

## تحلیل رابطه جو سازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتارهای فرانش در نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی

مجید سبزی پور (نویسنده مسئول)  
کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران  
Majid.sabzipoor@gmail.com

آرمان احمدی زاد  
دانشجوی دکتری مدیریت سیستم‌ها دانشگاه شهید بهشتی  
arman\_manager@yahoo.com

محمد رضا اسمعیلی گیوی  
دانشجوی دکتری مدیریت سیستم‌ها دانشگاه شهید بهشتی  
rezagivili10@yahoo.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۳/۲۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۰۶/۲۱

### چکیده

**هدف:** هدف از پژوهش حاضر تعیین روابط میان متغیرهای جو سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و ارائه مدلی برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی از طریق مدیریت جو سازمانی و متغیرهای نگرشی در کتابخانه‌های عمومی کشور است.

**روش:** پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش انجام آن پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است و نحوه گردآوری آن توصیفی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش تمام کارکنان صنفی و ستادی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌باشد.

**یافته‌ها:** طبق یافته‌ها، جو سازمانی کتابخانه‌های عمومی به‌شکل معنی‌داری با رضایت شغلی کتابداران شاغل در این نهاد ارتباط دارد. همچنین یافته‌های پژوهش از وجود رابطه قوی بین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران حکایت دارد. در این پژوهش رابطه‌ای بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور دیده نشد. همچنین بین جو سازمانی با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معنی‌داری وجود نداشت. در مدل معادلات ساختاری برای نتیجه‌گیری درباره برازش کلی مدل می‌بایستی به مجموعه‌ای از شاخص‌ها توجه کرد. در این پژوهش مدل ارائه شده از لحاظ شاخص‌های AGFI، RMSEA و GFI در وضعیت مناسبی قرار دارد. از این رو، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مدل از لحاظ برازش مدل خوبی است.

**اصالت/ارزش:** در این پژوهش، برای اولین بار رابطه مدیریت جو سازمانی و همچنین متغیرهای نگرشی مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی قرار گرفته است و مدلی برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی از طریق مدیریت جو سازمانی و متغیرهای نگرشی در کتابخانه‌های عمومی کشور ارائه شده است.

**کلیدواژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

## Analysis of the Relationship of Organizational Atmosphere with Attitude Variables and Meta-role Behaviors in the Personnel of Public Libraries

**Majid Sabzipoor** (Corresponding author)

M. A. of LIS, University of Tehran

Majid.sabzipoor@gmail.com

**Arman Ahmadizad**

PHD student of systems management, Shahid Beheshti University

arman\_manager@yahoo.com

**Mohammad Reza Esmacili Givi**

PHD student of systems management, Shahid Beheshti University

rezagivi110@yahoo.com

Received: 18<sup>th</sup> June, 2011; Accepted: 12<sup>th</sup> September, 2011

### Abstract

**Purpose:** The present research aimed at determining the casual relationship between the variables of organizational atmosphere, job satisfaction, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB), and developing a model in other to improve the organizational citizenship through the management of organizational atmosphere and attitude variables in Iran's public libraries.

**Methodology:** The data required in this applied survey were collected by descriptive questionnaire based on structural equations model. The research population included personnel of Iran Public Libraries Foundation (IPLF).

**Findings:** Organizational atmosphere of public libraries had a significant relationship with job satisfaction of librarians working in the IPLF. There was also a strong relationship between organizational satisfaction and organizational commitment as well as the librarian's OCB. No relationship was found between organizational commitment and the organizational citizenship behavior of librarians working in the IPLF. Further, no significant relationship was observed between the organizational commitment as well as the OCB of IPLF librarians. In the structural equations model, it is necessary to take a clear-cut conclusion about the overall fitting of the model. Accordingly, our proposed model was in good situation in such indexes as RMSEA, AGFT, and GFT. Therefore, it can be concluded that the model is good one in terms of fitting.

**Originality/Value:** This work is the first time that the relationship of organizational atmosphere with attitude variables such as organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior of IPLF personnel and a model is proposed aiming to improve their OCB through the management of organizational atmosphere and attitude variables in Iran's Public Libraries.

**Keywords:** OCB, Organizational atmosphere, Job satisfaction, Organizational commitment, Iran Public Libraries Foundation.

---

*Research on Information Science and Public Libraries*

*The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation* ISSN:1027-7838

*Indexed in ISC* Vol. 17, No.4, Successive No.67 Winter 2012

## مقدمه

دنیای امروز به‌طور فزاینده‌ای در حال پیشرفت است و این امر ضرورت نوآوری، انعطاف‌پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی را برای بقاء و موفقیت سازمان‌ها بیش‌تر می‌کند. به‌همین خاطر می‌بایست استانداردهای جدیدی برای سازمان‌ها تدوین گردد تا پاسخگوی چالش‌ها بوده و زمینه مناسبی را برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند از مناسب‌ترین مهارت‌ها برخوردار باشند. از این رو، روان‌شناسان تأکید دارند که کارکنان سازمان‌ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند. با توجه به تعامل فراوان و رودررو با مشتری و همچنین ماهیت خدمات، این مفهوم در بخش‌های خدماتی دارای اهمیت بیش‌تری می‌باشد (گرگ و رستوجی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در این راه کمک نماید رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> می‌باشد. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر این که کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، مستقیماً و به‌صورت صریح از طریق نظام رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند (ارگان<sup>۳</sup>، ۱۹۸۸؛ برنز و کارپنتر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). رفتار شهروندی سازمانی حرکت کردن به ورای حداقل عملکرد مورد انتظار می‌باشد (برنز و کارپنتر، ۲۰۰۸؛ موران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳). در سال‌های اخیر مدیران سازمان‌های خدماتی در تلاش‌اند تا با گسترش اندیشه مشتری‌محور در سازمان‌های خود بر نیازهای مشتریان تمرکز کرده و ضمن ایجاد برتری رقابتی برای خود کارایی و اثربخشی خود را افزایش دهند. در این شرایط سازمان‌هایی موفق هستند که رضایت مشتریان خود را کسب کنند و ارزش اضافی به آن‌ها ارائه دهند. از مهم‌ترین عوامل جهت تحقق این هدف به‌خصوص در سازمان‌های خدماتی، کیفیت خدمات است. کیفیت خدمات یکی از ابزارهای بسیار مهم جهت ارضای نیازها و وفاداری مشتریان می‌باشد (گرگ و رستوجی، ۲۰۰۶؛ برنز و کارپنتر، ۲۰۰۸؛ موران، ۲۰۰۳). یکی از سازمان‌هایی که کیفیت خدمات ارائه شده در آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌باشد. در کتابخانه‌ها، افراد ارائه‌کننده خدمت که با مراجعه‌کنندگان در ارتباط می‌باشند، کتابداران هستند. فعالیت‌های کتابداران در کتابخانه به‌ویژه در دو بخش خدمات مرجع و امانت با مراجعه‌کنندگان (مشتریان) در ارتباط است. این فعالیت‌ها عاملی حیاتی در توسعه مؤثر روابط با مشتری می‌باشند. بنابراین مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار کتابداران در این

1. Garg & Rastogi  
3. Organ

2. Organizational Citizenship Behavior (OCB)  
4. Burns & Carpenter

5. Moran

زمینه حائز اهمیت است، زیرا که نهایتاً آن‌ها برای ارائه خدمات با کیفیتی که مورد انتظار مراجعه‌کنندگان باشد، مسئولیت دارند. از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات کارکنان را در جهت ارائه هر چه بهتر کیفیت خدمات به کار گرفت، رفتار شهروندی سازمانی است (موران، ۲۰۰۳؛ گرگ و رستوجی، ۲۰۰۶؛ برنز و کارپنتر، ۲۰۰۸). با توجه به این تعریف می‌توان پیش‌بینی کرد که این نوع رفتار بر نوع نگرش و رفتارهای کتابداران اثر داشته و فعالیت‌های آن‌ها را در جهت اهداف کتابخانه هدایت می‌کند و در نهایت بر کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعه‌کنندگان اثر گذار است. پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه رفتار شهروندی سازمانی عمدتاً بر سه نوع می‌باشند. یک سری از پژوهش‌ها بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل متغیرهای نگرشی مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی و همچنین متغیرهایی مانند جو سازمانی، هویت سازمانی، انواع عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو به عنوان عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند. نوع دیگر پژوهش‌ها بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی مطرح شده‌اند. نوع سوم نیز بر خود مفهوم «رفتار شهروندی سازمان» متمرکز بوده‌اند. جهت گیری این پژوهش، بر روی عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی است. بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد که متغیرهای متعددی بر روی رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بوده‌اند؛ ولی در این پژوهش، تاثیر گذاری مدیریت جو سازمانی و همچنین متغیرهای نگرشی مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. براین اساس، پژوهش حاضر در پی ارائه مدلی به منظور بهبود رفتار شهروندی سازمانی از طریق مدیریت جو سازمانی و متغیرهای نگرشی در کتابخانه‌های عمومی کشور می‌باشد.

## مبانی نظری پژوهش

### رفتار شهروندی سازمانی

در ادبیات دانشگاهی و حرفه‌ای مدیریت، به تأثیر نقش‌های فراوظیفه‌ای کارکنان روی مشارکت مثبت آنان در عملکرد سازمان‌ها بسیار پرداخته شده است. در میان انواع نقش‌های

مختلف فراوظیفه‌ای، اهمیت حیاتی رفتار شهروندی در اثربخشی سازمانی برای مدیران عمل‌گرا به اثبات رسیده است؛ به گونه‌ای که کوهن و یاردنا<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را در تمام اشکال سازمانی تأکید کرده و متذکر شده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی سازمانی را به طرق مختلف بهبود می‌بخشد. اورتورک<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) نیز در این باره معتقد است که امروزه رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان رویکرد جدید مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمان‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به این ترتیب مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

برای نخستین بار ارگان<sup>۳</sup> (۱۹۸۸) از عنوان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) استفاده کرد و آن را مجموعه‌ای از رفتارهای فردی ناشی از بصیرت افراد دانست که موجب ارتقای عملکرد مؤثر سازمان شده و به صورت مستقیم، صریح و روشن پاداشی به‌ازای آن پرداخت نمی‌شود. البته تعاریف مشابه دیگری نیز توسط ارگان و سایر پژوهشگران عنوان شد؛ اما به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی عبارتست از مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما باین وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶؛ اپل باوم<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). به عنوان نمونه یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیروقت در محل کار ماندن نداشته باشد؛ اما برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن جریان کاری سازمان، بیش‌تر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶؛ کروپانزانو و بایرن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰). بررسی این تعاریف نشان می‌دهد رفتارها در رفتار شهروندی سازمانی کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و این بدین معنی است که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آن‌ها مجازات و تنبیه نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی افعال و اقدامات ایثارگرانه و تمایل به از خود گذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران را تبیین می‌کند (میرسپاسی و معتمد گرجی، ۱۳۷۶).

1. Cohen & Yardena  
4. Appelbaum

2. Erturk  
5. Cropanzano & Byrne

3. D. W. Organ

واکاوی این تعاریف حاکی از این است که این تعاریف بر سه ویژگی اصلی برای رفتار شهروندی تأکید نموده‌اند؛ اول اینکه در رفتار شهروندی سازمانی رفتارها باید داوطلبانه باشند. دوم این که مزایای رفتارها، جنبه سازمانی داشته و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد.

پژوهشگران مختلف ابعاد و مؤلفه‌های گوناگونی را برای رفتار شهروندی سازمانی برشمرده‌اند. پرکاربردترین و مورد توافق‌ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، که بیش‌تر پژوهشگران در پژوهش‌های خود بدان استناد می‌کنند (که البته بسیار پیش‌تر از تحقیق پژوهشگران، این موارد در آموزه‌های اسلامی موجود و مورد تأکید بوده) عبارتند از وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، احترام و تکریم و نوع‌دوستی. این پنج بعد توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شدند. پودساکف<sup>۱</sup> و همکارانش نیز در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که این مقیاس‌ها در طول سال‌های متمادی با هدف سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری قرار گرفته است. در میان این ابعاد بعد وظیفه‌شناسی نمونه‌های مختلفی را در برمی‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (ارگان، ۱۹۸۸). جوانمردی یا تحمل‌پذیری دومین بعد رفتار شهروندی است که به شکلیایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره می‌کند. بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می‌شود. بعد بعدی رفتار شهروندی احترام و تکریم نام دارد و بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مرقی هستند. آخرین بعد رفتار شهروندی سازمانی نوع‌دوستی نام دارد و به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد

1. Podsakoff

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 (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶). در طول دهه گذشته علاقه به رفتار شهروندی سازمانی و مفاهیم مرتبط با آن از قبیل رفتارهای سازمانی فرااجتماعی، خودانگیختگی سازمانی، و عملکرد زمینه‌ای بسیار زیاد شده است و از زمینه رفتار سازمانی به قلمروهای مختلف گسترش پیدا کرده و به علوم دیگری چون مدیریت منابع انسانی، بازاریابی، روان‌شناسی روابط، قانون کار و صنعت، مدیریت استراتژیک، مدیریت بین‌المللی، اقتصاد، رهبری و ... کشانده شده است (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰).

### جو سازمانی

از جمله مباحثی که در ادبیات مدیریت به میزان زیادی محمل بحث و جدل بوده و در حد محدودی مورد شناخت قرار گرفته، «جو سازمانی» است. از این رو، گرچه پژوهش‌های مرتبط با جو سازمانی و تلاش برای تدوین تعریفی قابل قبول از حداقل ۴۰ سال پیش آغاز شده، ولی هنوز تعریف واحدی که مورد قبول همگان باشد ارائه نشده است. به عبارت دیگر، گرچه تعاریف متعددی برای روشن شدن مفهوم جو سازمانی ارائه شده است؛ ولی این تعاریف غالباً متناقض بوده و با هم سازگاری ندارد. یکی از تعاریف اولیه که با توجه به تکرار استفاده، مقبولیتی اساسی به دست آورده است تعریف ارائه شده از سوی فورهند و گیلمر<sup>۱</sup> (۱۹۶۴) می‌باشد. آن‌ها جو را مجموعه ویژگی‌های سازمانی یا موقعیتی تعریف می‌کنند که اعضای سازمان درک کرده‌اند. کاپلمن<sup>۲</sup> و همکارانش (۱۹۹۰) و لیکرت<sup>۳</sup> (۱۹۶۷) نیز با تعریف مجموعه‌ای از ابعاد به عنوان برجسته‌ترین ابعاد جو سازمانی، کمک به سزایی به این بحث کرده‌اند. کاپلمن و همکارانش (۱۹۹۰) جو سازمانی را متغیری در سطح شخصی قلمداد کرده و معتقدند که «جو نه محیط کار است و نه روشی که افراد نسبت به آن عکس‌العمل نشان می‌دهند؛ بلکه جو کانال یا وسیله‌ای ادراکی است که از طریق آن تأثیرات محیط بر دیدگاه‌ها و رفتارها مشخص می‌شوند». تعریف جامعی نیز به وسیله مورگان و ولکون<sup>۴</sup> (۱۹۹۲) به شرح زیر ارائه شده است:

1. Forehand G. A. and Gilmer B.  
3. Likert R.

2. Kopelman, R. E.  
4. Moran E. Thomas and Volkwein J. Fredericks

جو سازمانی، مشخصه نسبتاً پایدار سازمانی است که موجب تمایز آن از سایر سازمان‌ها می‌شود و الف) متضمن ادراکات جمعی در مورد سازمان‌ها و شامل مواردی از قبیل استقلال، اعتماد، جامعیت، حمایت، ابداع، و عادلانه بودن است؛ ب) به وسیله تعامل اعضا پدید می‌آید؛ ج) به عنوان مبنایی برای تعبیر و تفسیر موقعیت به کار گرفته می‌شود؛ د) بیانگر هنجارها، ارزش‌ها و ویژگی‌های اساسی فرهنگ سازمان است؛ ه) به مثابه منبع نفوذ و تأثیرگذاری بر شکل‌گیری رفتار عمل می‌کند. این رویکرد به تعریف جو سازمانی مستلزم تمایز شدن قائل میان فرهنگ و جو است، که خود مسأله‌ای بحث‌برانگیز و مورد تناقض میان اندیشمندان است.

ادبیات ناظر بر جو سازمانی، به اعتقاد دنیسون<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) ریشه در نظریه میدانی کرت لوین<sup>۲</sup> (۱۹۵۱) دارد. این نظریه به شکلی تحلیلی فرد را از محیط جدا ساخته است. بعدها به افراد زمینه‌های فکری آنها بیش از ساختار سازمان توجه شد. مجموعه‌ای از مقالات نوشته شده در اواسط دهه ۱۹۷۰ برخی از اختلافات موجود پیرامون مسایلی همچون تداخل میان جو سازمانی و عناوینی نظیر رضایت و ساختار سازمانی را برطرف ساختند. این مقالات، به اعتقاد دنیسون (۱۹۹۶) باعث بسترسازی برای رسیدن به اتفاق نظر در مورد دو رویکرد متفاوت به جو شدند. این رویکردها عبارت بودند از: الف) اندازه‌گیری دیدگاه‌های فردی؛ ب) اندازه‌گیری چندگانه دیدگاه‌ها برای تلفیق معیارهای ادارکی و معیارهای عینی‌تر. رویکرد اول به عنوان «جو روانی» و رویکرد دوم به عنوان «جو سازمانی» شناخته شدند. در دهه ۱۹۸۰ پژوهشگران توجه بیشتری به مسائل مرتبط به جو، از جمله چگونگی شکل‌گیری جو سازمانی معطوف داشتند. فرآیند «جذب - انتخاب - ابقاء» پویایی شکل‌گیری جو را براساس تغییر اعضا همراه با رویکرد اجتماعی شدن به تصویر می‌کشد. رویکرد ساختار اجتماعی جو را به عنوان یکی از نتایج نظام ارزشی سازمان‌ها قلمداد می‌کند. مورگان و ولکون (۱۹۹۲) رویکردهای ناظر بر شکل‌گیری جو سازمانی را تحت عناوین ساختاری، ادراکی، تعاملی و فرهنگی طبقه‌بندی کردند. از جمله دیگر

1. Denison Danial R.

2. Kurt Lewin

مسائل مورد اختلاف در ارتباط با جو (سازمانی یا روانی) ابعاد متناسب جو است که از آن با عنوان روایی محتوایی یاد می‌شود. برخی از مطالعات با استفاده از تحلیل عاملی به تشخیص دو تا هشت بعد منتهی شده‌اند؛ ولی برخی از پژوهشگران معتقدند که جو مفهومی عام است و اشاره به مجموعه‌ای از ابعاد دارد. این ابعاد آن‌چنان گسترده‌اند که با مشخصه‌هایی چون ساختار، فن‌آوری، رسمی‌گرایی (جیمز و جونز<sup>۱</sup>، ۱۹۷۴) و رضایت (گوئیون<sup>۲</sup>، ۱۹۷۳؛ جوهانسون<sup>۳</sup>، ۱۹۷۴) تداخل دارند و به ابهام کلی دامن زده‌اند. ماهیت چند بعدی جو، هم نقطه ضعف و هم نقطه قوت این مفهوم تلقی شده است (گلیک<sup>۴</sup>، ۱۹۸۵). در مطالعات مختلف، ابعاد متفاوتی از جو مورد توجه قرار گرفته‌اند. به‌عنوان مثال در پرسشنامه جو سازمانی لیتوین و استرینگر<sup>۵</sup> ساختار، مسئولیت، پاداش، خطرپذیری، روابط گرم، حمایت، استانداردها، برخورد و هویت از جمله ابعادی بودند که از طریق تحلیل عاملی به‌دست آمدند. همچنین، کاپلن و همکارانش<sup>۶</sup> (۱۹۹۰) پنج بُعد تأکید بر هدف، تأکید بر وسیله، جهت‌گیری پاداش‌دهی، حمایت کاری و حمایت اجتماعی-روانی را به‌عنوان عناصر مشترک جو سازمانی شناخته‌اند.

### متغیرهای نگرشی

متغیرهای نگرشی شامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی است که در ذیل به شرح آنها خواهیم پرداخت:

### الف) رضایت شغلی

رضایت شغلی عاملی روانی قلمداد شده و از آن به نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعبیر می‌شود (حضرتی، ۱۳۸۷). رضایت شغلی واکنش کارکنان در برابر نقشی است که در کارشان ایفا می‌کنند. رضایت شغلی عبارت است از نگرش کلی فرد نسبت به شغل خویش که به‌طورمستقیم با نیازهای فرد در ارتباط است. در نظریه عملکرد-رضایت پورتر و لالر<sup>۷</sup> رضایت در محیط کار متغیر اشتقاقی است که معنی یا ارزش آن متأثر از مقایسه‌ای است که فرد از پاداش منصفانه به‌دست می‌آورد و به نسبت اختلاف بین این دو، دامنه خشنودی یا

1. Jones A. P. and James L. R.

4. Glick William H.

7. porter and lawler

2. Guion R. N.

5. Litwin & Stringer

3. Johannesson R. E.

6. Kopelman, Brief & Guzzo

ناخشنودی نیز تغییر می‌کند. بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه‌ای مثبت برقرار است. بعضی پژوهشگران وجود رابطه قوی بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی را مورد تأکید قرار داده‌اند (بیدختی و صالح پور، ۱۳۸۶). اسپکتور<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) معتقد است رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان به‌طور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهد. بدون شک اندازه‌گیری میزان رضایت شغلی کارکنان و بررسی نقاط ضعف و قدرت مؤثر در کاهش یا افزایش خشنودی کارکنان، سازمان‌ها را در ارائه خدمات بهتر، تولید محصولات مناسب‌تر و در نهایت ارتقای بهره‌وری کمک خواهد کرد.

### ب) تعهد سازمانی

تعهد سازمانی به‌عنوان تعلق عاطفی که یک فرد به یک سازمان احساس می‌کند تعریف می‌شود. از این رو، تعهد سازمانی به‌عنوان قدرت مبتنی بر هویت فردی و مشارکت در یک سازمان در نظر گرفته می‌شود. مدیران منابع انسانی می‌توانند با آگاهی از تعهد سازمانی، اهداف سازمانی را بهبود بخشیده و راهکارهایی برای توسعه سازمانی تبیین کنند (مک‌مورای<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۴). تعهد سازمانی در حقیقت نوعی نگرش نسبت به کار است که به‌طور مشخص با مشارکت کارکنان و تمایل آن‌ها برای باقی ماندن در سازمان مرتبط بوده و در عملکرد شغلی کارکنان مؤثر است (سیلورثورن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). پژوهش‌های انجام شده در حوزه تعهد سازمانی عمدتاً بر سه نوع می‌باشند. یک سری از پژوهش‌ها بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده<sup>۴</sup> تعهد سازمانی متمرکز هستند. این عوامل در پنج دسته کلی ویژگی‌های محیطی، ویژگی‌های سازمانی، ویژگی‌های شغلی، نظام شخصیت و متغیرهای زمینه‌ای جای می‌گیرند. متغیرهای شغلی مؤثر بر تعهد سازمانی شامل رضایت شغلی، چالشی بودن شغل، امنیت شغلی، تعارض در نقش، ابهام در نقش و فرصت‌های ارتقای شغلی است (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴). در زمینه ویژگی‌های سازمانی، پژوهشگران عواملی از قبیل هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، سبک رهبری، ادراک حمایت سازمانی و مشارکت سازمانی را به‌عنوان عوامل ایجادکننده تعهد سازمانی مطرح کرده‌اند (کلندائر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹). ازسوی دیگر، یک سری از

1. P. E. Spector

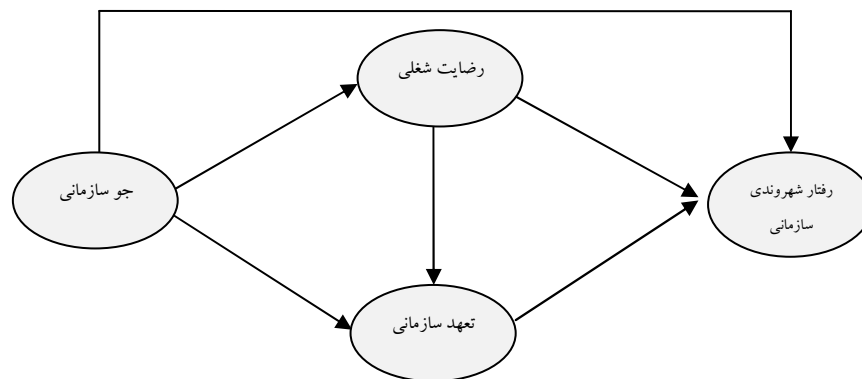
2. McMurray

3. Silverthorne

4. Antecedents

5. Klendauer

پژوهش‌ها بر پیامدهای تعهد سازمانی متمرکز بوده‌اند. در زمره برون‌دادها عواملی از قبیل عملکرد شغلی، میزان غیبت کارکنان، تمایل به ترک خدمت، همراهی با تغییرات سازمانی، رفتارهای شهروندی، اثربخشی سازمانی، فروش و سودآوری مطرح شده‌اند (گرتنر، ۱۹۹۹؛ سیلورثورن، ۲۰۰۴). نوع سوم از پژوهش‌ها منحصرأ بر روی مفهوم تعهد سازمانی متمرکز بوده‌اند و برای مثال سعی کرده‌اند تا تعریف جدیدی از تعهد سازمانی داشته باشند و یا ابعاد آن را مشخص کنند (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴). با توجه به مبانی نظری پژوهش، تشریح مؤلفه‌ها و روابط پژوهش، مدل مفهومی طبق نمودار ۱ و فرضیه‌هایی که در ادامه می‌آیند ارائه می‌گردند.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مدل مفهومی فوق‌الذکر، فرضیه‌های پژوهش به‌صورت زیر بیان می‌گردد:

۱. بین مدیریت جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین مدیریت جو سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین مدیریت جو سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۴. بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۵. بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۶. بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

## روش پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای جو سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است، پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش انجام آن پیمایشی است. نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری<sup>۱</sup> است. مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون<sup>۲</sup> یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده<sup>۳</sup> و متغیرهای مکنون می‌باشد. در مدل پژوهش، متغیر جو سازمانی، برون‌زا و متغیرهای تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی، متغیرهای درون‌زا هستند؛ از جهتی دیگر می‌توان جو سازمانی را به‌عنوان متغیر مستقل، تعهد سازمانی و رضایت شغلی را به‌عنوان متغیرهای میانجی، و متغیر رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس ۶ گویه‌ای پورتر (۱۹۷۴)، برای اندازه‌گیری رضایت شغلی از مقیاس ۶ سؤالی هاکن و اولدهام (۱۹۷۵) و برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی نیز از مقیاس ۱۶ سؤالی ارگان (۱۹۹۱) استفاده شده است. در همه این ابزارهای سنجش که به کرات در کشور استفاده شده، طیف پنج‌تایی لیکرت به کار رفته است.

در این پژوهش به‌منظور سنجش پایایی ابزار پژوهش، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست آمده از پرسشنامه‌ها، ضرایب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای متغیرهای جو سازمانی، تعهد، رضایت و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۸۳، ۰/۷۲ و ۰/۷۸ به‌دست آمد. این اعداد نشان‌دهنده این هستند که پرسشنامه‌ها از قابلیت اعتماد و به‌عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردارند. به‌منظور سنجش روایی سؤالات از اعتبار عاملی استفاده شده است. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی به‌دست می‌آید. تحلیل عاملی یک فن آماری است که در علوم انسانی کاربرد فراوانی دارد. در حقیقت استفاده از تحلیل عاملی در شاخه‌هایی که در آن‌ها از پرسشنامه و آزمون استفاده می‌شود و متغیرها از نوع مکنون می‌باشد، لازم و ضروری است. در

1. Structural equation modeling

2. Latent variable

3. Observed variable

این پژوهش مقدار KMO<sup>۱</sup> حاصل از تحلیل عاملی تأییدی<sup>۲</sup> برای جو سازمانی برابر با ۰/۷۹ و عدد معنی‌داری آزمون بارتلت برابر  $P < ۰/۰۰۱$  به‌دست آمد. مقدار KMO حاصل از تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای درون‌زا یعنی تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی ۰/۸۰۷ و عدد معنی‌داری آزمون بارتلت<sup>۳</sup> نیز  $P < ۰/۰۰۱$  به‌دست آمد. سهم هر کدام از واریانس تبیین شده به این ترتیب است: ۲۲/۱۹ درصد مربوط به تعهد، ۱۶/۹۹ درصد مربوط به رضایت، و ۱۵/۱۴ درصد مربوط به رفتار شهروندی که در مجموع ۵۴/۳۲ درصد از کل واریانس را تبیین کرده‌اند. با توجه به مقدار KMO به‌دست آمده و عدد معنی‌داری آزمون بارتلت ( $P < ۰/۰۵$ ) مربوط به متغیرهای برون‌زا (مستقل) و درون‌زا (وابسته) می‌توان گفت که پرسشنامه از روایی مناسبی برخوردار است.

جامعه آماری پژوهش تمام کارکنان صنفی و ستادی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌باشد. از مجموع ۴۷۰۰ نفر نیروی انسانی سازمان، ۳۰۰ نفر در بخش ستادی و بقیه در کتابخانه‌های عمومی (بخش صف نهاد) کل کشور فعالیت می‌کنند. به‌دلیل مشخص بودن چهارچوب نمونه‌گیری و عمومیت (درگیر بودن) متغیرهای رفتاری برای همه اعضای جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. لازم به ذکر است که پرسشنامه‌ها به‌وسیله پست الکترونیک ارسال و جمع‌آوری گردید. در این پژوهش، از آنجایی که جامعه مورد نظر محدود می‌باشد، جهت محاسبه حجم نمونه، از رابطه کوکران استفاده شده است. در نمونه‌گیری با توجه به زمان، هزینه‌ها و اهمیت موضوع سطح خطا ۰/۰۵ و دقت برآورد ۰/۰۸۵ در نظر گرفته شد و در نهایت حجم نمونه با در نظر گرفتن حجم جامعه آماری ۱۲۸ نمونه تعیین گردید.

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{\varepsilon^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

$$n = \frac{4700 \times 1.96^2 \times 0.25}{0.085^2 (4700 - 1) + 1.96^2 \times 0.25} \approx 128$$

به این ترتیب ۱۲۸ پرسشنامه توزیع و نهایتاً با پیگیری فراوان تمامی ۱۲۸ پرسشنامه جمع‌آوری شد.

1. Kaiser-Meyer-Olkin Measure

2. Confirmatory factor analysis

3. Bartlett's test

همچنین در این پژوهش، از فنون آمار توصیفی و فنون آمار استنباطی مانند آزمون تی تست<sup>۱</sup> و آزمون مدل معادلات ساختاری<sup>۲</sup> برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شود. استفاده از آزمون مدل معادلات ساختاری چند دلیل دارد. اول این که با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری به جای آن که چند آزمون جداگانه گرفته شود، فرضیه‌های فرعی در یک آزمون تست می‌شوند. دوم اینکه، شاخص‌های برازش مدل در مدل‌سازی معادلات ساختاری، اعتبار مدل‌های پیشنهاد شده را می‌سنجد و نهایتاً اینکه استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، قدم نهایی تحلیل عاملی تأییدی است که پیش‌تر روی مقیاس‌های سنجش پژوهش انجام خواهد گرفت (هینتون و دیگران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴).

### پیشینه

جمالی و همکارانش (۱۳۸۸) در پژوهشی که با هدف بررسی رابطه بین عوامل شغلی (رضایت شغلی، فرسودگی شغلی) و سازمانی (تعهد سازمانی، جو سازمانی) با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب صورت گرفت، به این نتیجه رسیدند که متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و فرسودگی شغلی و جو سازمانی تأثیر منفی دارند. در پژوهشی دیگر که طبرسا و همکارانش (۱۳۸۹) با عنوان «عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی» و با هدف تحلیل مهم‌ترین عوامل سازمانی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات پرستاران بیمارستان نظامی را در جهت ارتقای رفتار شهروندی سازمانی هدایت کند، انجام دادند مشخص گردید که از بین سه بعد عدالت، عدالت رویه‌ای (به‌طور مستقیم و غیرمستقیم) می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار باشد. همچنین تعهد سازمانی تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر روی رفتار شهروندی سازمانی دارد.

اسعدی و همکارانش (۱۳۹۰) در پژوهشی که به بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی و با هدف بررسی این ارتباط در بین جامعه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد انجام داد، به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

1. T Test

2. Structural Equations Modeling (SEM)

3. Hinton et al.

یو پینگ پنگ<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۱۰) با استفاده از یک مدل معادله ساختاری به تعیین تأثیر استقلال شغلی بر رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در تایوان پرداخت. آن‌ها دریافتند که هرگاه استقلال شغلی در سطح بالایی قرار گیرد رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی قوی‌تر می‌شود.

جای پراکاش شارما<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۱۰) در پژوهشی تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های بخش عمومی و خصوصی و تأثیر آن بر رضایت شغلی: مطالعه تطبیقی از نظر هندی‌ها» که با نظرسنجی از ۲۰۰ کارمند (اعم از مدیر و غیرمدیر) شاغل در یکی از دو بخش عمومی و خصوصی انجام گرفت، دریافتند که کارکنان شاغل در بخش عمومی در مقایسه با کارکنان بخش خصوصی دارای درجه بیش‌تری از رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. همچنین افزایش یا کاهش رضایت شغلی به‌طور مستقیم تحت تأثیر افزایش یا کاهش رفتار شهروندی سازمانی است.

همچنین هاکان ارکوتلو<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «نقش میانجی فرهنگ سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی» که بر روی ۶۱۸ مدرس از ۱۰ دانشگاه ترکیه انجام گرفت، دریافت که بین متغیرهای عدالت مرأوده‌ای و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌هایی که از نظر احترام به افراد در سطح بالاتری قرار دارند، رابطه قوی‌تری وجود دارد. همچنین بین متغیرهای عدالت توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌هایی که از نظر گرایش به کار تیمی در سطح بالایی قرار دارند، رابطه ضعیف‌تری وجود دارد.

### یافته‌ها

نتایج به‌دست آمده از اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان حاکی از آن‌است که ۵۹ درصد از حجم نمونه در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی تحصیل کرده‌اند و بقیه تحصیلاتی غیرمرتبط با رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی داشته‌اند. ۵۴ درصد پاسخ‌دهندگان زن و ۴۶ درصد مرد هستند. درخصوص سطح تحصیلات، ۱۸ درصد مدرک کارشناسی ارشد، ۵۶ درصد مدرک کارشناسی، ۶ درصد فوق دیپلم و ۲۰ درصد مدرک دیپلم دارند. ۷۹ درصد از حجم نمونه از بخش صف نهاد کتابخانه‌ها بوده‌اند و ۲۱ درصد در بخش ستاد نهاد مشغول به کار بوده‌اند. ۳۵ درصد پاسخ‌دهندگان کم‌تر از ۳۰ سال، ۵۸ درصد بین سنین ۳۱-۴۰، و ۷ درصد در رده سنی بیش

1. Yu-Ping Peng

2. Jai Prakash Sharma

3. Hakan Erkutlu

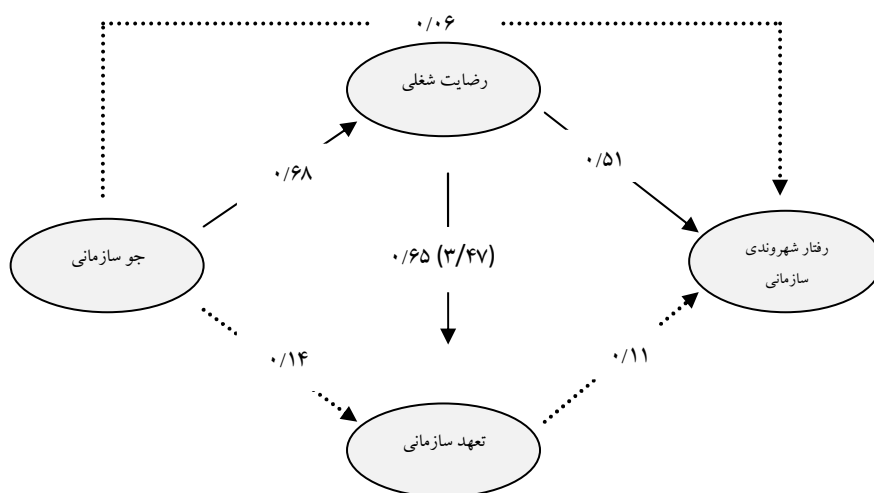
از ۴۰ سال قرار داشتند. در مورد سابقه خدمت کارکنان نیز ۳۵ درصد کم‌تر از ۵ سال، ۳۶ درصد بین ۵-۱۰ سال، ۱۵ درصد بین ۱۵-۲۰ و ۱۴ درصد بیش از ۲۰ سال سابقه کار داشتند. به‌منظور تحلیل و تفسیر دقیق‌تر نتایج، وضعیت متغیرهای پژوهش به کمک آزمون تی سنجیده شد. نتایج این آزمون در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. آزمون میانگین یک جامعه آماری ( $H_0: \mu = 3$ )

| نام متغیر             | میانگین | انحراف معیار | سطح معنی‌داری | حد پایین | حد بالا | وضعیت متغیر |
|-----------------------|---------|--------------|---------------|----------|---------|-------------|
| جو سازمانی            | ۲/۹۱    | ۰/۷۸         | ۰/۰۰۰         | ۲/۷۷     | ۳/۰۵    | مناسب       |
| رضایت                 | ۳/۲۹    | ۰/۸۱         | ۰/۰۰۰         | ۳/۱۴     | ۳/۴۳    | مناسب       |
| تعهد سازمانی          | ۳/۶۵    | ۰/۹۰         | ۰/۰۰۰         | ۳/۵۰     | ۳/۸۱    | مناسب       |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۴/۴۲    | ۰/۵۷         | ۰/۰۰۰         | ۴/۳۲     | ۴/۵۲    | مناسب       |

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، همه متغیرهای پژوهش از آنجایی که حد بالا و پایین در تمامی متغیرها مثبت است و همچنین عدد معنی‌داری کم‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد؛ بنابراین می‌توان گفت که آماره آزمون تمامی متغیرها از عدد ۳ بیش‌تر بوده و در وضعیت مناسبی قرار دارند. در این بخش با توجه به داده‌های حاصل از نمونه و با استفاده از آزمون مدل معادلات ساختاری به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. به‌منظور مقایسه اثرات متغیرهای موجود در مدل از تخمین استاندارد مدل استفاده می‌شود. در این خروجی تمامی ضرایب پارامترهای مدل، استاندارد شده است. آزمون‌ها و مقایسه تخمین پارامترها و همچنین نمایش آن‌ها مستلزم تخمین‌های استاندارد شده است. به همین دلیل در این مرحله تخمین‌های غیراستاندارد را که عمدتاً به مقیاس خود وابسته هستند را به تخمین‌های استاندارد شده‌ای که وابسته به مقیاس خود نیستند تبدیل می‌کنیم و این کار تا حدودی برآزش و برخی پارامترهای مدل را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این مرحله از معادلات ساختاری دقیقاً شبیه استاندارد کردن ضرایب رگرسیون استاندارد می‌باشد. بعد از بیان مدل و جمع‌آوری داده‌ها، تخمین مدل با مجموعه‌ای از روابط شناخته شده بین متغیرهای اندازه‌گیری شده شروع می‌شود. در خروجی

نمودار معنی‌داری کلیه ضرایب و پارامترهای مدل مورد آزمون قرار می‌گیرد. برای معنی‌دار بودن یک ضریب، اعداد معنی‌داری باید از ۱/۹۶ بزرگ‌تر یا از ۱/۹۶- کوچک‌تر باشد. مدل معادلات ساختاری و ضرایب معنی‌داری مدل در شکل نشان داده شده است.



نمودار ۲. مدل عملیاتی پژوهش

نتایج ضرایب استاندارد مدل معادلات ساختاری و اعداد معنی‌داری آن‌ها در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. نتایج آزمون معادلات ساختاری

| از           | به                    | ضریب استاندارد شده | آماره آزمون (میزان t) | تایید یا رد فرضیه |
|--------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|
| جو سازمانی   | تعهد سازمانی          | ۰/۱۴               | ۰/۸۹                  | رد                |
| جو سازمانی   | رضایت شغلی            | ۰/۶۸               | -۵/۳۵                 | تایید             |
| جو سازمانی   | رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۰۶               | ۰/۲۷                  | رد                |
| رضایت شغلی   | تعهد سازمانی          | ۰/۶۵               | ۳/۴۷                  | تایید             |
| رضایت شغلی   | رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۵۱               | ۲/۰۷                  | تایید             |
| تعهد سازمانی | رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۱۱               | -۰/۵۷                 | رد                |

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود در ۳ فرضیه، ضرایبی که اعداد معنی‌داری لازم را داشته و مورد تأیید قرار گرفتند. نتایج مربوط به رد یا تأیید فرضیه‌های پژوهش به‌طور خلاصه در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج تأیید یا رد فرضیات پژوهش

| تأیید یا رد | فرضیه                                                               |
|-------------|---------------------------------------------------------------------|
| رد          | بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد    |
| تأیید       | بین جو سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد.              |
| رد          | بین جو سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.            |
| تأیید       | بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.            |
| تأیید       | بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.   |
| رد          | بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. |

نتایج پژوهش در نمودار ۲ و جداول ۲ و ۳ بیانگر مدل ساختاری پژوهش و تحلیل مسیر متغیرها است که هم‌زمان سطح معنی‌داری اثرات و خطای اندازه‌گیری متغیرها را نیز نشان می‌دهد. مقادیر بین دو متغیر در ردیف ضریب استاندارد شده بیانگر تأثیر یک متغیر بر دیگری می‌باشد. مقدار داخل پرانتز در نمودار و در ردیف اعداد معنی‌داری جدول گویای درجه معنی‌داری اثر مذکور در سطح معنی‌داری ۰/۰۵  $P <$  است. چنان‌که مشاهده می‌شود در صورتی که مقدار داخل پرانتز و یا همان عدد معنی‌داری کم‌تر از ۱/۹۶ باشد، اثر معنی‌دار نبوده و به‌جای خط ممتد، نقطه چین رسم شده است. چنان‌که مشاهده می‌شود ۳ فرضیه تأیید و ۳ فرضیه رد شده است. نرم افزار لیزرل شاخص‌های مختلفی را برای برازش مدل در قسمت متنی در اختیار ما قرار می‌دهد. به کمک این شاخص‌ها می‌توانیم در مورد کل مدل قضاوت کنیم که آیا این مدل ما قابل قبول است یا نه؛ به عبارت دیگر، آیا داده‌های ما مبانی نظری ما را تأیید می‌کنند یا نه. اگر یکی از این شاخص‌ها قابل قبول نباشد دلیلی بر رد مدل نیست؛ بلکه نشان‌دهنده ضعف نسبی مدل می‌باشد که این ضعف ممکن است ناشی از نمونه‌گیری، جمعیت

نمونه یا عوامل دیگر باشد. متداول‌ترین شاخص‌هایی که در اکثر پژوهش‌ها گزارش می‌شوند شاخص RMSE است.

نسبت کای دو به درجه آزادی در مدل پژوهش برابر با  $1/8$  به‌دست آمد. مقدار RMSE مدل پژوهش برابر با  $0/072$  حاصل شد. به‌طور کلی در مدل معادلات ساختاری هر چه مقدار RMSE از  $0/05$  کم‌تر باشد مدل، مدل بسیار خوبی است و اگر بین  $0/05$  تا  $0/08$  باشد، مدل مناسب می‌باشد. در این پژوهش مدل از لحاظ مقدار RMSE در وضعیت مناسبی قرار دارد و می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مدل از لحاظ برازش، مدل خوبی است.

### نتیجه‌گیری

علی‌رغم تأیید قوی رابطه بین تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در اغلب پژوهش‌ها، در پژوهش تانسکی (۱۹۹۳) تأییدی بر این رابطه پیدا نشد. در پژوهش حاضر نیز همچون پژوهش تانسکی رابطه‌ای بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور پیدا نشد. در این پژوهش بین جو سازمانی با تعهد سازمانی و همچنین بین جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه‌ای دیده نشد. بدین معنی که با بهبود جو سازمانی کتابخانه‌های عمومی همچون افزایش استقلال کتابداران، حس اعتماد و حمایت آن‌ها از یکدیگر و... نه تنها نمی‌توان رفتار شهروندی سازمانی کتابداران را افزایش داد؛ بلکه این نیز تأثیری در بهبود تعهد سازمانی کتابداران و در نتیجه تضمینی بر باقی ماندن آن‌ها و ادامه همکاری با نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور نخواهد داشت.

بر اساس یافته‌های پژوهش، جو سازمانی کتابخانه‌های عمومی به‌شکل معنی‌داری با رضایت شغلی کتابداران شاغل در آن ارتباط دارد. همچنین یافته‌های پژوهش از وجود ارتباط قوی بین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران حکایت دارد. در نتیجه، بهبود مؤلفه‌های جو سازمانی کتابخانه‌های عمومی از جمله افزایش حس استقلال، حمایت، عدالت و... در بین کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور سبب افزایش رضایت شغلی کتابداران می‌گردد. ازسوی دیگر، افزایش رضایت شغلی کتابداران نیز باعث افزایش تعهد سازمانی آن‌ها می‌شود که براین اساس

به‌طور غیرمستقیم می‌توان نقش اثرگذار مؤلفه‌های جو سازمانی بر تعهد سازمانی را مشاهده نمود. در نهایت مشخص گردید که افزایش رضایت شغلی می‌تواند باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی کتابداران گردد، که این امر می‌تواند خود را در بهبود خدمات کتابخانه از جمله سرعت در پاسخ‌گویی به نیاز مراجعه‌کنندگان در راستای احترام و تکریم آن‌ها، برگزاری نمایشگاه تازه‌های کتابخانه و برگزاری داوطلبانه کلاس‌های فوق برنامه در اوقات فراغت مراجعه‌کنندگان نشان دهد.

### پیشنهادهای

۱. برگزاری داوطلبانه کلاس‌های فوق برنامه برای مراجعه‌کنندگان، افزایش اطلاعات عمومی کتابداران از طریق مطالعه به‌منظور آمادگی هرچه بهتر جهت پاسخ‌گویی به نیاز مراجعه‌کنندگان در بخش مرجع، احترام و توجه به نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان و... از مصادیق رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه‌های عمومی محسوب می‌گردند که می‌بایست در جهت تحقق و بهبود آن‌ها تلاش نمود.
۲. نتایج پژوهش نشان داد، ارتقای میزان رضایت شغلی نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی تأثیر زیادی در رشد متغیرهای نگرشی از جمله تعهد سازمانی خواهد داشت. لذا؛ متغیر رضایت شغلی می‌بایست مورد توجه خاص برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور قرار گیرد.
۳. برای افزایش سطح رضایت شغلی باید توجه ویژه‌ای به ارتقای ادراک عدالت سازمانی خصوصاً عدالت توزیعی و رویه‌ای داشت. لذا؛ پیشنهاد می‌شود در جهت منصفانه کردن پاداش‌ها به کتابداران و طراحی نظام جبران خدمات مبتنی بر عملکرد اقدامات لازم صورت گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود مشاغل به گونه‌ای طراحی شوند که وظایف و مسئولیت‌های افراد با حقوق پرداختی به آن‌ها متناسب باشد.

## منابع

- اسعدی، میر محمد؛ ندافی، غزاله و شفیعی رودپشتی، میثم (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مورد: کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴ (۵۳)،
- اسلامی، حسن و سیار، ابولقاسم (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی. تدبیر، ۱۸ (۱۸۷).
- امین بیدختی، علی اکبر و صالح پور، معصومه (۱۳۸۶). رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش. دانشور رفتار، ۱ (۲۶)، ۳۱-۳۹.
- جمالی، اختر؛ تقی پور ظهیر، علی و صالحی، مسلم (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی واحد های منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۳ (۲)، ۸۷-۱۰۶.
- حضرتی، محمود (۱۳۸۷). بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی کارکنان در سازمان‌های دولتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- دیویس، استانی (۱۳۷۶). مدیریت فرهنگ سازمان، ترجمه ناصر میرسپاسی و معتمد گرجی، تهران: انتشارات مروارید.
- طبرسا، غلامعلی؛ اسمعیلی، محمدرضا و اسمعیلی، حمیدرضا (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی. مجله طب نظامی، ۱۲ (۲)، ۹۳-۹۹.
- مدنی، حسین و زاهدی، محمد جواد (۱۳۸۴). تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان. مجله جامعه‌شناسی ایران، ۶ (۹)، ۳-۳۳.

## References

- Appelbaum, S.; Bartolomucci, N.; Beaumier, E.; Boulanger, J.; Corrigan, R.; Dore, I.; Girard, C. & Serroni, C. (2004). organizational citizenship behavior: a case study of culture , leadership and trust. *management decision*, 42 (1), 13-40.
- Burns, T. & Carpenter, J. (2008). Organizational Citizenship and Student Achievement, *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1 (1), 51 – 58.
- Cohen, Aaron & Yarden Kol. (2004). Professionalism and Organizational Citizenship Behavior: an ... *Journal of Managerial Psychology*, 19 (4), 386-405.
- Cropanzano, R. & Byrne, S.Z. (2000). *the relationship of emotional exhaustion to work attitudes , job performance rating, and organizational citizenship behaviors*. fifteenth annual conference of society for industrial and organizational psychology in new Orleans.
- Denison, Danial R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of management review*, 21 (3), 619-654.

- Erkutlu, Hakan (2011). The moderating role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 32 (6), 532-554.
- Erturk (2006). increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians. *Journal of Managerial psychology*, 22 (3), 257-270.
- Forehand, G.A. & Gilmer, B. (1968), Environmental variation IN studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- Garg, P. & Rastogi, R (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International Journal of Educational Management*, 20 (7), 529-541.
- Geartner, S. (1999). Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models. *Human Resource Manager*, 9 (4), 479-493.
- Glick, William H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate Pitfalls in multilevel research. *Academy of management review*, 10 (3), 601-616.
- Guion, R. N. (1973). A note on organizational climate. *Organizational behavior and human performance*, 9, 120-125.
- Johannesson, R.E. (1971). *Job satisfaction and perceptually measured organizational climate: redundancy and confusion* in Frey M. W. ( ed), " New developments in manefment and organizational theory", Proceedings of the eight annual conference, Easter Academy of management, 27-37.
- Johannesson, R.E. (1973). Some problems in the measurement of organizational climate". *Organizational behavior and performance*, 10,118-144.
- Jones, A.P. & James, L.R. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationship of individual and aggregated work environment perceptions. *Organizational behavior and performance*, 23, 201-250.
- Klendaue, R. (2009). Organizational Justice and Managerial Commitment in Corporate Mergers. *Journal of Managerial Psychology*, 24 (1), 29-45.
- Kopelman, R.E.; Brief, A.P. & Guzzo, R.A. (1990). The role of climate and culture in productivity. *Organizational Climate and Culture*, 282-318.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science; selected theoretical papers*. D. Cartwright (ed.). New York: Harper & Row.
- Likert, R. (1967). *The human Organization*, New York: McGraw- Hill.
- McMurray, A.J.; Scott, D.R. & Pace, R.W. (2004). The relationship between organizational commitment and organizational climate in manufacturing. *Hum Resource Dev Quart*, 15 (4), 473-89.
- Moran, T.M. (2003) *Fostering organizational leadership: Transformational leadership and trust*. In W. K. Hoy & C. G. Miskel, Studies in Leading and Organizing Schools. Information Age Publishing: Greenwich: CT, 157-179.
- Organ, D.W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psycholog*, 48, 775-802.
- Organ, D.W. (1988). *organizationl citizenshipe behavior: the good soldier syndrome*, Lexington book, Lexington, MA.

- Peng, Yu-Ping; Hwang, Shiuh- Nan & Wong, Jehn-Yih (2010). How to inspire university librarians to Become "Good Soldiers"? the role of Job autonomy. *The Journal of Academic Librarianship*, 36 (4), 287-295.
- Podsakoff, P.M.; MacKenzie, S.B.; Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Sharma, Jai Prakash; Bajpai, Naval & Holani, Umesh (2011). Organizational Citizenship Behavior in public and private sector and its impact on job satisfaction: a comparative study in indian perspective. *International Journal of Business and Management*, 6 (1), 67-75.
- Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organizational fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25 (7), 592-599.
- Spector, P.E. (2000). A longitudinal study of relations between Job stressors and Job strains. *Journal of Applied psychology*. 85, 211-218.
- Tansky, A. (1993). Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is the Relationship?. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 3, 195-207.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

سبزی‌پور، مجید؛ احمدی‌زاد، آرمان و اسمعیلی‌گیوی، محمدرضا (۱۳۹۰). تحلیل رابطه جو سازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتارهای فرانش در نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۴)، ۵۸۱-۶۰۲.