

اثرگذاری عوامل سازمانی روی جنجال آفرینی کارکنان در اداره آب و فاضلاب شهرستان شوشتر

یکتا صمدی نیا^۱، زهرا مداح رودسری^۲، باقر شاه محمدی سوماری^۳

^۱باشگاه پژوهشگران جوان، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران

^۲کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران

^۳باشگاه پژوهشگران جوان، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران

نویسنده مسئول:

یکتا صمدی نیا

چکیده:

جنجال آفرینی، مسئله ای جدی برای سازمان هاست و سالانه هزینه های کلانی را بر آنها تحمیل می کند. به منظور حفظ بقای سازمان ها بسیار ضروری است که جنجال آفرینی و عوامل مؤثر بر آنها بررسی شده و به منظور کاهش آنها اقدامات مناسب صورت گیرد. هدف از تحقیق حاضر بررسی اثرگذاری عوامل سازمانی روی جنجال آفرینی کارکنان در اداره آب و فاضلاب شهرستان شوشتر می باشد. این مطالعه از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی- علی است. جامعه مورد مطالعه این تحقیق شامل تمامی کارکنان اداره آب و فاضلاب شهرستان شوشتر بود که تعداد آنان ۱۹۴ نفر می باشد. در این پژوهش حجم نمونه با در نظر گرفتن ضریب اطمینان ۹۵٪ و قدرت آزمون ۸۰٪، به کمک فرمول کوکران ۱۲۹ نفر تعیین و با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب و مورد آزمون قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود، به منظور تعیین اعتبار ابزار از روش اعتبار محتوی و برای تعیین اعتماد علمی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. به این ترتیب که در یک مطالعه مقدماتی با توزیع ۲۰ عدد پرسشنامه برای پرسشنامه عوامل سازمانی ۰/۸۸ و پرسشنامه آفرینی کارکنان ۰/۷۸ محاسبه گردید. بنابراین پایداری هر دو پرسشنامه بسیار مطلوب ارزیابی گردیده است. اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از آمار توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون اسمیرنف- کلموگروف، همبستگی پیرسون، معادلات ساختاری) با استفاده از SPSS 18 و pls تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد بین تمام ابعاد عوامل سازمانی و جنجال آفرینی کارکنان رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد (pvalue= ۰/۰۰۰). نتایج تحلیل معادلات ساختاری نشان داد عوامل سازمانی و جنجال آفرینی ($t=\beta$, ۴۸۸/۴۷=۰/۶۴۴) تاثیر مثبت و معنی داری دارند. عوامل سازمانی (پنجره های شکسته، جوسازمانی، شرایط محیط کار، ابهام در شغل، ساختار نامناسب سازمان، تکنولوژی منسوخ) بر جنجال آفرینی تاثیر مثبت و معنادار دارد. چنانچه مدیران سازمان ها به دنبال سازمانی سالم و بهره ور، بدون جنجال هستند، باید بتوانند نسبت به رفع پنجره های شکسته، جوسازمانی نامطلوب، شرایط بد محیط کار، ابهام در شغل، ساختار نامناسب سازمان، تکنولوژی منسوخ اقدام نمایند.

واژگان کلیدی: عوامل سازمانی، جنجال آفرینی، معادلات ساختاری

مقدمه:

محل کار، انجمنی است که در آن رفتارهای متنوعی روی می دهد. هر یک از این رفتارها، پیامدهای مختلفی را برای افراد شاغل در سازمان و کل سازمان دارد. در حالت ایده آل، این رفتارها با هنجارهای سازمان منطبق است. هنجارهای سازمانی، یک ساختار متشکل از رفتارهای مورد انتظار، زبان ها و اصول اند، که اجازه می دهند محل کار به شیوه‌ای مناسب شکل بگیرد. هنگامی که رفتارهای کاری عادی در خارج از هنجارهای سازمان رواج می یابد، عواقب آن بسیار گسترده بوده و بر تمام سطوح سازمانی از جمله: فرایند تصمیم گیری، بهره وری و هزینه های مالی تأثیر می گذارد (Appelbaum, Iaconi & Matousek, 2007).

در مواردی ملاحظه می شود که کارکنان به رفتارهایی گرایش داشته باشند که با هنجارهای سازمانی مطابقت ندارند (باغبانیان و خمرنیا، ۱۳۹۲). کارکنان برای دستیابی به نتایج دلخواه در سازمان ها از راه های مختلفی چون قوانین و مقررات، پارتی بازی، کارچاق کن های سازمان و جنجال اقدام می نمایند. کارکنان با ایجاد جنجال در سازمان هایی که حاکمیت قانون در آنها کم رنگ شده است به نتیجه مورد نظر می رسند. شناخت دلیل جنجال ها که فعالیت ها و پویایی های سازمان ها را مختل می کنند و مدیریت آنها به مدیران و مسئولین سازمانی کمک فراوانی می نماید تا از این رهگذر در صدد پیگیری و درمان آن برآیند (Sarlak, 2017).

در سال های اخیر بررسی عملکرد افراد در سازمان های دولتی نشان می دهد که هنگامی که اهداف و منافع افراد در چارچوب ساختارهای سازمان تامین نمی گردد، تمکین قوانین و مقررات برای ایشان ناگوار می آید و در نهایت منجر به اقدامات هنجار شکنانه از سوی افراد می شود (سرلک، ۱۳۹۵).

سازمان ها از یک طرف دارای کارکنانی با خواسته ها و نیازهای نامحدود و از طرف دیگر دارای منابع محدود هستند؛ بنابراین مستعد ابتلا به افراد جنجالی شده اند. گاهی این کارکنان اعمال و رفتارهایی را در سازمان انجام می دهند که نه تنها در جهت رفتارهای مثبت سازمانی نیستند، بلکه مانع دستیابی سازمان به اهدافش می شوند (Sackett, 2002). در سازمان هایی که دچار چنین افرادی می شوند جو یاس و ناامیدی بر ها سازمان حاکم می شود و سایر کارکنان انگیزه های کاری خود را از دست داده و تمرکز سازمان بر ارضای نیازهای مشتریان کاهش می یابد. این رفتارها تنگ نظران و غیرقانونی است که اقتدار رسمی و ایدئولوژی سازمان آن را مجاز نمی داند. به تازگی موجی از رفتارهای خطرناک و مضر در محیط کار به وجود آمده اند (Folger, 2009). استفاده از کلام اهانت آمیز، اصرار در مجادله، تهدیدهای زبانی، جریحه دار کردن احساسات افراد، نمایش عصبانیت شدید، مجادله شدید با همکاران و سرپرستان همه از جمله چنین رفتارهایی است. دانشمندان سازمانی توصیه کرده اند برای جلوگیری از اشاعه این رفتارها و پیامدهای منفی آن چنین مسائل رفتاری باید مدیریت، تجزیه و تحلیل و حل شود (mount et al, 2006).

گاهی کارکنان با مشاهده همکاران و یا کارکنان سایر سازمان ها با کمک جنجال آفرینی موفق به دستیابی به اهدافشان می شوند، با تقلید و یادگیری از کارکنان جنجال آفرین در جهت استفاده از جنجال برای رسیدن به اهداف گام برمی دارند. از طرف دیگر موضوع علت جنجال های سازمانی توسط کارکنان و نحوه پیشگیری آنها در کشور ایران هنوز به صورت دقیق و جامع مورد توجه و تحقیق قرار نگرفته است و احتمالاً پژوهشگران رفتار سازمانی رغبتی جدی برای ورود به این عرصه نداشته اند، بنابراین حلقه گمشده پژوهش های پیشین مسأله جنجال در سازمانهاست که در صورت عدم توجه به چنین رفتارهایی منابع مالی، اجتماعی و فیزیکی سازمان تحت تأثیر قرار خواهد گرفت، به طوری که هزینه سازمان ها افزایش یافته، کار ارباب رجوع و یا همکاران به تأخیر می افتد، مشتریان نسبت به سازمان بدبین می گردند، و شهرت سازمان ها به خطر خواهند افتاد (عبدی و همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین در این مقاله به دنبال پاسخ به این سوال هستیم که آیا عوامل سازمانی بر جنجال آفرینی کارکنان در اداره آب و فاضلاب شهرستان شوشتر تأثیر گذار می باشند؟

مبانی نظری تحقیق

افرادی وجود دارند که جو یا فرهنگ یک سازمان، خانواده و یا محیط دوستانه را به دلیل اهداف خود تخریب می سازند (Cloud, 2016). جنجال با پرخاشگری متفاوت است. جنجال یک نوع رفتار به معنی داد و بیدا کردن، سر و صدا کردن است و در قالب کلام و غیرفیزیکی ظاهر می شود. فرد از واژگان یا رفتار نامناسبی استفاده می کند که سبب ناراحتی دیگران می شود (Zampieron et al, 2010). ده عامل کلیدی زیر سبب بد رفتاری کارکنان می شود. ۱- عدم توجه به افراد ۲- یادگیری و الگوبرداری از دیگران (یادگیری از افراد و رسانه ها). ۳- محک قوانین و مقررات (چنانچه احساس کنند قوانین ضعیف است احتمال بد رفتاری افزایش می یابد). ۴- کمبود مهارت ها. ۵- نداشتن استقلال، ۶- نداشتن کنترل احساسات، ۷- نیازهای برآورده نشده، ۸- جسور در برآورده کردن خواسته های خود، ۹- بی توجهی به بهداشت روانی افراد ۱۰- طلب قدرت و کنترل (Drake, Duchon, 2009).

عوامل اقتصادی از جمله نابرابری، توسعه ناموزون، بیکاری و درآمد پایین، پایگاه اقتصادی و عواملی از این قبیل تأثیر غیرقابل انکاری بر انحراف و قانون گریزی افراد در جامعه دارد. در موارد بسیار نیاز و ناتوانی در برآوردن نیازهای اساسی، شرایط را برای انحراف فراهم می کند (Babaei et al, 2009).

سازمان ها باید از طریق کنترل، فرایندها، سیاست ها، رویه ها، تفویض اختیار و تقسیم وظیفه فرصت ای بد رفتاری را از کارکنان بگیرند. اغلب کارکنان قوانین و قواعد را به دلیل اهداف شخصی نقض می کنند. این نقض ها می تواند به دلیل نیازها، حرص و طمع جهت تحقق هدف باشند (Rana and Punia, 2014).

وضعیت نهادها، کارگزاران و قوانین تأثیرات مهمی بر قانونمداری یا قانونگریزی افراد جامعه دارد. بی عدالتی در اجرای قوانین، تغییرات مداوم و اجرایی نبودن برخی از قوانین نیز بر عدم پایبندی افراد به قانون تأثیر دارد (cubas et al, 2015).

اگر برای فردی که در یک نظام اداری کار می کند، کسب موفقیت های مادی بیشتر در اولویت نظام ترجیحاتش باشد و به دلیل وجود نظام پاداش دهی مناسب در برابر پایبندی به قانون در انجام وظایف، فرد بتواند از طریق رفتار بهنجار و بدون زیر پا گذاشتن معیارهای قانونی به این موفقیت برسد و از سوی دیگر وجود سیستم نظارتی کارآمد و قوی هزینه های قانون شکنی را افزایش دهد، تمایل فرد به رعایت قانون افزایش می یابد. اما اگر به دلیل ضعف نظارت و نیز عدم وجود سیستم کارآمد پاداش و تنبیه در برابر رفتارهای قانونی- غیر قانونی، زیر پا گذاشتن قانون، راه بهتر و سهل الوصول تری برای رسیدن فرد به هدفش باشد، تمایل وی به رعایت قانون کاهش خواهد یافت (جوادی گانه و همکاران، ۱۳۸۹).

در شرایطی که کارمندان از طریق از مجراهای قانونی موفق به کسب اهدافش نمی شود، با وارد شدن به مرحله جدیدی برای پیشبرد اهداف خود به صورت غیرقانونی اقدام می کند. از جمله پیدا کردن ارتباطات غیر رسمی که بتواند بر مدیر خود اثرگذار باشد و همچنین نفوذ در سیستم از طریق پیدا کردن کارچاق کن و نظایر آن، هنگامی که کارمند پس از طی راه های رسمی و غیر رسمی به این نتیجه می رسد که به اهدافش در سازمان نمی رسد با ایجاد جنجال، توجه مدیر و سرپرست را به خود جلب می کند. متأسفانه در اغلب موارد استراتژی جنجال آفرینی، آن ها را به نتیجه و هدف می رساند. با توجه به توضیحاتی که داده شد، سه دسته عوامل بر اتخاذ تصمیم جنجال آفرینی می تواند دخیل باشد: اول ویژگی های شخصیتی مدیران سازمان و کارکنان. دوم؛ نقاط قوت و ضعف ساختار سازمانی و نحوه عملکرد آن؛ سوم؛ شرایط محیطی سازمان (سرلک، ۱۳۹۵).

روش اجرا تحقیق

مطالعه حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی- علی است که به بررسی اثرگذاری عوامل سازمانی روی جنجال آفرینی کارکنان آب و فاضلاب شهرستان شوشتر می پردازد. جامعه مورد مطالعه این تحقیق شامل تمامی کارکنان آب و فاضلاب شهرستان شوشتر بود که تعداد آنان ۱۹۴ نفر می باشد. در این پژوهش حجم نمونه با در نظر گرفتن ضریب اطمینان ۹۵٪ و قدرت آزمون ۸۰٪، به کمک فرمول کوکران ۱۲۹ نفر تعیین و با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب و مورد آزمون قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه ای مشتمل بر سه بخش بود. بخش اول، پرسشنامه ی مشخصات فردی شامل چهار سوال مربوط به کارکنان (سن، سطح تحصیلات، سابقه کار) بود و بخش دوم پرسشنامه عوامل سازمانی، که شامل ۴۰ گویه و شش بعد پنجره های شکسته، جوسازمانی، شرایط محیط کار، ابهام در شغل، ساختار نامناسب سازمان، تکنولوژی منسوخ استفاده شده است و پرسشنامه جنجال آفرینی کارکنان تعداد سوالات این پرسشنامه برابر با ۱۰ گویه تنظیم شده اند. عبارات این بخش از پرسشنامه ها بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت (کاملاً موافقم، تا کاملاً مخالفم) بود. برای تعیین اعتبار ابزار از روش اعتبار محتوی و برای تعیین اعتماد علمی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. به این ترتیب که در یک مطالعه مقدماتی با توزیع ۲۰ عدد پرسشنامه برای پرسشنامه عوامل سازمانی ۰/۸۸ و پرسشنامه آفرینی کارکنان ۰/۷۸ محاسبه گردید. بنابراین پایایی هر دو پرسشنامه بسیار مطلوب ارزیابی گردیده است. اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از آمار توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون اسمیرنف- کولموگروف، همبستگی پیرسون، معادلات ساختاری) با استفاده از SPSS 18 و pls تجزیه و تحلیل شد.

یافته های تحقیق

میانگین، انحراف معیار ابعاد عوامل سامانی و جنجال آفرینی کارکنان در جدول ۱، نشان داده شده است. بر این اساس میانگین برای همه ابعاد عوامل سازمانی و جنجال آفرینی کارکنان در وضعیت مطلوب قرار دارد.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار ابعاد عوامل سازمانی و جنجال آفرینی

متغیرها	شاخص	
	میانگین	انحراف معیار
۱. بعد پنجره های شکسته	۳/۸۲	۰/۴۵۴
۲. بعد جوسازمانی	۳/۵۶	۰/۷۱۲
۳. بعد شرایط محیطی	۳/۲۵	۰/۷۴۸
۴. بعد ابهام در شغل	۳/۷۸	۰/۷۹۲
۵. بعد ساختار نامناسب	۳/۳۴	۰/۷۴۷
۶. بعد تکنولوژی منسوخ	۳/۷۶	۰/۸۲۳
۷. جنجال آفرینی	۳/۶۸	۰/۷۲۲

همچنین ماتریس همبستگی میان ابعاد عوامل سازمانی و جنجال آفرینی کارکنان در جدول ۲، نشان داده شده است.

جدول ۲- نتایج ضریب همبستگی بین عوامل سازمانی و جنجال آفرینی

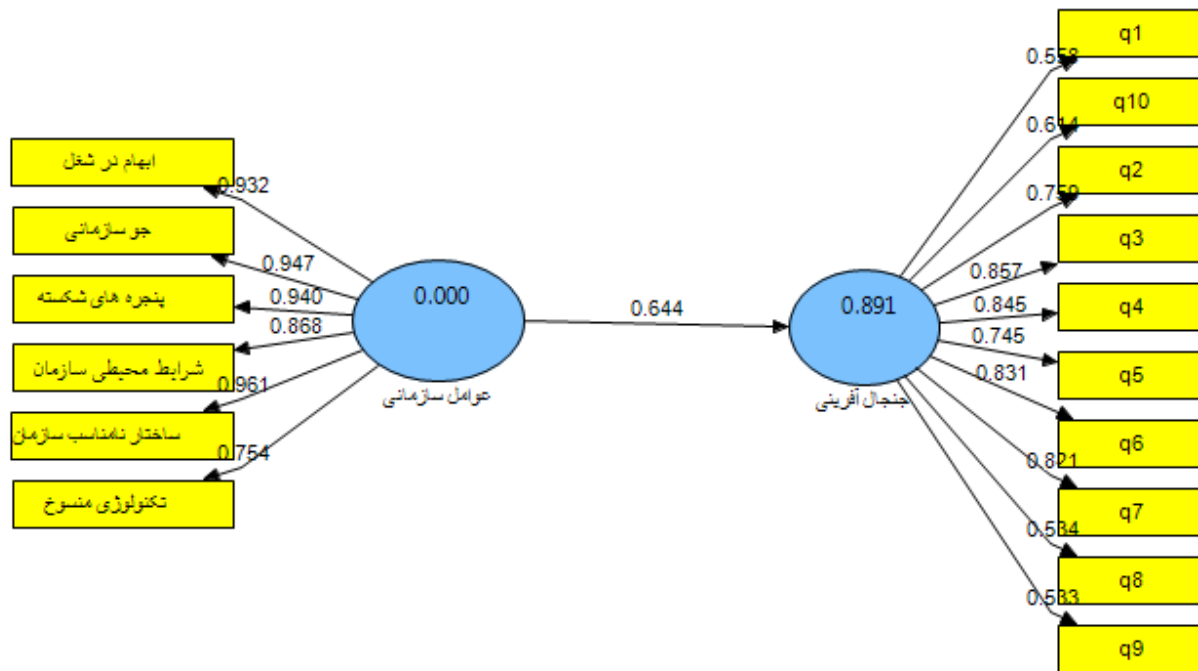
متغیرها	پنجره های شکسته	جوسازمانی	شرایط محیط کار	ابهام در شغل	ساختار نامناسب	تکنولوژی منسوخ
جنجال آفرینی	۰/۶۶۱**	۰/۶۲۱**	۰/۶۲۹**	۰/۵۹۵**	۰/۶۳۰**	۰/۶۵۳**

همانطور که از جدول ۲، پیداست، ارتباط مثبت و معناداری بین تک تک ابعاد عوامل سازمانی (پنجره های شکسته، جوسازمانی، شرایط محیط کار، ابهام در شغل، ساختار نامناسب سازمان، تکنولوژی منسوخ) و جنجال آفرینی کارکنان وجود دارد.

همچنین به منظور بررسی اثر مولفه های متغیر مستقل عوامل سازمانی (پنجره های شکسته، جوسازمانی، شرایط محیط کار، ابهام در شغل، ساختار نامناسب سازمان، تکنولوژی منسوخ) بر جنجال آفرینی کارکنان در مدل ۱، ارائه شده است، همچنین نتایج مدل اندازه گیری در جدول ۳ ارائه شده است.

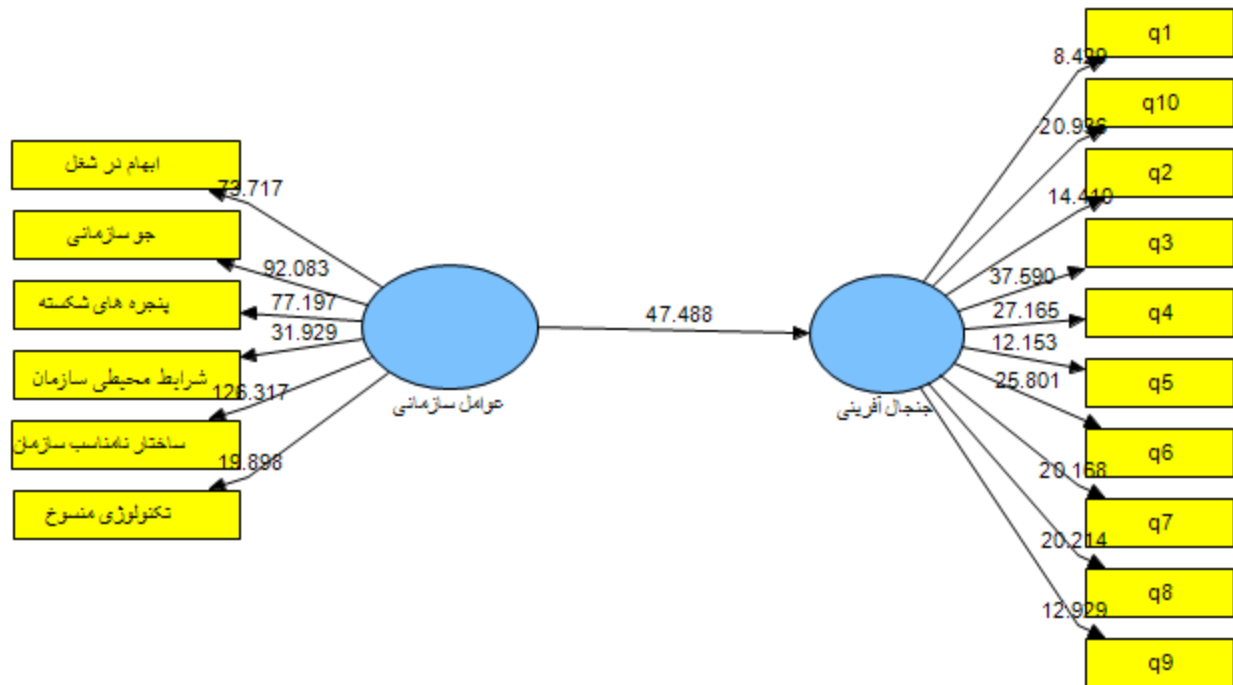
جدول ۳- ضرایب استاندارد مدل بیرونی حداقل مربعات جزئی

عوامل سازمانی	جنجال آفرینی	
ابهام در شغل	۰/۹۳۲	
جو سازمانی	۰/۹۴۷	
پنجره های شکسته	۰/۹۴۰	
شرایط محیطی سازمان	۰/۸۶۸	
ساختار نامناسب	۰/۹۶۱	
تکنولوژی منسوخ	۰/۷۵۴	
Q1	۰/۵۵۸	
Q2	۰/۷۵۰	
Q3	۰/۸۵۷	
Q4	۰/۸۴۵	
Q5	۰/۷۴۵	
Q6	۰/۸۳۱	
Q7	۰/۸۲۱	
Q8	۰/۵۳۴	
Q9	۰/۵۳۳	
Q10	۰/۶۱۴	



نمودار ۱. مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد

همانطور که در مدل اولیه (شکل ۱)، ملاحظه می نمایید بار عاملی تمامی متغیرهای آشکار بیشتر از ۰/۴ و مطلوب می باشد. این ضرایب در جدول ۳، ذکر شده است.



نمودار شماره ۲. آماره t-value

همانطور که در مدل اولیه (شکل ۲)، ملاحظه می نمایید مقدار بوت استرپینگ، یا t-value تمامی متغیرهای آشکار بیشتر از ۱/۹۶ مطلوب می باشد. این ضرایب در جدول ۴، ذکر شده است.

جدول ۴. مقدار بوت استرپینگ مدل بیرونی حداقل مربعات جزئی

عوامل سازمانی	جنگال آفرینی	
ابهام در شغل	۷۳/۷۱۷	
جو سازمانی	۹۲/۰۸۳	
پنجره های شکسته	۷۷/۱۹۷	
شرایط محیطی سازمان	۳۱/۹۲۹	
ساختار نامناسب	۱۲۶/۳۱۷	
تکنولوژی منسوخ	۱۹/۸۹۶	
Q1	۸/۴۹۰	
Q2	۱۴/۴۱۰	
Q3	۳۷/۵۹۰	
Q4	۲۷/۱۶۵	
Q5	۱۲/۱۵۳	
Q6	۲۵/۸۰۱	
Q7	۲۰/۱۶۸	
Q8	۲۰/۲۱۴	
Q9	۱۲/۹۲۹	
Q10	۲۰/۹۳۶	

بر اساس نتایج مدل اندازه گیری مندرج در جدول ۴، مقدار بوت استرپینگ (آماره t) در تمامی موارد از مقدار بحرانی ۹۹/۱ بزرگتر است که نشان می دهد همبستگی بین متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان مربوط به خود معنادار است. بنابراین می توان نتیجه گرفت هر متغیر اصلی به درستی مورد سنجش قرار گرفته است.

همچنین بر اساس نمودارهای شماره ۱ و ۲، قدرت رابطه میان متغیر عوامل سازمانی و جنگال آفرینی کارکنان برابر ۰/۶۴۴ محاسبه شده است که نشان می دهد همبستگی قوی و مطلوب است. آماره t آزمون نیز ۴۷/۴۸۸ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است.

آزمون پایایی مدل اندازه گیری

آزمون برازش بخش اندازه گیری شامل بررسی پایایی و روایی سازه ها و ابزارهای پژوهش می شود. جهت بررسی پایایی سازه ها فورنل و لاکر (۱۹۸۱) سه ملاک را پیشنهاد می کنند که شامل ۱- پایایی هر یک از گویه ها ۲- پایایی ترکیبی هر یک از سازه ها و ۳- آلفای کرونباخ. در مورد پایایی هر یک از گویه ها، بار عاملی ۰/۴ و بیشتر هر گویه در تحلیل عاملی تأییدی نشانگر سازه خوب تعریف شده است. برای بررسی پایایی ترکیبی هر یک از سازه ها از ضریب CR استفاده می شود. مقادیر قابل پذیرش CR باید ۹/۰ یا بیشتر باشند. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۷/۰

نشانگر پایایی قابل قبول است (فیض اللهی، ۱۳۹۳). با توجه به بار عاملی در جدول ۴، پایایی مربوط به هر یک از گویه ها تأیید شد. در ادامه آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و اشتراکی آورده شده است.

آلفای: مطابق با الگوریتم تحلیل داده ها در PLS، پس از سنجش بارهای عاملی سوالات، به محاسبه و گزارش کرونباخ پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ پرداخته شد که نتایج آن در جدول ۵، آورده شده است.

جدول ۵- آلفای کرونباخ متغیرهای مکنون

متغیرهای مکنون	ابهام در شغل	جو سازمانی	پنجره های شکسته	شرایط محیطی سازمان	ساختار نامناسب	تکنولوژی منسوخ
آلفای کرونباخ	۰/۹۶۶	۰/۸۶۲	۰/۸۸۵	۰/۸۳۶	۰/۸۲۴	۰/۸۹۹

با توجه به جدول ۵، ضریب آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها بالای ۰/۷ و مطلوب می باشد.

پایایی ترکیبی:

معیار مناسب این شاخص برای بررسی همسانی درونی مدل اندازه گیری اعداد بالای ۰/۷ می باشد. مقدار پایایی ترکیبی در جدول ۶، آورده شده است. با توجه به مقادیر می توان گفت تمامی متغیرها از پایایی ترکیبی مناسبی برخوردار می باشند.

جدول ۶، پایایی ترکیبی متغیرهای مکنون

متغیرهای مکنون	ابهام در شغل	جو سازمانی	پنجره های شکسته	شرایط محیطی سازمان	ساختار نامناسب	تکنولوژی منسوخ
پایایی ترکیبی	۰/۹۷۳	۰/۹۷۰	۰/۸۱۶	۰/۸۸۰	۰/۸۹۴	۰/۶۷۲

با توجه به مقادیر می توان گفت تمامی متغیرها از پایایی ترکیبی مناسبی برخوردار می باشند.

پایایی اشتراکی

بیان می کند که هر سوال چه میزان قابلیت تعمیم پذیری دارد، که با شاخص **Communality** نشان داده می شود و باید بزرگتر از ۵/۰ باشد. جدول ۷، پایایی اشتراکی متغیرهای مکنون را نشان می دهد.

جدول ۷، پایایی ترکیبی متغیرهای مکنون

متغیرهای مکنون	ابهام در شغل	جو سازمانی	پنجره های شکسته	شرایط محیطی سازمان	ساختار نامناسب	تکنولوژی منسوخ
پایایی اشتراکی	۰/۸۸۲	۰/۸۲۳	۰/۶۱۳	۰/۸۱۰	۰/۷۳۹	۰/۶۱۱

همانگونه که در جدول ۷ مشاهده می شود پایایی اشتراکی برای همه عوامل بزرگتر از ۰/۵ می باشد. به این ترتیب سه شرط آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و پایایی اشتراکی برقرار بوده و می توان در وضعیت کل مناسب پایایی مدل پژوهش را تأیید کرد.

معیارهای ارزیابی روایی

در مرحله اول سوالات در اختیار متخصصان برای نظر دهی در مورد سوالات قرار گرفت که تمامی سوالات پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.

روایی همگرا

هر گاه یک یا چند خصیصه از طریق دو یا چند روش اندازه گیری شوند همبستگی بین اندازه گیری ها دو شاخص مهم اعتبار را فراهم می سازد. اگر همبستگی بین نمرات آزمون هایی که خصیصه واحدی را اندازه گیری می کنند بالا باشد، پرسشنامه دارای اعتبار همگراست. وجود این همبستگی برای اطمینان از این که آزمون آنچه را که باید سنجیده شود می سنجد، ضروری است. معیار دوم از بررسی برازش مدل های اندازه گیری انعکاسی، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر متغیر مکنون با سوالات (شاخص های) خود می پردازد (الف) معناداری بارهای عاملی: منظور از معنادار بودن کلیه بارهای عاملی سوالات، این است که مقدار قدر مطلق t value از 1/96 بزرگتر باشد. با توجه به جدول ۴، کلیه شاخص ها از 1/96 بزرگتر بوده و با احتمال ۹۵ درصد معنادار می باشند که روایی همگرای مدل پژوهش را تأیید می کند.

(ب) آزمون همگن بودن: دومین شرط برقراری روایی همگرا این است که کلیه بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۴ باشند. براساس جدول ۳، این شرط مورد تأیید است.

(ج) به عنوان سومین شاخص برای ارزیابی روایی همگرا از معیار متوسط واریانس استخراج شده (AVE)، استفاده گردید. میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص خود است. به بیان ساده تر AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص های خود را نشان می دهد که این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. AVE برابر یا بالاتر از ۰/۵ روایی همگرایی کافی را تضمین می کند. این روایی برای داده های تحقیق در جدول ۸ درج گردیده است. ملاحظه می شود همه مقادیر در دامنه قابل قبول قرار دارند.

جدول ۸- مقادیر روایی همگرایی

متغیرهای مکنون	ابهام در شغل	جو سازمانی	پنجره های شکسته	شرایط محیطی سازمان	ساختار نامناسب	تکنولوژی منسوخ
AVE	۰/۸۸۲	۰/۸۲۳	۰/۶۱۳	۰/۸۱۰	۰/۷۳۹	۰/۶۱۱

(د) پایایی ترکیبی

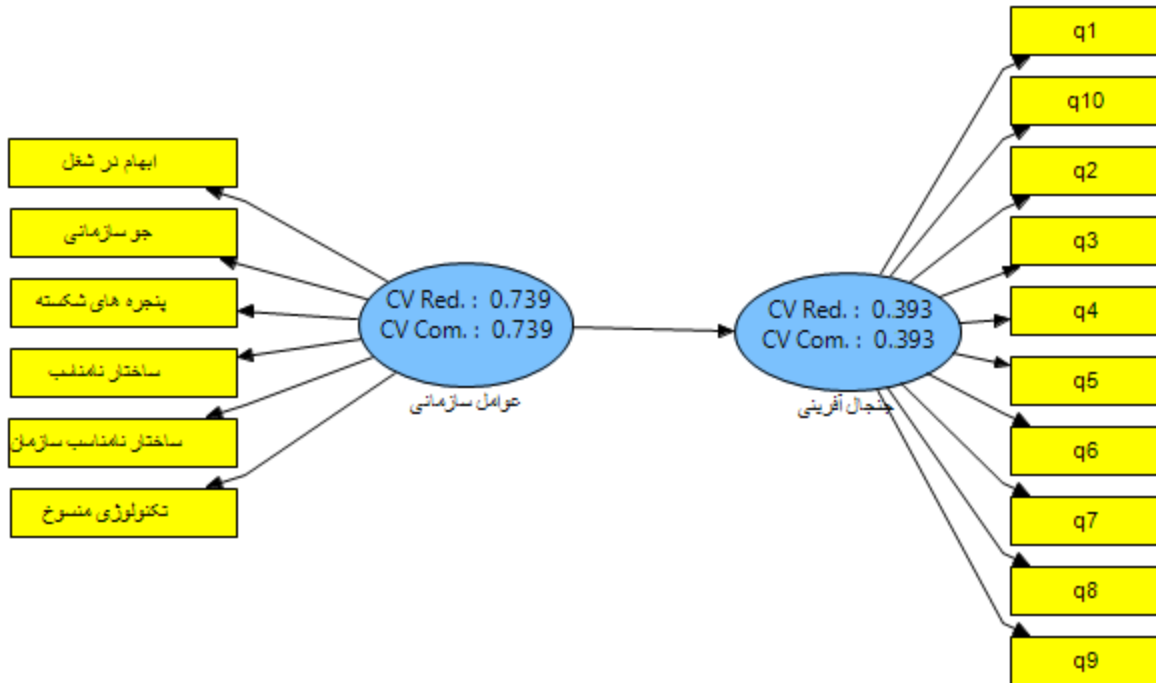
آخرین معیار تائیدی روایی همگرا پایایی ترکیبی می باشد که برای هریک از عوامل جهت تائید روایی همگرا باید $(CR > AVE)$ باشد. با مقایسه جدول های ۶ و ۸، به وضوح دیده می شود که برای تمامی متغیرهای مکنون برونزا، مقدار CR از AVE بزرگتر است و شرط چهارم روایی همگرا نیز برقرار است. با توجه به نتایج حاصل از تست چهار شرط ذکر شده، می توان نتیجه گرفت که مدل پژوهش از روایی همگرای مناسبی برخوردار است.

نیکویی برازش مدل:

شاخص cv -communality که شاخص بررسی اعتبار مشترک یا روایی متقاطع است. تست کیفیت مدل اندازه گیری (CV COM)، بیان می کند که سوالات پژوهش به درستی و با سهم بالایی متغیرها را در غالب یک مدل اندازه گیری اندازه می گیرد. برای این تست ضریب تغییرات شاخص اشتراکی با سه مقدار ۰/۰۲ (ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط)، و ۰/۳۵ (قوی) مقایسه می شود. جدول ۹، ضریب تغییرات اشتراکی را نشان می دهد.

جدول ۹- برازش مدل

شاخص برازندگی	cv-communality	cv-red
عوامل سازمانی	۰/۷۳۹	۰/۷۳۹
جنگال آفرینی	۰/۳۹۳	۰/۳۹۳



مدل ۳. برازش مدل

نتایج به دست آمده نشان می دهد که کیفیت مدل اندازه گیری برای تمام متغیرهای مکنون، قوی است.

بحث

هدف این مطالعه بررسی تاثیر عوامل سازمانی بر جنجال آفرینی کارکنان اداره آب و فاضلاب شهرستان شوشتر می باشد. نتایج به دست آمده نشان داد بین تمام ابعاد عوامل سازمانی شامل (پنجره های شکسته، جوسازمانی، شرایط محیط کار، ابهام در شغل، ساختار نامناسب سازمان، تکنولوژی منسوخ) و جنجال آفرینی کارکنان (در سطح اطمینان ۰/۹۵۰ و سطح معناداری کمتر از ۰/۵) رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. نتایج تحلیل معادلات ساختاری نشان داد عوامل سازمانی و جنجال آفرینی ($t=\beta$ ، $488/47=0/644$) تاثیر مثبت و معنی داری دارند. این نتایج با مطالعات (عبدی و همکاران، ۱۳۹۵)، همخوانی دارند. براساس مدل شماره ۱، عوامل سازمانی توان تبیین ۰/۸۹۱ از واریانس جنجال آفرینی کارکنان را دارند.

نتیجه گیری

جنجال آفرینی، مسئله ای جدی برای سازمان هاست و سالانه هزینه های کلانی را بر آنها تحمیل می کند. به منظور حفظ بقای سازمان ها بسیار ضروری است که جنجال آفرینی و عوامل مؤثر بر آنها بررسی شده و به منظور کاهش آنها اقدامات مناسب صورت گیرد. چنان چه مدیران سازمان ها به دنبال سازمانی سالم و بهره ور، بدون جنجال هستند، باید بتوانند نسبت به رفع پنجره های شکسته، جوسازمانی نامطلوب، شرایط بد محیط کار، ابهام در شغل، ساختار نامناسب سازمان، تکنولوژی منسوخ اقدام نمایند. پنجره های شکسته سازمان با اجرای صریح قانون، تعریف اهداف سازمان به صورت شفاف، حذف روابط شخصی و پارتی بازی در انتصاب ها و واگذاری مسئولیت بر اساس شایستگی افراد، مرمت خواهد شد.

هر چه جو سازمان مبتنی بر ارتباطات و روابط شخصی باشد، واز قانون مداری و رسمیت فاصله داشته باشد، احتمال وقوع جنجال در سازمان بیشتر است. لذا مدیران باید در تفویض اختیار و واگذاری مسئولیت ها عدالت را رعایت کنند. همچنین شرایط فیزیکی محیط کار یعنی متغیرهای سخت، از عواملی هستند که بر رفتار کار اثر می گذارند. این عوامل بیش از عوامل دیگر ملموس و عینی هستند. گر محیط فیزیکی کار بر طبق سلیقه و رجحان های فرد سازمان و آرایش یافته باشد، در او احساس لذت و شادی ایجاد می نماید و در نتیجه موجب سهولت کار و لذت بخش بودن آن می گردد، لذا به مدیران پیشنهاد می گردد شرایط محیطی سازمان را مطلوب و دلپذیر کنند. همچنین پیشنهاد می شود حال که فن آوری اطلاعات محیط ما را احاطه کرده، ما نیز ابتدا زیر ساختها را برای نشر این ابزارها آماده کرده و همگام با تغییرات روز دنیا، از تکنولوژی ها و ابزار های مدرن و جدید بهره گیریم. استفاده از تکنولوژی های روز و مدرن کمک می کند تا کارها با سرعت بیشتر و به راحتی صورت گیرد و در نتیجه احتمال وقوع جنجال را کاهش می دهد.

منابع

خمر نیا، محمد. باغبانیان، عبدالوهاب.(۱۳۹۲). بررسی نقش عوامل مدیریتی و سازمانی در شکل گیری رفتارهای کاری انحرافی کارکنان بیمارستان امام علی شهر زاهدان سال ۱۳۹۰: یک گزارش کوتاه. مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. دوره دوازدهم. شماره ۵. صص ۳۹۹-۴۰۸.

سرلک، محمدعلی.(۱۳۹۵). ارائه یک پارپوب مفهومی برای پردازش نظریه جنجال - نتیجه، فصلنامه علمی پژوهشی سازمان های دولتی، دوره ۴، پاییز ۱۳۹۵، صص ۱۴۳-۱۳۱.

عبدی، جهان. حضوری، محمد جواد. سرلک، محمد علی. قربانی، علی.(۱۳۹۶). طراحی و تبیین مدل نظریه جنجال سازمانی: پیش آیندها، مداخله گرها و راهبردهای کنش (مورد مطالعه - شرکت پشتیبانی امور دام کشور)، مجله پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۲۱، شماره ۳، صص ۲۸۴-۲۶۴.

Appelbaum, S.H.; G.D. Iaconi & A. Matousek (2007). "Positive and Negative Deviant Workplace Behaviors: Causes, Impacts, and Solutions". Corporate Governance: The International Journal of Business in Society, 7(5): 586-598.

Babaei, Ali ,Yahya. Firouz janeyan, Ali Asghar, (2009), analysis of factors affecting the illegality, Knowledge Entezamias eleventh year, the fourth issue, pages: 57-58.

Cloud. Henry,(2016), The Power of the other: The startling effect other people have on you, from the boardroom to the bedroom and beyond-and what to do about it.The Best Management Books of 2016.

cubas ,Marcia Regina, Elaine Cristina Rodrigues da Costa, Andreia Malucelli,Lucia Yasuko Izumi Nichiata, Fabiane Santos Enembreck ,(2015),components of social learning theory in a tool for teaching Nursing. Rev Bras Enferm, 68(5):623-629.

Drake,B.,& Duchon, D, (2009), Organizational narcissism and virtuous Behavior.Journal of Business Ethics, 85(3), 301-308. Document ID: 1666635391.

Folger, Robert ,(2009), Aspects of goals and reward systems as antecedents of abusive supervision: the mediating effects of hindrents stress. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the Department of Management in the College of Business Administration at the University of Central Florida Orlando, Florida.

Mount وMichael.remus,ilies.erin,jonson,(2006),Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors:the mediating effects of job satifaction.personnel psychology. 59:591-622.

Rana,H.,&Punia,B.K,(2014),Management mechanisms and implications of workplace deviance for green organizational behavior. International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies, 2(8), 1-8.

Sackett, P.R, (2002),The structure of counterproductive work behavior: dimensionality and relationship with facets of job performance. International Journal of Selection and Assessment, 10, 5-11.

Sarlak,Mohamad ali,(2017),presents a conceptual framework for processing a controversial theory of result – brawle. Journal - governmental research organization, 4(4), 127-142.

Zampieron. Alessandra, Saraiva. Maria, Pranovi. Rebecca. (2010) . Recommendations for Prevention and Management of Violence and Aggression in renal units. Edtna