

بررسی ارتباط بین امنیت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت در دانشگاه علوم پزشکی قزوین

جواد محرابی^{۱*}، مجتبی گلناری^۲

^۱ استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت، قزوین، ایران

تاریخ دریافت: بهمن ۱۳۹۳، اصلاحیه: فروردین ۱۳۹۴، پذیرش: اردیبهشت ۱۳۹۴

چکیده

در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمان‌ها در جهت بقا، توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می‌گیرد. در راستای این هدف خطیر مباحث مربوط به عملکرد و شیوه‌های ارزیابی، مدیریت و بهبود آن، چه در سطح واحدها و چه در سطح کارکنان و مدیران یکی از مباحث عمده و مورد توجه می‌باشد. به نظر می‌رسد رضایت از امنیت شغلی یکی از عواملی است که با رفتار شهروند سازمانی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری دارد. هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه و مدل‌سازی بین مولفه‌های امنیت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان موقت و دائمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین می‌باشد. جامعه آماری پژوهش عبارت بودند از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین و نمونه‌گیری به روش تصادفی و با حجم ۱۲۰ نفر بوده است. روش انجام تحقیق روش توصیفی و از نوع همبستگی دو متغیره بوده و تجزیه تحلیل داده‌ها از هر دو روش توصیفی و استنباطی (و به کمک نرم افزار آماری SPSS و AMOS) استفاده شده است. نتایج تحقیق حاکی از وجود ارتباط مستقیم و معنادار میان امنیت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر سطح عملکرد کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی بوده است.

واژگان کلیدی: امنیت شغلی، رفتار شهروندی، کارکنان علوم پزشکی

۱- مقدمه

بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می‌شدند. با وجود آنکه این رفتارها در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند [۳،۲،۱]. این اعمال و رفتارها را که در محل کار اتفاق می‌افتند اینگونه تعریف می‌کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند» [۳،۲،۱].

در عصر حاضر مشتری مداری، و ارج نهادن به مشتری یک سلاح راهبردی محسوب می‌شود و به ویژه شرکت‌هایی که در جستجوی حفظ مشتریان موجود و شناسایی و جذب مشتریان موجود و شناسایی و جذب مشتریان جدید هستند. نیروی حیاتی در یک سازمان خدماتی کارکنان آن می‌باشد و کارکنان خط مقدم که تولید کننده خدمات می‌باشند و همان کارکردهای بازاریابی را ایفا می‌کنند و به عنوان مزیتی بر سازمان به حساب می‌آیند و یکی از مهمترین موضوعاتی که سازمان‌های خدماتی

در مقوله منابع انسانی در می‌یابیم که سازمان‌های نوآور، فعالانه آموزش و توسعه دانش اعضای خود را آن طور که روزآمد باشد تشویق می‌کنند. امنیت شغلی در سطح عالی برای کارکنان خود فراهم می‌آورد تا ترس از اخراج را به خاطر اشتباه، کاهش دهند و به افراد جرأت می‌بخشند که تغییرپذیر باشند. زمانی که اندیشه‌ای جدید تکامل می‌یابد پیشتران تغییر فعالانه و با شور و شوق اندیشه را تعالی می‌بخشند و آن را حمایت می‌کنند بر مشکلات چیره می‌شوند و اطمینان می‌دهند که نوآوری به مرحله اجرا در خواهد آمد [۸].

میزان رضایت افراد از شرایط کاری، ممکن است اشتیاق مثبت آن‌ها را به کار غنی شده تحت تاثیر قرار دهد. افرادی که در مورد امنیت شغلی، پرداخت، روابط کارکنان و سرپرستی، رضایت نسبی دارند، نسبت به مشاغل خود گرایش مثبت‌تری دارند؛ بنابراین سطح بالاتری از رضایت دارند. این چهار جنبه شرایط کاری ترکیب می‌شوند تا سازه‌های رضایت از شرایط کاری را شکل دهند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت

* Mehrabijavad@qiau.ac.ir

مادام العمر نیست، بلکه تواناسازی کارکنان محور امنیت شغلی است. لذا ایجاد امنیت شغلی جهت ایجاد رفتارهای مورد نظر موجب با اهمیت شدن و داشتن ضرورت این تحقیق است و محقق را بر آن می‌دارد که تلاش‌های لازم را برای بررسی این موضوع انجام دهد. در این تحقیق هدف اصلی بررسی رابطه و مدل‌سازی بین مولفه‌های امنیت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان موقت و دائمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین می‌باشد.

۲- ادبیات پژوهش

۲-۱ رفتار شهروندی سازمانی

بولینو و تورنلی^۱ (۲۰۰۳) بر این اعتقادند که رفتارهای شهروندی سازمانی دارای دو مولفه اصلی هستند. اول این که به طور مستقیم قابل ارتقا و تقویت نیستند. دوم این که از مجموعه تلاش‌هایی حاصل می‌شوند که به واسطه انتظار سازمان از کارکنان شکل می‌گیرد. ارگان و نیر^۲ (۱۹۸۳) به دو حیطه نوع دوستی و پذیرش عمومی اشاره کرده‌اند. آندرسون و گرینگ^۳ (۱۹۸۸) رفتارهای شهروندی سازمانی را در بعد فردی و سازمانی طبقه بندی می‌کنند. گراهام^۴ (۱۹۹۱) رفتارهای شهروندی سازمانی را به سه دسته تقسیم می‌کند:

(الف) اطاعات سازمانی

(ب) وفاداری سازمانی

(ج) مشارکت سازمانی

اطاعت سازمانی توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت آنها شناسایی شده و در ساختار معقولی از نظم و مقررات، پذیرفته شده‌اند. رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام کامل وظایف و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی، می‌توانند شاخص‌های اطاعت سازمانی تلقی گردند.

وفاداری سازمانی نیز شامل وفاداری به خود، سایر افراد، واحدها و بخش‌های سازمانی است و بیان کننده‌ی میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

مشارکت سازمانی نیز به معنای درگیر بودن در اداره سازمان است. برای نمونه می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان اشاره نمود.

همچنین در طبقه‌بندی دیگر، می‌توان مهمترین ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی را به همراه ذکر نمونه‌هایی از آنها به شرح زیر دانست - شرافت شهروندی: مشارکت مسئولانه و علاقمند بودن به حیات سازمان را نشان می‌دهد که در برگیرنده علائق و تعهد نسبت به سازمان است.

- وجدان: رفتارهایی فراتر از نیازهای شغلی که به حضور، اطاعت قوانین و

با آن مواجه می‌شوند چگونگی انگیزش کارکنان خدماتی است و به این منظور نقش‌ها و وظایف خود را به خوبی انجام می‌دهند تا نتیجتاً این اطمینان حاصل شود که مشتریان خدمات را با کیفیت بسیار بالایی دریافت نمایند که عملکرد خدمات در ماهیتشان نهفته است؛ بنابراین بر خلاف کالاهای معمولی کیفیت خدمات تا حدود زیادی به چگونگی تماس و تعامل کارکنانی که با مشتریان کار می‌کنند بستگی دارد و نگرش این کارکنان و رفتارهای آنها با مشتریان، تأثیر قابل توجهی بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات و نتیجه رضایتمندی آنها دارد. از این منظر علاوه بر فعالیت‌های تعریف شده نقش‌ها و فعالیت‌های اضافی نقش‌ها از قبیل رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند عامل بسیار مهمی برای مشخص نمودن کیفیت خدمات باشد.

ساختار رفتارهای شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی بوده که در سازمان فعالیت می‌نمایند و با رفتارهای شهروندگونه خود، موجبات اثربخشی سازمانی را فراهم آورند. امروزه کارکنان، بیشتر از گذشته درباره زندگی کاری خود فکر می‌کنند و نگران هستند؛ آنها شغل مطمئن، درآمدت و ارضا کننده می‌خواهند، کارمندان اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می‌کنند و اکثر آنها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیت‌ها و پاداش‌ها اهمیت می‌دهند. نیروی انسانی به عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی، مهمترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز قلمداد می‌شود. این سرمایه ارزشمند به دلیل اثر شگرفی که بر اثربخشی سازمان دارد؛ گوی سبقت را از دیگر سرمایه‌های سازمانی به لحاظ اهمیت ربوده است. بر همین اساس است که امروزه سازمان‌ها و مدیران با کاربست راهکارها و شیوه‌های مختلف، سعی در جذب بهترین و زبده‌ترین نیروی انسانی را دارند که این مساله اهمیت این موضوع را مشخص می‌کند. همچنین ویژگی ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. این متغیر با الهام از یک شهروند خوب، کارمندی را توصیف می‌کند که برای انجام وظایف خود و به طور کلی برای کمک به عملکرد بهتر سازمان، از هیچ تلاشی حتی افزونتر از وظایف از پیش تدوین شده خود فروگذار نیست. از آنجا که زیربنای همه ارزش‌ها و رفتارها در سازمان، ارزش‌های اخلاقی است.

در زندگی سازمانی امنیت شغلی از جمله مسائلی است که کارکنان سازمان‌ها را به خود مشغول می‌کند و بخشی از انرژی روانی و فکری سازمان صرف این مسئله می‌شود. در صورتی که کارکنان از این بابت به سطح مطلوبی از آسودگی خاطر دست یابند، با فراغ بال توان و انرژی فکری و جسمی خود را در اختیار سازمان قرار می‌دهند و سازمان نیز کمتر دچار تنش‌های انسانی می‌گردد. وقتی بحث امنیت شغلی می‌شود موضوع رسمی شدن و تضمین حقوق و مزایا در ذهن تداعی می‌شود در صورتی که در دنیای امروز امنیت شغلی درگرو رسمی شدن و استخدام

1. Bolino & turnley
2. Organ and near
3. Anderson & garbing
4. Graham

- مشارکت^۴
- وظیفه شناسی^۵
- تحمل پذیری و روحیه جوانمردی.
- مارکوزی^۶ رفتار شهروندی سازمانی را به دو نوع تقسیم می‌کند:
 - یاری و کمک مثبت و فعال
 - اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان فرد لطمه وارد می‌کند.
- عملکرد شهروندی شامل فعالیت‌هایی است که کمک به دیگران در انجام کارشان، حمایت از سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی یا مسئولیت‌پذیری را شامل می‌شود. بطورخاص برای تبیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی پنج بعدی ارائه می‌نماید که این ابعاد عبارتند از:
 - پشتکار توأم با شور و شوق و تلاش فوق‌العاده که برای تکمیل فعالیت‌های کاری به طور موفقیت‌آمیز ضروری است؛
 - داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری که بصورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست؛
 - مساعدت و همکاری با دیگران؛
 - پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی.
 - پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی.
- رفتارهای شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری بوده و به طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش، سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقا می‌بخشد. ارگان^۷ رفتارهای شهروندی سازمانی را به عنوان اقدامات مثبت کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط‌های کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. ارگان معتقد است که رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های پاداش در سازمان طراحی نشده است اما با این وجود بر عملکرد کلی سازمانی موثر است.
- در سال ۱۳۸۹، منصور مومنی، محمود دهقان نیری، محمدرضا اخوان انوری و کامیار رئیسی فر در تحقیقی با عنوان «مدل‌سازی ساختاری تاثیر ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی بر عملکرد تیم‌های مجازی» به بررسی ابعاد مختلف رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند که می‌تواند عملکرد تیم‌ها را تحت الشعاع قرار دهد. آنها معتقدند با توجه به تحولات کسب و کار، امروزه تیم‌ها سنگ بنای تشکیل دهنده سازمان‌های موفق هستند بنابراین تعیین عوامل موثر بر عملکرد تیم‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. همچنین آنها ادعان می‌کنند که یکی از مهمترین عوامل تاثیر گذار بر عملکرد تیم‌ها، رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشد.
- نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که رفتارهای شهروندی سازمانی

- مقررات، مرخصی گرفتن و غیر بر می‌گردد.
- رفتارهای کمکی: به معنای کمک‌های داوطلبانه نسبت به دیگران است (ایثار، صلح و امید و روحیه دادن) و جلوگیری از اتفاقات و مشکلات کاری است.
- جوانمردی: به معنای تحمل عوارض و مشکلات اجتناب ناپذیر کاری بدون اعتراض است.
- اطاعت: پذیرش و درونی‌سازی قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های سازمان است که باعث پیروی صادقانه فرد حتی زمانی است که هیچ نظارتی صورت نمی‌گیرد.
- وفاداری: به معنای احساس هویت و پیروی از مدیر و سازمان است و شامل حمایت از سازمان در مقابل تهدیدهای بیرونی و متعهد ماندن با سازمان حتی تحت شرایط مخالف است.
- خود رشدی: شامل فعالیت‌های داوطلبانه کارمندان برای افزایش معلومات، مهارت‌ها، توانایی‌های شغلی و همگام بودن با آخرین اطلاعات در زمینه رشته تخصصی خود است که شامل سه بعد مشارکت اجتماعی، حمایتی و شغلی است.
- غلام حسینی، بجانی و ملکی‌نیا (۱۳۸۹) مهمترین مولفه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی را از قرار زیر معرفی می‌کنند:

- آداب اجتماعی
- نوع دوستی
- وجدان کاری
- همکاری و مشارکت داوطلبانه با سازمان و همکاران
- وفاداری
- ادب و نزاکت
- پادساکف در سال ۲۰۰۰ یکی از معروف‌ترین و رایج‌ترین طبقه بندی‌های صورت گرفته در مورد ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی را ارائه نمود که در قالب آیتم‌های هفتگانه ذیل ارائه شده است:
- نوآوری فردی
- تعهد سازمانی
- خودرضایت‌مندی
- جوانمردی
- رفتارهای یاری رسانانه
- فضیلت مدنی
- رشد فردی [۲۷].
- محققین دیگر، ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی را با کمی تغییر و در قالب موارد شش گانه زیر ارائه نموده‌اند:
- وفاداری^۱
- فداکاری^۲
- توجه و احترام^۳

4. Participation
5. Compliance
6. Markoczy
7. Organ

1. Loyalty
2. Altruism
3. Courtesy

نیاز جمع‌آوری گردید. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رفتارهای شهروندی به طور موثری بر ابعاد عملکرد موثر است و فاکتورهای تعدیل‌کننده‌ای نظیر انسجام گروه و کارایی جمعی نیز بر این رابطه تاثیرگذار است.

۲-۲/ امنیت شغلی

منظور از امنیت شغلی این است که سازمان موجبات تواناسازی فرد را فراهم کند، بطوری که از نظر تخصصی و توانمندی، سازمان وابسته به فرد شود و در بیرون نیز به تخصص و توانمندی فرد نیاز باشد.

۲-۳/ ابعاد امنیت شغلی:

در سال ۲۰۰۹، محقق کانادایی کاترین وانس^۲، در تحقیقی با موضوع "فرهنگ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در هند و ایالات متحده" به بررسی و مقایسه روابط میان تعهد سازمانی و ابعاد رضایت شغلی پرداخت. این تحقیق که از نوع پیمایشی بود، پرسش‌نامه‌ای مشتمل بر ۴۲ سوال را در میان مهندسی و کارشناسان سازمانی توزیع و پس از جمع‌آوری آنها، با استفاده از مدل رگرسیون به تجزیه تحلیل داده‌ها پرداخت. نتایج نشان می‌دهد که هم در سازمان‌های هندی و هم در سازمان‌های آمریکایی، رضایت شغلی با تعهد سازمانی کاملاً مرتبط و به هم وابسته است.

در سال ۲۰۰۸، سه محقق ترک به نام‌های کوروزوم، ستان و ایرماک^۳ در تحقیقی با عنوان "تحلیل مسیر تعهد سازمانی، مشارکت شغلی و رضایت شغلی" به بررسی روابط ساختاری میان رضایت و درگیری شغلی و سه بعد اصلی تعهد سازمانی پرداختند. این تحقیق در صنعت گردشگری و هتلداری ترکیه انجام شد و مهمترین ابزار گردآوری داده در آن، پرسشنامه‌های کتبی بوده است. این پرسشنامه‌ها در میان کارکنان هتل‌های ۵ ستاره در یک منطقه مشخص، توزیع و جمع‌آوری گردید. نتایج این تحقیق نیز حاکی از ارتباط مثبت ابعاد رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. همچنین رابطه مثبتی میان رضایت شغلی و مشارکت سازمانی گزارش شده است.

در سال ۲۰۰۸، وانگ^۴ تحقیقی در کشور کره جنوبی و با موضوع "عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی در میان افسرهای پلیس" در کشور کره جنوبی به انجام رساند. این تحقیق با هدف شناسایی عوامل موثر بر سطح رضایت افسران و مقایسه رضایت آنها با مناطق دیگر انجام گرفت. در انجام این تحقیق، از ۱۵۰۰ افسر سوالات انجام و داده‌های موردنظر، گردآوری گردید و به کمک مدل لجستیک به تجزیه تحلیل داده‌ها پرداخته شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که تفاوت معناداری میان سطح رضایت افسران پلیس در مناطق مختلف شهری روستایی وجود ندارد. با این حال عوامل چندی بر میزان رضایت افسران، کاملاً تاثیرگذار هستند. این عوامل عبارتند از:

- مدت زمان خدمت در طول روز

مستقیماً بر کارایی و اثربخشی تیم‌های مجازی موثر است. البته از میان ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی، «رادمردی» فاقد تاثیر بوده ولی سایر ابعاد مانند نوع دوستی، وجدان، احترام و تکریم اخلاق و فضیلت‌های مدنی، تاثیر مستقیمی بر عملکرد تیم‌ها داشته‌اند.

در سال ۱۳۸۹، تحقیقی توسط اسماعیل غلام حسینی، حسین بجانی و عماد ملکی نیا با عنوان «عوامل تاثیرگذار، مولفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی» به انجام رسید. در این تحقیق بیان گردید که سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. زیرا در حالت اجباری، شخص وظایف خود را در راستای قوانین و مقررات قابل قبول سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه، افراد به بهترین شکل و در بالاترین سطح ممکن، کوشش، تلاش و ابراز همکاری را ارائه می‌دهند که به شکوفایی هر چه بیشتر سازمان منجر می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوعی مانند پذیرش مسئولیت‌های اضافی، پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار است.

نتایج این تحقیق به ارائه مجموعه نتایج و پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازد. این نتایج عبارتند از:

- بهبود عملکرد کارکنان
- افزایش اثربخشی
- افزایش بهره‌وری
- تشویق کار تیمی
- وفاداری مشتریان
- بهبود کیفیت خدمات و محصولات
- کاهش غیبت و ترک شغل

در سال ۱۳۸۹، حبیب ... جوانمرد و محمد افراز در تحقیقی به بررسی رابطه میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد تیمی پرداختند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که نگرش فرد به تیم‌های کاری خود هدایت‌شونده و شفافیت نقش فرد در تیم به صورت مثبت بر تعهد سیاسی تاثیرگذار است و تعهد سیاسی نیز بر وجدان کاری و فضیلت شهروندی موثر است. همچنین نتایج نشان می‌دهد که ارتباط معناداری میان تعارض فرد در تیم و تعهد به سیاست‌ها و رفتارهای شهروندی سازمانی وجود ندارد.

در سال ۲۰۱۰، لین و پنگ^۱ در تحقیقی با موضوع «رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد» به بررسی رابطه میان ابعاد مختلف رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد مختلف عملکرد افراد با در نظر گرفته متغیرهای واسطه‌ای انسجام گروه و کارایی جمعی پرداختند. در این تحقیق به منظور جمع‌آوری اطلاعات از ۴۶۲ پاسخگو که عموماً کارشناسان منابع انسانی بودند، از طریق توزیع پرسشنامه، داده‌های مورد

2. Catherine kwantes
3. Kuruzuum , cetin & irmak
4. Hwang

1. Lin and peng

- رتبه کاری^۱
- علاقه‌مندی

می‌شود و سازمان‌ها به افراد کارگشا وابسته هستند. بنابراین از طریق تواناسازی در جسارت می‌توان امنیت شغلی درون سازمانی و برون سازمانی کارکنان را تامین کرد.

- تواناسازی در تجربه آموزشی: امنیت شغلی یکباره حاصل نمی‌شود، بلکه فرایندی است که به مرور زمان شکل می‌گیرد. افرادی که دارای توان تجربه آموزشی هستند پس از مدتی امنیت شغلی خود را از طریق مدون کردن تجارب تضمین می‌کنند. تجربه آموزشی این حسن بزرگ را دارد که در سازمان از دوباره کاری‌ها، اتلاف انرژی، وقت و هزینه‌ها جلوگیری می‌کند. بنابراین تواناسازی کارکنان در تدوین تجارب می‌تواند امنیت شغلی درون سازمانی را تضمین و از طریق بکارگیری این تجارب در بیرون سازمان امنیت شغلی برون سازمانی نیز تامین می‌شود.

- تقویت رضایت شغلی: رضایت شغلی چیزی نیست که بتوان سریع ایجاد کرد بلکه فرایندی است که تحت تاثیر عوامل مختلف شکل می‌گیرد. در سایه رضایت شغلی، امنیت شغلی کارکنان تضمین می‌شود و این به خاطر این است که در اثر رضایت شغلی:

- * کارکنان بطور قبلی راضی می‌شوند که فعالیت‌های کاری را در جهت افزایش کمی و کیفی انجام دهند؛
- * در جهت رشد کمی و کیفی خود گام برمی‌دارند؛
- * جو عاطفی مطلوبی در بین خود ایجاد می‌کنند؛
- * در جهت رشد اجتماعی خود گام برمی‌دارند؛

- تواناسازی در مهارت‌های رفتاری: اینکه کارکنان سازمان بتوانند در حد انتظارات سازمان‌های بیرون ایفای نقش کنند، بیانگر وجود امنیت شغلی و امنیت اجتماعی است. سازمان‌ها بایستی قابلیت انعطاف پذیری را در کارکنان خود تقویت کنند تا آنها بتوانند با اندک جرح و تعدیل در توانمندی‌هایشان نیاز سایر سازمان‌ها را برآورده و از این بابت امنیت شغلی داشته باشند. تواناسازی کارکنان در مهارت‌های رفتاری موجب جذب آنها توسط بازار کار می‌شود و از این طریق امنیت شغلی تامین می‌شود.

- تواناسازی در مهارت‌های ارتباطی: آنچه در تجربه آموزشی دارای اهمیت است تبادل تجارب است. تبادل تجارب، خود به تخصص نیاز دارد. اینکه کارکنان در داخل و خارج سازمان دست به تبادل تجارب بزنند تضمین کننده امنیت شغلی است. اگر افراد سازمان دارای تجربه باشند ولی نتوانند آن را بیان کنند سازمان و افراد دیگر نمی‌توانند از آن استفاده کنند. بنابراین سازمان‌ها بایستی توانمندی تبادل تجارب را در کارکنان تقویت کنند تا با بیان تخصصی، توانمندی، هنر و... برای خود بازاریابی کنند.

- تواناسازی در تفکر: فکر کردن، فن و هنری است که باید آموخت، تفکر سبب شناخت ارزش‌های اجتماعی، فلسفی و درک روابط علت و معلولی و نیز معرفت به پیوستگی کلیه مسائل مادی و معنوی که زندگی انسان را دربر گرفته است می‌شود. تفکر منطقی عامل درک علت‌ها و رفع موانع و گشایش راه‌ها و مایه پیشرفت و سازندگی جهان است [۷].

وقتی سازمان زمینه تفکر افراد را فراهم کند، کارکنان ایده‌های جدید را تولید و کاربردی می‌کنند و نحوه تفکر را می‌آموزند، فن و هنر فکر کردن

مایو و همکارانش (۲۰۰۸) معتقدند که به طور کلی تحقیقات پیرامون رضایت شغلی کارکنان، به سه گروه اصلی تقسیم می‌شود:

الف) تحقیقات مولر^۲ و همکاران در سال ۱۹۹۹؛ وگاس^۳ و همکاران در سال ۲۰۰۱ و ونس^۴ در سال ۱۹۸۱ که بر ویژگی‌های جمعیت شناختی^۵ تاکید دارند.

ب) تحقیقاتی که بر جو مدارس، فرهنگ سازمانی تاکید دارند مانند تحقیقات فایراستون و پنل^۶ در سال ۱۹۹۳ و همچنین تاکید بر کیفیت و سطح دانش‌آموزان و عملکرد آنها مانند تحقیقات استرف^۷، ۱۹۹۲ و ونس در سال ۱۹۸۱ و تاکید بر حمایت همکاران مانند تحقیقات هارت^۸ در سال ۱۹۹۴ و سبک رهبری مانند تحقیقات بوگلر^۹ در سال ۲۰۰۱.

ج) تحقیقاتی که بر ویژگی‌های روانی^{۱۰} کارکنان تاکید دارند مانند انگیزه^{۱۱} مرتلر^{۱۲} در سال ۲۰۰۲ و خود کارایی^{۱۳} وو و شورت^{۱۴} در سال ۱۹۹۶.

- رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری که بر اساس تحقیقات احمد حسنی کاخکی و آرین قلی پور در سال ۱۳۸۶ بدست آمده است.

ابعاد امنیت شغلی که از طریق پرورش منابع انسانی حاصل می‌شود عبارتند از:

- تواناسازی تخصصی: توان و ظرفیت تخصصی افراد یکی از مولفه‌های امنیت شغلی است، وقتی سازمان موجباتی فراهم کند که دائماً توان تخصصی افراد تقویت شود، حاصل آن انجام کارهای کیفی است که منفعت سازمان و فرد در آن تضمین می‌شود و یک رابطه دو طرفه بین فرد و سازمان ایجاد می‌شود. بدون اینکه بحث استخدام دائم و رسمی در میان باشد سازمان وابسته به تخصص فرد می‌شود و در نتیجه امنیت شغلی فرد تضمین می‌شود. از طرف دیگر فردی که دارای توان تخصصی بالایی باشد در بیرون از سازمان از جایگاه مناسبی برخوردار خواهد بود.
- تواناسازی در جسارت و عمل: داشتن توان تخصصی بالا برای امنیت شغلی کافی نیست، بلکه تخصص به مصداق "دو صدگفته چون نیم کردار نیست" بایستی به کار گرفته شود. بکارگیری تخصص خود نیاز به تخصصی دارد. یعنی افراد سازمان‌ها بایستی در عمل آموزش ببینند و توانا شوند. پرورش جسارت در کارکنان موجب کارگشایی در سازمان

- 1.rank
- 2.Mueller
- 3.Vegas
- 4.Vance
- 5.Demographic factors
- 6.Firestone and pannel
- 7.Ostroff
- 8.Heart
- 9.Bogler
- 10.Psychological characteristics
- 11.motivation
- 12.Mertler
- 13.Self efficacy
- 14.Wu and short

فرضیات فرعی:

تواناسازی تخصصی رابطه غیر مستقیم با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین دارد.

تواناسازی در جسارت و عمل تواناسازی در تجربه آموزی رابطه غیر مستقیم با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین دارد.

تقویت رضایت شغلی رابطه غیر مستقیم با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین دارد.

تواناسازی در مهارت‌های رفتاری رابطه غیرمستقیم با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین دارد.

تواناسازی در مهارت‌های ارتباطی رابطه غیر مستقیم با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین دارد.

توانا سازی در تفکر رابطه غیر مستقیم با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین دارد.

تواناسازی وجدان کاری کارکنان رابطه غیر مستقیم با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین دارد.

۵- روش پژوهش

این تحقیق براساس اهداف از نوع کاربردی است و از نظر جمع آوری داده‌ها از نوع توصیفی است که بصورت همبستگی دو متغیره قابل بررسی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین می‌باشد که تعداد ۱۸۵ نفر انتخاب می‌گردد. با توجه به جدول مورگان حجم نمونه ۱۲۰ انتخاب می‌شود. روش نمونه‌گیری در این پژوهش روش نمونه‌گیری تصادفی می‌باشد.

۶- آزمون فرض‌های پژوهش

به دلیل اینکه سطح معناداری متغیر مستقل تحقیق یعنی امنیت شغلی و متغیر وابسته تحقیق یعنی رفتار شهروندی سازمانی بزرگتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر تایید و ادعای نرمال بودن توزیع این متغیرها پذیرفته می‌شود.

جدول (۱): آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

وضعیت	سطح معناداری	آماره آزمون	متغیرهای تحقیق
نرمال	۰/۲۰۲	۱/۰۷۱	امنیت شغلی
نرمال	۰/۰۵۲	۱/۳۴۹	رفتار شهروندی سازمانی

تضمین کننده امنیت شغلی افراد است. وقتی کارکنان سازمانی بتوانند خوب فکر کنند هم در داخل سازمان و هم در خارج سازمان از موقعیت‌های خوبی برخوردار می‌شوند و این به خاطر این است که سازمان‌های عصر حاضر به انسان‌های متفکر و خلاق نیاز دارد.

تواناسازی وجدان کاری کارکنان: وجدان کار با امنیت شغلی رابطه مستقیمی دارد. سازمان‌های عصر حاضر به کارکنانی نیاز دارند که شاخص‌های وجدان کار در آنها تجلی عملی پیدا کرده باشد. سازمان‌ها وابسته به انسان‌های با وجدان هستند و یکی از راه‌های توجه به امنیت شغلی کارکنان فراهم کردن بستر لازم برای ایجاد، پرورش و کاربرد کردن وجدان کار است. وقتی وجدان کاری افراد سازمان توانا شده باشد هم در داخل سازمان و هم در خارج سازمان از امنیت شغلی تضمین شده‌ای برخوردار هستند.

این تحقیق از متغیر مستقل امنیت شغلی و یک متغیر وابسته کلی (رفتار شهروندی سازمانی کارکنان) تشکیل شده است. در بررسی ارتباط بین این دو متغیر، رفتارهای شهروندی سازمانی را به گویه‌ها و مولفه‌های هفت‌گانه تفکیک کردیم و فرضیات تحقیق را بر مبنای این طبقه‌بندی انجام دادیم. این ۷ مولفه عبارتند از:

- ▶ **b1:** وفاداری
- ▶ **b2:** توسعه شخصی
- ▶ **b3:** جوانمردی
- ▶ **b4:** اطاعت سازمانی
- ▶ **b5:** نعدوستی
- ▶ **b6:** ابتکارات
- ▶ **b7:** رفتارمدنی

به منظور سنجش امنیت شغلی از ۷ مولفه استفاده کردیم. این ۷ مولفه عبارتند از:

- a1:** تواناسازی تخصصی
- a2:** تواناسازی در جسارت و عمل تواناسازی در تجربه آموزی
- a3:** تقویت رضایت شغلی
- a4:** تواناسازی در مهارت‌های رفتاری
- a5:** تواناسازی در مهارت‌های ارتباطی
- a6:** توانا سازی در تفکر
- a7:** تواناسازی وجدان کاری کارکنان

۳- چارچوب مفهومی پژوهش

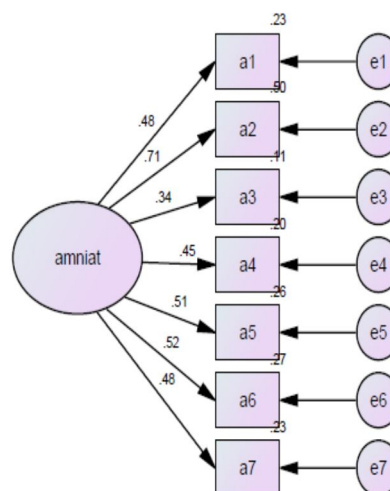
شکل (۳) چارچوب مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد.

۴- فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی:

امنیت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین رابطه دارد.

۱-۶ مدل اندازه‌گیری متغیر امنیت شغلی



شکل (۱): مدل اندازه‌گیری متغیر امنیت شغلی

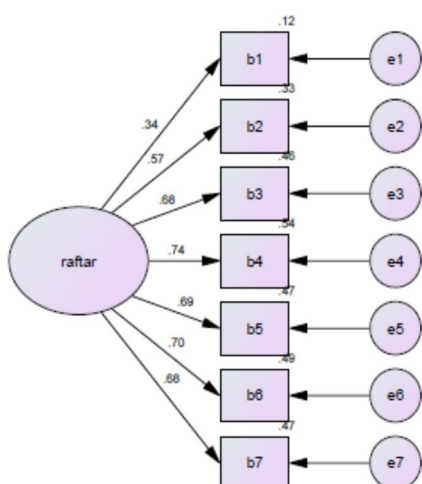
لازم به ذکر است که در شکل (۱):

- a1: تواناسازی تخصصی
- a2: تواناسازی در جسارت و عمل تواناسازی در تجربه آموزی
- a3: تقویت رضایت شغلی
- a4: تواناسازی در مهارت‌های رفتاری
- a5: تواناسازی در مهارت‌های ارتباطی
- a6: توانا سازی در تفکر
- a7: تواناسازی وجدان کاری کارکنان

جدول (۳): نتایج معنی‌داری و بارهای عاملی گویه‌های متغیر امنیت شغلی

گویه‌ها	بار عاملی	نسبت بحرانی	سطح معنی‌داری
A ₁	۰/۴۸۴	۳/۱۹۰	۰/۰۰۰
A ₂	۰/۷۰۹	۳/۷۵۷	۰/۰۰۰
A ₃	۰/۳۳۹	۲/۵۰۱	۰/۰۱۲
A ₄	۰/۴۵۲	۳/۰۵۴	۰/۰۰۲
A ₅	۰/۵۱۰	۳/۲۸۴	۰/۰۰۱
A ₆	۰/۵۲۲	۳/۳۲۷	۰/۰۰۰
A ₇	۰/۴۸۰	۳/۱۷۲	۰/۰۰۲

۲-۶ مدل اندازه‌گیری متغیر رفتار شهروندی سازمانی



شکل (۲): مدل اندازه‌گیری متغیر رفتار شهروندی سازمانی

لازم به ذکر است که در شکل (۲):

- b1: وفاداری
- b2: توسعه شخصی
- b3: جوانمردی
- b4: اطاعت سازمانی
- b5: نوعدوستی
- b6: ابتکارات
- b7: رفتارمدنی

در جدول (۴) **RMSEA** و **RMR** ملاک‌های بدی برازش مدل هستند که **RMSEA** باید کمتر از ۰/۰۸ و **RMR** باید کمتر از ۰/۰۷ باشند. همچنین **AGFI**، **GFI** و **CFI** ملاک‌های خوبی برازش مدل هستند و میزان آن بهتر است بیشتر از ۰/۹۰ باشد و در کل هر چقدر به مقدار یک نزدیک‌تر باشند بهتر است.

در جدول (۲) **RMSEA** و **RMR** ملاک‌های بدی برازش مدل هستند که **RMSEA** باید کمتر از ۰/۰۸ و **RMR** باید کمتر از ۰/۰۷ باشند. همچنین **AGFI**، **GFI** و **CFI** ملاک‌های خوبی برازش مدل هستند و میزان آن بهتر است بیشتر از ۰/۹۰ باشد و در کل هر چقدر به مقدار یک نزدیک‌تر باشند بهتر است.

جدول (۲): شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری متغیر امنیت شغلی

RMSEA	CFI	AGFI	GFI	RMR
۰/۰۶۷	۰/۹۰۵	۰/۹۲۳	۰/۹۵۰	۰/۰۶۳

با توجه به اینکه بارهای عاملی (جدول ۳) بایستی معنی‌دار باشند و در مورد تمامی گویه‌های این متغیر بارهای عاملی معنی‌دار می‌باشند، لذا تمام گویه‌ها در مدل نهایی باقی می‌مانند.

جدول (۶): شاخص‌های برازش مدل مفهومی پژوهش

RMS EA	CFI	AGFI	GFI	RMR
۰/۰۷۸	۰/۹۱۱	۰/۹۰۲	۰/۹۳۰	۰/۰۶۱

جدول (۷) روابط بین متغیرهای پژوهش را بر اساس فرضیات اصلی و فرعی مطرح شده نشان می‌دهد. با این تفاسیر امنیت شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و این ضریب تاثیر نیز ۰/۸۰۰ می‌باشد. بدین معنی که با افزایش یک واحدی در امنیت شغلی ۰/۸۰۰ واحد در رفتار شهروندی سازمانی بهبود حاصل می‌شود. به همین صورت تمامی هفت بُعد متغیر امنیت شغلی رابطه غیر مستقیم معنی‌دار و مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارند. (نسبت بحرانی بالای ۱/۹۶ می‌باشد و نیز سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است لذا این دو مطلب تاییدی بر فرض H_1 می‌باشد).

جدول (۴): شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری متغیر رفتار شهروندی سازمانی

RMSEA	CFI	AGFI	GFI	RMR
۰/۰۶۹	۰/۹۱۰	۰/۹۱۳	۰/۹۴۳	۰/۰۵۹

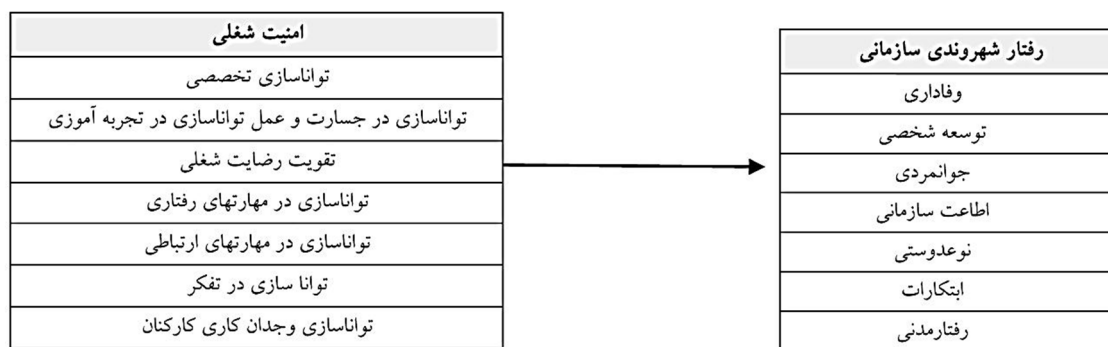
با توجه به اینکه بارهای عاملی (جدول ۵) بایستی معنی‌دار باشند و در مورد تمامی گویه‌های این متغیر بارهای عاملی معنی‌دار می‌باشند، لذا تمام گویه‌ها در مدل نهایی باقی می‌مانند.

جدول (۵): نتایج معنی‌داری و بارهای عاملی گویه‌های متغیر رفتار شهروندی سازمانی

گویه‌ها	بار عاملی	نسبت بحرانی	سطح معنی‌داری
وفاداری	۰/۳۴۰	۲/۵۰۲	۰/۰۱۲
توسعه شخصی	۰/۵۷۴	۲/۹۰۰	۰/۰۰۴
جوانمردی	۰/۶۸۰	۳/۰۳۶	۰/۰۰۲
اطاعت سازمانی	۰/۷۳۶	۳/۰۸۸	۰/۰۰۲
نوع‌دوستی	۰/۶۸۸	۳/۰۴۳	۰/۰۰۲
ابتکارات	۰/۷۰۱	۳/۰۵۶	۰/۰۰۲
رفتار مدنی	۰/۶۸۴	۳/۰۳۹	۰/۰۰۲

جدول (۷): جدول روابط میان سازه‌ها

روابط میان سازه‌ها	نسبت بحرانی	سطح معنی‌داری	ضریب	نتایج
رابطه امنیت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی	۲/۵۰۳	۰/۰۱۲	۰/۸۰۰	تایید H_1
رابطه غیر مستقیم تواناسازی تخصصی بر رفتار شهروندی سازمانی	۳/۰۲۵	۰/۰۰۲	۰/۳۷۳	تایید H_1
رابطه غیر مستقیم تواناسازی در جسارت و عمل تواناسازی در تجربه آموزی بر رفتار شهروندی سازمانی	۴/۵۹۲	۰/۰۰۰	۰/۶۵۴	تایید H_1
رابطه غیر مستقیم تقویت رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی	۲/۰۲۲	۰/۰۴۳	۰/۲۳۸	تایید H_1
رابطه غیر مستقیم تواناسازی در مهارت‌های رفتاری بر رفتار شهروندی سازمانی	۴/۱۱۴	۰/۰۰۰	۰/۵۵۲	تایید H_1
رابطه غیر مستقیم تواناسازی در مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی	۴/۰۷۷	۰/۰۰۰	۰/۵۴۶	تایید H_1
رابطه غیر مستقیم توانا سازی در تفکر بر رفتار شهروندی سازمانی	۳/۵۴۷	۰/۰۰۰	۰/۴۵۳	تایید H_1
رابطه غیر مستقیم تواناسازی وجدان کاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی	۳/۶۱۲	۰/۰۰۰	۰/۵۷۹	تایید H_1



شکل (۳): مدل مفهومی پژوهش

۷- نتیجه گیری

۱-۷ نتیجه فرضیه اصلی

امنیت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد. با توجه به اینکه امنیت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب $0/80$ رابطه مستقیم می‌گذارد و با توجه به اینکه نسبت بحرانی ما $2/503$ است و این مقدار بالاتر از $1/96$ می‌باشد، پس آزمون ما معنی دار می‌باشد و فرضیه اصلی ما تایید می‌گردد.

در این فرضیه امنیت شغلی دارای ضریب تاثیر نسبتاً بالایی بر روی رفتار شهروندی سازمانی است و این مطلب نشان از اهمیت بالای امنیت شغلی کارکنان به عنوان یک متغیر مستقل در اثر گذاری بر رفتار و منش آنها در مواجهه با ارباب رجوع می‌باشد. بدین معنی که با افزایش یک واحدی در میزان امنیت شغلی کارکنان می‌توان با بهبودی $0/8$ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی ایشان مواجه شد. در مقایسه با نتیجه بدست آمده و تحقیقاتی که در گذشته صورت گرفته است می‌توان گفت که تحقیق حاصل کاملاً در جهت و هم مسیر با نتایج تحقیقات گذشته می‌باشد.

۲-۷ نتیجه فرضیه فرعی اول

تواناسازی تخصصی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه غیر مستقیم دارد. با توجه به اینکه تواناسازی تخصصی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب $0/373$ رابطه غیر مستقیم می‌گذارد و با توجه به اینکه نسبت بحرانی ما $3/025$ است و این مقدار بالاتر از $1/96$ می‌باشد، پس آزمون ما معنی دار می‌باشد و فرضیه فرعی اول ما تایید می‌گردد.

بنابراین با افزایش یک واحدی در میزان تواناسازی تخصصی کارکنان می‌توان با بهبودی $0/373$ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی ایشان (به طور غیر مستقیم) مواجه شد.

در مقایسه با نتیجه بدست آمده و تحقیقاتی که در گذشته صورت گرفته است می‌توان گفت که تحقیق حاصل کاملاً در جهت و هم مسیر با نتایج تحقیقات گذشته می‌باشد.

۳-۷ نتیجه فرضیه فرعی دوم

تواناسازی در جسارت و عمل تواناسازی در تجربه آموزی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه غیر مستقیم دارد.

با توجه به اینکه تواناسازی در جسارت و عمل تواناسازی در تجربه آموزی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب $0/654$ رابطه غیر مستقیم می‌گذارد و با توجه به اینکه نسبت بحرانی ما $4/592$ است و این مقدار بالاتر از $1/96$ می‌باشد، پس آزمون ما معنی دار می‌باشد و فرضیه فرعی دوم ما تایید می‌گردد.

بنابراین با افزایش یک واحدی در میزان تواناسازی در جسارت و عمل تواناسازی در تجربه آموزی کارکنان می‌توان با بهبودی $0/654$ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی ایشان (به طور غیر مستقیم) مواجه شد. در مقایسه با نتیجه بدست آمده و تحقیقاتی که در گذشته صورت گرفته است می‌توان گفت که تحقیق حاصل کاملاً در جهت و هم مسیر با نتایج تحقیقات گذشته می‌باشد.

۴-۷ نتیجه فرضیه فرعی سوم

تقویت رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه غیر مستقیم دارد. با توجه به اینکه تقویت رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب $0/228$ رابطه غیرمستقیم می‌گذارد و با توجه به اینکه نسبت بحرانی ما $2/022$ است و این مقدار بالاتر از $1/96$ می‌باشد، پس آزمون ما معنی دار می‌باشد و فرضیه فرعی سوم ما تایید می‌گردد.

بنابراین با افزایش یک واحدی در میزان تقویت رضایت شغلی کارکنان می‌توان با بهبودی $0/228$ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی ایشان (به طور غیرمستقیم) مواجه شد.

در مقایسه با نتیجه بدست آمده و تحقیقاتی که در گذشته صورت گرفته است می‌توان گفت که تحقیق حاصل کاملاً در جهت و هم مسیر با نتایج تحقیقات گذشته می‌باشد.

۵-۷ نتیجه فرضیه فرعی چهارم

تواناسازی در مهارت‌های رفتاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه غیر مستقیم دارد.

آزمون ما معنی دار می‌باشد و فرضیه فرعی هفتم ما تایید می‌گردد. بنابراین با افزایش یک واحدی در میزان تواناسازی وجدان کاری کارکنان می‌توان با بهبودی ۰/۵۷۹ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی ایشان (به طور غیر مستقیم) مواجه شد. در مقایسه با نتیجه بدست آمده و تحقیقاتی که در گذشته صورت گرفته است می‌توان گفت که تحقیق حاصل کاملاً در جهت و هم مسیر با نتایج تحقیقات گذشته می‌باشد.

۷-۹- راهکارها و راهبردهای پیشنهادی برای مدیران

بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان چندین راهکار برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی ارائه داد. همانطور که در این پژوهش مشاهده گردید امنیت شغلی تاثیر مستقیم و بسزایی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان داشت. همچنین ابعاد امنیت شغلی نیز هر یک به طور غیر مستقیم تاثیر معنی‌داری بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان داشتند.

پس در مرحله اول مدیران ارشد سازمان همواره باید سعی کنند که امنیت شغلی کارکنان خود را جهت بهبود در رفتار شهروندی سازمانی ایشان تامین نمایند، که این کار را با استفاده از روش‌های مختلف از جمله:

- افزایش توانایی‌های تخصصی کارکنان از طریق برنامه‌های ضمن خدمت
- افزایش مهارت‌های تفکر و گسترش اندیشه پروری از طریق برنامه‌های آموزشی
- ایجاد جو عاطفی مطلوبی در بین اعضاء و کارکنان
- پیش‌بینی برنامه‌های تعهدکاری، نظام‌کاری، کارکیفی، جسارت و تخصص کارکنان
- توسعه و به‌سازی منابع انسانی متعهد و دلسوز
- توجه به مسائل انگیزشی کارکنان
- استفاده از فرآیند تصمیم‌گیری‌های مشارکتی

در مرحله دوم که مکمل مرحله اول است و نباید این دو را از هم جدا دانست، مدیران ارشد باید سعی در تامین ابعاد مختلف امنیت شغلی کارکنان خویش نمایند. البته مدیران ارشد همواره در تخصیص بودجه برای بهبود مسائل دچار کمبود هستند لذا رتبه بندی این عوامل برای نیز اهمیت دارد که این مطلب نیز با توجه به میزان ضریب تاثیر هر یک از ابعاد قابل دسترسی است.

در اینجا به صورت تیتروار به این ابعاد اشاره می‌نماییم:

- تواناسازی در جسارت و عمل تواناسازی در تجربه آموزی در درجه اول اهمیت بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد لذا تمرکز مدیران باید بر این بُعد در اولویت اول باشد. در این امر مدیران باید توجه داشته باشند که توان تخصصی بالا برای کارکنان کافی نیست بلکه باید توان و تلاش خود را به کار گیرند تا تخصص کارکنان خود را به عمل نزدیک کنند؛ در واقع توان و علم کارکنان از بالقوه به بالفعل تبدیل شده تا در

با توجه به اینکه تواناسازی در مهارت‌های رفتاری بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۵۵۲ رابطه غیرمستقیم می‌گذارد و با توجه به اینکه نسبت بحرانی ما ۴/۱۱۴ است و این مقدار بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد، پس آزمون ما معنی دار می‌باشد و فرضیه فرعی چهارم ما تایید می‌گردد. بنابراین با افزایش یک واحدی در میزان تواناسازی در مهارت‌های رفتاری کارکنان می‌توان با بهبودی ۰/۵۵۲ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی ایشان (به طور غیرمستقیم) مواجه شد.

در مقایسه با نتیجه بدست آمده و تحقیقاتی که در گذشته صورت گرفته است می‌توان گفت که تحقیق حاصل کاملاً در جهت و هم مسیر با نتایج تحقیقات گذشته می‌باشد.

۷-۶ نتیجه فرضیه فرعی پنجم

تواناسازی در مهارت‌های ارتباطی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه غیر مستقیم دارد.

با توجه به اینکه تواناسازی در مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۵۴۶ رابطه غیرمستقیم می‌گذارد و با توجه به اینکه نسبت بحرانی ما ۴/۰۷۷ است و این مقدار بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد، پس آزمون ما معنی دار می‌باشد و فرضیه فرعی پنجم ما تایید می‌گردد.

بنابراین با افزایش یک واحدی در میزان تواناسازی در مهارت‌های ارتباطی کارکنان می‌توان با بهبودی ۰/۵۴۶ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی ایشان (به طور غیر مستقیم) مواجه شد.

در مقایسه با نتیجه بدست آمده و تحقیقاتی که در گذشته صورت گرفته است می‌توان گفت که تحقیق حاصل کاملاً در جهت و هم مسیر با نتایج تحقیقات گذشته می‌باشد.

۷-۷ نتیجه فرضیه فرعی ششم

توانا سازی در تفکر با رفتار شهروندی سازمانی رابطه غیرمستقیم دارد. با توجه به اینکه تواناسازی در تفکر بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۴۵۳ رابطه غیر مستقیم می‌گذارد و با توجه به اینکه نسبت بحرانی ما ۳/۵۴۷ است و این مقدار بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد، پس آزمون ما معنی دار می‌باشد و فرضیه فرعی ششم ما تایید می‌گردد.

بنابراین با افزایش یک واحدی در میزان تواناسازی در تفکر کارکنان می‌توان با بهبودی ۰/۴۵۳ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی ایشان (به طور غیرمستقیم) مواجه شد.

در مقایسه با نتیجه بدست آمده و تحقیقاتی که در گذشته صورت گرفته است می‌توان گفت که تحقیق حاصل کاملاً در جهت و هم مسیر با نتایج تحقیقات گذشته می‌باشد.

۷-۸ نتیجه فرضیه فرعی هفتم

تواناسازی وجدان کاری کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه غیر مستقیم دارد.

با توجه به اینکه تواناسازی وجدان کاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۵۷۹ رابطه غیر مستقیم می‌گذارد و با توجه به اینکه نسبت بحرانی ما ۳/۶۱۲ است و این مقدار بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد، پس

۶- منابع و مأخذ

- [۱] مستصری، م. نجابی، ع.ر. (۱۳۸۷)، فرسودگی شغلی عامل تعدیل کننده OCB در سازمان.
- [۲] رضایی کلید بری، ح. ر. باقر سلیمی، س. (۱۳۸۷)، نقش عدالت سازمانی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی، تهران.
- [۳] اسلامی، ح. (۱۳۸۷)، رفتار شهروندی سازمانی، تدبیر شماره ۱۸۷ آذر ماه ۱۳۸۶
- [۴] روحی، قنبر. آسایش، حمید. رحمانی، حسین. عباسی، علی. (۱۳۹۰)، ارتباطات، تهران.
- [۵] طالب پور، مهدی. (۱۳۸۰)، تحلیل و تبیین نگرش‌های شغلی مدیران و کارمندان.
- [۶] محب، علی. (۱۳۷۸)، مدیریت بازار، انتشارات امیر کبیر، چاپ سوم
- [۷] مورهد، گریفین. (۱۳۸۸)، مدیریت رفتار سازمانی، مترجمان: سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، انتشارات مروارید، چاپ اول.
- [۸] میر سیاسی، ناصر. (۱۳۷۵)، مدیریت منابع انسان، تهران
- [9] Adebayo, D.O., (2005), **Ethical and attitudes and prosocial behavior in the Nigeria police: moderator effect of perceived organizational support and public recognition**, Policing: An International Journal Of Police Strategies & Management, Vol.28, No.4, pp.684.
- [10] Baron, R.M. Kenny, D.A., (1986), **The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic and statistical considerations**, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, pp. 1173-82.
- [11] Banai, M., Reisel, W.D., Probst, T., (2004), **a managerial and personal control model: predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary**, Journal of International Management, Vol. 10, pp. 375-92
- [12] Beck, S., (2001), **Why associates leave, and strategies to keep them**, New Jersey Law Journal, March 26, p. 31.
- [13] Dvorak, J., Phillips, K.D., (2001), **Job satisfaction of high school journalism educators**, paper presented at the Annual Meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication.
- [14] Foote, D., Seipel, S., (2008), **Employee commitment and organizational policies**, Management Decision, Vol. 43, No. 2, pp. 203-219.
- [15] Firestone, W.A., Pennell, J.R., (1993), **Teacher commitment, working conditions, and differential incentive policies**, Review of Educational Research, Vol. 63, pp. 489-525.
- [16] Fritzsche, B.A., and Parrish, T., (2005), **Theories and research on job satisfaction**, in Brown and Lent, R.W Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work, Wiley, and Hoboken, NJ.
- [17] Gellatly, I., (1995), **Individual and group determinants of employee absenteeism: test of a causal model**, Journal of Organizational Behavior, Vol. 16 No. 5, pp. 469-85.
- [18] Greenberg, J., Baron, R.A., (2000), **behavior in organization**. prentice-hall, INC, 7th Ed.
- [19] Ghauri, P., Gronhaug, K., (2002), **Research Methods in Business Studies**, 2nd ed, PrenticeHall /Pearson Education Ltd. London.
- [20] Gunlu, E., Aksarayli, M., Percin, N., (2010), **Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey**, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 22 No. 5, pp. 693-717.
- [21] Homborsted, S., Perry, C., (2011), **Employee empowerment, job satisfaction and organizational commitment: An in-depth empirical investigation**, Chinese Management Studies, Vol. 5 No. 3, pp. 325-344.
- [22] Hwang, E., (2008), **Determinants of job satisfaction among South Korean police officers**, Policing an International Journal of Police Strategies Management, Vol. 31 No. 4, pp. 694-714.
- [23] Ingersoll, R.M., (2001), **Teacher turnover and teacher shortages: an organizational analysis**, American Educational Research Journal, Vol. 38, pp. 499-534.

راستای تحقق اهداف سازمان مفید باشد، لذا مدیران باید جسارت و اعتماد به نفس و شجاعت را در کارکنان افزایش دهند و فرصت لازم را برای آنان فراهم کنند که در این راستا امنیت شغلی افزایش یابد همچنین باعث افزایش تجربه کارکنان شده تا به واسطه انجام کار و قبول مسئولیت هم با تجربه و هم با جسارت می‌توانند امنیت درون سازمانی و برون سازمانی خویش را تامین کنند.

- تواناسازی در تفکر در درجه دوم اهمیت بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد؛ لذا تمرکز مدیران باید بر این بعد در اولویت دوم باشد. در این امر سازمان باید کارکنان را تشویق به ارائه پیشنهاد و خلاقیت در راستای بهبود وظایف و عملکرد کارا و اثربخش کند تا باعث تواناسازی تفکر افراد شود.

- توانا سازی در مهارت‌های ارتباطی در درجه سوم اهمیت بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد، لذا تمرکز مدیران باید بر این بعد در اولویت سوم باشد. در این امر سازمان و مدیران باید تبادل تجارت و تخصص افراد را از طریق برگزاری همایش‌ها و جلسات در این خصوص مود توجه قرار دهند و می‌توانند با در نظر گرفتن هدایا و امتیازاتی مشوق این امر باشند.

- توانا سازی تخصصی در درجه چهارم اهمیت بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد، لذا تمرکز مدیران باید بر این بعد در اولویت چهارم باشد. در این امر سازمان و مدیران از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی مرتبط با شغل افراد و کارکنان و تشویق کارکنان به شرکت در این دوره‌ها و همچنین همایش و سمینارهای مرتبط و ادامه تحصیل، سازمان‌ها می‌توانند تواناسازی تخصصی کارکنان خود را بالا ببرند.

- توانا سازی وجدان کاری کارکنان در درجه پنجم اهمیت بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد، لذا تمرکز مدیران باید بر این بعد در اولویت پنجم باشد. در این امر پرورش و کاربردی کردن وجدان کاری در کارکنان می‌تواند سازمان را در افزایش امنیت شغلی یاری دهد.

- تواناسازی در مهارت‌های رفتاری در درجه ششم اهمیت بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد، لذا تمرکز مدیران باید بر این بعد در اولویت ششم باشد. در این امر افزایش انعطاف‌پذیری در کارکنان و افزایش برقراری ارتباطات در آنها باعث ایجاد ارتباط موثر بین سازمان‌ها شده و افزایش تواناسازی در مهارت‌های رفتاری افزایش امنیت شغلی را به دنبال دارد.

- تقویت رضایت شغلی در درجه هفتم اهمیت بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد، لذا تمرکز مدیران باید بر این بعد در اولویت هفتم باشد. در این امر چنانچه مدیران به نیازهای فردی و شغلی کارکنان توجه کنند و اهداف فردی را هم‌راستای اهداف سازمانی نمایند همچنین شرایط و فضای محیط کار مناسب تعریف شود رضایت شغلی را به دنبال دارد.

- [24] Jain, A., Giga, S., Cooper, C., (2009), **Employee wellbeing, control and organizational commitment**, Leadership Organization Development Journal, Vol. 30 ,No. 3, pp. 256-273.
- [25] Jaros, S., (1995), **an assessment of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment and turnover intentions**, Academy of Management Proceedings, pp. 317-32.
- [26] Josuh, M., Simun, M., Chong, S., (2011), **Expectation gaps, job satisfaction, and organizational commitment of fresh graduates**, Education Training, Vol. 53 ,No. 6, pp. 515-530.
- [27] Koster, F., Sanders, K., (2006), **Organizational citizens or reciprocal relationships ?An empirical comparison**, Personnel Review, Vol. 35, No. 5, pp. 519-537.
- [28] Kwantes, C.T., (2003), **Organizational citizenship and withdrawal behaviors in usa and india**, International Journal Of Cross Cultural Management, Vol.3, No.1, pp.5.
- [29] koustedious, A., Theodorakis, N., Goulimaris, D., (2004) , **Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece**, The International Journal of Educational Management , Vol. 18 , Number 2 · pp. 87–92.
- [30] Kuruuzum , A., Ipekci , E., Sezgin , I., (2009) , **Path analysis of organizational commitment, job involvement and job satisfaction in Turkish hospitality industry**, TOURISM REVIEW, VOL. 64 NO.1, pp. 4-16.
- [31] Kim, W.G., Leong, J.K., Lee, Y.K., (2005), **Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant**, Hospitality Management, Vol. 24, No. 2, pp. 171-93.
- [32] Kwantes, G., (2009) , **Culture, job satisfaction and organizational commitment in India and the United States**, Journal of Indian Business Research , Vol. 1 No. 4, p. 196-212.
- [33] Mau, W., Ellsworth, R., Hawley, D., (2008) , **Job satisfaction and career persistence of beginning teachers**, International Journal of Educational Management , Vol. 22, No. 1, pp. 48-61
- [34] Mertler, C.A., (2002), **Job satisfaction and perception of motivation among middle and high school teachers**, American Secondary Education, Vol. 31, pp. 43-53.
- [35] Meyer, J.P., Smith, C.A., (2001), **HRM practices and organizational commitment: test of a mediation model**, Canadian Journal of Administrative Sciences, Vol. 17, No. 4, pp. 319-31.