

## رابطه هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی: نمونه موردی دانشگاه‌های منتخب شهرکرد

منیژه فهامی \*  
محمدتقی محمودی \*\*  
فرزانه واصفیان \*\*\*

### چکیده

در رویکرد نوین نظام مدیریتی به منظور ارتقاء سطح بهره‌وری مراکز آموزشی بدون افزایش هزینه‌ها، به موضوع رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن توجه شده، اما ارتباط هوش سازمانی با آن در مراکز آموزشی مورد بررسی قرار نگرفته است. هدف این پژوهش، تعیین ارتباط بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های دولتی و آزاد اسلامی شهرکرد بود. مؤلفه‌های رفتار شهروندی شامل: نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی است و مؤلفه‌های هوش سازمانی شامل: چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و پذیرش بار مسئولیت می‌باشد. تحقیق با استفاده از تحلیل آماری پرسشنامه‌های (پودساکوف و البرشت) تکمیل شده توسط اعضای هیأت علمی صورت گرفت. نتایج نشان داد هوش سازمانی با نوع دوستی، نزاکت و آداب اجتماعی رابطه معنی‌داری دارد، در حالی که با جوانمردی و وجدان کاری ارتباط معنی‌داری مشاهده نشد. روحیه مهم‌ترین عامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیأت علمی دانشگاه بود زیرا به ازای هر واحد افزایش روحیه، میزان رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۳۱ افزایش یافت.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، هوش سازمانی، اعضای هیأت علمی دانشگاه، شهرکرد

\* دانشگاه آزاد اسلامی، واحد میمه، گروه برنامه‌ریزی درسی، میمه، ایران (مسئول مکاتبات: fahami.manijeh@gmail.com)

\*\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهرکرد، گروه مدیریت آموزشی، شهرکرد، ایران

\*\*\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد میمه، گروه برنامه‌ریزی درسی، میمه، ایران

## مقدمه

با گسترش دانشگاه‌ها، ایجاد فضای رقابتی و محدود شدن منابع مالی و توجه مدیران و مسئولان به اقتصاد مقاومتی، به نظر می‌رسد توجه به افزایش بهره‌وری با اعمال شیوه‌های نوین مدیریت ضروری است. یکی از این موارد جلب رفتار فرا وظیفه‌ای یا رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، مدیران و اعضاء هیأت علمی دانشگاه‌هاست. مقوله‌ای که اگر چه در دو دهه اخیر در غرب از صنعت شروع شد و سپس به مراکز آموزشی هم راه یافت اما در فرهنگ اسلامی ریشه دیرینه دارد و در آیات قرآن مجید و کلام معصومان به طور مکرر بر فرهنگ ایثار و از خودگذشتگی تأکید شده است. با تجلی این روحیه و با توسل به روش‌های ایجاد شوق و انگیزه در اعضای هیأت علمی و کارکنان است که می‌توان پاسخگوی چالش‌های جهانی بود و به شتاب روزافزون جهاد علمی در مراکز آموزش عالی افزود. با توجه به همه جنبه‌های این موضوع، هر فرد اعم از مدرس یا مدیر رده‌های میانی و افراد مسئول، به شکل منظم از نقش خود در این عرصه مطلع می‌شود و داوطلبانه و با جان و دل آن را به بهترین وجه ایفا می‌کند. اگر چه فعالیت‌های فردی برای افزایش بهره‌وری و کیفیت در نظام آموزشی اهمیت دارد و انگیزه‌های مادی و معنوی حرکت‌دهنده و شتاب‌دهنده این گونه فعالیت‌هاست و باید به آن توجه نمود، اما نگاه جامع مدیریت، به کل سازمان و افراد است. در تحقیقاتی که تاکنون منتشر شده است، ارتباط عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است، اما در این میان، هوش سازمانی در دانشگاه‌ها و تأثیراتی که بر رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دارد، مقوله‌ای نو و در خور تأمل است.

باید اذعان کرد هوش سازمانی مجموعه تمام هوشمندی‌هایی است که به منظور ایجاد دیدگاهی مشترک، در فرآیند بازنگری و هدایت کل سیستم، مورد استفاده قرار می‌گیرد (لیبویتس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹ به نقل از فقیهی و جعفری، ۱۳۸۸: ۳۲). هوش سازمانی با تکیه بر هوش انسانی، منبعی نامحدود از سرمایه‌های فکری است که اگر به درستی شناسایی و مدیریت شود، توانایی ایده‌پردازی، خلاقیت و انعطاف‌پذیری سازمان در

انطباق با نیازهای بومی، ملی و جهانی را افزایش می‌دهد و مدیریت دانش و یادگیری سازمانی را فراهم می‌کند (فقیهی و جعفری، ۱۳۸۸: ۳۰).

رفتار شهروندی سازمانی به مجموعه‌ای از رفتارهای فردی ناشی از بصیرت افراد گفته می‌شود که موجب ارتقاء عملکرد مؤثر سازمان می‌شود ولی به صورت مستقیم، صریح و روشن، پرداخت و پاداشی به آن تعلق نمی‌گیرد. در واقع، رفتار شهروندی، تمایل به ایثار و از خودگذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران را تبیین می‌کند (سبحانی‌نژاد، ۱۳۸۹: ۶۶).

در ادامه به قلمرو دانش موجود در باره این موضوع در سازمان‌ها و دانشگاه‌ها، اشاره می‌شود. در دهه گذشته پودساکوف<sup>۱</sup> و همکاران در فراتحلیلی از تحقیقات ۱۵ سال اخیر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، میزان تأثیرگذاری تعدادی از متغیرها بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم نمودند (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰: ۵۱۴). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با ساختاری، رهبری، فرهنگی، شخصیتی و ارزشی سنجیده شده است (زارعی‌متین و احمدی، ۱۳۸۸: ۲۲). در تعدادی از مطالب منتشر شده، رابطه مدیریت دانش، هوش عاطفی، کارآفرینی و متغیرهای شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزشی گزارش شده است. فرخ‌نژاد و همکاران در مطالعات خود نشان دادند سازش‌پذیری و وجدان کاری پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت فجر گاز جم بود (فرخ‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۰: ۹۳). در باره مطالعات انجام شده هوش، بیشتر به بررسی ارتباط بین هوش فردی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی معطوف بوده و کمتر به هوش جمعی یا سازمانی توجه شده است. در مورد ارتباط هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در این مراکز اطلاعات زیادی در دست نیست. از موارد محدود منتشر شده در مراکز غیرآموزشی، تعیین ارتباط هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاگران اسپادان است (سلاسل، ۱۳۸۸: ۲۶).

نتایج مطالعات انجام شده درباره دانشجویان و اساتید دانشگاه آلابامای جنوبی در ایالات متحده (ترنیسید<sup>۲</sup> و وندیوا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲: ۸۹۹) و همچنین دبیران دوره متوسطه اصفهان (کریمی، ۱۳۹۰: ۱۳۸) نشان داد، مؤلفه‌های هوش هیجانی با رفتار شهروندی

1. Podsakoff  
2. Turnipseed  
3. Vandewaa

سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد. ارتباط مثبت و قوی بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در ۶۴۴ نفر از کارکنان بخش مالی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران مشاهده شد (مرجانی و عربی، ۲۰۱۱: ۵۷). نتایج تحقیق دیگری نیز نشان داد که ابعاد هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در هر دو گروه کارکنان و اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد منطقه یک کشور رابطه مثبت و معنی داری دارند. متغیرهای سرنوشت مشترک، میل به تغییر و روحیه به ترتیب در هر دو گروه، درصد بیشتری از واریانس متغیر یادگیری سازمانی را تبیین کرده‌اند (جمال زاده و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۰). بررسی رابطه بین هوش عاطفی مدیران و کارکنان بخش‌های مختلف حوزه‌های علمیه و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد رابطه بین آنها معنی دار است. علاوه بر آن، مدیریت روابط و آگاهی اجتماعی در این میان بیشترین تأثیر را دارد (مقدمی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۰۸). نتایج مطالعه‌ای درباره کارکنان دانشگاه تهران نشان داد ابعاد شخصیتی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی آنها ارتباط معنی داری دارد. قابلیت توافق، آگاهی و گشاده‌رویی بیشترین ارتباط مثبت و عصبی بودن بیشترین ارتباط منفی را نشان داد (مهدیون و همکاران، ۲۰۱۰: ۱۷۸).

جمالی و همکاران با مطالعه میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی دریافتند این رفتار در بین اعضاء هیأت علمی منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی، کمی بیشتر از حد متوسط می‌باشد. متغیرهای رضایت شغلی، تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و بر فرسودگی شغلی و جو سازمانی تأثیر منفی دارند (جمالی و همکاران، ۱۳۸۸: ۶۳).

بخشیان<sup>۱</sup> و همکاران، بین هوش سازمانی با کارآفرینی مدیران دانشگاه‌های مازندران، ارتباط کاملاً معنی داری یافتند. در مطالعه آنها، اتحاد و توافق و پس از آن وجدان و میل به تغییر بیشترین اثر مستقیم را بر کارآفرینی داشت (بخشیان و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۱۹).

زارعی متین و همکاران، برای اولین بار از روش تحلیل سلسله‌مراتبی برای سنجش هوش سازمانی اعضاء هیأت علمی و مدیران عالی رتبه قم بر اساس مدل مفهومی البرشت استفاده کردند و این روش را بهتر از روش امتیازدهی لیکرت دانسته‌اند. مهم‌ترین عامل در مطالعات آنها بینش راهبردی<sup>۲</sup> و کاربرد دانش بود و لذا توصیه

1. Bakhshian  
2. Strategic

نمودند مدیران بیشترین تلاش را برای تدوین اهداف و برنامه‌های راهبردی و تنفیذ اهداف در کارکنان مبذول دارند (زارعی‌متین و همکاران، ۱۳۸۷: ۷۱).

فرض اصلی این مطالعه بر این است که هوش سازمانی می‌تواند به عنوان یکی از پیش‌نیازهای توفیق کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی قلمداد شود، لذا برای شناسایی شکاف تجربی و توسعه و مفهوم‌سازی ارتباط هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات مدیریت آموزش عالی، به بررسی این ارتباط در دو مرکز آموزش عالی می‌پردازیم و همچنین درصد تعیین مهم‌ترین عامل یا عوامل مؤثر در بین مؤلفه‌های هوش سازمانی در تعیین رفتار شهروندی سازمانی هستیم.

### فرضیه اصلی

بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های شهرکرد ارتباط وجود دارد.

### فرضیه‌های فرعی:

- ۱- بین هوش سازمانی و نوع دوستی در اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های شهرکرد ارتباط وجود دارد.
- ۲- بین هوش سازمانی و وجدان کاری در اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های شهرکرد ارتباط وجود دارد.
- ۳- بین هوش سازمانی و جوانمردی در اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های شهرکرد ارتباط وجود دارد.
- ۴- بین هوش سازمانی و نزاکت در اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های شهرکرد ارتباط وجود دارد.
- ۵- بین هوش سازمانی و آداب اجتماعی در اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های شهرکرد ارتباط وجود دارد.

### روش

روش تحقیق حاضر توصیفی، همبستگی است و از نظر هدف از نوع کاربردی است. بدین ترتیب که می‌توان از نتایج آن در افزایش بهره‌وری و در بهبود مدیریت دانشگاه‌های کشور استفاده کرد.

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این تحقیق شامل اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های آزاد اسلامی واحد شهرکرد و دانشگاه دولتی شهرکرد است. با توجه به حجم جامعه (۴۷۰ نفر) و با استفاده از فرمول کوکران، تعداد نمونه ۱۵۰ نفر تعیین شد.

### ابزار گردآوری اطلاعات

به منظور جمع‌آوری اطلاعات و تعیین ارتباط بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از دو نوع پرسشنامه استاندارد استفاده شد.

پرسشنامه اول سنجش رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف و همکاران (۱۹۹۰)، مقیاسی است بر اساس ابعاد پنجگانه ارگان<sup>۱</sup> (۱۹۸۸)، در پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، مؤلفه‌ها شامل: نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی است. این ابزار شامل ۲۴ سؤال است که از این میان، نوع دوستی شامل پنج سؤال (۵، ۱۰، ۱۵، ۲۰ و ۲۴)، وجدان کاری شامل پنج سؤال (۱، ۶، ۱۱، ۱۶ و ۲۱)، جوانمردی شامل ۵ سؤال (۲، ۷، ۱۲، ۱۷ و ۲۲)، نزاکت شامل پنج سؤال (۴، ۹، ۱۴، ۱۹ و ۲۳) و آداب اجتماعی شامل چهار سؤال (۳، ۸، ۱۳ و ۱۸) است. نحوه نمره‌گذاری بعضی از سؤال‌ها (۶، ۲، ۷، ۱۲، ۱۷ و ۲۲) معکوس می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای نوع دوستی ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲، جوانمردی ۰/۸۵، نزاکت ۰/۸۵ و آداب اجتماعی ۰/۷۰ گزارش شده است. این پرسشنامه برای سنجش و ارزیابی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تهیه و بین اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های شهرکرد و آزاد اسلامی واحد شهرکرد در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۰ توزیع گردید. مقیاس به کار رفته در گویه‌های این پرسشنامه‌ها بر اساس مقیاس هفت امتیازی لیکرت<sup>۲</sup> بود. امتیاز هر یک از گویه‌های این پرسشنامه، به ترتیب خیلی زیاد (۷)، زیاد (۶)، نسبتاً زیاد (۵)، متوسط (۴)، نسبتاً کم (۳)، کم (۲)، و خیلی کم (۱) بود. میانگین مجموع امتیاز هر مؤلفه به عنوان میانگین آن مؤلفه و در مجموع میانگین نمرات پنج مؤلفه، به عنوان رفتار شهروندی سازمانی ثبت گردید (سبحانی نژاد، ۱۳۸۹: ۲۴۷-۲۴۶).

1. Organ

2. Likert-type scale

پرسشنامه دوم برای سنجش و ارزیابی ابعاد هوش سازمانی، پرسشنامه ای استاندارد بر اساس مدل البرشت<sup>۱</sup> (۲۰۰۳)، تهیه و هم‌زمان با پرسشنامه اول بین اعضای هیأت علمی توزیع گردید. در مجموع، ۱۶۸ پرسشنامه کامل دریافت گردید. نحوه نمره‌دهی این پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت بود که برای پاسخ‌های کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم به ترتیب از یک تا پنج امتیاز اختصاص داده شد. در این پرسشنامه، هفت سؤال برای هفت مؤلفه و در مجموع ۴۹ سؤال قرار داشت. حداکثر امتیاز هر حوزه ۳۵ و حداقل آن ۷ و مجموع میانگین مؤلفه‌ها، عددی بین ۴۹ و ۲۴۵ بوده است.

اطلاعات جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌ها با نرم‌افزار تحلیل آماری SPSS، نسخه ۱۵ تحلیل شد.

### یافته‌ها

مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه‌ها به این شرح بود. ۴۵/۲ درصد اعضای هیأت علمی شرکت کننده در این پژوهش، در دانشگاه دولتی و ۵۴/۸ درصد در دانشگاه آزاد شاغل بودند. ۸۱/۵ درصد اعضای هیأت علمی شرکت کننده در پژوهش مرد و ۱۸/۵ درصد زن بودند. هرم مرتبه علمی اعضای هیأت علمی شرکت کننده در پژوهش، شامل: ۲۳/۸ درصد مربی، ۶۳/۱ درصد استادیار، ۱۱/۳ درصد دانشیار و ۱/۸ درصد استاد، بود.

برای آزمودن فرضیه اصلی، ابتدا ارتباط بین هوش سازمانی با هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی تعیین و مورد تحلیل قرار گرفت که نتایج آن در جدول شماره یک دیده می‌شود.

جدول (۱) ضریب همبستگی بین هوش سازمانی و پنج مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه

مؤلفه		نوع دوستی		وجدان کاری		جوانمردی		نزاکت		آداب اجتماعی	
		p	r	p	r	p	r	p	r	p	r
هوش سازمانی	۰/۲۵۸*	۰/۰۰۱	۰/۳۷۲	۰/۰۶۹	۰/۰۷۴	۰/۳۴۰	۰/۱۵۹*	۰/۰۴۰	۰/۳۹۱*	۰/۰۰۱	

\* ضریب همبستگی در سطح  $p \leq 0/05$  معنی‌دار است.

بر اساس این تحلیل به طور کلی، هوش سازمانی با نوع دوستی، آداب اجتماعی و نزاکت از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معنی داری دارد و فرضیه اول در این سه مؤلفه، قبول می‌شود.

ضریب‌های همبستگی در خصوص پنج فرضیه فرعی یعنی تعیین ارتباط مؤلفه‌های هفت گانه هوش سازمانی با پنج مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه شهرکرد و دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد، مورد تحلیل آماری قرار گرفت که نتیجه آن در جدول (۲) درج شده است.

جدول (۲) ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

آداب اجتماعی		نزاکت		جوانمردی		وجدان کاری		نوع دوستی		رفتار شهروندی سازمانی هوش سازمانی
p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	
۰/۰۰۱	۰/۳۱۴*	۰/۰۷۴	۰/۱۳۸	۰/۰۹۷	-۰/۱۲۸	۰/۸۴۸	۰/۰۱۵	۰/۱۳۵	۰/۱۱۶	چشم‌انداز راهبردی
۰/۰۰۱	۰/۳۵۵*	۰/۱۰۷	۰/۱۲۵	۰/۳۶۹	-۰/۰۷۰	۰/۱۶۴	۰/۱۰۸	۰/۰۰۲	۰/۲۳۵*	سرنوشت مشترک
۰/۰۰۱	۰/۲۸۷*	۰/۳۳۸	۰/۰۷۴	۰/۴۵۹	۰/۰۵۸	۰/۷۳۳	۰/۰۲۷	۰/۰۵۲	۰/۱۵۱	میل به تغییر
۰/۰۰۱	۰/۴۲۰*	۰/۰۳۵	۰/۱۶۳*	۰/۸۶۸	-۰/۰۱۳	۰/۰۳۲	۰/۱۶۶*	۰/۰۰۱	۰/۳۳۷*	روحیه
۰/۰۰۱	۰/۳۲۳*	۰/۰۰۴	۰/۲۲۳*	۰/۲۷۵	-۰/۰۸۵	۰/۲۳۷	۰/۰۹۲	۰/۰۰۱	۰/۲۷۸*	اتحاد و توافق
۰/۰۰۱	۰/۲۵۴*	۰/۴۵۰	۰/۰۵۹	۰/۳۴۷	-۰/۰۷۳	۰/۸۸۸	-۰/۰۱۱	۰/۰۳۲	۰/۱۷۵*	کاربرد دانش
۰/۰۰۲	۰/۲۴۲*	۰/۱۷۶	۰/۱۰۵	۰/۲۵۲	-۰/۰۸۹	۰/۷۶۳	۰/۰۲۳	۰/۰۱۸	۰/۱۸۲*	پذیرش بار مسئولیت

\* ضریب همبستگی در سطح  $p \leq 0/05$  معنی دار بود.

بر اساس نتایج جدول (۲)، می‌توان ارتباط‌های معنی‌دار زیر را دید:  
مؤلفه‌های چشم‌انداز راهبردی، میل به تغییر و پذیرش بار مسئولیت، هر یک با یک مؤلفه از رفتار شهروندی سازمانی، یعنی آداب اجتماعی رابطه معنی‌داری دارند.  
مؤلفه‌های سرنوشت مشترک و کاربرد دانش با دو مؤلفه از رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی و آداب اجتماعی رابطه معنی‌داری دارند.  
بین اتحاد و توافق و سه مؤلفه از رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی، آداب اجتماعی و نزاکت رابطه معنی‌دار وجود دارد.



بیشترین ارتباط، مربوط به مؤلفه روحیه است زیرا بین روحیه و چهار مؤلفه از رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی، وجدان کاری، نزاکت و آداب اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد.

در قسمت سوم پس از یافتن رابطه مؤلفه‌های هوش سازمانی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی، اقدام به بررسی امکان پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی در نمونه مورد مطالعه اقدام گردید، که نتایج آن با محاسبه ضریب همبستگی و رگرسیون چندگانه به ترتیب در جدول‌های (۳) و (۴) درج شده است.

جدول (۳) ضریب همبستگی و مجذور همبستگی چندگانه پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی

ضریب همبستگی چندگانه	مجذور همبستگی چندگانه	مجذور همبستگی چندگانه تعدیل شده	خطای معیار	سطح معنی داری
۰/۳۱۰	۰/۰۹۶	۰/۰۹۱	۱۲/۸۳	۰/۰۰۱

نتایج تحلیل، براساس ضریب تعیین در جدول (۳) نشان داد که مؤلفه روحیه به تنهایی ۳ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کند.

جدول (۴) رگرسیون چندگانه پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی

P	t	ضرایب غیر استاندارد		ضریب ثابت	مرحله اول
		Beta	خطای استاندارد		
۰/۰۰۱	۱۴/۹۷		۵/۸۳	۸۷/۳۹	ضریب ثابت روحیه
۰/۰۰۱	۴/۲۰	۰/۳۱۰	۰/۲۳۷	۰/۹۹۴	

همان‌گونه که نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد، بین متغیرهای هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی وجود داشت. از این رو، سعی گردید تا تغییرات مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان متغیر وابسته از طریق مؤلفه‌های هوش سازمانی (متغیر مستقل) پیش بینی و سهم هر یک از آنها را در تبیین متغیر وابسته

تعیین نماییم. روش استفاده شده، تحلیل رگرسیون چندگانه گام به گام بود. به این شکل که متغیرها بر حسب بالاترین ضریب همبستگی صفر مرتبه، به ترتیب وارد معادله شدند و در نهایت، متغیرهای معنی داری که قدرت پیش‌بینی داشتند باقی ماندند و بقیه متغیرها خارج شدند. همان‌طور که در جدول (۴) مشاهده می‌شود، طی گام نهایی در تحلیل رگرسیون چندگانه، مشخص گردید روحیه بیشترین پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی، است و با افزایش آن رفتار شهروندی سازمانی ارتقاء می‌یابد. براساس ضریب استاندارد بتا، به ازای یک واحد افزایش در روحیه، میزان رفتار شهروندی سازمانی  $0/31$  واحد افزایش می‌یابد.

### بحث و نتیجه‌گیری

در مدیریت راهبردی، جلب همکاری داوطلبانه افراد یا بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنها ضروری است. اگر عوامل مؤثر بر این رفتار شناسایی شوند، می‌تواند به عنوان منبع مهم اطلاعاتی به مدیران کمک کنند تا با اتخاذ راهکارهایی، زمینه اجرایی کردن عوامل موافق با بروز رفتار شهروندی سازمانی را فراهم نمایند. به مجموعه عوامل ساختار سازمانی ارگانیک، سبک رهبری تحول‌آفرین و عدالت اجتماعی به عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر بر این رفتار توجه شده است (زارعی‌متین و احمدی، ۱۳۸۸: ۲۲)، اما در مطالعات منتشر شده در باره هوش، توجه محققان بیش از هوش سازمانی یا خرد جمعی بر هوش فردی معطوف بوده است. از آن جا که میزان کم هوش سازمانی موجب کاهش بهره‌وری و هدر رفتن فعالیت‌های جمعی خواهد شد، توجه به این دو مقوله در کنار هم موجب ارتقاء سطح کارایی سازمان خواهد شد. باید اذعان نمود، ظهور و بروز مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی عمده در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. اما در مؤسسات آموزشی به گونه‌ای شایسته، مورد توجه قرار نگرفته است. صاحب‌نظران بر این باورند که برای دستیابی به اثر بخشی و کارایی بیشتر و بهتر در مؤسسه‌های آموزشی، وجود مدرسان و مدیرانی که فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند، لازم و ضروری است. رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای فراتر از وظیفه‌ای است می‌باشد که معلمان و دست‌اندرکاران آموزش می‌توانند برای بهبود روند آموزشی در مؤسسه‌های آموزشی بروز دهند. بدیهی است بین رفتار شهروندی سازمانی مدرسان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های غیرآموزشی تفاوت‌های عمده‌ای وجود دارد. به علاوه سنجش و اندازه‌گیری این نوع

رفتارها در مؤسسه های آموزشی نسبت به سازمان های غیرآموزشی، دشوارتر است. تدریس، مهم ترین وظیفه مدرسان دانشگاه هاست که نمی توان به راحتی حدود این رفتار و مهم تر از آن، فراتر از نقش بودن آن را به صراحت مشخص نمود، زیرا فعالیتی بدون حد و مرز می باشد (اوپلاتکا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶: ۳۸۵). دی پاولا<sup>۲</sup> و تاجچن-موران<sup>۳</sup> بر این باورند که تعریف و اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسه های آموزشی، امری ضروری است. وجود ابعاد چند گانه رفتار شهروندی سازمانی به طور بالقوه، منجر به ابهاماتی در موضوع خواهد شد، به خصوص زمانی که این مفهوم در مؤسسه های آموزشی مورد بحث واقع شود، مشکلی مضاعف خواهد شد (دی پاولا و تاجچن-موران، ۲۰۰۱: ۴۴۱).

هدف از این پژوهش، تعیین ارتباط بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و پیش بینی رفتار بر اساس هوش سازمانی در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه شهرکرد و دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد بود. نتایج کلی این تحقیق نشان داد که بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی دار وجود دارد. اما بررسی جزئیات نشانگر آن بود، هوش سازمانی با سه مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی شامل: نوع دوستی، آداب اجتماعی و نزاکت رابطه معنی داری دارد و با وجدان کاری و جوانمردی رابطه معنی داری مشاهده نشد. مؤلفه روحیه از شاخص های هوش سازمانی به تنهایی مهم ترین عامل تعیین رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیأت علمی دانشگاه شهرکرد و دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد است.

با عنایت به این که تاکنون پژوهشی مشابه در دانشگاه های ایران، انجام نشده است، نمی توان نتایج به دست آمده را با نتایج سایر محققان مقایسه کرد. پژوهش های قبلی، بیشتر در خصوص اندازه گیری این مؤلفه ها به شکل جداگانه در سازمان های مختلف، مطالعه ارتباط هوش هیجانی یا عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی تمرکز بر جنبه فردی این گونه از هوش بوده و به این دلیل، نمی توان نتایج به دست آمده را با آنها مقایسه نمود. همان گونه که در مقدمه ذکر گردید ارتباط هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکتی صنعتی در اصفهان مورد ارزیابی قرار گرفته است و نتایج آن به طور کلی با نتایج این تحقیق از این جهت همسو است که نشان

1. Oplatka  
2. DiPaola  
3. Tschannen-Moran

می‌دهد بین روحیه و سرنوشت مشترک از ابعاد هوش سازمانی با رفتار سازمانی ارتباط هست (سلاسل، ۱۳۸۸: ۲۶). زارعی‌متین و همکاران نشان دادند مؤلفه روحیه از نظر اساتید دانشگاه عامل بسیار مهم و در خور توجهی است ولی از نظر مدیران ارشد در شهرستان قم این مؤلفه تا این حد مؤثر نبود. این امر نشان دهنده اعتقاد اساتید دانشگاه به رهبری تحول‌آفرین بیش از رهبری سازمان به شکل تبادل است (زارعی‌متین و همکاران، ۱۳۸۷: ۷۱).

مجدداً باید اشاره کرد، اساتیدی که در مؤسسه‌های آموزشی با سوابق عملکردی ممتاز به فعالیت مشغول هستند، همواره فراتر از الزامات رسمی مندرج در شرح شغل خود، عمل می‌کنند و این امر به نوبه خود در افزایش کارایی و اثربخشی آنها مؤثر بوده است. در مؤسسه‌های آموزشی که رفتار شهروندی سازمانی ظهور برجسته‌ای دارد، معلمان و اساتید، خود را ملزم می‌دانند که به طور داوطلبانه، پیشنهادهای نوآورانه‌ای از خود ارائه دهند، از فعالیت‌های فوق برنامه پشتیبانی نمایند و در کمیته‌های جدید به خدمت بپردازند. علاوه بر این، اساتید مذکور در زمان استراحت خود به دانشجویان کمک می‌کنند و اگر لازم باشد بعد از تعطیل شدن مؤسسه‌های آموزشی نیز به کار کردن خود در آن مؤسسه ادامه می‌دهند. رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسه‌های آموزشی، چنان زمینه آموزشی قدرتمندی را ایجاد می‌کند که اعضای هیأت علمی در آن به ندرت غیبت می‌کنند و از زمان خود به بهترین نحو ممکن استفاده می‌کنند و به جای فعالیت‌های شخصی بر فعالیت‌های حرفه‌ای تأکید می‌ورزند (دی پااولا و تاچنن - موران، ۲۰۰۱: ۴۳۷). در مجموع می‌توان ادعای داشت، رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسه‌های آموزشی و به خصوص در بین مدرسان از نیازهای اساسی نظام‌های آموزشی تمامی کشورهاست. به طور حتم مؤسسه‌های آموزشی، بدون بهره‌مندی از مدرسانی با سطح عالی رفتار شهروندی سازمانی به سختی و کندی قادر به تحقق اهداف خود خواهند بود (سبحانی نژاد، ۱۳۸۹: ۱۵۴). چنان که، دی پااولا و هوی<sup>۱</sup> نیز از تحقیق خود در دبیرستان‌ها نتیجه گرفتند، موفقیت دانش‌آموزان با میزان رفتار شهروندی دبیران کاملاً ارتباط داشت (دی پااولا و هوی، ۲۰۰۵: ۳۵).

تعهد مدرسان نسبت به رشد و پیشرفت دانشجویان و اثر بخشی دانشگاه، تعهد و احساسی درونی و اخلاقی است. مدرسان خوب، نسبت به تدریس و یادگیری دانشجویان دلوایس و پر دغدغه هستند. این ویژگی‌ها، رفتار شهروندی سازمانی آنها

1. Hoy

را نسبت به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های غیرآموزشی، احساسی‌تر، درونی‌تر و اخلاقی‌تر می‌سازد (زین‌آبادی و بهرنگی، ۱۳۸۷: ۷۶). بعضی از محققان این دو بعد را از هم جدا نکرده‌اند، زیرا از نظر آنان، رفتار شهروندی سازمانی برای مدرسان مفهومی تک بعدی است زیرا سود رساندن به فرد، همانا سود رساندن به سازمان است و بالعکس (دی پاولا و تاجنن-موران، ۲۰۰۱: ۴۲۵). با این حال ویگودا - گادوت<sup>۱</sup> می‌گوید: در مؤسسه‌های آموزشی اساتید بر خلاف میل شخصی خود، تحت فشار می‌باشند تا بیش از وظایف رسمی خود تلاش نموده و این فشار بیشتر از جانب مدیریت بر آنها تحمیل خواهد شد (ویگودا - گادوت، ۲۰۰۷: ۳۷۸). رفتار شهروندی سازمانی وقتی به طور چشم‌گیر در مؤسسه‌های آموزشی افزایش می‌یابد که فرهنگ مثبت در آن‌جا حاکم باشد و در سازمان‌هایی که هنجارهای منفی مثل عدم مشارکت در امور، کمک نکردن به دیگران، به تنهایی عمل کردن، انجام رفتارهای انتفاعی شخصی و شایعه‌پراکنی، توسعه یافته باشد، کارکنان این رفتار را بروز نمی‌دهند و گرایش آنها به رفتار شهروندی سازمانی به شدت کم می‌شود. تعیین اهداف کمی و نظارت بر آن در نظام‌های آموزشی با مشکلات فراوانی همراه است و لذا وجود رفتارهایی فراتر از وظایف سازمانی، عنصری حیاتی برای دستیابی به اثربخشی مؤسسه‌های آموزشی خواهند بود (برنز<sup>۲</sup> و کارپنتر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸: ۵۳). کریمی نیز نشان داد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دبیران دبیرستان‌های متوسطه اصفهان ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد (کریمی، ۱۳۹۰: ۱۳۸).

به هر حال در پایان می‌توان گفت نتایج این پژوهش در خصوص ارتباط هوش سازمانی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نشان داد، هوش سازمانی با نوع دوستی، نزاکت و آداب اجتماعی (از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی) رابطه دارد، در حالی که با جوانمردی و وجدان کاری ارتباط معنی‌داری مشاهده نشد. روحیه از شاخص‌های هوش سازمانی به تنهایی مهم‌ترین عامل تعیین رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد و دولتی شهرکرد است. از آن‌جا که روحیه یا عشق به کار با حضور نوعی احساس بالندگی و افتخار در اعضای هیأت علمی دانشگاه همراه است و با ویژگی‌هایی برای پیگیری وظایف شغلی با علاقه،

1. Vigoda-Gadot  
2. Burns  
3. Carpenter

خوش‌بینی، باور و تعهد بروز می‌یابد، نشان‌دهنده تمایل به فعالیت فراتر از معیارهاست. در سازمانی با روحیه پایین، کارکنان فقط کارهای خود را به درستی انجام می‌دهند، در حالی که در سازمانی با روحیه بالا، بیشتر از حد انتظار تلاش می‌کنند و انرژی آنها دائم در حال افزایش است. مدیریت و کارکنان اشتیاق و علاقه زیادی به کار دارند و از اینکه عضو سازمان هستند احساس غرور می‌نمایند.

با توجه به نتایج تحقیق و نگرش مثبت به رابطه مؤلفه‌های هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیأت علمی، پیشنهاد می‌شود با برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی، زمینه لازم برای آگاهی اعضای هیأت علمی نسبت به نقش هوش سازمانی در دانشگاه‌ها برگزار گردد. همچنین پیشنهاد می‌شود مطالعه در سطح گسترده‌تری در دانشگاه‌های بیشتر با فرهنگ، حجم متفاوت و مدیریت‌های مختلف اجرا شود تا بتوان نتایج آن را به آموزش عالی کشور تعمیم داد و با توجه به فرهنگ دینی غالب در کشور، ارتباط اعتقادات مذهبی با رفتار شهروندی سازمانی سنجدیه شود.

Archive

## منابع

- جمال‌زاده، محمد، غلامی، یونس و سیف، محمدحسن (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در بین کارکنان و اعضای هیأت علمی منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه الگویی جهت ارتقاء یادگیری سازمانی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد گرمسار، شماره ۲ ص ۶۳-۸۶.
- جمالی، اختر، تقی‌پور ظهیر، علی و صالحی، مسلم (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۲: ۷۸-۶۰۱.
- زارعی‌متین، حسن و احمدی فریدون (۱۳۸۸). نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت در دانشگاه اسلامی، شماره ۴۱، سال سیزدهم، شماره ۱: ۲۲-۴۳.
- زارعی‌متین، حسن، حمیدی‌زاده، علی و رهبر، امیرحسین (۱۳۸۷). ارائه یک چارچوب کمی تعدیل شده جهت ارزیابی هوش سازمانی. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۶، شماره ۱۸: ۷۸-۵۱.
- زین‌آبادی، حسن‌رضا و بهرنگی، محمدرضا (۱۳۸۷). نگاهی به ضرورت‌ها ریشه‌ها دیدگاه‌های نوین و نشانگان رفتار شهروندی سازمانی OCB معلمان، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی.
- سبحانی‌نژاد، مهدی، یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی: مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش، نشر یسطرون، چاپ اول.
- سلاسل، ماهان، کامکار، منوچهر و گلپور، محسن (۱۳۸۸). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیا گستران اسپادان. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، دانشگاه آزاد خوراسگان، فصلنامه شماره ۴۰: ۲۶-۳۴.
- فرخ‌نژاد، خدانظر، سلیمی، قاسم و فدائیان، بهرام (۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی: تأملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتارکاری مخرب. فصلنامه علمی و پژوهشی مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم شماره ۷: ۷۶-۹۶.

- فقیهی، علیرضا و جعفری، پریش (۱۳۸۸). بررسی هوش سازمانی سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی و ارائه چارچوب مفهومی مناسب، فصلنامهٔ تعلیم و تربیت، شماره ۱۰۰ - ص ۲۷-۴۸.
- کریمی، فریبا (۱۳۹۰). پیش‌بینی رفتار شهروندی دبیران دوره متوسطه بر اساس هوش هیجانی آنان، فصلنامهٔ رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی گرمسار، سال پنجم، شماره ۱: ۱۲۷-۱۴۳.
- مقدمی، مجید، حمیدزاده، علی و چاوشی، سیدمحمدحسین (۱۳۹۰). نقش مؤلفه‌های هوش عاطفی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، دوماهنامهٔ توسعهٔ نیروی انسانی پلیس، سال هشتم، شماره ۳۴: ۸۹-۱۲۰.
- Bakhshian, A., Hamidi, F. and Ezati, M. (2011). Relationship between organizational intelligence and entrepreneurship among University educational managers. *The Journal of Mathematics and Computer Science*, 3 (4) : 413 – 421
- Burns, T. and Carpenter, J (2008). Organizational citizenship and student achievement. *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1 (1): 51 – 58.
- DiPaola, M. F. and Hoy, W. K. (2005). Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. *The High School Journal*, 88:35-44.
- DiPaola, M. and Tschannen-Moran, M. (2001). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *Journal of School Leadership*, 11:424-447.
- Liebowitz, J (1999). Building organizational intelligence knowledge management primer. CRC press, New York Washington. D. C.
- Oplatka, I. (2006). Going beyond role expectations: Toward an understanding of the determinants and components of teacher organizational citizenship behavior. *Educational Administration Quarterly*, 42:385-423.
- Mahdiun, R., Ghahramani, M. and Rezaii Sharif, A (2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5 (2010) 178-184.



- Organ, D. W (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome* (The Issues in Organization and Management Series), Lexington, Mass. Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., Fetter, R., (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers, trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1, 42 - 107.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., Bacharach, D. G (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 514-563.
- Turnipseed, D. L. and Vandewaa, E. A., (2012). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior. *Psychological Reports*: 110 (3): 899-914.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology* 21:377-405.

Archive