فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت
Journal of New Research Approaches in Management Science
سال دوم. شماره دهم. زمستان ۱۳۹۷، صص۹۸-۸۱ Vol 2. No 10. 2019, p 81-98
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

تاثیر تعلق خاطر کاری، رهبری تحول آفرین و ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی

نجمه نوری نوروزی
کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت تحول. دانشگاه پیام نور شاهین شهر. ایران

چکیده

هدف ازاین پژوهش بررسی تاثیر تعلق خاطر کاری، رهبری تحول‌آفرین و ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بود. روش پژوهش حاضر استنباطی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری کلیه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز به تعداد ۱۵۰۰۰ نفر بود که با استفاده از جدول کوکران تعداد ۳۷۵ نفر بعنوان نمونه انتخاب شد که پرسشنامه به روش تصادفی بین کارکنان توزیع و جمع‌آوری شد. پرسشنامه محقق ساخته بود که روایی و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ معادل شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که هر سه مؤلفه تعلق خاطرکاری، رهبری تحول‌آفرین و ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: تعلق خاطر کاری، رهبری تحول آفرین، ساختار سازمانی، رفتار شهروندی

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

مقدمه

سازمان‌های امروزی اگر قادر به انطباق با تغییرات محیطی نباشند، به سرعت از گردونه رقابت خارج و جای خود را به رقبای خود خواهند داد، بنابراین شناسایی نقاط قوت و ضعف درونی سازمان همراه با فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی، ضروری به نظر می‌رسد. اول قرن بیست و یکم، قرن تغییر و تحول در ماهیت کار و الزامات آن است. از این رو، توفیق سازمان‌ها در این شرایط، اقتضائات خاصی را می‌طلبد. واضح است که این موضوع در سازمان‌هایی که از فعالیت پیچیده‌تری برخوردارند و مشتری محوری، اساس حیات سازمان تلقی می‌گردد، نمود بیشتری دارد. دوم تحول سازمانی به عنوان مجموعه‌ای از تئوری‌ها، نظریات، ارزش‌ها و روش‌های تغییر محیط کار با هدف بهبود کسب و کار در نظر گرفته می‌شود.

سوم با توجه به پویایی و آشفتگی بازار رقابتی و گستردگی طیف اقدامات و خواسته‌های سازمان جهت ایجاد تغییر و تطبیق با این پویایی‌ها، مدیریت تحول‌گرا، چالشی اساسی و مهم برای مدیران مطرح می‌شود. چهارم از طرفی، سازمان‌هایی موفق خواهند بود که درصحنه رقابت و در برابر تغییراتی که به سرعت رخ می‌دهد واکنش مناسبی از خود نشان دهند (میر محمدی،۱۳۸۹). پیامدهای مراحل تغییرات از منظر مدیران، به منظور آمادگی در برابر پیچیدگی‌های داخلی و خارجی محیطی، به روز بودن و ساختاردهی مجدد سازمان تمرکز دارد.

ابعاد رفتار شهروندی شامل وجدان کاری، جوانمردی، نوع دوستی، آداب اجتماعی و نزاکت است. شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و بعهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سرکار می‌باشد. نتایج تحقیقات اخیر نشان می‌دهد کارمندانی که فراتر از شغل و وظیفه خود عمل کرده و رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند به گروه کاری و سازمانی تعلق دارند که هم بهره‌وری بالایی دارند و هم کاری با کیفیت عالی انجام می‌دهند تا کارگرانی که از رفتار شهروندی سازمانی در سطوح پایین برخوردارند (Podsakoff & Mackenzie, 1997). در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمان‌ها در جهت بقا و توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می‌گیرد. در راستای این هدف خطیر، مدیران در پی شناسایی و بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی هستند که تحصیل آنها هزینه‌ها و زحمات فراوانی دارد. پس پیروز این میدان مدیرانی هستند که سرمایه‌های مذکور را به اثربخش‌ترین، کاراترین و بهره‌ورترین طُرق ممکن به کارگیرند. عمده منابع هرسازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین کنندهٔ سمت و سوی دیگر سرمایه‌هاست، زیرا نیروی انسانی است که با توانایی‌های خود و با برنامه‌ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است. (Hodson, 2006)

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

همچنین تحقیقات نشان داد بین رهبری تحول آفرین با تعهد کارکنان، سطوح پایین استرس شغلی، رضایت شغلی و رضایت از رهبر، خلاقیت، هوش عاطفی، مبادله رهبر - پیرو و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبتی وجود دارد. (Bass,1985; Smit et al. ,1983; Organ, 1988; Boyal &brison, 1988; Yukle; 1989) با توجه به تحقیقات انجام شده در سال‌های اخیر در دنیا و با توجه به اهمیت تعهد سازمانی و ساختار سازمانی و همچنین مدیریت تحول آفرین به عنوان سبک مدیریت موفق در سازمان‌های امروز و نیز بررسی رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از عوامل مهم اثربخشی سازمان‌ها، تحقیقات اندکی در این رابطه در ایران انجام شده است. هدف از انجام این تحقیق بررسی تأثیر تعهد کاری، ساختار سازمانی و سبک رهبری تحول آفرین مدیران بر رفتار شهروندی کارکنان است. به عبارت دیگر، این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سؤال است که آیا بین تعلق خاطرکاری، رهبری تحول آفرین و ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان جامعه مورد مطالعه رابطه وجود دارد؟

پیشینه تحقیق

مجید مقدمی وهمکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی باعنوان بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین ورفتار شهروندی کارکنان به این نتیجه دست یافتند که از میان مولفه‌های رهبری تحول آفرین رفتارهای آرمانی وملاحظات فردی بیشترین تاثیر در رفتار شهروندی دارند.

مهدی. علی زاده وپروانه گلرد (۱۳۹۴) در پژوهشی باعنوان بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان اداره کل آموزش پرورش شهر تهران به این نتیجه دست یافتند که رابطه معکوس و معنی‌داری بین ساختار سازمانی ومولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

اصغر مشبکی اصفهانی وزینب رضایی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر فضیلت سازمانی وتعلق خاطرکاری بر تعهد سازمانی به این نتیجه دست یافتند که تاثیر مثبت ومعنادار فضیلت سازمانی برتعهد سازمانی و تعلق خاطر کاری و تاثیر مثبت و معنادارتعلق خاطر کاری برتعهد سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌باشد.

همچنین در پژوهشی که به بررسی رابطه بین معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شد نتایج بیانگر این بود که ارتباط مثبت میان دو متغیر اصلی تحقیق یعنی معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی تأیید می شود (Farhangi ،۲۰۰۶).

چن و لی فار(۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان رفتارهای رهبری تحول آفرین و مبادله‌ای در سازمان‌های چینی نشان دادند بین رفتارهای تحول آفرین رهبر و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد و همچنین بین رفتارهای مبادله‌ای رهبر و رفتار شهروند سازمانی کارکنان رابطه معناداری مشاهده نشد (Chen & Fahr ،2001).

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

فی چن (۲۰۰۶) رابطه بین رهبری تحول آفرین و تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد مطالعه قرار داد که نتیجه تحقیق بیانگر این بود که سبک رهبری تحول آفرین باعث ایجاد تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بالای در اعضای سازمان می‌شود (Chen fei ،2006).

پودساکوف (۲۰۰۰) در بررسی رابطه بین سبک‌های رهبری و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد رفتارهای رهبری تحول آفرین با هر پنج مؤلفه رفتارهای شهروندی سازمانی مدل ارگان ارتباط معنادار مثبتی دارد. و از میان رفتارهای رهبری تعامل گرا، دو نوع این رفتارها دارای رابطه معنادار با عناصر پنجگانه رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند که عبارتند از: رفتار پاداش‌دهی اقتضایی که دارای ارتباط مثبت است، رفتار تنبیهی غیراقتضایی که دارای ارتباط منفی می‌باشد. (Podsakoff et al. ,2000)

بیان مسئله

تعلق خاطرکاری: ویلیام کان به عنوان اولین پژوهشگر حوزه تعلق خاطر، این مفهوم را استفاده کردن از تمام وجود خویشتن در جهت ایفای نقش‌های کاری تعریف می‌کند. در تعلق خاطرکاری، افراد تمام ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی خویش را در ایفای نقش به کار می‌گیرند. فقدان تعلق خاطر به معنای منفک کردن خویشتن از نقش‌های کاری است (عسیی خانی و همکاران) تعلق خاطر کاری با مفاهیمی چون حالت‌های ذهنی مثبت، رضایت بخش و مرتبط با کار به وسیله سه شاخص سرزندگی، فدایی شدن و مجذوب شدن مشخص می‌شود. سرزندگی به بالا بودن سطح انرژی و تاب‌آوری ذهنی در زمان کار، فدایی شدن به درگیر شدن شدید شخص با کار و تجربه، حس معناداری، اشتیاق و چالش و در نهایت مجذوب شدن به تمرکز کامل و مجذوب شدن شادمانه در کار که به موجب آن زمان برای فرد به سرعت گذشته و جدا شدن از کاربرای فرد مشکل است، اشاره دارد (Schaufelli & Bakker, 2003). با ایجادتعلق خاطر کاری در کارکنان هم افزایی مثبتی بین فرد و سازمان رخ می دهد که برای هردو گروه پیامدهای مثبتی به همراه خواهد داشت (عیسی‌خانی و همکاران، ۹۸۵۹). و همچنین تعهد سازمانی قدرت نسبی شناخته شدن و مشارکت در یک سازمان خاص است که حداقل به وسیله سه عامل باور قوی و پذیرش اهداف و ارزش های سازمان، تمایل به اعمال تلاش قابل توجه به نیابت از سازمان و تمایل قوی به تداوم عضویت در سازمان متمایز می‌شود (مشبکی، دوستار، ۹۸۹۲). مایر و همکاران در همین راستا، سه بعد را جهت بررسی تعهد سازمانی که عبارت‌اند از: تعهد عاطفی که شامل وابستگی عاطفی مثبت به سازمان، تعهد هنجاری که عبارت است از احساس التزام و دین به سازمان وتعهد مستمر که اشاره به تعهد به سازمان به دلیل بالا بودن هزینه‌های از دست دان عضویت در سازمان را معرفی نمودند(Meyer et al,۱۹۹۳). کارکنان با تعهد سازمانی بالا، بر طبق خواست و اراده شخصی خویش در سازمان ادامه کار می‌دهند. در تحقیقات دیگر تأثیر مثبت درک از فضائل سازمانی بر درک از حمایت سازمانی، انعقاد رابطه روانشناختی با سازمان که متقابلاً با سطح بالاتر تعهد سازمانی در ارتباط است را

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

نشان دادند. درواقع احساس انجام کار معنادار در کارکنان ممکن است باعث شود که آنها تماما از لحاظ فیزیکی، ذهنی، احساسی و معنوی (خود را وقف سازمان نمایند و بیش ازحد تعیین شده حدود وظایف خود کارکنند که این باعث می‌شود که در نهایت آنها پیوند عاطفی بیشتری با سازمان خویش پیدا کنند. با توجه به تحقیقات انجام شده در سال‌های اخیر در دنیا و با توجه به اهمیت تعهد سازمانی و ساختار سازمانی و همچنین مدیریت تحول آفرین به عنوان سبک مدیریت موفق در سازمان‌های امروز و نیز بررسی رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از عوامل مهم اثربخشی سازمان‌ها، تحقیقات اندکی در این رابطه در ایران انجام شده است. هدف از انجام این تحقبق بررسی تأثیر تعهدکاری، ساختار سازمانی و سبک رهبری تحول آفرین مدیران بر رفتار شهروندی کارکنان است. به عبارت دیگر، این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سؤال است که آیا بین تعلق خاطرکاری، رهبری تحول آفرین و ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان جامعه مورد مطالعه رابطه وجود دارد؟

رهبری تحول‌آفرین: از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات کارکنان را در جهت ارائه هرچه کیفیت خدمات به کار گیرد، رفتار شهروندی سازمانی است. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن وجود اهمیت زیاد، در سازمان‌ها دارد که کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند (طبرسی و همکاران، ۱۳۸۹). از سویی ضرورت مطالعه رهبری تحول‌گرا با رفتار شهروندی کارکنان در این مسئله این است که این سازه‌ها در ادبیات و پیشینه‌ی مرتبط با رفتار سازمانی به عنوان سازه‌های کلیدی در رفتار سازمانی یاد شده‌اند. بنابراین، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری داوطلبانه وفراتر از نقش در سازمان‌های امروزی از ضرورت بسیاری برخوردار است زیرا سازمان‌ها درمحیط پیچیده و بسیار متغیر امروز نمی‌توانند به درستی احتیاجات و نیازمندی‌های شغلی مورد نیاز را در شرح شغل خود مشخص کنند و مشخص سازند که چه رفتارهایی برای دستیابی به اهداف سازمانی ضرورت دارد. از این رو، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند موفقیت سازمانی را با فراهم آوردن امکان تخصیص بهتر و مؤثرتر منابع انسانی و مالی فراهم آورد و از سوی دیگر کارمندانی که فراتر از شغل و وظیفه خود عمل کرده و رفتار شهروندی سازمان از خود بروز می‌دهند، بهره‌وری بالاتر دارند. لذا محققان این تحقیق برآمدند که با توجه به ضرورت و پیشینه‌ی مطرح شده مرتبط با پیامدهای رفتاری فرایندهای تحول، تأثیر اثربخشیهای دریافت شده از سوی فرایندهای تحول بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان را مورد بررسی قرار دهند.

پاداش به ازای عملکرد، حمایت دو جانبه و داد و ستدهای دو طرفه سبک رهبری تحول آفرین برنز توسط بسیاری از محققان و تحت عناوین مختلف مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است. بس1985 ، بنیس1985 ، تی چی و داوانا 1986 ، کونگر و کانوگو1987، کانرت و لوئیز1987 ، ساشکین 1988، شامیر و هاوس1993 ، هاوس 1997 به طور کلی این تحقیقات، رفتارها و ویژگی‌های رهبران تحول آفرین را بدین صورت بیان کرده‌اند:

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

خون‌گرمی و همدلی، نیاز به قدرت، بلاغت و مهارت بیان خوب، هوش و توجه به دیگران. این رهبران قادرند پیروان را برانگیزانند، توانایی الهام بخشی دارند، تعهد پیروان را کسب می‌کنند، و می‌توانند باورها، نگرش‌ها و اهداف افراد و هنجارهای سازمان را تغییر دهند. رهبران تحول‌آفرین این احساس را در زیردستان ایجاد می‌کنند که به آنان به عنوان انسان نگریسته می‌شود و به افراد کمک می‌کنند که مسایل را به روشی جدید ببینند.

مؤلفه‌های رهبری تحول‌آفرین

رهبری تحول آفرین برای عملی شدن به چهار مؤلفه یا عامل که به عنوان عناصر تشکیل دهنده این نظریه نیز شناخته شده‌اند نیاز دارد. این عوامل عبارتنداز:

نفوذ آرمانی

(ویژگی‌های آرمانی - رفتارهای آرمانی): در این حالت فرد، خصوصیات رهبر کاریزماتیک را دارد؛ مورد اعتماد و تحسین زیردستان است، زیردستان او را به عنوان یک الگو و مدل می‌شناسند و سعی می‌کنند که همانند او شوند. نفوذ آرمانی شامل ویژگی‌های آرمانی و رفتارهای آرمانی است.

انگیزش الهام بخش: رهبر کارکنان را ترغیب می‌کند تا به هدف و قابل دستی ابی بودن آن باتلاش، باور پیدا کنند. این افراد معمولاً نسبت به آینده و قابل دسترس بودن اهداف خوش بین هستند.

ترغیب ذهنی: رهبر به صورت ذهنی کارکنان را بر می‌انگیزد. این رهبران پیروانشان را تشویق می‌کنند که در حل مسائل خلاقانه برخورد کنند و فروض بدیهی را مورد سؤال قرار دهند. آنها پیروان را ترغیب می‌کنند که مشکلات را از زوایای مختلف مورد بررسی قرار دهند و فنون حل مسئله نوآورانه را پیاده کنند.

ملاحظات فردی: رهبر نیازهای احساسی زیر دستان را برآورده می‌کند. این رهبران نیازهای افراد را تشخیص می‌دهند و به آنها کمک می کنند تا مهارت‌هایی که برای رسیدن به هدف مشخص لازم دارند را پرورش دهند. این رهبران ممکن است زمان قابل ملاحظه‌ای را صرف پرورش دادن، آموزش و تعلیم کنند (Spector et al. ,2004:18- 19)

مولفه‌های ساختار سازمانی

ساختار سازمانی: ساختار سازمان فرایندی است مستمر از تغییرات محیط پیرامون، استراتژی و عوامل داخلی سازمان که به طور غیر قابل اجتناب به مرور زمان تغییر می‌کند، این تغییرات گاهی عمیق، ریشه‌ای و بزرگ و گاهی محدود و به طور مداوم یا متناوب می‌باشد که سازمان باید همواره آمادگی لازم در مواجهه با آنها را داشته باشد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

ابعاد ساختاری: بیان‌کننده ویژگی‌های درونی یک سازمان هستند و مبنایی بدست می‌دهند که می‌توان به وسیله آنها سازمان‌ها را اندازه‌گیری و با هم مقایسه کرد. از میان ابعاد ساختاری، بیشتر نظریه‌پردازان سازمانی روی سه بعد تمرکز، رسمیت و پیچیدگی اتفاق نظر دارند.

پیچیدگی: سازمان‌ها دارای تقسیم کار، عناوین شغلی، تقسیمات و واحدها، سطوح سلسله مراتبی، مهارت‌ها و فرهنگ سازمانی هستند و درجه پیچیدگی ساختار سازمانی به وسیله معیارهایی مانند تفکیک افقی (تعداد واحدهای فردی سازمان)، تفکیک عمودی (سطوح سلسله مراتبی)، پراکندگی جغرافیایی (پراکندگی فعالیت‌ها و پرسنل از نظر جغرافیایی) و محیط (میزان پیچیدگی محیط) قابل سنجش است.

رسمیت: به میزان یا حدی که مشاغل سازمانی استاندارد شده‌اند اشاره می‌کند. اگر شغلی از میزان رسمیت بالائی برخوردار بوده متصدی آن برای انجام دادن فعالیت‌های مربوط به آن شغل و اینکه چه موقعی انجام شود و چگونه باید انجام گردد از حداقل آزادی عمل برخوردار می‌باشد.

تمرکز: به سطوحی از سلسله مراتب اختیار اطلاق می‌شود که می‌تواند تصمیم‌گیری کند در واحدهای سازمانی متمرکز بیشتر تصمیمات از طریق سلسله مراتب فرماندهی اتخاذ می‌گردد، در حالی که در واحدهای غیرمتمرکز، تصمیم -گیری به مدیران صف واگذار می‌شود و یا تصمیمات با مشارکت زیردستان اتخاذ می‌گردد. سازگاری با محیط‌های پیچیده و پویا مستلزم تحمل فشار زیادی است و مدیران را بر می انگیزد تا در جستجوی ساختارهایی باشند که با استفاده از آنها، ضمن پاسخگویی به نیازهای سازمان، به افزایش بهره‌وری و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان، نایل گردند. سیرگذار و تکامل سازمان‌ها به سازمان‌های ارگانیک، منعطف، مسطح و غیرمتمرکز نشان می‌دهد که ابعاد تشکیل‌دهنده آنها باید چیزی فراتر از ابعاد سازمان‌های سلسله مراتبی و رسمی باشد. در این گونه سازمان‌ها، روابط غیررسمی می‌توانند نقش مهمی در ساختاردهی سازمانی ایفاء کنند. تغییرات اخیر نشان می‌دهد که این چهار بعد برای تغییر و موفقیت ساختارهای مدرن کفایت نمی‌کنند. این امر منجر به ساختاردهی سازمانی و کشف ابعاد اساسی عمیق‌تری از ساختار در بازارهای پویا شده است. این سطح شامل روابط مبتنی بر اعتماد، روابط تعاملی برون‌گرا و روابط عاطفی فراگیر می‌باشد. منظور از روابط مبتنی بر اعتماد، حذف موانع محدودکننده، همکاری، انسجام و هماهنگی است که در سایه اعتماد ایجاد می‌شوند.

برای به اجرا درآوردن توانمندسازی در سازمان، ساختارها از جمله الزاماتی است که باید به آن ها توجه شود. ساختارها باید به گونه‌ای باشد مشارکتی و انعطاف‌پذیر که در آنها افراد در تصمیم‌گیری‌ها، مشارکت و اطلاعات را از تمام سطوح سامان کسب کنند تا بتوانند سازمان را در رسیدن به اهدافش یاری رسانند (ابطحی،۱۳۸۹) با ساختار مناسب، کاراتر و راضی‌ترند، اهمیت سازمان و روش‌های طراحی آن بیشتر مشخص می‌شود (رضائیان، ۱۳۸۹ص۲۷۳)

حال با توجه به اهمیت تاثیر ساختار سازمانی بررفتار شهروندی در رسیدن سازمان به اهداف مورد نظر و با توجه به اهمیت این مساله در دانشگاه علوم پزشکی اهواز، این سوال مطرح می‌شود که تعلق خاطرکاری

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

رهبری تحول آفرین و ساختار سازمانی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور چه تاثیری بر سطح بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد؟

رفتار شهروندی

رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف (Appelbaum, 2004:19) نقش‌های سازمان می‌شوند (بولینو، ترنلی و بلودگود 2002) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان درفراتر رفتن از الز امات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده‌اند. آنان بر این عقیده هستند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو خصیصه عمومی هستند: اولاً آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان مثال، نیازی نیست که آنها از جنبه فنی بخشی از شغل یک فرد باشند) و ثانیاً آنها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان به منظور دستیابی به موفقیت، از کارکنانش انتظار دارد (2009:1) همچنین اورگان، پودساکوف و مکینزی رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای فردی و داوطلبانه که باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود، اما مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی سازمان به آن پاداش داده نمی‌شود، تعریف می‌کنند. (Hall ،2009:382) بنابراین عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از :

- نوعی رفتار است که فراتر از آنچه که برای کارکنان سازمان به طور رسمی تشریح گردیده است؛
- نوعی از رفتار است که به صورت اختیاری و بر اساس اراده فردی می‌باشد؛
- رفتاری است که به طور مستقیم پاداشی به دنبال نداشته و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد؛
- رفتاری است که برای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان و موفقیت عملیات آن خیلی مهم است. (Castro et al , 2004)

با توجه به تعاریف ارائه شده، از انسان به عنوان شهروند سازمان انتظارات خاصی وجود دارد. این توقع وجود دارد که رفتار کارمند طوری باشد که بیش از الزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. بر مبنای بررسی‌های محققان از رفتار شهروندی ازجهت عملی و تئوریک، نتیجه گرفته‌اند رفتارهای شهروندی نوعاً از نگرش مثبت شغلی، ویژگی‌های وظیفه‌ای و رفتارهای رهبری ناشی می‌شوند. بنابراین، تحقیقات پیشین نشان می‌دهند.

افراد احتمالاً وقتی از شغل خود راضی باشند، و وقتی که به آنها وظایفی واگذار گردد که به خودی خود رضایت‌بخش هستند، یا وقتی که آنها رهبرانی حمایت‌کننده و الهام بخش دارند (گراهام Bolino) & turnley,2003:61-62 خیلی بیش از الزامات رسمی شغلی شان کار می‌کنند با به کار بردن

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

دیدگاه تئوریکی خود که مبتنی بر فلسفه سیاسی و تئوری مدرن علوم سیاسی بود، مطرح می‌کند که ما سه نوع رفتار شهروندی داریم:

اطاعت: این واژه میل کارکنان به پذیرش و پیروی کردن از قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی را توصیف می‌کند.

وفاداری: میل کارکنان به فداکاری و قربانی کردن منافع شخصی در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان را توضیح می‌دهد.

مشارکت: میل کارکنان به درگیر شدن فعال در همه ابعاد زندگی سازمانی را توصیف می‌کند.

وجدان کاری: شامل رفتارهایی است که به شیوه ای فراتر از الزامات تعیین شده نقش سازمانی، یا آنچه انتظار می‌رود، از طرف کارمند در انجام وظایف روی می‌دهد (همانند کاردربعد از ساعت کاری برای سود رساندن به سازمان)

نوع دوستی: رفتارهای اختیاری از جانب کارمندان برای کمک به افرادی که درگیر مشکلات کاری هستند.

روش تحقیق

این تحقیق با توجه به هدف آن و از نظر چگونگی به دست‌آوردن داده‌های مورد نیاز در زمره تحقیقات استنباطی از نوع تحقیق همبستگی قرار دارد.

جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه هدف این پژوهش، سطوح مدیریتی مختلف و هم چنین کارمندان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپوراهواز بود. به دلیل حجم زیاد جامعه آماری کارکنان که ۱۵۰۰۰ نفر بود از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده گردید که براساس آن تعداد ۳۷۵ نفر(طبق جدول کوکران که اگر جامعه ۱۵۰۰۰نفر است بایدتعداد نمونه ۳۷۵ نفرباشد) از کارکنان مورد بررسی قرار گرفتند. پرسشنامه بین کارکنان توزیع و جمع‌آوری گردید.

ابزار تحقیق

ابزار تحقیق پرسشنامه محقق ساخته که شامل دو قسمت بود. قسمت اول اطلاعات فردی افراد (جنس، سن، سابقه خدمت، عنوان شغل، تحصیلات و محل خدمت) و قسمت دوم مربوط به سوالات سه مولفه تعلق خاطرکاری (سرزندگی، فدایی‌شدن و مجذوب شدن)، رهبری تحول آفرین (ملاحظات فردی، ترغیب ذهنی، انگیزش الهام بخش، ارتباطات الهام بخش، نفوذ آرمانی شامل دو قسمت: رفتارهای آرمانی و ویژگی‌های آرمانی) و ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی و تمرکز) که متغیرهای مستقل بوده بر رفتار

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

شهروندی (متغیر وابسته)که شامل: آداب اجتماعی، نزاکت، جوانمردی، نوع دوستی و وجدان کاری بوده است.

روایی و پایایی ابزار تحقیق

برای آزمون قابلیت اعتماد یا پایایی(Reliability)پرسشنامه‌ای که به صورت طیف لیکرت طراحی شده و جواب‌های آن چند گزینه‌ای می‌باشند، به کار می‌رود. لی کرونباخ برای برآورد درونی این نوع آزمون‌ها یا مقیاس‌هایی که پاسخ درست یا غلط ندارند براساس روش کودر- ریچاردسون فرمول دیگری برای برآورد اعتبار پیشنهاد کرد که به آن روش آلفای کرونباخ می‌گویند.

برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ و از نرم افزار spss استفاده می‌شود:

پایایی	
آلفای کرونباخ	N of Items
. 925	21

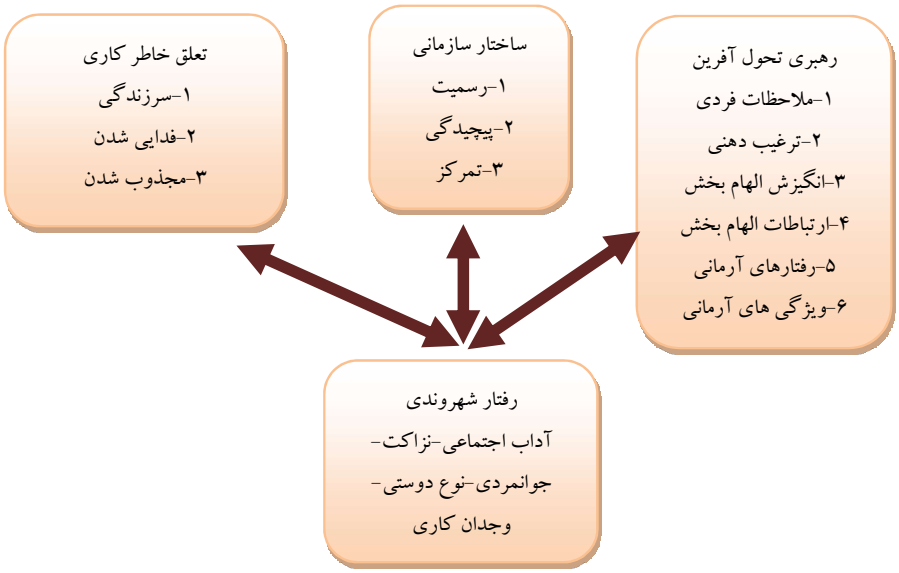
با توجه به جدول بالا ملاحظه می‌شود که آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ است و بنابراین پایایی این پرسشنامه در حد قابل قبول است.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

آنالیز واریانس یکطرفه متغیرهای تعلق خاطرکاری، رهبری تحول آفرین و ساختار سازمانی

متغیر	میانگین مربعات	درجه آزادی	سطح معناداری	F
تعلق خاطر کاری	57. 405	52	. 000	13. 535
	6. 607	81		
رهبری تحول آفرین	64. 012	133		
	94. 547	52	. 000	9. 505
	15. 494	81		
ساختار سازمانی	110. 042	133		
	56. 361	52	. 000	10. 491
کل	8. 368	81		

مدل مفهومی تحقیق



[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

فرضیات اصلی تحقیق

ـ بررسی تاثیر تعلق خاطرکاری بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

ـ بررسی تاثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

ـ بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

فرضیات فرعی تحقیق

۱. بررسی تاثیر سرزندگی بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۲. بررسی تاثیر فدایی شدن بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۳. بررسی تاثیر مجذوب شدن بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۴. بررسی تاثیر ملاحظات فردی رهبر بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۵. بررسی تاثیر ترغیب ذهنی رهبر بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۶. بررسی تاثیر انگیزش الهام‌بخش رهبر بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم‌پزشکی جندی شاپور اهواز

۷. بررسی تاثیر ویژگی آرمانی رهبر بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۸. بررسی تاثیر رفتارهای آرمانی رهبر بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم‌پزشکی جندی شاپور اهواز

۹. بررسی تاثیر رسمیت سازمان بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۱۰. بررسی تاثیر پیچیدگی سازمان بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۱۱. بررسی تاثیر تمرکز سازمان بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای بررسی فرضیه اول ابتدا معنی‌داری کل مدل رگرسیون را از مسیر ANOVA مورد آزمون قرار دادیم:

جدول۱:آنالیز واریانس یکطرفه متغیرهای تعلق خاطر کاری، رهبری تحول آفرین و ساختار سازمانی

متغیر	میانگین مربعات	درجه آزادی	سطح معناداری	F
تعلق خاطر کاری	57. 405	52	. 000	13. 535
	6. 607	81		
رهبری تحول آفرین	64. 012	133		
	94. 547	52	. 000	9. 505
	15. 494	81		
ساختار سازمانی	110. 042	133		
	56. 361	52	. 000	10. 491
کل	8. 368	81		

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

بنابراین چون همه‌ی سطوح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است کل مدل رگرسیون معنادار است.

فرضیه اول:

حال برای بررسی تاثیر تعلق خاطرکاری بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز از مسیر رگرسیون آزمون را انجام می‌دهیم:

مدل	میانگین مربعات	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
رگرسیون	53. 612	53. 612	496.732	۰. ۰۰۰
باقی مانده	9. 661	. 073		
کل	63. 274			

بنابراین چون سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین مدل معنادار است و متغیر تعلق خاطرکاری بر رفتار شهروندی تاثیر دارد.

فرضیه دوم: برای بررسی تاثیر رهبری تحول‌آفرین بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز از مسیر رگرسیون آزمون را انجام می دهیم:

مدل	میانگین مربعات	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
رگرسیون	49. 394	49. 394	748.469	۰. ۰۰۰
باقی مانده	13. 880	. 105		
کل	63. 274			

بنابراین چون سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین مدل معنادار است و متغیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی تاثیر دارد.

فرضیه سوم: برای بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز از مسیر رگرسیون آزمون را انجام می‌دهیم:

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

مدل	میانگین مربعات	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
رگرسیون	51. 119	51. 119	185.555	۰. ۰۰۰
باقی مانده	12. 154	092 .		
کل	63. 274			

بنابراین چون سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین مدل معنادار است و متغیر تاثیر ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی تاثیر دارد.

حال فرضیه‌های فرعی را مورد آزمون قرار می‌دهیم:

فرضیه فرعی اول تا سوم:

ـ بررسی تاثیر سرزندگی بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

ـ بررسی تاثیر فدایی شدن بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

ـ بررسی تاثیر مجذوب شدن بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

آنالیز واریانس یکطرفه

مدل	میانگین مربعات	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
رگرسیون	49. 909	16. 636	820.161	۰. ۰۰۰
باقی مانده	13. 365	103 .		
کل	63. 274			

متغیر تعلق خاطر کاری شامل سه زیرمجموعه (سرزندگی، فدایی شدن و مجذوب شدن) است که ابتدا با استفاده از خروجی بالا نشان می‌دهیم که مدل رگرسیون معنی دار است زیرا سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است. حال در جدول زیر تاثیر این سه متغیر را بر تعهد سازمانی بررسی می کنیم:

	متغیر	بتا	خطای استاندارد	t	سطح معنادرای.
	ضرایب ثابت		144 .	1. 749	043 .
رفتار شهروندی	سرزندگی	418 .	046 .	7. 459	000 .
	فدایی شدن	397 .	044 .	7. 679	000 .
	مجذوب شدن	239 .	036 .	4. 871	000 .

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

طبق نتایج مشاهده شده در خروجی بالا بر اساس سطوح معنی‌داری (P<0/05) می‌توان گفت متغیرهای سرزندگی، فدایی شدن و مجذوب شدن، هر سه بر تعهد سازمانی تاثیر دارند.

فرضیه ٤ تا ٨:

۴- بررسی تاثیر ملاحظات فردی رهبر بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۵- بررسی تاثیر ترغیب ذهنی رهبر بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۶- بررسی تاثیر انگیزش الهام بخش رهبر بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۷- بررسی تاثیر ویژگی آرمانی رهبر بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۸- بررسی تاثیر رفتارهای آرمانی رهبر بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

مدل رگرسیونی

مدل	میانگین مربعات	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
رگرسیون	49. 909	9. 969	019.95	۰. ۰۰۰
باقی مانده	13. 365	. 105		
کل	63. 274			

متغیر رهبری تحول آفرین شامل پنج زیرمجموعه ملاحظات فردی، ترغیب ذهنی، انگیزش الهام بخش، ویژگی‌های آرمانی و رفتارهای آرمانی است که ابتدا با استفاده از خروجی بالا نشان می‌دهیم که مدل رگرسیون معنی‌دار است زیرا سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است.

ضرایب رگرسیونی

	متغیر	بتا	خطای استاندارد	t	سطح معنادرای
رفتار شهروندی	ضرایب ثابت		. 103	11. 432	. 000
	رفتارهای آرمانی	. 153	. 034	2. 651	. 009
	ویژگی‌های آرمانی	. 353	. 040	6. 303	. 000
	انگیزش الهام بخش	. 061	. 030	1. 057	. 292
	ترغیب ذهنی	. 311	. 041	5. 376	. 000
	ملاحظات فردی	. 208	. 033	3. 764	. 000

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

طبق نتایج مشاهده شده در خروجی بالا بر اساس سطوح معنی داری(P<0/05) می‌توان گفت متغیرهای مذکور به جز انگیزش الهام بخش، بر رفتار شهروندی تاثیر دارند. زیرا در همه‌ی موارد بجز انگیزش الهام بخش سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است و بنابراین فرض صفر رد می شود.

فرضیه ۹ ام تا ۱۱ ام:

۹- بررسی تاثیر رسمیت سازمان بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۱۰- بررسی تاثیر پیچیدگی سازمان بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۱۱- بررسی تاثیر تمرکز سازمان بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

متغیر ساختار سازمانی شامل سه زیرمجموعه رسمیت، پیچیدگی و تمرکز است که ابتدا با استفاده از خروجی بالا نشان می دهیم که مدل رگرسیون معنی دار است زیرا سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است.

	متغیر	بتا	خطای استاندارد	t	سطح معنادرای.
رفتار شهروندی	ضرایب ثابت		. 138	1. 910	. 058
	رسمیت	. 352	. 044	6. 592	. 000
	پیچیدگی	. 374	. 048	7. 168	. 000
	تمرکز	. 314	. 043	5. 883	. 000

طبق نتایج مشاهده شده در خروجی بالا بر اساس سطوح معنی داری(P<0/05) می‌توان گفت متغیرهای مذکور بر رفتار شهروندی تاثیر دارند. زیرا در همه‌ی موارد سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است و بنابراین فرض صفر رد می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اصلی اول: بررسی تاثیر تعلق خاطرکاری بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

متغیر مستقل تعلق خاطر کاری شامل سه زیرمجموعه سرزندگی، فدایی شدن و مجذوب شدن است که ابتدا با استفاده از خروجی بالا نشان می‌دهد که مدل رگرسیون معنی‌دار است زیرا سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است.

طبق نتایج مشاهده شده در خروجی بالا بر اساس سطوح معنی‌داری (**P<0/05**) می توان گفت متغیرهای سرزندگی، فدایی‌شدن و مجذوب شدن، هر سه بر تعهد سازمانی تاثیر دارند.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

فرضیه اصلی دوم: بررسی تاثیر رهبری تحول آفرین بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

متغیرمستقل رهبری تحول آفرین شامل پنج زیرمجموعه ملاحظات فردی، ترغیب ذهنی، انگیزش الهام بخش، ویژگی‌های آرمانی و رفتارهای آرمانی است که ابتدا با استفاده از خروجی بالا نشان می‌دهیم که مدل رگرسیون معنی‌دار است زیرا سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است.

طبق نتایج مشاهده شده در خروجی بالا بر اساس سطوح معنی‌داری ($P<0/05$) می‌توان گفت متغیرهای مذکور به جز انگیزش الهام بخش، بر رفتار شهروندی تاثیر دارند. زیرا در همه‌ی موارد بجز انگیزش الهام بخش سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است و بنابراین فرض صفر رد می‌شود.

فرضیه اصلی سوم: بررسی تاثیر ساختار سازمانی بررفتار شهروندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز متغیر ساختار سازمانی شامل سه زیرمجموعه رسمیت، پیچیدگی و تمرکز است که ابتدا با استفاده از خروجی بالا نشان می‌دهیم که مدل رگرسیون معنی دار است زیرا سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است.

طبق نتایج مشاهده شده در خروجی بالا بر اساس سطوح معنی‌داری($P<0/05$) می‌توان گفت متغیرهای مذکور بر رفتار شهروندی تاثیر دارند. زیرا در همه‌ی موارد سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است و بنابراین فرض صفر رد می‌شود.

طبق نتایج کلی تحقیق به این نتیجه رسیدیم که هر سه مؤلفه تعلق خاطرکاری، رهبری تحول آفرین و ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر دارد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

فهرست منابع و مآخذ

۱- دیانتی، ر، ۱۳۹۴، بررسی رابطه سبک رهبری تحول گرا با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۳ تهران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی دانشکده مدریت

۲- رضایی، ز، مشبکی اصفهانی، ا، ۱۳۹۳ بررسی تاثیر فضیلت سازمانی و تعلق خاطرکاری برتعهد سازمانی، فصلنامه علمی –پژوهشی مطالعات مدیریت سال بیست دوم، شماره ۷۳ بهار ۹۳

۳- علی زاده لداری، م، لگرد، پ، ۱۳۹۴، بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان اداره کل آموزش پرورش شهر تهران، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت اقتصاد، حسابداری وعلوم تربیتی

۴- مقدمی، م، ۱۳۸۹، بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین ورفتار شهروندی سازمانی کارکنان پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴ نیمه دوم سال ۱۳۸۹

۵- رضائیان، علی ۱۳۸۶ مبانی سازمان مدیریت، تهران، انتشارات سمت

6- Bass, B. M. (1985). "Leadership and performance beyond expectations," New York: Free Press.

7- Bennis, W. G. , and Nanus, B. (1985). "Leaders: the strategies for taking charge", New York: Harper & Row

8- Chen, X. P. , and Fahr, J. L. (2001). "Transformational and transactional leader behaviors in Chinese organizations: differential effects in the people's republic of china and Taiwan ", Advances in Global LeadershipVol 2, pp 101 –126

9- Castro, C.(2004); "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty;" International Journal of Service Industry Management, pp. 134-151.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]