

تأثیر جامعه‌پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان

با نقش میانجی تناسب شخص - محیط

(بیمارستان شهید دکتر لبافی‌نژاد تهران)

بهاره بابائی^۱ - سودابه جلیلی^۲ - مجتبی کیانی^۳

چکیده

زمینه: در سالهای اخیر، رفتارهای شهروندی سازمانی به دلیل اثرات قابل توجهی که بر اثربخشی و موفقیت سازمان‌ها داشته‌اند، بسیار مورد توجه قرار گرفته‌اند. در شرایط رقابتی کنونی سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند که از آن‌ها به‌عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. کارکنانی که وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند. چرا که بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند.

هدف: این تحقیق به منظور بررسی نقش میانجی تناسب شخص با محیط در تأثیرگذاری جامعه‌پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان (بیمارستان شهید دکتر لبافی‌نژاد تهران) انجام پذیرفت.

روشها: این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی، بر اساس ماهیت توصیفی و میدانی است. جامعه آماری این تحقیق مدیران و کارکنان بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران در سال ۱۳۹۶ می‌باشد که تعداد آن‌ها ۷۰۲ نفر بوده و نمونه آماری با توجه به جدول جرسی مورگان ۲۴۸ نفر اعلام شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای تجزیه تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و لیزرل استفاده گردید.

یافته‌ها: نتایج حاصل از تجزیه تحلیل داده‌ها حاکی از تأثیر مثبت و معنادار ابعاد جامعه‌پذیری بر تناسب شخص با محیط و تناسب شخص با محیط بر رفتار شهروندی سازمانی است؛ به تبع آن تأثیر مثبت و معنادار ابعاد جامعه‌پذیری بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط به اثبات رسید.

نتیجه‌گیری: به کارگیری شیوه‌های جامعه‌پذیری مناسب و برقراری تناسب بین افراد و شرایط شغلی می‌تواند به بروز رفتاری خارج از نقش رسمی کارکنان بدون هیچ چشم‌داشتی کمک کند.

واژگان کلیدی: تناسب شخص با محیط، جامعه‌پذیری سازمانی، رفتار شهروندی کارکنان، بیمارستان لبافی‌نژاد

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، کارمند رسته اداری، بیمارستان شهید دکتر

لبافی‌نژاد، سازمان تامین اجتماعی، تهران، ایران، babae.bahareh@gmail.com

^۲ استادیار، گروه مدیریت دولتی، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب، تهران، ایران،

universityjalili@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

^۳ استادیار، گروه مدیریت دولتی، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران، mjtkiaei@gmail.com

رفتار شهروندی سازمانی، یکی از ویژگی‌های ارزشمند نیروی انسانی است که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است. این متغیر با الهام از یک شهروند خوب، کارمندی را توصیف می‌کند که برای انجام وظایف خود و عملکرد بهتر سازمان، علاوه بر وظایف رسمی خود، رفتارهای عملکردی بیشتری از خود نشان می‌دهند. به بیان دیگر کارکنان برخوردار از رفتار شهروندی سازمانی همانند یک شهروند متعهد در جهت اعتلای سازمان حاضرند که بدون هیچ چشم‌داشتی تلاش کنند. به طور طبیعی در صورتی که سازمان‌ها بهره‌مند از چنین کارکنانی باشند، دغدغه اثربخشی ندارند و می‌توانند در عرصه رقابت با فراغ خاطر به فکر سرمایه‌گذاری در عرصه‌های دیگر مؤثر بر اثربخشی باشند. مدیران نیز در صورت بهره‌مندی از این کارکنان، اکثر وقت خود را صرف امور غیر از امور مربوط به وظایف زیردستان می‌کنند (ارگان^۱، ۱۹۸۸، ۷۲).

امروزه پیشرفت جامعه در گرو استفاده بهینه از نیروی انسانی آن جامعه است و منابع انسانی از مهمترین منابع استراتژیک سازمان‌ها به حساب می‌آیند. در شرایط فعلی مهمترین توجه مدیران سازمان‌ها به حقوق و مزایای کارکنان و یا به قوانین و مقررات مرتبط با امور مدیریت منابع انسانی معطوف شده و کمترین توجه به ابعاد دیگر مدیریت منابع انسانی مبذول می‌شود. اولین اقدام در حوزه مدیریت منابع انسانی استخدام و تأمین نیروی انسانی است که اگر این مرحله به درستی انجام نشود، حضور افراد نامناسب در سازمان باعث ایجاد مشکلات آشکار و نهان می‌گردد. رفع این عوارض را می‌توان در این مرحله پیش‌گیری نمود و مسلم است که پس از استقرار افراد در سازمان بسیار دشوار خواهد بود (میرسپاسی، ۱۳۷۸، ۱۵).

با نگاهی به مشکلات مربوط به بنگاه‌های سلامت، مشاهده می‌شود که مفهوم مدیریت منابع انسانی به صورت مناسبی در آن‌ها به اجرا در نمی‌آید. علیرغم اینکه بسیاری از مدیران مکرراً بر اهمیت نیروی انسانی تأکید دارند، اما آن‌ها غالباً از سیستم مدیریتی، راه‌کارها و فرایندهایی که برای حمایت از این عامل مهم مورد نیاز است، غافل هستند. مدیریت منابع انسانی در بخش سلامت بسیاری از کشورهای در حال توسعه بسیار ضعیف و چند پاره بوده و نبود انگیزه یکی از مهمترین مشکلات سیستم سلامت در غالب این کشورها به شمار می‌رود. نیروی انسانی یکی از مهمترین منابع نظام ارائه خدمات بهداشتی - درمانی است چرا که بهره‌گیری از تکنولوژی‌های بهداشتی در مدیریت و تدارک خدمات به منظور ارتقای سطح سلامت، به عهده این بخش از سیستم بهداشتی - درمانی است (ویتیکر و مارچینگتون^۲، ۲۰۰۳، ۲۴۶).

با توجه به مطالب گفته شده یکی از مسائل مهمی که می‌توان بدان اشاره کرد و بدون تردید بیمارستان شهید لبافی‌نژاد باید به آن توجه کند، توسعه فعالیت‌های خارج از چارچوب وظایف محوله کارکنان است که با فلسفه وجودی پرستاری و مراقبت و درمان بیمار گره خورده است. بنابر این بیمارستان نیازمند افزایش هر چه بیشتر بروز رفتارهایی خارج از وظایف کارکنان است تا بتواند به مأموریت اصلی خویش یعنی مراقبت و درمان بیماران به بهترین نحو و بیش از پیش جامعه عمل بپوشاند. به همین خاطر لازم است این بیمارستان، به عنوان یکی از بیمارستان‌های برتر تهران در دنیای پیچیده و رقابتی امروز که سازمان‌ها هر مکانیزمی را برای سبقت گرفتن از یکدیگر به کار می‌گیرند، فرصت را غنیمت شمرده و گامی اساسی بردارد تا در برابر مشکلات ناخواسته، قدرت عکس‌العمل داشته باشد. با توجه به این، بیمارستان ملزم است تا برنامه و طرحی مناسب همانند جامعه‌پذیری برای برخورداری از مزایای رفتار شهروندی سازمانی پیاده نماید.

همانگونه که در بالا به آن اشاره شد می‌توان گفت بروز رفتار شهروندی مناسب توسط کارکنان می‌تواند عملکرد سازمان، اثر بخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و... را تحت تأثیر قرار دهد و این موضوع در مورد بیمارستان‌ها که اهمیت بالایی در سلامت یک کشور دارند امر حیاتی و بسیار مهم تری به نظر می‌آید. لذا، انجام تحقیقات مرتبط با رفتار شهروندی و عوامل تأثیرگذار بر آن (رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو، جامعه‌پذیری، تناسب شخص با محیط و...) در کشور به منظور بهره‌برداری از مزایای توجه به آن در جامعه، به خوبی می‌تواند توجیه کننده مسئله طرح تحقیق حاضر باشد. بنابراین، محقق عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی، جامعه‌پذیری و تناسب شخص با محیط را به عنوان متغیر مستقل و میانجی جهت انجام این تحقیق در نظر گرفته تا با ارائه مدلی جدید حداقل نقشی در دستیابی به کارکنانی با شایستگی‌ها و سطح بلوغ مناسب و همگام با نیازهای سازمان و پراکنگیزه جهت فعالیت در مشاغل کلیدی به عنوان یک عنصر کلیدی ایفا نماید تا برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران متولی امر بتوانند با استفاده از نتایج این تحقیق به بررسی مدیریت منابع انسانی در سازمان خود پرداخته و با تقویت آن با توجه به عوامل مختلف و استفاده از مزایای آن در ارائه خدمات بهتر و مستمر بکوشند.

مروری کوتاه بر کارهای انجام شده در این زمینه به شرح زیر می‌باشد.

- سالاروند و همکاران (۱۳۹۵)، به مطالعه‌ای تحت عنوان رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران پرداخته‌اند.

این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که بین جو سازمانی با رفتار شهروندی و تمامی ابعاد آن رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. هم چنین، جو سازمانی به میزان ۱۴۷ درصد بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بود. در نهایت به این نتیجه رسیده‌اند که 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.

- شیخ اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان اثرات جامعه‌پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی انجام داده‌اند.

هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه بین میزان جامعه‌پذیری سازمانی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در مراکز آموزش عالی بوده است، این پژوهش از منظر هدف کاربردی و از دید روش گردآوری اطلاعات از انواع پژوهش‌های توصیفی-همبستگی به‌شمار می‌آید. جهت گردآوری داده‌های پژوهش از روش میدانی استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که جامعه‌پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.

- اعتباریان و همکاران (۱۳۹۲)، به تحقیقی با عنوان بررسی میزان جامعه‌پذیری سازمانی کارکنان و ارزیابی عوامل آن (مورد مطالعه دانشگاه آزاد واحد کازرون) پرداخته‌اند.

هدف از انجام این تحقیق، تعیین میزان جامعه‌پذیری سازمانی کارکنان و ارزیابی عوامل آن شامل فرآیند گزینش، آموزش‌های ضمن خدمت، تبلیغات و اطلاع‌رسانی، ارزشیابی عملکرد، رفتار و منش‌ها و عملکرد مدیران، و رفتار و منش‌ها و عملکرد همکاران بود. این تحقیق از منظر هدف کاربردی، نوع تحقیق توصیفی و به روش پیمایشی اجرا گردید. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود. نتایج این تحقیق نشان داد که میزان جامعه‌پذیری کارکنان نسبت به فرهنگ مطلوب سازمان بالاتر از سطح متوسط است. تأثیر فرآیند گزینش در جامعه

پذیری کارکنان بالاتر از سطح مورد انتظار به دست آمد. تاثیر بقیه عوامل شامل آموزشهای ضمن خدمت، تبلیغات، ارزشیابی عملکرد، رفتار و منشها و عملکرد مدیران، و رفتار و منشها و عملکرد همکاران کمتر از سطح متوسط بود. از بین مولفه‌های مورد مطالعه «گزینش» بیشترین تأثیر را در جامعه‌پذیری کارکنان و «ارزشیابی عملکرد» کمترین تأثیر را نشان داد.

- طبرسا و همکاران (۱۳۸۹)، تحقیقی تحت عنوان عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی انجام داده‌اند.

این مقاله با هدف تحلیل مهم‌ترین عوامل سازمانی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات پرستاران بیمارستان نظامی را در جهت ارتقای رفتار شهروندی سازمانی هدایت کند، انجام شد. نتایج نشان داده است که عدالت کلی (به‌ویژه عدالت توزیعی) و اعتماد سازمانی باید در بیمارستان‌های نظامی تقویت شود. برای بهبود وضعیت اعتماد سازمانی پیشنهاد می‌شود تلاش‌های لازم در جهت حمایت و مشارکت بیشتر کارکنان در امور و تصمیم‌گیری‌های سازمانی و نیز برگزاری جلسات دوره‌ای برای ایجاد همسویی و تفاهم میان مدیران و پرستاران صورت پذیرد. همچنین لازم است برای تقویت ادراک عدالت توزیعی، پس از شناخت عوامل ادراک تبعیض، برنامه‌ریزی و اقدامات مناسب برای پاسخ به نیازهای مادی و معنوی افراد صورت پذیرد.

- ملکی و پورسلیم (۱۳۹۲)، به تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران آموزش و پرورش منطقه بناب پرداخته‌اند.

این تحقیق، با هدف بررسی رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی میان دبیران آموزش و پرورش در منطقه بناب انجام شد. فرضیه‌های این تحقیق با استفاده از روش آماری همبستگی پیرسون تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های نهایی پژوهش حاکی از وجود ارتباط معنادار بین جامعه‌پذیری سازمانی و ابعاد آموزش، تفاهم، حمایت همکاران و چشم‌اندازهای آینده با رفتار شهروندی سازمانی دبیران مورد مطالعه است.

- افسار^۳ و همکاران (۲۰۱۵)، به تحقیقی تحت عنوان تناسب فرد- سازمان، درک حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نقش محیط کار پرداخته‌اند.

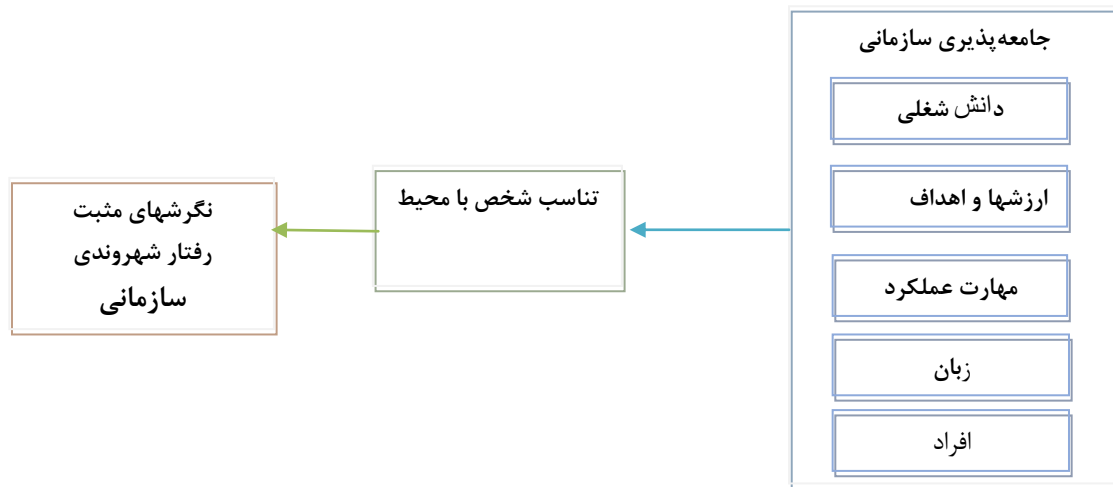
آن‌ها در این تحقیق به بررسی اثرات تعدیلی محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق هر دو عامل تناسب فرد- سازمان و درک حمایت سازمانی پرداخته‌اند. آن‌ها این تحقیق را بر روی کارکنان و مدیران هتل انجام دادند. نتایج نشان داد که رابطه بین تناسب فرد- سازمان و رفتار شهروندی سازمانی، و رابطه بین درک حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارمندانی که به درستی در شغل و جایگاه خود تعبیه شده‌اند، قوی‌تر است.

- ازدمیر و ارگون^۴ (۲۰۱۵)، به تحقیقی تحت عنوان رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص - محیط پرداخته‌اند.

این تحقیق با هدف بررسی نقش میانجی تناسب شخص - محیط و تناسب آن در رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است. نتایج تحقیق نشان داد که ابعاد تناسب شخص - محیط نقش میانجی مناسبی در رابطه بین ابعاد جامعه‌پذیری سازمانی و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.

با بررسی ادبیات موضوعی حول محور جامعه‌پذیری سازمانی، تناسب شخص - محیط و رفتار شهروندی سازمانی و با توجه به مطالعات محقق، در این تحقیق سعی شده است که تاثیر نقش میانجی تناسب شخص - محیط بر رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی آشکار شود. چائو و همکاران در سال ۱۹۹۴، مقیاس جامعه‌پذیری سازمانی را در شش بعد اصلی که شامل اهداف و ارزش‌های سازمانی، تاریخ، زبان، مردم، سیاست و

مهارت عملکرد می‌باشد، تعریف کرده‌اند. کابل و درو^۵ در سال ۲۰۰۲ در تحقیقی، ابعاد تناسب شخص - محیط را سه بعد تعریف کردند که شامل: تناسب فرد-سازمان، تناسب تقاضا-توانایی و تناسب فرد-سرپرست بوده است. همچنین، تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شدند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. ارگان در سال ۱۹۸۸، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد تعریف کرد که شامل: وظیفه شناسی، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و احترام و تکریم می‌باشد. در این تحقیق، از مدل جامعه‌پذیری سازمانی برگرفته از تحقیق چائو و همکاران (۱۹۹۴) و مدل رفتار شهروندی سازمانی برگرفته از تحقیق پادساکوف و همکاران (۱۹۹۰) به ترتیب برای جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. علاوه بر این، برای تناسب شخص - محیط با توجه به تحقیق کابل و درو در سال ۲۰۰۲ و تحقیق ین^۶ در سال ۲۰۱۲ استفاده شد. از طرفی، در تحقیق ازدمیر و ارگون (۲۰۱۵)، یافته‌ها نشان دادند که ابعاد تناسب شخص - محیط نقش میانجی مناسبی در رابطه بین ابعاد جامعه‌پذیری سازمانی و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کنند. لذا، در این تحقیق فرض بر این استوار است که میان ابعاد جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص - محیط رابطه وجود دارد. حسب الامر این فرض، مدل مفهومی و فرضیه‌های این تحقیق به صورت ذیل طراحی گشته‌اند:



نمودار (۱): مدل مفهومی تحقیق (ازدمیر و ارگون، ۲۰۱۵)

فرضیه اصلی: جامعه‌پذیری سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تأثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- ۱) دانش شغلی بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تأثیر مثبت و معنادار دارد.
- ۲) ارزشها و اهداف سازمانی بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تأثیر مثبت و معنادار دارد.
- ۳) مهارت عملکرد بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تأثیر مثبت و معنادار دارد.

- ۴) زبان بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.
- ۵) افراد بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.
- ۶) تناسب شخص با محیط بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان شهید لبافی نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.
- ۷) جامعه‌پذیری سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.

روش اجرای پژوهش

روش پژوهش: تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی است زیرا به دنبال بررسی یک مسئله واقعی و دانش تخصصی می‌باشد و می‌تواند نتایج و یافته‌های حاصل از آن برای مدیران در راستای اعتلای عملکرد سازمان‌های مربوطه قابل استفاده باشد. فرآیند انجام این تحقیق به صورت میدانی انجام می‌شود که پیام آن می‌تواند به صورت ارائه راهبردهای مؤثر مطرح و پیشنهاد گردد.

این پژوهش، از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی - تحلیلی است. زیرا هدف از انجام روش این تحقیق، توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا موضوع است. به عبارت دیگر، محقق در این تحقیق سعی دارد تا آنچه هست را بدون هیچگونه دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت بگیرد.

همانطور که ذکر شد، روش جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی - تحلیلی است که با اهداف و فرضیه‌های این تحقیق تطابق دارد، زیرا که این امکان را فراهم می‌سازد تا به داده‌های مورد نیاز از طریق طرح نمونه‌گیری در قالب متغیرهای مورد مطالعه دست یافت و از این طریق روابط بین آن‌ها را مشخص ساخت و فرآیند تصمیم‌گیری بیمارستان شهید لبافی نژاد آن‌ها را به کار گرفت.

در مجموع چنانچه طبقه‌بندی تحقیقات بر حسب هدف را مدنظر قرار دهیم، تحقیق حاضر در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد، چنانچه طبقه‌بندی انواع تحقیقات بر اساس ماهیت و روش را مدنظر قرار گیرد، روش تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت در زمره تحقیقات توصیفی و غیرآزمایشی (میدانی و پیمایشی) قرار داشته و از نظر روش نیز در دسته تحقیقات علی محسوب می‌گردد. ضمن اینکه در فرآیند این تحقیق از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی نیز به عنوان اجزاء جدانشدنی تحقیقات علمی بهره‌برداری شده است.

جامعه آماری، نمونه آماری و روش نمونه‌گیری: جامعه آماری این تحقیق مدیران و کارکنان شاغل در بیمارستان شهید لبافی نژاد تهران (شاغلین بدون احتساب مامورین) در سال ۱۳۹۶ می‌باشند که تعداد آن‌ها ۷۰۲ نفر بوده است. نمونه آماری با توجه به جدول جرسی مورگان ۲۴۸ نفر می‌باشد. با عنایت به اینکه در زمان تجمیع پرسشنامه‌ها از کارکنان ممکن است برخی از پرسشنامه‌ها برگشت داده‌نشود با مشورت اساتید تعداد نمونه آماری ۳۰۰ نفر در نظر گرفته شد. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به منظور نمونه‌گیری از جامعه آماری نام برده استفاده شد.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها: در تحقیق حاضر از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جهت جمع‌آوری داده‌های پژوهش استفاده گردید؛ که از روش کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات در زمینه ادبیات موضوع پژوهش و همچنین پیشینه و مطالعات گذشته استفاده شد، در حالیکه در روش مطالعات میدانی با مراجعه و حضور در بیمارستان

لبافی نژاد و توزیع پرسشنامه بین کارکنان، داده‌های تحقیق جمع آوری شده است. در این تحقیق پس از تعیین فرضیه‌های اصلی و فرعی تحقیق با توجه به متغیرهای پژوهش پرسشنامه‌ای کامل برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. لازم به ذکر است، پرسشنامه‌ی استفاده شده در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد موجود در مقاله ازدمیر و ارگون (۲۰۱۵)، می‌باشد.

ابزار و روشهای آماری: در این پژوهش با استفاده از روش‌های مختلف آمار استنباطی داده‌های مربوط به سوالات تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق علاوه بر نرم‌افزار SPSS که برای اندازه‌گیری آلفای کرونباخ و بررسی نرمال بودن داده‌ها استفاده شد، از نرم‌افزار لیزرل^۷ برای بررسی تاثیر نقش میانجی تناسب شخص با محیط در تاثیرگذاری جامعه‌پذیری سازمانی بر بروز رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان شهید لبافی نژاد در قالب مدل معادلات ساختاری مرتبط استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

آزمون آلفای کرونباخ: برای اندازه‌گیری ظرفیت اعتماد از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گردیده است. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که این اعداد به ترتیب برای جامعه‌پذیری، رفتار شهروندی سازمانی و تناسب شخص با محیط، ۰،۷۳، ۰،۷۱ و ۰،۷۸ می‌باشد. این اعداد نشان‌دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده از ظرفیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است.

آزمون نرمالیتیه: برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شد چرا که تعداد نمونه از ۱۰۰ نفر بیشتر است. از این آزمون به این دلیل استفاده می‌شود که نرم افزار لیزرل به نرمال نبودن داده‌ها حساس است بنابراین داده‌ها یا باید نرمال باشند و یا باید با روشهایی چون به توان رساندن یا ال ان^۸ گرفتن و از این قبیل داده‌ها را نرمال کرد.

جدول (۱): آزمون نرمال بودن برای متغیرها

تناسب شخص محیط	رفتار شهروندی	جامعه‌پذیری	تعداد نمونه
۲۶۰	۲۶۰	۲۶۰	
۰،۱۳۷	۰،۱۴۱	۰،۱۰	کولموگروف اسمیرنوف
۰،۰۵۵	۰،۰۶۴	۰،۰۵۲	Sig

با توجه به جدول ۱ نظر به اینکه مقدار sig برای متغیرها بیشتر از ۰،۰۵ شده است فرض صفرکه فرض نرمال بودن داده‌ها است پذیرفته می‌شود. و مشخص می‌گردد که داده‌ها نرمال هستند.

آزمون تحلیل عاملی: به منظور تعیین اعتبار (روایی سازه) از تحلیل عامل تاییدی استفاده گردید. برای تحلیل عامل تاییدی از مدل معادلات ساختاری^۹ استفاده شد که برای برازش مدل مذکور نرم افزار LISREL نسخه ۸/۸ مورد استفاده قرار گرفت. شاخص‌های برازندگی مدل از قبیل مجذور کای نرم شده (χ^2/df) و...مورد محاسبه و ارزیابی قرار گرفت. بر اساس نتایج به‌دست آمده و مناسب بودن شاخص‌های برازندگی مدل می‌توان گفت مدل

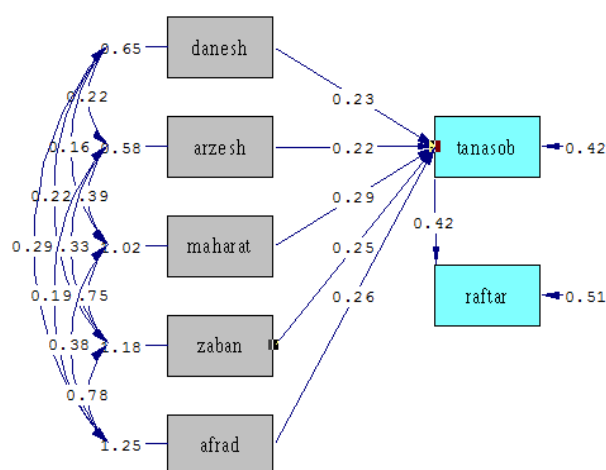
مطالعه حاضر برازش مناسبی با داده‌ها دارد. بنابراین داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی این مقیاس برازش مناسبی دارد و این بیانگر همسویی سؤالات با متغیرهای نام برده است.

آزمون تحلیل مسیر (مدل معادلات ساختاری): برای بررسی روابط موجود در مدل مفهومی تحقیق نیز از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شد که برای برازش مدل مذکور از نرم افزار لیزرل نسخه ۸/۸ مورد استفاده قرار گرفت. شمای مدل ریاضی با استفاده از ترسیم روابط بین متغیرهای پژوهش تدوین شده، سپس شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری مورد محاسبه و ارزیابی قرار گرفت. بر اساس تجزیه تحلیل داده‌ها شاخص‌های برازندگی مورد بررسی نشان داد، مجذور کای نرم شده برای مدل اندازه‌گیری در این پژوهش ۱،۹۶ بود که بیان‌کننده برازندگی قابل قبول مدل با داده است. شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) بالاتر از ۰،۹ و شاخص برازندگی (GFI) برابر ۰،۹۷ و شاخص تعدیل شده برازندگی (AGFI) نیز ۰،۸۹ و همچنین RMSEA برابر ۰،۰۹۷ بود که بر اساس مقادیر به دست آمده می‌توان گفت مدل مطالعه حاضر برازش مناسبی با داده‌ها دارد.

جدول (۲): شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری

شاخص‌های برازندگی	مقادیر شاخص‌ها
χ^2	۹،۷۹
sig	۰،۰۰۱
df	۵
χ^2/df	۱،۹۶
RMSEA	۰،۰۹۷
GFI	۰،۹۷
AGFI	۰،۸۹
CFI	۰،۹۸
NFI	۰،۹۶
NNFI	۰،۹۲
PNFI	۰،۵۳
RFI	۰،۹۰

مدل مفهومی به انضمام ضرایب مسیره شکل زیر می‌باشد:



Chi-Square=9.79, df=5, P-value=0.00147, RMSEA=0.097

نمودار (۲): مدل مفهومی با ضرایب مسیر خروجی نرم‌افزار

با توجه به نمودار فوق:

- (۱) دانش شغلی بر تناسب شخص با محیط تاثیر دارد.
- (۲) ارزش‌ها و اهداف سازمانی بر تناسب شخص با محیط تاثیر دارد.
- (۳) مهارت عملکرد بر تناسب شخص با محیط تاثیر دارد.
- (۴) زبان بر تناسب شخص با محیط تاثیر دارد.
- (۵) افراد بر تناسب شخص با محیط تاثیر دارد.
- (۶) تناسب شخص با محیط بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد.

تأثیر دانش شغلی، ارزش‌های سازمانی، مهارت عملکرد، زبان و افراد بر تناسب شخص با محیط (فرضیه ۱ تا ۵)

جدول (۳): ضریب مسیر، نتایج آزمون t تاثیر دانش شغلی، ارزش‌های سازمانی،

مهارت عملکرد، زبان و افراد بر تناسب شخص با محیط

مستقل	وابسته	ضرایب مسیر	t
دانش شغلی		۰,۲۳	۲,۵۲
ارزش‌های سازمانی		۰,۲۲	۲,۷۷
مهارت عملکرد	تناسب شخص با محیط	۰,۲۹	۲,۱۲
زبان		۰,۲۵	۳,۳۶
افراد		۰,۲۶	۴,۵۷

جدول فوق ضریب مسیر، t و سطح معناداری را نشان می‌دهد. تأثیر مستقیم دانش شغلی، ارزش‌های سازمانی، مهارت عملکرد، زبان و افراد بر تناسب شخص با محیط، مثبت و معنادار می‌باشد. این جدول نشان می‌دهد که تاثیر مهارت عملکرد بر تناسب شخص با محیط از مابقی عوامل بیشتر است.

- تاثیر تناسب شخص با محیط بر بروز رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه ۶)

جدول (۴): ضریب مسیر، نتایج آزمون t تاثیر تناسب شخص با محیط بر بروز رفتار شهروندی سازمانی

مستقل	وابسته	ضرایب مسیر	t
تناسب شخص با محیط	رفتار شهروندی سازمانی	۰,۴۲	۴,۴۲

جدول فوق ضریب مسیر، t و سطح معناداری را نشان می‌دهد. تأثیر مستقیم تناسب شخص با محیط بر بروز رفتار شهروندی سازمانی، مثبت و معنادار می‌باشد.

- تاثیر دانش شغلی، ارزش‌های سازمانی، مهارت عملکرد، زبان و افراد بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط (فرضیه ۷)

جدول (۵): ضریب مسیر، نتایج آزمون t تاثیر دانش شغلی، ارزش‌های سازمانی، مهارت عملکرد، زبان و افراد بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط

مستقل	میانجی	وابسته	ضرایب مسیر	t
دانش شغلی			۰,۰۹۷	۲,۴۲
ارزش‌های سازمانی			۰,۰۹۲	۲,۲۲
مهارت عملکرد	تناسب شخص با محیط	رفتار شهروندی	۰,۱۲۱	۲,۹۴
زبان		سازمانی	۰,۱۰۵	۳,۱۹
افراد			۰,۱۰۹	۴,۱۴

جدول فوق ضریب مسیر، t و سطح معناداری را نشان می‌دهد. تأثیر دانش شغلی، ارزش‌های سازمانی، مهارت عملکرد، زبان و افراد بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط مثبت و معنادار می‌باشد. این جدول نشان می‌دهد که تاثیر مهارت عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط از مابقی عوامل بیشتر است. نتایج حاصل از تجزیه تحلیل در خصوص رد یا تایید فرضیه‌ها به شکل جدول شماره ۶ ارائه می‌گردد.

جدول (۶): نتایج به‌دست آمده از مدل با توجه به فرضیه‌ها

ردیف	فرضیه	نتیجه آزمون
۱	دانش شغلی بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.	تایید فرضیه
۲	ارزش‌ها و اهداف سازمانی بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.	تایید فرضیه
۳	مهارت عملکرد بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.	تایید فرضیه
۴	زبان بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.	تایید فرضیه
۵	افراد بر تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.	تایید فرضیه
۶	تناسب شخص با محیط بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.	تایید فرضیه
۷	جامعه‌پذیری سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط در بیمارستان شهید لبافی‌نژاد تهران تاثیر مثبت و معنادار دارد.	تایید فرضیه

بحث و نتیجه‌گیری

همانطور که در ابتدای تحقیق به آن اشاره شد هدف این تحقیق بررسی نقش میانجی تناسب شخص با محیط در تاثیرگذاری جامعه‌پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان (بیمارستان شهید دکتر لبافی‌نژاد تهران) بوده است. نتایج حاصل از تجزیه تحلیل داده‌ها نشان داده است که دانش شغلی، اهداف و ارزش‌های سازمانی، مهارت عملکرد، عامل زبان و افراد بر تناسب شخص با محیط تاثیر مثبت و معنادار دارند. که با تحقیق ازدمیر و ارگون (۲۰۱۵) و شیخ اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۴)، از نظرمغیرهای تحقیق و نتایج آن‌ها همراستا است و از آن حمایت می‌کند. در ضمن مشخص شد که تناسب شخص با محیط بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معنادار دارد که با تحقیق افسار و همکاران (۲۰۱۵)، ازدمیر و ارگون (۲۰۱۵) و ازچلیک و فیندیکلی^۱ (۲۰۱۴) همراستا بوده و از

آن‌ها حمایت می‌کند. در نهایت با توجه به ویژگی‌های مدل معادلات ساختاری تأثیر دانش شغلی، ارزش‌های سازمانی، مهارت عملکرد، زبان و افراد (عوامل جامعه‌پذیری) بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط مثبت و معنادار بوده است. که با نتایج تحقیق شیخ اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۴)، ملکی و پورسلیم (۱۳۹۲)، افسار و همکاران (۲۰۱۵)، ازدمیر و ارگون (۲۰۱۵) همراستا است و از آن‌ها حمایت می‌کند.

رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان شهید دکتر لطفی‌نژاد تهران از جهات گوناگون برای این بیمارستان از اهمیت بالایی برخوردار است. نقش و وظیفه سنگینی که بیمارستان‌ها بر عهده دارند، آن‌ها را به سازمان خدماتی بسیار مهمی تبدیل نموده است. فشارها و حساسیت‌ها نسبت به عملکرد بیمارستان‌ها بسیار زیاد می‌باشد و همین امر لزوم پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در کارکنان را بسیار پررنگ کرده است. برآوردن انتظارات بیماران و همراهان آن‌ها و پاسخ‌دهی مناسب به آن‌ها، بدون بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بالا از جانب کارکنان امکان‌پذیر نمی‌باشد. این رفتارها را می‌توان از ابعاد گوناگونی بررسی نمود. یکی از این ابعاد، کمک کارکنان بیمارستان به یکدیگر است زیرا تأثیر تجربه قابل انکار نیست و همکاری داوطلبانه کارکنان با یکدیگر در نهایت به بالا رفتن کیفیت عملکرد بیمارستان منجر خواهد شد. همچنین، توجه به ابعاد جامعه‌پذیری به ویژه بعد مهارت عملکرد کارکنان می‌تواند به این امر مهم کمک نماید. کمک به رشد شخصی خود، می‌تواند بر بعد دیگری از رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیرگذار باشد. کسب اطلاعات بیشتر، افزایش دانش شغلی و شرکت در دوره‌های آموزشی را می‌توان از مصادیق بعد آموزش جامعه‌پذیری سازمانی به شمار آورد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها به طور کلی مؤید اثرات جامعه‌پذیری سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی است. بنابراین می‌توان برای استفاده از مزایای رفتارهای فراتر از نقش در سیستم عملکرد بیمارستان به تقویت جامعه‌پذیری کارکنان بیمارستان پرداخت، برای این منظور در مراحل اولیه باید بیمارستان در استخدام و گزینش کارکنان و مسئولان دقت لازم را به عمل آورد و در مراحل بعدی با فراهم نمودن دوره‌های آموزشی و ارتقا فرهنگ سازمانی مبتنی بر مشارکت و همدلی به جامعه‌پذیری و ثبات آن بیافزاید.

پیشنهادات

با توجه به نتایج به دست آمده تحقیق پیشنهاداتی مرتبط با تأثیر ابعاد جامعه‌پذیری بر بروز رفتار شهروندی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط جهت بهره‌برداری ارائه می‌گردد:

- ارائه پیشنهاداتی در خصوص فرضیه اول: با عنایت به تأثیر دانش شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط پیشنهاد می‌گردد که شرایطی ایجاد گردد تا کارکنان معانی خاص کلمات، مخفف‌ها و اصطلاحات مخصوص حرفه خود را درک نمایند، بیاموزند که چگونه با موفقیت و به شیوه‌ای کارآمد، به انجام وظیفه بپردازند، اصطلاحات تخصصی و واژگان مربوط به بخش خود را بشناسند و بکار ببرند، شرح شغل و وظایف خود را شناخته و بر آن‌ها تسلط داشته باشند، طوری آگاه‌سازی شود که به عملکرد بخش‌های دیگر آشنا باشند، افراد کلیدی مشخص شده و به کارکنان را معرفی نمایند و هر کارمند به گونه‌ای آموزش و تربیت شود که منبع خوبی برای انتقال درس آموخته‌ها و تجربیات کاری باشند.
- ارائه پیشنهاداتی در خصوص فرضیه دوم: با عنایت به تأثیر ارزش‌ها و اهداف سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط پیشنهاد می‌گردد که شرایطی ایجاد گردد تا کارکنان اهداف عملیاتی، مخصوصاً اهداف بخش یا واحدی که در آن فعالیت می‌کنند را بشناسند و در جهت منتج شدن این

- اهداف به اهداف سازمانی نهایت تلاش خود را به کار گیرند، هر کارمند طوری تربیت شده باشد که منعکس کننده ارزش های سازمانی بوده و نماینده خوبی از سازمان خود باشد، کارکنان با واحد کاری خود متناسب باشند و هر کدام به عنوان عضوی از یک تیم آمادگی و صلاحیت سرگروهی را داشته باشند.
- ارائه پیشنهاداتی در خصوص فرضیه سوم: با عنایت به تاثیر مهارت عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط پیشنهاد می گردد که سیاست ها و خط مشی های سازمانی به طور شفاف و قابل درک به کارکنان تفهیم گردد، کارکنان به گونه ای تفهیم و آموزش دیده شده باشند تا به حیطه کاری خود آگاه بوده و مجموعه کارهای مورد نیاز به جهت رسیدن به حد بالای مطلوبیت عملکرد را بدانند و به کار ببندند. هر یک از کارکنان می بایست در حوزه کاری خود مهارت لازم و توانایی های مناسب را دارا باشد و اصطلاحاً فوت و فن کارهایشان را بدانند.
- ارائه پیشنهاداتی در خصوص فرضیه چهارم: با عنایت به تاثیر زبان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط پیشنهاد می گردد که کلمات اختصاری و مخفف سازمانی به آگاهی کلیه همکاران برسد تا همگی درک مشترکی از جریانات پیش آمده با توجه به معانی کلمات مشترک داشته باشند، و به گونه ای باشد تا کلیه کارکنان مهارت استفاده و درک اصطلاحات مخصوص و عامیانه سازمانی را داشته باشند.
- ارائه پیشنهاداتی در خصوص فرضیه پنجم: با عنایت به تاثیر افراد بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تناسب شخص با محیط پیشنهاد می گردد که ضمن برگزاری فعالیت های اجتماعی شرایط را برای حضور و مشارکت هر چه بیشتر کارکنان فراهم نمایند، و این فرهنگ نهادینه شود که کارکنان تمایل به شرکت در جلسات غیر رسمی و دوره می درون سازمانی را داشته باشند.
- ارائه پیشنهاداتی در خصوص فرضیه ششم: با عنایت به تاثیر تناسب شخص با محیط بر رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می گردد شرایطی فراهم گردد تا ارزش های شخصی کارکنان با ارزش ها و فرهنگ سازمانی متناسب باشد، ارزش ها و فرهنگ سازمانی محل کار به گونه ای باشد تا با چیزهایی که در زندگی برای کارکنان ارزش است یک تناسب مناسب بسازد، شرایط کاری و محیطی به صورتی باشد که یک تناسب مناسب میان اینکه شغل چه چیزی را پیشنهاد می دهد و اینکه کارمند دنبال چه چیزی هست برقرار کند، به ویژگی هایی که هر کارمند برای یک شغل در نظر دارد توجه شده و در اعطای شغل به کار برده شود، شغل هر کارمند طوری باشد که هر چیزی را که از یک شغل انتظار دارند، برآورده کند و بتواند توازن و تشابه مناسبی بین ارزش های زندگی شخصی و ارزش های سازمانی برقرار نمایند، شرایط شغلی طوری باشد که ارزش های شخصی کارکنان متناسب و مشابه با ارزش ها و اعتقادات مافوقشان باشد در نهایت شغل به گونه ای باشد توانایی ها و آموخته های کارکنان در راستای الزامات کاری و تقاضاهای شغلی و وظیفه ای شان باشد.
- ارائه پیشنهاداتی در خصوص فرضیه هفتم: با عنایت به ویژگی های مدل معادلات ساختاری و تاثیر عوامل جامعه پذیری بر تناسب شخص محیط و تاثیر تناسب شخص با محیط بر رفتار شهروندی سازمانی کلیه مطالب پیشنهادی ذکر شده در خصوص این فرضیه هم صدق می کند.

منابع و ماخذ

اعتباریان، اکبر و شمس‌الدینی، پوران (۱۳۹۲)، بررسی میزان جامعه‌پذیری سازمانی کارکنان و ارزیابی عوامل آن (مورد مطالعه دانشگاه آزاد واحد کازرون)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان.

سالاروند، عباس؛ درگاهی، حسین؛ اله‌دادی، سجاد و شهام، گلسا (۱۳۹۵)، رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران، مجله مدیریت بهداشت و درمان، دوره ۷، شماره ۱، صص ۴۵-۵۶.

شیخ اسماعیلی، سامان؛ سنا حزباوی و حجت صفری، ۱۳۹۳، اثرات جامعه‌پذیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، اولین کنفرانس بین‌المللی ابزار و تکنیک‌های مدیریت، تهران، موسسه اطلاع‌رسانی نارکیش طبرسا، غلامعلی؛ اسمعیلی گیوی، محمدرضا و اسمعیلی گیوی، حمیدرضا (۱۳۸۹)، عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی، مجله طب نظامی، دوره ۱۲، شماره ۲، صص ۹۳-۹۹.

میرسپاسی. ناصر (۱۳۷۸) تناسب نوع شخصیت و نوع شغل؛ فصلنامه دانش مدیریت، سال دوازدهم، شماره ۴۴، صص ۲۷-۳۰.

ملکی آوارسین، صادق و پورسلیم، حمید (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران آموزش و پرورش منطقه بناب، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، چالشها و راهکارها، شیراز.

Afsar, B., Badir, Y., & Khan, M. M. (2015). Person-job fit, person-organization fit and innovative work behavior: The mediating role of innovation trust. *The Journal of High Technology Management Research*, 26(2), 105-116.

Chao, G.T., Kozlowski, S.W.J., Major, D.A. and Gardner, P. (1994), "The effect of individual and contextual factors on organizational socialization and outcomes", paper presented at the 9th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Nashville, TN, April.

Organ, D. W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Özdemir, Y., & Ergun, S. (2015). The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of person-environment fit. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 432-443.

Özçelik, G., & Fındıklı, M. A. (2014). The relationship between internal branding and organizational citizenship behaviour: the mediating role of person-organization fit. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 1120-1128.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.

Whitaker, S. and Marchington, M(2003), 'Devolving HR responsibility to the line: Treat, opportunity or partnership?' *Employment Relations*, 25(3), 245-261.

یادداشت‌ها

¹ Organ

² Whitaker & Marchington

³ Afsar

⁴ Özdemir & Ergun

⁵ Cable Derue

⁶ Yen

⁷ LISREL: *Linear Structural Relationships*

⁸ LN

⁹ SEM; *structural Equation Modeling*

¹⁰ Özçelik & Fındıklı

