

بررسی تأثیر عوامل رفتاری بر ارتقای سلامت سازمانی مطالعه موردی (مناطق سه گانه شهرداری زاهدان)

دکتر حبیب الله سالارزهی^۱
دکتر بدرالدین اورعی یزدانی^۲
ریحانه پورحسن^۳
اللهه پورحسن^۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف مطالعه و بررسی تأثیر عوامل رفتاری و ابعاد آن بر ارتقای سلامت سازمانی از دید پاسخگویان در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن انجام پذیرفته است. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری و مناطق آن به تعداد ۲۱۰ نفر بوده (۱۱۱ نفر در شهرداری مرکز و ۳۳ نفر در هر کدام از مناطق) و بر اساس جدول مورگان به صورت تصادفی، نسبتی از این جامعه به تعداد ۱۳۶ نفر انتخاب گردیدند. پژوهش حاضر با توجه به هدف آن، پژوهشی کاربردی است. از لحاظ ماهیت و روش، پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی است. پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش، پرسشنامه استاندارد توصیف سلامت سازمانی است که توسط هوی و فیلمن در آمریکا ساخته شده است. ضریب پایایی رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۳۶ و تعهد سازمانی ۰/۹۰۵ به دست آمد. در این پژوهش از آزمون آماری t تک نمونه ای و روش میانگین استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون t با مقدار $(\alpha: 0/05)$ در شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن، عوامل رفتاری بر ارتقای سلامت سازمانی مؤثر می باشند و همچنین با توجه به نظر پاسخگویان، متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقای سلامت سازمانی تأثیری ندارد و متغیر تعهد سازمانی، سلامت سازمانی را افزایش می دهد. در نهایت، داده ها با استفاده از روش میانگین بررسی شده اند. بر اساس نتایج به دست آمده وضعیت سلامت سازمانی شهرداری و مناطق آن در زمینه عوامل رفتاری به طور مطلوب ارزیابی شده است.

واژگان کلیدی: سلامت سازمانی، عوامل رفتاری، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی

۱ دانشیار دانشکده مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان

۲ دانشیار دانشکده مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان

۳ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - منابع انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان، R.pourhassan@yahoo.com

۴ کارشناس ارشد علوم تربیتی - مدیریت آموزشی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد زنجان

مقدمه

در طلیعه قرن جدید که سازمان‌ها به خصوص نهادهای دولتی با محیط رقابت جهانی مواجه هستند، همواره نیاز به تغییرات ریشه‌ای و خلاقیت‌های کاری احساس می‌شود. نیروی رقابتی جهانی، سازمان‌های امروزی را مجبور کرده است که بعد از ده‌ها سال ادامه روش‌ها و رویه‌های کاری ثابت خود، روش‌های کاری جدید را در پیش گیرند، به گونه‌ای که سازمان‌ها دارای ثبات کاری نبوده و از نوعی ثبات نسبی برخوردار هستند و برای اینکه از قافله عقب‌نمانند اکثر این سازمان‌ها توجه خود را معطوف به سلامت سازمانی^۱ و ارتقای آن کرده‌اند و با شجاعت و جسارت خاصی سعی در ایجاد تغییرات بنیادی در درون سازمان دارند. لذا وجود سلامت سازمانی در نهادهایی مانند شهرداری‌ها مستلزم تغییر، تحول، موفقیت و یادگیری مستمر است. در مجموع، اهمیت سلامت سازمانی در محیط کار، آن‌چنان است که می‌تواند برای سازمان‌ها، انسانیت و برای اجتماع، فعالیت و برای محیط، مسئولیت را به‌ارمغان آورد. موضوعی که در سال‌های اخیر توجه افراد زیادی را به خود جلب کرده، ویژگی سلامت سازمانی است و اینکه چگونه می‌توان آن را با در اختیار داشتن مدیران و کارکنان لایق و توانا در سازمان پرورش داد و جو و شرایط کاری مناسب را ایجاد کرد (زنگل^۲، ۱۳۷۴). در این مقاله سعی گردیده تأثیر عوامل رفتاری و ابعاد آن بر ارتقای سلامت سازمانی از دید پاسخگویان در شهرداری زاهدان و مناطق سه‌گانه آن، مطالعه و بررسی شوند.

بیان مسأله

در دنیای پررقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان و ارتقای سلامتی در سازمان‌ها هستند. سلامت سازمانی، اصطلاح دیگری برای مفهوم سازی جو عمومی یک سازمان است (قربان‌شیرودی، ۱۳۹۰: ۵). از طرفی دیگر، جو سازمانی ناسالم، باعث عدم اعتماد بیش‌تر افراد و روحیه پایین آنان و بالطبع باعث عدم کارایی کارکنان می‌شود که عدم کارایی کارکنان به نوبه خود عامل مهمی در کاهش اثربخشی سازمان محسوب می‌شود. سازمان‌ها در عصر تحولات امروزی به منظور کسب مزیت رقابتی و جهت ادامه بقا و فعالیت در عرصه جامعه، باید سلامتی را در محیط و بین کارکنان و مدیرانشان رشد و پرورش دهند

1. Organizational health

2. Zangel

و موجبات ارتقای سلامت سازمانی را فراهم آورند (ناصری، ۸۸). سازمان مجموعه ای از افراد است و در هر سازمان، نقش افراد انجام دادن کارها و پیشبرد وظایفی است که به آن‌ها محول شده است. سلامت سازمانی به ما اجازه می‌دهد تصویر بزرگ تری از سازمان داشته باشیم. امروزه عدم توفیق سازمان‌ها در دستیابی به هدف‌هایشان تا حدی به فقدان یا پایین بودن سلامتی سازمان مربوط است. سلامتی سازمان‌ها به خصوص در سازمان‌هایی که با منابع انسانی بیش‌تر سروکار دارند اهمیت بسیاری دارد زیرا، سلامت سازمانی مفهومی است که انسان نقش بسیار مهمی در برقراری آن ایفا می‌کند و به منزله مهم‌ترین عامل تحقق هدف‌ها در سازمان‌های امروزی شناخته شده است (فرحبخش، ۱۳۸۸: ۱۵۷). سازمان شهرداری زاهدان و مناطق سه‌گانه آن به عنوان یک سازمان خدماتی نیز از این قاعده مستثنی نیست و کارکنان و مدیران آن در جهت تحقق یا عدم تحقق اهداف نقش پررنگی دارند. از گذشته تا کنون بروز فساد در سیستم مالی و اداری سازمان‌ها به ویژه شهرداری‌ها نتیجه بی‌توجهی و نادیده انگاشتن سه عامل مهم بوده است. ابتدا: عدم تعامل و هماهنگی کارکنان با سازمان شهرداری و عدم یک‌مدیریت یکپارچه و تعامل‌گرا، فساد اداری را به میزان زیادی افزایش داده است. دوم: ضعف قوانین شهرداری و نبود سازوکارهای لازم نظارتی بر انجام وظایف که با گسترش مناطق و دستگاه‌های تحت پوشش شهرداری، بر ابعاد این مشکل افزوده، خود تبدیل به یک عامل مؤثر در بروز فساد مالی و اداری شده است. سوم: عدم معیارهای اخلاقی سالم باعث شده تا بروز تخلفات و به تبع آن فساد در مجموعه شهرداری‌ها بیش‌تر شود که در واقع فساد در بحث رشوه نمود پیدامی‌کند. سوء استفاده از بیت‌المال، اخذ پورسانت، تحصیل مال نامشروع، زمین‌خواری، مزایده‌ها و مناقصات و رشوه‌گیری، عدم تعامل و دوستی بین کارکنان و مدیران از جمله گلوگاه‌های فساد اداری و اقتصادی در شهرداری زاهدان هستند.

در سال‌های اخیر برخی نارضایتی‌ها در زمینه‌ی چگونگی برخورد شهرداری با مردم و خدمات‌رسانی به آن‌ها به چشم می‌خورد. در حال حاضر پرونده‌هایی از شکایت شهروندان در این زمینه در مراکز مختلف قضایی به ویژه سازمان بازرسی، دیوان عدالت اداری و دادستانی کل کشور در دست بررسی است. در این حال، یکی از مشکلات برخی شهرداری‌ها و به ویژه شهرداری زاهدان، پدیده ارتشاء و اختلاس است که نمی‌توان فقط با برخورد‌های قضایی به مهار آن پرداخت. تخلفات اداری شهرداری‌ها موجب شده تا مردم شکایت‌های زیادی از شهرداری داشته و اغلب شکایات مطرح شده در شهرداری زاهدان و مناطق سه‌گانه آن به سبب عدم معیارهای اخلاقی مناسب، عدم فرهنگ همکاری و صمیمیت بین کارکنان و مدیران و همچنین کم‌تعهدی نسبت به وظایف مربوطه است. با

توجه به اهمیت کاهش فساد اداری و افزایش سلامت سازمانی در سازمان مورد نظر، سؤالی که مطرح می شود این است که ابعاد عوامل رفتاری مؤثر بر ارتقای سلامت سازمانی در سازمان شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن کدامند؟

مبانی نظری

موضوعی که در سال های اخیر توجه زیادی را به خود جلب کرده، ویژگی سلامت سازمانی است و اینکه چگونه می توان آن را با در اختیار داشتن مدیران و کارکنان لایق و توانا در سازمانی پرورش داد و جو و شرایط کاری مناسب را ایجاد کرد (زنگل، ۱۳۷۴). برای داشتن جامعه ی سالم باید سازمان های سالم ایجاد کنیم و برای اینکه سلامت سازمانی در یک سازمان ایجاد شود ابتدا باید جو موجود در آن سازمان شناخته شود (لایندن و کلینگل، ۲۰۰۰). در مورد سلامت سازمانی می نویسند: سلامت سازمانی مفهوم تقریباً تازه ای است و تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف، به طور مؤثر نیست بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود نیز می گردد (لایندن و کلینگل، ۲۰۰۰). از طریق سلامت سازمانی می توان استعدادهای اعضا را شناسایی نمود تا با استفاده از آن ها، اهداف سازمانی به شکل مطلوبی تحقق یابد (مظلومی و شاه طالبی، ۱۳۸۹: ۵۴). از یک دیدگاه، ابعاد سلامت سازمانی را شامل نفوذ مدیر (توانایی تأثیر بر مافوق)، ساخت دهی (وظیفه مداری و موفقیت مداری مدیر)، ملاحظه گری (رفتار دوستانه، حمایتی، باز و همکارانه)، پشتیبانی (وجود مواد و وسایل لازم)، روحیه (احساس اطمینان، اعتماد و همدردی در بین کارکنان) و تأکید علمی (تأکید سازمان برای یادگیری) دانسته اند (ذوالقدر نسب، ۱۳۸۴: ۳۴-۳۲). از دیدگاهی دیگر نیز رایبیز، سلامت سازمانی را در هفت بعد روحیه، تأکید علمی، مراعات، ساخت دهی، نفوذ مدیر بر افراد مافوق، حمایت منابع و امکانات و یگانگی نهادی می داند (رایبیز، ۱۳۸۵). در ارتباط با تأثیر وجدان کاری بر ارتقای سلامت سازمانی، از دیدگاه (دیویس^۱، ۱۳۷۰)، عناصر لازم برای فضای سازمانی سالم عبارتند از: مسئولیت، فرصت پیشرفت، فشارهای منطقی در کار و مشارکت در کاراز دیدگاه (لایندن و کلینگل، ۲۰۰۰) نیز، سازمان سالم جایی است که افراد می خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و خود، افرادی سودمند و مؤثر باشند.

عوامل رفتاری: این عوامل تحت عنوان اخلاقیات در سازمان ها به عنوان سیستمی از ارزش ها و بایدها و نبایدها تعریف می شوند که بر اساس آن ها نیک و بد های سازمان مشخص و عمل بد از

1. Lynden&Klingel

2. Deivis

خوب متمایز می شود (تولایی، ۱۳۸۴). عوامل رفتاری، عواملی هستند که به رفتار و سکنات کارکنان و مدیران مربوط می شود که اگر در سازمان رعایت شوند و کارکنان و مدیران نسبت به آن ها متعهد باشند، سازمانی سالم خواهیم داشت. در پر تو عوامل رفتاری، صمیمیت و همکاری و تعهد و حلاوت در سازمان پرورش می یابد. در پژوهش حاضر بر آن شدیم تا دو بعد از عوامل رفتاری را مورد بررسی قرار دهیم. منظور از ابعاد عوامل رفتاری در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی است.

رفتار شهروندی سازمانی: رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت که مستقیماً و به صراحت با سیستم پاداش رسمی شناخته نمی شود و به صورت کلی، کارکردهای سازمان را ارتقا می دهد. منظور از آگاهانه و با بصیرت، رفتاری که لازمه نقش یا شرح شغل توافق شده در قرارداد است، نیست. این رفتار، انتخاب آزادانه شخصی است که غفلت از آن، تنبیهی در پی ندارد (پودساکوف^۱، ۲۰۰۰). رفتار شهروندی سازمانی، بهره وری کارکنان و گروه های کاری را افزایش می دهد، کار تیمی را تشویق می کند و می تواند بر عملکرد سازمان به خصوص در شرایط بحرانی، نقش مثبت و تأثیرگذاری داشته باشد (هویدا و نادری، ۱۳۸۸: ۱۰۴).

تعهد سازمانی: یکی از مهم ترین نگرش ها در زمینه سلامت سازمانی، تعهد سازمانی است (غلامعلی زاده، اسماعیلی و فاضل، ۱۳۸۴: ۵). زیرا تعهد سازمانی می تواند در تحقق اهداف سازمان، نقشی اساسی ایفا کند (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴: ۴). در نظر رایبیز تعهد سازمانی، حالتی است که فرد، سازمان را معرفی خود می داند و آرزوی باقی ماندن در سازمان را دارد (رایبیز^۲، ۱۹۹۱). سلامت سازمانی با تعهد کارکنان نسبت به سازمانشان ارتباط دارد (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴: ۴). آگاهی از میزان تعهد کارکنان به سازمان می تواند در مراحل گوناگون فرایند مدیریت منابع انسانی، مبنای مناسبی برای تصمیم مدیران باشد.

اهمیت و ضرورت موضوع پژوهش

یکی از شرایط لازم جهت توسعه و پیشرفت سازمان، دارا بودن حد مناسبی از سلامتی در سازمان است. بدون شک، جو سالم منجر به رشد و پرورش شخصی، شادکامی و کارکرد بهتر افراد سازمان می شود (سالارزهی و همکاران، ۱۳۹۰). محیط سالم زمینه ی رشد استعداد های افراد را فراهم می آورد و سازمان سالم، افرادی کوشا و فعال به بار می آورد. انجام تحقیقاتی

1. Podsakoff

2. Robbins

در این زمینه، یکی از ارکان‌های مهمی است که می‌تواند به امر انتخاب کارکنانی که بتوانند فساد اداری را کاهش و موجبات ارتقای سلامت را در سازمان فراهم آورند، منجر شود. سازمان سالم، موجبات افزایش کارایی و اثربخشی را در بین کارکنان، فراهم می‌آورد. دگرگونی‌های سیاسی، وجود نهادهای دموکراتیک و آزادی مطبوعات در دو قرن اخیر در کشورهای غربی و سایر نقاط جهان، دولت‌ها را مجبور کرده است که نسبت به اقدامات و عملکردهای خود به مردم جوابگو باشند. در نتیجه‌ی این تحولات، تخلفات اداری از حساسیت بسیار بالایی برخوردار شده و دولت‌ها به خاطر حفظ مشروعیت سیاسی ناچار هستند به این مسأله توجه کنند. جرایمی نظیر اختلاس، جعل و ارتشا، جرایم جدیدی نیستند و قدمتی به اندازه‌ی خود دولت‌ها دارند (شلالوند، ۱۳۷۷). حکومت‌ها و دولت‌ها از قرن‌ها پیش با مشکل سوء استفاده‌ی کارگزاران دولتی مواجه بوده‌اند. در متون باستانی نیز اشاره‌های متعددی به این پدیده شده است که نشان می‌دهد حکومت‌ها همیشه نگران سوء استفاده‌ی شخصی صاحب منصبان و کارگزاران دولتی از موقعیت و امتیازات شغلی بوده‌اند (زاهدی و همکاران، ۱۳۸۸). بنابراین سلامت سازمانی و بررسی شناسایی عوامل رفتاری مؤثر بر ارتقای آن، مورد توجه بسیاری از محققین؛ از جمله اینجانب قرار گرفته است.

سؤالات پژوهش

سؤال اصلی پژوهش

آیا عوامل رفتاری در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن بر ارتقای سلامت سازمانی مؤثر هستند؟

سؤالات فرعی پژوهش

۱. آیا رفتار شهروندی سازمانی از دید پاسخگویان در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن، سلامت سازمانی را افزایش می‌دهد؟

۲. آیا تعهد سازمانی از دید پاسخگویان در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن، سلامت سازمانی را افزایش می‌دهد؟

پیشینه پژوهش

احمد و دادی و فاطمه آخوندی در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و سلامت اداری، به این نتیجه دست یافتند که بین عدالت سازمانی و سلامت اداری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (ودادی و آخوندی، ۱۳۸۹).

در پژوهشی که توسط هوی و همکاران تحت عنوان فرهنگ همکاری و سلامت سازمانی انجام شد، وجود ارتباط بین فرهنگ همکاری و مدیریت افراد، سلامت کارمندان، تولید، نگهداری، وفاداری آنان و نتایج شغلی را تأکید کردند و راهبردهایی برای ارتقای فرهنگ سازمانی سالم ارائه دادند (مؤید^۱، ۲۰۰۹).

(کابوت درایو^۲، ۲۰۰۴) با ارائه یک تحقیق در میشیگان، سلامت سازمانی را تحت عنوان برنامه کامل و جامع سه گانه‌ی سلامت سازمانی مورد بررسی قرار داد. اصول اساسی استقرار سلامت سازمانی عبارت است از: ۱- احترام گذاشتن ۲- عدالت اجتماعی ۳- توجه به کارکنان عادی و کم درآمد.

در ارتباط با تأثیر تعهد سازمانی بر ارتقای سلامت سازمانی (مارسل برسیون^۳ و همکاران، ۱۹۹۷) در پژوهش خود، سلامت سازمانی را معلول مؤلفه‌های مرتبط با یکدیگر می‌دانند. از نظر آن‌ها سازمانی سالم تر است که مؤلفه‌های بیش تری را دارا باشد که یکی از این مؤلفه‌ها تعهد کارکنان است. نتیجه پژوهش بیان شده، با نتیجه پژوهش حاضر مشابهت دارد.

چارچوب نظری

چارچوب نظری پژوهش مبنایی است که فرد پژوهش‌گر بر اساس آن درباره‌ی روابط بین عواملی که ایجاد مسئله مهم تشخیص داده شده‌اند، نظریه پردازی می‌کند. به طور کلی چارچوب نظری پایه‌ای است که تمام تحقیق بر روی آن تکیه می‌کند (خاکی، ۱۳۸۴: ۳۰). در پژوهش حاضر تحت عنوان ((مطالعه و بررسی عوامل رفتاری مؤثر بر ارتقای سلامت سازمانی در سازمان شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن در زاهدان)) بر آن شدیم تا تأثیر عوامل رفتاری بر ارتقای سلامت سازمانی را مورد مطالعه قرار دهیم و برای دستیابی به این هدف، پس از مطالعاتی در مورد متغیرهای تحقیق و جمع‌بندی نهایی

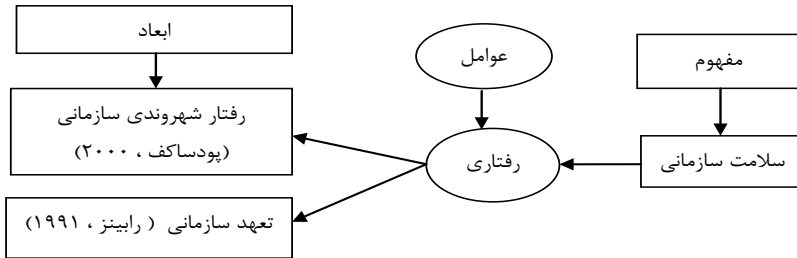
1. Moayed

2. Cabot drive

3. Marcel bersyon

که به وسیله محقق و استاد راهنمای گرامی انجام شد به این نتیجه رسیدیم که مدلی را به صورت زیر طراحی و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهیم.

شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش



منبع: (زاهدی و همکاران، ۱۳۸۸)

فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش

عوامل رفتاری در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن بر ارتقای سلامت سازمانی مؤثر هستند.

فرضیه های فرعی پژوهش

۱. رفتار شهروندی سازمانی از دید پاسخگویان در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن، سلامت سازمانی را افزایش می دهد.
۲. تعهد سازمانی از دید پاسخگویان در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه آن، سلامت سازمانی را افزایش می دهد.

متغیرهای مستقل

رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی، متغیرهای مستقل در پژوهش حاضر هستند.

متغیرهای وابسته

سلامت سازمانی، متغیر وابسته در پژوهش حاضر است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به هدف آن، پژوهشی کاربردی است. از لحاظ ماهیت و روش تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی است.

جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر در شهرداری زاهدان و مناطق سه گانه ی آن، جمعا ۲۱۰ نفر (۱۱۱ نفر در شهرداری مرکز و ۳۳ نفر در هر کدام از مناطق) است.

حجم نمونه پژوهش

در پژوهش حاضر، ۱۳۶ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند. با توجه به نمونه آماری، پرسشنامه در شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن توزیع و ۱۳۶ عدد جمع آوری شد.

روش نمونه گیری پژوهش

در پژوهش حاضر نیز برای تعیین حجم نمونه از جدول تعیین حجم نمونه ی مورگان استفاده شده است. در شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن از روش نمونه گیری تصادفی ساده که هر کدام از اعضای جامعه ی مورد نظر، شانس برابر برای انتخاب شدن داشتند استفاده شده است و در بین آن ها پرسشنامه توزیع و جمع آوری شد و اطلاعات لازم به دست آمد.

ابزار گردآوری اطلاعات

از پرسشنامه به عنوان ابزار اصلی گردآوری داده ها و پاسخ به سئوالات تحقیق و همچنین از منابع کتابخانه ای، اسناد و مدارک مربوط به سلامت سازمانی و شبکه جهانی اطلاعات (اینترنت) برای تدوین مبانی نظری استفاده شده است. در پژوهش حاضر از پرسشنامه استاندارد توصیف سلامت سازمانی (OHI) که توسط هوی و فیلدمن^۱ در سال ۱۹۸۷ در آمریکا تدوین شده است برای سنجش دیدگاه کارکنان و مدیران در شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن استفاده گردید. در پژوهش حاضر با استفاده از این پرسشنامه، دو بعد از عوامل رفتاری را مورد بررسی قرار خواهیم داد. پرسشنامه حاضر از نوع بسته و دارای ۱۱ سؤال و دو مؤلفه است و متناسب با فضای جامعه آماری، بومی سازی شده و برای پاسخگویی به پرسش های آن از طیف نقطه ای لیکرت استفاده شده است. روایی پرسشنامه ی

مورد استفاده به صورت روایی صوری بوده، به این ترتیب که پرسشنامه ها در اختیار اساتید راهنما و چندی دیگر از اساتید محترم و متخصصان امر قرار گرفت و با بهره گیری از نظرها و پیشنهادات، روایی پرسشنامه تأیید گردید. ضریب پایایی رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۶۳ و تعهد سازمانی ۰/۹۰۵ و پایایی کل پرسشنامه ۰/۸۴۲ به دست آمده است.

جدول ۱. ترکیب سؤال های پرسشنامه

متغیرهای مورد بررسی	مجموع سؤال ها
رفتار شهروندی سازمانی	هشت سؤال
تعهد سازمانی	سه سؤال

فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات

نرم افزار مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده ها در پژوهش حاضر، نرم افزار SPSS است. به منظور تجزیه و تحلیل آماری فرضیه اصلی و فرضیه های فرعی پژوهش از آزمون تی تک نمونه ای و روش میانگین استفاده شده است.

توصیف متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش

مشخصات دموگرافیک نمونه های پژوهش: بر اساس اطلاعات به دست آمده از نمونه های مورد مطالعه، توزیع نمونه ها در مناطق مختلف و همچنین توزیع آن ها بر اساس جنسیت، سن، سابقه کار و وضعیت تحصیلی به شرح ذیل است:

جدول ۲. وضعیت پراکندگی نمونه های تحقیق بر اساس واحد سازمانی و جنسیت

واحد سازمانی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی جمعیتی
مرکز	۶۹	۵۰/۷	۵۰/۷	۵۰/۷
منطقه ۱	۲۲	۱۶/۲	۱۶/۲	۶۶/۹
منطقه ۲	۲۲	۱۶/۲	۱۶/۲	۸۳/۱
منطقه ۳	۲۳	۱۶/۹	۱۶/۹	۱۰۰/۰
جمع	۱۳۶	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	
جنسیت	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی جمعیتی
زن	۴۷	۳۴/۶	۳۵/۳	۳۵/۳
مرد	۸۶	۶۳/۲	۶۴/۷	۱۰۰/۰
جمع	۱۳۳	۹۷/۸	۱۰۰/۰	۱۳۵/۳
نامشخص	۳	۲/۲		
جمع	۱۳۶	۱۰۰/۰		

با توجه به اطلاعات جدول شماره ۲، از کل افراد نمونه، ۶۹ نفر (۵۰/۷٪) در مرکز، ۲۲ نفر (۱۶/۲٪) در منطقه ۱، ۲۲ نفر (۱۶/۲٪) در منطقه ۲ و ۲۳ نفر (۱۶/۹٪) در منطقه ۳ شاغل هستند و همچنین، ۴۷ نفر (۳۴/۶٪) زن و ۸۶ نفر (۶۳/۲٪) مرد هستند.

جدول ۳. وضعیت پراکندگی نمونه های تحقیق بر اساس سن و سابقه کار افراد

سن	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کمتر از ۳۰	۴۶	۳۳/۸	۳۴/۸	۳۴/۸
بین ۳۰ تا ۴۰	۵۷	۴۱/۹	۴۳/۲	۷۸/۰
بین ۴۰ تا ۵۰	۲۸	۲۰/۶	۲۱/۲	۹۹/۲
بیشتر از ۵۰	۱	۷	۸	۱۰۰/۰
جمع	۱۳۲	۹۷/۱	۱۰۰/۰	
نامشخص	۴	۲/۹		
جمع	۱۳۶	۱۰۰/۰		
سابقه خدمت	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کمتر از یک سال	۸	۵/۹	۶/۱	۶/۱
بین ۱ تا ۵ سال	۲۰	۱۴/۷	۱۵/۳	۲۱/۴
بین ۵ تا ۱۰ سال	۵۹	۴۳/۴	۴۵/۰	۶۶/۴
بیشتر از ۱۰ سال	۴۴	۳۲/۴	۳۳/۶	۱۰۰/۰
جمع	۱۳۱	۹۶/۳	۱۰۰/۰	
نامشخص	۵	۳/۷		
جمع	۱۳۶	۱۰۰/۰		

(منبع: محاسبات محقق)

با توجه به اطلاعات جدول شماره ۳، از کل افراد نمونه، ۴۶ نفر (۳۳/۸٪) کم تر از ۳۰ سال، ۵۷ نفر (۴۱/۹٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۸ نفر (۲۰/۶٪) بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱ نفر (۰/۷٪) بیش تر از ۵۰ سال دارند و همچنین، ۸ نفر (۵/۹٪) کم تر از یک سال، ۲۰ نفر (۱۴/۷٪) بین ۱ تا ۵ سال، ۵۹ نفر (۴۳/۴٪) بین ۵ تا ۱۰ سال و ۴۴ نفر (۳۲/۴٪) بیش تر از ۱۰ سال سابقه کاری دارند.

جدول ۴. اطلاعات توصیفی مربوط به تحصیلات کارکنان

تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی تجمعی
دیپلم	۲۹	۲۱/۳	۲۲/۵	۲۲/۵
فوق دیپلم	۲۹	۲۱/۳	۲۲/۵	۴۵/۰
لیسانس	۵۵	۴۰/۴	۴۲/۶	۸۷/۶
فوق لیسانس	۱۶	۱۱/۸	۱۲/۴	۱۰۰/۰
جمع	۱۲۹	۹۴/۹	۱۰۰/۰	
نامشخص	۷	۵/۱		
جمع	۱۳۶	۱۰۰/۰		

(منبع: محاسبات محقق)

با توجه به اطلاعات جدول شماره ۴، از کل افراد نمونه، ۲۹ نفر (۲۱/۳٪) دیپلم، ۲۹ نفر (۲۱/۳٪) فوق دیپلم، ۵۵ نفر (۴۰/۴٪) لیسانس و ۱۶ نفر (۱۱/۸٪) فوق لیسانس هستند.

تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی پژوهش

میانگین تأثیر عوامل مورد بررسی با میانگین مورد ادعا تفاوت معناداری ندارد $H_0: \mu = \mu_0$

میانگین تأثیر عوامل مورد بررسی با میانگین مورد ادعا تفاوت معناداری دارد $H_1: \mu \neq \mu_0$

جدول ۵. نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عوامل رفتاری

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	سطح اطمینان
عوامل رفتاری	۳/۱۵۲۹	۰/۸۲۳۵۹	۲/۱۶۵	۰/۰۳۲

(منبع: محاسبات محقق)

بر اساس اطلاعات جدول شماره ۵، با توجه به مقدار $(\alpha = 0,05)$ و سطح معناداری $(sig = 0,032)$ ، میانگین عوامل رفتاری با میانگین مورد ادعا که ۳ می باشد تفاوت معناداری دارد، در نتیجه فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می شود و در شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن، عوامل رفتاری بر ارتقای سلامت سازمانی مؤثر می باشند و این عوامل با توجه به مقدار میانگین که $(3/1529)$ است در جامعه آماری به صورت قوی وجود دارند.

تجزیه و تحلیل فرضیه های فرعی پژوهش

میانگین تأثیر متغیر مورد بررسی با میانگین مورد ادعا تفاوت معناداری ندارد $H_0: \mu = \mu_0$
 میانگین تأثیر متغیر مورد بررسی با میانگین مورد ادعا تفاوت معناداری دارد $H_1: \mu_0 \neq \mu$

جدول ۶. نتایج آزمون t تک نمونه ای برای رفتار شهروندی سازمانی و سنجه های مرتبط با آن

میانگین	t	انحراف معیار	سطح اطمینان	مورد
۳/۰۱۳۰	۰/۲۲۹	۰/۶۷۲	۰/۸۱۹	رفتار شهروندی سازمانی
۱. مدیران شهرداری، صمیمی و خونگرم هستند				
۲. مدیران شهرداری با همه کارکنان به عنوان همتای خود رفتار می کنند				
۳. کارکنان شهرداری نسبت به یکدیگر لطف و محبت دارند				
۴. کارکنان شهرداری یکدیگر را دوست می دارند				
۵. کارکنان شهرداری نسبت به یکدیگر بی تفاوت و بی اعتنائیستند				
۶. کارکنان شهرداری نسبت به یکدیگر اظهار دوستی می کنند				
۷. میان کارکنان شهرداری حس اعتماد و اطمینان وجود دارد				
۸. کارکنان شهرداری از یکدیگر کناره گیری نمی کنند				

(منبع: محاسبات محقق)

بر اساس اطلاعات جدول شماره ۶، با توجه به مقدار $(\alpha: ۰,۰۵)$ و (میانگین مورد ادعا: ۳)، در سطح معناداری $(sig: ۰,۸۱۹)$ ، میانگین رفتار شهروندی سازمانی با میانگین مورد ادعا تفاوت معناداری ندارد، در نتیجه فرضیه H_0 تأیید و فرضیه H_1 رد می شود و طبق بررسی های انجام شده با استفاده از نرم افزار SPSS، از میان ۱۳۶ نفر در جامعه آماری، ۳۲ نفر (۲۳/۵٪ پاسخگویان) در سطح کم، ۳۵ نفر (۲۵/۷٪) در سطح متوسط و ۶۹ نفر (۵۰/۷٪) در سطح زیاد در شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن، معتقد بودند که رفتار شهروندی سازمانی تأثیری بر ارتقای سلامت سازمانی ندارد. این متغیر با توجه به مقدار میانگین آن که (۳/۰۱۳۰) است در جامعه آماری به صورت قوی وجود دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون t تک نمونه ای برای تعهد سازمانی و سنجه های مرتبط با آن

متغیر	سطح اطمینان	انحراف معیار	t	میانگین
تعهد سازمانی	۰/۰۰۲	۱/۰۹۷۴۱	۳/۱۱۲	۳/۲۹۲۹
۱. کارکنان شهرداری، کار خود را با شور و اشتیاق انجام می دهند				
۲. کارکنان با شهرداری احساس نزدیکی می کنند				
۳. مدیران شهرداری معتقدند که کارکنان آن ها توانایی پیشرفت کاری دارند				

(منبع: محاسبات محقق)

بر اساس اطلاعات جدول شماره ۷، با توجه به مقدار ($\alpha: 0/05$) و (میانگین مورد ادعا: ۳) در سطح معناداری ($sig: 0/002$) میانگین تعهد سازمانی با میانگین مورد ادعا تفاوت معناداری دارد؛ در نتیجه فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می شود و طبق بررسی های انجام شده با استفاده از نرم افزار SPSS از میان ۱۳۶ نفر در جامعه آماری، ۳۵ نفر (۲۵/۷٪) پاسخگویان در سطح کم، ۴۶ نفر (۳۳/۸٪) در سطح متوسط و ۵۵ نفر (۴۰/۴٪) در سطح زیاد در شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن معتقد بودند که تعهد سازمانی باعث ارتقای سلامت سازمانی می شود. این متغیر با توجه به مقدار میانگین آن که (۳/۲۹۲۹) است به صورت قوی در جامعه آماری وجود دارد.

نتایج تأثیر میانگین های سنجه های مرتبط با متغیرهای پژوهش

جدول ۸. میانگین های سنجه های مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی

ردیف	مورد	میانگین
۱	مدیران شهرداری، صمیمی و خونگرم هستند	۳/۲۵
۲	مدیران شهرداری با همه کارکنان به عنوان همتای خود رفتار می کنند	۲/۶۷
۳	کارکنان شهرداری نسبت به یکدیگر لطف و محبت دارند	۳/۲۴
۴	کارکنان شهرداری یکدیگر را دوست می دارند	۳/۱۹
۵	کارکنان شهرداری نسبت به یکدیگر بی تفاوت و بی اعتنا نیستند	۲/۶۱
۶	کارکنان شهرداری نسبت به یکدیگر اظهار دوستی می کنند	۳/۳۹
۷	میان کارکنان شهرداری حس اعتماد و اطمینان وجود دارد	۳/۲۱
۸	کارکنان شهرداری از یکدیگر کناره گیری نمی کنند	۲/۵۳

(منبع: محاسبات محقق)

با توجه به اطلاعات جدول شماره ۸، متغیر رفتار شهروندی سازمانی در جامعه آماری در زمینه ی کناره گیری کارکنان از یکدیگر با میانگین (۲/۵۳) ضعیف و در زمینه ی دوستی کارکنان نسبت به یکدیگر با میانگین (۳/۳۹) مطلوب است.

با توجه به اطلاعات جدول شماره ۹، متغیر تعهد سازمانی در جامعه آماری در زمینه ای انس کارکنان با محل کار با میانگین (۳/۱۹) ضعیف و در زمینه ای اعتقاد مدیران به توانایی پیشرفت کاری کارکنان با میانگین (۳/۳۵) مطلوب است.

نتیجه گیری و پیشنهادها:

با توجه به آزمون انجام شده در پژوهش و طبق نتایج به دست آمده، در جامعه آماری (شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن)، عوامل رفتاری و ابعاد آن (رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی) به طور قوی وجود دارند. یافته های پژوهش نیز نشان می دهد که وضعیت سلامت سازمانی شهرداری مرکز و مناطق سه گانه آن در زمینه عوامل رفتاری، مطلوب بوده و کادر اداری سازمان های مربوطه در جهت تقویت سلامت سازمانی در زمینه عوامل رفتاری، کوشا بوده اند. در ارتباط با تأثیر عوامل رفتاری بر ارتقای سلامت سازمانی، پژوهشی انجام نشده و نمی توان قیاسی با نتایج پژوهش های دیگر داشت. نتایج تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقای سلامت سازمانی، برخلاف نتایج پژوهش های (ودادی و آخوندی، ۱۳۸۹)، (هوی و همکاران) و (کابوت درایو، ۲۰۰۴) که بیانگر این بود که بین رفتار شهروندی سازمانی و سلامت اداری رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، نتایج تأثیر تعهد سازمانی بر ارتقای سلامت سازمانی با نتایج پژوهش (مارسل برسیون، ۱۹۹۷)، که بیانگر این بود که سازمانی سالم تر است که کارکنان، تعهد بیش تری داشته باشند، مشابهت دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل و آزمون فرضیه ها، مطالعات گسترده و مراجعات محقق و افزون بر این موارد، راهنمایی های اساتید محترم، پیشنهادهای زیر برای کاهش فساد و تقویت هر چه بیش تر سلامت سازمانی در زمینه عوامل مذکور برای مدیران و کارکنان سازمان شهرداری و مناطق سه گانه آن ارایه می گردد:

- با توجه به تأثیر مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر سلامت سازمانی، برای ایجاد محیط سالم سازمانی، مدیر بهتر است از قدرت بالایی در زمینه تحت تأثیر قرار دادن زیردستان خود برخوردار باشد و با آن ها به شکل دوستانه و صمیمی برخورد کند

- برقراری عدالت و حفظ آن در سازمان با مساعدت کارکنان و مدیران

- با توجه به ضرورت مشارکت کارکنان در ایجاد و تقویت سلامت سازمانی، آشنایی مدیران با مفهوم سلامت سازمانی و ابعاد آن در کسب تعهد و مهارت لازم برای تشخیص و ایجاد محیط سالم سازمانی نیز ضروری است

- ترغیب کارکنان به داشتن تعهد در قبال مسئولیت های کاری خود

- کاهش کاغذبازی و تشریفات زاید اداری در سازمان
 - بکارگیری مدیران جوان با سطح تحصیلات بالا در پست های مدیریتی
 - ایجاد بستر مناسب به منظور ترویج فرهنگ سلامت و ایجاد کانون های خلاقیت و ضدفساد در سازمان
 - ارتقای سطح دانش عمومی کارکنان
 - ترویج و ارتقای فرهنگ سلامت و جلوگیری از فساد و رشوه در سازمان
 - توانمند کردن سازمان و کارکنان در مبارزه با فساد
 - توانمند کردن سازمان و کارکنان به خودداری از رشوه دادن
 - حذف فساد از ارتباطات اداری و خدماتی میان مدیران و کارکنان
- شایان ذکر است که اگر این موارد در شهرداری و مناطق سه گانه آن رعایت گردد، سازمانی سالم، کوشا و موفق خواهیم داشت.

منابع

- تولایی، روح الله (۲۰۱۰). بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان، دو ماهنامه علمی-ترویجی توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۵.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۴). «روش تحقیق بارویکردی به پایاننامه نویسی»، انتشارات بازتاب، ص ۳۰.
- ذوالقدر نسب، محسن (۱۳۸۴). بررسی رابطه سلامت سازمانی و تعهد سازمانی معلمان در مقطع ابتدایی شهر همدان، در سال تحصیلی -۸۲۸۳، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه تربیت معلم، دانشکده روانشناسی، صص ۳۲-۳۴.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۸۵). بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر روی سلامت سازمانی، مبانی رفتار سازمانی - ترجمه: پارسائیان و اعرابی - تهران.
- رابینز، استیفن پی (۱۹۹۱). رفتار سازمانی، چاپ پنجم.
- زنگل، مرضیه (۱۳۷۴). بررسی و مقایسه جو سازمانی از بعد سلامت سازمانی در سازمان های دولتی و غیرانتفاعی در دوره های تحصیلی راهنمایی و متوسطه. پایان نامه فوق لیسانس، دانشگاه شهید بهشتی.
- شیخ، محمود؛ باقرزاده، فضل الله؛ زیوریار، فرزاد؛ غلامعلی زاده، رضا؛ اسماعیلی، حسن و فاضل، جمال (۱۳۸۴). بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان معاونت تربیت بدنی و تندرستی آموزش و پرورش. فصلنامه حرکت، شماره ۲۶: صص ۲۱-۵.

- زاهدی شمس السادات، سینا محمدنبی و مهدی شهبازی (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر کاهش فساد اداری. مدیریت فرهنگ سازمانی سال هفتم، شماره بیستم، پاییز و زمستان ۱۳۸۸، ص ۴۵.
- فرحبخش، سعید (۱۳۸۸). مدیریت روابط انسانی در سازمان های آموزشی، تهران: آبیژ، ص ۱۵۷.
- قربان شیرودی، مهرا (۱۳۹۰). بررسی سلامت سازمانی و رابطه آن با سبک مدیریت مدیران، پایان نامه فوق لیسانس، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، ص ۵.
- مدنی، حسین و زاهدی، محمدجواد (۱۳۸۴). تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان، جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۱: صص ۳۳-۳.
- مظلومی، پریسا، شاه طالبی، بدری (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین سبک رهبری تحولی مدیران و سلامت سازمانی مدارس ابتدایی دخترانه شهر اصفهان، نشریه دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه ریزی درسی، شماره ۲۵، صص ۵۳-۶۸.
- ناصری، اصغر (۱۳۸۸). ارزیابی سلامت سازمانی، فرایند و روش ها، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۳، صص ۴۱-۲۳.
- ودادی، احمد و آخوندی، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و سلامت اداری در گمرک جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
- هویدا، رضا و نادری، ناهید (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پژوهشنامه ی مدیریت اجرایی، علمی - پژوهشی، سال نهم، شماره ی ۱ (پیاپی ۳۳)، صص ۱۱۸-۱۰۳.
- Kathrine, B. (2007). Staff and school level predictors of school organizational Health: A mu Stoner. James A.F. 1995. Management.
- Klinge, William & Juliea Lynden. (2000) «Supervision Organizational Health». Supervision Journal.
- Moayed. N. (2009). A study of the relationship between educational Administration source of power and organizational health at Isfahan state universities in 2007-2009 academic year. university of Isfahan faculty of education & psychology Department of Educational science .ms thesis
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., and Bachrach, D. G., (2000). «Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research». Journal of Management, 26, (3), 513-563.