

مطالعه‌ی رابطه‌ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی

(مطالعه موردی: جهاد کشاورزی استان ایلام)

اسفندیار محمدی*

جهان عبدی**

روح‌اله نظری***

چکیده

در این مقاله تلاش شده ضمن بیان مسأله و اهمیت آن، شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه تنی چند از صاحب‌نظران، عوامل تأثیرگذار بر آن، سیاست‌های تشویقی رفتار شهروندی سازمانی و رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی مطرح گردد. روش‌شناسی پژوهش، از نوع توصیفی-همبستگی و سطح آن کاربردی می‌باشد. ۴۲۰ نفر از کارکنان جهاد کشاورزی ایلام جامعه‌ی آماری تحقیق را تشکیل داده است. حجم نمونه‌ی برآورد شده ۲۰۱ نفر بود که از طریق پاسخ‌گویی به دو پرسش‌نامه‌ی مجزا در سه ماهه‌ی آخر سال ۱۳۸۸، داده‌ها بر اساس روش‌های مختلف آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در پایان با توجه به نتایج آزمون‌های آماری که نشان از ارتباط مثبت و معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی داشت.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد سازمانی، اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی، مشارکت سازمانی.

*. استادیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام

** مدرس مؤسسه آموزش عالی باختر و نویسنده‌ی مسئول

*** دانشجوی دکترای علوم اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد

مقدمه

امروزه از میان چهار منبع اعمال نفوذ مدیریت؛ یعنی سرمایه، اطلاعات، تجهیزات و نیروی انسانی، نیروی انسانی ارزشمندترین سرمایه‌ی سازمان محسوب می‌شود. عملکرد سازمانی^۱ برجسته از طریق تلاش کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود. یکی از دلایل زمینه‌ساز موفقیت سازمان‌های بزرگ، داشتن کارکنانی است که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. تحقیقات قابل توجهی در مورد رفتار مطلوب و در عین حال غیررسمی در سازمان صورت گرفته است. به چنین رفتاری، رفتار شهروند سازمانی^۲ (سندرم سرباز خوب) گفته می‌شود.

کنز (۱۹۶۴) رفتارهای کارکنان را (که برای دستیابی به اثربخشی سازمانی حیاتی هستند) به سه دسته تقسیم نموده است که عبارتند از: ۱. افراد باید کارهایی انجام دهند تا در سیستم سازمانی باقی بمانند؛ ۲. افراد باید تکالیف و نقش‌هایی را در قالب سبکی مطمئن و معتبر انجام دهند؛ ۳. افراد باید فعالیت نوآورانه و خودجوش برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام دهند که فراتر از ویژگی‌های نقش سازمانی آنهاست. رفتار دسته‌ی دوم و سوم، نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی هستند (مقیمی، ۱۳۸۴: ۲۰). این‌گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و اختیاری هستند، بدین معنا که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌نمایند یا به علت عدم اجرای آنها مجازات و تنبیه نمی‌شوند.

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و کاملاً آگاهانه است که به‌طور مستقیم یا صریح به‌وسیله‌ی سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد؛ اما در مجموع باعث ارتقای عملکرد مؤثر سازمان می‌شود (Yoon, 2009: 421).

دنیز ارگان (۱۹۸۸) معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و کاملاً آگاهانه است که در مجموع باعث ارتقای عملکرد مؤثر سازمان می‌شود. (Wanxian and Weiwu, 2007: 225). معمولاً رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهایی (Bachrach et al, 2006: 2)، مانند حمایت، تأیید و پشتیبانی از محیط، بافت و

^۱. Organizational performance

^۲. Organizational citizenship Behavior

شرایط روان‌شناسی، اجتماعی که اثر مثبتی بر سازمان یا اعضای آن دارند و به عنوان تسهیل‌کننده‌های اصلی انجام وظایف عمل می‌کنند، اشاره دارد (Borman, 2009). اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان و حتی خود سازمان به مثابه ی عنصر تشکیل‌دهنده ی زندگی انسان‌ها درک شده است، رفتار افراد و عملکرد سازمان‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت باشد.

چستربارنارد^۳ در سال ۱۹۳۸ میلادی، بحث تمایل همکاری، را مورد توجه قرار داد (Podsakoff et al, 2000: 513). هر چند در سال ۱۹۸۳ اولین بار واژه‌ی رفتار شهروندی سازمانی به‌وسیله‌ی ارگان^۴ و همکارانش به کار گرفته شده؛ باز قبل از او افرادی همچون کتز و کاهن^۵ با بحث درباره‌ی عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش این موضوع را مطرح کرده‌اند.

تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه‌ی رفتار شهروندی سازمانی انجام‌گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند؛ اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند یا گاهی مورد غفلت قرار می‌گرفتند؛ اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (Bienstock et al, 2003: 360). اپل بام و دیگران (۲۰۰۴) بیان نمودند که رفتارهای شهروندی سازمانی جزئی از الزامات شغل رسمی کارکنان نیستند؛ اما باعث ارتقای اثر بخشی سازمان می‌گردند. به‌عنوان مثال: یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه‌کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد؛ اما برای بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (Cropanzano, 2000: 7). زلارز، تی پر و دافی^۶ (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای نتیجه گرفتند که بین رفتار شهروندی سازمانی زیردستان و رفتار توهین‌آمیز سرپرستان گارد ملی هوایی ارتش آمریکا رابطه‌ی منفی وجود دارد (Zellars et al, 2002). ارگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله‌ی سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است؛ اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (Cohen and Kol, 2004: 386).

³. Barnard

⁴. Organ

⁵. Katz and Kahn

⁶. Zellars, Teeper and Duffy

این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: **یکم**: این رفتار باید داوطلبانه باشد؛ یعنی نه یک وظیفه‌ی از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است؛ **دوم**: مزایای این رفتار، جنبه‌ی سازمانی دارد؛ **سوم**: رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند وجهی دارد. بولینو و ترنلی (۲۰۰۳) دریافتند که رفتار شهروندی عموماً دو ویژگی مشترک دارد: ۱. آنها به‌طور مستقیم قابل اجرا نیستند؛ ۲. حاکی از تلاش‌های مضاعف و ویژه‌ای هستند که سازمان‌ها از کارکنان‌شان به‌منظور موفقیت انتظار دارند (Korkmaz and Arpac, 2009: 2432). رابینز (۲۰۰۶) بیان کرده رفتار شهروندی سازمانی رفتار آگاهانه‌ای است که قسمتی از الزامات رسمی شغل کارمند نیست؛ اما باعث ارتقای عملکرد سازمان می‌گردد (Bukhara et al, 2009: 3). انکسیان و وایویو (۲۰۰۶) به بررسی ارتباط بین ویژگی‌های جمعیت شناختی و در نظر گرفتن رفتارهای شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتارهای نقشی پرداختند. در یک نظرسنجی از ۳۴۹ کارمند شرکت چینی نشان داد کارمندان مسن و زنان به احتمال خیلی بیشتری رفتارهای شهروندی را به‌عنوان رفتارهای نقشی یا شغلی در نظر می‌گیرند (Wanxian and Weiwu, 2007).

به‌طور خلاصه، چندین مفهوم مناسب دیگر از OCB پیشنهاد شده است که عبارتند از: رفتار فرانقش، رفتار اجتماعی مددکارانه، خودجوشی سازمانی و شهروندی مدنی. ابعاد رفتار نوآورانه و خودجوش که به‌وسیله‌ی کتز ارایه گردیده است عبارتند از: همکاری با دیگران، حفاظت سازمان، ایده‌های سازنده‌ی داوطلبانه، خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان (Kumar and Bakhshi, 2009: 14). به این ترتیب، مطالعه و بررسی افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است؛ هم‌چنین، عملکرد سازمان‌ها بسیار مهم و ضروری به‌نظر می‌رسد و این مقاله قصد دارد به بررسی رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی جهاد کشاورزی استان ایلام بپردازد.

بیان مسأله

در سازمان، عملکرد نتیجه‌ی فعالیت و تلاش فرد در راستای انجام وظایف محوله به منظور دستیابی به اهداف تعیین شده است. به عبارت دیگر، در سازمان عملکرد عبارت است از: مجموع رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند. **یکی از** مسائل بسیار مهم و حیاتی برای سازمان‌ها میزان اثربخشی، کارایی و بهره‌وری کارکنان است که آن را با ویژگی‌های مرتبط با شغل (میزان همکاری)، رفتار (انجام دادن وظایف روزمره) یا

دستاوردها (مقدار بازدهی) اندازه می‌گیرند. بنابراین، بقا و ادامه‌ی حیات هر سازمان به میزان دستیابی به این ویژگی‌ها بستگی دارد که هر دو مرهون کارایی و عملکرد افراد از نظر کمی و کیفی است (دعایی، ۱۳۷۴: ۲۰۰). قدرت‌مندان برای مشروعیت خود محتاج رأی شهروندان‌اند. بازرگانان، تجار صاحب صنایع و به طور کلی همه‌ی تولیدگران و سازمان‌های حاضر در صحنه‌ی زندگی بشر، نیازمند توجه به دغدغه‌های ذهنی و مطالبات شهروندان هستند. بنابراین، در دنیای امروزی آشکار است که شهروندان از منابع بسیار مهم سازمان تلقی می‌شوند. رفتار شهروندی عامل مهم و مؤثری در عملکرد است و عبارتست از: رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی نیستند؛ اما توسط وی انجام می‌گیرند و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمانی می‌شوند. بنابراین، توجه به ابعاد رفتار شهروندی و رابطه‌ی آنان بر عملکرد از اهمیت به‌سزایی برخوردار هستند. از این رو، این پژوهش برای بررسی رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام انجام می‌شود که در آن مشارکت، اطاعت و وفاداری سازمانی بر عملکرد فرد تأثیر می‌گذارند و باعث عملکرد مطلوب سازمان می‌شوند.

اهمیت و ضرورت موضوع

در نظام دیوان‌سالاری تمام تلاش در راستای کسب کارایی با حفظ سلسله مراتب هر می سازمان صورت می‌گیرد. به همین دلیل، مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان وجود دارد؛ اما در نظام ارزشی انسانی و مردم‌سالاری مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود تا حد توان پیش بروند. بر این اساس، در نظام ارزشی مردم‌سالاری توجه به شهروندان رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت باشد علاوه بر آن، در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان خود هستند. با وجود افزایش استفاده از فن‌آوری اطلاعات، باز هم در عملکرد کارایی سازمان شکاف وجود دارد. اکنون این اعتقاد وجود دارد که **عملکرد سازمان تا** حدود زیادی به تلاش کارکنان بستگی دارد، شهروند خوب سازمانی، یک تفکر و ایده شامل رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و بهره گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از قوانین و مقررات سازمان، حفظ و توسعه‌ی نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات می‌باشد. بر پایه و اساس

نظریه‌های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند. علاوه بر آن، رغبت و تمایل به رفتار شهروندی به علت رقابت‌های روز افزون جهانی اهمیت ویژه‌ای دارد (زارعی متین، ۱۳۸۵: ۳۶). از این رو، رفتار شهروندی بسیار با اهمیت تلقی می‌شود. هدف این مطالعه، تعریف نوعی رفتار فردی است که به موفقیت سازمان کمک می‌کند (Castro and et al, 2004: 29). بررسی‌های فراتحلیلی در مورد رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثر گذار بر آن بیانگر این واقعیت است که چهار ویژگی- های فردی کارکنان، ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های سازمانی و رفتارهای رهبری (Nielsen et al) 2009: 556). باعث کاهش غیبت و ترک خدمت، اثربخشی و پذیرش مسئولیت بیشتر کارکنان می‌گردد که در نتیجه محصولاتی باکیفیت بالاتر، تولید و بر اساس رویکردهای متنوع و مختلف به موفقیت سازمان کمک می‌کند. به این ترتیب، مطالعه و بررسی این‌گونه رفتار افراد در سازمان جهاد کشاورزی ایلام (که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است و تأثیر به‌سزایی در عملکرد سازمان دارد) بسیار مهم و ضروری به‌نظر می‌رسد.

شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه صاحب‌نظران

گراهام^۷ مطرح می‌کند ما سه نوع رفتار شهروندی داریم: ۱. اطاعت سازمانی^۸؛ ۲. وفاداری سازمانی^۹؛ ۳. مشارکت سازمانی^{۱۰} (Bienstock et al, 2003: 361). پودساکف^{۱۱} شاخص‌های رفتار شهروندی را به هفت دسته تقسیم می‌نماید: ۱. رفتارهای امدادی؛ ۲. جوانمردی؛ ۳. ابتکار فردی؛ ۴. آداب اجتماعی؛ ۵. تعهد سازمانی؛ ۶. خودرضایت‌مندی؛ ۷. توسعه شخصی (Castro et al, 2004: 29). ارگان پنج بعد را برای رفتار شهروندی سازمانی بیان می‌نماید: نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و ادب و نزاکت [۱] (Organ, 1998: 9-12).

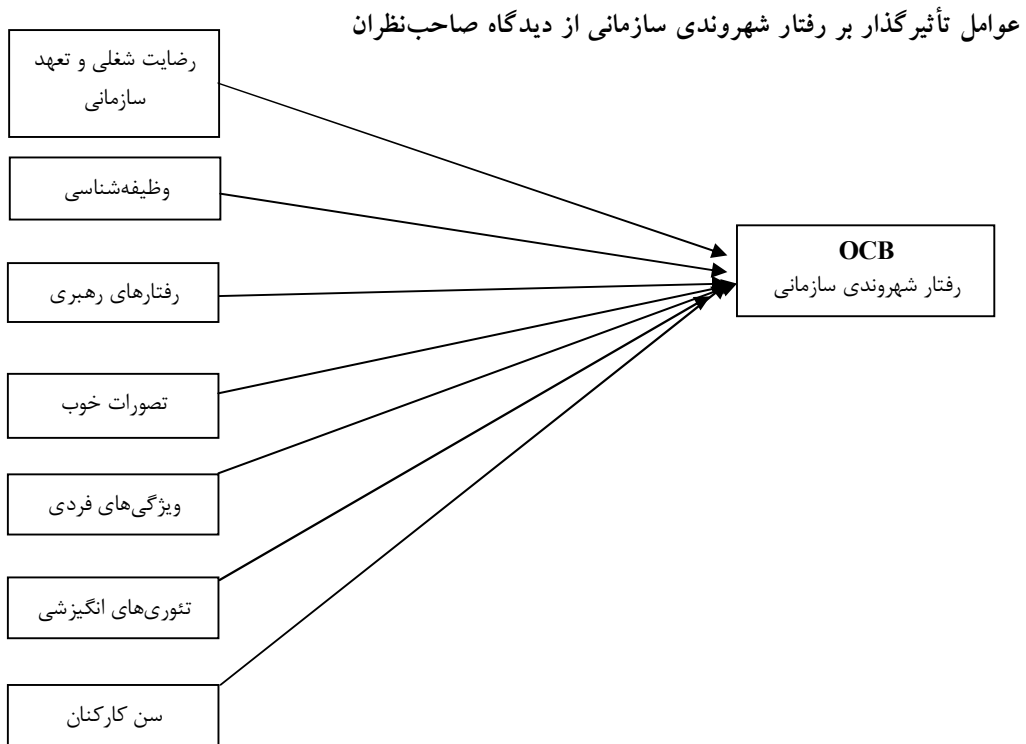
7. Graham

8. Organizational obedience

9. Organizational loyalty

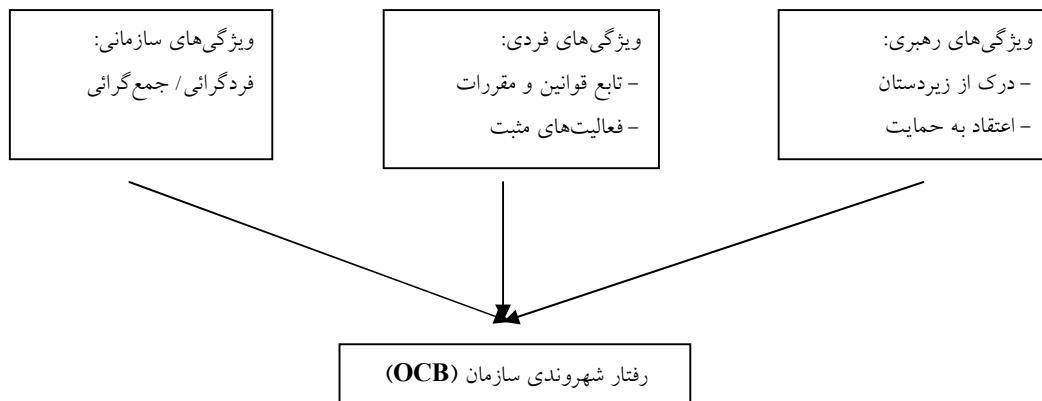
10. Organizational participation

11. Podsakoff



Source: Haq, 2004: 81.

بر اساس تحقیقات به عمل آمده‌ی دیگری عوامل زیر بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارند.



Source: Chien, 1988: 40.

سیاست‌های تشویقی رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی که مانند هر رفتار دیگری از افراد سر می‌زند نیاز به تشویق و ترغیب دارد. مدیران سازمان‌ها باید در راستای شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش نمایند. در همین راستا، می‌توان چند مورد از این اقدامات را نام برد که برای ارتقا و ترغیب رفتار شهروندی مناسب‌اند:

۱. آموزش: سازمان‌ها می‌توانند با اجرای طرح‌های آموزشی برای کارکنان فعلی سازمان، به ایجاد رفتارهای شهروندی مفید و سازنده بپردازند؛
۲. گزینش و استخدام: سازمان‌ها باید فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی کنند که افرادی با رفتار شهروندی مترقی جذب سازمان شوند؛
۳. ارزیابی عملکرد و جبران خدمات: سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد سیستم‌های منظم و منطقی در ارزیابی عملکرد و ارایه‌ی پاداش به کارکنان تا حد زیادی ایجاد رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل نمایند؛
۴. سیستم‌های غیررسمی: سازمان‌ها می‌توانند با توسعه‌ی مکانیسم‌های غیررسمی مانند فرهنگ مشارکتی، رفتار شهروندی سازمانی را در محیط کار تقویت نمایند.

روش شناسی تحقیق

اهداف تحقیق: هر تحقیقی به دنبال دستیابی به هدف مشخصی است. در این تحقیق، سعی شده رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی را با عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام بررسی نماییم. بنابراین، هدف کلی تحقیق بررسی رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام است.

اهداف فرعی

۱. بررسی رابطه‌ی اطاعت سازمانی با عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام؛
۲. بررسی رابطه‌ی وفاداری سازمانی با عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام؛
۳. بررسی رابطه‌ی مشارکت سازمانی با عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام.

مدل مفهومی تحقیق و فرضیه‌های پژوهش

برای تدوین فرضیه‌های تحقیق، هر محقق نیازمند مدل مفهومی است تا براساس، آن ضمن شناسایی متغیرهای فرضیه‌ها، روابط بین این متغیرها و تعاریف مفهومی و عملیاتی آنها را تبیین نماید. بر این اساس مؤلفه‌های رفتار

شهروندی سازمان از نظر گراهام و تشریح آن براساس نظر زارعی متین و همکاران (۱۳۸۵) مفهومی نیز ایجاد گردید. با توجه به مدل مفهومی تحقیق، فرضیه‌های تحقیق عبارتند از:

فرضیه اصلی: بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی

۱. بین اطاعت سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی معناداری وجود دارد؛
۲. بین وفاداری سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی معناداری وجود دارد؛
۳. بین مشارکت سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی معناداری وجود دارد.



منبع: زارعی متین و جندقی، ۱۳۸۵: ۴۹-۵۰.

روش تحقیق

در این پژوهش از روش توصیفی استفاده شده است. برای تشریح متغیرهای تحقیق و جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از روش پیمایشی استفاده شده است. همچنین، با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد برای سنجش

رفتار شهروندی سازمانی و محقق ساخته برای سنجش عملکرد سازمانی، پرسش‌نامه‌ای تلفیقی با طیف لیکرت طراحی و به اجرا درآمده است. نتایج آزمون پایایی پرسش‌نامه در تمام ابعاد، با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۸۰ می‌باشد. روایی صوری پرسش‌نامه محقق ساخته، توسط چند تن از صاحب‌نظران مورد تأیید قرار گرفت. برای جمع‌آوری اطلاعات راجع به ادبیات تحقیق از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است.

جامعه‌ی آماری و روش نمونه‌گیری: جامعه‌ی آماری این پژوهش ۴۲۰ نفر از کارکنان جهاد کشاورزی ایلام بود. برای تعیین تعداد نمونه‌های آماری، با استفاده از جدول مورگان و بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، از تعداد ۲۰۱ نفر از آنان داده جمع‌آوری شد.

قلمرو تحقیق

این پژوهش به منظور بررسی رابطه‌ی عوامل رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمان (قلمرو موضوعی) جهاد کشاورزی ایلام (قلمرو مکانی) در فاصله‌ی زمانی سه ماهه‌ی آخر سال ۱۳۸۸ تا سه ماه اول سال ۱۳۸۹ داده‌ها و اطلاعات تحقیق، جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای توصیف متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی از آمار توصیفی استفاده شده و شامل جدول‌های فراوانی و نمودارهاست. برای بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون ضریب همبستگی کندال استفاده شده است. در این‌جا، ابتدا به تحلیل توصیفی یافته‌هایی که از طریق پرسش‌نامه به دست آمده، پرداخته‌ایم؛ سپس، فرضیه‌ها را مورد بررسی قرار داده‌ایم.

جدول شماره (۱): توزیع فراوانی سؤالات رفتار شهروندی سازمانی

گزینه	تعداد پاسخگو	درصد
موافقم	۵۴	۲۷/۷
تا اندازه‌ای موافقم	۱۲۹	۶۶/۲
نظری ندارم	۱۲	۶/۲
جمع کل	۱۹۵	۱۰۰

برای جدول شماره (۱)، ۹۳ درصد پاسخگویان گزینه‌ی متوسط به بالا را علامت زده‌اند که نشان از رفتار شهروندی کارکنان در سطح متوسط به بالاتر دارد.

جدول شماره (۲): توزیع فراوانی سؤالات عملکرد سازمانی

گزینه	تعداد پاسخگو	درصد
خیلی زیاد	۳۰	۱۵/۶
زیاد	۱۳۵	۷۰/۳
تاحدودی	۲۴	۱۲/۵
کم	۳	۱/۶
جمع	۱۹۲	۱۰۰

بر اساس جدول شماره (۲)، بیش از ۸۵ درصد پاسخگویان گزینه‌ی متوسط به بالا را انتخاب نموده‌اند که نشان‌دهنده‌ی عملکرد بالای کارکنان سازمان می‌باشد.

آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیه‌ی اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های آماری آزمون

- بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی همبستگی معناداری وجود ندارد. $H_0: P=0$

- بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی همبستگی معناداری وجود دارد. $H_1: P \neq 0$

نتایج حاصل از تحلیل آماری داده‌های پرسش‌نامه به منظور آزمون فرضیه‌ی فوق با استفاده از ضریب همبستگی کندال در جدول شماره (۳) بیان شده است.

جدول شماره (۳): ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمان

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	فراوانی	ضریب همبستگی کندال	سطح معناداری	سطح خطا	نتیجه‌ی آزمون
اصلی	رفتار شهروندی سازمانی	عملکرد سازمان	۱۹۵	۰/۶۲۴	۰/۰۰	۰/۰۵	H_0 رد

از آنجا که مقدار سطح معناداری به دست آمده کمتر از سطح خطا؛ یعنی $0/05$ می باشد. از این رو، با 95 درصد اطمینان H_0 رد می شود. پس، متغیر رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی به مقدار $0/624$ همبستگی دارد.

آزمون فرضیه‌ی فرعی یک: بین اطاعت سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های آماری آزمون عبارتند از:

بین اطاعت سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد. $H_0: P=0$

بین اطاعت سازمانی و عملکرد سازمانی همبستگی معناداری وجود دارد. $H_1: P \neq 0$

برای بررسی رابطه بین اطاعت سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی از ضریب همبستگی کندانال استفاده شده، جدول شماره (۴) بیانگر این آزمون است.

جدول شماره (۴): ارتباط اطاعت سازمانی و عملکرد سازمانی

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	فراوانی	ضریب همبستگی کندانال	سطح معناداری	سطح خطا	نتیجه آزمون
فرعی یک	رفتار شهروندی سازمانی	عملکرد سازمان	۱۹۵	۰/۵۲۲	۰/۰۰	۰/۰۵	رد H_0

از آنجا که سطح معناداری کمتر از سطح خطاست: از این رو، با 95 درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت که میان اطاعت سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه‌ی فرعی دو: بین وفاداری سازمانی و سازمان جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های آماری آزمون عبارتند از:

بین وفاداری سازمانی و عملکرد سازمانی همبستگی معناداری وجود ندارد. $H_0: P=0$

بین وفاداری و عملکرد سازمانی همبستگی معناداری وجود دارد. $H_1: P \neq 0$

در جدول شماره (۵) ارتباط بین وفاداری سازمانی و عملکرد سازمانی نشان داده شده است.

جدول شماره (۵): ارتباط بین وفاداری سازمانی و عملکرد سازمانی

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	فراوانی	ضریب همبستگی کندانال	سطح معناداری	سطح خطا	نتیجه آزمون
فرعی دو	وفاداری سازمان	عملکرد سازمان	۲۰۰	۰/۴۹۳	۰/۰۰۱	۰/۰۵	رد H_0

از آنجا که سطح معناداری کمتر از سطح خطاست. از این رو، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که میان وفاداری سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی معناداری وجود دارد. **آزمون فرضیه‌ی فرعی سه:** بین مشارکت سازمانی و عملکرد سازمانی جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه‌های آماری آزمون عبارتند از:

بین مشارکت سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد. $H_0 : P=0$

بین مشارکت سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. $H_1 : p \neq 0$

نتایج حاصل از تحلیل آماری داده‌های پرسشنامه به منظور آزمون فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی کندال در جدول شماره (۶) بیان شده است.

جدول شماره (۶): ارتباط مشارکت سازمانی با عملکرد سازمانی

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	فراوانی	ضریب همبستگی کندال	سطح معناداری	سطح خطا	نتیجه‌ی آزمون
فرعی سه	وفاداری سازمان	عملکرد سازمان	۲۰۰	۰/۵۴۴	۰/۰۰۰	۰/۰۵	رد H_0

با توجه به این‌که سطح معناداری کمتر از سطح خطا است: پس، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین مشارکت سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

یافته‌های تحلیلی پژوهش

در این بخش به تحلیل متغیرهای پژوهش از نظر کارکنان سازمان جهاد کشاورزی ایلام می‌پردازیم.

جدول شماره (۷): خلاصه‌ی آمار شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی از نظر کارکنان جهاد کشاورزی ایلام

شاخص	تعداد	میانگین	انحراف معیار
اطاعت سازمانی	۱۹۵	۱/۶۳۰۸	۰/۵۸
وفاداری سازمانی	۲۰۰	۱/۸۲	۰/۶۳
مشارکت سازمانی	۲۰۰	۱/۸۲	۰/۷۸

جدول شماره (۷) نشان می‌دهد که شاخص‌های وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی از نظر کارکنان نسبت به شاخص اطاعت سازمانی دارای میانگین بیشتری بوده‌اند. به عبارت دیگر، این شاخص‌ها در میان کارکنان در حد زیادی بوده است.

جدول شماره (۸) نشان می‌دهد که بین فرضیه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و شاخص‌های آن و در عملکرد سازمانی به عنوان وابسته همبستگی قوی وجود دارد.

جدول شماره (۸): نتایج تحلیل آزمون معناداری همبستگی فرضیه‌های تحقیق

نوع همبستگی	P-Value	مقدار همبستگی	فرضیه
قوی	۰/۰۰	۰/۶۴۶	فرضیه اصلی
قوی	۰/۰۰	۰/۵۲۲	فرضیه اول
قوی	۰/۰۰۱	۰/۴۹۳	فرضیه دوم
قوی	۰/۰۰	۰/۵۴۴	فرضیه سوم

نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق نشان داد بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی ایلام رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل‌های آماری هر سه فرضیه‌ی تحقیق تأیید شدند.

پیشنهادها

- مدیران سازمان به طور قاطع در راستای ایجاد رفتار شهروندی سازمانی گام بردارند تا از این طریق کارایی و بهره‌وری سازمان افزایش یابد؛
- جلسات غیررسمی هر چند وقت بین کارکنان و مدیران برگزار گردد؛
- کارکنان نسبت به اطلاعیه‌ها، بیانیه‌ها، و اطلاعات موجود در سازمان آگاهی داشته باشند؛
- نسبت به ایجاد ساز و کارهای مناسب تشویق و تنبیه اقدام شود؛
- نسبت به وفاداری و اطاعت و مشارکت سازمانی در سازمان فرهنگ‌سازی شود؛
- از پیشنهادهای ابتکاری و نوآورانه‌ی استقبال شود؛
- فرهنگ گروهی تقویت شود؛

۸. حس اعتماد میان کارکنان و مدیران شرکت تقویت گردد.

پیشنهادهایی برای محققان بعدی

۱. تعیین رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت مشتری؛

۲. تعیین رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و برون سپاری؛

۳. تعیین رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و فساداداری؛

۴. تعیین رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات در سازمان‌ها.

پی‌نوشت:

[۱] هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم دارای بعد وظیفه‌شناسی هستند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند یا برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه‌شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد؛ یعنی کارکنان سعی کنند با انجام این اعمال بر روند تصمیم‌گیری مدیران سازمان برای ارتقا یا اعطای پاداش به آنها، تأثیرگذارند. در این حالت، کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنرپیشه‌ی خوب» برای سازمان تبدیل می‌شوند (Castro et al, 2004: 30). چی پنگ لی در مطالعه‌ی رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی با جنسیت را برای شرکت‌های تایوانی مورد بررسی قرار داد. نتایج مطالعه‌ی وی نشان داد که بین پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی با تسهیم دانش رابطه‌ای مثبت و معناداری برقرار است. (Chieh-Peng, 2008).

منابع و مآخذ

الف) منابع فارسی

- خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۲)، روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی، چاپ اول، انتشارات بازتاب، تهران.
- دعایی، حبیب‌الله، (۱۳۷۴)، مدیریت منابع انسانی (نگرش راهبردی)، چاپ اول، انتشارات دانشگاه فردوسی، مشهد.
- زارع، حمید، (۱۳۸۳)، نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، فرهنگ مدیریت، شماره ششم.
- زارعی‌متین، حسن و دیگران، (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم.
- سکاران، اوما، (۱۳۸۵)، روش‌های تحقیق در مدیریت، چاپ چهارم، ترجمه‌ی محمد صائبی و محمود شیرازی، انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران.

ب). منابع انگلیسی

- Appelpaum Steven H., Bartolomucci, Nicolas., Beaumier, Erica., Boulanger, J., Corrigan Rodny., Doré Isabelle., Girard, Chystine and Serroni, calo, (2004), "Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Culture, Leadership and Trust", Management Decision , vol .42,no.1, pp.13-40.
- Bachrach, D. G., Powell, B. C., Bendoly, E., and Richey, R. G. (2006), "Organizational Citizenship Behavior and Performance Evaluations: Exploring the Impact of Task Interdependence", Journal of Applied Psychology, 91, pp. 193-201.
- Bienstock, C.Carol., Demoranville, W. Carol and Smith, K. Rachel, (2003), "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality", Journal of Services Marketing, Vol .17 No.4, pp. 357-378.
- Borman, Walter C, (2001), "The Concept of Organizational Citizenship", Personnel Decisions Research Institutes, Inc Tampa, Florida , and University of South Florida.
- Bukhara, Zirgham Ullah., Ali Umair., Basher, Sajid and Shahzad, Khrram, (2009), "determinants of organizational citizenship behavior in Pakistan", International Review of Business Research Papers, Vol.5 , N0. 2 March, pp. 132-150.
- Castro, Carmen. Barroso., Armario, Enrique Martín., and Ruiz, David Martín, (2004), "he influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty", International Journal of Service Industry Management, Vol. 15, Iss: 1, pp.27-53.
- Chieh-Peng, Lin, (2008), "Clarifying the Relationship Between Organizational Citizenship Behaviors, Gender, and Knowledge Sharing in Workplace Organizations", Journal of Business Psychology, 22, pp.241-250.

- Chien, Min Huei, (1988), "A Study To Improve Organizational Citizenship Behaviors", *Management*, Issue: 21, pp.25-46.
- Chompookum, C. Dhitiporn, and Derr Brooklyn, (2004), "The effects of internal career orientations on organizational citizenship behavior in Thailand", *Career Development International*, Vol. 9, Iss 4, pp.406-423.
- Cohen, Aaron and Kol, Yardena, (2004), "Professionalism and organizational citizenship behavior: An empirical examination among Israeli nurses", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19 Iss. 4, pp.386 – 405.
- Cropanzano, Russell and Byrne, S.Zinta, (2000), "the relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance rating, and organizational citizenship behaviors", fifteenth annual conference of society for industrial and organizational psychology in new Orleans, April 13-16.
- Fudchuk, K.M, (2007), "Work Environments That Negate Counterproductive Behaviors and Foster Organizational Citizenship: Research-Based Recommendations for Managers", *The Psychologist-Manager Journal*, Vol .10, pp.27-46.
- Haq, Mahmudul., Jahangir, Nadim, and Akbar, Mmuzahid Mohammad, (2004), "Organizational Citizenship Behaviour: Its Nature and Antecedents", *BRAC University Journal*, vol.1, no.2, pp.75-85.
- Korkmaz, Tugba and Arpac, Ebru, (2009), "Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 1, Issue 1, pp. 2432–2435.
- Kumar, Kuldeep and Bakhshi, Arti, (2009), "Organization Citizenship Behavior in India: Development of a Scale", *International Journal of Organizational Behaviour* Vol. 14 (1), pp.14-25.
- Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., and Shaw, Megan. (2009), "Organizational citizenship behaviour and performance: A meta-analysis of group-level research", *Small group research: An international journal of theory, investigation and application*, 40, No.5, pp. 555-577
- Organ, D.W, (1988), "organizational citizenship behavior : the good soldier syndrome", Lexington book, Lexington, MA.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., and 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, pp.513-563.
- Wanxian, L., and Weiwu, W, (2007). "A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation", *Personality and Individual Differences*, 42, pp. 225–234.
- Yoon, Chelho, (2009), "The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success", *Computers in Human Behavior*, 25, pp.421–428.
- Zellars, K. L., Tepper, b., J., and Duffy, M. K. (2002), "Abusive supervision and subordinates organizational citizenship behavior", *Journal of Applied Psychology*, 87 (6). 1068 -1076.

organizational performance

(A Case Study: Agricultural jihad organization of Ilam province)

Esfandyar Mohamadi*

Jahan Abdi**

Rouhollah Nazari***

Abstract

In this study, while describing the subject and its performance, it has been tried to be propound the organizational citizenship behavior indexes from point of view of some of the clear-sighted, the influencing factors on the subject, encouraging strategies of the organizational citizenship behavior and the effect of organizational citizenship behavior on organizational performance of agricultural jihad organization in Ilam province. Researching methodology, the describing-correlating one and its level is of applied type. This research s statistic community consists of 420 people of Ilam Agricultural jihad organization personals. The volume of estimated sample is 201 people which it is done through answering tow deferent ways of deducting and describing statistics. Finally, considering the results of statistic tests indicating a meaningful and positive connection between organizational citizenship behavior and organizational performance, the essay adds up and concludes the subject.

Key words:

organizational citizenship behavior, organizational performance, organizational obedience, organizational loyalty, organizational participation.

*. Assistant Professor of Ilam university.

** .M.A of Public Management.

*** . Ph.D Student of Economics, Ferdowsi University of Mashhad.