

بهبودی رفتارهای شهروندی سازمانی با ایجاد محیط سازمانی مطلوب

محمد صائبی^۱، وحید حاجی‌لو^{۲*}

استادیار، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، تهران، ایران
دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)
تاریخ دریافت: اسفند ۱۳۹۵، اصلاحیه: شهریور ۱۳۹۶، پذیرش: مهر ۱۳۹۶

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پیامدهای مهمی برای سازمان دارد. بروز این رفتارها می‌تواند سبب افزایش اثر بخشی سازمانی شود. جو سازمانی به عنوان ادراکات فرد از سازمانی است که در آن کار می‌کند و احساسی است که فرد نسبت به سازمانش دارد. همچنین مشخص‌کننده فضایی است که به سازمان حکمرانی می‌شود و عملکرد افراد را تحت تاثیر قرار می‌دهد. پژوهش حاضر در ارتباط با بررسی نقش جو سازمانی در ایجاد محیطی برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی (OCB) در مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی است. بر این اساس جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شاغل در مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی آذربایجان غربی به تعداد ۷۰۰ نفر بودند که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۴۸ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از ماهیت توصیفی-همبستگی است. داده‌های مورد نیاز به کمک پرسشنامه‌های جو سازمانی جاو و لیو و رفتار شهروندی سازمانی بل و منگاس، گردآوری شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Lisrel و SPSS، از طریق معادلات ساختاری (اس.ای.ام) بود. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که از ۵ بعد جو سازمانی، ۴ بعد اثر بخشی ارتباطات، رضایت و توافق بر روی رویه‌ها، وضوح و روشنی نقش‌ها و وضوح و روشنی اهداف بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر داشت اما بین بعد رضایت از پاداش با رفتار شهروندی سازمانی تاثیری یافت نشد. در کل پژوهش حاضر نشان داد که جو سازمانی در ایجاد محیطی برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی در مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی تاثیر معناداری دارد.

واژه‌های اصلی: جو سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، سازمان تامین اجتماعی

۱- مقدمه

رفتارهای شهروندی سازمانی، نوعی رفتار پیش برنده‌ای هستند که موجب می‌شوند ارتباط کارکنان با اهداف سازمانی تثبیت شوند [۳۳]. همچنین این رفتارها باعث می‌شود که خود فرد با دیدگاه کمک‌کننده بیشتری که برگرفته از رفتاری فراتر از الزامات تعیین شده بوسیله سازمان است، همراه باشد. نوع دوستی، جوانمردی، نزاکت همگی جز رفتارهای خوبی هستند که در سایه توجه به آن‌ها می‌توان روحیه از خود گذشتگی کارکنان را افزایش داد مسلماً قدرتمندتر کردن این‌گونه از رفتارها، سازمان را در رسیدن به اهداف تعیین شده خود موفق‌تر خواهد کرد. بی‌شک دنیای امروز، دنیای انسان‌ها است و متولیان سازمان‌های مختلف انسان‌ها هستند. سازمان‌ها بدون وجود افراد، نه تنها مفهومی نخواهد داشت بلکه اداره آن‌ها نیز میسر نخواهد بود. از سوی دیگر زندگی اجتماعی انسان‌ها مستلزم همکاری، همیاری و برآوردن نیازهای متقابل است. این امر منجر به تقسیم کار و توسعه تخصص‌ها و مهارت‌های

عملکرد شهروندی سازمانی فعالیت‌هایی مانند کمک به دیگران در انجام کارهای کارکنان، حمایت سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی و مسئولیت‌پذیری را شامل می‌شود. این رفتارها برای رسیدن به اهداف سازمانی با کم‌ترین هزینه بسیار حایز اهمیت هستند. اهمیت این‌گونه رفتارها خصوصاً زمانی با اهمیت‌تر می‌شود که سازمان‌ها در محیط پرتلاطم امروزی قرار بگیرند و ناچار باشند که در حداقل زمان خود را با تغییرات داخلی و خارجی هماهنگ کنند. به عبارتی دیگر وجود رفتار شهروندی سازمانی ایجاد کننده نوعی انعطاف‌پذیری در سازمان است که فرد را برای پذیرش شرایط جدید تشویق می‌کند. واندی^۱ اظهار می‌کند که

*vahid_sun62@yahoo.com

^۱ Vondey

مختلف شده و بر پیشرفت کمی، کیفی و آثار و نتایج آن افزوده است و روابط اجتماعی و سازمان‌یافته او را در قالب نهادها، موسسات و واحدهای کم و بیش تخصصی گسترش داده است. بدیهی است که بخش زیادی از زندگی بزرگسالان صرف کار می‌شود و به نظر می‌رسد که فعالیت کاری از نظر سلامت روانی شخص، فعالیتی مهم به حساب می‌آید. کار صرف‌نظر از تأمین مالی می‌تواند برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر، تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساسات خود ارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضاء کند. از آنجایی که جامعه یک جامعه سازمانی است، فعالیت‌هایی که در زمینه تولد، تحصیل، کار، تفریح، رشد معنوی و مرگ در جامعه صورت می‌گیرد، بطور مکرر تحت تأثیر محیط یا جوسازمان قرار دارد. جو سازمانی یکی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند بر روی رفتار شهروند سازمانی تأثیر بگذارد رفتاری که برگرفته از نیت‌های درونی هر فرد برای انجام وظایفی است که در قبال انجام آن هیچ ادعایی از سازمان ندارد با این حال سازمان را در جهت رسیدن به اهداف خود کمک می‌کند [۱۵].

سازمان تأمین اجتماعی با داشتن نیروی انسانی زیاد و حوزه‌های کاری وسیع نیازمند استفاده از قدرتی بیشتر از قدرت تعریف شده در وظایف سازمانی برای رسیدن به اهداف خود است. مطالعات میدانی در سطح سازمان تأمین اجتماعی نشان از افزایش ابهام در انتظارات شغلی، عدم ماندگاری کارکنان ماهر در سازمان و کاهش تعهد شغلی و سازمانی را دارد. گذشت زمان نشان می‌دهد که رفته رفته محیط سازمان برای افراد بصورت یک محیط نامطلوب تبدیل می‌شود که فرسودگی شغلی و مسخ شخصیتی را در کارکنان افزایش می‌دهد. اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی مربوط به سال ۱۳۹۳ نشان می‌دهد که تعداد زیادی از افراد ماهر، در سطح کارشناسی ارشد و دکتری اقدام به ترک سازمان کرده‌اند. ادامه این روند به عنوان یک چالش بزرگی می‌تواند مطرح باشد که سازمان را در آینده نزدیک با آن مواجه می‌کند. آشکار است که جو سازمانی نامطلوب و نبود شرایط ساختاری و روانی مناسب در سطح سازمان به عنوان یکی از مهم‌ترین این عوامل می‌تواند مطرح باشد. متأسفانه به علت این‌که جو سازمانی شرایط مساعدی را برای پرورش از خود گذشتگی کارکنان ایجاد نمی‌کند دیگر نمی‌توان مانند گذشته این رفتار کارکنان را در سطح سازمان مشاهده کرد. عواملی همچون ساختار سازمانی، مسئولیت و پاسخگویی، پاداش در سازمان می‌توانند در صورت توجه مسئولین زمینه‌ساز پرورش روحیه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌ها باشند. با توجه به تعامل فراوان و رودرو با مشتری و همچنین ماهیت خدمات، این مفهوم در بخش‌های خدماتی دارای اهمیت بیشتری است و کم‌رنگ شدن صمیمیت و دوستی، خطرپذیری و کاهش حمایت مدیران از کارکنان بشدت این رفتار مطلوب کارکنان را تحت تأثیر خود قرار داده است. مسلماً عدم آگاهی از عواقب این چنین تفکراتی که به احتمال زیاد با افزایش

تعارض در سطح سازمانی همراه خواهد شد، سازمان و هویت سازمانی را دچار مشکل خواهد کرد بطوری که حتی سازمان برای رسیدن به اهداف تعیین شده خود نیز متحمل هزینه‌های زیادی خواهد شد. مطالعات صورت گرفته در این زمینه نشان از اهمیت این موضوع دارد. جانز (۲۰۰۳)، هوگل (۲۰۰۳)، گودرزی و همکاران (۱۳۸۱) نشان دادند که سازمان‌هایی که بر جو حمایتی، ارتباطات باز، تشریک مساعی، آزاد اندیشی و پاداش دادن به موفقیت‌ها تأکید دارند، در زمینه‌های رفتار شهروندی سازمانی نیز بهتر عمل می‌کنند. با عنایت به مطالب ارائه شده و ادبیات موجود در این زمینه می‌توان مهم‌ترین سوال تحقیق را به این صورت طرح کرد که: آیا توجه به جو سازمانی در افزایش روحیه رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است؟

۲- مبانی نظری

۲-۱- نظریه‌ها و مطالعات در زمینه جوسازمانی

جو سازمانی را جلوه‌ای از فرهنگ، حاصل ترکیبی از احساسات، نگرش‌ها، رفتارهای شکل‌دهنده زندگی سازمانی و یک واقعیت سازمانی با یک مفهوم عینی تعریف می‌کنند [۲۰]. جو سازمان به ادراکات اعضای سازمان از عناصر بنیادی سازمان اشاره دارد. از آنجا که جو مبتنی بر چشم‌اندازهای فردی است، تغییرپذیری سریعی دارد ضمن این‌که روی رفتار افراد هم تأثیرگذار است جو سازمان می‌تواند در ارتقای خلاقیت و نوآوری در بین افراد نقش حیاتی ایفا کند. داشتن جو خلاق مرتبط با فرهنگ در سازمان، موجد محیطی است که قدرت سازمانی را افزایش می‌دهد. این ایده‌ای است که توسط چند تن از محققین ارائه شده است [۱۳].

در فرهنگ آکسفورد^۱ (۲۰۰۵) واژه‌ی جو از حیث لغوی به نگرش یا احساس عمومی، وضع و حالت در یک مکان خاص اشاره دارد. از جمله مباحثی که در ادبیات مدیریت به میزان زیادی محل بحث و جدل بوده و در حد محدودی مورد شناخت قرار گرفته جو سازمانی است. از این‌رو گرچه تحقیقات مرتبط با جو سازمانی و تلاش برای تدوین تعریفی قابل قبول از حداقل ۴۰ سال پیش آغاز شده، ولی هنوز تعریف واحدی که مورد پذیرش همگان باشد ارائه نشده است به عبارت دیگر تعاریف ارائه شده از مفهوم جو سازمانی با هم سازگاری ندارند [۱۸].

جو سازمانی اصطلاح وسیعی است که به ادراک کارکنان از محیط عمومی کار سازمان اطلاق شده و متأثر از سازمان رسمی، غیررسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمانی است به عبارت دقیق‌تر جو سازمانی عبارت است از کیفیت نسبتاً پایدار محیط سازمان، که کارکنان آن را تجربه کرده و بر

¹ Oxford

رفتارشان تأثیر گذاشته و مبتنی بر ادراک جمعی رفتار در سازمان می‌باشد [۲۵].

جو سازمانی به کیفیت درونی سازمان مطابق ادراک و تجربه اعضای آن سازمان است و به مجموعه‌ای از ویژگی‌هایی اطلاق می‌شود که یک سازمان را از سازمان دیگر متمایز می‌سازد، هم‌چنان که شخصیت به خصوصیات اساسی فرد اشاره دارد، جو نیز به ویژگی‌های پایدار سازمان مربوط است [۹]. موناکو^۱ (۲۰۰۳) اعتقاد دارد که هنوز توجه چندانی در زمینه جو سازمانی برای ارتقا رفتارهای شهروندی سازمانی وجود ندارد. به زعم نقیب (۲۰۰۳)، مهم‌ترین عامل برای مهیا کردن جو مطلوب، ترکیب درستی از مشارکت انسانی و ابزارهای فناورانه است. بیرن^۲ و همکاران (۲۰۰۵) طی پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی به این نتیجه رسیدند که وجدان کاری تنها هنگامی منجر به عملکرد بالا می‌شود که جو سازمانی مثبت باشد؛ زیرا افرادی که وجدان کاری بیشتری دارند نیاز به سازمان یافتن در حد بالایی دارند و اگر جو، منفی و مبهم باشد، قادر نخواهد بود وظایف کاری بیشتری را انجام دهد. دلگشایی (۱۳۸۷) در طی پژوهشی با عنوان رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان و مدیران بیمارستان‌های همدان، دریافت که بهبود در جو سازمانی می‌تواند باعث افزایش تعهد کارکنان و مدیران در سازمان شود و می‌تواند پیوسته منجر به حفظ توانایی‌ها و مزایای رقابتی سازمان گردد. صادقی (۱۳۸۸)، به بررسی رابطه جو نظام آموزش عالی و پرورش روحیه کار آفرینی دانشجویان پرداخت. نتیجه این پژوهش نشان داد که بین مؤلفه‌های جو نظام آموزش عالی و پرورش روحیه کار آفرینی رابطه مثبت وجود دارد و چنانچه اعضاء، جو نظام آموزش عالی را بسته درک کنند تمایلی به همکاری ندارند، بی‌تعهدی در آن‌ها بالا می‌رود و ارتباط با مدیریت در پایین‌ترین حد خود قرار می‌گیرد.

۲-۱-۱- جو سازمانی از نگاه تاجی‌پوری^۳

از نظر تاجی‌پوری، جو سازمانی شامل چهار بعد است:

- محیط فیزیکی: که به عوامل مادی و فیزیکی در داخل سازمان اشاره دارد.
- محیط داخلی انسانی: بعد اجتماعی در سازمان است. این بعد هر چیزی را که با افراد در سازمان‌ها ارتباط دارد در بر می‌گیرد.
- سیستم اجتماعی: به ساختار سازمانی و مدیریتی سازمان اشاره دارد.
- فرهنگ: به ارزش‌ها، سیستم‌های اقتصادی، هنجارها و شیوه‌های فکر کردن که ویژگی افراد در سازمان است، اشاره دارد [۳].

۲-۱-۲- جو سازمانی از منظر استرن^۴ و استینهوف^۵

جرج استرن و کارل استینهوف شخصیت انسان و شخصیت سازمان را قابل مقایسه می‌دانستند و با تکیه بر کار روان‌شناس دیگری به نام موری^۶ مفهوم نیاز - فشار^۷ را به عنوان شکل‌دهنده شخصیت آدمی مطرح نمودند. موری می‌پنداشت که شخصیت حاصل تعامل پویایی میان نیاز (درونی) و فشار که به تقریب برابر فشارهای بیرونی است. موری حدود ۳۰ نیرو را تشخیص داد که نیازهای روانی یا نیروی درونی فرد را تشکیل می‌دهد. همین نیروها، قرینه‌های بیرونی یا محیطی دارند که به عنوان فشار اجتماعی یا نیروی بیرونی عمل می‌کنند. بنابراین رفتار فرد نتیجه تعامل پویایی میان نیازهای روان شناختی و فشار محیطی است [۱۷].

۲-۱-۳- جو سازمانی از نگاه هریسون^۸

هریسون^۹: چهار نوع جو را در سازمان‌های امروزی با توجه به سبک رهبری فرد - مدیر، تشخیص داده است. این چهار نوع جو عبارتند از:

- جو قدرت محور^{۱۰}: سازمان‌هایی که به وسیله رهبری- دستوری، اداره می‌شوند، در این نوع سازمان‌ها ساختار قدرت به میزان بالایی قابل رؤیت می‌باشد و زیردستان برای امنیت داشتن و پیشرفت شغلی به سرپرستان خود متکی هستند، همه تصمیمات سازمان در رأس سازمان گرفته می‌شود.

- جو نقش محور^{۱۱}: در این نوع سازمان نقش کارکنان و مدیریت سازمان به طور واضح مشخص و تعریف می‌شوند، قوانین علمی و شیوه‌های منظم عملیات از منطق و عقلانیت برخوردار است، تغییرات در این نوع سازمان‌ها به کندی صورت می‌گیرد و افراد سازمان مسئول و پاسخ‌گوی کارهایی هستند که انجام می‌دهند.

- جو وظیفه محور^{۱۲}: در این نوع سازمان‌ها، همه کوشش‌ها در جهت تحقق اهداف هدایت می‌شوند، پاداش‌ها بر اساس میزان همکاری افراد برای رسیدن به اهداف سازمان صورت می‌گیرد، فعالیت‌ها، قوانین و مقررات با توجه به هدف اصلی سازمان انجام می‌گیرند و افراد غیرماهر در این گونه سازمان‌ها آموزش می‌بینند.

⁴ Stern

⁵ Steinhoff

⁶ Murray

⁷ Need - Press

⁸ Harrison

⁹ Harrison

¹⁰ Power oriented climate

¹¹ Role oriented climate

¹² Task oriented climate

¹ Monaco

² Byrne

³ Tajjuri

جوشش یا بازدارندگی کمتری وجود دارد. از طرف دیگر مدیر اگر چه سخت کوش است ولی در ارتباط با نظارت نسبتاً کناره‌گیر و آسان‌گیر است. مهم‌ترین عناصر این جو، کناره‌گیری بالا و ملاحظه‌گری پایین است.

● جو کنترل شده^۸: اشاره به جو پرکاری دارد که به زبان زندگی اجتماعی اعضاء تمام می‌شود. با وجود این روحیه بسیار بالا است، کارکنان در کارشان فعال و متعهدند اما تکالیف بیش از حد دارند و تعامل شخصی کمتری دارند. مدیر به اندازه کافی سخت‌کوش است تا مطمئن شود کارها به خوبی پیش می‌رود اما الگویی برای تعهد و وفاداری برای کارکنان نمی‌باشد. یک سازمان با جو کنترل شده اساساً خصوصیات زیر را دارد: تأکید بر تولید بالا، بازدارندگی بالا و صمیمیت پایین [۱۰].

۲-۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی

اولین بار توسط باتمان و ارگان^۹ در اوایل دهه میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی^{۱۰} انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند [۱۴]. این اعمال که در محل کار اتفاق می‌افتند را این‌گونه تعریف می‌کنند: "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 [۲۲]. ارگان همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود [۱۹].

این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول این که این رفتار باید داوطلبانه^{۱۱} باشد؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم این که مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد.

با این تعریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال

جو مردم محور^۱: سازمان‌هایی هستند که سرپرستان آن‌ها به زیر دستان خود اجازه توانمندسازی می‌دهند. قوانین و مقررات این-گونه سازمان‌ها انعطاف‌پذیر می‌باشد و ارزش‌ها، تمایلات و نیازهای کارکنان رادر بر می‌گیرد. درضمن هدف مهم و اصلی این‌گونه سازمان‌ها ارضای نیازهای کارکنان می‌باشد.

هریسون همچنین اشاره می‌کند که هر سازمانی دارای فقط یکی از این جوها نیست و ممکن است یک سازمان در آن واحد ترکیبی از این جوها را داشته باشد [۷].

۲-۲-۲- انواع جو سازمانی طبق مدل هالپین و کرافت^۲

● جو آشنا^۳: نشان‌دهنده جوی است که در آن روابط اجتماعی مطلوب به زبان انجام کارها تمام می‌شود. کارکنان در ارتباط با کار یکدیگر نمی‌جویند اما در ارتباط با زندگی اجتماعی‌شان با هم صمیمی هستند. مدیر اگر چه در سطح شخصی بسیار ملاحظه‌گر است ولی به هیچ وجه کناره‌گیر نیست، بر بهره‌وری تأکید نمی‌کند و بر انجام کار نظارت ندارد. به طور خلاصه محیط سازمان بسیار دوستانه است لیکن کارکنان فعالیت اندکی دارند.

● جو باز^۴: سازمان با جو باز، "دارای عدم تعهد پایین، موانع و محدودیت کم، نشاط و صمیمیت بسیار زیاد، کناره‌گیری کم و سرپرستی نزدیک (تأکید بر تولید) کم است" مدیر سازمان تا حد زیادی فعال و ملاحظه‌گر است و به هیچ وجه کناره‌گیر نیست.

● جو بسته^۵: ویژگی مشخص جو بسته به صورت عدم تعهد بسیار زیاد، مانع زیاد، نشاط خیلی کم، صمیمیت متوسط، کناره‌گیری بالا، سرپرستی نزدیک (تأکید بر تولید)، اعتماد کم، ملاحظه‌گری پایین، ترسیم می‌شود.

● جو پدران^۶: یک محیط اجتماعی را نشان می‌دهد که در آن مدیر سخت تلاش می‌کند ولی متأسفانه تلاش او بی‌تأثیر است. کارکنان کار زیادی بر دوش ندارد ولی آن‌ها به خوبی با هم کنار نمی‌آیند و گرایش به تشکیل گروه‌های رقیب دارند. مدیر به هیچ وجه کناره‌گیر نیست اما از نظر تأکید بر بهره‌وری غیرمعقول عمل می‌کند. مدیر ملاحظه‌گر و تا حدی فعال در نظر گرفته می‌شود.

● جو خود مختار^۷: جوی است که تقریباً آزادی کامل را برای کارکنان به منظور هدایت کارشان و ارضای نیازهای اجتماعی مطابق میل‌شان توصیف می‌کند. در این جو روحیه و صمیمیت نسبتاً بالا هستند و عدم

¹ People-Oriented Atmosphere

² Halpyn and Kraft

³ Familiar Climate

⁴ Open Climate

⁵ Closed Climate

⁶ Paternal Climate

⁷ Autonomous Search

⁸ Controlled Climate

⁹ Batman and Organ

¹⁰ Organizational Citizenship Behavior

¹¹ Voluntary

۲-۳- عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی

بررسی‌های فرا تحلیلی^۵ در خصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثرگذار بر آن نشان‌دهنده تأکید بر ۴ دسته عوامل زیر بوده است:

- ۱- ویژگی‌های فردی^۶ کارکنان
- ۲- ویژگی‌های شغلی
- ۳- ویژگی‌های سازمانی
- ۴- رفتارهای رهبری

تحقیقات اولیه صورت گرفته توسط ارگان و همکاران عمدتاً بر نگرش‌های کارکنان و گرایش‌ها و رفتار حمایتی رهبر متمرکز بوده است. پادساکف^۷ و همکاران، قلمرو رفتارهای رهبری را به انواع مختلف رفتارهای رهبری، تعاملی و تحولی گسترش داده‌اند. اثرات ویژگی‌های شغلی و سازمانی عمدتاً در تئوری‌های مربوط به جایگزین‌های رهبری مطرح شده که توسط صاحب نظران مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است.

پژوهش‌های اولیه در برگیرنده ویژگی‌های فردی بر دو محور اصلی رضایت کارکنان و تأیید حالت روحی مثبت کارکنان متمرکز است. اورگان و ریان^۸ عامل کلی مؤثر بر روحیه را تعهد سازمانی، درک از عدالت و درک از رفتار حمایتی رهبری تلقی می‌کنند و سایر تحقیقات نشان‌گر ارتباط معنادار آن‌ها از رفتار شهروندی سازمانی است (البته شدت این همبستگی‌ها متفاوت بوده است) که بیان‌گر اهمیت این متغیرها در تعیین رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد [۲۹].

عامل دیگر در فهم رفتار شهروندی سازمانی، تأثیر حالت روحی مثبت فرد می‌باشد. در دهه گذشته بحث‌های زیادی در مورد برتری شناخت بر عاطفه در تعیین رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است.

در حالی پودساکوف^۹ و همکاران و دیگران تأثیر متغیرهای خاص شخصیتی و مزاجی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی مورد انتقاد قرار داده، یافته‌های جورج پیشنهاد می‌کند که پژوهش‌های قبلی که به بررسی این متغیرهای روحی و مزاجی پرداخته‌اند می‌توانند به جای اثرات حالت مزاجی بر روی اثرات ویژگی صفتی تمرکز نمایند. لازم به ذکر است که اثرات حالتی عموماً به توصیف چگونگی احساس فرد در نقطه خاصی از زمان می‌پردازد در حالی که اثرات ویژگی صفتی عموماً منعکس‌کننده تفاوت‌های پدیدار فرد در طول زمان می‌باشد.

علاوه بر این جورج بیان نمود که بین حالت روحی مثبت در کار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران (بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی) رابطه معنی‌دار وجود دارد بنابراین عاطفه (احساسات) نقش

شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد [۱۴].

۲-۲- انواع رفتار شهروندی در سازمان

اورگان (۲۰۰۶) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع‌اند:

-اطاعت سازمانی^۱: این واژه توصیف‌کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت‌شان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند. شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی است.

-وفاداری سازمانی^۲: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش‌های سازمانی متفاوت است و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

-مشارکت سازمانی^۳: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.

گراهام^۴ با انجام این دسته‌بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می‌بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می‌دهند. در بعد دیگر حقوقی یعنی تأثیر حقوق - اجتماعی سازمان که دربرگیرنده رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیت‌های اجتماعی است - بر رفتار کارکنان نیز قضیه به همین صورت است. کارکنان وقتی می‌بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می‌دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آن‌ها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آن‌ها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، باز هم رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان می‌دهند.

⁵ Meta-Analysis

⁶ Personal Characteristics

⁷ Podsakoff

⁸ Ryan

⁹ Podsakoff

¹ The Organization shall

² Organizational constancy

³ Organizational Partnerships

⁴ Graham

خوش‌خویی^۵

رفتارهای نشان‌دهنده مشارکت مسئولانه فرد در فعالیت‌های سازمان هستند (مثلاً فرد کارهایی انجام می‌دهد که در حیطه وظایف‌اش نیستند، اما وجهه سازمان را بالا می‌برند) با جمع این حیطه‌ها رفتار شهروندی سازمانی کلی حاصل می‌شود.



شکل (۱): حیطه‌های رفتار شهروندی سازمانی

۳- فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. فرضیه‌های فرعی:

- اثر بخشی ارتباطات بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد.
- رضایت و توافق بر رویه‌ها بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد.
- رضایت از پاداش بر رفتار شهروندی سازمانی سازمان در بخش درمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد.
- وضوح و روشنی نقش بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد.
- وضوح و روشنی اهداف بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد.

۴- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی این تحقیق برگرفته از مدل لایل جاو و لیو^۶ (۲۰۰۳) برای جو سازمانی و مدل بل و منگاس^۱ (۲۰۰۲) برای رفتار شهروندی سازمانی

مهمی در رفتار شهروندی سازمانی هم صدق می‌کند با این وجود، هیچ یک از این مطالعات به بررسی میزان تأثیر حالت روحی مثبت بر تفسیر کلی این سازه نپرداخته است.

پژوهش‌های انجام گرفته در روانشناسی اجتماعی^۱ نشان می‌دهد: که افرادی که احساس می‌کنند کفایت بیشتری دارند، در اغلب موارد تمایل بیشتری نیز به کمک کردن دارند. علاوه بر این میدلاسکی^۲ گزارش داده است که کفایت ممکن است یکی از عوامل انگیزشی‌ای باشد که افراد را برای کمک به دیگران تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین افرادی که به دیگر افراد کمک کنند، در ازای کمکی که فرد کمک‌کننده ارائه می‌دهد، کمک‌کننده احساس رضایت درونی بیشتر و یا شادی حاصل از انجام یک کار خوب را دریافت می‌کند. بطور مشابه درک کارکنان از کفایت خود در کار می‌تواند به عنوان تمایل به کمک در محیط کار تفسیر شود زیرا فرد تسلط بیشتری بر کار خود دارد. بررسی دیگر رفتار شهروندی را شامل پنج حیطه زیر معرفی می‌کند:

- وظیفه‌شناسی

رفتارهایی هستند که فرد را در انجام وظایف خود در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می‌کنند (مثلاً فرد ناهار خوردن خود را طول نمی‌دهد یا جز در موارد ضروری کارش را تعطیل نمی‌کند)[۸].

- ادب و مهربانی

رفتارهای مؤدبانه‌ای هستند که از ایجاد مسأله و مشکل در محل کار جلوگیری می‌کنند (مثلاً فرد تلاش می‌کند از ایجاد مشکلات برای همکارانش اجتناب کند یا پیش از اقدام به انجام امور با دیگران مشورت نماید).

- نوع دوستی^۳

رفتارهای یاری دهنده‌ای هستند که توسط یک فرد و به منظور کمک به کارکنان انجام می‌شود و در ارتباط با وظایف و مسایل سازمانی ویژه است (مثلاً فرد به کسانی که کارشان سنگین است کمک می‌کند و با میل و رغبت زیاد، وقت خود را جهت کمک به کسانی که مشکلات کاری دارند صرف کند)[۸].

- مردانگی^۴

رفتار جوان‌مردانه‌ای که از شکوه و شکایت زیاد در محل کار جلوگیری به عمل می‌آورد.

¹ Social Psychology

² Mydlasky

³ Altruism

⁴ Masculinity

⁵ Complaisance

⁶ Jaw and liu

گرفت. این پرسشنامه‌ها، در طیف پنج درجه‌ای لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد طراحی شده بودند. برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج این آزمون نشان از نرمال بودن داده‌ها دارد که از این طریق اجازه استفاده از معادلات ساختاری حاصل شده است.

جدول (۱): بررسی نرمال بودن داده‌ها

متغیر	جو	OCB	ارتباط	رویه	پاداش	نقش	اهداف
آماره کلموگروف اسمیرنوف	۱/۲۲	۱/۰۸	۲/۶۵	۱/۱۷	۱/۳۸	۱/۲۹	۲/۳۳
سطح معنی‌داری	۰/۰۵۲	۰/۰۵۷	۰/۱۲	۰/۶۳	۰/۰۸	۰/۷۷	۰/۰۸۴

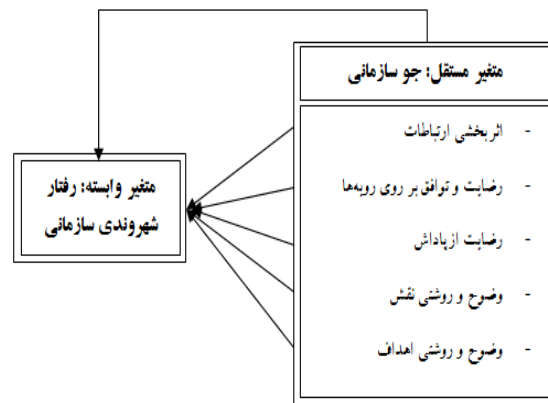
از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است؛ پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی است. مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون است. در مدل پژوهش متغیر جو سازمانی برون‌زا و متغیر رفتار شهروندی سازمانی درون‌زا است. در این پژوهش مقدار KMO حاصل از تحلیل عاملی تأییدی برای جو سازمانی برابر با ۰/۷۹ و عدد معنی‌داری آزمون بارتلت برابر $P < 0.001$ به دست آمد. مقدار KMO حاصل از تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای درون‌زا یعنی رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸ و عدد معنی‌داری آزمون بارتلت نیز $P < 0.001$ به دست آمد. سهم واریانس‌های تبیین شده برای رفتار شهروندی سازمانی ۱۵/۱۴ بود. با توجه به مقدار KMO به دست آمده و عدد معنی‌داری آزمون بارتلت ($P < 0.05$) مربوط به متغیرهای برون‌زا (مستقل) و درون‌زا (وابسته) می‌توان گفت که پرسشنامه از روایی مناسبی برخوردار است.

همچنین در این پژوهش، از فنون آماری توصیفی و فنون آماری استنباطی مانند تی‌تست و آزمون مدل معادلات ساختاری برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شود. استفاده از آزمون مدل معادلات ساختاری چندین دلیل دارد. اول این‌که با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری به جای آن‌که چند آزمون جداگانه گرفته شود، فرضیه‌های فرعی در یک آزمون تست می‌شوند. دوم این‌که شاخص‌های برآزش مدل در مدل‌سازی معادلات ساختاری، اعتبار مدل‌های پیشنهاد شده را می‌سنجد و نهایتاً این‌که استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، قدم نهایی تحلیل عاملی تأییدی است که پیش‌تر روی مقیاس‌های سنجش پژوهش انجام خواهد شد [۵].

است. متغیر مستقل تحقیق (جو سازمانی)، متشکل از زیر مولفه‌های اثر بخشی ارتباطات، رضایت و توافق بر روی رویه‌ها، رضایت از پاداش، وضوح و روشنی نقش و وضوح و روشنی اهداف است. و متغیر وابسته، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

۵- روش پژوهش

در این تحقیق، برای نمونه‌گیری از بین کارمندان شاغل در بخش مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی ($N=700$)، با استفاده از جدول مورگان اقدام شده است. تعداد ۲۴۸ نفر برای توزیع پرسشنامه بصورت تصادفی ساده از جامعه ۷۰۰ نفری (شامل بیمارستان امام‌رضا با ۵۵۰ کارمند، دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی با ۶۰ کارمند، پلی کلینیک حضرت فاطمه(ع) با ۴۵ کارمند و ستاد مدیریت درمان استان آذربایجان غربی با ۴۵ کارمند)، در بین بخش‌های مختلف سازمان، انتخاب شدند. در این پژوهش جو سازمانی درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به کار هستند و نمره‌ای است که از سوال ۱ تا ۲۹ پرسشنامه جاو و لیو (۲۰۰۳) با سنجش متغیرهای اثر بخشی ارتباطات، رضایت و توافق بر رویه‌ها، رضایت از پاداش، وضوح و روشنی نقش و وضوح و روشنی اهداف بدست می‌آید. همچنین در این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است که کارکنان به صورت داوطلبانه و خارج از چارت سازمانی برای دستیابی سازمان به اهدافش بدون هیچ‌گونه چشم داشتی از خود بروز می‌دهند، است، و نمره‌ای است که از سوالات ۱ تا ۲۲ پرسشنامه بل و منگاس (۲۰۰۲) بدست می‌آید.



شکل (۲): مدل مفهومی تحقیق

جمع‌آوری داده‌های لازم با استفاده از پرسشنامه‌های جو سازمانی جاو و لیو (۲۰۰۳) و رفتار شهروندی سازمانی بل و منگاس (۲۰۰۲)، صورت

^۱ Bell and Mngas

۶- یافته‌ها

به منظور تحلیل و تفسیر دقیق تر نتایج، وضعیت متغیرهای پژوهش به کمک آزمون تی سنجیده شد. نتایج این آزمون در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول (۲): آزمون میانگین یک جامعه آماری

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	سطح معنی-داری	حد پایین	حد بالا	وضعیت متغیر
جو سازمانی	۳/۲	۰/۶۸	۰/۰۰	۳/۱	۳/۴	خوب
رفتار شهروندی سازمانی	۵/۳	۰/۶۴	۰/۰۰	۵/۲۱	۵/۳۶	خوب

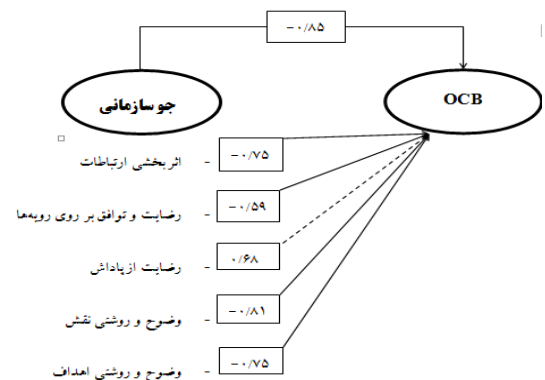
نتایج ضرایب استاندارد مدل معادلات ساختاری و اعداد معنی‌داری آن‌ها در جدول ۳ آمده است.

جدول (۳): نتایج آزمون معادلات ساختاری

از	به	ضرایب استاندارد	آماره آزمون (میزان t)	تشخیص
جو سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۵	-۰/۸۵	تائید فرضیه
اثر بخشی ارتباطات	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۷	-۰/۷۵	تائید فرضیه
رضایت و توافقی بر روی رویه‌ها	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۸	-۰/۵۹	تائید فرضیه
رضایت از پاداش	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۲	۰/۶۸	رد فرضیه
وضوح و روشنی نقش	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۹	-۰/۸۱	تائید فرضیه
وضوح و روشنی اهداف	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۵	-۰/۷۵	تائید فرضیه

همان‌طوری که در جدول ۲ مشاهده می‌شود همه متغیرهای پژوهش از آنجایی که حد بالا و پایین در تمامی متغیرها مثبت است و همچنین عدد معنی‌داری کم تر از ۰/۰۵ است، بنابراین می‌توان گفت که آماره آزمون تمامی متغیرها از عدد ۳ بیش تر بوده و در وضعیت مناسبی قرار دارند. برای مقایسه اثرات متغیرهای موجود در مدل از تخمین استاندارد مدل استفاده می‌شود. در این خروجی تمام ضرایب و پارامترهای مدل، استاندارد شده است. آزمون‌ها و مقایسه تخمین پارامترها و همچنین نمایش آن‌ها مستلزم تخمین‌های استاندارد شده است. به همین دلیل در این مرحله تخمین‌های غیر استاندارد را که عمدتاً به مقیاس خود وابسته هستند را به تخمین‌های استاندارد شده‌ای که وابسته به مقیاس خود نیستند تبدیل می‌کنیم و این کار تا حدودی برازش و برخی پارامترهای مدل را تحت تاثیر قرار می‌دهد. این مرحله از معادلات ساختاری دقیقاً شبیه استاندارد کردن ضرایب رگرسیون استاندارد می‌باشد. بعد از بیان مدل و جمع‌آوری داده‌ها، تخمین مدل با مجموعه‌ای از روابط شناخته شده بین متغیرهای اندازه‌گیری شده شروع می‌شود.

در خروجی نمودار معنی‌داری کلیه ضرایب و پارامترهای مدل مورد آزمون قرار می‌گیرد. برای معنی‌دار بودن کلیه ضرایب و پارامترهای مدل مورد آزمون قرار می‌گیرد. برای معنی‌دار بودن کلیه ضرایب، اعداد باید از ۱/۹۶ بزرگ‌تر یا از ۱/۹۶- کوچک‌تر باشد. مدل معادلات ساختاری و ضرایب معنی‌داری مدل در شکل زیر نشان داده شده است. نتایج پژوهش در نمودار و جدول ۲ بیانگر مدل ساختاری پژوهش و تحلیل پژوهشی و تحلیل مسیر متغیرها است که هم زمان سطح معنی‌داری اثرات و خطای اندازه‌گیری متغیرها را نشان می‌دهد. مقادیر بین دو متغیر در ردیف ضرایب استاندارد شده بیان‌گر تاثیر یک متغیر بر دیگری است. مقدار داخل پارانتر در نمودار و در ردیف اعداد معنی‌داری جدول گویای درجه معنی‌داری اثر مذکور در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ است. چنانچه مشاهده می‌شود در صورتی که مقدار داخل پارانتر و یا همان عدد معنی‌داری کم تر از ۱/۹۶ باشد، اثر معنی‌دار نبوده و به جای خط ممتد، نقطه چین رسم شده است. همان‌طوری که مشاهده می‌شود ۵ فرضیه تائید و تنها ۱ فرضیه رد شده است. نرم افزار لیزرل شاخص‌های مختلفی را برای برازش مدل در قسمت متنی در اختیار ما قرار می‌دهد. به کمک این شاخص‌ها می‌توانیم در مورد کل مدل قضاوت کنیم که آیا این مدل ما قابل قبول قبول است یا نه؛ به عبارت دیگر آیا داده‌های ما مبانی نظری ما را تائید می‌کنند یا نه [۵]. اگر یکی از این شاخص‌ها قابل قبول نباشد دلیلی بر رد مدل نیست، بلکه نشان‌دهنده ضعف نسبی مدل است که این ضعف ممکن است ناشی از نمونه‌گیری جمعیت نمونه یا عوامل دیگر باشد.



شکل (۳): مدل عملیاتی تحقیق

نشان می‌دهد که رضایت و توافقی بر رویه‌ها نیز با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که با برگزاری جلسات هم‌فکری و هم‌اندیشی در مورد رویه‌های اجرای کارهای کوناگون در سازمان از سوی مدیران با کارکنان در جهت تقویت این‌گونه رفتارها بیشتر از گذشته اقدام شود. همچنین پیشنهاد می‌شود تصمیم‌گیری در سازمان با مشارکت کارکنان همراه باشد و سعی شود بروی شیوه انجام کارها توافق حاصل شده و به آن‌ها فرصت ارائه دیدگاه‌هایشان داده شود. نتایج این قسمت نیز هم‌راستا با نتایج امیریان‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) است که رابطه جو سازمانی و سلامت روانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان شهرستان پارسیان را مورد بررسی قرار داده بودند.

مشخص گردید که وضوح و روشنی نقش نیز با بهبود رفتارهای فرانتشی رابطه دارد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که از طریق تشریح کامل وظایف کارکنان در بخش‌های مختلف این وضوح و شفافیت را بیشتر از قبل برای کارکنان افزایش دهند تا رفتارهای شهروندی سازمانی بهبود بیشتری پیدا نماید. نتایج این یافته نیز با نتایج یافته‌های کریمی و همکاران (۱۳۸۹) که به بررسی رابطه بین ابعاد جو سازمانی و رفتار اخلاقی در بین کارکنان دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان پرداخته بودند، هم‌سو است.

نتایج یافته‌های تحقیق نشان داد که وضوح و روشنی اهداف نیز با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه دارد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که مشخص کردن اهداف کاملاً واضح و قابل حصول از سوی مدیران سازمان در برنامه آن‌ها قرار بگیرد و سعی شود که بدون هیچ ابهامی در جهت شفاف‌سازی اهداف اقدام شود. نتایج این یافته هم با نتایج بررسی‌های کریمی و همکاران (۱۳۸۹) در مورد بررسی رابطه بین ابعاد جو سازمانی و رفتار اخلاقی در بین کارکنان دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان هم‌راستا است.

اطلاعات بدست آمده در پاسخ‌گویی به سوال طرح شده تحقیق نشان می‌دهند که جو سازمانی در ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی در بخش مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد و می‌توان با وضوح و روشنی بیشتر نقش‌ها همراه با رضایت و توافق بر روی رویه‌ها این اثر بخشی را برای ترغیب کارکنان به داشتن رفتارهای شهروندی سازمانی، بیشتر کرد. بنابراین مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی باید با درگیر کردن کارکنان در فعالیت‌های همکارانه راه را برای تلاش بیشتر آن‌ها هموار نماید. سازمان باید در طول زمان، با فرهنگ سازی مناسب به اعضا بیاموزد که چه طور یکدیگر را به تلاش در انجام تکلیف و فعالیت‌های گروه برانگیزند. همین‌طور هنگامی که سازمان جوی فداکارانه ارائه می‌دهد کارکنان به راحتی می‌توانند دست به فداکاری بزنند، خود را شکوفا سازند و ارتقا دهند. همچنین نحوه سازماندهی افراد در سازمان نیز مهم است و باید در

متداول‌ترین شاخص‌هایی که در اکثر پژوهش‌ها گزارش می‌شوند شاخص $RMSE^1$ است.

نسبت کای‌دو به درجه آزادی در مدل پژوهش برابر با ۱/۹۵ بدست آمد. مقدار $RMSE$ مدل پژوهش برابر با ۰/۰۹۸۱ حاصل شد. به‌طور کلی در معادلات ساختاری هر چه قدر مقدار $RMSE$ از ۰/۰۵ کم‌تر باشد، مدل، مدل خوبی است و اگر بین ۰/۰۵ تا ۰/۰۸ باشد، مدل مناسب می‌باشد. در این پژوهش مدل از لحاظ مقدار $RMSE$ در وضعیت مناسبی قرار دارد و می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مدل از لحاظ برازش، مدل خوبی است.

جدول (۴): شاخص‌های کلی برای برازش مدل مفهومی تحقیق

نام شاخص	χ^2/df	GFI	AGFI	CFI	IFI	RMSEA
مدل نهایی	۱/۹۵	۰/۹۲	۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۹۳	۰/۰۹۸۱
بrazش قابل قبول	کمتر از ۳	بیشتر از ۰/۹۰				کمتر از ۰/۰۸

۷- نتیجه‌گیری

مطابق با یافته‌های تحقیق، مشخص شد که وجود جو سازمانی خوب بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مدیریت درمان استان آذربایجان غربی تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین یافته‌های تحقیق وجود رابطه معناداری را بین اثربخشی ارتباطات، رضایت و توافق بر رویه‌ها، وضوح و روشنی نقش و وضوح و روشنی اهداف تأیید می‌کنند. تنها مؤلفه‌ای از جو سازمانی که هیچ رابطه معناداری با رفتار شهروندی سازمانی در آن وجود نداشت مربوط به مولفه رضایت از پاداش بود. بدین معنی که وجود پاداش‌های متعدد در سازمان به هر عنوانی نمی‌تواند بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثری داشته باشد. رد این فرضیه نشان می‌دهد که افرادی که رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز می‌دهند، با ابزارهای مادی نمی‌شود در وجود آن‌ها ایجاد انگیزه کرد و ارائه پاداش‌های متنوع هیچ‌گونه تضمینی بر افزایش این‌گونه رفتارها در بین کارکنان ندارد. از آنجایی که اثر بخشی ارتباطات با بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه دارد پیشنهاد می‌شود که در سطح سازمان رفتارهای هم‌دلانه، مثبت‌گرایی، حمایت‌گری، تساوی یا عادلانه رفتار کردن و گشودگی در برخورد با دیگران بیشتر مورد توجه قرار بگیرند. نتایج این بخش با یافته‌های امینی و همکاران (۱۳۹۱) که اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان کاشانی اصفهان مورد بررسی قرار داده بود، هم‌سو است. نتایج

¹ Root-Mean-Square Deviation

این سازمان‌ها از سازماندهی‌های غیر رسمی‌تر مانند ادھوکراسی یا شبکه‌ای یا سازماندهی ساده استفاده کرد، ایجاد یک نظام تشویق و پاداش مناسب که به هدف‌های سازمان و به پیشرفت و رشد شخصی کارکنان توجه دارد، آموزش صحیح افراد و بررسی تاثیر این آموزش و همچنین دریافت بازخورد از کارکنان در درک اینکه کارکنان را باید به چه سمتی جهت داد بسیار موثر است.

این تحقیق به بررسی ارتباط جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی پرداخته است. بدون شک نیاز به بررسی‌های بیشتر این موضوع در سازمان‌های دولتی و شخصی احساس می‌شود تا نتایج آن‌ها بصورت تطبیقی مورد بررسی قرار بگیرد. مطمئناً سازمان‌ها به تناسب نوع ساختار و سبک‌های رهبری متنوع خود، رفتارهای متنوعی نسبت به این موضوع می‌توانند داشته باشند، بنابراین در راستای غنی‌سازی هر چه بیشتر این موضوع به محققان دیگر پیشنهاد می‌شود که بصورت کیفی نیز این موضوع را مورد توجه قرار دهند و از طریق مصاحبه‌های رودرو اقدام به گردآوری اطلاعات از نمونه آماری نمایند. چرا که فقط در این صورت است که می‌توان با مطالعه عمیق‌تر و شکافت بیشتر آن دسترسی پیدا کرد و در راستای آن مولفه‌های قوی‌تری را نیز شناسایی نمود.

منابع و مأخذ

- [۶] صادقی شه‌میرزادی، سارا، عدلی، فرهاد، (۱۳۸۹)، رابطه جو نظام آموزش عالی و پرورش روحیه کارآفرینی دانشجویان. پژوهش‌نامه تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد، شماره ۲۲، ص ۱۲۵.
- [۷] گودرزی، اکرم، کمینیان، وجیهه، (۱۳۸۱)، اصول، مبانی و نظریه‌های جو فرهنگ سازمانی، چاپ اول، انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- [۸] مستبصری، محمد، نجابی، عباس، (۱۳۸۷)، فرسودگی شغلی عامل تعدیل کننده OCB در سازمان.
- [۹] علاقه‌بند، علی، (۱۳۸۹)، اصول مبانی نظری مدیریت آموزشی، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، دوره سوم - شماره ۱۱، ص ۶.
- [۱۰] ناظم، فتاح، طوسی، محمد علی، (۱۳۷۹)، رابطه سبک رهبری و جو سازمانی با بهره‌وری خدمات مدیران آموزشگاه‌ها (در دبیرستان‌های شهر تهران) به منظور ارائه الگوی مدیریت مناسب آموزشی. نشریه فصلنامه تعلیم و تربیت. سال شانزدهم. شماره ۲ انتشارات پژوهشکده تعلیم و تربیت وزارت آموزش و پرورش. ص ۵۰-۲۳.
- [۱۱] کریمی، مهدی، رجایی‌پور، سعید، هویدا، رضا، (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین ابعاد جو سازمانی و رفتار اخلاقی در بین کارکنان دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال چهارم، شماره ۱، صص ۱۰۲-۸۳.
- [12] Bohlooli, N., Haghi, M., (2012), **Study and Prioritizing Effective Factors on Human Resource Productivity by Achieve Model and Topsis Method**. World Applied Sciences Journal 16 (7): 961970.
- [13] Berberoglu, A., (2018), **Impact of Organizational Climate on Organizational Commitment and Perceived Organizational Performance: Empirical Evidence from Public Hospitals**, BMC Health Services Research, 39(5), 1154-1184.
- [14] Bynstook M.C., Turnley W.H., Bloodgood J.M., (2002), **Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations**, Academy of Management Review, 27(4), 5-522.
- [15] Burns, T., Carpenter, J., (2008), **Organizational Citizenship and Student Achievement**, Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education, 1 (1), 51-58.
- [16] Byrne, Z. S., Stoner, J., Thompson, K. R., Hochwarter, W., (2005), **The Interactive Effects of Conscientiousness, Work Effort, and Psychological Climate on Job Performance**, Journal of Vocational Behavior, Vol. 66, No. 2, pp. 326-338.
- [17] Bell, S.J., Menguc, B., (2002), **The Employee- Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality**, Journal of Retailing; 78(2): 131-146.
- [18] Clegg, C., Unsworth, K., Epitropaki, O., Parker, G., (2002), **Implicating Trust in the Innovation Process**, Journal of occupational and organizational psychology, 75, 409-22.
- [19] Erkuutlu, H., (2011), **The Moderating Role of Organizational Culture in the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors**, Leadership & Organization Development Journal . 32 (6), 532-554.
- [20] Ekvall, G., (1996), **Organizational Climate for Creativity and Innovation**, European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(1), 105-123.
- [21] Jones, A.P., James, L.R., (2003), **Psychological Climate: Dimensions and Relationship of Individual and Aggregated Work Environment Perceptions**, Organizational behavior and performance, 23, 201-250.

- [۱] بریان‌زاده، مژگان، خدادادی زهرا، بشتی، عبدالهادی، (۱۳۹۲)، رابطه جو سازمانی و سلامت روانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان شهرستان پارسیان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت - دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، کارشناسی ارشد.
- [۲] امینی، مهنوش، نوری، ابوالقاسم، سماواتیان، حسین، سلطان‌الکتابی، محمد علی، (۱۳۹۱)، اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۱۲-۱۰.
- [۳] حیدرزادگان، علیرضا، (۱۳۸۵)، بررسی تأثیر جو سازمانی مدارس بر عملکرد دبیران دبیرستان‌های شهرستان زاهدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه شیراز.
- [۴] سهرابی‌زاده، ساناز، باستانی، پیوند، روانگرد، رامین، (۱۳۹۲)، بررسی عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، فصلنامه بیمارستان، جلد ۹، شماره ۱ و ۲، ص ۸۳-۷۵.
- [۵] سبزی‌پور، مجید، احمدی‌زاده، آرمان، اسمعیلی‌گیوری، محمدرضا، (۱۳۹۰)، تحلیل رابطه جو سازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتاری آموزشی و رفتارهای شهروندی سازمانی در نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۷(۴)، ۵۸۱-۶۰۲.

- [29] Sharma, J. P., Bajpai, N., Holani, U., (2011), **Organizational Citizenship Behavior in Public and Private Sector and Its Impact on Job Satisfaction: a Comparative Study in Indian Perspective**, International Journal of Business and Management, 6 (1), 67-75.
- [30] Kamarul, A., Wang, L., (2018), **Organizational Climate and Job Satisfaction: Do Employees' Personalities Matter?**, Management Decisi., 4 (5), 109-121.
- [31] Naghib, A., (2003), **Effective Factors of Knowledge Management**, Journal of Knowledge Management, Vol. 3, No. 7, pp. 10-22.
- [32] Organ, D.W., Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.P., (2006), **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences**, London: Sage Publications.
- [33] Wang, H., Law, K.S., Hackett, R., Wang, D., Chen, Z.X., (2005), **Leader-Member Exchange as a Mediator of the Relationship between Transformational Leadership and Followers' Performance and Organizational Citizenship Behavior**, Academy of Management Journal, 48(3), 420-432.
- [34] Vondey, M., (2006), **The Relationships Among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification**, IJLS.2010; 6 (1):1-25.
- [22] Janz, B.D., Prasarnphanich, P., (2003), **Understanding the Antecedents of Effective Knowledge Management: The Importance of a Knowledge-Centered Culture**, 34 (2): 351-384.
- [23] Jaw, B.S, Liu, W., (2003), **Promoting Organizational Learning and Self-Renewal in Taiwanese Companies: The Role of HRM**, Human Resource Management; 42(3):223-24.
- [24] Hoegl, M., Parboteeah, K.P., Munson, C.L.,(2003), **Team-Level Antecedents of Individuals' Knowledge Networks**, DECISION SCI; 34 (4): 741-770.
- [25] Hoy, W.k., (1995), **Organizational Climate of School**, Journal of Educational administration, V34, Vol. P 41.
- [26] Kopelman, R.E., Brief, A.P., Guzzo, R.A., (1990), **The Role of Climate and Culture in Productivity**, Organizational Climate and Culture, 282-318.
- [27] Louis, T., Henrique. N., Patrick. P., (2018), **Does Organizational Climate Moderate the Relationship between Job Stress and Intent to Stay?: Evidence from Macau SAR, China**, Journal of Chinese Human Resource Management, Vol. 9 Issue: 1, pp.2-20.
- [28] Monaco, N. J., (2008), **Knowledge Management in Universities**, Journal of Academy of U.P.M University, Vol. 10, No. 42.

