۵۰٪	پروژه ۷	۱۲	۶
+۵۴٪	پروژه ۸	۱۱	۵
+۴۲٪	پروژه ۹	۱۲	۷
+۵۰٪	پروژه ۱۰	۸	۴
+۴۶٪	پروژه ۱۱	۱۱	۶
+۴۲٪	پروژه ۱۲	۱۲	۷

جدول ۵. میزان مصرف مواد اولیه برحسب ضریبی از KG

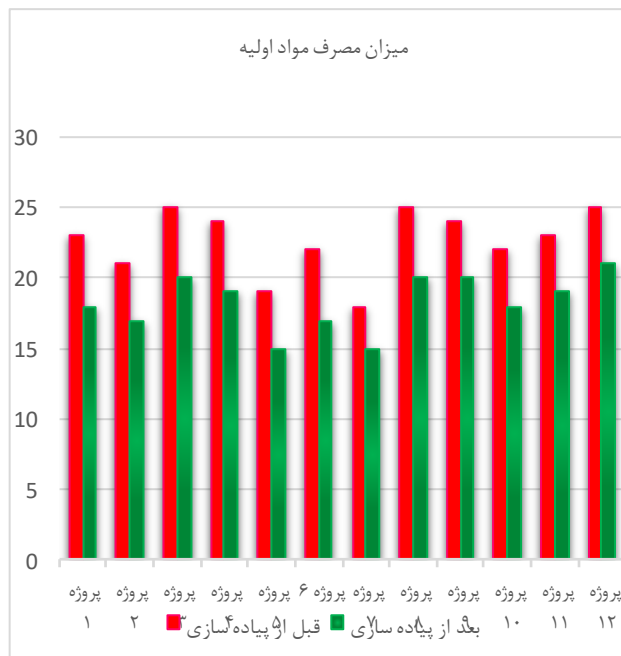
نام کابل	قبل از پیاده سازی (ضریبی از کیلوگرم)	بعد از پیاده سازی (ضریبی از کیلوگرم)	تفاوت
کابل ۱	۲۳	۱۸	+۲۳٪
کابل ۲	۲۱	۱۷	+۱۹٪
کابل ۳	۲۵	۲۰	+۲۰٪
کابل ۴	۲۴	۱۹	+۲۱٪
کابل ۵	۱۹	۱۵	+۲۱٪
کابل ۶	۲۲	۱۷	+۲۳٪
کابل ۷	۱۸	۱۵	+۱۷٪
کابل ۸	۲۵	۲۰	+۲۰٪
کابل ۹	۲۴	۲۰	+۱۷٪
کابل ۱۰	۲۲	۱۸	+۱۸٪
کابل ۱۱	۲۳	۱۹	+۱۷٪
کابل ۱۲	۲۵	۲۱	+۱۶٪

میزان دوباره کاری



نمودار ۶. میزان دوباره کاری در پروژه های مشابه

میزان مصرف مواد اولیه



نمودار ۵. میزان مصرف مواد اولیه برحسب ضریبی از KG

این پژوهش مثال خوبی است برای سایر کارخانه های تولیدی ایران که چگونه و چه عواملی می تواند باعث ایجاد بهبود در رفتار شهروند سازمانی، سازمانشان می شود. لازم به ذکر است در این در این پژوهش فقط به چند عامل در زمینه رفتار سازمانی که باعث بهبود آن در سازمان می شوند، پرداخته شده است و در پژوهش های دیگر می توان سایر عوامل که باعث بهبود رفتار شهروند سازمانی میگردد یا به چالشهایی که باعث کاهش آن در سازمانها می شوند نیز مورد بحث و تحقیق قرار گیرند. این پژوهش صرفا بر عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی و رتبه بندی آن متمرکز گردیده است که در سایر تحقیقات می توان بر پیامدهای دیگر رفتار شهروندی سازمانی بر سازمان پژوهش گردد. این پژوهش در یک کارخانه تولیدی (کارخانه کابلسازی ایران) انجام گردیده است که می شود در سایر سازمانهای دیگر نیز مانند سازمانهای خدماتی و یا سازمانهای تولیدی دولتی نیز مورد بحث و بررسی قرار گیرد.

منابع

- ترک زاده، جعفر، فریدونی، فائزه، محمدی، مهدی، شفیع سروسستانی، مریم، ۱۳۹۹، چارچوب عوامل محیطی مؤثر بر رفتار سازمانی دانشگاه، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۹، ۱-۱۷۵-۱۴۳.
- کاکایی نژاد، آرمین، رضایی، قاسم، غلامی، حامد، امینی مقدم نرگس، موجی، کامبیز، ۱۴۰۲، بررسی تاثیر مهندسی سیستم منابع انسانی بر بهره‌وری سازمان، سومین کنفرانس بین المللی تفکر سیستمی در عمل، مشهد، ایران.
- مهديار، شهرزاد، ۱۴۰۲، تاثیر مدیریت منابع انسانی بر بهره‌وری با توجه به نقش حمایت سازمانی، هفدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه در لهستان، خرداد.
- نوروزی، محمد، صالحیان فرد، رقیه، قربانی فاراب، محمدتقی، ۱۳۹۲، شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در پژوهشگاه صنعت نفت تهران، مجله مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۶، ۲۳-۶۷-۹۸.
- طبرسا، غلامعلی، هادیزاده، اکرم، کشته گر، عبدالعلی، ۱۳۸۹، ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی، مجله چشم انداز مدیریت دولتی، ۱، ۱۱۴-۱۰۱.
- Vigoda, 2000, "Internal Politics in Public Administration Systems: An Empirical Examination of its Relationship with Job Congruence, Organizational Citizenship Behavior, and in-role Performance", *Public Personnel Management*, 29, (2), 185-200.
- پریوش، احمدرضا، ۱۴۰۲، بررسی ارتباط مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی با رفتار شهروندی سازمانی کارمندان و رهبری مسئولیت پذیر شرکتهای خصوصی استان فارس. فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، ۶، ۳، ۴۳-۵۸.
- Morkoczy L. & Xin K, 2005, "The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behavior" _ <http://goldmark.org/livia.pdf>.
- رضائی راد، فرزاد، رضایی زاده، محمود، کیاکجوری، داود، مختاری، مهران، ۱۳۹۹، اولویت بندی عوامل مؤثر بر مدیریت رفتار سازمانی با تاکید بر اصول و ارزشهای اخلاقی در صنعت بانکداری، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۵، ۲، ۱۸۴-۱۸۰.
- افسری، زهرا، زمانی، مینا، ۱۴۰۲، بررسی ارتباط بین طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شعب بانک سپه استان گلستان، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۹، ۱۰۲۳-۱۰۰۳.
- ابوالعلائی، بهزاد، ۱۳۹۱، چگونه کارکنانی با انگیزه و عاشق کار و سازمان داشته باشیم. انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول.
- Huang J. T. G. Ong Ch. 2005, Multidimensional data in multidimensional scaling using the analytic network process". *Pattern Recognition Letters*, Vol. 26.
- Agarwal A. Shankar R. Tiwari M. K. 2005, Modeling agility of supply chain. *Industrial Marketing Management*. Vol. 36.
- Ataei, Y. Mahmoudi, A. Feylizadeh, MR. Deng-F. L. 2020. "Ordinal Priority Approach (OPA) in Multiple Attribute Decision-Making", *Applied Soft Computing Journal*. VOL. 86.

Identifying, structuring, ranking and implementing factors affecting organizational citizenship behavior and investigating its impact on organizational productivity using ISM and TOPSIS methods (Case study: Iran Cable Manufacturing Company)

Armin Kakaeinezhad¹

**Master's Degree in Industrial Engineering, Iran
Cable Manufacturing Company**

Cesilia heard

**PHD in Industrial Engineering, University of
Central Florida**

Maryam keshtzari

PHD in Human Resource Management,

University of San Diego

Kimia Ghobadi

PHD in Industrial Engineering,

University of Johns Hopkins

Mehrdad pourshahian

Master of Executive Management, Iran

Cable Manufacturing Company

Abstract

In organizations, organizational behavior management plays a significant role in employee performance, and paying attention to organizational ethics is a tool for improving organizational performance. The purpose of this article is to identify, structure and rank the factors affecting organizational citizenship behavior in the context of a manufacturing plant (Iran Cable Manufacturing Company). The current research is applied in terms of purpose and descriptive survey in terms of method. In this research, firstly, the effective factors on organizational citizen behavior were identified and finalized. For this purpose, by conducting library studies, 6 factors have been identified and for the purpose of finalization, a questionnaire has been designed and it has reached the opinion of all the people of the organization. These six factors include: 1- Job satisfaction 2- Organizational commitment 3- Job identity 4- Organizational justice 5- Leadership style 6- Individual personality traits. All six factors were confirmed by designing and using a Delphi questionnaire based on Lavshe. And also, the productivity of the organization includes 1- increasing the amount of production 2- reducing the production time 3- reducing the amount of waste 4- reducing the breakdowns of production devices 5- consumption of raw materials 6- rework was identified and designed and according to the opinion

1-Corresponding Author

and approval of the experts of the organization which includes the managers of the organization. After confirming the factors, the ISM questionnaire was designed and submitted to experts, and the relationships between the factors were measured. Finally, factors were ranked by TOPSIS method. The ranking of the factors in order is: 1- Leadership style 2- Job satisfaction 3- Individual personality traits 4- Organizational justice 5- Organizational identity 6- Organizational commitment. And in the end, the results show the effective role of organizational citizenship behavior in the productivity of the organization and the main hypothesis of the research, "organizational citizenship behavior is effective on the productivity of the organization" is confirmed.

Keywords: organizational citizenship behavior, ISM method, TOPSIS method, OPA method.