

«مطالعات جامعه‌شناسی»

سال سوم، شماره یازدهم، تابستان ۱۳۹۰

ص ص ۹۳-۱۰۳

بررسی نگرش کارکنان زن نسبت به وضعیت رفتار

شهروندی سازمانی در منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی

دکتر امیدعلی حسین‌زاده^۱

دکتر صادق ملکی آوارسین^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱۰/۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۲/۱۲/۲۰

چکیده

این پژوهش با هدف اصلی تبیین نگرش کارکنان زن نسبت به رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان منطقه سیزده دانشگاه آزاد اسلامی ایران در سال ۱۳۹۱ انجام گرفت جامعه آماری این پژوهش را کارکنان زن واحدهای جامع و بسیار بزرگ منطقه سیزده دانشگاه آزاد اسلامی به تعداد ۲۰۰ نفر تشکیل می‌دهند حجم نمونه آماری این پژوهش به تعداد ۱۳۲ نفر زن، طبق شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی انتخاب گردید. در این پژوهش از روش تحقیق میدانی (پیمایشی) و آزمون T تک نمونه و آزمون T مستقل و آزمون فریدمن استفاده شده است. ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته "رفتار شهروندی سازمانی" با ضریب پایایی ۰/۹۴ و باروایی تأیید شده از طریق نظر متخصصان می‌باشد در این پژوهش مشخص گردید از لحاظ آمار توصیفی وضعیت هشت مولفه مورد مطالعه رفتار شهروندی سازمانی در وضعیت موجود در سطح بالاتر از متوسط قرار دارند اما با انجام آزمون برآورد میانگین (T تک نمونه) معلوم شد که کلیه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در وضعیت موجود با حالت مطلوب فاصله دارند، به عبارت دیگر مطلوبیت ندارند. از دیگر نتایج این پژوهش می‌توان به این نکته اشاره نمود که در وضع موجود مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در ۵ سطح از لحاظ اهمیت و اولویت قرار دارند که مولفه وظیفه‌شناسی در بالاترین سطح و مولفه جوانمردی در آخرین (پنجمین سطح) قرار دارد. به عبارت دیگر مولفه وظیفه‌شناسی بیشترین مراعات را از طرف افراد در دانشگاه دارد. بین دیدگاه‌های اعضای هیئت علمی و کارمندان زن دانشگاه نسبت به رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود داشت و اعضای هیئت علمی امتیاز کمتری به میزان مراعات رفتار شهروندی سازمانی داده بودند.

واژگان کلیدی: رفتار، رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه.

۱. دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر، استادیار گروه علوم تربیتی؛ شبستر - ایران. E-mail: mirhoseinzade1359@gmail.com

۲. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، استادیار گروه علوم تربیتی؛ تبریز - ایران.

مقدمه

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع نوین مطرح گردیده است، طرح موضوع سرمایه اجتماعی در بسیاری از مباحث اقتصادی نشان دهنده اهمیت و نقش ساختار روابط اجتماعی بر متغیرهای اقتصادی است، سرمایه اجتماعی بر خلاف سایر سرمایه‌ها به صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات، هنجارهای گروهی و اجتماعی است که افزایش آن می‌تواند موجب پایین آمدن زیاد هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها گردد (توره و همکاران، ۱۳۸۷). سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی آن به منزله یک نوع سرمایه در سازمان‌ها می‌تواند شناخت جدیدی از حوزه رفتار سازمانی بدست بدهد و مدیران را در هدایت بهتر سازمان - ها یاری کند. سازمان‌های امروزی به کارکنانی نیاز دارند که فراتر از نقش موظف خود در سازمان عمل نمایند و این همان رفتار شهروندی سازمانی است که پژوهشگران به آن اشاره می‌کنند.

رفتار شهروندی سازمانی معیاری است برای رفتار صحیح که مبین اهمیت و حساسیت سازمان نسبت به اصول اخلاقی، انصاف و عدالت و مساوات با افراد و شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزئی از وظایف رسمی آن‌ها نیست و مستقیماً از سوی سیستم رسمی، پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود و نیز به علت عدم اجرای آن‌ها مجازات و تنبیه نمی‌شوند ولی میزان اثر بخشی سازمان را افزایش می‌دهد (هاشمی، ۱۳۸۹).

بطور کلی رفتار شهروندی سازمانی به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری - ها و وفق‌پذیری کمک می‌کند. چگونگی ایجاد رغبت در کارکنان برای بروز رفتارهای داوطلبانه از نوع شهروندی سازمانی امروزه اهمیت بسیاری یافته است. این رفتار ماشین اجتماعی سازمان را روغن کاری می‌کند و انعطاف‌پذیری لازم را برای موقعیت‌های غیرقابل پیش‌بینی فراهم می‌سازد و به کارمندان یک سازمان کمک می‌کند که با هم کنار بیایند (فوت و تانگ، ۲۰۰۸: ۹۳۴).

بررسی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و اعضای هیئت علمی به چهار دلیل اهمیت دارد:

۱. تاکید بر روی رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند تعارضات ناشی از ابهام در انتظارات شغل را به حداقل برساند.
۲. رفتار شهروندی سازمانی از طریق تاکید بر روی رفتارهای فرا شغلی نیاز به تخصیص منابع کمیاب را کاهش می‌دهد.
۳. موسسات آموزشی از طریق تعیین و بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند محیطی را ایجاد کنند که رفتار شهروندی سازمانی را تشویق و بروز آن را تسهیل کند و در این محیط تسهیل‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی را افزایش و موانع آن را کاهش دهند.
۴. به مدیران آموزش عالی فرصت می‌دهد تا درک عمیق‌تری از عوامل رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای شغلی و سازمانی مربوط به آن پیدا کنند (ایژار اپلاتکا، ۲۰۰۹).

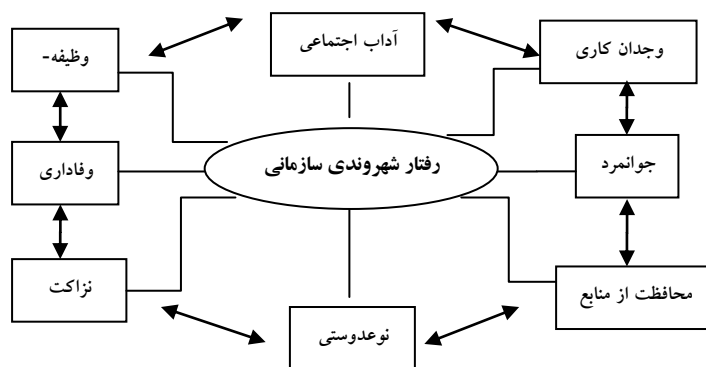
¹ Izhar Oplatka

به هر حال ظهور مفهوم شهروندی در علم سازمان و مدیریت تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان نظامی تلفیقی برگرفته شده از علوم اجتماعی، سیاسی و تربیتی بر فرض‌های زیر است:

۱. سازمان‌ها اصلی‌ترین عناصر متشکله اجتماع بوده و نقش عمده‌ای در زندگی انسان‌ها بازی می‌کنند.
۲. انسان‌ها و سرمایه‌های ذهنی ایشان اصلی‌ترین عناصر سازمان‌ها به شمار می‌روند.
۳. بخش اعظمی از زندگی انسان‌ها در سازمان‌ها و در تعامل با آن‌ها سپری می‌شود.
۴. رویکردهای نوین سازمان و مدیریت، انسان مسئول و متعهد، شجاع، دانامحور و ... را اصلی‌ترین عامل موفقیت سازمان‌ها تلقی می‌نماید (کاظمی و دیگری، ۱۳۸۴: ۲).

بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک رو به افزایش است (اسلامی و دیگری، ۱۳۸۶: ۵۵)، سازمان‌ها نمی‌توانند بدون این که اعضای آن‌ها در نقش شهروندان خوب در بروز تمام رفتارهای مثبت حضور نداشته باشند به مسیر حرکت خود ادامه دهند (جهانگیر و دیگری، ۲۰۰۵: ۷۵). اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند (اسلامی و دیگری، ۱۳۸۶: ۵۶).

می‌توان گفت بررسی ادبیات نشان می‌دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم OCB وجود دارد. اورگان (۱۹۸۸) و سایر محققین متقدم در این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان فرانقشی مورد ملاحظه قرار داده‌اند. به گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن‌ها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (کاسترو^۱، ۲۰۰۴). جریان دیگری از محققان همچون «گراهام» پیشنهاد می‌کنند که OCB باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانقشی وجود نخواهد داشت.



شکل شماره (۱): شمای تلفیقی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

¹ Castro

می‌توان گفت عملکرد سازمانی برجسته تنها از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای سازمانی مهمی هم‌چون رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره‌وری سازمانی ارتباط دارد. مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند و این امر میسر نخواهد بود مگر آن‌که اصول وقواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این گونه رفتارها فراهم گردد.

همان‌طور که ملاحظه می‌گردد سازمان‌ها نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می‌باشند و دانشگاه آزاد اسلامی از این قاعده مستثنی نیست و بایستی زمینه را به گونه‌ای فراهم سازد که کارکنان و مدیران-شان با طیب خاطر تمامی تجهیزات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خودشان را در جهت اعتلای اهداف سازمانی بکار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آن‌که اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این گونه رفتارها فراهم گردد.

بنابراین پژوهش حاضر سعی می‌کند وضعیت رفتار شهروندی سازمانی را در جامعه آماری مورد مطالعه روشن سازد لذا در این راستا سوال‌های پژوهش بدین شکل مطرح شدند:

۱. وضعیت مولفه‌های اصلی رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ از دیدگاه

کارکنان زن چگونه است؟

۲. اولویت‌بندی و اهمیت مولفه‌های سازه رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه

۱۳ طبق دیدگاه کارکنان زن از چه قرار است؟

۳. آیا بین دیدگاه اعضای هیئت علمی زن و کارمندان زن نسبت وضعیت رفتار شهروندی سازمانی

در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ تفاوت وجود دارد؟

روش تحقیق

این تحقیق از تحقیقات توصیفی بوده و روش اجرای آن پیمایشی است. بخشی از مطالعه به شیوه مطالعه کتابخانه‌ای بوده است یعنی برای گردآوری پیشینه پژوهش از روش مطالعه کتابخانه‌ای بهره‌گیری شده است و با مطالعه منابع و کتب و مجلات و سایت‌های علمی مرتبط داخلی و خارجی، ادبیات پژوهش جهت مفهوم‌پردازی "رفتار شهروندی سازمانی" گردآوری شده است اما قسمت عمده کار پژوهش مبتنی بر روش پژوهش میدانی (پیمایشی) بوده است، بدین معنی که پژوهش بر روی نظر، نگرش و ادراک کارکنان زن از رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است. هم‌چنین تحقیق حاضر از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از لحاظ دامنه مکانی مربوط به واحدهای منطقه سیزده دانشگاه آزاد اسلامی و از لحاظ دامنه زمانی مربوط به سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۰ می‌باشد.

جامعه آماری، نمونه و حجم آن

جامعه آماری این پژوهش را کارکنان زن واحدهای بسیار بزرگ و جامع منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی به تعداد ۲۰۰ نفر (۱۲۰ نفر هیئت علمی و ۸۰ نفر کارمند) تشکیل می‌دهند. نمونه‌گیری در این پژوهش به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی انجام گرفت و تعداد ۱۳۲ نفر از کارکنان زن (۸۸ نفر هیئت علمی و ۴۴ نفر کارمند) با استفاده از جدول مورگان انتخاب گردید. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، یک مورد پرسشنامه محقق ساخته رفتار شهروندی سازمانی بود. پس از اطمینان از روایی و اعتبار آن از طریق اخذ نظر متخصصان، پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ به میزان ۰/۹۴ حاصل گردید و در اختیار نمونه آماری مشخص شده قرار گرفت. این داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی مثل میانگین و درصد و آزمون‌هایی مثل آزمون t تک نمونه، آزمون t مستقل، آزمون فریدمن و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها

- وضعیت مولفه‌های اصلی رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ چگونه است؟

جدول شماره (۱) : مربوط به آماره‌های توصیفی متغیرها

وضعیت متغیر	نتیجه آزمون	T بحرانی	آماره‌های محاسبه شده	انحراف استاندارد	خطا استاندارد	میانگین	پهنه	کمینه	تعداد	متغیرها
مطلوب نیست	رد فرضیه HO	۱,۹۶	-۲۲,۰۶	۴,۲۲	۰,۳۵	۱۸,۷۵	۲۵	۱۲	۱۳۲	وظیفه‌شناسی
مطلوب نیست	رد فرضیه HO	۱,۹۶	-۲۱,۷۴	۲,۹۹	۰,۲۵	۱۷,۸۱	۲۲	۱۳	۱۳۲	محافظةت از منابع
مطلوب نیست	رد فرضیه HO	۱,۹۶	-۳۱,۰۲	۴,۲۸	۰,۳۶	۱۷,۳۵	۲۵	۱۰	۱۳۲	نزاکت
مطلوب نیست	رد فرضیه HO	۱,۹۶	-۱۶,۷۹	۳,۹۲	۰,۳۳	۱۶,۹۲	۲۵	۱۰	۱۳۲	نوع‌دوستی
مطلوب نیست	رد فرضیه HO	۱,۹۶	-۲۵,۴۹	۳,۰۴	۰,۲۵	۱۶,۸۲	۲۱	۱۲	۱۳۲	آداب اجتماعی
مطلوب نیست	رد فرضیه HO	۱,۹۶	-۱۴,۲۱	۳,۴۰	۰,۲۸	۱۶,۲۵	۲۳	۱۰	۱۳۲	وجدان کاری
مطلوب نیست	رد فرضیه HO	۱,۹۶	-۱۸,۴۹	۲,۳۸	۰,۲۰	۱۶,۲۳	۲۱	۱۱	۱۳۲	وفاداری
مطلوب نیست	رد فرضیه HO	۱,۹۶	-۱۰,۴۷	۳,۱۷	۰,۲۶	۱۵,۶۵	۲۲	۱۰	۱۳۲	جوانمردی
		-	-	۲۲,۴۵	۱,۸۹	۱۳۵,۸۲	۱۷۴	۱۰۱	۱۳۲	رفتار شهروندی

بر اساس اطلاعات به دست آمده از جدول (۱) ملاحظه می‌شود آماره‌های توصیفی نمره‌های ارزیابی مولفه‌های وظیفه‌شناسی، محافظت از منابع، نزاکت، نوع‌دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری، وفاداری، جوانمردی و بالاخره رفتار شهروندی سازمانی در بین مجموع کارکنان زن پرسش شونده به ترتیب برابر با ۱۸/۷۵، ۱۷/۸۱، ۱۷/۳۵، ۱۶/۹۲، ۱۶/۸۲، ۱۶/۲۵، ۱۶/۲۳ و میانگین کل نمره رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۱۳۵/۸۲ می‌باشند که در مجموع میانگین نمره‌های کلیه زیرمتغیرها و متغیر اصلی (رفتار شهروندی

سازمانی) از دیدگاه کارکنان زن منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی از لحاظ آمار توصیفی بالاتر از متوسط ارزیابی می‌شود.

میانگین نمونه یک برآورد نقطه‌ای از میانگین نامعلوم جامعه می‌باشد همان‌طور که در جدول زیر ملاحظه می‌گردد میانگین هر یک از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی (برای هر ۸ مولفه) در فضای نمونه محاسبه شد، جهت تعمیم این نتایج به جامعه آماری لازم است که از آزمون فرض آماری میانگین یک جامعه استفاده کرد. عبارتی در این‌جا درصدد هستیم که تعیین کنیم "آیا وضعیت متغیرهای تحقیق مطلوب است یا نه". جهت پاسخگویی به این سوال چنین فرض می‌شود که اگر میانگین برآورد شده متغیر در فضای جامعه برابر ۲۲/۵ یا بالاتر باشد مطلوب خواهد بود و چنان‌چه کمتر از ۲۲/۵ باشد مطلوب نخواهد بود. عبارت دیگر درمقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت نقطه برش در نظر گرفته شده برای مشخص نمودن وضعیت مطلوب ۴/۵ و بالاتر می‌باشد و با توجه به این‌که در پرسشنامه هر مولفه از ۵ شاخص تشکیل یافته لذا نقطه برش برای هر مولفه از رفتار شهروندی سازمانی نمره ۲۲/۵ می‌باشد.

$$\begin{cases} H_0: \mu \geq 22/5 \\ H_1: \mu < 22/5 \end{cases}$$

همان‌طور که در جدول شماره ۱ ملاحظه می‌گردد، کلیه آ‌های محاسبه شده بزرگ‌تر از آماره آزمون است و در منطقه H_1 واقع شده و کلیه فرضیه‌های صفر رد می‌شود. عبارتی دیگر رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های هشت‌گانه آن از وضعیت مطلوبی برخوردار نیستند.

- اولویت‌بندی و اهمیت مولفه‌های سازه رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه

۱۳ از چه قرار است؟

انجام آزمون فریدمن:

فرض H_0 : میانه تمامی متغیرها برابرند.

فرض H_1 : حداقل دو متغیر وجود دارد که میانه آن‌ها نابرابر است.

جدول شماره (۲): مربوط به میانگین رتبه‌های**متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی**

متغیرها	رتبه
وظیفه‌شناسی	۶/۰۵
محافظت از منابع	۵/۲۹
نزاکت	۴/۹۲
آداب اجتماعی	۴/۷۱
نوع‌دوستی	۴/۰۸
وفاداری	۳/۸۳
وجدان کاری	۳/۸۰
جوائمردی	۳/۳۲

چنان که از جدول فوق بر می‌آید تفاوت زیادی بین میانگین رتبه متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد در مرحله بعد نتیجه تست فریدمن در جدول زیر ارائه می‌گردد:

جدول شماره (۳): نتیجه آزمون فریدمن

معنی‌داری	مقدار آماره خی دو	درجه آزادی	تعداد نمونه
۰/۰۰۰	۱۴۱/۱۳۶	۷	۱۳۲

مقدار آماره خی دو بدست آمده برابر ۱۴۱/۱۳۶ است که بسیار بزرگ‌تر از مقدار (۷ درجه آزادی و خطای آزمون ۵٪) می‌باشد. پس فرض H_0 مبنی بر برابری میان‌های متغیرها رد می‌شود و تفاوت معنی‌داری بین میان‌های حداقل دو متغیر وجود دارد.

مرحله دوم: انجام آزمون‌های تکمیلی

برای تعیین تفاوت میان‌های متغیرها و رتبه‌بندی هر کدام از آن‌ها نیاز به انجام سلسله آزمون‌هایی بر روی متغیرهای مورد تحقیق می‌باشد که به آن‌ها آزمون‌های تکمیلی می‌گویند. ترتیب ورود به آزمون‌های تکمیلی، میانگین رتبه در آزمون گذشته می‌باشد. پس از انجام این آزمون‌ها می‌توان درباره اهمیت هر یک از متغیرها اظهار نظر کرد.

جدول شماره (۴): نتایج آزمون‌های تکمیلی فریدمن

رتبه	عنوان متغیر	میانگین رتبه	عنوان متغیر	میانگین رتبه	رتبه آزادی	شماره محاسب شده	مشارکتی	نیمه آزمون
۱	وظیفه‌شناسی	۱/۶۷	محافظة از منابع	۱/۳۳	۱	۱۹/۵۲	۰/۰۰۰	میان‌ها نابرابرند
۲	محافظة از منابع	۱/۵۲	نزاکت	۱/۴۸	۱	۰/۳۳	۰/۵۸۴	میان‌ها برابرند
۳	نزاکت	۱/۵۵	آداب اجتماعی	۱/۴۵	۱	۱/۸۹	۰/۱۶۹	میان‌ها برابرند
۴	آداب اجتماعی	۱/۵۱	نوع‌دوستی	۱/۴۹	۱	۰/۶۸	۰/۷۹۵	میان‌ها برابرند
۵	نوع‌دوستی	۱/۵۸	وفاداری	۱/۴۲	۱	۳/۷۲	۰/۰۵۴	میان‌ها برابرند
۶	وفاداری	۱/۴۴	وجدان کاری	۱/۵۶	۱	۲/۱۶	۰/۱۴۱	میان‌ها برابرند
۷	وجدان کاری	۱/۵۸	جوانمردی	۱/۴۲	۱	۴/۶	۰/۰۳۲	میان‌ها نابرابرند
۸	وجدان کاری	۱/۲۷	محافظة از منابع	۱/۷۳	۱	۳۰/۲۹	۰/۰۰۰	میان‌ها نابرابرند
۹	محافظة از منابع	۱/۶۵	آداب اجتماعی	۱/۳۵	۱	۱۵/۵۳	۰/۰۰۰	میان‌ها نابرابرند
۱۰	آداب اجتماعی	۱/۶۵	وفاداری	۱/۳۵	۱	۱۳/۲۳	۰/۰۰۰	میان‌ها نابرابرند

با توجه به آزمون‌های فریدمن انجام گرفته در مورد ترتیب اهمیت مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای زیر مجموعه آن می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد:

۱. اهمیت و رتبه مولفه‌ی وظیفه‌شناسی از مولفه‌ی محافظت از منابع بیشتر است.
۲. مولفه‌ی محافظت از منابع و مولفه‌ی نزاکت از نظر اهمیت و رتبه تقریباً برابر بوده و تفاوت معنی‌داری بین آن‌ها مشاهده نمی‌شود.
۳. مولفه‌ی نزاکت و مولفه‌ی آداب اجتماعی از نظر اهمیت و رتبه تقریباً برابر بوده و تفاوت معنی‌داری بین آن‌ها مشاهده نمی‌شود.
۴. مولفه‌ی آداب اجتماعی و مولفه‌ی نوع‌دوستی از نظر اهمیت و رتبه تقریباً برابر بوده و تفاوت معنی‌داری بین آن‌ها مشاهده نمی‌شود.
۵. مولفه‌ی نوع‌دوستی و مولفه‌ی وفاداری از نظر اهمیت و رتبه تقریباً برابر بوده و تفاوت معنی‌داری بین آن‌ها مشاهده نمی‌شود.
۶. مولفه‌ی وفاداری و مولفه‌ی وجدان کاری از نظر اهمیت و رتبه تقریباً برابر بوده و تفاوت معنی‌داری بین آن‌ها مشاهده نمی‌شود.
۷. اما اهمیت و رتبه مولفه‌ی وجدان کاری بیشتر از مولفه‌ی جوانمردی است.
۸. هم‌چنین اهمیت و رتبه مولفه‌ی محافظت از منابع بیشتر از مولفه‌ی وجدان کاری است.
۹. در مقایسه بین مولفه‌ی محافظت از منابع و مولفه‌ی آداب اجتماعی مشخص شد که اهمیت مولفه‌ی محافظت از منابع از مولفه‌ی آداب اجتماعی بیشتر است.

۱۰. هم‌چنین در مقایسه بین مولفه آداب اجتماعی و مولفه وفاداری مشخص شد که اهمیت مولفه آداب اجتماعی بیشتر از مولفه وفاداری است.

بعنوان نتیجه‌گیری چنین می‌توان گفت که در سطح خطای ۵٪ اهمیت مولفه‌ها به ترتیب زیر می‌باشد:

سطح اول: مولفه وظیفه‌شناسی

سطح دوم: مولفه‌های محافظت از منابع و نزاکت

سطح سوم: مولفه‌های آداب اجتماعی، نودوستی

سطح چهارم: مولفه‌های وفاداری و وجدان کاری

سطح پنجم: جوانمردی.

- آیا بین دیدگاه کارمندان زن و اعضای هیئت علمی زن در مورد وضعیت رفتار شهروندی سازمانی تفاوت وجود دارد؟

بر اساس اطلاعات بدست آمده از جدول شماره ۵ ملاحظه می‌شود میانگین نمره‌های رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان برابر با ۱۴۴/۴ با انحراف معیار ۲۰/۵۲ و در بین اعضای هیئت علمی برابر با ۱۳۱/۰۴۲ با انحراف معیار ۲۳/۲۴ می‌باشد.

جدول شماره (۵): آمار توصیفی مربوط به کارمندان و اعضای هیئت علمی

نوع شغل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین
کارمند	۴۴	۱۴۴/۴	۲۰/۵۲	۳/۰۹
هیئت علمی	۸۸	۱۳۱/۰۴۲	۲۳/۲۴	۲/۴۷

مطابق جدول شماره ۶ و با توجه به آزمون تفاوت میانگین انجام شده ملاحظه می‌شود که معیار $t=۳/۱۴$ با سطح معنی‌داری ۰/۰۰۲ حاکی از این است که تفاوت میانگین نمره‌های نگرش کارمندان و اعضای هیئت علمی نسبت به رفتار شهروندی سازمانی از لحاظ آماری معنی‌دار است و اعضای هیئت علمی نسبت به کارمندان نمره کمتری به میزان مراعات رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه داده بودند.

جدول شماره (۶): آزمون T مستقل برای تعیین تفاوت یا عدم تفاوت دیدگاه‌ها

F	معنی‌داری	t	درجه آزادی	معنی‌داری
۱/۰۹۴	۰/۲۹۸	۳/۱۴	۱۳۰	۰/۰۰۲
		۳/۲۷	۹۶/۲۶	۰/۰۰۱

بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی بعنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرانتشی کارکنان و مدیران تاکید می‌ورزد در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سازمانی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین‌کننده دارد پژوهشگران عرصه مدیریت و سازمان برای رفتار شهروندی سازمانی مولفه‌های متعددی ذکر کرده‌اند که در این مطالعه به هشت دسته از این مولفه‌ها در منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی پرداخته شده است. اما پژوهش میدانی حاضر عمدتاً حول محور ارزیابی وضعیت موجود عناصر مطروحه در رفتار شهروندی سازمانی بود که آمار توصیفی هر یک از مولفه‌ها گویای وضعیت بالای متوسط برای آن‌ها بود. جهت پاسخگویی به این سوال که آیا وضعیت مولفه‌ها مطلوب است یا نه؟ نتایج تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها نشان داد که کلیه ابعاد محاسبه شده بزرگ‌تر از آماره آزمون بود فلذا مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از وضعیت مطلوبی برخوردار نبودند که این یافته با نتایج تحقیق سیدمحمد مقیمی (۱۳۸۴)، و به نوعی با یافته پژوهش هویدا و نادری (۱۳۸۹) همخوانی دارد. بر اساس نتایج این پژوهش و با توجه به آزمون‌های فریدمن انجام گرفته در مورد ترتیب و اهمیت مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌توان چنین عنوان نمود که در سطح خطای ۰/۰۵ اهمیت متغیرها به ترتیب زیر می‌باشد:

سطح اول: مولفه وظیفه‌شناسی

سطح دوم: مولفه‌های محافظت از منابع و نزاکت

سطح سوم: مولفه‌های آداب اجتماعی، نوع دوستی

سطح چهارم: مولفه‌های وفاداری و وجدان کاری

سطح پنجم: جوانمردی

از طرفی با توجه به نتایج این پژوهش بین دیدگاه‌های کارمندان و اعضای هیئت علمی نسبت به مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و اعضای هیئت علمی نسبت به کارکنان به رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه نمره کمتری داده‌اند که این یافته به نوعی با یافته‌های پژوهش هویدا و نادری (۱۳۸۹) همخوانی دارد که در این زمینه می‌توان چنین استدلال کرد که اعضای هیئت علمی محافظه‌کاری را کنار گذاشته و مطالبه رفتاری بیشتری از دانشگاه دارند که این موضوع می‌تواند منبعث از تنوع دانش و آگاهی‌ها و تجارب اساتید و سطح بالای مطالعات و سوالات آنان و به تبع آن از سطح بالای انتظارات آنان از دانشگاه باشد.

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر به عنوان بخشی از اساسی‌ترین پیشنهادهای پژوهش محسوب می‌گردند:

- با توجه به این که وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی با وضعیت مطلوب آن فاصله دارد لذا توصیه می‌شود مسئولین دانشگاهی شکاف موجود را به عنوان دغدغه مدیریتی تلقی نموده و برای ارتقای

آن برنامه‌ریزی نموده و از تمام پتانسیل‌ها (فرهنگی، حوزوی، رسانه‌ای، آکادمیکی و ...) و شیوه‌های خلاقیت‌آمیز استفاده نمایند.

- پیشنهاد می‌شود هشت خصیصه رفتاری پیشرفته و متعالی در قالب کارگاه‌های آموزشی برای تمام کارکنان آموزش داده شود.

- پیشنهاد می‌شود با توجه به نقطه نظرات متفاوت اعضای هیئت علمی واحدها، مسئولین واحدها دیدگاه‌ها و مطالبات فکری و رفتاری آن‌ها را در کنار دیدگاه کارمندان بیشتر مورد ملاحظه قرار داده و پاسخ مساعد دهند.

- با توجه به این‌که در وضع موجود مولفه‌های جوانمردی، وجدان‌کاری، وفاداری به ترتیب نامطلوب‌ترین وضعیت را دارند لذا پیشنهاد می‌گردد مولفه‌های مذکور در اولویت تصمیمات و اقدامات مسئولین قرار گیرند.

- پیشنهاد می‌شود برای فرهنگ‌سازی و الگوسازی جهت توسعه رفتار شهروندی سازمانی، همه ساله شهروند سازمانی نمونه انتخاب و معرفی و تقدیر گردد.

منابع

- اسلامی، ح؛ و دیگری. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی. ماهنامه تدبیر. سال هیجدهم، شماره ۱۸۷، صص ۸۵-۵۰. توره، ن؛ و دیگران. (۱۳۸۷). بررسی ابعاد رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های دولتی. ششمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- کاظمی، م؛ و دیگری. (۱۳۸۴). رفتار مدنی سازمانی، تبیین بعد رشد یافته‌ای از رفتار و عملکرد انسان‌ها در زندگی سازمانی. سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- مقیمی، س. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تنوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم، زمستان، صص ۴۸-۱۹.
- هاشمی، س؛ و دیگری. (۱۳۸۹). شناخت رفتار شهروندی سازمانی و ارزیابی نقش آن در عملکرد سازمان به منظور ارائه راهکارهای لازم برای بهبود وضعیت رفتار شهروندی سازمانی. هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- هویدا، ز؛ و دیگری. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. مجله پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال نهم، شماره ۱، صص ۱۱۸-۱۰۳.

Castro. (2004). **The influence of employee organizational citizenship behavior customer loyalty.** international journal of service industry management, vol, 15, N. 1.

Jahangir, N. (2004). **Organizational Citizenship behavior: its nature and antecedents.** brac university journal, vol .I no, 2 pp. 75-85.

Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome,** Lexington book, Lexington, MA.

Izhar, O. (2009). **Organizational citizenship behavior in teaching: the consequences for teachers, pupils and the schools.** international journal of educational management, vol 23, no 5.