

الگوی ساختاری رابطه بین جامعه پذیری سازمانی و هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان^۱

دکتر محمدعلی نادى*، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان، ایران
دکتر رضا ابراهیم زاده، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان، ایران
زهره مشایخی، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان،
ایران

تاریخ پذیرش: ۹۲/۶/۲۹

تاریخ وصول: ۹۲/۲/۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین جامعه پذیری سازمانی و هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲ به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شد. از جامعه ۷۴۲ نفری کارکنان ستادی ۲۵۴ نفر تعیین و بر اساس روش نمونه گیری طبقه‌ای نسبتی حجم نمونه هر ناحیه آموزش و پرورش مشخص گردید. ابزارهای پژوهش پرسشنامه جامعه پذیری سازمانی تائورمینا (۱۹۹۴)، پرسشنامه هویت سازمانی مائیل و آشفورث (۱۹۹۲) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی وانگ (۲۰۰۴) بود. یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی ($p \leq 0/05$) حاکی از رابطه مثبت و معنادار بین جامعه پذیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، بین هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر جامعه پذیری سازمانی به واسطه هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی بود. بر اساس شاخص های نیکویی برازش، تعدیل شده برازندگی و جذر واریانس خطای تقریب مدل معادلات ساختاری از برازش مناسب برخوردار بود.

کلید واژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، جامعه پذیری سازمانی، هویت سازمانی.

مقدمه

آموزش و پرورش از دیرباز نقش اساسی در تداوم و بقای جوامع بشری ایفا کرده است. آداب و رسوم، اعتقادات و ارزش ها، نگرش ها و رفتارها، دانش ها و مهارت های جامعه از طریق فراگردهای پرورش و آموزش قابل انتقال و دوام بوده اند (علاقه بند، ۱۳۸۹، ۷).

دنیای امروزی به شدت و با سرعت قابل ملاحظه ای در حال تغییر و تحول است و جهانی شدن پدیده ای است که باعث شده سازمانها پا را از مرزهای محلی و ملی فراتر گذاشته، وارد عرصه ی رقابت شدید بین المللی شوند. در این میان سازمانها برای اینکه بتوانند در این عرصه نقشی پر رنگ داشته باشند در جستجوی شیوه های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. رفتار شهروندی سازمانی یکی از پدیده های نوظهور است که می تواند در این راستا گامی اساسی بردارد (نوبخشی و همکاران، ۱۳۸۸).

موضوع اصلی که در طی چند سال اخیر به عنوان عاملی مؤثر در ارتقاء بهره وری سازمانها مورد توجه قرار گرفته، داشتن کارکنانی متعهد به سازمان است که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش نمایند (طبرسا و میرزاده، ۱۳۸۹، ۱۱۴). سازمانها به کارمندی نیاز دارند که خود را درگیر رفتارهای خوب شهروندی کنند مثلاً به اعضای دیگر تیم کمک کرده، داوطلب اضافه کار شوند، از کشمکش های غیر ضروری اجتناب نموده، همان طور که برای خودشان اهمیت قائل هستند، برای قوانین و مقررات نیز اهمیت قائل شده و با مشکلات و ناملایماتی که گاه و بی گاه در محیط کار رخ می دهد به خوبی مدارا کنند. سازمانها نیازمند کارمندی هستند که این کارها را بدون آنکه در شرح شغلی شان قید شده باشد انجام دهند (رابینز و جاج^۱، ۱۳۸۹، ۴۵).

درک بهتر رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسه های آموزشی می تواند به رشد و اثر بخشی آن مؤسسه ها کمک نماید. کارکنان در مؤسسه های آموزشی دارای کارکرد مطلوب همه روزه از حداقل انتظارهای شرح شغل فراتر رفته و رفتارهای شهروندی سازمانی جامعی از خود بروز می دهند. مؤسسه های آموزشی می توانند به عنوان سازمان روی چنین کمک هایی از سوی کارکنان خود حساب باز کنند. وقتی که کارکنان به طور داوطلبانه فراتر از مسئولیت های رسمی و شغلی خود ظاهر می شوند تأثیر آنها بر مؤسسه های آموزشی چشمگیر خواهد بود (دی پائولا و تاجن^۲، ۲۰۰۱، ۴۳۳).

رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت است که اگرچه مستقیماً و به صراحت با سیستم پاداش رسمی سازمان باز شناخته نمی شود اما در حالت کلی کارکردهای سازمان را ارتقاء می دهد و می تواند بر عملکرد سازمان به خصوص در شرایط بحرانی نقش مثبت و تأثیر گذاری داشته باشد (پودساکف و همکاران^۳، ۲۰۰۰، ۵۱۳).

از جمله مفاهیم دیگری که در حوزه رفتار شهروندی سازمانی مطرح است، مفهوم رفتار شهروندی کارکنان می باشد که به عنوان اقدام های مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و انسجام در محیط کار، فراتر یا ماوراء وظایف و ضرورت های شغلی و سازمانی تعریف شده است (هودسن^۴، ۲۰۰۲، ۷۰).

برخلاف رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای ضد شهروندی هم وجود دارند این رفتارها بر طبق نظریه بال و همکاران^۵ (۱۹۹۴) از بازده کاری فرد مشخص می شود و از نتایج مثبت عملکرد افراد می کاهد. نمونه هایی از این رفتارها

1. Robbins & Judge
3. Padsakoff et al
5. Ball et al

2. Dipaola & Tschannen
4. Hodson

عبارتند از: مبارزه طلبی، مقاومت در برابر مسئولیت، حفظ پست و مقام، اجتناب یا فرار از مسئولیت های تعیین شده، تهاجم و انتقام جویی (اسپکتور^۱، ۱۳۸۷، ۱۸۱).

ویگودا گادوت^۲ در تعیین نقش مخرب رفتارهای ضد شهروندی سازمانی در مؤسسه های آموزشی بیان می دارد که این نوع رفتارها با استرس شغلی، تمایل به ترک مؤسسه آموزشی، از زیر کار در رفتن و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه مستقیم و با نوآوری و رضایت شغلی آنان و حتی رفتار شهروندی سازمانی در ایشان رابطه معکوس دارد (ویگودا گادوت، ۲۰۰۶).

سازمان ها به ویژه سازمانهای کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند باید زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با آسودگی خاطر تمام تجربه ها، توانایی ها و ظرفیت های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده سازی این گونه رفتارها فراهم شود (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۸، ۵۵).

سازمان های آموزشی امروزی به سمت تغییرات چشمگیری در حرکت بوده و روابط پیشین بین مدیران و سایر کارکنان و تمام اجزای سیستم آموزشی در حال تحول می باشد. در میانه این تغییر و تحولات کارکنان قدیمی نیاز به جامعه پذیری نوینی در تمام حیطه ها دارند (هویدا و همکاران، ۱۳۹۰، ۶۵). جامعه پذیری سازمانی فرآیند پویای انتقال ارزشها، هنجارها، الگوهای رفتاری مطلوب دیدگاه ها و در کل مطلوبیت های سازمان به همراه اطلاعات شفاف و روشنگر در باب کلیت سازمان به اعضای جدید و نیز دلالت های تغییرات سازمانی و محیطی به کلیه ی اعضای سازمان است که به صورت رسمی و غیر رسمی صورت می پذیرد تا نمادهای سازمان و ارزشهای جاری و موقعیتی برآمده از شرایط کنونی و آینده را پرورش دهد (سلیمی دانشگر، ۱۳۸۱، ۶۹).

به طور کلی جامعه پذیری سازمانی با محتوا و فرآیند که به وسیله آن یک فرد خود را با نقشی خاص در یک سازمان وفق می دهد رابطه دارد. تحقیقاتی که در مورد جامعه پذیری سازمانی انجام گرفته به فهم مراحل کمک می کند که به واسطه آن یک تازه وارد آن مراحل را می گذراند تا خود را با شغل ها و نقش های سازمانی جدید وفق دهد و از این رو به عنوان یک عضو در سازمان شرکت کند. از لحاظ عملی جامعه پذیری سازمانی می تواند به محیط های مدیریتی کمک کند تا کارمندان جدید را آموزش دهد و فرهنگ و ارزش های سازمانی را القا کند (جیان هوا و همکاران^۳، ۲۰۱۰، ۱۶۷). از نظر تائورمینا^۴ جامعه پذیری سازمانی به فرآیندی گفته می شود که به وسیله آن یک فرد به عنوان یک عضو ویژه سازمانی به نگرش ها، رفتار و دانش آن نیاز دارد (تائورمینا، ۲۰۰۹، ۶۵۱).

جامعه پذیری افراد در سازمان ها فرآیندی است که افراد ارزش های سازمانی، انتظارات مرتبط با رفتارهای شغلی و دانش اجتماعی لازم برای قبول نقشها در سازمان را شناسایی می کنند و یاد می گیرند (بیگیاردی و همکاران^۵، ۲۰۰۶، ۴۲۶). براساس مطالعه های برخی پژوهشگران بین جامعه پذیری سازمانی و هویت سازمانی ارتباط مثبت و معناداری می توان یافت (ائی و یوئن^۶، ۲۰۰۶). تئوری هویت سازمانی بیان می دارد که وابستگی و دلبستگی افراد به سازمان هایشان باعث

1. Spector
3. Jianhua et al
5. Bigliardi et al

2. Vigoda Gadot
4. Taormina
6. Yi & Uen

خواهد شد تا آنها خودشان را براساس خصوصیات و ویژگی های سازمانی که در آن کار می کنند تعریف نمایند. به بیانی دیگر هویت خود را در دل سازمان هایشان ببینید، چرا که این هویت یکسان با سازمان افراد را وادار خواهد کرد تا پیامدهای سازمانی و فردی را از درون لتهای سازمان خود مشاهده نموده و اهداف و ارزش های سازمان را اهداف و ارزش های خودشان در نظر بگیرند (نوری و دعائی، ۱۳۸۷، ۱۹).

در سال ۱۹۸۵ اولین تعریف از هویت سازمانی توسط آلبرت و ویتن^۱ ارائه شد. از نظر آنان هویت سازمانی شامل آن دسته از ویژگی هایی می شود که اعضای سازمان به عنوان ویژگی اصلی سازمان احساس می کنند، ویژگی هایی که سازمان را به طور منحصر به فرد توصیف می کند و در طول زمان از ثبات نسبی برخوردارند. به عبارتی وقتی به گذشته، حال و آینده سازمان می نگرید آن دسته از ویژگی های سازمان که محوری ترین، پایدارترین و متمایزترین ویژگی ها به شمار می آید هویت سازمان را تشکیل می دهد (پوسا^۲، ۲۰۰۶).

نظریه پردازان هویت سازمانی عقیده دارند که افراد سعی در بروز تمایز خود و در نتیجه هویت یابی خود با سازمان های می نمایند که در مقایسه با سایر گروهها دارای ویژگی های منحصر به فردی باشند. افراد تمایل دارند با سازمان هایی تعیین هویت شوند که دارای موقعیت اجتماعی بالا یا مطلوبیت اجتماعی (در مقایسه با سایر گروه ها) باشند و از این طریق نیاز احترام خود را پاسخ می دهند (بارتل^۳، ۲۰۰۱). عزت نفس کارکنان زمانی که ارزیابی شان از سازمان مثبت بوده و تصور کنند که افراد خارج از سازمان نیز دید مثبتی نسبت به آن دارند افزایش می یابد. در چنین حالتی افراد با سازمان هویت یابی کرده و به شدت علاقه مندند تا از طریق سازمانی که در عضویت آن هستند خود را به دیگران معرفی کنند (لیونز و همکاران^۴، ۲۰۰۷).

اگرچه پژوهشگرانی متعدد در این عرصه مطالعات گوناگونی انجام دادند، به عنوان مثال آصفی سمیری (۱۳۹۱) پژوهشی با انتخاب نمونه ۲۴۹ نفری از جامعه آماری ۶۷۲ نفری معلمان شهرستان سمیرم انجام داد و به رابطه مثبت و معناداری بین جامعه پذیری سازمانی و هر کدام از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (آداب اجتماعی، وجدان کاری و نعدوستی) دست یافت؛ نوری و دعائی (۱۳۸۷) تأثیر مستقیم هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را با انتخاب ۱۵۲ نفر از مجموعه منابع انسانی هتل پارس مشهد نتیجه گرفتند. یافته های پژوهشی جیان هوآ و همکاران (۲۰۱۰) که از ۷ کارخانه با فناوری بالا در چین به دست آمد حاکی از رابطه مثبت و معنادار بین ابعاد جامعه پذیری سازمانی (تاریخ سازمانی، زبان، ارزشها و اهداف) با رفتار شهروندی سازمانی و هویت سازمانی و نقش واسطه ای هویت سازمانی بین جامعه پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود، با این حال رفتار شهروندی سازمانی آن چنان که باید در مؤسسه های آموزشی مورد پژوهش و بررسی قرار نگرفته است. همچنین براساس مطالعه های پژوهشگر که به بخشی از آن اشاره شد پژوهشی با این عنوان در بین کارکنان ستادی آموزش و پرورش تاکنون انجام نشده است، لذا این پژوهش منحصر به فرد است. صاحب نظران معتقدند که در مؤسسه های آموزشی برای دستیابی به اثربخشی و کارآیی بیشتر و بهتر وجود مدیران و کارکنانی که فراتر از وظایف رسمی خود عمل نمایند ضروری است و گرنه تحقق اهداف سازمانی به سختی و کند

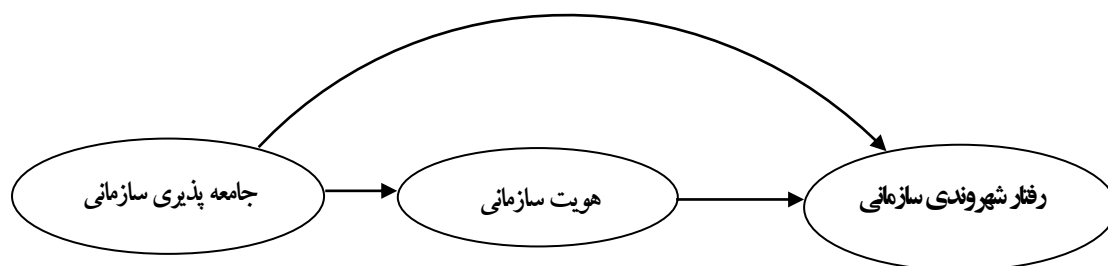
1. Albert & Whetten
3. Bartel

2. Puusa
4. Lievens et al

خواهد بود (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). افزایش رضایت شغلی، ارتقاء بهره وری، کاهش غیبت، کاهش جابه جایی، تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی، تحکیم و هویت سازمانی، افزایش تعهد و وفاداری سازمانی و عجزین شدن با شغل هدف غایی مدیریت رفتار سازمانی است (قلی پور، ۱۳۸۶، ۲۲).

در سایه چنین رفتارهای فرآینقی است که می توان با اطمینان خاطر مسئولیت آموزش و پرورش را به دست کسانی سپرد که با همسو کردن اهداف فردی و سازمانی، همدلی، خلاقیت و بصیرت مسیر توسعه و بالندگی را به سوی قله افتخار و سربلندی طی نمایند.

مدل پیشنهادی پژوهش در شکل ۱ ارائه شده است:



شکل ۱- مدل پیشنهادی پژوهش

فرضیه های پژوهش به شرح زیر هستند.

- ۱- بین جامعه پذیری سازمانی در تمام ابعاد آن (آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم انداز آینده) با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
- ۲- بین جامعه پذیری سازمانی در تمام ابعاد آن (آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم انداز آینده)، هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
- ۳- بین هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
- ۴- جامعه پذیری سازمانی در تمام ابعاد آن (آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم انداز آینده) به واسطه هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان تأثیر دارد.

همچنین در این پژوهش یک سؤال به شرح زیر مطرح است:

آیا مدل معادله های ساختاری روابط بین متغیرها از شاخص های مطلوب برازندگی برخوردار است؟

روش شناسی

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش از نوع همبستگی در قالب الگوسازی معادله ساختاری (SEM)^۱

است.

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲ تشکیل دادند که تعداد آنها ۷۴۲ نفر (۲۷۸ نفر اداره کل، ۵۴ نفر ناحیه یک، ۷۵ نفر ناحیه دو، ۹۲ نفر ناحیه سه، ۱۰۰ نفر ناحیه چهار، ۸۷ نفر ناحیه پنج و ۵۶ نفر ناحیه شش) بود. نمونه این پژوهش از طریق جدول تعیین حجم نمونه کوهن و همکاران^۱ (۲۰۰۱) ۲۵۴ نفر و سپس به روش نمونه گیری طبقه ای نسبتی تعداد مشارکت کنندگان هر ناحیه آموزش و پرورش (۱۸ نفر ناحیه یک، ۲۷ نفر ناحیه دو، ۳۱ نفر ناحیه سه، ۳۴ نفر ناحیه چهار، ۳۰ نفر ناحیه پنج، ۱۹ نفر ناحیه شش و ۹۵ نفر اداره کل) تعیین شد.

ابزار پژوهش

در این پژوهش به منظور گردآوری داده ها از ابزار پرسش نامه استفاده شده است. پرسش نامه های مورد استفاده عبارتند از: پرسشنامه جامعه پذیری سازمانی، پرسشنامه هویت سازمانی، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.

پرسشنامه جامعه پذیری سازمانی

این پرسشنامه شامل ۲۰ سؤال است که توسط تائورمینا (۱۹۹۴) تهیه و به وسیله تائورمینا (۲۰۰۷) مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه مذکور جامعه پذیری سازمانی را در ۴ بعد (آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم انداز آینده) اندازه گیری می کند و مقیاس پاسخگویی آن طیف ۵ درجه ای (۱ تا ۵) می باشد.

پایایی پرسشنامه به واسطه آلفای کرونباخ ۰/۸۵۹ برای آموزش، ۰/۷۹۸ برای تفاهم، ۰/۷۹۹ برای حمایت همکاران، ۰/۸۲۹ برای چشم انداز آینده و ۰/۸۹۳ برای کل مقیاس به دست آمد و روایی آن با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی (با چرخش از نوع واریماکس) بر اساس مقادیر ضریب کفایت نمونه ۰/۸۷۹، ضریب تقریبی خی دو ۳۷۴/۲۱۷۷، درجه آزادی ۱۹۰ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ مورد تأیید قرار گرفت.

پرسشنامه هویت سازمانی

این پرسشنامه ۶ سؤالی توسط مائیل و آشفورث^۲ (۱۹۹۲) تهیه و مورد استفاده قرار گرفت.

مقیاس پاسخگویی به این پرسشنامه طیف ۵ درجه ای (۱ تا ۵) می باشد.

پایایی پرسشنامه به واسطه آلفای کرونباخ ۰/۸۵۰ به دست آمد و روایی آن بر اساس مقدار ضریب کفایت نمونه ۰/۸۰۰ مورد تأیید قرار گرفت.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

این پرسشنامه شامل ۸ سؤال است که رفتار شهروندی سازمانی را در دو بعد (مسئولیت پذیری و خونگرمی) اندازه می گیرد و اولین بار توسط وانگ^۳ (۲۰۰۴) تهیه گردید. مقیاس پاسخگویی به سؤالات طیف ۵ درجه ای (۱ تا ۵) می باشد.

پایایی پرسشنامه به واسطه آلفای کرونباخ ۰/۸۲۹ برای مسئولیت پذیری، ۰/۵۰۰ برای خونگرمی و ۰/۸۱۶ برای کل مقیاس به دست آمد و روایی آن بر اساس مقدار ضریب کفایت نمونه ۰/۸۵۲ مورد تأیید قرار گرفت.

1. Cohen et al
2. Mael & Ashforth
3. Wang

داده های حاصل از ابزارهای پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادله ساختاری مورد تحلیل قرار گرفتند. در تحلیل داده ها از دو نرم افزار لیزرل^۱ و بسته آماری برای علوم اجتماعی (SPSS)^۲ استفاده شد.

یافته های پژوهش

از ۲۴۰ نفر که جنسیت خود را اعلام کرده اند ۱۸۲ نفر مرد و ۵۸ نفر زن بوده اند. از بین ۲۳۵ نفر که سن خود را مشخص کرده اند ۵ نفر از ۲۵ تا ۳۰ سال، ۲۲ نفر تا ۳۵ سال، ۵۹ نفر تا ۴۰ سال و ۱۳۹ نفر بیش تر از ۴۰ سال بوده اند. از ۲۳۳ نفر که سابقه خدمت خود را ذکر کرده اند ۴ نفر کمتر از ۵ سال، ۸ نفر تا ۱۰ سال، ۲۶ نفر تا ۱۵ سال، ۳۶ نفر تا ۲۰ سال، ۱۰۸ نفر تا ۲۵ سال و ۵۱ نفر تا ۳۰ سال سابقه ی خدمت داشته بودند. از بین ۲۴۰ نفر که وضعیت تأهل خود را اعلام کرده اند ۱۲ نفر مجرد و ۲۲۸ نفر متأهل بوده اند. محل خدمت ۱۸ نفر ناحیه یک، ۲۵ نفر ناحیه دو، ۳۱ نفر ناحیه سه، ۳۳ نفر ناحیه چهار، ۲۹ نفر ناحیه پنج، ۱۹ نفر ناحیه شش و ۹۰ نفر اداره کل بوده است. از بین ۲۳۹ نفر که مدرک تحصیلی خود را ذکر کرده اند ۸ نفر دیپلم، ۱۴ نفر فوق دیپلم، ۱۶۲ نفر لیسانس و ۵۵ نفر فوق لیسانس بوده اند. در جدول ۱ میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

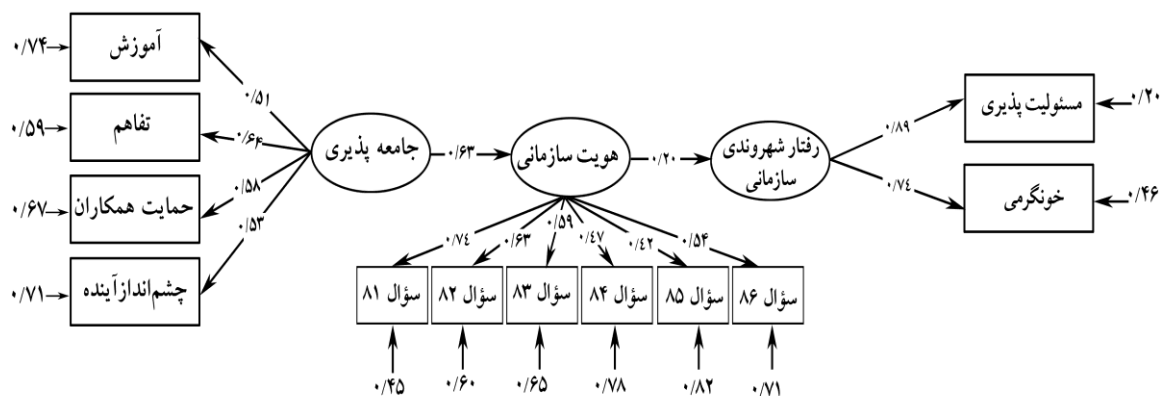
جدول ۱: میانگین انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
جامعه پذیری سازمانی	۳/۴۹	۰/۵۶	۱						
آموزش	۳/۴۲	۰/۷۷	۰/۸۳۶**	۱					
تفاهم	۷۲/۳	۰/۶۸	۰/۷۵۴**	۰/۴۷۰**	۱				
حمایت همکاران	۴/۳۰	۰/۵۹	۰/۶۴۵**	۰/۳۶۵**	۰/۴۲۰**	۱			
چشم انداز آینده	۲/۹۱	۰/۸۴	۰/۸۴۶**	۰/۶۸۳**	۰/۴۸۶**	۰/۳۴۷**	۱		
هویت سازمانی	۳/۶۵	۰/۷۶	۰/۳۱۲**	۰/۳۱۲**	۰/۲۶۲**	۰/۰۶۷**	۰/۲۹۱**	۱	
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۹۵	۰/۵۸	۰/۲۸۶**	۰/۲۶۶**	۰/۲۴۳**	۰/۲۳۲**	۰/۱۶۳**	۰/۵۴۸**	۱

** $p \leq 0/05$

یافته های جدول ۱ حاکی از آن است که بین جامعه پذیری سازمانی، آموزش، تفاهم، حمایت همکاران، چشم انداز آینده، هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح خطای ($p \leq 0/05$) دو به دو رابطه مثبت معنادار وجود دارد. مدل معادله های ساختاری پژوهش در شکل ۲ ارائه شده است.

1. Linear Structural Relationship(LISREL)
2. Statistical Package for Social Science (SPSS)



شکل ۲- مدل معادله های ساختاری پژوهش

در جدول ۲ نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی پژوهش ارائه شده است.

جدول ۲: نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی پژوهش

مسیرهای الگو	β	SE	R ²	t	χ^2	RMR	GFI	AGFI	CFI	NFI	NNFI	RMSEA	df
جامعه پذیری سازمانی ← هویت سازمانی	0.63	0.08	0.40	7.14									1
هویت سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی	0.20	0.08	0.88	2.44	5160	0.38	0.94	0.92	0.99	0.94	0.99	0.210	2
جامعه پذیری سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی	0.33	0.10	0.88	3.33									3

$$p \leq 0.05$$

چنان که در جدول ۲ مشاهده می شود ۴۰ درصد واریانس هویت سازمانی با جامعه پذیری سازمانی، ۸۸ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی با هویت سازمانی و ۸۸ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی با جامعه پذیری سازمانی مشترک است. از سویی دیگر اثر مستقیم جامعه پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با مقادیر β (0.32) و t (23/3) معنادار و اثر غیرمستقیم جامعه پذیری سازمانی به واسطه هویت سازمانی با مقادیر β (0.13) و t (2/52) نیز معنادار و در کل اثر جامعه پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با β (0.45) معنادار است.

همچنین براساس یافته های دیگر جدول ۲ اندازه شاخص های نیکویی برازش (GFI) 0.94 و تعدیل شده برازندگی (AGFI) 0.92 بوده و نرم شده برازندگی (NFI) با مقدار 0.94 و شاخص نرم نشده برازندگی با مقدار 0.99 به دلیل آنکه بزرگتر از 0.90 یا 0.80 هستند، باعث پذیرفته شدن مدل هستند. مقدار شاخص برازندگی تطبیقی (GFI) 0.99 و بزرگتر از 0.90 بوده است بنابراین مدل پذیرفته است.

مقدار جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) برابر 0.21 بوده که چون کوچکتر از 0.06 است نشانه برازندگی خوب مدل بوده است. نسبت مجذور کا (χ^2) به درجه آزادی (df) نیز برابر 1/1 است که چون در یک برازش

ایده آل این مقدار برابر ۱ است لذا این مدل برازش خوبی را نشان می‌دهد. در مجموع از آن چه براساس یافته های جدول ۲ نتیجه گیری شد می‌توان گفت مدل معادله های ساختاری روابط بین متغیرها از شاخص های مطلوب برازندگی برخوردار است.

بحث و نتیجه گیری

براساس یافته های جدول ۱ بین جامعه پذیری سازمانی در تمام ابعاد آن (آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم انداز آینده) با رفتار شهروندی سازمانی، بین جامعه پذیری سازمانی در تمام ابعاد آن (آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم انداز آینده) و هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و بین هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. از طرفی دیگر طبق یافته های جدول ۲ جامعه پذیری سازمانی به واسطه هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد، از این رو فرضیه های پژوهش مورد تأیید واقع گردید.

به عبارتی آن دسته از کارکنان ستادی آموزش و پرورش که جامعه پذیرتر بوده اند تمایل به بروز رفتار شهروندی سازمانی بیشتری داشته‌اند. وجود رابطه معنادار بین جامعه پذیری سازمانی در تمام ابعاد آن (آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم انداز آینده) و رفتار شهروندی سازمانی با نتایج پژوهش های آصفی سمیرمی (۱۳۹۱)؛ صلواتی و همکاران (۱۳۹۰) هم خوان است. صلواتی و همکارانش که رابطه سطوح جامعه پذیری سازمانی با رفتار های شهروندی سازمانی در مؤسسه های آموزش عالی سندج را مورد بررسی قرار داده بودند به رابطه معناداری بین این دو سازه دست یافتند. تشابه بین جامعه آماری پژوهش آنان و پژوهش حاضر که هر دو از مؤسسه های آموزشی بودند تا حدی نتایج هم خوانی به دست داده است. همچنین آصفی سمیرمی در پژوهش خود که به بررسی رابطه بین جامعه پذیری سازمانی (مشمتمل بر آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم انداز آینده) با رفتار شهروندی سازمانی (شامل جوانمردی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع دوستی) در بین معلمان شهرستان سمیرم پرداخته بود به رابطه معناداری بین جامعه پذیری سازمانی با هر کدام از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رسید. در پژوهش وی بین میزان جامعه پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برحسب ویژگی های جمعیت شناختی تفاوت معناداری وجود نداشت. جامعه آماری پژوهش وی نیز زیر مجموعه ای از جامعه آماری پژوهش حاضر بود، لذا هم خوانی نتایج وجود دارد.

به نظر می‌رسد در فرآیند جامعه پذیری سازمانی فرد و سازمان در تأثیر متقابل یکدیگرند. افراد به واسطه این فرآیند قوانین و ارزشهای نانوشته سازمان و مهارتهای مورد نیازشان را یاد می‌گیرند و مدیریت سازمان نیز کارمندان را برای پیروی از ارزشها و نقش ها با هم سازگار می‌کند تا رفتارهای مورد انتظار را یکی پس از دیگری با هم تطبیق داده و به نمایش گذارند.

کارکنانی که به درستی جامعه پذیر شده باشند و احساس هویت سازمانی بالایی داشته باشند رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود به منصفه ظهور خواهند گذاشت. محتمل است کارکنان تازه واردی که به سازمان راه می‌یابند و هیچ گونه آشنایی با قوانین و مقررات، رویه های اداری و نقش خود در سازمان ندارند احساس بیگانگی خواهند داشت. اما سازمانی که دستیابی به اهداف راهبردی و برتری رقابتی اولویت اصلی اش باشد در گام اول کارکنان تازه وارد را اجتماعی خواهد کرد که درک روشنی از شغل خود، جایگاه، اهداف سازمانی، ارزشها و هنجارها داشته باشند در این صورت

می توانند احساس تعلق سازمانی قوی پیدا کنند و سازمان را از آن خود بدانند. جیان هوآ و همکاران (۲۰۱۰) نیز در پژوهشی که به ارتباط بین جامعه پذیری سازمانی، هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود به نتایج مشابهی با پژوهش حاضر رسیدند. از نظر آنان وقتی اعضا خصوصیات سازمان را همان خصوصیات خود بدانند و هویت سازمانی شاخه ای از روان شناسی تصور شود می توان جامعه پذیری را به افراد القاء کرد تا بنا به مصلحت سازمانی فکر و عمل کنند.

احتمالاً زمانی که افراد ویژگی های سازمان را همان ویژگی های خود بدانند هویت سازمانی اتفاق می افتد و این هویت به افراد کمک می کند تا آزادانه با سازمان همکاری کنند و برای دستیابی سازمان به موفقیت اطاعت، وفاداری و تلاش فراوانی داشته باشند. هویت سازمانی درونی شده، افراد را برمی انگیزد که رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان دهند.

طبق تئوری هویت اجتماعی و سازمانی افراد خود را با سازمان شان یکی می دانند و خود را براساس سازمان شان تعریف می کنند، نسبت به سازمان شان نوعی احساس مالکیت دارند و همین احساس روان شناختی آنان باعث می شود که در راستای اثربخشی و کارآیی اهداف و آرمان های سازمان رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز دهند. در دیدگاه چنین کارکنانی شکست اهداف سازمانی منافاتی با شکست اهداف فردی ندارد و موفقیت سازمان همانا موفقیت خودشان تلقی می شود. سلیمانی (۱۳۹۰)؛ نوری و دعائی (۱۳۸۷)؛ بلو و همکاران^۱ (۲۰۰۵) در پژوهش های خود به نتایجی مشابه که وجود رابطه مثبت و معنادار بین هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی بود دست یافتند. جامعه آماری مورد پژوهش سلیمانی دانشگاه های علوم اسلامی رضوی و خیام مشهد بودند که به لحاظ مشابهت با جامعه آماری پژوهش حاضر و وجود رابطه معنادار بین هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی با نتایج این پژوهش هم خوان است.

نوری و دعائی نیز که جامعه مورد مطالعه خود را از کارکنان هتلی در مشهد انتخاب کرده بودند به اثر مستقیم هویت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی رسیدند. از نظر آنان یکی از مهم ترین و آسان ترین راه ها به منظور ایجاد ارزش برای مشتریان استفاده از تعاملات بین آنها و کارکنان خط مقدم سازمان ها است. در این راستا درک رفتارهای کارکنان خط مقدم سازمان ها به هنگام ارائه خدمات به مشتریان و فراهم نمودن چارچوبی برای مدنظر قرار دادن آنها در وظایف مدیریت منابع انسانی مانند ارزیابی عملکرد، طراحی سیستم پاداش و ... باعث ارتقاء عملکرد فردی و سازمانی خواهد شد. ثابت شده است که این چارچوب می تواند توسط رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه گردد.

بلو و همکارانش نیز که در بیمارستانهای دولتی یونان تأثیر هویت سازمانی و احترام به نفس را روی رفتارهای شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار دادند، به این نتیجه رسیدند که احترام به نفس و هویت سازمانی پزشکان و پرستاران روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می گذارد. از نظر آنان بیشتر کارمندانی که در این گونه مراکز کار می کنند درگیر رفتار نقش فرعی بوده و تلاش هایی برای بهبودی کیفیت و کم کردن هزینه ها انجام می دهند.

این نکته قابل تأمل است که نتایج پژوهش بلو و همکارانش در یک مرکز بهداشتی-درمانی در کشور یونان با نتایج پژوهش حاضر که در یک سازمان آموزشی و در کشور ایران انجام شده هم سو بوده است و این بدان معنی است که درک هویت سازمانی از سوی کارکنان در هر بافت جغرافیایی و هر ساختار سازمانی می تواند انگیزه ای قوی برای رفتارهای مطلوب و پسندیده اجتماعی و فرانشی شود. بنابراین ایجاد احساس هویت سازمانی در کارکنان باعث بروز رفتارهای

شهروندی سازمانی شده و آن نیز به نوبه ی خود باعث افزایش عملکرد سازمان می شود.

دیگر یافته های جدول ۲ که مدل معادله های ساختاری پژوهش را بررسی کرده است حاکی از آن است که مقادیر شاخص های نیکویی برازش و تعدیل شده برازندگی، نرم شده برازندگی، نرم نشده برازندگی، برازندگی تطبیقی از ۰/۰۹ بیشتر بوده همچنین مقادیر ریشه استاندارد میانگین مجذور باقیمانده و جذر برآورد واریانس برازندگی تطبیقی از ۰/۰۹ بیشتر بوده همچنین مقادیر ریشه استاندارد میانگین مجذور باقیمانده و جذر برآورد واریانس خطای تقریب به صفر نزدیک بوده است، از این رو مدل معادله های ساختاری پژوهش حاضر از برازش خوبی برخوردار بوده است. این مدل قبلاً در پژوهش دیگری ارائه نشده لذا منحصر به فرد و مربوط به پژوهش حاضر بوده است. در مجموع براساس آنچه بحث و نتیجه گیری شد به مدیران سازمان آموزش و پرورش پیشنهاد می گردد که به منظور جامعه پذیر نمودن کارکنان تازه وارد به سازمان اعم از آشنایی با ساختار سازمان، دیگر کارکنان، قوانین و مقررات و رویه های سازمان، شرح شغل، انتظاراتها و اهداف سازمان، سیستم پاداش ها و ترفیع ها اهتمام جدی داشته باشند.

مدیران سازمان خود الگوی واقعی و عملی از رفتارهای شهروندی باشند. از غیبت، تأخیر، کم کاری آشکار و پنهان، حیف و میل اموال سازمان، استفاده شخصی از اموال سازمان و مواردی از این قبیل جداً خودداری نمایند.

به ریشه یابی رفتارهای ضد اخلاقی کارکنان سازمان پردازند و انگیزه های آنان را برای بروز اینگونه رفتارها شناسایی نمایند.

به نیازهای مرتبط با وظایف کارکنان توجه کرده و متناسب با آن به برگزاری دوره های ضمن خدمت مفید و اثربخش اقدام نمایند.

از سویی دیگر به پژوهشگران علاقه مند توصیه می شود که در پژوهش های آینده رابطه جامعه پذیری سازمانی و هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی را در بین کارکنان دیگر، سازمان ها و یا شهرهای دیگر بررسی نمایند. همچنین رابطه متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی، سابقه خدمت و محل خدمت) را با رفتار شهروندی سازمانی بررسی کنند. لازم به ذکر است روابط علت و معلولی در پژوهش حاضر براساس معادله های ساختاری بوده و نتایج حاصل از آن خالص نیست و نباید با نتایج پژوهش های تجربی که خالص هستند اشتباه گرفته شوند. همچنین تأثیر متغیرهای احتمالی دیگر در روابط همبستگی از دید پژوهشگر مخفی و یا نادیده گرفته شده است. از سوی دیگر در تعمیم نتایج این پژوهش به سایر کارکنان، سازمان های دیگر و شهرهای دیگر محتاطانه باید عمل شود.

منابع

فارسی

اسپکتور، پ. (۲۰۰۶). **روان شناسی صنعتی و سازمانی**، ترجمه شهناز محمدی (۱۳۸۷)، چاپ اول، تهران، نشر ارسباران.

آصفی سمیرمی، ح. (۱۳۹۱). **رابطه بین جامعه پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان معلمان شهرستان سمیرم**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

- رابینز، ا.پ. و جاج، ت.ا. (۱۹۴۳). **رفتار سازمانی**، ترجمه مهدی زارع (۱۳۸۹). چاپ دوم، تهران، نص.
- زارعی متین، ح. الوانی، س، م. جندقی، غ. و احمدی، ف. (۱۳۸۸). **ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران**، مدیریت دولتی دوره ۲، شماره ۵، پاییز و زمستان، صص. ۷۲-۵۵.
- سبحانی نژاد، م. یوزباشی، ع. و شاطری، ک. (۱۳۸۹). **رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)**، چاپ اول، تهران، یسپرون.
- سلیمانی، ا. (۱۳۹۰). **رابطه هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم اسلامی رضوی و دانشگاه خیام مشهد**، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه فردوسی مشهد.
- سلیمی دانشگر، م. (۱۳۸۱). **فرآیند جامعه پذیری نیروی انسانی در بستر فرهنگ سازمانی**، مدیریت و توسعه، شماره ۱۴، صص. ۸۰-۶۶.
- صلواتی، ع. احمدی، ف. شیخ اسماعیلی، س. و میرزاده، م. (۱۳۹۰). **اثر جامعه پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی**، پژوهش های معاصر در تجارت، شماره ۵، صص. ۴۱۰-۳۹۵.
- طبرسا، غ. و میرزاده، ل. (۱۳۸۹). **تبیین جایگاه فرهنگ سازمانی در ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی (OCB): ماهیت، محتوی و کارکردها**، نشریه راهبرد یاس، شماره ۲۳، صص. ۱۳۴-۱۱۴.
- علاقه بند، ع. (۱۳۸۹). **مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی**، چاپ بیست و دوم، تهران: روان.
- قلی پور، آ. (۱۳۸۶). **مدیریت رفتار سازمانی [رفتار فردی]**، چاپ دوم، قم، مهر.
- نادی، م.ع. گل پرور، م. و سیادت، س.ع. (۱۳۸۸). **جامعه پذیری سازمانی و آرزوهای شغلی کارکنان در محیط های کاری**، مجله جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و یکم، شماره پیاپی ۳۷، شماره اول، بهار، صص. ۱۶۸-۱۵۹.
- نوابخشی، م. غفاری آشتیانی، پ. و کهن، ع. (۱۳۸۸). **مدیریت بستر رفتار شهروندی سازمانی در فرانشی های اجتماعی**، فصلنامه بصیرت، شماره ۴۳، صص. ۵۳-۲۹.
- نوری، ع. و دعائی، ح. (۱۳۸۷). **بررسی تأثیر هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: هتل پنج ستاره پارس)**، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، ۱۶-۱۵ بهمن، صص. ۲۲-۱.
- هویدا، ر. جمشیدیان، ع. و مختاری فر، ح. (۱۳۹۰). **رابطه جامعه پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در بین دبیران مدارس متوسطه شهر همدان**، مجله جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و دوم، شماره پیاپی ۴۳، شماره سوم، پاییز، صص. ۸۲-۶۳.

انگلیسی

- Bartel, C.A., 2001, **Social Comparisons in Boundary- Spanning Work: Effects of Community Outreach on Members**, *Organizational Identity and Identification Administrative Science Quarterly*, Vol. 46, PP. 379-413.
- Bellou, V., Chitiris, L., and Bellou, A., 2005. **The Impact of Organizational Identification and Self-esteem Organizational Citizenship Behavior: the Case of Greek Public Hospitals**, *Operational Research An International Journal*, Vol. 5, No.2, PP. 305-318.
- Bigliardi, B., Petroni, A., and Dormio, A. I., 2006, **Organizational socialization, career aspirations and turnover Intentions Among Design Engineers**, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 25, No.6, PP.424-441.
- Dipaola, M., and Tschannen, M., 2001, **Organizational Citizenship Behavior in schools and its relationship to school climate**, *Journal of School Leadership*, Vol.11, PP.424-447.
- Hodson R., 2002, **Management Citizenship Behavior and its Consequences**, *Work and Occupations*, Vol 29, No.1, PP. 64-96.
- Jianhua, Ge., Xuemei, S., and Yan, Z., 2010, **Organizational Socialization, Organizational Identification and Organizational Citizenship Behavior**, *Nankai Business Review*, Vol. 1, No.2, PP. 166-179.
- Lievens, F., Hoye, G. V., & Anseel, F., 2007, **Organizational Identity and Employer Image: Towards a Unifying Framework**, *British Journal of Management*, Vol18, PP.45-59.
- Mael, F., and Ashforth, B, E. 1992. **Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the reformulated model of organizational identification**. *Journal of organizational Behavior*, Vol. 13, PP. 103-123.
- Podsakoff, Ph. M., Mackenzie, S, B., Paine, J. B., and Bachroch, D. G., 2000, **Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research**, *Journal of Management*, Vol . 26, No.3, PP. 513-563.
- Puusa, A., 2006, **Conducting research on organizational identity**, *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, Vol.11, No.2, PP. 24-28.
- Taormina, R., 1994, **The organizational socialization inventory**, *International Journal of Selection and Assessment Organizational Socialization*, Vol. 2, No.3, PP. 133-145.
- Taormina R., 2009, **Organizational socialization: the missing link between employee needs and organizational culture**, *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 24, No.7, PP. 650-676.

- Vigoda Gadot, E., 2006, **Compulsory Citizenship Behavior: Theorizing Some Dark Sides of the Good Soldier Syndrome in Organizations**, *Journal for the Theory of Social Behavior*, Vol. 36, No.1, PP. 77-93.
- Yi, X., and Uen, J., 2006, **Relationship between Organizational Socialization and Organization Identification of Professionals: Moderating Effects of Personal Work Experience and Growth Need Strength**, *Journal of American Academy of Business*, Vol. 10, No.1, PP. 362-371.