



پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی

علمی - پژوهشی

سال نهم، شماره‌ی ۱ (پیاپی ۳۳)، نیمه‌ی اول ۸۸

بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

رضا هویدا*

ناهید نادری**

تاریخ پذیرش: ۸۷/۱۰/۱۱

تاریخ دریافت: ۸۷/۴/۱۵

چکیده

این مقاله به بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان پرداخته است. جامعه‌ی آماری آن را تمام کارکنان رسمی دانشگاه اصفهان در سال ۱۳۸۷ تشکیل داده و نمونه‌گیری به شیوه‌ی طبقه‌ای تصادفی متناسب با حجم انجام گرفته است. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی بوده و با استفاده از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۱) متغیرها اندازه‌گیری شدند. پرسشنامه‌ی مذکور از روایی محتوای برخوردار بوده و پایایی آن از طریق محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تعیین گردید. یافته‌های به دست آمده با استفاده از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (F, t) و ضریب همبستگی پیرسون) مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد همه‌ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جزء نوع دوستی بیش از حد متوسط بود. میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بود. همچنین بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی به جزء مؤلفه‌ی جوانمردی رابطه‌ی مستقیم وجود داشت.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، جوانمردی، دانشگاه اصفهان

* نویسنده مسئول - عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان
** دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه اصفهان

مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی یکی از ابعاد مهم جامعه شناختی سازمان های آموزشی از جمله دانشگاه هاست. کارکنان دانشگاهی می توانند نقش مهمی در ارتقا و کیفیت دانشگاه خود ایفا کنند. آنان با رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش خویی و حس وظیفه شناسی به افزایش کیفیت در دانشگاه کمک مؤثری خواهند کرد. به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می شود و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق می دهد.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB)^۱ را اولین بار ارگان^۲ (۱۹۷۷) مطرح کرد. به زعم ارگان (۱۹۷۷) OCB شامل رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش دهی، قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش می دهد. محققان زیادی از جمله چن، هیون، سگو^۳ (۱۹۹۸) و کارامبایا^۴ (۱۹۸۹) به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت سازمان ها پی برده اند. جورج^۵ (۱۹۹۶) معتقد است توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی به این دلیل در سازمان ها مهم بوده که سازمان ها از طریق شرح شغل رسمی قادر نیستند طیف وسیعی از رفتارهای مورد نیاز تحقق اهداف را انتظار داشته باشند. کلیمنت و واندن برگ^۶ (۲۰۰۰) بیان می کنند که OCB رفتارهای شهروندی سازمان را به منابع بیشتر مجهز می کند و نیاز به مکانیزم های رسمی پرخرج را کاهش می دهد (کلمنت و واندن برگ، ۲۰۰۰: ۱۳).

رفتار شهروندی سازمانی دارای ابعاد متفاوتی است. اسمیت، ارگان و نی^۷ (۱۹۸۳) به دو حیطه ی نوع دوستی و پذیرش عمومی اشاره کرده اند. آندرسون و گربینگ^۸ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در بعد فردی (OCB-I)^۱ شامل رفتار

-
- 1-Organizational Citizenship Behavior
 - 2- Organ
 - 3- Chen , Hui & Segeo
 - 4- Karambayya
 - 5- Georg
 - 6- Clement & Vandenberghe
 - 7-Simith , organ & near
 - 8-Anderson & Gerbing

جهت گیری شده به سوی افراد و در بعد سازمانی (OCB-O)^۲ شامل رفتار جهت گیری شده به سمت سازمان تقسیم بندی می کنند. ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد خلاصه کرده است:

الف- نوع دوستی^۳: به رفتار یاری دهنده‌ی افراد به صورت کاملاً داوطلبانه و به منظور کمک به همکاران، نوع دوستی می گویند. نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند (اسلامی، سیار، ۱۳۸۶).

ب- جوانمردی^۴: در این بعد کارکنان همراه با رفتار جوانمردانه‌ی خود نالیدن‌ها، شکایت کردن‌ها، غرولند‌ها، عیب جویی‌ها و خرده گیری‌ها را در سازمان کاهش می دهند و بیشتر اوقات خود را در برای کوشش‌ها و فعالیت‌های سازمانی تنظیم می کنند. جوانمردی یا تحمل پذیری دومین بُعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی، اشاره می کند (پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز، ۱۹۹۱).

ج- خوش خویی^۵: به رفتارهایی که حاکی از مشارکت فعالانه و مسؤولانه‌ی فرد در حین انجام وظایف است و موجب افزایش وجهه‌ی سازمانی می شود، خوش خویی می گویند. خوش خویی شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده از سوی مدیران سازمان و تمایل به مطالعه‌ی کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوسترها و اطلاعیه‌ها در سازمان برای آگاهی دادن به دیگران، می شود. براین اساس ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره‌ی آن‌ها اظهار نظر کند و در حل آن‌ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.

-
- 1- Organizational Citizenship Behavior -Individual
 - 2- Organizational Citizenship Behavior - Organizational
 - 3- altruism
 - 4-sportsmanship
 - 5-Podskoff, Makenzie & Moorman
 - 6- civic virtue

د- ادب و مهربانی^۱: عبارت است از رفتارهای مؤدبانه ای که مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار می شود. این بعد بیان کننده ی نحوه ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز ۱۹۹۱)

ه- وظیفه شناسی^۲: به تلاشی که فراسوی الزامات رسمی است وظیفه شناسی می گویند. نگوین و سیرز^۳ (نقل از زارع ۱۳۸۳) معتقدند بعد وظیفه شناسی رفتارهای کارکنان را در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می کند. وظیفه شناسی حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل به بیش از الزامات وظیفه ای عمل می کند. این گونه رفتارها اعتماد را در میان کارکنان افزایش می دهد. بالینو^۴ و همکاران (۲۰۰۲) معتقدند رهبران حمایت کننده و الهام بخش موجب می شوند که کارکنان بیش از الزامات رسمی شغلی شان کار کنند. ارگان (۱۹۸۸) هم چنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده ی وظیفه شناسی بالای آنان است.

ارگان (۱۹۸۸) معتقد است در صورت تقویت ویژگی های مذکور در سازمان ها، کارکنان به دنبال اصلاح عملکرد خود در حین انجام وظایف و فعالیت های سازمانی خواهند بود و نقش خود را به خوبی ایفا خواهند کرد. به زعم جوت، اسکولار و میلر^۵ (۲۰۰۶) فرض بر این است که اگر کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی سهیم باشند و در بهبود آن مشارکت ورزند، موقعیت کاری اثربخش تر، و کارها روان تر انجام می شود. پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز (۱۹۹۱) به هفت کارکرد رفتار شهروندی سازمانی اشاره می کنند. از نظر آنان رفتار شهروندی سازمانی:

۱- موجب افزایش همکاری و بهره وری مدیریتی می شود.

1- courtesy

2-conscientiousness

3-Nguyen & Seers

4-Bolino

5- Jewett , Scholar & Miller

- ۲- نیاز به تخصیص منابع کمیاب را برای حفاظت از منابع سازمان و نظارت و کنترل بر اجرا و انجام وظایف روزمره کاهش می دهد.
- ۳- باعث آزادی منابع جهت اهداف تحقق می شود.
- ۴- هماهنگی فعالیت ها را بین اعضای تیمی و گروه های کاری تسهیل می کند.
- ۵- سازمان ها را قادر می سازد تا از طریق خوشایندتر کردن محیط کاری، کارکنانی با کیفیت بالا را جذب و حفظ کنند.
- ۶- با کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحدهای کاری عملکرد سازمانی را افزایش می دهد.
- ۷- توانایی سازمان را در تطبیق با تغییر محیطی افزایش می دهد.

لامبرت^۱ (۲۰۰۰) نیز علائم مشخص رفتار شهروندی سازمانی را در سه طبقه قرار می دهد:

طبقه ی اول : فرمانبرداری که شامل احترام به ساختارها و فرایندها به طور مرتب می شود. این طبقه از نظر لامبرت بعد وظیفه شناسی ارگان را در خود جای می دهد.

طبقه ی دوم : وفاداری و توسعه ی فعالیت ها که شامل ارائه ی خدمات مطلوب به کارکنان و حفظ ارزش ها می شود . به زعم لامبرت وفاداری ابعاد ادب و مهربانی و جوانمردی را دربر می گیرد.

طبقه ی سوم : مشارکت و مسؤولیت پذیری که شامل خودکنترلی تحت قوانین و مقررات است . ابعاد نوع دوستی و خوش خویی در این طبقه قرار می گیرد.

با توجه به مفهوم سازی های صاحب نظران از رفتار شهروندی سازمانی در جدول شماره ی یک مدل مفهومی از سیر تکاملی متغیرهای رفتار مذکور ارائه شده است. لذا به دلیل ظرافت مفهوم سازی ارگان(۱۹۸۸) از رفتار شهروندی سازمانی و استفاده ی پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز (۱۹۹۱) از این مفهوم سازی، محققان پژوهش حاضر نیز از این مدل در تحقیق خود استفاده کرده اند.

1- Lambert

جدول شماره ی یک - سیر تکاملی متغیر های رفتار شهروندی سازمانی

اسمیت و همکاران (۱۹۸۳)	آندرسون (۱۹۸۳)	ارگان (۱۹۸۸) پودساکف و همکاران (۱۹۹۱)	لامبرت (۲۰۰۰)
نوع دوستی	OCB-I	ادب و مهربانی	وفاداری
پذیرش عمومی	OCB-O	جوانمردی	مشارکت
		نوع دوستی	فرمانبرداری
		خوش خویی	
		وظیفه شناسی	

پیشینه ی پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی یکی از متغیرهایی است که در چند دهه ی اخیر مورد توجه محققان و پژوهشگران قرار گرفته است. هم چنین نتایج تحقیقات انجام شده نشان می دهد که عوامل زیادی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است. نعامی و شکرکن (۱۳۸۵) با بررسی رابطه ی عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بدین نتیجه رسیدند که هر سه نوع عدالت سازمانی (توزیعی، رویه ای و تعاملی) با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معنادار چندگانه وجود دارد.

تانگ و ابراهیم^۱ (۱۹۹۸) از طریق یک نمونه ی ۱۵۵ نفری در آمریکا و ۳۷۸ نفری در عربستان و مصر به ارزیابی «پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی» در ایالات متحده ی آمریکا، عربستان سعودی و مصر پرداختند. آنان با استفاده از روش توصیفی - همبستگی بیان داشتند که بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت درونی و بیرونی، عزت نفس، کاهش استرس کاری و تحقق اهداف فردی رابطه ی مستقیم و معنادار وجود دارد. مارگسون^۲ (۱۹۹۹) در یک فراتحلیل نشان داد که عدالت رویه ای یک پیشامد مهم رفتار مدنی سازمانی محسوب می شود.

جی آر، براون، وایلهت و ولر^۳ (۲۰۰۱) با مطالعه ی موردی در یک شرکت تولیدی محصولات کشاورزی به بررسی عوامل انگیزاننده ی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته اند

1-Tang & Ibrahim

2-Margson

3- Jr, Brown Wilhite , Wheeler

و نتیجه گرفتند بین انگیزش های درونی و بیرونی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد. اما تأثیر عوامل انگیزشی درونی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی بیش از عوامل انگیزشی بیرونی می باشد.

کوهن واسپکتور^۱ (۲۰۰۱) در یک فراتحلیل نشان دادند که بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی ۰/۳۷، با نوع دوستی ۰/۱۶ و با وظیفه شناسی ۰/۲۰ است.

زلارز، تی پر و دافی^۲ (۲۰۰۲) با پژوهش خود تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و سرپرستان» معتقدند بین رفتار شهروندی سازمانی زیردستان و رفتار توهین آمیز سرپرستان گارد ملی هوایی ارتش در آمریکا رابطه‌ی منفی وجود دارد. هم‌چنین در این تحقیق میزان رفتار شهروندی سازمانی در میان سرپرستان بیش از زیردستان گزارش شده است.

آلن ، فکتیو و فکتیو^۳ (۲۰۰۴) با تحقیق خود تحت عنوان «مصاحبه‌ی ساختارمند جهت اعتباریابی ابعاد OCB» بعد وظیفه شناسی را با $SD = ۰/۲۵$ و $\bar{x} = ۳/۵۶$ بیش از حد متوسط ارزیابی کردند و معتقدند که بعد مذکور با تعاون، همدلی و نوآوری های فردی رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد.

بوگلر و سومچ^۴ (۲۰۰۴) از طریق بررسی «تأثیر توان‌مندسازی معلمان بر تعهد شغلی، حرفه ای و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس» به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی معلمان با $SD = ۰/۷۲$ و $\bar{x} = ۳/۱$ در حد متوسط و با توان‌مندسازی، تعهد شغلی و تعهد حرفه ای رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

کیم (۲۰۰۶) با «ارزیابی انگیزش بخش خدمات عمومی کشور کره و رفتار شهروندی سازمانی» بیان می دارند که میزان نوع دوستی $(\bar{x} = ۳/۴۸)$ بیش از سطح متوسط بوده که با رضایت شغلی، تعهد عاطفی انگیزش و پذیرش عمومی رابطه‌ی مستقیم و معنادار وجود دارد.

یان، کوکس و جی آر^۵ (۲۰۰۷) با بررسی «تأثیر رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی» پرداختند و ادعان داشتند که بین رهبری تحولی و تبادلی با رفتار شهروندی سازمانی

1- Cohen, & Spector

2- Zellars, Teeper, Duffy

3- Allen, Facticeau, Facticeau

4- Chohen, Spector

5- Yun, Cox & Jr

رابطه ی مستقیم وجود دارد. آنان در تحقیق خود از روش همبستگی استفاده کرده بودند.

سوالات تحقیق

- ۱- میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان (در پنج بعد وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، جوانمردی و خوش خویی) تا چه اندازه است؟
- ۲- آیا میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در پنج بعد مذکور با توجه به نوع وظایف، سابقه ی خدمت، سطح تحصیلات و جنسیت متفاوت است؟

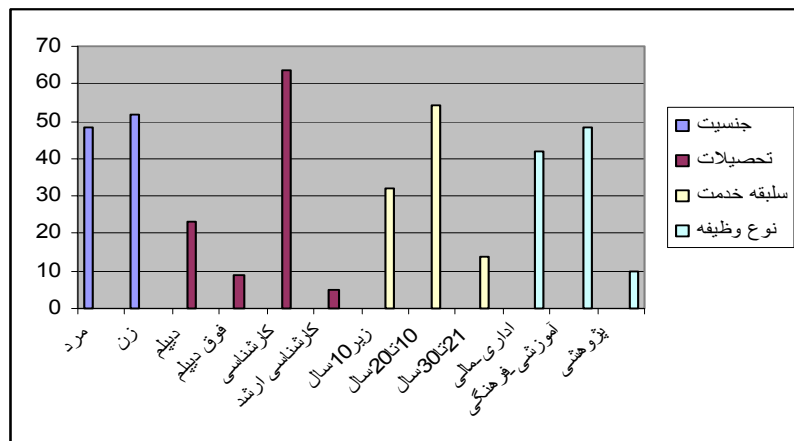
روش تحقیق، جامعه، نمونه و ابزار اندازه گیری

روش تحقیق حاضر توصیفی - پیمایشی است. جامعه ی آماری آن را تمام کارکنان رسمی غیرآموزشی دانشگاه اصفهان تشکیل می دهد. تعداد کل آنها ۳۸۹ نفر که شامل (۱۸۳ = اداری، مالی)، (۱۸۹ = آموزشی، فرهنگی) و (۱۷ = پژوهشی) می باشد. حجم نمونه از طریق برآورد واریانس، توان آماری و فرمول حجم نمونه تعداد ۱۲۲ نفر یقین گردید و شیوه ی نمونه گیری، طبقه ای تصادفی متناسب با حجم انتخاب شد، به طوری که ۵۶ نفر از واحدهای اداری - مالی، ۵۹ نفر از واحدهای آموزشی - فرهنگی و ۵ نفر از واحد پژوهشی در حجم نمونه قرار گرفتند. ابزار اندازه گیری شامل پرسشنامه ی رفتار شهروندی سازمانی است که به وسیله ی پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز (۱۹۹۱) ساخته شده و برای اولین بار پس از آماده شدن از سوی نعامی و شکرکن (۱۳۸۳) مورد استفاده قرار گرفته است. طیف پاسخ گویی به سوالات پرسشنامه از ۱- ۶ (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) تعیین شده بود. پایایی این پرسشنامه در تحقیق شکرکن و دیگران (۱۳۸۳) ۰/۸۸، نعامی و شکرکن و دیگران (۱۳۸۵) ۰/۹۲ و در تحقیق حاضر ۰/۸۹ از طریق فرمول ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است. روایی محتوایی پرسشنامه مذکور از نظر متخصصان مدیریتی تأیید شده است.

تحلیل یافته ها

درنمودار شماره ی یک، درصد افراد شرکت کننده بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی نشان داده شده است.

نمودار شماری یک: در صد شرکت کنندگان بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی



همان‌طور که نمودار شماری یک نشان می‌دهد ۵۱/۶ درصد زن و ۴۸/۴ مرد ، ۲۳ درصد دیپلم، ۹ درصد فوق دیپلم، ۶۳/۱ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و ۴/۹ با مدرک کارشناسی ارشد، ۳۲ درصد با سابقه خدمت زیر ۱۰ سال، ۵۴/۱ درصد با سابقه خدمت ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۳/۹ درصد با سابقه خدمت ۲۱ تا ۳۰ سال ، ۴۱/۸ درصد در بخش اداری- مالی، ۴۸/۴ در بخش آموزشی - فرهنگی و ۹/۸ در بخش پژوهشی که مشغول به فعالیت بودند در این تحقیق مشارکت داشتند. نتایج مقایسه‌ی میانگین نمرات مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی با میانگین فرضی سه در جدول شماری دو ارائه شده است.

جدول شماری دو - مقایسه‌ی میانگین نمرات مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی با

میانگین فرضی ۳

t	S_e	SD	\bar{X}	مؤلفه ها
۲۲/۹۱	۰/۰۶۳	۰/۶۹۸	۴/۴۴	وظیفه شناسی
۱۷/۳۲	۰/۰۹۷	۱/۰۷	۴/۶۸	ادب و مهربانی
-۰/۶۱	۰/۰۱	۱/۱۱	۲/۹۳	نوع دوستی
۱۷/۶۲	۰/۰۸۵	۰/۹۴۴	۴/۵	جوانمردی
۱۸/۰۷	۰/۰۹۷	۱/۰۷	۴/۷۶	خوش خویی
۴/۶۰	۰/۰۶۳	۰/۶۹	۴/۲۹	کل رفتار شهروندی

در جدول شماره ی دو با توجه به این که t مشاهده شده در خصوص مؤلفه های وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، جوانمردی و خوش خویی در سطح $P \leq 0/05$ از مقدار بحرانی جدول بزرگ تر می باشد، بنابراین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در مؤلفه های مذکور بیش از سطح متوسط و در نوع دوستی کمتر از سطح متوسط است.

جدول شماره ی سه - نتایج آزمون فریدمن

میانگین رتبه	مؤلفه ها
۳/۲۰	وظیفه شناسی
۳/۸۰	ادب و مهربانی
۱/۰۷	نوع دوستی
۳/۳۲	جوانمردی
۳/۷۸	خوش خویی

$df= 4$ $Sig=0.001$ $\text{آماره فریدمن} = 357/903$

آماره ی فریدمن در سطح $P \leq 0/05$ معنادار است، بنابراین بین مؤلفه های شهروندی سازمانی تفاوت وجود دارد. بیشترین مقدار مربوط به ادب و مهربانی و کمترین مقدار مربوط به نوع دوستی است.

جدول شماره ی چهار - نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی با

توجه به نوع وظایف

P	F	پژوهشی		آموزشی - فرهنگی		اداری - مالی		نوع وظایف
		S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	
0/95	0/045	2/97	17/86	2/71	17/86	2/89	17/70	وظیفه شناسی
0/14	1/99	2/10	9/91	2/16	8/98	2/10	9/70	ادب و مهربانی
0/42	0/186	3/33	14/25	2/51	13/67	3/06	13/17	نوع دوستی
0/033	3/50	1/83	6/50	1/90	5/33	2/52	6/35	جوانمردی
0/23	1/46	5/03	19/58	3/90	17/32	4/35	17/88	خوش خویی

مطابق با یافته های جدول شماره ی چهار، F مشاهده شده تنها در خصوص مؤلفه ی جوانمردی در سطح $P \leq 0/05$ معنادار است. بنابراین میزان ویژگی جوانمردی

بین کارکنان باتوجه به نوع وظایف، از تفاوت معنادار برخوردار است. نتایج آزمون توکی به منظور مقایسه‌ی زوجی اختلاف میانگین مؤلفه‌ی جوانمردی با توجه به نوع وظایف در جدول شماره‌ی پنج آمده است.

جدول شماره‌ی پنج - مقایسه‌ی زوجی اختلاف میانگین مؤلفه‌ی جوانمردی با توجه

به نوع وظایف

نوع فعالیت	اختلاف میانگین	سطح معناداری
اداری، مالی - آموزشی، فرهنگی	۱/۰۱۳	۰/۰۱۷

براساس نتایج آزمون توکی در جدول شماره‌ی پنج اختلاف میانگین نمرات جوانمردی کارکنان اداری - مالی و آموزشی - فرهنگی معنادار است. بیشترین میزان جوانمردی مربوط به کارکنان اداری، مالی و کمترین میزان مربوط به کارکنان آموزشی - فرهنگی می باشد.

جدول شماره‌ی شش - ضرایب همبستگی ماتریسی بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی

سازمانی

مؤلفه‌ها	وظیفه شناسی	ادب و مهربانی	نوع دوستی	جوانمردی	خوش خویی
وظیفه شناسی	-	-	-	-	-
ادب و مهربانی	۰/۴۹۸**	-	-	-	-
نوع دوستی	۰/۴۴۰**	۰/۴۴۷**	-	-	-
جوانمردی	۰/۰۴۵	۰/۰۴۶	۰/۱۰۲	-	-
خوش خویی	۰/۶۰۵**	۰/۶۹۵**	۰/۶۵۲**	۰/۰۲۸	-

**P ≤ ۰/۰۱

n = ۱۲۲

با توجه به یافته‌های جدول شماره‌ی شش بین مؤلفه‌های ادب و مهربانی با وظیفه شناسی، نوع دوستی با وظیفه شناسی و ادب و مهربانی، خوش خویی با وظیفه شناسی، ادب و مهربانی و نوع دوستی و جوانمردی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

هدف از این تحقیق بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان بود. با توجه به نتایج جدول شماره ی دو کارکنان در چهار مؤلفه ی : وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، جوانمردی و خوش خویی میانگین بیش از حد متوسط را کسب کرده اند، اما در مؤلفه ی نوع دوستی این میزان کمتر از حد متوسط نشان داده شد. نتایج این تحقیق با تحقیق آلن، فکتیو و فکتیو (۱۹۹۸) در بعد وظیفه شناسی همخوانی دارد اما با تحقیق کیم (۲۰۰۶) در بعد نوع دوستی همخوانی وجود ندارد. تفاوت نتایج هر دو تحقیق با تحقیق حاضر احتمالاً در متفاوت بودن جامعه ی آماری و نوع فرهنگ سازمانی است. هم چنین با توجه به جدول شماره ی دو رفتار شهروندی سازمانی کل بیش از حد متوسط بوده که با تحقیقات تانگ و ابراهیم (۱۹۹۸) بوگلر و سومچ (۲۰۰۴) و یان، کوکس، جی آر (۲۰۰۷) همخوانی دارد.

مطابق با یافته های جدول شماره ی چهار تنها میزان ویژگی جوانمردی بین کارکنان با توجه به نوع فعالیت تفاوت معنادار دارد و در سایر مؤلفه ها این تفاوت مشاهده نشده است. بیشترین ویژگی جوانمردی مربوط به کارکنان اداری - مالی و کمترین میزان مربوط به آموزشی - فرهنگی است. احتمالاً به علت این که تعداد مراجعین به واحدهای آموزشی - فرهنگی بیش از واحدهای اداری - مالی است میزان ملالت و فشارهای کاری آنها نیز بیشتر بوده در نتیجه غرولندها، شکایت ها و نالیدن آنها از کارهای روزمره بیش تر خواهد بود.

با توجه به نتایج جدول شماره ی شش بین همه ی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی به جزء مؤلفه ی جوانمردی رابطه ی مستقیم وجود دارد. اهمیت این بخش از تحلیل یافته ها در این است که می توان نتیجه گیری کرد که تقویت هر بعد از رفتار شهروندی سازمانی سایر ابعاد را تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می آورد.

محدود بودن جامعه ی آماری به کارکنان غیر آموزشی دانشگاه و در نظر نگرفتن اعضای هیأت علمی و دانشجویان به عنوان جامعه ی آماری از محدودیت های مهم این تحقیق است.

پیشنهادها

- برگزاری کلاس ها و کارگاه های آموزشی کافی و مناسب در زمینه ی اصول رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به منظور تقویت روحیه ی جوانمردی در میان کارکنان آموزشی- فرهنگی با توجه به نتایج جداول شماره ی چهار و پنج .
- استفاده از بروشورها ، پوسترها و عکس ها در زمینه ی تقویت شاخص های رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن در ادارات و دانشکده های مختلف.
- استفاده از مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در ارزیابی عملکرد کارکنان.

منابع و مأخذ:

- 1-Allen, T. D., Fecteau, J. D., Fecteau C. L. (2004)«Structured interviewing for OCB: Construct validity, faking, and the effects of Question type», *Human Performance*, 17(1) 91-24.
- 2-Anderson, J. C. Gerbing , D. W. (1988)«Structural equation modeling in practice : a review and recommended two – step approach», *Psychological Bulletin*, 103 (18). 411-423.
- 3-Bogler, R., somech, A.(2004)« Influence of teacher empowerment on teachers organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools», *Journal of teaching and teacher Education*, 20 , 277-289.
- 4-Chen, X.P., Hui, C., & Seago, D. J. (1990)« The role of organizational citizenship behavior in turnover: conceptualization and preliminary tests of key hypotheses», *Journal of Applied Psychology* , 83 (6). 922-931.
- 5-Clement, M., Vandenberghe, R. (2000)« Teacher's professional development : A solitary or collegial (ad)venture ?», *Teacher and teaching Education*, 16 , 81 -101.
- 6-Cohen,C.,Spector,P.E.(2001)«The role of justice in organizations», *Organizational Behavior and Human Decision Processes*,2. p 278-321.
- 7-Eslami,H,Sayyar,A(1386)«organizational citizenship behavior», *Journal of Tadbir*,187, 25(In Persian).
- 8-George , J. M. (1996)« Croup affective tone . In, M. A. West (Ed)», *Handbook of work group psychology*, New York :Wiley.
- 9-Jeweett, M., Scholar, M. & Miller, J. (2006)« Human Resource management Influence on Organizational citizenship Behaviors», *Human Resource Management Journal*, 58 ,202-221.
- 10-Jr, E. B., Brown , L. L., Wilhite , M. S., Wheeler, D. W. (2001)« Testing the underlying motives of organizational citizenship behaviors: A field study of Agricultural co-op workers», *Annual national Agricultural Education research conference*. December 12 , P. 539.

- 11-Karambayya, R.(1989) **Organizational citizenship behavior: contextual predictors and organizational consequences**, Unpublished doctoral dissertation, north western university Evanston, Il.
- 12-Kim, S.(2006)«Public Service motivation and organizational citizenship behavior in Korea», *International journal of manpower*, 27(8). 722-14.
- 13-Lambert, S., J.(2000)« Added Benefits: the link between work – life benefits and organizational citizenship behavior», *Academy of management Journal*, 43 , 801 -815.
- 14-Morgeson.F.P(1999)«Relationship between organizational Justice and organizational citizenship behavior», *Journal of Psychology*,76,845-855.
- 15-Naami,A ,Shocrcon,H (1385)«The simple and multiple relationship of the organizational justice with organizational citizenship behavior in the employees of an industrial organization in Ahvaz», *Journal of Education and Psychology ,Shahid Chamran,Ahvaz*, 13(1):79-92. (In Persian).
- 16-Organ , D. W.(1988) **Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome**, Leaxington, MA: Lexington Books.
- 17-Organ, D. W. (1977)«A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction causes – performance hypothesis» *Academy of management Review*, 2, 46-53.
- 18-Podskoff, P. M., Mackenzie, S., Moorman, R. & fetter, R. (1990)«Transformational leader behaviors and their effects on organizational behaviors», *The leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- 19-Shocrcon,H,Naami,A,Neysi,A,Mehrabizade.H.M.(1380) «study of relationship job satifaction with organizational citizenship behavior and job performance in the employees of an industrial organization in Ahvaz » *Journal of Education and Psychology ,Shahid Chamran,Ahvaz*,8(3,4).(In Persian).
- 20-Smith, C. A., Organ, D. W., & Near , J. P. (1983) «Organizational citizenship behavior», *Journal of Applied Psychology* , 68, 653-663.

- 21-Tang, T. L. D., Ibrahim, A. H. S. (1998) *Antecedents of organizational citizenship management* , 27 . 529-548.
- 22-Yun, S., X., J., Jr, P. S.(2007)«Leadership and teamwork: the effects of leadership and job satisfaction on team citizenship», *International journal of Leadership studies*, 68(12): 172-190.
- 23-Zare,H(1383)«Role of organizational citizenship behavior in organization performance», *management culture*,6:151-169 . In Persian).
- 24-Zellars, K. L., Tepper, b., J., & Duffy, M. K. (2002)«Abusive supervision and subordinates organizational citizenship behavior», *Journal of Applied Psychology*, 87 (6). 1068 -1076.