

نقش نشاط سازمانی محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر داشتن نقش یادگیری

حمیده خندان بارانی ده امام جمعه (نویسنده مسئول)^۱، مهدی ملک زاده

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه الزهرا hamidehkhandan82@gmail.com

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز Mahdi.malekzadeh8158@gmail.com

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر نشاط سازمانی محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر داشتن نقش یادگیری در بیمه آرمان در شهر تهران می باشد. این پژوهش به لحاظ طبقه بندی بر مبنای هدف، کاربردی است و به لحاظ طبقه بندی بر مبنای روش یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان بیمه آرمان در شهر تهران می باشد که بالغ بر ۴۰۰ نفر می باشد. روش نمونه گیری مورد استفاده، نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. حداقل حجم نمونه مورد نیاز از طریق فرمول کوکران ۱۹۶ نفر می باشد. داده های گردآوری شده از طریق نرم افزار spss و Smart-PLS مورد تحلیل قرار گرفتند و با کمک مدلسازی معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق بررسی شدند. نتایج بدست آمده از تحقیق نشان داد؛ که نشاط سازمانی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی به واسطه نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر معناداری دارد.

واژه های کلیدی

نشاط سازمانی محیط کار، رفتار شهروندی سازمانی، یادگیری سازمانی

۱. مقدمه

تلاش برای بهبود عملکرد، از روزهای اولیه شکل گیری رشته مدیریت به عنوان اصل خدشه ناپذیری مطرح بوده است [1]. در این راستا منابع انسانی به عنوان یکی از مهمترین دارایی بهای نامشهود و منبع اصلی کسب مزیت رقابتی پایدار در سازمان به حساب می آید [2]. بر این مبنا سازمان ها غالبا می خواهند کارکنانی فعال، متعهد و متعهد به استانداردها با کارایی بالا داشته باشند، به صورتی که تعالی و پیشرفت در فعالیتهای سازمانی از طریق اثربخشی و کارایی کارکنان بدست آید [20]. این هدف از طرق مختلف می تواند محقق شود، اما یکی از راههای کم هزینه و سریع، رفتار کارمندان در محیط کار می باشد. کارمندانی را مشاهده می کنیم که از سازمان خود در مقابل دیگران دفاع می کنند. آنچه را می دانند به همکاران خود می آموزند و برای جذب افراد توانا به سازمان خود تلاش می کنند بدون آنکه چشم انتظار پاداشی از سازمان باشند. این گونه رفتارهایی که از سوی کارمندان بروز می کند، در ادبیات تحقیق به عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته می شود. رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار فرانقشی می باشد که به ارایه پیشنهادات در راستای توسعه سازمانی و کمک به دیگر افراد با رفتار های جوانمردانه اطلاق می شود [15]. کارکنانی که با انجام فعالیتهای داوطلبانه و مازاد بر نقش رسمی خود در جهت موفقیت سازمان خود از هیچ تلاشی دریغ نکنند در واقع به هدف سازمان که همانا عملکرد خوب و مزیت رقابتی است، جامع عمل می پوشانند. البته رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان می تواند منجر به نتایج مختلفی از قبیل رابطه میان کارگران، محیط کار، عملکرد کار و غیره شود [17]. از عواملی که می تواند بر روی بروز رفتار شهروندی سازمانی اثر بگذارد فضای محیط کار و قابلیت های یادگیری در این محیط است.

شادی در محیط کار نگرشی است که به افراد این امکان را می دهد تا عملکردشان را به حداکثر برسانند و به موفقیت برسند [16]. تحقیقات نشان می دهد که شادی صرف نظر از چگونگی به دست آوردن آن، می تواند سلامت جسمانی را بهبود بخشد. افرادی که شاد هستند، احساس امنیت بیشتری می کنند، آسان تر تصمیم می گیرند، دارای روحیه مشارکتی بیشتری هستند و نسبت به کسانی که با آنان زندگی می کنند، بیشتر احساس رضایت می کنند. اغلب افراد بزرگسال بیشتر وقت خود را در کار سپری می کنند. بنابراین کار، یکی از تعیین کنندگان اصلی برای سلامت و شادی است. شادی در محل کار نه تنها برای کارفرمایان مفید می باشد بلکه برای کارکنان و جامعه نیز مفید است [18]. تحقیقات نشان می دهد که شادی باعث افزایش اعتماد در روابط اجتماعی، پذیرش توأم با مسئولیت پذیری بالاتر سمت های شغلی بالاتر، افزایش مهارت های اجتماعی و توانایی حل تعارض های بین گروهی و در نهایت روابط صمیمانه با دیگران دارند [16]. افراد شاد، به دلیل صحبت بیشتر با دیگران و برقراری تماس های چشمی بیشتر با دیگران، باث از بین رفتن موانع اجتماعی-ارتباطی و افزایش حس تفاهم و صمیمیت در بین کارکنان شوند. علاوه بر این، کتچیان^۱ (۲۰۰۶)، معتقد است که افراد شاد، عزت نفس، حس کنترل و خوش بینی بیشتری نسبت به آینده دارند. تحقیقات نشان می دهد که افراد شاد در کاری که انجام می دهند، خود را توانمندتر، موفق تر و کارآمدتر تصور می کنند [3].

ارزشهای یادگیری سازمانی، دیدگاه های کارکنان را به فراتر از وظایف رسمی سازمان توسعه می دهد و بیشتر اینکه اعضای سازمان را به کمک به کمک به همکاران خود، تشویق می کنند [19]. در واقع اینطور می توان بیان داشت که یادگیری یکی از متغیرهای پیش بین رفتار شهروندی سازمانی است [20]. در این تحقیق نیز محقق از قابلیت یادگیری سازمانی به عنوان یکی از متغیرهای پیش بین استفاده می کند و همچنین به عنوان یک متغیر میانجی در ارتباط بین شادی در کار و رفتار شهروندی سازمانی.

¹ - Ketchain

مسأله ای که در این تحقیق با آن روبرو هستیم، مساله موضوع بروز رفتار شهروندی سازمانی می باشد. از معضلاتی که امروزه در سازمانها می توان مشاهده نمود وجود رفتارهایی همچون کم کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارباب و کینه توزی است [4]. رفتارها دقیقاً در تضاد با رفتار شهروندی سازمانی است و می تواند بر عملکرد سازمانها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می گذارد. در این تحقیق محقق قصد دارد که عوامل موجد رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دهد و سوالی که در این تحقیق به آن می خواهیم پاسخ دهیم این است که آیا شادی سازمانی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی در بین کارکنان بیمه آرمان در شهر تهران تاثیر دارد؟

۲. مرور ادبیات و پیشینه تحقیق

۱.۲. نشاط سازمانی در محیط کار

نشاط به درجه یا میزانی اطلاق می گردد که شخص درباره مطلوبیت و کیفیت کل زندگی خود قضاوت می کند. به عبارت دیگر نشاط به این معنا است که فرد به چه میزان زندگی خود را دوست دارد. منظور از درجه یا میزان این است که نشاط حد بهینه ندارد بلکه در مقایسه با دیگران کم یا زیاد می گردد. یکی از ابعاد نشاط، نشاط سازمانی^۲ است. نشاط در محیط کار نگرشی است که به افراد این امکان را می دهد تا عملکردشان را به حداکثر برسانند و به موفقیت برسند. نشاط در محیط کار نگرشی است که به افراد این امکان را می دهد تا عملکردشان را به حداکثر برسانند و به موفقیت برسند [5].

شادی (نشاط) در محیط کار زمانی حاصل می شود که فرد برای دستیابی به اهداف کاری خود از توانایی ها و استعدادهای خود استفاده می کند. استعدادها شامل مجموعه ای از توانایی های ذهنی، جسمی، روانی است که در درون هر فرد به طور متفاوت موجود است. توانمندی های درونی سرمایه های وجودی هر فرد است که اگر به کار گرفته شوند، احساس رضایت و شادی ماندگار ایجاد خواهند کرد [21].

نشاط سازمانی منجر به بهره وری، کارایی، دقت در تصمیم گیری، افزایش طول عمر و کیفیت زندگی کاری می شود [6]. شایروم نشاط را یک سازه احساسی می داند و آن را اینگونه تعریف می کند: نشاط حالتی مثبت است که در پاسخ به تعامل دائمی فرد با عناصر معنی دار شغل و محیط کاری حاصل شده و سه احساس به هم مرتبط را شامل می شود که عبارت است از قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی و لذا نشاط هم با فاکتورهای جسمی و هم با فاکتورهای روانی مرتبط است که با سرزندگی و انرژی مشخص می شود [7].

۲.۲. رفتار شهروندی سازمانی

در اولین تعریف از رفتار شهروندی سازمانی باتمان و ارگان رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری فردی و داوطلبانه می داند که به طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی سازمان را افزایش خواهد داد، تعریف کردند [8]. کتز و کان در سال ۱۹۷۸ نیز از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای فراتر از نقش که موجب افزایش اثربخشی سازمان می شود یاد می کنند. بارنارد در دهه ۱۹۳۰ نیز از اصطلاح رفتارهای فرانشی استفاده می کند که وی از آن به عنوان رفتارهایی خودجوش و خودانگیخته تعریف می کند که شامل رفتارهایی می شود که هم در شرح شغل آمده است که رفتارهای موردانتظار و پذیرش مدیریت سازمان است و هم رفتارهای فرانشی است که نمودهایی از کمک به کارکنان جدید در سازمان، عدم تضييع حقوق دیگران و ابراز صمیمت با دیگران می باشد [8]. همچنین مورمان و بلکلی، رفتار شهروندی سازمانی را بدین شکل تعریف می کنند: رفتار شهروندی سازمانی آن رفتاری است که اغلب به وسیله کارکنان به منظور حمایت از منافع سازمانی انجام می شود، اگرچه که ممکن است چنین رفتاری مستقیماً به منافع فردی منتهی نشود [22].

۲.۳. یادگیری سازمانی

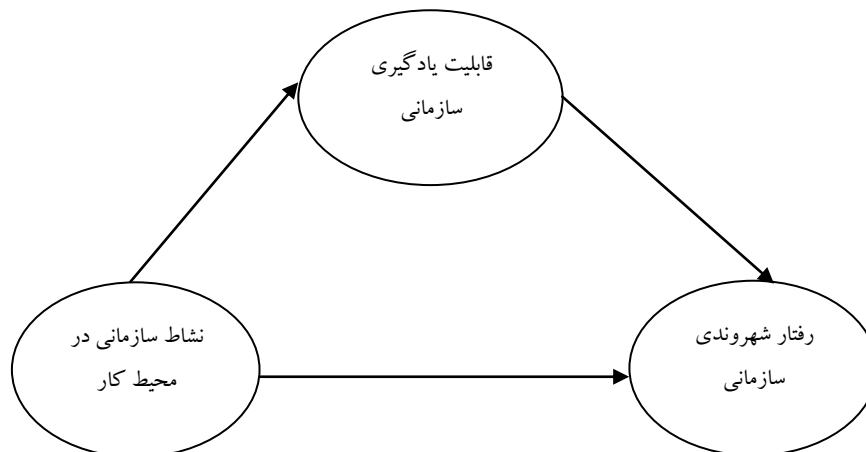
یادگیری فرآیندی است که در آن رفتارها، پندارها و دانش افراد تغییر می کند و موجب سهولت در تغییر رفتار می شود که این امر بهبود عملکرد را به دنبال خواهد داشت [9].

² - Workplace Happiness

یادگیری یک تغییر نسبتاً دائمی رفتار است که بر اثر تجربه، حاصل می‌شود. مدیران آگاه به اصول اولیه یادگیری در موقعیت مطلوبی برای کمک به دیگران در فراگیری رفتار لازم برای به دست آوردن حداکثر بازدهی، قرار دارند [11].

در تعریف یادگیری گفته اند: یادگیری، به فرآیند کسب دانش یا مهارت اطلاق می‌شود. یادگیری به طور سنتی، به عنوان فرآیندی تعریف شده است که به وسیله آن، افراد دانش و بصیرت‌های نوینی را در نتیجه تغییر رفتار و اقدامات، کسب می‌کنند [10]. به معنای تقویت توانایی به کمک تجربه است که از پیگیری امور به دست می‌آید. یادگیری همیشه در طی زمان و در مسیر زندگی واقعی به دست می‌آید [12]. گرانتهاام اظهار می‌دارد که یادگیری باعث توانایی پاسخگویی سریع‌تر و مؤثرتر به محیط پیچیده و پویا می‌شود. یادگیری همچنین انتشاراطلاعات، برقراری ارتباط، آگاهی و کیفیت تصمیم‌گیری در سازمان‌ها را افزایش می‌دهد. از طرفی تغییر در ادراکات، نحوه تفکر، به خاطر سپردن و تشخیص افراد در دایره آثار یادگیری قرار می‌گیرد. سازمان یادگیرنده نیز در فراگیری از همین تعریف تبعیت می‌کند، بدین معنی که چنین سازمانی در طول زمان می‌آموزد، تغییر می‌کند و عملکردهایش متحول می‌شود. میزان موفقیت هر جامعه، وابسته به توان یادگیرندگانی دارد که درگیر فرآیند یادگیری همیشگی و دائمی هستند.

اسکندری در تحقیقی به بررسی رابطه بین نشاط سازمانی و یادگیری سازمانی پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که بین نشاط سازمانی و یادگیری سازمانی در جهاد کشاورزی استان کردستان رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. همچنین نتایج حاصل نشان داد که بین تک تک مؤلفه‌های نشاط سازمانی (مثبت‌اندیشی، علاقه به کار و سازمان، خودگشودگی، مشارکت و معنادار بودن کار) با یادگیری سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد [13]. حسینی و بارانی نیز در تحقیقی به بررسی رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی و قصد تسهیم دانش با تأکید بر نقش میانجی تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان مدرسان زبان انگلیسی و غیر زبان انگلیسی در ایران پرداختند. نتایج نشان داد که هیچ تفاوت معناداری در امتیازات مربوط به فرهنگ یادگیری سازمانی مدرسان زبان انگلیسی و غیر زبان انگلیسی وجود نداشت. براساس نتایج این پژوهش، فرهنگ یادگیری سازمانی پیش‌بینی‌کننده‌ی مثبت و معنادار تعهد سازمانی و قصد تسهیم دانش است، اما پیش‌بینی‌کننده‌ی معنادار رفتار شهروندی سازمانی نیست. تعهد سازمانی پیش‌بینی‌کننده‌ی مثبت قصد تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد [14]. در تحقیقات خارجی نیز آلانگولو و دمیرتاس در تحقیقی به بررسی ارتباط بین سطح یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مدیران و معلمان و ویژگی‌های یک مدرسه مؤثر می‌باشد، پرداختند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که درک مدیران از مدرسه یادگیرنده و ویژگی‌های مدرسه اثربخش در سطح متوسط می‌باشد و درک آنها از رفتار شهروندی سازمانی در سطح بالایی می‌باشد. ویژگی‌های مدرسه یادگیرنده مدارس سطح بالا به صورت معنی‌داری رفتار شهروندی سازمانی معلمان را توضیح می‌دهد و بر روی آن تأثیر می‌گذارد [23]. با توجه به مرور ادبیات و پیشینه تحقیق، مدل مفهومی در قالب شکل ۱ آورده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مدل مفهومی تحقیق، فرضیه‌ها عبارتند از:

فرضیه اصلی: نشاط سازمانی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر معناداری دارد.

فرضیه فرعی اول تحقیق: نشاط سازمانی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد.

فرضیه فرعی دوم تحقیق: نشاط سازمانی در محیط کار بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر معناداری دارد.

فرضیه فرعی سوم تحقیق: قابلیت یادگیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد.

۳. روش تحقیق

روش تحقیق حاضر از منظر هدف در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد. همچنین بر اساس ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی می باشد. تحقیق توصیفی، آنچه را که هست توصیف و تفسیر می کند و به شرایط یا روابط موجود، عقاید متداول، فرایندهای جاری، آثار مشهود یا روندهای در حال گسترش توجه دارد. تمرکز اصلی در درجه اول به زمان حال است، هر چند غالباً رویدادها و آثار گذشته را نیز که به شرایط موجود مربوط می شوند، مورد بررسی قرار می دهد. تحقیق پیمایشی^۳ نیز روشی برای به دست آوردن اطلاعاتی درباره دیدگاهها، باورها، نظرات، رفتارها یا مشخصات گروهی از اعضای یک جامعه آماری از راه انجام تحقیق می باشد. جامعه مورد بررسی در این تحقیق شامل تمامی کارکنان شعب مرکزی بیمه آرمان شهر تهران می باشد. حجم جامعه مورد بررسی حدود ۴۰۰ نفر می باشد.

حجم جامعه آماری این تحقیق محدود می باشد. روش نمونه گیری که در این تحقیق مورد استفاده قرار خواهد گرفت نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. با توجه به محدود بودن جامعه آماری به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران (نمونه گیری از جامعه محدود) استفاده می شود.

$$n = \frac{\frac{z^2 \times p \times q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 \times p \times q}{d^2} - 1 \right)} \quad n = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}}{1 + \frac{1}{400} \left(\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2} - 1 \right)} = 196$$

با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵ درصد و با پذیرش خطای ۵ درصد، تعداد حجم مورد نیاز برابر ۱۹۶ نفر می باشد. به منظور جمع-آوری داده ها و اطلاعات از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است که از نظر روایی و پایایی در شرایط مناسبی قرار دارند. به منظور سنجش روایی از روایی صوری و نظر خبرگان و نیز روایی محتوا استفاده شده است و بمنظور سنجش پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی استفاده شده است. جدول ۱ نشان دهنده ضرایب روایی و پایایی برای سوالات پرسشنامه است که همگی در شرایط مناسبی قرار دارند.

جدول ۱. روایی و پایایی ابزار گردآوری داده ها

Cronbachs Alpha	Composite Reliability	AVE	
0.894	0.914	0.523	قابلیت یادگیری سازمانی
0.837	0.884	0.570	نشاط سازمانی در محیط کار
0.960	0.962	0.514	رفتار شهروندی سازمانی

³ Survey Research

جدول ۱ شاخص‌های روایی، پایایی را برای تمامی متغیرهای مکنون تحقیق نیز نشان می‌دهد. در این تحقیق پایایی مدل‌های اندازه‌گیری از سه طریق بارهای عاملی، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ سنجیده شده است. بارهای عاملی بدست آمده نشان می‌دهد که همه بارهای عاملی بالاتر از ۰,۴۰ است و در سطح معنی داری ۹۵ درصد معنی دار هستند. شاخصهای پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه استفاده می‌شوند و لازمه تایید پایایی بالاتر بودن این شاخصها از مقدار ۰/۶ می‌باشد. تمامی این ضرایب بالاتر از ۰/۶ می‌باشند و نشان از پایا بودن ابزار اندازه‌گیری می‌باشند.

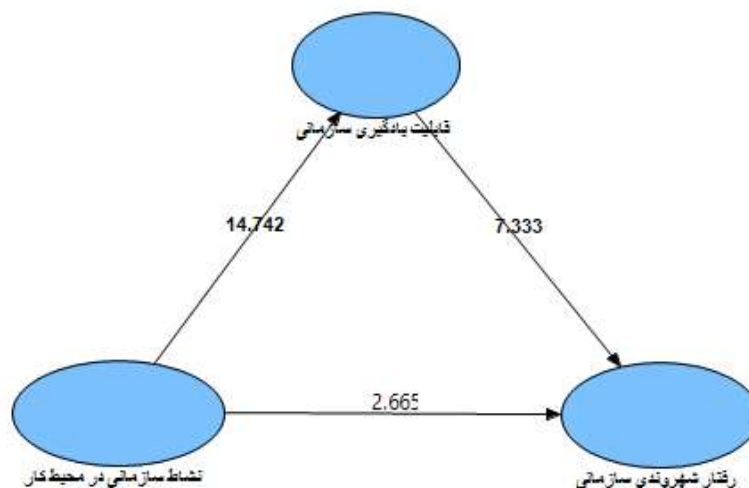
۴. تحلیل داده‌ها

نتایج پس از جمع‌آوری داده‌ها، جهت اتخاذ تصمیم مناسب و نتیجه‌گیری، اطلاعات جمع‌آوری شده باید مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی به کمک نرم‌افزار SPSS و روش تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها، مبتنی بر مدل معادلات ساختاری توسط نرم‌افزار SMART-PLS استفاده شده است.

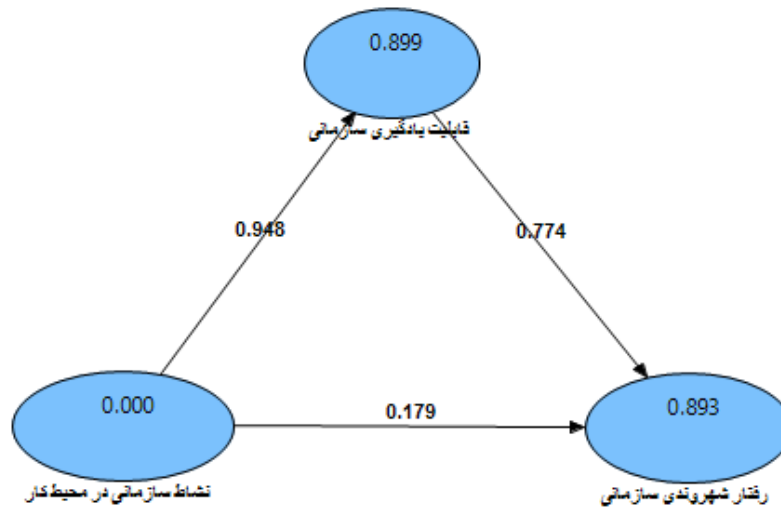
داده‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌های قابل‌تحلیل این تحقیق توسط ۱۹۶ نفر از کارکنان بیمه آرمان در شهر تهران پاسخ داده شد که نتایج حاصل از تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناختی نشان داد که از نظر جنسیت ۶۴ درصد از پاسخ‌دهنده‌ها مرد و ۳۶ درصد زن؛ از نظر تاهل، ۱۹ درصد از پاسخ‌دهنده‌ها مجرد و ۸۱ درصد متاهل؛ از نظر سطح تحصیلات ۷۶ درصد از افراد دارای مدرک لیسانس؛ ۲۱ درصد دارای مدرک فوق لیسانس؛ ۳ درصد دارای مدرک دکتری و در نهایت از نظر سابقه خدمت، ۳۳ درصد افراد بین ۱ تا ۵ سال؛ ۴۰ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال؛ ۱۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال؛ ۷ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال؛ ۲ درصد بیشتر از ۲۰ سال سابقه دارند. همچنین نتایج حاصل از آمار توصیفی متغیرهای تحقیق در جدول ۲ آورده شده است.

۴.۱. تحلیل فرضیه‌ها

در این تحقیق به منظور آزمون فرضیات از مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS استفاده شده است. بدین منظور از مدل ساختاری ضریب معنی داری به منظور تایید یا رد فرضیه‌ها (شکل ۲) و مدل ساختاری ضریب تاثیر به منظور سنجش میزان تاثیر (شکل ۳) استفاده شده است.



شکل ۲. مدل ساختاری. ضرایب معنی داری



شکل ۳. مدل ساختاری. ضریب مسیر

با توجه به تحلیل های انجام شده برای بررسی فرضیه های تحقیق، نتایج تحلیل فرضیه ها در قالب جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. نتایج تحلیل فرضیه ها

نتیجه	ضریب معنی داری	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید	۲۵,۶۸۹	۰,۷۳۳	فرضیه اصلی: نشاط سازمانی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۲,۶۶۵	۰,۱۷۹	فرضیه فرعی اول تحقیق: نشاط سازمانی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۱۴,۷۴۲	۰,۹۴۸	فرضیه فرعی دوم تحقیق: نشاط سازمانی در محیط کار بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۷,۳۳۳	۰,۷۷۴	فرضیه فرعی سوم تحقیق: قابلیت یادگیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد.

۵. نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به داده های جمع آوری شده و تجزیه و تحلیل انجام شده؛ فرضیه اصلی تحقیق مورد پذیرش قرار گرفت. فرضیه اصلی تحقیق مبتنی بر تاثیر نشاط سازمانی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی است. ضریب

معنی داری گزارش شده برابر ۲۵,۶۸۹ است. با توجه به اینکه ضریب معنی داری بزرگتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحران قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه اصلی تحقیق در سطح معنی داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار می گیرد. فرضیه اول فرعی تحقیق مبتنی بر تاثیر نشاط سازمانی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی است. ضریب معنی داری گزارش شده برابر ۲,۶۶۵ است. با توجه به اینکه ضریب معنی داری بزرگتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحران قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه اول فرعی تحقیق در سطح معنی داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار می گیرد. فرضیه فرعی دوم تحقیق مبتنی بر تاثیر نشاط سازمانی در محیط کار بر قابلیت یادگیری سازمانی است. ضریب معنی داری گزارش شده برابر ۱۴,۷۴۲ است. با توجه به اینکه ضریب معنی داری بزرگتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحران قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه دوم فرعی تحقیق در سطح معنی داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار می گیرد. در نهایت فرضیه فرعی سوم تحقیق مبتنی بر تاثیر قابلیت یادگیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی است. ضریب معنی داری گزارش شده برابر ۷,۳۳۳ است. با توجه به اینکه ضریب معنی داری بزرگتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحران قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه سوم فرعی تحقیق در سطح معنی داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار می گیرد. با توجه به نتایج بدست آمده، پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

ایجاد زمینه های انگیزشی برای کارکنان جهت انجام امور با انرژی بالا، ایجاد محیط و شرایط کاری مناسب و آرام توسط بخش مدیریت منابع انسانی

ایجاد اهداف مشخص و مشترک برای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه و افزایش میزان همکاری بین کارکنان، از طریق ایجاد گروه های کارکنان و مشخص کردن اهداف برای هر گروه و ایجاد فضای رقابتی و دوستانه توسط بخش مدیریت کل

ایجاد نظام پرداخت حقوق مناسب و مکفی برای کارکنان توسط بخش حسابداری

اعطای سهام و شراکت در سود سازمان برای کارکنان در جهت افزایش میزان اشتیاق آنها برای انجام امور توسط بخش مدیریت منابع مالی
استخدام افراد با انگیزه و خلاق، از طریق استفاده از فرم تست شناخت شخصیت برای استخدام افراد مناسب توسط بخش مدیریت منابع انسانی

منابع

- [1]. شیرازی، علی. خداوردیان، الهام. نعیمی، محمد. (۱۳۹۱). تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی). پژوهش نامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره ۷، صص ۱۵۴-۱۳۳.
- [2]. صفری، علی. رادی، فائزه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر بازاریابی داخلی بر کیفیت خدمات با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار های شهروندی و تعهد سازمانی. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست و سوم، شماره ۷۶، صص ۱۱۶-۸۱.
- [3]. مهداد، علی. ایرانپور، مریم. گلپور، محسن (۱۳۹۴). پیش بینی تعارض کار- خانواده و خانواده- کار از طریق شادی در محیط کار و تعهد سازمانی. فصلنامه ی پژوهش های نوین روانشناختی. سال دهم، شماره ی ۳۸، صص ۱۸۵-۱۶۷.
- [4]. قلی پور، آرین. پورعزت، علی اصغر. سعیدی نژاد، مجید. (۱۳۸۶). عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمانها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۸، صص ۲۹-۱.
- [5]. کهخایی، محمد. ناستی زایی، ناصر. مرزیه، افسانه (۱۳۹۶). بررسی مقایسه ای نشاط سازمانی اعضای هیأت علمی در موقعیت های استخدامی مختلف. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. شماره ی ۷۹، صص ۵۷۰-۵۳۱.
- [6]. چاوش باشی، فرزانه (۱۳۹۳). نقش فرهنگ کارآفرینی در نشاط سازمانی کارکنان محیط های فرهنگی (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب). فصلنامه ی پژوهش هنر. سال دوم، شماره ی ۶، صص ۴۲-۳۷.
- [7]. حق گوین، زلفا. زارعی متین، حسن. جندقی، غلامرضا. رحمتی، محمدحسین (۱۳۹۴). فهم فرآیند شکل گیری نشاط با استفاده از نظریه داده بنیاد. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی. سال چهارم، شماره ی ۲، صص ۱۴۱-۱۱۹.

- [8]. صنوبری، محمد. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن. دومانهنامه توسعه انسانی پلیس. سال پنجم. شماره ۱۶. صص ۷۹-۹۹.
- [9]. علوی، سمیه (۱۳۸۹). یادگیری سازمانی و عوامل مؤثر بر آن. پیام مدیران فنی و اجرایی. شماره ۲۴. صص ۶۶-۷۵.
- [10]. مارکواریت، مایکل (۱۳۸۵). ایجاد سازمان یادگیرنده، توسعه عناصر پنج گانه یادگیری سازمانی. ترجمه محمدرضا زالی. تهران. انتشارات مرکز کارآفرینی دانشگاه تهران. چاپ اول.
- [11]. شرمهورن، جان آر؛ هانت، جیمز جی؛ ازبورن، ریچارد ان (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه ی مهدی ایران نژاد پاریزی، محمدعلی بابایی زکلیکی و محمدعلی سبحان الهی. کرج، انتشارات مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ چهارم.
- [12]. سنگه، پیتر (۱۳۸۶). پنجمین فرمان (خلق سازمان یادگیرنده). ترجمه: حافظ کمال هدایت و محمد روشن. تهران. انتشارات سازمان مدیریت صنعتی. چاپ هفتم.
- [13]. اسکندری، پیمان (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین نشاط سازمانی و یادگیری سازمانی (مطالعه موردی: جهاد کشاورزی استان کردستان). دومین کنفرانس ملی علوم مدیریت نوین و برنامه ریزی پایدار ایران.
- [14]. حسینی فاطمی، آذر. بارانی، قاسم (۱۳۹۶). بررسی رابطه ی بین فرهنگ یادگیری سازمانی و قصد تسهیم دانش با تأکید بر نقش میانجی تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان اساتید زبان انگلیسی و غیر زبان انگلیسی در دانشگاه های ایران. فصلنامه ی مطالعات زبان و ترجمه (دانشکده ی ادبیات و علوم انسانی). شماره ی ۱. صص ۸۵-۸۳.
- [15]. Bateman, T.S. and Organ, D.W. (1983), "Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship", *Academy of Management Journal*, Vol. 26 No. 4, pp. 587-595
- [16]. Pryce-Jones, J., (2010). *Happiness at work: Maximizing your psychological capital for success*. West Sussex, United Kingdom: Wiley-Blackwell.
- [17]. Ummi Naiemah, Saraih. Zin Aris, Ain Zuraini. Mohd Karim, Khofizhoah. Abu Samah, Irza Hanie. Sa'aban, Syahira. Suhana, Abdul Mutalib. (2017). Relationships between Organizational Commitment, OCB, Organizational Justice and Turnover Intention: Evidence from Educational Institution in Malaysia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, Vol. 6, no. 2, pp.64-77.
- [18]. Buil, I., Martínez, E., & Matute, J. (2016). From internal brand management to organizational citizenship behaviours: Evidence from frontline employees in the hotel industry. *Tourism Management*, (57), 256-271.
- [19]. Jo, S. and Joo, B.K. (2011), "Knowledge sharing: the influences of learning organization culture, organizational commitment, and organizational citizenship behaviours", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, Vol. 20 No. 10, pp. 1-12.
- [20]. Salas-Vallina, Andres. Alegre, Joaquín. Fernandez, Rafael (2017). "Happiness at work and organizational citizenship behavior: Is organizational learning a missing link?", *International Journal of Manpower*, Vol. 38 Issue: 3, pp.470-488.
- [21]. Cloutier, S.; J. Jambeck & N. Scott (2014). "The Sustainable Neighborhoods for Happiness Index (SNHI): A Metric for Assessing a Community's Sustainability and Potential influence on Happiness". *Ecological Indicators*, 40, 9: 147-152.

- [22]. Ali, Nazim& TahirMehmud, Sultan& BakhshBaloch, Qadar& Usman, Muhammad.(2010). Impact of organizational justice on organizational citizenship behavior of bankers of NWFP, Pakistan (An Empirical Evidence). Interdisciplinary journal of contemporary research in business. VOL 2, NO 7.pp 111-116.
- [23]. Alanoğlu, Müslim. Demirtaş, Zülfü.(2016). The Relationships between Organizational Learning Level, School Effectiveness and Organizational Citizenship Behavior. Journal of Education and Training Studies. Vol. 4, No. 4; pp 35- 44.