

رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران

عباس سالاروند^۱ / حسین درگاهی^۲ / سجاد اله‌دادی^۳ / گلنا شهام^۴

چکیده

مقدمه: رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پیامدهای مهمی برای سازمان‌ها به همراه دارد. بروز این رفتارها می‌تواند سبب افزایش عملکرد و کارایی سازمانی شود. پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است.

روش پژوهش: پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی بود که بطور مقطعی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. ابزارهای گردآوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه‌های جو سازمانی لایل ساسمن و سام دیپ (۱۹۸۹)، و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۸۷) به همراه ویژگی‌های دموگرافیک کارکنان بود. جهت کسب اعتبار علمی پرسش‌نامه‌های مزبور از روش روایی محتوایی با CVI بالاتر از ۰/۸ و برای پایایی آن‌ها از روش آزمون-بازآزمون و تعیین آماره ضریب همبستگی برابر ۰/۹۵ برای جو سازمانی و ۰/۷۹ برای رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. بر اساس فرمول کوکران تعداد ۳۱۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند و در نهایت تعداد ۲۴۱ پرسشنامه بصورت کامل در اختیار پژوهش‌گر قرار گرفت. جهت تحلیل آماری از نرم‌افزار Spss استفاده شد و برای تحلیل رابطه بین متغیرها از آزمون‌های پیرسون، اسپیرمن، تی و آنوا بهره‌برداری لازم به عمل آمد. میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بالاتر از حد میانگین و بیش از نیمی از آنها از جو سازمانی موجود رضایت دارند.

یافته‌ها: بین جو سازمانی با رفتار شهروندی و تمامی ابعاد آن رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. هم‌چنین جو سازمانی به میزان ۱۴٪ بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بود.

نتیجه‌گیری: استقرار جو مناسب و مورد رضایت کارکنان بر فضای سازمان‌ها موجب بروز رفتارهای فراتر از خود جوش از سوی کارکنان خواهد شد که در نهایت می‌تواند در موفقیت سازمان‌ها تأثیرگذار باشد.

کلید واژه‌ها: جو سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، دانشگاه علوم پزشکی.

- ۱- دانشجوی کارشناسی‌ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
- ۲- استاد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: hdargahi@sina.tums.ac.ir
- ۳- دانشجوی کارشناسی‌ارشد روانشناسی بالینی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران
- ۴- دانشجوی کارشناسی‌ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

مقدمه

سازمان یک نهاد اجتماعی است که در آن گروهی از افراد با تفاوت‌های ذهنی، اجتماعی و زمینه‌های فرهنگی جهت دستیابی به اهداف مشترک با هم کار می‌کنند [۱]. سازمان‌ها جایگاه برجسته و والایی در ساختار فرهنگی و اجتماعی جوامع پیدا کرده‌اند و بسیاری از اساسی‌ترین و حیاتی‌ترین فعالیت‌های زندگی مردم از طریق سازمان‌ها انجام می‌گیرد. با وجود این، وجود سازمان به تنهایی تضمین‌کننده نیل به پیشرفت و موفقیت و تامین رفاه و آسایش نیست، بلکه برای این منظور به سازمان‌های کارآمد و اثر بخش نیاز است [۲]. رمز موفقیت هر سازمان، نیروی انسانی کارآمد آن است و یا پیشرفت سازمان‌ها در گرو استفاده‌ی کارآمد از نیروی انسانی است [۳]. در قرن حاضر، به سبب تغییرات محیطی و شتاب روزافزون رقابت در محیط، به کارگیری و استفاده مناسب از سرمایه‌های انسانی سازمان و تأکید بر نیروی انسانی و دانش آن، سرمایه معنوی سازمان محسوب می‌شود و نقش مؤثری در بقا در این محیط فراهم می‌کند، اما متأسفانه گسترش روزافزون سازمان‌ها از نظر شاخص‌های مالی و بی‌توجهی به مؤلفه‌های انسانی، خود موجب بروز متغیرهای جدیدی از جمله فرسودگی نیروی انسانی شده است. به عبارت دیگر، امروزه شرایط محیطی نامناسب در سازمان‌ها برای نیروی انسانی، زمینه‌های بروز فرسودگی در آنها را هرچه بیشتر فراهم می‌کند [۴]. لذا، توجه به این منبع عظیم و در نظر گرفتن نیازها و مشکلات آنها و استقرار جو مناسب، از عوامل موثر در تحقق اهداف سازمان‌ها است [۳]. جو سازمانی مجموعه ویژگی‌هایی است که یک سازمان را توصیف می‌کند و آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد و تقریباً در طول زمان پایدار است و رفتار افراد در سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد [۵]. هر سازمان دارای جو خاص خود است که اگر همساز با اهداف، نقش‌ها و انتظارات کارکنان نباشد، می‌تواند مشکل ساز شده و سبب بهره‌وری پایین سازمان شود. در جو سازمانی مناسب، کارکنان از رضایت شغلی مطلوب

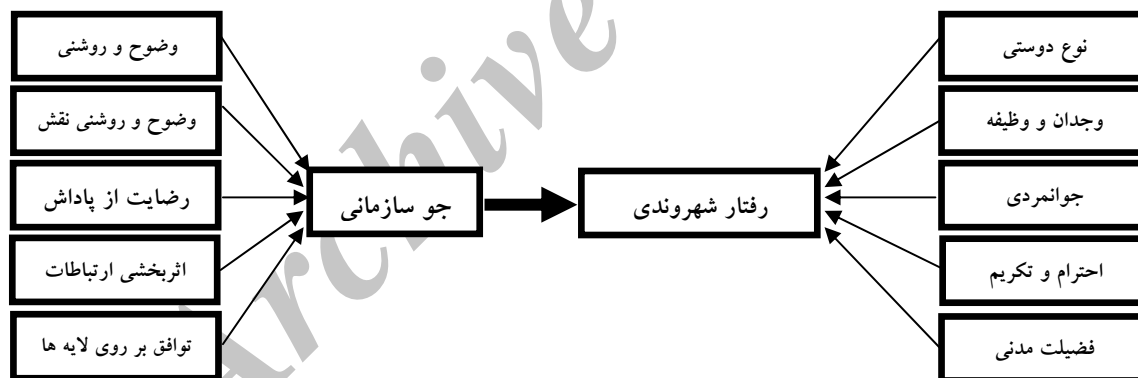
برخوردار هستند، برای غلبه بر مشکلات انگیزه کافی دارند، کارکنان به همکاری با سازمان افتخار و به خوبی با یکدیگر همکاری می‌کنند، و امور سازمان را تمام و کمال انجام می‌دهند [۶]. خط مشی‌ها، برنامه‌ها و وضعیت مالی هیچ کدام به تنهایی سازمان را به محیطی مناسب برای کار کردن تبدیل نمی‌کند بلکه، آنچه از سازمان یک محیط کار مطلوب می‌سازد، احساس کارکنان نسبت به محیط کار؛ یعنی همان جو سازمانی است. هم‌چنین، جو مثبت سازمانی تاثیر به سزایی بر رفتار کارکنان و عملکرد سازمان دارد که می‌تواند از یک طرف هزینه جابجایی کارکنان را کاهش دهد، و از سوی دیگر موجب بهبود کیفیت کالا، نوآوری و خطرپذیری شود که نهایتاً بر افزایش سودآوری و وفاداری مشتریان به سازمان تاثیر می‌گذارد [۷].

از سوی دیگر، منابع انسانی با برخورد مثبت در جهت اهداف سازمان و یا در صورت نبود هدایت و رهبری مناسب بر خلاف جهت اهداف سازمان گام بر می‌دارند. از این رو شناخت رفتارهای سازمانی مختلف کارکنان از جمله رفتار شهروندی سازمانی، از اهمیت بالایی در مدیریت سازمان‌ها برخوردار است [۸].

سازمان‌های مرتبط با حیطه سلامت در عرصه زندگی اجتماعی انسان‌ها، اهمیت زیادی دارند. فعالیت‌های این سازمان‌ها مستقیماً بر جان و مال انسان‌ها تاثیر می‌گذارد [۹]. لذا سازمان‌های مزبور نیاز به کارکنانی دارند که علاوه بر انجام وظایف رسمی خود، اقدام به انجام رفتارهای فرانقشی یا همان رفتارهای شهروندی سازمانی کنند. رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان از آن دسته رفتارهای اختیاری کارکنان به شمار آورد که جزء وظایف رسمی و قانونی آنها نمی‌باشد، و مستقیماً نیز توسط نظام رسمی پاداش سازمان تشویق نمی‌شود، اما موجب اثربخشی سازمان خواهد شد [۱۰]. رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است، زیرا با متغیرهای سازمانی مهمی هم‌چون رضایت شغلی، نگهداری کارکنان و بهره‌وری سازمانی ارتباط دارد. نتایج مطالعه توکلی و همکاران نشان می‌دهد

کیفیت، رضایت، نیت رفتاری و وفاداری به سازمان دارای اهمیت خاصی است [۸]. واعظی و همکاران در پژوهشی خود در میان کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران به این نتیجه رسیدند که وجود رفتار شهروندی سازمانی بر میزان بهره‌وری کارکنان موثر است [۱۶]. اما مسئله اصلی این پژوهش پاسخ به این سوال است که آیا بهبود جو سازمانی بر بروز این گونه رفتارهای فرانقشی موثر است یا خیر. بر همین اساس، پژوهش حاضر سعی دارد تا با هدف تعیین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران به عنوان بزرگ‌ترین و قدیمی‌ترین دانشگاه کشور که سال‌های متمادی است در رتبه اول نظام سلامت کشور قرار دارد، میزان تاثیر جو سازمانی به عنوان متغیر مستقل را بر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته، مورد ارزیابی قرار دهد.

مدیران می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند، بجای آن که متوسل به زور و اجبار شوند یا به فرایندهای انتخاب، استخدام یا جامعه‌پذیری کارکنان اتکا کنند [۱۱]. رفتار شهروندی سازمانی، کاملاً داوطلبانه است، به طوری که نظام پاداش‌دهی قابلیت شناسایی آن را ندارد، اما عملکرد موثر در سازمان را افزایش می‌دهد [۱۲]. همچنین، رفتار شهروندی سازمانی، سازمان را به منابع بیشتر مجهز می‌کند و نیاز به مکانیزم‌های رسمی و پر خرج را کاهش می‌دهد [۱۳]. پاول اچ اعلام کرد افرادی که از شغل خود راضی هستند، رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری انجام می‌دهند [۱۴]. مگ‌دانلا نیز اعتقاد دارد رفتار شهروندی سازمانی که توسط نظام رسمی پاداش جبران نمی‌شود، یک رفتار غیررسمی است که اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد و باعث موفقیت بیشتر سازمان می‌گردد [۱۵]. کاخلی و قلی‌پور در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی در ادراک مشتری از



شکل ۱ - مدل مفهومی پژوهش

نیروی انسانی دانشگاه علوم پزشکی تهران به تعداد ۱۷۰۰ نفر برآورد گردید. روش نمونه‌گیری به صورت نظام‌مند و بر اساس فرمول کوکران انجام شد که بر این اساس با توجه به احتساب خطای ۵٪ ($d=5\%$)، حجم نمونه به تعداد ۳۱۳ نفر تعیین شد. پس از تعیین تعداد نمونه، پرسشنامه‌ها متناسب با تعداد کارکنان ستادی شاغل در هر یک از معاونت‌ها به شکلی که نماینده صحیحی از جامعه پژوهش هر یک از معاونت‌ها

روش پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی - تحلیلی بود که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان ستادی معاونت‌های بهداشت، درمان، آموزشی، پژوهشی، توسعه مدیریت و برنامه‌ریزی منابع، غذا و دارو، روابط بین‌الملل، دانشجویی، و فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی تهران بود. حجم جامعه پژوهش بر اساس استعلام از مدیریت

این پرسشنامه‌ها در اختیار تعداد ۱۲ نفر از اعضای هیئت علمی گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت دانشکده بهداشت و دانشکده پیراپزشکی دانشگاه قرار گرفت و پس از جمع‌آوری پیشنهادات، اصلاحات لازم انجام گردید که در نتیجه شاخص اعتبار محتوی (CVI) برای پرسشنامه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از ۰/۸ بدست آمد. به منظور ارزیابی پایایی نیز این پرسشنامه‌ها بین تعداد ۳۰ نفر از اعضای جامعه پژوهش که در نمونه‌گیری شرکت نداشتند، توزیع گردید و سپس بعد از سه روز جمع‌آوری شد. این پرسشنامه‌ها بعد از ۲ هفته نیز مجدداً در اختیار همان نفرات قرار گرفت و سپس نتایج جمع‌آوری گردید. بدین ترتیب پژوهش‌گر توانست با روش آزمون- باز آزمون و تعیین آماره ضریب همبستگی درون طبقه‌ای (ICC)، پایایی پرسشنامه‌ها را تعیین کند که در نتیجه برای پرسشنامه جو سازمانی برابر ۰/۹۵ و برای رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۷۹ بدست آمد. جهت بررسی‌های آماری از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. از آمار توصیفی برای نشان دادن داده‌های دموگرافیک، میزان مطلوبیت جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، و جهت تعیین ارتباط بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از آزمون همبستگی پیرسون، و به منظور تعیین میزان تاثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی از آزمون رگرسیون خطی، و برای نشان دادن ارتباط بین ویژگی‌های دموگرافیک با هریک از متغیرهای این مطالعه از آزمون‌های T یک نمونه‌ای و دو نمونه‌ای مستقل آنوا و دانکن استفاده شد.

یافته‌ها

از مجموع ۲۴۱ نفر پاسخ‌گو به سوالات، ۷۷ نفر (۳۲٪) مرد و ۱۶۴ نفر (۶۸٪) زن، ۱۸۰ نفر (۷۴٪) متاهل و ۶۱ نفر (۲۶٪) مجرد بودند. بیشترین فراوانی گروه سنی پاسخ‌گو مربوط به ۳۰-۴۰ سال به میزان ۴۱٪ بود. ۱۱/۲٪ افراد دارای تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم، ۱۴/۱٪ فوق دیپلم، ۴۲/۷٪ مدرک کارشناسی، ۲۵/۳٪ کارشناسی ارشد و ۶/۷٪ هم دارای مدرک دکتری

باشد به صورت طبقه‌بندی شده، و در نهایت در هر معاونت به صورت تصادفی توزیع شدند. پژوهش‌گر، پرسشنامه‌ها را شخصاً و به صورت حضوری به اعضای نمونه پژوهش در هر معاونت ارائه داد. به لحاظ رعایت موازین اخلاق پژوهش قبل از گردآوری پرسشنامه، مجوزهای لازم جهت توزیع پرسشنامه‌ها اخذ شد، و اهداف پژوهش و تضمین رعایت اصل محرمانگی برای شرکت‌کنندگان در این مطالعه تشریح گردید. در نهایت تعداد ۲۴۱ پرسشنامه بصورت کامل در اختیار پژوهش‌گر قرار گرفت، و در نتیجه ضریب پاسخ‌گویی برابر ۷۸٪ بدست آمد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسشنامه بود؛ شامل پرسش‌نامه استاندارد جو سازمانی لایل ساسمن و سام دیپ (۱۹۸۹) که دارای ۲۰ گویه ۵ گزینه‌ای به مقیاس لیکرت؛ هرگز (امتیاز=۰)، به ندرت (امتیاز=۱)، گاهی (امتیاز=۲)، غالباً (امتیاز=۳) و همواره (امتیاز=۴) که به منظور تحلیل محیط درونی (جو سازمان‌ها) طراحی شده است. این پرسش‌نامه پنج بعد وضوح و روشنی اهداف، وضوح و روشنی نقش، رضایت از پاداش، رضایت و توافق بر روی رویه‌ها و اثربخشی ارتباطات در سازمان‌ها را مورد ارزیابی قرار می‌دهد [۱۷]. هم‌چنین پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۸۷) که دارای ۲۰ گویه ۵ گزینه‌ای به مقیاس لیکرت است مورد استفاده قرار گرفت. متغیرهای تعیین شده جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی در این پرسشنامه شامل: نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، و احترام و تکریم می‌باشد. برای تمامی سوالات، امتیاز خیلی زیاد=۵، زیاد=۴، متوسط=۳، کم=۲، خیلی کم=۱ در نظر گرفته شد، اما سوالات ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۵ به صورت برعکس، خیلی زیاد=۱، زیاد=۲، متوسط=۳، کم=۴، خیلی کم=۵ امتیازبندی گردید [۱۸]. داده‌های مربوط به عوامل یا ویژگی‌های دموگرافیک کارکنان ستادی دانشگاه شامل سن، جنس، وضعیت تاهل، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، میزان حقوق دریافتی در ماه و محل خدمت نیز جمع‌آوری گردید. جهت کسب اعتبار علمی پرسشنامه‌ها با روش روایی محتوی،

با توجه به جداول ۵ و ۶ که حاصل تحلیل رگرسیون خطی است مشاهده می‌شود مدل مفهومی‌بکار رفته در خصوص جو سازمانی به ابعاد یا مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی تهران با سطح معنی‌داری ($P < 0/0001$) مورد تایید قرار می‌گیرد. به عبارتی با توجه به ضریب R^2 می‌توان چنین نتیجه گرفت که ۱۴ درصد از تغییرات انجام شده در خصوص رفتار شهروندی سازمانی ناشی از تاثیر جو سازمانی موجود در دانشگاه علوم پزشکی تهران است. (جداول ۵ و ۶)

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر یکی از معدود مطالعاتی است که در حوزه نظام سلامت کشور به ارتباط بین جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران به عنوان قدیمی‌ترین و معتبرترین موسسه آموزش عالی در نظام سلامت می‌پردازد. نتایج حاصل از این پژوهش بیانگر این است که جو سازمانی بر روی اکثر مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران تاثیر مثبت دارد. مثال و هسکت اعتقاد دارند جو سازمانی مناسب به کارکنان یک سازمان در انجام بهتر وظایف کمک می‌کنند و آنها را به تلاش بیشتری بر می‌انگیزانند [۱۹].

یکی از مهم‌ترین عوامل مهم برای پویایی سازمان‌ها، وجود جو سازمانی مطلوب آنها است؛ بدین معنی که در جو سازمانی مطلوب، کارکنان از رضایت شغلی قابل توجهی برخوردارند، و روحیه کاری آنها بالا است، و انگیزه کافی برای رشد و پیشرفت را دارا هستند [۲۰].

پاترسون و همکاران گزارش کردند که بین جو سازمانی مطلوب و ابعاد آن با بهره‌وری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ارتباط معنی‌داری دیده می‌شود [۲۱]. نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که بیش از نیمی از کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران اعتقاد دارند جو سازمانی موجود در محل کار آنها از وضعیت مطلوبی برخوردار است؛ اما میزان رضایت آنها

بودند. بیشتر (۳۳/۲٪) کارکنان دارای سابقه خدمت ۲۵-۱۵ سال، و حدود نیمی از کارکنان رسمی و پیمانی، و نیمی دیگر دارای وضعیت استخدامی قراردادی و طرح نیروی انسانی بودند. میانگین حقوق دریافتی در ماه کارکنان مورد مطالعه، ۱۱,۰۰۰,۰۰۰ میلیون ریال محاسبه شد که بیشترین حقوق دریافتی، ۲۸,۰۰۰,۰۰۰ میلیون ریال و کمترین آن ۷,۰۰۰,۰۰۰ میلیون ریال بود. بیشتر (۱۷٪) کارکنان در معاونت توسعه مدیریت و برنامه‌ریزی منابع و کمترین (۳/۷٪) در معاونت فرهنگی دانشگاه مشغول به کار بودند.

همان‌گونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود حدود دو سوم از کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران اعتقاد دارند وضوح و روشنی اهداف و اثربخشی ارتباطات در این دانشگاه تا حدودی مطلوب و مطلوب هستند. هم چنین نیمی از آنها به مطلوبیت نسبی و بالای وضوح و روشنی نقش‌ها اعتقاد دارند، اگرچه میزان رضایت آن از پاداش‌های ارائه شده و توافق بر روی رویه‌ها در مقایسه با سایر ابعاد جو سازمانی کمتر است. (جدول ۱)

در جدول ۲ مشخص شده است که رفتار شهروندی سازمانی و کلیه ابعاد آن از حد میانگین بالاتر است. اگرچه در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بعد جوانمردی، و احترام و تکریم نسبت به سایر ابعاد آن بالاتر است. (جدول ۲)

بر اساس جدول ۳، طبق آزمون همبستگی پیرسون با ۹۹٪ اطمینان ($P < 0/0001$)، بین جو سازمانی با مولفه‌های نوع دوستی ($R = 0/39$)، فضیلت مدنی ($R = 0/35$)، و احترام و تکریم ($R = 0/26$) رابطه آماری معنی‌داری وجود داشت. اگرچه، بین جو سازمانی و مولفه‌های وظیفه‌شناسی و جوانمردی، رابطه آماری معنی‌داری مشاهده نشد. (جدول ۳)

همانگونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود ارتباط معنی‌داری با ۹۹٪ اطمینان ($P = 0/000$) بین رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد یا مولفه‌های جو سازمانی وجود دارد. (جدول ۴)

مناسب از سازمان بیشتر می‌شود. هم‌چنین این امر باعث می‌شود کارکنان به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط کمک کنند و برای جلوگیری از تنش‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران تلاش کنند [۲۰].

هم‌چنین نتایج پژوهش حاضر مشخص کرد بین جو سازمانی و کلیه مولفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران رابطه آماری معنی‌داری ($P = 0/000$) وجود دارد. به عبارتی هر چه قدر جو سازمانی حاکم بر سازمان مطلوب‌تر باشد، رفتارهای شهروندی سازمانی در آن سازمان بیشتر بروز می‌کند و بالعکس. علاوه بر این، چنانچه اهداف سازمان و وضوح نقش‌ها برای کارکنان واضح و روشن باشد، کارکنان از پاداش‌های دریافتی، رویه‌ها و شیوه تصمیم‌گیری در سازمان رضایت بیشتری داشته باشند و ارتباطات سازمانی اثر بخش تر برقرار شود، کارکنان رفتارهای فرانقشی و خود جوش بیشتری از خود بروز می‌دهند. در این میان نقش اثر بخشی ارتباطات در بروز رفتار شهروندی سازمانی ملموس‌تر است [۲۱].

مطالعات احمدی‌زاده و همکاران، داف، بیس‌واز و همکاران، سورش و ون‌کاتامال، دی‌پائولا و تس‌چن‌موران و عمادی ارتباط معنی‌داری بین رفتار شهروندی سازمانی با جو سازمانی را در سازمان‌های مختلف تایید کردند [۳۴-۳۰ و ۷]. بر خلاف نتایج حاصل از پژوهش‌های پیشین، سبزی پور و همکاران در پژوهش خود که با هدف "تحلیل رابطه بین جو سازمانی و متغیرهای نگرشی و رفتارهای فرانقش یا شهروندی سازمانی در کارکنان کتابخانه‌های عمومی کشور" انجام شد، اعلام کردند که بهبود جو سازمانی تاثیری در بروز رفتارهای فرا نقش هم‌چون رفتارهای شهروندی ندارد [۳۵]. این اختلاف شاید به دلیل تفاوت در جامعه آماری، ابزار گردآوری داده‌ها، و جو سازمانی موجود در سازمان‌های مورد مطالعه باشد که با سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی درمانی، متفاوت است.

از پاداش‌های ارائه شده و توافق بر روی رویه‌ها در مقایسه با سایر پژوهش‌ها از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست. این در حالی است که سازمان‌های نوآور در جو سازمانی خود تاکید بسیاری بر روی نظام پاداش دارند [۲۲]؛ به عبارتی به نظر می‌رسد نظام پاداش در مطلوبیت جو سازمانی نقش به‌سزایی دارد [۲۳] که با نتایج به دست آمده در مطالعه حاضر انطباق ندارد.

از سوی دیگر کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران اعلام کردند که از دیدگاه آنها رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در واحدهای ستادی دانشگاه در وضعیت مطلوبی قرار دارد. زارعی متین و جندقی نشان دادند که بین شاخص‌های وظیفه‌شناسی و جوانمردی (تحمل‌پذیری) رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با عملکرد سازمانی ارتباط معنی‌داری دیده می‌شود [۲۴]. احمدی و همکاران با مطالعه بر روی تعداد ۴۸۱ نفر از پرستاران در استان‌های زنجان و اصفهان اعلام کردند که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در میان این افراد از وضعیت مطلوبی برخوردار است [۲۵] که با نتایج مطالعه حاضر سازگاری دارد.

با استفاده از آزمون Duncan و Anova مشخص شد که بین جو سازمانی واحدهای ستادی با عوامل دموگرافیک کارکنان، مانند سن، سنوات و محل شغل آنها ارتباط معنی‌داری وجود دارد ($P < 0/05$). کرمانی (۱۳۸۷) و زارع و همکاران (۱۳۸۹) این نوع رابطه را به اثبات رساندند [۲۶ و ۲۷]؛ اگرچه فولادوند (۱۳۸۱) و محبتی (۱۳۸۷) این رابطه را تایید نکردند [۲۸ و ۲۹].

دیگر یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از آن است که بین جو سازمانی با مولفه‌های نوع دوستی، فضیلت مدنی، و احترام و تکریم رفتار شهروندی سازمانی رابطه آماری معنی‌داری وجود دارد ($P = 0/001$). هم‌چنین، بین جو سازمانی با مولفه‌های وظیفه‌شناسی ($P = 0/366$) و جوان مردی ($P = 0/724$)، رابطه آماری معنی‌داری مشاهده نشد. به عبارت دیگر، چنانچه شرایط محیط کار بهبود یابد و تصور کارکنان از جو سازمان مثبت باشد، تمایل کارکنان به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی کاری و نیز ارائه تصویری

است که می‌تواند تاثیر شگرفی بر عواملی هم‌چون بهره‌وری، رضایت شغلی با تعهد و رفتار سازمانی و روحیه کارکنان و افزایش انگیزه برای تغییر رفتار داشته باشد. هم‌چنین پیامدهای حاصل از جو سازمانی مطلوب بر افزایش بروز رفتار شهروندی کارکنان تاثیر مثبت خواهد داشت. لذا با ایجاد جو سازمانی مطلوب و تاثیر مثبت آن بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، می‌توان به وفاداری، کارافرینی، بهبود عملکرد، اثربخشی خدمات، کاهش غیبت و ترک شغل و تشویق به کار تیمی کارکنان دست یافت.

یافته‌های حاصل از این پژوهش بیانگر این واقعیت است که هر چقدر تصور کارکنان از جو سازمانی مثبت تر باشد، رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند، و به عبارتی جو سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی موثر است. اکثر نتایج مطالعاتی که در این راستا صورت گرفته است نیز این فرضیه را تایید می‌کنند. در سازمان‌های مرتبط با حوزه سلامت، به دلیل اهمیت جان انسان‌ها، نیاز به کارکنانی است که علاوه بر انجام وظایف رسمی خود، اقدام به انجام رفتارهای فرانقشی یا همان رفتارهای شهروندی سازمانی کنند. به عبارت دیگر، چنانچه مدیران سازمان‌ها محیطی را برای کارکنان فراهم کنند که در آن تصمیم‌گیری با مشارکت کارکنان صورت گیرد، شیوه تنظیم اهداف و رویه‌ها مورد رضایت کارکنان باشد، پاداش‌ها از دید آنها منصفانه باشد و موانع برقراری ارتباطات مرتفع گردد، کارکنان به انجام وظایف فراتر از نقش خود، که به صورت رسمی از آنها انتظار نمی‌رود، تشویق می‌شوند.

با توجه به اینکه ابعاد جو سازمانی مانند رضایت از پاداش و توافق بر رویه‌ها از دیدگاه کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران در مقایسه با سایر ابعاد دارای امتیاز پایین‌تری است، پیشنهاد می‌گردد پاداش‌ها به صورتی تخصیص یابند که دارای بیشترین اثربخشی باشند. به عبارت دیگر، نحوه تخصیص پاداش‌ها بیشتر مبتنی بر عملکرد کارکنان باشد و در عین مقرون به صرفه بودن برای سازمان، برای کارکنان قابل لمس

یافته سوم پژوهش حاضر نشان داد که جو سازمانی به میزان ۱۴٪ می‌تواند بروز رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. به عبارت دیگر، جو سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر است. شاهین و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی که با هدف بررسی تاثیر ادراک کارکنان از جو سازمانی بر میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و تاثیر این دو متغیر بر کارایی سازمانی در سازمان‌های کوچک و متوسط استان مازندران انجام داده‌اند، اعلام کردند که ادراک مثبت از جو سازمانی، به افزایش بروز رفتار شهروندی سازمانی و کارایی عملکرد سازمان می‌انجامد و رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معنی‌داری بر روی کارایی سازمانی دارد. آنها هم‌چنین اعلام کرده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی بر شاخص‌های انواع کارایی در سازمان‌ها موثر است [۳۶]. آقایی و همکاران (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای با هدف "بررسی ارتباط میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی"، اعلام کرده‌اند که جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. از سوی دیگر، این افراد رفتار شهروندی سازمانی را تأثیرپذیرترین متغیر از جو سازمانی اعلام کردند [۳۷] که از این حیث با نتایج پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد.

از محدودیت‌های اصلی مطالعه حاضر انجام آن در یک مقطع زمانی خاص و توسط پرسشنامه و با روش خود ارزیابی است. اگرچه این نوع مطالعات مفید است، اما تغییر منابع و شرایط بیرونی و درونی سازمان‌های مورد مطالعه می‌تواند بر روی یافته‌های بدست آمده تاثیر بگذارد. ثانیاً در این پژوهش فقط به ارتباط بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اشاره شده است؛ اگرچه دیگر عوامل سازمانی نیز می‌تواند بر روی رفتار شهروندی سازمانی تاثیر بگذارد که در این مطالعه مشخص نشده است.

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر که جو سازمانی ادراک شده توسط کارکنان بر رفتار شهروندی آنها در دانشگاه علوم پزشکی تهران تاثیر مثبت دارد. جو سازمانی بیانگر شیوه زندگی افراد در یک سازمان

بوده و به عنوان یک محرک انگیزشی مطرح شود. در نهایت پیشنهاد می‌گردد که تصمیم‌گیری در سازمان با مشارکت کارکنان همراه باشد، بر روی شیوه انجام کارها با کارکنان توافق حاصل شود، و همه افراد سازمان فرصت ارائه دیدگاه‌های خود را داشته باشند.

جدول ۱ - توزیع فراوانی مطلق و نسبی وضعیت جو سازمانی در واحدهای ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران

کل	همواره		غالباً		گاهی		به ندرت		هرگز		فراوانی ابعاد جو سازمانی	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد		
۱۰۰	۲۴۱	۶	۱۵	۳۳	۷۶	۳۳	۷۶	۲۰	۴۹	۱۰	۲۵	وضوح و روشنی اهداف
۱۰۰	۲۴۱	۴	۱۱	۴۶	۱۱۰	۲۵	۶۱	۱۵	۳۸	۸	۲۱	وضوح و روشنی نقش‌ها
۱۰۰	۲۴۱	۸	۲۱	۲۲	۵۱	۳۲	۸۰	۲۰	۴۷	۱۸	۴۲	رضایت از پاداش
۱۰۰	۲۴۱	۵	۱۳	۲۰	۴۸	۳۵	۸۳	۲۵	۶۳	۱۵	۳۴	توافق بر روی رویه‌ها
۱۰۰	۲۴۱	۵	۱۳	۵۴	۱۲۷	۲۸	۶۷	۷	۱۹	۷	۱۹	اثر بخشی ارتباطات

جدول ۲ - توزیع پراکندگی میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی در واحدهای ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران

بیشترین	کمترین	انحراف معیار	میانگین	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۳	۱	۰/۸۳	۳/۲۵	نوع دوستی
۴	۱	۰/۹۶	۳/۱۰	وجدان و وظیفه شناسی
۴/۵	۱	۱/۳۶	۴/۳۰	جوانمردی
۴/۸۵	۱	۱/۲۹	۳/۸۵	فضیلت مدنی
۳/۲۰	۱	۰/۸۵	۳/۳۰	احترام و تکریم
۳/۹۱	۱	۰/۷۶	۳/۵۶	رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۳ - تعیین همبستگی جو سازمانی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان حوزه‌های ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران

همبستگی	نوع دوستی	وظیفه شناسی	جوانمردی	فضیلت مدنی	احترام و تکریم
جو سازمانی	۰/۳۹۴	۰/۰۶۰	-۰/۰۲۳	-۰/۳۵۰	-۰/۲۶۷
سطح معنی داری	۰/۰۰۰۱	۰/۳۶۶	۰/۷۲۴	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱

جدول ۴ - تعیین همبستگی جو سازمانی و مولفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان حوزه‌های ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران

همبستگی	جو سازمانی	وضوح اهداف	وضوح نقش	رضایت از پاداش	توافق بر رویه‌ها	اتربخشی ارتباطات
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۸۲	۰/۲۵۲	۰/۳۳۷	۰/۲۸۶	۰/۲۳۷	۰/۴۶۰
سطح معنی داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

جدول ۵ - مدل رگرسیون خطی جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

خطای معیار	Adjusted R Square	R ²	R
۷/۳۷	۰/۱۴۲	۰/۱۴۶	۰/۳۸۲

جدول ۶ - ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون خطی رفتار شهروندی سازمانی

مدل	ضریب استاندارد نشده	ضریب استاندارد شده	T	sig
β	خطای استاندارد	β		
جو سازمانی ۰/۰۰۰۱	۰/۲۳۷	۰/۰۳۸	۰/۳۸۲	۶/۱۹

Reference:

- 1- Alipour FH. The Relationship between organizational climate and communication skills of managers of the Iranian physical education organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 2011; 30(0): 421-8.
- 2- Rashidi D, Farhudi SH. The Study of the relationship between organizational environment and bank branch efficiency. *Journal of Development Evolution Management* 2009; 1388(3): 53-59. [Persian]
- 3- Asefzadeh S. Fundamentals of health economics. Qazvin: Qazvin University of Medical Sciences; 2011: 4. [in Persian]
- 4- Sadaghiyani E. Hospital organization and management. Tehran: Jahan Rayane; 1998. [in Persian]
- 5- Vaziri M, Shirzadi Esfehni H. The relationship between organization climate and employees vitality and happiness: The case of Alzahra University. *New Thoughts on Education* 2010; 6(2): 912-918. [Persian]
- 6- Delgoshae B, Tofighi SH, Kermani B. The relationship between organizational climate and organizational commitment in teaching hospitals of Hamedan university of medical sciences. *Horizon of Medical Sciences* 2010; 14(4): 60-69. [Persian]
- 7- Emadi Z. Relationship between organizational citizenship behavior and organizational climate in the ministry of science, research and technology. M.A. Thesis. Iran: Payame Noor University; 2009. [In Persian]
- 8- Kakhaki A, Gholipoor A. OCB: Another step in improving organizational performance towards the customer. *Trade Studies* 2007; 11(4): 15-145. [Persian]
- 9- Mahdad A, Mahdizadegan I. The comparison of organizational citizenship behaviors (OCBs) and counterproductive work behaviors (CWBs) among Iranian and Malaysian automotive workers. *New Findings in Psychology* 2010; 4(12): 79-93. [Persian]
- 10- Rezaeian A, Rahimi F. The effect of procedural justice on organizational citizenship behavior: The moderate role of organizational trust. *Journal of Business Management Perspective* 2008; 7(29): 69-87. [Persian]
- 11- Alah Tavakoli Z, Abedi MR, Salehnia M. Review of the effectiveness of organizational citizenship behavior training on increasing organizational commitment. *Journal of Business Management Perspective* 2009; 9(33): 105-124. [Persian]
- 12- Hoveida R, Naderi N. Evaluation of organizational citizenship behavior. *Journal of Executive Management* 2009; 9(1): 103-118. [Persian]
- 13- Sohrabizadeh S, Bastani P, Ravangard R. The impact of effective factors on organizational citizenship behavior in Shiraz University of Medical Sciences (SUMS) staff in 2010. *Hospital* 2010; 9(1-2): 75-83. [Persian]
- 14- Pavalache-Ilie M. Organizational citizenship behavior, work satisfaction and employees' personality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 2014; 127(0): 489-93.
- 15- Magdalena SM. The Effects of organizational citizenship behavior in the academic environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 2014; 127: 738-42.
- 16- Vaezi R, Mayelafshar M, Memarpour M. Employee's attitudes towards organizational citizenship behaviors and relation to employee's productivity in Tehran metropolitan hospitals of medical sciences universities. *Hospital* 2011; 10(2): 68-75. [Persian]
- 17- Dargahi H, Mousavi SMH, Shaham G, Molaezadeh A. Organizational

- climate of hospitals at Tehran university of medical sciences. *Health Administration* 2012; 15(50): 31-40. [Persian]
- 18- Podsakoff PM, Mackenzie S, Moorman R & Fetter R. Transformational leader behaviors and their effects on organizational behaviors. *The Leadership Quarterly* 1990; 1(2): 107-142.
- 19- Neal A & Hesketh B. Productivity in organization. *Handbook of industrial work & organizational psychology*. London: Sage Publication; 2001: 62-77.
- 20- Jahed HA. Organizational health. *Tadbir Journal* 2004; 16(159): 16-21. [Persian]
- 21- Paterson M, Warr P, West M. Organizational climate and company productive: The role of employee effect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 2004; 77(2): 193-216.
- 22- Saleh SD, Wang CK. The management of innovation: Strategy, structure, organizational climate. *Journal of Engineering Management* 1993; 40(1): 14-21.
- 23- Barmgantel HJ, Reynolds JI & Pathan RZ. How personality and organizational climate variables moderate the effectiveness of management programs: A review and some recent research findings. *Management & Labor Studies* 1984; 9(1): 1-16.
- 24- Zareie Matin H, Jandaghi GH. Recognition of Organizational citizenship behavior factors and its relationship with organizational performance. *Management Culture* 2006; 4(2): 31-63. [Persian]
- 25- Ahmadi AA, Mobaraki H, Yousefi M. Structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals. *Qazvin University of Medical Sciences Journal* 2012; 16(2): 71-76. [Persian]
- 26- Kermani B. Relationship between organizational climate and employees' organizational commitment in Hamedan university of medical sciences. MSc thesis. Tehran: Islamic Azad University, Research and Science Branch; 2008. [In Persian]
- 27- Zare H, Feizi A, Mahboobi T. Relationship between organizational climate with employees' job stress and creativity in education office of west Azerbaijan Province, Iran. *Journal of Behavioral Research Sciences* 2010; 8(2): 114-124. [In Persian]
- 28- Fooladvand K. A Study of organizational climate relationship with employees' psychological health in Ilam governmental hospitals. *Ilam University of Medical Sciences Journal* 2007; 15(1): 44-50. [Persian]
- 29- Mohabatti F. A Study organizational climate relationship with nurses' job stress in Shiraz hospitals. MSc thesis. Shiraz: Shiraz University of Medical Sciences; 2007. [In Persian]
- 30- Ahmadizadeh Z, Heydarinejad S, Farzam F, Shetab Boshehri N. Investigation the relation between organizational climate and organizational citizenship behavior. *International Journal of Sport Studies* 2012; 2(3): 163-167.
- 31- Duff DB. The Relationship between organizational climate, personality factors, and organizational citizenship behavior in a university extension. Ph.D Dissertation. University of Illinois at Urbana- Champaign; 2007.
- 32- Biswas S, Varma A. Psychological climate and individual performance in India: Test of a mediated model. *Employee Relations Journal* 2007; 29(6): 664-676.
- 33- Suresh S, Venka Aammal P. An antecedents of organizational citizenship behavior. *Journal of India Academy of Applied Psychology* 2010; 36(2): 276-286.

- 34- DiPaola M, Tschannen-Moran M. Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *Journal of School Leadership* 2001; 11(5): 424-47.
- 35- Sabzipoor M, Ahmadizad A, Ismaeel Givi MR. Analysis of the relationship of organizational atmosphere with attitude variables and meta-role behaviors in the personnel of public libraries. *Journal of Iran Public Libraries Information* 2012; 17(4): 581-602. [Persian]
- 36- Shahin A, Naftchali JS, Pool JK. Developing a model for the influence of perceived organizational climate on organizational citizenship behavior and organizational performance based on balanced score card. *International Journal of Productivity and Performance Management* 2014; 63(3): 290-307.
- 37- Aghayee R, Aghae M, Aghae A. Investigation of relationship between job fatigue, organizational citizenship behavior and organizational atmosphere. *Public Administration* 2014; 5(4): 1-18.