فصلنامه‌ی مطالعات توسعه‌ی اجتماعی- فرهنگی، دوره‌ی سوم، شماره‌ی۱، تابستان ۹۳، صفحات ۱۱۵-۱۳۷

ارزیابی جوّ سازمانی و اهمیت آن در مدیریت شهری (مطالعه‌ی موردی: شهرداری آمل و سازمان‌های تابعه)

دکتر فرزین محمودی پاتی[۱]، دکتر عامر نیک پور[۲]، مسعود یمینی فیروز[۳]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۰/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۲/۱٤

چکیده

هدف تحقیق، ارزیابی جوّ سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های تابعه و اهمیت آن در مدیریت شهری است. جامعه‌ی آماری را کلیه‌ی کارکنان سازمان شهرداری و سازمان‌های وابسته به آن تشکیل می‌دهند(۲۸۰ نفر). روش انجام تحقیق، پیمایشی از نوع تحلیلی بوده و به لحاظ هدف، کاربردی و روش جمع آوری اطلاعات، میدانی بوده است. ابزار گردآوری اطلاعات پژوهش را پرسش‌نامه‌ی استاندارد جو سازمانی(OCDQ) هالپین و کرافت(۱۹٦۳) تشکیل می‌دهد. میزان آلفای کرونباخ به‌دست آمده برای پایایی پرسش‌نامه جوّ سازمانی (۰/۸٤)گزارش شد. در تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون کالموگراف اسمیرنف، آزمون t مستقل و تحلیل واریانس(ANOVA) استفاده شده است.

نتایج تحقیق نشان داد جوّ سازمانی در میان سازمان‌های مورد مطالعه تفاوت معنی‌داری بایک‌دیگر دارند(p=۰/۰۰۰). در میان سازمان‌های مورد مطالعه به ترتیب، سازمان پسماند (**۷/۹۳ ± ۸۸/۳۵**) و سازمان فاوا (**۱۳/۵۲ ± ۵۵/۹۲**) بالاترین و پایین‌ترین میانگین را نسبت به جو مطلوب سازمانی دارا هستند. از لحاظ جنسیت (p=۰/۷۲۵)، تأهل (p=۰/۲٦۸)، گروه‌های سنی (p=۰/۷٦۷)، تحصیلات (p=۰/۵۸۷)، سابقه‌ی کاری (p=۰/۲۵۸) و وضعیت استخدامی (p=۰/٤۱۲) نیز نتایج تحقیق نشان داد که میان متغیّرهای جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های تابعه تفاوت معنی‌داری وجود ندارد (p>۰/۰۵). به طور کلی یافته‌ها نشان داد که وضعیت جو سازمانی شهرداری آمل (**۷۵/۱۳** = $\overline{x}$) و سازمان‌های وابسته (**۷۷/۱۳** = $\overline{x}$) از سطح ایده آل خود فاصله دارند (۱۲۸- ۱۰۰=).

واژه‌های کلیدی: جو سازمانی، شهرداری آمل، سازمان‌های وابسته، کارکنان

[۱]. استادیار گروه شهر سازی، دانشکده‌ی هنر و معماری، دانشگاه مازندران Email: farzinmahmoudi@umz.ac.ir

[۲]. استادیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشکده‌ی علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه مازندران

Email: a.nicpour@umz.ac.ir

[۳]. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی، کارشناس مرکز پژوهش شورای اسلامی شهرستان آمل

Email: yamin_sport@yahoo.com

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

مقدمه

جوّ سازمانی مجموعه ویژگی‌هایی است که یک سازمان را توصیف آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌کند، تقریباً در طول زمان پایدار است و رفتار افراد در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. می‌توان جو سازمانی را به بیانی ساده‌تر بیان کرد: «جو سازمانی درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به‌کار هستند.» با این دیدگاه می‌توان جو سازمانی را متأثر از رهبری مدیریت نیز دانست. به طور مثال، تحقیقات نشان می‌دهد جو سازمانی رابطه مستقیم با توانایی مدیر در برانگیختن کارکنان با برآورده ساختن نیازهای روانی آن‌ها هم‌چون توفیق طلبی، قدرت و.. دارد (لیمن[۱]،۱۳۸۱). کارکنان ارزشمندترین دارایی ما هستند. نیروی انسانی است که با برخورد مناسب می‌تواند به شکل مثبت و در جهت اهداف سازمان و یا در صورت عدم هدایت در خلاف جهت اهداف سازمان گام بردارد. از این رو شناخت رفتار نیروی انسانی در سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد (دانشفر، ۱۳۸۰). مدیران باید با اقدامات شایسته و صحیح، این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل و آن را در جهت اهداف سازمان هدایت کنند؛ لذا اهمیت جذب، حفظ و توانمندسازی این سرمایه‌ها همواره مد نظر اندیشمندان قرار گرفته است (حیدری و همکاران، ۱۳۸۹).

جو سازمانی از فعالیت‌های روزمره در سازمان‌ها نشأت گرفته و نگرش و رفتار کارکنان را هم به‌صورت مثبت مانند افزایش بهره‌وری، رضایت شغلی و انگیزش و هم به روش منفی مانند خستگی، غیبت از کار، ترک خدمت و حوادث شغلی تحت تأثیر قرار می‌دهد (نیک‌پیما و غلام‌نژاد، ۱۳۸۹). واقعیت این است که اگر مدیران، کارکنان را برای مشارکت در تصمیم‌گیری قابل ندانند از یک سو کارکنان برای مشارکت از خود شور و شوقی نشان نخواهند داد و از سوی دیگر، مدیران سازمان از کمک‌های فکری و مشارکت‌های کارکنان محروم خواهند شد؛ در نتیجه به جای این‌که با سازمان خود ارتباط عاطفی داشته باشند، به طور ذهنی از سازمان خود قطع رابطه می‌کنند و گسیختگی عاطفی در میان سازمان و افراد ایجاد می‌شود (یمین فیروز، ۱۳۹۲). بنابراین، هر سازمان دارای جوی است که ممکن است آن محیط را سرد، خشک، غیر قابل اعتماد و حمایت کننده سازد. جو سازمانی، شیوه‌ی زندگی یک مؤسسه را معرفی می‌کند و می‌تواند تأثیر شگرفی بر انگیزه‌ها، رضایت شغلی و روحیه‌ی کارکنان داشته باشد (لی و برایان[۲]، ۲۰۱۰). بنابراین کارمندان و مدیران باید به یک جو سازمانی سالم‌تر دست یابند و از سودمندی‌های آن از جمله عملکرد بهتر،

---

۱ - Lyman
۲ - Li & Bryan

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

خشنودی و رضایت شغلی و روحیه‌ی بالاتر بهره‌مند شوند. چراکه خلاقیت در یک جو سازمانی پویا رشد می‌کند، مدیران برای تشویق و هدایت خلاقیت باید فرآیند خلّاق را درک کنند و بدانند چگونه افراد خلاق را برانگیزانند؛ قادر به تحریک خلاقیت باشند و جو سازمانی مناسبی، ایجاد کنند که خلاقیت و نوآوری در سازمان پرورش یابد. از سوی دیگر با توجه به ویژگی‌های عصر حاضر یعنی تغییر و تحول و پیشرفت فزاینده‌ی محیط لازم است تا سازمان‌ها از جمله شهرداری‌ها و سازمان‌های وابسته به آن با این محیط منطبق شوند؛ چراکه لازمه‌ی این امر، ادامه حیات سازمان است و اگر سازمانی راکد بماند و خلاقیت و نوآوری به آن وارد نشود، بعد از مدت زمانی به تحلیل و نزول گرایش پیدا می‌کند.

از آن‌جا که نیروی انسانی کارآمد شاخص عمده‌ی برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر است (رایت[۱]، ۲۰۰۵) و هر نوع خلاقیت، نوآوری، ابتکار و ارائه‌ی خدمات نوین بدون توجه به نیروی انسانی امکان‌پذیر نیست؛ لازم است سازمان‌ها ضمن توجه به زیرساخت‌ها به نوع نگرش و احساس نیروی انسانی خود آگاه باشند تا بتوانند با تغییرات به موقع در خط‌مشی، مدیریت و رفتار سازمانی، جو سازمانی مناسبی را در سازمان حاکم سازند تا از این طریق بتوانند ضمن افزایش انگیزه‌ی کارکنان به اهداف متعالی سازمان دست یابند. سازمان شهرداری و سازمان‌های وابسته به آن(فضای سبز، آرامستان، تاکسی رانی، آتش‌نشانی و...) از بزرگ‌ترین و گسترده‌ترین سیستم‌های اداری هر جامعه است که بسیاری از وظایف مهم شهری را برعهده دارد و می‌تواند سرنوشت آن جامعه را در بلندمدت تعیین کند. چنان‌چه شهرداری و سازمان‌های وابسته به آن دارای جوّ سازمانی مطلوبی باشند، در دراز مدت توسعه‌ی جامعه را تضمین و به کارآمدی و اثر بخشی نزدیک می‌شود. از طرفی خلأ تحقیقاتی موجود در این حوزه در ایران و سایر کشورها یکی دیگر از دلایل ضرورت انجام این پژوهش است. چرا که در زمینه‌ی ارزیابی جو سازمانی شهرداری و سازمان‌های وابسته به عنوان سازمانهای مهمی که وظایف مهم شهری را برعهده دارد، تحقیقات بسیار اندکی صورت گرفته که خود این عامل ضرورت انجام تحقیق حاضر را به اثبات می‌رساند.

---

[۱] - Wright

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

مبانی نظری و پیشینه‌ی تحقیق

تعریف مفهوم جو سازمانی

جو سازمانی اصطلاح وسیعی است که به ادراک کارکنان از محیط عمومی کار سازمان اطلاق شده و متأثر از سازمان رسمی، غیررسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمانی است. به عبارت دقیق‌تر جو سازمانی عبارت است از کیفیت نسبتاً پایدار محیط سازمان است که کارکنان آن را تجربه می‌کنند و بر رفتار آنان تأثیر می‌گذارد و مبتنی بر ادراک جمعی رفتار در سازمان است (هوی و میسکل[۱]، ۱۳۷۱).

امروزه جو سازمانی یکی از مفاهیم بسیار مهم در زمینه‌ی مدیریت است که به عناوین و طرق مختلف در منابع مربوط به رفتار سازمانی[۲] به آن اشاره می‌شود و تشریح آن به لحاظ این‌که ارتباط نزدیکی با بعضی دیگر از عوامل مؤثر در اثربخشی سازمانی از قبیل فرهنگ سازمانی، روحیه، انگیزش کارکنان و هم‌چنین اثربخشی رفتاری مدیر دارد بسیار مهم است. مفهوم جوسازمانی بر این واقعیت دلالت دارد که رفتار انسان در سازمان فقط بر اثر تعامل با رویدادهای مستقیم و بلاواسطه شکل نمی‌گیرد بلکه هم‌چنین تحت تأثیر تعامل با نیروهای نامحسوس و ناپیدای سازمانی نیز قرار دارد. به‌طور کلی جو سازمانی ادراکاتی است که افراد از جنبه‌های گوناگون محیط سازمان دارند (آرونز و ساویتزکی[۳]، ۲۰۰۶).

عملکرد و جو سازمانی

یافته‌های تجربی مبیّن آن است که برخی جنبه‌های جو تأثیراتی بر عملکرد سازمانی دارند. کمپل و پریچارد[۴](۱۹۷۶) عملکرد را تابعی از شرایط تسهیل کننده و بازدارنده می‌دانند که افراد کنترلی بر آن‌ها ندارند. کاپلمن و همکارانش (۱۹۹۰) خاطر نشان می‌کنند که شرایط تسهیل کننده و بازدارنده‌ی روابط موجود میان تلاش‌ها و عملکرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. آن‌ها این شرایط را در قالب حمایت های کاری تعریف می‌کنند که بر انگیزش تأثیر گذارده و نهایتاً تلاش و فعالیت را موجب می‌شوند (به نقل از یمین فیروز، ۱۳۹۲).

۱- Hoy & Miskel
۲- Organizational behavior
۳- Aarons & Sawitzky
۴- Campbell & Pritchard

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

نکته‌ی مرتبط با تحقیقات ناظر بر جو، آن است که یافته‌های مطالعات مختلف الزاماً در موقعیت‌های مختلف قابلیت کاربرد ندارد. به عبارت دیگر، اگرچه به طور کلی می‌توان گفت که شرایط تسهیل کننده، عملکرد را بهبود می‌بخشند ولی تعیین این‌که چه عواملی تسهیل کننده، و کدام‌یک بازدارنده هستند به عوامل مختلف و از جمله به ماهیت سازمان مورد نظر ارتباط دارد. چون جو سازمان‌های مختلف متفاوتند، نمی‌توان هیچ عامل خاصی را قطعاً تسهیل کننده یا بازدارنده دانست (منوریان،۱۳۷۷).

جایگاه و اهمیت جو سازمانی در شهرداری

شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله‌ی مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری و سازمان‌های وابسته به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه‌ی خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به‌وجود آمده است و وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان است که هرکدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند. این سازمان زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل میان نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که دارای جو سازمانی مطلوب باشد و کارکنان آن در محیطی که صمیمت و روابط گروهی بدون هرگونه فشار و سخت‌گیری کاری از سوی مدیریت باشند.

جو سازمانی شهرداری‌ها ارتباط مستقیم با شیوه‌ی عملکرد افراد در این سازمان دارد و نشان‌دهنده‌ی کیفیت درونی این سازمان است. شهرداری و سازمان‌های تابعه آن یکی از مهم‌ترین سازمان‌های محلی خدمات رسان به شمار می‌روند که روزانه بیش از هر سازمان دیگر مورد مراجعه‌ی شهروندان قرار دارد. بر همین اساس لازم و ضروری است از شخصیت سازمانی مطلوب و قابل قبولی برخوردار باشد تا هم بر رفتار افرادی که در آن فعالیت می‌کنند اثر بگذارد و هم بتواند خدمات مناسب‌تری به شهروندان ارائه کند. درواقع می‌توان گفت مطلوبیت جو سازمانی در شهرداری بیش از هر سازمان دیگری رضایتمندی شهروندان را به دنبال خواهد داشت و پرداختن به آن باعث ارتقای جایگاه فرهنگی و اجتماعی مهم‌ترین متولی برنامه ریزی و مدیریت شهری خواهد بود.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

شهرداری و سازمان‌های وابسته به آن با توجه به تنوّع عملکرد و اهمیت کیفیت در ارائه‌ی خدمات، ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد و در بخش‌های مختلف ازجمله: صدور مجوز و پروانه‌ی ساختمان، صدور و اصلاح پایان‌کار و گواهی عدم خلاف ساختمان، حمل و نقل، صدور مجوزهای تفکیک، تغییر کاربری و دیوار گذاری، پرداخت عوارض، کسب و معاملات، تخلفات و امور مربوط به شهر و... خدمات ارائه می‌دهد؛ لذا سازمان‌های وابسته دیگری را برای ارائه‌ی بهتر خدمات و کاهش تمرکز در مدیریت ایجاد کرده است. در همین زمینه سازمان‌های متعددی با توجه به جمعیت و نیاز هر شهر ایجاد می‌شود؛ برای نمونه شهرداری تهران از ٢٤ سازمان وابسته، مشهد از ١٦ سازمان وابسته تشکیل شده است. شهرداری آمل نیز از ۹ سازمان فضای سبز، آرامستان، پسماند، اتوبوسرانی، تاکسیرانی، آتش‌نشانی، فاوا، عمران و بهسازی و نوسازی تشکیل شده است که هر کدام از این سازمان‌ها نقش مهمی در پیشبرد خدمات شهری بر عهده دارند. در ادامه به برخی از تحقیقات انجام شده در باره‌ی جو سازمانی در سازمان‌های مختلف اشاره می‌کنیم.

شریفی (١٣٨٦) جو سازمانی موجود و مطلوب در سازمان صدا و سیما را با استفاده از الگو شش بعدی وایزبورد مورد بررسی قرار داد در این الگو هدف، ساختار، رهبری، ارتباطات، پاداش‌ها، مکانیزم‌های مفید و نگرش به تغییرات ابعادی هستند که ما را در شناخت جو سازمانی یاری می‌دهند. پرسش‌نامه‌ای بر اساس این الگو طراحی شده و در میان کارکنان تازه وارد سازمان صدا و سیما توزیع شد. بر اساس نتایج این پرسش‌نامه در کل جو سازمانی بالاتر از متوسط گزارش گردید. نقاط ضعف موجود در میان عوامل الگو تنها دو مورد فقدان سیستم‌های پاداش مناسب و عدم وجود مکانیزم‌های مفید است. در نهایت برای بهبود وضع موجود جو سازمانی، پنج پیشنهاد ارائه کرده است. اول برنامه ریزی بهتر برای اصلاح روابط شغلی افراد، دوم بازنگری در شیوه و سیستم تقسیم کارها و سوم تلاش برای افزایش سطح آگاهی کارکنان از اهداف سازمان، چهارم اجرای برنامه‌هایی برای افزایش سطح تغییرپذیری کارکنان و پنجم ایجاد فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی بیش‌تر.

شجاعی(۱۳۸۷) در پایان نامه‌ی خود با عنوان بررسی رابطه‌ی جو سازمانی با فرسودگی شغلی و سازگاری شغلی کارمندان دانشگاه اصفهان این‌گونه نتیجه گیری می‌کرد که میان جو سازمانی و ابعاد آن با فرسودگی شغلی و سازگاری شغلی رابطه وجود دارد. میان جو سازمانی با سن و ساخت و ضوابط با حقوق رابطه وجود دارد اما میان جو سازمانی و ابعاد آن با دیگر ویژگی‌های جمعیت شناختی مانند جنسیت، سابقه کار، تحصیلات رابطه وجود ندارد.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

کریمی و دیگران (۱۳۸۹) در پژوهشی با هدف تعیین رابطه میان ابعاد جو سازمانی و رفتار اخلاقی کارکنان ستادی دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی در سال تحصیلی۱۳۸۹ مشخص کردند که از میان ابعاد جو سازمانی، بعد مسؤولیت، استاندارد و تضاد رابطه‌ی معناداری را با رفتار اخلاقی دارند؛ اما میان ابعاد دیگر یعنی حمایت، ریسک پذیری، پاداش، هویت، ساختار و صمیمیت با رفتار اخلاقی کارکنان رابطه‌ی معنا داری مشاهده نشده است. هم‌چنین با توجه به این‌که میانگین نمرات ابعاد جو سازمانی و رفتار اخلاقی جو سازمانی در هر دو دانشگاه در سطح پایینی قرار داشت، به مدیران دانشگاه پیشنهاد شد که با توسعه و بهبود ارتباطات، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، دادن اختیار و آزادی عمل به کارکنان، استفاده از سیستم‌های پاداش و حمایت زمینه‌ی بهبود رفتار اخلاقی کارکنان را فراهم کنند.

نشاط و دیگران(۱۳۹۱) نیز تأثیر جو سازمانی را بر خلاقیت کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، مورد ارزیابی قرار دادند. کارکنان آن سازمان معتقد بودند، جو سازمان آن‌گونه که باید مشوّق و حامی خلاقیت آنان نیست و نگرش کارکنان مرد در مقایسه با کارکنان زن، نسبت به جو سازمانی در رابطه با خلاقیت، مثبت‌تر بود و نتایج هم‌چنین نشان داد که کارکنانی که دارای سطح تحصیلات پایین‌تری بودند، جو سازمانی موجود را بیش‌تر از سایرین حامی پرورش خلاقیت در خود می دانند.

در همین سال **درگاهی و دیگران (۱۳۹۱)** در پژوهشی جوّ سازمانی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران را مورد ارزیابی قرار دادند و نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد که کمتر از نیمی از کارکنان اعتقاد داشتند که جوّ سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه مطلوب است. هم‌چنین، جوّ سازمانی این بیمارستان‌ها با سن (P = ۰/۰۱)، با وضعیت استخدامی (P = ۰/۰۱۲) و با نوع شغل کارکنان (P = ۰/۰۰۷)، دارای ارتباط معنی داری بود. آن‌ها هم‌چنین پیشنهاد کردند که مدیران این بیمارستان‌ها باید با ایجاد نظام پاداش کارآمد و شفاف کردن رویه‌های سازمانی و تغییر دیدگاه کارکنان، جوّ سازمانی این سازمان‌ها را از حالت نامطلوب به مطلوب تغییر دهند.

وای شین[۱] **(۲۰۱۲)** اظهار می‌کرد، زمانی که با کارکنان به صورت عادلانه و مثبت رفتار شود آن‌ها برای نشان دادن نگرش مثبت تشویق می‌شوند و اعتماد آن‌ها به رهبری و سازمان افزایش

۱- Shin, Y

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

می‌یابد. در واقع در محیطی که کارکنان به منابع و اطلاعات و حمایت دسترسی داشته باشند، فرصت فراگیری پیدا می‌کنند و این باعث توانمندی آن‌ها می‌شود.

اور دانیتا و دیگران[۱] (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان جو سازمانی در مؤسسات پژوهشی بخش بهداشت و درمان در دانشگاه زولیا نتیجه گرفت که جو سازمانی به علت تأثیر آن بر توسعه و تقویت محیط سازمان بسیار مورد علاقه و توجه سازمان‌هاست. نتایج نشان داد که شیوه رهبری استبدادی در مؤسسات پژوهشی مورد بررسی وجود دارد (۴۳/۲ درصد) و کارکنان عمدتاً از بخش‌های فیزیکی که در آن‌ها کار می‌کنند چندان رضایتی ندارند (۶۰/۸ درصد). و به‌طور کلی جو سازمانی حاکم بر این مؤسسات از نظر توسعه‌ی ایده‌آل فرایندهایی که مولّد بودن افراد و در نتیجه اثربخشی کل نظام سازمان را تعیین می‌کنند، چندان مناسب نیست.

لی و برایان[۲](۲۰۱۰) با استفاده از شاخص‌های کلایمیت کوآل رضایت‌مندی کارکنان کتابخانه‌ی دانشگاه کورنل[۳] مورد ارزیابی قرارداده است. این پژوهش از معدود پژوهش‌های مرتبط با پژوهش حاضر است که به‌طور اختصاصی از این ابزار و شاخص‌های آن استفاده کرده است. این پژوهش ریشه در این باور داشت که رضایت کارکنان تأثیر مستقیم و مثبتی بر رضایت کاربران دارد. در این پژوهش طرز تلقی کاربران آن کتابخانه از محیط کاری کتابخانه مورد ارزیابی قرا گرفت. از نتایج پژوهش چنین به نظر می‌آید که نتایج حاصل از پیمایش کلایمت‌کوآل کتابخانه دانشگاه کورنل مؤید این فرضیه است که محیط کار سالم از منظر کارکنان رضایت مشتریان سازمان را به‌دنبال دارد.

لی او و چنگ[۴] (۲۰۱۰) با بررسی جو سازمانی بیمارستان‌های تایوان و رابطه‌ی آن با تعهد سازمانی در میان ۶۱۲ پرستار مشخص کردند که آزمودنی‌ها در کل از جو بیمارستانی محل کارشان رضایت داشتند و در عین حال تعهد سازمانی کمتری را دارا بوده‌اند ولی چندان تمایلی به ترک کارشان نداشتند. پرستاران مجرد در مقایسه با پرستاران متأهل رضایت بیش‌تری از جو سازمانی بیمارستان محل کارشان داشته و تعهدشان به سازمان متبوعشان زیادتر بود و تمایل کمتری به ترک کارشان داشتند. پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهری در مقایسه با پرستاران بیمارستان‌های آموزشی یا حومه تلقی بهتری از جو بیمارستانی داشتند و تمایل کمتری به ترک شغل داشتند.

۱- Urdaneta, O. R. Alvarez, C. J.Urdaneta, M. D.
۲- Li, X. Bryan, L
۳- Cornell University Library (CUL)
۴- Liou, S. R. Cheng, C. Y.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

پرستاران عادی هم نسبت به سرپرستاران تلقی بهتری از جو سازمانی داشتند. جو سازمانی، تعهد سازمانی و تمایل به کار هم هم‌بستگی متقابلی داشتند. جو سازمانی تقریباً دارای ٦٠ درصد تأثیر غیرمستقیم بر بر تعهد سازمانی مرتبط با تمایل به ترک کار بود. نتیجه‌ی نهایی پژوهش آن‌ها این بود که ایجاد جو سازمانی خوب تعهد سازمانی پرستاران را ارتقا می‌دهد و به نوبه‌ی خود تمایل آنان را به ترک کار کاهش می‌دهد. هم‌چنین به مدیران پیشنهاد کردند تا مدیران بیمارستانی به منظور تعمیق رفتارهای سازمانی مناسب و مثبت پرستاران و پرداختن به نیازهای متنوع آنان، از طرز تلقی پرستاران از محیط کارشان اطلاع یابند و عوامل جمعیت‌شناختی متنوع آنان را مدنظر قراردهند.

سانی[1](۲۰۱۲) نیز جو سازمانی موجود در سازمان‌های صنعتی نیجریه را مورد ارزیابی قرار داد. به این منظور از روش تحقیق کمّی، بر اساس مصادیق پسااثبات‌گرایی استفاده کرد. او از پرسش‌نامه‌ی تعیین جو سازمانی روتگر المنتری (OCDQ-RE) استفاده کرد. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که جوسازمانی قابل قبولی در این سازمان‌ها وجود دارد و میزان تاثیر جو سازمانی بر رفتار سازمانی کارکنان نیز مثبت ارزیابی گردید. برای بهبود وضعیت جو سازمانی نیز پیشنهاد شد تا مدیران با تعیین فرایند مدیریت مشارکتی، جو مطلوب‌تری را در این نوع سازمان‌ها برقرار کنند و میزان همکاری و مشارکت کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها بیش‌تر از قبل فراهم نمایند.

فرضیه‌های تحقیق

۱- جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته به آن در سطح مطلوبی قرار دارد.

۲- میان جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته از لحاظ جنسیت کارکنان ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

۳- میان جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته از لحاظ سن کارکنان ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

٤- میان جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته از لحاظ وضعیت تأهل کارکنان ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

۵- میان جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته از لحاظ تحصیلات کارکنان ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

[1]- Sani, A. D.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

٦- میان جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته از لحاظ سابقه‌ی کاری کارکنان ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

۷- بین جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته از لحاظ وضعیت استخدامی کارکنان ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

۸- جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته به آن تفاوت معناداری بایک‌دیگر دارند

روش شناسی

روش انجام تحقیق حاضر، پیمایشی از نوع تحلیلی بوده و به لحاظ هدف کاربردی و روش جمع آوری اطلاعات، میدانی است. جامعه‌ی آماری این تحقیق را کلیه‌ی کارکنان سازمان شهرداری و سازمان‌های وابسته به آن تشکیل دادند. کلیه‌ی جامعه‌ی آماری این تحقیق به صورت سرشماری انتخاب شد و پرسش‌نامه در سازمان شهرداری و وابسته پخش شد. و از میان همه‌ی پرسش‌نامه‌های پخش شده ۲۸۰ پرسش‌نامه جمع آوری شد. ابزار گرداوری اطلاعات این تحقیق پرسش‌نامه‌ی استاندارد توصیف جو سازمانی[۱] (OCDQ) است که توسط هالپین و کرافت(۱۹٦۳) طراحی شده است استفاده گردید که اطلاعات آن در جدول زیر آمده است.

جدول شماره‌ی یک- شاخص‌ها و تعداد سؤالات پرسش‌نامه استاندارد جو سازمانی

شاخص ها	روحیه گروهی	مزاحمت	صمیمیت	علاقه مندی	ملاحظه گری	فاصله گیری	نفوذ و پویایی	تأکید بر تولید
سؤالات	٤-۱	۸-٤	۱۲-۹	۱٦-۱۳	۲۰-۱۷	۲٤-۲۱	۲۸-۲۵	۳۲-۲۹

این پرسش‌نامه توسط دشمن زیاری(۱۳۷٤) هنجاریابی شده است و ضریب پایایی این آزمون ۰/۷٤ گزارش شده است. در این تحقیق نیز برای تعیین پایایی پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ۰/۸٤ به دست آمده است که نشان از بالا بودن اعتبار این پرسش‌نامه است. گزینه‌های پرسش‌نامه بر اساس طیف لیکرت پنج ارزشی(خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) طراحی شد که نحوه‌ی امتیازدهی آن‌ها به ترتیب از صفر تا ٤ در نظر گرفته شد. با توجه به ساختار مربوطه حداقل و حداکثر نمره جو سازمانی به ترتیب ۰ و ۱۲۸ برآورد شد. در رابطه با تکنیک‌های

[۱] - Organizational Climate Description Questionnaire

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

آماری مورد استفاده، ابتدا با استفاده از آمار توصیفی (شامل فروانی‌ها، درصدها، میانگین، انحراف معیار و نیز جداول، نمودار و شکل‌های لازم) به توصیف متغیّر ها در جامعه‌ی تحقیق پرداخته و در بخش آمار استنباطی با توجه به آزمون کالموگراف اسمیرنف از آزمون t مستقل، آزمون(ANOVA) برای به آزمون گذاشتن فرضیه‌های تحقیق درسطح معناداری α=۰/۰۵ استفاده شده است. در این زمینه به منظور تجزیه و تحلیل و بررسی اطلاعات جمع‌آوری شده از نرم افزار SPSS نسخه(۱۶) استفاده شده است.

یافته‌های توصیفی

در این تحقیق ٦٧/١ درصد از آزمودنی‌ها مرد و ۱۳/۹ درصد زن بودند. گروه سنی ۳۱ تا ٤٠ سال با ٢٦/٨درصد بیش‌ترین فراوانی در میان رده‌های سنی را دارا بودند. کمترین فراوانی در رده‌ی سنی میان ۵۱ تا ٦٠ سال با ۷/۵ درصد قرار دارد. از لحاظ جنسیت نیز ۹/٦٤ درصد از آزمودنی‌ها مجرد و ٦٩/٢٩ درصد متأهل بودند. از لحاظ تحصیلات نیز بیش‌تر آزمودنی‌های تحقیق دارای تحصیلات کارشناسی (۳۰ درصد) و بعد از آن به ترتیب دارای تحصیلات دیپلم و پایین‌تر (۱۸/۹۳ درصد)، کاردانی (۱۷/۱٤ درصد) و کارشناسی ارشد(۱۱/٤۳ درصد) بودند. از لحاظ سابقه‌ی کار هم بیش‌تر آزمودنی‌های تحقیق دارای سابقه کار بین ۱تا ۱۰ سال (٤۷/۵۰ درصد) و بعد از آن به ترتیب ۲۱ تا ۳۰ سال (۱۰/۳٦ درصد) و ۱۱تا ۲۰ سال (۱۰ درصد) بودند. از لحاظ وضعیت استخدامی نیز دارای استخدام رسمی (۳۱/۰۸ درصد)، و بعد از آن به ترتیب دارای استخدام قراردادی (۲۵/۷۱ درصد)، شرکتی (۱۱/۰۷ درصد) و پیمانی (۷/۵۰ درصد) بودند.

برای ارزیابی جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته، با توجه به تعداد سؤالات و نمره هر پاسخ (خیلی بد ۰ ۱ ۲ ۳ ٤ خیلی خوب)، شاخصی را معرفی کردیم که، عملکرد خیلی ضعیف در دامنه‌ی ۰ تا ۲۵، عملکرد ضعیف در دامنه‌ی ۲۵ تا ۵۰، عملکرد متوسط در دامنه ۵۰ تا ۷۵، عملکرد خوب در دامنه‌ی ۷۵ تا ۱۰۰ و عملکرد خیلی خوب در دامنه‌ی ۱۰۰ تا ۱۲۸ طبقه بندی شده است (جدول شماره‌ی ۲).

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

جدول شماره‌ی دو- شاخص سنجش وضعیت جو سازمانی شهرداری آمل و سازمان‌های وابسته

خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف
۱۰۱-۱۲۸	۷٦-۱۰۰	۵۱-۷۵	۲٦-۵۰	۰-۲۵

همان‌گونه که در جدول شماره‌ی ۳ مشاهده می‌شود، باتوجه به شاخص داده شده و میانگین به‌دست آمده از جوسازمانی سازمان‌های وابسته به شهرداری، سازمان پسماند دارای رتبه اول و سازمان‌های تاکسی رانی و فاوا رتبه‌های ۸ و۹ را در میان سازمان‌های وابسته به شهرداری را دارا هستند.

جدول شماره‌ی سه- رتبه‌بندی و ارزیابی جو سازمانی، سازمان‌های وابسته به شهرداری آمل

شاخص	سازمان‌ها	میانگین و انحراف معیار	رتبه در سازمان‌ها	ارزیابی
جو سازمانی	**پسماند**	**۸۸/۳۵ ± ۷/۹۳**	**۱**	**خوب**
	آرامستان	**۸۳/۵۹ ± ۱۱/۳۲**	**۲**	**خوب**
	بهسازی و نوسازی	**۸۱/۱۳ ± ۱٤/۰۸**	**۳**	**خوب**
	تاکسی رانی	**۷۸/۲۳ ±۱۳/٦۹**	**٤**	**خوب**
	اتوبوس رانی	**۷۷/۳۰ ± ۹/۰٦**	**۵**	**خوب**
	آتش نشانی	**۷۷/۱۵ ± ۱۵/۵۰**	**٦**	**خوب**
	عمران	**۷٦/۸۸ ± ۱۰/۸۷**	**۷**	**خوب**
	فضای سبز	**۷۵/٦٦ ± ۱۰/۲۷**	**۸**	**متوسط به بالا**
	فاوا	**۵۵/۹۲ ± ۱۳/۵۲**	**۹**	**متوسط به پایین**

هم‌چنین جو سازمانی شهرداری آمل(۱۱/٤۹ ± ۷۵/۱۳) به‌دست آمد که با توجه به شاخص ارائه شده، جو سازمانی شهرداری آمل در سطح متوسط به بالا قرار دارد (جدول شماره‌ی سه).

جدول شماره‌ی چهار- ارزیابی جو سازمانی شهرداری آمل

شاخص	سازمان	میانگین و انحراف معیار	تعداد کارکنان	ارزیابی
جو سازمانی	**شهرداری آمل**	**۷۵/۱۳ ± ۱۱/٤۹**	**۹۷**	**متوسط به بالا**

همان‌گونه که در جدول شماره‌ی ۵ مشاهده می‌شود، بیش‌ترین روحیه‌ی گروهی مربوط به سازمان پسماند و کمترین روحیه‌ی گروهی مربوط به سازمان فضای سبز بوده است. بیش‌ترین

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

مزاحمت سازمانی مربوط به سازمان فاوا و کمترین مربوط به سازمان پسماند است. کمترین علاقه مندی مربوط به سازمان فاوا و بیش‌ترین مربوط به سازمان پسماند است. در بعد صمیمیت سازمان اتوبوسرانی و سازمان فاوا به ترتیب بیش‌ترین و کمترین میانگین را به خود اختصاص داده بودند. بیش‌ترین ملاحظه‌گری مربوط به سازمان پسماند و کمترین آن مربوط به سازمان فاوا بوده است. در بعد فاصله‌گیری نیز سازمان‌های آرامستان و فاوا به ترتیب بیش‌ترین و کمترین میانگین را داشته‌اند. در بعدهای نفوذ و پویایی و تأکید بر تولید سازمان پسماند دارای بیش‌ترین میانگین و سازمان فاوا کمترین میانگین را به خود اختصاص داده بودند.

جدول شماره‌ی پنج- نتایج توصیفی شاخص‌های هشت گانه جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه

شاخص‌ها / سازمان‌ها	روحیه گروهی	مزاحمت	علاقه مندی	صمیمیت	ملاحظه گری	فاصله گیری	نفوذ و پویایی	تأکید بر تولید
پسماند	۱۲/۷۷±۱/۶۷	۱ ±۱/۶۱	۱۴/۲۸±۱/۳۸	۱۰/۱۴±۱/۹۹	۱۲/۰۷ ±۳/۰۲	۹/۷۱±۲/۶۴	۱۳/۸۵±۱/۸۷	۱۴/۵± ۱/۷۴
بهسازی و نوسازی	۱۱/۴۰±۲/۶۹	۳/۵۳±۳/۱۱	۱۲/۷۳±۲/۷۸	۱۰/۲۰±۳/۴۴	۱۰/۶۰±۳/۰۶	۹/۵۳±۲/۷۲	۱۱/۶۰±۲/۹۴	۱۱/۵۳±۳/۲۴
فاوا	۱۰/۷۰±۲/۹۰	۸/۳۷±۴/۲۰	۱۰/۰۷±۳/۱۰	۷/۵۹±۳/۹۳	۴/۵۵±۴/۰۹	۵/۷۰±۲/۹۷	۳/۸۸±۴/۱۵	۵/۰۳±۴/۲۲
اتوبوسرانی	۱۰/۵۰ ±۲/۰۱	۳/۲۰±۲/۷۵	۱۲/۸۰±۱/۸۱	۱۰/۶۰±۲/۷۳	۱۰/۴۰±۳/۳۰	۸/۸۰±۲/۵۲	۹/۹۰±۳/۵۴	۱۱/۱۰±۱/۵۹
عمران	۱۰/۲۹±۲/۴۴	۵/۳۵±۳/۴۶	۱۱/۴۱±۲/۵۰	۱۰/۳۵±۲/۴۴	۹/۴۱±۳/۱۰	۸/۹۴±۱/۹۱	۱۱/۰۵±۲/۵۳	۱۰/۰۵±۲/۴۳
فضای سبز	۱۱/۱۳±۱/۶۶	۶/۴۳±۲/۴	۱۲/۷۳±۲/۶۳	۸/۴۶±۳/۰۹	۹/۶۶±۳/۷۸	۹/۱۳±۲/۰۳	۱۰/۴۶±۴/۲۴	۹/۸۶±۲/۸۲

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

ادامه‌ی جدول شماره‌ی پنج- نتایج توصیفی شاخص‌های هشت گانه جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه

شاخص‌ها / سازمان‌ها	روحیه گروهی	مزاحمت	علاقه مندی	صمیمیت	ملاحظه گری	فاصله گیری	نفوذ و پویائی	تأکید بر تولید
آرامستان	۱۰/۱۸±۱/۸۱	۲/۷۷±۲/۴۲	۱۱/۷۲±۲/۴۹	۱۰/۰۴±۳/۰۴	۱۱/۴۰±۲/۵۱	۱۰/۶۸±۲/۹۶	۱۳/۱۸±۲/۳۰	۱۳/۵۹±۱/۸۴
تاکسی رانی	۱۰/۳۵±۱/۷۲	۳/۴۷±۲/۸۹	۱۲/۹۴±۲/۹۲	۸/۸۸±۳/۷۷	۸/۸۲±۴/۱۱	۱۰/۵۲±۲/۵۷	۱۱/۳۵±۲/۱۳	۱۱/۸۸±۳/۴۴
آتش نشانی	۱۰/۴۱±۲/۱۱	۲/۵۲±۳/۰۹	۱۲/۲۸±۲/۵۵	۱۰/۲۸±۳/۳۳	۱۰/۷۶±۳/۲۱	۹/۰۸±۳/۲۷	۱۱/۰۲±۳/۶۹	۱۰/۷۸±۳/۶۵
شهرداری	۱۰/۸۵±۱/۷۴	۴/۶۴±۳/۳۱	۱۲/۶۸±۲/۱۲	۹/۹۰±۳/۰۷	۹/۲۲±۳/۳۰	۸/۵۷±۲/۷۸	۹/۴۳±۳/۴۵	۹/۸۰±۳/۸۱
کل مجموعه	۱۰/۷۸±۲/۱۲	۴/۱۶±۳/۶۷	۱۲/۳۱±۲/۶۵	۹/۶۹±۳/۲۵	۹/۴۶±۳/۷۹	۸/۸۳±۳/۰۱	۱۰/۰۷±۴/۰۹	۱۰/۳۲±۳/۸۱

یافته‌های استنباطی

آزمون آماری T نشان داد که در مقایسه‌ی نگرش کارکنان مرد و زن در ارزیابی جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول شماره‌ی شش- مقایسه دو گروه مرد و زن در ارزیابی جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه(آزمون T)

جو سازمانی / گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	Sig
زن	۳۹	۷۶/۶۶	۱۲/۴۷	۰/۷۲۵
مرد	۱۸۸	۷۷	۱۳/۳۵	

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

آزمون تحلیل واریانس نشان داد میان گروه‌های سنی کارکنان و نگرش به جو سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

جدول شماره‌ی هفت- مقایسه گروه‌های سنی کارکنان در ارزیابی جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه (آزمون ANOVA)

جو سازمانی / گروه‌های سنی	تعداد	میانگین و انحراف معیار	df	F	Sig
۲۰ تا ۳۰ سال	٦۳	۷٦/۷۹ ± ۱۳/٥٦	۳	۰/۳۸۱	۰/۷٦۷
۳۱ تا٤٠ سال	۷٥	۷۸/۲۹ ± ۱۲/۳٦			
٤۱ تا ٥۰ سال	٤۱	۷٥/۹۰ ± ۱٤/٤٤			
٥۱ تا ٦۰ سال	۲۱	۷۸/٥۲ ± ۱۳/۱۰			

آزمون آماری T نشان داد که در مقایسه‌ی نگرش کارکنان مجرد و متأهل در ارزیابی جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول شماره‌ی هشت- مقایسه دو گروه مجرد و متأهل در ارزیابی جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه (آزمون T)

جو سازمانی / گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	Sig
مجرد	۲۷	۷۹/٦٦	۹/٦٦	۰/۲٦۸
متأهل	۱۹٤	۷٦/۸۲	۱۲/۷۷	

آزمون تحلیل واریانس نشان داد بین میزان تحصیلات کارکنان و نگرش به جو سازمانی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

جدول شماره‌ی نه- ارزیابی جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه بر اساس میزان تحصیلات کارکنان (آزمون ANOVA)

جو سازمانی / میزان تحصیلات	تعداد	میانگین و انحراف معیار	df	F	Sig
دیپلم و پایین تر	۵۳	۷۷/۷۹ ± ۱۳/۸۹	۳	۰/٦٤٥	۰/۵۸۷
فوق دیپلم	٤۸	۷۸/۵۸ ± ۱۳/۱٤			
کارشناسی	۸٤	۷۵/۵۵ ± ۱۳/٦۵			
کارشناسی ارشد و بالاتر	۳۲	۷٦/٦۲± ۹/۵۹			

آزمون تحلیل واریانس نشان داد میان سابقه کاری کارکنان و نگرش به جو سازمانی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول شماره‌ی ده- ارزیابی جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه بر اساس سابقه کاری کارکنان (آزمون ANOVA)

جو سازمانی / سابقه کاری	تعداد	میانگین و انحراف معیار	df	F	Sig
۱۰-۱ سال	۱۳۳	۷۸/۳٤ ± ۱۳/۷۱	۲	۱/۳٦	۰/۲۵۸
۲۰-۱۱ سال	۲۸	۷٤/۷۱ ± ۱۱/۸۳			
۳۰-۲۱ سال	۲۹	۷۵ ± ۱۲/۸۸			

آزمون تحلیل واریانس نشان داد میان وضعیت استخدامی کارکنان و نگرش به جو سازمانی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول شماره‌ی یازده- ارزیابی جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه بر اساس وضعیت استخدامی کارکنان (آزمون ANOVA)

جو سازمانی / وضعیت استخدامی	تعداد	میانگین و انحراف معیار	df	F	Sig
رسمی	۸۷	۷٦/۸۷ ± ۱۲/٦۷	۳	۰/۹٦۱	۰/٤۱۲
پیمانی	۲۱	۷٤/۹۵ ±۸/۸۹			
قراردادی	۷۲	۷۹/٤۵ ±۱۲/۱۳			
شرکتی	۳۱	۷٦/٦٤ ± ۱٦/۱۵			

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

آزمون تحلیل واریانس نشان داد میان نگرش به جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول شماره‌ی دوازده- مقایسه جو سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه (آزمون ANOVA)

جو سازمانی / سازمان‌های مورد مطالعه	تعداد	میانگین و انحراف معیار	df	F	Sig
شهرداری	۹۷	۷۵/۱۳ ± ۱۱/٤۹	۹	۱۰/۷۳	۰/۰۰۰
پسماند	١٤	۸۸/۳۵ ± ۷/۹۳			
آرامستان	۲۲	۸۳/۵۹ ± ۱۱/۳۲			
بهسازی و نوسازی	۱۵	۸۱/۱۳ ± ١٤/۰۸			
تاکسی رانی	۱۷	۷۸/۲۳ ±۱۳/٦۹			
اتوبوس رانی	۱۰	۷۷/۳۰ ± ۹/۰٦			
آتش نشانی	٤٦	۷۷/۱۵ ± ۱۵/۵۰			
عمران	۱۷	۷٦/۸۸ ± ۱۰/۸۷			
فضای سبز	۱۵	۷۵/٦٦ ± ۱۰/۲۷			
فاوا	۲۷	۵۵/۹۲ ± ۱۳/۵۲			

بحث و نتیجه گیری

یکی از مهم‌ترین عوامل برای حرکت و پویایی سازمان، وجود جوّ سازمانی مطلوب است. با توجه به حداقل و حداکثر نمره‌ی جو سازمانی در پژوهش حاضر(۰ و ۱۲۸) و با توجه به میانگین نمره به‌دست آمده از سازمان‌های مورد مطالعه و فرض پژوهشگر (جدول شماره‌ی دو)، وضعیت جو سازمانی سازمان‌های پسماند، آرامستان، بهسازی و نوسازی، تاکسی رانی، اتوبوسرانی، آتش نشانی و عمران، خوب ارزیابی شده است. جو سازمانی شهرداری و فضای سبز نیز در حد متوسط به بالا و تنها سازمان فاوا متوسط به پایین ارزیابی شد. اما باتوجه به حداکثر نمره جو سازمانی هنوز سازمان‌های مورد بررسی تا رسیدن به جو ایده آل راه طولانی در پیش دارند. بنابراین در این خصوص توجه به آموزش ضمن خدمت کارکنان، تشویق آنان به خلاقیت و نوآوری و برقراری عدالت در پاداش‌دهی از نکات بسیار مهم در بهبود جوحاکم بر سازمان‌هایی خواهد بود. چراکه جو سازمانی مطلوب و ایده ال، شرایطی است که در آن افراد با علاقه به محل کار خود می‌آیند و

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

به کارکردن در این محل افتخار می‌کنند. در جوّ سازمانی مطلوب، کارکنان از رضایت شغلی قابل توجهی برخوردارند و انگیزه‌ی کافی برای غلبه بر مشکلات دارا هستند (آنجلی و و دیگران[۱]، ۲۰۱۰). در جوّ سازمانی مطلوب، کارکنان احساس می‌کنند که وجودشان ضروری است و روحیه‌ی کاری آن‌ها افزوده می‌شود (احمدی و دیگران[۲]، ۲۰۰۸). زمانی که با کارکنان عادلانه و مثبت رفتار شود، آن‌ها برای نشان دادن نگرش مثبت خود تشویق می‌شوند و اعتماد آن‌ها به رهبری سازمان افزایش می‌یابد. در واقع، در شرایطی که از کارکنان حمایت شود، آن‌ها فرصت یادگیری پیدا می‌کنند و این باعث توانمندی آن‌ها می‌شود (بلو و آندرونیکیدیس[۳]، ۲۰۰۹). در خصوص سازمان فاوا که تنها سازمانی بود که از جو سازمانی متوسط به پایین برخوردار بود به مسؤولین مربوطه توصیه می‌شود با توجه به ماهیت و خصوصیت افراد و ماهیت شغل آنان تصمیم گرفته شود که چه نوع فضای سازمانی بیش‌تر از همه مناسب‌تر است. با انجام پژوهش‌های جامع و کامل می‌توان نسبت به شناسایی دقیق عوامل مؤثر بر متغیّرهای مذکور و نیز با برگزاری کارگاه‌های آموزشی، ایجاد مراکز مشاوره حرفه ای و روانی برای کارکنان، نظارت و ارزشیابی دقیق و مستمر، انتصاب مدیران لایق و نیز اتخاذ تدابیر مناسب در جهت شناسایی فشارهای محیطی و کنترل آن‌ها، در ایجاد جو سازمانی مناسب و بالطبع سلامت روانی کارکنان، به‌خصوص در این سازمان، می‌توان گام های مؤثری در این زمینه برداشت.

بیش‌ترین روحیه گروهی مربوط به سازمان پسماند و کمترین روحیه‌ی گروهی مربوط به سازمان فضای سبز بوده است. روحیه‌ی گروهی به روابط گرم و دوستانه میان کارکنان مربوط می‌شود به طوری که کارکنان از کار با یک‌دیگر لذت می‌برند و نسبت به همکاران و ارباب رجوع احساس تعهد می‌کنند (محبوبی و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده می‌توان بیان داشت کارکنان فضای سبز از روابط مناسبی بایک‌دیگر برخوردار نیستند و از کار با یک‌دیگر لذت نمی‌برند. بنابراین مسؤولین مربوطه باید باتوجه به این نکته در ایجاد روابط گرم و دوستانه میان کارکنان کوشا باشند؛ چراکه بهبود این عامل در بهبود جو سازمانی و رسیدن به اثربخشی سازمانی مؤثر خواهد بود. بیش‌ترین مزاحمت سازمانی مربوط به سازمان فاوا و کمترین مربوط به سازمان پسماند است. مزاحمت به وضعیتی اشاره دارد که در آن کارکنان احساس می‌کنند که طرز اداره‌ی سازمان، مشکلاتی برای آن‌ها به‌وجود می‌آورد. مدیر با کاغذ بازی و درخواست‌های

[۱]- Agnelli, I., Saglietti, D., & Zotti
[۲]- Ahmadi, E., Nouri, A., & Samavtyan
[۳]- Bellou, V., & Andronikidis, A. I

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

غیرضروری در کار آنان مداخله می‌کند. کمترین علاقه مندی مربوط به سازمان فاوا و بیش‌ترین مربوط به سازمان پسماند است. پورسیف (۱۳۸۵) نیز بی‌علاقگی را وضعیتی می‌داند که کارکنان طبق دستور عمل می‌کنند و از این رو انجام وظیفه از سوی آنان بیش‌تر به منظور رفع تکلیف است نه از روی تعهد و علاقه‌ی شخصی. در بعد صمیمیت سازمان اتوبوسرانی و سازمان فاوا به ترتیب بیش‌ترین و کمترین میانگین را به خود اختصاص داده بودند. صمیمیت یعنی لذت بردن کارکنان از روابط گرم و دوستانه با یک‌دیگر. این بعد رضایت از نیازهای اجتماعی را می‌رساند که لزوماً به انجام وظیفه مرتبط نسیت (محبوبی و همکاران، ۱۳۸۹). بیش‌ترین ملاحظه‌گری مربوط به سازمان پسماند و کمترین آن مربوط به سازمان فاوا بوده است. ملاحظه‌گری یا مراعات به رفتار دوستانه و گرم مدیر نسبت داده می‌شود. مدیر سعی می‌کند که به دیگران کمک کند و هر وقت که بتواند برای کارکنان کاری انجام دهد(محبوبی و همکاران، ۱۳۸۹). در بعد فاصله گیری نیز سازمان‌های آرامستان و فاوا به ترتیب بیش‌ترین و کمترین میانگین را داشته‌اند. فاصله گیری به رفتارهای غیر شخصی مدیر اشاره می‌کند، مدیر طبق مقررات عمل می‌کند، هنجارگراست و بر بعد ساختاری تأکید می‌ورزد و از کارکنان زیر دست خود فاصله می‌گیرد(محبوبی و همکاران، ۱۳۸۹). در بعدهای نفوذ و پویایی و تأکید بر تولید سازمان پسماند دارای بیش‌ترین میانگین مربوط به سازمان پسماند و سازمان فاوا کمترین میانگین را به خود اختصاص داده بود. نفوذ و پویایی به رفتار پویا و پرتلاش مدیران برای رهبری گروه و ایجاد انگیزه در افراد از طریق نفوذ در آن‌ها اشاره می‌کند. مدیر از طریق نمونه قرار دادن خود درصدد به حرکت درآوردن سازمان بر می‌آید. بنابراین هرچه میزان نفوذ و پویایی جو سازمان بیش‌تر باشد علاقه به کار و به دنبال آن همکاری در حل تعارض بیش‌تر می‌شود که متأسفانه در سازمان فاوا این موضوع مشاهده نمی‌شود.

تأکید بر تولید زمانی است که مدیر دستورهای زیادی صادر و به نظارت مستقیم کار زیر دستان می‌پردازد. در یک جو کنترل شده، پرکاری وجود دارد ولی روابط اجتماعی اعضا به خطر می‌افتد. با توجه به نتایج به‌دست آمده‌ی این تحقیق می‌توان گفت مدیر سازمان فاوا به اندازه‌ی کافی سخت‌کوش است تا مطمئن شود کارها به خوبی پیش می‌رود و خود نیز به طور مستمر در محل کار کارکنان حضور می‌یابد و بر کار آنان نظارت جدی دارد؛ اما ایشان الگویی برای تعهد و و وفاداری کارکنان خود نیست. در یک سازمان با جو کنترل شده اساساً تأکید بر تولید بالاست. ملک‌زاده (۱۳۸٦) در همین رابطه دریافت که میان میزان تأکید مدیر بر تولید اثربخشی مدارس

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

رابطه‌ی معنی‌داری وجود ندارد. به بیان دیگر صرف تأکید بر کار (مطابق با رویکردهای کلاسیک در مدیریت) نمی‌تواند موجب اثر بخشی شود (به نقل از محبوبی و همکاران، ۱۳۸۹).

جنسیت افراد، در جو سازمانی (ادراک آنان از محیط کار) تأثیرگذار نبود؛ به عبارتی دیگر، میان ادراک جو سازمانی از نظر مردان و زنان تفاوت معناداری وجود نداشت. این نتایج با نتایج تحقیق مقدسی و لی یو و چنگ هم‌خوانی ندارد (مقدسی، ۱۳۷۵؛ لی یو و چنگ،۲۰۱۰) ولی با اکثر تحقیقات در این زمینه مانند بررسی‌های اجاقی، کونانی، پورقاز ، فولادوند، نامی و ژانگ و بیگلی هم‌خوان است (اجاقی، ۱۳۷۷؛ کونانی، ۱۳۷٤؛ پورقاز،۱۳۸٦؛ فولادوند، ۱۳۸٦؛ شجاعی، ۱۳۸۷، نامی، ۲۰۰۸؛ ژانگ و بیگلی، ۲۰۱۱). شاید از دلایل یکسان بودن جوسازمانی از سوی هر دو جنسیت، ویژگی‌های جمعیت شناختی مشابه از لحاظ سن، وضعیت تأهل، سابقه‌ی کار و سطح تحصیلات دانست که موجب داشتن انتظارها و نگرش‌های تقریباً مشابهی نسبت به جو سازمانی می‌شود. در زمینه‌ی هم‌خوان نبودن نتیجه‌ی تحقیق حاضر با نتایج مقدسی و لی یو و چنگ می توان گفت انسان‌ها موجوداتی منحصر به فرد هستند و از نظر خلق و خو و ویژگی های شخصیتی با یک‌دیگر متفاوت‌اند، بنابراین درک آن‌ها از جو سازمانی متفاوت است. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران به این نکته توجه کنند و با رویکردی مناسب در سازمان، جوی را حاکم کنند که زنان و مردان در سازمان به عنوان کارکنان آن سازمان، در کنار علاقه مندی و تعهد شخصی، با احساس آرامش و راحتی و با رضایت شغلی به وظایف خویش بپردازند و مسؤولیت های سازمانی را به نحو احسن اجرا کنند.

در نهایت با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌ها از مزاحمت و تحمیل کارها به کارکنان، جلوگیری از بی‌علاقگی و فقدان تعهد شغلی کارکنان نسبت به وظایف خود توجه کنند. از دستورهای خشک اداری کمتر استفاده کنند و تأکید بیش‌تر بر روابط غیر رسمی و دوستانه داشته باشند. هم‌چنین از آن‌جا که سازمان شهرداری و سازمان‌های وابسته به آن مسؤولیت های مهمی از جمله، سیاست گذاری، برنامه ریزی، هدایت و نظارت بر برنامه‌ها و اهداف شهری را عهده دارند، پیشنهاد می‌گردد مسؤولان مافوق، روابط متقابل توأم با اعتماد، احترام، صمیمیت و سادگی و هم‌چنین رفتارهای حمایتی خود را با کارکنان افزایش دهند. استخدام نیروهای تحصیل‌کرده در مقاطع بالای تحصیلی و استخدام فارغ‌التحصیلان رشته‌های تحصیلی مرتبط با شهرداری و سازمان‌های تابعه می تواند موجب مطلوبیت جو سازمانی شود و در عملکرد بهینه‌ی سازمان مؤثر باشد که توجه مدیران را به این نکته می‌طلبد.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

منابع

۱- اجاقی، علی (۱۳۷۷) **بررسی رابطه بین جو سازمانی و روحیه دبیران مدارس متوسطه شهر ملایر**، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشکده‌ی علوم تربیتی. دانشگاه تهران.

۲- پورقاز، عبدالوهاب و همکاران (۱۳۸٦) «بررسی جو سازمانی حاکم بر مدارس متوسطه»، **مجله‌ی علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه سیستان و بلوچستان**، سال چهارم، ص ۲۱-۳۸.

۳- حیدری، زهرا، عسکریان، مصطفی، دوایی، مهدی(۱۳۸۹) «بررسی رابطه بین جو سازمانی و مدیریت تعارض از دیدگاه دبیران»، فصلنامه‌ی تازه‌های **روانشناسی صنعتی/ سازمانی**. ۱(۳)، ص. ٧٤-٦٥.

٤- دانشفر، تیمور (۱۳۸۰) **بررسی رابطه بین جو سازمانی و مشارکت دبیران در فرآیند تصمیم گیری در دبیرستان‌های شهرهای آمل، نور و چمستان**؛ پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

۵- درگاهی، محمدحسین؛ موسوی، محمدهادی؛ شهام، گلیسا و مولایی زاده، اکرم (۱۳۹۱) «بررسی جو سازمانی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران»، **مدیریت سلامت**، ۱۵(۵۰)،ص ۳۰-٤۰.

٦- دشمن زیاری، اسفندیار(۱۳۷٤) **هنجاریابی پرسش‌نامه توصیف جوسازمانی مدرسه (OCDQ) در مدارس شهر تهران**، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.

۷- شجاعی، مریم (۱۳۸۷) بررسی رابطه جو سازمانی با ویژگی‌های شخصیتی در بین کارمندان دانشگاه اصفهان، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده‌ی مدیریت، دانشگاه اصفهان.

۸- شریفی، ناصر(۱۳۸٦) **بررسی جو سازمانی موجود و مطلوب در سازمان صدا و سیما**، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشکده‌ی صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران،گروه ارتباطات و مدیریت رسانه.

۹- فولادوند، خدیجه (۱۳۸٦) «بررسی رابطه جو سازمانی با سلامت روانی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر ایلام»، **مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام**، ۱۵(۱):٤٤-۵۰.

۱۰- کریمی، مهدی؛ رجایی پور، سعید؛ هویدا، رضا(۱۳۸۹) «بررسی رابطه بین ابعاد جو سازمانی و رفتار اخلاقی در بین کارکنان دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان» **فصلنامه‌ی رهبری و مدیریت آموزشی**، ٤(۱): ۸۳-۱۰۲.

۱۱- کونانی، رودابه (۱۳۷٤) **بررسی جو سازمانی مدارس ابتدایی کوهدشت**، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

۱۲- لیمن، اولیور (۱۳۸۱) **خلق محیطی متعالی برای کارکردن**، ترجمه‌ی محمدعلی بابایی زکلیکی، بهزاد ابوالعلائی، تهران: انتشارات میر.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

۱۳- محبوبی، طاهر، زارع، حسین، کریمی، بهالدین، نیلوفری، علی(۱۳۸۹) «بررسی رابطه متغیرهای ابعاد هشتگانه جو سازمانی با استرس شغلی و خلاقیت کارکنان»، **فصلنامه‌ی تازه های روانشناسی صنعتی/ سازمانی**. ۱(۵)، ص۳۰-۱۷.

۱٤- مقدسی، رحیم (۱۳۷۵) **بررسی و مقایسه‌ی جو سازمانی مدارس ابتدایی دولتی و غیرانتفاعی شهر اراک**، تهران: پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دانشگاه علامه طباطبایی.

۱۵- منوریان، عباس(۱۳۷۷) «جو سازمانی و تأثیر آن بر میزان موفقیت یا عدم موفقیت اصلاح اداری»، **دانش مدیریت**، ۱۱(٤۳): ٥٤-۷۸.

۱٦- نشاط، نرگس؛ جمالی مهموئی، حمیدرضا؛ حسن زاده دیزجی، الهه (۱۳۹۱) «تأثیر جو سازمانی بر خلاقیت کارکنان: مطالعه موردی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران»، **پژوهش نامه‌ی کتابداری و اطلاع رسانی**، ۲(۱): ۱۳۹-۱۵۲.

۱۷- نیک پیما، نسرین، غلام نژاد، حانیه (۱۳۸۹) «عوامل مؤثر بر دیدگاه پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها در مورد ابعاد مختلف جو سازمانی»، **مجله‌ی دانشکده ی پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران**، دوره ۱٦، شماره‌ی ۲،ص. ۷۸-۷۲.

۱۸- هوی و میسکل(۱۳۷۱) **تئوری، تحقیق و عمل آموزشی**، ترجمه‌ی عباس‌زاده، ارومیه: دانشگاه ارومیه.

۱۹- یمین فیروز، موسی(۱۳۹۲) **ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی ایران با استفاده از ابزار کلایمیت‌کوآل و ارائه الگوی پیشنهادی**، رساله‌ی دکتری رشته کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده‌ی علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

۲۰- Aarons, G. A., & Sawitzky, A. C. (۲۰۰٦) **Organizational climate partially mediates the effect of culture on work attitudes and staff turnover in mental health services**, Administration and Policy in Mental Health, ۳۳(۳), ۲۸۹-۳۰۱.

۲۱- Agnelli, I., Saglietti, D., & Zotti, A. M. (۲۰۱۰) **Organizational well-being in public health**, Climate survey in a Piedmont public health organization. G Ital Med Lav Ergon, ۳۲(۳ Suppl B), B۱۰-۱٦.

۲۲- Ahmadi, E., Nouri, A., & Samavtyan, H. (۲۰۰۸) "The effect of group training organizational behavior on organizational climate", **organizational commitment and job satisfaction in Isfahan municipality personnel. International Journal of Psychology**, ٤۳(۳-٤), ۸۲-۸۲.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

۲۳- Bellou, V., & Andronikidis, A. I. (۲۰۰۹) "Examining organizational climate in Greek hotels from a service quality perspective", **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, ۲۱(۳), ۲۹٤-۳۰۷.

۲٤- Halpin, A. W., & Croft, D. B. (۱۹٦۲). **The organizational climate of schools**, [Chicago] : Midwest Administration Center.

۲۵- Li, X., Bryan, L. (۲۰۱۰) **On Becoming an Employer of Choice: Gauging Employee Satisfaction Through ClimateQUAL®**, Library Trends ۵۹(۱-۲), ۲۵٦-۲٦۸.

۲٦- Liou, S. R., & Cheng, C. Y. (۲۰۱۰) "Organisational climate, organisational commitment and intention to leave amongst hospital nurses in Taiwan", **Journal of Clinical Nursing**, ۱۹(۱۱-۱۲), ۱٦۳۵-۱٦٤٤.

۲۷- Lowry, C. and Hanges, P. (۲۰۰۸) **What is the Healthy Organization? Organizational Climate and Diversity Assessment: A Research Partnership**, portal: Libraries and the Academy. ۸(۱), ۱–۵.

۲۸- Naami, A. (۲۰۰۸) "Relationships between organizational obstacles and innovation organizational climate in the personnel of an industrial organization", **International Journal of Psychology**, ٤۳(۳-٤), ۲۹۰-۲۹۰.

۲۹- Sani, A. D. (۲۰۱۲) "Strategic Human Resource Management and Organizational performance in the Nigerian Insurance Industry: The Impact of Organizational Climate", Editorial Note Words from the Board of Editor ۲ Profile of Authors Included in this Number ۳ Information for Contributors ۵, ۵(۱), ۸.

۳۰- Shin, Y. (۲۰۱۲) "CEO Ethical Leadership, Ethical Climate, Climate Strength, and Collective Organizational Citizenship Behavior", **Journal of Business Ethics**, ۱۰۸(۳), ۲۹۹-۳۱۲.

۳۱- Urdaneta, O. R., Álvarez, C. J., & Urdaneta, M. D. V. (۲۰۰۹) "Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia", **Revista Venezolana de Gerencia**, ۱٤(٤۷), ٤٤٦-٤۵۷.

۳۲- Wright, Sarah L. (۲۰۰۵) "Organizational Climate, social support …", **Research on Emotion in Organizations**, ۱, ۱۲۳–۱٤۲

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

Zhang, Y., & Begley, T. M. (۲۰۱۱) "Perceived organisational climate, knowledge transfer and innovation in China-based research and development companies", **International Journal of Human Resource Management**, ۲۲(۱), ۳٤-٥٦

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]

This document was created with Win2PDF available at http://www.win2pdf.com.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-19]