

## تحلیل تاثیر جو سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی

پژوهشگران: علی شائمی<sup>۱</sup>، جواد شعبانی نفت چالی<sup>۲</sup>، جواد خزائی پول<sup>۳\*</sup>

(۱) گروه مدیریت، استادیار، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران  
(۲) کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۹/۸

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۲/۵/۱۲

### چکیده

مقدمه: جو سازمانی تاثیر عمده ای بر رفتار کارکنان دارد و مراکز بهداشتی درمانی دارای جو سازمانی خاصی هستند که بهبود آن می تواند باعث ارتقاء رفتار شهروندی کارکنان گردد.

هدف: این پژوهش با هدف تعیین تاثیر ادراک کارکنان از جو سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است.

روش کار: این تحقیق از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می باشد. متغیرهای این پژوهش شامل جو سازمانی همکارانه، جو سازمانی نوآورانه و رفتار شهروندی است. جامعه آماری را پرستاران حوزه شهرستان نوشهر در سال ۱۳۹۱ تشکیل می دهند که ۱۶۰ نفر از پرستاران به روش نمونه گیری در دسترس از بیمارستان دولتی و کلینیک های خصوصی نوشهر انتخاب گردیدند. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه استاندارد ۲۹ سوالی جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود. تجزیه و تحلیل داده ها بر اساس آزمون معادلات ساختاری انجام شد. نتایج: با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون معادلات ساختاری، جو همکارانه با تاثیرگذاری ۰/۷۵ نسبت به جو نوآورانه با تاثیرگذاری ۰/۴۹ بر رفتار شهروندی تاثیر بیشتری دارد. از نظر تاثیر بر ابعاد رفتار شهروندی نیز، جو همکارانه بر همه ابعاد رفتار شهروندی نسبت به جو نوآورانه تاثیر بیشتری دارد ولی از لحاظ ترتیب تاثیرگذاری بر ابعاد شهروندی سازمانی این دو جو با یکدیگر متفاوت هستند به طوریکه جو همکارانه با ضریب ۰/۷۲ بیشترین تاثیر را بر آداب اجتماعی و با ضریب ۰/۵۵ کمترین تاثیر را بر وجدان کاری دارد در حالیکه جو نوآورانه همانند جو همکارانه بیشترین تاثیر را با ضریب ۰/۵۴ بر آداب اجتماعی دارد ولی کمترین تاثیر را با ضریب ۰/۳۲ بر جوانمردی دارد.

نتیجه گیری: با استقرار جوکاری مثبت می توان رفتار شهروندی سازمانی را از طریق جو سازمانی درک شده بهبود بخشید. بنابراین بهبود جو سازمانی پیشنهاد می شود. به طوریکه افراد درگیر در فعالیتهای همکارانه می توانند به همکاران در انجام بهتر تکالیف کمک کنند و آنها را به تلاش بیشتر برانگیزند و همین طور هنگامی که سازمان جوی نوآورانه ارائه می دهد کارکنان به راحتی می توانند دست به نوآوری زده، خود را شکوفا نموده و ارتقاء دهند.

کلید واژه ها: رفتار سازمانی، ادارک، کادر پرستاری

### مقدمه

و درک اینکه آنها ارزشمندترین دارایی سازمانند به مسیر حرکت خود ادامه دهند(۴). این امر برای صنعت مراقبت بهداشتی از اهمیت زیادی برخوردار است چراکه این صنعت به منابع انسانی خود بسیار وابسته هستند و کارکنان آنها تاثیر بسیاری بر رشد و بقا سازمان دارند. در نتیجه رفتار شهروندی کارکنان می تواند منجر به بهبود بیشتر رقابت و عملکرد سازمانی آنها نسبت به سازمانهای بزرگتر شود به علاوه شهروندان خوب سازمانی، در بکارگیری منابع کمیاب سازمان شرطی موثر و ضروری هستند. با توجه به دغدغه مدیران سازمانها در مورد بقا و پیشرفت در محیط رقابتی امروز و اینکه تعداد افرادی که رفتار شهروندی را از خود بروز می دهند اندک است، شناخت

در محیط رقابتی و متغیر کسب و کار امروزی، عمده نگرانی سازمان ها بقا و پیشرفت است که این امر جز با کاهش هزینه ها و رقابتی تر شدن میسر نخواهد شد. در نتیجه سازمان ها برای شناخت و بهبود رفتار منابع انسانی خود و همین طور کاهش هزینه های مربوط به آنها تلاش می کنند. در این راستا سازمان ها به افرادی نیازمندند که پا را فراتر از تکالیف معین شغلی خود می گذارند(۱). تمایل به گسترش همیاری، کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع دارند که اصطلاحاً این رفتارها، رفتارهای شهروندی سازمانی (*Organizational Citizenship Behavior*) نامیده می شوند(۲).

سازمان ها نمی توانند بدون داشتن شهروندان خوب(۳)

رفتار شهروندی سازمانی و عوامل موثر بر آن حائز اهمیت است و می تواند گام موثری در مسیر پیشرفت سازمانها باشد و این شناخت برای سازمانهای بهداشتی که عامل موثری بر فرایند توسعه سلامت کشور می باشند بیشتر اهمیت دارد چرا که این رفتار انعطاف پذیری لازم را برای موقعیت های غیر قابل پیش بینی فراهم می سازد و به کارکنان سازمان کمک می کند در کنار هم و با هم باشند(۵).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان(Organ) و همکاران در دهه ۸۰ قرن بیستم مطرح گردید(۶). ارگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و ماهیتی اختیاری دارد که مستقیماً در سیستم های رسمی پاداش دهی در سازمان تعریف نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود(۸،۷). منظور از اختیاری بودن این است که این رفتار جزء شرح وظایف شغلی و یا رفتار های رسمی نمی باشد و در تعهد استخدامی افراد قرار نگرفته و کاملاً انتخابی است و کوتاهی در انجام آن هیچ گونه تنبیهی را به دنبال ندارد(۹). به عبارتی می توان این نوع از رفتار را به صورت یک قرارداد روشن بین فرد و سازمان توصیف کرد که بیشتر به یک انتخاب شخصی شباهت دارد. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد، دوم اینکه مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد و سوم اینکه رفتار شهروندی سازمانی، ماهیتی چند وجهی دارد(۶). بولینو(Bolino) و همکارانش رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه ای واقعی نسبت به فعالیت ها و ماموریت های کلی سازمان تعریف کرده اند. آنها بر این عقیده هستند که رفتار های شهروندی به طور کلی دارای دو خصیصه عمومی هستند: اولاً آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند و ثانیاً آنها تلاشهای ویژه و فوق العاده ای هستند که سازمان به منظور دستیابی به موفقیت، از کارکنانش انتظار دارد(۱۰). رفتار شهروندی سازمانی یک حالت غیر رسمی

رفتاری است که در آن افراد فراتر از چیزی که از آنها انتظار می رود فعالیت کرده و به رفاه و سلامت سازمانشان و کسانی که در آن هستند، کمک می کنند. واندیان (Vandyayn) بیان نمود که رفتار شهروندی سازمانی رفتار های پیش برنده ای هستند که موجب می شوند ارتباط کارکنان با اهداف سازمان تثبیت و موجبات تحقق اهداف سازمان فراهم گردد. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای سازمانی پسندیده و مثبتی است که ارتباط چند بعدی را میان بخش های مثبت سازمانی فراهم می آورد(۳) و حمایت کننده هسته رفتارهای وظیفه ای است(۱۱،۱۲،۱۳).

با وجود علاقه فراوان به پژوهش در زمینه رفتار شهروندی سازمانی هنوز ابعاد آن به طور کامل شناخته نشده است. مروری بر ادبیات این مفهوم، حدود سی نوع رفتار متفاوت را به طور بالقوه شناسایی کرده است(۹). اما معتبرترین تقسیم بندی در مورد مولفه های رفتار شهروندی توسط اورگان ارائه شده است(۱۴،۱۵). این مولفه ها عبارتند از: آداب اجتماعی(Civic Virtue)، نوع دوستی(Altruism)، وجدان کاری(Conscientiousness)، جوانمردی(Sportsmanship)، نزاکت(Courtesy). آداب اجتماعی، وظیفه شناسی و نوع دوستی به عنوان مولفه های کمک کننده فعال و مثبت مطرحند. آداب اجتماعی به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی رانشان می دهد. وجدان کاری رفتاری فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان در محیط کار است(۱۶). نوع دوستی رفتار اختیاری برای کمک به همکاران در عملکرد مربوط به وظیفه شان می باشد(۱۳،۱۷). جوانمردی و نزاکت مولفه هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمانند. جوانمردی عبارتست از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد در حالیکه نزاکت درباره اندیشیدن به این معنا است که چطور اقدامات فرد بر دیگران اثر می گذارد(۱۸).

تحقیقات نشان داده است که جو سازمانی (Organizational Climate) می تواند به عنوان عاملی تاثیر گذار بر رفتار اعضای سازمان عمل کند(۱۹،۲۰). جو

درجه بالایی از جو همکارانه را در درون سازمان ادراک می کنند، احتمال بیشتری دارد که با یکدیگر رابطه تعاملی برقرار کنند. پژوهشها نشان می دهد که جو مثبت سازمانی از یک سو منجر به خشنودی، تعهد، دلبستگی به کار و عملکرد بالاتر و از سوی دیگر استرس و تمایل به ترک شغل و غیبت کمتر می شود. همچنین افراد در این جو بیشتر کار می کنند.

لیتون و استرینجر (*Lion & Strinjer*) در پژوهش خود نشان دادند که شیوه رهبری از عواملی است که بر جو سازمانی تاثیر می گذارد. آنان سازمان های متفاوتی را بررسی کردند که رهبران هر یک از آنها به شیوه متفاوتی آموزش دیده بودند. به طوریکه رهبران سازمانها به دو گروه تقسیم می شدند. گروه اول سختگیر بوده و بر حفظ نظم تاکید داشتند و گروه دوم بر ایجاد جو غیررسمی و دادن پاداش تاکید داشتند. نتایج نشان داد که کارکنان گروه اول احساس می کردند که سازمان غیر حامی و کاملا ساختاری بوده، ولی گروه دوم سازمانشان را دارای ساختار محدود می دانستند که نوآوری و نواندیشی را تشویق می کند (۳۱). نتایج پژوهش گودرزی نشان می دهد که سازمانهایی که بر جو حمایتی، ارتباطات باز، تشریح مساعی، آزاداندیشی و پاداش دادن به موفقیت ها تأکید دارند و از آنهایی که جوی محدود، خشک، سرد و فاقد شور و هیجان دارند، عملکردشان بیشتر است (۳۲) در نتیجه مطالعه و بررسی جو سازمانی و تاثیرات آن بر رفتار کارکنان، مدیران به ویژه مدیران بیمارستان ها (صنعت مراقبت بهداشتی)، همواره باید به دنبال شناسایی، تغییر و بهبود جو سازمانی بود تا از این طریق بر رفتار فردی کارکنان تاثیر گذاشته و دستیابی به اهداف سازمانی را برای خود و دیگران تسهیل نمود.

ایجاد و بقا و پایداری در صنعت خدماتی- بهداشتی بسیار اهمیت دارد چراکه این صنایع قادر به جذب سرمایه های محدود و پراکنده در جامعه و هدایت آنها هستند به همین دلیل عوامل موثر بر این صنایع حائز اهمیت است در نتیجه پژوهش حاضر می کوشد ادراک پرستاران از جو سازمانی را به عنوان یک عامل تاثیرگذار بر میزان رفتار

سازمانی مجموعه ای از معیارهای قابل اندازه گیری در محیط کار است که به طور مستقیم و غیر مستقیم توسط افرادی که در این محیط فعالیت می کنند درک شده و بر انگیزش و رفتار آنها تاثیر گذار است. در اواخر دهه ۶۰ مفهوم جو سازمانی متداول شد. این مفهوم موضوعی مشهور در زمینه های روانشناسی صنعتی و سازمانی است (۵) و نسبت به مفهوم فرهنگ سازمانی که در اواخر دهه ۸۰ رشد و تکامل یافت تقدم دارد. توماس (*Thomas*) معتقد است جو به صورت ادراکات مشترک از کیفیت ماهیت پدیده در یک جا تعریف می گردد، که نمود یک جنبه از فرهنگ است (۲۱).

ریچارد و اشنایدر (*Reichard & Schneider*) در تعریف جو بیان می دارند: جو سازمانی به دیدگاه های سازمانی، اقدامات و روشها چه رسمی و چه غیر رسمی اطلاق می شود (۲۲). جو سازمانی عمدتاً در مورد نگرش و رفتار است (۲۳) و متشکل از درک افراد در مورد سازمان بوده (۲۴) که می توان با ارزیابی این ادراک و توصیف کارکنان از ویژگیهای درونی سازمان، جو سازمانی را سنجید (۲۵). جو سازمانی ارزشها و عقاید و محیط کاری است که تاثیرات معنی داری بر رفتار کارکنان می گذارد (۲۶). در تعریفی دیگر جو سازمانی نشان دهنده اتمسفر غالب در یک شرکت، ادراک کارکنان سازمان، بازتاب سطح همکاری ها و دوستی ها، اعتماد متقابل، پشتیبانی و موثر بر رفتار و انگیزه کارکنان سازمان است (۲۷). از نظر لیو و جاو (*Jaw & Liu*) جو سازمانی از دو رویه همکارانه (*Cooperative Climate*) و نوآورانه (*Climate Innovative*) تشکیل شده است (۲۸). هنگامی که شرکتها سطح بالایی از جو نوآورانه ارائه می دهند، کارکنان تمایل دارند برای مبادله و تسهیم دانش (*Knowledge Sharing*)، به منظور خلق موضوعهای جدید، تعامل خود را با دیگران افزایش دهند در نتیجه یک جو نوآورانه تعامل اجتماعی را بین اعضای سازمان بالا می برد (۲۹). وجود جو همکارانه در سازمان به وجود آورنده دلیلی برای تمایل بیشتر اعضای آن سازمان به کارکردن با یکدیگر به صورت گروهی در جهت رشد و ارتقای یکدیگر است (۳۰). هنگامی که افراد

اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط ۷ نفر از خبرگان حوزه رفتار سازمانی دانشگاه اصفهان مورد تأیید قرار گرفت که از اعتبار لازم برخوردار بود. در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسشنامه، آلفای کرونباخ پرسشنامه محاسبه شد که مقدار آن برای جو سازمانی ۸۷ درصد و برای رفتار شهروندی سازمانی ۹۱ درصد می باشد. در نهایت پس از پخش و جمع آوری پرسشنامه داده های به دست آمده از آن با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ و نرم افزار AMOS نسخه ۲۰ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق برای تجزیه تحلیل فرضیات و برای بررسی برازش کلی مدل تحقیق از آزمون مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شده است. در مدلسازی معادلات ساختاری از یک طرف میزان انطباق داده پژوهش و مدل مفهومی بررسی خواهد شد که آیا از برازش مناسب برخوردار است و از طرف دیگر معناداری روابط در این مدل برازش یافته، آزمون می شود. شاخص های برازش مناسب مدل شامل  $AGFI$ ،  $GFI$ ،  $RMSEA$ ،  $Cmin/df$ ،  $CFI$  و  $IFI$  است. با توجه به این شاخص ها، مدلی از برازش مناسب برخوردار است که  $Cmin$  نسبت به درجه آزادی ( $df$ ) کمتر از ۳ باشد، مقدار  $RMSEA$  کمتر از ۱۰ درصد، مقدار  $AGFI$ ،  $GFI$ ،  $IFI$  بیشتر از ۹۰ درصد باشد. همچنین برای بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده شده است که باتوجه به اینکه سطح معناداری آزمون بالاتر از ۰/۰۵ می باشد، ادعای نرمال بودن سوالات پرسشنامه پذیرفته شده و می توان از آزمون های پارامتریک و از روش  $ML$  در مدل سازی معادلات ساختاری استفاده کرد.

### نتایج

جهت مشخص کردن اینکه شاخص ها تا چه اندازه برای مدل های اندازه گیری قابل قبول می باشند ابتدا باید تمام مدل های اندازه گیری را جداگانه مورد تحلیل قرار دهیم. بر مبنای اتخاذ چنین روشی ابتدا ۷ مدل اندازه گیری که مربوط به متغیرها می باشند، بطور مجزا مورد آزمون قرار گرفتند. با توجه به نتایج بدست آمده از مرحله قبل الگوهای اندازه گیری از برازش خوبی برخوردار بودند و به عبارتی

شهروندی سازمانی مورد بحث و بررسی قرار دهد تا در صورت اثبات آن رابطه مدیران بتوانند با ایجاد جو مناسب سازمانی زمینه افزایش بروز رفتار شهروندی را فراهم کنند تا به تبع آن بخش های مراقبت بهداشتی به رفتارهای شهروندی سازمانی دست یابند که عامل مهمی در بقا و پیشرفت آن هاست. لذا در این پژوهش میزان تاثیر و رابطه جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار می گیرد.

### روش کار

پژوهش حاضر توصیفی بوده و جامعه آماری این پژوهش شامل پرستاران شاغل در حوزه شهرستان نوشهر در پاییز سال ۱۳۹۱ می باشد (افراد شاغل در بیمارستان دولتی و کلینیک خصوصی) که مجموع تعداد آنها به ۴۰۰ نفر رسید و دارای مدرک کارشناسی پرستاری هستند به طوری که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران پس از محاسبه واریانس از نمونه مقدماتی اولیه ۳۰ نفره ۱۶۰ نفر محاسبه شده است.

در این پژوهش دو دسته رابطه مورد بررسی قرار گرفته است، یکی رابطه کلی بین جو سازمانی و ابعاد آن شامل جو همکارانه و جو نوآورانه با رفتار شهروندی سازمانی و دیگری رابطه جو سازمانی نوآورانه و همکارانه با مولفه های رفتار شهروندی سازمانی. این مدل از ابعاد مشخص شده جو سازمانی جاو و لیو و ابعاد رفتار شهروندی بل و منگاس (Bell & Menguc) تشکیل شده است (۳۳،۲۸) که این ابعاد با یکدیگر ترکیب شده و روابطی بین آنها تعریف شده است در نتیجه نوآوری در طراحی مدل وجود دارد چراکه برای اولین بار است که این مولفه ها در کنار یکدیگر قرار می گیرند.

جمع آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه استاندارد بود. در پرسشنامه ۲۹ سوالی بکار رفته در این پژوهش با استفاده از ۸ سوال جو سازمانی (اقتباس شده از پرسشنامه جو سازمانی جاو و لیو ۲۰۰۳) و با ۲۰ سوال (اقتباس شده از پرسشنامه رفتار شهروندی بل و منگاس)، رفتار شهروندی سازمانی مورد سنجش قرار گرفته که سوالات پرسشنامه بسته و از طیف لیکرت (۵ تایی) بود.

نحوی که ضرایب بالای همبستگی بین آنها به مقادیر بالای شاخص برازش تطبیقی می‌انجامد.

ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد (*Root Mean Squared Error of Approximation*): یکی از شاخص‌های مقتصد است و همانند *RMR* این شاخص نیز بر مبنای تحلیل ماتریس باقیمانده قرار دارد. برخلاف بسیاری از شاخص‌های برازش دیگر در الگوسازی که تنها دارای برآورد نقطه‌ای هستند، این شاخص برای فواصل اطمینان مختلف نیز قابل محاسبه است که می‌توان با استفاده از آنها مشخص کرد آیا مقدار به دست آمده برای الگوی تدوین شده با مقدار  $0/05$  تفاوت معنادار دارد یا نه. الگوهای قابل قبول دارای مقدار  $0/05$  یا کوچکتر برای این شاخص هستند. برازش الگوهایی که دارای مقادیر بالاتر از  $0/1$  هستند، ضعیف برآورد می‌شود.

کای اسکوتر بهنجار یا نسبی: یکی از شاخص‌های عمومی برای به حساب آوردن پارامترهای آزاد در محاسبه‌ی شاخص برازش، کای اسکوتر بهنجار یا نسبی است که از تقسیم ساده‌ی مقدار کای اسکوتر ( $\chi^2$ ) بر درجه‌ی آزادی الگو محاسبه می‌شود و با برچسب *CMIN/DF* گزارش می‌شود. برازش الگوهایی که دارای مقادیر بین ۲ تا ۳ است، مناسب برآورد می‌شود.

با توجه به نتایج بدست آمده می‌توان نتیجه گرفت که شاخص‌های کلی نشان از برازش خوب الگو توسط داده‌ها دارد و یا به عبارتی می‌توان گفت که داده‌های جمع‌آوری شده به خوبی الگو را مورد حمایت قرار می‌دهند. الگو معادلات ساختاری به همراه ضرایب رگرسیونی در شکل شماره ۱ ارائه شده است.

پس از بررسی و تایید الگو، برای آزمون معناداری فرضیه‌ها (ارتباط ابعاد جوسازمانی و رفتار شهروندی) از دو شاخص جزئی آماره ملاک آزمون (*Critical Ratio*) و *p* استفاده شده است. آماره ملاک آزمون مقداری است که از حاصل تقسیم "تخمین وزن رگرسیونی" بر "خطای استاندارد" بدست می‌آید. بر اساس سطح معناداری  $0/05$  آماره ملاک آزمون باید بیشتر از  $1/96$  باشد. کم‌تر از این مقدار، پارامتر مربوط در الگو، مهم شمرده نمی‌شود و

شاخص‌های کلی این مورد را تایید می‌کنند که داده‌ها به خوبی از الگوها حمایت می‌کنند.

پس از بررسی و تایید الگوهای اندازه‌گیری در گام اول، در گام دوم برای تست فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. در جدول شماره ۱ شاخص‌های کلی برازش تحلیل مسیر ارائه شده که معرف برازش مدل هستند و در ادامه توضیحات مربوط به آنها آمده است.

جدول شماره (۱): شاخص‌های کلی برازش مدل مفهومی تحقیق

نام شاخص	<i>2/df</i>	<i>GFI</i>	<i>AGFI</i>	<i>CFI</i>	<i>IFI</i>	<i>RMSEA</i>
مدل نهایی	۲/۳۴	۰/۹۲	۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۹۳	۰/۰۵۱
برازش قابل قبول	کمتر از ۳	بیشتر از ۰/۹۰			کمتر از ۰/۰۸	

کای اسکوتر ( $\chi^2$ ): یکی از شاخص‌های مطلق است که می‌توان آن را به عنوان عمومی‌ترین و پرکاربردترین شاخص برازش در الگوسازی معادله‌ی ساختاری تلقی کرد. مبنای محاسبه‌ی مقدار کای اسکوتر تفاوتی است که بین دو ماتریس وجود دارد؛ ماتریس واریانس- کوواریانس تولید شده و ماتریس واریانس- کوواریانس بازتولید شده بر مبنای پارامترهای برآورد شده در الگوی تدوین شده. کمیت کای اسکوتر بسیار به حجم نمونه وابسته است و نمونه‌ی بزرگ، کمیت کای دو را بیش از آنچه که بتوان آن را به غلط بودن الگو نسبت داد، افزایش می‌دهد.

شاخص نیکویی برازش (*Goodness-of-Fit Index*):

شاخص *GFI* مقدار نسبی واریانس‌ها و کوواریانس‌ها را به گونه‌ی مشترک از طریق الگو ارزیابی می‌کند. دامنه‌ی تغییرات *GFI* بین صفر و یک می‌باشد. مقدار قابل قبول برای *GFI* باید برابر یا بزرگتر از  $0/90$  باشد.

ریشه‌ی دوم میانگین مربعات باقیمانده (*Root Mean Squared Residual*): این شاخص یکی از شاخص‌های برازش مطلق است، حداقل مقدار برای این شاخص صفر است. هرچه *RMR* برای الگوی مورد آزمون نزدیکتر به صفر باشد، الگوی مذکور برازش بهتری دارد.

شاخص برازش تطبیقی (*Index Comparative Fit*):

یکی از شاخص‌های تطبیقی است. این شاخص بر مبنای همبستگی بین متغیرهای حاضر در الگو قرار دارد، به

همکارانه چون هدف رشد و ارتقای یکدیگر است در نتیجه کمک به ارتقای عملکرد یکدیگر امری دور از انتظار نیست ولی در جو نوآورانه مشارکت برای خلق موضوعی جدید به کار می رود در نتیجه کمک به یکدیگر از الویت کمتری بر خوردار است. در هر صورت هر دو جو تاثیر مثبتی بر نوع دوستی دارند و این خود در جهت بروز رفتار شهروندی سازمانی بسیار موثر است.

در مورد بعد نزاکت نیز هر دو جو همکارانه و نوآورانه بر آن تاثیر مثبت دارند. تاثیر مثبت باعث می شود که افراد به این درک برسند که رفتارشان بر دیگران تاثیر دارد و می توانند در جهت تاثیرگذاری مثبت بر افراد سازمان و خارج سازمان گام بردارند که رسیدن به اهداف سازمانی را تسهیل می کند. هر دو جو همکارانه و نوآورانه بر جوانمردی نیز تاثیر مثبت دارند و تاثیر جو همکارانه بیشتر از جو نوآورانه است. نتیجه این امر باعث می شود که افراد با دیگران مشکل پیدا کنند و یا کارها بر وفق مراد آنها پیش نرود و تا آنجایی که امکان دارد شکایتی نمی کنند و منافع جمعی را در نظر می گیرند که این امر در کاهش تعارضات در سازمان بسیار موثر است. در نهایت هر دو جو همکارانه و نوآورانه بر وجدان کاری کارکنان موثر هستند و بر آن تاثیر مثبت دارند و تاثیر جو همکارانه نسبت به جو نوآورانه بر آن با اختلاف خیلی کمی بیشتر است و این بیانگر آن است که در جو نوآورانه کارکنان بیشتر به دنبال انجام فعالیتهایی فراتر از وظیفه رسمی خود هستند و بیشتر به فعالیت های نوآورانه دست می زنند.

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل مسیر انجام شده مشخص شد که جو سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی پرستاران تاثیر مثبتی دارد. با توجه به مطالب بیان شده جو سازمانی بیانگر شیوه زندگی افراد یک سازمان است و می تواند تاثیر شگرفی بر عواملی همچون بهره وری، عملکرد و رضایت شغلی، تعهد و رفتار سازمانی کارکنان، افزایش انرژی روانی و روحیه کارکنان و افزایش انگیزه برای یادگیری و تغییر رفتار داشته باشد و در نهایت بر موفقیت آن واحد در زمینه های مختلف تاثیرگذار باشد. از طرفی پیامد های حاصل از جو سازمانی

همچنین مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار  $p$  حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۰/۹۵ دارد. فرضیه ها به همراه ضرایب رگرسیونی و مقادیر شاخص های جزئی مربوط به هر فرضیه در جدول شماره ۲ آورده شده است.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل از پژوهش بیانگر این است که جو همکارانه تاثیر بیشتری بر رفتار شهروندی در سازمان های کوچک دارد. از نظر نیل و هسکت (Neal & Hesketh) افراد درگیر در فعالیتهای همکارانه می توانند به همکاران در انجام بهتر تکالیف کمک کنند و آنها را به تلاش بیشتر برانگیزند (۳۴). در طول زمان، به احتمال زیاد اعضا می آموزند که چه طور یکدیگر را به تلاش در انجام تکلیف و فعالیتهای گروه برانگیزند همین طور هنگامی که سازمان جوی نوآورانه ارائه می دهد کارکنان به راحتی می توانند دست به نوآوری بزنند، خود را شکوفا سازند و ارتقا دهند. با توجه به نتایج پژوهش جو همکارانه و نوآورانه بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی موثر است که به تبع تاثیر که این دو جو بر این مولفه ها دارند نتایج رفتار شهروندی سازمانی حاصل می شود. نتایج این پژوهش نشان می دهد که جو همکارانه بیشترین تاثیر را بر آداب اجتماعی و بعد از آن به ترتیب بر نوع دوستی، نزاکت، جوانمردی و وجدان کاری دارد. همین طور جو نوآورانه بیشترین تاثیر را بر آداب اجتماعی و بعد از آن به ترتیب بر وجدان کاری، نزاکت، نوع دوستی و جوانمردی دارد.

هر دو جو همکارانه و نوآورانه بیشترین تاثیر را بر آداب اجتماعی دارند ولی جو همکارانه نسبت به جو نوآورانه تاثیر بیشتری بر وجدان کاری دارد. این بدان معنا است که ادارک افراد از هر دو جو سازمانی همکارانه و نوآورانه باعث افزایش تعاملات اجتماعی آنها و در نتیجه افزایش رفتار شهروندی کارکنان و مزایای حاصل از آن است. هر دو جو همکارانه و نوآورانه بر نوع دوستی تاثیر مثبت دارند. جو همکارانه دومین تاثیر (از لحاظ تاثیرگذاری متغیرها بر یکدیگر) را بر نوع دوستی دارد در حالیکه جو نوآورانه پنجمین تاثیر را بر نوع دوستی دارد. در جو

مطلوب بر افزایش بروز رفتار شهروندی کارکنان تاثیر مثبت دارد. در نتیجه با ایجاد جو سازمانی مطلوب و تاثیر مثبت آن بر رفتار شهروندی می توان بر نتایج و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی مانند سرمایه اجتماعی، وفاداری، کارآفرینی، تسهیم دانش، افزایش عملکرد، اثربخشی، کیفیت خدمات و محصولات، کاهش غیبت و ترک شغل و تشویق به کار تیمی کارکنان دست یافت و همینطور رهبری مطلوب سازمانی تاثیری مثبت گذاشت.

در نهایت با توجه به نتایج به دست آمده در جهت بهبود جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاداتی ارائه می شود که شامل موارد ذیل است: فرهنگی که مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و فعالیت های مشارکتی و نوآورانه را تشویق کند تا افراد درک کنند که جزئی از یک کل بزرگتر هستند، استفاده از ارتباطات بین شخصی افراد برای حل تعارضات و اینکه از این امر در جهت افزایش مشارکت افراد در کار استفاده کند و به نوعی جو همکاری ایجاد نماید، به کارگیری سبک های رهبری غیراستبدادی مثل رهبری مشارکتی و تفویضی و حمایتی و رفتار همراه با احترام و تکریم مدیران با زیر دستان موجب ایجاد این رفتار در بین افراد سازمانی خواهد شد که منجر به ایجاد جو مناسب و رفتار شهروندی خواهد شد. همچنین نحوه سازماندهی افراد در سازمان مهم است و باید در این سازمانها از سازماندهی های غیر رسمی تر مانند ادوکرسی یا شبکه ای یا سازماندهی ساده استفاده کرد، ایجاد یک نظام تشویق و پاداش مناسب که به هدف های 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، دریافت پیشنهادات افراد و دادن بازخورد به افرادی که پیشنهاد آنها بررسی شده است، در دسترس قرار دادن اطلاعات برای افراد، دادن وظایف و مسئولیت های اضافی در کار و ایجاد فرصت انجام تحقیقات می باشد. اطلاع رسانی به افراد سازمان در مورد فعالیت های فعلی و آتی سازمان و دعوت از آنها برای شرکت در جلسات گروهی

می باشد از جمله این پیشنهادات است.

به طور کلی می توان نتیجه گرفت که در محیط های بهداشتی درمانی حیطة کار پرستاران، مهم است که ادراک های فردی مشترک ایجاد شود زیرا جو سازمانی، الگوی معنایی و ویژگی های سازمانی است که توسط افراد درک شده است. در نتیجه جو سازمانی مطلوب می تواند منجر به نتایجی شود که این سازمانها را در رسیدن به اهدافشان و بقا در صحنه رقابت امروزی کمک کند. جو سازمانی در محیط های درمانی بهداشتی به علت به کارگیری پرستاران که بازوهای این چنین سازمان هایی هستند نقش بسیار مهمی را بازی می کند. همانطوریکه نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد افراد تحت تاثیر هر دو جو به مشارکت اجتماعی روی می آورند تا تحت این مشارکت به اهداف شخصی و سازمانی خود برسند. این مشارکت اجتماعی می تواند تاثیراتی همچون تلاش افراد برای ارتقای عملکرد یکدیگر، تحت تاثیر قرار دادن یکدیگر به طور مثبت، جلوگیری از تعارض تا حد ممکن و در نهایت موجب فراتر رفتن افراد از وظیفه رسمی سازمانی خود و تلاش آنها در جهت بهبود، توسعه و خلاقیت در سازمان داشته باشد. از طرفی این موارد بیانگر رفتار شهروندی سازمانی هستند پس می گفت که در محیط های بهداشتی درمانی که سرمایه اصلی آنها دانش، مهارت و نگرش نیروی انسانی از جمله پرستاران است با ایجاد جو سازمانی مطلوب می توان رفتار شهروندی سازمانی را در میان کارکنان ایجاد کرد و از مزایای سازمانی همچون عملکرد، اثربخشی، کیفیت خدمات و غیره بهره برد.

محدودیت این طرح پژوهشی که تصمیم پذیری یافته ها را دچار مشکل کرده است به شرح ذیل می باشد:

۱- با توجه به این که حوزه مورد مطالعه این پژوهش بخش سلامت است، نتایج بدست آمده از آن را نمی توان به دیگر صنایع یا شرکت های خدماتی تعمیم داد، چرا که چالش ها و عوامل مؤثر بر صنایع متفاوت می باشد. ۲- این پژوهش به بررسی تاثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی در شهر نوشهر استان مازندران محدود شده، لذا تعمیم نتایج آن به سایر شهرها، استان ها و کشور ها مناسب به نظر نمی رسد.

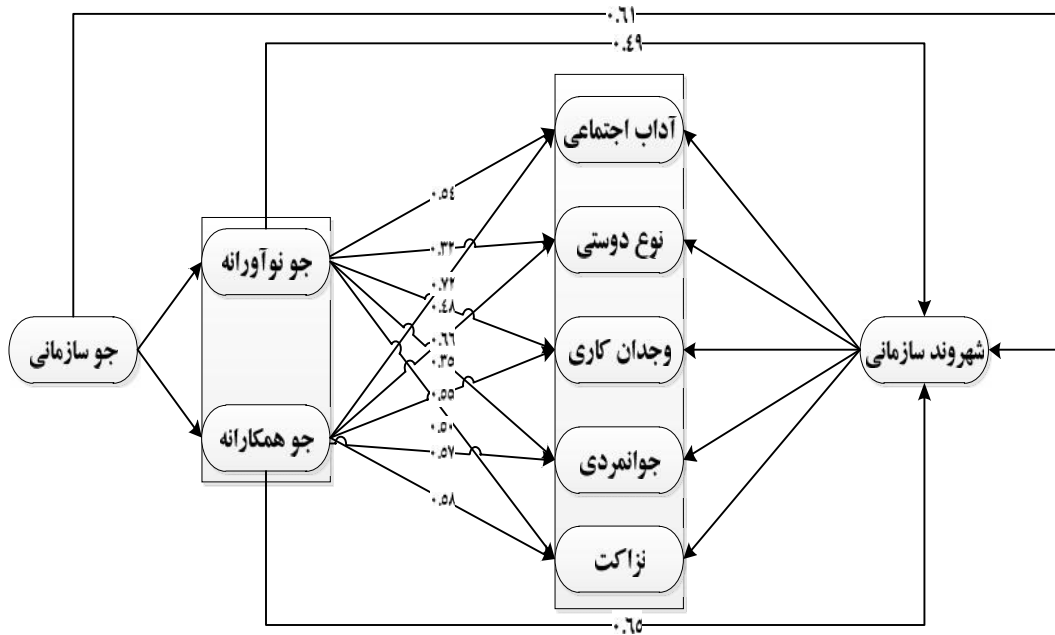
۳- همه داده ها با روش بررسی مقطعی جمع آوری شده اند، لذا متغیرها و نتایج آن ها ممکن است محدود به یک مقطع زمانی باشد.

### تشکر و قدردانی

بی شک برای انجام هر پژوهشی مشارکت و همکاری مجموعه ای از عوامل ضرورت دارد. لذا نویسندگان این مقاله بدین طریق از همکاری ها و زحمات تمامی کسانی که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند، همچنین از تمامی پرستارانی که علیرغم فشارکاری پرسشنامه های پژوهش را با دقت مطالعه نمودند تشکر می نمایند.



شکل شماره ۱- الگوی معادلات ساختاری تحقیق



جدول شماره (۲): ضرایب رگرسیونی و نتایج آزمون فرضیات

متغیر	متغیر	ضریب	خطای استاندارد	آماره ملاک آزمون	سطح معناداری
جو سازمانی	رفتار شهروندی	۰/۶۱	۰/۰۸	۷/۳۵	$p < ۰/۰۰۱$
جو نوآورانه	رفتار شهروندی	۰/۴۹	۰/۰۹	۵/۷۶	$p < ۰/۰۰۱$
	آداب اجتماعی	۰/۵۴	۰/۰۷	۷/۲۱	$p < ۰/۰۰۱$
	نوع دوستی	۰/۳۲	۰/۰۵	۶/۰۱	$p < ۰/۰۰۱$
	وجدان کاری	۰/۴۸	۰/۰۹	۵/۵۴	$p < ۰/۰۰۱$
	جوانمردی	۰/۳۵	۰/۰۷	۵/۱۲	$p < ۰/۰۰۱$
	نزاکت	۰/۵۰	۰/۰۸	۶/۱۶	$p < ۰/۰۰۱$
جو همکارانه	رفتار شهروندی	۰/۶۵	۰/۱۰	۶/۳۶	$p < ۰/۰۰۱$
	آداب اجتماعی	۰/۷۲	۰/۰۸	۹/۰۳	$p < ۰/۰۰۱$
	نوع دوستی	۰/۶۶	۰/۰۹	۷/۷۵	$p < ۰/۰۰۱$
	وجدان کاری	۰/۵۵	۰/۰۷	۷/۳۶	$p < ۰/۰۰۱$
	جوانمردی	۰/۵۷	۰/۰۸	۷/۵۵	$p < ۰/۰۰۱$
	نزاکت	۰/۵۸	۰/۰۷	۷/۸۲	$p < ۰/۰۰۱$

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول ۲، تمامی فرضیات تحقیق با اطمینان ۰/۹۵ مورد تایید قرار گرفتند.

## References

- 1- Gholipour A. *Organizational Behavior (Personal Conduct)*. Tehran: Samt; 2007. Persian.
- 2- Zarei Matin H, Alwan SM, Jandaghi GR, Ahmadi F. presented a comprehensive model for the study of factors affecting the development of organizational citizenship behavior: National Iranian Oil Company Personnel. *Public Administration*. 2009; 2(5): 56 - 39. Persian.
- 3- Jahangir N, Hag M. *Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedent*. BRAC University Journal. 2004; 1(2): 75-85.
- 4- Delgoshaei B, Tofighi SH, Kermani B. *Relationship between organizational climate and organizational commitment and teaching hospital management of Hamedan University of Medical Sciences*. Knowledge Horizon. 2008; 14(4): 69-60. Persian.
- 5- Foote DA, Tang T, Li-Ping. *Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB), Does team commitment make a difference in self-directed teams?*. *Management Decision*. 2008; 46(6): 933-947.
- 6- Hua Yao, Yu Mingchuan. *An Empirical Study on Organizational Citizenship Behavior and Business Performance*, Proceedings of the 7<sup>th</sup> International Conference on Innovation & Management; Venue, Japan, ISTP 2011.p.1462-1466.
- 7- Appelbaum S, Bartolomucci N, Beaumier E, Boulanger J, Corrigan R, Doré I, et al. *Organizational citizenship behavior : a case study of culture, leadership and trust*. *Management decision*. 2004; 42 (1):13-40.
- 8- Hall A, Zinko R, Perryman A, Ferris G. *Organizational Citizenship Behavior and Reputation : Mediators between Accountability and job performance and Satisfaction*. *Journal of leadership and organizational studies*. 2009; 15(4): 381-392.
- 9- Podsakoff P, MacKenzie S, Paine J, Bachrach D. *Organization citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and Empirical literation and suggestion for future reaserch*. *J MANAGE*. 2000; 26(1):513-563.
- 10- Bolino M, Klotz A, Turnley W, Harvey J. *Exploring the dark side of organizational citizenship behavior*. *J ORGAN BEHAV*. 2013; 34(4):542-559.
- 11- Vondey M. *The Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification*. *IJLS*. 2010; 6 (1):1-25.
- 12- Ehrhart MG. *Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior*. *PERS PSYCHOL*. 2004; 57(1): 61-94.
- 13- Castro C, Armario E, Ruiz D. *The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty*. *International journal of service industry management*. 2004; 15(1):27-53.
- 14- Nadiri H, Tanova C. *An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry*. *Int J Hosp Manag*. 2010; 29(1): 33-41.
- 15- Zellar K, Teer B. *Abusive supervision and subordinates Organizational Citizenship Behavior*. *Journal of Applied Psychology*. 2002; 87(6): 1068-1079.
- 16- Akinbode GA. *Demographic and Dispositional Characteristics as Predictors of Organizational Citizenship Behavior*. *Ife Psychol IA*. 2011; 19 (1): 375-403.
- 17- Organ DW, Podsakoff PM, MacKenzie SP. *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. London: Sage Publications; 2006.
- 18- Chrystine A, Serroni C. *Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Culture, Leadership and Trust*. *Management Decision*. 2004; 42(1): 13-40.
- 19- Öz B, Özkan T, Lajunen T. *An investigation of the relationship between organizational climate and professional drivers driver behaviours*. *SAFETY SCI*. 2010; 48(10):1484-1489.
- 20- Hamze Alipour F. *The relationship between organizational climate and communication skills of managers of the Iranian physical education organization*. *Procedia Soc Behav Sci*. 2011; 30(21): 421-428.
- 21- Thomas S. *Organizational climate, Exploration of concept*. Boston: Harvard university Press; 1998.
- 22- Reichard AE, Schneider B. *climate and culture: An Evaluation of Construct*. San Francisco: Jossey-Bass; 2009. P. 22.
- 23- Huseyin G. *Organizational Climate and Academic Staff's Perception on Climate Factors*. *Humanity & Social Sciences Journal*. 2008; 3 (1): 37-48.
- 24- Asif F. *Estimating the impact of Denison's (1996), What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars*. *Journal of Business Research*. 2011; 6(1): 454-459.
- 25- Dickson MW, Resick CJ, Hanges PJ. *When organizational climate is unambiguous, It is also strong*. *Journal of Applied Psychology*. 2004; 91(2): 351-364.
- 26- Chen CJ, Hung JW. *How organizational climate and structure affect knowledge management*. *INT J INFORM MANAGE*. 2007; 27(2):104-118.
- 27- Zuzana S. *Organizational Climate Versus Training System: What is More Important in Workplace Learning?*. *Proceeding of the 28-30<sup>th</sup> European Conference on Educational Research (ECER), 2009 Sep 1-10; Vienna, Austria: European Educational Research ;2009*.
- 28- Jaw BS, Liu W. *Promoting organizational learning and self-renewal in Taiwanese companies: The role of HRM*. *Human Resource Management*. 2003; 42(3):223-241.
- 29- Hoegl M, Parboteeah KP, Munson CL. *Team-level antecedents of individuals' knowledge networks*. *DECISION SCI*. 2003; 34 (4): 741-770.
- 30- Janz BD, Prasarnphanich P. *Understanding the antecedents of effective knowledge management: The importance of a knowledge-centered culture*. *DECISION SCI*. 2003; 34 (2): 351-384.
- 31- Ghaseminejad S, lordship A. *Relationship between organizational climate and job stress and its effects on secondary school teachers*. *Daneshvar Raftar*. 2002; 11(8): 55-64. Persian.
- 32- Goodarzi A, Gaminian V. *Principles, principles, and theories of organizational climate*. Isfahan: Jahad University Press; 2000. Persian.
- 33- Bell SJ, Menguc B. *The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality*. *J RETAILING*. 2002; 78 (2): 131-146.
- 34- Neal A, Hesketh B. *Productivity in Organization*. *Handbook of industrial work & organizational Psychology*. London: Sage Publications; 2001.

## *Analysis the impact of perceived organizational climate on organizational citizenship behavior*

**BY:** Shaemi A<sup>1</sup>, Shabani Naftchali J<sup>2</sup>, Khazaei Pool J<sup>2\*</sup>

1) Department of Management, Assistant Professor, Faculty of Administrative Sciences & Economics, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

2) MS In Business Management, Faculty of Administrative Sciences & Economics, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

Received: 2012/11/28

Accept: 2013/08/03

### **Abstract**

**Introduction:** Organizational climate has a major influence on employee behavior and health care centers have particular organizational climate which its improvement could promote civil behavior.

**Objective:** The aim of this study is to investigate the impact of perceptions of organizational climate on organizational civil behavior.

**Methods:** The research is based on correlation and structural equation modeling (SEM). Study variables include cooperative and creative organizational climate and civil behaviors. Statistical population consisted of nurses of Nowshahr province in 2012 from which 160 nurses were selected by convenience sampling method from governmental hospitals and private clinics. Data were collected using a 29 item questionnaire on organizational climate, and civil behaviors. Data analysis was conducted based on structural equation test.

**Results:** According to the results of structural equation test, cooperative climate had increased impact of 0.75 and in relation to innovative climate with impact 0.49 on civil behavior. In terms of impact on civil behavior, cooperative aspects had more impact on all dimensions of civil behavior than innovative climate but these two climates are different as regard to effect on civil organizational dimensions. Cooperative climate with coefficient of 0.72 had the greatest impact on social mores and with coefficient of 0.55 had the least impact on work conscience. But innovative climate similar to cooperative climate had the most effect with coefficient of 0.54 on social mores, but the least on chivalry with coefficient of 0.32.

**Conclusion:** With establishment of a positive working environment, perceived OCB can be improved through organizational climate. Therefore, it is recommended to improve the organizational climate and those involved in collaborative activities can help colleagues to better perform tasks and motivate them for more efforts and when organization offers innovative climate, employees can easily get innovative and flourish and improve.

**Keywords:** Organizational behavior, Perception, Nursing Staff

\*Corresponding Author: Javad Khazaei Pool, University of Isfahan

Email : Khazaei110@gmail.com