

بررسی تاثیر ویژگی‌های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی  
(مطالعه موردی، کارکنان مناطق پنج گانه شهرداری رشت)

حسین خنیفر<sup>۱</sup>

فرشید خمویی<sup>۲</sup>

سهیل نجات<sup>۳</sup>

مهدی مهدبی<sup>۴</sup>

چکیده

در ادبیات آکادمیک و حرفه‌ای مدیریت، توجه قابل ملاحظه‌ای برای فهم تاثیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای فرا وظیفه‌ای کارکنان بر مشارکت آنان به صورت مثبت در عملکرد سازمان شده است. رفتار شهروندی سازمانی، نگرش و ظرفیت کارکنان را برای توانمندسازی و انعطاف‌پذیری بالاتر آنها در راستای اهداف سازمان و در شرایط مختلف محیطی فراهم می‌آورد. این پژوهش صرفاً کارکنان مناطق پنج گانه شهرداری شهر رشت را مورد مطالعه قرار می‌دهد. ضریب آلفای کرونباخ کلی پرسشنامه ۰/۹۱ به دست آمد. همچنین برای سوالات متغیرها به ترتیب ۰/۷۹۹ برای ویژگی‌های شغلی و ۰/۸۶۵ برای رفتار شهروندی سازمانی به دست آمد. به منظور سنجش روایی پرسشنامه از تکنیک تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم از طریق نرم افزار LISREL 8.8 استفاده شده است.

واژه‌های کلیدی: ویژگی‌های شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، شهرداری رشت

استاد دانشکده مدیریت پردیس فارابی دانشگاه تهران

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی پردیس فارابی دانشگاه تهران

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی پردیس فارابی دانشگاه تهران

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی پردیس فارابی دانشگاه تهران

[www.accfincnf.com](http://www.accfincnf.com)

#### مقدمه

در دنیای پررقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان‌شان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات، باز هم در عملکرد کارایی سازمان شکاف وجود دارد اکنون قویا این اعتقاد وجود دارد که عملکرد کارایی سازمان تا حدود زیادی به تلاش کارکنان که فراتر از الزامات تعریف شده نقش می‌باشد بستگی دارد. در سال‌های اخیر توسعه تکنولوژی‌های جدید و رشد فزاینده جهانی اقتصاد منجر به رقابت فزاینده و تغییرات سریع در ماهیت کار سازمان و کارکنانشان شده است (صنوبری، ۱۳۷۸).

در ادبیات آکادمیک و حرفه‌ای مدیریت، توجه قابل ملاحظه‌ای برای فهم تاثیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهایی فراوظیفه‌ای کارکنان بر مشارکت آنان به صورت مثبت در عملکرد سازمان شده است. رفتار شهروندی سازمانی، نگرش و ظرفیت کارکنان را برای توانمندسازی و انعطاف‌پذیری بالاتر آنها در راستای اهداف سازمان و در شرایط مختلف محیطی فراهم می‌آورد. بنابراین وفاداری و تعهدی که در کارکنان ایجاد می‌شود عاملی برای تضمین سلامت سازمان و بقای آن در محیط رقابتی و متحول محسوب می‌شود (فانی و همکاران، ۱۳۹۰).

بانمان و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز می‌دهند. عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌های بزرگ می‌شود این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند (صنوبری، ۱۳۸۷).

تحقیقات قابل توجهی در خصوص رفتار مطلوب و درعین حال غیررسمی در سازمان صورت گرفته است. به چنین رفتاری، رفتار شهروندی سازمانی یا سندرم سرباز خوب گفته می‌شود (Organ, 1983).

شهروند سازمانی کسی است که عادت دارد رفتارهایش فراتر از نقش، وظایف سازمانی و شرح شغل باشد. یک شهروند سازمانی به دنبال این نیست که رفتارهای شایسته‌اش منتج به پاداش‌های سازمانی شود. به‌واقع ریشه این رفتارها در از خودگذشتگی شغلی نهفته است. با این باور که رفتارهای شایسته وی به پیشرفت سازمان کمک می‌کند (ابراهیم‌پور و همکاران، ۱۳۹۰).

بسیاری از سازمان‌ها به منظور افزایش کارایی خود مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را به اجرا گذاشته‌اند و چنین رفتاری را در سازمان‌های خصوصی و دولتی افزایش داده‌اند. اما در ایران مفهوم رفتار شهروندی سازمانی هنوز مفهومی ناآشنا محسوب می‌شود. هرچند در سال‌های اخیر بررسی‌های متعددی در این زمینه انجام شده است، ولی پرداختن به تاثیرگذاری مباحث تخصصی‌تر سازمان و مدیریت نظیر ویژگی‌های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند افزون بر کمک به مبانی نظری آن را در ایران به برخی مسائل مبتلا به سازمان‌ها پاسخ ارائه نماید (ابراهیم‌پور، ۱۳۹۰).

از این رو در مقاله حاضر به بررسی "تاثیر ویژگی‌های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی" پرداخته و در صدد جستجوی پاسخ به پرسش‌های زیر است:

ویژگی‌های شغلی چه تاثیری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند؟ تنوع مهارت، ماهیت شغل، اهمیت شغل، استقلال شغلی و بازخور شغلی تا چه میزانی در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تاثیرگذار هستند؟ افزون بر آن با معنی تلقی نمودن کار، آگاهی از نتایج عملکرد و مسئول بودن در قبال کار چه میزانی در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی موثر است؟

## ادبیات نظری پژوهش

### مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

باتمان و ارگان برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را وضع کردند و آن را این گونه تعریف نمودند: رفتاری فردی، که داوطلبانه است، به طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی سازمان را افزایش خواهد داد (صنوبری، ۱۳۸۷). قبل از آن‌ها افرادی همچون کتز و کان با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و "رفتارهای نوآورانه و خودجوش" در دهه ۷۰ و ۸۰ میلادی و پیش از آن‌ها، چستر بارنارد با بیان مفهوم "تمایل به همکاری" در سال ۱۹۳۸ میلادی، این موضوع را مورد توجه قرار دادند (podsakoff et al., 2000).

این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول این که این رفتار داوطلبانه و اختیاری است؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم این که مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد به این معنا که این رفتار کارکرد کارآمد سازمان را اشاعه می‌دهد و ویژگی سوم این است که به صراحت یا به طور مستقیم در نظام رسمی پاداش ارجح داده نمی‌شود (فانی و همکاران، ۱۳۹۰).

### ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی

صاحب نظران عرصه رفتار سازمانی پس از مطالعات متعدد خود پیرامون این پدیده، ویژگی‌های زیر را به عنوان ویژگی‌های اصلی رفتارهای شهروندی سازمانی عنوان نمودند. غیر قطعی بودن (غیردستوری بودن):

ارائه خدمات به مشتریان نیازمند تعاملات شخصی کارکنان سازمان با مشتریان است. این تعاملات می‌تواند منجر به ایجاد یک رابطه بلند مدت بین کارکنان ارائه دهنده خدمت و مشتریان سازمان گردد، ضمن آن که کارکنان را قارد می‌سازد تا نیازهای مشتریان، عادات و طرز تفکرهای آن‌ها را فراگرفته و به ذهن خود بسپارند تا بدین ترتیب بتوانند در مواقع ضروری، خدمات اختصاصی به هریک از مشتریان ارائه داده تا مشتریان نیز از قبل این

رابطه را احساس نمایند که برای سازمان حائز اهمیت هستند. اما نکته مهم این است که نوشتن مشخصات و شرح شغل دقیق برای تمامی این تعاملات امکان ندارد. بلکه این کارمند است که باید نسبت به ارائه بهترین رفتار بنا به تشخیص خود اقدام نماید.

رفتارهایی که ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان می‌باشد:

بسیاری از ابعاد خدمات شامل ابتکارات و خلاقیت‌های منحصر به فرد هر یک از کارکنان در ارائه خدمات می‌باشد. مطالعات نشان داده است که این خلاقیت‌ها در نحوه ارائه خدمات، اثربخش بر روی رضایت مشتریان دارد. ارائه دادن این‌گونه خلاقیت‌های فردی در رفتارهای کارکنان، در مواقعی که شکست خدماتی برای سازمان رخ داده است در مقایسه با شرایطی که این مشکلات وجود ندارد، از اهمیت بیشتری برخوردار است. ضمن آن که باید عنوان نماییم، اثرات این ابتکارات و خلاقیت‌های فردی کارکنان بر ادراک مشتریان، از محیطی به محیط دیگر نیز متفاوت است.

رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد:

به هنگام تعامل کارکنان با مشتریان سازمان، هر یک از کارکنان می‌توانند از میان رفتارهای مختلفی که اثرات متفاوتی نیز بر سازمان و مشتریان دارند، یکی از آن‌ها را ارائه دهند. باید اشاره کرد که انتخاب این رفتار نیز به منافع سازمان بستگی دارد. یعنی هر یک از کارکنان با سبک و سنگین کردن اثرات هر یک از رفتارها بروی منافع سازمان و مشتریان، نسبت به انتخاب و ارائه رفتار اقدام می‌نمایند، به طوری که منفعت سازمان، مشتریان و خود فرد به بالاترین مقدار ممکن برسد (سام بند و زنگویی، ۱۳۸۹).

#### ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

علی‌رغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مرور بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می‌گردد. نتایج حاصل از مرور ادبیات نشان می‌دهد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده است که البته هم‌پوشی‌های بسیاری بین آن‌ها وجود دارد. (صنوبری، ۱۳۸۷).

ارگان (۱۹۸۸) مقیاس چند بعدی از رفتار شهروندی سازمانی ارائه کرد. این مقیاس متشکل از ابعادی پنجگانه است که ساختار OCB را تشکیل می‌دهد، این پنج بعد عبارتند از:

۱. **وظیفه شناسی:** اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است. ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند، که این نشان‌دهنده وظیفه‌شناسی بالای آن‌ها است.

۲. **نوع دوستی:** 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 می‌کند.

۳. **فضیلت مدنی:** 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 توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می‌شود.

۴. **جوانمردی:** جوانمردی یا تحمل‌پذیری چهارمین بعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیتهای نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره می‌کند. در واقع تاکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن.

۵. **ادب و نزاکت:** مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، اطلاع دادن قبل از عمل، و رد و بدل کردن اطلاعات (سام بند و زنگویی، ۱۳۸۹).

"مارکوزی"<sup>۵</sup> رفتار شهروندی سازمانی را به دو نوع تقسیم می‌کند:

۱. یاری و کمک مثبت و فعال.

۲. اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان فرد لطمه وارد می‌کند

"پودساکف"<sup>۶</sup> در سال ۲۰۰۰ میلادی دسته‌بندی مفصلی از این‌گونه رفتارها انجام

داده است که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت دسته تقسیم می‌نماید.

۱. رفتارهای یاری‌گرایانه؛

۲. نوآوری فردی؛

۳. جوانمردی؛

۴. فضیلت مدنی؛

۵. تعهد سازمانی؛

۶. خودرضایت‌مندی؛

۷. رشد فردی؛ (صنوبری، ۱۳۸۷).

بورمن و موتویدلو<sup>۷</sup>، به طور خاص برای تبیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی پنج

بعدی ارائه می‌نمایند که این ابعاد عبارتند از:

۱. پشتکار توأم با شور، شوق و تلاش فوق‌العاده که برای تکمیل فعالیت‌های کاری به طور

موفقیت آمیز ضروری است؛

۲. داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری

افراد نیست؛

۳. مساعدت و همکاری با دیگران؛

۴. پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی؛

۵. پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی (Borman et al., 2001).

### عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی

بررسی‌های فراتحلیلی در خصوص ارتباط بین OCB و عوامل اثرگذار بر آن بیانگر این

واقعیت است که چهارده دسته از این عوامل مورد تاکید تحقیقات بوده است که عبارتند از:

۱. ویژگی‌های فردی کارکنان

۲. ویژگی‌های شغلی

<sup>6</sup> Podsakoff

<sup>7</sup> Borman & Motowidlo

۳. ویژگی‌های سازمانی

۴. رفتارهای رهبری

ریچارد هاکمن و جورج اولدهام (۱۹۷۶) توانستند الگوی ویژگی‌های شغلی را ارائه نمایند. این نظریه بیان می‌دارد که رضایت شغلی، انگیزش درونی و عملکرد را می‌توان از طریق پنج ویژگی پیش‌بینی کرد. با توجه به الگوی ویژگی شغلی هر نوع کار یا شغل را می‌توان بر حسب

پنج بعد اصلی کار به شرح زیر بیان کرد:

۱. **تنوع مهارت:** یعنی میزانی که شاغل به تنوعی از فعالیت‌ها برای انجام کار نیازمند است. تنوع مهارت درجه نیازمندی شغل به فعالیت‌های متنوع است که لازمه آن داشتن مهارت‌ها و استعدادهای مختلف است.
  ۲. **اهمیت شغل:** میزانی که شغل فرد روی زندگی و شغل سایر افراد تاثیر می‌گذارد.
  ۳. **هویت کار:** میزانی که شاغل یک کار را به طور کامل انجام می‌دهد به عبارتی وظایف شغلی که از ابتدا تا انتها به نحوی معین شده اند که فرد تصور کاملی از وظایف خود دارد.
  ۴. **بازخورد شغلی:** میزان یا درجه ای که نتیجه حاصل از کارهای انجام شده و اطلاعات در مورد اثربخشی عملکرد به صورت مستقیم به کارمند داده می‌شود.
  ۵. **استقلال کار:** میزان یا درجه ای که کارمند دارد آزادی عمل است و می‌تواند به هنگام انجام کار و تعیین مراحل انجام کار از اختیارات و آزادی عمل برخوردار شود. (ابراهیم‌پور و همکاران، ۱۳۹۰)
- الگوی ویژگی‌های شغلی از بسیاری جهات مورد تحقیق قرار گرفته است. نتیجه بیشتر تحقیقات چارچوب کلی تئوری را تایید می‌نماید (یعنی مجموعه‌ای از ویژگی‌های شغلی وجود دارند و این ویژگی‌ها بر رفتار اثر می‌گذارند). ولی در مورد این که کدام یک از ویژگی‌های شغلی هسته مرکزی را تشکیل می‌دهند توافق نظر کاملی وجود ندارد. با توجه به مدارک و شواهد موجود می‌توان نتایج حاصل از تحقیقاتی را که در این زمینه انجام



شده است به صورت زیر خلاصه کرد:

- کسانی که به کارهایی با ویژگی‌های عمده مشغولند احساس رضایت بیشتری می‌کنند، بیشتر تحریک می‌شوند، دارای انگیزه‌ی بیشتری بوده و در مقایسه با کسانی که به چنین کارهایی مشغول نیستند بازدهی بالاتری دارند.
- ویژگی‌های شغلی موجب می‌شوند تا شخص از نظر روانی در بهترین وضعیت قرار گیرد، چنین روحیه‌ای می‌تواند بر بازدهی او اثر بگذارد.

وقتی که مشاغل به لحاظ ویژگی‌های شغلی بالا باشند موجب می‌شود افراد کارشان را بامعنا احساس کنند، در این صورت قادر می‌شوند مسئولیت را تجربه نموده و از نتایج واقعی فعالیت‌های کاری خود آگاهی یابند. در واقع بسیاری از پژوهش‌های انجام شده نشان داده است که ویژگی‌های شغلی با رضایت شغلی رابطه دارند؛ درصد زیادی از وردایی رضایت شغلی توسط ویژگی‌های شغلی تبیین می‌شود. (رضایی و صنوبری، ۱۳۸۹).

#### پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمان

اگرچه بخش عمده‌ای از تحقیقات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بر روی

ادبیات این موضوع انجام شده است اما تحقیقات جدید در این زمینه اخیراً بر روی پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی متمرکز شده‌اند. بالاخص بر روی دو موضوع و مساله

کلیدی یعنی:

الف) تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارزشیابی عملکرد.

ب) تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد موفقیت سازمانی.

مکنزی، پودساکوف و همکاران (۱۹۹۳) چندین دلیل عمده در نظر گرفتن رفتار

شهروندی سامانی در ارزیابی عملکرد کارکنان از سوی مدیران را بدین شرح بیان می‌کنند:

#### ۱. قاعده مقابله به مثل

گولدنر (۱۹۶۴) بیان می‌کند که افراد سعی دارند کمک‌های دیگران به خود را جبران کنند

و به آنان توجه و ملامت نمایند و با آنان منصفانه برخورد کنند. بنابراین در صورتی که

رفتارهای شهروندی سازمانی دارای تاثیر مثبت برای مدیران و سازمان باشد. مدیران نیز این گونه رفتارها را در ارزیابی عملکرد کارکنان در نظر می گیرند.

## ۲. نظریه ضمنی عملکرد

برمن و کنی (۱۹۷۶) بیان می کنند که ارزیابان معمولاً درباره رخدادهای همزمان، حوادث و یا رفتارها، دارای نظریه ضمنی هستند. بنابراین اگر یک مدیر به طور ضمنی اعتماد پیدا کند که رفتار شهروندی و عملکرد کلی سازمان با یکدیگر در ارتباطاند و مدیر اغلب رفتارهای شهروندی را از کارکنان مشاهده کند به طور ضمنی استنباط می کند کارمندان دارای عملکرد بالایی هستند.

## ۳. تاثیر رفتاری و قابلیت دسترسی

دنیزی، کافرتی و مگلینو (۱۹۸۴) بیان می کنند که مدیران هنگام ارزیابی عملکرد کارکنان به دنبال اطلاعات مجزا هستند. و از آنجایی که رفتارهای شهروندی سازمانی جزو رفتارهای رسمی مورد نیاز سازمان نیستند ممکن است این رفتارها شکل های مجزایی از رفتار باشند که مدیران در ارزیابی عملکرد به دنبال آنها هستند.

## ۴. همبستگی های مشتبه کننده

چپمن (۱۹۶۷) بیان کرده است که همبستگی های مشتبه کننده از تمایل افراد به برقرار کردن رابطه بین دو چیز یا حادثه زمانی که بیش از آنچه انتظار می رود با همدیگر اتفاق می افتند ناشی می شود. (صنوبری، ۱۳۸۹)

## اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان

یکی از اصول تعریف اولیه ارگان (۱۹۸۸) از رفتار شهروندی سازمانی این است که: زمانی که بر طول زمان و بر افراد انباشته شود چنین رفتاری، اثربخشی سازمان را افزایش می دهد. به یک معنی دلایل چندی در مورد چرایی تاثیر رفتارهای شهروندی بر اثربخشی سازمان وجود دارد:

۱. رشد و تقویت بهره‌وری همکاران
۲. افزایش بهره‌وری اداری
۳. آزاد کردن منابع برای تولید بیشتر
۴. جلوگیری از تخصیص منابع کمیاب به فعالیت‌های حفظ و نگهداری
۵. هماهنگی بین اعضای تیم و فعالیت‌های گروهی
۶. توانایی جذب و نگهداری بهترین افراد از طریق محیط کاری جذاب
۷. ثبات عملکرد سازمان
۸. توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی

#### برخی تحقیقات انجام شده در این زمینه

در این قسمت به برخی از تحقیقات انجام شده در مورد رفتار شهروندی سازمانی اشاره می‌شود. مرور برخی از نتایج تحقیقات این نکته را نشان می‌دهد که عوامل زیادی بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است. باتمان و ارگان (۱۹۸۳) در مطالعات تجربی خود از ۸۲ کارمند غیردانشگاهی، مدیران اداری در یک دانشگاه ایالت غربی به این نتیجه رسیدند که بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نکته مهم این تحقیق این بود که سرپرستی و فرصت‌های ارتقاء نسبت به پرداخت دستمزد، تعامل با همکاران اهمیت بیشتری دارد. مک نیلی و مک نیلو (۱۹۹۴) در بررسی خود در مورد رضایت شغلی و پاداش منصفانه به این نتیجه رسیدند رضایت شغلی با رفتارهای اجتماعی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

تانگ و ابراهیم (۱۹۹۸) از طریق یک نمونه ۱۵۵ نفری در آمریکا و ۳۷۸ نفری در عربستان و مصر به ارزیابی "پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی" در آمریکا، عربستان و مصر پرداختند. آنان با استفاده از روش توصیفی-همبستگی بررسی خود را انجام داده و به این نتیجه رسیدند بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت درونی و بیرونی، عزت نفس، کاهش استرس کاری و تحقق اهداف فردی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. بوگر

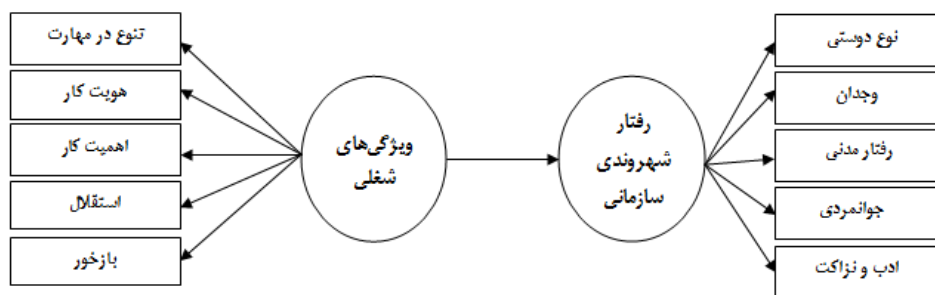
وسومچ (۲۰۰۴) از طریق بررسی "تاثیر توانمندسازی معلمان بر تعهد شغلی، حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس" به این نتیجه رسیدند بین رفتار شهروندی سازمانی معلمان و توانمندسازی، تعهد شغلی و تعهد حرفه‌ای آن‌ها رابطه معنی‌دار وجود دارد. در این زمینه به برخی از تحقیقات درون کشوری اشاره می‌شود.

زارعی متین و همکاران (۲۰۰۶) در تحقیقی با عنوان "شناخت عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمان" به این نتیجه رسیدند در سازمان‌های مورد بررسی از لحاظ شاخص‌های انسانی رفتار شهروندی یعنی شاخص‌های فداکاری، مشارکت (مدنی، اجتماعی، وظیفه‌ای و حمایتی) و توجه و احترام، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد؛ اما به لحاظ شاخص‌های سازمانی بین سازمان‌های مذکور از لحاظ وظیفه‌شناسی، جوانمردی و وفاداری تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

#### مدل مفهومی تحقیق

با توجه به تعاریف مطرح شده، ذکر پژوهش‌های گذشته و نیز فرضیه‌های پژوهش، محققان این مطالعه مدل مفهومی زیر را برای نشان دادن نحوه تأثیرگذاری ویژگی‌های شغلی بر

رفتار شهروندی سازمانی ترسیم کرده‌اند.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

#### فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: بین مشخصه‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

داری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. بین تنوع مهارت و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین هویت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین اهمیت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۴. بین استقلال کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۵. بین بازخورد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

### روش شناسی پژوهش

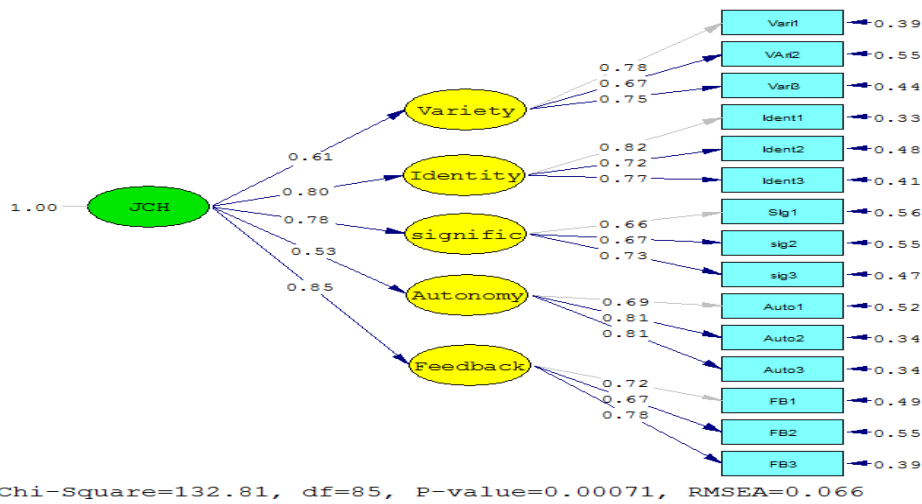
پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی است، از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی (غیر آزمایشی) از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌رود و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع همبستگی قلمداد می‌شود. همچنین روش انجام پژوهش به صورت پیمایشی است. مهم‌ترین مزیتی که پژوهش‌های پیمایشی دارند قابلیت تعمیم نتایج آنها است (نرگسیان و همکاران، ۱۳۹۳).

### ابزار و روش گردآوری داده، روایی و پایایی

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه است و روایی محتوایی آن توسط اساتید و خبرگان تأیید و روایی تحلیلی آن نیز به وسیله نرم افزار لیزرل مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش تأثیر ویژگی‌های شغلی از پرسشنامه ۱۵ سوالی وورستر و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۰۵) استفاده شد. این پرسشنامه ویژگی‌های شغلی را در قالب پنج بعد تنوع در مهارت (سوال‌های ۱-۳)، هویت کار (۴-۶)، اهمیت کار (۷-۹)، استقلال (۱۰-۱۲) و بازخورد (۱۳-۱۵) با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌سنجد. همچنین به کمک پرسشنامه<sup>۹</sup> ۱۵ سوالی اورگان و کانوسکی ابعاد پنجگانه رفتار شهروندی سازمانی سنجیده شد که در آن برای سنجش بعد نعدوستی (سوال‌های ۱-۳)، وجدان (۴-۶)، جوانمردی (۷-۱۰)، رفتار مدنی (۱۱-۱۳) و ادب و نزاکت (۱۴-۱۵) به کار رفته است. در این پرسشنامه از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم-کاملاً ناموافقم) و برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۵۰ پرسشنامه پیش‌آزمون انجام و با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ کلی پرسشنامه ۰/۹۱ به دست آمد. همچنین برای سوالات متغیرها به ترتیب ۰/۷۹۹ برای ویژگی‌های شغلی و ۰/۸۶۵ برای رفتار شهروندی سازمانی به دست آمد.

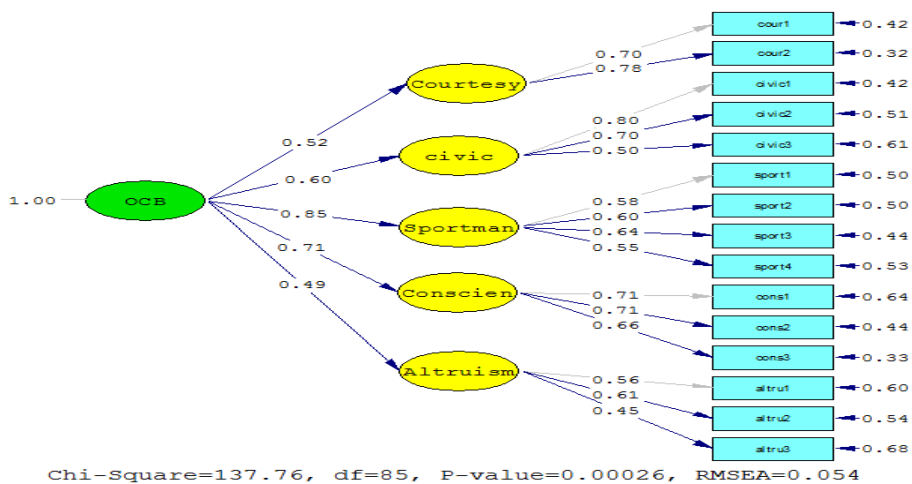
به منظور سنجش روایی پرسشنامه از تکنیک تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم از طریق نرم افزار LISREL8.8 استفاده شده است. همانطور که در شکل های ۲ و ۳ ملاحظه می شود هر دو الگوی اندازه گیری از لحاظ شاخص های تناسب (برازش) در وضعیت مناسبی می باشد زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی هر دو الگو کوچکتر از ۳ و مقدار RMSEA نیز زیر ۰/۰۸ می باشد. شکل سه الگوی اندازه گیری مربوطه در زیر آورده شده است که در قسمت الف مدل اندازه گیری ویژگی های شغلی نشان داده شده است و در قسمت ب مدل اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی دیده می شود.

### الف- مدل اندازه گیری ویژگی های شغلی



شکل ۲. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم ویژگی های شغلی

### ب- مدل اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی



شکل ۳. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم رفتار شهروندی سازمانی

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان شهرداری‌های مناطق پنجگانه رشت تشکیل می‌دهند. براساس جدول مورگان و کرجسی زمانی که حجم جامعه محدود باشد (۳۴۰)، حجم نمونه ۱۸۰ نفر برآورد می‌شود در نتیجه طبق تجربه محققان تعداد بیشتری پرسشنامه در جامعه آماری پژوهش پخش شد و در نهایت تعداد ۲۰۰ پرسشنامه برای تحلیل استفاده شد.

### جدول ۱. نتایج بخش آمار توصیفی

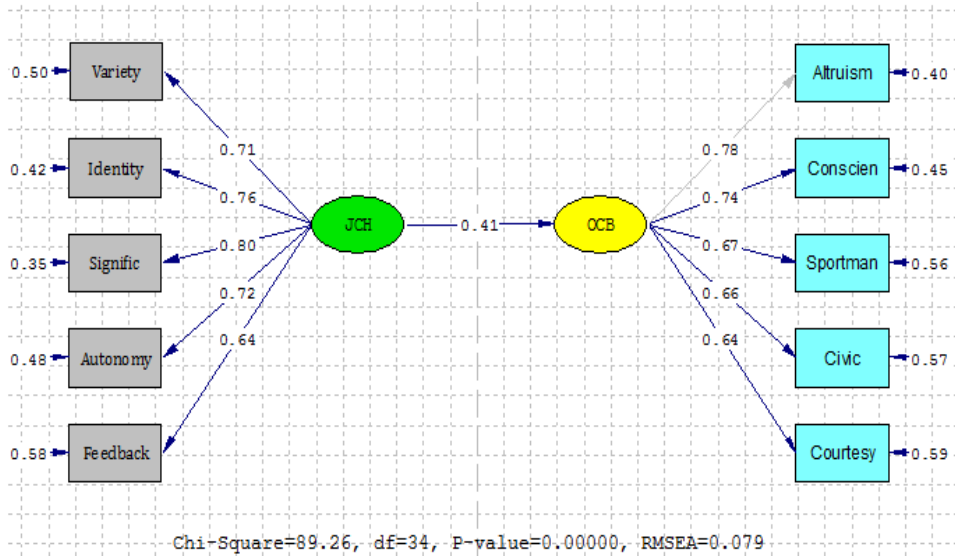
شاخص	مرد	زن	فراوانی	
جنسیت	٪۷۱/۸	٪۲۸/۲		
سن	زیر ۲۵ سال	۲۵ سال تا زیر ۳۵ سال	۳۵ سال تا ۴۵ سال	بالای ۴۵ سال
	٪۱۹/۵	٪۲۵/۸	٪۳۳/۶	٪۲۱/۱
تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد و بالاتر
	٪۱۵/۹	٪۲۱/۱	٪۳۸/۶	٪۲۴/۳
سابقه	زیر ۵ سال	۵ تا زیر ۱۰ سال	۱۰ تا زیر ۱۵ سال	بالای ۱۵ سال
	٪۱۱/۴	٪۲۹/۴	٪۴۰/۵	٪۱۸/۷

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل و مقادیر شاخص تناسب بدست آمده، مناسب می باشد. ضمناً کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنی دار است.

مدل ساختاری (تحلیل مسیر)

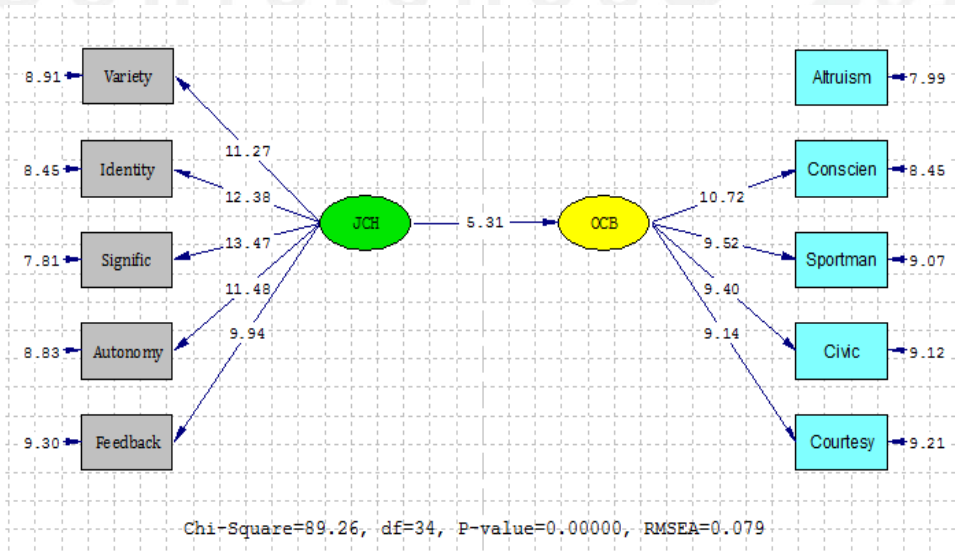
بعد از حصول اطمینان از صحت مدل‌های اندازه‌گیری به سراغ آزمون فرضیات تحقیق می‌رویم که نتایج آن به صورت زیر می‌باشد.

الگوی تخمین استاندارد



شکل ۴. الگوی تخمین استاندارد مدل ساختاری پژوهش

الگوی اعداد معناداری



شکل ۵. الگوی اعداد معناداری مدل ساختاری پژوهش



### شاخص‌های برازش مدل

"برازش مدل" تعیین کننده درجه‌ای است که داده‌های واریانس-کواریانس نمونه‌ای مدل معادلات ساختاری را حمایت می‌کند (قاسمی، ۱۳۸۸؛ به نقل از اسفیدانی و محسنین، ۱۳۹۲). برازش مدل پژوهش به شرح جدول (۴) می باشد.

#### جدول ۴. آزمون برازش الگوی مفهومی

شاخص برازش	مقدار مطلوب	نتیجه
کای اسکوئر بهنجار شده (Chi-square/df)	کمتر از ۳	۲/۶۲
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۳
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۸۸
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۸
شاخص برازش فزاینده (IFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۸
شاخص برازش نسبی (RFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۵
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	بیشتر از ۰/۹	۰/۰۷۹

بر این اساس اگر نسبت کای اسکوئر بر درجه آزادی ( $\chi^2/df$ ) کوچکتر از سه و GFI, CFI, IFI, RFI و NFI بزرگتر از ۰/۹ باشد، نشان دهنده برازش مطلوب و مناسب است (صادق پور و مرادی، ۱۳۸۹). بنابراین الگوی مفهومی تحقیق دارای برازش مناسب می باشد.

همچنین این مدل نشان می‌دهد که در سازه ویژگی‌های شغلی، اهمیت کار بیشترین (۰/۸۰) درصد تبیین می‌کند و در سازه رفتار شهروندی سازمانی، نود و هشت درصد (۰/۷۸) تبیین را نشان می‌دهد.

### بررسی ارتباط بین متغیرها

برای بررسی رابطه بین متغیرهای مدل (ویژگی‌های شغلی، و رفتار شهروندی سازمانی) از تجزیه و تحلیل چندمتغیره استفاده شده است. در این راستا مدل معادلات ساختاری و به طور مشخص روش تحلیل مسیر به کار گرفته شده است.

### جدول ۵. نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری (تایید یا رد فرضیه)

فرضیات پژوهش	ضریب مسیر ( $\beta$ )	اعداد معناداری (آماره t)	نتیجه تحقق فرضیه
ویژگی‌های شغلی $\leftarrow$ رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۱	۵/۳۱	تایید

همانطور که مشاهده می شود فرضیه اصلی تحقیق ( $t=5/31, P < 0/05$ ) تایید می شوند. یعنی ویژگی‌های شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین فرضیه‌های فرعی تحقیق یعنی تاثیر مثبت تنوع مهارت، هویت شغلی، بازخورد شغلی، استقلال کاری و اهمیت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می‌گردد.

### بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می شود، ولی در ایجاد فضاهای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری بازی می‌کنند. با توجه به یافته‌های تحقیق حاضر به این نتیجه رسیدیم که ویژگی‌های شغلی مختلف اعم از تنوع در مهارت، بازخورد از نتایج، هویت شغل، اهمیت شغل و استقلال کاری در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی تاثیرگذار هستند که با یافته‌های گیلبرت (۲۰۰۶) و ارگان (۱۹۸۸) همراستا می باشد. لذا برای بروز چنین رفتارهایی و به دنبال آن بهره‌مندی از مزایای این نوع رفتار در پیشرفت عملکرد سازمان باید به این عوامل توجه خاصی داشت. و چنانچه مشاهده می‌شود به ترتیب تنوع در مهارت، هویت شغلی، بازخورد از نتایج، استقلال کاری و اهمیت شغلی با رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط داشته اند و برای بروز چنین رفتارهایی می‌توان به ترتیب الویت مشخص شده می‌توان اقدام کرد. از آنجایی که نمی‌توان انتظار داشت تمامی مولفه‌های مشخص

شده در رفتار شهروندی با هم در یک سازمان دیده شوند لذا هر سازمان بر اساس الویت و اهمیتی که برای هر کدام از این مولفه‌ها قائل است می‌تواند این گونه رفتارها را تقویت کند به عنوان مثال در سازمان مورد مطالعه نوع دوستی بیشترین همبستگی را با بازخورد از نتایج دارد، همچنین وظیفه شناسی بیشترین همبستگی را با ماهیت شغل دارد لذا برای تقویت هر کدام از رفتارهای مطلوب می‌توان متغیرهای مستقلی که بیشترین تاثیر را بر آنان می‌گذارند شناسایی و از طریق آن‌ها اقدام به تقویت رفتار مطلوب نمود.

#### منابع

- ابراهیم‌پور، حبیب، وهمکاران، بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزش صداوسیما(با تاکید بر مدل هاگمن و اولدهام). پژوهش نامه مدیریت تحول، سال سوم، شماره ۵، بهار و تابستان ۱۳۹۰.
- سام‌بند، میثم؛ زنگویی، فرنوش، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان: احساس خوش عدالت و رفتارهای فرانقشی، توسعه مدیریت، شماره ۸۴، اسفند ۱۳۸۹.
- صنوبری، محمد؛ رضایی، علی‌محمد، رابطه ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی رضایت شغلی، دو ماهنامه‌ی توسعه‌ی انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۲، آذر و دی ۱۳۸۹.
- صنوبری، محمد، رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل موثر بر آن)، دو ماهنامه‌ی توسعه‌ی انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶، فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۷.
- فانی، علی اصغر؛ دانایی، محسن؛ زکیایی، شعله، بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره هفدهم، شماره ۱، بهار ۱۳۹۲.
- محمودی میمند، محمد؛ هرندی، عطاالله، بررسی رابطه میان خودسودمندی کارکنان با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، پژوهش‌های مدیریت



- Borman, W. C. , & Motowidlo, S. J. (1993). “ Expanding the criteria domain to include elements of contextual performance “. In N. Schmitt & W. C.
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.

ACCfin  
Conference 2015