



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه: علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

عنوان پایان نامه:

بررسی رابطه بین هویت سازمانی با رضایت شغلی و رفتار فرانشس در میان اعضای هیأت
علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه

استاد راهنمای اول: دکتر محمد حسنی

استاد راهنمای دوم: دکتر علیرضا حسین پور

استاد مشاور: دکتر رحیم بقایی

اساتید داور:

داور داخلی: پروفسور میر محمد سید عباسزاده داور خارجی: دکتر حسن قلاوندی

نگارش:

سارا محمودی

تابستان ۱۳۹۱

حق چاپ برای دانشگاه ارومیه محفوظ است



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أحمد لله رب العالمين
والصلاة والسلام على
سيدنا محمد وآله الطيبين
الطاهرين
فلا وربنا

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین هویت سازمانی با رضایت شغلی و رفتارهای فرانشس در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه می باشد. جامعه آماری مورد مطالعه این پژوهش کلیه اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه در سال تحصیلی ۹۱ - ۹۰ می باشد. بدین منظور تعداد ۱۵۵ نفر با روش نمونه گیری طبقه ای ساده انتخاب شدند. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی با استفاده از مدل معادلات ساختاری می باشد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه های هویت سازمانی (آشغورت و مائل، ۱۹۸۹)، رضایت شغلی (برایفیلد و روت، ۱۹۵۱) و رفتار شهروندی سازمانی (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰) استفاده شد.

ضرایب پایایی این پرسشنامه ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب هویت سازمانی ($\alpha=0/73$) است، رضایت شغلی ($\alpha=0/74$) و رفتار شهروندی سازمانی ($\alpha=0/76$) می باشند. برای تجزیه و تحلیل داده ها در این پژوهش از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است

نتایج مدل یابی معادلات ساختاری نشان داد که اثر مستقیم هویت سازمانی بر رضایت شغلی اعضای هیئت علمی مثبت و معنادار بود. اثر غیر مستقیم هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی نیز مبین رابطه مثبت و معنادار بود. با توجه به این که این یافته ها به واسطه رضایت شغلی آزمون شده است، لذا نقش واسطه ای این متغیر بر اساس الگوی مفهومی تأیید می شود. شاخص های برازش مدل نیز نشان دادند که مدل آزمون شده برازش مناسبی با داده های گردآوری شده دارد ($GFI=94\%$ ، $RMSEA=0/07$ مربوط به مدل کلی پژوهش).

واژگان کلیدی: هویت سازمانی، رضایت شغلی، رفتارهای فرانشس، اعضای هیأت علمی

تقدیم به

با درود فراوان به روح پر فتوح پدر بزرگوارم و تمام شهیدان راه حق و سپاس بیکران بر همدلی و همراهی و همگامی مادر دلسوز و مهربانم که سجده ی ایثارش گل محبت را در وجودم پروراند و دامن گهربارش لحظه های مهربانی را به من آموخت، و

با سپاس از سه وجود مقدس و تقدیم این پایان نامه به آنان:

آنان که ناتوان شدند تا ما به توانایی برسیم...

موهایشان سپید شد تا ما روسفید شویم...

و عاشقانه سوختند تا گرمابخش وجود ما و روشنگر راهمان باشند...

پدرانمان

مادرانمان

استادانمان

و تقدیم به بزرگترین استاد بشریت پیامبر گرامی اسلام: حضرت محمد مصطفی (ص)

تقدیر و تشکر

سپاس خدای را که سخنوران، در ستودن او بمانند و شمارندگان، شمردن نعمت های او ندانند و کوشندگان، حق او را گزاردن نتوانند. و سلام و درود بر محمد و خاندان پاک او، طاهران معصوم، هم آنان که وجودمان وامدار وجودشان است؛ و نفرین پیوسته بر دشمنان ایشان تا روز رستاخیز...

راز و رمز پویای علم و کشف معانی بدیع و تجلی جلوه های شهودی معرفت کیمیایی است که آسمان علم به برکت سیما و سیره ی نورانی نبی مکرم (ص)، انسان در بند خاک را به معراج حضور می خواند. و چه خرم علمی که از چشمه ی معارف سیراب شود و چه زیبا دانشی که قبای پرنیانش به عطر و بوی گلستان محمدی معطر شود و چه معماری باشکوهی، بنایی که سنگ هویت و فرهنگ آن ریشه در مدینه النبی بیابد. و امروز کاخ آباد علم به سروش معنوی و مفهوم پیام او بیش از پیش محتاج راهنمایی است که علاوه بر حفظ آبادانی آن در راه اعتلای آن به فرزندان خویش محبت نمایند...

با تقدیر و تشکر شایسته از استاد فرهیخته و فرزانه آقای دکتر حسنی که با نکته های دلاویز و گفته های بلند، صحیفه های سخن را علم پرور نمود و همواره راهنما و راه گشای من در اتمام و اکمال پایان نامه بوده است. از استاد با کمالات و شایسته؛ جناب آقای دکتر حسین پور که در کمال سعه صدر، زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛ از استاد صبور و با تقوا، جناب آقای دکتر بقایی، که زحمت مشاوره این رساله را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این پروژه به نتیجه مطلوب نمی رسید؛ و از اساتید فرزانه و دلسوز؛ جناب آقای دکتر میر محمد سید عباسزاده و آقای دکتر قلاوندی که زحمت داوری این رساله را متقبل شدند؛ کمال تشکر و قدردانی را دارم. باشد که این خردترین، بخشی از زحمات آنان را سپاس گوید و با تشکر از تمامی عزیزانی که مرا یاری کردند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	۱-۱ مقدمه
۳	۱-۲ بیان مساله.....
۷	۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق
۹	۱-۴ جنبه جدید بودن و نوآوری در تحقیق.....
۹	۱-۵ اهداف تحقیق.....
۱۰	۱-۶ فرضیه های تحقیق.....
۱۰	۱-۷ تعریف نظری و عملیاتی متغیرها.....

فصل دوم: ادبیات نظری و پیشینه ی تحقیق

۱-۲ بخش اول: هویت سازمانی

۱۴	۱-۲-۱ مقدمه
۱۵	۱-۲-۲ هویت و منابع کسب آن.....
۱۶	۱-۲-۳ تعاریف اولیه هویت سازمانی.....
۱۹	۱-۲-۴ تعاریف هویت سازمانی.....
۲۰	۱-۲-۵ ابعاد هویت سازمانی.....
۲۳	۱-۲-۵-۱ مدیریت، عضویت و جهت گیری های شخصی.....
۲۳	۱-۲-۵-۲ رابطه بین هویت سازمانی و فردی.....

۲۳۶-۱-۲ ساختار هویت سازمانی
۲۴۷-۱-۲ تأثیر عوامل و فاکتورها
۲۴۸-۱-۲ عوامل مؤثر در ارتقای هویت سازمانی
۲۵۹-۱-۲ دیدگاههای متفاوت
۲۵۱۰-۱-۲ اهمیت مطالعه هویت سازمانی
۲۵۱۱-۱-۲ ساخت و شکل گیری هویت سازمانی
۲۶۱-۱۱-۲ عوامل مؤثر بر شکل دهی هویت سازمانی
۲۹۱۲-۱-۲ مزایای هویت سازمانی
۳۰۱۳-۱-۲ پیامدهای هویت سازمانی
۳۰۱۴-۱-۲ هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
۳۲۱۵-۱-۲ هویت سازمانی و رضایت شغلی
۲-۲ بخش دوم: رضایت شغلی	
۳۲۱-۲-۲ مفاهیم و تعاریف رضایت شغلی
۳۵۲-۲-۲ تاریخچه مطالعات رضایت شغلی
۳۶۳-۲-۲ نظریه های مرتبط با رضایت شغلی
۳۶۱-۳-۲-۲ نظریه سلسله مراتب نیازها
۳۷۲-۳-۲-۲ تئوری X و تئوری Y مک گریگور
۳۸۳-۳-۲-۲ تئوری انگیزش-بهداشت
۳۸۱-۳-۳-۲-۲ عوامل بهداشت
۳۹۲-۳-۳-۲-۲ انگیزنده ها

۳۹-۴-۳-۲-۲ نظریه تعیین هدف.....

۴۰-۵-۳-۲-۲ نظریه برابری.....

۴۰-۶-۳-۲-۲ نظریه اختلاف.....

۴۱-۷-۳-۲-۲ نظریه نیازهای آشکار و پنهان مورای.....

۴۱-۴-۲-۲ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.....

۴۲-۵-۲-۲ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی اعضای هیئت علمی.....

۴۴-۶-۲-۲ اهمیت رضایت شغلی اعضای هیئت علمی.....

۴۵-۷-۲-۲ پیامدهای رضایت و عدم رضایت شغلی.....

۲-۳ بخش سوم: رفتار شهروندی سازمانی

۴۷-۱-۳-۲ تعاریف و مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی.....

۴۹-۲-۳-۲ تحلیلی بر روند تاریخی تکوین مفهوم رفتار مدنی سازمانی.....

۵۲-۳-۳-۲ انواع رفتار شهروندی سازمانی.....

۵۲-۴-۳-۲ عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی.....

۵۳-۵-۳-۲ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....

۵۷-۶-۳-۲ عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی.....

۵۹-۷-۳-۲ پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی.....

۶۰-۸-۳-۲ پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی.....

۶۱-۴-۲ پیشینه تحقیقات.....

۶۱-۱-۴-۲ تحقیقات انجام شده در داخل کشور.....

۶۳-۲-۴-۲ تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

- ۱-۳ مقدمه..... ۶۷
- ۲-۳ روش پژوهش..... ۶۷
- ۳-۳ جامعه آماری..... ۶۷
- ۴-۳ حجم نمونه و روش نمونه گیری..... ۶۸
- ۵-۳ ابزار اندازه گیری..... ۶۸
- ۱-۵-۳ مقیاس هویت سازمانی..... ۶۸
- ۲-۵-۳ مقیاس رضایت شغلی..... ۷۰
- ۳-۵-۳ مقیاس رفتار شهروندی سازمانی..... ۷۲
- ۶-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها ۷۵
- ۷-۳ تحلیل عاملی مرتبه دوم..... ۷۵

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

- ۱-۴ مقدمه..... ۷۹
- ۲-۴ شاخصهای توصیفی متغیرهای اندازه گیری شده..... ۷۹
- ۳-۴ آزمون الگوی نظری و فرضیه های پژوهش..... ۸۰
- ۴-۴ پیش بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی..... ۸۰
- ۵-۴ آزمون نقش میانجی گری رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی..... ۸۴
- ۶-۴ خلاصه و جمع بندی نتایج پژوهش بر اساس فرضیه های تحقیق..... ۸۶

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۵-۱ مقدمه..... ۸۸

۵-۲ بحث و نتیجه گیری..... ۸۸

۵-۳ محدودیت های تحقیق..... ۹۱

۵-۴ پیشنهادات کاربردی بر پایه یافته های تحقیق..... ۹۱

۵-۵ پیشنهادهایی برای پژوهشهای بعدی..... ۹۲

منابع و مأخذ

فهرست منابع فارسی..... ۹۳

فهرست منابع خارجی..... ۹۸

ضمایم

پیوست ۱ (پرسشنامه)..... ۱۰۴

چکیده انگلیسی..... ۱۰۷

فهرست اشکال و جداول

عنوان	صفحه
شکل ۱-۱ مدل فرضی پژوهش	۱۲
شکل ۳-۱ تحلیل عاملی مرتبه دوم برای سازه رفتار شهروندی سازمانی.....	۷۶
شکل ۴-۱ مدل آزمون شده تحقیق	۸۱
شکل ۴-۲ مدل آزمون شده اصلی.....	۸۴
جدول ۱-۲ ابعاد مختلف هویت سازمانی و اشکال مختلف مرتبط به آن.....	۲۱
جدول ۲-۲ عوامل انگیزش-بهداشت	۳۹
جدول ۳-۱ توزیع فراوانی جامعه آماری بر حسب دانشگاه و مرتبه علمی.....	۶۸
جدول ۳-۲ مشخصه های نکویی برازش مقیاس هویت سازمانی.....	۷۰
جدول ۳-۳ بارهای عاملی و واریانس مشترک برآوردشده سوالات هویت سازمانی.....	۷۰
جدول ۳-۴ مشخصه های نکویی برازش مقیاس رضایت شغلی.....	۷۱
جدول ۳-۵ بارهای عاملی و واریانس مشترک برآوردشده سوالات مقیاس رضایت شغلی.....	۷۲
جدول ۳-۶ توزیع سوالات مقیاس رفتار شهروندی سازمانی.....	۷۳
جدول ۳-۷ شاخص های پایایی مؤلفه های مقیاس رفتار شهروندی سازمانی.....	۷۳
جدول ۳-۸ مشخصه های نکویی برازش مقیاس رفتار شهروندی سازمانی.....	۷۴
جدول ۳-۹ بارهای عاملی و واریانس مشترک برآوردشده سوالات رفتار شهروندی سازمانی	۷۴
جدول ۳-۱۰ مقیاس درجه بندی سوالات هویت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مقیاس لیکرت.....	۷۵
جدول ۳-۱۱ بارهای عاملی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی.....	۷۶

- جدول ۳-۱۲ شاخص های برازش کلی مدل آزمون شده..... ۷۷
- جدول ۴-۱ شاخص های توصیفی متغیرهای پژوهش..... ۷۹
- جدول ۴-۲ ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش..... ۸۰
- جدول ۴-۳ برآورد ضرایب اثرات مستقیم..... ۸۱
- جدول ۴-۴ برآورد ضرایب اثرات غیر مستقیم..... ۸۲
- جدول ۴-۵ برآورد ضرایب اثرات کل..... ۸۲
- جدول ۴-۶ ضرایب استاندارد شده اثرات مستقیم، غیر مستقیم، اثرات کل و واریانس تبیین شده متغیرها..... ۸۳
- جدول ۴-۷ ضرایب استاندارد شده اثرات مستقیم، غیر مستقیم، اثرات کل و واریانس تبیین شده متغیرها..... ۸۳
- جدول ۴-۸ شاخص های برازش کلی مدل آزمون شده..... ۸۴
- جدول ۴-۹ برآورد ضرایب اثرات مستقیم مدل اصلی..... ۸۵
- جدول ۴-۱۰ برآورد ضرایب اثرات غیر مستقیم مدل اصلی..... ۸۵
- جدول ۴-۱۱ برآورد ضرایب اثرات کل مدل اصلی..... ۸۶
- جدول ۴-۱۲ شاخص های برازش کلی مدل اصلی..... ۸۶
- جدول ۴-۱۳ بررسی فرضیه های تحقیق..... ۸۶

فصل اول: کلیات پژوهش

مقدمه، بیان مسئله، اهمیت و ضرورت

انجام پژوهش، اهداف پژوهش، فرضیات پژوهش،

تعریف واژه‌ها و اصطلاحات

۱-۱- مقدمه

در میان مراجع علمی به طور سنتی جامعه شناسان و روان شناسان بیشترین توجه را به موضوع هویت نشان داده اند، اما اکنون سیاست مداران، اقتصاددانان و مدیران نیز به این جمع افزوده شده اند، به نحوی که امروزه هویت تبدیل به یکی از مباحث مشترک در میان روشنفکران شده است (خاتمی، ۱۳۸۴، به نقل از آهنچیان و براتلو، ۱۳۸۴، ص ۱). جستجوی هویت متضمن این است که شخص تشخیص دهد چه چیزهایی برای او مهم و ارزشمند و نیز متضمن تنظیم معیارهایی است که وی بر اساس آن ها بتواند رفتار خود و دیگران را هدایت و ارزیابی کند. به علاوه این جستجو تکوین احساس خودشکوفایی و شایستگی را نیز در بر می گیرد (اتکینسون^۱ و دیگران، ۱۳۶۷). هنگام ورود به سازمان ها نیز، مانند دوره پذیرفته شدن به عنوان یک عضو در اجتماع، هر چه ارزش هایی که دیگران درباره فرد، موفقیت و مقام سازمانی او ابراز می کنند، همخوانی بیشتری داشته باشد، تنظیم هویت سازمانی^۲ آسان تر صورت می گیرد. به عبارت دیگر هر چه نظرات و ارزش های فرد درباره شغل، وظایف شغلی و جایگاه سازمانی اش با نظرات و ارزش های دیگران، تفاوت بیشتری داشته باشد، احتمال پیدا شدن حالت سردرگمی نقش و در نتیجه اختلال در ایجاد هویت واحد بیش تر خواهد بود (آهنچیان و براتلو، ۱۳۸۴، صص ۲-۳).

در حال حاضر دانشگاه ها به عنوان عامل کلیدی توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جوامع بشری نقش حیاتی در امر آموزش سرمایه انسانی ایفا می کنند. تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر در رشد و توسعه جوامع بشری، اعم از پیشرفته و در حال رشد بیانگر آن است که کارآمد و اثربخش بودن نظام آموزشی در هر کشور به رشد و توسعه همه جانبه آن کشور کمک شایانی می کند. نهادهای آموزشی به تدریج پی برده اند که در شرایط پیچیده و دشوار امروز بدون داشتن نیروی انسانی متعهد و متخصص قادر نخواهند بود که پاسخگوی نیازهای روز افزون آموزش جامعه خود باشند (Moshbbaki, 1999). اعضای هیئت علمی به عنوان یکی از بزرگترین سرمایه های هر جامعه و نیز یکی از پر اهمیت ترین عناصر نظام آموزشی نقشی بس حساس و سرنوشت ساز در تربیت نیروی متخصص ایفا می کنند و ثمره تلاش آنان در نهایت، رشد و توسعه جوامع بشری را در پی دارد (آراسته، ۲۰۰۳). توجه به عامل انسانی در سازمان ها و بخصوص سازمان های

¹ -Atkinson et al

² -Organizational Identity

آموزشی گزینه ای است که به تازگی در علم مدیریت منابع انسانی مورد توجه قرار گرفته است (میر کمالی و نارنجی ثانی، ۱۳۸۷، ص ۷۴).

۱-۲- بیان مسئله

هر سازمانی همانند انسان ها یک هویت دارد، هویت مجموعه از صفاتی است که در هر فرد با دیگری متفاوت است، لیکن هویت سازمانی^۱ به وسیله این حقیقت که می تواند به عنوان یک ابزار استراتژیک در روند پیاده سازی هدفها و ایده آل سازمان به کار رود، از هویت انسانی متفاوت شده است. هویت سازمان می تواند از راه ساختار سازمان، محصولات و خدمات آن، راهی که محیطش را شکل می دهد، روش هایی که ارتباط برقرار می کند و چگونگی رفتارش درک، شناخته و معرفی شود (مرادی و موسوی حجازی، ۱۳۸۷، ص ۱۹).

مفهوم هویت سازمانی ریشه هایی در بررسی سطح هویت فردی^۲ دارد. این مفهوم در سال ۱۹۸۵ توسط آلبرت و ویتن^۳ معرفی شده است. آن ها بر این باور بودند که هویت سازمانی دربردارنده ی ویژگی های یک سازمان است که اعضای آن دریابند که باید در هر زمانی باثبات، متمایز و بنیادی باشند. هویت سازمانی به دنبال جواب این سوال است که «ما به مثابه یک سازمان چه کسانی هستیم؟». محققان به بررسی این امر پرداخته اند؛ مخصوصاً ویژگی هایی مثل تمایز و پایداری که مشخصه های هویت سازمانی هستند، موضوع مهم تحقیقات بوده اند (Puusa, 2006, p: 24). تعاریفات دیگر از هویت سازمانی بازتاب ویژگی های تمایز و بنیادی بودن سازمان می باشند که شامل ارزش های اصلی، فرهنگ سازمانی، روش های انجام کار و تولیدات هستند (Elsbach & Kramer, 1996). تعریف دیگری اشاره به درک گروهی و عمومی مشترک از ارزش ها و ویژگی های متمایز سازمان دارد (Hatch & Schultz, 1997).

در مجموع می توان گفت: هویت سازمانی یک ابزار استراتژیک برای رسیدن به هدف ها و چشم اندازهاست. جوهری هیچ پروفیسور در تئوری سازمانی در دانشگاه ویرجینیا، درباره هویت سازمانی اینگونه می نویسد: «هویت سازمانی مربوط به تجارب و ایده هایی است که اعضا به طور کلی از سازمان دارند» (هیچ^۴، ۱۹۹۷، به نقل از مرادی و موسوی حجازی، ۱۳۸۷، ص ۲۰).

نظریه هویت اجتماعی^۵ (Tajfel & Turner, 1986)، در دو دهه اخیر به بهترین نحو در موقعیت های سازمانی به کار رفته است. و نشان داده است که هویت های اجتماعی بسزایی در نگرش و عملکرد کارکنان در سازمان ها ایفا می کند زیرا عضو بودن در یک گروه سازمانی به تعریف خود و جواب دادن به این سؤال که «من چه کسی هستم؟» کمک می کند (Ashforth & Mael, 1989). به نوبه خود هویت می تواند

¹ -Organizational Identity

² -Individual Identity

³ -Albert & Whetten

⁴ -Hatch

⁵ -Social Identity

اعضای گروه را به فعالیت در آن سوی منافع گروهی برانگیزد. برای مثال ریکتا (۲۰۰۵) و ریکتا و ون دیک^۱ (۲۰۰۵)، دلیل فراتحلیلی فراهم کرده اند که هویت کارمندان با گروه ها و سازمان ها در ارتباط با رضایت شغلی^۲، رفتار درون نقش و فرانش^۳ و درگیری شغلی و اهداف محوله می باشد (ون دیک و همکاران، ۲۰۰۸، ص ۳۸۸-۳۸۹).

در مدیریت منابع انسانی پدیده رضایت شغلی یکی از شاخص های کیفیت زندگی می باشد شکی نیست مردمی که از کار خود رضایت خاطر دارند در پایان روز احساس می کنند که به توفیقی نائل آمده اند هر چه سازگاری بین کارکنان و اهداف سازمانی بیشتر باشد انگیزش و عملکرد و رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می یابد (شفیع آبادی، ۱۳۷۲، به نقل از صادقی و فتحی، ۱۳۸۱، ص ۵۷).

رضایت شغلی عبارتست از ارزیابی شخص در مورد شغل خودش. اینکه در یک ارزیابی کلی آیا فرد احساس مثبتی به عوامل شغلی خود دارد یا نه. بسیاری از تئوری های اجتماعی بیان می کنند که افزایش سطح هویت سازمانی می تواند باعث افزایش رضایت افراد از سازمان شود این موضوع در تحقیقات هاسلم به خوبی مورد بحث قرار گرفته و نشان داده شده است (هاسلم^۴، ۲۰۰۱). هنگامی که افراد تعریف مناسبی از خود در سازمان داشته باشند احتمال این که رضایت آنها افزایش یابد بالاست. رضایت شغلی نتیجه ارزیابی از ویژگی های شغلی است. اگر فرد به خوبی نتواند هویت سازمانی خود را در سازمان شکل دهد تا بدان وسیله بتواند برای خود و روابط اجتماعی خود در سازمان تعریف مشخصی ارائه دهد ارزیابی ویژگی های شغلی برای این فرد آسان نبوده و می تواند بر رضایت شغلی وی تاثیر منفی بگذارد (امیری و قلی پور، ۱۳۸۸، ص ۱۰۹).

رضایت شغلی احساسی است که افراد نسبت به شغلشان دارند. هنگامی که می گوئیم فردی دارای رضایت شغلی بالایی است به این معنی است که فرد به طور کلی شغلش را دوست دارد و ارزش زیادی برای آن قایل است و احساس مثبتی راجع به آن دارد. عوامل متعددی در ساختار شغل و رضایت شغلی مؤثر می باشند که می توان محیط داخلی، محیط خارجی و وظایف خاص شغل را در نظر گرفت. رضایت شغلی از دو بعد مورد توجه است که عبارتند از: «الف: رضایت درونی که از دو منبع تأثیر می پذیرد. اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار عایدش می شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده ی پیشرفت و یا انجام مسئولیت های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی ها در رغبت فردی به انسان دست می دهد. ب: رضایت بیرونی که با شرایط محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است» (شفیع آبادی، ۱۳۸۸، به نقل از بختیار نصر آبادی و همکاران، ص ۵۹).

انتظار می رود که رضایت شغلی به خودی خود به عنوان عاملی برای رشد کارکنان و پتانسیلی برای غنی سازی اهداف کاری آنها عمل نماید (LePine, Erez and Johnson, 2002; Organ and Ryan, 1995).

¹ -Ricketta & Van Dick

² -Job satisfaction

³ -In-role & Extra-role

⁴ -Haslam

سازمانهای رقابتی و عملکرد بالا، مانند برخی دانشگاهها، باعث می شوند که نیروی کاری در راستای اهداف کاری سازمان مربوطه با توجه به احترام و میزان پاداش دریافتی از سازمان، میزان کاری و اهداف کاری بالاتر از سطح مورد نظر را برای سازمان انجام دهند و باعث پیشرفت هر چه بهتر سازمان مربوطه گردند. یکی دیگر از ابعاد این انتظارات برای عملکرد فوق العاده رفتاری اخیراً در اطراف رفتار شهروندی سازمانی تحقیق شده است (Borman and Penner, 2001; Organ and Ryan, 1995; Schappe, 1998). در مقاله اختصاص داده شده به علل رفتار شهروندی سازمانی، Rioux and Penner در سال (۲۰۰۱)، بیان نمودند که: بسیاری از پژوهشهای اخیر علل رفتار شهروندی سازمانی را یا به صراحت یا به صورت ضمنی چنین فرض می نمایند که درگیر شدن فرد به این رفتار در نتیجه واکنش یا پاسخ به برداشت فرد از شغل خود و یا سازمانی که در آن کار می کند، است (صفحه ۱۳۰۶).

تولد مقوله رفتار شهروندی سازمانی^۱ بر بستر تحقیقات رضایت شغلی استوار است. اسمیت و دیگران^۲ در سال ۱۹۸۳ و همچنین باتمن و ارگان^۳ در همین سال اولین تحقیق را در رابطه با اولویت های رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. همه تحقیقات بیانگر این نکته بود که رضایت شغلی مهمترین عامل پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی می باشد. پس از هفده سال مجدداً تحقیقات جدیدی در رابطه با همین موضوع به اجرا در آمد، نتایج، دستاوردهای قبلی را تایید می کرد (باربیوتو و دیگران^۴، ۲۰۰۱). آلپر ارتورک و دیگران^۵ نیز در تحقیقات خود چهار عامل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت و عدالت آیین نامه ای (مربوط به طرز عمل و یا روش کار) را در پیدایش رفتار شهروندی سازمانی تشخیص دادند که در این تحقیق نیز رضایت شغلی از اولویت بیشتری برخوردار بود (ارتورک و دیگران، ۲۰۰۴). همانگونه که گزارش تحقیقات بسیاری از محققین نشان می دهد رضایت شغلی کارکنان در حقیقت مقدمه استقرار رفتار شهروندی سازمانی به شمار می رود (کاظمی و واحد چوکده، ۱۳۸۴، ص ۸).

عبارت فرانشی معادل اصطلاح انگلیسی Extra-role به آن دسته از عملکردها اشاره دارد که خلاقانه و خودجوش بوده و عمدتاً ماهیتی غیر رسمی دارند (اورتیز لویس^۶، ۱۹۹۹). این رفتارها در حیطه وظایف افراد نمی باشد و تنها افرادی که خود را در مقام شهروندی سازمانی می دانند به انجام آن مبادرت می ورزند. افرادی که دارای عملکرد فرانشی می باشند شهروندانی هستند که با حضور خود در واحدهای کاری انرژی، امید، پویایی و تلاش را در سازمان اشاعه می دهند (همان، ص ۵).

¹-Organizational Citizenship Behavior

²-Smith et al

³-Batman & Organ

⁴-Barbuto Et al

⁵-Erturk Et Al

⁶-Ortiz-Luis

یافته های موريسون^۱ نشان می دهد که آن دسته از کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را بخشی از شغلشان در نظر می گیرند در انجام وظایف خود عملکرد بهتری دارند (همان، ص ۵).

رفتارهای فرانش سازمانی طی سه دهه گذشته در بین محققان علوم رفتاری به صورت گسترده ای مطرح بوده و از آن به عنوان یکی از عوامل موفقیت سازمان هایی که در اندیشه ایجاد مزیت های رقابتی هستند یاد می شود (ارگان، ۱۹۸۸، ۱۹۹۷؛ پودساکوف، مک کنزی، پینه، باچراچ^۲، ۲۰۰۰). رفتارهای فرانش سازمانی اشاره به رفتارهایی دارد که کارکنان یک سازمان علاوه بر وظایف رسمی مورد انتظار از خود نشان می دهند و برای تقویت آنها از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان اقدامی صورت نمی گیرد (ارگان، ۱۹۸۸، ۱۹۹۷). به طور مثال رفتارهای نوع دوستی و خیر خواهانه برای همکاران و سازمان، تحمل سختی ها و مشکلات ناچیز سازمانی بدون ابراز ناراحتی، وجدان و وظیفه شناسی و فضیلت مدنی و مشارکت فعال و داوطلبانه در فعالیت های سازمانی را می توان از جمله این رفتارها برشمرد (ارگان، ۱۹۸۸، ۱۹۹۷؛ پودساکوف و دیگران، ۲۰۰۰ به نقل از علوی و قلی پور، ۱۳۸۸، ص ۲).

مطالعات اخیر، اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را برای سازمان های معاصر ضروری شناخته است. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در بیست سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده و اهمیت آن همچنان در حال فزونی است. به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی به کارآیی و اثربخشی سازمان ها از طریق تحولات منابع، نوآوری ها و وفق پذیری کمک می کند (کوپمن^۳، ۲۰۰۱، ص ۷).

البته لازم به تذکر است که تشخیص تمایز میان عملکرد درون نقشی^۴ و عملکرد فرا نقشی^۵ که نشانگر نشانگر رفتارهای شهروندی سازمانی بوده به چند دلیل برای شرکت ها بسیار مشکل می باشد. اول اینکه ادراک کارکنان و مدیران از عملکرد کارکنان و مسئولیت هایی که ضرورت چندانی ندارد و به عنوان فعالیت های فرا نقشی کارکنان در نظر گرفته می شود، با یکدیگر مطابقت ندارد. در ثانی، ادراک کارکنان از عملکرد و مسئولیت هایشان تا حدود زیادی تحت تأثیر رضایت آن ها از محیط کارشان می باشد (کاسترو و همکاران^۶، ۲۰۰۴، به نقل از نجات و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۷۴).

این پژوهش در نظر دارد با بررسی روابط بین هویت سازمانی با رضایت شغلی و رفتارهای فرانش و با شناسایی پیامدهای مثبت آن گامی موثر در افزایش رضایت شغلی و در پس آن افزایش رفتارهای فرانش اعضای هیئت علمی دانشگاه ها و سایر سازمان ها برداشته و در نهایت باعث افزایش کارآیی آنان شود.

^۱-Morrison

^۲-Organ & Podsakoff & Mackenzie & Paine & Bachrach

^۳-Koopman

^۴-In-role

^۵-Extra-role

^۶-Castro et al

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

هویت هر سازمانی افراد درون آن را تحت تاثیر قرار می دهد. اگر قصد بر آن است که هویت، تصویر مثبتی از سازمان ارائه دهد مدیریت خوب ضروری است (مرادی و موسوی حجازی، ۱۳۸۷، ص ۲۳). برای پاسخ به این پرسش که هویت سازمانی چیست، باید به چگونگی کار یک سازمان، نزدیکتر شد. سازمان ها سیستم های اجتماعی هستند که برای رسیدن به هدف های معین ایجاد می شوند. آنها شامل عناصری هستند که به صورت یک پیکر واحد شکل داده شده اند. این پیکر یک قصد و منظور دارد. همان گونه که بیان شد، ساختار به گونه ای است که افراد بتوانند برای اداره کردن کار با یکدیگر، همکاری و مشارکت کنند. عناصر پایه سازمان، وظایفی است که از آن انتظار می رود انجام دهد، فناوری که برای این کار استفاده می کند و هدف هایی که برای خود تنظیم می کند (همان، ص ۲۰).

مشابه با انسان ها، هویت سازمانی درباره ویژگی هایی است که سازمان را متمایز و تشخیص پذیر می سازد. مسئله ای که هویت سازمانی را متفاوت می سازد این است که تا حد بزرگتری می تواند ساخته شود. این درون قدرت مدیریت است که بر روی اطلاعاتی که به وسیله گروه های داخلی یا خارجی در مورد سازمان دریافت می شود، اثر گذارد (مرادی و موسوی حجازی، ۱۳۸۷، ص ۲۰).

هویت سازمانی موضوعی بسیار مهم است و باعث تمایز سازمانها از هم می شود و باعث رفتار مثبت و ملاحظه گرانه در اعضا آن سازمان می شود. همه سازمانها ویژگی های مثبت و چندین ویژگی مهم و اصلی را که باعث جذب اعضا، پیشرفت و ترقی آنها و همچنین پیشرفت و ترقی در سازمان مربوطه می شود، را ندارند. واضح است که تنوع بسیار بالایی در انتخاب برای اعضا وجود دارد و این تنوع در انتخاب برای مردم بسیار مهم است و باید در انتخاب مورد نظر قرار گیرد (Alvesson, 2003; Brown & Humphries, 2002). احتمالاً بسیاری از مردم در درجه اول شناخت و تعریف خود را از سازمان به کار می برند. از سوی دیگر تعداد کمی از مردم در سازمان محل کار خود عضویت داشته و وابستگی مثبتی بین آنها و سازمان وجود دارد. برخی از ویژگی های مشاهده شده از سازمانها در حد کم هم با تعریف اعضا از آن ها باعث ارتباط و عضویت سایرین در سازمان مربوطه شده و اطلاع رسانی در این مورد بسیار مهم عمل می کند (Ashforth & Mael, 1989; Dutton et al, 1994).

با توجه به وجود عوامل بسیار مهم و ادبیات بسیار بالا در مورد هویت سازمانی و اشکال متنوع آن، تا به حال تحقیق جامعی در این مورد انجام نگرفته است. بخش قابل توجهی از ادبیات نظری در راستای درک و شناخت هویت سازمانی است (Alvesson & Empson, 2006, p:2).

مطالعه بر روی رضایت شغلی و احساس عاطفی افراد نسبت به شغل از حدود ۷۵ سال پیش از این تاکنون، همواره مورد بحث و کاوش بوده چنانکه تامپسون^۱ (۱۹۹۷) آورده است تا سال ۱۹۹۲، بیش از ۵۰۰۰ پژوهش تنها در آمریکا بر روی رضایت شغلی اجرا و انتشار یافته است. بطوریکه ازکیا و توکلی

¹ -Tompson

(۱۳۸۵) در فراتحلیل خود از رضایت شغلی آورده اند در ایران نیز، بیش از ۲۰۰ رساله تحصیلی در تمامی مقاطع تنها در دانشگاه های دولتی بر این موضوع تمرکز یافته و به انجام رسیده است که این امر نشان از اهمیت بحث یاد شده دارد. حدود یک سده از توجه بر رضایت شغلی و انگیزش سپری شده است. نخستین کسی که رابطه رضایت شغلی را در ارتباط با کار بررسی کرد ثرندایک بود که در سال ۱۹۱۸ بر این موضوع متمرکز شد (کاتزل و همکاران^۱، ۱۹۹۲ به نقل از صداقتی فرد و خلج اسدی، ۱۳۹۰، ص ۴۰). شکی نیست که رضایت شغلی افراد در سازمان ها اهمیت زیادی دارد. دست کم، مدیران لازم است به سه دلیل به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند: (۱) مدارک بسیاری در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می کنند و بیشتر استعفا می دهند؛ (۲) ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می کنند؛ (۳) رضایت از کار، پدیده ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می شود (رابینز^۲، ۱۳۷۱، به نقل از صداقتی فرد و خلج اسدی، ۱۳۹۰، ص ۴۰).

مطالعه رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می تواند رفتار کارکنان را به گونه ای هدایت کند که بر کارکرد وظایف سازمانی آنها تاثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد (روتز^۳، ۱۹۷۱). به طور کلی عوامل موثر بر رضایت شغلی به دو دسته اصلی شامل عوامل محیطی و شغلی و عوامل فردی تقسیم می گردد (لارزeler^۴، ۱۹۹۶). مطالعات نشان می دهد که رضایت شغلی بر تعدادی از متغیرهای سازمانی تاثیر بالقوه دارد که این متغیرها عبارتند از: عملکردشغلی (داجسون^۵، ۲۰۰۳)، رفتار شهروندی سازمانی (رمپل^۶، ۲۰۰۵)، رفتار واپسگرایانه (جکینز و گوپت^۷، ۲۰۰۰)، ترک کار (روزنویک^۸، ۱۹۹۳) (به نقل از محمدی پور، ۱۳۸۹، ص ۴).

مطالعات گوناگونی انجام شده است تا عواملی را که موجب تقویت رفتارهای فرانقش می شوند و نیز پیامدهای این رفتارها را شناسایی کند (پودساکوف و دیگران، ۲۰۰۰). تاثیر عوامل گوناگون فردی و شخصیتی و سازمانی، بر شکل گیری چنین رفتارهایی و نیز تاثیر آن بر اثربخشی سازمانی در مطالعات متعددی در سازمان های صنعتی و تجاری بررسی شده است (پودساکوف و مک کنزی، ۱۹۹۵، پودساکوف و دیگران ۲۰۰۰). برای مثال اثرات رفتارهای شهروندی بر کیفیت اطلاعات و نوآوری (یون^۹، ۲۰۰۸)، تاثیر آن بر موفقیت سیستم اطلاعاتی (ین، لی و نیهف^{۱۰}، ۲۰۰۸)، تاثیرپذیری روابط رهبر-پیرو از رفتارهای شهروندی

^۱ -Katzell et al

^۲ -Robins

^۳ -Rotter

^۴ -Larzeler

^۵ -Dodgson

^۶ -Rempel

^۷ -Genkinz & Gupta

^۸ -Roenzwich

^۹ -Yoon

^{۱۰} -Yen, Li & Niehoff