

تأثیر نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور^۱ کارکنان، با استفاده از متغیرهای میانجی سکون و ناامنی شغلی (مطالعه موردی: شهرداری شیراز)



صادق زندیه*

کارشناس ارشد مدیریت اجرایی استراتژیک، دانشگاه علوم و
تحقیقات تهران

کریم ظهراپی

کارشناس ارشد شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بیضا
کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج

محمدحسین عاقبت‌بین

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی تأثیر نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان شهرداری شیراز است، با توجه به اینکه از گذشته تاکنون، در شهرداری کلان شهر فرهنگی و مذهبی شیراز انگیزه‌ها، دلایل و مزایای تبدیل وضعیت استخدامی کارکنان از وضعیت‌های استخدامی بخش خصوصی و قراردادی به وضعیت‌های استخدامی پیمانی و رسمی، برای تصمیم‌گیرندگان این سازمان، بر پایه گمانه‌زنی و در حاله‌ای از ابهام بوده است. به تعبیر دیگر به دلیل انجام نشدن مطالعات پژوهشی در این خصوص، معیار و الگوی علمی برای سنجش برتری وضعیت‌های استخدامی مختلف موجود در شهرداری که مؤثر بر ابعاد مطلوب خدمات‌رسانی به شهروندان این شهر باشد، در دسترس نیست؛ بنابراین پژوهش حاضر می‌کوشد تا در یکی از ابعاد، تأثیر نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان را با استفاده از متغیرهای میانجی سکون و ناامنی شغلی، بررسی کند. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کارکنان شهرداری شیراز با تعداد بیش از ۱۰۰۰۰ نفر است. با توجه به گسترده بودن جامعه آماری، تعداد ۳۸۲ نفر از پرسنل جامعه آماری در سال ۱۳۹۶ با استفاده از جدول مورگان به‌عنوان نمونه در نظر گرفته شده است. روش گردآوری داده‌ها میدانی و با ابزار پرسشنامه بوده است. متغیرهای اصلی تحقیق نوع استخدام، سکون شغلی، ناامنی

1. service-oriented organizational citizenship behaviour

* نویسنده مسئول Zandieh1984@yahoo.com

شغلی و رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور است. قبل از اجرا، روایی و پایایی پرسشنامه بررسی و اعتبار آن‌ها محرز شده است؛ سپس داده‌های خام به دست آمده از پرسشنامه‌ها که به صورت تصادفی در میان کارکنان مربوطه توزیع شده است با استفاده از تکنیک‌های آماری مناسب و نرم‌افزار Smart PLS تجزیه و تحلیل و پردازش شده است. نتایج حاصل بیانگر آن است که نوع استخدام به واسطه سکون و ناامنی شغلی بر میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان مؤثر است؛ لذا با استفاده از نتایج مذکور مدیران شهرداری می‌توانند به منظور برنامه‌ریزی صحیح و ساماندهی سرمایه انسانی خود در آینده اقدام کنند.

واژه‌های کلیدی: نوع استخدام، رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان، امنیت شغلی، سکون، شهرداری شیراز.

۱- مقدمه

با مطالعه تحقیقات پژوهشگران درمی‌یابیم در نظام‌های سازمانی بوروکراتیک تمام تلاش مدیران ارشد سازمان در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله‌مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین دلیل مناسبات سطحی و نامطمئن بین افراد وجود دارد؛ اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک، مناسباتی درست و مطمئن در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت کارکنان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود؛ از این‌روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار کارکنان پرداخته‌اند.

از این نظر شهرداری‌ها که یکی از سازمان‌های مهم کشور هستند نیز نقش بسزایی در تأمین خدمات شهروندان هر شهر دارند. شهرداری شیراز هم به عنوان یکی از سازمان‌های بزرگ و مهم این کلان‌شهر نیاز مبرمی به به کارگیری ابزارهای نوین مدیریتی به منظور برنامه‌ریزی نیروی انسانی خود برای ارتقای سطح خدمات‌رسانی به شهروندان در بعد رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور دارد.

تحریر و همکاران (۱۳۸۹) بیان می‌کنند رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور رفتاری ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند؛ به عبارت دیگر ساختار رفتار خدمات‌محوره دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد. اکثر مدیران خواستار کارکنانی

هستند که بیش از وظایف عادی شغل خود فعالیت می‌کنند. آن‌ها به دنبال کارکنانی می‌گردند که به فراسوی انتظارات روند. به کارکنانی که به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزء وظایف رسمی شغلی‌شان نیست، اما عملکردهای سازمان را بهبود می‌بخشند، شهروندان خوب^۱ می‌گویند. به این ترتیب مطالعه و بررسی این‌گونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است، از اهمیت خاصی برخوردار است. با مطالعه پژوهش‌های بی‌شماری که در این راستا انجام گرفته است این مطلب به ذهن خطور می‌کند که چه عوامل و زمینه‌هایی باید وجود داشته باشد تا کارکنان سازمان از خود رفتار شهروندی بروز دهند و با احتساب این خصوصیات، سازمان را در نیل به اهداف سازمانی یاری رسانند.

از طرف دیگر قلی‌پور و همکاران (۱۳۹۰) بیان می‌کنند مدیریت نیروی انسانی زمانی که با کمبود نیروی انسانی مواجه شود اقدام به استخدام می‌کند. در ایران استخدام به دو شکل دائم (رسمی) و موقت (پیمانی، قراردادی، شرکتی) وجود دارد. امروزه به جای اینکه استخدام ابزاری برای تسهیل کار و نهایتاً افزایش عملکرد باشد، تبدیل به یکی از معضلات سازمانی شده است. کارکنان در هر سازمان سعی می‌کنند مراحل استخدامی را از موقت به دائم پشت سر گذاشته و با خیال راحت به‌دوراز هرگونه تهدیدی بر جای خود بنشینند. نه تنها در جامعه ایران بلکه در اکثر کشورهای اروپایی توسعه یافته هم با این پرسش مواجه هستند که چگونه می‌توانند از تغییرات استخدامی برای افزایش عملکرد کارکنان استفاده کنند. حرکت از استخدام موقت به سمت استخدام دائم باعث افزایش ثبات شغلی و دستمزد و در نهایت افزایش رضایت شغلی^۲ و تعهد سازمانی^۳ می‌شود که بهبود عملکرد سازمانی را در پی دارد.

اصلی به نام عدالت استخدامی در قوانین استخدام وجود دارد. عدالت استخدامی یکی از زیرمجموعه‌های عدالت اجتماعی است. بر اساس اصل عدالت استخدامی، باید افرادی که در شرایط یکسان قرار دارند از حقوق و مزایای یکسانی برخوردار باشند. سازمان‌های کوچک می‌توانند با استفاده از نیروی کار موقت مثل استخدام پیمانی یا قراردادی، نیروهای تخصصی برای اجرای فعالیت‌های خود به دست آورند. استخدام موقت تعهد سازمانی و رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (کاردن، ۲۰۰۳^۴).

استخدامهای موقت یا دائم، در سازمان‌ها یکی از چالش‌های اساسی مدیریت منابع انسانی^۵ آن سازمان برای برنامه‌ریزی، آموزش و کنترل نیروی انسانی است. در سازمان‌ها، به‌ظاهر استخدام موقت

1. Good citizens
2. Job Satisfaction
3. Organizational Commitment
4. Cardon
5. Human resources management

دارای هزینه‌های مالی و مشکلات ملموس کمتری است، اما هزینه‌های ناشی از خطمشی‌گذاری و برنامه‌ریزی به‌منظور تأمین نیرو در بلندمدت و انطباق‌پذیری افراد با یکدیگر و هزینه برنامه‌های توانمندسازی و آموزش بلندمدت افراد بسیار بیشتر از هزینه‌های ملموس و غیرملموس استخدام دائم در بلندمدت است؛ در نتیجه برای همه مشاغل به‌ویژه آن‌هایی که در ابتدای ورود هزینه‌های آموزشی زیادی دارند، مناسب نیست. در صورتی که فرد از سطح زندگی و درآمد مناسبی برخوردار نباشد و قانون در برابر نوع استخدام او حمایت‌کننده عمل نکند، این حرکت‌ها منجر به ناامنی شغلی یا کاهش شغل می‌شود. استخدام موقت رضایت شغلی، انگیزه،^۱ کیفیت زندگی کاری^۲ و سلامت روحی فرد را تحت تأثیر قرار داده و کاهش می‌دهد و در بسیاری از سازمان‌ها فرد را از ارتقا و مزایای شغلی در سازمان محروم می‌کند. باین‌حال فرد می‌تواند ارتقای شغلی خود را از طریق حرکت در سازمان‌ها و پست‌های مختلف، انتخاب کند. برای آنکه فردی در حالت استخدام موقت به موفقیت دست یابد، باید دارای یک سری ویژگی‌های شخصیتی باشد، از قبیل انرژی بی‌حدوحدصر، مهارت خود مدیریتی، مهارت‌های ارتباطی و بازاریابی قوی، توانایی استفاده صحیح از فرصت‌ها، توانایی یادگیری دائم، توانایی هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی، قدرت خلاقیت و ابتکار و در نهایت انگیزه فراوان و تمام‌نشدنی (بزی و همکاران، ۱۳۹۲).

نتایج پژوهشی چاند و همکاران^۳ (۲۰۰۷) نشان می‌دهد اقدامات مدیریت منابع انسانی (برنامه‌ریزی نیروی انسانی، انتخاب و گزینش، طراحی شغل، آموزش و بهبود، حلقه‌های کیفیت و سیستم مناسب پرداخت) در عملکرد سازمانی تأثیرگذار است. از آنجاکه استخدام عاملی است انگیزشی و نه بهداشتی، موجبات امنیت شغلی، کیفیت زندگی کاری، انگیزه، وجدان کاری و تعهد سازمانی را فراهم می‌سازد. این عناصر بر کیفیت عملکرد تأثیرگذار هستند. ارزیابی اثربخش عملکرد منابع انسانی موضوعی است که فکر بسیاری از مدیران را به خود جلب کرده است. اغلب آنان به دنبال رویکرد یا راهکار عملی هستند تا از طریق آن بتوانند عملکرد کارکنان خود را بهبود بخشیده و زمینه‌های رشد و تعالی را فراهم ساخته و بر مزیت‌های رقابتی خود بیفزایند (بزاز جزایری، ۱۳۹۲).

قلی‌پور و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله‌ای متغیرهای تأثیر گرفته از نوع استخدام را مطالعه کردند و یازده عامل را برای سه نوع استخدامی (رسمی، پیمانی و قراردادی) مقایسه کردند. این متغیرها شامل امنیت شغلی، کیفیت زندگی کاری، انگیزه، وجدان کاری، تعهد سازمانی، بهره‌وری، خلاقیت، عدالت سازمانی، مشارکت سازمانی و آموزش ارتباطات بودند. نتایج این پژوهش نشان داد تفاوت‌ها در متغیرها بیشتر در

1. Motivation
2. Quality of work life
3. Chand

بین کارکنان قراردادی مشاهده می‌شود و بین کارکنان پیمانی و رسمی تفاوت فاحشی مشاهده نشد. بزى (۱۳۹۲) در مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی تأثیر انواع استخدام بر بهره‌وری نیروی کار شهرداری‌ها» به بررسی تأثیر انواع استخدام بر بهره‌وری نیروی کار پرداخته است که در این میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی به‌عنوان متغیرهای میانجی مهم بررسی شده‌اند. از آنجاکه استخدام عاملی است انگیزشی و نه بهداشتی، موجبات امنیت شغلی، کیفیت زندگی کاری، انگیزه، وجدان کاری و تعهد سازمانی را فراهم می‌سازد و با توجه به نتایج تحقیق این عناصر بر بهره‌وری تأثیرگذار هستند. در این تحقیق بیان شده در صورتی که فرد از سطح زندگی و درآمد مناسبی برخوردار نباشد و قانون در برابر نوع استخدام او حمایت‌کننده عمل نکند، این حرکت‌ها منجر به ناامنی شغلی یا کاهش شغل می‌شود.

بزى بیان می‌کند استخدام موقت رضایت شغلی، انگیزه، کیفیت زندگی کاری و سلامت روحی فرد را تحت تأثیر قرار داده و کاهش می‌دهد و در بسیاری از سازمان‌ها فرد را از ارتقا و مزایای شغلی در سازمان محروم می‌کند. باین‌حال فرد می‌تواند ارتقای شغلی خود را از طریق حرکت در سازمان‌ها و پست‌های مختلف، انتخاب کند. برای آنکه فردی در حالت استخدام موقت به موفقیت دست یابد، باید دارای یک سری ویژگی‌های شخصیتی باشد، از قبیل انرژی بی‌حدوحدصر، مهارت خود مدیریتی، مهارت‌های ارتباطی، بازاریابی قوی، توانایی استفاده صحیح از فرصت‌ها، توانایی یادگیری دائم، توانایی هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی، قدرت خلاقیت و ابتکار و درنهایت انگیزه فراوان و تمام‌نشدنی. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد نوع استخدام بر بهره‌وری کارکنان تأثیر دارد. نوع استخدام (رسمی یا قراردادی) بر بهره‌وری کارکنان اثر دارد. البته در نگاهی سطحی نوع استخدام اثر چندانی ندارد؛ اما در بررسی دقیق به نظر می‌رسد افراد استخدام رسمی با سابقه بیشتر از هجده سال بهره‌وریشان کاهش می‌یابد؛ هرچند در کل تفاوت فاحشی بین بهره‌وری کارکنان با استخدام رسمی یا قراردادی مشاهده نمی‌شود.

روسو (۱۹۹۵) تحقیقی در زمینه استخدام انجام داد و بیان کرد به‌طور کلی در کشورهای اروپایی و آمریکایی استخدام به دو صورت رسمی (نرمال - استاندارد) و غیررسمی (غیرنرمال) وجود دارد. استخدام نرمال شامل دو نوع استخدام تمام‌وقت و قرارداد ثابت است و استخدام غیرنرمال از استخدام پاره‌وقت، نمایندگی کار در منزل، استخدام فصلی، شب‌کاری و استخدام آخر هفته تشکیل می‌شوند. در ژاپن و کشورهای آسیای شرقی انواع استخدام‌های غیرنرمال وجود دارد؛ اما نسبت به اروپا و آمریکا کمتر بوده و بیشتر صحبت از استخدام‌های تمام‌وقت (دائم) و موقت (غیر دائم) است. در مجموع می‌شود استخدام را از دو دیدگاه بررسی کرد:

۱. دیدگاه جهانی: در این دیدگاه می‌توان انواع استخدام را به دودسته استخدام با ساعت کار منقطع و استخدام تمام‌وقت تقسیم کرد؛

۲. دیدگاه بومی: استخدام از دید بومی هر کشور یا دائم است یا موقت.

در ایران نیز استخدام به دو صورت موقت و دائم وجود دارد. استخدام دائم شامل رسمی و رسمی-آزمایشی است و استخدام موقت شامل استخدام پیمانی قراردادی و شرکتی است.

آوور (۲۰۰۴) تحقیقی در زمینه تأثیر انواع استخدام بر روی نیروی انسانی با عنوان «یک نیروی انسانی ثابت در صحنه برای اقتصاد خوب است» انجام داد. در این تحقیق نشان داده شد در سازمان‌ها، به‌ظاهر استخدام موقت دارای هزینه‌های مالی و مشکلات ملموس کمتری است؛ اما هزینه‌های ناشی از خط‌مشی‌گذاری و برنامه‌ریزی به‌منظور تأمین نیرو در بلندمدت و انطباق‌پذیری افراد با یکدیگر و هزینه برنامه‌های توانمندسازی و آموزش بلندمدت افراد بسیار بیشتر از هزینه‌های ملموس و غیرملموس استخدام دائم در بلندمدت است؛ در نتیجه برای همه مشاغل به‌ویژه آن‌هایی که در ابتدای ورود، هزینه‌های آموزشی زیادی دارند، مناسب نیست. نتایج مطالعات آوور نشان داد هر نوع استخدام مزایا و معایبی دارد و برای هر سازمان ممکن است با دیگری متفاوت باشد و نمی‌توان یکی را بر دیگری ترجیح داد. بر اساس پژوهش‌های انجام‌شده استخدام موقت، تعهد به سازمان را کاهش می‌دهد. بعلاوه به دلیل تغییر دائم سازمان مشکلات انگیزشی و ارتباطی ایجاد می‌کند. استخدام موقت مسئولیت نیروی انسانی را در برابر کار خود افزایش می‌دهد. به علت چرخش شغلی زیاد و حرکت در سازمان‌های مختلف در بلندمدت مهارت و تجربه افراد را افزایش می‌دهد؛ اما باید توجه کرد چرخش شغلی زیاد خود اثر منفی بر عملکرد فرد دارد. استخدام موقت رضایت شغلی، انگیزه، کیفیت زندگی کاری و سلامت روحی فرد را تحت تأثیر قرار داده و کاهش می‌دهد و در بسیاری از سازمان‌ها فرد را از ارتقا و مزایای شغلی در سازمان محروم می‌کند.

مفهوم سکون‌زدگی شغلی در دو دهه اخیر بررسی شده است. به‌هرحال برخی عوامل اتفاق افتاده در شرایط جاری برای همه سازمان‌ها، شامل عوامل محیطی و سازمانی، می‌تواند منجر به سکون‌زدگی کارکنان شود؛ عواملی مانند مهندسی یا ساختاربندی دوباره تجاری، کاهش اندازه‌ها، وسعت سلسله‌مراتب، حتی مدیریت شغلی غیر طراحی‌شده در سازمان. چون ساختارهای سازمانی بیشتر افقی هستند، امروزه پیشرفت شغلی برحسب ترفیع عمودی به رخدادی رقابتی و دشوار تبدیل شده است؛ بنابراین بیشتر کارمندان قبل از دستیابی به اهداف شغلی‌شان اغلب به مرحله سکون‌زدگی شغلی می‌رسند. سکون‌زدگی شغلی پدیده جدیدی نیست؛ به‌هرحال آنچه باعث نگرانی است گسترش سریع این پدیده در بسیاری از سازمان‌ها است. بسیاری از پژوهشگران مشاغل سازمانی بر این عقیده‌اند که سکون‌زدگی شغلی به موضوع انتقادی سازمانی و مدیریتی تبدیل شده است که نیاز به مدیریت صحیح دارد تا از تأثیر ویژگی‌های شغلی بر کارمندان جلوگیری کند. به دلیل تغییرات در محیط تجاری، ساختاربندی مجدد،

کوچک سازی (خصوص سازی) و نوع استخدام سکون زدگی شغلی احتمالاً به یکی از موضوعات شغلی مهم دهه بعد تبدیل خواهد شد.^۱

سکون زدگی شغلی عاملی مهم برای تصمیم گیری کارمند به ترک سازمان است و به صورت برعکس مخصوصاً در حالت رقابتی سازمان را تحت تأثیر قرار خواهد داد. اگر مدیریت مداخلت مناسبی برای مدیریت سکون زدگی شغلی انجام دهد، سازمان ها منفعت زیادی به دست می آورند. توجه به مشکل سکون زدگی شغلی و مطالعه عوامل تأثیرگذار و زمینه ساز و مرتبط با آن و ارائه راهکارهایی برای پیشگیری از بروز آن و فائق آمدن بر عوارض آن، می تواند سهم ارزشمندی در سلامت کارکنان و پیشبرد بهتر اهداف سازمانی داشته باشد. مدیران و کارکنان همچنین می توانند با اتخاذ تدابیر مناسب برای تقلیل سکون زدگی در مسیر پیشرفت شغلی دست کم مقداری از سکون شغلی شاغلین را تا آنجایی که به این مسائل مربوط می شود کاهش دهند و از پیامدهای نامطلوب این معضل شغلی کارکنان جلوگیری کنند؛ پیامدهایی مانند کاهش اثربخشی، غیبت از کار، بی علاقه‌گی به کار، سهل انگاری و کاهش توان کاری جلوگیری (واحدی و همکاران، ۱۳۹۲).

کارمندان اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می کنند و اکثر آن ها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیت ها و پاداش ها اهمیت می دهند. باین وجود نیروی کار در مسیر ترقی شغلی به نقطه ای می رسند که احتمال صعود از نردبان ترقی کاهش می یابد. در این ناحیه احتمال اندکی وجود دارد که شخص پس از آن ارتقای مقام یابد، این ناحیه «سکون» نام دارد. از سوی دیگر فرصت های اندک برای ارتقا و وجود قوانین و مقررات خشک این احساس را در فرد ایجاد می کند که در نظامی غیرمنصف گرفتار شده است؛ در نتیجه این احساس باعث می شود فرد به شغلش دیدگاه های منفی پیدا کند. بدبینی مزمن، نبودن پیشرفت، دلسردی، بی علاقه‌گی و ... از جمله نشانه های فرسودگی شغلی هستند (طالقانی، ۱۳۷۷).

مهم ترین مسئله ای که امروزه در محیط کار مطرح می شود و تأثیر شگرفی بر افزایش یا کاهش بهره وری دارد بحث امنیت شغلی و امنیت روانی کارگران و داشتن شغل پایدار و همچنین از دست ندادن شغلشان است (حسین آبادی، ۱۳۹۰).

بخش بزرگی از برداشت کارگران از ناامنی شغلی (به عبارتی دیدگاه آن ها از عواقب از دست دادن ناگهانی شغل) به خاطر ترسشان از اخراج به دلیل عدم نیاز و شرایط وخیم بازار کار است. (راسکیس، لوییس و گرین، ۱۹۹۰).

رشد مداوم شاخص های ناامنی در اوایل دهه ۹۰ و پیمایش سالانه رضایت شغلی که در

پژوهش‌های بین‌المللی بررسی شد، نشان می‌دهد در اواسط دهه ۹۰ احساس ناامنی شغلی در لبه پرتگاه قرار دارد. این پژوهش‌ها همچنین نشان می‌دهند تفکر «به‌دست آوردن یک شغل برای یک عمر» با چالش مواجه شده است. عده‌ای از متفکران معتقدند ناامنی شغلی غیرواقعی است و در حقیقت گردش کار و تصدی شغلی جدیدی اتفاق افتاده است؛ ولی می‌توان گفت با پیشرفت تکنولوژی و تخصصی شدن کارها و رقابت‌های جدید جهانی و همچنین اقتصاد ناپایدار، این ناامنی شغلی معضل فراگیری شده است. این ناامنی شغلی دارای پیامدهای، از قبیل سرخوردگی شغلی و استرس‌های شغلی و کاهش بهره‌وری است. بخش بزرگی از برداشت کارگران از ناامنی شغلی یا خطر و عواقب از دست دادن شغل، به خاطر ترس از اخراج به دلیل عدم نیاز و شرایط وخیم بازار کار مشخص است (روسکیس، لوییس و گرین، ۱۹۹۰).

چیو و همکاران (۲۰۱۵) وضعیت اشتغال و رفتار شهروندی‌سازمانی خدمات‌محوری کارکنان با نقش میانجی فرصت تحرک داخلی و ناامنی شغلی را در تایوان بررسی کردند. نتایج نشان می‌دهد اشتغال موقت به صورت منفی به رفتار شهروندی‌سازمانی خدمات‌گرا مربوط بود. علاوه بر این، هم فرصت تحرک داخلی و ناامنی شغلی واسطه ارتباط وضعیت اشتغال - رفتار شهروندی‌سازمانی خدمات‌محوری بود. با توجه به نکات فوق و در نظر داشتن برخی مشکلات ضروری است تا دست کم در یکی از ابعاد موضوع تأثیر نوع استخدام بر رفتار خدمات‌محوری کارکنان بررسی شود. این مشکلات به شرح زیر است:

۱. اشکال کلی استخدام در شهرداری‌های کشور؛

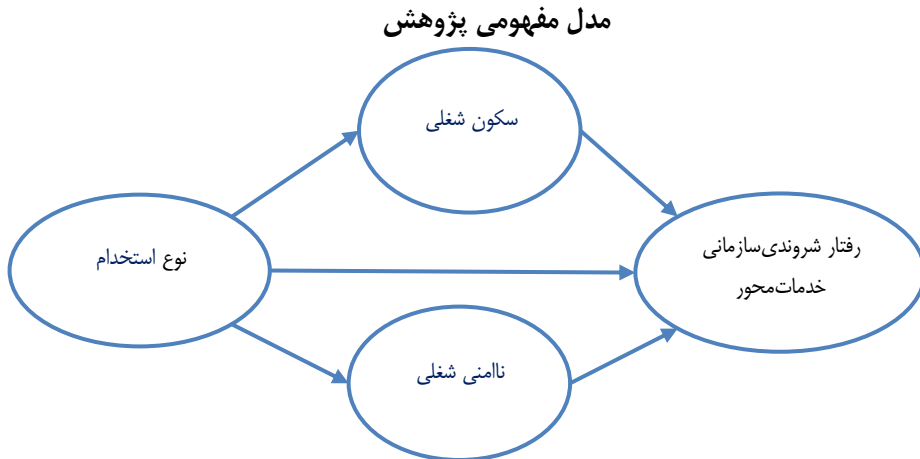
۲. از گذشته تاکنون، در شهرداری کلان‌شهر فرهنگی و مذهبی شیراز انگیزه‌ها، دلایل و مزایای تبدیل وضعیت استخدامی کارکنان از وضعیت‌های استخدامی بخش خصوصی و قراردادی به وضعیت‌های استخدامی پیمانی و رسمی، برای تصمیم‌گیرندگان این سازمان، بر پایه گمانه‌زنی و در حاله‌ای از ابهام بوده است؛ به تعبیر دیگر به دلیل انجام نشدن مطالعات پژوهشی در این خصوص، معیار و الگوی علمی برای سنجش برتری وضعیت‌های استخدامی مختلف موجود در شهرداری که مؤثر بر ابعاد مطلوب خدمات‌رسانی به شهروندان این شهر باشد، در دسترس نیست.

در این پژوهش نوع استخدام، متغیر مستقل و رفتار شهروندی‌سازمانی خدمات‌محور متغیر وابسته است. سکون و ناامنی شغلی به‌عنوان متغیرهای میانجی هستند. هدف پژوهش بررسی فرضیات زیر است: فرضیه اصلی: متغیرهای میانجی سکون و ناامنی شغلی نقش مؤثری بر ارتباط بین نوع استخدام و رفتار شهروندی‌سازمانی خدمات‌محور دارند.

فرضیه فرعی اول: نوع استخدام بر رفتار شهروندی‌سازمانی خدمات‌محور تأثیر مثبت و معناداری

دارد.

فرضیه فرعی دوم: نوع استخدام بر سکون شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 فرضیه فرعی سوم: نوع استخدام بر ناامنی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 فرضیه فرعی چهارم: ناامنی شغلی بر سکون شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 فرضیه فرعی پنجم: ناامنی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد.
 فرضیه فرعی ششم: سکون شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد.



۲- مواد و روش‌ها

۲-۱- روش پژوهش

این پژوهش از نظر ماهیت و رویکرد تحقیقاتی علی و معلولی است؛ زیرا به دنبال بررسی تأثیر بین متغیرها است و از طرفی نیز جز تحقیقات کاربردی است و در آن برای داده‌پردازی از آمار توصیفی و برای آزمون فرضیه‌ها از آمار استنباطی استفاده شده است.

۲-۲- متغیرهای تحقیق

در تحقیق حاضر نوع استخدام متغیر مستقل، سکون شغلی و ناامنی شغلی متغیر میانجی و رفتار خدمات محور متغیر وابسته است.

۳-۲- جامعه آماری و تعیین حجم نمونه

جامعه آماری این تحقیق، کارکنان شهرداری شیراز با جمعیتی بیش از ۱۰۰۰۰ نفر است؛ لذا با توجه به گسترده بودن جامعه آماری، با تکیه بر روش جدول مورگان^۱، تعداد ۴۰۰ نفر از پرسنل جامعه آماری به صورت تصادفی به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. پس از توزیع پرسشنامه‌ها، تعداد ۳۸۲ عدد از آن‌ها برگشت داده شد که قابلیت بهره‌برداری را داشتند و از آن‌ها استفاده شد.

۴-۲- روش‌های گردآوری داده‌ها

مهم‌ترین روش‌های گردآوری داده‌ها در این تحقیق بدین شرح است: مطالعات کتابخانه‌ای و همچنین روش میدانی استفاده از پرسشنامه است. با توجه به اینکه پرسشنامه یکی از ابزارها رایج تحقیق و روشی برای کسب داده‌های پژوهش است در این پژوهش به منظور دستیابی به حقایق مربوط به گذشته، حال و پیش‌بینی وقایع آینده از پرسشنامه استفاده می‌شود، با ارزش‌گذاری و کدگذاری و تجزیه و تحلیل. تعبیر و تفسیر پرسشنامه به شکل منظم، به علت یکنواختی آن برای همه آزمودنی‌ها، آسان و راحت است؛ زیرا از پاسخگو خواسته می‌شود به جای انشای پاسخ، تنها یک علامت در مقابل یکی از پاسخ‌های پیش‌بینی شده بگذارد.

۵-۲- تهیه و تدوین پرسشنامه

این تحقیق به تدوین پرسشنامه‌ای برای بررسی تأثیر نوع استخدام بر رفتار خدمات‌محور کارکنان با استفاده از متغیرهای میانجی سکون و ناامنی شغلی (مطالعه موردی: شهرداری شیراز) پرداخته است. پس از تدوین اولیه پرسشنامه، اشکالات آن را استادان راهنما و مشاور اصلاح کردند؛ سپس متناسب با هدف تحقیق تنظیم شد.

۱-۵-۲- محتوای پرسشنامه

پرسشنامه تحقیق حاضر شامل دو بخش اصلی است. بخش اول مشخصات دموگرافیک مربوط به نمونه آماری و بخش دوم سؤالات اصلی تحقیق برای سنجش متغیرها است. مشخصات دموگرافیک شامل نوع استخدام است. در بخش سؤالات اصلی تحقیق از سه متغیر استفاده شده است این سه متغیر به شرح زیر است:

1. Krejcie & Morgan table

- سکون شغلی؛
- ناامنی شغلی؛
- رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور.

تعداد سؤالات و مقیاس بندی پاسخ سؤالات پرسشنامه در جداول ۱ و ۲ مشخص شده است.

جدول ۱: ترکیب سؤالات پرسشنامه

ردیف	متغیرها	تعداد سؤالات	برگرفته از
۱	رفتار خدمات محور	۱۵	پرسشنامه اسلامی و همکاران (۱۳۹۰)
۲	سکون شغلی	۱۵	پرسشنامه واحدی و همکاران (۱۳۹۳)
۳	ناامنی شغلی	۳۰	پرسشنامه نیسی و سید محمودیان (۱۳۸۱)

جدول ۲: مقیاس بندی پاسخ سؤالات پرسشنامه

بدون پاسخ	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۰	۵	۴	۳	۲	۱

۲-۵-۲- روش توزیع پرسشنامه

توزیع پرسشنامه در عرض دو ماه به صورت طبقه بندی شده بوده است. پرسش نامه ها به صورت حضوری و اینترنتی از طریق ایمیل توزیع و جمع آوری شد.

۲-۶- روش تحلیل داده ها و آزمون فرضیات

در این تحقیق، برای تحلیل داده های به دست آمده از نمونه ها، هم از روش آمار توصیفی و هم از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. برای بررسی مشخصات پاسخ دهندگان از نظر گروه های استخدامی از آمار توصیفی استفاده شد. برای تحلیل داده ها و آزمون فرضیات تحقیق از روش آماری معادلات ساختاری استفاده شد. برای انجام این تحلیل ها از نرم افزارهای آماری (اس پی اس اس و پی آل اس) استفاده شد.

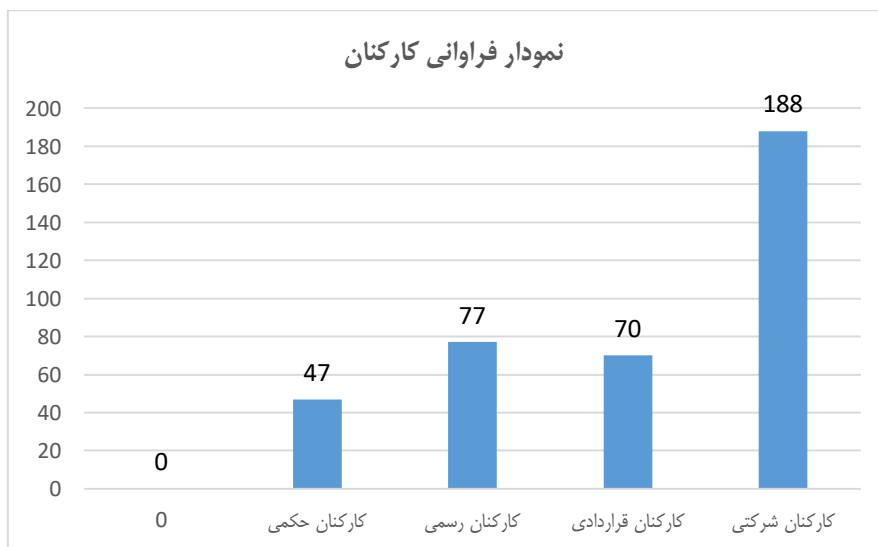
۷-۲- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه

از شاخص‌های آمار توصیفی برای بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان استفاده شده است. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نیز بر اساس گروه‌های استخدامی بررسی شده و نمودار مربوط ترسیم شده است.

گروه‌های استخدامی: در جدول ۳ اطلاعات گروه‌های استخدامی نمونه آورده شده است.

جدول ۳: فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس گروه‌های استخدامی

فراوانی تراکمی	درصد	فراوانی	گروه‌های استخدامی
۱۲.۳۰	۱۲.۳۰	۴۷	نیروی حکمی
۳۲.۵۰	۲۰.۲۰	۷۷	کارمند رسمی / پیمانی
۵۰.۸۰	۱۸.۳۰	۷۰	کارمند/کارگر قراردادی
۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۸۸	پرسنل بخش خصوصی/نیروی شرکتی
	۱۰۰.۰۰	۳۸۲	کل



شکل ۱: نمودار فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس گروه‌های استخدامی

۸-۲- آزمون فرضیه‌ها با توجه به مدل معادلات ساختاری

مطابق با الگوریتم داده‌ها در روش PLS پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری محقق اجازه می‌یابد که به بررسی و آزمون فرضیه‌های تحقیق خود پرداخته و به یافته‌های پژوهش برسد. این بخش شامل قسمت زیر می‌شود:

بررسی ضرایب معناداری Z (مقادیر t-values) مربوط به هر یک از فرضیه‌ها:

ضرایب معناداری مسیرهای مدل نشان می‌دهند آیا فرضیه‌های تحقیق معنی‌دار هستند یا خیر (داوری، ۱۳۹۲: ۱۵۳). زمانی که آماره تی متغیرها از ۱.۹۶ بیشتر است حاکی از معنی‌دار بودن متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد است و باعث تأیید این فرضیه می‌شود.

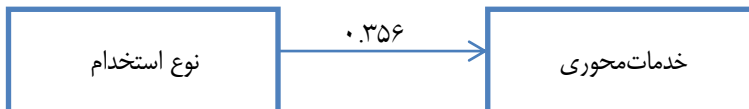
فرضیه فرعی اول:

نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از بررسی رابطه بین دو متغیر در جدول ۴ آمده است. بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور ۰.۳۵۶ به دست آمده است. مقدار آماره t نیز ۴۶۲۸ به دست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۴: بار عاملی استاندارد نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور

متغیرها	بار عاملی استاندارد	آماره t
نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور	۰.۳۵۶	۴۶۲۸

نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور



فرضیه فرعی دوم:

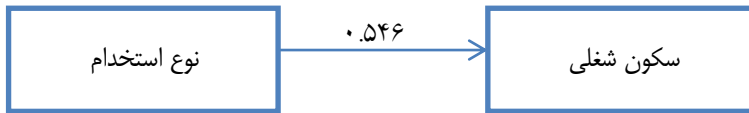
نوع استخدام بر سکون شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از بررسی رابطه بین دو متغیر در

جدول ۵ آمده است. بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نوع استخدام بر سکون شغلی ۰.۵۴۶ است. مقدار آماره t نیز ۸.۷۰۵ به دست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر است و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نوع استخدام بر سکون شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۵: بار عاملی استاندارد تأثیر بین نوع استخدام بر سکون شغلی

متغیرها	بار عاملی استاندارد	آماره t
نوع استخدام بر سکون شغلی	۰.۵۴۶	۸.۷۰۵

نوع استخدام بر سکون شغلی



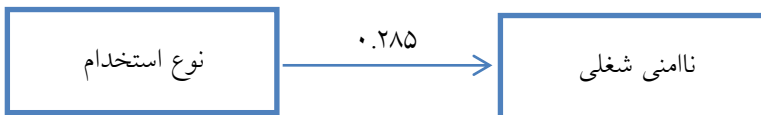
فرضیه فرعی سوم:

نوع استخدام بر ناامنی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از بررسی رابطه بین متغیرها در جدول ۶ آمده است. بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نوع استخدام بر ناامنی شغلی ۰.۲۸۵ است. مقدار آماره t نیز ۲.۴۳۵ به دست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر است و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نوع استخدام بر ناامنی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۶: نوع استخدام بر ناامنی شغلی

متغیرها	بار عاملی استاندارد	آماره t
نوع استخدام بر ناامنی شغلی	۰.۲۸۵	۲.۴۳۵

نوع استخدام بر ناامنی شغلی



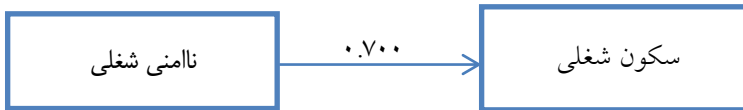
فرضیه فرعی چهارم:

نامنی شغلی بر سکون شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از بررسی رابطه بین متغیرها در جدول ۷ آمده است. بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نامنی شغلی بر سکون شغلی ۰.۷۰۰ است. مقدار آماره t نیز ۶۶۷۶ به دست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر است و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نامنی شغلی بر سکون شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۷: نامنی شغلی بر سکون شغلی

متغیرها	بار عاملی استاندارد	آماره t
نامنی شغلی بر سکون شغلی	۰.۷۰۰	۶۶۷۶

نامنی شغلی بر سکون شغلی



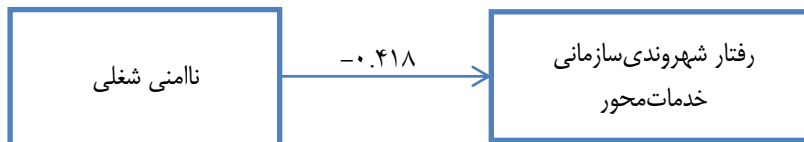
فرضیه فرعی پنجم:

نامنی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از بررسی رابطه بین متغیرها در جدول ۸ آمده است. بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نامنی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور ۰.۴۱۸- است. مقدار آماره t نیز ۱.۲۵۲ به دست آمده است که از ۱/۹۶ کوچکتر است و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده منفی و معنادار است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نامنی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر منفی و معناداری دارد.

جدول ۸: نامنی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور

متغیرها	بار عاملی استاندارد	آماره t
نامنی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور	-۰.۴۱۸	۹۸۰۰

نامانی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور

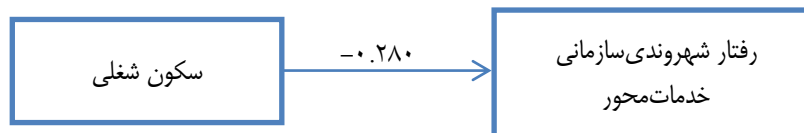


فرضیه فرعی ششم:

سکون شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از بررسی رابطه بین متغیرها در جدول ۹ آمده است. بار عاملی استاندارد میان دو متغیر سکون شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور -۰.۲۸۰ است. مقدار آماره t نیز ۱۰.۰۷۲ به دست آمده است که از $۱/۹۶$ کوچک تر است و نشان می دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵% سکون شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر منفی و معناداری دارد.

جدول ۹: سکون شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور

متغیرها	بار عاملی استاندارد	آماره t
سکون شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور	-۰.۲۸۰	۱۰.۰۷۲



فرضیه اصلی:

متغیرهای میانجی سکون و نامانی شغلی نقش مؤثری بر ارتباط بین نوع استخدام و رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور دارند.

نتایج حاصل از بررسی رابطه بین متغیرها به شرح زیر است:

بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نوع استخدام و رفتار خدمات محور کارکنان با میانجیگری سکون شغلی برابر $۰.۵۴۶ * -۰.۲۸۰ = -۰.۱۵۳$ است که به معنای تأثیر منفی نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور به واسطه سکون شغلی است.

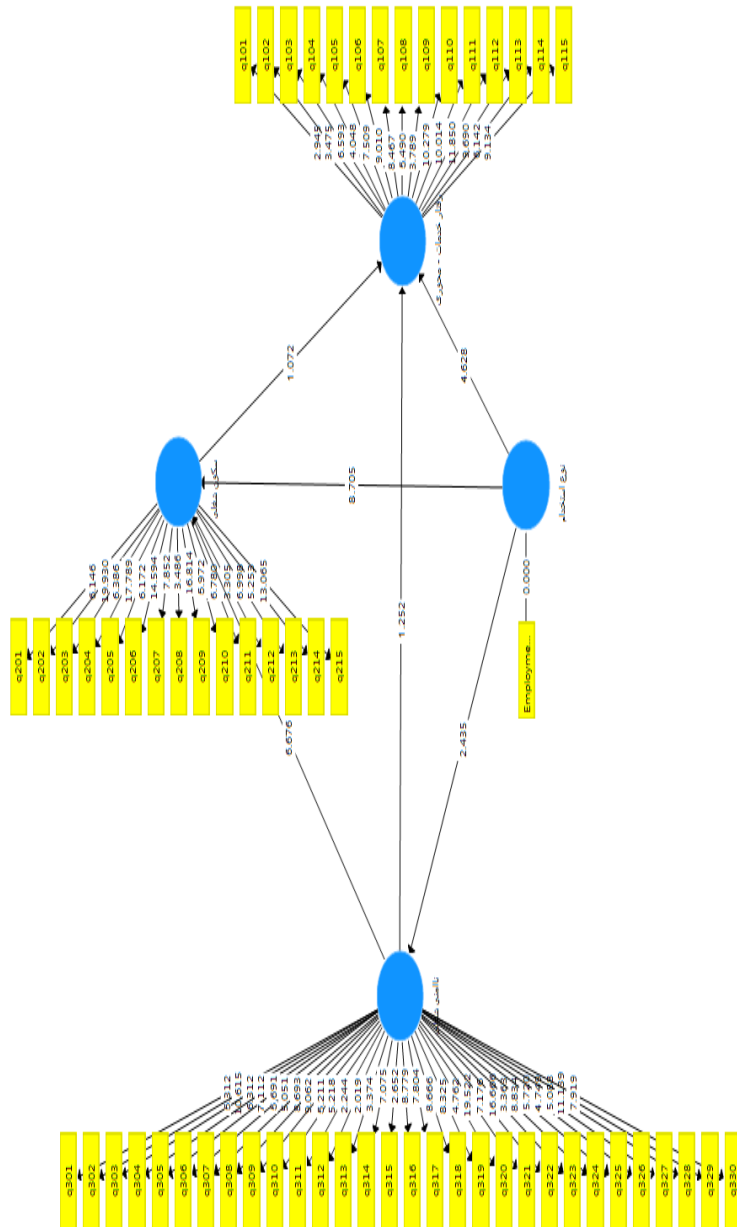
بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نوع استخدام و رفتار خدمات محور کارکنان با میانجیگری نامانی



تأثیر نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان ...

شغلی برابر $0.286 * 0.418 = -0.12$ است که به معنای تأثیر منفی نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور به واسطه ناامنی شغلی است.

بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نوع استخدام و رفتار خدمات محور کارکنان با میانجیگری متغیرهای سکون شغلی و ناامنی شغلی برابر $0.265 * 0.700 * 0.280 = -0.52$ است که به معنای تأثیر منفی نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور به واسطه سکون و ناامنی شغلی است.



شکل ۲: معناداری T-value کل متغیرهای تحقیق

جدول ۱۰: بررسی کلی فرضیات پژوهش

نتایج		فرضیات	
رد	تأیید	نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد.	فرضیه فرعی اول
	*	نوع استخدام بر سکون شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.	فرضیه فرعی دوم
	*	نوع استخدام بر ناامنی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.	فرضیه فرعی سوم
	*	ناامنی شغلی بر سکون شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.	فرضیه فرعی چهارم
	*	ناامنی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد.	فرضیه فرعی پنجم
	*	سکون شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر مثبت و معناداری دارد.	فرضیه فرعی ششم
	*	متغیرهای میانجی سکون و ناامنی شغلی نقش مؤثری بر ارتباط بین نوع استخدام و رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور دارند.	فرضیه اصلی

۳- بحث و نتیجه گیری

ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بوده است و پرسشنامه دارای محدودیت ذاتی است. کمبود یا نبود برخی منابع علمی دسترس پذیر و مشابه در داخل کشور محدودیت دیگری است؛ همچنین همکاری کم و گاهی ناچیز برخی از کارکنان شهرداری به دلیل اعتقاد نداشتن به متمر ثمر بودن یافته‌های تحقیق و از طرف دیگر نیز آشنایی ناکافی برخی از پرسش‌شوندگان از اصطلاحات به کاررفته در پرسشنامه از محدودیت‌های دیگر این تحقیق بوده است.

یافته‌های این پژوهش نشان داد متغیرهای میانجی سکون و ناامنی شغلی نقش مؤثری بر ارتباط بین نوع استخدام و رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور دارند. بر اساس نتایج به دست آمده از تحلیل آماری، میان نوع استخدام و رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بار عاملی استاندارد میان دو متغیر نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور ۰/۳۵۶ و مقدار سطح ضرایب معناداری (آماره t) نیز ۴/۶۲۸ به دست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگ تر است و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور تأثیر معناداری دارد؛ پس فرضیه اصلی تحقیق پذیرفته می‌شود. این نتیجه با نتایج تحقیقات چپو و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی دارد.

با توجه به اینکه نوع استخدام بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌محور کارکنان تأثیرگذار است، پیشنهاد می‌شود مدیران تصمیم‌گیرنده شهرداری برای ساماندهی سرمایه انسانی خود، به‌ویژه پرسنل بخش خصوصی، در قالب اخذ مجوز تبدیل وضعیت استخدامی از مراجع ذیصلاح اقدام کنند؛ همچنین با توجه به تأثیر مثبتی که بر سکون شغلی کارکنان دارد، ضمن بررسی وضعیت‌های استخدامی مختلف، مدیران ارشد شهرداری برای برنامه‌ریزی مناسب در جهت ایجاد فرصت‌های تحرک داخلی به‌منظور پیشگیری از سکون‌زدگی کارکنان خود اقدام کنند.

با توجه به تأثیر مثبت نوع استخدام بر ناامنی و امنیت شغلی، همچنین تأثیر منفی ناامنی شغلی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌محور کارکنان، پیشنهاد می‌شود مدیران شهرداری در آینده از این دستاوردها در برنامه‌ریزی‌های کلان خود در فرآیندهای جذب و تأمین و تعدیل سرمایه انسانی استفاده کرده و با تجزیه و تحلیل مشاغل نوع استخدام را تعیین کنند. در انتها به دلیل حساسیت و اهمیت موضوع تبدیل وضعیت استخدامی در شهرداری‌ها و مزایا و معایب آن، به سایر پژوهشگران علاقه‌مند به تحقیق در زمینه حوزه مدیریت استراتژیک سرمایه انسانی شهرداری‌ها پیشنهاد می‌شود تأثیر نوع استخدام بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی، مقدار غیبت، فرار سازمانی، انگیزش و کارایی و ... را در این سازمان بررسی کنند.

منابع

الف. فارسی

- ابراهیم‌زاده، عیسی و کاماسی، حسین (۱۳۹۳)، «ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سرکوال (مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر)»، فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی شهری، سال دوم، شماره ششم، ص ۱۷۲-۱۵۳.
- ابراهیمی، لقمان (۱۳۸۹)، *ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل کیفیت خدمات*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- ابوالحمد، عبدالحمید (۱۳۷۰)، *حقوق اداری ایران استخدام‌های کشوری-ارتش و نیروهای انتظامی*، تهران: انتشارات توس، ص ۳۶۸.
- برک پور، ناصر و دیگران (۱۳۸۹)، «ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)»، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، ص ۲۱۸-۲۰۳.
- بزاز جزایری، احمد (۱۳۹۲)، «رویکرد تی.ئی. ای.ام در ارزیابی عملکرد منابع انسانی»، ماهنامه تدبیر.

بزی، افشین، و محسن پور، ایمان (۱۳۹۲)، «بررسی تأثیر انواع استخدام بر بهره‌وری نیروی کار شهرداری‌ها (مطالعه موردی شهرداری گرگان)»، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین استان گلستان، گرگان.

پوراسفند، قنبرعباس و دیگران (۱۳۸۹)، «سنجش و اولویت‌بندی کیفیت خدمات واحد آموزش ایران خودرو با استفاده از ابزار سروکوال (SERVQUAL) و فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP)»، پژوهش‌نامه اقتصاد و کسب‌وکار، سال اول، شماره ۱، صص ۳۱-۴۲.

پیریایی، صالحه و ارشدی، نسرين (۱۳۹۱)، «اثر امنیت شغلی و عدالت سازمانی بر قصد ترک شغل: نقش واسطه‌ای اعتماد به مدیریت ارشد»، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. دوره چهارم/شماره ۱۱. صص ۷۸-۹۴.

حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۲)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چ ۸، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهی (سمت)، صص ۳۴۴.

دانایی فرد، حسن (۱۳۸۵)، «استراتژی تحول در بخش دولتی ایران»، مجله دانشور رفتار شماره ۱۷ علمی- پژوهشی / ISC، صص ۹۷ - ۱۲۰.

داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲)، مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS، چ ۱، انتشارات جهاد دانشگاهی.

ربانی خوراسگانی، علی و کیان پور، مسعود (۱۳۹۰)، «ارزیابی تأثیر محلی خدمات شهری از دید شهروندان ساکن در مناطق مختلف شهر اصفهان»، مجله مطالعات شهری، سال اول، شماره اول، صص ۱۲۴-۹۹.

رضوانی، محمدرضا (۱۳۸۷)، مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران، تهران: نشر قومس.

ساروخانی، باقر (۱۳۸۲)، روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی: بینش‌ها و فنون، چ ۱، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، صص ۵۴۴.

سرمد، زهره و دیگران (۱۳۸۰)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، چ ۵، تهران: آگاه، صص ۴۰۶.

سکاران، اوما (۱۳۸۱)، روش‌های تحقیق در مدیریت، چ ۲، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، صص ۵۳۲.

صحت، زهره (۱۳۹۵)، «بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد کارکنان شهرداری شیراز»، دانشکده اقتصاد و مدیریت. دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد.

صیدائی، سید اسکندر (۱۳۸۷)، برنامه‌ریزی روستایی در ایران، اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی.

فعال قیومی، علی و مؤمنی، منصور (۱۳۸۶)، «مقایسه انواع تحلیل‌های رگرسیونی برای داده‌های

حسابداری»، فصلنامه بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، دوره ۱۶، شماره ۵۸، زمستان، ص

۱۰۳-۱۱۲

قلی پور، آرین و دیگران (۱۳۹۰)، «تبیین عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی مؤثر بر ساخت سازمانی

هویت در سازمان‌های دولتی»، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۳، شماره ۷، ص ۱۶۶-۱۴۹.

قلی‌پور، ر. و دیگران (۱۳۹۰)، «تأثیر انواع استخدامی بر بهره‌وری نیروی انسانی (مطالعه موردی در

وزارت نفت و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری)»، دوماهنامه علمی پژوهشی، دانشور رفتار، مدیریت

پیشرفت، دانشگاه شاهد، سال هجدهم، شماره ۱-۴۷.

کیانی، گشتاسب (۱۳۸۶)، بررسی وضعیت و عملکرد مدیریت شهری (نمونه موردی سکونتگاه‌های

شهری استان چهارمحال و بختیاری)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

مجید واحدی، یاسر بشیرینائم و مریم رسولی (۱۳۹۲)، «بررسی تأثیر ویژگی‌های شغلی بر سکون‌زدگی در

مسیر پیشرفت شغلی سرمایه‌های انسانی»، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۳،

شماره ۷۳، بهار، ص ۲۵-۶۲.

محمدی، زهره (۱۳۹۲)، نگاهی آماری بر وضعیت مستخدمین دولت و حسابداری پیمانکاری، پروژه

کاربینی صنعتی (شرکت آذراب)، دانشگاه جامع علمی کاربردی واحد کارگران امام صادق (ع).

ملکی، سعید و دیگران (۱۳۹۴)، «بررسی و تحلیل رابطه‌ی ناگرهای اجتماعی اقتصادی با سنجش کیفیت

عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان (نمونه موردی: شهر ایلام)»، فرهنگ ایلام، دوره ۱۶،

شماره ۴۶ و ۴۷.

نادری، عزت‌الله و سیف نراقی، مریم (۱۳۸۰)، روش‌های تحقیق در علوم انسانی (با تأکید بر علوم

تربیتی)، چ ۲۰، تهران: بدر، ص ۲۸۰.

نحریب و همکاران (۱۳۸۹)، «رابطه‌ی انگیزش شغلی و رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان ناجا»،

مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، سال هفتم، شماره یک (پیاپی ۲۵)، بهار ۹۳.

نحریب، بتول و دیگران (۱۳۸۹)، «ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها»،

طب نظامی، (۱)۱۱۲، ۲۳-۲۶.

نصر، حسن (۱۳۸۵)، «شهرداری و حقوق شهروندی»، مجله شهرداری‌ها، شماره ۷۵.

نقدی، اسداله (۱۳۹۰)، انسان و شهر، چ ۱، همدان: انتشارات دانشگاه بوعلی سینا.

نیک‌پور، امین و دیگران (۱۳۹۰)، «بررسی رابطه‌ی بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی

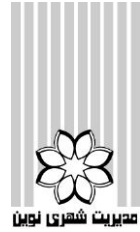
در کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان»، مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت): بهار ۱۳۹۰،

دوره ۴، شماره ۱۶، ص ۱۵۵ - ۱۷۲.

هزارجریبی، جعفر و امانیان، ابوالفضل (۱۳۹۰)، آگاهی زنان از حقوق.
یحیی پور، مهدی و هاشمی، سید مناف (۱۳۹۰)، اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری،
چ ۱، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور.

ب. انگلیسی

- Auer, P. (2004). IS A Stable Workforce Good For the economy In Sights In To The Tenure-Productivity Employment Relationship, Employment Analysis And Research Unit- Employment strategy Department, 28:7-8.
- Cardon, M. S. (2003). Contingent labor as an enabler of entrepreneurial growth. *Human Resource Management Journal*, 42(4): 357-373.
- Chand, M., India, K., and Katou, A. (2007). The impact of HRM practices on organisational performance in the Indian hotel industry, *Employee Relations*, 29(6):576-594.
- Chiu, S. F., Lin, S. T., & Han, T. S. (2015). Employment status and employee service-oriented organizational citizenship behaviour: The mediating roles of internal mobility opportunity and job insecurity. *Career Development International*, 20(2), 133-146.
- Geatner, S. (1999). Structural determinants of Job satisfaction and organizational commitment in turnover models. *Hum resource management*, 9(4): 493 – 479.
- Giddens, Anthony (2006), *Sociology*, Fifth Edition, Cambridge, polity press.
- Ismail Salaheldin, S. (2009). Critical success factors for TQM implementation and their impact on performance of SMEs. *International journal of productivity and performance management*, 58(3), 215-237.
- Pattanayak, D., & Maddulety, K. (2011). Effect of TQM on customer satisfaction in Indian Banking industry. *European Journal of Business and Management*, 3(2).
- Russo, G. (1995). Issues In Recruitment Strategies: An Economic Perspective, *International Journal Of career Management*, 7(3): p8.
- Samson, D., & Terziovski, M. (1999). The relationship between total quality management practices and operational performance. *Journal of operations management*, 17(4), 393-409.
- Schubler, peter (1996): participation and partnership in urban infrastructure management, urban management and infrastructure19, published for urban management programme by world bank, Washington, D,C.



- Tanninen, K., Puumalainen, K., & Sandström, J. (2010). The power of TQM: analysis of its effects on profitability, productivity and customer satisfaction. *Total Quality Management*, 21(2), 171-184.
- Van. Dijk and Davide, M (2006): "The Mythology of privatization in contracting for social services public administration review.
- Woodard, Katch (2003), *Social sciences, the big issues*, Canada and Newyork: Routledye