

بررسی عوامل مؤثر بر محیط متعالی کسب و کار (مورد مطالعه: شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مسجدسلیمان)

فواد مکوندی^{*۱}

۱- استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی عوامل مؤثر بر محیط متعالی کسب و کار در شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مسجدسلیمان انجام شده است. روش پژوهش حاضر بر اساس هدف، کاربردی و بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی به شمار می‌آید، و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی و به طور مشخص مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این تحقیق ۵۷۴ نفر از کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مسجدسلیمان بودند که با استفاده از نمونه‌گیری ساده تصادفی و روش کوکران ۲۲۷ نفر انتخاب گردیدند و از طریق پرسشنامه‌های استاندارد که روایی و پایایی آنها محاسبه شد داده‌ها گردآوری گردیدند. سپس با استفاده از نرم‌افزارهای آماری و در سطح خطای آلفای ۰,۵، همه فرضیه‌ها به آزمون گذاشته شد که همه فرضیه‌ها تایید شدند و عوامل مؤثر بر محیط متعالی شناسایی شد. در نهایت پیشنهادات کاربردی ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: محیط متعالی، جو سازمانی، احترام به کارکنان، افتخار به کار در سازمان، عدالت در سازمان.

مقدمه و بیان مساله

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سیاستها، برنامه‌های سازمان، وضعیت مالی یا ارزش سهام شرکت هیچکدام سازمان را به محیطی مناسب برای کار کردن تبدیل نمی‌کند، بلکه آنچه از سازمان یک محیط کار ایده آل و مطلوب می‌سازد، احساس کارکنان نسبت به محیط کار است. شرایط محیط کار برای ایجاد و رشد احساس کارکنان در سه عامل خلاصه می‌شود: مدیریت، شغل و همکاران.

محیط سازمانی همانند هوای موجود در یک اتاق است، ما نمی‌توانیم فضای سازمانی را ببینیم یا لمس کنیم، اما آن ما را احاطه کرده است و هر چه که اتفاق می‌افتد را تحت تاثیر قرار می‌دهد و خود نیز از آنچه که در سازمان می‌گذرد، تاثیر می‌پذیرد. در جو باز و مطلوب، کارکنان از رضایت شغلی قابل توجهی برخوردارند و انگیزه کافی برای غلبه بر مشکلات دارند. آنها دارای نیروی محرکه لازم برای ترتیب دادن کارها و حفظ تحرک سازمان هستند. به علاوه کارکنان به همکاری با سازمان خود افتخار می‌کنند. کارکنان به خوبی با یکدیگر همکاری می‌کنند و امور سازمان را تمام و کمال انجام می‌دهند. فضای متعالی کسب و کار مربوط به تعیین ویژگی‌های قابل اندازه‌گیری محیط کار است که بطور مستقیم یا غیرمستقیم توسط کسانی که در این محیط کار می‌کنند درک شده است و فرض می‌شود که روی انگیزش و رفتارشان تاثیر می‌گذارد. همچنین به عنوان منبعی موثر و بانفوذ جهت شکل دهی رفتار عملی کند. فضای سازمانی را می‌توان نتیجه رهبری مدیر دانست. مدیر مؤثر مهارت بسزایی در برانگیختن کارکنان با برآورده ساختن نیازهای روانی کارکنان همچون توفیق طلبی، قدرت و... دارد. تمامی این عوامل موجب بهره‌وری و اثربخشی کارکنان و در نهایت افزایش بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود. محیط متعالی برای کار جایی است که کارکنان به مدیریت سازمان اعتماد دارند و به کاری که انجام می‌دهند افتخار می‌کنند و از رابطه با همکاران خود لذت می‌برند.

یکی از مهمترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا آنها با حس مسئولیت پذیری و تعهد کامل به مسائل در جامعه و حرفه خود کار کنند و عملکرد بهینه داشته باشند. اما گاه کارکنان

در سازمان اعمال و رفتارهایی را از خود بروز می‌دهند که نه تنها در این جهت نیست، بلکه مانع دستیابی سازمان به اهدافش می‌شود. برای کاهش اثرات سوء رفتارهای کارکنان باید فضای سازمانی مناسبی خلق نمود. فضای سازمانی درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به کار هستند، در واقع، درک کارکنان برداشتی ذهنی و احساسی است که از ارتباطات انسانی شکل می‌گیرد؛ ارتباطات انسانی که کارکنان با مدیر و با همکاران خود دارند. زمانی که با کارکنان به صورت عادلانه و مثبت رفتار شود آنها برای نشان دادن نگرش مثبت تشویق می‌شوند و این امر باعث اعتماد آنها به رهبری و سازمان می‌شود (عباسی و حجتی، ۱۳۸۸). در واقع، کارکنان در محیطی که به منابع، اطلاعات و حمایت دسترسی داشته باشند، فرصت یادگیری پیدا می‌کنند و این امر توانمندی آنها را افزایش می‌دهد. این احساس متعالی، جو سازمانی متعالی خلق می‌کند و جو سازمانی متعالی نیز اثربخشی و بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد. محیط متعالی برای کار جایی است که کارکنان به مدیریت سازمان اعتماد دارند و به کاری که انجام می‌دهند افتخار می‌کنند و از رابطه با همکاران خود لذت می‌برند. در فضایی که بوروکراسی چند ساله حکمفرما گردیده و تکنولوژی ماشینی جایگزین انسانها گردیده محیط نیز باید دستخوش تغییرات گردد. انسان همیشه این را دوست داشته است که با وی به صورتی ملایم و منصفانه برخورد شود، علاوه بر این، خواهان آن بوده که تا جایی که ممکن است نحوه کار کردنش به خودش واگذار شود. محیط کار در سازمانها از موضوعات مهمی است که پیوسته مطرح و بر اهمیت و چگونگی ایجاد محیطی مناسب و کارا برای نیروهای انسانی تاکید می‌شود؛ یک محیط خوب، می‌تواند بر رشد ارزش‌های پرسنل، افزایش توان و بهره‌وری آنان اثرگذار باشد. امروز با پیچیده‌تر شدن ساختار و عملکرد سازمانها، سازماندهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره‌ور در سازمانها طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی، شادابی آنها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت در کار، کاهش افسردگی‌ها، رشد خدمات مثبت و در نهایت دستیابی به بهره‌وری مورد نظر شود، از دغدغه‌های مدیران اجرایی و سرپرستان سازمانها است.

مبانی نظری

مفهوم جو سازمانی بر این واقعیت دلالت دارد که رفتار انسان در سازمان فقط بر اثر تعامل بارویدادهای مستقیم و بلاواسطه شکل نمی‌گیرد بلکه همچنین تحت تأثیر تعامل با نیروهای نامحسوس و ناپیدای سازمانی نیز قرار دارد. به طور کلی جو سازمانی ادراکاتی است که افراد از جنبه‌های گوناگون محیط سازمان دارند (آرونزوساویتزکی^۱، ۲۰۰۶).

هالپین و کرافت^۲ (۲۰۰۰)، در تعریف جو سازمانی می‌گویند: «ویژگی‌های درونی که یک سازمان را از سازمان دیگر متمایز ساخته و روی رفتار افراد آن تأثیر می‌گذارد، جو سازمانی نامیده می‌شود. این جو سازمانی به وسیله ادراکات کارکنان و تو صیف‌های آنان از ویژگی‌های درونی سازمان سنجیده می‌شود» (به نقل از فولادوند، ۱۳۸۶).

تامسون^۳ (۲۰۰۵)، جو سازمانی عبارت است از رویکردی که در آن اعضای سازمان محیط و فضای اطراف خود را به یک روش نگرشی و ارزش محور مشاهده و مشخص می‌کند.

جو سازمانی یکی از ابعادی است که در هر واحد سازمانی نشان دهنده فضای اجتماعی حاکم بر آن واحد است. جو سازمانی حاکم بر یک واحد می‌تواند در موفقیت آن واحد در زمینه‌های مختلف تأثیر گذار باشد (حمزه لویی و همکاران، ۱۳۹۱). از طرف دیگر، تحقیقات چهل ساله گروپ نشان می‌دهد جو سازمانی تأثیر بسزایی بر رفتار کارکنان و عملکرد سازمانی دارد. این بررسی‌ها بیانگر آن است جو متعالی سازمان از یک طرف هزینه‌های جابه‌جایی کارکنان و مقاومت آنان در برابر تغییر را کاهش می‌دهد و از سوی دیگر موجب بهبود کیفیت کالا، نوآوری و ریسک‌پذیری می‌شود که نتیجه نهایی این تأثیرات افزایش سودآوری و وفاداری مشتریان است. بنا به تحقیقات (گولمن^۴ و همکاران، ۲۰۰۱)، مقدار تأثیر جو سازمانی متعالی بر سودآوری سازمان به میزان یک سوم است و دو سوم دیگر مربوط به موقعیت‌های اقتصادی و پویایی‌های رقابتی است. سایر مطالعات تأثیر جو سازمانی در اثربخشی سازمانی را به نحو دیگری توضیح داده‌اند. به عنوان مثال، (روردس^۵ و دیگران، ۲۰۰۱)، اظهار می‌کنند،

1 Aarons & Sawitzky

2 Hilipen and craft

3 Tompson

4 Goulman

5 Rourdes

زمانی که با کارکنان به صورت عادلانه و مثبت رفتار شود آن‌ها برای نشان دادن نگرش مثبت تشویق می‌شوند و اعتماد آن‌ها به رهبری و سازمان افزایش می‌یابد. در واقع در محیطی که کارکنان به منابع و اطلاعات و حمایت دسترسی داشته باشند، فرصت فراگیری پیدا می‌کنند و این باعث توانمندی آن‌ها می‌شود (آدنیك، ۲۰۱۱).

نتایج پژوهشی که خانم لیمن (۲۰۰۳)، بر روی یکصد شرکت برتر با مصاحبه با هزاران کارمند انجام داد نشان می‌دهد، عوامل ایجاد کننده جو سازمانی متعالی در پنج متغیر اعتبار، احترام، عدالت، افتخار و صمیمیت قرار دارد. سه متغیر اول بر روی هم بیانگر مفهوم اعتماد است. در واقع اعتماد قوی کارکنان به سازمان و مدیریت، عامل اصلی محیط متعالی برای کار تلقی می‌شود. از نظر وی محیط متعالی برای کار جایی است که ۱ - کارکنان به مدیریت سازمان اعتماد دارند. ۲ - به کاری که انجام می‌دهند افتخار می‌کنند و ۳ - از رابطه با همکاران خود لذت می‌برند. در واقع احساس کارکنان نسبت به محیط کار را می‌توان به این سه جنبه مورد توجه قرار داد. (همین ابعاد، اساس تمایز بین محیط کار معمولی و خوب، و محیط کار متعالی یا ایده آل را تشکیل می‌دهد. هر یک از ۵ متغیر عنوان شده خود به چند شاخص تقسیم می‌شوند:

۱- اعتبار: این عامل بیانگر نگرش کارکنان درباره مدیریت است و سه بعد اساسی زیر را در بر می‌گیرد.

- ارتباطات دو جانبه: ارتباطات غیر رسمی و دو جانبه؛ به این مفهوم که هم مدیران با کارکنان و همکارکنان با مدیران به طور غیر رسمی ارتباط دارند.

- قابلیت: توانایی مدیریت در هماهنگی منابع، احساس مسئولیت، خلق و ارائه چشم اندازی روشن از فعالیتهای سازمان و تنظیم مسیر دستیابی به آن و عملکرد مدیریت به نوعی که کارکنان به صلاحیت و شایستگی او اعتماد داشته باشند.

- صداقت: قابل اعتماد بودن، درستی و رفتار اخلاقی، مدیریت در طول زمان در کنار ارتباطات دو جانبه و قابلیت مدیریتی، با رفتار صادقانه و پایبندی به اصول اخلاقی، کارکنان را به خود جلب می‌کند (لیمن ۲۰۰۳).

- ۲- احترام: این متغیر بیانگر میزان احترام مدیر به نیازهای روحی و شخصی کارکنان است. عوامل تعیین کننده این متغیر عبارتند از:
- حمایت: قدردانی مدیر از کارکنان خود و ایجاد فرصتها و تمهیداتی برای رشد و پرورش آنان.
 - تشریک مساعی: جویا شدن از نظرات و دیدگاههای کارکنان و درگیر کردن آنان در فعالیت‌های سازمان.
 - توجه: محترم شمردن علائق تک تک افراد، صرفنظر از نیازهای کاری و شغلی آنها (لیمن ۲۰۰۳).
- ۳- عدالت: عامل عدالت نیز با سه عامل زیر تعریف می شود که جملگی به نحوه برخورد عادلانه سازمان با اقساط مختلف و پرهیز از تبعیض دلالت دارند:
- برابری: پرداخت حقوق و مزایای مناسب و عادلانه و نیز نگاه یکسان به عموم کارکنان به عنوان عضوی از سازمان.
 - بی طرفی: بی طرفی در تصمیمهای مربوط به گزینش و ارتقای کارکنان
 - عدم تبعیض: اجتناب از هر گونه تبعیض و اعطای حق استیناف به کارکنان، یعنی حق تجدید نظر خواهی در تصمیمها (لیمن ۲۰۰۳).
- ۴- افتخار: عامل افتخار به مفهوم احساس غرور یا مباهات کارکنان به شغل و دستاوردهای گروهی و سازمانی آنان مربوط است و به وسیله عوامل زیر تعریف می شود:
- شغل فردی: شغل معنی خاصی برای شاغل داشته باشد و شاغل بتواند در انجام وظیفه، خود را مطرح و شایستگیهای خود را آشکار کند.
 - دستاوردهای تیمی: کارکنان از موقعیتهای گروهی و دستاوردهای کاری افراد در سایر واحدها احساس غرور کنند و به خود بیالند.
 - انگاره سازمان (تصویر ذهنی کارکنان از سازمان): کارکنان با مباهات شرکت را به دیگران معرفی و به جایگاه شرکت در جامعه افتخار کنند (لیمن ۲۰۰۳).

۵- صمیمیت: این عامل بیانگر احساس پذیرش و علاقه متقابل و نیز احساس عضویت در یک خانواده مشترک در وجود کارکنان است و می توان آن را با استفاده از سه عامل تبیین کرد:

- رفاقت: توانایی دوست بودن یا دوست شدن با یکدیگر، احساس محرم بودن با دیگران.
- مراقبت و حمایت از دیگران: جو اجتماعی دوستانه و خوشایند در سازمان.
- تعلق: احساس تعلق و وابستگی به سازمان، مانند احساس پیوند و یگانگی با اعضای خانواده یا تیم (لیمن ۲۰۰۳).

پیشینه پژوهش

براتی احمد آبادی (۱۳۸۸)، پژوهشی با عنوان "رابطه جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی" را در بین کارکنان ذوب آهن اصفهان انجام دادند. طبق نتایج این پژوهش، جو همکارانه و قابلیت اتکا به طور مستقیم و جو نوآورانه به طور غیرمستقیم عملکرد شغلی را پیش بینی می کنند.

هاشمی شیخ شبانی، اصلاپور جوکنندان، نعیمی (۱۳۸۹) طی تحقیقی نشان دادند که جو-روانشناختی هم به طور مستقیم و هم از طریق اشتیاق شغلی با قصد ترک شغل و فقط از طریق های محوری هم به طور اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه ای رابطه دارد. همچنین خود ارزشیابی مستقیم و هم از طریق اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه ای و فقط از طریق اشتیاق شغلی با قصد ترک شغل رابطه دارد.

اسدی و تقوی (۱۳۸۹) طی تحقیقی نشان دادند که بین جو سازمانی نوآورانه و برانگیختگی عقلانی، انگیزش الهامی، ملاحظه فردی یعنی رفتار معطوف به همکاران و رفتار نوآورانه رابطه معنی دار وجود دارد.

در تحقیق کرسپل و هسنس (۲۰۰۷)، جو نوآوری را با ۶ بعد همبستگی، استقلال، چالش، منابع، بازبودن نوآوری، تشویق ارزیابی کردند.

سوزانا (۲۰۰۹) در تحقیق خود نشان داد که شیوه رهبری از عواملی است که بر جو سازمانی تاثیر می گذارد. وی سازمان های متفاوتی را بررسی کرد که رهبران هریک از آنها به

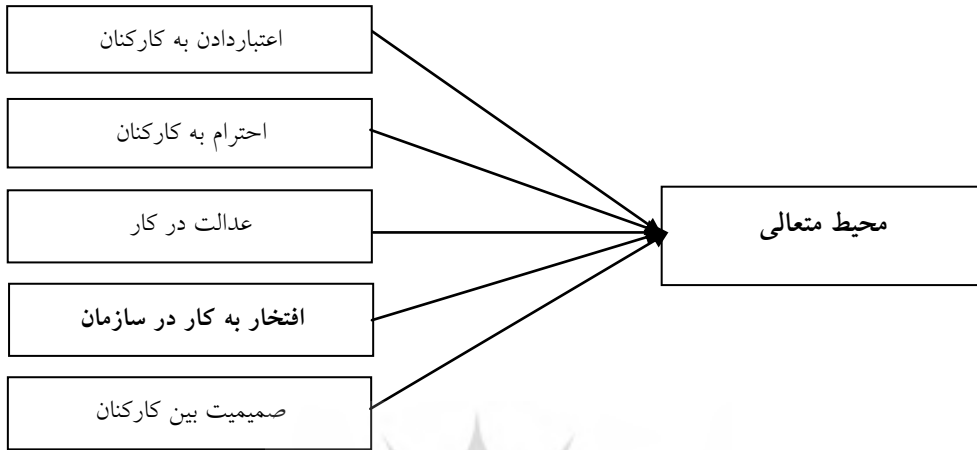
شیوه متفاوتی آموزش دیده بودند. به طوریکه رهبران سازمانها به دو گروه تقسیم می‌شدند. گروه اول سختگیر بوده و بر حفظ نظم تاکید داشتند و گروه دوم بر ایجاد جو غیر رسمی و دادن پاداش تاکید داشتند. نتایج نشان داد که کارکنان گروه اول احساس می‌کردند که سازمان غیر حامی و کاملاً ساختاری بوده، ولی گروه دوم سازمان شان را دارای ساختار محدود می‌دانستند که نوآوری و نواندیشی را تشویق می‌کند.

روردس و دیگران (۲۰۱۰) اظهار می‌کنند، زمانی که با کارکنان به صورت عادلانه و مثبت رفتار شود آنها برای نشان دادن نگرش مثبت تشویق می‌شوند و اعتماد آنها به رهبری و سازمان افزایش می‌یابد. در واقع در محیطی که کارکنان به منابع و اطلاعات و حمایت دسترسی داشته باشند، فرصت فراگیری پیدا می‌کنند و این باعث توانمندی آنها می‌شود.

نتایج پژوهشی که خانم لیمن (۲۰۰۳) بر روی یکصد شرکت برتر با مصاحبه با هزاران کارمند انجام داد نشان می‌دهد، عوامل ایجاد کننده جو سازمانی متعالی در پنج متغیر اعتبار، احترام، عدالت، افتخار و صمیمیت قرار دارد. سه متغیر اول بر روی هم بیانگر مفهوم اعتماد است. در واقع اعتماد قوی کارکنان به سازمان و مدیریت، عامل اصلی محیط متعالی برای کارکنان تلقی می‌شود. از نظر وی محیط متعالی برای کار جایی است که: کارکنان به مدیریت سازمان اعتماد دارند، به کاری که انجام می‌دهند افتخار می‌کنند و از رابطه با همکاران خود لذت می‌برند. در واقع احساس کارکنان نسبت به محیط کار را می‌توان به این سه جنبه مورد توجه قرار داد. (همین ابعاد، اساس تمایز بین محیط کار معمولی و خوب، و محیط کار متعالی یا ایده آل را تشکیل می‌دهد.

احمدی (۲۰۱۰) طی تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط بین رفتار مدنی-سازمانی و عوامل داخلی و خارجی تأثیرگذار بر آن، نشان داد که عوامل خارجی مثل؛ فرهنگ و جو حاکم بر سازمان و عدالت سازمانی بر ارتقای رفتار مدنی-سازمانی مؤثرند و در عین حال عوامل داخلی مثل؛ ویژگیهای شخصیتی کارکنان از جمله ثبات عاطفی، برونگرایی، وجدان و مطلوبیت بر انجام رفتار مدنی-سازمانی در سازمانها تأثیر دارد.

مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق با استفاده از لیمن (۲۰۰۳)

فرضیه‌های تحقیق

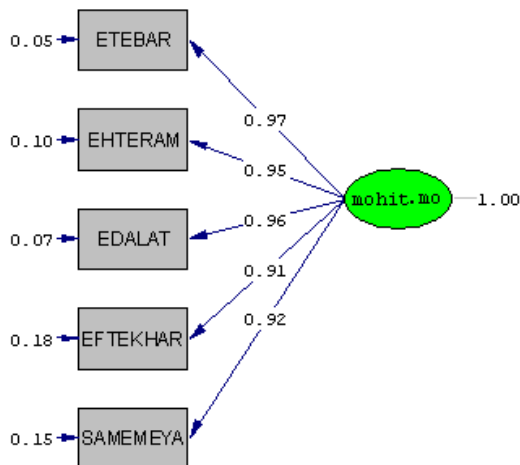
- ۱- اعتبار دادن به کارکنان بر محیط متعالی کسب و کار شرکت بهره برداری نفت و گاز مسجدسلیمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۲- احترام به کارکنان بر محیط متعالی کسب و کار شرکت بهره برداری نفت و گاز مسجدسلیمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۳- عدالت سازمانی بر محیط متعالی کسب و کار شرکت بهره برداری نفت و گاز مسجدسلیمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۴- افتخار سازمانی بر محیط متعالی کسب و کار شرکت بهره برداری نفت و گاز مسجدسلیمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۵- صمیمیت کارکنان بر محیط متعالی کسب و کار شرکت بهره برداری نفت و گاز مسجدسلیمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نوع توصیفی-پیمایشی است که از طریق میدانی داده‌ها جمع آوری شد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارشناسان، روسا و مدیران شاغل در شرکت بهره برداری نفت و گاز مسجد سلیمان می‌شود که تعداد آن‌ها ۵۷۴ نفر می‌باشند و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و براساس فرمول کوکران و تعداد ۲۱۸ نمونه محاسبه گردید. جهت جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته جهت سنجش عوامل موثر بر محیط متعالی کسب و کار استفاده شد که مشتمل بر شامل ۱۹ سوال می‌گردید و عوامل موثر بر محیط متعالی کسب و کار در پنج بعد؛ اعتبار دادن به کارکنان، احترام به کارکنان، عدالت در محیط کار، افتخار به سازمان و صمیمیت در محیط کار را می‌سنجد و گزینه‌های این سوالات براساس طیف لیکرت به صورت پنج گزینه‌ای طراحی شد. روایی بزار تحقیق از طریق روایی صوری و روایی عاملی تاییدی سنجیده شد و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ سنجیده شد که پایایی همه مولفه‌ها بالای ۰.۷۰. به دست آمد. داده‌های گرد آوری شده از طریق نرم افزارهای SPSS و LESREL و از تکنیک آماری معادلات ساختاری و تی تست تک نمونه‌ای بهره گرفته شد.

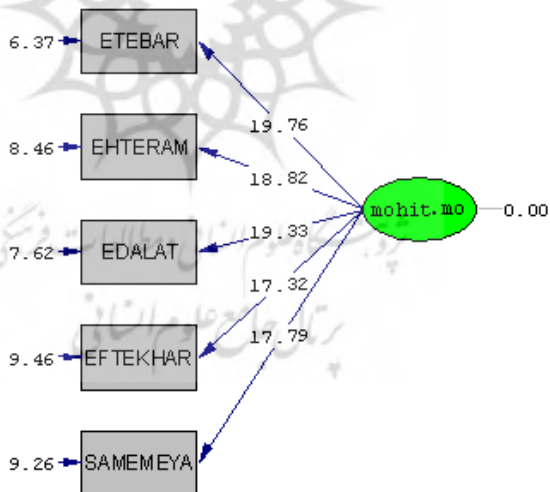
تجزیه و تحلیل داده‌ها

ابتدا جهت ارزیابی مدل پیشنهادی از روش معادلات ساختاری و سپس به منظور بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است.



Chi-Square=16.38, df=5, P-value=0.00000, RMSEA=0.0240

شکل ۲- مدل نهایی مفهومی عوامل مؤثر بر محیط متعالی کسب و کار



Chi-Square=16.38, df=5, P-value=0.00000, RMSEA=0.0240

شکل ۳- مدل نهایی مفهومی عوامل مؤثر بر محیط متعالی کسب و کار

جدول ۱- برازش الگوهای پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخص‌های برازندگی

شاخص	X^2	Df	X^2/Df	GFI	AGFI	IFI	CFI	NFI	RMSEA
مقدار	۱۶/۳۸	۵	۳/۲۷۶	۰/۹۰	۰/۹۷	۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۰۲۴۰

همان‌گونه که در جدول ۱ آمده است، با توجه به شاخص‌های برازندگی به ویژه نسبت مجذور کای به درجه‌ی آزادی برابر ۳/۲۷۶ (ملاک ۲ تا ۵)، شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر ۰/۹۰، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌یافته (AGFI) برابر ۰/۹۷، شاخص برازندگی مقایسه‌ای (IFI) برابر ۰/۹۶، شاخص برازندگی افزایشی (CFI) برابر ۰/۹۶، شاخص برازش هنجار شده (NFI) برابر ۰/۹۶ و ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات (RMSEA) برابر ۰/۰۲۴۰ است که نشان می‌دهد مدل نهایی بدون نیاز به اصلاح از برازندگی مناسبی برخوردار است. همچنین همهی روابط موجود بین متغیرها در مدل در سطح $P < ۰/۰۵$ معنادار می‌باشد.

جدول ۲- نتایج ضرایب استاندارد عوامل مؤثر بر محیط متعالی کسب و کار

عوامل کلی	متغیر	ضریب استاندارد	عدد معناداری
عوامل مؤثر بر محیط متعالی کسب و کار	اعتبار دادن به کارکنان	۰/۹۷	۱۹/۷۶
	احترام به کارکنان	۰/۹۵	۱۸/۸۲
	عدالت سازمانی	۰/۹۶	۱۹/۳۳
	افتخار سازمانی	۰/۹۱	۱۷/۳۲
	صمیمیت کارکنان	۰/۹۲	۱۷/۷۹

با توجه به جدول ۲ می‌توان مشاهده کرد که هر یک از عوامل اعتماد به کارکنان، احترام به کارکنان، عدالت سازمانی، افتخار سازمانی و صمیمیت کارکنان می‌تواند نقش معناداری در تبیین محیط متعالی کسب و کار شرکت داشته باشد.

جدول ۳- نتایج آزمون t جهت تعیین وضعیت میانگین مؤلفه‌ها موثر بر محیط متعالی کسب و کار

فرضیه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	°P مقدار	اختلاف میانگین و مقدار آزمون
تأثیر اعتبار دادن به کارکنان بر محیط متعالی کسب و کار	۲۱۸	۳/۶۳	۰/۷۶	۱۲/۳۰۸	۲۱۷	۰/۰۰۱	۰/۶۳۸
تأثیر احترام به کارکنان بر محیط متعالی کسب و کار	۲۱۸	۳/۷۶	۰/۷۶۸	۱۴/۶۵	۲۱۷	۰/۰۰۱	۰/۷۶
تأثیر عدالت سازمانی بر محیط متعالی کسب و کار	۲۱۸	۳/۶۶	۰/۷۹	۱۲/۳۹	۲۱۷	۰/۰۳	۰/۶۶۸
تأثیر افتخار سازمانی بر محیط متعالی کسب و کار	۲۱۸	۳/۵۳	۰/۸۳	۹/۳۵	۲۱۷	۰/۰۰۱	۰/۵۳
تأثیر صمیمیت کارکنان بر محیط متعالی کسب و کار	۲۱۸	۳/۴۳	۰/۸۰	۷/۹۱	۲۱۷	۰/۰۰۱	۰/۴۳

چنانکه در جدول (۳) نشان داده شده است؛ میانگین تأثیر عوامل محیط متعالی کسب و کار از عدد ۳ که حد وسط است فاصله زیادی دارد که نشان دهنده اختلاف زیاد بین میانگین نمونه و مقدار آزمون است، همچنین با توجه به مندرجات جدول، p -مقدار به دست آمده، کوچکتر از سطح خطای $\alpha = 0.05$ می باشد؛ همچنین اختلاف میانگین و مقدار آزمون کلیه عوامل مناسب بوده و حداقل آنها مربوط به تأثیر صمیمیت بر محیط متعالی ۰/۴۳ و حداکثر آنها مربوط به تأثیر احترام بر محیط متعالی ۰/۷۶ می باشد، بنابراین می توان نتیجه گرفت که: کلیه مولفه پیشنهادی بر محیط متعالی کسب و کار تأثیر معناداری دارد.

نتیجه گیری

در شرایط رقابتی امروز که سازمان‌ها در تلاش برای بهره گیری حداکثری از منابع موجود در تحقق اهداف استراتژیک خود هستند، نیروی انسانی و نحوه عملکرد آن تأثیر شگرفی بر

موفقیت و یا شکست، سود دهی یا متضرر شدن یک سازمان دارد. عوامل مختلفی در استفاده و بهره برداری حداکثری از توانایی کارکنان مطرح گردیده و یکی از تئوری‌های که روز به روز بیشتر مورد توجه سازمان‌های و مدیران سازمانها قرار می‌گیرد مبحث محیط و جو سازمانی است. جو سازمانی منعکس‌کننده نگرش کارکنان، سبک مدیریت سازمان و هم‌چنین نوعی فضای روان‌شناختی است که افراد در آن کار می‌کنند. تفاوت سازمان‌ها منحصرأ به وضعیت فیزیکی ساختمان، کمیت و کیفیت منابع انسانی و مادی موجود در آن‌ها محدود نمی‌شود. هر سازمان دارای فرهنگ، آداب و رسوم، ارزش‌ها، هنجارها و روش‌های عمل مخصوص و نسبتاً پایداری است که شیوه رفتار آن‌ها را بر اساس ویژگی‌ها می‌توان پیش‌بینی کرد. نیروی انسانی که امروزه از آن به عنوان سرمایه انسانی می‌کنند یکی از مهمترین سرمایه‌های هر سازمانی است که کیفیت آن می‌تواند در رشد و تعالی سازمان نقش بسزایی داشته باشد و با توجه به پیچیدگی‌های آن مباحث مختلف در ابعاد رفتاری در حال ظهور می‌باشد. بر همین اساس محیطی که کارکنان در آن مشغول فعالیت می‌شوند باید برخوردار از یک محیط متعالی انسانی باشد تا کارکنان بتوانند با آسودگی خیال و فضای مناسب اهداف سازمان را محقق سازند. نتایج تحقیق نشان داد که اعتبار دادن به کارکنان، برخورد توأم با احترام، عدالت سازمانی، افتخار سازمانی، صمیمیت میان کارکنان از عوامل موثر ایجاد یک متعالی کسب و کار است.

بر همین اساس توصیه می‌شود مدیران ارتباطی دو جانبه با کارکنان برقرار می‌کنند و از این طریق اطلاعات لازم را در اختیار آنان قرار می‌دهند و صلاحیت خود را به کارکنان اثبات می‌کنند و با رفتارهای اخلاقی و صادقانه اعتبار خود در افکار عمومی را افزایش می‌دهند. همچنین مدیران از طریق حق شناسی و قدردانی، فراهم آوردن شرایط و فرصتهای لازم برای رشد کارکنان، مداخله آنها در امور، استقبال از ایده‌ها و همچنین حساسیت نسبت به علائق شخصی آنان، توجه و احترام به کارکنان را نشان می‌دهند.

مدیران از طریق رعایت عدالت در پرداخت‌ها، رفتار با کارکنان به عنوان اعضای دائمی خانواده سازمان، عدالت در استخدام و ارتقا، عدم تبعیض و قائل شدن حق تجدید نظر خواهی برای کارکنانی که متهم، متخلف یا ناکارآمد شناخته شده‌اند، انصاف و بی طرفی خود را آشکار می‌کنند.

مدیران کار کارکنان را معنی دار و ارزش آفرین می کنند. کارها و تلاش های گروهی را تشویق و تسهیل کرده و شرایطی فراهم می کنند که کارکنان از کار و عضویت در سازمان احساس افتخار کنند و از طریق صمیمیت و همدلی و ایجاد فضایی دوستانه، در کارکنان احساس همراهی و وفاداری ایجاد می کنند. در نهایت اجتناب مدیران از هر گونه تبعیض و اعطای حق استیناف به کارکنان، یعنی حق تجدید نظر خواهی در تصمیم ها و برنامه ریزی در سازمان در راستای ایجاد احساس غرور یا مباحات کارکنان به شغل و دستاوردهای گروهی و سازمانی آنان.

منابع

- ۱- اسدی، پروا، تقوی، سید محمد مهدی (۱۳۸۹) بررسی نقش واسطه ای جو نوآورانه در رابطه بین سبک رهبری تبدیلی با رفتار نوآورانه کارکنان یک شرکت صنعتی در خوزستان، مجموعه مقالات دومین کنگره دو سالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان خوراسگان.
- ۲- براتی احمدآبادی، هاجر. (۱۳۸۹). رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی، فصلنامه روان شناسی کاربردی، سال چهارم، شماره (۱۳)، ۱: ۸۱-۶۵.
- ۳- حاجی بیگی، لیلا (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات مراکز مخابرات شهر تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
- ۴- حسنی کاخکی، احمد، و قلی پور، آرین، (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵، صص ۱۱۵-۱۴۵.
- ۵- حمزه لویی، نادیا. شهلایی، جواد. هنری، حبیب. افشاری، مصطفی. (۱۳۹۱). نقش و کارکردهای توسعه فرهنگ و جو سازمانی در تعهد سازمانی کارمندان اداره کل تربیت بدنی استان همدان. مجله علمی و پژوهشی پژوهش های معاصر در مدیریت ورزشی، (۴):

- ۶- درانی، کمال و غلامعلی لواسانی، مسعود (۱۳۸۹)، رابطه رضایت شغلی، عزت نفس و سلامت روانی: یک مطالعه موردی از مربیان مرکز پیش دبستانی دانشگاه تهران، مجله روان شناسی و علوم تربیتی، دوره جدید، سال ۵، شماره ۱، صص ۷۶-۹۸.
- ۷- درویش، حسن (۱۳۸۶) بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکردی تحلیلی- پژوهشی)، فرهنگ مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۶، صص ۱۱۷-۱۴۰.
- ۸- رابینز، استیفن پی (۱۳۹۴)، مدیریت رفتار سازمانی جلد اول رفتار فردی، ترجمه، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی، چاپ اول.
- ۹- رجب بیگی، مجتبی، مجید امینی و بامداد پرتوی و ناهید قنبرزاده علمداری (۱۳۸۵)، سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی و عوامل موثر بر آن، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۱۱۱-۱۲۹.
- ۱۰- زارع، حمید (۱۳۸۳)، نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ۶، صص ۱۵۱-۱۶۹.
- ۱۱- زارعی متین، حسین؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۲، صص ۳۱-۶۳.
- ۱۲- ساعتچی، محمود (۱۳۸۸)، روانشناسی کاربردی برای مدیران، ویرایش، تهران، چاپ ششم.
- ۱۳- شرمهورن، جان آر وهانت، جیمز جی و ازبورن، ریچارد ان (۱۳۷۸)، مدیریت رفتار سازمانی، مهدی، ایرانژاد پاریزی و محمدعلی، بابایی زکلیکی و محمدعلی، سبحان الهی، کرج، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ اول.
- ۱۴- عباسی، محمد و حجتی، محمد (۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی گامی در جهت افزایش کارایی سازمانها، ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۰۶-۱۰۷، صص ۸۳-۹۳.
- ۱۵- عباسی، محمد و حجتی، محمد (۱۳۸۸) رفتار شهروندی سازمانی گامی در جهت افزایش کارایی سازمانها، ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۰۶-۱۰۷، صص ۸۳-۹۳.

۱۶- فرهنگی، علی اکبر؛ فتاحی، مهدی؛ و واثق، بهاره (۱۳۸۵)، معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۳، صص ۳۶-۵.

۱۷- فولادوند، خدیجه (۱۳۸۶). بررسی رابطه جو سازمانی با سلامت روانی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهرستان‌های ایلام. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دوره ۱۵، شماره ۱: ۴۴-۵۰.

۱۸- کجباف، محمد باقر و پورکاظم، طاهره (۱۳۸۴)، بررسی دیدگاه‌های کارکنان و سرپرستان شرکت ملی نفت ایران: تعیین عوامل انگیزشی و رابطه آن با رضایت شغلی، تازه‌های علوم شناختی، سال ۷، شماره ۱، صص ۶۷-۷۳.

۱۹- لیمن، امی. (۲۰۰۳). خلق محیطی متعالی برای کار کردن: درس‌هایی از یکصد شرکت برتر، گزیده مقالات سی و پنجمین همایش بین‌المللی منابع انسانی مرکز مدیریت اروپا و نیز - ایتالیا، ترجمه؛ محمدعلی بابایی زکلیکی و بهزاد ابوالعلائی

۲۰- مقیمی، محمد (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۳، صص ۱۷۱-۱۹۲.

۲۱- مورهد / گرین (۱۳۸۰)، رفتار سازمانی، الوانی و معمار زاده، تهران انتشارات مروارید، چاپ پنجم.

۲۲- نعیمی، عبدالزهره و شکرکن، حسین (۱۳۸۵)، بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دوره ۳، سال ۱۳، صص ۷۹-۹۲.

۲۳- هاشمی شیخ‌شبابی، سید اسماعیل، اصلائیپور جوکندان، محمد، نعیمی، عبدالزهره (۱۳۸۹). نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه جو روان شناختی و خودارزشیابی‌های محوری با عملکرد وظیفه‌ای و قصد ترک شغل، مجله مشاوره شغلی و سازمانی، سال چهارم، شماره ۱۱: ۳۲-۱۳.

۲۴- الوانی، سید مهدی (۱۳۸۵) مدیریت عمومی، تهران، نشر نی، چاپ ۲۶.

- 25- Aarons, G. A., & Sawitzky, A. C. (2006). Organizational climate partially mediates the effect of culture on work attitudes and staff turnover in mental health services, *Administration and Policy in Mental Health*, 33(3), 289-301.
- 26- Adenik, Anthonia (2011). Organizational Climate as a Predictor of Employee Job Satisfaction : Evidence From Covenant University. *Business Intelligence Journal* ° January. Vol.4 No.1. PP 151-165.
- 27- Ahmadi, F. (2010). Survey relationship between OCB and Internal & external factors impact on OCB. *European Journal of Social Sciences*, Vol. 16, No 3, pp. 460-478.
- 28- Crespell, P., & Hansen, E. (2007). Work climate and innovativeness in the forest products industry: a preliminary approach. Submitted to *Journal of Forest Products Business Research*.
- 29- Goleman, D. & et al. (2001). Primal leadership: The Hidden Driver of Great Performance, *Harvard Business Review*, Volume 19, PP 43-53. Hay group institute, available at www.HayGroup.com & www.EQPerformance.com, Retrieved 2004.
- 30- Rhoades, L. & et al, (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, Volume 86, pp. 825° 836.
- 31- Zuzana S. (2009). Organizational Climate Versus Training System: What is More Important in Workplace Learning?. *Proceeding of the 28-30th European Conference on Educational*.