

بررسی و شناسایی مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی شهرداری تهران - معاونت منابع انسانی)

شهره دقیقی بخشنده^۱

چکیده:

در دهه های اخیر، علم مدیریت می کوشد تا با ارائه ی راه کارهایی بدیع، در جهت رفع مشکلات و هم چنین بهبود، توسعه و اثر بخشی هر چه بیشتر سازمان ها گام بر دارد. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نیز از جمله موضوع های جدید در علوم مدیریتی و رفتاری است که تلاش می کند با ارائه ی راه کارهایی در جهت افزایش مواردی هم چون تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت شغلی، گام های موثری بر دارد. امروزه یکی از منابع مهم سازمان رفتار شهروندی سازمانی است.

هدف از این تحقیق یافتن مولفه های رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری تهران می باشد. روش تحقیق از انواع کاربردی، توصیفی و به جهت نوع، پیمایشی است، جامعه آماری شامل مدیران و کارشناسان خبره در حوزه منابع انسانی شهرداری تهران که تعداد آنها ۳۰ نفر می باشد و با استفاده از فرمول کوکران و از روش نمونه گیری تصادفی ساده، تعداد ۲۸ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای پایایی و روایی پرسشنامه از نرم افزار SPSS برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده گردید. از آزمون کلموگروف - اسمیرنف برای تست نرمال بودن و از آزمون One sample t-test برای تایید مدل تحقیق استفاده شده است.

نتیجه حاصل از این تحقیق که با صاحب نظران و خبرگان این حوزه در میان گذاشته شده و در نهایت بعد از اصلاح مدل زیر به تایید رسیده است دارای ۱۱ عامل زیر می باشد که مدیران سازمانها با استفاده از این مولفه ها می توانند رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان خود پیاده سازی و تبیین نمایند. ۱- وظیفه شناسی ۲- ادب و احترام ۳- نوع دوستی ۴- جوانمردی ۵- فضیلت شهروندی ۶- وفاداری ۷- اطلاعات ۸- وجدان ۹- توسعه خود(خود رشدی) ۱۰- رفتارهای کمکی ۱۱- عفت اجتماعی

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، وظیفه شناسی، شهرداری تهران

مقدمه:

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی^۱ (OCB) را اولین بار ارگان^۲ در سال ۱۹۷۷ مطرح کرد. به زعم ارگان رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش دهی، قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد موثر را در سازمان افزایش می دهد. محققان زیادی از جمله چن^۳، هیون، سگو (۱۹۹۸) و کارامبایا^۴ (۱۹۸۹) به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت سازمان ها پی برده اند. جورج^۵ (۱۹۹۶) معتقد است توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی به این دلیل در سازمانها مهم بوده که سازمان ها از طریق شرح شغل رسمی قادر نیستند طیف وسیعی از رفتارهای مورد نیاز تحقیق اهداف را انتظار داشته باشند. (هویدا & نادری، ۱۳۸۸).

در مطالعه ای با عنوان (تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی) دریافتند که تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در این شرکت از وضع مطلوبی برخوردار است. نتایج آزمون اسپیرمن حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار میان تمام ابعاد متغیر مستقل و وابسته بود. (صمدی میارکلانی & همکاران، ۱۳۹۳)

در سال ۲۰۱۳ کمالی از پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان (بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران متوسطه شهر شیراز) دفاع کردند. بر اساس نتایج پژوهش ایشان: بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی دبیران رابطه معنادار در جهت مثبت به اثبات رسید و بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی دبیران رابطه معناداری در جهت مثبت به اثبات رسید و همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی دبیران رابطه معناداری وجود دارد. (محمدی البرزی & همکاران، ۱۳۹۶)

جهانگیری و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی، به بررسی رابطه میان مولفه های سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند و نتیجه گرفتند که میان تمام مولفه های سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. رامین مهر و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه میان ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی ابعاد ادراک از عدالت سازمانی و همبستگی ادراک از عدالت با رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دادند. نتیجه پژوهش نشان داده است که رابطه میان ادراک از عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معنادار است. (هاشمی & همکاران، ۱۳۹۳)

-
1. Organizational Citizenship Behavior
 2. Organ
 3. Chen, Hui & Sego
 4. Karambayya
 5. Georg

بیان مسأله:

با توجه به اهمیت موضوع رفتار شهروندی سازمانی و تاثیر آن بر بهره‌وری و کارایی در سازمان‌های موفق بررسی و شناسایی یافتن مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری تهران بیش از پیش ضروری می‌نمود.

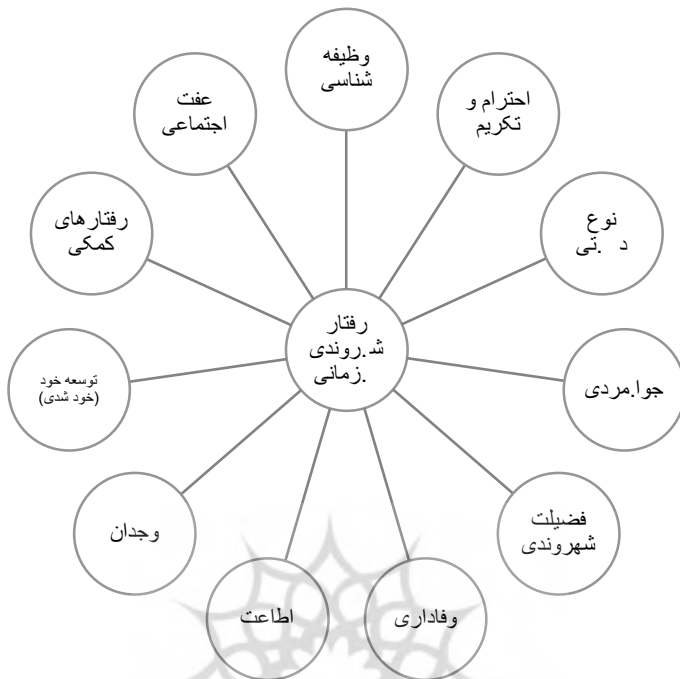
اهداف تحقیق:

هدف اصلی، از این تحقیق یافتن مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری تهران می‌باشد. هدف فرعی بررسی میزان و رتبه‌بندی مولفه‌های یافت شده در کارکنان شهرداری تهران می‌باشد.

سوالات پژوهش:

- ۱- وظیفه‌شناسی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۲- احترام و تکریم در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۳- نوع دوستی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۴- جوانمردی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۵- فضیلت شهروندی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۶- وفاداری در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۷- اطاعت در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۸- وجدان در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۹- توسعه خود(خودرشدی) در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۱۰- رفتارهای کمکی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟
- ۱۱- عفت اجتماعی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟

شکل ۱- مدل تحقیق



پیشینه و ادبیات تحقیق:

لامبرت^۱ (۲۰۰۰) نیز علائم مشخص رفتار شهروندی سازمانی را در سه طبقه قرار می دهد: طبقه اول: فرمانبرداری که شامل احترام به ساختارها و فرایندها به طور مرتب می شود. این طبقه از نظر لامبرت بعد وظیفه شناسی ارگان را در خود جای می دهد. طبقه دوم: وفاداری و توسعه فعالیت ها که شامل ارائه خدمات مطلوب به کارکنان و حفظ ارزش ها می شود. به زعم لامبرت وفاداری ابعاد ادب و مهربانی و جوانمردی را در بر می گیرد. طبقه سوم: مشارکت و مسئولیت پذیری که شامل خود کنترلی تحت قوانین و مقررات است. ابعاد نوع دوستی و خوش خویی در این طبقه قرار می گیرد. با توجه به مفهوم سازی های صاحب نظران از رفتار شهروندی سازمانی در جدول شماره یک مدل مفهومی از سیر تکاملی متغیرهای رفتار مذکور ارائه شده است. لذا به دلیل ظرافت مفهوم سازی ارگان ، از رفتار شهروندی سازمانی ، ما نیز از این مدل در تحقیق حاضر استفاده کرده ایم. (هویدا & نادری، ۱۳۸۸)

وظیفه شناسی:

بینستاک و همکاران (۲۰۰۳) بر این باورند وظیفه شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه ی مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت می کنند، یا به عبارت دیگر افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند، در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده ی وظیفه شناسی بالای آنان است. (صالحی عمران & جعفری کرفستانی، ۱۳۹۰)

هورس ولویی^۱ به نقل از پودساکف مولفه های رفتار شهروندی را اینگونه بیان می کنند:

۱- نوع دوستی: اولین بعد رفتار شهروندی سازمانی است که از آن به عنوان رفتارهای مفید و مهربانی اطلاق می شود. این بعد رفتارهای مستقیم و غیر مستقیم به کارمند دیگری در حل مآله ای که هم اکنون با آن روبرو است کمک می کند، در ارتباط است. درک و مشاهده مزایای این بعد رفتارهای شهروندی سازمانی انسان است. همچنین کارکنان سعی می کنند مدیر متوجه نشود که آنها در انجام وظایف خود چه اندازه به کمک احتیاج دارند، زیرا این امر می تواند ارزیابی عملکرد آنان را تحت تأثیر قرار دهد.

۲- وجدان کاری: این بعد شامل رفتارهایی نظیر وقت شناسی، حفظ رکورد حضور در سطح بالاتر از متوسط و پیروی از رویه ها و مقررات است.

۳- جوانمردی: این بعد تنها بعدی است که فقدان رفتارها را شناسایی می کند، آن را به عنوان شکیبایی کردن، بدون هر گونه شکایتی در موقعیت های نامطلوب، توصیف کرد.

۴- فضیلت شهروندی: این بعد عبارتست از مشارکت مسئولانه در زندگی سیاسی سازمان به عنوان مثال تلاش برای آگاهی کامل و روزمره از مسائل مهم سازمانی در زمره این نوع رفتارها است.

۵- احترام: این بعد با بعد نوع دوستی بسیار مرتبط است اما متمایز از آن است. رفتارهای معنوی که از بروز مسایلی و مشکلات کاری جلوگیری کرده به کاستن از شدت مشکلات پیش بینی شده کمک می کند. رفتارهایی مانند: توجه بیشتر، یادآوری و مشاهده در این بعد قرار دارند (نیاز آذری & همکاران، ۱۳۹۵)

- وفاداری: به معنی احساس هویت و پیروی از مدیر سازمان و سازمان به صورت کلی و فراتر رفتن از علایق گروهی افراد (به نقل از ابیید، ۲۰۰۶) (حمدی & مرادی دولاما، ۱۳۹۰).

- اطاعت: به عقیده پودساکوف (۲۰۰۰) شامل پذیرش و درونی سازی قوانین، مقررات و دستورالعمل های سازمان که باعث پیروی صادقانه حتی هنگامی که هیچ کس مشاهده و نظارت نمی کند می شود. (حمدی & مرادی دولاما، ۱۳۹۰).

- عفت اجتماعی (فضیلت مدنی): به نقل از یعقوبی و همکاران، بعد دیگری که از مباحث گراهام

(۱۹۹۱) در مورد مسئولیت پذیری ناشی می شود، رفتار مدنی در سازمان است. رفتار مدنی از علاقه یا تعهد به سازمان ناشی می شود. نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت ها و تهدیدها (در نظر گرفتن تغییرات صنعت به لحاظ تاثیرات بر سازمان)، حتی با هزینه های شخصی نمونه ای از این رفتارهاست. پس این رفتار منعکس کننده شناخت فرد نسبت به این موضوع است که جزئی از یک کل بزرگتر است و همچنین شهروندان مسئول در قبال جامعه، او نیز به عنوان یک عضو سازمان مسئولیت هایی را در قبال سازمان بر عهده دارد. این مطالعات ارگان (۱۹۸۸) به عنوان رفتار یا فضیلت مدنی و در مطالعات گراهام (۱۹۹۱) به عنوان مشارکت سازمانی در نظر گرفته شده است. (صمدی میارکلانی & همکاران، ۱۳۹۳)

- توسعه شخصی: توسعه شخصی عبارت است از درگیری داوطلبانه در فعالیتهایی که دانش، مهارت و توانایی های وی را بهبود بخشیده و توسعه می دهند. کارکنان با جست و جوی فرصت برای افزایش دانش، می توانند کمک های خود را به سازمان افزایش دهند. ویژگی بارز چنین رفتاری، یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت ها به منظور توسعه مشارکتهای فردی در سازمان است. (هاشمی & همکاران، ۱۳۹۳)

رفتارهای کمکی:

به نقل از ارگان شکل مهمی از رفتارهای شهروندی سازمانی که عملاً مورد توجه هر فردی که در این ناحیه کار کرده است واقع شده اند. از لحاظ مفهومی، به معنای کمکهای داوطلبانه نسبت به دیگران (ایثار، صلح و امید دادن) و جلوگیری از اتفاقات و مشکلات کاری (احترام) می باشند که هر کدام در زیر توضیح داده می شوند. (حمدی & مرادی دولاما، ۱۳۹۰)

جدول ۱- مضامین مورد استفاده در مقالات

ردیف	مولفه ها	تعداد	مضامین در مقالات
۱	وظیفه شناسی	۹	(هویدا & نادری، ۱۳۸۸) - (بهلولی زیناب & همکاران، فراسوی مدیریت) - (صمدی میارکلائی & همکاران، ۱۳۹۳) - (نیاز آذری & همکاران، ۱۳۹۵) - (محمدی البرزی & همکاران، ۱۳۹۶) - (موسی خانی & همکاران، ۱۳۹۱) - (خشوعی & نوری، ۱۳۹۲) - (حسینی & همکاران)
۲	احترام و تکریم	۱۰	(هویدا & نادری، ۱۳۸۸) - (نیاز آذری & همکاران، ۱۳۹۵) - (نیکوکار گوهری & همکاران، ۱۴۰۰) - (محمدی البرزی & همکاران، ۱۳۹۶) - (بهاری فر & جواهری کامل، ۱۳۸۹) - (غلامحسینی & همکاران، ۱۳۸۹) - (موسی خانی & همکاران، ۱۳۹۱) - (خشوعی & نوری، ۱۳۹۲) - (حسینی & همکاران)
۳	نوع دوستی	۱۳	(هویدا & نادری، ۱۳۸۸) - (صمدی میارکلائی & همکاران، ۱۳۹۳) - (نیاز آذری & همکاران، ۱۳۹۵) - (نیکوکار گوهری & همکاران، ۱۴۰۰) - (محمدی البرزی & همکاران، ۱۳۹۶) - (بهاری فر & جواهری کامل، ۱۳۸۹) - (غلامحسینی & همکاران، ۱۳۸۹) - (موسی خانی & همکاران، ۱۳۹۱) - (خشوعی & نوری، ۱۳۹۲) - (حسینی & همکاران، ۱۶-۱۷) - (عظیم زاده & همکاران، ۱۳۹۴) - (یزدانی & همکاران) - (یزدانی & همکاران)
۴	جوانمردی	۱۵	(هویدا & نادری، ۱۳۸۸) - (حمدی & مرادی دولاما، ۱۳۹۰) - (صمدی میارکلائی & همکاران، ۱۳۹۳) - (نیاز آذری & همکاران، ۱۳۹۵) - (نیکوکار گوهری & همکاران، ۱۴۰۰) - (کریمی & اکبری، ۱۳۹۳) - (محمدی البرزی & همکاران، ۱۳۹۶) - (بهاری فر & جواهری کامل، ۱۳۸۹) - (موسی خانی & همکاران، ۱۳۸۹)

				<p>(۱۳۹۱) - (خشوعی & نوری, ۱۳۹۲) - (حسینی & همکاران) - (یزدانی & همکاران) - (اله توکلی & همکاران, ۱۳۸۸) - (یزدانی & همکاران)</p>
۵	فضیلت شهروندی	۱۰	<p>(حمدی & مرادی دولاما, ۱۳۹۰) - (نیاز آذری & همکاران, ۱۳۹۵) - (نیکوکار گوهری & همکاران, ۱۴۰۰) - (کریمی & اکبری, ۱۳۹۳) - (محمدی البرزی & همکاران, ۱۳۹۶) - (موسی خانی & همکاران, ۱۳۹۱) - (حسینی & همکاران) - (اله توکلی & همکاران, ۱۳۸۸) - (یزدانی & همکاران)</p>	
۶	وفاداری	۵	<p>(حمدی & مرادی دولاما, ۱۳۹۰) - (کریمی & اکبری, ۱۳۹۳) - (بهاری فر & جواهری کامل, ۱۳۸۹) - (غلامحسینی & همکاران, ۱۳۸۹) - (اله توکلی & همکاران, ۱۳۸۸)</p>	
۷	اطلاعت	۴	<p>(حمدی & مرادی دولاما, ۱۳۹۰) - (کریمی & اکبری, ۱۳۹۳) - (بهاری فر & جواهری کامل, ۱۳۸۹) - (اله توکلی & همکاران, ۱۳۸۸)</p>	
۸	وجدان	۶	<p>(حمدی & مرادی دولاما, ۱۳۹۰) - (نیکوکار گوهری & همکاران, ۱۴۰۰) - (غلامحسینی & همکاران, ۱۳۸۹) - (یزدانی & همکاران) - (اله توکلی & همکاران, ۱۳۸۸) - (یزدانی & همکاران)</p>	
۹	توسعه خود	۴	<p>(حمدی & مرادی دولاما, ۱۳۹۰) - (کریمی & اکبری, ۱۳۹۳) - (محمدی البرزی & همکاران, ۱۳۹۶) - (اله توکلی & همکاران, ۱۳۸۸)</p>	
۱۰	رفتارهای کمکی	۳	<p>(حمدی & مرادی دولاما, ۱۳۹۰) - (کریمی & اکبری, ۱۳۹۳) - (اله توکلی & همکاران, ۱۳۸۸)</p>	
۱۱	عفت اجتماعی	۳	<p>(صمدی میارکلائی & همکاران, ۱۳۹۳) - (غلامحسینی & همکاران, ۱۳۸۹) - (یزدانی & همکاران)</p>	

روش تحقیق:

ابتدا روایی و پایایی پرسشنامه محقق ساخته بررسی گردید، سپس پرسشنامه در اختیار ۳۰ نفر از مدیران منابع انسانی شهرداری تهران برای پاسخ دهی قرار گرفت، پس از آن اطلاعات جمع آوری و در نرم افزار SPSS ورژن ۲۶ وارد گردید. پس از آن داده ها تبدیل به انواع داده های آماری شد و سپس آزمون های آماری مربوطه بر روی داده ها انجام گردید.

روایی^۱ پرسشنامه

منظور از روایی یک مقیاس یا یک ابزار اندازه گیری، پاسخ به این سؤال است که ابزار اندازه گیری چه چیزی را می سنجد و تا چه اندازه موضوع موفق بوده و کارایی لازم را دارد. به عبارتی، روایی به معنای میزان انطباق بین تعریف مفهومی متغیر با تعریف عملیاتی آن است (حافظنیا، ۱۳۸۹). برای بررسی روایی ابزار اندازه گیری از روایی محتوایی استفاده شد. روایی محتوایی به این مطلب اشاره می کند که نمونه سوال های موجود در یک آزمون تا چه حد معرف کل جامعه سوال های ممکن است که می توان از محتوا یا موضوع مورد نظر تهیه کرد (از کیا و دربان، ۱۳۸۲). برای تعیین روایی محتوایی یک آزمون از قضاوت متخصصان در این باره که سوال های آزمون تا چه میزان معرف محتوا و هدف های برنامه یا حوزه محتوایی هستند استفاده می شود (رفیع پور، ۱۳۹۳).

به منظور بررسی روایی محتوایی پرسشنامه در اختیار ۱۰ نفر از متخصصان این حیطه قرار گرفت و نظر خود را در ارتباط با پرسشنامه بیان کردند. برای بررسی روایی محتوایی از شاخص CVR استفاده شد، نتایج در جدول ۳ ارائه شده است.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

تعداد متخصصین که گزینه مناسب است را انتخاب نموده اند منهای

$$CVR = \frac{\text{تعداد کل متخصصین تقسیم بر } 2}{\text{تعداد کل متخصصین تقسیم بر } 2}$$

تعداد کل متخصصین تقسیم بر ۲

برای حذف سؤالات ۰/۷۰ در نظر گرفته شده است. CVR ملاک در بخش

جدول ۰۱: بررسی روایی محتوایی سؤال های پرسشنامه

جدول ۳- روایی سوالات پرسشنامه

سؤال-ها	مناسب	نامناسب	CVR
۱	۱۰	-	۱۰۰
۲	۱۰	-	۱۰۰
۳	۹	۱	۰/۸۰
۴	۱۰	-	۱۰۰
۵	۹	۱	۰/۸۰
۶	۱۰	-	۱۰۰
۷	۹	۱	۰/۸۰
۸	۹	۱	۰/۸۰
۹	۱۰	-	۱۰۰
۱۰	۱۰	-	۱۰۰
۱۱	۹	۱	۰/۸۰

پایایی^۱ پرسشنامه

قابلیت اعتماد یا پایایی یکی از ویژگی های فنی ابزار اندازه گیری است. مفهوم یاد شده به این امر سر و کار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد. دامنه ضریب قابلیت اعتماد از صفر (عدم ارتباط) تا ۱+ (ارتباط کامل) است. ضریب قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه گیری ویژگی های با ثبات آزمودنی و یا ویژگی های متغیر و موقتی وی را می سنجد. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کند به کار می رود. در مورد میزان قابل قبول آلفای کرونباخ نظرات متفاوتی ذکر شده است. برای مثال فیلد^۲ (۲۰۰۹) آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ را برای تست هایی که به سنجش توانایی افراد می پردازد مناسب دانسته و قاعدتاً به طور قوی تر این عدد برای پرسشنامه های نگرش سنج نیز مناسب است. درنی^۳ (۲۰۰۷) نیز به طور کلی آلفای بالای ۰/۷ را مناسب دانسته و برای پرسشنامه هایی که تعداد سوالات آن کم است نیز با دیده اغماز، آلفای کمتر از ۰/۷ را نیز قبول می کند، لکن هشدار می دهد که این مقدار نباید به کمتر از ۰/۶ برسد. در این پژوهش نیز آلفای بالای ۰/۷ میزان مناسبی برای پایایی ابزار در نظر گرفته شده است. بنابراین اندازه گیری قابلیت اعتماد، با استفاده از روش آلفای کرونباخ و نرم افزار SPSS۲۱ صورت می گیرد. بنابراین با استفاده از داده های به دست آمده از پرسشنامه و به کمک نرم افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. (بیندل، ۲۰۱۸)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

1. Reliability
2. Field
3. Dornyei

جدول ۰: ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ
وظیفه شناسی	۰/۸۶
احترام و تکریم	۰/۷۸
نوع دوستی	۰/۸۸
جوانمردی	۰/۷۲
فضیلت شهروندی	۰/۸۰
وفاداری	۰/۸۸
اطاعت	۰/۷۹
وجدان	۰/۸۵
توسعه خود(خود رشدی)	۰/۸۴
رفتارهای کمکی	۰/۷۱
عفت اجتماعی	۰/۷۰

با توجه به اینکه ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای تحقیق بزرگتر از ۰.۷ است پس نتیجه می‌گیریم که پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار می‌باشد.

نرمال بودن:

برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنف در SPSS استفاده گردید و عدد به دست آمده ۰.۵۵۵ می‌باشد و با توجه به بالاتر بودن سطح معناداری ($Sig > 0.05$) این آزمون تایید گردید. پس نتیجه می‌گیریم داده‌های تحقیق نرمال می‌باشند و از آزمون‌های پارامتریک می‌توان استفاده کرد.

در انتها از آزمونهای One-Sample t-Test برای تایید یا عدم تایید مفروضات تحقیق استفاده گردید. در ادامه به بحث و گفتگو درباره نتایج تحقیق می‌پردازیم.

تجزیه و تحلیل داده‌ها:

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده ابتدا به بررسی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق شامل جنسیت، سن و تحصیلات پرداخته شده است، سپس شاخص‌های توصیفی مورد بررسی قرار گرفته است. در ادامه به تحلیل تأییدی ابزارهای پژوهش پرداخته شده است. در نهایت به منظور بررسی روابط میان متغیرها آزمون روابط علی مفروض، از آزمون تی استفاده شده است. آزمون تی برای ارزیابی میزان هم‌قواری یا یکسان بودن و نبودن میانگین نمونه‌ای با میانگین جامعه در حالتی

به کار می‌رود که انحراف معیار جامعه مجهول باشد چون توزیع t در مورد نمونه‌های کوچک با استفاده از درجات آزادی تعدیل می‌شود، می‌توان از این آزمون برای نمونه‌های بسیار کوچک استفاده نمود. آزمون t تک نمونه یا One Sample t-Tset یک روش پارامتریک و یکی از انواع آزمون میانگین جامعه است. برای آزمون فرض پیرامون میانگین یک جامعه از آزمون t تک نمونه استفاده می‌شود. در بیشتر پژوهش‌هایی که با مقیاس لیکرت انجام می‌شوند جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش و تحلیل سوالات تخصصی مربوط به آنها از این آزمون استفاده می‌شود. همچنین این آزمون مواقعی که خطای استاندارد جامعه نامعلوم و خطای استاندارد نمونه معلوم باشد، کاربرد دارد. برای به کار بردن این آزمون، متغیر مورد مطالعه باید در مقیاس فاصله‌ای و شکل توزیع آن نرمال باشد. در داده‌های کمی، برای آزمون این فرضیه که آیا میانگین یک نمونه، با میانگین جامعه، که فرض بر این است دارای توزیع نرمال باشد- یکسان است، از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده کنید. از این آزمون در مواقعی استفاده کنید که می‌خواهید بدانید آیا میانگین برآورد شده، با میانگین جامعه همخوانی دارد یا خیر؟ در این آزمون از شاخصی موسوم به t که به صورت زیر است، استفاده می‌شود. همیشه دغدغه محقق، مقدار نمونه‌ای است که در اختیار دارد. معمولاً شاخص t را وقتی به کار می‌گیرند که تعداد نمونه‌ها کمتر از ۳۰ و واریانس جامعه، نا معلوم باشد.

آمار توصیفی

بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری

در این قسمت ویژگی‌های جمعیت شناختی عضو نمونه تحقیق یعنی جنسیت، تحصیلات، سابقه کار و سن مورد بررسی قرار می‌گیرد.

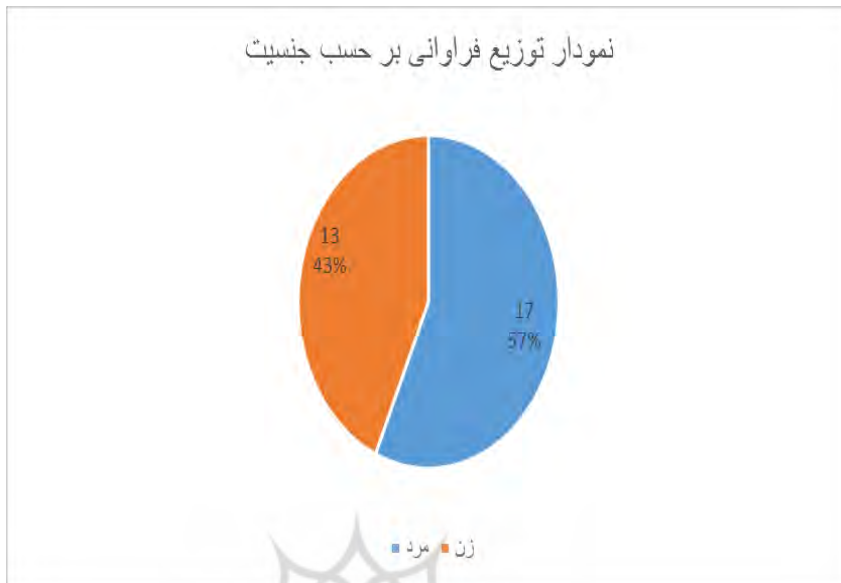
جنسیت:

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که ۵۷ درصد پاسخ‌دهندگان را مردان و ۴۳ درصد پاسخ‌دهندگان را زنان تشکیل می‌دهند (جدول و شکل شماره ۴).

جدول ۴: توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب جنسیت

متغیر جنسیت	فراوانی	فراوانی درصدی
مرد	۱۷	٪۵۷
زن	۱۳	٪۴۳

شکل ۲: شکل فراوانی بر حسب جنسیت



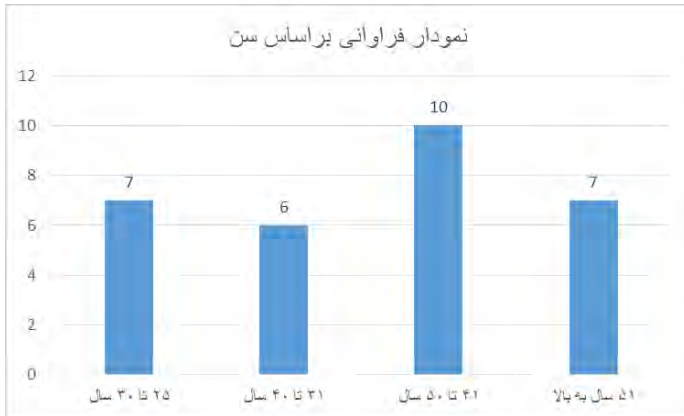
سن:

یافته‌های پژوهش نشان دهنده این است که ۷ درصد از پاسخ‌دهندگان ۲۵ تا ۳۰ سال، ۶ درصد ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۳ درصد ۴۱ تا ۵۰ سال و ۷ درصد از پاسخ‌دهندگان ۵۱ سال به بالا سن داشتند (جدول و شکل شماره ۴).

جدول ۵: توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب متغیر سن

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
۲۵ تا ۳۰ سال	۷	۲۳٪
۳۱ تا ۴۰ سال	۶	۲۰٪
۴۱ تا ۵۰ سال	۱۰	۳۳٪
۵۱ سال به بالا	۷	۲۳٪

شکل ۳: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر سن



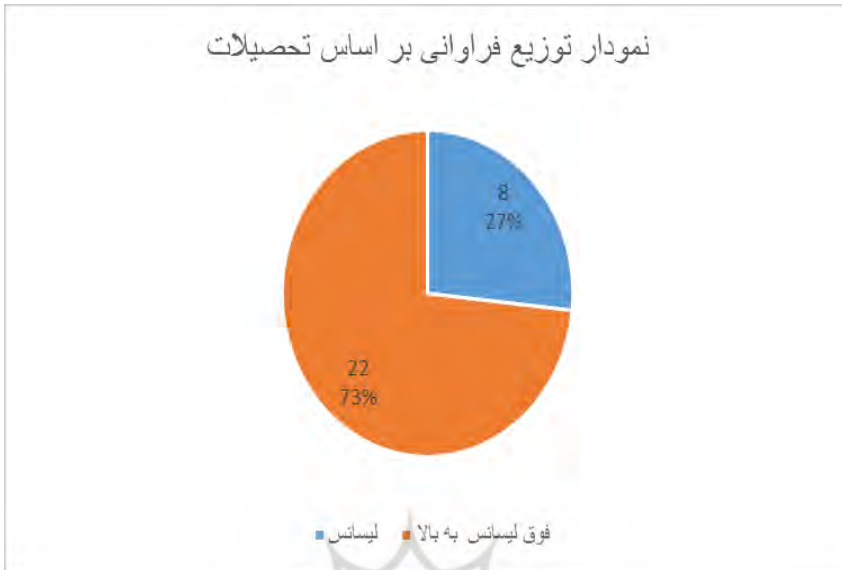
تحصیلات:

یافته‌های پژوهش نشان دهنده این است که ۲۷ درصد شرکت‌کنندگان لیسانس و ۷۳ درصد فوق لیسانس به بالا می‌باشند (جدول و شکل شماره ۳).

جدول ۶: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر تحصیلات

درصد فراوانی	فراوانی	متغیر
٪۲۷	۸	لیسانس
٪۷۳	۲۲	فوق لیسانس به بالا

شکل ۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر تحصیلات



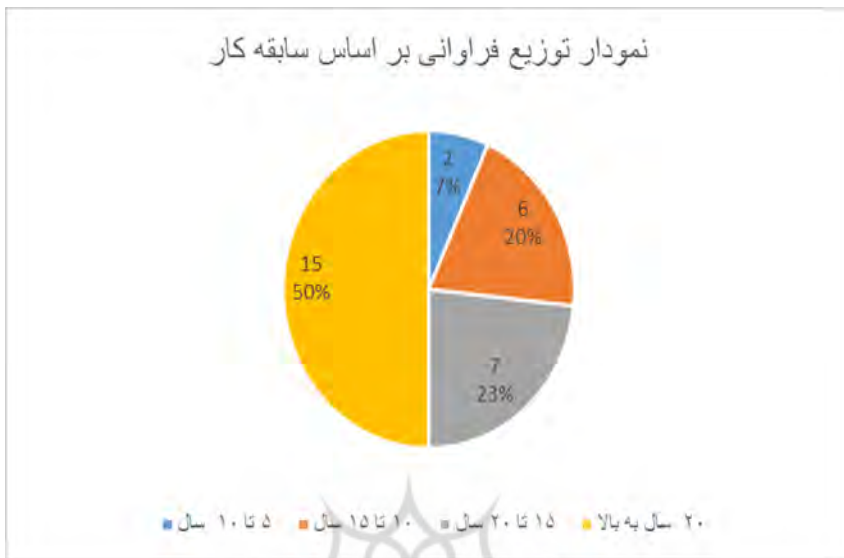
سابقه کار:

یافته‌های پژوهش نشان دهنده این است که ۲ درصد پاسخ دهندگان ۵ تا ۱۰ سال، ۶ درصد ۱۰-۱۵ سال، ۷ درصد ۱۵-۲۰ سال و ۱۵ درصد شرکت کنندگان ۲۰ سال به بالا سابقه کار داشتند (جدول و شکل شماره ۴).

جدول ۷: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر سابقه کار

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
۵ تا ۱۰ سال	۲	۷٪
۱۰ تا ۱۵ سال	۶	۲۰٪
۱۵ تا ۲۰ سال	۷	۲۳٪
۲۰ سال به بالا	۱۵	۵۰٪

شکل ۵: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان برحسب متغیر سابقه کار



آمار استنباطی:

آزمون سؤال‌های پژوهش (مفروضات پژوهش)

جهت آزمون سؤال‌های پژوهش از آزمون میانگین یک جامعه یا آزمون One-Sample t-Test استفاده شده است.

با توجه به مفاهیم آمار، اطلاعات لازم برای آزمون به شرح زیر است:

- تعداد نمونه ۳۰ نفر است در نتیجه درجه آزادی (df) برابر با ۲۹ است.
- مبنای سنجش فرضیات برابر با ۳ در نظر گرفته شده است زیرا آزمون پنج گزینه‌ای بود.
- با توجه به این اطلاعات برای آزمون باید آماره آزمون محاسبه شود. چنانچه آماره آزمون بزرگتر از نقطه بحرانی باشد، فرضیه H_0 به احتمال ۹۵ درصد رد می‌شود و فرضیه مقابل پذیرفته می‌شود.

$$H_0 : \mu \leq 3$$

$$H_1 : \mu > 3$$

سؤال اول: وظیفه شناسی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری به چه میزان است؟

برای بررسی این مولفه، آزمون تی تک متغیره، سطح معنی داری در جداول ۹۹ و ۱۰ درج گردیده است و توضیح و تفسیر آن در پایین جداول ارائه شده است.

جدول ۸: شاخص های توصیفی مولفه وظیفه شناسی

خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین
۰/۲۰۹	۱/۱۳	۳/۸۳

جدول ۹: آزمون تی تک متغیره برای مولفه وظیفه شناسی

تفاوت میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t
۰/۸۳	۰/۰۰۰	۲۹	۳,۹۷۹

با توجه به جدول ۸ آماره تی (۵/۱۹۴) و سطح معنی داری ($Sig < 0.05$) بوده، رابطه مولفه (وظیفه شناسی) در مدل معنی دار می باشد بنابراین میانگین، به طور معناداری بالاتر از میانگین فرضی یعنی ۳ است پس می توان نتیجه گرفت که مولفه وظیفه شناسی در رفتار شهروندی سازمانی مورد تایید قرار گرفته است. مابقی سوالات نیز به همین ترتیب مورد تایید قرار گرفته اند که در جدول ۱۰ آمده است.

جدول ۱۰- نتایج آزمون t تست برای تمامی مولفه ها

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
وظیفه شناسی	۳۰	۳۸۸۳۳۳	۱۸۱۴۱۲۱	۲۰۹۴۵
احترام و تکریم	۳۰	۳،۷۶۶۷	۷،۷۳۳۷۶	۶۰۷۶۴
نوع دوستی	۳۰	۴،۳۳۳۳	،۱۹۳۱	،۱۴۹۵۸
جوانمردی	۳۰	۳،۹۳۳۳	۷،۳،۷۹۶	،۶۳۳۴۷
فضیلت شهروندی	۳۰	۳۸۸۰۰۰	۱۸۰۶۳۳۰	۱۹۴۱۱
وفاداری	۳۰	۳،۷۳۳۳	۹،۰۲۷	،۷۷۸۹۷
اطاعت	۳۰	۳،۶۳۳۳	،۹۹۹۴۳	،۷۸۲۴۷
وجدان	۳۰	۳،۹۳۳۳	،۶،۳۴	،۱۵۸۵۴
توسعه خود(خود رشدی)	۳۰	۳،۹۶۶۷	،۹۹۹۴۳	،۷۸۲۴۷
رفتارهای کمکی	۳۰	۳،۳۳۳۳	،۹۳۱۱۰	،۱۱۱۰۹
عفت اجتماعی	۳۰	۳،۶۰۰۰	۷،۰۶۹۹۷	،۷۹۳۳۳

جدول ۱۱- نتایج آزمون t تست برای تمامی مولفه ها

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
وظیفه شناسی	۳.۹۷۹	۲۹	.۰۰۰	.۸۳۳۳۳	.۴۰۵۰	۱.۲۶۱۷
احترام و تکریم	۳.۶۹۹	۲۹	.۰۰۱	.۷۶۶۶۷	.۳۴۲۸	۱.۱۹۰۵
نوع دوستی	۱۰.۲۵۱	۲۹	.۰۰۰	۱.۵۳۳۳۳	۱.۰۲۲۷۴	۱.۸۳۹۳
جوانمردی	۳.۶۸۳	۲۹	.۰۰۱	.۹۳۳۳۳	.۴۱۵۱	۱.۴۵۱۶
فضیلت شهروندی	۴.۱۲۰	۲۹	.۰۰۰	.۸۰۰۰۰	.۴۰۲۹	۱.۱۹۷۱
وفاداری	۴.۰۹۷	۲۹	.۰۰۰	.۷۳۳۳۳	.۳۶۷۳	۱.۰۹۹۴
اطاعت	۳.۴۷۱	۲۹	.۰۰۲	.۶۳۳۳۳	.۲۶۰۱	۱.۰۰۶۵
وجدان	۵.۸۸۷	۲۹	.۰۰۰	.۹۳۳۳۳	.۶۰۹۱	۱.۲۵۷۶
توسعه خود(خود رشدی)	۵.۲۹۸	۲۹	.۰۰۰	.۹۶۶۶۷	.۵۹۳۵	۱.۳۳۹۹
رفتارهای کمکی	۳.۱۱۷	۲۹	.۰۰۴	.۵۳۳۳۳	.۱۸۳۴	.۸۸۳۳
عفت اجتماعی	۳.۰۷۱	۲۹	.۰۰۵	.۶۰۰۰۰	.۲۰۰۵	.۹۹۹۵

نتیجه گیری:

نتیجه حاصل از این تحقیق که با صاحب نظران و خبرگان این حوزه در میان گذاشته شده و در نهایت بعد از اصلاح مدل مفهومی به تایید رسید. نتیجه این تحقیق همسو با نتایج تحقیقات پژوهشگرانی که در جدول ۱ آمده است می باشد و شامل ۱۱ عامل زیر است، که مدیران سازمانها با استفاده از این مولفه ها می توانند رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان خود بوجود بیاورند. ۱-

وظیفه شناسی ۲- ادب و احترام ۳- نوع دوستی ۴- جوانمردی ۵- فضیلت شهروندی ۶- وفاداری ۷- اطلاعات ۸- وجدان ۹- توسعه خود(خود رشدی) ۱۰- رفتارهای کمکی ۱۱- عفت اجتماعی
پیشنهادات آتی:

- ۱- برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی توصیه می شود مولفه های نوع دوستی، احترام و تکریم، جوانمردی و وفاداری و .. در سازمان به صورت گسترده فرهنگ سازی و اطلاع رسانی گردد و خبرگان و کارشناسان با استفاده از ابزارهای مطبوعاتی و اطلاع رسانی به تشریح این مولفه ها بپردازند. تا بدین وسیله کارمندان با رفتار شهروندی سازمانی آشنا شده و الگوهای آن را در رفتار خود قرار دهند.
- ۲- پیشنهاد می گردد خبرگان و کارشناسان سازمان، با استفاده از آزمونهای آماری دیگری به بررسی و شناسایی مولفه های دیگر رفتار شهروندی سازمانی بپردازند.
- ۳- پیشنهاد می گردد متغییر رفتار شهروندی سازمانی در رابطه با دیگر متغییر های هم مضمون با استفاده از آزمون های آماری بررسی و نتایج آن در نشریات علمی گزارش شود.



منابع و مأخذ:

- ابراهیم صالحی عمران، و زهرا جعفری کرفستانی. (۱۳۹۰). بررسی میزان برخورداری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران. مدیریت اجرایی.
- ابوالفضل رفیع پور. (۱۳۹۳). بررسی نقش نوع مدرسه در استدلال تناسبی دانش آموزان. پژوهش در برنامه ریزی درسی.
- اسماعیل غلامحسینی، و همکاران. (۱۳۸۹). عوامل تأثیر گذار، مولفه ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی. توسعه انسانی پلیس.
- اعظم محمدی البرزی، و همکاران. (۱۳۹۶). تأثیر عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی.
- حسین صمدی میارکلائی، و همکاران. (۱۳۹۳). شناسایی و ارزیابی فرایند رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت بهره وری.
- حمیدرضا یزدانی، و همکاران. (بلا تاریخ). چشم انداز مدیریت بازگانی.
- رضا هویدا، و ناهید نادری. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. پژوهشنامه مدیریت اجرایی.
- زینب اله توکلی، و همکاران. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی. چشم انداز مدیریت.
- سید حامد هاشمی، و همکاران. (۱۳۹۳). الگوی ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی بر اساس سرمایه اجتماعی و سلامت سازمانی. مطالعات مدیریت راهبردی.
- سید مرتضی عظیم زاده، و همکاران. (۱۳۹۴). تعیین وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ورزش شهرداری تهران. مدیریت ورزشی.
- علی بهاری فر، و مهدی جواهری کامل. (۱۳۸۹). بررسی پیامدهای ارزش های اخلاقی سازمان (مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی). توسعه انسانی پلیس.
- فریبا کریمی، و مرضیه اکبری. (۱۳۹۳). الگوی روابط بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی.
- کریم حمدی، و سمیه مرادی دولاما. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی مطالعه موردی: شرکت فرد آذربایجان. فراسوی مدیریت.
- کیومرث نیاز آذری، و همکاران. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر هویت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی با ارائه مدل مناسب. مدیریت بهره وری.
- لوئیس بیندل. (۲۰۱۸). اثرات یادگیری تلفیقی: تبیین یک ریاضی...

- محمد سلطان حسینی، و همکاران. (بلا تاریخ). برآورد سهم نسبی رفتار شهروندی سازمانی از عدالت سازمانی در ورزشکاران مرد نخبه کشور. مدیریت ورزشی ۱۳۹۲.
- مرتضی موسی خانی، و همکاران. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان. فصلنامه مدیریت.
- مهدیه سادات خشوعی، و ابوالقاسم نوری. (۱۳۹۲). ساختار عاملی فضیلت سازمانی و نقش رفتار شهروندی سازمانی در آن. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی.
- نادر بهلولی زیناب، و همکاران. (فراسوی مدیریت). بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد واحد تبریز. ۱۳۸۹.
- هانی نیکوکار گوهری، و همکاران. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر رهبری آینده نگر بر اثر بخشی سازمانی: نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت بهره وری.

