

بررسی تاثیر توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان (مورد مطالعه: شهرداری تهران)

قدسی ملایی

کارشناسی علوم اجتماعی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

تحقیق حاضر، با هدف بررسی تاثیر توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران صورت گرفته است. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری تهران است، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش نامه استفاده شده است. پایایی پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ ارزیابی شد و برای روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

واژه‌های کلیدی: توانمند سازی، مشارکت کاری، نگرش شغلی

مقدمه

طی سال های اخیر تغییر و تحولات زیادی در عرصه رقابت رخ داده است. رقابت میان سازمانها روز به روز تنگ تر می شود و سازمانها هر یک تلاش می کنند تا سهم بیشتری از بازار را بدست آورند. پس به دنبال اتخاذ روش ها و شیوه های بهتر برای ارایه خدمات متنوع تر هستند اما اکثر آنها از عنصری که می تواند به عنوان مزیت برتر در میان رقبا، موجب موفقیت آنها شود غافل مانده اند. توجه به نیروی انسانی همان حلقه گمشده ای است که برای تحقق اهداف و پیشرفت سازمانها لازم و ضروری است. در واقع کارکنان یکدل و با انگیزه هستند که موجب کامیابی سازمان می شوند. پس توجه شایسته و مناسب به کارکنان برای پرورش نیروی توانمند، علاقمند به کار، پویا و خلاق می تواند موفقیت هر سازمان را رقم بزند (چیت بند، ۱۳۹۴).

سازمان ها، تشکل های انسانی بوده که به منظور انجام کار در راستای اهدافی خاص تحقق می یابند. گرچه در جهان پویای امروز سازمان ها، با فناوری های نوین مواجه بوده اما هنوز از انسان بی نیاز نبوده و توسط انسان ها برنامه ریزی شده و اداره می گردند. از این رو این منبع اساسی سازمان باید اداره شود، پرورش یابد، رشد پیدا کند و امکانات و تسهیلات رفاهی به نحو مطلوب فراهم آید. در نگاه نوین مدیریت منابع انسانی، انسان به عنوان کلیدی ترین عنصر و نه به عنوان یکی از منابع نگریده می شود (درخشیده، ۱۳۹۶).

امروزه منابع انسانی به عنوان یکی از مهمترین دارایی های نامشهود در سازمان به حساب می آید و ضرورت پاسخ گویی به نیازهای اساسی کارکنان در هر سازمان، در اولویت اول قرار می گیرد زیرا نیل به اهداف سازمان در گرو تأمین اهداف و خواسته های منطقی و مشروع منابع انسانی است. در عرصه جهانی شرکت هایی موفق خواهند بود که بتوانند تهدیدات را تبدیل به فرصت ها نمایند و در کلیه سطوح بتوانند با شرکت های موفق جهان رقابت نمایند. سازمان های توانمند، امکان رقابت در سطوح جهانی را دارا می باشند. آنها از تمامی توان کارکنانشان استفاده می نمایند. در این شرکت ها افراد خلاق وجود دارند که می توانند همواره به سازمان کمک نمایند و روش های جدید جهت حل مشکلات ارائه دهند (آقادوود، ۱۳۹۶). در تحقیق حاضر به بررسی تاثیر توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران می پردازیم.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق**توانمند سازی کارکنان**

در عرصه نوین تجارت جهانی، توانمندی سازمان در جهت دهی و کنترل بازار و همچنین اتخاذ واکنش و انعطاف مطلوب، از جمله شروط لازم برای حفظ بقاء و تداوم توسعه است. در چنین محیطی به جهت حصول توانمندی های مورد نیاز می توان بخشی از منابع سازمان را به سرمایه گذاری روی توسعه منابع انسانی که بدون شک منشأ هرگونه انعطاف است، معطوف کرد تا این نیروها بتوانند با مشارکت و خلاقیت جهت دار و هدایت شده و همچنین خود آگاهی ادغام شده با وضعیت سازمان، اهداف استراتژیک را محقق سازند با توجه به بررسی های صورت گرفته در ارتباط با سازمان های توسعه نیافته، عدم توجه کافی به مقوله توسعه منابع انسانی باعث بروز مشکلاتی می گردد که عمده آن در حوزه بهداشت روانی کار قرار می گیرد. مشخصات سازمان های توانمند و محیط کاری توانمند را به صورت زیر می توان بیان نمود (رمضانیان، ۱۳۹۶).

توانمندسازی، دادن قدرت بالقوه به کارکنان نیست، چون کارکنان دارای قدرت بالقوه زیادی هستند که در قالب دانش و انگیزش جلوه گر می شوند که ابزاری برای انجام فعالیت هاست. توانمندسازی یعنی به کارگیری دانش و افزایش انگیزش کارکنان از سوی مدیریت است که در نهایت سازمان به راحتی به اهدافش می رسد. ماتسوشیتا در کتاب "نه برای لقمه ای

نان" می‌گوید تنها زمانی که مدیر دستانش را برای همکاری در برابر کارمندانش می‌گشاید کارکنان با شوق برای رسیدن به اهدافی که پیش روی آنان است تلاش و همکاری می‌کنند (الماسی و همکاران، ۱۳۹۴).

توانمندسازی کارکنان، یک راه اساساً متفاوت برای کارکردن انسان‌ها با یکدیگر است. بدین معنی که کارکنان، نه تنها برای انجام یک کار، بلکه برای کارکرد بهتر سازمان احساس مسئولیت می‌کنند. تیم‌های کار، به طور مستمر، برای بهبود عملکرد و کسب سطوح بالای بهره‌وری با یکدیگر همکاری می‌کنند و ساختار سازمان‌ها نیز بگونه‌ای است که کارکنان قادرند برای دستیابی به نتایج مورد نظرشان و آنچه انجام دادنش لازم است، کار کنند. نه این‌که صرفاً ادای تکلیف کنند و بابت آن پاداش دریافت کنند. توانمندسازی روش نوینی برای بقای سازمان‌های پیشرو در محیط رقابتی است. در استراتژی مدیریت کیفیت جامع^۱ اگر به توانمندسازی کارکنان توجه نشود محکوم به شکست است. بهبود مستمر (کایزن) هنگامی است که، کارکنان اطلاعات لازم را در اختیار داشته و مورد اعتماد مدیر باشند تا بتوانند مهارت‌ها و توانایی‌هایشان را بکار گیرند (اسدی و همکاران، ۱۳۹۱).

مشارکت کاری کارکنان

از جمله مفاهیمی که توجه پژوهشگران حوزه روانشناسی صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده است، مفهوم مشارکت کاری است. در حقیقت علاقه به مطالعه مفهوم مشارکت کاری عمدتاً بر تعیین و شناسایی تعیین‌کننده‌های آن متمرکز بوده است در واقع همانندسازی روانشناختی فرد با شغلش مشارکت کاری نام دارد (کوهستانی، ۱۳۹۵).

مفهوم مشارکت کاری به عنوان یک بازخورد، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان کمک می‌کند. هرچه سطح مشارکت کاری کارکنان بالا باشد، اثربخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به منظور افزایش سطح مشارکت کاری باید به تعیین‌کننده‌های آن نگاهی واقع‌نگر و همه‌جانبه داشته باشیم. در بین دیدگاه‌های مختلف، واقع‌نگرترین دیدگاه مشارکت شغلی، تابعی از شخصیت و فضای سازمانی است. شغل کارکنان دارای مشارکت کاری بالا با هویت‌ها، رغبت‌ها و هدف‌های زندگی آنان پیوندی تنگاتنگ دارد. کارکنان ممکن است در محیط کار در واکنش به ویژگی‌های خاص محیط یا موقعیت کاری با شغل خود درگیر شوند (آقاداود، ۱۳۹۶).

توسعه مشارکت کارکنان مزایایی برای سازمان در پی دارد. از جمله این که مشارکت در تصمیم‌گیری مربوط به کار باعث می‌شود احساس تعلق و مالکیت فرد نسبت به کار و سازمان بیشتر گردد و در نتیجه احتمال پیدایش هنجارهای گروهی و پشتیبانی از کار و سازمان افزایش می‌یابد. همچنین با مشارکت اعضا در امور، عقاید و نظرات مدیریت مقبولیت بیشتری پیدا می‌کند، همکاری با مدیریت بیشتر می‌شود، موارد ترک خدمت و غیبت از کار کاهش می‌یابد و تغییر و تحولات در سازمان با سهولت بیشتری پذیرفته می‌شود (درخشنده، ۱۳۹۲). در مجموع اعتقاد بر این است که افزایش مشارکت کارکنان در امور سازمانی موجب تسهیل در ارائه و اجرای برنامه‌های تغییر برای هماهنگی با تغییرات محیطی می‌شود و با استفاده از نظرات بیشتر و اطلاعات جامع‌تر، بهبود در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی را موجب می‌گردد (کوهستانی، ۱۳۹۵).

^۱. Total Quality Management

نگرش شغلی کارکنان

از روزهای اولیه دانش سازمانی، محققان زمان قابل توجهی را به پژوهش در مورد ماهیت و علل و ارتباط نگرش های متنوع مربوط به کارپرداختند. نگرش های شغلی از اهمیت برخوردار هستند، زیرا مستقیم یا غیر مستقیم بر روی رفتار کاری تأثیر دارند (آهسته، ۱۳۹۵). در محیط کار، همانند زندگی خصوصی، آن چه که شما را از دیگران متمایز می سازد، نگرش شماست. ایجاد و حفظ روابط سالم و دوستانه بین همکاران و مدیران، کلید موفقیت و پیشرفت در هر سازمانی است. در این فرایند هیچ چیز بیش تر از نگرش مثبت، دخیل نیست. نگرش مثبت، حوزه‌ی ارتباطی شما را توسعه می بخشد. در مثبت گرایی، علایم دوستانه ای از خود بروز می دهید (جوادی پور و همکاران، ۱۳۹۳).

علمای اجتماعی از رشته های گوناگون علمی ظاهراً در این نکته توافق دارند که نگرش می تواند به عنوان یک گرایش و آمادگی برای پاسخگویی مطلوب یا نامطلوب نسبت به اشیاء، اشخاص، مفاهیم و یا هر چیز تلقی شود. پیامد های نگرش را می توان مشاهده کرد، لیکن خود آن قابل رؤیت نیست. نگرش عامل پیش بینی مهمی برای عمل است. نگرش ها گزاره هایی ارزش گذار- چه مثبت یا منفی - در رابطه با اشیاء، افراد یا رویدادها و بیانگر کیفیت احساس فرد درباره ی چیزی هستند. هنگامی که می گوئیم « من شغل خود را دوست دارم » نگرش خود را درباره ی کار بیان می کنم. در علوم رفتاری برای توصیف انسان و رفتار او از اصطلاح نگرش استفاده می شود. نگرش را می توان تمایل نسبتاً دائمی هر فرد برای احساس و رفتار کردن به شیوه ای خاص نسبت به یک موضوع یا پدیده ی معین دانست (پورسلیمی، ۱۳۹۳) نتایج تحقیقات آقا داود و مرادی (۱۳۹۶) نشان داد، تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی جو اخلاقی تاثیر معناداری دارد و در تحقیق رمضانیان و رنجکش (۱۳۹۶) نتایج حاصله نشان داد که فرضیه های تحقیق ثابت شده و توانمند سازی سازمانی با میانجی گری یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تاثیر گذار است و در تحقیق حسینی و زارع (۱۳۹۴) یافته ها ی پژوهش نشان داد که، بین توانمند سازی با عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. همچنین بین خورده مقیاس های معنی داری، صلاحیت با عملکرد شغلی رابطه مثبت ولی با خودمختاری رابطه منفی وجود دارد و در تحقیق ابولوش^۲ (۲۰۱۸) نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که مدیریت دانش و سیستم های اطلاعات تاثیر مثبت و معنی داری بر عملکرد کارکنان دارد. همچنین نتایج نقش میانجی توانمند سازی کارکنان به عنوان متغیر میانجی در تاثیر گذاری مدیریت دانش و سیستم های اطلاعات بر عملکرد کارکنان مورد تایید قرار داد و در تحقیق یاسوت هابی^۳ و دیگران (۲۰۱۵) یافته های این مطالعه نشان می دهد که ابزار توانمند سازی مانند قدرت، دانش، اشتراک اطلاعات و پاداش بر عملکرد کارکنان اثر می گذارد. در همین حال، ارزیابی عملکردی که متغیر واسطه است نیز میانجی گری بین توانمندسازی و عملکرد کارکنان انجام شده است و در تحقیق دوریم ایلماز^۴ (۲۰۱۵) نتایج مطالعه نشان داد که توانمندسازی روانشناختی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت دارد. همچنین مشخص شد که عملکرد شغلی کارکنان بیشتر تحت تأثیر فاکتور های خودمختاری و نیز ابعاد توانمندسازی می باشد. امروزه پی بردن به عوامل مؤثر و مرتبط با مشارکت کاری کارکنان دارای اهمیت زیادی است؛ زیرا مشارکت کاری کارکنان حامی رشد و تعالی سازمان می باشد. همچنین نظام ارزشی، توانمند سازی کارکنان را به عنوان مهم ترین متغیر در مطالعه مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می دهد، به این معنا که برآورده نمودن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت

² .Abualoush

³ . Yasothai

⁴ . Devrim Yilmaz

سازمان منجر خواهد شد در تحقیق حاضر به بررسی تاثیر توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران میپردازیم.

روش تحقیق

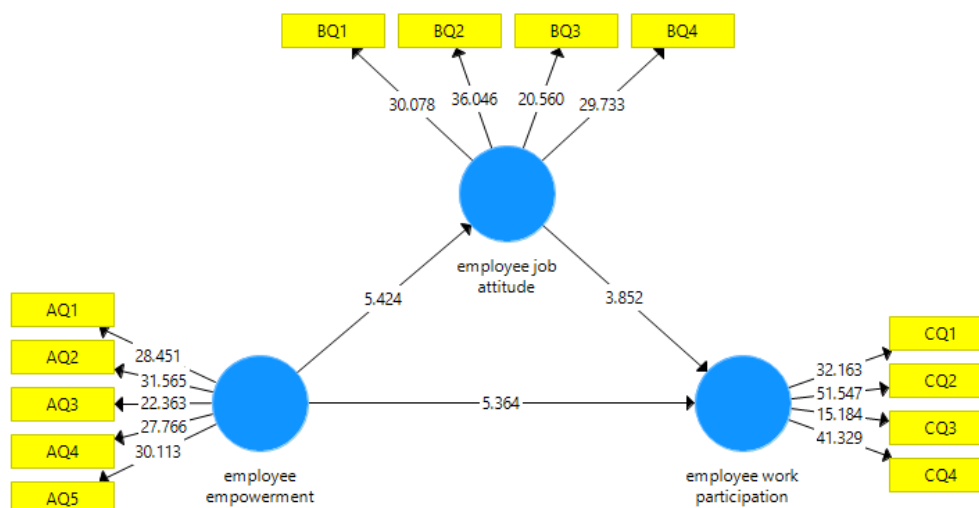
تحقیق حاضر، به بررسی تاثیر توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران پرداخته است. روش پژوهش، از نظر جمع آوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی و از لحاظ هدف، کاربردی که به صورت میدانی اجرا شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شهرداری تهران به تعداد ۲۴۶۰۰ نفر است، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار پژوهش، پرسشنامه بود و پایایی پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۲۰ ارزیابی شد و برای روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS استفاده شد.

فرضیه تحقیق:

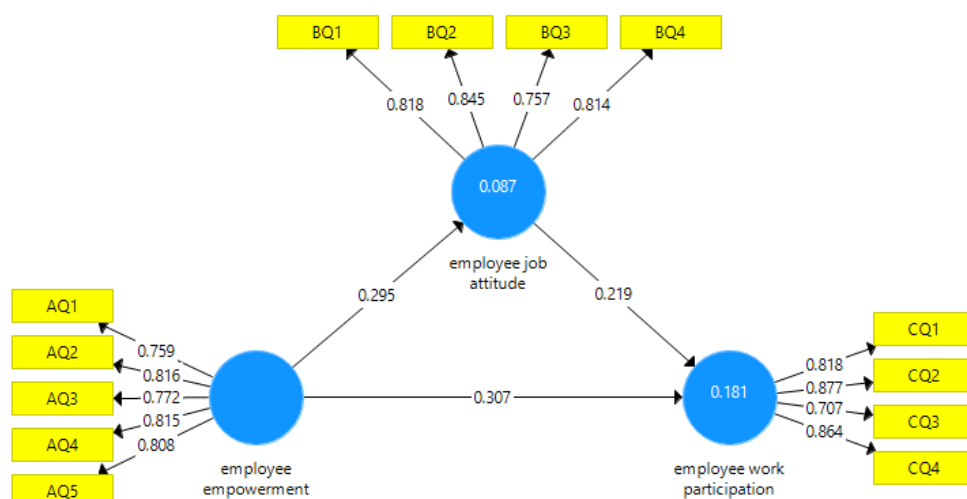
توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران تاثیر مثبت و معنی داری دارد

تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه تحقیق

در این تحقیق فرضیه تحقیق با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری آزمون می‌شوند.



نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت T-VALUES فرضیه تحقیق



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه تحقیق

بررسی فرضیه تحقیق

فرضیه تحقیق:

توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران تاثیر مثبت و معنی داری دارد

- بررسی نقش میانجی متغیر نگرش شغلی کارکنان

در این بخش نقش میانجی متغیر نگرش شغلی کارکنان سنجیده می شود. برای آزمون ارتباط یک متغیر میانجی، یک آزمون پر کاربرد به نام آزمون سوبل^۵ وجود دارد که برای معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می رود و از فرمول زیر محاسبه می شود:

$$Z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2)}}$$

که در آن

a مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛

b مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته؛

S_a خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛

S_b خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته می باشد.

جدول ۱- نتایج حاصل از آزمون سوبل متغیر نگرش شغلی کارکنان

a	b	S _a	S _b	z-value
۰.۲۹۵	۰.۲۱۹	۰.۰۹۷	۰.۰۵۴	۳.۱۴۰

⁵ Sobel Test

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار z-value بالاتر از ۱.۹۶ می باشد که بیانگر نقش میانجی متغیر نگرش شغلی کارکنان می باشد

- تعیین شدت تأثیر میانجی متغیر نگرش شغلی کارکنان

علاوه بر آزمون سوبل، برای تعیین شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره‌ای به نام VAF⁶ استفاده می‌شود که مقدار بین ۰ و ۱ را اختیار می‌کند و هرچه این مقدار به ۱ نزدیک‌تر باشد، نشان از قوی بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیر مستقیم بر اثر کل را می‌سنجد، و از فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

که در آن

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛

b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته؛ و

c: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته می‌باشد.

جدول ۲- نتیجه حاصل از آزمون تعیین شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی نگرش شغلی کارکنان

a	b	c	VAF
۰.۲۹۵	۰.۲۱۹	۰.۳۰۷	۰.۱۷۳

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی نگرش شغلی کارکنان برابر با ۰.۱۷۳ می باشد. لذا در مجموع فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

نتیجه گیری و پیشنهادها:

نتایج به دست آمده از تحقیق نشان داد توانمند سازی کارکنان بر مشارکت کاری کارکنان با نقش میانجی نگرش شغلی کارکنان در شهرداری تهران تاثیر مثبت و معنی داری دارد، بنابراین به مدیران منابع انسانی در شهرداری تهران پیشنهاد می‌شود با اتخاذ رویکرد های مناسب برای توانمندسازی کارکنان از جمله، این که با برگزاری برنامه های گردش شغلی در شرکت موجبات فعالیت کارمندان را در بخش های مختلف سازمان را فراهم آورند تا کارکنان کارهای مختلف و مهارتهای گوناگونی را فراگیرند تا موجبات مشارکت کاری کارکنان و به تبع آن بهبود عملکرد کارکنان در شهرداری تهران فراهم آید همچنین به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد می‌شود در سازمان، از مبانی علمی جدید برای مشارکت مدیران و کارکنان برای استفاده از ایده های کارکنان برای تولید دانش جدید و برنامه هایی برای توسعه دانش کارکنان، طراحی و به مرحله اجرا گذاشته شود که یکی از این راهکارها، تشکیل کار گروهی برای تشویق مشارکت در بین کارکنان سازمان می باشد.

⁶ Variance Accounted For

منابع

۱. -آقادات، سیدرسول و امین الله مرادی، ۱۳۹۶، بررسی رابطه بین مشارکت کارکنان، محیط کاری و یادگیری سازمانی با تعهد سازمانی مطالعه موردی: آموزش و پرورش بروجن، چهارمین همایش بین المللی نوآوری، توسعه و کسب و کار، تهران، موسسه علمی کیان پژوهان.
۲. -آهسته، حکیمه، ۱۳۹۵، میزان تاثیر نقش مدیریت منابع انسانی در مسیولیت اجتماعی و تعهد سازمانی، کنگره بین المللی جامع مدیریت ایران، برگزاری بصورت وینار، موسسه نمودار توسعه دانسیس.
۳. -رضانیان، محمدرحیم و رنجکش، فاطمه (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر توانمند سازی کارکنان بر عملکرد سازمانی با میانجی گری یادگیری سازمانی، دومین کنفرانس سالانه اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید چمران، اهواز.
۴. -جوادی پور، پارسا (۱۳۹۱)، ارتباط نگرش شغلی با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان همدان، مجله دانش و پژوهش در روانشناسی، شماره ۱۱ و ۱۲.
۵. -پورسلیمی، مجتبی (۱۳۹۳). تاثیر کیفیت خدمات و شرایط عاطفی کارکنان بر اعتماد مشتریان شعب بانک ملت در شهر مشهد، اولین همایش ملی بازاریابی، فرصت ها و چالش ها، ۱۰ و ۱۱ اردیبهشت ۱۳۹۳، دانشگاه فردوسی مشهد
۶. -چیت بند، علی؛ قربانعلی مسلمی پور و احمد مهراییان، ۱۳۹۴، بررسی اثر احساس عدالت سازمانی بر رابطه بین رویکرد راهبردی در مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی. اولین کنفرانس بین المللی نقش مدیریت انقلاب اسلامی در هندسه قدرت نظام جهانی (مدیریت، سیاست، اقتصاد، فرهنگ، امنیت، حسابداری)، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی و حماسه اقتصادی.
۷. -درخشیده، حامد و علی، کاظمی، ۱۳۹۲، تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد با استفاده از مدل معادلات ساختاری، جامعه شناسی کاربردی، سال ۲۵، شماره سوم (پیاپی ۵۵)، صص: ۱۰۱ - ۸۹.
۸. -کوهستانی، سمیه و عماد قورچی بیگی، ۱۳۹۵، بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر تعهد سازمانی با نقش تعدیلگر مشارکت کارکنان (مطالعه موردی: آموزش و پرورش شهر کرج)، سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی، باتومی - کشور گرجستان، موسسه سرآمد همایش کارین.
9. -ualoush, S. H; Obeidat, A. M; Tarhini, A; Masa'deh, R. E. & Al-Badi, A. (2018), The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance, VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 48 (2), 217-237.
10. -Baptista, G. & Oliveira, T. (2015), Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators, Computers in Human Behavior, 50, 418-430.
11. -Birasnav, M. (2014), Knowledge management and organizational performance in the service industry: The role of transformational leadership beyond the effects of transactional leadership, Journal of Business Research, 67 (8), 1622-1629.
12. Cho, T. & Faerman, S. R. (2010), An integrative model of -empowerment and individuals' in- role and extra-role performance in the Korean public sector: Moderating

effects of organizational individualism and collectivism, *International Public Management Journal*, 13 (2), 130-154.

13. -Cohen, Aaron & Kol, Yardena (2012), “ Professionalism and organizational citizenship behavior’’: An empirical examination among Israeli nurses , *Journal of Managerial Psychology* , Vol.19, No.4, pp. 55-73.