

# مطالعه نقش ویژگی‌های رفتاری کارکنان در رشد و تعالی سازمانی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۴/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۲/۰۹

عادل سجودی<sup>۱</sup>، ابراهیم قائدرحمتی<sup>۲</sup>، محمدرضا جعفری خیرخواه<sup>۳</sup>، سعید آقائی زاده<sup>۴</sup>

از صفحه ۶۱ تا ۸۴

## چکیده

**زمینه و هدف:** یکی از عوامل اصلی رشد سازمان‌ها، ویژگی‌های رفتاری شایسته کارکنان است. با توجه به این رویکرد، هدف پژوهش حاضر نیز بررسی نقش ویژگی‌های رفتاری در رشد و تعالی سازمانی در بین کارکنان نیروی انتظامی استان گیلان است. چارچوب نظری این پژوهش، از رویکردهای روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی سازمان‌ها اخذ شده است.

**روش‌شناسی:** روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی است که به روش پیمایش و با استفاده از ابزار پرسشنامه داده‌ها جمع‌آوری شده است. جامعه آماری تحقیق را کارکنان مرد شاغل در نیروی انتظامی استان گیلان تشکیل می‌دهند و حجم نمونه تحقیق، ۱۶۱ نفر به صورت نمونه تصادفی ساده تعیین شده است. در این مطالعه، رشد و تعالی سازمانی متغیر وابسته و تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، دین‌داری، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و سن به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده‌اند.

**یافته‌ها:** یافته‌ها حاکی از این است که رشد و تعالی سازمانی از نظر ۵۰/۶ درصد پاسخگویان تا حد زیادی تحقق یافته است، ۳۷/۳ درصد از پاسخگویان آن را در حد متوسط و همچنین ۱۲ درصد پاسخگویان، رشد و تعالی سازمانی را کم می‌دانند. در این بررسی بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و دین‌داری، با رشد و تعالی سازمانی در فرماندهی انتظامی استان گیلان، رابطه معناداری وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از رگرسیون چندمتغیره، نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل این پژوهش در مجموع توانسته‌اند ۵۰ درصد از تغییرات متغیر رشد و تعالی سازمانی ناجا را تبیین کنند. متغیر رضایت شغلی، بیشترین تأثیر را بر تعالی سازمانی ناجا (۰/۵۰۷) دارد و پس از آن متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی (۰/۲۳۹) و دین‌داری (۰/۱۹۴) قرار دارند؛ بنابراین ارتقای رضایتمندی کارکنان، تا حد زیادی می‌تواند باعث ارتقای سازمان ناجا شود.

## کلیدواژه‌ها

تعالی سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و دین‌داری.

۱. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی و مدرس دانشگاه پیام نور گیلان

۲. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی (نویسنده مسئول)، Lorestan.d.r@gmail.com

۳. کارشناس ارشد مدیریت انتظامی، Jafari.kheirkhah@gmail.com

۴. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، sa.aghaezadeh@gmail.com

## مقدمه

سازمان و سازمان‌یافتگی، جزء جدانشدنی زندگی انسان‌هاست. انسان قبل از تولد و در رحم مادر، توسط سازمان‌هایی مراقبت می‌شود. در یک سازمان پزشکی چشم به جهان می‌گشاید، در سازمان‌های متعدد آموزش می‌بیند و به موقع در یک سازمان مشغول کار می‌شود و هم‌زمان، با سازمان‌های متعدد رابطه و سروکار دارد و نهایتاً در یک سازمان، با مراسم خاص تشییع و تدفین؛ صحنه نمایش جهانی را ترک می‌کند؛ بنابراین افراد، بیشتر عمرشان را در سازمان‌ها یا در رابطه با سازمان‌ها سپری می‌کنند و این موضوع، نشان‌دهنده اهمیت جایگاه سازمان‌ها در دنیای کنونی است (مرادی چالشتی، ۱۳۸۷: ۵).

در شرایط متحول و متغیر کنونی، سازمان‌ها برای دستیابی به کارایی و اثربخشی بیشتر و در نهایت دستیابی به اهداف تعیین‌شده‌شان، ناگزیرند که توجه کافی را به منابع انسانی خود مبذول دارند. شاید بیش از هر چیزی، نگرش افراد است که بر کارایی و عملکرد آنان تأثیر می‌گذارد. هنگامی که افراد نگرش مثبتی را نسبت به کار، مدیریت، واحد و یا کل سازمانی را که در آن مشغول به کارند، داشته باشند؛ انگیزه آنان جهت انجام بهتر کار، بیشتر می‌شود و عکس این قضیه نیز صادق است (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۰).

در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در آن‌ها شرح شغل و شرایط احراز شغل، از شاغل انتظار می‌رفت ولی امروزه رفتارهای فراتر از آن مدنظر قرار گرفته است. امروزه این رفتارها، جزئی جدایی‌ناپذیر در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند (مایل افشار و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۸۵).

برای ارتقای بهره‌وری در سازمان‌ها، رفتار شهروندی سازمانی یکی از مؤلفه‌های اصلی رشد و تعالی سازمان‌ها است. رفتار شهروندی سازمانی، یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی سازمان‌های مختلف، از جمله نیروی انتظامی است. کارکنان نیروی انتظامی، می‌توانند نقش مهمی را در ارتقا و کیفیت آن ایفا کنند. کارکنان نیروی انتظامی با رفتارهای نوع‌دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و

حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در سازمان کمک مؤثری خواهند کرد؛ به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی، یکی از شاخص‌هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق می‌دهد. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB)<sup>۱</sup> را اولین بار ارگان<sup>۲</sup> (۱۹۷۷) مطرح کرد. به زعم ارگان (۱۹۷۷) OCB شامل رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش‌دهی، قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش می‌دهد. محققان زیادی از جمله چن، هیون، سگو<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) و کارامبایا<sup>۴</sup> (۱۹۸۹) به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت سازمان‌ها پی‌برده‌اند. جورج (۱۹۹۶) معتقد است؛ توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی، به این دلیل در سازمان‌ها مهم بوده که سازمان‌ها از طریق شرح شغل رسمی، قادر نیستند طیف وسیعی از رفتارهای مورد نیاز برای تحقق اهداف را انتظار داشته باشند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸: ۱۰۴).

کلیمنت و واندن برگ<sup>۵</sup> (۲۰۰۰) بیان می‌کنند که OCB رفتارهای شهروندی سازمان را به منابع بیشتر مجهز می‌کند و نیاز به مکانیسم‌های رسمی پرخرج را کاهش می‌دهد. رفتار شهروندی سازمانی، دارای ابعاد متفاوتی است. اسمیت ارگان و نی‌یر<sup>۶</sup> (۱۹۸۳) به دو حیطه نوع دوستی و پذیرش عمومی اشاره کرده‌اند. آندرسون و گربینگ<sup>۷</sup> (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در بُعد فردی، شامل رفتار جهت‌گیری شده به سوی افراد و در بُعد سازمانی، شامل رفتار جهت‌گیری شده به سمت سازمان تقسیم‌بندی می‌کنند.

پژوهشگران سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که برخی کارکنان با انجام مسئولیت‌های فراتر از وظایف تعیین‌شده در شغلشان، به کارایی سازمان خود کمک می‌کنند؛ به این معنی که آن‌ها همکاری‌های اضافی انجام می‌دهند که نه لازم است و

1. Organizational Citizenship Behavior

2. Organ

3. Chen, Hui & Sego

4. Karambayya

5. Clement & Vandenberghe

6. Simith, organ & near

7. Anderson & Gerbing

نه پیش‌بینی می‌شود. سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری، شخص وظایف خود را در مقررات و استانداردهای مورد قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد ولی در همکاری داوطلبانه، افراد کوشش‌ها و انرژی خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. در این حالت، معمولاً افراد از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند.

در نظام کنونی، ارتقای عملکرد فردی و سازمانی، یکی از اهداف عمده هر سازمان زنده و فعال محسوب می‌شود. اگر منابع انسانی را یکی از مهم‌ترین ارکان ارتقای عملکرد یک سازمان بدانیم؛ واضح است که بررسی متغیرهای اثرگذار بر عملکرد آنان، تا چه اندازه می‌تواند راهنمای مدیران در بهبود عملکرد یک سازمان باشد (مرادی‌چالشتی، ۱۳۸۷: ۵). این جاست که اهمیت این تحقیق روشن می‌شود. نتایج این تحقیق، می‌تواند آگاهی و دانش مسئولان را در خصوص عوامل رشد و تعالی سازمانی افزایش دهد و داده‌های آن‌ها را برای تحلیل‌های مدیریتی غنا بخشد. در واقع این مقاله، در جستجوی پاسخ این سؤال است که ویژگی‌های رفتاری کارکنان، چه نقشی می‌تواند در رشد و تعالی سازمانی ایفا کند.

**مبانی نظری:** هر بررسی علمی و تجربی از سازمان‌ها بدون توجه به اصول نظریه‌ها، مکاتب و حوزه‌های جامعه‌شناسی، روان‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی نارسا و ناتمام خواهد بود. تبیین رشد و کارایی سازمانی - به عنوان یک مجموعه به‌هم‌پیوسته - نیازمند بررسی کلیه عوامل و متغیرهای اجتماعی، روانی، فرهنگی و اقتصادی در ارتباط متقابل یکدیگر است. نظریه‌های متعدد و متنوعی در مورد سازمان‌ها ارائه شده است که هر کدام از زاویه خاصی آن‌ها را مورد بررسی قرار داده و سعی در تبیین آن‌ها دارند.

**نظریه رفتار شهروند سازمانی:** مفهوم رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> را اولین بار ارگان<sup>۲</sup> (۱۹۸۳) مطرح کرد. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب و بهینه می‌داند؛ زیرا چنین رفتاری از یک طرف، منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش و از طرف دیگر، نیاز به سازوکارهای کنترل پرهزینه رسمی در سازمان را کاهش می‌دهد. وی رفتار شهروندی سازمانی را نوعی رفتار خودجوش و آگاهانه می‌داند که به صورت مستقیم از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی تقویت نمی‌شود؛ اما در مجموع، اثربخشی و کارایی سازمانی را افزایش می‌دهد. منظور از خودجوش و آگاهانه بودن، رفتاری است مبتنی بر انتخاب شخص که در صورت عدم انجام آن نیز تنبیهی به دنبال نخواهد داشت.

ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بُعد خلاصه کرده است:

**الف) نوع دوستی:** نوع دوستی، به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

**ب) جوانمردی:** جوانمردی یا تحمل‌پذیری، دومین بُعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارزایتی و گلایه‌مندی، اشاره می‌کند (پودساکف و همکاران، ۱۹۹۱).

**ج) خوش‌خویی:** خوش‌خویی، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی - آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد - حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده از سوی مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوسترها و اطلاعیه‌ها در سازمان برای آگاهی دادن به دیگران، می‌شود.

**د) ادب و مهربانی:** این بعد بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار

1. Organizational citizenship behavior

2. Organ

می‌کنند؛ دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (پودساکف و همکاران: ۱۹۹۱).

۵) **وظیفه‌شناسی:** نگوین و سیرز (۲۰۰۱) معتقدند، بعد وظیفه‌شناسی رفتارهای کارکنان را در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می‌کند. وظیفه‌شناسی حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل، به بیش از الزامات وظیفه‌ای عمل می‌کند. این‌گونه رفتارها، اعتماد را در میان کارکنان افزایش می‌دهد. بالینو و همکاران (۲۰۰۱) معتقدند: رهبران حمایت‌کننده و الهام‌بخش، موجب می‌شوند که کارکنان بیش از الزامات رسمی شغلی‌شان کار کنند. اورگان (۱۹۸۸) معتقد است: در صورت تقویت ویژگی‌های مذکور در سازمان‌ها، کارکنان به دنبال اصلاح عملکرد خود در حین انجام وظایف و فعالیت‌های سازمانی خواهند بود و نقش خود را به خوبی ایفا خواهند کرد. به زعم جوت، اسکولار و میلر (۲۰۰۶) فرض بر این است که اگر کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی سهیم باشند و در بهبود آن مشارکت ورزند، موقعیت کاری اثربخش‌تر و کارها روان‌تر انجام می‌شود.

پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز (۱۹۹۱) به هفت کارکرد رفتار شهروندی سازمانی اشاره می‌کنند. از نظر آنان رفتار شهروندی سازمانی:

- ۱- موجب افزایش همکاری و بهره‌وری مدیریتی می‌شود؛
- ۲- نیاز به تخصیص منابع کمیاب را برای حفاظت از منابع سازمان و نظارت و کنترل بر اجرا و انجام وظایف روزمره کاهش می‌دهد؛
- ۳- باعث آزادی منابع جهت تحقق اهداف می‌شود؛
- ۴- هماهنگی فعالیت‌ها را بین اعضای تیمی و گروه‌های کاری تسهیل می‌کند؛
- ۵- سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا از طریق خوشایندتر کردن محیط کاری، کارکنانی با کیفیت بالا را جذب و حفظ کنند؛
- ۶- با کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحدهای کاری عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد؛
- ۷- توانایی سازمان را در تطبیق با تغییر محیطی افزایش می‌دهد (هویدا و نادری، ۱۳۸۸: ۱۰۷).

لامبرت (۲۰۰۷) نیز علائم مشخص رفتار شهروندی سازمانی را در سه طبقه قرار

می‌دهد: طبقه اول، فرمان برداری که شامل احترام به ساختارها و فرایندها به طور مرتب می‌شود. این طبقه از نظر لامبرت بُعد وظیفه‌شناسی ارگان را در خود جای می‌دهد. طبقه دوم، وفاداری و توسعه فعالیت‌ها که شامل ارائه خدمات مطلوب به کارکنان و حفظ ارزش‌ها می‌شود. به زعم لامبرت وفاداری، ابعاد ادب و مهربانی و جوانمردی را در برمی‌گیرد. طبقه سوم، مشارکت و مسئولیت‌پذیری که شامل خودکنترلی تحت قوانین و مقررات است. ابعاد نوع‌دوستی و خوش‌خویی در این طبقه قرار می‌گیرد.

**نظریه تعهد سازمانی:** از آنجا که تعهد کاری، واکنش عاطفی و ذهنی کارمند نسبت به شغلش است؛ در صورت بالا بودن تعهد سازمانی، مقدار تولید و قابلیت کارایی کارکنان افزایش می‌یابد و فقدان این عامل، نارضایتی شغلی، پایین آمدن وجدان کاری، کندکاری و غیبت‌های مکرر در سازمان و اختلال در سلامت روانی کارکنان را در پی دارد. درک فرایند ایجاد تعهد برای سازمان‌ها و جامعه مفید است؛ زیرا علاوه بر آنچه گفته شد، موجب بروز نوآوری در بین کارکنان، ماندگاری بیشتر در سازمان و قدرت رقابت زیاده‌تر سازمان می‌شود و در عین حال، جامعه نیز از بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها بهره‌مند خواهد شد. مفهوم تعهد سازمانی، اولین بار توسط وایت (۱۹۵۶) در مقاله انسان سازمانی مطرح شد. ساده‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی افراد به سازمان در نظر می‌گیرند یا نوعی احساس وفاداری به سازمان بیان شده است. فردی که در سازمان مشغول به کار است، باید خود را به سازمان متعلق بداند و به تمام بخش‌های مختلف آن متعهد باشد. تعهد سازمانی را می‌توان اعتقاد قوی به اهداف سازمان و تمایل قوی به تداوم عضویت و ماندن در آن تعریف کرد. تأثیر مثبت تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها، در بسیاری از تحقیقات تأیید شده است. افرادی که تعهد کمتری به سازمان دارند، خروج از کار در آن‌ها بیشتر و غیبت از کار نیز در آن‌ها بیشتر است.

آن و می‌یر، تعهد سازمانی را از سه جنبه به شرح زیر بررسی می‌کنند:

- ۱- تعهد عاطفی: شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان با داشتن یک احساس و نگرش مثبت است. کارکنان با تعهد عاطفی قوی در سازمان باقی می‌مانند؛

۲- تعهد مستمر: تعهدی مبتنی بر اهمیت و ارزش نهادن به سازمان است و کارمند به نوعی در زندگی سازمان سهیم می‌شود. در این بعد از تعهد، کارکنان در سازمان می‌مانند؛ زیرا نیاز دارند که بمانند و دارای وفاداری بالایی به سازمان هستند؛

۳- تعهد هنجاری: شامل نگرش و احساسات کارکنان مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. کارکنان با تعهد هنجاری قوی به دلیل اینکه احساس می‌کنند باید در سازمان بمانند، در سازمان می‌مانند (پورسلطانی زرنندی و امیرجی نقدر، ۱۳۹۰).

**نظریه رضایت شغلی:** رضایت شغلی، مجموعه نگرش‌ها و احساسات فرد نسبت به شغلش بوده که علاوه بر جنبه رفتاری، جنبه نگرشی هم دارد. رضایت شغلی، با عملکرد سازمان رابطه قوی دارد. سازمان‌ها وقتی بهره‌وری دارند که اولاً به اهدافشان برسند، یعنی ورودی‌ها را تبدیل به خروجی کنند و دوم این که این کار را در زمان کم و با هزینه کم انجام دهند. رضایت از کار، از دید مکتب روان‌شناختی از دو جهت دارای اهمیت است:

۱- تأثیر آن بر رفتار فرد در حین کار؛

۲- تأثیر آن بر روابط اجتماعی محیط کار.

مازلو و هرزبرگ از نظریه‌پردازان این مکتب هستند؛ از این رو، مازلو پنج نیاز را برای انسان مشخص می‌کند. به ترتیب اهمیت و از پایین به بالا، این نیازها عبارت‌اند از: نیازهای فیزیولوژیک (مثل غذا، آب و هوا)، نیاز به ایمنی (مثل، دوری از خطر و ایمنی اقتصادی)، نیازهای اجتماعی (مثل عشق، پذیرش و تعلق گروهی)، نیازهای صیانت ذات (پیشرفت، شناسایی، تأیید و احساس ارزشمندی) و خودشکوفایی (مثل بالفعل‌سازی حداکثر استعدادهای بالقوه). به نظر مازلو، تنها وقتی نیازهای اساسی تر، به‌طور نسبی برآورده شود؛ نیازهای بالا مدنظر قرار می‌گیرد. همچنین مازلو معتقد است: «زمانی که نیازهای اساسی تر رفع شود، رضایت‌مندی از شغل شکل می‌گیرد که به نوبه خود باعث ارتقا و شکوفایی خلاقیت فرد می‌شود». بر مبنای این نظریه، اگر نیازهای اساسی کارکنان نیروی انتظامی رفع شود؛ ما شاهد آن خواهیم بود که کارایی سازمانی افزایش می‌یابد. هرزبرگ به دو نوع نیاز، یعنی نیازهای بدنی و نیازهای روانی اشاره می‌کند. هرزبرگ معتقد است: این دو نوع نیاز، بر طبق دو اصل متفاوت عمل



می‌کنند. نیازهای بدنی، در جهت اجتناب از درد و ناراحتی عمل می‌کنند. هرزبرگ عواملی که این نیازها را بی‌اثر می‌کند را عوامل بهداشتی می‌نامد که می‌تواند ناراحتی را کاهش داده یا از آن اجتناب کند؛ اما نمی‌تواند موجب خوشنودی شود. از سوی دیگر، نیازهای روان‌شناختی، شامل افزایش دانش، پیشرفت، خلاقیت و فردیت است و بر اساس اصل لذت عمل می‌کنند. ارضاکنده‌های آن (که برانگیزاننده خوانده می‌شود) می‌تواند موجب خوشنودی شود؛ اما نبود آن، نمی‌تواند موجبات عدم لذت یا ناراحتی را فراهم آورد؛ لذا هرزبرگ، رضامندی و نارضامندی را مستقل از یکدیگر تلقی می‌کند. هر یک مستقل از دیگری، می‌توانند به درجاتی وجود داشته باشند یا نداشته باشند (از کمپ، ۱۳۶۹: ۲۶۱-۲۶۰). بر طبق نظریه هرزبرگ، هر چه میزان دسترسی به مراکز بهداشتی و ایمنی در محیط سازمانی بیشتر باشد؛ باعث کاهش نارضایت‌مندی کارکنان و کارکنان سازمانی می‌شود.

**دیدگاه‌های مربوط به دین‌داری:** از دیدگاه اینگلهارت<sup>۱</sup>، احساس آسیب‌پذیری در برابر خطرات طبیعی، اجتماعی و شخصی، عامل مهم برانگیختن دین‌داری بوده است. بر اساس پژوهش وی، فرایند غیردینی شدن - فرو کاهیدن منظم اعمال، ارزش‌ها و اعتقادات دینی - به صورت آشکار در میان مرفه‌ترین اقشار اجتماعی کشورهای پسا صنعتی ثروتمند قابل مشاهده است. از نظر او، زنان به دلیل موقعیت اجتماعی نامطمئن و آسیب‌پذیر خود، به مراتب از مردان دین‌دارتر هستند و با بالا رفتن سطح امنیت حیاتی در جوامع توسعه‌یافته‌تر، از دین‌داری ایشان کاسته می‌شود (ویلیم، ۱۳۷۷: ۱۲۳). به نظر گلاک و استارک<sup>۲</sup> (۱۹۶۵)، همه ادیان دنیا به‌رغم تفاوت‌هایی که در جزئیات دارند، عرصه‌های مشترکی دارند که دین‌داری در آنجا متجلی می‌شود (آهنکوب‌نژاد، ۱۳۸۸: ۴-۵).

اسپرواسکی و هاگستون<sup>۳</sup> (۱۹۷۸) نشان داده‌اند؛ افرادی که به مدت طولانی دین‌دار هستند، مذهب را به عنوان مهم‌ترین عامل رضامندی از شغل تلقی کرده‌اند (عطاری و

1. Inglehart

2. Glack&Stark

3. Sprowski & Hougston

همکاران، ۱۳۸۴: ۹۵). وجود باورهای مذهبی، تأثیر بسزایی در وجدان کاری و تعهد شغلی دارد. ایمان به خدا، موجب می‌شود؛ نگرش فرد به کل هستی هدف‌دار و دارای معنی باشد. عدم ایمان به خدا موجب می‌شود که فرد آرامش نداشته باشد.

با توجه به نظریات گفته شده، در الگوی مفهومی این تحقیق، متغیرهای تعهد سازمانی از نظریه وایت، رضایت شغلی از مازلو و هرزبرگ، رفتار شهروندی سازمانی از ارگان و دین‌داری از اسپرواسکی و هاگستون ایده گرفته شده است.

پیشینه تحقیق: در سال ۱۳۸۷ وفادار، پژوهشی تحت عنوان «فناوری اطلاعات و تأثیرات آن بر رفتار سازمانی پلیس» انجام داد که این مطالعه با روش مروری از نوع تشریحی و با مراجعه به کتب، مقالات و وب‌گاه‌های مرتبط انجام شد و از میان منابع حاصله، ۲۲ منبع مبنای کار قرار گرفت. تأثیرات فناوری اطلاعات نوع جدید بر پلیس، تحت عنوان «پلیس الکترونیکی» تغییراتی در عرصه‌های مختلف سازمانی از قبیل تجهیزات، شیوه‌های جدید اجرای مأموریت و رویه‌های مدیریتی از جمله رفتار سازمانی ایجاد کرده است؛ پلیسی که قادر است با استفاده از شالوده و زیرساخت‌های اطلاعاتی مناسب، حوزه مأموریتی خود را از راه دور نظارت کرده و ویژگی‌هایی مانند سرعت، دقت و تخصص را در پاسخگویی به شهروندان کسب کند.

در تحقیق حافظی و همکاران (۱۳۸۷)، مدیریت زمان از جمله اصول مدیریت اثربخش است که نیازمند برخی مهارت‌ها می‌باشد. این مهارت‌ها به دو گروه مهارت فردی و رفتار سازمانی مدیریت زمان تقسیم می‌شوند. هدف از این مطالعه، بررسی و ارتباط‌سنجی مهارت‌های فردی، رفتار سازمانی مدیریت زمان و همچنین ارتباط‌سنجی آن دو با برخی متغیرها نظیر تخصص حرفه‌ای، تجربه و خصوصیات دموگرافیک مدیران آموزشی یک دانشگاه منتخب بود. جامعه آماری این پژوهش (کلیه مدیران آموزش مراکز دانشگاه پیام نور) بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۱۰۰ نفر مدیر آموزش مراکز به طور تصادفی انتخاب شدند. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل آماری نشان داد؛ هر چند که رابطه بین مهارت فردی با رفتار سازمانی مدیریت زمان، دارای رابطه مثبت با ضریب همبستگی ۰/۴۳ است ( $P < ۰/۰۰۱$ )؛ اما میانگین نمرات مهارت فردی و رفتار سازمانی مدیریت زمان در بین مدیران زن و مرد و

مدیران متخصص و غیرمتخصص، از نظر آماری تفاوت معناداری ندارد. در مطالعه‌ای که پورسلطانی زرنندی و امیر جی نقندر (۱۳۹۰) تحت عنوان «ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی شهر مشهد» انجام داده‌اند؛ هدف، بررسی ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی شهر مشهد بود. جامعه آماری پژوهش، کلیه معلمان تربیت‌بدنی مدارس شهر مشهد (N = ۱۲۰۰) بودند که با استفاده از جدول مورگان نمونه آماری برابر با ۲۹۱ نفر برآورد شد. نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی قدرت بیشتری برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معلمان دارد.

عظیم‌زاده و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان «تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت و نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی در کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران» دریافتند؛ بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

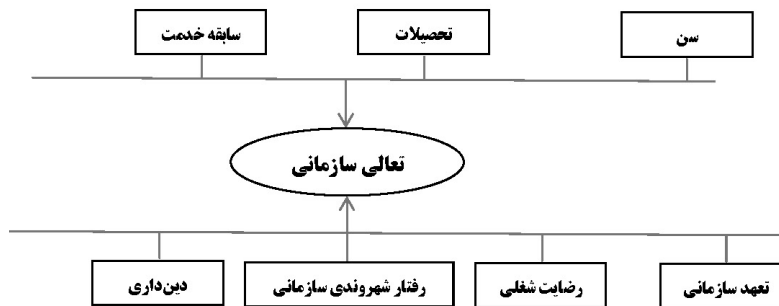
در تحقیق تای و کیونگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) که با هدف ارتباط و اثر تعهد شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی ۱۸۳ کارمند شاغل از ۸ سازمان ورزشی انجام گرفت؛ مشخص شد که تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد؛ درحالی‌که تعهد شغلی اثر زیادی روی رفتار شهروندی نداشت.

زلارز، تی پر و دافی<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) با پژوهش خود تحت «عنوان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و سرپرستان» معتقدند: بین رفتار شهروندی سازمانی زیردستان و رفتار توهین‌آمیز سرپرستان گارد ملی هوایی ارتش در آمریکا، رابطه منفی وجود دارد. همچنین در این تحقیق میزان رفتار شهروندی سازمانی در میان سرپرستان بیش از زیردستان گزارش شده است.

1. Tae & Kyung

2. Zellars, Teeper, Duffy

## الگوی مفهومی تحقیق



## فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین تعهد سازمانی کارکنان و تعالی سازمانی در ناجا، رابطه وجود دارد.
- ۲- بین رضایت شغلی کارکنان و تعالی سازمانی در ناجا، رابطه وجود دارد.
- ۳- بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و تعالی سازمانی در ناجا، رابطه وجود دارد.
- ۴- بین دین‌داری کارکنان و تعالی سازمانی در ناجا، رابطه وجود دارد.
- ۵- بین سابقه خدمت کارکنان و تعالی سازمانی در ناجا، رابطه وجود دارد.
- ۶- بین سطح تحصیلات کارکنان و تعالی سازمانی در ناجا، رابطه وجود دارد.
- ۷- بین سن کارکنان و تعالی سازمانی در ناجا، رابطه وجود دارد.

## روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق با هدف مطالعه نقش ویژگی‌های رفتاری کارکنان فرماندهی انتظامی استان گیلان در رشد و تعالی سازمانی به روش توصیفی - تحلیلی انجام شده است. روش جمع‌آوری داده‌ها، پیمایش بوده که با استفاده از ابزار پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه آماری، کلیه کارکنان پایور شاغل در فرماندهی انتظامی استان گیلان است. روش نمونه‌گیری، تصادفی است که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ۱۶۱ نفر تعیین شده است. برای اعتبار پرسشنامه از متخصصان و کارشناسان نیروی انتظامی استان گیلان نظرخواهی شده است. روایی پرسشنامه نیز در جدول شماره ۱ ارائه شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نرم‌افزار spss20 و آمار توصیفی و

استنباطی استفاده شده است. همچنین روابط میان متغیرها با استفاده از همبستگی پیرسون و تای بی کندال و همچنین تحلیل رگرسیون مورد آزمون قرار گرفته است.

**جدول ۱: ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه**

ضریب آلفا	تعداد گویه	متغیر
۰/۸	۷	رشد و تعالی سازمانی (متغیر وابسته)
۰/۶	۴	رفتار شهروند سازمانی (متغیر مستقل)
۰/۶	۴	تعهد سازمانی (متغیر مستقل)
۰/۷	۴	رضایت شغلی (متغیر مستقل)
۰/۸	۵	دین‌داری (متغیر مستقل)

### یافته‌های تحقیق

#### الف) یافته‌های توصیفی

۱- بیشترین تعداد پاسخگویان در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار دارند که ۴۴/۸ درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است. در مقابل کمترین تعداد پاسخگویان مربوط به گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال می‌باشد و ۱۹/۳ درصد از پاسخگویان را در بر می‌گیرد.

۲- در زمینه تحصیلات باید خاطرنشان کرد که مدرک تحصیلی لیسانس با تعداد ۷۶ نفر (۴۷/۵ درصد) بیشترین فراوانی و کمترین فراوانی مربوط به مدرک تحصیلی دکترا با ۱ نفر (۰/۶) است.

۳- اکثریت پاسخگویان (۳۹/۴ درصد) سابقه خدمت بین ۱۱ سال تا ۲۰ سال دارند و کمترین میزان سابقه خدمت بین گروه ۱ سال تا ۱۰ سال (۲۷/۵ درصد) مشاهده شده است.

۴- از نظر نوع مسکن، اکثریت پاسخگویان (۵۶/۸ درصد) داری منزل شخصی و پاسخگویانی که دارای منزل نامعین هستند؛ کمترین درصد (۷/۱) از جامعه مورد مطالعه را به خود اختصاص می‌دهند.

۵- از نظر میزان درآمد، اکثر پاسخگویان (۲۷/۲ درصد) درآمدی بین ۸۰۱ هزار تا ۱ میلیون تومان و کمترین گروه درآمدی زیر ۸۰۰ هزار تومان (۷ درصد) است.

۶- در این پژوهش، رشد و تعالی سازمانی ناجا به وسیله ۷ گویه با ۵ امکان پاسخ سنجیده شد. میانگین کل شاخص رشد و تعالی سازمانی ناجا ۲۷/۷۶ با انحراف استاندارد ۴/۸۸ است. به طور کلی رشد و تعالی سازمانی ناجا از نظر ۵۰/۶ درصد پاسخگویان بالا است، ۳۷/۳ درصد از پاسخگویان رشد و تعالی سازمانی ناجا را متوسط می دانند و ۱۲ درصد از پاسخگویان رشد و تعالی سازمانی ناجا را پایین می دانند.

### ب) یافته‌های استنباطی

**فرضیه اول: بین تعهد سازمانی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه وجود دارد.** برای آزمون این فرضیه، از جدول توافقی و برای تعیین جهت و شدت آن، از آماره پیرسون و تای بی کنده استفاده شده که نتایج آن در جدول شماره ۲ و ۳ آورده شده است. با توجه به معنادار بودن جدول شماره ۳ فرضیه  $H_0$  رد می شود؛ به عبارت دیگر، بین تعهد سازمانی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه معناداری وجود دارد (۰/۰۰۶). شدت این رابطه در پیرسون، ضعیف و جهت آن مثبت است؛ یعنی با افزایش تعهد سازمانی، تعالی سازمانی ناجا افزایش می یابد و با کاهش تعهد سازمانی، تعالی سازمانی ناجا کاهش می یابد. در تای بی کنده رابطه معنادار نیست.

**جدول ۲: تعالی سازمانی برحسب تعهد سازمانی**

متغیر مستقل	کم	متوسط		زیاد		جمع
		درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	
تعالی سازمانی کم	۴۴/۴	۸	۴۴/۴	۲	۱۱/۱	۱۰۰
متوسط	۱۷/۲	۴۸	۸۲/۸	۰	۰	۵۸
زیاد	۱۸/۲	۵۳	۶۸/۸	۱۰	۱۳	۷۷
کل	۲۰/۹	۱۰۹	۷۱/۲	۱۲	۷/۸	۱۵۳*

\* ۸ مورد مفقوده

**جدول ۳: تعالی سازمانی برحسب تعهد سازمانی**

آزمون‌ها	میزان ضریب	معناداری
همبستگی پیرسون	۰/۲۲	۰/۰۰۶
تای بی کنده	۰/۱۶۱	۰/۰۵۴

فرضیه دوم: بین رضایت شغلی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه وجود دارد. برای آزمون این فرضیه، از جدول توافقی و برای تعیین جهت و شدت آن، از آماره پیرسون و تای بی کندال استفاده شده که نتایج آن در جدول شماره ۴ و ۵ آورده شده است. با توجه به معنادار بودن جدول شماره ۵ فرضیه  $H_0$  رد می‌شود؛ به عبارت دیگر، بین رضایت شغلی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه معناداری وجود دارد (۰/۰۰۰). شدت این رابطه در پیرسون، قوی و جهت آن مثبت است؛ یعنی با افزایش رضایت شغلی، تعالی سازمانی ناجا افزایش می‌یابد و با کاهش رضایت شغلی، تعالی سازمانی ناجا کاهش می‌یابد. در تابی کندال جهت این رابطه مثبت و شدت آن متوسط است.

**جدول ۴: تعالی سازمانی برحسب رضایت شغلی**

متغیر مستقل تعالی سازمانی	کم		متوسط		زیاد		جمع
	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	
کم	۹	۴۷/۴	۸	۴۲/۱	۲	۱۰/۵	۱۰۰
متوسط	۱۵	۲۵/۴	۴۰	۶۷/۸	۴	۶/۸	۱۰۰
زیاد	۲	۲/۵	۴۲	۵۲/۵	۳۶	۴۵	۱۰۰
کل	۲۶	۱۶/۵	۹۰	۵۷	۴۲	۲۶/۶	۱۵۸*

\*۸ مورد مفقوده

**جدول ۵: تعالی سازمانی برحسب رضایت شغلی**

آزمون‌ها	میزان ضریب	معناداری
همبستگی پیرسون	۰/۶۴	۰/۰۰۰
تای بی کندال	۰/۴۷	۰/۰۰۰

فرضیه سوم: بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه، از جدول توافقی و برای تعیین جهت و شدت آن، از آماره پیرسون و تابی کندال استفاده شده که نتایج آن در جدول شماره ۶ و ۷ آورده شده است. با توجه به معنادار بودن جدول شماره ۷ فرضیه  $H_0$  رد می‌شود؛ به عبارت دیگر، بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه معناداری وجود دارد (۰/۰۰۰). شدت این رابطه در پیرسون، متوسط و جهت آن مثبت است؛ یعنی با

افزایش رفتار شهروندی سازمانی، تعالی سازمانی ناجا افزایش می‌یابد و با کاهش رفتار شهروندی سازمانی، تعالی سازمانی ناجا کاهش می‌یابد. در تابی کندال جهت این رابطه مثبت و شدت آن متوسط است.

**جدول ۶: تعالی سازمانی برحسب رفتار شهروندی سازمانی**

متغیر مستقل		کم		متوسط		زیاد		جمع	
تعالی سازمانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی
کم	۹	۶۰	۵	۳۳/۳	۱	۶/۷	۱۵	۱۰۰	۱۰۰
متوسط	۱۱	۲۶/۳	۲۶	۶۱/۹	۵	۱۱/۹	۴۲	۱۰۰	۱۰۰
زیاد	۳	۲/۷	۵۸	۷۹/۵	۱۳	۱۷/۸	۷۳	۱۰۰	۱۰۰
کل	۲۳	۱۶/۹	۸۹	۶۸/۵	۱۹	۱۴/۶	۱۳۰*	۱۰۰	۱۰۰

\* ۳۱ مورد مفقوده

**جدول ۷: تعالی سازمانی برحسب رفتار شهروندی سازمانی**

آزمون‌ها	میزان ضریب	معناداری
همبستگی پیرسون	۰/۵۳	۰/۰۰۰
تابی کندال	۰/۳۶	۰/۰۰۰

فرضیه چهارم: بین دین‌داری کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه وجود دارد. برای آزمون این فرضیه، از جدول توافقی و برای تعیین جهت و شدت آن، از آماره پیرسون و تابی کندال استفاده شده که نتایج آن در جدول شماره ۸ و ۹ آورده شده است. با توجه به معنادار بودن جدول شماره ۹ فرضیه  $H_0$  رد می‌شود؛ به عبارت دیگر بین دین‌داری کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه معناداری وجود دارد (۰/۰۰۱). شدت این رابطه در پیرسون، ضعیف و جهت آن مثبت است؛ یعنی با افزایش دین‌داری، تعالی سازمانی ناجا افزایش می‌یابد و با کاهش دین‌داری، تعالی سازمانی ناجا کاهش می‌یابد. در تابی کندال جهت این رابطه مثبت و شدت آن ضعیف است.

**جدول ۸: تعالی سازمانی برحسب دین‌داری**

متغیر مستقل		کم		متوسط		زیاد		جمع	
تعالی سازمانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی
کم	۰	۰	۴	۲/۱	۱۵	۷۸/۹	۱۹	۱۰۰	۱۰۰
متوسط	۲	۳/۴	۱۴	۲۳/۷	۴۳	۷۲/۹	۵۹	۱۰۰	۱۰۰
زیاد	۱	۱/۳	۱	۱/۳	۷۶	۹۷/۴	۷۸	۱۰۰	۱۰۰
کل	۳	۱/۹	۱۹	۱۲/۲	۱۳۴	۸۵/۹	۱۵۶*	۱۰۰	۱۰۰

\* ۵ مورد مفقوده



**جدول ۹: تعالی سازمانی برحسب دین‌داری**

معناداری	میزان ضریب	آزمون‌ها
۰/۰۰۱	۰/۲۶	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	۰/۲۸	تایی کندال

فرضیه پنجم: بین سابقه خدمت کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه وجود دارد. جدول شماره (۱۰)، رابطه بین سابقه خدمت کارکنان و تعالی سازمانی ناجا را از طریق آزمون پیرسون نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین سابقه خدمت کارکنان و تعالی سازمانی ناجا وجود ندارد؛ بنابراین فرضیه صفر پذیرفته می‌شود.

**جدول ۱۰: تعالی سازمانی ناجا بر اساس میزان سابقه خدمت کارکنان**

معناداری	میزان ضریب	آزمون
۰/۸۶۱	-۰/۰۱۵	همبستگی پیرسون

فرضیه ششم: بین سطح تحصیلات کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۱۱)، رابطه بین سطح تحصیلات کارکنان و تعالی سازمانی ناجا را از طریق آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین سطح تحصیلات کارکنان و تعالی سازمانی ناجا وجود ندارد؛ بنابراین فرضیه صفر پذیرفته می‌شود.

**جدول ۱۱: تعالی سازمانی ناجا بر اساس میزان تحصیلات**

معناداری	میزان ضریب	آزمون
۰/۳۱۶	۰/۰۸۱	اسپیرمن

فرضیه هفتم: بین سن کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه وجود دارد. جدول شماره (۱۲)، رابطه بین سن کارکنان و تعالی سازمانی ناجا را از طریق آزمون پیرسون نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین سن کارکنان و تعالی سازمانی ناجا وجود ندارد؛ بنابراین فرضیه صفر پذیرفته می‌شود.

**جدول ۱۲: تعالی سازمانی ناجا بر اساس سن کارکنان**

معناداری	میزان ضریب	آزمون
۰/۳۳۳	-۰/۰۸۲	همبستگی پیرسون

## بررسی میزان تأثیر هم‌زمان متغیرهای مستقل بر تعالی سازمانی (رگرسیون چندمتغیره)

نتایج به دست آمده که در جدول شماره ۱۳ مندرج است؛ نشان می‌دهد، متغیر رضایت شغلی بیشترین تأثیر را بر تعالی سازمانی ناجا (۰/۵۰۷) دارد و پس از آن متغیرهای احساس رفتار شهروند سازمانی (۰/۲۳۹) و دین‌داری (۰/۱۹۴) قرار دارد.

**جدول ۱۳: بررسی میزان تأثیرات هم‌زمان متغیرهای مستقل بر روی تعالی سازمانی ناجا**

متغیرها	Beta	T	معناداری
رضایت شغلی	۰/۵۰۷	۷/۳۲	۰/۰۰۰
رفتار شهروند سازمانی	۰/۰۲۳۹	۳/۳۷	۰/۰۰۱
دین‌داری	۰/۱۹۴	۳/۲۴	۰/۰۰۱
Adjusted R square	R <sup>2</sup>	R	Model
۰/۴۸۷	۰/۵۰۱	۰/۷۰۸	۱

همچنین نتایج نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه (R) و ضریب تعیین به ترتیب معادل ۰/۷۰۸ و ۰/۵۰۱ به دست آمده است. مقدار R<sup>2</sup> نشان می‌دهد که ۵۰ درصد از کل واریانس متغیر وابسته (تعالی سازمانی ناجا) با یک ترکیب خطی از متغیرهای رضایت شغلی، رفتار شهروند سازمانی و دین‌داری توضیح داده شده است و ۵۰ درصد از تغییرات بدون توضیح باقی مانده است که این میزان به عواملی نسبت داده می‌شود که الگوی تحقیق به آن نپرداخته است (متغیر تعهد سازمانی به دلیل معنادار نبودن بیان نشده است).

## نتیجه‌گیری

هر سازمانی برای پیشرفت و توسعه خود، نیازمند راهبرد و برنامه‌ریزی‌های خرد و کلان است. جایگاه و نقش نیروی انسانی در این راهبردها به عنوان منبع اصلی سازمان، از اهمیت و اعتبار زیادی برخوردار است؛ به عبارتی، منابع انسانی، ثروت واقعی یک سازمان به شمار می‌رود. بین مدیریت انسانی و سلامت سازمانی رابطه‌ای مستقیم وجود دارد؛ بنابراین، لازمه دستیابی به هدف‌های سازمان، مدیریت مؤثر این منابع با ارزش است. هدف این تحقیق، مطالعه نقش ویژگی‌های رفتاری کارکنان در رشد و تعالی سازمانی است. در این تحقیق، رشد و تعالی سازمانی ناجا از نظر ۵۰/۶ درصد

پاسخگویان بالا است. در پژوهش صورت گرفته، بین تعهد سازمانی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا، رابطه معناداری وجود دارد (فرضیه اول). شدت این رابطه در پیرسون، ضعیف و جهت آن مثبت است؛ یعنی با افزایش تعهد سازمانی، تعالی سازمانی ناجا افزایش می‌یابد و با کاهش تعهد سازمانی، تعالی سازمانی ناجا کاهش می‌یابد. آن و می‌یر، تعهد سازمانی را از سه جنبه تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری بررسی می‌کنند که باعث رشد و تعالی سازمانی می‌شود. تای و کیونگ (۲۰۰۷) به بررسی ارتباط و اثر تعهد شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج حاکی از آن است که تعهد سازمانی، باعث کارایی و تعالی سازمانی می‌شود. در این مطالعه، بین رضایت شغلی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا، رابطه معناداری وجود دارد (فرضیه دوم). شدت این رابطه در پیرسون، قوی و جهت آن مثبت است؛ یعنی با افزایش رضایت شغلی، تعالی سازمانی ناجا افزایش می‌یابد و با کاهش رضایت شغلی، تعالی سازمانی ناجا کاهش می‌یابد. همچنین در رگرسیون چند متغیره رضایت شغلی (۰/۵۰۷) بیشترین تأثیر را بر تعالی سازمانی ناجا دارد. مازلو معتقد است: زمانی که نیازهای اساسی تر رفع شود؛ رضایتمندی از شغل شکل می‌گیرد که به نوبه خود باعث ارتقا و شکوفایی خلاقیت فرد می‌شود. بر مبنای این نظریه، اگر نیازهای اساسی کارکنان نیروی انتظامی رفع شود، ما شاهد آن خواهیم بود که کارایی سازمانی افزایش می‌یابد. هرزبرگ معتقد است که واحدهای سازمانی و شرکتی در صورتی موفق می‌شوند که نیازهای افراد ارضا شود. هرزبرگ به دو نوع نیاز، یعنی نیازهای بدنی و نیازهای روانی اشاره می‌کند. نتایج مطالعه انصاری و همکاران (۱۳۸۹)، حاکی از آن است که تعهد سازمانی و رضایت شغلی به طور مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی و تعالی سازمانی، مؤثر است. می‌توان از نتایج تحقیق و نظریه‌های ارائه شده، نتیجه گرفت که رضایت شغلی باعث رشد و تعالی سازمانی است. بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و تعالی سازمانی ناجا رابطه معناداری وجود دارد (فرضیه سوم). شدت این رابطه در پیرسون، متوسط و جهت آن مثبت است؛ یعنی با افزایش رفتار شهروندی سازمانی، تعالی سازمانی ناجا افزایش می‌یابد و با کاهش رفتار شهروندی سازمانی، تعالی سازمانی ناجا کاهش می‌یابد. همچنین در رگرسیون چندمتغیره، رفتار

شهروندی سازمانی (۰/۲۳۹) دومین متغیر مستقل است که بر تعالی سازمانی ناجا اثر دارد. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب و بهینه می‌داند؛ زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش و از طرف دیگر نیاز به سازوکارهای کنترل پرهزینه رسمی در سازمان را کاهش می‌دهد. به اعتقاد جوت، اسکولار و میلر (۲۰۰۶) اگر کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی سهیم باشند و در بهبود آن مشارکت ورزند، موقعیت کاری اثربخش‌تر و کارها روان‌تر انجام می‌شود. می‌توان از نتایج تحقیق و نظریه‌های ارائه شده، نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی، باعث رشد و تعالی سازمانی است. بین دین‌داری کارکنان و تعالی سازمانی ناجا، رابطه معناداری وجود دارد (فرضیه چهارم). شدت این رابطه در پیروان، ضعیف و جهت آن مثبت است؛ یعنی با افزایش دین‌داری، تعالی سازمانی ناجا افزایش می‌یابد و با کاهش دین‌داری، تعالی سازمانی ناجا کاهش می‌یابد. همچنین در رگرسیون چند متغیره دین‌داری (۰/۱۹۴) سومین متغیر مستقل است که بر تعالی سازمانی ناجا اثر دارد. اسپرواسکی و هاگستون (۱۹۷۸) نشان داده‌اند که افرادی که به مدت طولانی دین‌دار هستند، مذهب را به عنوان مهم‌ترین عامل رضامندی از شغل تلقی کرده‌اند. می‌توان از نتایج تحقیق و دیدگاه‌های ارائه شده نتیجه گرفت که دین‌داری، باعث رشد و تعالی سازمانی است.

### پیشنهادها

- ۱- از آنجا که در میان متغیرهای تحقیق، رضایت شغلی بیشترین تأثیر را بر رشد و تعالی سازمانی داشته، توجه به رضایتمندی شغلی در ناجا، می‌تواند باعث رشد و تعالی سازمانی شود.
- ۲- سازمان ناجا می‌تواند با فراهم آوردن منابع مورد نیاز برای آموزش و مشارکت کارکنان در فعالیت‌هایی که مربوط به کار آنها است؛ بر ادراکات آنها تأثیر بگذارد و تعهد سازمانی آنها را بالا ببرد. تأثیر مثبت تمرکز بر ادراکات کارکنان می‌تواند برای مدیران نتیجه‌گرا تشویق‌کننده باشد.
- ۳- استفاده از بروشورها، پوسترها و عکس‌ها در زمینه تقویت شاخص‌های تعهد

سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و دین‌داری در ادارات ناجا.

۴- فرماندهان نیروی انتظامی، می‌توانند با ایجاد فضای باز و انعطاف‌پذیر و مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل با کارکنان ناجا، زمینه رشد و تعالی سازمانی را فراهم کنند.

۵- یافته‌های این پژوهش، علاوه بر اهمیت مفهومی، دارای اهمیت کاربردی نیز هستند. این تحقیق، درک افراد در زمینه رفتارهای فرانقشی و مفاهیمی نظیر رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و تعالی سازمانی ارتقا می‌بخشد. نتایج این پژوهش، می‌تواند به مدیران و فرماندهان نیروی انتظامی در جهت بهبود رشد و تعالی سازمانی کمک کند و با اتخاذ اقدامات مدیریتی، بروز رفتارهای فرانقشی را در کارکنان تقویت کنند.

۶- ارتقای سطح آموزش و آگاهی کارکنان، نقش بی‌بدیلی در رشد و تعالی سازمانی خواهد داشت. آموزش و افزایش میزان آگاهی‌ها و دانش کارکنان، سایر عوامل اثرگذار بر رشد و تعالی سازمانی را با تحول مثبت مواجه خواهد کرد.

۷- ارتقای منزلت و بهبود وضع معیشت کارکنان، از ضرورت‌های انکارناپذیری است و به طور مستقیم و غیرمستقیم بر انگیزه کارکنان و رشد سازمان اثرگذار است؛ بنابراین مسئولان کشور و فرماندهان ناجا لازم است، به این امر توجه جدی داشته باشند.

## منابع

- انصاری، محمداسماعیل؛ میراحمدی، سیدمحمدرضا و کاظم ذبیح‌زاده (۱۳۸۹). بررسی روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. **فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت**، شماره سیزده، ۱۶۶-۱۵۳.

- آهنکوب‌نژاد، محمدرضا (۱۳۸۸). مطالعه میزان پابندی دینی جوانان شهر اهواز. **مجله پژوهش جوانان، فرهنگ و جامعه**، شماره ۳، ۲۴-۱.

- پورسلطانی زرنندی، حسین و رامین امیرجی نقندر (۱۳۹۰). ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی شهر مشهد. **مدیریت ورزشی**، شماره شانزده، ۱۴۷-۱۲۷.

- حافظی، سهیلا؛ نقیبی، هدایت؛ نادری، عزت‌الله؛ مه‌ری نجفی، سهیل و حسین محمودی (۱۳۸۷). بررسی میزان و ارتباط مهارت فردی با رفتار سازمانی مدیریت زمان در مدیران آموزشی. *مجله علوم رفتاری*، شماره دو، ۱۹۲-۱۸۳.
- حقیقی، محمدعلی؛ احمدی، ایمان و حمید رامین‌مهر (۱۳۸۸). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان. *فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی*، شماره بیستم، ۱۰۱-۷۹.
- عظیم‌زاده، سیدمرتضی؛ خبیری، محمد و حسن اسدی (۱۳۸۸). تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت و نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی در کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران. *نشریه حرکت*، شماره ۴، ۴۲-۲۷.
- مایل افشار، مهناز؛ رجب‌زاده، علی و مهدی معمارپور (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران. *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی، تهران*: شماره دوم، ۱۶۹-۱۵۷.
- مرادی چالشتری، محمدرضا (۱۳۸۷). *مدل‌سازی و تحلیل رابطه بین رهبری تحول‌آفرین، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تربیت‌بدنی جمهوری اسلامی ایران*. رساله دکترا دانشگاه تهران.
- هویدا، رضا و ناهید نادری (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، شماره یک، ۱۱۸-۱۰۳.
- وفادار، حسین (۱۳۸۷). فناوری اطلاعات و تأثیرات آن در رفتار سازمانی پلیس. *فصلنامه دانش انتظامی*، شماره سوم، ۹۴-۷۶.
- ویلم، ژان پل (۱۳۷۷). *جامعه‌شناسی ادیان*. ترجمه عبدالرحیم گواهی، تهران: موسسه فرهنگی انتشارات تبیان.
- Chia. Ping, Yu., Tsai, Hsim, CHU. (2007). Exploring knowledge contribution from an OCB perspective. *Information and management*. Vol. 44, PP: 321-331.
- Tae – Hee, K. and Kyung – Ro, C.(2007). International effects of occupational commitment and citizenship behaviors. *International journal of applied sports sciences*. Vol. 19, No. 2, PP: 63-79.

- Antonia Mercedes Garcia – Cabrera, Maria Gracia Garcia – Soto.(2010). MNC commitment, OCB role definition and intent to leave in subsidiary topmanagers: the moderating effect of uncertainty avoidance values. International Journal of Intercultural, In Press, Corrected Proof, Available Online 5.
- Ying, Liu. Aaron Cohen (2010). Values commitment and OCB among Chinese employees. International journal of intercultural relations. Vol. 34, Issue. 5, PP: 493-506.

Archive of SID