

تعاون، سال بیست و دوم، دوره جدید، شماره ۸، زمستان ۱۳۹۰

تأثیر ویژگیهای شخصیتی افراد در توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی اعضای تعاونیهای فعال بخش صنعت شهرستان سنندج

بهیه فرجی^۱، دکتر فریدون احمدی^۲

تاریخ دریافت: ۹۰/۴/۱۳ تاریخ پذیرش: ۹۰/۷/۴

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی از جمله مفاهیم نوین مدیریتی است که تأثیرات فردی و سازمانی متعددی دارد. شناخت وضعیت این نوع رفتار و راهکارهای توسعه آن در بهبود فعالیتهای سازمانی نقش مهمی ایفا می کند. بر این اساس، در پژوهش حاضر تلاش شده است تا ضمن شناسایی رفتار شهروندی سازمانی در تعاونیهای تولیدی بخش صنعت شهرستان سنندج در سال ۱۳۸۹، ارتباط آن با ویژگیهای شخصیتی اعضای تعاونیها به عنوان ابزاری برای توسعه رفتار شهروندی سازمانی، مطالعه و بررسی شود. به این منظور تعداد ۱۰۰ نفر از اعضای هیئت مدیره شرکتهای تعاونی بخش صنعت شهرستان سنندج به عنوان نمونه آماری به شیوه طبقه‌ای تصادفی ساده انتخاب شدند.

e-mail: fbahyeh @ yahoo.com

e-mail: freyedon@ yahoo.com

۱. مربی مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران

۲. استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران

پژوهش حاضر بر حسب هدف، کاربردی و از نوع توصیفی و همبستگی بوده و در آن از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد رابطه معناداری بین ویژگیهای شخصیتی (پنج عامل مارتینز) افراد مورد مطالعه و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در شرکتهای تعاونی مورد بررسی وجود دارد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی در تعاونیهای صنایع دستی و صنایع چوبی بالاست و در تعاونیهای تولید انواع پوشاک، ملامین و پلاستیک و در نهایت دانه بندی شن و ماسه پایین است.

کلیدواژه‌ها:

رفتار شهروندی سازمانی، ویژگیهای شخصیتی کارکنان، شرکتهای تعاونی، بخش

صنعت

مقدمه

در نظام بروکراتیک تمام تلاش مدیران دستیابی به کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان است و به همین جهت، مناسبات سطحی و نامطمئنی بین افراد وجود دارد. اما در نظام مبتنی بر ارزشهای انسانی و دموکراتیک، مناسباتی درست و مطمئن در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی با افراد با انسانیت رفتار می‌شود و به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. در این نظام ارزشی توجه به شهروندان اهمیت دارد (رحمان سرشت و صنوبر، ۱۳۸۰) و لذا با توجه به اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار مهم تلقی گردد و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند.

نظریه‌های مختلف علمی-که برگرفته از مطالعات میدانی در سازمانها و واحدهای دولتی و خصوصی است- گویای اهمیت رفتار شهروندی به عنوان یک عامل اثرگذار در بهبود

عملکرد فردی و سازمانی است. مطالعات نشان می‌دهند که رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری مدیریتی و سازمانی را از طریق تقویت روحیه کار گروهی، انسجام و همبستگی در سازمان، افزایش ثبات عملکرد سازمانی، افزایش انطباق سازمان با تغییرات محیطی و در نهایت، توسعه کیفی خدمات، افزایش می‌دهد (Podsakoff et al., 2000, 136).

سازمانها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد، ولی در همکاری داوطلبانه، ورای وظیفه رفتار می‌شود و افراد کوششها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی تواناییهای خود به نفع سازمان به کار می‌بندند. در این حالت، افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و منافع جمع را در اولویت قرار می‌دهند. علاوه بر ضرورت این رفتار در دنیای متحول کنونی، همکاری داوطلبانه یک عامل کلیدی در اجرای مؤثر تصمیمهای راهبردی است. اجرای تصمیمهای راهبردی مستلزم خلاقیت و اقدام همزمان افراد است و این هر دو مستلزم روحیه همکاری داوطلبانه است و لذا یکی از چالشهای اساسی مدیریت راهبردی، نحوه جلب این همکاری است (توره، ۱۳۸۵).

به نظر می‌رسد که ویژگیهای شخصیتی کارکنان نقش مهمی در بروز و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند به طوری که مطالعات انجام شده (که در زیر به آنها اشاره می‌شود) این مهم را نشان می‌دهند.

هوسام ابو الانین (Hossam Abu Elanain, 2007) در مطالعه‌ای رابطه بین ویژگیهای شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد مطالعه قرار داده است. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که تفاوتهای فردی ارتباط معنی داری با رفتار شهروندی دارد و عوامل شخصیتی نقش مهمی در رفتارهای کاری ایفا می‌کند. این مطالعه همچنین نشان می‌دهد که تجربه‌پذیری،

وظیفه‌شناسی و ثبات احساسی ویژگی‌هایی شخصیتی هستند که به ترتیب بیشترین تأثیر را در توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند.

بریک و همکارانش (Barrick et al., 2005) در مطالعه‌ای نشان دادند که افراد برونگرا افرادی اجتماعی، خونگرم، فعال، پرانرژی، ماجراجو و دارای اعتماد به نفس بالا و هدف‌دارند. در مقابل، افراد درونگرا افرادی ترسو، مطیع، ساکت و کم‌جرئت هستند. سرانجام اینکه افراد برونگرا افرادی هستند که تمایل بیشتری برای بروز رفتارهای شهروندی دارند.

گولدبرگ به نقل از هوسام ابو‌الانین (۲۰۰۷) معتقد است افراد گشاده رو تمایل زیادی به جستجو و دستیابی به تجارب جدید و متفاوت دارند. از سوی دیگر، افراد منزوی در مقابل مسائل پیچیده، سنگرا و محافظه‌کار و ناراحت هستند. افراد گشاده رو از لحاظ گرایشهای اجتماعی با افراد منزوی تفاوت دارند و گرایش به سمت پذیرش ارزشها و مفروضات دارند. مهمتر از همه، اشخاص گشاده رو تنوع طلب هستند و از دریافت ایده‌های جدید لذت می‌برند و دارای یک علاقه درونی و حس خوب نسبت به نوآوری می‌باشند. بدین ترتیب اشخاص گشاده رو بیشتر تمایل به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارند.

کولدیپ و همکارانش (Kuldeep et al., 2009) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین پنج بعد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی» بر روی ۱۹۷ پزشک شاغل در دانشکده پزشکی در شمال‌هند نتیجه گرفتند که ۴ بعد شخصیتی برونگرایی، با وجدان بودن، وظیفه‌مداری و تجربه‌پذیری، به صورت مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط می‌باشند در صورتی که روان‌نژندگرایی (عصبانیت) به صورت منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است. آنها از طریق رگرسیون چند گانه بدین نتیجه رسیدند که برونگرایی، با وجدان بودن و عصبانیت، پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای رفتار شهروندی سازمانی هستند، اما تجربه‌پذیری رابطه معناداری با معیار کلی رفتار شهروندی سازمانی ندارد.

اوکیدجی و همکارانش (Okediji et al., 2009) در پژوهشی با «عنوان تأثیر ویژگیهای شخصیتی و جنسیت بر رفتار شهروندی سازمانی» روی ۱۵۰ فرد در نیجریه، بدین نتیجه رسیدند که هم درونگرایی و هم برونگرایی در رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارند و این فرضیه که بین زنان و مردان از لحاظ رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد، مورد تأیید قرار نگرفت. نهایتاً آنها نتیجه گرفتند که سازمانها باید به منظور تأثیر گذاری بر رفتار شهروندی سازمانی، بر راهبردهای دیگری (به غیر از برونگرایی و ...) تمرکز نمایند.

هون و تان در پژوهش خود (Hoon & Tan, 2008) نقش شخصیت، انگیزاننده ها و عوامل زمینه ای را در تأثیرگذاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی بررسی کردند. به این منظور این دو پژوهشگر ۳۴۱ فرد شاغل در گروه های پروژه‌ای را انتخاب کردند و در سه دوره زمانی داده های لازم را از آنها کسب نمودند. آنها بدین نتیجه رسیدند که رابطه‌ای مثبت و معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی و برونگرایی وجود دارد.

هیو در پژوهش خود در سال (Huei, 2004) قصد داشت تا تشریح نماید که چگونه رفتار شهروندی سازمانی بهبود می یابد و چگونه می توان یک طرح را توسعه داد تا از طریق یک سیستم رسمی و یک موقعیت محیطی غیر رسمی در محیط کار، به رفتار شهروندی سازمانی رسید. نتایج پژوهش وی نشان داد که جو کاری مثبت، منابع سازمانی، شخصیت کارمند، ساختار سازمانی و اثر بخشی سازمانی، همگی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط می باشند.

با توجه به مطالب پیشگفته می‌توان گفت امروزه ارتقا و تقویت بهره‌وری فردی و سازمانی از جمله نیازهای اساسی سازمانهای دولتی و خصوصی به ویژه واحدهای فعال در بخش اقتصادی مانند تعاونیهای تولیدی است. در بسیاری از موارد واحدهای تولیدی به ویژه واحدهای صنعتی، به کم کاری و داشتن بهره‌وری پایین متهم هستند. همان طور که بیان گردید، رفتار شهروندی سازمانی از جمله ابزارهایی است که در سازمانها به تقویت بهره‌وری می انجامد و لذا ضروری است تا عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی طی یک

مطالعه علمی شناسایی شود تا از این رهگذر، زمینه رشد و شکوفایی سازمان فراهم گردد. این پژوهش نیز درصدد است تا نقش ویژگیهای شخصیتی اعضای تعاونیهای فعال تولیدی بخش صنعت را به عنوان یک متغیر مستقل، بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی در این تعاونیها بررسی کند. یادآور می شود این ایده از مطالعه هوسام ابو الانین (۲۰۰۷) نشأت گرفته است.

در مطالعه حاضر فرضیات تحقیق عبارتند از:

۱. بین برون گرایی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
۲. بین سازگاری با محیط و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
۳. بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
۴. بین ثبات هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
۵. بین تجربه پذیری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

مبانی نظری

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB)^۱ را اولین بار باتمان^۲ و ارگان^۳ در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه کردند. پژوهشهای اولیه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر بر شناسایی مسؤلیتها و یا رفتارهایی متمرکز بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجودی که در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (Bienstock et al., 2003, 360). این اعمال را که در محیط کار اتفاق می افتند این گونه تعریف می کنند: «مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند اما با این وجود توسط وی انجام شده و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند» (Appelbaum et al., 2004, 19). ارگان (۱۹۸۸)

1. Organizational Citizenship Behavior
2. Butman
3. Organ

همچنین معتقد است که: «رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله نظام رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارآیی عملکرد سازمان می شود» (Cohen and Kol, 2004, 120). با این اوصاف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و بر اثر رفتارهای آنان اثر بخشی سازمانی بهبود می یابد (Bienstock et al., 2003, 361).

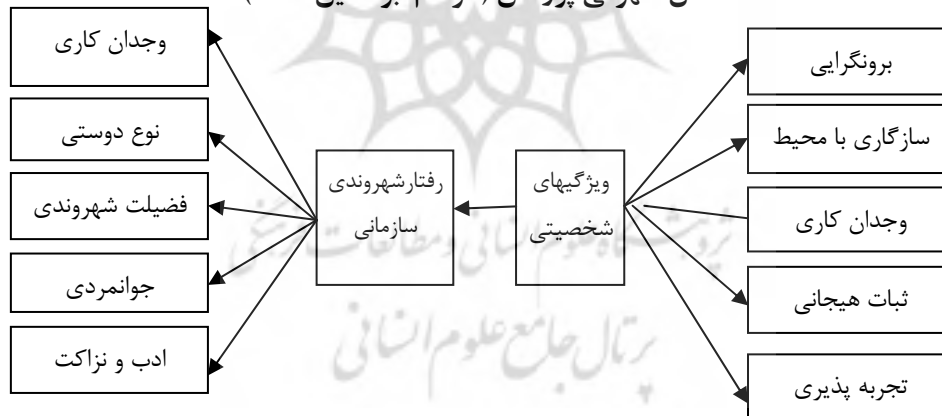
ارگان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در ۵ بعد وجدان کاری، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و ادب و نزاکت طبقه بندی می نماید. بعد وجدان کاری اشاره به رفتارهایی از قبیل وقت شناسی، پیروی از مقررات و حفظ موقعیتهای بهتر در محل کار دارد. ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی بالایی هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند که این نشاندهنده وظیفه شناسی بالای آنهاست. دومین بعد رفتار شهروندی، یعنی نوع دوستی، به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی کمک می کند که دارای مشکلات کاری هستند. رفتارهایی از قبیل کمک داوطلبانه به همکاران جدیدی که مشکلات کاری پرایشان به وجود می آید، کمک داوطلبانه به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند و افرادی که غیبت کرده اند نیز در این بعد قرار دارند. بعد سوم رفتار شهروندی که آداب اجتماعی (فضیلت شهروندی) نام دارد شامل رفتارهایی است از قبیل: حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل و علاقه به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در

سازمان برای آگاهی دیگران. جوانمردی چهارمین بعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیتهای نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض و نارضایتی و گلایه مندی اطلاق می شود. برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پودساکوف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می دهند و از آنها به عنوان رفتارهای کمکی نام می برند (Castro et al., 2004, 9)؛ اما ارگان با جدا کردن این دو بعد، معتقد است که نوع دوستی با وظیفه شناسی تفاوت دارد. بر این اساس نوع دوستی مبین کمک افراد به یک فرد خاص است، ولی وظیفه شناسی نشاندهنده عملی است که جنبه غیر شخصی دارد و مزایای آن بیشتر به سازمان تعلق می گیرد نه به فردی خاص (Organ, 1988, 10). بر این اساس، گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها مشارکت فعالانه داشته باشد (همان منبع). و آخرین بعد رفتار شهروندی سازمان احترام و تکریم (ادب و نزاکت) است. این بعد مبین نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی بالایی هستند. ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند؛ مثلاً افرادی که ما فکر می کنیم وظیفه شناسی دارند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی تاکتیکی برای تحت تأثیر قرار دادن مدیران سازمان باشند؛ یعنی کارکنان می کوشند تا با انجام این اعمال، بر روند تصمیم گیری مدیران سازمان برای ارتقای و یا اعطای پاداش به آنها تأثیر گذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنر پیشه خوب» بودن برای سازمان تبدیل می شوند (Castro et al., 2004, 30).

از دیگر مفاهیم مطرح در حوزه رفتار سازمانی که در رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است، ویژگیهای شخصیتی کارکنان می باشد و از مهمترین نظریه های مطرح در این باره، مدل ۵ عامل مهم شخصیتی مارتینز است. بر اساس این نظریه، عوامل شخصیتی عبارتند

از: وجدان کاری (رفتارهایی مانند کار سازماندهی شده و سخت که قابل اطمینان، قابل اعتماد و مسئولیت پذیر باشد؛ نقطه مقابل آن بی دقتی و عدم مسئولیت پذیری است)، سازگاری (رفتارهایی مانند دوست داشتن، با نزاکت و مؤدب بودن، ماهیت خوب، داشتن حس مشارکت، بخشش و عفو کردن و عاطفه و احساس خوب داشتن است؛ نقطه مقابل آن سرد و خشن و غیرمنصفانه بودن است)، ثبات هیجانی (شامل فقدان هیجان، افسردگی، عصبانیت، نگرانی و عدم اطمینان است که نقطه مقابل آن اعمال عصبی خواهد بود)، تجربه پذیری (شامل خلاقیت، نوآوری، مصمم بودن و هوشیاری است)، برونگرایی (شامل خوش مشربی، شور و اشتیاق، پر حرف و فعال بودن می باشد که نقطه مقابل آن درونگرایی، ساکتی، کمرویی و خجالتی بودن است). بر اساس نظریه های موجود در خصوص رفتار شهروندی سازمانی و ویژگیهای شخصیتی افراد می توان مدل مفهومی زیر را ارائه داد که مبنای فرضیات پژوهش قرار گرفته است:

مدل مفهومی پژوهش (هوسام ابو الانین، ۲۰۰۷)



روش تحقیق

پژوهش حاضر بر حسب هدف، کاربردی و از نوع توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی اعضای هیئت مدیره تعاونیهای فعال تولیدی بخش صنعت

شهرستان سنندج می باشد. از آنجا که بر اساس آمار اداره کل تعاون استان کردستان در سال ۱۳۸۹ تعداد ۴۵ تعاونی فعال تولیدی در بخش صنعت در شهر سنندج مشغول به فعالیت و اعضای هیئت مدیره هر تعاونی ۷ نفر بوده، در مجموع، ۳۱۵ نفر در این تعاونیها به عنوان اعضای هیئت مدیره حضور داشته‌اند. بر اساس فرمول نمونه گیری کوکران، تعداد ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه آماری تعیین که به روش نمونه گیری از نوع طبقه‌ای تصادفی سهمی، انتخاب شدند. در این مطالعه از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده که روایی محتوایی آن با استفاده از دیدگاه‌های صاحب نظران و خبرگان آگاه به موضوع و روایی سازه آن نیز با بهره‌گیری از معادلات ساختاری سنجیده شده است. پایایی پرسشنامه هم با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ احراز شده که ضریب آن برای رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۸۷۳۶ و برای ویژگیهای شخصیتی اعضای تعاونیها معادل ۰/۸۹۲۴ محاسبه شده است که هر دو مقدار بیش از ۰/۷ و نشاندهنده پایایی ابزار تحقیق می‌باشند. جهت توصیف متغیرهای جمعیت شناختی و متغیرهای اصلی پژوهش از آمار توصیفی و برای بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

نتایج و بحث

۱. وضعیت شاخصهای مرکزی و پراکندگی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

بر اساس اطلاعات به دست آمده، شاخصهای مرکزی و پراکندگی برای متغیرهای معرف رفتار شهروندی سازمانی اعضای تعاونیهای صنعتی سنندج بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه ای مطابق جدول ۱ است.

جدول ۱. وضعیت شاخصهای مرکزی و پراکندگی رفتار شهروندی سازمانی

نوع مؤلفه	میانگین رتبه ای	انحراف معیار	ضریب تغییرات
ادب و نزاکت	۳/۴۱	۰/۱۴۳	۰/۰۴۲
نوع دوستی	۳/۲۴	۰/۱۲۷	۰/۰۳۹
فضیلت شهروندی (آداب اجتماعی)	۳/۱۷	۰/۱۳۸	۰/۰۴۴
جوانمردی	۳/۱۱	۰/۱۷۴	۰/۰۵۶
وجدان کاری	۳/۱۱	۰/۱۴۵	۰/۰۴۷
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۲۰۸	۰/۱۲۷	۰/۰۴۰

مأخذ: یافته‌های تحقیق

مقیاس سنجش طیف لیکرت پنج تایی: خیلی کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، زیاد (۴) و خیلی زیاد (۵)

مطابق جدول ۱ ملاحظه می‌شود که میانگین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در مجموع بالاتر از حد متوسط یا همان عدد سه می‌باشد. این بدان معنی است که رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد و مؤلفه‌های معرف آن در شرکتهای تعاونی فعال بخش صنعت شهر سنج از وضعیت مناسبی برخوردار است. در بین مؤلفه‌های یاد شده، ادب و نزاکت نسبت به سایر مؤلفه‌ها میانگین بالاتری دارد. در ادامه، به مشخص نمودن وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن بر حسب نوع تولید در مورد بخشهای مختلف صنعت، پرداخته می‌شود.

۲. وضعیت رفتار شهروندی سازمانی بر حسب نوع تولید شرکتهای تعاونی

بر اساس اطلاعات به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها، میانگین رتبه پاسخهای ارائه شده به مؤلفه‌های معرف رفتار شهروندی سازمانی بر حسب نوع تولید شرکت تعاونی مطابق جدول ۲ است.

جدول ۲. میانگین رتبه (بر اساس طیف لیکرت) پاسخهای ارائه شده نمونه آماری به مؤلفه‌های

معرف رفتار شهروندی سازمانی بر حسب نوع تولید شرکت تعاونی

نوع تولید	فضیلت شهروندی	نوع دوستی	وجدان کاری	جوانمردی	ادب و نزاکت	رفتار شهروندی سازمانی
تولید انواع ملامین و پلاستیک	۲/۸۷	۲/۸۴	۲/۷۵	۲/۶۱	۳/۲۴	۲/۸۶۲
تولید مصنوعات چوبی	۳/۶۸	۳/۸۴	۳/۸	۳/۸۱	۳/۸۷	۳/۸
تولید صنایع دستی	۳/۵۸	۳/۹۱	۳/۵۱	۳/۴۷	۳/۷۲	۳/۶۳۸
دانه بندی شن و ماسه	۲/۷۸	۲/۸۵	۲/۸۵	۲/۸۵	۳/۱	۲/۸۸۶
تولید انواع پوشاک	۲/۶۸	۲/۷۸	۲/۹۵	۲/۸۴	۳/۱۲	۲/۸۷۴
جمع	۳/۱۱	۳/۲۴	۳/۱۷	۳/۱۱	۳/۴۱	۳/۲۰۸

مأخذ: یافته‌های تحقیق

اطلاعات مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهد که سطح رفتار شهروندی سازمانی در شرکتهای تعاونی با تولیدات متفاوت مختلف است به طوری که میزان رفتار شهروندی سازمانی در شرکتهای تعاونی که به امر تولید مصنوعات چوبی و صنایع دستی اشتغال دارند بسیار بیشتر از شرکتهای تعاونی است که در زمینه تولید ملامین و پلاستیک، دانه بندی شن و ماسه و انواع پوشاک فعالیت می‌کنند. بنابراین، جهت تحلیل آتی داده‌ها، می‌توان شرکتهای تعاونی را از نظر سطح رفتار شهروندی سازمانی به دو دسته تقسیم بندی نمود: دسته اول شرکتهایی که رفتار شهروندی سازمانی در آنها بالاست؛ مانند: شرکتهای تعاونی فعال در زمینه صنایع چوبی و صنایع دستی و دسته دوم شرکتهای تعاونی که رفتار شهروندی سازمانی در آنها پایین است؛ مانند: شرکتهای تعاونی فعال در امر تولید ملامین و پلاستیک، دانه بندی شن و ماسه و انواع پوشاک. حال، نتایج مربوط به ویژگیهای شخصیتی کارکنان این شرکتها در دو دسته فوق در جدول ۳ ارائه می‌شود.

جدول ۳. میانگین نمرات (بر اساس طیف لیکرت) مرتبط با ویژگیهای شخصیتی کارکنان

شرکتهای تعاونی مورد بررسی

شرح	ویژگیهای شخصیتی	دسته اول (رفتار شهروندی سازمانی بالا)	دسته دوم (رفتار شهروندی سازمانی پایین)
طیف مثبت عوامل شخصیتی	ثبات هیجانی	۳/۵۲	۳/۲۲
	برونگرایی	۳/۷۵	۳/۲۰
	تجربه پذیری	۴/۰۶	۳/۵۵
	سازگاری	۳/۷۳	۳/۳۳
	وجدان کاری	۴/۱۱	۳/۶۸
میانگین نمرات مرتبط با ویژگیهای طیف مثبت عوامل شخصیتی		۳/۸۳	۳/۳۹
طیف منفی عوامل شخصیتی	عدم ثبات هیجانی	۲/۳۵	۲/۵۷
	درونگرایی	۲/۱۱	۲/۶۶
	عدم تجربه پذیری	۲/۴۰	۲/۸۳
	ناسازگاری	۲/۲۴	۲/۷۴
	مسامحه کاری	۲/۱۰	۲/۷۶
میانگین نمرات مرتبط با ویژگیهای طیف منفی عوامل شخصیتی		۲/۲۴	۲/۷۱

مأخذ: یافته‌های تحقیق

مطابق جدول ۳، نتایج زیر قابل استنتاج است:

- در مورد هر دو گروه از شرکتهای تعاونی مورد بررسی، ویژگیهای طیف مثبت عوامل شخصیتی بالاتر از حد متوسط (۳) است، اما این ویژگیها بین کارکنان شاغل در شرکتهای تعاونی که رفتار شهروندی سازمانی در آنها بالاتر است، بیشتر می‌باشد.
- در مورد هر دو گروه از شرکتهای تعاونی مورد بررسی، ویژگیهای طیف منفی عوامل شخصیتی پایین تر از حد متوسط (۳) است، اما این ویژگیها بین کارکنان شاغل در شرکتهای تعاونی که رفتار شهروندی سازمانی در آنها بالاتر است، کمتر می‌باشد.

۳. بررسی معنی داری تفاوت بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگیهای شخصیتی کارکنان

در مطالعه حاضر برای بررسی تفاوت معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگیهای شخصیتی کارکنان از آزمون من ویتنی به دلیل مقیاس رتبه ای متغیرها استفاده شده که نتایج این آزمون در جدول ۴ ارائه گردیده است.

جدول ۴. نتایج آزمون من ویتنی جهت بررسی معنی داری تفاوت ویژگیهای شخصیتی

کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی

مسامحه کاری	ناسازگاری	عدم تجربه پذیری	درونگرای	عدم ثبات هیجانی	وجدان کاری	سازگاری	تجربه پذیری	برونگرایی	ثبات هیجانی	
۵۲۱	۶۱۷	۷۱۹	۴۷۴	۹۳۱	۶۱۷	۶۶۵	۴۱۴	۵۷۷	۷۰۷	آزمون من ویتنی
۲۰۶۱	۱۶۵۲	۲۲۵۹	۲۰۱۴	۲۴۷۱	۱۶۵۲	۱۷۰۰	۱۴۴۹	۱۶۱۲	۱۷۴۲	ویلکاکسون
-۵	-۴/۳	-۳/۶۰	-۵/۴۶	-۲/۱۷	-۴/۳	-۴/۰۵	-۵/۸۶	-۴/۶۴۵	-۳/۷۵۱	Z
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۲۹	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معنی داری

مأخذ: یافته‌های تحقیق

مطابق جدول ۴، از آنجا که سطح معنی داری آزمون من ویتنی کمتر از ۵ درصد می باشد می توان نتیجه گرفت که تفاوت ویژگیهای شخصیتی کارکنان دو گروه از شرکتهای تعاونی مورد مطالعه از نظر آماری معنی دار است.

۴. بررسی رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و ویژگیهای شخصیتی کارکنان

جهت تعیین ارتباط بین ویژگیهای طیف مثبت عوامل شخصیتی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده که نتایج آن در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن جهت بررسی رابطه بین ویژگیهای

شخصیتی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ویژگیهای شخصیتی	اثبات هیجانی	برونگرایی	تجربه پذیری	سازگاری	وجدان کاری	ابعاد OCB
فصلیت شهروندی	۰/۲۲۵*	۰/۱۹۹*	۰/۲۴۶*	-۰/۰۴	۰/۱۲۱	
نوع دوستی	۰/۳۱۱*	۰/۱۸۴	۰/۲۲۳*	۰/۲۳۴*	۰/۱۶۴	
وجدان کاری	۰/۱۶۵	۰/۳۹۸*	۰/۳۸*	۰/۲۴۶*	۰/۲۴۵*	
جوانمردی	۰/۳۴۶*	۰/۲۳۱*	۰/۴۷۷*	۰/۲۲۰*	۰/۲۳۰*	
ادب و نزاکت	۰/۱۷۵	۰/۲۴۳*	۰/۳۰۸*	۰/۱۸۶	۰/۱۵۱	

مأخذ: یافته‌های تحقیق

*: معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد

بر اساس جدول ۵ نتایج زیر قابل استنتاج است:

۱. ارتباط مثبت و معنی داری بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و ویژگیهای سمت راست طیف عوامل شخصیتی وجود دارد. معنادار بودن این ارتباط به منزله تأیید کلیه فرضیه‌های پژوهش می باشد.
۲. تجربه پذیری بیشترین ارتباط را با رفتار شهروندی سازمانی و جوانمردی بیشترین ارتباط را با ویژگیهای شخصیتی دارد.
۳. فصلیت شهروندی با اثبات هیجانی، برونگرایی و تجربه‌پذیری رابطه مثبت و معنی داری دارد.
۴. نوع دوستی با اثبات هیجانی، تجربه‌پذیری و سازگاری ارتباط مثبت و معنی دار دارد.
۵. وجدان کاری به جز اثبات هیجانی، با بقیه ویژگیهای شخصیتی رابطه مثبت و معنی دار دارد.
۶. ادب و نزاکت با برونگرایی و تجربه‌پذیری ارتباط مثبت و معنی دار دارد.

نتیجه گیری و پیشنهاد

همان طور که نتایج نشان داد، ویژگیهای شخصیتی کارکنان نقش مهم و اساسی در بروز و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند به گونه‌ای که کارکنان و اعضای هیئت مدیره شرکتهای تعاونی که دارای ویژگیهایی از قبیل ثبات هیجانی، برونگرایی، تجربه‌پذیری، سازگاری و وجدان کاری بوده‌اند، رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی داشته‌اند.

در خصوص ارتباط بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با ویژگیهای شخصیتی کارکنان مشخص شد ارتباط مثبت و معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و تمامی ویژگیهای مثبت شخصیتی وجود دارد. فضیلت شهروندی با ثبات هیجانی و برونگرایی و تجربه‌پذیری؛ جوانمردی با تمامی ویژگیها؛ وجدان کاری به جز ثبات هیجانی، با تمامی ویژگیها؛ ادب و نزاکت با برونگرایی و تجربه‌پذیری و سرانجام نوع دوستی با ثبات هیجانی و تجربه‌پذیری و سازگاری رابطه مثبت و معنی دار دارند. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد تجربه‌پذیری و جوانمردی بیشترین ارتباط را به ترتیب با رفتار شهروندی سازمانی و ویژگیهای شخصیتی دارند. افراد دارای ویژگیهای پنج عامل مهم شخصیتی مارتینز عموماً افرادی هستند که از نیروی کنترل درونی قوی برخوردارند. وجود این توانایی در افراد سبب می‌شود که اهداف سازمانی و اهداف فردی به هم نزدیک شوند به گونه‌ای که فرد دستیابی به اهداف شخصی خود را در گرو تحقق اهداف سازمانی بداند و درک این وضعیت باعث می‌شود که فرد تمام تلاش خود را صرف دستیابی به اهداف سازمانی نماید و تمامی ویژگیهای لازم برای بروز رفتار شهروندی سازمانی را از خود نشان دهد. نتایج تحقق همچنین نشان داد رفتار شهروندی سازمانی در شرکتهای تولید مصنوعات چوبی و صنایع دستی بالاتر از بقیه است.

نتایج این تحقیق با نتایج مطالعات انجام شده توسط هوسام ابو الانین (۲۰۰۵)، بریک و همکاران (۲۰۰۵)، بخشی و رانی (۲۰۰۹)، اوکیدجی و همکاران (۲۰۰۹)، هون و تان (۲۰۰۸) مطابقت دارد، اما با بخشی از مطالعات انجام شده توسط هیو (۲۰۰۴) سازگاری ندارد.

بر اساس نتایج حاصل، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. از آنجا که برونگرایی رابطه معنی داری با بروز رفتار شهروندی سازمانی دارد، لذا پیشنهاد می گردد شرکتهای تعاونی در جذب و به کارگیری افرادی با این ویژگی در تعاونیهای خود تلاش نمایند و این گونه افراد را نیز به عنوان عضو هیئت مدیره بپذیرند.
۲. رابطه مثبت و معنی دار بین سازگاری با محیط و رفتار شهروندی سازمانی نشان می دهد افرادی که راحت تر با شرایط در حال تغییر محیط، خود را سازگار می کنند برای بروز رفتار شهروندی سازمانی مستعدترند؛ لذا پیشنهاد می گردد شرکتهای تعاونی فعال در بخش صنعت بکوشند تا با ارائه روشهای آموزشی، حس سازگاری با محیط را در اعضای هیئت مدیره و کارکنان خود تقویت نمایند.
۳. با توجه به وجود رابطه مثبت و معنادار بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی، توصیه می گردد که اعضای هیئت مدیره و به ویژه مدیر عامل، با رعایت موازین اخلاقی و داشتن تعهد سازمانی و با استعانت از مبانی دینی، نسبت به تقویت وجدان کاری در مجموعه شرکت تعاونی خود اهتمام ورزند.
۴. از آنجا که افراد بهره مند از ثبات هیجانی لازم در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مستعدترند، لذا پیشنهاد می گردد با ارائه آموزشهای لازم، حس خود کنترلی و تسلط بر رفتار در اعضای شرکتهای تعاونی مورد مطالعه تقویت شود.
۵. یافته های این تحقیق نشان داد افرادی که تجربه پذیری بالایی دارند، سطح رفتار شهروندی سازمانی بالایی نیز دارند (دارای بیشترین ارتباط). در این راستا به مدیران شرکتهای تعاونی پیشنهاد می گردد به کارکنان خود اجازه دهند تا از تجربه سایر تعاونیها در پیشبرد فعالیتها و اهداف خود آزادانه استفاده نمایند و آنها را مجبور به اجرای روشها و رویکردهای کلیشه ای و همیشگی ننمایند.
۶. با توجه به پایین بودن رفتار شهروندی سازمانی در تعاونیهای فعال در امر تولید ملامین و پلاستیک، دانه بندی شن و ماسه و انواع پوشاک لازم است ضمن توجه مسئولان به

این امر، تدابیر لازم جهت بالا رفتن رفتار شهروندی سازمانی در این گونه تعاونیها اندیشیده شود.

منابع

۱. اداره کل آمار و اطلاعات، اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کردستان.
۲. توره، ناصر (۱۳۸۵)، بررسی رابطه بین عملکرد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
۳. رحمان سرشت، حسین و ناصر صنوبر (۱۳۸۰)، نظام اداری و نقش آن در بهره وری ملی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
4. Appelbaum, Steven; Nicolas Bartolomucci; Erika Beaumier; Jonathan Boulanger; Rodney Corrigan; Isabelle Dore; Chrystine Girard & Carlo Serroni (2004), Organizational citizenship behavior : a case study of culture, leadership and trust, *management Decision*, 2.1:13-40.
5. Bakhshi, A. ; K.Kumar & E. Rani (2009), Organizational justice perception as predictor of job satisfaction and organizational Commitment, *Int. J. Business and Management*, 4(9): 145-154.
6. Barrick, M.R.; L. Parks & M.K. Mount (2005), Self-Monitoring as a moderator of the relationship between affect and employ " citizenship", *Academy of Management Journal*, 2.6: 587-595.
7. Bienstock, C. Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel (2003), Organizational Citizenship Behavior and service quality, *Journal of Services Marketing*, 17.4:357-378.

8. Castro & Armario and Ruiz (2004), The influence of employee Organizational Citizenship Behavior Customer Loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, 15.1:27-53.
9. Cohen , Aaron & Kol,Yardena (2004), Professionalism and Organizational Citizenship Behavior , An empirical examination among Israeli nurses , *Journal of Managerial Psychology*, 19.4:47-56.
10. Hoon, Hwee; Tan, Tan Min Li (2008), Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors, *The Journal of Psychology*, 142 .1: 89–108.
11. Hossam Abu Elanain (2007), Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior, *International Review of Business Research Papers* , 3.4:31-43.
12. Huei, Min Chien (2004), A study to improve Organizational Citizenship Behaviour, *Academy of Management Journal*, 47:29-44.
13. Kuldeep, Kumar; Arti Bakhshi & Ekta Rani (2009), Linking the ‘Big Five’ Personality Domains to Organizational Citizenship Behavior, *International Journal of Psychology Study*, 1.2:47-63.
14. Okediji , P.A. Esin, K. B. Sanni, O. O. Umoh (2009), The influence of personality characteristics and gender on Organizational Citizenship Behavior (OCB), *Global Journal of Social Sconces*, 8.2:69-76.
15. Organ, D. W. (1998), Organizational Citizenship Behavior: It’s construct clean-up time, *Human Performance*, 10:85–97.

16. Podsakoff, P. M.; S.B. MacKenzie; J. B. Paine & D. G. Bachrach (2000), Organizational Citizenship Behaviors: A Critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26: 513-561.

