

Designing a Simulation Model for Organizational Citizenship Behavior Development: A Case Study in Gas Company of Yazd Province

Mohammad Bashokouh Ajirlo *¹, Seyed Ali Naghavi²

Abstract

The main objective of the present study was to design a simulation model for development of organizational citizenship behavior (OCB) in Gas Company of Yazd province. A mixed method (qualitative and quantitative) approach was carried out in this research which was applied in terms of purpose and descriptive-analytical in terms of nature and method. In the qualitative step, the statistical population included university faculty members, managers, assistants, and experts of Yazd Gas Company, and in the quantitative part, it included university faculty members. Moreover, in the qualitative part, snowball sampling was performed until reaching theoretical saturation, and in the quantitative part, it was done by judgmental sampling. The data collection tools were interviews and questionnaires. In the qualitative section, using thematic analysis method, the effective factors on OCBs were identified. Then, the identified effective factors were prioritized using the fuzzy Delphi method, and finally, in the quantitative section, the organizational citizenship behavior development model was simulated using agent-based modeling approach. The data analysis led to the identification of 50 initial codes, 16 sub-themes and 4 main themes as below: individual, managerial, organizational and environmental factors. According to our results, managerial factor was recognized as the most effective factor. The simulation results illustrate that the presented model can provide an appropriate assessment of the future development of OCB in Gas Company of Yazd province.

Keywords:

Development, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Simulation, Gas company.

1. Professor, Department of Business Administration, Faculty of Social Sciences, University of Mohagheh Ardabili, Ardabil, Iran. Mohammadbashokouh@gmail.com, (corresponding author)

2. Ph.D. student, Department of Business Administration, Faculty of Social Sciences, University of Mohagheh Ardabili, Ardabil, Iran.
Sa.naghavi@chmail.ir



ارائه مدل شبیه‌سازی توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد

محمد باشکوه اجیرلو^۱، سیدعلی نقوی^۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدل شبیه‌سازی توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد انجام شد. روش پژوهش حاضر روش آمیخته (کیفی و کمی) که از نظر هدف، کاربردی و از حیث ماهیت و روش، توصیفی - تحلیلی بود. جامعه آماری در بخش کیفی شامل اساتید دانشگاه، مدیران، معاونان و نیز کارشناسان شرکت گاز استان یزد و در بخش کمی شامل اساتید دانشگاه بود. در بخش کیفی نمونه‌گیری با روش گلوله برفی تا دستیابی به اشباع نظری و در بخش کمی به شیوه قضاوتی انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه و پرسشنامه بود. در بخش کیفی با استفاده از روش تحلیل مضمون به شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شد. سپس عوامل مؤثر شناسایی شده با استفاده از روش دلفی فازی اولویت‌بندی شد و در نهایت در بخش کمی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از رویکرد مدل‌سازی عامل مبنا شبیه‌سازی شده است. تحلیل داده‌ها، منجر به شناسایی ۵۰ کد اولیه، ۱۶ مضمون فرعی و ۴ مضمون اصلی (فردی، مدیریتی، سازمانی و محیطی) شد که عامل مدیریتی به‌عنوان تأثیرگذارترین عامل شناخته شد و همچنین نتایج شبیه‌سازی نشان داد، مدل ارائه شده می‌تواند برآورد مناسبی از آینده توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد را ارائه دهد.

واژگان کلیدی: توسعه، رفتار شهروندی سازمانی، شبیه‌سازی، شرکت گاز.

۱. استاد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران. (نویسنده مسئول).

Mohammadbashokouh@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

Sa.naghavi@chmail.ir

مقدمه

منابع انسانی یکی از عوامل حیاتی برای بقای سازمان‌ها هستند. مفهوم مدیریت منابع انسانی بر نقش و اهمیت نیروهای ماهر و مستعد در سازمان استوار است و تمام سعی خود را در جهت به‌کارگیری، بهسازی و نگهداری و کاربرد منابع انسانی به کار می‌بندد تا از توانمندی‌های آن برای ایجاد یک سلسله جریانات مؤثر تولیدی، خدماتی و رفاهی و در نهایت اداره سازمانی مستحکم و دستیابی به آرمان‌ها و اهداف والای پیش‌بینی شده به نحو مطلوب بهره‌گیرد (عسکری و همکاران، ۱۳۹۲).

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله‌مراتب هرمی سازمان بوده است. به‌همین دلیل مناسبات سطحی و غیرقابل‌اطمینان بین افراد وجود دارد؛ اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی سازنده و قابل‌اطمینان در بین مردم به‌وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس، توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به‌عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این‌روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتارهای کارکنان پرداخته‌اند (خراسانی و کنعانی نیری، ۱۳۹۱).

کاتز و کاهن^۱ (۱۹۷۸)، در کتاب روانشناسی اجتماعی سازمان‌ها بیان داشتند که سازمان‌ها به‌منظور انجام اثربخش وظایف خود نیازمند کارکنانی هستند که فراتر از الزامات و نیازمندی‌های نقش اصلی خود در سازمان عمل کنند. آن‌ها اشاره دارند که در داخل هر گروه کاری در یک سازمان، در درون هر بخش از یک سیستم و یا حتی در داخل هر واحد از سازمان، فعالیت‌های مشارکتی زیادی وجود دارد که تعداد محدودی از آن فعالیت‌ها در داخل شرح شغل‌های کارکنان در نظر گرفته شده‌اند و تعداد زیادی از آن‌ها جزو رفتارهای خارج از نقش (رفتارهایی که در شرح شغل به‌صورت رسمی و مکتوب موجود نیستند) هستند که برای رسیدن به اثربخشی سازمانی؛ توجه به آن‌ها ضروری به‌نظر می‌رسد (یوسفی و همکاران، ۱۳۹۲). از جمله رفتارهایی که مدیران سازمان‌ها تمایل دارند از کارکنان سازمان صادر شود، پذیرش و ایفای نقش‌هایی فراتر از وظایف واگذار شده به ایشان در چارچوب شرح شغل است؛ این‌گونه رفتارها در ادبیات مدیریت رفتار سازمانی به‌عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می‌شود (Das & Bhattacharya, 2022). رفتار

1. Katz & Kahn

شهروندی سازمانی^۱ عبارت است از مجموعه رفتارهایی که جزء الزامات رسمی سازمان و انجام شغل نیستند اما به اثربخشی کار و سازمان کمک می‌کنند. غالباً از سوی کارکنان، این مجموعه رفتارها به‌عنوان یک امر اختیاری نگریسته می‌شود، بنابراین نمی‌تواند به‌طور رسمی مورد تقدیر قرار گیرد. این تعریف رفتار شهروندی سازمانی بیان‌کننده این مطلب است که این رفتارها از طریق اضافه نمودن چارچوب اجتماعی به محیط کاری تأثیر خاصی بر روی اثربخشی سازمان دارد. چندین دلیل جهت توجیه این‌که چرا رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد وجود دارد از جمله: افزایش بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به گسترش منابع کمیاب و ایجاد محیطی که روحیه کارکنان را افزایش دهد (جمالی و همکاران، ۱۳۸۸).

رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می‌کند با ارائه راهکارهای ویژه در جهت افزایش تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان، وفاداری مشتری، رضایت شغلی و... گام‌های مؤثری بردارد (Salim et al, 2020). با توجه به این واقعیت که سازمان‌ها در کشورهای در حال توسعه نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند، بایستی زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب‌خاطر، تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به‌کار گیرند و تحقق این امر نیز جز با شناسایی و بسترسازی اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی میسر نخواهد بود. از سوی دیگر شرکت‌هایی مانند شرکت گاز در کشور ایران از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. به‌طوری‌که شرکت‌های گاز، هزینه‌های بالایی را صرف آموزش و توسعه‌ی کارکنان خود می‌کنند و از آن‌جا که رمز موفقیت سازمان‌ها صرفاً انجام وظیفه‌ی کارکنان در چارچوب وظایف اداری مکتوب و دیکته شده نیست، مطالعه رفتار کارکنان شرکت گاز، از اهمیت بسزایی برخوردار است (سعید اردکانی و همکاران، ۱۳۹۵). آنان با رفتارهای نوع‌دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در سازمان کمک مؤثری خواهند کرد. به‌عبارت‌دیگر، رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که می‌تواند موجب بهبود عملکرد کارکنان شده و سازمان را به‌سوی تحقق اهداف سوق دهد. از طرف دیگر به‌دلیل تأثیر مثبت و مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده و به‌تبع آن بر اثربخشی سازمان، توجه به این‌گونه رفتارها می‌تواند یکی از راه‌های افزایش اثربخشی سازمان‌ها باشد که

تاکنون به آن توجه چندانی نشده است. به عبارت بهتر، شرکت‌هایی مانند شرکت گاز از طریق تعیین و بررسی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند محیطی را ایجاد کنند که رفتار شهروندی سازمانی را تشویق و بروز آن را تسهیل کند و در این محیط تسهیل‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی را افزایش و موانع آن را کاهش دهند (جعفری، ۱۳۹۷).

در طی سالیان گذشته مطالعات بسیاری در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی در ایران و خارج انجام شده است، که به‌گونه اجمالی به نتایج برخی از نوین‌ترین پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه که از لحاظ محتوایی به موضوع این پژوهش نزدیک‌ترند اشاره شده است.

صفری‌فرد و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی که هدف آن شناسایی و ارائه مدل عوامل فردی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی بود، به این نتیجه رسیدند که به‌ترتیب شخصیت، رضایت شغلی، وجدان کاری، تعهد سازمانی، انگیزش و مهارت‌های ارتباطی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.

عالم‌تبریز و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی که هدف آن ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی بود، به این نتیجه رسیدند که پنج بُعد شخصیتی، ارزشی، حمایتی، فرهنگی و فراوظیفه‌ای به‌عنوان ابعاد مؤثر در بروز رفتار شهروندی سازمانی هستند.

دهقانان و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی که هدف آن شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا بود، به این نتیجه رسیدند که عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در سه سطح: ۱. عوامل فردی (انگیزه، ویژگی‌های شخصیتی، توانایی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی)؛ ۲. عوامل مدیریتی (سبک مدیریت، سیستم کنترل مدیریت)؛ ۳. عوامل سازمانی (حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی، عدالت در پلیس) هستند.

نتایج مطالعه منگ و همکاران^۱ (۲۰۲۱)، نشان داد که دو عامل فردی و سازمانی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مؤثر هستند.

نتایج مطالعه چن و همکاران^۲ (۲۰۱۸)، نشان داد که عوامل سازمانی و ویژگی‌های فردی نقش مهمی در شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی دارند.

مرور پیشینه موضوع نشان داد که علی‌رغم وجود پژوهش‌هایی در این حوزه، وجود یک پژوهش جامع که عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی را به‌صورت یکپارچه

1. Meng et al
2. Chen et al

مورد مطالعه قرار داده و روابط درونی بین این عوامل را به صورت تفصیلی بررسی نماید، ضروری به نظر می‌رسد. همچنین با توجه به بررسی و جست‌وجوی پژوهش‌های انجام شده، مشاهده شد که در بسیاری از مطالعات، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک نظام ایستا مورد بررسی قرار گرفته است. این در حالی است که توسعه رفتار شهروندی سازمانی متشکل از اجزای متعامل بوده و ماهیت پویا دارد. همچنین در مطالعات مذکور، با استفاده از مدل‌ها و روش‌های آماری انجام شده و این در حالی است که کاربرد روش‌های آماری زمانی امکان‌پذیر خواهد بود که ساختار سیستم در طول زمان ثابت بوده و نیاز به ارائه جزئیات نباشد. برخلاف روش‌ها و مدل‌های آماری، روش عامل‌محور، عوامل و تعاملات بین آن‌ها را در هر سطحی از پیچیدگی مدنظر داشته و آن‌ها را در چارچوب‌های محاسباتی قرار می‌دهد. این روش زمانی کاربرد خواهد داشت که در سیستم، عوامل علاوه بر آن که قدرت یادگیری و کسب تجربه دارند، به صورت پویا با یکدیگر در ارتباط بوده و در شکل‌دهی رفتارهای راهبردی پویا مشارکت کنند. علی‌رغم اهمیت این مسئله، پیشینه موضوع نشان می‌دهد که تاکنون هیچ مدل‌سازی عامل‌بنیانی در این حوزه صورت نگرفته است و خلأ آن در کشور ایران به خصوص در شرکت گاز نمایان است؛ بنابراین ضرورت انجام این پژوهش برای شبیه‌سازی ماهیت پیچیده توسعه رفتار شهروندی سازمانی اجتناب‌ناپذیر است. هدف از این پژوهش، با در نظر گرفتن مجموع عوامل فوق‌الذکر ارائه مدل عامل‌بنیان بود که بتواند با در نظر گرفتن عوامل کلیدی، توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد را مدل‌سازی و شبیه‌سازی کند تا بتوان نقش ارزنده‌ای در کمک به مدیران این شرکت؛ به منظور توسعه رفتار شهروندی سازمانی ایفا کرد.

روش‌شناسی

روش پژوهش حاضر روش آمیخته (کیفی و کمی) که از نظر هدف، کاربردی و از حیث ماهیت و روش، توصیفی - تحلیلی بود. ابزار اندازه‌گیری پژوهش در بخش کیفی مصاحبه و در بخش کمی، پرسشنامه بود. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل اساتید دانشگاه، مدیران، معاونان و نیز کارشناسان شرکت گاز استان یزد و در بخش کمی شامل اساتید دانشگاه بود. در بخش کیفی، نمونه‌گیری با روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی (با توجه به بالا بودن تعداد خبرگان این حوزه و احتمال عدم شناخت همه خبرگان توسط محقق) تا دستیابی به اشباع نظری (۱۶ نفر) و در بخش کمی نیز به شیوه قضاوتی انجام شد.

در پژوهش حاضر در بخش کیفی، برای آزمون روایی مصاحبه با استفاده از روش کیوسرت و پایایی آن با بهره‌گیری از شاخص کاپای کوهن بررسی شده است. پس از

تحلیل داده‌ها، روایی مصاحبه‌ها براساس میزان اهمیت ابزارهای شناسایی شده مطابق با نظر نه نفر از خبرگان (اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های استان یزد که آگاه به موضوع پژوهش بودند) مورد تأیید قرار گرفت. همچنین مقدار شاخص کاپای کوهن برابر با ۰/۸۰ حاصل شده که نشان از مطلوبیت روایی و پایایی مصاحبه دارد.

در بخش کمی پژوهش، روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش اعتبار محتوای نسبی و پایایی آن براساس روش آزمون - پس‌آزمون ارزیابی شد. اعتبار محتوای نسبی پرسشنامه این مطالعه با بهره‌گیری از نظرات تخصصی شش نفر از استادان دانشگاه که بر موضوع تحقیق تسلط علمی و عملی داشتند، به میزان ۰/۷۶ برآورد شد که نشان از تأیید روایی پرسشنامه دارد. همچنین همبستگی پاسخ‌ها براساس روش آزمون - پس‌آزمون به میزان ۰/۹۲ حاصل شد که مطلوبیت پایایی پرسشنامه را به همراه داشته است. برای بررسی اعتبار مدل مبناعامل، نظر خبرگان، طی مصاحبه حضوری دریافت شد و پس از انجام اصلاحات لازم، مورد تأیید قرار گرفت؛ سپس طبق نظر آن‌ها شبیه‌سازی عامل‌بنیان، برای فرایند تبیین مدل نیز تأیید شد. مراحل انجام این پژوهش به شرح زیر است:

در گام اول برای شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی از روش تحلیل مضمون که یکی از روش‌های کیفی است، استفاده شد و برای تعیین، تحلیل و بیان الگوهای (مضمون‌ها) موجود، داده‌ها سازماندهی و در قالب جزئیات توصیف شدند. براین اساس و به‌منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، مراحل زیر انجام شد. در مرحله اول یا آشنایی با داده‌ها، پس از انجام مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با هریک از مصاحبه‌شوندگان، متن مصاحبه روی کاغذ ثبت و بارها مطالعه شد. در مرحله دوم، یعنی ایجاد کدهای اولیه، پس از آشنایی اولیه و مطالعه هر مصاحبه، مفاهیم و شاخص‌های اولیه، در قالب کدهای اولیه، تلخیص و نشانه‌گذاری شدند. در مرحله سوم، با بهره‌گیری از تجربه و خلاقیت محققان و همچنین استفاده از ادبیات جمع‌آوری شده، مفاهیم شناسایی شده براساس قرابت و نزدیکی مفهومی به یکدیگر، در برجسب‌های کلی‌تر دسته‌بندی شدند و مضمون‌های فرعی اولیه شکل گرفت. در مرحله چهارم، به‌منظور تشکیل مضمون‌های اصلی، مضمون‌های فرعی با یکدیگر مورد مقایسه قرار گرفتند تا مفهیمی که انتزاعی‌تر بود و مفاهیم قبل را پوشش می‌دهد، استخراج شود. در این مرحله مجدداً به مرحله قبلی برگشتیم و مفاهیم استخراج شده در این مرحله را موردبازبینی قرار دادیم، درنهایت آن‌ها تأیید شدند. برای انجام تحلیل مضمون از نرم‌افزار Maxqda20 استفاده شده است.

در گام دوم بعد از شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی، از روش دلفی فازی برای اولویت‌بندی (میزان اهمیت) عوامل بهره گرفته شد. در مرحله اول این روش، پرسشنامه‌ای شامل چهار عامل تأثیرگذار بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی در اختیار اعضای گروه خبره قرار گرفت و از آن‌ها درخواست شد نظرشان را درباره هر معیار در قالب متغیرهای کلامی مندرج در پرسشنامه بیان کنند. در مرحله دوم پس از برآورد فراوانی پاسخ‌ها، میانگین فازی مثلثی و میانگین فازی‌زدایی برای هر یک از عوامل محاسبه می‌شود. در این پژوهش عدد آستانه $0/7$ در نظر گرفته شده است. در مرحله سوم پس از محاسبه مقادیر میانگین فازی‌زدایی مرحله اول، در مرحله بعد پرسشنامه مرحله اول دلفی به‌همراه شاخص‌هایی که از نظرات خبرگان استخراج شده بود در پرسشنامه‌ای جدید طراحی و در اختیار خبرگان قرار داده شد. در مرحله چهارم پس از این که محاسبات مرتبط در دو مرحله نظرسنجی از خبرگان انجام گرفت، لازم است تفاوت میان میانگین فازی‌زدایی شده معیارها بررسی شود. با توجه به نتایج نظرسنجی مرحله اول و انطباق آن با نتایج مرحله دوم، در صورتی که تفاوت میانگین فازی‌زدایی شده در دو مرحله از $0/1$ کمتر شود، فرایند نظرسنجی به پایان رسیده است. محاسبات روش دلفی فازی در محیط نرم‌افزار Excel انجام گرفته است.

در گام سوم توسعه رفتار شهروندی سازمانی را شبیه‌سازی کردیم. در مرحله اول، عوامل تشکیل‌دهنده توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد، به‌عنوان متغیرهای مربوط به ساخت مدل در نظر گرفته شد و تمام تغییرات و مقاداردهی‌ها بر روی این متغیرها اعمال شد. بعد از اعمال تغییرات، هر کدام از عوامل مؤثر دستخوش تغییرات شد که هر کدام از آن‌ها علاوه بر این که به‌طور خاص بر روی توسعه رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار هستند، در مجموع نیز تأثیر خود را روی توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند. در مرحله دوم، جهت محاسبه میزان تأثیرپذیری هر متغیر از هر عامل بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی که متغیرهای مدل را تشکیل می‌دهند. باید به‌گونه‌ای محاسبه شود که هر متغیر از هر عاملی دقیقاً به همان مقداری که هست تأثیر آن مشخص شود؛ یعنی وزن هر متغیر در محاسبات مربوط به عوامل به‌طور کامل مدنظر قرار گرفته شود. تکنیک مبناعامل به‌گونه‌ای است که اولاً نوع جامعه مشخص می‌شود، در این جا جامعه موردنظر پژوهش، کارکنان شرکت گاز استان یزد بودند و عوامل توسعه رفتار شهروندی سازمانی همان متغیرهای مربوط به چهار عامل تشکیل‌دهنده توسعه رفتار شهروندی سازمانی است. در این بخش پارامترها تعریف شد و مقادیری که از طریق نظر

خبرگان بدست آمده است به عامل‌ها داده شد. هر کدام از پارامترها نشان‌دهنده هریک از متغیرهای مربوط به توسعه رفتار شهروندی سازمانی است. یک متغیر نیز به‌عنوان عامل متضاد تعریف شد، که نشان از عواملی که باعث کند شدن توسعه رفتار شهروندی سازمانی می‌شود، با توجه به‌نظر خبرگان وزنی به آن اختصاص داده شد. در مرحله سوم، به تعریف رفتار هر عامل در قالب نمودار حالت پرداخته شد. در ضمن پنجره زمانی شبیه‌سازی نیز برای یک سال در نظر گرفته شد. مدلسازی مبناعامل نیز با استفاده از نرم‌افزار AnyLogic انجام شده است.

یافته‌ها

با توجه به تحلیل و کدگذاری مصاحبه‌های انجام شده، چهار مضمون اصلی، شانزده مضمون فرعی و پنجاه مفهوم اولیه از فرایند تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها بدست آمده است که در جدول و شکل ۱ مشاهده می‌شود.

جدول ۱. مضمون‌های اصلی توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد

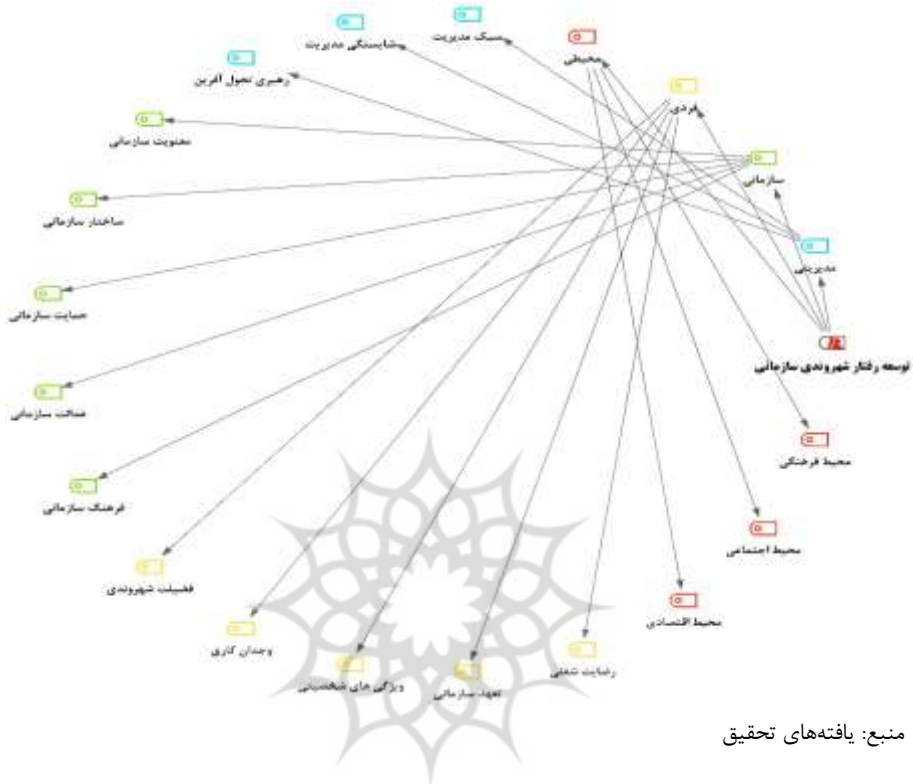
مضمون‌های اصلی	مضمون‌های فرعی	مفاهیم
	رضایت شغلی	خشنودی از شغل
		میل و علاقه به کار
		مقبولیت شغل
		آزادگی عمل
		امنیت شغلی
فردی	تعهد سازمانی	احساس مسئولیت
		احساس تعلق به سازمان
		رفتار اجتماعی فعال
		عجین شدن با کار
		وابستگی عاطفی به سازمان
	ویژگی‌های شخصیتی	اخلاق و گذشت به‌صورت ذاتی
		شخصیت برون‌گرایی
		باورها و اعتقادات شخصی
	وجدان کاری	وجدان کاری در شغل
		وجود حس حساس‌گری کارکنان
	فضیلت شهروندی	فراتر از عرف حضور فعال در سازمان
		سروقت یا زودتر کارها را تکمیل کردن
سازمانی	فرهنگ سازمانی	همکاری در حل مشکلات هم‌دیگر

ارائه مدل شبیه‌سازی توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد / ۷۳

مضمون‌های اصلی	مضمون‌های فرعی	مفاهیم	
مدیریتی	رهبری تحول‌آفرین	انگیزش الهام‌بخش	
		نفوذ آرمانی	
	سبک مدیریت	اتخاذ راه‌حل‌هایی برای کاهش سکوت سازمانی	
		داشتن مهارت ارتباطی مدیر با کارکنان	
		همه‌جانبه‌نگری مدیر	
	شایستگی مدیریت	تفویض اختیارات در تصمیمات توسط مدیر	
		مدیر با مهارت ادراکی بالا	
		مدیر با مهارت انسانی بالا	
	محیطی	محیط فرهنگی	مدیر با مهارت فنی بالا
			فرهنگ نوع‌دوستی
محیط اجتماعی		فرهنگ رعایت قوانین و مقررات	
		توجه به مسئولیت‌های اجتماعی	
محیط اقتصادی		سبک زندگی افراد	
		نرخ تورم	
		نرخ مالیات	

منبع: یافته‌های تحقیق

شکل ۱. دسته‌بندی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد با استفاده از نرم‌افزار Maxqda20



منبع: یافته‌های تحقیق

نتیجه بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی، براساس روش دلفی فازی در جدول ۲ آورده شده است.

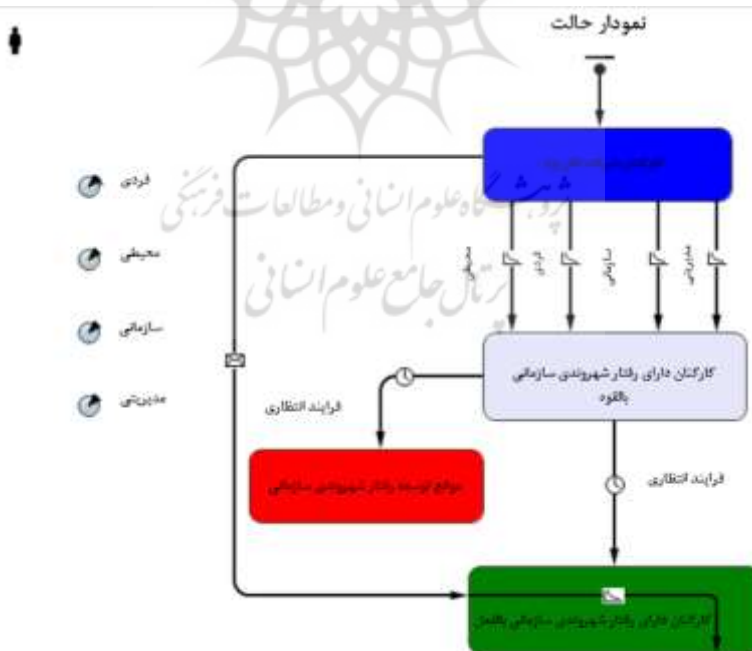
جدول ۲. اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز یزد

نام معیار	میانگین فازی زدایی مرحله اول	میانگین فازی زدایی مرحله دوم	اختلاف میانگین	میانگین فازی زدایی	اولویت‌بندی معیارها
مدیریتی	۰/۹۲۵	۰/۹۰۸	۰/۰۱۷	۰/۹۰۸	۱
فردی	۰/۷۴۲	۰/۷۱۷	۰/۰۲۵	۰/۷۱۷	۳
محیطی	۰/۷۳۳	۰/۷۰۸	۰/۰۲۵	۰/۷۰۸	۴
سازمانی	۰/۸۷۵	۰/۸۳۳	۰/۰۴۲	۰/۸۳۳	۲

منبع: یافته‌های تحقیق

در این پژوهش، جهت ساخت مدل شبیه‌سازی، چهار عامل که هر کدام از آن‌ها به‌طور خاص بر روی توسعه رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار هستند در نظر گرفته شد که مقادیر ۰/۹۰، ۰/۸۳، ۰/۷۱ و ۰/۷۰ به ترتیب به مدیریتی، سازمانی، فردی و محیطی با توجه به نظر خبرگان براساس میزان اثربخشی آن‌ها داده شد. همچنین یک متغیر نیز به‌عنوان عامل متضاد تعریف شد، که نشان از عواملی هست که باعث کند شدن توسعه رفتار شهروندی سازمانی می‌شود؛ که با توجه به نظر خبرگان وزنی به مقدار ۰/۰۲ به آن اختصاص داده شد. در هنگام تعریف حالت‌ها برای نرم‌افزار آبی لاجیک؛ حالت اول، نشان‌دهنده کارکنان شرکت گاز استان یزد بود که در معرض چهار عامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی قرار گرفتند (مستطیل آبی‌رنگ) و تبدیل به حالت دوم (کارکنان دارای رفتار شهروندی سازمانی بالقوه) شدند (مستطیل نقره‌ای‌رنگ)، که بعد از گذشت یک وقفه زمانی مشخص، کارکنان دارای رفتار شهروندی سازمانی بالقوه توسط انتقال‌دهنده‌های تعریف شده در نرم‌افزار، تبدیل به حالت سوم (کارکنان دارای رفتار شهروندی سازمانی بالفعل) شدند (مستطیل سبز رنگ)، شکل ۲ نمودار حالت را نمایش می‌دهد.

شکل ۲. نمودار حالت توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد



منبع: یافته‌های تحقیق

پس از مقداردهی به پارامترها و انجام کدنویسی‌های مربوط به عامل‌ها، مدل قابل اجرا شدن است که؛ قسمت سبزرنگ (۷۵ درصد) نشان‌دهنده توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد است و قسمت آبی‌رنگ (۲۵ درصد) به‌عنوان قسمت‌هایی است که به‌دلیل دارا بودن پارامترهای منفی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد، اجازه این‌که کارکنان کاملاً دارای رفتار شهروندی سازمانی باشد را نمی‌دهند و همیشه وجود سازمانی با کارکنانی کاملاً دارای رفتار شهروندی سازمانی و ۱۰۰ درصدی غیرقابل دستیابی است. شکل ۳ نشان‌دهنده زمان اجرای مدل است.

شکل ۳. نتیجه حاصل از شبیه‌سازی توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد



منبع: یافته‌های تحقیق

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدلی عامل‌مبنا که بتواند با در نظر گرفتن عوامل مؤثر، توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد را شبیه‌سازی کند، انجام گرفت. با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که هر چهار عامل اگرچه با درجات

متفاوت به منظور توسعه رفتار شهروندی سازمانی مهم‌اند و اولویت‌بندی آن‌ها فقط به سبب درک بیشتر و شناخت عوامل تأثیرگذارتر است. همچنین یافته‌ها نشان داد در پایان دوره شبیه‌سازی میزان توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان یزد، ۷۵ درصد است. لذا می‌توان نتیجه گرفت که کاربست عوامل می‌تواند بر رشد توسعه رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار باشد.

در راستای نتایج حاصل از شبیه‌سازی توسعه رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان یک سیاست کلی، مطلوب است تا مدل پژوهش حاضر به صورت پایلوت و در مقیاس کوچک در بازه زمانی مشخص به مرحله اجرا گذاشته شده و میزان توانایی آن در بهبود اثربخشی توسعه رفتار شهروندی سازمانی اندازه‌گیری شود، در صورتی که در عمل، مدل پژوهش منجر به توسعه شد، در دوره‌های آتی در شرکت گاز اجرا شود. بنابراین با توجه به نتایج این پژوهش توصیه می‌شود؛ مدیران شرکت گاز با بهره‌گیری از مدل حاضر نسبت به توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت خود اقدام کنند و آگاهانه به مدیریت آن بپردازند. البته شایان ذکر است که تنها گنجاندن این عوامل در برنامه‌های توسعه رفتار شهروندی سازمانی، احتمالاً به توسعه کامل منجر نخواهد شد، از این رو لازم است این مسئله به طور ریشه‌ای و با نگاه به سایر عوامل اثرگذار مهم که گاهی خارج از سیستم هستند، بررسی شود.

از مهمترین محدودیت این پژوهش، این بود که پژوهش حاضر در یک بازه زمانی خاصی انجام شده، لذا می‌توان اشاره نمود که این پژوهش محدود به قلمرو زمانی بوده و با گذشت زمان دچار تغییرات محسوسی می‌شود. با توجه به این که باید بین پیشنهادها و یافته‌های پژوهش نگاشت مناسب برقرار شود، بر اساس داده‌ها و نتایج به دست آمده، برخی پیشنهادهای کاربردی ارائه شده است تا رویکردهای جدیدی از این حوزه را در اختیار مدیران شرکت گاز قرار دهد. پیشنهاد می‌شود؛ مدیران شرکت گاز بیشتر از سبک‌های مدیریت و رهبری مشارکتی و تفویضی برای پیشبرد امور شرکت بهره بگیرند.

پیشنهاد می‌شود؛ مدیران شرکت گاز به دقت تأثیر و تأثر محیط‌های مذکور را بر شرکت تحت مدیریت خود تحت نظر قرار دهند و عوامل محیطی که می‌تواند به بروز رفتار شهروندی سازمانی در هریک از محیط‌های مذکور کمک کنند را شناسایی و نقش آن‌ها را تبیین و تعیین کنند.

پیشنهاد می‌شود؛ مدیران شرکت گاز از طرق مختلف اعم از برگزاری کلاس‌ها و

کارگاه‌های آموزشی، برجسته‌سازی الگوهای معنوی در شرکت گاز، برگزاری مراسمات مذهبی و معنوی و ایجاد حس همبستگی و همدلی و جودوستانه در شرکت گاز نهایت تلاش خود را برای افزایش معنویت محیط کاری کارکنان انجام دهند.

درخصوص پیشنهادهای پژوهشی می‌توان به این مورد اشاره کرد که پژوهش‌های مشابه در دیگر شرکت‌های گاز کشور انجام پذیرد تا با تکرار نتایج قطعیت بهتری بدست آید. همچنین استفاده از روش‌های شبیه‌سازی و تکنیک‌های آماری دیگر نیز برای عنوان پژوهش حاضر دور از دسترس نیست. به محققان علاقه‌مند در زمینه توسعه منابع انسانی پیشنهاد می‌شود تا با افزودن دیگر متغیرهای اثرگذار، مدل پژوهش را گسترش دهند تا بتوان مدلی جامع برای توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌های گاز پیشنهاد داد.

منابع

جعفری، منصور (۱۳۹۷)، بررسی نقش راهبردهای ارتباطی درک شده با رفتار شهروندی سازمانی و عدالت درک شده (مطالعه موردی: کارکنان شرکت نفت و گاز گچساران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی گرایش مدیریت استراتژیک، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران.

جمالی، اختر؛ تقی‌پور ظهیر، علی و صالحی، مسلم (۱۳۸۸)، رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروند سازمانی اعضاء هیئت‌علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به‌منظور ارائه مدل مناسب، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۳(۲)، ۸۷-۱۰۶.

خراسانی، اباضلت و کنعانی نیری، پژمان (۱۳۹۱)، بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۴(۱۲)، ۷۹-۱۰۰.

دهقانان، حامد؛ صوفی، بامداد؛ محمدی‌مقدم، یوسف و جوادیان، رضا (۱۳۹۴)، شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا: مطالعه کیفی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۰(۳)، ۳۹۰-۲۷۳.

زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون (۱۳۸۸)، نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مطالعات معرفتی در دانشگاه اسلامی، ۱۱(۴۱)، ۲۲-۴۳.

سعیداردکانی، سعید؛ ابراهیم‌زاده پزشکی، رضا؛ سلیمی، نجمه و الحسینی المدرسی، سید مهدی (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر مدیریت استعداد بر رفتار شهروندی (مورد مطالعه:

شرکت گاز استان یزد)، فصلنامه مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، ۸ (۳۰)، ۷۴-۵۱.

صفری فرد، اصغر؛ امیری، حسن؛ پارسا معین، کورش و علی‌شیری، بهرام (۱۴۰۱)، شناسایی و ارائه مدل عوامل فردی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران)، فصلنامه پژوهشی خون، ۱۹ (۱)، ۴۳-۳۰.

صمدی میارکلائی، حسین و صمدی میارکلائی، حمزه (۱۳۹۶)، تبیین وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و شاخص‌های آن در پرستاران بیمارستان، با رویکرد مدل معادلات ساختاری، مجله دانشگاه علوم پزشکی قم، ۱۱(۴)، ۸۰-۸۹.

عالم تبریز، اصغر؛ عالم تبریز، اکبر؛ حسن‌پور، محمد و زارعی، مصطفی (۱۳۹۷)، ارائه مدل بومی رفتار شهروندی سازمانی در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۹(۳)، ۱۱۵-۱۳۸.

عسکری، بهمن؛ پورزرنندی، حسین؛ آقای، نجف و فتاحی، جمال (۱۳۹۲)، ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات کل ورزش جوانان استان‌های غربی ایران، فصلنامه پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۲(۱)، ۱۹-۲۸.

Chen, C., Sunny Hu, H., & King, B. (2018). Shaping the organizational citizenship behavior or workplace deviance: Key determining factors in the hospitality workforce, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 35(1), 1-8.

Das, S., & Bhattacharya, S. (2022). Psychological contract factors affecting organizational citizenship behavior in blended workforce: a multi-industry study, *Journal of Cardiometry*, 25(1), 451-463.

Meng, X., Chan, A., Lui, L., & Fang, Y. (2021). Effects of individual and organizational factors on safety consciousness and safety citizenship behavior of construction workers: A comparative study between Hong Kong and Mainland China, *Journal of Safety Science*, 135(1), 1-12.

Salim, S., Prajono, R., Nurhayati, N., Abdin, A., & Saputra, H. N. (2020). Teacher Behavior Profile in Organization Citizenship Behavior, *Journal of Pendidikan*, 9(2), 225-241.