

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



موسسه آموزش عالی انرژی

دانشکده فنی و مهندسی

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

مهندسی شیمی – بهداشت، ایمنی و محیط زیست (HSE)

عنوان:

تعیین نقش رفتار شهروندی سازمانی در فرهنگ

بهداشت، ایمنی، محیط زیست (HSE)

مطالعه موردی: شرکت برق اصفهان

استاد راهنما:

دکتر یوسف یاسی

استاد مشاور:

دکتر مصطفی عادل زاده

پژوهشگر:

ایمان مهدوی

بهار ۹۶

| | |
|-----------------------------|--|
| تاریخ صورتجلسه گروه آموزشی | |
| شماره دانشجویی | |
| کد دفاع | |
| تاریخ صورتجلسه شورای پژوهشی | |



این فرم باید توسط دانشجو تایید شده به تعداد خواسته شده، در روز دفاع تحویل داده شود.

صورتجلسه دفاع

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------|--------------|
| با تأییدات خداوند متعال جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد خانم / آقای | | | |
| در رشته: | تحت عنوان: | | |
| با حضور استاد راهنما، استاد(استادان) مشاور و هیأت داوران در مؤسسه آموزش عالی انرژی ساوه در تاریخ | | | |
| در این جلسه، پایان نامه: □ با موفقیت مورد دفاع قرار گرفت □ نیازمند اصلاحات است □ مردود اعلام گردید. | | | |
| نامبرده نمره | با امتیاز | (بدون احتساب نمره مقاله) دریافت نمود. | تشکیل گردید. |

| | | |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------|
| نام و نام خانوادگی استادراهنما | محل امضاء | |
| نام و نام خانوادگی استادمشاور | محل امضاء | |
| هیأت داوران: | محل امضاء 1 | محل امضاء 2 |
| 1- 2- | | |
| مدیرگروه یا رئیس تحصیلات تکمیلی واحد: نام و نام خانوادگی | معاون پژوهشی و فناوری مؤسسه آموزش عالی انرژی ساوه | |
| محل امضاء | | |

***** (اطلاعات این قسمت حتما توسط کارشناس پژوهشی تکمیل گردد) *****

نمره حاصل از ارزشیابی مقاله/ مقالات دانشجو برابر ضوابط (از سقف 2 نمره) محاسبه و نمره نهایی پایان نامه (مجموع نمره دفاع و مقاله) به عدد
به حروف یا درجه به تصویب رسید. / موارد اصلاحیه جهت اجرا به اطلاع دانشجو رسید.

تأییدمعاون پژوهشی و فناوری مؤسسه آموزش عالی انرژی ساوه

تأییدکارشناس حوزه پژوهشی

توجه: این فرم بدون امضای مسئولین ذیربط و مهر دانشگاه فاقد اعتبار است.



حوزه معاونت آموزشی و تحصیلات تکمیلی موسسه آموزش عالی انرژی

تعهدنامه اصالت پایان نامه

اینجانب دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته در رشته که در تاریخ از پایان نامه خود با عنوان با کسب نمره و درجه دفاع نموده ام بدین وسیله اعتراف می کنم:

(۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و) استفاده کرده ام، مطابق ضوابط موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست منابع ذکر و درج نموده ام.

(۲) این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی داخلی و خارجی ارائه نشده است.

ضمناً متعهد می شوم:

(۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ مقاله، کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه را داشته باشم، از استاد محترم راهنما و گروه آموزشی مربوطه مجوزهای لازم را اخذ نمایم.

(۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و موسسه آموزش عالی انرژی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام، هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء:

سپاس و قدردانی

سپاس یگانه پروردگار دانای مطلق و توانای مقتدر و صاحب علم و کرامتی که ، رفعت مقام علمی انسان را از مجاری تفکر و تدبیر در آیات خود و پدیده های مستور در طبیعت مقرر فرموده است . سر بر درگاهش فرود می آورم و بیش از پیش شاکر نعمت های بیکرانیش می باشم . حال که به لطف پروردگار این کار تحقیقاتی به پایان رسیده ، بایسته می دانم از استادان گرامی ، آقای دکتر یاسی و آقای دکتر عادل زاده که با راهنمایی ایشان این پژوهش به سرانجام رسیده تشکر و قدر دانی نمایم .

همچنین از مدیریت گروه آقای دکتر طاهریان و معاونت آموزش آقای مهندس خسروی به خاطره همیاری و یکدلی سپاس گذاری می کنم .

از پرسنل شرکت برق اصفهان که در راستای جمع آوری اطلاعات مرا یاری نمودند نیز تشکر می نمایم .

چکیده:

تعیین نقش رفتار شهروندی سازمانی در فرهنگ بهداشت، ایمنی، محیط زیست (HSE)

مقدمه: حرکت شتابان صنعتی شدن و عدم توجه جدی به اصول ایمنی صنعتی باعث بالا رفتن نرخ حوادث شغلی در کشورهای در حال توسعه گردیده است. با توجه به اهمیت ایمنی و ارتباط نزدیک آن به مسائل مدیریت بر آن شدیم تا به بررسی یکی از عوامل مدیریت روانشناختی یعنی موضوع جدید رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و تاثیرش در فرهنگ بهداشت، ایمنی، محیط زیست بپردازیم.

مواد و روش ها: جامعه آماری این تحقیق، کارکنان شرکت برق اصفهان به تعداد ۲۵۰ نفر است برای جمع آوری اطلاعات فصول ابتدایی از مطالعات کتابخانه ای و میدانی، مقالات، کتب و اینترنت و برای جمع آوری اطلاعات مربوط به فصل ۳ و ۴ از روش میدانی و توزیع پرسشنامه استفاده می شود. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه ای با مقیاس طیف پنج تایی لیکرت است و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه مشخص می شود، و با نمونه گیری تصادفی ساده، پرسشنامه بین کارکنان شرکت برق اصفهان توزیع می شود. که نتایج حاصل با نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار می گیرد.

نتایج: با توجه به نتایج بدست آمده از تحلیل نرم افزاری با تقریب خوبی مشاهده شد که تمام پنج بعد تعریف شده رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وجدان کاری، فضیلت شهروندی، نزاکت و جوانمردی) تاثیر به سزایی بر روی فرهنگ بهداشت، ایمنی، محیط زیست دارد.

بحث: نتایج حاصله نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تاثیر بسزایی در ایجاد فرهنگ HSE دارد و در راستای ارتقای آن ارتقای فرهنگ HSE نیز مورد انتظار می باشد. لذا پیشنهاد می گردد، جهت ایجاد و بهبود فرهنگ HSE در سازمان مورد مطالعه به تقویت رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شود.

کلمات کلیدی: فرهنگ بهداشت، ایمنی، محیط زیست، HSE، رفتار شهروندی سازمانی

OCB،

| | |
|----|--------------------------------|
| ۱ | فصل اول |
| ۱ | کلیات تحقیق |
| ۱ | ۱-۱ مقدمه |
| ۱ | ۲-۱ بیان مسئله |
| ۴ | ۳-۱ ضرورت پژوهش |
| ۷ | ۴-۱ هدف اصلی پژوهش |
| ۷ | ۵-۱ اهداف فرعی پژوهش |
| ۸ | ۶-۱ فرضیه های اصلی پژوهش |
| ۸ | ۷-۱ فرضیه های فرعی پژوهش |
| ۹ | ۸-۱ تعریف واژه های کلیدی پژوهش |
| ۱۰ | فصل دوم |
| ۱۰ | ادبیات و پیشینه پژوهش |
| ۱۰ | ۱-۲ مقدمه |
| ۱۰ | ۲-۲ فرهنگ ایمنی |
| ۱۲ | ۱-۲-۲ تعاریف فرهنگ ایمنی |

| | |
|----|------------------------------------|
| ۱۴ | ۲-۲-۲ ابعاد فرهنگ HSE |
| ۱۷ | ۳-۲ رفتار شهروندی سازمانی |
| ۱۸ | ۱-۳-۲ تعاریف رفتار شهروندی سازمانی |
| ۱۹ | ۲-۳-۲ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی |
| ۲۰ | ۴-۲ پیشینه تحقیق |
| ۲۰ | ۱-۴-۲ پیشینه داخلی |
| ۲۷ | ۲-۴-۲ پیشینه خارجی |
| ۳۲ | فصل سوم |
| ۳۲ | روش پژوهش |
| ۳۲ | ۱-۳ مقدمه |
| ۳۲ | ۲-۳ روش پژوهش |
| ۳۳ | ۳-۳ جامعه آماری |
| ۳۳ | ۴-۳ حجم نمونه و روش نمونه گیری |
| ۳۳ | ۵-۳ ابزار گردآوری اطلاعات |
| ۳۳ | ۱-۵-۳ سؤالات عمومی |
| ۳۴ | ۲-۵-۳ پرسشنامه تخصصی |
| ۳۵ | ۶-۳ روایی پرسشنامه |

| | |
|----|----------------------------------------------|
| ۳۶ | ۷-۳ پایایی پرسشنامه |
| ۳۷ | ۸-۳ شیوه گردآوری اطلاعات |
| ۳۷ | ۹-۳ روش تجزیه تحلیل داده ها |
| ۴۰ | فصل چهارم |
| ۴۰ | تجزیه و تحلیل داده ها |
| ۴۰ | ۱-۴ مقدمه |
| ۴۱ | ۲-۴ توصیف آماری ویژگی های جمعیت شناختی جامعه |
| ۴۱ | ۱-۲-۴ جنسیت |
| ۴۲ | ۲-۲-۴ سن |
| ۴۳ | ۳-۲-۴ تحصیلات |
| ۴۴ | ۴-۲-۴ سابقه خدمت |
| ۴۴ | ۵-۲-۴ نمودار رادار |
| ۴۶ | ۳-۴ آمار استنباطی |
| ۴۶ | ۱-۳-۴ بررسی نرمال بودن داده |
| ۴۷ | ۲-۳-۴ آزمون فرضیه اصلی |
| ۵۰ | ۳-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی اول |
| ۵۳ | ۴-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی دوم |

| | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|
| ۵۵ | ۵-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی سوم |
| ۵۸ | ۶-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی چهارم |
| ۶۱ | ۷-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی پنجم |
| ۶۳ | ۸-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی ششم |
| ۶۶ | ۹-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی هفتم |
| ۶۹ | ۱۰-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی هشتم |
| ۷۲ | ۱۱-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی نهم |
| ۷۵ | ۱۲-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی دهم |
| ۷۹ | فصل پنجم |
| ۷۹ | بحث و نتیجه گیری |
| ۷۹ | ۱-۵ مقدمه و خلاصه پژوهش |
| ۷۹ | ۲-۵ یافته‌های توصیفی |
| ۸۱ | ۳-۵ بحث و نتیجه گیری |
| | ۱-۳-۵ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد تعهد مدیریت به HSE در شرکت |
| ۸۱ | - برق اصفهان دارد. |
| | ۲-۳-۵ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ارتباطات در زمینه HSE در شرکت برق |
| ۸۱ | - اصفهان دارد. |

۵-۳-۳ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر رابطه انجام فرآیند کار و HSE در

۸۱ - شرکت برق اصفهان دارد.

۵-۳-۴ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد دانش سازمان در HSE در شرکت

۸۲ - برق اصفهان دارد.

۵-۳-۵ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر منابع HSE در شرکت برق اصفهان دارد

۸۲

۵-۳-۶ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE در

۸۲ - شرکت برق اصفهان دارد.

۵-۳-۷ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر روابط سازمانی در زمینه HSE در شرکت

۸۳ - برق اصفهان دارد.

۵-۳-۸ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد مشارکت کارکنان در HSE در

۸۳ - شرکت برق اصفهان دارد.

۵-۳-۹ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE

۸۳ - در شرکت برق اصفهان دارد.

۵-۳-۱۰ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE در

۸۳ - شرکت برق اصفهان دارد.

۵-۳-۱۱ فرضیه اصلی پژوهش: رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد فرهنگ

۸۵ - ایمنی و بهداشت محیط در شرکت برق اصفهان دارد.

۵-۴ پیشنهادات کاربردی

۸۶

۹۵

۵-۵ پیشنهادات پژوهشی

۹۵

۵-۶ محدودیت‌های تحقیق

۹۶

منابع و مأخذ

فهرست جداول

| | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱۳ | جدول ۱-۲ تعاریف زیادی برای فرهنگ HSE |
| ۱۵ | جدول ۲-۲ ابعاد فرهنگ HSE |
| ۱۹ | جدول ۳-۲ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی |
| ۳۴ | جدول ۱-۳ نحوه توزیع امتیازات برای پرسشنامه تخصصی |
| ۳۵ | جدول ۲-۳ ابعاد پرسشنامه و سوالات مربوطه |
| ۳۶ | جدول ۳-۳ پایایی سوالات مربوط به ابعاد و پرسشنامه |
| ۴۱ | جدول ۱-۴ توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه آماری بر حسب جنسیت |
| ۴۲ | جدول ۲-۴ توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب سن |
| ۴۳ | جدول ۳-۴ توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب درجه تحصیلات |
| ۴۴ | جدول ۴-۴ توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب سابقه خدمت |
| ۴۵ | جدول ۵-۴ آمار توصیفی متغیرهای مورد مطالعه |
| ۴۸ | جدول ۶-۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط |
| ۴۹ | جدول ۷-۴ شاخص کفایت رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط |
| ۴۹ | جدول ۸-۴ آزمون F معنی دار بودن رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ HSE |
| ۴۹ | جدول ۹-۴ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط |

- ۵۰ جدول ۱۰-۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE
- ۵۱ جدول ۱۱-۴ رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE
- ۵۲ جدول ۱۲-۴ آزمون F معنی دار بودن رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE
- ۵۲ جدول ۱۳-۴ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE
- ۵۳ جدول ۱۴-۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE
- ۵۴ جدول ۱۵-۴ شاخص کفایت رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE
- ۵۴ جدول ۱۶-۴ آزمون F معنی دار بودن رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE
- ۵۵ جدول ۱۷-۴ نتیجه آزمون T رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE
- ۵۶ جدول ۱۸-۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE
- ۵۷ جدول ۱۹-۴ شاخص رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE
- ۵۷ جدول ۲۰-۴ آزمون F معنی دار بودن رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE
- ۵۷ جدول ۲۱-۴ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE
- ۵۸ جدول ۲۲-۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE
- ۵۹ جدول ۲۳-۴ شاخص بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE
- ۶۰ جدول ۲۴-۴ آزمون F معنی دار بودن رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE
- ۶۰ جدول ۲۵-۴ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE
- ۶۱ جدول ۲۶-۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE

- جدول ۴-۲۷ شاخص کفایت رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE ۶۲
- جدول ۴-۲۸ آزمون F معنی دار بودن رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE ۶۲
- جدول ۴-۲۹ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE ۶۳
- جدول ۴-۳۰ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل ۶۴
- جدول ۴-۳۱ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل ۶۵
- جدول ۴-۳۲ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل ۶۵
- جدول ۴-۳۳ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل ۶۶
- جدول ۴-۳۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE ۶۷
- جدول ۴-۳۵ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE ۶۸
- جدول ۴-۳۶ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در
زمینه HSE ۶۸
- جدول ۴-۳۷ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE ۶۹
- جدول ۴-۳۸ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE ۷۰
- جدول ۴-۳۹ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE ۷۱
- جدول ۴-۴۰ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در
HSE ۷۱
- جدول ۴-۴۱ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE ۷۲
- جدول ۴-۴۲ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره
HSE ۷۳

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| جدول ۴-۴۳ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره | HSE | ۷۴ |
| جدول ۴-۴۴ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره | HSE | ۷۴ |
| جدول ۴-۴۵ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره | HSE | ۷۵ |
| جدول ۴-۴۶ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE | | ۷۶ |
| جدول ۴-۴۷ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE | | ۷۷ |
| جدول ۴-۴۸ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE | | ۷۷ |
| جدول ۴-۴۹ نتیجه آزمون T ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE | | ۷۸ |
| جدول ۵-۱ خلاصه نتایج | | ۸۴ |

فهرست اشکال

- شکل ۴-۱ توزیع درصدی افراد نمونه آماری بر حسب جنسیت ۴۱
- شکل ۴-۲ توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب سن ۴۲
- شکل ۴-۳ توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب درجه تحصیلات ۴۳
- شکل ۴-۴ توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب سابقه خدمت ۴۴
- شکل ۴-۵ نمودار راداری مقایسه میانگین متغیر ها ۴۵
- شکل ۵-۱ خلاصه نتایج ۸۵

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

با وجود پیشرفتهای زیاد در زمینه علم ایمنی، هنوز نرخ حوادث غیر قابل قبول می باشد. تجارب دهه های اخیر نشان می دهد برای بهبود وضعیت موجود، بکارگیری تجهیزات ایمنی به تنهایی کافی نمی باشد. محققان بسیاری به بررسی موضوع فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط در سازمان ها و ادارات پرداخته اند، این پژوهش رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان متغیری که منجر به توسعه فرهنگ ایمنی و بهداشت در سازمان می شود معرفی و مورد بررسی قرار داده است.

در راستای رسیدن به هدف پژوهش در این فصل به محوریت دو متغیر (فرهنگ ایمنی و رفتار شهروندی سازمانی) ابتدا به بیان مساله و اهمیت و ضرورت تحقیق پرداخته شده و در ادامه فصل به بررسی اهداف و فرضیه های پژوهش و تعاریف نظری و عملیاتی پژوهش پرداخته شد.

۱-۲ بیان مسئله

حرکت شتابان صنعتی شدن و عدم توجه جدی به اصول ایمنی صنعتی باعث بالا رفتن نرخ حوادث شغلی در کشورهای در حال توسعه گردیده است در عصر جدید همراه با پیشرفت شتابان صنعت و فن آوری، نگرانی های بسیاری در مورد پیامدهای سوء مرتبط با آن زندگی

بشر را تهدید می کند (۲۶). میزان حوادث ناشی از کار در کشورهای در حال توسعه بالاتر از کشورهای توسعه یافته است. در ایران نیز حوادث ناشی از کار سالانه هزاران نفر را با خطرات گوناگون مواجه می سازد، تعداد زیادی می میرند و یا به درجات متفاوتی از کارافتاده می شوند (۶۰).

فرهنگ ایمنی شامل اعمال و کلیه ارزش های لازم در زمینه بهداشت شغلی و ایمنی، نگرش های مؤثر و مفید در این زمینه، به کارگیری قوانین، سیستم ها و روش های مدیریت و مشارکت در جهت ایجاد محیط کاری سالم و ایمن می باشد (۳۸). در بررسی های علمی دیگری فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط به این صورت تعریف شده است: مجموعه ای از باورها، هنجارها، انگیزه ها، نقش ها و عملکرد های اجتماعی و فنی که موجب کاهش رویارویی کارکنان، مدیران، مصرف کنندگان و عموم مردم با شرایط خطرناک و صدمه رسان می شود (۱۹).

مدل فرهنگ ایمنی، بهداشت، محیط، محقق را با ارایه یک دیدگاه کلی به سمت جنبه های مؤثر بر ایمنی سازمان هدایت می کند. مطالعات متعددی در این زمینه انجام شده است که در این بین پژوهش حاضر مدل رشد یافته ی فرهنگ^۱ HSE که توسط انستیتو مهندسی نرم افزار ارایه شده و دارای ۱۰ عامل اصلی است، را به کار برده است. این ۱۰ عامل عبارت اند از: تعهد مدیریت به HSE، ارتباطات، رابطه تولید و HSE، دانش سازمان، منابع HSE، مشارکت کارکنان، نقطه نظرات مشترک درباره HSE، اعتماد متقابل، روابط سازمانی و رضایت شغلی و آموزش.

محققان بسیاری ایجاد فرهنگ ایمنی، بهداشت، محیط را در سازمان ها بررسی کرده اند، در این بین به نظر می رسد که رفتار شهروندی سازمانی نیز در یک سازمان باعث می شود که فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط افزایش بیابد.

در دنیای کنونی اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می کنند، آن ها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست (۱۸)، یکی از دلایل اصلی این امر آن است که ایجاد و بهبود رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان،

^۱ Health, safety & environment

بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش داده، کار تیمی را تشویق می‌کند، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد، نرخ اشتباهات را کاهش داده و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان افزایش می‌دهد و جو مناسبی فراهم می‌کند (۲۴).

رفتار شهروندی سازمانی در برگیرنده آن دسته از رفتارهایی است که با اینکه هیچ‌گونه اجباری از سوی سازمان برای انجام آن‌ها وجود ندارد، لیکن در سایه انجام آن‌ها از سوی کارکنان به طور کاملاً اختیاری، منفعت بسیاری برای سازمان به وجود می‌آید، همچنین، این مفهوم بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد، یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه به عنوان بخشی از وظایف رسمی؛ دوم این‌که مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد و سوم این‌که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند وجهی دارد (۳۴). با توجه به آنچه در مورد اهمیت و نقش رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های امروزی و محیط‌های رقابتی امروز گفته شد می‌توان نتیجه گرفت ایجاد و بهبود رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های امروزی می‌تواند تأثیر بسزایی بر موفقیت این سازمان‌ها داشته باشد. شاید به همین دلیل است که رفتار شهروندی سازمانی از جمله مفاهیمی هست که در مطالعات اخیر در حوزه‌ی سازمان و مدیریت به شدت مورد توجه قرار گرفته است اما تا کنون محققان تأثیر و ارتباط بین این متغیر و فرهنگ ایمنی و بهداشت و محیط را بررسی نکرده است، در این پژوهش سعی بر این است که نشان داده شود که میان رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط ارتباط مستقیم، مثبت و معناداری وجود دارد و زمانی که در یک سازمان کارمندان رفتار شهروندی سازمانی داشته باشند، فرهنگ ایمنی و بهداشت صنعتی افزایش می‌یابد.

تحقیقات متعددی در زمینه عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است. در این رابطه متغیرهای زیادی از جمله رضایت شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، رفتارهای رهبری، تعهد سازمانی، رهبری تحول‌آفرین، حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی، کنترل مدیریتی، عدالت سازمانی (۷۰)، توانمند سازی کارکنان (۱۴)، کیفیت زندگی کارکنان، توانمند سازی روان شناختی کارکنان (۳۹) به عنوان عوامل مؤثر بر ایجاد و بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی شناخته شده‌اند.

ماموریت اصلی شرکت برق پاسخگویی به متقاضیان برق و توزیع برق مطمئن و پایدار به مشترکین جهت ایجاد بستری مناسب برای رفاه مردم، توسعه صنعت و کشاورزی و رونق تجارت در سراسر ۲۳ شهرستان اصفهان (به جز شهرستان اصفهان) است؛ مبانی ارزشی شرکت بدین شرح می باشد: باور داریم که هدف نهایی همه ما رسیدن به تعالی انسان است، پس یکایک همکاران شرکت با اعتقاد به اخلاق و رفتاری خدایسندانه تلاش می نمایند تا صداقت و انصاف، نزاکت و ادب و نظم و آراستگی را اساس کار خویش قرار داده؛ و رضایت خداوند را در رضایت داشتن مردم از خدمات خود می دانیم.

صنعت برق یکی از صنایع پر خطر در بین صنایع مختلف می باشد. همه ساله حوادث گوناگونی در بخش توزیع و انتقال صنعت برق روی می دهد و خسارات جانی و مالی متعددی به بار می آورد. به طوری که گارسز و تکسری دی المدی در سال ۲۰۱۴ به تعداد حوادث بالا در صنعت توزیع اشاره نموده است.

در این پژوهش به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط در شرکت برق اصفهان پرداخته شد. بدین ترتیب رفتار شهروندی سازمانی، به معنای میزانی که افراد از خود رفتارهای نوع دوستی، وجدان کاری، نزاکت، رادمردی و فضیلت شهروندی نشان می دهند، می تواند به ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط در شرکت برق اصفهان بینجامد. لذا هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط شرکت برق اصفهان است. برای متغیر فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط، ۱۰ بعد در نظر گرفته شده و برای رفتار شهروندی سازمانی نیز پنج بعد در نظر گرفته شده است. به این منظور یک مدل مفهومی بر اساس مرور ادبیات پژوهش تدوین گردید که در شکل ۱ نشان داده شده است.

۳-۱ ضرورت پژوهش

ایمنی و حفاظت از جان کارکنان سازمان ها و شرکت های مختلف صنعت برق یکی از مسایل زیربنایی را تشکیل می دهد. بحث ایمنی-به اعتقاد بسیاری از کارشناسان - به عنوان یک مفهوم و معنای فرهنگی باید مورد توجه قرار بگیرد و از نظر این کارشناسان باید به صورت

یک فرهنگ عمومی درآید. پیشرفت روزافزون صنعت و ساختن ماشین آلات و تجهیزات جدید، ابداع روش ها و دستیابی به مواد شیمیایی و ترکیبات نو، اختراعات و اکتشافات در علوم مختلف و یافتن سموم و اشعه های قوی اهمیت و ضرورت رسیدگی به ایمنی را بیشتر نمایان می کند. کارکنان صنایع نیاز دارند که در محیطی سالم و ایمن کار کنند، کارفرمایان علاقه مند هستند که سرمایه گذاری آن ها به سود مطلوب و مستمر برسد و سیاستمداران نیز علاقه مند هستند که کشورشان بدون خسارت و بحران مسیر ترقی و تعالی را طی کند. در مجموع تمامی تصمیم گیرندگان جامعه، کارکنان، تأمین کنندگان، نیروهای خدمات عمومی، تولیدکنندگان و همه قشرهای جامعه میل ندارند دچار حادثه شوند اما گاهی به عللی خودشان به دنبال حادثه می روند و گاهی نیز در اثر رفتارهای ناایمن و خطرناک دیگران دچار صدمه و خسارت می شوند. ایمنی باید به صورت یک فرهنگ عمومی درآید. نمی توان برای هر نفری که کار می کند یک نفر مسئول گذاشت که کار او را کنترل کند زیرا این کار نه عقلانی است و نه اقتصادی.

در محیط رقابتی امروز، شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سرکار است. در نتیجه می توان پیش بینی کرد که این رفتار شهروندی در سازمان ها بر نوع نگرش و رفتارهای کارکنان اثر دارند و فعالیت های آن ها را در جهت اهداف سازمان هدایت می کند و در نهایت، بر ایجاد فرهنگ ایمنی در سازمان اثرگذار است و منجر به بهبود عملکرد و به دست آوردن مزیت رقابتی می شود (۳۷). محققان مختلف پیامدهای فردی و سازمانی نسبتاً زیاد دیگری را برای رفتارهای شهروندی سازمانی ذکر کرده اند، به طور عمده کلیه محققین معتقد هستند که رفتارهای شهروندی سازمانی در افزایش عملکرد و اثربخشی مؤثر است. بعضی دیگر نیز به این موضوع اشاره می کنند که بروز رفتارهای شهروندی سازمانی با ترک خدمت رابطه معکوس دارد. به عبارت دیگر مشاهده شده که افرادی که رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می دهند، کمتر سازمان را ترک می کنند، مسئله دیگری که برخی از محققان، به عنوان یک پیامد مهم رفتارهای شهروندی سازمانی به آن اشاره می کنند، افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای خبره و کارآمد، آزاد کردن منابع سازمانی برای استفاده مقاصد مولدتر، افزایش ثبات عملکرد سازمان ها، کاهش نیاز به اختصاص منابع

کمیاب به وظایفی که جنبه نگه دارندگی دارد و توانمند سازی سازمان برای انطباق مؤثرتر با تغییرات محیطی است (۱۸). در این میان تا کنون هیچ محققى به بررسی ارتباط بین رفتارهای شهروندی سازمانی و نقشی که این متغیر در ایجاد فرهنگ ایمنی دارد، پرداخته است.

با توجه به مطالبی که تاکنون گفته شده است، با توجه به محیط پویا و افزایش رقابت، بحث یافتن شیوه های جدیدی برای افزایش فرهنگ ایمنی مطرح می گردد. رفتارهای شهروندی کارمندان در سازمان، نقش مهمی در به دست آوردن این مهم ایفا می کند. بنابراین با توجه به موارد فوق به نظر می رسد طراحی مدلی که، ابعاد فرهنگ ایمنی و رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کند و ارتباط این دو را تبیین نماید، لازم و ضروری به نظر می رسد.

کاظمی و توسلی (۱۳۹۴) (۲۵) به ارزیابی میزان بلوغ و تکامل فرهنگ ایمنی، بهداشت و محیط زیست (HSE) با استفاده از مدل نردبان فرهنگ HSE در شرکت پتروشیمی شیراز پرداخته اند. تقدیسی و همکاران (۱۳۹۲) (۵) به ارزیابی فرهنگ ایمنی در یکی از پالایشگاه های نفت بر حسب مدل گلر پرداخته اند. حلوانی و همکاران (۱۳۹۱) (۳۸) به بررسی عوامل مؤثر بر فرهنگ ایمنی در کارگران صنایع فولاد استان یزد پرداخته اند. رضایی و همکاران (۱۳۹۰) (۶) به بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان های استان گیلان پرداخته اند. غلامحسینی و همکاران (۱۳۸۹) (۲۲) به عوامل تاثیرگذار، مولفه ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی پرداخته اند. صفرزاده وامیدی (۱۳۸۸) (۱۳) به بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر رضایتمندی مراجعان پرداخته اند. علی نژاد و همکاران (۱۳۹۳) (۲۱) به بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان پرداخته اند. شائمی و محمودی (۱۳۸۷) (۱۱) به بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمان ها پرداخته اند. هایکینز^۲ (۲۰۰۶) (۶۲) به بررسی مطالعه فرهنگ سازمانی و اثرات آن بر فرهنگ ایمنی پرداخته است. گارسو هررو^۳ (۲۰۱۳) (۵۸) به بررسی تجزیه و تحلیل شبکه های بیزی فرهنگ ایمنی و فرهنگ سازمانی در یک نیروگاه هسته ای پرداخته است. موهانی و همکاران^۴ (۲۰۱۲) (۶۸) به

^۲ Hopkins

^۳ García-Herrero

^۴ Mohanty & et.al.

بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته اند. مامن و همکاران^۵ (۲۰۱۲) (۶۷) به بررسی تنوع، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته اند. با توجه به این شواهد مشخصاً کاری در این زمینه انجام نگرفته است و پژوهشی که رابطه دو متغیر رفتار شهروندسازمانی و فرهنگ ایمنی را بررسی کرده باشد یافت نشده است. در نتیجه انجام این پژوهش خلأ مطالعاتی در این زمینه را پوشش می دهد.

۴-۱ هدف اصلی پژوهش

هدف اصلی پژوهش عبارت است از

"بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت و محیط زیست در شرکت برق اصفهان"

۵-۱ اهداف فرعی پژوهش

۱. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد تعهد مدیریت به HSE در شرکت برق

اصفهان

۲. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتباطات در شرکت برق اصفهان

۳. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه انجام فرآیند کار و HSE در شرکت برق

اصفهان

۴. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد دانش سازمان در شرکت برق اصفهان

۵. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر منابع HSE در شرکت برق اصفهان

۶. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد اعتماد متقابل در شرکت برق اصفهان

۷. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر روابط سازمانی در شرکت برق اصفهان

^۵ Mamman & et.al.

۸. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد مشارکت کارکنان در شرکت برق

اصفهان

۹. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE در

شرکت برق اصفهان

۱۰. بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد رضایت شغلی و آموزش در شرکت برق

اصفهان

۱-۶ فرضیه‌های اصلی پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش عبارت است از:

"رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط در شرکت برق اصفهان دارد."

۱-۷ فرضیه‌های فرعی پژوهش

۱. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد تعهد مدیریت به HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

۲. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ارتباطات در شرکت برق اصفهان دارد.

۳. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر رابطه انجام فرآیند کار و HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

۴. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد دانش سازمان در شرکت برق اصفهان دارد.

۵. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر منابع HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

۶. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد اعتماد متقابل در شرکت برق اصفهان دارد.

۷. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر روابط سازمانی در شرکت برق اصفهان دارد.

۸. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد مشارکت کارکنان در شرکت برق اصفهان دارد.
۹. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE در شرکت برق اصفهان دارد.
۱۰. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد رضایت شغلی و آموزش در شرکت برق اصفهان دارد.

۸-۱ تعریف واژه های کلیدی پژوهش

فرهنگ HSE: فرهنگ HSE یک ساختار پیچیده ای در سازمان است که شامل نگرش ها، ارزش ها و رفتار ایمنی اعضای یک سازمان می باشد که اکثر آنها به طور بالقوه قابل تغییر هستند (۷۵).

رفتار شهروندی سازمانی^۶: در بر گیرنده انواع رفتارهای کارکنان از قبیل انجام وظایف اضافی، کمک داوطلبانه به افراد در محل کار، پیشرفت در حرفه خود و حفظ آن، پیروی از قوانین (حتی وقتی که هیچ کس از آن پیروی نمی کند)، حمایت از کارکنان، حفظ نگرش مثبت و تحمل ناراحتی در محل کار است که سازمان را در پیشبرد اهداف خود یاری می رساند (۴).

^۶ Organizational Citizenship Behavior

فصل دوم

ادبیات و پیشینه پژوهش

۲-۱ مقدمه

در این فصل مروری بر مطالعات به منظور دستیابی به جنبه‌های مختلف موضوع پژوهش انجام گرفته است که برای خواننده فرصتی فراهم سازد تا درک کند در این زمینه چه کارهایی انجام شده و چه اطلاعاتی در این زمینه وجود دارد. درحقیقت مروری بر مطالعات، خلاصه‌ای از نکات اصلی، نتیجه‌گیری عمومی و خلاء موجود در مطالعات و کاربرد در تحقیق می‌باشد. لذا در این فصل، هدف بررسی مفاهیم و تئوری‌های بیان شده در ارتباط با موضوع می‌باشد.

این فصل از سه بخش تشکیل شده است. در بخش اول مفاهیم مربوط به فرهنگ ایمنی مورد بررسی قرار می‌گیرد. در بخش دوم مبانی نظری فرهنگ شهروندی سازمانی و ابعاد آن مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت در بخش سوم به بررسی پیشینه داخلی و خارجی پژوهش‌های انجام شده در زمینه متغیرهای پژوهش پرداخته می‌شود و مدل مفهومی پژوهش ارائه می‌گردد.

۲-۲ فرهنگ ایمنی

طبق گزارش سازمان بین‌المللی کار تقریباً یک سوم مرگ‌های ناشی از کار از طریق حادثه رخ می‌دهد. با در نظر گرفتن ضرایب خطا و انجام تصحیح‌های لازم، تخمین زده می‌شود که در هر سال ۱/۱ میلیون حادثه شغلی منجر به مرگ در سراسر جهان رخ می‌دهد (۳۸). این بدان معنا است که در هر روز سه هزار نفر در محیط‌های شغلی جان خود را از دست می‌دهند. هزینه‌های مربوط به این حوادث، که به علت از دست رفتن نیروی انسانی، مواد تجهیزات و زمان است به وجود می‌آید، در هر سال متجاوز از ۵۰۰۰،۰۰۰ میلیون دلار برآورد شده است (۴۰). از طرفی، مشخص شده است که میزان حوادث ناشی از کار در کشورهای در حال توسعه بالاتر

از کشورهای توسعه یافته است. در ایران نیز حوادث ناشی از کار سالانه هزاران نفر را با خطرات گوناگون مواجه می سازد، تعداد زیادی می میرند و یا به درجات متفاوتی از کارافتاده می شوند (۷۶).

می توان نتیجه گرفت که امروزه حوادث شغلی یکی از مشکلات مهم کشورهای در حال توسعه و حتی کشورهای توسعه یافته بوده که از نظر انسانی، اجتماعی، اقتصادی، روانشناختی و سازمانی پیامدهایی را به دنبال دارد. مطابق آمار سازمان بین المللی کار، سالانه ۱۲۹ میلیون حادثه ناشی از کار اتفاق می افتد که این حوادث موجب فوت ۲۱۹ هزار نفر و آسیب دیدگی ۱۵۹ میلیون ها نفر می شود. مطالعات در ایران نیز نشان می دهد که در سال ۱۳۸۲ حدود ۱۵۹ هزار مورد حوادث شغلی به ثبت رسیده که تعداد ۱۱۴۲ مورد منجر به مرگ شده است (۴۱).

اصطلاح «فرهنگ ایمنی» برای اولین بار در سال ۱۹۸۷ در گزارش هسته‌ای فاجعه چرنوبیل توسط گروه مشاورین بین المللی ایمنی هسته‌ای مورد استفاده قرار گرفت. در این میان کارشناسان گزارش کردند که در کارخانه چرنوبیل فقدان فرهنگ ایمنی، منجر به تقویت رفتارهای ناامن شده و در نهایت به وقوع حادثه کمک کرده است. پنج سال پس از آن گروه مشاورین، فرهنگ ایمنی را به صورت مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و نگرش‌ها در سازمان‌ها و افراد تعریف کردند که به عنوان یک اولویت مهم باید پذیرفته شود (۷۵). بعد از آن سال، سؤالاتی درباره حوادث بزرگ در مورد نقایص ساختار سازمانی و سیستم‌های مدیریت ایمنی مطرح شد و بدین سان اهمیت فرهنگ ایمنی برجسته تر شد (۵۵). کمیسیون بهداشت و ایمنی بریتانیا در سال ۱۹۹۸ فرهنگ ایمنی را بدین صورت تعریف کرده است: "فرهنگ ایمنی محصول ارزش‌های فردی و گروهی، گرایش‌ها، کارآمدی، و الگوی رفتاری است که میزان تعهد و توانمندی و کارایی یک برنامه بهداشتی و ایمنی سازمان را تعیین می کند". بنا به اکثریت نظریات مطرح شده می بایست فرهنگ ایمنی یک سازمان به سمت نقطه عطفی سوق یابد که در آن نقطه نمودار میزان سوانح به یک سطح پایدار می رسد. جایی که نمودار داده‌های وقایع منفی به مقدار صفر میل می کند. برای رسیدن به ورای این سطح ایده آل که میزان سوانح در آن کم اما ظاهراً ناچیز است و نیز برای ادامه بهبود کارایی ایمنی، بی شک آماده سازی روح و ذهن مدیران و کارکنان، به شکلی هماهنگ لازم است (۷۷). اگر چه عوامل متعددی می توانند در شکل دهی یک فرهنگ ایمنی مثبت مؤثر باشند ولی از نتایج تحقیقات انجام شده چنین بر می آید که

مدیریت کلیدی ترین عنصر در مقوله فرهنگ ایمنی به حساب می آید. مرور و بررسی متون و مطالعات مربوط به فرهنگ ایمنی روشن می سازد که برداشت کارکنان از مجموع نگرش ها و رفتارهای مدیریت نسبت به ایمنی، تولید، برنامه ریزی و غیره یکی از موفق ترین عناصر برای سنجش فرهنگ یا جو ایمنی یک سازمان می باشد. همچنین تحقیقات مؤید آن است که سطوح مختلف مدیریتی روندهای ایمنی و بهداشت را از جنبه های مختلفی تحت تأثیر قرار می دهند.

۲-۲-۱ تعاریف فرهنگ ایمنی

به منظور کاهش آمار حوادث در محیط های کاری و ایجاد محیطی امن و در نتیجه کاهش هزینه های مربوطه، افزایش بهره وری و از همه مهم تر صیانت از نیروی کار، بایستی رویکرد پیشگیرانه مد نظر قرار گیرد، مخصوصاً در صنایعی که به جهت نوع فرایندهای پرخطر تولیدی که دارند همچون صنعت برق، نیازمند توجه بیشتر می باشند، یکی از ابزارهای بسیار مهمی که در این مسیر به مدیران می تواند کمک کند، فرهنگ HSE است که به جهت کسب نتیجه مطلوب باید به ارزیابی و ارتقاء آن اهمیت داده شود، وجود فرهنگ HSE مناسب در سازمان باعث نهادینه شدن نوع خاصی از رفتارها، ارزش ها، باورها و تفکرات در ارزشهای بنیادین سازمان، خط مشی ها، رفتارهای کارکنان و مدیریت شده و از این طریق سازمان را به سوی بهبود مستمر HSE سوق می دهد. تا کنون تعاریف زیادی برای فرهنگ HSE، صورت گرفته است، که در زیر به بعضی از این تعاریف اشاره شده است.

جدول ۲-۱ تعاریف زیادی برای فرهنگ HSE

| ردیف | تعریف | منبع |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ۱ | فرهنگ HSE عبارت است از مجموعه ارزش های فردی، گروهی، نگرش ها، قابلیت ها و الگوهای رفتاری که تعهد ایجاد و خط مشی و برنامه های HSE یک سازمان را تعیین می کند. | تقدیسی، ۱۳۸۸ |

| | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ۲ | فرهنگ HSE را مجموعه ای از باورها، هنجارها انگیزه ها، نقش ها و عملکردهای اجتماعی و تخصصی می دانند که موجب کاهش رویارویی کارکنان، مدیران، مصرف کنندگان و عموم مردم با شرایط خطرناک و آسیب رسان می شود. | کوپر، ۲۰۰۰ |
| ۳ | فرهنگ HSE شامل کلیه اعمال و ارزش های لازم در زمینه بهداشت شغلی و ایمنی، نگرش های مؤثر و مفید در این زمینه، به کارگیری قوانین، سیستم ها و روش های مدیریت و مشارکت در جهت ایجاد محیط کاری سالم و ایمن است. | زوهار، ۲۰۰۲ |
| ۴ | سازمانی که فرهنگ HSE مثبت دارد افراد و گروه ها را در تمامی سطوح تشویق می نماید تا در این موارد فعال و پاسخگو باشند: پیش بینی و مدیریت ریسک ها و تهدیدها برای موفقیت همه جانبه، توسعه و ارتقاء سطح ایمنی، بهبود مستمر عملیات، اثر بخشی و تولید. | علیزاده، ۲۰۰۵ |
| ۵ | در مطالعات خود بیان داشتند که فرهنگ ایمنی در یک سازمان، محصول ارزشها، نگرشها، ادراکات، تلاشها و الگوهای رفتاری فردی و گروهی است که روش و کارایی و تعهد مدیریت ایمنی و سلامت آن سازمان را تعیین می کنند. | والپرت ^۷ ، ۲۰۰۰ |
| ۶ | معانی، تجربه ها و تفاسیر آموخته شده و مشترک از کار و ایمنی که اعمال افراد را در مورد ریسک و حوادث و پیشگیری از آنها راهنمایی و هدایت می کند. | ریچتر و همکاران ^۸ |
| ۷ | فرهنگ ایمنی ارزش ماندگار و اولویتی است که توسط هر شخص در هر گروه و در هر سطحی از یک سازمان به ایمنی کارگر و ایمنی عمومی داده میشود. فرهنگ ایمنی به حدی اشاره میکند که در آن افراد یا گروه ها به مسئولیت شخصی در قبال ایمنی، فعالیت برای حفظ و ارتقاء مسائل ایمنی، تلاش برای یادگیری مستمر، سازگاری و اصلاح (سازمانی و فردی) رفتار بر اساس درس های آموخته شده از اشتباهات، و تشویق بصورت هماهنگ با این ارزشها متعهد خواهند. | ویگمان و همکاران ^۹ |

^۷ Wilpert

^۸ Richter et.al

^۹ Wiegmann at.al

| | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ۸ | فرهنگ ایمنی محصول ارزش ها، نگرش ها، ادراکات، صلاحیت ها و نمونه رفتارهای فردی و گروهی است که تعهد به ایمنی و سبک زندگی و کارایی مدیریت ایمنی و بهداشت یک سازمان را تعیین می کند. | ACSNI ^{۱۱} |
| ۹ | فرهنگ ایمنی و HSE چیزی است که در آن هر کسی قرار می گیرد نگران مسایل ایمنی است. | بودور و فیلز ^{۱۲} ، ۲۰۰۹ |
| ۱۰ | فرهنگ ایمنی یک ساختار پیچیده ای در سازمان است که شامل نگرش ها، ارزش ها و رفتار ایمنی اعضای یک سازمان می باشد که اکثر آنها به طور بالقوه قابل تغییر هستند | آنتونسن، ۲۰۰۹ |
| ۱۱ | فرهنگ ایمنی از باورها و نگرش ها و روش های موجود در یک گروه تشکیل شده و رفتار آن ها را شکل می دهد. در یک فرهنگ قوی ایمنی تک تک افراد نسبت به ایمنی احساس مسئولیت می کنند | علیزاده و میرزایی، ۱۳۹۲ |
| ۱۲ | یک فرهنگ ایمنی قوی، تک تک افراد نسبت به مسائل بهداشتی، ایمنی و محیط زیست احساس مسئولیت می کنند، ویژگی های یک فرهنگ مؤثر HSE عبارتند از: کلیه کارکنان مسائل HSE را یک ارزش می دانند، کلیه کارکنان نسبت به موضوعات HSE احساس مسئولیت می کنند، هر کدام از کارکنان می خواهد و قادر است که فراتر از وظیفه خود در قبال مسائل HSE عمل می کند، هر کدام از کارکنان به طور عادی و فعالانه به خاطر سود و منفعت سایرین، رفتارهای ایمن از خود نشان می دهد. | علیزاده و میرزایی (۱۳۹۲) |

۲-۲-۲ ابعاد فرهنگ HSE

پرداختن به راهکارهای ایمنی و بهداشت نظیر فرهنگ HSE در سازمان نه تنها احتمال بروز حوادث را کاهش داده بلکه دارای منافع اقتصادی و مالی بوده که نشان دهنده بازگشت سرمایه در درازمدت به سازمان می باشد. بدیهی است که بسط و توسعه فرهنگ ایمنی مناسب در مرحله اول موجب اصلاح رفتارهای فردی، ترک اعمال ناامن و تقویت اعمال امن و نهایتاً موجب کاهش خطاهای انسانی و حوادث می شود. البته ایجاد فرهنگ ایمنی به وسیله تغییر انگیزه های افراد بدون توجه به جنبه های شغلی و سازمانی و یا تغییر رفتار افراد بدون توجه به انگیزه های آنها و سیستم های سازمانی و نیز تغییر سیستم ها بدون در نظر گرفتن برهم کنش عوامل

^{۱۱} Zohar

^{۱۱} کمیته نظارت بر ایمنی تاسیسات هسته ای

^{۱۲} Bodur S&Filiz

روانشناختی رفتاری و سازمانی محکوم به شکست خواهد بود. از سویی دیگر تغییر در رفتارها و نگرش های افراد و تمرکز بیشتر آن ها بر ایمنی تنها از طریق شکل گیری فرهنگ ایمنی تحقق یافته که شکل گیری این فرهنگ نیز مستلزم درک و شناسایی فرهنگ و سیستم مدیریت ایمنی سازمان است (۴۱).

جدول ۲-۲ ابعاد فرهنگ HSE

| ردیف | ابعاد | شرح |
|------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱ | تعهد مدیریت به HSE | تعهد مدیریت به HSE شامل تعهد به آموزش ایمنی، مشارکت دادن کارکنان، ارتباطات و بازخورد ایمنی، قوانین و رویه های ایمنی، و سیاست های ارتقاء ایمنی می شود. |
| ۲ | ارتباطات | به منظور تعیین ارتباطات در سیستم مدیریت HSE شرکت، روش اجرایی ارتباطات زیست محیطی و ایمنی و بهداشت حرفه ای تدوین می شود. با اجرای این روش، ارتباطات و مشاوره دوطرفه بین کارکنان سطوح و بخشهای مختلف داخلی شرکت با مدیریت مشخص می گردد، و امکان دریافت و پاسخگویی به اطلاعات واصله از سوی سایر گروههای ذینفع طی فرآیندهای تعریف شده، تعیین خواهد شد. |
| ۳ | HSE در انجام فرآیند کار | رعایت نکات ایمنی و بهداشتی، زیست محیطی در روند تولید محصول یا خدمات. |
| ۴ | دانش سازمان | در حوزه HSE، دو نوع دانش باید مورد توجه قرار گیرد؛ هر یک از این دو نوع دانش نیاز به راهکارها و رویکردهای متفاوتی دارند: دانش عملیاتی HSE (دانشی است که توسط کارکنان سازمان استفاده می شود) و دانش حرفه ای HSE؛ دانشی است که متولیان HSE در سازمان، از آن برای پیاده سازی استانداردها و برنامه های HSE استفاده می کنند. |

| | | |
|----|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۵ | منابع HSE | قرار دادن منابع کافی (پول، نیروی انسانی و حمایت معنوی) در اختیار بخش ایمنی. شرکت به منظور اجرا، حفظ و نگهداری و بهبود مستمر اثربخشی سیستم مدیریت HSE و تامین نیازمندی‌های مشتری در زمینه HSE، بایستی منابع فیزیکی و زیرساختاری توسط مسئولین شناسایی و پس از تأیید و تصویب مدیر عامل پیگیری و تامین شود. |
| ۶ | مشارکت کارکنان | کارکنان شرکت و پیمانکاران بایستی در ایجاد و حفظ یک فرهنگ HSE نقش پویایی داشته باشند. |
| ۷ | نقطه نظرات مشترک درباره HSE | کارکنان پیمانکاران و همکاران در فعالیت‌های مشترک تهیه شرح وظایف بهداشت، ایمنی و محیط زیست، بستگی به طبیعت کاری و ساختار سازمانی هر شرکت دارد. |
| ۸ | اعتماد متقابل | پایبندی به فرهنگ HSE آنچنان است، که سازمان بدون هزینه برای بازرسی، از انجام کار با رعایت نکات ایمنی و زیست محیطی و بهداشتی اطمینان حاصل میکند. |
| ۹ | روابط سازمانی | از آن‌جا که استقرار نظام مدیریت HSE نیازمند مشارکت تمام سطوح فعال در شرکت است بنابراین هنگام تهیه ساختار شرکت و تعیین مسئولیت هر فرد بایستی این مطلب را مد نظر قرار داد. تا بتوان بر راحتی روابط و نقش آن‌ها در استقرار نظام مدیریت HSE را معین نمود. |
| ۱۰ | رضایت شغلی و آموزش | یکی از اصول اساسی نهادینه شدن فرهنگ HSE آموزش است. آموزش نقش مهمی در کاهش حوادث و ایمن شدن محیط کار دارد. تجربه‌ی شرکت‌های موفق نشان می‌دهد که هر اندازه در آموزش سرمایه‌گذاری شود، سود و بهره‌وری بیشتری عاید سازمان می‌شود. قبل از آن که افراد کاری را آغاز کنند لازم است بدانند که چگونه آن را انجام دهند و این تنها با آموزش دیدن امکان‌پذیر است. |

۲-۳ رفتار شهروندی سازمانی

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان ها پیوسته در جستجوی شیوه های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات، باز هم در عملکرد کارایی سازمان شکاف وجود دارد اکنون قویاً این اعتقاد وجود دارد که عملکرد کارایی سازمان تا حدود زیادی به تلاش کارکنان که فراتر از الزامات تعریف شده، نقش می باشد بستگی دارد (۱۶).

باتمان و ارگان (۱۹۸۳) (۴۶) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی (OCB) استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز می دهند معرفی کردند. هرچند که اولین بار واژه رفتار شهروندی سازمانی به وسیله اورگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد، ولی قبل از او افرادی همچون «کنز» و «کاهن» با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خود جوش در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبل تر از آنها، «چستر بارناد» با بیان مفهوم تمایل به همکاری در سال ۱۹۳۸ میلادی، این موضوع را مورد توجه قرارداد (۴۷).

ارزیابی های خطر، بررسی و تجزیه و تحلیل بسیاری از حوادث از جمله حوادث بزرگ نشان می دهد که وقوع این حوادث نمی تواند تنها با نقص اتفاقی تجهیزات توصیف و توجیه شوند، بلکه نگرش ها و رفتارهای انسانی و فاکتورهای سازمانی نیز به عنوان یک اولویت بسیار مهم در وقوع حوادث مطرح می باشند. از این رو بسیاری از صنایع با خطر بالا در سراسر جهان به روشنی دریافته اند که انسان، مدیریت و عوامل خطرزای سازمانی نقش بسیار حساس و حیاتی را در وقوع حوادث بازی می کنند. این در حالی است که بر طبق نتایج مدل دومینوی هاینریش نیز مهمترین عامل بروز حادثه، مربوط به انسان و عملکردهای ناامن افراد بوده است (۳۸).

توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراسی رو به افزایش می رود. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده، رفتار آن ها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی شود (۷۹). بدیهی است که سازمان ها به کارکنانی نیازمندند که تمایل دارند از

الزام ها و تکلیف‌های رسمی خود پا را فراتر بگذارند. اقدام فراتر از تکلیف شغلی رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل آن پرداخته‌اند. رفتار شهروندی سازمانی رفتارهایی را توصیف می‌کند که در آن افراد با اراده خود، میل به انجام کارهایی فراتر از نقش را دارند (۴). به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان رفتارهایی در نظر گرفت که جز وظایف رسمی سازمانی نیستند، اما بر عملکرد سازمان تأثیر دارند (۷۴).

۲-۳-۱ تعاریف رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی در برگیرنده انواع رفتارهای کارکنان از قبیل انجام وظایف اضافی، کمک داوطلبانه به افراد در محل کار، پیشرفت در حرفه خود و حفظ آن، پیروی از قوانین (حتی وقتی که هیچ کس از آن پیروی نمی‌کند)، حمایت از کارکنان، حفظ نگرش مثبت و تحمل ناراحتی در محل کار است که سازمان را در پیشبرد اهداف خود یاری می‌رساند (۴). عناصر کلیدی تعریف رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از (۴۵):

- گونه ای از رفتارها که از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می‌شود فراتر می‌رود.
- یک گونه از رفتارهای غیرمشخص.
- رفتارهایی که به طور مشخص پاداش داده نمی‌شود و بوسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود.
- رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم هستند.

۲-۳-۲ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

از این رو سازمان ها پیوسته در جستجوی شیوه های جدید برای افزایش دادن تلاش و عملکرد کارکنانشان هستند . برخلاف سازمان های سنتی ، سازمان های امروزی به کارکنانی نیاز دارند که به تمام رفتارهای مثبت و اثربخش متعهد باشند. کارکنانی که نه تنها از آنچه به انجام آن موظف هستند ، شانه خالی نمی‌کنند؛ بلکه فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح

شغلشان عمل می نمایند(۲۷). در میان این ویژگی ها، رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان رفتاری که عملکرد تیم را افزایش می دهد، در تحقیقات زیادی مورد بررسی قرار گرفته و نتایج نشان داده اند که این رفتارها عملکرد تیمی را بهبود می بخشد(۷۲). در سال ۲۰۰۸ تحقیقی با عنوان " رابطه رفتار شهروند سازمانی با جنسیت در شرکت های تایوانی توسط شی پینگ لین^{۱۳} انجام گردید. که در این تحقیق برای رفتار شهروند سازمانی، پنج بعد اصلی یعنی " نوع دوستی، رادمردی، رفتار مدنی، وجدان کاری و ادب " در نظر گرفته شد.

جدول ۲-۳ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

| ردیف | ابعاد | شرح |
|------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱ | نوع دوستی | یه یاری کردن همکاران در انجام وظایف خود و یاری رساندن به همکاران غایب یا همکاران تازه وارد در سازمان ها اشاره دارد . |
| ۲ | وجدان کاری | وجدان کاری نیرویی است که فرد را متعهد می کند یک سری رفتارهای معطوف به هدف را در سازمان انجام دهد و نیز افکار و سلیقه های متفاوت را برای شکل دهی یک رفتار سازنده همگرا سازد. |
| ۳ | نزاکت ^{۱۴} | به رفتارهایی اطلاق می شود که موجب جلوگیری از تنش ها و بروز مشکلات کاری در رابطه با دیگران می گردد. |
| ۴ | رادمردی ^{۱۵} | نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است که به شکیبایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی را شامل می شود. |
| ۵ | فضیلت شهروندی ^{۱۶} | فضیلت شهروندی به معنای مشارکت مسئولانه در فعالیت های سازمان تعریف می شود. |

^{۱۳} Chieh-Peng Lin

^{۱۴} Complaisance

^{۱۵} Sportsmanship

^{۱۶} Civic Virtues

۲-۴ پیشینه تحقیق

در این قسمت از این بخش زیرمجموعه‌ای از مهم‌ترین تلاش‌هایی که در زمینه مباحث مورد نظر (فرهنگ HSE و رفتار شهروندی سازمانی) در دوحوزه داخل کشور و خارج کشور که تاکنون انجام شده است، بیان می‌شود.

۲-۴-۱ پیشینه داخلی

- محمد فام و محمودی (۱۳۸۸) (۴۲) در پژوهشی با عنوان "ارزیابی فرهنگ HSE در میان کارکنان گروه مپنا" بیان می‌کنند که یکی از روشهای قطعی در کاهش حوادث شغلی در میان کارگران ارتقاء فرهنگ ایمنی می‌باشد. ایشان در مطالعه خود برای ارزیابی فرهنگ ایمنی در گروه مپنا از پرسشنامه استاندارد شده استفاده کردند. روش اجرای پژوهش از نوع خود اجرایی نیمه نظارتی در نظر گرفته شد. همچنین برای نمره دهی و سنجش فرهنگ ایمنی در این پرسشنامه از مقیاس لیکرت ۵ درجه ای استفاده شد. میانگین نمره فرهنگ ایمنی در میان کارکنان گروه مپنا معادل ۲۵۹ بود که بر اساس قاعده تعریف شده مثبت ارزیابی شد. نتایج نشان داد که مقدم دانستن ایمنی بر تولید در همه شرایط و سرمایه گذاری در بخش ایمنی، بهداشت و محیط زیست گروه برای ارتقاء فرهنگ ایمنی لازم است.
- محمد فام و نظام الدینی (۱۳۸۹) (۴۳) پژوهشی با عنوان "ارزیابی تاثیر مداخلات فنی در ارتقاء فرهنگ ایمنی" به صورت توصیفی-تحلیلی و مقطعی در سال ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ انجام دادند. پس از اندازه گیری سطح فرهنگ ایمنی با استفاده از پرسشنامه های اختصاصی و تحلیل نتایج آن، اقدامات مداخله ای از بعد فنی و مهندسی صورت گرفت. پس از گذشت ۶ ماه برای تعیین تاثیر اقدامات انجام شده، فرهنگ ایمنی مجددا اندازه گیری و ارزیابی گردید. نتایج نشان داد برای کاهش خسارات ناشی از حوادث مختلف، برنامه ریزی برای ارتقاء سطح فرهنگ ایمنی در صنعت امری بسیار ضروری می باشد.
- رضایی و همکاران (۱۳۹۰) (۶) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان های استان گیلان" معتقدند که از بین بخش های خدماتی جامعه، بخش بهداشت و درمان جایگاه ویژه ای دارد. با توجه به این

که ارائه خدمات درمانی با کیفیت بالا و شناخت انتظار ارباب رجوع در مراکز درمانی حائز اهمیت است، از جمله عواملی که بر کیفیت خدمات ادراک شده توسط آن‌ها تأثیر می‌گذارد رفتار شهروندی سازمانی است. در ارتقاء کیفیت خدمات بهتر است رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی دوره ای قرار گیرد و عوامل مؤثر در ارتقای آن تقویت شود تا بدین طریق به درک ارباب رجوع از کیفیت خدمات ارائه شده کمک شود. لذا تعیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان های استان گیلان هدف این پژوهش قرار گرفت. این تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی است و واحد تحلیل سازمان است. جامعه آماری شامل بیمارستان های دولتی و خصوصی استان گیلان بود. نمونه آماری با توجه به اطلاعات در دسترس با انتخاب محقق صورت گرفت و شامل ۲۲ بیمارستان دولتی و ۴ بیمارستان خصوصی بود. روش گردآوری اطلاعات به صورت میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. پرسشنامه سروکوال شامل ۲۲ سوال برای سنجش کیفیت خدمات و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی شامل ۱۵ سوال بود که با تأیید کارشناسان و استادان فن، روایی هر دو پرسشنامه تأیید و برای آزمون پایایی پرسشنامه ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. آلفای کرونباخ برای متغیر رفتار شهروندی بود، پرسشنامه ها پایایی مناسب نیز داشتند. و در نهایت نتایج نشان داد بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که شامل وفاداری، اطاعت و مشارکت است با کیفیت خدمات ارتباط مستقیم وجود داشت و با تقویت و ارتقا رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان ها، می توان شاهد رضایت ارباب رجوع از کیفیت خدمات ارائه شده بود.

- علی محمدی و همکاران (۱۳۹۱) (۵) در پژوهشی با عنوان " بررسی پایایی پرسشنامه فرهنگ ایمنی در صنایع شوینده و پاک کننده " مطالعه ای توصیفی - تحلیلی انجام دادند در این پژوهش برای بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ و تحلیل اکتشافی استفاده شد. تعداد ۳۰۳ پرسشنامه تکمیل و با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج این بررسی حکایت از اعتبار و روایی مطلوب و مناسب این پرسشنامه برای استفاده در صنایع شوینده و پاک کننده در داخل کشور دارد. فرهنگ ایمنی در صنایع شوینده و پاک کننده شامل ۵ بُعد می باشد که با توجه به بارهای عاملی

پرسش ها، عوامل به نام های « تعهد مدیریت »، « آموزش و تبادل »، « محیط حمایتی »، « اولویت به ایمنی » و « عوامل بازدارنده » نامگذاری شدند. به جز بُعد ۴ و بُعد ۵ بین بقیه

ابعاد با یکدیگر و با فرهنگ ایمنی نهایی همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد

- حلوانی و همکاران (۱۳۹۱) (۳۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی عوامل مؤثر بر فرهنگ ایمنی در کارگران صنایع فولاد استان یزد" به بررسی ارتباط فاکتورهای مؤثر بر فرهنگ ایمنی در کارگران صنعت فولاد در شهرستان یزد پرداختند. این مطالعه بر روی ۲۴۴ نفر از کارگران صنایع فولاد صورت گرفته است. در این مطالعه توصیفی -تحلیلی، از پرسشنامه برای جمع آوری داده ها استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۷۵ سوال در مورد پرسشنامه استاندارد فرهنگ ایمنی و ۶ سوال مربوط به حادثه بود. داده های جمع آوری شده پس از کدگذاری با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون آماری کای اسکوتر مورد آنالیز قرار گرفتند. در مطالعه صورت گرفته با توجه به آنالیز آماری انجام شده، ارتباط فرهنگ ایمنی با میزان تحصیلات و سابقه کار در این پژوهش فرهنگ ایمنی با سن، وضعیت تأهل، نوع حادثه، محل درگیری بدن رابطه معناداری داشته است و در پیامد حادثه از لحاظ آماری رابطه معناداری وجود نداشت. در این مطالعه بیشترین نتیجه حادثه، شکستگی و بیشترین محل درگیری که دچار حادثه شده بود اندام فوقانی بود. پیشنهاد این پژوهش برای وصول خواسته های سیستم در زمینه ایمنی این بود که ابتدا بایستی ساختاری مناسب طرح ریزی شده و برای قرار گرفتن افراد در چهارچوب ساختاری مورد نظر تغییر فرهنگ و تغییر رفتار توأماً مورد استفاده قرار گیرند.

- کلانتری و همکاران (۱۳۹۲) (۲۶) در پژوهشی با عنوان "ارزیابی فرهنگ بهداشت، ایمنی و محیط زیست (HSE) یک سازمان پالایشگاه نفت با استفاده از نردبان فرهنگ (HSE)" مطالعه ای توصیفی - تحلیلی و از نوع مقطعی و کاربردی انجام دادند. جمعیت مورد مطالعه کلیه مسئولین اداری و عملیاتی پالایشگاه نفت شهید تندگویان تهران می باشد که با استفاده از راهنمایی های اساتید و مشاور آماری و هم چنین نوع مطالعه، چک لیست نردبان فرهنگ HSE توسط ۱۰ نفر از مسئولین ارشد واحدهای پالایشگاه تکمیل و توسط مشاور آماری تجزیه و تحلیل شد. چک لیست مربوطه بعد از مطالعات کتابخانه ای تهیه گردید. این مدل فرهنگ به پنج سطح از بیمارگونه تا خلاقانه طبقه

بندی شده است که هر کدام از مراحل خصوصیات منحصر به فرد خود را دارند. با توجه به یافته های پژوهش و بررسی خود ارزیابی فرهنگ HSE سازمان پالایشگاه نفت شهید تندگویان تهران در مرحله پیشگیرانه می باشد که با توجه به رعایت برخی از مسائل ذکر شده به زودی می تواند جایگاه پیشگیرانه نردبان فرهنگ HSE را به دست بیاورد و وارد مرحله خلاقانه شود. با توجه به نتایج به دست آمده، باید اقدامات لازم جهت ارتقا سطح فرهنگ HSE محیط پالایشگاه و همچنین بهبود عملکرد کارکنان و نگرش مدیریت در این پالایشگاه صورت گیرد.

- تقدیمی و همکاران (۱۳۹۲) (۵) در پژوهشی با عنوان "ارزیابی فرهنگ ایمنی در یکی از پالایشگاه های نفت بر حسب مدل گلر" به دلیل اهمیت ارتقای فرهنگ ایمنی به ارزیابی فرهنگ ایمنی در یک پالایشگاه نفت بر حسب مدل گلر پرداختند. پرسشنامه و چک لیست های پژوهش بر اساس مدل گلر که از سه بعد اصلی (رفتار، محیط، فرد) تشکیل یافته است، تهیه شدند. بعد از مطالعه اولیه و اطمینان از روایی و پایایی پرسشنامه و چک لیست ها، ۱۹۰ نفر از کارکنان پالایشگاه نفت به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. همراه با تکمیل کردن پرسشنامه ها توسط کارکنان یک ارزیابی عملکرد توسط چک لیست رفتاری نیز به عمل آمد. ارزیابی از محیط هم توسط چک لیست محیطی تکمیل شد. داده های حاصل از پرسشنامه و چک لیستها به بانک اطلاعاتی منتقل و تجزیه و تحلیل آماری توسط آزمون های کایاسکوئر و اسپیرمن انجام شد. طبق اظهار نظر کارکنان، ۲۹ / ۵٪ آنان در طول سابقه کاری خود دچار حادثه ناشی از شغل شده بودند. افراد مورد مطالعه همچنین از نگرش متوسط و عملکرد نسبتاً خوبی برخوردار بودند. با استفاده از آزمون پیرسون بین ادراکات با عملکرد کارکنان رابطه معناداری به دست آمد. با وجود ارتباط معنادار بین ادراکات و عملکرد کارکنان با متغیرهایی مانند نوع استخدامی، واحد کار، نوع شغل، میزان تحصیلات که در اکثر موارد با علیرغم عملکرد خوب (به خاطر هنجاری بودن رعایت اصول ایمنی)، کارکنان از نگرش ضعیف تری نسبت به رعایت اصول ایمنی برخوردار بودند. به نظر می رسد لازم است در این زمینه بیشتر کار شود تا ایمنی و رعایت اصول ایمنی به صورت یک ارزش نمودار شوند.

- طوری و همکاران (۱۳۹۲) (۱۹) در پژوهشی با عنوان "طراحی و ارائه پرسشنامه اختصاصی فرهنگ ایمنی بر اساس مدل بومی در یک صنعت خودروسازی در ایران" در یک مطالعه مقطعی-تحلیلی پرسشنامه ای بر مبنای سه دسته عوامل مدیریتی، فردی و سازمانی با ۱۶ مؤلفه و ۳۷ سؤال طراحی و بین ۳۰ نفر از افراد یک شرکت خودروسازی توزیع کردند و پایایی و روایی آن را مورد مطالعه قرار دادند. در این پژوهش در واقع ابزاری اختصاصی جهت ارزیابی فرهنگ ایمنی که مطابق با یک مدل بومی باشد ارائه شد.
- ملکی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "بررسی عوامل موثر بر فرهنگ ایمنی و ارتباط آن با حوادث رخ داده در یک پروژه سد سازی" مطالعه ای توصیفی-تحلیلی در ۱۳۰ کارگر شاغل در یک پروژه سد سازی انجام دادند. به منظور بررسی وضعیت فرهنگ ایمنی و عوامل موثر بر آن از پرسشنامه استاندارد مشتمل بر ۵۹ سوال استفاده شد. همچنین میزان حوادث رخ داده در پروژه در طول سال نیز بر حسب ویژگی های دموگرافیک جمع آوری گردید. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS آنالیز گردید. نتایج نشان داد که فرهنگ ایمنی پروژه بیشتر متاثر از سابقه حادثه بوده و با درصد حوادث رخ داده نیز کاملاً معنی دار است. لذا به منظور ایجاد یک فرهنگ ایمنی مثبت باید بر روی فاکتورهایی از جمله آموزش ایمنی، افزایش تجربه کاری و آنالیز حوادث سرمایه گذاری کرد.
- روح الهی و مرادی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "بررسی مؤلفه های فرهنگ ایمنی در صنعت هواپیمایی (مطالعه موردی: بخش تعمیر و نگهداری یکی از فرودگاه های کشور) معتقدند که فرهنگ ایمنی عاملی است که به موجب آن تمامی کارکنان، متعهد می شوند تا سهم بسزایی در ایمنی خود و همکارانشان داشته باشند. هدف این تحقیق، بررسی مؤلفه های فرهنگ ایمنی در صنعت هواپیمایی و ارائه راهکارهایی جهت بهبود وضعیت ایمنی و افزایش فرهنگ ایمنی مثبت می باشد. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی بوده است. ابزار اصلی گردآوری داده ها پرسشنامه بوده است و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ مقدار ۰/۸۰ محاسبه شده و روایی پرسشنامه نیز از طریق روایی محتوا تایید شده است. جامعه آماری تحقیق کارکنان بخش تعمیر و نگهداری یکی از

فرودگاه های کشور بوده است. جهت تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان می دهد اهتمام مدیران و کارکنان فرودگاه های کشور در ارتقای فرهنگ ایمنی امری ضروری است و برای دستیابی به این هدف می توان از مواردی همچون آموزش و ترویج مفاهیم آن، اعمال مدیریت ریسک در کنار دیگر مولفه ها همانند تدوین خط مشی و اهداف ایمنی، ایجاد روحیه ی اطاعت پذیری از قوانین ایمنی بهره جست.

- محمد حسین پور و همکاران (۱۳۹۳) (۲۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تنبلی اجتماعی کارکنان" به مطالعه رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری مفید و موثر برای بهره وری سازمان و تنبلی اجتماعی به عنوان رفتاری غیرسازنده و ضدبهره وری، مورد مطالعه قرار گرفته است. روش پژوهش، کلیه کارشناسان یک شرکت آلومینیوم سازی بودند که از این تعداد، ۱۲۷ نفر به عنوان نمونه معرف جامعه و با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. برای اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی و تنبلی اجتماعی کارشناسان، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کانوسکی (۱۹۹۶) و پرسشنامه تنبلی اجتماعی حسینی (۲۰۰۸)، مورد استفاده قرار گرفت که از اعتبار و پایایی مطلوبی برخوردار بودند. مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وجدان کاری، تواضع، فضیلت شهروندی و جوانمردی) به عنوان متغیر پیش بین و تنبلی اجتماعی به عنوان متغیر ملاک، در قالب یک فرضیه اصلی و پنج فرضیه فرعی مطرح گردیدند. نتایج با استفاده از روش همبستگی تحلیل شد. نتایج حاکی از رابطه معنادار بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی از جمله نوع دوستی، وجدان کاری (وظیفه شناسی)، تواضع، فضیلت شهروندی و تنبلی اجتماعی بود؛ اما بین جوانمردی و تنبلی اجتماعی رابطه ای یافت نشد. نتایج نشان داد که شناخت رابطه این دو متغیر و پیش بینی آن ها به سازمان ها کمک می کند تا به این واسطه برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش تنبلی اجتماعی مجهز شوند و با جلوگیری از اتلاف منابع و نیرو، عملکرد خود را بهبود ببخشند.

- کیانی و خدابخش (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "نقش سرپرست در اثربخشی دوره های آموزش ایمنی و تغییر نگرش کارکنان نسبت به مسائل ایمنی" به طور ویژه نقش سرپرست در اثربخشی دوره های آموزش ایمنی بر تغییر نگرش کارکنان نسبت به مسائل ایمنی را ارزیابی کردند: ۱۹۷ نفر (۱۰۰ نفر گروه آزمایش و ۹۷ نفر گروه کنترل) پرسشنامه نگرش ایمنی را قبل از ۴ جلسه آموزش ایمنی ۹۰ دقیقه ای در طی چهار روز متوالی از ساعت ۸ صبح تا ۱۲ ظهر در شرکت ذوب آهن اصفهان تکمیل کردند. دوره آموزش ایمنی ۴ ساعته در شرکت ذوب آهن اصفهان تکمیل کردند. اعضای گروه آزمایش در دوره آموزشی که توسط سرپرست واحد مربوطه ارائه و اعضای گروه کنترل در دوره ی آموزشی که توسط مدرس خارج از واحد ارائه می شد، شرکت کردند. این پرسشنامه تقریباً ۳۰ روز بعد از آموزش دوباره در هر دو گروه اجرا شد. نتایج گروه آزمایش و کنترل با استفاده از آماره های توصیفی و کوواریانس مورد مقایسه قرار گرفتند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که آموزش های ایمنی در گروه آزمایش توسط سرپرست در مقایسه با گروه کنترل، اثر مثبت معنیداری بر تغییر نگرش کلی کارکنان نسبت به مسائل ایمنی داشته است. به عبارت دیگر، حضور سرپرست نسبت به مدرس خارج واحدی کاری در تغییر نگرش کارکنان نسبت به مسائل ایمنی مؤثرتر بود.
- گلیان و احمدی (۱۳۹۵) (۲)، در پژوهشی با عنوان "رابطه مهارت های مدیران مؤثر با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر" به بررسی این رابطه پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که بین مهارت های مدیران با رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) شهرستان نوشهر رابطه معنادار وجود دارد. همچنین ارتباط معنی داری بین مؤلفه های مهارت های مدیران و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده شد.
- بورقانی و فراهانی (۱۳۹۵) (۳۹) در پژوهشی با عنوان "نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی و کیفیت زندگی کاری در تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی" به منظور تبیین نقش توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت زندگی کاری آنان در تأثیر سرمایه اجتماعی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در سازمان رسانه ای دنیای اقتصاد انجام شد. داده های پژوهش با نطرسنجی از میان ۱۷۲ نفر از کارکنان

سازمان رسانه ای دنیای اقتصاد، جمع آوری شده و از رویکرد تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS، جهت آزمون فرضیه ها و تأیید مدل پیشنهادی استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد، سرمایه اجتماعی به طور غیرمستقیم به واسطه توانمندسازی روانشناختی کارکنان و ارتقا کیفیت زندگی کاری آنان، موجبات بروز هر چه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آورد.

۲-۴-۲ پیشینه خارجی

- سامرز^{۱۷} (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان "بهبود مستمر و سیستم های ایمنی موجود" برخی از مسائلی که صاحبان شرکت ها/ عوامل اجرایی در تلاش برای ساماندهی به پرسنل، فرایند ها و تجهیزات، جهت دستیابی به یک عملکرد کارکردی ایمن و اقتصادی با آنها روبرو هستند، ارائه می دهند. هر کدام از این مسائل با استفاده از افکار ساده و عملی در زندگی بیان می گردد که از فورچون کوکی های مورد استفاده در ویرایش فنی راهنمای CCPS برای سیستمهای حفاظتی ایمن کننده، قابل اعتماد و ایمن جمع آوری شدند (۲۰۰۷).
- هسیه و چیانگ^{۱۸} (۲۰۱۲) (۵۲) در پژوهشی با عنوان "اثرات حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی: اثرات واسطه رفتار شهروندی سازمانی" برای بررسی موضوع مورد نظر در مجموع ۵۱۳ نفر از کارکنان هتل ها تایوان را مورد مطالعه قرار دادن و سپس داده ها را با استفاده از آمار توصیفی، تحلیل عاملی تأییدی، و مدل معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند. نتایج نشان داد که حمایت سازمانی و توانمندسازی روان شناختی هر دو تحت تاثیر مثبت رفتار شهروندی سازمانی قرار دارند.
- بولینو و همکاران^{۱۹} (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان "زوایای تاریک رفتار شهروندی سازمانی" بیان می کنند که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک رفتار سازمانی مثبت تا کنون در نظر گرفته می شده است. و تا کنون بیش از ۳۰ سال است که بر روی این

^{۱۷} Summers

^{۱۸} Chiang و Hsieh

^{۱۹} Bolino&et.al

مفهوم مطالعات انجام شده است، هدف از این مقاله، این است که پس از بررسی دیدگاه های متنوع رفتارهای شهروندی سازمانی قسمت تاریک رفتار شهروندی سازمانی را نیز روشن کند و سعی شده است این دیدگاه را که رفتار شهروندی سازمانی ذاتاً مثبت است را به چالش بکشد.

- استراید و همکاران^{۲۰} (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان "حوادث ایمنی منفی به عنوان عوامل تنش ایمنی کار" به بررسی این موضوع پرداخته اند که تا چه حد حوادث ایمنی منفی (یعنی، صدمه دیدن در محیط کار، عادت های کاری نایمن، تماشای عادت های کاری نایمن دیگران) با تنش ایمنی کار مرتبط هستند. تنش ایمنی کار یک مسئله ی دو بُعدیست که در این مقاله به عنوان یک تضاد درک شده بین تولید و پیروی از قانون های امنیتی (موانع موجود در سر راه قبول قوانین ایمنی) و بین تولید و روش های کاری ایمن تر (موانع بر سر راه مشارکت ایمنی) در نظر گرفته می شوند. تجربه و یا مشاهده ی مستقیم حوادث ایمنی منفی می تواند کارمندان را از این موضوع مطلع سازد که سازمان آنها تا چه حد تولید را بر ایمنی مقدم می دانند. ما با استفاده از داده های نظرسنجی مربوط به ۳۱۶ سرپرست (۹۷٪ مرد، با میانگین سنی ۴۴ سال) که در یک شرکت نگهداری از خطوط راه آهن انگلستان کار می کردند، به آزمون مدلی از حوادث منفی ایمنی به عنوان پیش بینی کننده موانع بر سر راه قبول قوانین ایمنی، و موانع مشارکت ایمنی پرداختیم. تعداد مصدومیت ها رابطه ی مثبتی با موانع درک شده بر سر راه قبول قوانین ایمنی داشت، درحالیکه تعداد دفعاتی که پاسخ دهندگان عادت های کاری نا ایمن دیگر کارکنان را شاهد بودند، رابطه ی مثبتی با مواد درک شده در مشارکت ایمنی داشت.

- هررو و همکاران^{۲۱} (۲۰۱۳) (۵۸) در پژوهشی با عنوان "تجزیه و تحلیل شبکه های بیزی فرهنگ ایمنی و فرهنگ سازمانی در یک نیروگاه هسته ای" بیان می کنند که بسیاری از صنایع پر مخاطره ی سراسر جهان به وضوح متوجه این مسئله شده اند که عوامل خطر سازمانی، مدیریتی و انسانی در مهم ترین حوادث نقشی اساسی دارند. نتایج به

^{۲۰} Stride & et.al

^{۲۱} Herrero & et.al.

دست آمده از ارزیابی مخاطرات و تحقیقاتی که در زمینه ی حوادث انجام شده اند نشان می دهد آگاهی از این مسئله رو به افزایش است که شرایط فرهنگی روندهای کاری احتمالاً به اندازه ی فناوری بر ایمنی تأثیرگذار هستند. در این مقاله قصد داریم بین مفاهیم فرهنگ ایمنی و فرهنگ سازمانی در نیروگاه های انرژی هسته ای (NPP) ارتباط برقرار کنیم. تحقیق حاضر این امکان را فراهم می کند که از طریق اقدام نسبت به فرهنگ سازمانی، به تعریف و شناسایی یک سری مکانیسم های ممکن برای بهبود فرهنگ ایمنی در NPP پردازیم. بنابراین در اینجا نوعی متدولوژی ارائه خواهد شد که در تعیین استراتژی های ممکن برای ارتقای ایمنی کاربرد دارد. برای تعیین روابط بین فرهنگ ایمنی و فرهنگ سازمانی به صورت کمیتی از شبکه های مبتنی بر احتمالات یا شبکه های بیزی (BN) استفاده شده است. به این منظور داده هایی را در نظر گرفته ایم که از تحقیق در مورد هر یک از کارمندان NPP اسپانیا به دست آمده اند. مدل های داده محور حاصل این امکان را به ما دادند که بین آن دسته از عوامل فرهنگ سازمانی، از جمله ۱۲ مقیاس OCI (موجودی فرهنگ سازمانی)، که بر فرهنگ ایمنی تأثیرگذارند رابطه ای بر پایه ی احتمالات برقرار کنیم.

- هارت و همکاران^{۲۲} (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی و افزایش ظرفیت جذب" ظرفیت جذب در سطح بنگاه به عنوان قابلیت شرکت برای شناسایی، جذب / تبدیل، و بهره برداری از دانش جدید تعریف کرده اند. با وجود این واقعیت که نقش افراد در توسعه ظرفیت جذب سازمانی تا حد زیادی نادیده گرفته شده است به بررسی این موضوع پرداخته اند و نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی و ظرفیت جذب ارتباط مثبت و مستقیمی با هم دارند.
- لایب و چانا^{۲۳} (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان "درک ارتباط بین رضایتمندی ارتباطات، عدالت درک شده و رفتار شهروندی سازمانی" نشان دادند که بین عدالت ادراک شده و رضایتمندی ارتباطات، رفتار شهروندی سازمانی نقش واسطه ای بازی می کند. برای

^{۲۲} Hart & et.al

^{۲۳} Chana & Laib

تحلیل روابط تحلیل های کمی استفاده شده است. . FsQCA به عنوان یک روش اضافی برای تست اثر واسطه ای استفاده شد.

- لوسمور و لیم^{۲۴} (۲۰۱۷) (۶۶) در پژوهشی با عنوان "اثر ادراک عدالت درون سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در پروژه های ساختمانی" برای پرداختن به این شکاف دانش، یک نظرسنجی از ۱۳۵ نفر از مشاوران، پیمانکاران، پیمانکاران فرعی و تامین کننده از سراسر زنجیره تامین پروژه ساخت و ساز انجام دادند. نتایج نشان داد که رفتارهای شهروندی سازمانی شرکت کنندگان در پروژه ها تحت تاثیر عدالت بین فردی آنان در معاملات کسب و کار قرار دارد. نتایج نشان می دهد که عدالت بین فردی یک ماده کلیدی در ایجاد رفتارهای مثبت شهروندی سازمانی در پروژه های ساخت و ساز و عملکرد پروژه است.

- وایت^{۲۵} و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان "شناسایی باورها ایمنی در میان کارگران الکتریکی استرالیا" به بررسی اعتقادات اساسی در مورد ایمنی کار در میان یک نمونه از کارگران با تجربه برق استرالیا پرداخته اند. در این پژوهش از یک روش تحقیق کیفی با استفاده از تئوری رفتار برنامه ریزی شده به عنوان یک چارچوب استفاده شد. یک سری از مصاحبه ها و گروه های تمرکز با کارگران برق دارای مجوز ($N = 46$) انجام شد و با استفاده از تجزیه و تحلیل محتوای موضوعی مورد بررسی قرار گرفتند. اعتقادات به عنوان مزایای طبقه بندی شدند (به عنوان مثال ایمنی شخصی خود و همکاران)، معایب (به عنوان مثال، مزاحمت برای مشتری / مشتریان و حجم کار)، مراجع (به عنوان مثال، سرپرستان، همکاران کار، مشتریان)، موانع (به عنوان مثال، زمان و هزینه) ، و تسهیل (به عنوان مثال، آموزش و دانش، در دسترس بودن تجهیزات). بر اساس نتایج تئوری رفتار برنامه ریزی شده یک چارچوب مفید برای کاوش اعتقادات ایمنی کارگری به دست آمد.

^{۲۴} Lim & Loosemore

^{۲۵} White & et.al.

فصل سوم

روش پژوهش

۳-۱ مقدمه

هنگامی می‌توان در مورد روش بررسی و انجام یک تحقیق تصمیم گرفت که ماهیت موضوع، هدف‌ها، وسعت حوزه موردبررسی و میزان منابع قابل دسترس و حدود زمان موردنیاز برای آن مشخص شده باشد. در بخش سوم پژوهش، پژوهشگر آنچه را انجام داده است، شرح می‌دهد. اطلاعاتی که در این قسمت ذکر می‌شود باید به نحوی باشد که خواننده پس از مطالعه بتواند آن را عیناً تکرار کند. هدف اصلی هر تحقیق، کشف، توصیف، تبیین و گسترش دانش پیرامون پدیده‌ای خاص است. در هر تحقیقی محقق پس از تعیین و تعریف مسئله، باید تعیین کند که چه افرادی را مورد مطالعه قرار می‌دهد، چه روشی را برای تحقیق انتخاب می‌کند، برای جمع‌آوری اطلاعات از چه وسیله اندازه‌گیری استفاده می‌کند و مؤثرترین راه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها چیست؟ هدف از این تحقیق "بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی (OCB) با فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط (HSE) در شرکت برق شهرستان اصفهان" است. از این رو در این فصل ابتدا به توضیحاتی پیرامون متغیرهای پژوهش، قلمرو پژوهش، جامعه آماری مورد مطالعه، روش جمع‌آوری اطلاعات و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شده، در ادامه روش‌های گردآوری اطلاعات و پرسشنامه مورد استفاده آورده شده و همچنین در مورد تکنیک‌ها و آزمون‌های آماری مورد استفاده در پژوهش توضیحاتی ارائه گردیده است.

۳-۲ روش پژوهش

این پژوهش با توجه به ماهیت توصیفی-همبستگی می‌باشد و با توجه به هدف کاربردی است و شرایط انجام آن به روش میدانی می‌باشد. تحقیق همبستگی زیر مجموعه تحقیقات توصیفی است با این هدف انجام می‌شود که رابطه میان متغیرها را نشان دهد.

۳-۳ جامعه آماری

اولین قدم برای نمونه گیری تعیین هدف‌های پژوهش است. برای درک این هدف ابتدا باید جامعه‌ی را که نمونه مورد مطالعه از آن انتخاب می‌شود، تعریف کرد (۷). جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان شرکت برق شهرستان اصفهان (به تعداد ۲۵۰ نفر) می‌باشد. در این پژوهش کارکنان مورد بررسی قرار گرفته اند.

۳-۴ حجم نمونه و روش نمونه گیری

با توجه به حجم جامعه و جدول نمونه گیری گرجسی و مورگان حجم نمونه برابر با ۱۴۸ نفر می باشد. روش نمونه گیری ، به صورت نمونه ی در دسترس می باشد. نمونه گیری در دسترس، نمونه ای است که هر کسی را که اتفاقاً در لحظه انتخاب نمونه حضور دارد در برمی گیرد. استفاده از افراد داوطلب و استفاده از گروه‌های موجود، صرفاً به دلیل حضور آنان در لحظه نمونه گیری، مثال‌هایی از این روش است.

۳-۵ ابزار گردآوری اطلاعات

برای گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. برای هر یک متغیرهای پژوهش از پرسشنامه استاندارد مناسب آن استفاده شد که در زیر به شرح هر یک آن‌ها پرداخته شده است.

۳-۵-۱ سؤالات عمومی

در سؤالات عمومی سعی شده است که اطلاعات کلی و جمعیت شناختی در رابطه با پاسخ دهندگان جمع آوری گردد، که شامل ۴ سؤال در زمینه جنسیت ، سن و تحصیلات و میزان سابقه می‌باشد.

۳-۵-۲ پرسشنامه تخصصی

پرسشنامه تخصصی شامل سه بخش می شد که به شرح زیر می باشد:

• پرسشنامه فرهنگ HSE

این پرسشنامه دارای ۳۷ سؤال می باشد که میزان فرهنگ HSE کارکنان را اندازه گیری می نماید. این پرسشنامه شامل ۱۰ بعد (تعهد مدیریت به HSE، ارتباطات، HSE در انجام فرآیند کار، دانش سازمان در HSE، منابع HSE، مشارکت کارکنان، نقطه نظرات مشترک درباره HSE، اعتماد متقابل، روابط سازمانی در زمینه HSE، رضایت شغلی و آموزش) می باشد و بر اساس طیف پنج تایی لیکرت تهیه شده است. این پرسشنامه بر اساس پژوهش طوری و همکاران (۱۳۹۲) (۱۹) طراحی شده است.

• پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال می باشد که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را اندازه گیری می نماید این پرسشنامه شامل ۵ بعد (نوع دوستی، وجدان کاری، نزاکت، رادمردی و فضیلت شهروندی) می باشد و بر اساس طیف پنج تایی لیکرت تهیه شده است. این پرسشنامه بر اساس پژوهش صالح زاده و همکاران (۱۳۹۴) (۱۲) طراحی شده است.

در جدول ۳-۱ امتیاز هر گزینه نشان داده شده است.

جدول ۳-۱ نحوه توزیع امتیازات برای پرسشنامه تخصصی

| مقیاس لیکرت | کاملاً موافق | موافق | بدون نظر | مخالف | کاملاً مخالف |
|-------------|--------------|-------|----------|-------|--------------|
| امتیاز | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |

تعداد گویه های هر یک از ابعاد پرسشنامه در جدول ۳-۲ نشان داده شده است

جدول ۳-۲ ابعاد پرسشنامه و سوالات مربوطه

| ردیف | مؤلفه | ابعاد | سؤال |
|------|----------------------------|---------------------------------------|-------|
| ۱ | ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت | ایجاد تعهد مدیریت به HSE | ۱-۳ |
| | | ارتباطات در HSE | ۴-۶ |
| | | HSE در انجام فرآیند کار | ۷-۱۰ |
| | | ایجاد دانش سازمان در HSE | ۱۱-۱۴ |
| | | منابع HSE | ۱۵-۱۷ |
| | | ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE | ۲۵-۲۹ |
| | | روابط سازمانی در زمینه HSE | ۳۰-۳۱ |
| | | ایجاد مشارکت کارکنان در HSE | ۱۸-۲۱ |
| | | ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE | ۲۲-۲۴ |
| | | ایجاد رضایت شغلی و آموزش در زمینه HSE | ۳۳-۳۷ |
| ۲ | رفتار شهروندی سازمانی | نوع دوستی | ۱-۴ |
| | | فضیلت معنوی | ۵-۸ |
| | | وجدان کاری | ۹-۱۲ |
| | | نزاکت | ۱۳-۱۶ |
| | | فضیلت شهروندی | ۱۷-۲۰ |

۳-۶ روایی پرسشنامه

برای اثبات روایی پرسشنامه های از نظر متخصصین موضوع استفاده گردید، با توجه به اینکه در این پژوهش برای متغیرهای پژوهش از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. جهت بررسی روایی پرسشنامه مربوطه چندین پرسشنامه در اختیار صاحب نظران بخصوص موضوع این پژوهش تخصص دارند، داده شد و پس از بررسی نظرات هر یک از آنان پرسشنامه اصلاح شد و در نهایت پس از اعمال نظرات نهایی آنان، پرسشنامه نهایی تدوین گردد و بدین طریق روایی محتوایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.

۳-۷ پایایی پرسشنامه

اصطلاح پایایی بردقت وسیله ی اندازه گیری آزمون دلالت دارد. به عبارت دیگر هدف از پایایی این است که اگر آزمون را برای اندازه گیری یک متغیر چندین بار بکار برود، نتایج حاصل مشابه هستند یا متفاوت. یک آزمون باید پایا و دقیق باشد تا بتواند معتبر باشد (سیف، ۱۳۸۲). بنابراین برای اندازه گیری پایایی پرسشنامه از الفای کرونباخ استفاده می شود که توسط نرم افزار SPSS محاسبه شد. طبق قاعده ی آلفا، حداقل باید ۰/۷۰ باشد تا بتوان مقیاسی را دارای پایایی دانست (ازکیا، ۱۳۸۲).

فرمول محاسبه الفای کرونباخ به صورت زیر است:

$$r_a = \frac{j}{j-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

که در آن:

j = تعداد زیر مجموعه سوال های پرسشنامه یا آزمون.

S_j^2 = واریانس زیر آزمون j ام.

S^2 = واریانس کل آزمون.

در جدول زیر پایایی ابعاد پژوهش نشان داده شده است:

جدول ۳-۳ پایایی سوالات مربوط به ابعاد و پرسشنامه

| مؤلفه اصلی | آلفای کرونباخ | بعد | آلفای کرونباخ |
|------------|---------------|----------------------------------|---------------|
| فرهنگ HSE | ۰/۹۲ | ایجاد تعهد مدیریت به HSE | ۰/۸۲ |
| | | ارتباطات در HSE | ۰/۷۳ |
| | | HSE در انجام فرآیند کار | ۰/۷۹ |
| | | ایجاد دانش سازمان در HSE | ۰/۸۳ |
| | | منابع HSE | ۰/۷۶ |
| | | ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE | ۰/۷۸ |
| | | روابط سازمانی در زمینه HSE | ۰/۸۰ |
| | | ایجاد مشارکت کارکنان در HSE | ۰/۷۸ |

| | | | |
|------|---------------------------------------|------|-----------------------|
| ۰/۷۷ | ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE | | |
| ۰/۷۱ | ایجاد رضایت شغلی و آموزش در زمینه HSE | | |
| ۰/۸۵ | نوع دوستی | ۰/۹۶ | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۷۲ | فضیلت شهروندی | | |
| ۰/۸۹ | وجدان کاری | | |
| ۰/۹۱ | نزاکت | | |
| ۰/۹۱ | رادمردی | | |

۳-۸ شیوه گردآوری اطلاعات

مهم‌ترین روش گردآوری داده‌ها در این پژوهش بدین شرح است:

- مطالعات کتابخانه‌ای

در این قسمت جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات پژوهش موضوع، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتاب‌های مورد نیاز و نیز از منابع اینترنتی استفاده شده است.

- روش میدانی

در این پژوهش داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز از میان جامعه آماری پژوهش جمع‌آوری می‌شود. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات در روش میدانی و در این پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید. برای بررسی متغیرهای پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است.

۳-۹ روش تجزیه تحلیل داده‌ها

در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت فرضیه‌ها و نوع متغیر از آزمون آماری زیر استفاده شده است. در این پژوهش از روش‌های موجود در آمار توصیفی نظیر جداول توزیع فراوانی مطلق، میانگین جهت بررسی و مقایسه اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه و در بخش آمار استنباطی نیز از تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده شده است، که در نهایت برای تجزیه و تحلیل و به کارگیری این آزمون‌ها از نرم افزار SPSS مورد استفاده قرار گرفته است.

- **آزمون نرمال بودن داده‌ها:** نتیجه‌ی نهایی این آزمون در این پژوهش بیانگر وجود توزیع نرمال برای برخی از متغیرها و توزیع غیر نرمال برای سایر متغیرها است. برای داده‌های نرمال باید از آزمون‌های پارامتریک و برای داده‌های غیرنرمال باید از آزمون ناپارامتری استفاده کرد. اهمیت آشنایی و سنجش نرمال بودن توزیع داده‌ها در این است که برخی از روش‌های آماری مانند همبستگی پیرسون، آزمون‌های t و آزمون تحلیل واریانس، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره بر فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها (در جامعه) استوارند.

- **آزمون t تک نمونه‌ای:** برای پاسخ به سؤالات جانبی اول، دوم و سوم از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد به عبارتی از این آزمون برای توصیف متغیرهای پژوهش استفاده شد. این آزمون جهت تعیین این که آیا میانگین مشاهده شده در نمونه که به صورت تصادفی از جامعه انتخاب شده است، مقداری برابر با میانگین مفروض جامعه دارد یا خیر، به کار می‌رود.

- **آزمون مقایسه میانگین چند جامعه (ANOVA^{۳۶}):** تحلیل واریانس (ANOVA) یکی از تحلیل‌های پرکاربرد است که در تمامی علوم کاربرد دارد. برای پاسخ به سؤال جانبی چهارم از آزمون مقایسه میانگین چند جامعه استفاده گردید. از این آزمون به منظور بررسی اختلاف میانگین در متغیرهای پژوهش در چند جامعه آماری استفاده شد. برای نمونه جهت بررسی معنی دار بودن تفاوت میانگین نمره نظرات پاسخ دهندگان بر اساس سن یا تحصیلات در خصوص هر یک از سؤالات جانبی پژوهش استفاده شد.

- **ضریب همبستگی پیرسون:** برای آزمون فرضیات فرعی اول، دوم و سوم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. ضریب همبستگی پیرسون که به نام‌های ضریب همبستگی گشتاوری و یا ضریب همبستگی مرتبه‌ی صفر نیز نامیده می‌شود، توسط سرکارل پیرسون معرفی شده است. در مباحث آماری، ضریب همبستگی پیرسون یا ضریب همبستگی حاصل ضرب-گشتاور پیرسون میزان همبستگی خطی بین دو متغیر تصادفی را می‌سنجد. ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر تصادفی برابر با کواریانس آن‌ها تقسیم بر انحراف معیار آنها

^{۳۶} Analysis of Variance

تعریف می‌شود. مقدار این ضریب بین ۱- تا ۱ تغییر می‌کند که «۱» به معنای همبستگی مثبت کامل، «۰» به معنی نبود همبستگی، و «۱-» به معنی همبستگی منفی کامل است.

- رگرسیون چند متغیره: در این پژوهش برای آزمون فرضیه فرعی چهارم، پنجم و ششم از رگرسیون چند متغیره استفاده گردید. تحلیل رگرسیونی (یا تحلیل واریانس) فن و تکنیکی آماری برای بررسی و مدل سازی ارتباط بین متغیر وابسته و متغیر مستقل بوده و هدف آن پیش‌بینی متغیر وابسته از روی متغیر و یا متغیرهای مستقل می‌باشد

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده ها

۴-۱ مقدمه

تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده با ابزارهای معتبر، یکی از پایه‌های اصلی هر مطالعه و بررسی است. پس از گردآوری داده‌ها، مرحله جدیدی از فرآیند تحقیق که به مرحله تجزیه و تحلیل داده‌ها معروف است، آغاز می‌شود. این مرحله در تحقیق اهمیت زیادی دارد، زیرا نشان دهنده تلاش‌ها و زحمات فراوان گذشته است. در این مرحله محقق با استفاده از روش‌های مختلف و با تکیه بر معیار عقل سعی می‌کند داده‌ها را در جهت آزمون فرضیه‌ها و ارزیابی آن مورد بررسی قرار دهد. برای اینکه این امر به نحو صحیح انجام گیرد، داده‌های جمع آوری شده بایستی به طور علمی و با روش‌های آماری مناسب مورد پردازش قرار گیرد و به صورت اطلاعات قابل استفاده درآید. این فصل به تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه می‌پردازد و شامل موارد زیر می‌باشد:

در تجزیه و تحلیل آماری، پس از جمع آوری داده‌ها، از برنامه نرم افزاری SPSS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین و در سطح آمار استنباطی از آزمون کالموگروف - اسمیرنف برای مقایسه توزیع معیارها با توزیع نرمال استفاده شد. از آزمون t مستقل برای مقایسه میانگین بین دو گروه مستقل و از آزمون تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه میانگین بین گروهی (بیش از دو گروه مستقل) استفاده شد. از آزمون همبستگی و رگرسیون برای آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شود.

۴-۲ توصیف آماری ویژگی های جمعیت شناختی جامعه

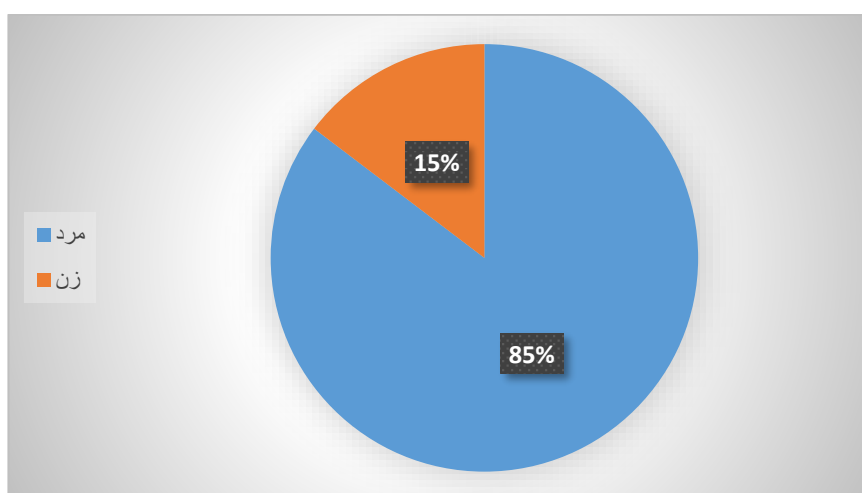
آمار توصیفی به طبقه بندی، خلاصه کردن، توصیف، تفسیر و نمایش گرافیکی داده ها برای برقراری ارتباط پژوهشگر با داده ها اطلاق می شود. نقش آمار توصیفی بعنوان اولین قدم در فرآیند تحلیل آماری بسیار مهم و حیاتی است. آمار توصیفی با خلاصه کردن داده ها، ویژگی های مهم آن را نمایان می سازد تا ایده های لازم را در ذهن پژوهشگر برای مرحله دوم تحلیل آماری (آمار استنباطی) ایجاد کند و توزیع کلی جامعه مادر را برای اتخاذ روش های آماری نشان دهد.

۴-۲-۱ جنسیت

در جدول ۴-۱ نتایج تعداد و درصد پاسخگویان بر حسب جنسیت نشان داده شده است. طبق نمودار ۴-۱ و جدول شماره ۴-۱، اکثر پاسخ دهندگان مرد بوده اند.

جدول ۴-۱ توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه آماری بر حسب جنسیت

| جنسیت | فراوانی | درصد |
|--------|---------|------|
| مرد | ۱۲۸ | ۸۵ |
| زن | ۲۲ | ۱۵ |
| جمع کل | ۱۵۰ | ۱۰۰ |



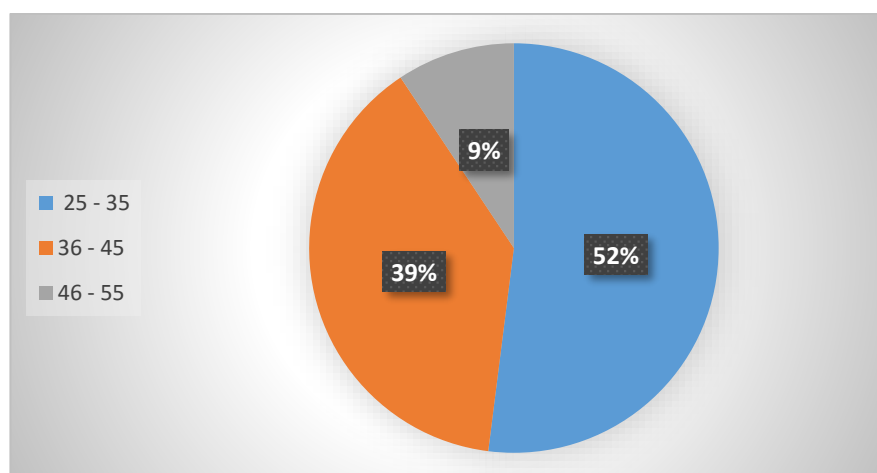
شکل ۴-۱ توزیع درصدی افراد نمونه آماری بر حسب جنسیت

۴-۲-۲ سن

توزیع فراوانی آزمودنی های مورد بررسی به تفکیک سن در جدول ۴-۲ نشان داده شده است.

جدول ۴-۲ توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب سن

| سن | فراوانی | درصد |
|-------------|---------|------|
| ۲۵ - ۳۵ سال | ۷۸ | ۵۲ |
| ۳۶ - ۴۵ سال | ۵۸ | ۳۹ |
| ۴۶ - ۵۵ سال | ۱۴ | ۹ |
| بیشتر از ۵۶ | ۰ | ۰ |
| جمع کل | ۱۵۰ | ۱۰۰ |



شکل ۴-۲ توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب سن

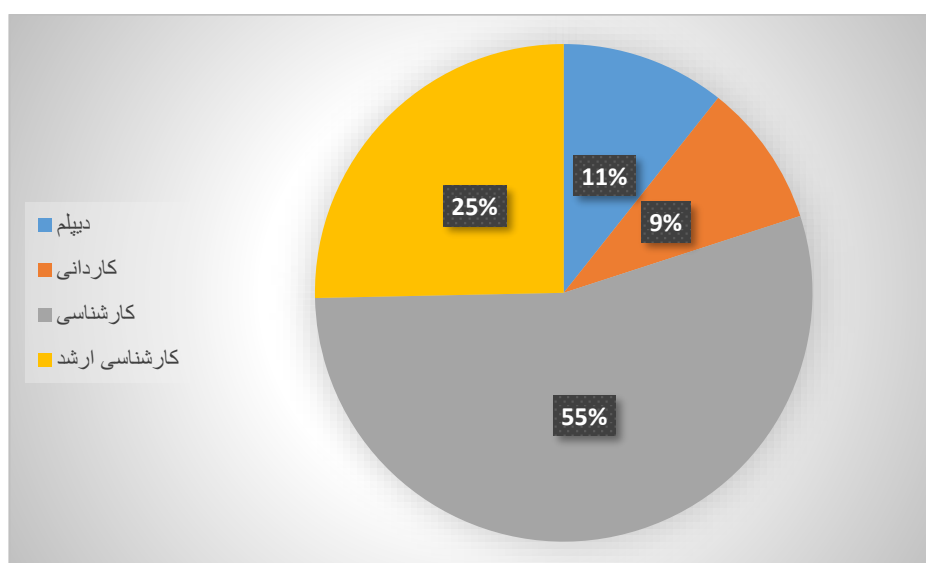
همانگونه که در جدول و شکل ۴-۲ دیده می شود. ۵۲ درصد پاسخ گویان بین ۲۵ تا ۳۵ سال و ۳۹ درصد بین ۳۶ تا ۴۵ سال و ۹ درصد پاسخ گویان سن بین ۴۶ تا ۵۵ سال، دارند.

۳-۲-۴ تحصیلات

توزیع فراوانی آزمودنی های مورد بررسی به تفکیک درجه تحصیلات در جدول ۳-۴ نشان داده شده است.

جدول ۳-۴ توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب درجه تحصیلات

| تحصیلات | فراوانی | درصد |
|---------------|---------|------|
| دیپلم | ۱۶ | ۱۱ |
| کاردانی | ۱۴ | ۹ |
| کارشناسی | ۸۲ | ۵۵ |
| کارشناسی ارشد | ۳۸ | ۲۵ |
| کل | ۱۵۰ | ۱۰۰ |



شکل ۳-۴ توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب درجه تحصیلات

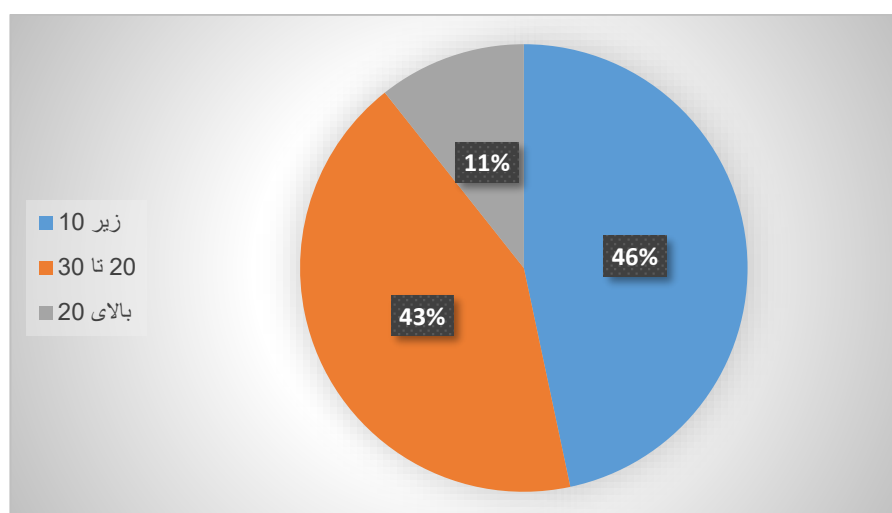
همانگونه که در جدول و شکل بالا دیده می شود، ۱۱ درصد دیپلم، ۹ درصد فوق دیپلم، ۵۵ درصد کارشناسی و ۲۵ درصد کارشناسی ارشد هستند.

۴-۲-۴ سابقه خدمت

توزیع فراوانی آزمودنی های مورد بررسی به تفکیک سابقه خدمت در جدول ۴-۴ نشان داده شده است.

جدول ۴-۴ توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی برحسب سابقه خدمت

| سابقه خدمت | فراوانی | درصد |
|------------|---------|------|
| زیر ۱۰ | ۷۰ | ۴۶ |
| ۱۱-۲۰ | ۶۴ | ۴۳ |
| بالای ۲۰ | ۱۶ | ۱۱ |
| جمع کل | ۱۵۰ | ۱۰۰ |



شکل ۴-۴ توزیع درصدی نمونه مورد بررسی بر حسب سابقه خدمت

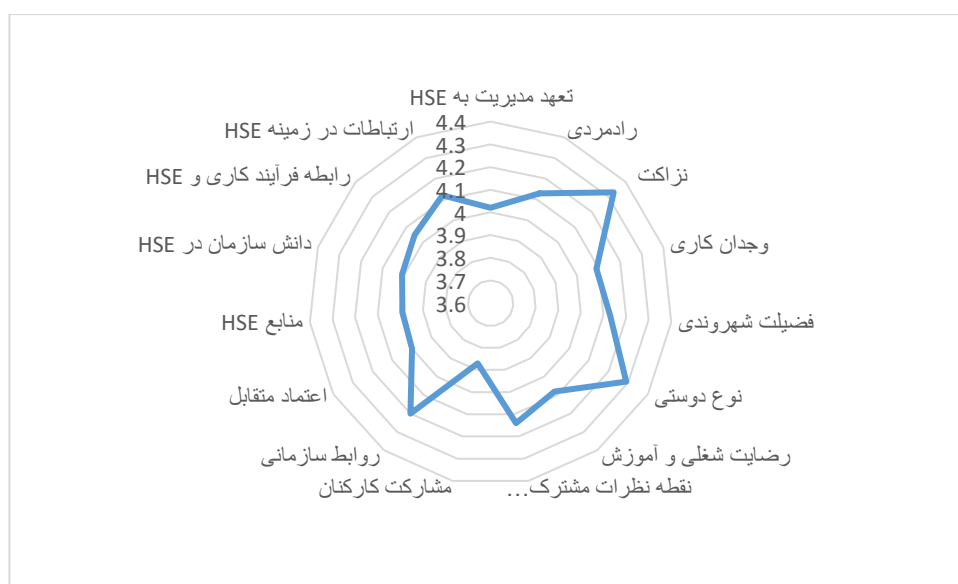
همانگونه که در جدول و شکل ۴-۴ دیده می شود ۴۶ درصد پاسخ گویان سابقه خدمت زیر ۱۰ سال دارند و ۴۳ درصد بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۱ درصد سابقه خدمت بالای ۲۰ سال دارند.

۴-۲-۵ نمودار رادار

در این بخش، تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق ارائه می شود که به شرح جدول ۴-۵ است. در این جدول، متغیرهای تحقیق، تعداد سوالات مطرح شده برای هر یک از متغیرها و آمار توصیفی مربوط به هر یک از متغیر مانند میانگین، واریانس و انحراف معیار آمده است.

جدول ۴-۵ آمار توصیفی متغیر های مورد مطالعه

| متغیر های مورد مطالعه | میانگین | انحراف معیار | واریانس |
|-----------------------------|---------|--------------|---------|
| تعهد مدیریت به HSE | ۴/۰۲ | ۰/۹۷ | ۰/۹۴ |
| ارتباطات در زمینه HSE | ۴/۱۲ | ۰/۹۷ | ۰/۹۵ |
| رابطه فرآیند کاری و HSE | ۴/۰۵ | ۱/۰۴۸ | ۱/۰۹۸ |
| دانش سازمان در HSE | ۴/۰۱ | ۰/۹۰ | ۰/۸۰ |
| منابع HSE | ۳/۹۹ | ۰/۸۹ | ۰/۸۰ |
| اعتماد متقابل | ۴/۰۰ | ۱/۰۰ | ۱/۰۱ |
| روابط سازمانی | ۴/۲۰ | ۱/۰۷ | ۱/۱۴ |
| مشارکت کارکنان | ۳/۸۷ | ۰/۹۶ | ۰/۹۲ |
| نقطه نظرات مشترک درباره HSE | ۴/۱۴ | ۰/۸۳ | ۰/۷۰ |
| رضایت شغلی و آموزش | ۴/۰۸ | ۰/۸۳ | ۰/۶۹ |
| نوع دوستی | ۴/۲۹ | ۰/۶۵ | ۰/۴۳ |
| فضیلت شهروندی | ۴/۱۳ | ۰/۷۹ | ۰/۶۲ |
| وجدان کاری | ۴/۰۹ | ۰/۸۲ | ۰/۶۷ |
| نزاکت | ۴/۳۳ | ۰/۶۹ | ۰/۴۷ |
| رادمردی | ۴/۱۳ | ۰/۷۷ | ۰/۵۹ |



شکل ۴-۵ نمودار راداری مقایسه میانگین متغیر ها

در نمودار راداری زیر مقایسه میانگین متغیرها نشان داده شده است. بر اساس این نمودار بیشترین میانگین مربوط به متغیر رضایت شغلی و آموزش و کمترین میانگین مربوط به متغیر ارتباطات می باشد.

۴-۳ آمار استنباطی

۴-۳-۱ بررسی نرمال بودن داده‌ها

برای بررسی نرمال بودن داده در این پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده می‌شود. در این آزمون اگر سطح معنی داری برای متغیرها بیشتر از ۰,۰۵ باشد داده‌ها نرمال بوده و از آزمون‌های پارامتریک برای بررسی داده‌ها استفاده می‌شود ولی اگر سطح معنی داری آزمون کمتر از ۰,۰۵ باشد داده‌ها نرمال نمی‌باشند و باید از آزمون‌های ناپارامتریک برای بررسی داده‌ها استفاده نمود. در جدول ۴-۶ نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف نشان داده شده است.

جدول ۴-۶ نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها

| نتیجه | سطح معنی داری | متغیر مورد بررسی |
|-------|---------------|----------------------------------|
| نرمال | ۰/۱۰۹ | ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت |
| نرمال | ۰/۱۳۲ | ایجاد تعهد مدیریت به HSE |
| نرمال | ۰/۱۷۴ | ارتباطات در HSE |
| نرمال | ۰/۰۵۹ | در انجام فرآیند کار HSE |
| نرمال | ۰/۰۸۶ | ایجاد دانش سازمان در HSE |
| نرمال | ۰/۰۷۴ | منابع HSE |
| نرمال | ۰/۱۲۸ | ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE |
| نرمال | ۰/ ۶۵۷ | روابط سازمانی در زمینه HSE |
| نرمال | ۰/۱۴۶ | ایجاد مشارکت کارکنان در HSE |

| | | |
|------------------------------------------|-------|-------|
| ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE | ۰/۱۱۳ | نرمال |
| ایجاد رضایت شغلی و آموزش در زمینه HSE | ۰/۴۷۱ | نرمال |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۳۱۳ | نرمال |
| نوع دوستی | ۰/۱۲۳ | نرمال |
| فضیلت معنوی | ۰/۱۱۱ | نرمال |
| وجدان کاری | ۰/۲۴۵ | نرمال |
| نزاکت | ۰/۲۰۳ | نرمال |
| فضیلت شهروندی | ۰/۳۰۱ | نرمال |

با توجه به نتایج جدول ۴-۶ مشاهده می شود که تمامی متغیرهای پژوهش توزیعی نرمال داشته و برای بررسی آنها از آزمونهای پارامتریک استفاده می شود.
در این بخش از این فصل به آزمون فرضیه های پژوهش پرداخته می شود.

۴-۳-۱ آزمون فرضیه اصلی

فرضیه اصلی این پژوهش عبارت است از: "رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط در شرکت برق اصفهان دارد."

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می‌شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می‌شود.

جدول ۴-۶ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط

| ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط | متغیر وابسته | |
|---------------------------------|--------------|-----------------------|
| | متغیر مستقل | |
| ۰/۶۹۹ | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۰۰۰ | معناداری | |
| ۱۵۰ | تعداد | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده بدین شرح توضیح داده می‌شود؛ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0,000$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می‌یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح نسبتاً قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد، به این مفهوم که رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط) خواهد بود. یعنی هر چه میزان رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط به طرف مثبت سیر می‌کند.

- برازش مدل رگرسیون برای فرضیه اصلی

جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (x) و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۷ شاخص کفایت رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۶۹۹ | ۰/۴۸۹ | ۰/۴۸۵ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۶۹۹ است. ضریب تعیین ۰/۴۸۹ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۴۸/۹ درصد تغییرات ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۸ آزمون F معنی دار بودن رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ HSE

| منبع تغییرات | | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری |
|-----------------------|------------------|--------------|------------|----------------|---------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | رگرسیون | ۵۱/۳۳۸ | ۱ | ۵۱/۳۳۸ | ۱۴۱/۳۹۹ | ۰/۰۰۰ |
| | مقدار باقی مانده | ۵۳/۷۳۵ | ۱۴۸ | ۰/۳۶۳ | | |
| | جمع کل | ۱۰۵/۰۷۳ | ۱۴۹ | | | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰,۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۹ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت ، محیط

| مدل | t | ضریب استاندارد | ضرایب غیر استاندارد | | سطح معناداری |
|-----------------------|--------|----------------|---------------------|-------|--------------|
| | | Beta | خطای استاندارد | B | |
| مقدار ثابت | ۴/۱۸۰ | | ۰/۲۴۶ | ۱/۰۲۶ | ۰/۰۰۰ |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۱۱/۸۹۱ | ۰/۶۹۹ | ۰/۰۵۷ | ۰/۶۷۸ | ۰/۰۰۰ |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۶۹۹ واحد تغییر در فرهنگ ایمنی، بهداشت و محیط ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰،۰۰۱ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط مؤثر است. معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .698 X + 1.026$$

۴-۳-۲ آزمون فرضیه فرعی اول

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد تعهد مدیریت به HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۱۰ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE

| تعهد مدیریت به HSE | متغیر وابسته | |
|--------------------|--------------|-----------------------|
| | متغیر مستقل | |
| ۰/۶۶۰ | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۰۰۰ | معناداری | |
| ۱۴۷ | تعداد | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0.000$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح نسبتاً قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (تعهد مدیریت به HSE) خواهد بود. یعنی هر چه میزان رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان تعهد مدیریت به HSE به طرف مثبت سیر می کند. جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برازش مدل رگرسیون برای فرضیه اول

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (X) و تعهد مدیریت به HSE (Y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۱۱ رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۶۶۰ | ۰/۴۳۲ | ۰/۴۳۲ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۶۶۰ است. ضریب تعیین ۰/۴۳۲ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۴۳/۲ درصد تغییرات تعهد مدیریت به HSE مربوط رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۱۲ آزمون F معنی دار بودن رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE

| منبع تغییرات | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری |
|-----------------------|------------------|------------|----------------|---------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | رگرسیون | ۵۹/۸۴۰ | ۱ | ۵۹/۸۴۰ | ۰/۰۰۰ |
| | مقدار باقی مانده | ۷۷/۴۳۹ | ۱۴۵ | ۰/۵۳۴ | |
| | جمع کل | ۱۳۷/۲۷۹ | ۱۴۶ | ۱۱۲/۰۴۲ | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰,۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۱۳ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE

| مدل | t | ضرایب استاندارد | | سطح معناداری |
|-----------------------|--------|-----------------|----------------|--------------|
| | | Beta | خطای استاندارد | |
| مقدار ثابت | ۳/۳۱۹ | | ۰/۳۰۶ | ۰/۰۰۱ |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۱۰/۵۸۵ | ۰/۶۶۰ | ۰/۰۷۱ | ۰/۰۰۰ |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است.

به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۶۶۰ واحد تغییر در تعهد مدیریت به HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد.

آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰,۰۰۱ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد مدیریت به HSE مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .۷۵۳ X + ۱.۰۱۷$$

۴-۳-۳ آزمون فرضیه فرعی دوم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ارتباطات در زمینه HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۱۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE

| ارتباطات در زمینه HSE | متغیر وابسته | |
|--------------------------|--------------|-----------------------|
| | متغیر مستقل | |
| ۰/۶۳۰ | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۰۰۰ | معناداری | |
| ۱۵۰ | تعداد | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0/000$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می

یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح نسبتاً قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در بین رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (ارتباطات در زمینه HSE) خواهد بود. یعنی هر چه میزان رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان ارتباطات در زمینه HSE به طرف مثبت سیر می کند. جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برازش مدل رگرسیون

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (x) و ارتباطات در زمینه HSE (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۱۵ شاخص کفایت رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۶۳۰ | ۰/۳۹۷ | ۰/۳۹۳ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۶۳۰ است. ضریب تعیین ۰/۳۹۷ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۳۹ درصد تغییرات ارتباطات در زمینه HSE مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۱۶ آزمون F معنی دار بودن رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE

| منبع تغییرات | | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری |
|-----------------------|------------------|--------------|------------|----------------|--------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | رگرسیون | ۵۶/۵۳۴ | ۱ | ۵۶/۵۳۴ | ۹۷/۵۶۳ | ۰/۰۰۰ |
| | مقدار باقی مانده | ۸۵/۷۶۰ | ۱۴۸ | ۰/۵۷۹ | | |
| | جمع کل | ۱۴۲/۲۹۳ | ۱۴۹ | | | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۱۷ نتیجه آزمون t رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE

| سطح معناداری | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد | t | مدل |
|--------------|---------------------|----------------|----------------|-------|-----------------------|
| | B | خطای استاندارد | Beta | | |
| ۰/۰۰۰ | ۱/۱۰۵ | ۰/۳۱۰ | | ۳/۵۶۲ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۷۱۱ | ۰/۰۷۲ | ۰/۶۳۰ | ۹/۸۷۷ | رفتار شهروندی سازمانی |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۶۳۰ واحد تغییر در ارتباطات در زمینه HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰,۰۰۰ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر ارتباطات در زمینه HSE مؤثر است. معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .711 X + 1.105$$

۴-۳-۴ آزمون فرضیه فرعی سوم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر رابطه انجام فرآیند کار و HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۱۸ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE

| متغیر وابسته | متغیر مستقل | |
|-----------------------|-------------------------|-------|
| | انجام فرآیند کاری و HSE | |
| رفتار شهروندی سازمانی | شدت | ۰/۵۸۶ |
| | معناداری | ۰/۰۰۰ |
| | تعداد | ۱۵۰ |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: بین رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0/000$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح نسبتاً قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه سوم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (انجام فرآیند کاری و HSE) خواهد بود. یعنی هر چه میزان رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان انجام فرآیند کاری و HSE به طرف مثبت سیر می کند.

جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برازش مدل رگرسیون

جهت بررسی و ارائه رفتار شهروندی سازمانی (x) و انجام فرآیند کاری و HSE (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۱۹ شاخص رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۵۸۶ | ۰/۳۴۴ | ۰/۳۳۹ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۵۸۶ است. ضریب تعیین ۰/۳۴۴ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۳۴ درصد تغییرات انجام فرآیند کاری و HSE مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۲۰ آزمون F معنی دار بودن رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE

| منبع تغییرات | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری |
|-----------------------|--------------|------------|----------------|--------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | ۵۶/۱۹۳ | ۱ | ۵۶/۱۹۳ | ۷۷/۴۴۹ | ۰/۰۰۰ |
| مقدار باقی مانده | ۱۰۷/۳۸۱ | ۱۴۸ | ۰/۷۲۶ | | |
| جمع کل | ۱۶۳/۵۷۳ | ۱۴۹ | | | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰,۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۲۱ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و انجام فرآیند کاری و HSE

| مدل | t | ضریب استاندارد | ضرایب غیر استاندارد | سطح معناداری |
|------------------|-------|----------------|---------------------|--------------|
| | | Beta | خطای استاندارد | B |
| مقدار ثابت | ۳/۰۵۶ | | ۰/۳۴۷ | ۰/۰۶۱ |
| انگیزش الهام بخش | ۸/۸۰۱ | ۰/۵۸۶ | ۰/۰۸۱ | ۰/۷۰۹ |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۵۸۶ واحد تغییر در انجام فرآیند کاری و HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد.

آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰,۰۰۳ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر انجام فرآیند کاری و HSE مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .۷۰۹ X + ۰.۰۶۱$$

۴-۳-۵ آزمون فرضیه فرعی چهارم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد دانش سازمان در HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۲۲ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE

| ایجاد دانش سازمان در HSE | متغیر وابسته | |
|--------------------------|--------------|-----------------------|
| | متغیر مستقل | |
| ۰/۷۵۶ | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۰۰۰ | معناداری | |
| ۱۴۶ | تعداد | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($Sig=0/000$) کمتر

از آلفای تحقیق ($\alpha = 0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح نسبتاً قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (ایجاد دانش سازمان در HSE) خواهد بود. یعنی هر چه میزان رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه ایجاد دانش سازمان در HSE به طرف مثبت سیر می کند.

- برازش مدل رگرسیون

جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است. جهت بررسی و ارائه مدلفر رفتار شهروندی سازمانی (x) و ایجاد دانش سازمان در HSE (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۲۳ شاخص بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۷۵۶ | ۰/۵۷۲ | ۰/۵۶۹ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۷۵۶ است. ضریب تعیین ۰/۵۷۲ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۵۷/۲ درصد تغییرات ایجاد دانش سازمان در HSE مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۲۴ آزمون F معنی دار بودن رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE

| سطح معناداری | F | میانگین مربعات | درجه آزادی | مجموع مربعات | منبع تغییرات | |
|--------------|---------|----------------|------------|--------------|------------------|-----------------------|
| ۰/۰۰۰ | ۱۹۲/۳۵۲ | ۶۶/۳۲۲ | ۱ | ۶۶/۳۲۲ | رگرسیون | رفتار شهروندی سازمانی |
| | | ۰/۳۴۵ | ۱۴۴ | ۴۹/۶۵۱ | مقدار باقی مانده | |
| | | | ۱۴۵ | ۱۱۵/۹۷۳ | جمع کل | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰,۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۲۵ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE

| سطح معناداری | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد | t | مدل |
|--------------|---------------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|
| | B | خطای استاندارد | Beta | | |
| ۰/۰۰۲ | ۰/۷۴۹ | ۰/۲۴۰ | | ۳/۱۱۷ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۷۷۵ | ۰/۰۵۶ | ۰/۷۵۶ | ۱۳/۸۶۹ | رفتار شهروندی سازمانی |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۷۵۶ واحد تغییر در ایجاد دانش سازمان در HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد.

آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰,۰۰۱ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد دانش سازمان در HSE مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .۷۷۵ X + .۷۴۹$$

۴-۳-۶ آزمون فرضیه فرعی پنجم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر منابع HSE در شرکت برق اصفهان دارد

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۲۶ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE

| منابع HSE | متغیر وابسته متغیر مستقل | |
|-----------|-----------------------------|-----------------------|
| | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۷۰۷ | | |
| ۰/۰۰۰ | معناداری | |
| ۱۴۵ | تعداد | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($Sig=0/00$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه پنجم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که

تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (منابع HSE) خواهد بود. یعنی هر چه میزان رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان منابع HSE به طرف مثبت سیر می کند. جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برازش مدل رگرسیون

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (X) و رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE (Y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۲۷ شاخص کفایت رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۷۰۷ | ۰/۵۰۰ | ۰/۴۹۷ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۷۰۷ است. ضریب تعیین ۰/۵۰۰ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۵۰ درصد تغییرات منابع HSE مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۲۸ آزمون F معنی دار بودن رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE

| سطح معناداری | F | میانگین مربعات | درجه آزادی | مجموع مربعات | منبع تغییرات | |
|--------------|---------|----------------|------------|--------------|------------------|-----------------------|
| ۰/۰۰۰ | ۱۴۲/۷۳۰ | ۵۷/۹۳۱ | ۱ | ۵۷/۹۳۱ | رگرسیون | رفتار شهروندی سازمانی |
| | | ۰/۴۰۶ | ۱۴۳ | ۵۸/۰۴۱ | مقدار باقی مانده | |
| | | | ۱۴۴ | ۱۱۵/۹۷۲ | جمع کل | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰,۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۲۹ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE

| سطح معناداری | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد | t | مدل |
|--------------|---------------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|
| | B | خطای استاندارد | Beta | | |
| ۰/۰۰۱ | ۰/۹۰۸ | ۰/۲۶۳ | | ۳/۴۵۴ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۷۲۹ | ۰/۰۶۱ | ۰/۷۰۷ | ۱۱/۹۴۷ | رفتار شهروندی سازمانی |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۷۰۷ واحد تغییر در منابع HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰,۰۰۰ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر منابع HSE مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .۷۲۹ X + .۹۰۸$$

۴-۳-۷ آزمون فرضیه فرعی ششم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد اعتماد متقابل در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود. $H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل رابطه وجود ندارد. $H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۳ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل

| ایجاد اعتماد متقابل | متغیر وابسته | |
|---------------------|--------------|-----------------------|
| | متغیر مستقل | |
| ۰/۷۲۰ | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۰۰۰ | معناداری | |
| ۱۴۷ | تعداد | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0/00$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح نسبتاً قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه ششم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (ایجاد اعتماد متقابل) خواهد بود. یعنی هر چه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه ایجاد اعتماد متقابل به طرف مثبت سیر می کند.

جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برازش مدل رگرسیون

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (X) و ایجاد اعتماد متقابل (Y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۳۱ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۷۲۰ | ۰/۵۱۸ | ۰/۵۱۴ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۷۲۰ است. ضریب تعیین ۰/۵۱۸ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۵۱/۸ درصد تغییرات ایجاد اعتماد متقابل مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۳۲ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل

| منبع تغییرات | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری |
|-----------------------|------------------|------------|----------------|---------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | رگرسیون | ۷۶/۶۲۳ | ۱ | ۱۵۵/۶۵۸ | ۰/۰۰۰ |
| | مقدار باقی مانده | ۷۱/۳۷۷ | ۱۴۵ | | |
| | جمع کل | ۱۴۸/۰۰۰ | ۱۴۶ | | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰,۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۳۳ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل

| سطح معناداری | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد | t | مدل |
|--------------|---------------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|
| | B | خطای استاندارد | Beta | | |
| ۰/۰۴۸ | ۰/۴۹۳ | ۰/۲۸۷ | | ۱/۷۱۸ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۸۳۳ | ۰/۰۶۷ | ۰/۷۲۰ | ۱۲/۴۷۶ | رفتار شهروندی سازمانی |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است.

به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۷۲۰ واحد تغییر در ایجاد اعتماد متقابل ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰,۰۰۱ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد اعتماد متقابل مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .۸۳۳ X + .۴۹۳$$

۴-۳-۸ آزمون فرضیه فرعی هفتم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر روابط سازمانی در زمینه HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۳۴ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی

در زمینه HSE

| روابط سازمانی | متغیر وابسته | |
|---------------|--------------|-----------------------|
| | متغیر مستقل | |
| ۰/۶۵۹ | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۰۰۰ | معناداری | |
| ۱۴۹ | تعداد | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0/000$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه هفتم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (روابط سازمانی در زمینه HSE) خواهد بود. یعنی هر چه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان روابط سازمانی در زمینه HSE به طرف مثبت سیر می کند.

جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برآزش مدل رگرسیون

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (x) و روابط سازمانی در زمینه HSE (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برآزش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۳۵ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۶۵۹ | ۰/۴۳۴ | ۰/۴۳۰ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۶۵۹ است. ضریب تعیین ۰/۴۳۴ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۴۳ درصد تغییرات روابط سازمانی در زمینه HSE مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۳۶ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE

| منبع تغییرات | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری |
|------------------|--------------|------------|----------------|---------|--------------|
| رگرسیون | ۷۳/۷۹۴ | ۱ | ۷۳/۷۹۴ | ۱۱۲/۸۰۳ | ۰/۰۰۰ |
| مقدار باقی مانده | ۹۶/۱۶۵ | ۱۴۷ | ۰/۶۵۴ | | |
| جمع کل | ۱۶۹/۹۶۰ | ۱۴۸ | | | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۳۷ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE

| سطح معناداری | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد | t | مدل |
|--------------|---------------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|
| | B | خطای استاندارد | Beta | | |
| ۰/۰۲۲ | ۰/۷۶۷ | ۰/۳۳۰ | | ۲/۳۲۳ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۸۱۵ | ۰/۰۷۷ | ۰/۶۵۹ | ۱۰/۶۲۱ | رفتار شهروندی سازمانی |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است.

به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۸۰۹ روابط سازمانی در زمینه HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰/۰۰۰ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر روابط سازمانی در زمینه HSE مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .۸۱۵ X + .۷۶۷$$

۴-۳-۹ آزمون فرضیه فرعی هشتم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد مشارکت کارکنان در HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۳۸ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE

| ایجاد مشارکت کارکنان در HSE | متغیر وابسته متغیر مستقل | |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۷۴۶ | معناداری | |
| ۰/۰۰۰ | تعداد | |
| ۱۵۰ | | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0/000$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه هشتم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (ایجاد مشارکت کارکنان در HSE) خواهد بود. یعنی هر چه رفتار

شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان ایجاد مشارکت کارکنان در HSE به طرف مثبت سیر می کند.

جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برازش مدل رگرسیون

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (x) و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۳۹ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۷۴۶ | ۰/۵۵۶ | ۰/۵۵۳ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۷۴۶ است. ضریب تعیین ۰/۵۵۶ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۵۵/۶ درصد تغییرات ایجاد مشارکت کارکنان در HSE مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۴۰ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در

| HSE | | | | | | |
|-----------------------|------------------|------------|----------------|--------|--------------|-------|
| منبع تغییرات | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری | |
| رفتار شهروندی سازمانی | رگرسیون | ۷۶/۴۰۷ | ۱ | ۷۶/۴۰۷ | ۱۸۵/۶۰۷ | ۰/۰۰۰ |
| | مقدار باقی مانده | ۶۰/۹۲۶ | ۱۴۸ | ۰/۴۱۲ | | |
| | جمع کل | ۱۳۷/۳۲۳ | ۱۴۹ | | | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۴۱ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE

| سطح معناداری | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد | t | مدل |
|--------------|---------------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|
| | B | خطای استاندارد | Beta | | |
| ۰/۰۴۹ | ۰/۳۷۷ | ۰/۲۶۱ | | ۱/۴۴۲ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۸۲۷ | ۰/۰۶۱ | ۰/۷۴۶ | ۱۳/۶۲۴ | رفتار شهروندی سازمانی |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است.

به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی ، ۰/۷۴۶ تغییر واحد در ایجاد مشارکت کارکنان در HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰,۰۰۰ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد مشارکت کارکنان در HSE مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .۸۲۸ X + .۳۷۷$$

۴-۳-۱۰ آزمون فرضیه فرعی نهم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۲ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE

| ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE | متغیر وابسته متغیر مستقل | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۷۲۵ | معناداری | |
| ۰/۰۰۰ | تعداد | |
| ۱۴۸ | | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0/000$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه نهم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE) خواهد بود. یعنی هر چه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE به طرف مثبت سیر می کند.

جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرارگرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برازش مدل رگرسیون

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (x) و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۴۳ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۷۲۵ | ۰/۵۲۶ | ۰/۵۲۳ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۷۲۵ است. ضریب تعیین ۰/۵۲۶ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۵۲/۶ درصد تغییرات ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۴۴ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک

درباره HSE

| منبع تغییرات | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری |
|-----------------------|------------------|------------|----------------|--------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | رگرسیون | ۵۴/۳۱۶ | ۱ | ۵۴/۳۱۶ | ۰/۰۰۰ |
| | مقدار باقی مانده | ۴۸/۹۸۱ | ۱۴۶ | ۰/۳۳۵ | |
| | جمع کل | ۱۰۳/۲۹۷ | ۱۴۷ | | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۵ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE

| سطح معناداری | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد | t | مدل |
|--------------|---------------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|
| | B | خطای استاندارد | Beta | | |
| ۰/۰۰۰ | ۱/۱۸۷ | ۰/۲۳۷ | | ۵/۰۱۷ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۶۹۹ | ۰/۰۵۵ | ۰/۷۲۵ | ۱۲/۷۲۴ | رفتار شهروندی سازمانی |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است.

به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی ، ۰/۷۲۵ واحد تغییر در ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر ۰/۰۰۰ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = .699 X + 1/187$$

۴-۳-۱۱ آزمون فرضیه فرعی دهم

رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

برای بررسی تأثیر دو متغیر بر هم، ابتدا با آزمون همبستگی پیرسون وجود رابطه بررسی می شود و در صورت وجود رابطه، با آزمون رگرسیون به بررسی تأثیر پرداخته می شود.

$H_0: p = 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE رابطه وجود ندارد.

$H_1: p \neq 0$ بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE رابطه وجود دارد.

باتوجه به نتایج جدول زیر اگر سطح معنی داری بزرگتر از پنج صدم باشد، فرضیه صفر نتیجه گرفته می شود و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار پنج صدم کوچکتر باشد فرضیه یک نتیجه گرفته می شود.

جدول ۴-۶ ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE

| ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE | متغیر وابسته / متغیر مستقل | |
|------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۷۲۸ | شدت | رفتار شهروندی سازمانی |
| ۰/۰۰۰ | معناداری | |
| ۱۴۳ | تعداد | |

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده به شرح زیر توضیح داده می شود: رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE همبستگی معنی داری وجود دارد، چرا که سطح معنی داری بدست آمده ($\text{Sig}=0/000$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) می باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه دهم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE) خواهد بود. یعنی هر چه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد، به همان اندازه میزان ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE به طرف مثبت سیر می کند.

جهت بررسی میزان تأثیر، برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت که در ادامه به آن پرداخته شده است.

- برازش مدل رگرسیون

جهت بررسی و ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی (x) و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل در جدول زیر آمده است که به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم.

جدول ۴-۷ شاخص کفایت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE

| ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده |
|--------------|------------|----------------------|
| ۰/۷۲۸ | ۰/۵۲۹ | ۰/۵۲۶ |

همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۷۲۸ است. ضریب تعیین ۰/۵۲۹ به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۵۲/۹ درصد تغییرات ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است.

در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است:

جدول ۴-۸ آزمون F معنی دار بودن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و

آموزش HSE

| منبع تغییرات | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معناداری |
|-----------------------|------------------|------------|----------------|---------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | رگرسیون | ۱ | ۵۱/۹۶۸ | ۱۵۸/۶۵۳ | ۰/۰۰۰ |
| | مقدار باقی مانده | ۱۴۱ | ۰/۳۲۸ | | |
| | جمع کل | ۱۴۲ | | | |

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۰,۹۹ دارد.

جدول ۴-۹ نتیجه آزمون t ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE

| سطح معناداری | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد | t | مدل |
|--------------|---------------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|
| | B | خطای استاندارد | Beta | | |
| ۰/۰۰۰ | ۱/۱۰۰ | ۰/۲۴۱ | | ۴/۵۶۲ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۷۰۶ | ۰/۰۵۶ | ۰/۷۲۸ | ۱۲/۵۹۶ | رفتار شهروندی سازمانی |

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. به ازای تغییر یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، $۰/۷۲۸$ واحد تغییر در ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE ایجاد می شود که این مسئله با فرض ثابت بودن سایر متغیرها می باشد. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که این مقدار برای این متغیر برابر $۰/۰۰۰$ بوده و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE مؤثر است.

معادله خط رگرسیون به صورت زیر می باشد:

$$Y = ۰/۷۰۶ X + ۱/۱۰۰$$

فصل پنج

بحث و نتیجه گیری

۵-۱ مقدمه و خلاصه پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت، محیط زیست در شرکت برق اصفهان می‌باشد. در فصل اول با عنوان کلیات پژوهش، به بررسی بیان مسئله و اهداف و فرضیه های پژوهش پرداخته شد و سپس واژگان پژوهش تعریف و بررسی گشت. در فصل دوم به بررسی ادبیات پژوهش و پیشنهاد های مرتبط با موضوع پرداخته شد. در فصل سوم روش پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. این پژوهش با توجه به ماهیت توصیفی-همبستگی می‌باشد و با توجه به هدف کاربردی است و شرایط انجام آن به روش میدانی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان شرکت برق اصفهان می‌باشد. سپس پرسشنامه های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. در فصل چهارم به تجزیه و تحلیل داده های مستخرج از پرسشنامه پرداخته شد. در این فصل به بررسی ویژگی های جمعیت شناختی و فرضیه های پژوهش پرداخته شد. با توجه به فصل های پیشین در این فصل پس از مرور یافته های پژوهش و نتایجی که در فصل چهارم بدست آمد به بحث و بررسی در زمینه نتایج آزمون های فرض پرداخته و سپس محدودیت هایی که پژوهش با آن روبرو بوده است، تشریح شده است. در پایان نیز پیشنهادهای کاربردی و پیشنهادهایی جهت پژوهش های آتی با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش ارائه می‌گردد.

۵-۲ یافته های توصیفی

در این قسمت به بررسی و تحلیل نتایج توصیفی حاصل از فصل چهارم پرداخته می‌شود. بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده های پژوهش، بیشتر پاسخگویان را مردان با درصد فراوانی ۸۵ درصد تشکیل می‌دهند و ۱۵ درصد جامعه آماری را زنان تشکیل داده‌اند. همچنین افراد ۲۵ تا ۳۵ سال با درصد فراوانی ۵۲

درصد بیشترین نفرات از جامعه آماری پژوهش را تشکیل داده‌اند. همچنین افراد دارای مدرک تحصیلی لیسانس با ۵۵ درصد بیشترین پاسخگویان به پرسشنامه را تشکیل داده‌اند. از طرفی افراد با سابقه کاری زیر ۱۰ سال با درصد فراوانی ۴۶ بیشترین حجم نمونه پژوهش را تشکیل می‌دهند.

در بررسی توصیفی متغیرهای پژوهش بر اساس جدول ۴-۵ مشخص می‌شود که تمامی متغیرها دارای میانگینی بالاتر از معیار می‌باشند. بیشترین میانگین در بین ابعاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط متعلق به بعد روابط سازمانی در زمینه HSE با میانگین ۴/۲۰ و انحراف معیار ۱/۰۷ می‌باشد. این امر بیانگر این امر می‌باشد که در بین ابعاد ده گانه فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط، روابط سازمانی در زمینه HSE بیشترین امتیاز را بر اساس پاسخ، پاسخ دهندگان داشته است. همچنین این نتایج نشان می‌دهد که میزان فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط در بین کارکنان شرکت برق اصفهان بالا می‌باشد و بیشتر کارکنان شرکت برق اصفهان دارای فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط هستند.

بیشترین میانگین در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تعلق به بعد نزاکت با میانگین ۴/۳۳ و انحراف معیار ۰/۶۹ می‌باشد. این امر بیانگر این امر می‌باشد که در بین ابعاد پنج گانه فرهنگ شهروندی سازمانی، نزاکت بیشترین امتیاز را بر اساس پاسخ، پاسخ دهندگان داشته است. همچنین این نتایج نشان می‌دهد که میزان رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شرکت برق اصفهان بالا می‌باشد و بیشتر کارکنان شرکت برق اصفهان دارای رفتار شهروندی سازمانی هستند.

۵-۳ بحث و نتیجه گیری

۵-۳-۱ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد تعهد مدیریت به HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۱۰ مشاهده می‌شود بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب

همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مدیریت به HSE کارکنان شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۶۶۰ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، تعهد مدیریت به HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۲ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ارتباطات در زمینه HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۱۴ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE کارکنان شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۶۳۰ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، ارتباطات در زمینه HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۳ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر رابطه انجام فرآیند کار و HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۱۸ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و رابطه انجام فرآیند کار و HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE کارکنان شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۵۸۶ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، رابطه انجام فرآیند کار و HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۴ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد دانش سازمان در HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۲۲ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب

همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۷۵۶ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، رابطه ایجاد دانش سازمان در HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۵ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر منابع HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۲۶ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۷۰۷ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، منابع HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۶ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۳۰ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۷۲۰ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۷ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر روابط سازمانی در زمینه HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۳۴ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۶۵۹ در

جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، و روابط سازمانی در زمینه HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۸ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد مشارکت کارکنان در HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۳۸ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۷۴۶ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، ایجاد مشارکت کارکنان در HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۹ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

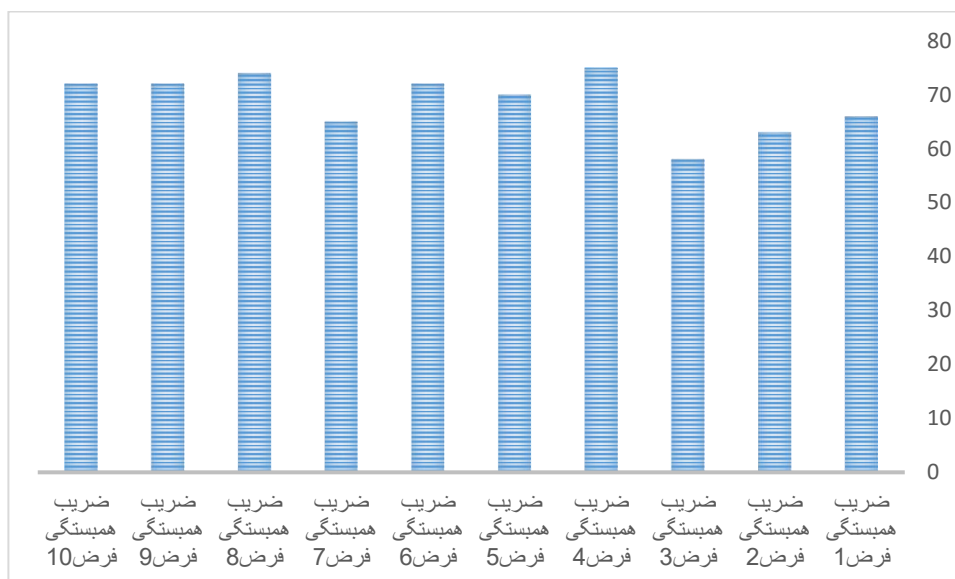
با توجه به جدول ۴-۴۲ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۷۲۵ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

۵-۳-۱۰ رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۴۶ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۷۲۸ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE افزایش پیدا می کند و برعکس.

جدول ۵-۱ خلاصه نتایج

| ضریب همبستگی | ابعاد |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۶۶۰/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد تعهد مدیریت به HSE در شرکت برق اصفهان |
| ۶۳۰/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE در شرکت برق اصفهان |
| ۵۸۳/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و رابطه انجام فرآیند کار و HSE در شرکت برق اصفهان |
| ۷۵۶/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE در شرکت برق اصفهان |
| ۷۰۷/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE در شرکت برق اصفهان |
| ۷۲۰/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل در زمینه HSE در شرکت برق اصفهان |
| ۶۵۹/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE در شرکت برق اصفهان دارد. |
| ۷۴۶/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مشارکت کارکنان در HSE در شرکت برق اصفهان |
| ۷۲۵/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE در شرکت برق اصفهان |
| ۷۲۸/. | ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE در شرکت برق اصفهان |



شکل ۵-۱ خلاصه نتایج

مطابق با جدول ۵-۱ و نمودار ۵-۱، در بیشترین ارتباط فرهنگ HSE مرتبط با متغیر ایجاد دانش سازمان HSE بوده است.

۵-۳-۱۱ فرضیه اصلی پژوهش: رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی داری بر ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط در شرکت برق اصفهان دارد.

با توجه به جدول ۴-۶ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط رابطه معنی داری وجود دارد. بر اساس این جدول ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط شرکت برق اصفهان برابر با ۰/۶۹۹ در جهت مثبت می باشد. این امر بیان می کند که با افزایش یکی از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط افزایش پیدا می کند و برعکس. در پژوهش حاضر این نتیجه بدست آمده که با افزایش رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط HSE نیز افزایش داشته است. با توجه به اینکه جامعه آماری مورد بررسی کارکنان شرکت برق اصفهان بوده اند و اکثر آنان تحصیلات عالی داشته اند به نوعی رفتار شهروندی سازمانی در آنان تقویت شده است. بنابراین کارکنان رفتار شهروندی سازمانی دارند. کارکنان شرکت برق اصفهان سعی می کنند از افزایش رفتار شهروندی سازمانی به نفع خود برای پیشرفت درون سازمان استفاده

نمایند و به همین علت انرژی و هدف خود را بر بهبود وضعیت خود در فرهنگ HSE متمرکز می کنند.

۴-۵ پیشنهادات کاربردی

-پیشادات با توجه به فرضیه اول

با توجه به جدول ۴-۱۰ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد تعهد مدیریت به HSE محقق پیشنهاد می دهد که شرکت برق اصفهان برای افزایش ایجاد تعهد مدیریت به HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. در این راستا شرکت برق اصفهان می تواند برنامه های مشخصی را برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان خود طراحی نماید و آنها را در برنامه های کوتاه مدت و بلند مدت خود جای دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشادات با توجه به فرضیه دوم

به منظور تعیین ارتباطات در سیستم مدیریت HSE شرکت، روش اجرایی ارتباطات زیست محیطی و ایمنی و بهداشت حرفه ای تدوین می شود. با اجرای این روش، ارتباطات و مشاوره دوطرفه بین کارکنان سطوح و بخشهای مختلف داخلی شرکت با مدیریت مشخص می گردد، و امکان دریافت و پاسخگویی به اطلاعات واصله از سوی سایر گروههای ذینفع طی فرآیندهای تعریف شده، تعیین خواهد شد.

برای افزایش ارتباطات در زمینه HSE شرکت می تواند در ارتباط با گزارش و تجزیه تحلیل حوادث و بازرسی های ایمنی برنامه های مداوم و مستمری ارائه دهد، فوق برنامه های خوب و منظمی در شرکت ایجاد کند که می تواند در تحرک و پویایی کارمند موثر باشد و قوانین و مقررات ایمنی در شرکت را به نحو طراحی کند که دست و پا گیر نباشد و پیروی از آن برای کارکنان سخت نباشد.

از طرفی با توجه به جدول ۴-۱۴ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در زمینه HSE محقق پیشنهاد می دهد که شرک برق اصفهان برای افزایش ارتباطات در زمینه HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشنهادهای با توجه به فرضیه سوم

برای افزایش HSE در انجام فرآیند کار، رعایت نکات ایمنی و بهداشتی، زیست محیطی در روند تولید محصول یا خدمات ضروری است. در صورت خرابی دستگاه ها و تجهیزات کار متوقف شده و کار با دستگاه های خراب ادامه پیدا نکند، نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه به طور منظم در محل کارم انجام شود. سرعت پیشرفت کار متناسب با امکانات موجود و توانایی پرسنل باشد.

از طرفی با توجه به جدول ۴-۱۸ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و HSE در انجام فرآیند کار، محقق پیشنهاد می دهد که شرک برق اصفهان برای افزایش ارتباطات در زمینه HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشنهادهای با توجه به فرضیه چهارم

در حوزه HSE، دو نوع دانش باید مورد توجه قرار گیرد؛ هر یک از این دو نوع دانش نیاز به راهکارها و رویکردهای متفاوتی دارند: دانش عملیاتی HSE (دانشی است که توسط کارکنان سازمان استفاده می شود) و دانش حرفه ای HSE؛ دانشی است که متولیان HSE در سازمان، از آن برای پیاده سازی استانداردها و برنامه های HSE استفاده می کنند.

برای افزایش ایجاد دانش سازمان در HSE، سازمان می‌تواند اقدامات زیر را انجام دهد.

- سازمان می‌تواند با اشتراک گذاشتن اطلاعات حوادث باعث افزایش اطلاعات و پیشگیری از حوادث شود.
- پیاده سازی سیستم تبادل اطلاعات ایمنی مناسب (کارشناسان ایمنی، پورتال، بردها، پوسترها، جلسات ایمنی و...)
- ارائه اطلاعات مفید و خوبی در مورد ایمنی و حوادث از طریق شرکت به پرسنل

از طرفی با توجه به جدول ۴-۲۲ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد دانش سازمان در HSE، محقق پیشنهاد می‌دهد که شرکت برق اصفهان برای ایجاد دانش سازمان در HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه‌ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشنهادهای با توجه به فرضیه پنجم

قرار دادن منابع کافی (پول، نیروی انسانی و حمایت معنوی) در اختیار بخش ایمنی. شرکت به منظور اجرا، حفظ و نگهداری و بهبود مستمر اثربخشی سیستم مدیریت HSE و تامین نیازمندی‌های مشتری در زمینه HSE، بایستی منابع فیزیکی و زیرساختاری توسط مسئولین شناسایی و پس از تأیید و تصویب مدیر عامل پیگیری و تامین شود. لذا شرکت برای افزایش منابع HSE خود باید اقدامات زیر را انجام دهد.

- حمایت شرکت از پروژه‌هایی که برای بهبود وضعیت ایمنی است.
- در اختیار قرار دادن منابع کافی (پول، نیروی انسانی و حمایت معنوی) در بخش ایمنی.

- در اختیار قرار دادن تجهیزات و امکانات کافی به کارکنان برای انجام کار ایمن.

از طرفی با توجه به جدول ۴-۲۶ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و منابع HSE، محقق پیشنهاد می دهد که شرک برق اصفهان برای افزایش منابع HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشنهادهای با توجه به فرضیه ششم

اعتماد متقابل در زمینه HSE به این معنی است که پایبندی به فرهنگ HSE آنچنان است، که سازمان بدون هزینه برای بازرسی، از انجام کار با رعایت نکات ایمنی و زیست محیطی و بهداشتی اطمینان حاصل میکند.

برای افزایش اعتماد متقابل در زمینه HSE اقدامات زیر ضروری است.

- کارکنان چه از آن‌ها خواسته شود چه نشود، همواره مسایل ایمنی را به طور شخصی رعایت کنند.
- کارکنان در قبال مسایل ایمنی خود و همکاران مسئول بوده و سعی کنند آن را به نحو احسن انجام دهند.
- کارکنان کاری که مهارت انجام آن را نداشته باشند، نپذیرند و آن را به کس دیگری محول کنند.
- در شرکت کارهایی که به افراد سپرده می شود، متناسب با مهارت و تجربه ایشان باشد.

از طرفی با توجه به جدول ۴-۳۰ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد اعتماد متقابل، محقق پیشنهاد می دهد که شرک برق اصفهان برای ایجاد اعتماد متقابل، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. پس از بررسی

دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشنهادات با توجه به فرضیه هفتم

از آنجا که استقرار نظام مدیریت HSE نیازمند مشارکت تمام سطوح فعال در شرکت است بنابراین هنگام تهیه ساختار شرکت و تعیین مسئولیت هر فرد بایستی این مطلب را مد نظر قرار داد. تا بتوان براحتی روابط و نقش آنها در استقرار نظام مدیریت HSE را معین نمود. برای بهبود روابط سازمانی در زمینه HSE، انجام اقدامات زیر ضروری است.

- ایجاد سیستم تشویق و تنبیه در سازمان در خصوص رعایت مسائل ایمنی.
- سازمان در اجرای قوانین و مقررات ایمنی سخت گیرانه و با جدیت عمل کند.
- سازمان پرسنل را در مباحث ایمنی (از طریق نظام پیشنهادات، کمیته های ایمنی، رایه کایزن و دیگر موارد) مشارکت دهد.

از طرفی با توجه به جدول ۴-۳۴ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط سازمانی در زمینه HSE، محقق پیشنهاد می دهد که شرکت برق اصفهان برای روابط سازمانی در زمینه HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشنهادات با توجه به فرضیه هشتم

کارکنان شرکت و پیمانکاران بایستی در ایجاد و حفظ یک فرهنگ HSE نقش پویایی داشته باشند. برای افزایش مشارکت کارکنان در زمینه HSE باید به کارکنان مسائل زیر آموزش داده بشود.

- اعتقاد و باور به اولویت داشتن ایمنی بر دیگر مسایل

- هرکس مسئول ایمنی خود است و باید از سلامتی خود مراقبت کند.

- آموزش شناسایی خطرات و ارزیابی ریسک

از طرفی با توجه به جدول ۴-۳۸ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و افزایش مشارکت کارکنان در زمینه HSE، محقق پیشنهاد می دهد که شرک برق اصفهان افزایش مشارکت کارکنان در زمینه HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

پیشنهادهای با توجه به فرضیه نهم

کارکنان پیمانکاران و همکاران در فعالیتهای مشترک تهیه شرح وظایف بهداشت، ایمنی و محیط زیست، بستگی به طبیعت کاری و ساختار سازمانی هر شرکت دارد. برای ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE در نظر گرفتن نکات زیر ضروری است.

- کارکنان به خاطر سلامت شخصی خود همواره مسائل ایمنی را

رعایت کنند و نیازی به تشویق و تنبیه نداشته باشند.

- برنامه های ایمنی موجود در شرکت به گونه ای باشد که در کارکنان

یک اعتقاد و باور ایمنی ایجاد کند.

- کارگران، سرپرستان و مدیران حسب وظیفه هر کدام مسئولیت های

ایمنی مشخص را عهده دار باشند.

از طرفی با توجه به جدول ۴-۴۲ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی

و ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE، محقق پیشنهاد می دهد که شرک برق

اصفهان ایجاد نقطه نظرات مشترک درباره HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود

را افزایش دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی

ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشنهادهای با توجه به فرضیه دهم

یکی از اصول اساسی نهادینه شدن فرهنگ HSE آموزش است. آموزش نقش مهمی در کاهش حوادث و ایمن شدن محیط کار دارد. تجربه‌ی شرکت‌های موفق نشان می‌دهد که هر اندازه در آموزش سرمایه‌گذاری شود، سود و بهره‌وری بیشتری عاید سازمان می‌شود. قبل از آن که افراد کاری را آغاز کنند لازم است بدانند که چگونه آن را انجام دهند و این تنها با آموزش دیدن امکان‌پذیر است. در جهت ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE اقدامات زیر پیشنهاد می‌گردد.

- شرکت در خلال فرایند کار و نیز در قالب جلسات منظم روزانه، هفتگی برنامه آموزشی ایمنی مستمر داشته باشد.
- ایجاد اوقات فراغت و زندگی متنوع و برای کارکنان (بالا بردن کیفیت زندگی کارکنان)
- سازمان افراد را بر اساس شایستگی و صلاحیت استخدام کند.
- محول کردن کار متناسب با رشته تحصیلی، توانایی فیزیکی و روحیه افراد

از طرفی با توجه به جدول ۴-۶ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE، محقق پیشنهاد می‌دهد که شرکت برق اصفهان ایجاد رضایت شغلی و آموزش HSE، رفتار شهروندی منابع انسانی خود را افزایش دهد. پس از بررسی دقیق ادبیات و پیشینه موضوع پژوهشی که به بررسی ارتباط بین این دو متغیر پرداخته و نتیجه ای همسو با این پژوهش داشته باشد یافت نشد.

-پیشهادات با توجه به فرضیه اصلی

با توجه به جدول ۴-۶ مبنی بر وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد فرهنگ ایمنی و بهداشت محیط، محقق پیشنهاد می دهد، شرکت برق اصفهان برای بالا بردن فرهنگ HSE در کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی آنها را افزایش دهد.

رفتار شهروندی به عنوان رفتارهایی توصیف شده است که فراتر از عملکرد وظیفه ای و مهارت فنی فرد قرار دارد و به عنوان تسهیل کننده های اصلی انجام وظایف عمل می کنند. این گونه رفتارها ارتباط عمیقی با ارزش های بنیادی کارکنان که سبب انگیزش رفتاری در آنان می گردد نیز دارا می باشند. عناصر کلیدی تعریف رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از (آری، ۲۰۰۹):

• گونه ای از رفتارها که از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می شود فراتر می رود.

• یک گونه از رفتارهای غیرمشخص.

• رفتارهایی که به طور مشخص پاداش داده نمی شود و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی شود.

• رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم هستند.

در پاسخ به این پرسش که «چگونه می توان رفتار شهروندی سازمانی را در افراد تقویت کرد؟» باید گفت برای این منظور لازم است کارکنان مورد نیاز سازمان را با شیوه های علمی انتخاب کنیم. تقویت رفتار شهروندی مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد.

به هر حال، نمونه هایی از این روش ها عبارتند از: جذب، آزمایش، انتخاب و به کارگیری علمی کارکنان مورد نیاز سازمان، ارائه آموزش های اثر بخش به آنان، ارزیابی جامع عملکرد شغلی و جبران خدمات آنان، تدوین سیاست های تشویقی برای تقویت رفتار مطلوب در آنان و توجه به نظام های غیررسمی در سازمان. بر این اساس، سازمان ها باید فرآیندهای جذب، آزمایش، انتخاب و به کارگماری و استخدام منابع انسانی مورد نیاز خود را به گونه ای طراحی و به اجرا درآورند که افرادی با رفتار شهروندی متری، جذب سازمان شوند.

افرادی که در حوزه زندگی شخصی خود علائم رفتار شهروندی خوب را بروز می دهند، به همان میزان نیز تمایل دارند شهروندان سازمانی خوبی باشند. در جلسات مصاحبه استخدامی می توان این افراد را شناسایی کرد و به استخدام سازمان درآورد. با طراحی و اجرای برنامه های آموزشی اثربخش می توان رفتار های شهروندی مطلوب را در کارکنان تقویت کرد. مدیران سازمان می توانند با برقراری نظام های منطقی برای ارائه پاداش به کارکنان، رفتار شهروندی مطلوب را در آنان تقویت کنند. در کارهایی که احتمال دریافت پاداش وجود دارد، تمایل افراد برای مشارکت افزایش می یابد.

بر این اساس، اکثر سازمان ها برای تشویق رفتار شهروندی در کارکنان، پاداش های سالانه را به افرادی می دهند که احتمال بروز رفتارهای فراتر از وظایف در آنان، بیشتر است. باید توجه داشت که هدف از تشویق رفتار شهروندی، ترویج رفتارهای همکارانه در کنار انجام دادن درست وظایف رسمی سازمانی است. فرآیندهای غیررسمی نیز می توانند باعث توسعه و تقویت رفتار شهروندی سازمانی در افراد شوند.

بر این اساس، می توان به توسعه بعضی از سازوکارهای غیررسمی نظیر فرهنگ مشارکتی، پرداخت. اکنون می دانیم که فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی در مقایسه با رویه های رسمی، غالباً تأثیر بیشتری بر رفتار افراد دارند.

ظهور و ترویج فرهنگ مشارکتی از طریق فرآیند جامعه پذیری صورت می گیرد، فرآیندی که طی آن اعضای تازه وارد سازمان مواردی را که پسندیده و مورد

قبول به نظر می آید، فرا می گیرند و در این زمینه ها دوره های آموزشی لازم را طی می کنند.

۵-۵ پیشنهادات پژوهشی

۱- سایر محققین می توانند همین تحقیق را با استفاده از از مدل های دیگر برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی یا فرهنگ HSE انجام دهند و نتایج را با نتیجه پژوهش حاضر مقایسه نمایند

۲- محققین می توانند این پژوهش را در سازمان آتش نشانی و اداره های آب و گاز و ... به طور همزمان اجرا نمایند و به مقایسه رفتار شهروندی سازمانی یا فرهنگ HSE کارکنان آنها اقدام نمایند

۳- ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه بود، محقق می تواند با استفاده از روش هایی مانند مشاهده و مصاحبه نیز موضوع را بررسی نموده و با نتایج این پژوهش مقایسه نمایند

۵-۶ محدودیت های تحقیق

محدودیت های انجام این تحقیق به صورت زیر می باشد:

۱- این پژوهش بر روی کارکنان شرکت برق اصفهان انجام شده است و تعمیم آن به سایر سازمان ها لازم است احتیاط صورت گیرد.

۲- محدود بودن تحقیق حاضر به ابزار صرفا کمی (پرسشنامه)

۳- این پژوهش در سال ۱۳۹۵ انجام شده است و به علت تغییرات در جامعه ممکن در سال های آینده نتایج متفاوت با نتایج بدست آمده در این پژوهش باشند.

منابع و مأخذ

- ۱- اباذری محمودآباد علی محمد، امیریان زاده مژگان. (۱۳۹۵). «رابطه معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان». رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۷(۱)، ۱۱۹ - ۱۴۳.
- ۲- احمدی، م؛ گلپان الف. ۱۳۹۵. «رابطه مهارت‌های مدیران موثر با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر». فصلنامه پژوهش در مدیریت آموزش علوم دریایی. ۲(۱)، ۵۶-۶۶.
- ۳- انصاری، محمد اسماعیل؛ حسین استادی و ژیلا دهقان، ۱۳۸۸، «تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی»، نخستین کنفرانس بین المللی مدیریت سرمایه فکری، زنجان، دانشگاه تحصیلات تکمیلی علوم پایه زنجان، http://www.civilica.com/Paper-IICM01-IICM01_025.html
- ۴- پاک‌نیت، م؛ جاویدی، ح. (۱۳۹۵). «رابطه بین ابعاد هوش معنوی و سلامت سازمانی با نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی». روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی، ۷(۲۱)، ۳۸-۱۹.
- ۵- تقدیسی م، م. حقیقی، الف. علی محمدی، ف. زارعی، د، یکه فلاح. ۱۳۹۲. «ارزیابی فرهنگ ایمنی در یکی از پالایشگاه‌های نفت بر حسب مدل گلر». نشریه آموزش بهداشت و ارتقای سلامت ایران.
- ۶- رضایی دیزگاه م، س قره داغی، ف فرحبد، م ر آزاده دل. ۱۳۹۰. «بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان‌های استان گیلان».
- ۷- دلاور ع. ۱۳۸۸. «روشهای تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی». تهران، انتشارات: دانشگاه پیام نور.

۸-رودساز، ح؛ رضائی منش، ب؛ توکلی، ش. (۱۳۹۱). «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مزیت رقابتی». فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). ۲۲ (۶۸) ۱۹ صفحات ۱۰۹-۱۳۴.

۹-زارعی، ع؛ عطائی، س؛ فرحمند، ه. (۱۳۹۳). «بررسی اثر بازاریابی داخلی و رفتارهای شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات داخلی (مطالعه پیمایشی دانشگاه فردوسی مشهد)». کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.

۱۰-زردشتیان، ش؛ عباسی، ع؛ اسماعیلی، م؛ خانمرادی، س. (۱۳۹۴) «رابطه درک حمایت سازمانی، درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی استان همدان». فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۲ (۶). ۹۳-۱۰۳.

۱۱- شائمی، علی، س محمودی، ۱۳۸۷. «بررسی ارتباط رفتار شهروندسازمانی با عملکرد سازمان ها». اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی.

۱۲-صالح زاده، رضا؛ آرش شاهین؛ علی کاظمی و علی شائمی برزکی. (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر رفتارهای جذاب مدیران بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان». کنفرانس بین المللی تحقیقات کاربردی در مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری با رویکرد توسعه کسب و کار، تهران، موسسه آموزش شهر تهران، <http://www.civilica.com/Paper-ISCCONF۰۱-ISCCONF۰۱۰۳۰.html>

۱۳- صفرزاده ح، ف امیدی. ۱۳۸۸. «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر رضایتمندی مراجعان». نشریه مدیریت کسب و کار، دوره ۱، شماره ۲؛ از صفحه ۱۱۱ تا صفحه ۱۳۵.

۱۴-صفری، ع؛ رادی، ف. (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر بازاریابی داخلی بر کیفیت خدمات با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتارهای شهروندی و تعهد سازمانی». فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۳ (۷۶). ۸۱-۱۱۶.

۱۵-صمدی میارکلائی، ح؛ صمدی میارکلائی ح؛ بابایی، ع. ۱۳۹۴. «رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران». امداد و نجات ۷ (۱). ۱۱۳-۱۰۲.

۱۶- صنوبری محمد. «رفتار شهروندی سازمانی: مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن». دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۵(۱۶). ۷۹-۹۹.

۱۷- طبرساغ، هادیزاده الف، کشته گر.ع. (۱۳۸۹). «ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی». چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱

۱۸- طبرساغ، ح رامین مهر. ۱۳۸۹. «ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی». چشم انداز مدیریت دولتی. ۱(۳). ۱۱۷-۱۰۳.

۱۹- طوری ق، ع مظلومی، م حسینی. ۱۳۹۲. «طراحی و ارائه پرسشنامه اختصاصی فرهنگ ایمنی بر اساس مدل بومی در یک صنعت خودرو سازی ایران»

۲۰- عطایی م ؛ علی نژاد ع؛ رحمانی، ن؛ (۱۳۹۴). «بررسی ارتباط بهره‌وری نیروی انسانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین». مدیریت توسعه و تحول. ۲۱(۱۳۹۴). ۱۰-۱.

۲۱- علی نژاد ع ؛ الف کاظمی ؛ م پیشاهنگ بناب. ۱۳۹۳. «بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان». دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم.

۲۲- غلامحسینی الف، ح بجانی، ع ملکی نیا. ۱۳۸۹. «عوامل تاثیرگذار، مولفه ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی». نشریه توسعه انسانی پلیس، دوره ۷، شماره ۳۱؛ از صفحه ۱۱ تا صفحه ۳۴.

۲۳- فرجی خیایی، ف؛ بهرامی، ف؛ شریفی س؛ محمدی، م. (۱۳۹۴). «رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز: یک گزارش کوتاه». دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. ۷۹۵-۸۰۲.

۲۴- قاسم‌زاده، الف؛ حسینی، م؛ حسن نژاد، ژ؛ جدی الوار علیا، الف. (۱۳۹۳). «نقش تعاملی وجدان و جو روان‌شناختی در عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی». پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۱(۲). ۸۲-۶۳.

- ۲۵- کاظمی، ر. ج، توسلی. ۱۳۹۴. «ارزیابی میزان بلوغ و تکامل فرهنگ ایمنی، بهداشت و محیط زیست (HSE) با استفاده از مدل نردبان فرهنگ HSE در شرکت پتروشیمی شیراز». همایش رویکرد های نوین در برنامه ریزی و توسعه پایدار منطقه ای.
- ۲۶- کلانتری ش، م حقیقی، ف رحمتی نجار کلائی، ذ قارلی پور، الف توسلی، ح مردی، ف کاظم بیگی، م ح تقدیسی. ۱۳۹۲. «ارزیابی فرهنگ بهداشت، ایمنی و محیط زیست (HSE) یک سازمان پالایشگاه نفت با استفاده از نردبان فرهنگ ایمنی»
- ۲۷- محمد حسین پور، ف؛ اسکندری ح؛ عباس پور، ع. (۱۳۹۳) «بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تنبلی اجتماعی کارکنان». فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۶ (۱۹). ۳۸-۲۴.
- ۲۸- ملوانی غ، م ابراهیم زاده، م دهقان، ح فلاح، م مرتضوی. ۱۳۹۱. «بررسی عوامل مؤثر بر فرهنگ ایمنی در کارگران صنایع فولاد استان یزد». فصلنامه علمی تخصصی طب کار جلد ۴ شماره ۱ و ۲ صفحات ۶۶-۷۲.
- ۲۹- نصر اصفهانی، ع؛ ربانی، م؛ فرخی، م؛ امیری، ز. (۱۳۹۴) «تأثیر ایمان دینی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه، سازمان خدماتی در شمال شرق تهران)». فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی. ۲۳ (۱). ۲۵۹-۱۸۳.
- ۳۰- نظریان، ب؛ عیسی خانی الف. ۱۳۹۴ «بررسی ارتباط ابعاد پنجگانه شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی مدیران دانشگاه های پیام نور استان گیلان». مجله مدیریت توسعه و تحول. ۲۳ (۱۳۹۴). ۷۵-۸۶.
- ۳۱- نعیمی، الف؛ پزشکی راد غ؛ نجف لو، پ. ۱۳۹۴ «تحلیل اثرات فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در وزارت جهاد کشاورزی». علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران. ۱۱ (۱). ۸۷-۷۳.
- ۳۲- نوری علی، دعایی حبیب اله. (۱۳۸۷). «بررسی تاثیر هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: هتل پنج ستاره پارس)». کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دوره ۱.

۳۳-اله توکلی، ز؛ عابدی، م؛ صالح نیا، منیره.(۱۳۸۸). «بررسی تاثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی. چشم انداز مدیریت بازرگانی» (چشم انداز مدیریت (پیام مدیریت). ۹(۳۳) ۳۳. ۱۳۴-۱۰۵.

۳۴-همایونی راد، م.ح؛ لگزبان، م. (۱۳۹۴). «تاثیر روابط کارمند -سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی -با نقش تعدیل گری استقلال شغلی». پژوهش نامه مدیریت تحول، ۷(۱۳). ۹۵-۷۱.

۳۵-همتی گلیان، الف؛ احمدی، م. (۱۳۹۵). «رابطه مهارت‌های مدیران مؤثر با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر». آموزش علوم دریایی، مقالات آماده انتشار.

۳۶-یحیی زاده فر، م؛ شیرخدایی، م؛ رضانی، الف. (۱۳۹۱). «بررسی تأثیرگرایش به بازاریابی داخلی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی در دانشگاه مازندران». پژوهشنامه ی مدیریت اجرایی، ۸(۴). ۱۵۷-۱۷۶.

۳۷-یزدانی، ح؛ میرک آباد، ع؛ نصیری، م.ح؛ اسد نژاد، م. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه مشتری گرایی و رفتار شهروندی سازمانی». چشم انداز مدیریت بازرگانی، ۶(۳۹). ۶۹-۵۳

۳۸-حلوانی، غلامحسین؛ حمیده میهن پور و مصطفی زارعی زیاری، (۱۳۸۹). «بررسی فرهنگ ایمنی مثبت و منفی در یک کارخانه قالی در استان یزد»، اولین همایش کشوری دانشجویی عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

۳۹-بورقانی فراهانی، سهیلا؛ مصطفی رضایی.(۱۳۹۴). «اخلاق حرفه ای در سازمان های رسانه ای». کتاب مهر. دوره ۵، شماره ۱۶؛ ۱۰۸-۱۲۸

۴۰-بویا، مصطفی؛ ارقامی، شیرازه واصلیان مهابادی، حسن، مرتضوی سیدباقر. «ارزیابی ایمنی واحد تولید گلوکز به روش ردیابی انرژی و آنالیز حفاظ ها در یک شرکت گلوکزسازی». سلامت کار ایران . ۴(۱۳۸۶) شماره ۴-۳؛ ۲۷-۳۴

- ۴۱- اصغری، مهدی، تقدیسی، محمدحسین، حقیقی مرتضی، یکه فلاح داوود، عباسی نیا مرضیه، احمدنژاد ایمان، آقایی حامد. «ارزیابی ادراکات کارکنان نسبت به فرهنگ ایمنی در کارخانه نورد و تولید قطعات فولادی بر حسب مدل اعتقاد بهداشتی - سال ۹۰». طب کار. ۱۳۹۲، دوره ۵، شماره ۲؛ ۳۱-۲۰
- ۴۲- محمدفام، ایرج و شهرام محمودی، ۱۳۸۸، «ارزیابی فرهنگ HSE در میان کارکنان گروه مپنا»، اولین کنفرانس ملی صنعت نیروگاههای حرارتی، تهران، دانشکده فنی دانشگاه تهران،
- ۴۳- محمدفام، ایرج؛ نظام الدینی، زینب السادات. «ارزیابی تاثیر مداخلات فنی در ارتقا فرهنگ ایمنی». علوم بهداشتی جندی شاپور. پاییز ۱۳۸۹، دوره ۲، شماره ۳؛ ۷۴-۶۶

44-Ahmed, P., Rafiq, M. & Saad, N. (2003). "Internal marketing and the mediating role of organizational competencies", **European Journal of Marketing**, 37 (9), pp. 1221-1241.

45-Aree.S. (2009). *Human Resource Practices, Citizenship Behavior, and Organizational Performance: A Relation Perspective-* **Academy of Management Journal**. 20(4).120-128.

46-Bateman, T. S.; Organ, D.W. (1983). *Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship*, **Academy of Management Journal**, 26(4) 587-595. behavior: A three – sector study. Global Journal of Bussiness Rresearch.

47-Bienstock, C., Demoranville, W. C., and Smith, K. R. (2003). "Organizational citizenship behavior and service quality", **journal of services marketing**, Vol .17 No.4 ,pp. 357-378

48-Buzkurt,S. and Ball,Y. 2012. *Investigation of thr relationship between corporate social responsibility and organizational citizenship behavior international*. **journal of innovations iv business**.40-60

49-Chan Sow Hup Joanne, Lai Ho Yan Isabella.(2017). *Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior*. **Journal of Business Research**. Volume 70. 214-223

50-Chang,C.S; Chang,H.C. (2008). *Perceptions of Internal Marketing and Organizational Commitment by Nurses*. **Journal of Advanced Nursing**, 65(1), 92-110.

51-Cheris W.C. Chow, J. Y.M. Lai, , R Loi. (2015)*Motivation of travel agents' customer service behavior and organizational citizenship behavior: The role of*

leader-member exchange and internal marketing orientation. **Tourism Management**. Volume 48, 362–369.

52-Chiang Chun-Fang, Hsieh Tsung-Sheng.(2012)/The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. **International Journal of Hospitality Management**. 31(1). 180–190

53-Chieh-Peng Lin. (2008), *Clarifying the Relationship Between Organizational Citizenship Behaviors, Gender, and Knowledge Sharing in Workplace Organizations*; **Journal of Business Psychology**, 22, pp. 241–250

54-Chow W.C, Lai1, J.Y.M. Lai1; Loi. R. (2016). *Motivation of travel agents' customer service behavior and organizational citizenship behavior: The role of leader-member exchange and internal marketing orientation*. **Tourism Management** . 48. 362-369.

55-Douglas A, Wiegmann and Terry L, von Thaden(2007). A review of safety culture theory and its potential application to traffic safety. **Foundation for Traffic Safety**,.

56-DuBrin, A. J. (2004). *Applying Psychology, Individual and Organizational Effectiveness*. New Jersey: Pearson, Prentice Hall.

57-Fatahi M. [Effects of spirituality in work on organizational citizenship behavior and its relationship with customer loyalty and service quality in the Iran Insurance Company (Persian)]. **Journal of Management**. 2005; 14(14):5-36.

58-García-Herrero S, Mariscal M.A. Gutiérrez . J.M, Toca-Otero A(۲۰۱۳). Bayesian network analysis of safety culture and organizational culture in a nuclear power plant, **Safety Science** 53 .

59-Guye Pare et Al., (2005), *"The Role of Organizational Commitment and Citizenship Behaviors in Understanding Relations between Human Resource Practices and Turnover Intention of Its Personnel"* **cahire du gresi**,13(2).1-7

60-Hemmatju Y. (2008)Review the safety of workers and its association with events happening in a match factory city of Tabriz. **Thesis, Department of Health**, Tehran University of Medical Sciences,. [in Persian]

61-Hongyun, Z. (2011). *Organizational citizenship behavior: new perspective of building high performance organization*. pp.:152-153

62-Hopkins A – (2006)Department of Sociology, in the Faculty of Arts, and National Research Centre for OHS Regulation, **Australian National University, Australia**,.

63-Jahangir N, Akbar M, Al-Haj M. *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents*, **BRAC University Journal**, 2004; 1(2): 75-85.

64-Kernodle, A (2007). *Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study*. PH.D thesis. Faculty of the College of Business Administration. Touro University. **International. PriQuest Information and Learning Company. USA**

65-Lee C., Chen W.J. (2005). *The effects of internal marketing and organizational culture on knowledge management in the information technology industry*. **International Journal of Management**. 22(4).661-672.

66-Lim Benson T.H. Loosemore Martin.(2017). *The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects*. **International Journal of Project Management**. Volume 35, Issue 2, Pages 95–106

67-Mamman A, Kamoche K, Bakuwa R, Diversity, (2012)organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework, **Human Resource Management Review** 22

68-Mohanty, J. and Rath, B. N. P. (۲۰۱۲).Influencing of organization culture on organizational citizenship

69- Naqshbandi,M; Muzamil, Singhb Sharan Kaur Garib, Mab Pin (2016). "The link between organisational citizenship behaviours and open innovation: A case of Malaysian high-tech sector. **IIMB Management Review** . doi: 10.1016/j.iimb.2016.08.008. 1–12

70-Netemeyer, V.D.L., Cummings, L.L; Parks, J. M. (1995). *Extra-Role Behavior: In Pursuit of Construct and Definitional Clarity (A Bridge over Muddied Waters)*, **Research in Organizational Behavior**, 17, 215–285.

71-Netemeyer, Van D, L., Cummings, L. L., and Parks, J. M., (1995)"Extra-Role Behavior: In Pursuit of Construct and Definitional Clarity (A Bridge over Muddied Waters)". In L. L. Cummings and B. M. Staw (Eds.), **Research in Organizational Behavior**, 17, 215–285.

72-Nielsen, Tjai M., Hrivnak, George A. and Shaw, Megan. (2007). *OCB and Performance: A Group-Level Meta-Analytic Review*. **George Washington University**. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1263927> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1263927>

73-Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., and 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, (3), 513–563.

74-SeyedJavadin. R, RayeHamzeh. j., Yazdani. H., Estiri. M. (2012)"How organizational citizenshipbehavior mediates betweeninternal marketing and service Quality The case of Iranian GAS company" **International Journal of Quality & Reliability Management**

75- Antonsen S,” Safety culture and the issue of power”. Safety Science, February 2009

76-O. Alp Ergör, Yücel Demiral, Y. Bülent Piyal.” A Significant Outcome of Work Life: Occupational Accidents in a Developing Country, Turkey” .journal of occupational health. Department of Public Health, School of Medicine, Dokuz Eylül University, Ministry of Labour and Social Security

77-W. Karl Sieber, Leslie T. Stayner, Robert Malkin, Martin R. Petersen, Mark J. Mendell, Kenneth M. Wallingford.” The National Institute for Occupational Safety and Health Indoor Environmental Evaluation Experience. Part Three: Associations between Environmental Factors and Self-Reported Health Conditions”. Applied Occupational and Environmental Hygiene. Volume 11, Issue 12.1996

78-S Yang, N Wu, H Gao, J Sheng, H Yao, J Wo, Q Fang.” Human infections with the emerging avian influenza A H7N9 virus from wet market poultry: clinical analysis and characterisation of viral genome”. The Lancet, 2013 – Elsevier

79-ZR Eslami.” Global education: Instructional strategies used and challenges faced by in-service teachers”. - Tep Vol 18-N4, 2007 - R&L Education

Abstract:

Determination of the role of the Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Health, Safety and Environment (HSE) culture.

Fast changes in industrialization and careless attitude towards safety of industrial elements, lead to higher rates of work accidents in industrialized countries. Due to the importance of safety measures and their close connection to the management issues, it was decided to perform a study on one of the new psychological management cases such as, OCB, and appraise its effects on HSE culture.

250 of the employees of the Isfahan Electric Company were selected as the Statistical population of this research. Library studies, books, internet sources were used For gathering initial information. After designing the required questionnaire it was distributed amongst the selected population. for collecting operational information. In chapters,3&4 of the Questionnaire five-point scales of the Likert scale were applied as the gathering informatory tool. Size of samples is identified by Cochran sample size formula , also convenience sampling is used. At last the results were analyzed using SPSS software.

According to the results obtained from the SPSS software with a good approximation it was found that all five dimensions of OCB had a considerable effect on HSE .

The results show that OCB has clear effect on providing HSE culture and as OCB is promoted within the company the HSE culture would be more integrated with the system and the employees. So it is suggested to enhance OCB in this company for obtaining a growing HSE culture.

Keywords : Health, Safety, Environment (HSE)- culture-organizational citizenship behavior (OCB)

| | |
|--|------------------------------------------|
| | Date of academic group transactions |
| | Student.num |
| | Defence code |
| | Date of transactions of research council |

In the name of God



Defence transactions

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------|----------------------------|
| Defence meeting of master science for Mr | | | |
| Subject: | | Field: | |
| With presence of guide and advisor professor and the juries in Energy institute | | in date of | Organized. |
| in this meeting the thesis: <input type="checkbox"/> its rejected <input type="checkbox"/> needs modification <input type="checkbox"/> organize with succes | | | |
| The student grade is | | With the point | Passed the thesis defence. |

| | | | |
|------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Thesis advisor. Name with last name: | | signature | |
| Consulting advisor .Name with last name: | | signature | |
| signature۲ | signature۱ | Juries: -۱ -۲ | |
| Research assistant of Energy institute | | group manager or boss of high education section : name with last name: signature | |

The grade of article is(from 0-2) and final grade of thesis (defence of thesis +article grade) in the form of number iswith the rate.....is approved .

Expert of research section confirmation

assistant of research section in Energy institute confirmation

توجه : این فرم بدون امضای مسئولین ذیربط و مهر دانشگاه فاقد اعتبار است.



Energy Institute For Higher Education

Faculty Of Engineering

Department Of Chemical Engineering-HSE

Thesis For

Degree Of Master Of Science (M.Sc)

Title:

**Determination of the role of the
Organizational Citizenship Behavior
(OCB) on Health, Safety and
Environment (HSE) culture**

Case of study: Isfahan Electric Company

Supervisor:

Yousef Yassi Ph.D

Advisor:

Mostafa Adelizadeh Ph.D

By:

Iman Mahdavi

Spring 2017

