

بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان در سازمان

حسین عوض آقایی^۱، احمد علی بابایی^۲، رضا خانی جزنی^۳، امیر کاوسی^۴

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت سلامت، ایمنی و محیط زیست، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران.

^۲ استادیار، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران.

^۳ استاد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران.

^۴ دانشیار، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران.

نام نویسنده مسئول:

حسین عوض آقایی

چکیده

امروزه، کارکنان به طور فزاینده خواهان فراتر رفتن از نیازمندی های نقش رسمی خود برای کمک به نشاط سازمانی هستند. همچنین رشد سریع فن آوری و پیچیده تر شدن فعالیت های روزمره ایجاب می کند که کارکنان رفتار شهروندی سازمانی را فرا گرفته و در هر سازمانی بطور مطلوب بکار گیرند. از طرفی رفتار شهروندی با متغیر های مهمی مثل رضایت شغلی، نگه داری سیستم و بهره وری سازمانی و عملکرد شغلی ارتباط دارد. لذا با توجه به اهمیت موضوع این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان در قالب یک مطالعه کاربردی از نوع پیمایشی تنظیم و انجام شده است. داده ها و اطلاعات نیز از طریق پرسشنامه استاندارد مورد جمع آوری و سپس در محیط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. گردید، مدل فرضی پژوهش با Lisrel آزمون، و مدل نهایی ارائه شد، و نهایتاً راهکارهای بهبود ارائه گردید. نتایج نیز نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و عملکرد شغلی آنها رابطه مستقیم و معنا داری وجود دارد. بررسی ارتباط بین عملکرد شغلی با ویژگی های دموگرافیک نیز نشان داد که میان متغیر عملکرد شغلی و متغیر های مدرک تحصیلی و سابقه کار ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد اما میان متغیر عملکرد شغلی با سایر ویژگی های دموگرافیک ارتباط وجود ندارد. در نهایت با توجه به اهمیت رفتارهای کارکنان در سازمان و با توجه به اینکه از جمله موارد تاثیر گذار بر عملکرد کلی سازمان، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی می باشد لذا می توان، با شناسایی و سپس تقویت نقاط قوت و اصلاح نقاط ضعف، در راستای اهداف کلی سازمان و بهبود وضعیت فعلی آن، گام برداشت.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی، کارکنان، سازمان.

مقدمه

واژه رفتار شهروندی سازمانی، اولین بار بوسیله ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید. توسعه این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کاتز، در مورد عملکرد و رفتارهای خود جوش و نوآورانه در سال های ۱۹۶۴، ۱۹۶۶، ۱۹۷۸، ناشی شده است (۱) و (۲).

در دهه ۲۰ میلادی رفتار شهروندی سازمانی بدین صورت تعریف گردید: فعالیت های مرتبط با نقش که فراتر از انتظارات شغل فرد انجام می شود. این دسته از رفتار ها در مواردی و توسط برخی از نویسندگان به عنوان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) در نظر گرفته می شود (۳). از سوی دیگر رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است زیرا با متغیر های مهمی از جمله، رضایت شغلی، نگه داری سیستم و بهره وری سازمانی ارتباط دارد. نتایج مطالعات نشان می دهد که مدیران به جای آن که متوسل به زور و اجبار شوند یا به فرایند های انتخاب، استخدام یا جامعه پذیری اتکا کنند تا این رفتار ها را ایجاد نمایند، می توانند رفتار شهروندی سازمانی را رفتارهای کارکنان در سازمان را ارتقاء دهند (۴). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در ۱۵ سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. از سوی دیگر یک سری از تحقیقات بر پیامد های رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند و عواملی مثل عملکرد شغلی، اثر بخشی سازمانی و موفقیت سازمانی را مطرح کرده اند (۵).

رفتار شهروندی سازمانی، توسط ارگان^۱ (۱۹۸۸) به عنوان یک ساختار متشکل از پنج بعد معرفی شد که هر یک نشان دهنده رفتار شهروندی سازمانی متمایز است: این پنج بعد همواره در تحقیقات مربوطه مدنظر محققین بوده است، و می توان آن ها را بصورت زیر دسته بندی کرد: S:

- نوع دوستی: فعالیت هایی که کارمندان به طور خودجوش انجام می دهند، تنها به خاطر این که آن ها میل و آرزوی کمک به دیگران و سازمان را دارند.
- وظیفه شناسی: شهروند سازمانی وظیفه شناس است، او در انجام وظایف درون نقشی عملکرد مناسبی از خود نشان می دهد، تفکر بهره ورانه در انجام وظایف، همواره مدنظر اوست و چنانچه نیاز سازمان را تشخیص بدهد، حاضر است فراتر از آن چیزی که سازمان از او انتظار دارد، در خدمت سازمان باشد.
- جوانمردی: نوعی از رفتار های شهروندی سازمانی است که نسبت به رفتارهای کمک کننده توجه بسیار کم تری به آن شده است.
- نگرش مدنی: نگرش مدنی در حقیقت، مکمل بعد جوان مردی است. نگرش مدنی به ضرورت مشارکت یک کارمند در زندگی سازمانی اشاره دارد. به عبارت دیگر، شهروند سازمانی در این بعد، در مقابل مشکلات شکیبیا است اما در این بعد تلاش می کند تا در از بین بردن ناهمواری ها و مشکلات نقش داشته باشد.
- احترام (ادب، تواضع): شهروندان سازمانی همواره در تعاملات خود، ادب و احترام را حفظ می کنند. در واقع آن ها از چنان وجهه ی اجتماعی برخوردارند که ارتباطاتشان بر حفظ احترام مبتنی است (۶).

ابعادی نظیر رفتارهای کمک کننده، رادمردی و گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی، نوع دوستی، در تحقیقات به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته اند (۱۰). پادساکف^۸ در تعریفی رفتار شهروندی سازمانی را در ۵ مولفه بیان نمود که عبارت اند از: نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی (۷).

از سویی، عملکرد شغلی کارکنان به شکل اینکه چگونه یک فرد (مرد یا زن)، کار خودش را بخوبی انجام می دهد تعریف می گردد (۳). دو جزء حیاتی عملکرد شغلی عملکرد در نقش و فرانش عبارتند از: اولی به عنوان مهارت (یعنی شایستگی) تعریف شده که با آن وظایف شغلی مرکزی انجام می شوند؛ دومی ممکن است در شرایط رفتار شهروندی سازمان (OCB) تعریف شود که؛ برای عملکرد کلی سازمان سودمند است حتی اگر به صورت غیر رسمی در سازمان وجود داشته باشد. امروزه، کارکنان به طور فزاینده خواهان فراتر رفتن از نیازمندی های نقش رسمی خود برای کمک به نشاط سازمانی هستند، در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی یک عامل پیش بینی کننده قوی بر عملکرد شغلی می باشد. در یک سطح رایج، عملکرد شغلی می تواند به عنوان "تمامی رفتارهایی که کارکنان هنگام کار با آن در گیر هستند، تعریف شود (۸).

اگرچه این یک توصیف بسیار مبهم است، تعداد رفتارهایی که کارکنان در محیط کار از خود بروز می دهند، نیاز ضروری ابعاد ویژگی های مربوط به کار نمی باشد، بطور معمول، عملکرد شغلی کارکنان به عنوان اینکه چگونه یک فرد کار خودش را بخوبی انجام می دهد، بیان می شود. در ابتدا، محققان درباره احتمال تعریف و اندازه گیری عملکرد شغلی خوش بین نبودند، اگرچه آنها خیلی سریع متوجه شدند، که تعیین ابعاد شغلی و

¹ Organizational, Citizenship Behavior

² Organ

³ Altruism

⁴ Conscientiousness

⁵ Sportsman

⁶ Civic virtue

⁷ Courtesy

⁸ Podsakoff

نیازهای عملکردی یک فرآیند مستقیم و ساده نیست؛ امروزه بطور رایج توافق گردیده است که عملکرد شغلی شامل مجموعه هایی از متغیر های مربوط و متأثر از هم، ابعاد شغلی، کارکنان و محیط کار است (۹).

عملکرد شغلی به عنوان ارزش مورد انتظار سازمان از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می دهند و همچنین به عنوان یک متغیر چند بعدی که نشان دهنده چگونگی عملکرد کارکنان در شغل، میزان ابتکار عمل و تدابیر حل مساله آن ها و روش های استفاده از منابع موجود خود و همچنین استفاده از وقت و انرژی در انجام وظایف شغلی می باشد، به عبارتی عملکرد شغلی؛ مجموعه ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل؛ دانش، مهارت ها، شایستگی، وجدان و توانایی های ادراکی در محیط شغلی است (۱۰).

بنابراین از آنجایی که کارکنان به عنوان یکی از مهم ترین منابع و سرمایه های هر سازمانی مطرح می باشند و رفتار های آن ها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی گردد، در چند دهه اخیر محققان زیادی به تجزیه و تحلیل مولفه های مدیریت و عملکرد ها و رفتارهای کارکنان در سازمان پرداخته اند، ولی مساله ای که جای تامل دارد این است که قبل از تقویت رفتارها و عملکرد کارکنان، در هر سازمانی باید این بررسی صورت گیرد که آیا این رفتارها و عملکرد ها در راستای اهداف سازمان بوده و موجب عملکرد بهتر افراد می شود، یا خیر؟ به عبارتی چه رابطه ای میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد؟ و چه رفتارهایی از اهمیت بیشتر یا کم تر برخوردار هستند؟ آیا ارتباط معنا داری بین این متغیرها وجود دارد؟ لذا با توجه به اهمیت موضوع این پژوهش با هدف لذا با توجه به اهمیت موضوع این پژوهش با هدف بررسی بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان انجام گرفته است.

پیشینه پژوهش های انجام شده با تمرکز بر رفتار شهروندی سازمانی

- استیو وایت و همکاران در سال ۲۰۰۹، در مطالعه با عنوان "پیامد های سطح فردی- سازمانی رفتار شهروندی سازمانی- متا آنالیز" بروی ۱۶۸ نمونه آماری نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی به تعداد پیامد های سطح فردی، شامل سطح بندی مدیریتی عملکرد کارکنان، احترام به تصمیم های صورت گرفته، و دیگر شاخص های فرعی مرتبط است (۱۱).

- خانی و همکاران در سال ۱۳۸۹، در مطالعه ای تحت عنوان "بررسی ارتباط بین رفتار های شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان" بروی کارکنان استانداری زنجان به عنوان جامعه آماری و جهت سنجش متغیر های رفتار شهروندی سازمانی، از پرسشنامه ۲۲ سوالی مبتنی بر طیف لیکرت، و برای سنجش عملکرد کارکنان از نمرات ارزشیابی سالانه استفاده نمودند، در نهایت نتایج حاصل نشان داد که کلیه فرضیه های تحقیق تایید شده و بین متغیر های رفتار های شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنا داری وجود دارد.

- جعفری و همکاران در سال ۲۰۱۳ در پژوهش خود با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک نیاز انکار ناپذیر برای اثر بخشی سازمان ها" بیان نمودند که بر خلاف گذشته که کارکنان مجبور به انجام رفتار های فراتر از نقش و وظیفه شان بودند، امروزه این تلاش ها فراتر از آن رفتار ها می باشد و این رفتارها به عنوان رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ها و علم مدیریت بیان می شود (۱۲).

- جمالی و همکاران در سال پژوهشی تحت عنوان "رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضاء هیئت علمی واحد های منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب" انجام داده اند. تعداد ۳۹۷ نفر به عنوان نمونه که از طریق نمونه گیری خوشه ای انتخاب گردید و جهت جمع آوری داده ها از پنج پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی و جو سازمانی استفاده شد. نتایج این تحقیق نشان داد که میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین اعضاء هیئت علمی کمی بیشتر از حد متوسط می باشد. متغیر های رضایت شغلی، تعهد سازمانی بروی رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و فرسودگی شغلی و جو سازمانی تاثیر منفی دارند (۱۳).

- زارعی متین و همکاران در سال ۱۳۸۹ مدلی جامع جهت تعیین عوامل تاثیر گذار بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی ارائه دادند. تعداد ۱۰۰ نفر از کارکنان شرکت ملی نفت ایران به عنوان نمونه انتخاب گردید و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از پرسشنامه ۲۴ سوالی رابینز استفاده شد. نتایج این پژوهش نشان داد، سبک رهبری تحول آفرین مدیران، ویژگی های شخصیتی کارکنان، ابعاد فرهنگ سازمانی، ابعاد ارتباطی و ساختاری سرمایه اجتماعی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار هستند و همچنین مشخص گردید که ساختار سازمانی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی موثر نبوده است (۱۴).

- ترک زاده و همکاران در سال ۱۳۹۴، در پژوهش با عنوان "پیش بینی میزان رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ادراک کارکنان از نوع ساختار سازمانی (مطالعه موردی: برق منطقه ای و توزیع نیروی فارس)" با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای ساده ۲۳۲ نفر انتخاب شدند، ابزار مورد استفاده شامل ۲ پرسشنامه ساختار سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (پادساکف) بود، نتایج این تحقیق نشان داد که ساختار سازمانی غالب در شرکت برق منطقه ای فارس، از نوع بازدارنده می باشد، میزان شیوع رفتار شهروندی سازمانی در حد متوسط می باشد و رابطه معناداری بین ابعاد ساختار سازمانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد و ساختار سازمانی توانساز پیش بینی کننده مثبت و معنادار رفتار سازمانی می باشد (۱۵).

- افشار و همکاران در سال ۱۳۹۱، در پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیر ویژگی های جمعیت شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان های آموزشی منتخب شهر تهران" و با انتخاب ۴۲۹ نفر نمونه و استفاده از یک پرسشنامه، نتایج تحقیق آن ها نشان داد که: اغلب ویژگی

های جمعیت شناختی مورد بررسی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر دارند، و یافته ها حاکی از آن بود که مردان نسبت به زنان، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان داده اند، متاهلین نسبت به افراد مجرد و مطلقه، دارای رفتار شهروندی سازمانی بالاتری بوده و در ردی سنی ۵۰-۵۴ سال، افراد دارای بالاترین میانگین رفتار شهروندی سازمانی بوده اند، به علاوه افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد از بالاترین رفتار شهروندی سازمانی برخوردارند، و همچنین یافته ها نشان داد که قومیت بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تاثیری ندارد (۱۶).

پیشینه پژوهش های انجام شده با تمرکز بر عملکرد شغلی کارکنان

- لیفنگ زونگ در سال ۲۰۰۷، در مطالعه با عنوان "جهت گیری هدف، کیفیت تبادل، رهبر-عضو، و نتایج عملکرد شغلی و رضایت شغلی" در بین ۱۷۰ نفر از کارکنان یک شرکت آلمانی، نشان دادند که کیفیت ارتباط رهبر-عضو به عنوان میانجی و واسطه یک ارتباط قوی بین جهت گیری نقش رهبر بر عملکرد شغلی، امتیاز رهبر خلاق و عملکرد شغلی، و رضایت شغلی وجود دارد. یافته های آن ها نشان داد که کارکنان با ویژگی هدف محور، بطور قوی، در شغل خود بسیار تاثیر گذار هستند؛ زیرا آن ها تمایل دارند که یک ارتباط قوی با سرپرست خود ایجاد کنند (۱۷).
- سوزان پیترسون و همکاران در سال ۲۰۰۷ در مطالعه با عنوان "بررسی نقش امید بروی عملکرد شغلی، نتایج حاصل از ۴ مطالعه" بیان نمودند که بر اساس تئوری سندروم امید، کارکنان با امید بیشتر دارای استراتژی مرتبط با هدف و انگیزه بیشتر جهت دستیابی به اهداف می باشند. یافته های پژوهش مربوطه نشان داد که مدیران و کارکنان با امید بیشتر، نیز دارای عملکرد شغلی بیشتری و همچنین مدیران و کارکنان با امید بیشتر دارای راه حل بیشتری برای حل مشکلات هستند (۱۸).
- یونگ هی و همکاران در سال ۲۰۱۳ در مطالعه با عنوان "فاکتورهای رفتار شهروندی سازمانی و نتایج آنها" و بررسی بر روی ۱۱۰۰ نفر از کارکنان ۳۰ شرکت کره ای به این نتیجه دست یافتند که فاکتورهای رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان و در نهایت بر رضایت شغلی آن ها تاثیر مثبتی دارد (۴۳).
- انوری و همکاران در سال ۲۰۱۵، در مطالعه تحت عنوان "ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی در بین مهندسان" ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (OCB) شامل وظیفه شناسی، حسن نیت، جوانمردی و فضیلت مدنی با عملکرد شغلی را بررسی نمودند. در این مطالعه (OCB) به عنوان عاملی که می تواند ویژگی عملکرد شغلی را افزایش دهد، تلقی گردید. بصورت تصادفی ۵۰ نفر از ۶۸ نفر مهندسین شاغل در شرکت Shaanxi، از طریق پرسشنامه مورد مطالعه قرار گردید. نتایج نشان داد که جنبه ها و ابعاد OCB بطور قابل ملاحظه ای، با عملکرد مثبت شغلی کارکنان مرتبط است (۱۹).
- تودری و همکاران در سال ۲۰۱۵، در مطالعه با عنوان "ابزار شاخص استاندارد های مدیریت HSE" بوسیله انجام تحقیق خود بر روی ۳۲۶ نفر از کارکنان شرکت ایتالیایی در قالب جمع آوری داده ها با پرسشنامه، نشان دادند که ارتباطی مستقیم بین تقاضای شغلی از یک سو و توسعه شغلی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) از سوی دیگر وجود دارد (۲۰).
- نصیر و همکاران در سال ۲۰۱۱ پژوهشی "ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی" بروی ۴۵۰ نفر از کارکنان سازمان بهزیستی انجام گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد که ارتباط مهمی بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد و همچنین نشان داده شد که جنس و تحصیلات متعادل کننده این ارتباط می باشد (۲۱).

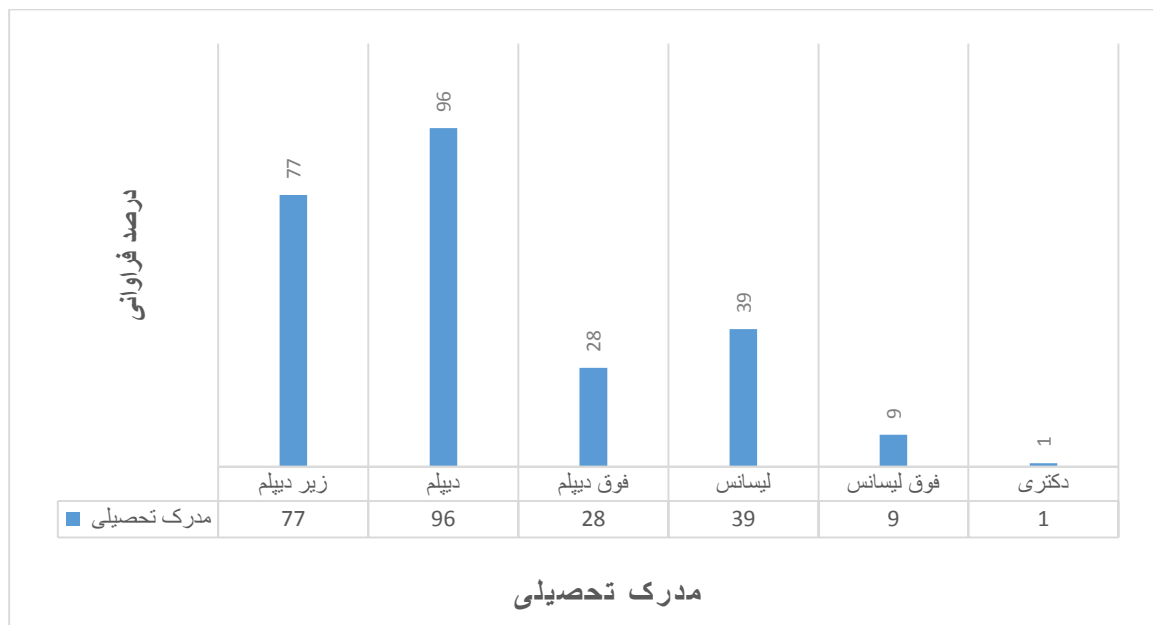
روش پژوهش

مطالعه حاضر یک پژوهش کاربردی از نوع همبستگی می باشد و از نظر نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی خواهد بود. در این مطالعه، جامعه مورد مطالعه، شامل کارکنان ستادی و عملیاتی (۵۳۱ نفر) شرکت فراسان می باشد که با استفاده از نمونه گیری تعداد ۲۵۰ نفر (۵۰ نفر اداری و ۲۰۰ نفر واحد عملیاتی) از کارکنان شرکت فراسان انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری اطلاعات و داده ها شامل دو پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی بود. جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پادساکف استفاده شده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (OCB) توسط پادساکف و همکاران در سال ۱۹۹۱ طراحی شد، این پرسشنامه شامل ۲۴ سوال و ۵ مولفه است، این مولفه ها عبارت اند از: نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی است. با توجه به اینکه این پرسشنامه دارای ۲۴ سوال و ۵ شاخص می باشد بنابراین به ترتیب سوالات ۵، ۱۰، ۱۵، ۲۰، ۲۴ بیانگر شاخص (نوع دوستی)، سوالات ۱، ۶، ۱۱، ۱۶، ۲۱ بیانگر شاخص (وجدان کاری)، سوالات ۲، ۷، ۱۲، ۱۷، ۲۲ بیانگر شاخص (جوانمردی)، سوالات ۴، ۹، ۱۴، ۱۹، ۲۳ بیانگر شاخص (نزاکت)، و سوالات ۳، ۸، ۱۳، ۱۸ بیانگر شاخص (آداب اجتماعی) می باشند. که نمره گذاری این پرسشنامه در یک طیف لیکرت پنج درجه ای است روایی محتوایی و پایایی این پرسشنامه در سال ۱۳۹۰، توسط کریمی و همکاران مورد بررسی قرار گرفت و هر دو شاخص مطلوب گزارش گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه را ۰/۷۹ بدست آوردند (۱۱). پرسشنامه، از ۵ سطح؛ خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد، تشکیل شده که، طبق این روش به گزینه خیلی کم، عدد ۱، گزینه

کم عدد ۲، گزینه متوسط عدد ۳، گزینه زیاد عدد ۴، گزینه خیلی زیاد، عدد ۵، اختصاص یافت و سپس وارد نرم افزار گردید. نکته: سوالات ۲، ۶، ۷، ۱۲، ۱۷، ۲۳، بصورت معکوس نمره گذاری می شوند. هرچقدر نمره فرد بالاتر باشد به معنی آن است که از سطوح رفتار شهروندی سازمانی خوبی برخوردار است و برعکس. جهت سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه پاترسون (JPQ)^۹ استفاده شده است. پاترسون در سال ۱۹۷۰ پرسشنامه عملکرد شغلی را بوجود آورد (۲۲). این پرسشنامه دارای ۱۵ سوال است که از طیف لیکرت چهارتایی از صفرتا ۳ تشکیل یافته است که به ترتیب بندرت نمره صفر، گاهی عدد ۱، اغلب عدد ۲ و همیشه عدد ۳ اختصاص یافت و وترد نرم افزار گردید. روایی محتوایی و پایایی این پرسشنامه در سال ۱۳۹۱، توسط اصلان پور و همکاران مورد بررسی قرار گرفت و به ترتیب آلفای کرونباخ و تصنیف ۸۶/۱، و ۷۹/۱، بدست آمد (۲۳). این پرسشنامه دارای ۵ بعد (رعایت نظم و انضباط در کار، رعایت نظم و انضباط در کار، احساس مسئولیت در کار، همکاری در کار، بهبود در کار بود. روش تجزیه و تحلیل داده ها نیز از معادلات ساختاری استفاده شد و سپس بر اساس نتایج حاصل از مرحله اول مطالعه و در جهت شناسایی روابط موجود بین متغیرها، مدلی فرضی طراحی پیشنهاد داده شد. در مرحله آخر مدلی که ارتباط بین متغیرهای تحقیق را نشان می دهد، بوسیله نرم افزار Lisrel طراحی گردید تا نتیجه حاصل از ارتباط بین متغیرها و میزان تاثیر گذاری هر یک از آن ها بر دیگری مشخص گردد.

یافته ها

پس از بررسی توزیع فراوانی سنی نمونه آماری نشان داد که از بین ۲۵۰ نمونه آماری، به ترتیب افراد رده سنی کمتر از ۳۰ سال، افراد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، افراد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و بیشتر از ۵۰ سال دارای توزیع فراوانی ۲۰/۸٪، ۲۰/۸٪، ۱۸/۴٪، ۱۰/۸٪ بودند که افراد رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال با توزیع ۲۰/۸٪ دارای بیشترین و افراد رده سنی بالای ۵۰ سال با توزیع ۱۰/۸٪ کمترین حجم را در نمونه مورد مطالعه به خود اختصاص دادند. همچنین پس از بررسی نمونه آماری بر اساس جنسیت (مرد و زن) نتایج بدست آمده نشان داد که مردها با توزیع ۹۵/۲٪ درصد بیشترین و زن ها با توزیع ۴/۸٪ درصد کمترین میزان را در نمونه مورد مطالعه به خود اختصاص دادند. پس از بررسی نمونه آماری بر اساس مدرک تحصیلی (زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس، دکتری) نتایج طبق نمودار زیر بدست آمد.



نمودار (۱) توزیع فراوانی نمونه آماری برحسب مدرک تحصیلی

و از نظر سابقه کاری نتایج بیانگر آن بود که افراد دارای سابقه کار ۱۰ تا ۱۵ سال با توزیع ۵۴/۴٪ بیشترین و افراد با سابقه کار کمتر از ۵ سال با توزیع ۱۰/۴٪ کمترین میزان را به خود اختصاص دادند.

⁹ Job Performance Questionnaire

جدول (۱) بررسی میانگین وزنی و انحراف استاندارد نمرات رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

متغیر	میانگین وزنی	انحراف استاندارد
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۴	۰/۵
نوع دوستی	۴/۱	۰/۷
وجدان کاری	۳/۴	۰/۶
جوانمردی	۲/۳	۱/۰۰
نزاکت	۳/۸	۰/۷
آداب اجتماعی	۳/۳	۰/۷

با توجه به جدول (۱) می توان متوجه شد که میانگین وزنی نمرات رفتار شهروندی سازمانی (۳/۴) و در بین ابعاد بیشترین میانگین وزنی مربوط به مولفه نوع دوستی با میانگین (۴/۱) و کمترین میانگین مربوط به مولفه جوانمردی (۲/۳) می باشد.

جدول (۲) بررسی میانگین وزنی و انحراف استاندارد عملکرد شغلی و ابعاد آن

متغیر	میانگین وزنی	انحراف استاندارد
عملکرد شغلی	۳/۷	۰/۳
رعایت نظم و انضباط در کار	۳/۷	۰/۴
احساس مسئولیت در کار	۳/۸	۰/۳
همکاری در کار	۳/۶	۰/۴
بهبود کار	۳/۷	۰/۴

با توجه به جدول (۲) می توان متوجه شد که میانگین وزنی نمرات عملکرد شغلی (۳/۷) و در بین ابعاد بیشترین میانگین وزنی مربوط به مولفه احساس مسئولیت در کار با میانگین (۳/۸) و کمترین میانگین مربوط به مولفه همکاری در کار (۳/۶) می باشد.

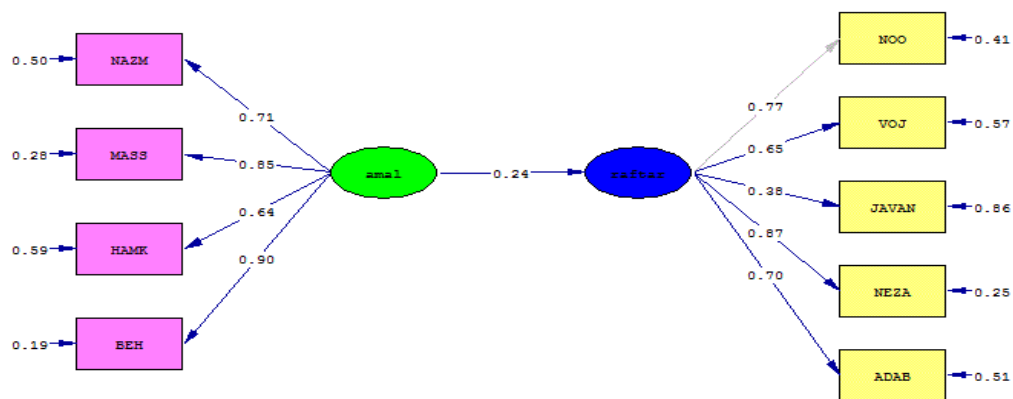
جدول (۳) ماتریس همبستگی مرتبه صفر متغیرهای مدل پژوهش (N=250)

	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴
ابعاد عملکرد شغلی	۰/۲۶**	۰/۲۴**	۰/۲۵**	۰/۳۱**	۰/۱۸**	۰/۳۶**	۱							
	۰/۲۶**	۰/۲۶**	۰/۲۱**	۰/۲۳**	۰/۱۶*	۰/۲۳**	۰/۵۹**	۱						
	۰/۳۷**	۰/۲۷**	۰/۲۹**	۰/۳۵**	۰/۲۸**	۰/۲۶**	۰/۵۸**	۰/۵۰**	۱					
	۰/۲۹**	۰/۲۵**	۰/۲۱**	۰/۲۳**	۰/۱۸**	۰/۲۶**	۰/۶۲**	۰/۷۸**	۰/۵۷**	۱				
ابعاد رفتار شهروندی	۰/۳۶**	۰/۳۶**	۰/۳۴**	۰/۴۳**	۰/۳۳**	۰/۳۹**	۰/۲۷**	۰/۲۲**	۰/۲۶**	۰/۲۱**	۱			
	۰/۳۹**	۰/۴۱**	۰/۳۱**	۰/۳۸**	۰/۲۶**	۰/۱۸**	۰/۰۷	۰/۱۷**	۰/۱۵**	۰/۰۷	۰/۴۸**	۱		
	۰/۲۶**	۰/۳۰**	۰/۱۹**	۰/۱۹**	۰/۲۲**	۰/۰۳	-۰/۰۴	-۰/۰۸	۰/۰۲	-۰/۰۶	۰/۱۴*	۰/۵۴**	۱	
	۰/۳۴**	۰/۳۹**	۰/۳۸**	۰/۴۰**	۰/۲۸**	۰/۳۳**	۰/۱۹**	۰/۲۰**	۰/۲۲**	۰/۱۵*	۰/۷۴**	۰/۵۳**	۰/۲۶**	۱
	۰/۴۷**	۰/۵۲**	۰/۳۸**	۰/۴۸**	۰/۴۵**	۰/۲۳**	۰/۱۳*	۰/۱۶*	۰/۲۱**	۰/۱۲*	۰/۵۰**	۰/۵۳**	۰/۴۷**	۰/۶۰**

طبق جدول (۳) بررسی ضرایب همبستگی بین متغیرهای عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نشان داد که بین عملکرد شغلی و رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. هرچه عملکرد شغلی کارکنان بالاتر باشد رفتار شهروندی سازمانی بهتری خواهیم داشت.

در رابطه با تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی، متغیر عملکرد شغلی به عنوان متغیر برونزا و متغیر رفتار شهروندی به عنوان متغیر درونزا در نظر گرفته شدند. بر این اساس، عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی دارد. در متغیر عملکرد شغلی متغیرهای بهبود کار (۰/۹۰)، احساس مسئولیت در کار (۰/۸۵)، رعایت نظم و انضباط در کار (۰/۷۱) و همکاری در کار (۰/۶۴) به ترتیب دارای بیشترین تا کمترین بارعاملی هستند.

در متغیر رفتار شهروندی، نزاکت (۰/۸۷)، نوع دوستی (۰/۷۷)، آداب اجتماعی (۰/۷۰)، وجدان کاری (۰/۶۵) و جوانمردی (۰/۳۸) به ترتیب دارای بیشترین تا کمترین بارعاملی هستند. از سویی با توجه به اینکه بین عملکرد شغلی و رفتار شهروندی میزان بارعاملی (۰/۲۴) می باشد و این میزان بین مقدار استاندارد بارعاملی (بین ۱ تا -۱) می باشد ولی چون کمتر از (۰/۳) می باشد این ارتباط بسیار ضعیف بحساب می آید. همچنین مقدار آماره مجذور خی برابر (۱۶۸/۱۰)، که در سطح (۰/۰۵) معنی دار است (P=۰/۰۰). به عبارت دیگر الگوی ارتباط بین ابعاد عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی اندازه گیری شده با الگوی تحقیق داده ها متفاوت نیست. بنابراین فرض پژوهش را تایید می نماید. نتایج این تحلیل رگرسیونی در نمودار (۲) نشان داده شده است.



Chi-Square=168.10, df=26, P-value=0.00000, RMSEA=0.148

نمودار (۲) بررسی رابطه عملکرد شغلی با رفتار شهروندی

بحث و نتیجه گیری

موثرترین روش برای رهایی از تنگناها و بحران های ناشی از روند توسعه ی اقتصادی و اجتماعی به کارگیری به جا و شایسته از سرمایه های انسانی است. چراکه رفتار کارکنان و نگرش آنان تاثیر بسزایی در شیوه عملکرد آن ها و در نهایت عملکرد سازمان خواهد داشت. رفتار شهروندی سازمانی یکی از این مفاهیم نسبتا جدید در رفتار سازمانی است که دارای ابعاد گوناگون ولی مکمل یکدیگر را می باشد. همچنین عملکرد فرد در سازمان حاصل انتظارات مشخص و معینی است که سازمان از فرد در قبال انجام وظایف شغلی در راستای سازمان انتظار دارد (۲۴).

همچنین یافته های پژوهش در رابطه با تعیین وضعیت عملکرد شغلی و وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت فراسان نشان داد که وضعیت عملکرد شغلی کارکنان و وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در شرکت فراسان از میزان بالایی برخوردار است بطوری که ویژگی های شخصیتی، متغیرهای قوی در پیش بینی عملکرد شغلی هستند. به این معنا که کارکنانی که ویژگی های شخصیتی مطلوبی دارند انتظار میرود که از عملکرد شغلی بهتری برخوردار باشند (۲۵).

در این راستا کوهن و همکاران به نقش واسطه ای و اساسی ادراکات کارکنان از عدالت در ارتباط بین مهارت و رفتار شهروندی سازمانی تاکید کرده اند؛ به عبارت دیگر، درک کارکنان از اینکه با آنها به طور عادلانه ای رفتار شده است، اعتماد زبردستان به رهبران را افزایش داده و در نهایت رفتار شهروندی سازمانی را ارتقا میدهد (۲۶).

به عبارت دیگر می توان گفت رفتار شهروندی سازمانی رفتار فرانشی است که کارکنان در سازمان ها علاوه بر وظایف اصلی خود به انجام آن مبادرت می ورزند. در نتیجه پژوهشهای انجام شده، این نوع رفتار ها دو پیامد مهم در سطح فردی و سازمانی دارند. در سطح فردی باعث بهبود عملکرد و تعهد فرد به سازمان و در سطح سازمانی باعث ارتقای بهره وری می شود. در نتیجه این پژوهش مشخص شده، چهار عامل رهبری، شخصیتی، فرهنگی و ارزشی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است (۱۴).

بنابراین با توجه به بررسی های صورت گرفته مشخص می گردد که عوامل گوناگونی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیرگذار است که در نهایت منجر به میزان رفتار شهروندی سازمانی معینی در سازمان ها می شود و این پژوهش نیز نشان داد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در سطح بالایی قرار دارد لذا این نتیجه از ویژگی های مثبت در جهت ارتقاء اهداف سازمانی و در نهایت بهبود وضعیت کلی سازمان خواهد بود. یافته های پژوهش در خصوص تعیین ارتباط بین عملکرد شغلی با ویژگی های دموگرافیک نیز نشان داد که میان متغیر عملکرد شغلی و متغیر های مدرک تحصیلی و سابقه کار ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد اما میان متغیر عملکرد شغلی با سایر ویژگی های دموگرافیک ارتباط وجود ندارد. بنابراین می توان بیان نمود که زمانی که کارکنان سازمان دارای تحصیلات باشند در بوجود آمدن ارتباط معنادار و مثبت با عملکرد شغلی نقش اساسی و مهمی دارند. از طرفی یافته های پژوهش در تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با ویژگی های دموگرافیک نشان داد که تنها میان متغیر شهروندی سازمانی و قومیت ارتباط وجود دارد و میان متغیر رفتار شهروندی سازمانی با سایر ویژگی های دموگرافیک ارتباطی وجود ندارد بطوری که می توان گفت با توجه به تنوع قومیت در این سازمان مورد مطالعه، مسئله حائز اهمیت است بگونه ای که وجود قومیت های مختلف ارتباط معناداری را در روند رفتار شهروندی سازمانی ایجاد می کند.

در زمینه ارتباط بین جنسیت و سطح رفتار شهروندی سازمانی، میزان رفتار شهروندی سازمانی در جامعه مردان نسبت به زنان جامعه بیشتر است و در زمینه ارتباط بین گروه های سنی مختلف در سطح رفتار شهروندی سازمانی نتایج نشان داد که میزان رفتار شهروندی سازمانی در گروه سنی بالای ۵۰ سال نسبت به سایر گروه ها بیشتر است (۲۷).

لذا با توجه با مطالعات صورت گرفته در جوامع و سازمانهایی که بر کار گروهی استوار باشند روابط اجتماعی و رفتارهای کمک کننده تاثیر بسزایی در پیشبرد امور دارند. که این نوع رفتارها به نوعی رفتار شهروندی سازمانی بحساب می آیند. یافته های پژوهش در تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی نشان داد که در متغیر عملکرد شغلی متغیر های بهبود کار (۰/۹۰)، احساس مسئولیت در کار (۰/۸۵)، رعایت نظم و انضباط در کار (۰/۷۱) و همکاری در کار (۰/۶۴) به ترتیب دارای بیشترین تا کمترین بارعاملی هستند. در متغیر رفتار شهروندی، نزاکت (۰/۸۷)، نوع دوستی (۰/۷۷)، آداب اجتماعی (۰/۷۰)، وجدان کاری (۰/۶۵) و جوانمردی (۰/۳۸) به ترتیب دارای بیشترین تا کمترین بارعاملی هستند. از سویی با توجه به اینکه بین عملکرد شغلی و رفتار شهروندی میزان بار عاملی (۰/۲۴) می باشد و این میزان بین مقدار استاندارد بار عاملی (بین ۱ تا -۱) می باشد ولی چون کمتر از (۰/۳) می باشد این ارتباط بسیار ضعیف بحساب می آید. بنابراین می توان در این سازمان با بهبود و تقویت ابعاد عملکرد شغلی مانند بهبود در کار، تقویت احساس مسئولیت کارکنان، تشویق و الزام به رعایت نظم و انضباط در محیط کار، توسعه انگیزه و امید و همکاری با سایر کارکنان در محیط کار به بهبود وضعیت عملکرد شغلی و در نهایت افزایش رفتار شهروندی سازمانی کمک نمود. در نهایت می توان چنین ادعا کرد که از میان ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتار وظیفه شناسی بالاترین اولویت و رفتار نوع دوستی پایین ترین اولویت را در بالابردن عملکرد کارکنان داراست. توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است، سازمانها نمیتوانند بدون اینکه اعضای آنها در نقش شهروندان خوب در بروز تمام رفتارهای مثبت حضور داشته باشند، به مسیر حرکت خود ادامه دهند. اکنون که اهمیت شهروندان سازمانی به

عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم میتواند بسیار با اهمیت تلقی شود و همچنانکه نتایج این تحقیق نشان می دهد که میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد رابطه مثبت معنی دار وجود دارد (۲۸). و در نتیجه می توان فهمید که میان نگرش مدنی و عملکرد کارکنان بیشترین ارتباط وجود دارد و کمترین ارتباط میان نوع دوستی و عملکرد کارکنان بود. ولی زمانی که این متغیرها به صورت کلی و یکجا وارد تحلیل در آزمون تحلیل مسیر شدند فقط دو متغیر نگرش مدنی و نوع دوستی بودند که تأثیر مستقیم بر متغیر وابسته داشتند. رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ارتباط مثبت و افزایشده ای با هم دارند، به عبارت دیگر، با افزایش میزان رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان، عملکرد آنان نیز افزایش پیدا خواهد کرد. بنابراین با توجه به سایر پژوهش ها در این تحقیق نیز مشخص گردید که بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و عملکرد شغلی آنها رابطه مستقیم و معنا داری وجود دارد.

منابع و مراجع

- [1] Edwards JA, Webster S. Psychosocial risk assessment: Measurement invariance of the UK Health and Safety Executive's Management Standards Indicator Tool across public and private sector organizations. *Work & Stress*. 2012;26(2):130-42.
- [2] Adebayo D. Ethical attitudes and prosocial behaviour in the Nigeria police: Moderator effects of perceived organizational support and public recognition. *An International Journal of Police Strategies & Management*. 2005;28(4):684-705.
- [3] Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, Schaufeli WB, de Vet Henrica C, van der Beek AJ. Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 2011;53(8):856-66.
- [4] Barroso Castro C, Martín Armario E, Martín Ruiz D. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management*. 2004;15(1):27-53.
- [5] Eatough EM, Chang C-H, Miloslavic SA, Johnson RE. Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 2011;96(3):619.
- [6] Organ DW. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*: Lexington Books/DC Heath and Com; 1988.
- [7] Podsakoff PM, MacKenzie SB, Moorman RH, Fetter R. Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*. 1990;1(2):107-42.
- [8] Goldstein G, Beers SR, Herse M. *Comprehensive handbook of psychological assessment*: Wiley Online Library; 2004.
- [9] Mavor AS, Broderick RF. *Pay for Performance:: Evaluating Performance Appraisal and Merit Pay*: National Academies Press; 1991.
- [10] Rothmann S, Scholtz P, Rothmann J, Fourie M, editors. *The relationship between individual variables and work-related outcomes*. International Conference of the Council for Small Business; 2002.
- [11] Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Blume BD. Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 2009;94(1):122.
- [12] Karfestani ZJ, Shomami MA, Hasanvand MM. Organizational citizenship behavior as an unavoidable necessity for increasing the effectiveness of organizations. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 2013;4(9):827.
- [13] Jamali A, Taghipoor zaheer A, Moslem S. Relation between occupational and organizational factor with organizational citizenship behavior in order to provide an appropriate model.
- [۱۴] زارعی متین ح، الوانی سم، جندقی غ، احمدی ف. ارایه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه ی موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت دولتی. ۲۰۱۰؛ ۲(۵).
- [۱۵] زاده ت، جعفر، محمدی، بند ع، الهه. پیش بینی میزان شیوع رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ادراک کارکنان از نوع ساختار سازمانی (مطالعه موردی: شرکت برق منطقه ای و توزیع نیروی فارس). مدیریت فرهنگ سازمانی. ۲۰۱۶.
- [۱۶] افشار م، پوررضا، معمارپور. بررسی تاثیر ویژگی های جمعیت شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان های آموزشی منتخب دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران. بیمارستان. ۲۰۱۳؛ ۲(۲): ۶۲-۵۱.
- [17] Lifeng Z. Effects of Psychological Capital on Employees' Job Performance, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior [J]. *Acta Psychologica Sinica*. 2007;2:18.
- [18] Peterson SJ, Byron K. Exploring the role of hope in job performance: Results from four studies. *Journal of Organizational Behavior*. 2008;29(6):785-803.

- [19] Lee UH, Kim HK, Kim YH. Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes. *Global business and management research: An international journal*. 2013;5(1):54-65.
- [20] Anvari R, Chikaji A, Mansor NNA. RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND JOB PERFORMANCE AMONG ENGINEERS. *Jurnal Teknologi*. 2015;77.(۱۳)
- [21] Toderi S, Balducci C, Makrides L, Coffey M. HSE Management Standards Indicator Tool and positive work-related outcomes. *International Journal of Workplace Health Management*. 2015;8.(۲)
- [22] Motowidlo SJ. Job performance. *Handbook of psychology*. 2003.
- [23] Aslanpoorjookandan M, Sahbazi S, Maleki R. Relation between powerfulness in work and job performance in Ahvaz industrial company workers. 2012.
- [۲۴] مرتضی مخ، سیدمهدی ا، مهدی م، سمیه م. بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان. ۱۳۹۱.
- [۲۵] اسدنیاز، پور ج، پیمان، احمدی، وحید، بریاجی. رابطه ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه های دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. علوم و فنون مدیریت اطلاعات. ۲۰۱۶؛ ۱(۲): ۱۴۱-۱۴۶.
- [۲۶] نادر خ، لیدا ش، سمیه ی، ابراهیم جپ، طه ن، نرگس ر، et al. ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران.
- [۲۷] مهناز ما، ابوالقاسم پ، مهدی م. بررسی تاثیر ویژگی های جمعیت شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان های آموزشی منتخب دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران.
- [۲۸] علی نژاد ع، کاظمی ا، پیشاهنگ بناب م. بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان. مطالعات مدیریت بهبود و تحول. ۲۰۱۴؛ ۲۳(۷۴): ۷۳-.