

نقش پاسخگویی بر رضایت و عملکرد شغلی: آزمون اثر میانجی رفتار شهروندی و شهرت

سجاد جهانی^۱، محمد حسنی^۲، ابوالفضل قاسم زاده^۳

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۲/۰۳

تاریخ وصول: ۹۳/۴/۳۱

چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی نقش پاسخگویی بر رضایت و عملکرد شغلی و آزمون اثر میانجی رفتار شهروندی و شهرت به روش توصیفی-همبستگی انجام شده است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه تبریز است که تعداد آنها طبق آمار ۶۴۰ نفر است که از این تعداد نمونه‌ای به اندازه ۲۷۰ نفر بر اساس فرمول کوکران با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. اطلاعات پژوهش با استفاده از پنج پرسشنامه پاسخگویی هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵)، عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۰)، رضایت شغلی برایفیلد و روتس (۱۹۵۱)، رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف و همکاران (۱۹۹۰) و شهرت هاچوارتر، زینکو و فریز (۲۰۰۷) جمع‌آوری گردید. ضرایب پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۰، ۰/۸۸، ۰/۶۵، ۰/۸۱ و ۰/۸۷ از طریق آلفای کرونباخ به دست آمد. برای تحلیل داده‌ها از همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که بین پاسخگویی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و شهرت رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. تحلیل مسیر بین شهرت با میزان عملکرد شغلی آنان معنادار است. همچنین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت در رابطه بین پاسخگویی و عملکرد شغلی در مدل تأیید شد. تحلیل مسیر بین شهرت اساتید با میزان رضایت شغلی آنان معنادار نیست. بنابراین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت در رابطه بین پاسخگویی و رضایت شغلی در مدل تأیید نشد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، شهرت، پاسخگویی، عملکرد شغلی، رضایت شغلی.

۱. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی؛ دانشگاه ارومیه

۲. دانشیار دانشگاه ارومیه mhs_105@yahoo.com

۳. استادیار دانشگاه شهید مدنی آذربایجان؛ ghasemzadee@yahoo.com

مقدمه

نظام آموزش عالی از عناصر مختلفی تشکیل شده است که هر کدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن مؤثرند. هیئت علمی، به عنوان یکی از این عناصر، اهمیت خاصی در نظام آموزش عالی دارد و رضایت او می‌تواند در تحقق اهداف این نظام تأثیر بسزایی داشته باشد. محققان رضایت شغلی^۱ را به عنوان «رویکردی در قبال شغل یک فرد» تعریف می‌کنند. یا قضاوتی ارزیابی‌کننده، مثبت یا منفی، که در مورد شغل یک فرد به انجام می‌رسد. رضایت شغلی یکی از پیامدهای مثبت پاسخ گوئی در سازمان است (سورنسن^۲، ۲۰۰۹).

هدایت و رهبری مؤثر در دانشگاه‌ها و وجود سیستم‌های دقیق نظارت و پاسخ گوئی^۳ یکی از ضرورت‌ها و نیازهای اجتناب‌ناپذیر در یک نظام کارآمد و خدمت‌گزار بوده و ابزاری مؤثر جهت نظارت و کنترل بر قدرت و پیشگیری از سوءاستفاده‌ها از اختیارات عمومی و در نهایت ابزاری جهت بهبود خدمت و خدمت‌رسانی مطلوب‌تر محسوب می‌گردد.

متأسفانه تحقیقات در مورد موضوع پاسخ گوئی به اندازه اهمیت آن صورت نگرفته است، به‌ویژه در مراکز آموزشی در پیشایندها و پیامدهای این سازه سهم آگاهی کمتری وجود دارد (فرینک و کلیموسکی^۴، ۱۹۸۸؛ فرینک و همکاران^۵، ۲۰۰۸).

وجود یک نظام پاسخ گوئی مؤثر و کاربردی یکی از ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیر در یک نظام کارآمد و جامعه‌مطالبه‌گر و عدالت‌خواه است. لازمه برخورداری نظام آموزش عالی از مطلوبیت لازم و پاسخ به انتظارات عموم مشتریان، تأکید بر نظام سازمانی پاسخگو و گزینش اساتید پاسخگو است تا در طراحی و تدوین برنامه‌ها و اجرای وظایف محوله بتوانند راهگشا باشند، و ابزار مفیدی جهت نیل به مقاصد نظام آموزشی عالی و تقویت روحیه پاسخ گوئی و حساب پس دهی و نهادینه ساختن آن در فرهنگ سازمان و در نهایت

-
1. job satisfaction
 2. Sorenson
 3. Accountability
 4. Frink & Klimoski
 5. Frink., Hall., Perryman., Ranft., Hochwarter., and Ferris

خدمت‌رسانی بیش‌تر به جامعه باشند. دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی بدون شک نقش غیرقابل‌انکاری در تربیت نیروهای متخصص و مدیران هر جامعه‌ای دارد و فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌ها پس از فراغت از تحصیل در بخش‌های مختلف مشغول به کار شده و هر یک مسئولیت‌هایی را بر عهده می‌گیرند که باید از تخصص کافی جهت ایفای آن مسئولیت برخوردار باشند. نظام آموزشی ناکارآمد نمی‌تواند دانشجویان کارآمد را تربیت نماید. یکی از راه‌های کارآمد نمودن دانشگاه‌ها ایجاد سیستم پاسخگویی در دانشگاه‌هاست تا ضمن شفاف نمودن اختیارات و مسئولیت‌های هر یک از بخش‌های مختلف نظام آموزشی، مسئولین آن‌ها را وادار به ارائه توضیح در قبال عملکرد خود نمایند. مسئولیت پاسخ‌گویی الزام افراد به این امر است که اختیارات خود را به فعل درآورده و یا مسئولیت‌های واگذار شده را به انجام برسانند (قلی‌پور، ۱۳۸۷).

از دیگر متغیرهای این مطالعه، رفتار شهروندی سازمانی^۱ است که در دو دهه اخیر مورد توجه بسیار قرار گرفته است. در واقع از حوزه خصوصی کم‌کم وارد حوزه عمومی شده است. در سال‌های اخیر و به‌ویژه با آغاز قرن بیست و یکم تعداد مقالات و پژوهش‌ها در این زمینه رشد فزاینده‌ای داشته و همچنان نیز ادامه دارد. چراکه محققان زیادی تأثیر مثبت رفتارهای شهروندی سازمانی را تأیید کرده‌اند. اکثر تحقیقات در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بر پیش‌بینی عوامل ایجادکننده این رفتار متمرکز بوده‌اند. در این زمینه متغیرهایی چون رضایت شغلی^۲، عملکرد شغلی^۳ و شهرت سازمانی^۴ به‌عنوان عوامل ایجادکننده این رفتارها مطرح شده‌اند (همکاران، ۲۰۰۰). به‌طور کلی رفتار شهروندی سازمانی به کارآیی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و رونق‌پذیری کمک می‌کند. رفتار شهروندی سازمانی فواید زیادی دارد؛ از نظر فردی اهمیت ناچیزی دارد. اما به‌طور کلی هم به سازمان و هم به کارکنان بر اساس رویکردهای متنوع منفعت

-
1. organizational citizenship behavior
 2. Job satisfaction
 3. Job performance
 4. Reputation
 5. Podsakoff

می‌رساند. رفتار شهروندی سازمانی موجب گردآمدن گروهی از کارکنان می‌شود که به سازمان متعهد هستند.

در طول ده سال قبل، محققان روابط عمومی تمرکزشان را روی مدیریت ارتباط افزایش داده‌اند. در نتیجه هم کارشناسان و هم محققان روابط عمومی سال‌های زیادی تلاش کرده‌اند تا یک مفهوم کلیدی برای اثبات اثربخشی روابط عمومی در سازمان‌ها بیابند. بنابراین در تحقیقات روابط عمومی معاصر «شهرت سازمانی»^۱ به‌عنوان مفهوم کانونی و مهم برای نشان دادن ارزشی روابط عمومی در یک سازمان پیشنهاد شده است. لذا از طرفی دیگر، شهرت سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر ویژگی‌های رفتاری کارکنان در سازمان‌های مختلف نگریسته می‌شود. فقدان شهرت سازمانی، احساس تعلق اعضا به سازمان را خدشه‌دار کرده و از میزان عجزین شدن افراد به کار و تعهد آن‌ها به ارزش‌ها و اهداف سازمان و همچنین حساسیت آن‌ها نسبت به تحقق این اهداف کاسته است. بنابراین آگاهی هر چه بیشتر مدیران و اداره‌کنندگان سازمان‌های مختلف از عوامل مؤثر بر شکل‌گیری شهرت سازمانی و همچنین تأثیر وجود شهرت سازمانی، مستحکم بر میزان تعهد کارکنان و همچنین میزان عجزین شدن باکار اعضای سازمان ضروری بوده و زمینه لازم جهت شکل دادن به شهرت سازمانی منسجم در دست یافتن به مزایای رقابتی حاصل از آن را در پی خواهد داشت (اسچلنکر^۲ و همکاران، ۱۹۹۴).

در ضمن رضایت شغلی برای دستیابی به کارکنانی با بهترین صلاحیت شغلی و شایستگی بسیار مهم و حیاتی است همچنین عملکرد سازمانی به عملکرد شغلی کارکنان وابسته است تحقیقات پیرامون رضایت شغلی به‌طور گسترده‌ای تحول یافته است. مبانی نظری و پژوهشی حاکی از تأثیرات مثبت پاسخگویی بر عملکرد است (اسچلنکر^۳ و همکاران، ۱۹۹۴؛ یارنولد^۴ و همکاران، ۱۹۸۸). با توجه به توضیحاتی که پیرامون این موارد گفته شد اهمیت و ضرورت این مباحث در سودمندی آن‌ها برای سازمان‌ها است. از این‌رو

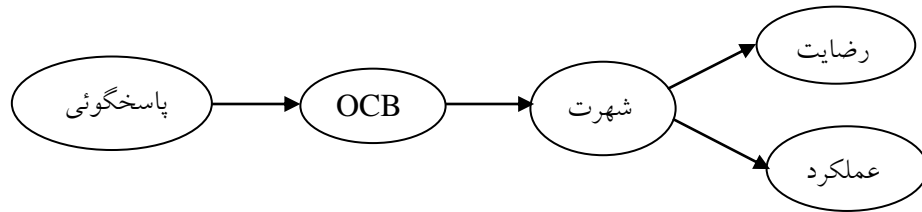
1. Reputation organizational

2 Schlenker

3. Schlenker

4. Yarnold

این تحقیق به بررسی روابط میان پنج متغیر پاسخ گوئی، OCB، شهرت و عملکرد و رضایت شغلی می پردازد. مدل مفهومی پژوهش حاضر در زیر ارائه می شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

مبانی نظری پژوهش

در این پژوهش، روابط اجتماعی بین پاسخ گوئی سطح فردی و پیامدهای احتمالی عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی و شهرت به عنوان پیامدهای پاسخ گوئی بررسی خواهند شد. تعدادی از پژوهش های قبلی به بررسی رابطه بین پاسخ گوئی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته اند. البته نتایج این مطالعات مبهم و ناسازگار هستند. برای مثال یافته فرینک و همکاران^۱ (۱۹۹۵) رابطه منفی را بین این دو متغیر نشان داد. یعنی افزایش در پاسخ گوئی همراه با کاهش رفتار شهروندی سازمانی دیده شد. درعین حال در مطالعه دیگری رابطه مثبت و معنی داری بین این دو متغیر دیده شد (میشل^۲ و همکاران، ۱۹۹۸). رویل^۳ و همکاران (۲۰۰۵) نشان دادند که برای افراد با خودکارایی بالایی، افزایش پاسخ گوئی همراه با افزایش رفتار شهروندی است. اما افزایش احساس پاسخ گوئی در افراد با خودکارایی پایین، همراه با کاهش رفتار شهروندی سازمانی بود. ناهماهنگی در نتایج تحقیقات مربوط به پاسخ گوئی می تواند بیانگر این باشد که متغیرهای تعدیل کننده و میانجی ای هستند که رابطه بین پاسخ گوئی و پیامدهای روان شناختی و رفتارهای کارکنان

1. Frink., Klimoski., Hopper
 2. Mitchel
 3. Royle

را تحت تأثیر قرار می‌دهند. تحقیق حاضر پاسخی است به پیشنهاد هال و همکاران^۱ (۲۰۰۹) که مطالعات آینده را دعوت می‌کند تا جهت شناخت بهتر روابط بین پاسخ گوئی و نگرش‌های سازمانی نظیر رضایت شغلی و عملکرد شغلی نقش متغیرهای میانجی را در نظر بگیرند.

درعین حال رابطه بین این متغیرها در برخی مواقع ناهمخوان و ضعیف گزارش شده است (فاندت^۲ و فریس، ۱۹۹۰). احتمالاً یکی از دلایل وجود رابطه ضعیف این باشد که به نقش متغیرهای میانجی در رابطه بین پاسخ گوئی با پیامدهای شغلی و سازمانی توجه نشده است (هال و همکاران، ۲۰۰۹). البته تعدادی از پژوهش‌های قبلی به بررسی رابطه بین پاسخ گوئی با پیامدهای آن با در نظر گرفتن چند متغیر تعدیل کننده پرداخته‌اند. با این توصیف، شرح وجود متغیرهای میانجی در روابط بین پاسخ گوئی با پیامدهای آن ضروری به نظر می‌رسد.

سازوکارهای پاسخ گوئی در سازمان‌ها را می‌توان به صورت رسمی و یا غیررسمی و یا ترکیبی از آن دو خلق کرد. پاسخ گوئی فی‌نفسه، در اصل، ادراکی (یعنی متکی است بر درک اجتماعی روان‌شناختی افراد از واقعیت سازمانی) و دور از دسترس است و جزئی اصلی از نظام‌های سازمانی است (آمتتر، ۲۰۰۴).

فرینک و کلیموسکی^۳ (۱۹۹۸) اظهار داشتند که مفهوم‌سازی پاسخ گوئی در سازمان‌ها باید بر اساس مشاهدات رسمی و غیررسمی مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور مدلی از پاسخ گوئی را برای بررسی شرایط داخلی و خارجی، فاکتورهای عینی و ذهنی و مکانیسم‌های پاسخ گوئی رسمی و غیررسمی بسیار مهم می‌دانند. زیرا هم کارکنان زیر نظر سیستم‌های رسمی پاسخ گوئی واکنش‌های یکسان نشان نمی‌دهند.

اگرچه پاسخ گوئی به تعدادی از پیامدهای کاری مهم ارتباط داده شده است، ولی مهم‌ترین رابطه برجسته آن با عملکرد شغلی است. به‌وضوح آن‌هایی که پاسخ گوئی بیشتری دریافت می‌کنند باید رفتارهای کاری با سطح بالاتر، از آن‌هایی که کمتر مسئول

1. Hall., Zinko., Ferryman & Ferris

2. Fandt

3. Frink & Klimoski

می‌باشند نشان دهند. این نشان می‌دهد که پاسخ گوئی یک رابطه مثبت رسمی با عملکرد شغلی دارد. زیرا کارکنان رفتارهای کاری مطلوبی را نسبت به رفتارهای کاری نامطلوب نشان می‌دهند (فرینک و فریس، ۱۹۹۹). برای تأیید این رابطه، پاسخ گوئی با پیامدهای مربوط به عملکرد همراه بوده است، از قبیل انگیزه و تحت شرایط خاصی، پیچیدگی شناختی، با این حال پاسخ گوئی یک علاج برای کل بیماری‌های شناختی و اجتماعی نیست. عملکرد^۱ به اجرای وظایف محوله سازمانی توسط افراد اشاره دارد و ارزیابی عملکرد نیز توصیف نظام وار قوت‌ها و ضعف‌های افراد و گروه‌ها در انجام وظایف محوله زمانی است (کاسیو، ۱۹۹۵). امروزه برخی محققین، رویکرد جدیدی را در حوزه رفتار شهروندی سازمانی آغاز کرده‌اند و اظهار می‌کنند؛ این امکان وجود دارد که ارزیابی عملکرد رسمی و سیستم‌های پاداشی بتوانند، رفتار شهروندی سازمانی را در برگیرند (بولینو و تورنلی^۲، ۲۰۰۳، دنیسی و گریفین ۲۰۰۵، پین واورگان، ۲۰۰۰، وی و کمپبل، ۲۰۰۴) و حتی برخی از سازمان‌ها در حال حاضر، صریحاً رفتار شهروندی سازمانی را به رسمیت شناخته‌اند (لیورینگ و سوسکوتیز، ۲۰۰۳) و بررسی این نوع رفتارها را در ارزیابی عملکرد سازمانی ضروری دانسته‌اند.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی بر روی تصمیمات مدیریت در خصوص آموزش، ارتقاء، پاداش و همچنین ادراکات کارکنان، در ارتباط با اینکه تا چه اندازه عملکرد آنان به عملکرد کلی سازمانی کمک می‌نماید اثر گذارده است (بیکتون و همکاران^۳، ۲۰۰۸).

فرینک و کلیموسکی (۱۹۹۸) در مدل نظری پاسخگویی، تأکید دارند که نیروهای پاسخگویی در حوزه روابط بین شخصی عمل می‌کنند. در سازمان‌هایی که روابط بین شخص مناسبی وجود داشته باشد. پاسخگویی افزایش پیدا خواهد کرد و به طبع آن رضایت شغلی هم بالا خواهد رفت. فانت^۴ (۱۹۹۱) نشان داد که کارکنان پاسخگو نسبت به کارکنان با احساس پایین عملکرد بالاتری را از خود نشان می‌دهند. دیویس و

1. performance
2. Bolino, M.C., Turnley
3. Becton., William, Giles & Schracder
4. Fant

همکاران^۱(۲۰۰۷) رابطه مثبتی را بین پاسخگویی و عملکرد شغلی نشان دادند. تامس و همکاران^۲(۲۰۰۲) هم به نتیجه مشابهی رسیدند. برخلاف تحقیقات تجربی و نظری فوق، تحقیقاتی هم هستند که تأثیرات نامطلوب پاسخگویی را بر رضایت شغلی نشان می‌دهند (بیراکس و همکاران، ۲۰۰۹).

همچنین مطالعه هال و همکاران^۳(۲۰۰۶) هیچ رابطه‌ای را بین پاسخگویی و رضایت شغلی نشان ندادند. بررسی عمیق‌تر ادبیات پاسخگویی نشان می‌دهد که این یافته‌ها زیاد هم تعجب‌برانگیز نیست. برخلاف تأثیرات مثبت، پاسخگویی یک جنبه تاریک هم دارد. یعنی کاهش همکاری بین اعضاء.

با ترکیب نظریه‌های پاسخگویی که توسط فرینک و کلیموسکی (۱۹۹۸، ۲۰۰۴) و تتلاک^۴(۱۹۹۲) توسعه یافته‌اند می‌توان این‌گونه خلاصه کرد اولاً: پاسخگویی جز الزامات و منسجم هر سیستم اجتماعی^۵ سازمان است و انتظار بر این است که تأثیرات مثبتی هم بر سازمان‌ها و هم بر کارکنان نشان دهد. دوماً: رکن اصلی هر سیستم اجتماعی مجموعه‌ای از انتظارات روشن برای مسئولیت‌های وظایف کارکنان و پاسخ خواهان است که این رفتارها را ارزیابی خواهند کرد. اگر کارکنان از آن چیزی که از آن‌ها انتظار می‌رود که انجام دهند و نحوه انجام کار آگاه باشند، رضایت ارزیابان و همکاران را به دست خواهند آورد. در بسیاری از محیط‌های کاری وجود هنجارهایی مثل کمک‌کننده بودن، رفتار مؤدبانه و برخورد فروتنانه بعضی از جلوه‌های رفتار شهروندی را نشان می‌دهد. درواقع پاسخگویی و شهروندی سازمانی دو سازه متفاوت هستند و رابطه میان پاسخگویی و عملکرد شغلی یکی از جالب‌ترین مباحثی هست که بررسی دقیق و موشکافانه‌ای را ایجاب می‌کند (هال و همکاران، ۲۰۰۹). تحقیقات قبلی نشان داده‌اند که حضور رفتار شهروندی سازمانی معمولاً به‌طور چشم‌گیری با دیگر پیامدهای مثبت فردی کارکنان رابطه معنی‌داری دارد. افرادی که نسبت به تقاضاهای پاسخگویی حساس هستند به احتمال خیلی زیاد از خود رفتارهای شهروندی نشان خواهند داد (هال و همکاران، ۲۰۰۹).

1. Davis and Newstron
2. Thomas., Does & Scott
3. Hall., Royle
4. Tetlock

در ابتدا واژه شهرت^۱ محدود به برند، هویت شراکتی، تصویر سازمان و دیگر عناصر طراحی بصری بود، اما به تدریج ارتباطات و رفتارهای مرتبط با سازمان را نیز در بر گرفت. آرم شرکت‌ها به عنوان بخشی از فرآیند شکل‌دهی تصویر بیرونی شرکت که هدایت ادراک مشتریان از شرکت و مسائل مربوط به آن را در پی دارد نگریسته می‌شود. فریز^۲ در سال ۲۰۰۳ شهرت را به عنوان ترکیب پیچیده‌ای از مشخصات شخص برجسته و معلومات (کمالات)، آشکارسازی رفتارها و تصویری که در نظر گرفته شده است و مشاهده می‌شود به صورت مستقیم در چندین دوره از زمان و یا منابع دست‌دوم گزارش داده می‌شود، تعریف کرده است.

شهرت سازمانی به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر ویژگی‌های رفتاری کارکنان در سازمان‌های مختلف نگریسته می‌شود. فقدان شهرت سازمانی، احساس تعلق اعضاء به سازمان را خدشه‌دار کرده و از میزان عجزین شدن افراد به کار و تعهد آن‌ها به ارزش‌ها و اهداف سازمان و هم‌چنین حساسیت آن‌ها نسبت به تحقق این اهداف کاسته است (هال و همکاران، ۲۰۰۹).

هال و فریس^۳ (۲۰۱۰) در پژوهشی گزارش کرده‌اند که برخی از سطوح پاسخگویی برای سازمان‌ها ضروری است، درعین حال آن‌ها رابطه خطی بین پاسخگویی و رفتارهای فرائقش را تأیید نکرده‌اند. آن‌ها هم‌چنین نشان داده‌اند رابطه مثبتی بین پاسخگویی و عملکرد شغلی وجود دارد. فرینک و کلیموسکی^۴ (۱۹۹۸) در تحقیق خود نشان دادند که پاسخگویی رابطه مثبت با عملکرد شغلی دارد. فریس و همکاران^۵ (۱۹۹۷) در تحقیقات خود دریافتند که رفتارهای شهروندی سازمانی و پاسخگویی رابطه مثبت و معناداری با عملکرد شغلی کارکنان دارد. فاندت^۶ (۱۹۹۱) در تحقیقی در مورد پاسخگویی و عملکرد کارکنان نشان داد که کارکنانی که به ناظران خود پاسخگو بودند عملکردهای بالاتر، دقت

-
1. reputation
 2. Ferris
 3. Hall & Ferris
 4. Frink., Klimoski
 5. Ferris., Dulebohn., Frink., George-Falvy., Mitchell
 6. Fandt

پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی

بیشتر و توجه بیشتری به نیاز دیگران داشتند. سورنسن و همکاران (۲۰۰۹)^۱ در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که بین متغیرهای رضایت شغلی و پاسخگویی رابطه‌ی خطی وجود دارد. وی نشان می‌دهد که روابط معنی‌داری میان پاسخگویی پرستاران و رضایت شغلی آنها وجود دارد.

فرضیه یک: بین احساس پاسخگویی اساتید با رفتار شهروندی آنان رابطه مثبت وجود دارد. فرضیه دو: بین میزان رفتار شهروندی سازمانی اساتید با میزان شهرت آنان رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه سه: بین میزان شهرت اساتید با میزان رضایت شغلی آنان رابطه مثبت وجود دارد. فرضیه چهار: بین میزان شهرت اساتید با میزان عملکرد شغلی آنان رابطه مثبت وجود دارد. فرضیه پنج: رفتار شهروندی سازمانی و شهرت نقش میانجی را در رابطه بین پاسخگویی و رضایت شغلی ایفا می‌کنند. فرضیه ششم: رفتار شهروندی سازمانی و شهرت نقش میانجی را در رابطه بین پاسخگویی و عملکرد شغلی ایفا می‌کنند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع همبستگی است. روش گردآوری اطلاعات، از نوع میدانی و ابزار تحقیق پرسشنامه است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه تبریز در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ بود که تعداد آنها طبق آمار ۶۴۰ نفر است. با استفاده از فرمول کوکران ۲۴۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند.

ابزارهای اندازه‌گیری

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از ۵ پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شده است.

1. Sorensen

پرسشنامه پاسخگویی: برای اندازه‌گیری مؤلفه پاسخگویی از یک مقیاس تک‌بعدی که دارای ۸ سؤال است، استفاده شد. این ابزار توسط هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵) تهیه شده است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (از خیلی کم = ۱ تا بسیار زیاد = ۵) پاسخ داده می‌شود. نمرات هر ۸ گویه مقیاس جمع شده و یک نمره کل برای هر فرد در این مقیاس در نظر گرفته می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی در دامنه‌ای از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ به دست آمده است. (هال و فریس، ۲۰۱۰؛ هال و همکاران، ۲۰۰۹؛ بروکس و همکاران، ۲۰۰۸، هال و همکاران، ۲۰۰۶؛ هاچوارتر و همکاران، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۷). در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. که همسانی درونی آن برای کل مقیاس (ضریب آلفا) ۰/۷۰ به دست آمد.

پرسشنامه رضایت شغلی: برای ارزیابی میزان رضایت شغلی اعضای هیئت علمی از پرسشنامه ۵ سؤالی برافیلد و روتس (۱۹۵۱) استفاده شد. این پرسشنامه رضایت اعضای هیئت علمی را بر اساس پیوستاری از رضایت کامل (عدد ۵) تا عدم رضایت (عدد ۱) که در قالب عبارات غیرمستقیم تدوین شده است، ارزیابی می‌نماید. مجموع نمرات به دست آمده میزان رضایت کلی فرد را نشان می‌دهد. پاسخ‌ها با طیف لیکرت از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (بسیار زیاد) سنجیده می‌شود. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی بروکس و همکاران (۲۰۰۹) ۰/۷۴، بروکس و همکاران (۲۰۰۸) ۰/۸۷؛ هال و همکاران (۲۰۰۹) ۰/۹۰ به دست آمده است. در نتیجه این پرسشنامه دارای ضرایب پایایی مورد قبولی است. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. همسانی درونی آن برای کل مقیاس (ضریب آلفا) ۰/۶۵ به دست آمد.

پرسشنامه عملکرد شغلی: پرسشنامه ۱۵ سؤالی عملکرد شغلی توسط پاترسون (۱۹۹۰) تهیه و تدوین گردیده و توسط شکرکن و راشدی در ایران ترجمه شده است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (خیلی کم = ۱ تا بسیار زیاد = ۵) پاسخ داده شد. روایی

پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی

صوری و محتوایی و پایایی این ابزار قبلاً توسط شکرکن و راشدی مورد تأیید قرار گرفته است (به نقل از مقیمی، ۱۳۹۰). در پژوهش حاضر نیز برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. همسانی درونی آن برای کل مقیاس (ضریب آلفا) ۰/۸۸ به دست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: رفتار شهروندی سازمانی به وسیله پرسشنامه ۶ سؤالی پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) سنجیده می‌شود. این پرسشنامه با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم به سنجش رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی می‌پردازد. این پرسشنامه روایی و پایایی مناسبی دارد و در تحقیقات مختلفی از آن استفاده شده است (هال و همکاران، ۲۰۰۹). به منظور بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان ضریب آلفا ۰/۸۱ برای این ابزار محاسبه شد.

پرسشنامه شهرت: شهرت اعضای هیئت علمی با استفاده از پرسشنامه هاچوارتر، زینکو و فریز که در سال ۲۰۰۷ ساخته شده است اندازه‌گیری گردید. این پرسشنامه دارای ۱۲ گویه است که با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد به سنجش شهرت اعضای هیئت علمی می‌پردازد. برای سنجش پایایی این ابزار از آلفای کرونباخ استفاده شده است. روایی و پایایی کلی این ابزار قبلاً در تحقیقات متعدد مورد تأیید قرار گرفته است ۰/۹۲ = است. ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) شهرت ۰/۸۷ است. در پژوهش حاضر روایی تمامی پرسشنامه‌های مورداستفاده از طریق تحلیل عاملی تأییدی بررسی و مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

داده‌های مربوط به جنسیت پاسخگویان نشانگر آن است که از ۱۸۰ نفر نمونه مورد مطالعه ۱۶۴ نفر (معادل ۹۱ درصد) مرد و ۱۶ نفر (معادل ۹ درصد) عضو هیئت علمی زن بوده‌اند. بیشترین فراوانی مربوط به گروه مردان است. داده‌های مربوط به رتبه اعضای هیئت علمی نمونه پژوهشی حاضر نشانگر آن است که از ۱۸۰ نفری که به این سؤال پرسشنامه پاسخ

گفته‌اند ۱۷ نفر (معادل ۹/۴ درصد) دارای رتبه مربی، ۱۱۱ نفر (۶۱.۷ درصد) استادیار، ۴۴ نفر (معادل ۲۴.۴ درصد) دانشیار، ۸ نفر (معادل ۴/۴ درصد) استاد بودند. داده‌های مربوط به سابقه تدریس اعضای هیات علمی نمونه پژوهش حاضر نشانگر آن است که از ۱۸۰ نفری که به این سوال پرسشنامه پاسخ گفته‌اند ۳۴ نفر (معادل ۱۸.۹ درصد) دارای سابقه تدریس ۵ سال و کمتر، ۶۴ نفر (معادل ۳۵.۶ درصد) دارای سابقه تدریس ۱۰-۶ سال، ۴۸ نفر (معادل ۲۶.۷ درصد) دارای سابقه تدریس ۱۱-۱۵ سال، ۱۵.۶ درصد دارای سابقه تدریس ۲۰-۱۶ سال و ۶ نفر (معادل ۳.۳ درصد) دارای سابقه تدریس ۳۰-۲۱ سال بوده‌اند. بیشترین فراوانی در سابقه تدریس ۱۰-۶ سال دیده می‌شود.

شاخص‌های توصیفی نمرات اعضای هیات علمی در هر یک از متغیرهای پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

شاخص‌ها	پاسخگویی	رفتار شهروندی	شهرت	رضایت	عملکرد
میانگین	۲/۶۷	۳/۴۷	۳/۵۷	۳/۱۱	۴/۴۷
انحراف استاندارد	۰/۶۵	۰/۷۰	۰/۵۵	۰/۳۳	۰/۴۹

بر اساس جدول شماره ۱ عملکرد و پاسخگویی به ترتیب دارای بیشترین و کمترین میانگین هستند (۴/۴۷ و ۲/۶۷).

جهت بررسی همبستگی متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵
۱. پاسخگویی					
۲. OCB	۰/۳۴**				
۳. شهرت	۰/۳۰**	۰/۳۲**			
۴. رضایت	۰/۱۱**	۰/۲۱**	۰/۱۴*		
۵. عملکرد	۰/۱۵*	۰/۱۸*	۰/۲۵**	۰/۲۲**	

**<0/01, *<0/05

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است. چنانچه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای پاسخگویی با رفتار شهروندی، شهرت، رضایت و عملکرد مثبت و معنی‌دار هستند. شدت این همبستگی دوجه‌دو از ۰/۱۱ تا ۰/۳۴ در نوسان است. همچنین بین متغیرهای رفتار شهروندی و شهرت با رضایت و عملکرد رابطه مثبت و معنی‌داری دیده شد. شدت این همبستگی دوجه‌دو از ۰/۱۴ تا ۰/۳۲ در نوسان است. بیشترین ضریب همبستگی بین پاسخگویی و رفتار شهروندی ($r = 0/34$) است.

مدل ساختاری

به منظور شناخت هر چه بهتر روابط علی و نحوه تاثیرگذاری پاسخ گوئی بر پیامدهای احتمالی آن، تحلیل مسیر صورت گرفت. یافته‌های حاصل از این تحقیق مؤید نتایج یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر در مدل ساختاری مربوط به فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد. همان‌طور که در خروجی نرم‌افزار از تخمین‌های استاندارد (شکل ۱ و ۲) و نیز اعداد معنی‌داری مربوط به تحلیل مسیر در فرضیه‌های پژوهش (جدول ۴) مشاهده می‌شود، مقادیر شاخص تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است. در پژوهش حاضر از چند شاخص برای ارزشیابی مدل ساختاری استفاده شده است: (۱) مجذور کای (۲) نسبت مجذور کای به درجه آزادی (۳) شاخص نیکویی برازش (GFI) (۴) شاخص (NNFI) (۵) شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) (۶) شاخص برازندگی افزایشی (IFI) و (۷) ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) (استیگر، ۱۹۹۰؛ به نقل از وثوقی، ۱۳۸۹). در تحلیل مسیر، مجذور کای نشان می‌دهد که ساختار کواریانس یافته‌ها با مدل پیشنهادی نظری مطابقت دارد یا خیر. اعداد کوچک‌تر مجذور کای نشان‌دهنده برازش مناسب مدل مورد آزمون است. در برخی منابع پیشنهاد شده است برای پذیرش مدل، نسبت مجذور کای به درجه آزادی باید کمتر از ۳ باشد (کلاین، ۱۳۸۰). GFI شاخص تطابق کواریانس مشاهده شده با کواریانس مدل نظری است. عدد این شاخص بین صفر و یک قرار می‌گیرد و هر قدر عدد به دست آمده به یک نزدیک‌تر باشد، مدل مناسب‌تر و برازنده‌تر است. CFI به‌مثابه شاخص برازش تطبیقی بنتلر نیز شناخته می‌شود، این شاخص ماتریس کواریانس پیش‌بینی شده با

مدل را با کواریانس مدل صفر (مدل تئوریک) مقایسه می‌کند. این شاخص نیز بین صفر و یک قرار می‌گیرد و اندازه نزدیک به یک حاکی از برازش مناسب است (گارسون^۱، ۲۰۰۴؛ به نقل از وثوقی، ۱۳۸۹). شاخص RMSEA برازش الگو را می‌سنجد و میزان کوچک‌تر آن، برازش بهتری را نشان می‌دهد (کورپیتا و همتدریسان، ۲۰۰۰؛ به نقل از بخشی پور، ۱۳۸۳). شاخص‌های NNFI و IFI نیز که هر کدام وجهی از برازش مدل ساختاری را نشان می‌دهند، مقدارشان از بین صفر و یک متغیر است و هرچقدر مقدار این شاخص‌ها به یک نزدیک‌تر باشند، بر برازش بهتر الگو دلالت دارند.

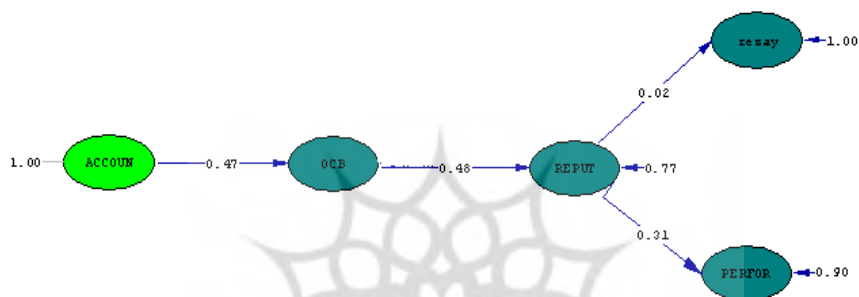
بر این اساس نتایج حاصل از تحلیل مدل ساختاری نشان داد (جدول شماره ۳):

مقدار مجذور خی برای قضاوت در مورد خطی بودن ارتباط سازه‌های مکنون برابر با ۱۰۱۵/۲۸ در سطح معنی‌داری $p < ۰/۰۱$ به دست آمد. مقدار خی دو بر درجه آزادی ۲/۳ است. بر اساس این شاخص عدد حاصل این نسبت، نبایستی بیشتر از ۳ باشد تا الگو تأیید گردد (کلاین، ۱۳۸۰). با توجه به اینکه نسبت مجذور خی به درجه آزادی کمتر از ۳ است، می‌توان گفت که داده‌های به‌دست‌آمده با مدل فرضی مطابقت دارند. مقدار ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب برابر با ۰/۰۷۷ است. بر اساس این شاخص اگر مقدار RMSEA برابر با ۰/۱۰ یا بیشتر باشد بر برازش ضعیف‌تر دلالت دارد (هومن، ۱۳۸۵). سایر شاخص‌های IFI، GFI، CFI، NNFI که هر کدام وجهی از برازش مدل ساختاری را نشان می‌دهند در جدول ۳ آمده است. با توجه به شاخص‌های ارزیابی برازندگی کلی مدل به‌ویژه نسبت مقدار مجذور کا به درجه آزادی برابر با ۲/۳، شاخص CFI برابر با ۰/۹۵، شاخص GFI برابر با ۰/۸۳، شاخص IFI برابر با ۰/۹۵، شاخص NNFI برابر با ۰/۹۴، شاخص RMSEA برابر با ۰/۰۷۷ و سایر شاخص‌ها، می‌توان گفت مدل نهایی از برازش خوبی برخوردار است:

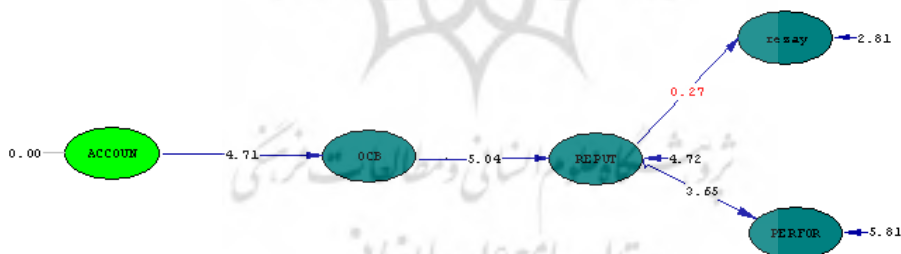
جدول ۳. شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری کلی

شاخص‌ها	X ² df	GFI	IFI	RMSEA	NNFI	CFI
مدل‌های نهایی	۱۰۱۵/۲۸	۰/۸۳	۰/۹۵	۰/۰۷۷	۰/۹۴	۰/۹۵

طبق اطلاعات بدست آمده (شکل ۱ و جدول ۴)، بیشترین اثر مربوط به رفتار شهروندی بر شهرت با ضریب ۰/۴۸ ($t = ۵/۰۴$, $\beta = ۰/۴۸$) مشاهده می‌شود و بعد از آن مربوط به اثر پاسخگویی بر رفتار شهروندی می‌باشد با ضریب ۰/۴۷ ($t = ۴/۷۱$, $\beta = ۰/۴۷$).



شکل ۱. خروجی نرم افزار بر اساس ضرایب استاندارد



شکل ۲. خروجی نرم افزار بر اساس ضرایب t

تحلیل فرضیه‌ها

در آزمون فرضیات فوق به‌طور کلی با توجه به نتایج به‌دست آمده از مدل ساختاری (شکل ۱، ۲ و جدول ۴) می‌توان گفت:

فرضیه یک: بین احساس پاسخگویی اساتید با رفتار شهروندی آنان رابطه مثبت وجود دارد. بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین احساس پاسخگویی اساتید با رفتار شهروندی آنان با $(\beta = 0/47, t = 4/71)$ در سطح $P < 0/01$ چنین نتیجه می‌شود که فرضیه اول (بین احساس پاسخگویی اساتید با رفتار شهروندی آنان رابطه مثبت وجود دارد) تائید می‌شود.

فرضیه دو: بین میزان رفتار شهروندی سازمانی اساتید با میزان شهرت آنان رابطه مثبت وجود دارد. بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین رفتار شهروندی سازمانی اساتید با میزان شهرت آنان با $(\beta = 0/48, t = 5/04)$ در سطح $P < 0/01$ چنین نتیجه می‌شود که فرضیه دوم (بین رفتار شهروندی سازمانی اساتید با میزان شهرت آنان رابطه مثبت وجود دارد) تائید می‌شود.

فرضیه سه: بین میزان شهرت اساتید با میزان رضایت شغلی آنان رابطه مثبت وجود دارد. بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین شهرت اساتید با میزان رضایت شغلی آنان با $(\beta = 0/02, t = 0/27)$ در سطح $P < 0/01$ چنین نتیجه می‌شود که فرضیه سوم (بین شهرت اساتید با میزان رضایت شغلی آنان رابطه مثبت وجود دارد) تائید نمی‌شود.

فرضیه چهار: بین میزان شهرت اساتید با میزان عملکرد شغلی آنان رابطه مثبت وجود دارد. بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین شهرت اساتید با میزان عملکرد شغلی آنان با $(\beta = 0/31, t = 3/65)$ در سطح $P < 0/01$ چنین نتیجه می‌شود که فرضیه چهارم (بین شهرت اساتید با میزان عملکرد شغلی آنان رابطه مثبت وجود دارد) تائید می‌شود.

فرضیه پنج: رفتار شهروندی سازمانی و شهرت نقش میانجی را در رابطه بین پاسخگویی و رضایت شغلی ایفا می‌کنند. در مورد فرضیه پنجم پاسخگویی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر رفتار شهروندی سازمانی دارد با ضریب $0/47$. همچنین رفتار شهروندی سازمانی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر شهرت با ضریب $0/48$ است. درحالی‌که مشاهده می‌شود که ضریب مستقیم مسیر شهرت بر رضایت شغلی معنی‌دار نیست. بنابراین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت در رابطه بین پاسخگویی و رضایت شغلی در مدل تائید نمی‌شود.

پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی

فرضیه ششم: رفتار شهروندی سازمانی و شهرت نقش میانجی را در رابطه بین پاسخگویی و عملکرد شغلی ایفا می‌کنند. در مورد فرضیه ششم پاسخگویی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر رفتار شهروندی سازمانی دارد با ضریب ۰/۴۷. همچنین رفتار شهروندی سازمانی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر شهرت با ضریب ۰/۴۸ است و مشاهده می‌شود که ضریب مستقیم مسیر شهرت بر عملکرد شغلی معنی‌دار است. بنابراین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت در رابطه بین پاسخگویی و عملکرد شغلی در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت، پاسخگویی دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معنی‌دار بر عملکرد شغلی است.

جدول ۴. ضرایب تأثیر متغیرهای مکنون با نقش میانجی OCB و شهرت

مسیر فرضیه‌ها	ضریب مسیر استاندارد	t	نتیجه
پاسخگویی ← OCB	۰/۴۷	۴/۷۱	اثر مستقیم دارد
شهرت ← OCB	۰/۴۸	۵/۰۴	اثر مستقیم دارد
شهرت ← رضایت	۰/۲	۰/۲۷	اثر مستقیم دارد
شهرت ← عملکرد	۰/۳۱	۳/۶۵	اثر مستقیم دارد
پاسخگویی ← رضایت (از طریق OCB و شهرت)	-	-	اثر غیرمستقیم ندارد
پاسخگویی ← عملکرد (از طریق OCB و شهرت)	۰/۰۷	-	اثر غیرمستقیم دارد

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر باهدف بررسی رابطه بین پاسخگویی با رضایت و عملکرد شغلی با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت در بین اعضای هیئت‌علمی دانشگاه تبریز انجام شد. تعدادی از محققان به مطالعه رابطه بین پاسخگویی با رضایت و عملکرد شغلی پرداخته‌اند، اما این پژوهشی است که نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت را در رابطه بین پاسخگویی با رضایت و عملکرد شغلی در نظر می‌گیرد.

در رابطه با فرضیه اول رابطه بین احساس پاسخگویی اساتید با رفتار شهروندی آنان بر اساس یافته های به دست آمده این فرضیه تأیید می شود. بدین معنی که اساتیدی که احساس پاسخگویی بالایی دارند رفتار شهروندی بیشتری را نشان خواهند داد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق هال، زینکو^۱ (۲۰۰۹) که به بررسی رابطه میان پاسخگویی و رضایت شغلی و عملکرد از طریق میانجیگری شهرت و رفتار شهروندی سازمانی می پردازد همسو است نتایج این تحقیق نیز نشان می دهد که میان پاسخگویی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد. در تحقیق دیگر که توسط رویال و فریز و همکارانشان^۲ در سال ۲۰۰۵ با عنوان بررسی تأثیر متقابل پاسخگویی و رفتار تابعیت سازمانی و رفتار سیاسی انجام شد به این نتیجه رسیدند که برای افرادی با خود کارآمدی شغلی بالا افزایش پاسخگویی با افزایش رفتار شهروندی سازمانی همراه خواهد بود و بالعکس یعنی کاهش خود کارآمدی شغلی با کاهش رفتار سازمانی همراه خواهد بود. و همسو با نتایج حاصل از این تحقیق بوده است. هال و فریز^۳ (۲۰۱۰) در تحقیق خود به ارتباط میان پاسخگویی و رفتارهای فرا نقش می پردازد آن ها به این نتیجه می رسند که روابط میان رفتارهای فرا نقشی و پاسخگویی ماهیتاً غیرخطی و حالت U شکل به خود می گیرد. یعنی تحت شرایط میانی پاسخگویی، عملکرد پایین می آید. در واقع افزایش مراحل از پاسخگویی برای بعضی از افراد ضرورتاً به معنای آن نیست که به طور خودکار و حتماً نتایج مثبتی برای سازمان در بر خواهد داشت.

در رابطه با فرضیه دوم تحلیل داده ها نشان می دهد که بر اساس معنی دار بودن ضریب مسیر بین رفتار شهروندی سازمانی اساتید با شهرت آنان چنین نتیجه می شود که فرضیه دوم (بین رفتار شهروندی سازمانی اساتید با شهرت آنان رابطه مثبت وجود دارد) تأیید می شود. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق هال، زینکو (۲۰۰۹) که به بررسی رابطه میان پاسخگویی و رضایت شغلی و عملکرد از طریق میانجیگری شهرت و رفتار شهروندی سازمانی می پردازد، همسو است. نتایج این تحقیق نیز نشان می دهد که میزان رفتار شهروندی سازمانی و شهرت ارتباط معنی داری وجود دارد. نتایج حاصل همچنین با تحقیقی که

-
1. Hall & Zinko
 2. Royle., Hall., Hochwarter., Perrew., and Ferris,
 3. Hall, & Ferris

بارتیسکوسکی و والش (۲۰۱۱) انجام داده‌شده است و نشان می‌دهد که شهرت شرکت‌ها با رفتار شهروندی سازمانی مشتریان رابطه معنی‌داری دارد هم‌راستا است.

در رابطه با فرضیه سوم می‌توان گفت که بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین شهرت اساتید با میزان رضایت شغلی آنان چنین نتیجه می‌شود که فرضیه سوم (بین شهرت اساتید با میزان رضایت شغلی آنان رابطه مثبت وجود دارد) تأیید نمی‌شود. درحالی‌که فرض ما بر این بود که طبق مبانی نظری و پژوهشی بین این دو متغیر رابطه مثبت وجود دارد. در فرضیه چهارم معلوم گردید که بین شهرت اساتید با میزان عملکرد شغلی آنان رابطه مثبت وجود دارد. یعنی با افزایش عملکرد اساتید شهرت آنان نیز افزایش می‌یابد. همچنین تحلیل داده‌ها در فرضیات پنجم و ششم حاکی از آن است که نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت در رابطه بین پاسخگویی و رضایت شغلی در مدل تأیید نشد. اما نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت در رابطه بین پاسخگویی و عملکرد شغلی در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و شهرت، پاسخگویی دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معنی‌دار بر عملکرد شغلی است.

به‌طور کلی می‌توان چنین استنباط کرد که ملاحظات فزاینده درباره بحث کیفیت آموزشی دلیلی است که پاسخگویی به‌عنوان یک ویژگی مطلوب تلقی می‌شود. این به‌نوبه خود مستلزم ساختار و فرآیندی است که احساس پاسخگویی در بین اعضای هیئت علمی ارتقاء داده شود. درعین حال همان‌طور که هاچوارتر و همکاران^۱ (۲۰۰۵) خاطر نشان می‌سازند، احساس پاسخگویی بالا همیشه مطلوب نیست و ممکن است دارای پیامدهای منفی انطباق در برابر خلاقیت (لرنر و تتلاک^۲، ۱۹۹۹، ص ۲۵۹)، تقابل ارزش‌های فردی با سازمانی و تنش (فرینک و کلیموسکی، ۱۹۹۸) باشد. با استناد به نتایج فرضیه ششم و مبانی نظری و پژوهش‌های قبلی دانشگاه‌ها می‌بایست در طراحی و اجرای مکانیسم‌های پاسخگویی خود به این پیامدها توجه داشته باشند. همچنین به پیامدهای مثبت پاسخگویی و ایجاد مکانیسم‌هایی برای افزایش احساس پاسخگویی از طریق پیشایندهای آن مورد توجه قرار گیرد. برگزاری جلسات با اساتید و اخذ پیشنهادها و تبدیل آن طرح‌های اجرایی

1. Hochwarter., Ferris

2. Lerner., & Tetlock

به منظور بهبود احساس پاسخگویی و دیگر پیامدهای مثبت فردی و سازمانی نیز می‌تواند یکی دیگر از توصیه‌ها باشد.

منابع

زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم، صص ۶۳-۳۱.

سرایبی، حسن (۱۳۸۹). مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق، چاپ ششم، انتشارات سمت، تهران.

شکرکن، حسین، نسیمی، عبدالکاسم، نعیمی، عبدالزهرا و مهربانی زاده هنرمند، مهناز (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی کارخانه‌های اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران (ویژه روان‌شناسی). ۳ و ۴ (۸): ۲۴-۱۳

کبیری، محمد (۱۳۸۲). نقش خودکارآمدی ریاضی در پیشرفت ریاضی با توجه به متغیرهای شخصی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم تهران.

قلی‌پور، علی (۱۳۸۷). استانداردهای پاسخگویی در دانشگاه‌ها و نقش گزارشگری مالی در تحقق آن. مجلات علوم انسانی، مصباح، سال هفدهم، شماره ۷۴، صص ۷۸-۵۵. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۵). سازمان و مدیریت رویکردی تحقیقی، تهران: انتشارات ترمه، چاپ سوم، صص ۷۵-۴۴.

Ammeter, A.P., Douglas, C., Ferris, G.R., and Goka, H. (2004). A social relationship conceptualization of trust and accountability in organizations. *Human Resource Management Review*, 14, 47-65.

Becton, J. Bret., William, F. Giles & Mike Schracder (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems. *Employee relations*. Vol. 30 No. 5 pp. 494-514.

Bolino, M.C., Turnley, W.H., & Bloodgood, J.M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522.

- Breaux, D.M., Munyon, T.P., Hochwarter, W.A., & Ferris, G.R. (2009). Politics as moderator of the accountability job satisfaction Relationship: Evidence Across three studies, *Journal of Management*, Vol. 35, pp. 307-326.
- Brayfield, A. H., & Roths, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Burns, Travis and Carpenter Jamie (2008). Organizational Citizenship and Student Achievement, *Journal of Cross, Disciplinary Perspectives in Education*. Vol. 1, No. I, pp: 51-58.
- Davis, W., Mero, N., & Goodman, J. M.(2007). The interactive effects of goal orientation and accountability on task performance, *Human performance*, vol. 20, pp. 1-21.
- Enzel, M.E & Anderson, S.C.(1993). Surveillant intentions and intrinsic motivation. *Journal of personal social psychology*, 64. Pp.257-26.
- Fandt, P.M. & Ferris, G.R. (1990). The management of Information and impression: when employees behave opportunistically. *Organizational behavior & human decision processes*, Vol. 45, PP. 140-158.
- Ferris, G.R., Dulebohn, J.H., Frink, D.D., George-Falvy, J., Mitchell, T.R. & Matthews, L.M. (1997). Job and organizational characteristics, accountability, and employee influence. *Journal of managerial issues*. Vol. 9, PP. 163-175.
- Frink, D.D. & Klimoski, R.J. (1998). Toward a theory of accountability in organizations and human resource management. *Research in personal and human resource management*. Vol. 16, PP. 1-15.
- Frink, D.D & Ferris, G.R. (1999). The moderating effects of accountability on the conscientiousness-performance relationship. *Journal of business and Psychology*, 13. Pp. 515-524.
- Frink, D.D., & Klimoski, R.J. (2004). Advancing accountability theory and practice: introduction to the human resources management review special edition, *Human Resource Management Review*, Vol. 14. PP. 1-17.
- Frink, D.D., Hall, A.T., Perryman, A.A., Ranft, A.L., Hochwarter, W.A., and Ferris, G.R. (2008). A meso-level theory of accountability in organizations. *Research in personnel and human resources management*. Vol. 27. PP. 177-245.
- Hall, A.T., Zinko, R., Ferryman, A.A. & Ferris, G.R. (2009). Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of leadership and organizational studies*. Vol. 15. PP.381-392.
- Hall, T & Ferris, R. (2007). The accountability lens: A new way to view management issues, *Business Horizons*, 50, pp. 405-408.
- Hall, A.T., & Ferris, G.R. (2010). Accountability and extra-role behavior. *Employ Response Rights J*. DOI 10.1007/sl0672-010-948-9.

- Hall, A.T., Royle, M.T., Brymer, R.A., Perrewe, P.L., Ferris, G.R., & Hochwarter, W.A. (2006). Relationship between felt accountability as a stressor and strain reactions: the neutralizing role of autonomy across two studies. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 11. PP. 87-99.
- Hall, T & Ferris, R. (2004). Leader reputations and accountability in Organizations: Implications for dysfunctional leader behavior, *The Leadership Quarterly* 15, V.515, PP.525-526.
- Hochwarter, V.A., Ferris, G.R., Gavin, M.B., Perrewe, P.L., Hall, A.T., & Frink, D.D. (2007). Political skill as neutralizer of felt accountability-job tension effects on job performance ratings: A longitudinal investigation. *Organizational Behavior and Human Decision processes*. Vol. 102.
- koopman, R.(2001).The relationship perceived organizational justice and organizational citizenship behaviors: a review literature, *Applied Psychology*, ms advised by Dr, Richard tafall.
- Lerner, J.S., & Tetlock, P.E. (1999). Accountability for the effects of accountability. *Psychological Bulletin*, Vol. 125, PP. 255-275.
- Michel, T.R., Hopper, H., Daniels, D., George-Falvy, J., and Ferris, G.R. (1998). Power, accountability, and inappropriate actions. *Applied Psychology: An International Review*, Vol.47, 497-517.
- Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*. 12, PP.43-72.
- Organ, D.W. (1997). Organizational citizenship behavior: Its construct clean up time. *Human performance*, 10, PP. 85-97.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior. The good soldier syndrome*, Lexington, MA; Lexington Books.
- Organ, D.W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior *Journal of Applied Psychology*. 74 (1), PP.157-164.
- Organ, D.W. & Ryan, K. (1995). A meta analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior *Personnel Psychology*. 48PP. 775-802.
- 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*, 6(3), PP. 513-563.
- Royle, M., Hall, A.T., Hochwarter, W.A., Perrewe, P., and Ferris, G.R. (2005). The interactive effects of accountability and job self-efficacy on political behavior. *Organizational Analysis*. 13(1): pp. 53-71.
- Schlenker, B. R., Britt, T. W., Pennington, J., Murphy, R., & Doherty, K. (1994). The triangle model of responsibility, *psychological Review*, Vol. 101, pp. 632-652.

- Sorenson, E.E., Scherb, C.A., Specht, J.P., and Loes, J.L. (2009). The Relationship between RN job satisfaction and accountability. *Western Journal on Nursing Research*. Vol. 31, pp. 872-888.
- Thomas, P., Does, j. j., & Scott, K. S. (2002). Relationship between accountability, job satisfaction, and trust, *Human resource Development Quarterly*, Vol. 13, pp. 307-323.
- Tetlock.P. (1992). The impact of accountability on judgment and choice. Toward a social contingency model. In M.Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* pp. 331-377. New York: Academic Press.
- Yarnold, P. R., Mueser, K. T., & Lyons, J. S. (1998). Type A behavior, accountability, and work rate in small groups. *Journals of Research in Personality*, 22, pp. 353-360.

