

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه خوارزمی

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی

گرایش مدیریت و برنامه ریزی در تربیت بدنی و علوم ورزشی

عنوان:

ارتباط جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران

استاد راهنما:

دکتر نجف آقایی

استاد مشاور:

دکتر حسین پورسلطانی زرنندی

نگارش:

مرتضی امینی

اسفند ۱۳۹۱

تقدیم به سه وجود مقدس:

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

موباشان سپید شد تا ما رو سفید شویم...

وعاشقانه سوختند تا کربانخش وجود ما و روسنکر راهمان

باشند...

پدرانمان

مادرانمان

استادانمان

سپاس گزاری...

سپاس خدای راکه سخنوران، دستودن او بماند و شمارندگان، شمردن نعمت های او ندانند و کوشندگان، حق او را گزاردن

توانند.

در آغاز و خیفه خودی دانم از پدر و مادر عزیزم... این دو معلم بزرگوارم... که همواره بر کوتاهی و درستی من، قلم عفو کشیده و گریانه از کنار غفلت بایم گذشته اند و در تمام عرصه های زندگی یار و یاور بی چشم داشت برای من بوده اند؛

از اساتید با کمالات و شایسته؛ جناب آقای دکتر آقایی و پور سالطانی زرنندی که در کمال سه صدر با حسن خلق و فروتنی،

از بیج گلی در این عرصه بر من دریغ نمودند و زحمت راهبانی و مشاوره ی این پایان نامه را بر عهده گرفتند؛

و از استاد فرزانه و دلسوز؛ جناب آقای دکتر الهی که زحمت داوری این پایان نامه را متمننبل شدند؛ کمال تشکر و

قدردانی را دارم. باشد که این خردترین، بخششی از زحمات آنان را سپاس گوید.

همچنین با تشکر ویژه از آقایان مصیب رضایی، حمید رضا سجادی، ایمان خاکپور و وحید جعفری کیلارلو، حسین کارگر و

سایر دوستانی که در این پژوهش مرا یاری نمودند.

چکیده

هدف از انجام این تحقیق تعیین ارتباط جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران بود. جامعه آماری در این پژوهش را کارکنان سازمان ورزش شهرداری شهر تهران تشکیل داده بودند ($N=110$). به دلیل کوچک بودن حجم جامعه آماری و همچنین احتمال عدم بازگشت و عودت کامل پرسشنامه‌های ارسالی، نمونه آماری برابر با جامعه آماری انتخاب شد. برای جمع آوری داده‌ها از دو پرسشنامه جو سازمانی هالپین و کرافت (۱۹۶۳) و رفتار شهروندی سازمانی اورگان (۱۹۹۶) استفاده شد. ضریب پایایی این دو پرسشنامه در یک مطالعه راهنما، به ترتیب ۰/۷۲ و ۰/۷۵ برآورد شد. همچنین روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها توسط تعدادی از اساتید محترم مدیریت ورزشی مورد تایید قرار گرفت. روش تحقیق حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود که به صورت میدانی اجرا شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو دسته روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی و درصد فراوانی) و آمار استنباطی (کلموگروف اسمیرونف، تی تک نمونه‌ای، آزمون فریدمن، همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی ساده و چند متغیره) استفاده گردید. نتایج نشان داد بین جو سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران، ارتباط معناداری وجود داشت ($r=0/412$ ، $P \leq 0/01$). بین جو سازمانی ادراک شده با ابعاد نوع دوستی ($r=0/259$ ، $P \leq 0/05$)، رفتار مدنی ($r=0/409$ ، $P \leq 0/01$) و تکریم و تواضع ($r=0/409$ ، $P \leq 0/01$)، ارتباط معناداری وجود داشت. اما بین جو سازمانی ادراک شده و ابعاد وجدان‌کاری ($r=0/376$)، جوانمردی ($r=0/18$ ، $P > 0/104$) و $r=0/47$ ، $P > 0/671$) و جوانمردی ($r=0/18$ ، $P > 0/104$) نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که متغیرهای پیش‌بین که همان ابعاد جو سازمانی می‌باشند حدود نیمی از واریانس متغیر ملاک رفتار شهروندی سازمانی را برآورد می‌کنند، و از بین ابعاد هشتگانه جو سازمانی ابعاد علاقه‌مندی، رفتار گروهی، ملاحظه‌گری و مزاحمت قابلیت پیش‌بینی متغیر ملاک رفتار شهروندی سازمانی را دارا بودند. با توجه به نتایج مطالعه حاضر، به مدیران سازمان ورزش شهرداری تهران، توصیه می‌شود، برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان سازمان، بایستی ابعاد مختلف جو سازمانی را بهبود بخشند.

کلمات کلیدی: جو سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، اثر بخشی سازمانی، سازمان ورزش شهرداری تهران

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

چکیده

.....	فهرست مطالب	أ
.....	فهرست جداول	ح
.....	فهرست شکل ها	خ
.....	فصل اول: طرح تحقیق	۱
.....	مقدمه:	۲
.....	بیان مسئله	۳
.....	ضرورت و اهمیت تحقیق	۷
.....	اهداف تحقیق	۱۰
.....	هدف کلی تحقیق	۱۰
.....	اهداف اختصاصی تحقیق	۱۰
.....	فرضیات تحقیق	۱۰
.....	فرض کلی	۱۰
.....	فرضیات اختصاصی	۱۰
.....	پیش فرض های تحقیق	۱۱
.....	محدوده های تحقیق	۱۲
.....	محدودیت های اعمال شده توسط محقق	۱۲
.....	محدودیت های خارج از کنترل محقق	۱۲
.....	تعاریف مفاهیم و واژه های تحقیق	۱۳
.....	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق	۱۵
.....	مبانی نظری	۱۶
.....	جو سازمانی	۱۶

۱۸	دیدگاههای مختلف در مورد شکل گیری جو سازمانی.....
۱۹	سازوکارهای تأثیرگذاری جو سازمانی:.....
۲۱	عوامل مؤثر بر جو سازمانی.....
۲۳	ویژگی های جو سازمانی.....
۲۵	نظریه های جو سازمانی.....
۲۵	جو سازمانی از نظر تاجی یوری.....
۲۵	جو سازمانی از نظر لیتوین و استرینجر.....
۲۶	جو سازمانی از نظر فورهند و گلیمر.....
۲۶	جو سازمانی از نظر هریسون.....
۲۷	جو سازمانی از نظر هالپین و کرافت.....
۳۰	ابعاد جو سازمانی.....
۳۲	جو سازمانی و ساختار اجتماعی سازمانی.....
۳۴	تفاوت فرهنگ سازمانی و جو سازمانی با استفاده از مدل شاین:.....
۳۵	بخش دوم: رفتار شهروندی سازمانی.....
۳۵	تعاریف رفتار شهروندی سازمانی.....
۳۷	ویژگی های رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۳۷	دیدگاههای صاحب نظران در مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....
۳۸	دیدگاه چستر بارنارد.....
۳۸	دیدگاه کاتز و کاهن.....
۳۹	دیدگاه اورگان.....
۴۰	دیدگاه گراهام.....
۴۲	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....
۴۸	رفتارهای درون نقش و فرانش.....
۵۰	عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۵۱	نگرش ها:.....
۵۱	رضایت شغلی:.....
۵۲	برابری.....
۵۳	تعهد سازمانی.....

۵۴انگیزش
۵۴ادراک نقش
۵۵سبک رهبری
۵۶ویژگی های شغلی
۵۷سیاست سازمانی
۵۸سن
۵۸سطح سواد
۵۹جنسیت:
۶۰رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان پاره وقت
۶۱رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن بر اثربخشی سازمانی
۶۱نظریه‌های مرتبط با رفتارهای شهروندی سازمانی
۶۱نظریه تبادل اجتماعی
۶۲نظریه تبادل رهبر - عضو
۶۳تئوری X, Y
۶۴ارتباط جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
۶۶رفتارهای شهروندی سازمانی در ورزش
۶۷بخش سوم: پیشینه تحقیق
۶۷تحقیقات صورت گرفته در ارتباط جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی
۷۲تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی
۷۶تحقیقات صورت گرفته در زمینه جو سازمانی
۷۸بخش چهارم: معرفی سازمان ورزش شهرداری تهران
۷۸تاریخچه سازمان ورزش شهرداری تهران
۷۹چشم انداز سازمان ورزش شهرداری تهران
۷۹ماموریت سازمان ورزش شهرداری تهران
۸۰استراتژی سازمان ورزش شهرداری تهران
۸۱اهداف کلی سازمان ورزش شهرداری تهران
۸۲جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۸۶فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۸۷	روش شناسی تحقیق.....
۸۷	جامعه و نمونه آماری.....
۸۷	تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق.....
۸۷	مشخصات فردی.....
۸۸	متغیر ملاک.....
۸۸	متغیر پیشبین.....
۸۸	ابزارهای اندازه گیری تحقیق.....
۸۸	پرسشنامه مشخصات فردی.....
۸۹	پرسشنامه جو سازمانی.....
۸۹	نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج پرسشنامه جو سازمانی:.....
۸۹	پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.....
۸۹	نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.....
۹۰	اعتبار و پایایی پرسشنامه‌ها:.....
۹۰	تعیین روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها:.....
۹۱	تعیین پایایی پرسشنامه‌ها.....
۹۲	روش جمع آوری پرسشنامه‌ها.....
۹۲	روش‌های آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۹۳	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق
۹۴	بخش اول: توصیف آماری داده‌ها.....
۹۴	توصیف ویژگی‌های فردی آزمودنی‌های تحقیق.....
۹۴	جنسیت.....
۹۴	سن.....
۹۵	وضعیت تأهل.....
۹۵	سابقه کار.....
۹۵	سطح تحصیلات.....
۹۶	مدرک تحصیلی.....
۹۶	وضعیت استخدامی.....

۹۶	شاخص‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش
۹۷	بخش دوم: آمار استنباطی داده‌ها
۹۷	نرمال بودن توزیع داده‌ها
۹۸	آزمون فرضیه‌های تحقیق
۹۸	فرضیه اول: بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ورزش شهرداری تهران
۹۸	فرضیه دوم: بررسی وضعیت جو سازمانی در سازمان ورزش شهرداری تهران
۱۰۰	فرضیه سوم: تعیین اولویت بندی مؤلفه های جو سازمانی
۱۰۰	فرضیه چهارم: تعیین اولویت بندی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۱	فرضیه پنجم: تعیین ارتباط جو سازمانی و نوع دوستی
۱۰۲	فرضیه ششم: تعیین ارتباط جو سازمانی و وجدان کاری
۱۰۳	فرضیه هفتم: تعیین ارتباط جو سازمانی و جوانمردی
۱۰۴	فرضیه هشتم: تعیین ارتباط جو سازمانی و رفتار مدنی
۱۰۵	فرضیه نهم: تعیین ارتباط جو سازمانی و مؤلفه ادب و ملاحظه
۱۰۶	فرضیه دهم: تعیین ارتباط جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۷	فرضیه یازدهم: پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی توسط جو سازمانی
۱۰۸	فرضیه دوازدهم: پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی توسط مؤلفه های جو سازمانی
۱۱۱	فرضیه سیزدهم: تعیین ارتباط جو سازمانی با متغیرهای جمعیت شناختی (سن و سابقه کار)
۱۱۲	فرضیه چهاردهم: تعیین ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای جمعیت شناختی
۱۱۳	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۱۱۴	خلاصه تحقیق
۱۱۶	نتایج تحقیق
۱۱۶	یافته‌های آمار توصیفی
۱۱۷	یافته‌های آمار استنباطی
۱۱۸	بحث و نتیجه گیری
۱۳۴	پیشنهاد‌های تحقیق
۱۳۴	پیشنهادات برخاسته از یافته‌های تحقیق
۱۳۶	پیشنهاد‌هایی برای تحقیقات آینده
۱۳۷	منابع

پیوست‌ها.....	۱۴۸
چکیده انگلیسی.....	۱۵۴

فهرست جداول

جدول (۱-۲) عوامل مؤثر بر جوسازمانی.....	۲۱
جدول (۲-۲) ویژگی های جو سازمانی از دیدگاه صاحب نظران.....	۲۳
جدول (۳-۲) سیر تکاملی نظریات جو سازمانی.....	۲۹
جدول (۴-۲) سیر تکاملی نظریات رفتار شهروندی سازمانی.....	۴۶
جدول (۵-۲) عمده ترین اشکال رفتار کارکنان به نقل از پودساکف و مکنزی (۱۹۹۷).....	۴۹
جدول (۶-۲) پیشینه پژوهش در زمینه رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی.....	۸۳
جدول (۱-۳) ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه جو سازمانی و مؤلفه های آن.....	۹۱
جدول (۲-۳) ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن.....	۹۲
جدول (۱-۴) توزیع دادهها بر اساس جنسیت.....	۹۴
جدول (۲-۴): توزیع دادهها بر اساس سن.....	۹۴
جدول (۳-۴) توزیع دادهها بر اساس وضعیت تأهل.....	۹۵
جدول (۴-۴) توزیع دادهها بر اساس سابقه کاری.....	۹۵
جدول (۵-۴): توزیع دادهها بر اساس سطح تحصیلات.....	۹۵
جدول (۶-۴) توزیع دادهها بر اساس مدرک تحصیلی.....	۹۶
جدول (۷-۴) وضعیت استخدامی آزمودنی ها.....	۹۶
جدول (۸-۴) توصیف ابعاد جو سازمانی.....	۹۶
جدول (۹-۴) توصیف ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....	۹۷
جدول (۱۰-۴) میانگین شاخص های جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی.....	۹۷
جدول (۱۱-۴) آزمون کولموگروف اسمیرونوف برای توزیع داده های رفتار شهروندی سازمانی.....	۹۸
جدول (۱۲-۴) آزمون کولموگروف اسمیرونوف برای توزیع داده های جو سازمانی.....	۹۸
جدول (۱۳-۴) مقایسه میانگین رفتار شهروندی سازمانی با میانگین فرضی.....	۹۹
جدول (۱۴-۲) مقایسه میانگین جو سازمانی با میانگین فرضی.....	۹۹

- جدول (۴-۱۵) اولویت بندی مؤلفه‌های جو سازمانی با استفاده از آزمون رتبه‌بندی فریدمن ۱۰۰
- جدول (۲-۱۶) اولویت بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی با استفاده از آزمون رتبه‌بندی فریدمن ۱۰۱
- جدول (۴-۱۷) رابطه جو بین سازمانی و بعد نوع دوستی ۱۰۲
- جدول (۴-۱۸): رابطه بین جو سازمانی و بعد وجدان کاری ۱۰۲
- جدول (۴-۱۹): رابطه بین جو سازمانی و بعد جوانمردی ۱۰۳
- جدول (۴-۲۰) رابطه بین جو سازمانی و بعد رفتار مدنی (فضیلت مدنی) ۱۰۴
- جدول (۴-۲۱) رابطه بین جو سازمانی و بعد ادب و ملاحظه (تکریم و تواضع) ۱۰۵
- جدول (۴-۲۲) رابطه بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۱۰۶
- جدول (۴-۲۳) جدول رگرسیونی مربوط به جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۱۰۷
- جدول (۴-۲۴) تحلیل واریانس جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۱۰۷
- جدول (۴-۲۵) جدول ضرایب رگرسیون جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۱۰۷
- جدول (۴-۲۶) متغیرهای وارد شده به رگرسیون ۱۰۸
- جدول (۴-۲۷) جدول رگرسیونی ابعاد جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۱۰۹
- جدول (۴-۲۸) تحلیل واریانس ابعاد جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۱۰۹
- جدول (۴-۲۹) جدول ضرایب رگرسیون مؤلفه‌های جو سازمانی ۱۱۰
- جدول (۴-۳۰) ارتباط جو سازمانی با متغیرهای جمعیت شناختی (سن و سابقه کار) ۱۱۱
- جدول (۴-۳۱): ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای جمعیت شناختی (سن و سابقه کار) ۱۱۲

فهرست شکل‌ها

- شکل (۲-۱) فرآیند شکل‌گیری جو سازمانی در رویکرد ساختاری ۱۸
- شکل (۲-۲) فرآیند شکل‌گیری جو سازمانی در رویکرد ادراکی ۱۸
- شکل (۲-۳) فرآیند شکل‌گیری جو سازمانی در رویکرد تعاملی ۱۹
- شکل (۲-۴) فرآیند شکل‌گیری جو سازمانی در رویکرد فرهنگی ۱۹
- شکل (۲-۵) پل جو سازمانی ۲۰
- شکل (۲-۶) کوه یخی سازمان ۳۳
- شکل (۲-۷) سطوح فرهنگ ۳۴

- شکل (۲-۸) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اورگان براساس نوع رفتار..... ۳۹
- شکل (۲-۹) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر اورگان..... ۴۰
- شکل (۲-۱۰): انواع رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه گراهام..... ۴۱
- شکل (۲-۱۱): تقسیم بندی انواع ادراک نقش در سازمان..... ۵۵
- شکل (۲-۱۲): ساختار سازمانی سازمان ورزش شهرداری تهران..... ۸۱
- شکل (۴-۱): نمودار پراکنش متغیرهای جو سازمانی و بعد نوع دوستی..... ۱۰۱
- شکل (۴-۲): نمودار پراکنش متغیرهای جو سازمانی و بعد وجدان کاری..... ۱۰۲
- نمودار (۴-۳): نمودار پراکنش متغیرهای جو سازمانی و بعد جوانمردی..... ۱۰۳
- شکل (۴-۴): نمودار پراکنش متغیرهای جو سازمانی و بعد رفتار مدنی..... ۱۰۴
- شکل (۴-۵): نمودار پراکنش متغیرهای جو سازمانی و بعد ادب و ملاحظه..... ۱۰۵
- شکل (۴-۶): نمودار پراکنش متغیرهای جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۶
- شکل (۴-۷): مدل تحلیل میزان تأثیرات مستقیم جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۸
- شکل (۴-۸): مدل تحلیل میزان تأثیرات مستقیم مؤلفه‌های جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۱۱

فصل اول

طرح تحقيق

سازمان و سازمان یافتگی جزء جدا نشدنی زندگی ماست. ما قبل از تولد و در رحم مادر توسط سازمان‌هایی مراقبت می‌شویم، در یک سازمان پزشکی چشم به جهان می‌گشاییم، در سازمان‌های متعدد آموزش می‌بینیم و به موقع در یک سازمان مشغول کار می‌شویم، همزمان با سازمان‌های متعدد سر و کار داریم و نهایتاً در یک سازمان خاص با مراسم خاص تشییع و تدفین صحنه نمایش جهانی را ترک می‌کنیم؛ بنابراین افراد بیشتر عمرشان را در سازمان‌ها یا در رابطه با سازمان‌ها سپری می‌کنند و این موضوع نشان دهنده اهمیت جایگاه سازمان‌ها در دنیای کنونی است (حسین‌زاده، ناصری، ۱۳۸۶). حال یک سؤال پیش می‌آید که سازمان چیست؟ هال^۱ (۱۹۹۹) سازمان را مجموعه‌ای از مرزهای نسبتاً شناخته شده و با یک نظام مشخص می‌داند، که دارای سلسله مراتب اختیار و سیستم‌های ارتباطی و هماهنگ کننده اعضا می‌باشد. این مجموعه به صورت مستمر در یک محیط وجود دارد و سرگرم فعالیت‌هایی است که معمولاً در مورد یک دسته یا سلسله‌ای از هدف‌ها که برای اعضای سازمان و جامعه ره‌آوردهایی را به دنبال دارد، می‌باشد (بحرالعلوم، ۱۳۸۵).

کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد (اسماعیلی، ۱۳۸۰). به عبارتی دیگر، نیروی انسانی مهمترین سرمایه سازمان‌هاست و هرچه این سرمایه کیفیت مطلوبتری داشته باشد؛ احتمال موفقیت، بقاء و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد. لذا بایستی در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان کرد؛ چراکه این اقدام هم به نفع سازمان است و هم به نفع افراد. نیروی انسانی وفادار، خشنود، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت کند، می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد (حسینیان، مجیدی، حبیبی؛ ۱۳۸۶).

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سالهای نخست دهه ۱۹۶۰ در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم‌بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته‌اند (کاخکی، قلی‌پور؛ ۱۳۸۶). بنابراین درک رفتارهای کارکنان به منظور ایفای بهتر نقش‌ها و وظایف خود باعث بهبود عملکرد و ارتقاء

¹. Hall

اثر بخشی سازمانی خواهد شد (روست^۱، زاهوریک^۲، کینینگهام^۳، ۱۹۹۵). تحقیقات متعددی نشان داده است که شناسایی و درک اینگونه رفتارها و فراهم نمودن محیطی مناسب برای ارائه آنها باعث خواهد شد تا نحوه ارائه خدمات سازمان توسط کارکنان آن مطلوب تر، رضایت مشتریان بیشتر گردیده و اثر بخشی سازمانی و فردی نیز افزایش یابد (الله یاری، ۱۳۸۸).

در طی ۱۵ سال گذشته حجم زیادی از مطالعات رفتار سازمانی و منابع انسانی بر ارتباطات دو طرفه تبادل بین کارکنان و سازمان هایشان متمرکز شده است (اسلاج^۴، ایزنبرگر^۵، ۲۰۰۳). افزایش روزافزون سهم کارکنان در ارزش آفرینی در اکوسیستم پویای رقابتی کسب و کار، منجر به تغییر نگاه مدیران به کارکنان از یک منبع تولید صرف به یک شهروند سازمانی شده است. در دنیای پر چالش کنونی، سازمان ها به منظور رقابت در صحنه جهانی و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل و ارضای نیازها و انتظارات مشتریان، در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغل شان عمل کنند؛ زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش در ارزشیابی عملکرد انعکاس می یابد، مشارکت کارکنان در برنامه ها را تحت تأثیر قرار خواهد داد و می تواند عاملی مؤثر بر درگیری شغلی، تعهد سازمانی و عزت نفس باشد (عباسپور، ۱۳۸۵). پژوهش حاضر در پی آن است که با درک بهتر پدیده جو سازمانی، رابطه آن را با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار داده و مدیریت سازمان ها را نسبت به مدنظر قرار دادن فضا و جو مناسب در محیط کار و سازمان که موجب ایجاد تعهد بیشتر کارکنان نسبت به سازمان خود و در نتیجه بروز رفتارهای فراتر از نقش در آنان می شود، آگاه سازد.

بیان مسئله

در دنیای کنونی اکثر مدیران خواهان کارکنانی می باشند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می کنند، آن ها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می روند، به دلیل و خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جزء وظایف رسمی شغلی شان نیست (زارع، ۱۳۸۳). دانشمندان اینگونه رفتار کارکنان را رفتار شهروندی سازمانی می نامند. اورگان^۶ (۱۹۹۷) رفتار شهروندی سازمانی را رفتارهای

^۱ - Rust

^۲ - Zahorik

^۳ - Keiningham

^۴ - Aslage

^۵ - Eisenberger

^۶ - Organ

اختیاری کارکنان می‌داند که جزء وظایف رسمی آنان نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداشی برایشان در نظر گرفته نمی‌شود ولی میزان اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهند.

وی پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را اینگونه بیان می‌دارد: ۱. وظیفه شناسی (وجدان کاری): در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه مورد نیاز برای انجام آن کار است. ۲- نوع دوستی: رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند. ۳- فضیلت مدنی (رفتار مدنی): رفتارهایی چون حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد. ۴- جوانمردی یا تحمل پذیری: شکیبایی در برابر شرایط نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره می‌کند. ۵- احترام و تکریم: بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است (اسلامی، سیار، ۱۳۸۶).

اهمیت و ضرورت رفتار شهروندی سازمانی برای اثربخشی سازمان‌ها مدت‌هاست که برای مدیران درک شده است. پاسکادف و مکزی^۱ (۲۰۰۰) دلایل مختلفی را که رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمانی تأثیر می‌گذارند را به شکل زیر بیان می‌کنند: افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان، آزاد کردن منابع سازمانی برای استفاده در مقاصد مولدتر، کاهش نیاز به اختصاص منابع کمیاب به وظایفی که جنبه نگهداری دارند، تقویت توانایی سازمان‌ها برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد، افزایش ثبات عملکرد سازمان‌ها و توانمندسازی سازمان برای انطباق مؤثر با تغییرات محیطی (طبرسا، رامین مهر، ۱۳۸۹). علاوه بر این در پژوهشی شور^۲ (۱۹۹۵) دریافت که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند نشان‌دهنده تعهد عاطفی فرد نسبت به سازمان باشد (پودساکف، مکزی، اورگان، ۲۰۰۶). پژوهش انجام گرفته توسط مهداد (۱۳۸۴) نیز رابطه معناداری بین رفتارهای شهروندی سازمانی و رضایت شغلی را نشان داد (مهداد، ۱۳۸۴). بررسی مطالعات صورت گرفته پیرامون رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد که عوامل مختلفی با بروز رفتارهای شهروندی و فرانشی سازمانی در سازمان‌ها دخیل هستند که از آن جمله می‌توان به جو سازمانی به خاطر نقش زیربنایی که در سازمان‌ها دارد، اشاره نمود.

جو سازمانی شرایط حاکم بر سازمان است که اعضای در آن اشتغال دارند. نظریه اینکه جو سازمان در همه ابعاد و جای جای سازمان جریان دارد، سلوک و حالات اعضاء و همچنین رفتار سازمانی آن‌ها را نیز

^۱ - Podsakoff & Mackenzie

^۲ - Shoor

تحت تأثیر قرار می‌دهد (عسکریان، ۱۳۸۷). کمپل و همکارانش^۱ (۱۹۸۰) درباره جو سازمانی اظهار می‌دارند که جو سازمانی شیوه برخورد سازمان با اعضاء را نشان می‌دهد و بنابراین می‌توان آن را شخصیت سازمان فرض کرد. مکنزی نیز (۱۹۸۳) پیرامون محیط سازمانی بیان می‌دارد که جو سازمانی بطور کلی می‌تواند به عنوان منبعی برای کارایی کارکنانی که در آن محیط کار می‌کنند در نظر گرفته شود (کرمانی، ۱۳۸۷). از سویی دیگر پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سیاست‌ها، برنامه‌های سازمان، وضعیت مالی یا ارزش سهام شرکت هیچکدام سازمان را به محیطی مناسب برای کارکردن تبدیل نمی‌کند، بلکه آنچه از سازمان یک محیط کار ایده آل و مطلوب می‌سازد، احساس کارکنان نسبت به محیط کار است. شرایط محیط کار برای ایجاد و رشد احساس کارکنان در سه عامل خلاصه می‌شود: مدیریت، شغل و همکاران. بیش از چند دهه از اولین تعریف جو سازمانی می‌گذرد. در این مدت تعاریف متعددی مطرح شده که جوهره همه آنها دو عنصر را در برداشته است: ۱. سیستم شناختی (عنصر ذهنی)، که بیانگر سیستم‌های ارزشی سازمان است. ۲. برداشت‌های جمعی (عنصر احساسی) که از سیاست‌ها، عملکرد و روش‌های سازمان نشئت می‌گیرد. مورد اول بیشتر به فرهنگ سازمان مرتبط است و مورد دوم در حقیقت بیانگر جوی است که رهبری با آن مرتبط است. جو، نمای قابل دید و فرهنگ، بخش غیر قابل رویت سازمان است، مثل یک کوه یخ شناور در آب. اگر چه اندیشمندان راجع به تعریف جو سازمانی اتفاق نظر ندارند، ولی اکثر آنان در خصوص ویژگی‌های آن دیدگاه‌های یکسانی ابراز داشته‌اند که عبارتند از:

برداشت جمعی کارکنان درباره ویژگی‌های خاص سازمان مثل اقتدار، اعتماد، انسجام، حمایت، تقدیر، نوآوری و عدالت؛ برآیند تعامل اعضای یک سازمان؛ پایه ای برای تفسیر شرایط؛ تداعی کننده هنجارها و ارزش‌ها و نگرش‌ها راجع به فرهنگ سازمان؛ منبع تأثیرگذار بر رفتار.

در یک تعریف ساده و مختصر بیکر^۲ (۱۹۹۲) جو سازمانی را اینگونه بیان می‌کند: جو سازمانی درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به کار هستند.

با این دید می‌توان جو سازمانی را نتیجه رهبری مدیر دانست. به طور مثال، تحقیقات نشان می‌دهد جو سازمانی رابطه مستقیم با توانایی مدیر در برانگیختن کارکنان با برآورده ساختن نیازهای روانی آنها همچون توفیق طلبی، قدرت و غیره دارد.

^۱ - Campell et al

^۲ - Biker

از طرف دیگر، تحقیقات چهل ساله‌ی گروه نشان می‌دهد، جو سازمانی تأثیر بسزایی بر رفتار کارکنان و عملکرد سازمانی دارد. این بررسی‌ها بیانگر آن است، جو متعالی سازمان از یک طرف هزینه‌های جابه‌جایی کارکنان و مقاومت آنان در برابر تغییر را کاهش می‌دهد و از سوی دیگر موجب بهبود کیفیت کالا، نوآوری و ریسک‌پذیری می‌شود که نتیجه این تأثیرات افزایش سود آوری و وفاداری مشتریان است (ناظم، محسن شیخی، ۱۳۸۸).

کاپلمن^۱ (۱۹۹۰) معتقد است که جو سازمانی ممکن است موجب بروز رفتار نوآورانه و خودجوش در کارکنان شود که این رفتارها باعث عملکرد فراتر از نقش مورد نیاز برای انجام تکالیف سازمانی گردند. سورش^۲ و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای که انجام دادند، بیان نمودند که رفتار شهروندی سازمانی تحت تأثیر عوامل شخصیتی مانند جو سازمانی و ویژگی‌های فردی (سن، جنس و ازدواج) قرار دارد و جو سازمانی به طور ویژه می‌تواند برای رفتار شهروندی سازمانی یک عامل پیش‌بین باشد از طرفی دیگر اشنايدر، گونارسون و نیلز-جولی^۳ (۱۹۹۴) معتقد بودند که رفتار شهروندی سازمانی، برای ایجاد جو سازمانی که منجر به موفقیت سازمانی می‌گردد، ضروری است. در بحث وجود ارتباط بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی فروغی (۲۰۱۲) بیان نمود که همه ابعاد جو سازمانی ارتباط معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارا می‌باشند.

از سویی مشخص شده است که پیشرفت ورزش در هر کشوری تا حد زیادی به نحوه عملکرد سازمان‌های ورزشی و اقدامات آنها بستگی دارد. با توجه به بررسی عملکرد سازمان‌ها و ادارات ورزشی کشور که سازمان ورزش شهرداری تهران نیز جزء آنها می‌باشد، دیده می‌شود که این سازمان‌ها از عملکرد بالا و مطلوبی برخوردار نبوده و اکثراً، اهدافی که برای خود مشخص نموده‌اند در حد شعار باقی مانده است. به نظر می‌رسد یکی از دلایل این سطح از عملکرد، به خاطر عدم توجه مدیران به رفتارها و عوامل سازمانی در درون سازمان‌ها باشد. سازمان ورزش شهرداری تهران با توجه به اهدافی که برای خود مشخص نموده که عبارتند از افزایش مشارکت مردم در ورزش شهروندی، افزایش کمیت و کیفیت آمادگی جسمانی شهروندان و بهبود امید به زندگی؛ در صورت دستیابی به آنها نقش مهمی را در

¹ - Kapelman

² - Suresh

³ - Schneider, Gunarsun and Niels - Julie

سلامت و نشاط عمومی شهروندان تهرانی برعهده خواهد داشت، لذا مدیران این سازمان بایستی برای بهبود کارایی و عملکرد سازمان خود به رفتارهای و عوامل سازمانی توجه بیشتری نمایند. براساس مطالب فوق مشخص می‌شود که جو سازمانی و همچنین افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی کارکنان و مدیران در اثربخشی و عملکرد سازمان‌ها نقش به‌سزایی را ایفا خواهد کرد، لذا محقق در این تحقیق به دنبال این است تا به سؤالات زیر پاسخ گوید:

۱. آیا بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران ارتباط وجود دارد؟

۲. آیا جو سازمانی می‌تواند پیش‌بین مناسبی جهت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان باشد؟

ضرورت و اهمیت تحقیق

شرایط کاملاً متحول، افزایش رقابت و ضرورت اثربخشی سازمان‌ها در چنین شرایطی نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان بیش از پیش آشکار کرده است، نسلی که از آنها به عنوان سرباز سازمانی یاد می‌شود. این کارکنان بی‌تردید، وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند، چراکه بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹). تحقیقاتی که پژوهشگران مختلف در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام داده‌اند، دلایل متنوعی را در رابطه با اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در اثربخشی و کارایی سازمانی بیان نموده‌اند که از آن جمله می‌توان به اورگان (۱۹۹۵) اشاره کرد؛ وی بیان می‌دارد که رفتار شهروندی مناسب باعث افزایش بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به گسترش منابع کمیاب و ایجاد محیطی که روحیه افراد را افزایش می‌دهد، می‌شود (جمالی و همکاران ۱۳۸۸). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در ۲۰ سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹). یک سری از تحقیقات بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی و عدالت سازمانی و غیره به عنوان عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰). به نظر می‌رسد مؤلفه مهم دیگری که می‌تواند با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط باشد و در تحقیقات مورد بی‌مهری قرار گرفته، جو سازمانی است.