

بررسی و مقایسه رفتار شهروندی سازمانی در بین اعضای هیئت علمی

The Survey and Comparison of Organizational Intelligence in Shahrekord University and Islamic Azad University of Shahrekord

Manijeh Fahami

Postgraduate student, Department of Curriculum Development, Islamic Azad University, Branch of Meymeh

Mohammad Taghi Mahmoudi

Assistant professor, Department of Curriculum Development, Islamic Azad University, Branch of Shahrekord

Ali Mahzounieh³

Department of Power Engineering, Faculty of Engineering, Tehran University

Abstract

Aim: The purpose of this study was to assess the level of organizational citizenship behavior and its five components, (sportsmanship, altruism, conscientious, courtesy, civic virtue) in faculty members of Shahrekord University and Islamic Azad University of Shahrekord. Method : The descriptive correlation study was conducted over 168 faculty members. Podsakoff's standard questionnaire was used to collect information. Evaluation of these five indicators of organizational citizenship behavior among faculty members in this study showed that most of these components were located at a higher level than the median. Results : Altruism in faculty members was at the highest level among OCB components which follow by courtesy and civic virtue. Conscientious and sportsmanship were the components at the lowest levels and the later was just below the median. A significant difference was observed in altruism and sportsmanship between faculty members of Shahrekord University and Islamic Azad University of Shahrekord. There were no significant relationships between components of organizational citizenship behavior on faculty members with age, gender and academic rank.

Keywords: organizational citizenship behaviour, Shahrekord, University, Iran

منیژه فاهامی*

دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد میمه، ایران

محمد تقی محمودی

استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد، ایران

علی محزونیه

دانشجوی مهندسی برق، دانشکده فنی، دانشگاه تهران

چکیده

هدف: هدف تحقیق، ارزیابی سطح رفتار شهروندی سازمانی و ۵ مؤلفه آن (جوانمردی، نوع دوستی، وجدان کاری، ابتکار فردی و آداب اجتماعی) در دانشگاه های شهرکرد و آزاد اسلامی واحد شهرکرد بود. روش : مطالعه به شکل توصیفی از نوع همبستگی، روی ۱۶۸ نفر از اعضای هیئت علمی، انجام شد. پرسشنامه استاندارد پودساکوف برای جمع آوری اطلاعات، مورد استفاده قرار گرفت. ارزیابی این ۵ مؤلفه ی رفتار شهروندی سازمانی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه ها در این تحقیق نشان داد، اکثر این مؤلفه ها در سطح بالاتری نسبت به میانه قرار داشتند. **یافته ها:** نوع دوستی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه شهرکرد و دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد در بالاترین سطح بین شاخص های رفتار شهروندی سازمانی بود. پس از آن آداب اجتماعی و نزاکت قرار داشت. وجدان کاری و جوانمردی به ترتیب در کمترین سطح بین مؤلفه ها قرار داشت و تنها مؤلفه جوانمردی کمتر از میانه بود. نوع دوستی و جوانمردی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد و دولتی تفاوت معنی دار مشاهده شد. بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیئت علمی دانشگاه ها با سن، جنسیت و مرتبه علمی ارتباط معنی داری مشاهده نشد.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، اعضای هیئت علمی دانشگاه،

شهرکرد

مقدمه

دانشگاه‌ها جزو مهمترین مراکز هر کشوری هستند که وظیفه اصلی آنها آموزش و تربیت نیروهای متخصص و همچنین پژوهش در زمینه‌های مختلف بنیادی و کاربردی است. تربیت نیروهایی که پس از فراغت از تحصیل، آینده سازان کشور خواهند شد و اگر درست تربیت شوند جامعه راه تعالی خواهد پیمود. اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها، سرمایه‌های عظیم فکری و مهمترین منابع انسانی در هر جامعه‌اند و از این رو، توجه به این حوزه تأثیری چشمگیر در عرصه علمی کشور خواهد داشت. اگر بتوان رفتار را در این قشر از جامعه تعالی داد کمک شایانی به مسیر علمی و اجتماعی و اعتقادی کشور و حتی جهان خواهد کرد. امروزه در مدیریت کلان جامعه، آنچه بیش از رفتار فردی مورد توجه قرار دارد، رفتار شهروندی سازمانی^۲ است. رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای فردی است که موجب ارتقای عملکرد مؤثر سازمان شده و به صورت مستقیم، صریح و روشن، پرداخت و پاداشی به ازای آن صورت نمی‌پذیرد. در واقع، رفتار شهروندی شامل کارها و اقدام‌های ایثارگرانه و متمایل به از خودگذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران است (سبحانی نژاد، ۱۳۸۹).

اولین بار، برنارد^۳ در سال ۱۹۳۸ با بیان مفهوم تمایل به همکاری و پس از آن کتز^۴ و کاهن^۵ با تمایز بین نقش و عملکرد رفتارهای نوآورانه و خودجوش، در دهه ۷۰ و ۸۰ میلادی، رفتار شهروندی سازمانی را مورد توجه قرار دادند. لیکن بیتمن و اورگان (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند دانستند که در شرح وظایف شغل قید نشده است، اما کارکنان در انجام وظایفشان به نحوی مشهود، برای کمک به دیگران از خود بروز می‌دهند (Bateman and Organ, 1983). پس از اورگان، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیم مختلف همچون رفتار فرانقشی^۶، رفتار سازمانی مددجویانه^۷، خود جوشی سازمانی^۸، عملکرد زمینه‌ای^۹، در دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته‌اند (به نقل از سبحانی نژاد، ۱۳۸۹ و Podsakoff et al., 2000).

به طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، با وجود این توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶، Appelbaum, 2004). از این رو در بعضی متون، به آن رفتار فرا وظیفه‌ای می‌گویند. آن چه آن را از وظایف عادی جدا می‌کند این است که فرد معمولاً وظایف خود را در راستای مقررات، قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی و صرفاً در حد رعایت الزامات قانونی انجام می‌دهد در حالی که همکاری خودجوش و آگاهانه‌ی افراد کوشا موجب می‌شود انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی‌های شخصی و سازمانی به کار گیرند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

واکاوی این تعریف‌ها نشان می‌دهد که رفتارهای شهروندی سازمانی باید سه ویژگی اصلی داشته باشد شامل: الف) در رفتار شهروندی سازمانی، رفتارها باید داوطلبانه باشد؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و یا بخشی از وظایف رسمی فرد باشد. ب) فواید این رفتارها بیشتر به سازمان برسد تا به فرد. ج) ماهیت رفتار شهروندی سازمانی چند بعدی باشد.

² Organizational citizenship behaviour (OCB)

³ Barnard

⁴ Katz

⁵ Kahn

⁶ Extra-Role behavior

⁷ Prosocial organizational behavior

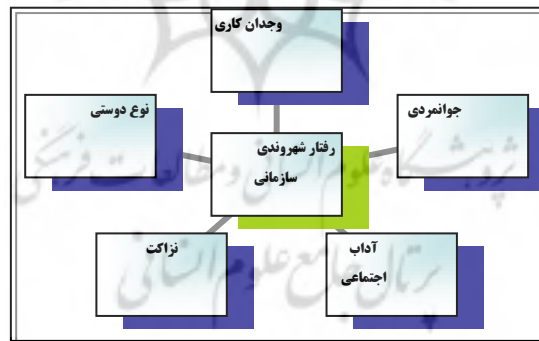
⁸ Organizational spontaneity

⁹ Contextual performance

به این ترتیب، مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶). در طول دهه گذشته، علاقه به OCB و مفاهیم مرتبط با آن از قبیل رفتارهای سازمانی فرا اجتماعی، خودانگیختگی سازمانی و عملکرد زمینه‌ای بسیار زیاد شده و از زمینه رفتار سازمانی به قلمروهای مختلف گسترش یافته و به سمت علوم دیگری چون مدیریت راهبردی منابع انسانی، بازاریابی، روانشناسی روابط، قانون کار و صنعت، مدیریت راهبردی، مدیریت بین‌المللی، اقتصاد، و رهبری سوق یافته است (Podsakoff et al., 2000). ارتورک^{۱۰} نیز در این باره معتقد است، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان، امروزه به عنوان رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمان‌ها مورد استفاده قرار گرفته است (Erturk, 2006).

محققان مؤلفه‌های گوناگونی را برای رفتار شهروندی سازمانی برشمرده‌اند. لیکن بیشتر محققان در پژوهش‌های خود به تقسیم‌بندی اورگان استناد می‌کنند، او در سال ۱۹۸۸ پنج بُعد برای رفتار شهروندی سازمانی مطرح کرد که عبارت است از: وجدان کاری^{۱۱}، جوانمردی^{۱۲}، آداب اجتماعی^{۱۳}، نزاکت^{۱۴} و نوع دوستی^{۱۵}. پودساکف و همکاران نیز در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بُعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که در طول سال‌های متمادی با هدف سنجش رفتار شهروندی سازمانی، استفاده بسیاری از آن شد (Podsakoff et al., 1990; Organ, 1998). تعریف مختصری از این پنج مؤلفه به شرح زیر است:

نوع دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف تعیین شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود. به عبارت دیگر، به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که به شکل مستقیم یا غیرمستقیم، به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند.



شکل ۱-۲: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (Organ, 1988).

وجدان کاری: انجام امور تعیین شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود.
جوانمردی: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن. به عقیده‌ی اورگان (۱۹۸۸)، جوانمردی اشتیاق کارکنان در قبول شرایط پایین‌تر از حد ایده‌آل بدون شکایت و غر زدن است. به عبارتی دیگر جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد.

¹⁰ Erturk

¹¹ conscientiousness

¹² sportsmanship

¹³ civic virtue

¹⁴ courtesy

¹⁵ altruism

نزاکت: مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و رد و بدل کردن اطلاعات. به عبارت دیگر نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چگونه اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می‌گذارد (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷).

آداب اجتماعی: مستلزم حمایت از اعمال اداری سازمان است. به نوعی زندگی سازمانی کارکنان است (Organ, 1988).

روش کار

پرسشنامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف و همکاران، مقیاسی است بر اساس ابعاد پنجگانه اورگان (۱۹۸۸) شامل: نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی. این ابزار شامل ۲۴ سؤال است که از این میان، نوع دوستی شامل ۵ سؤال (۱۰، ۵، ۱۵، ۲۰ و ۲۴)، وجدان کاری شامل ۵ سؤال (۱، ۶، ۱۱، ۱۶ و ۲۱)، جوانمردی شامل ۵ سؤال (۲، ۷، ۱۲، ۱۷ و ۲۲)، نزاکت شامل ۵ سؤال (۴، ۹، ۱۴، ۱۹ و ۲۳) و آداب اجتماعی شامل ۴ سؤال (۳، ۸، ۱۳ و ۱۸) است (به نقل از سبحانی نژاد، ۱۳۸۹). این پرسشنامه برای سنجش و ارزیابی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تهیه و بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های شهرکرد و آزاد اسلامی واحد شهرکرد توزیع گردید و از آنها درخواست شد که آن‌ها را تکمیل نمایند. در مجموع، ۱۶۸ پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد.

نحوه نمره دهی بر اساس مقیاس ۷ امتیازی نوع لیکرت (Likert-type scale) بود. به پاسخ‌های داده شده به گویه‌ها توسط اعضای هیئت علمی، به ترتیب خیلی زیاد (۷)، زیاد (۶)، نسبتاً زیاد (۵)، متوسط (۴)، نسبتاً کم (۳)، کم (۲)، و خیلی کم (۱) داده شد و میانگین مجموع هر حوزه به عنوان میانگین آن حوزه و در مجموع میانگین نمرات ۵ حوزه، به عنوان رفتار شهروندی سازمانی ثبت گردید.

البته نحوه نمره گذاری بعضی از سؤالات (۶، ۲، ۷، ۱۲، ۱۷ و ۲۲) معکوس می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای نوع دوستی ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲، جوانمردی ۰/۸۵، نزاکت ۰/۸۵ و آداب اجتماعی ۰/۷۰ گزارش شده است (نام، ۲۰۰۳ و سبحانی نژاد، ۱۳۸۹).

نتایج

در این پژوهش ۴۵/۲ درصد اعضای هیئت علمی شرکت‌کننده، شاغل در دانشگاه دولتی و ۵۴/۸ درصد شاغل در دانشگاه آزاد بوده‌اند. ۸۱/۵ درصد اعضای هیئت علمی شرکت‌کننده در پژوهش مرد و ۱۸/۵ درصد زن بودند. هرم مرتبه علمی اعضای هیئت علمی شرکت‌کننده در پژوهش، شامل: ۲۳/۸ درصد مربی، ۶۳/۱ درصد استادیار، ۱۱/۳ درصد دانشیار و ۱/۸ درصد استاد، بود. در آغاز رفتار شهروندی سازمانی در دو دانشگاه مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن در جدول ۱ آورده شده است. با توجه به مقیاس نمره دهی ۷ امتیازی لیکرت، کمینه و بیشینه‌ی هر مؤلفه به ترتیب ۷ و ۳۵ می‌تواند باشد.

جدول ۱: مقایسه میانگین نمره مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیئت علمی دانشگاه شهرکرد و دانشگاه آزاد اسلامی شهرکرد برحسب دانشگاه

p	t	آزاد		دولتی		
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۰۶	۲/۸۰	۴/۷۹	۲۷/۰	۳/۸۴	۲۵/۰۹	نوع دوستی
۰/۲۸۰	۱/۰۸	۳/۰۲	۱۸/۱۶	۲/۴۲	۱۷/۶۹	وجدان کاری
۰/۰۰۱	۴/۵۷	۴/۹۱	۱۶/۵۹	۴/۴۲	۱۳/۲۶	جوانمردی
۰/۵۴۴	۰/۶۰۹	۳/۱۵	۲۲/۱۸	۳/۲۸	۲۱/۸۸	نزاکت
۰/۱۴۶	۱/۴۶	۴/۰۱	۱۸/۹۷	۳/۰۹	۱۸/۱۵	آداب اجتماعی

براساس نتایج جدول ۱، t مشاهده شده در خصوص، نوع دوستی و جوانمردی در سطح $p \leq 0/05$ معنی دار بود. بنابر این، مؤلفه های نوع دوستی و جوانمردی در اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد و دولتی تفاوت معنی داری را نشان می دهد. در وهله دوم ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و جنسیت بررسی شد. نتایج مقایسه میانگین نمره پنج مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه شهر کرد و دانشگاه آزاد اسلامی شهر کرد بر حسب جنسیت در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۱: مقایسه میانگین نمره مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیئت علمی دانشگاه شهر کرد و دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر کرد

بر حسب جنسیت

p	t	زن		مرد		
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۷۳۲	۰/۳۴۳	۴/۶۶	۲۶/۳۸	۴/۴۵	۲۶/۰۸	نوع دوستی
۰/۹۱۳	۰/۱۰۹	۲/۴۲	۱۷/۹۰	۲/۸۵	۱۷/۹۶	وجدان کاری
۰/۵۷۱	۰/۵۶۸	۵/۳۱	۱۵/۵۴	۴/۹۰	۱۴/۹۸	جوانمردی
۰/۱۲۹	۱/۵۲	۲/۸۰	۲۲/۸۳	۳/۲۷	۲۱/۸۶	نزاکت
۰/۸۳۵	۰/۲۰۸	۳/۱۰	۱۸/۴۸	۳/۷۵	۱۸/۶۳	آداب اجتماعی

براساس نتایج جدول ۲، t مشاهده شده در سطح $p \leq 0/05$ معنی دار نبود. بنابر این، بین مؤلفه های فوق در اعضای هیئت علمی مرد و زن تفاوت معنی دار مشاهده نشد.

در وهله سوم ارتباط ۵ بعد رفتار شهروندی سازمانی با مرتبه علمی اعضای هیئت علمی مورد تحلیل قرار گرفت که نتایج آن در جدول ۳ مشاهده می شود.

جدول ۳: مقایسه میانگین امتیازات مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در اعضای هیئت علمی دانشگاه های شهر کرد بر حسب مرتبه علمی

مؤلفه	مربی		استادیار		دانشیار		استاد		نتیجه آنالیز آماری	
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	p	F
نوع دوستی	۴/۶۸	۲۶/۸۰	۴/۲۷	۲۵/۹۴	۵/۰۴	۲۷/۳۳	۶/۶۵	۲۷/۳۳	۰/۴۸۰	۰/۶۹۷
وجدان کاری	۲/۹۹	۱۷/۶۵	۲/۵۷	۱۶/۷۸	۳/۲۵	۱۹/۳۳	۱/۵۲	۱۹/۳۳	۱/۹۴	۰/۱۲۸
جوانمردی	۵/۲۰	۱۶/۶۷	۴/۷۷	۱۴/۴۴	۴/۷۹	۱۶/۱۵	۷/۵۰	۱۶/۳۳	۲/۰۵	۰/۱۰۹
نزاکت	۲/۹۸	۲۲/۶۲	۳/۳۲	۲۱/۷۳	۳/۲۱	۲۳/۳۳	۱/۱۵	۲۳/۳۳	۰/۷۸۵	۰/۵۰۴
آداب اجتماعی	۳/۶۶	۱۸/۸۷	۳/۵۲	۱۹/۲۱	۴/۴۰	۱۸/۳۳	۳/۲۱	۱۸/۳۳	۰/۳۵۶	۰/۷۸۵

براساس نتایج جدول ۳، F مشاهده شده در همه موارد فوق در سطح $p \leq 0/05$ معنی دار نبود. بنابر این، بین میانگین نمره نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی در اعضای هیئت علمی بر حسب مرتبه علمی تفاوت وجود ندارد.

جدول ۴: ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی با سن اعضای هیئت علمی دانشگاه های شهر کرد

رفتار شهروندی سازمانی			سن
n	p	r	
۱۵۲	۰/۲۸۷	-۰/۰۸۷	

براساس نتایج جدول ۴، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و سن در سطح $p \leq 0/05$ معنی دار نبود. بنابر این، بین رفتار شهروندی سازمانی و سن اعضای هیئت علمی رابطه معنی دار مشاهده نمی شود.

بحث و نتیجه گیری

ظهور و بروز مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی عمده در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. لیکن در مؤسسات آموزشی آن گونه که شایسته است مورد توجه قرار نگرفته است. صاحب نظران بر این باورند که برای دستیابی به اثر بخشی و کارایی بیشتر و بهتر در مؤسسات آموزشی، وجود مدیران و مدرسانی که فراتر از وظایف رسمی خود در سازمان عمل کنند، لازم و ضروری است.

رفتار شهروندی سازمانی، برای توصیف رفتارهای فراتر از وظیفه می باشد که معلمان و دست اندر کاران آموزش می توانند برای بهبود روند آموزشی در مؤسسات آموزشی بروز داده و پی گیری نمایند. اساتیدی که در مؤسسات آموزشی با سوابق عملکردی ممتاز به فعالیت مشغول هستند، همواره فراتر از الزامات رسمی مندرج در شرح شغل خود، عمل می کنند و این امر به نوبه خود در افزایش کارایی و اثر بخشی آنها مؤثر بوده است. در مؤسسات آموزشی که رفتار شهروندی سازمانی ظهور برجسته ای دارد، معلمان و اساتید خود را ملزم می دانند که به طور داوطلبانه، پیشنهاد های نوآورانه ای از خود ارائه دهند، از فعالیت های فوق برنامه پشتیبانی نمایند و در کمیته های جدید به خدمت پردازند. علاوه بر این، اساتید مذکور در زمان استراحت خود به دانشجویان کمک نموده و اگر لازم باشد بعد از تعطیل شدن مؤسسات آموزشی نیز به کار کردن خود در آن مؤسسات ادامه می دهند. رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسات آموزشی، چنان زمینه آموزشی قدرتمندی را ایجاد می کند که اعضای هیئت علمی در آن به ندرت غیبت نموده و از زمان خود به نحو احسن استفاده می کنند و به جای فعالیت های شخصی بر فعالیت های حرفه ای تأکید می ورزند. در مجموع می توان اذعان داشت، رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسات آموزشی و به خصوص در بین مدرسان از نیازهای اساسی نظام های آموزشی تمامی کشور هاست. به طور حتم مؤسسات آموزشی، بدون بهره مندی از مدرسانی با سطح عالی رفتار شهروندی سازمانی به سختی و کندی قادر به تحقق اهداف خود خواهند بود (سبحانی نژاد، ۱۳۸۹). بدیهی است بین رفتار شهروندی سازمانی مدرسان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان های غیر آموزشی تفاوت های عمده ای وجود دارد. به علاوه سنجش و اندازه گیری این نوع رفتارها در مؤسسات آموزشی نسبت به سازمان های غیر آموزشی، دشوارتر است. تدریس مهمترین وظیفه مدرسان دانشگاه هاست، نمی توان به راحتی حد و مرز این رفتار و مهمتر از آن، فراتر از نقش بودن آن را به صراحت مشخص نمود زیرا تدریس فعالیتی بدون حد و مرز می باشد (Oplatka, 2006). دی پااولا^{۱۶} و تاجن - موران^{۱۷} بر این باورند که تعریف و اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسات آموزشی، امری ضروری است (DiPaola and Tschannen-Moran, 2001). دی پااولا و هوی^{۱۸} از تحقیق خود در دبیرستان ها نتیجه گرفتند، موفقیت دانش آموزان با میزان رفتار شهروندی دبیران کاملاً ارتباط دارد (DiPaola and Hoy, 2005).

تعهد مدرسان نسبت به رشد و پیشرفت دانشجویان و اثر بخشی دانشگاه تعهد، احساسی درونی و اخلاقی است. مدرسان خوب، نسبت به تدریس و یادگیری دانشجویان دلوایس و پر دغدغه هستند. این ویژگی ها رفتار شهروندی سازمانی آنها را نسبت به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان های غیر آموزشی، احساسی تر، درونی تر و اخلاقی تر می سازد (زین آبادی و بهرنگی، ۱۳۸۷). ویلیامز^{۱۹} و اندرسون^{۲۰} خاطر نشان ساختند که رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی است که به افراد سود می رساند و در عین حال سازمان ها نیز از آنها سود می برند. تاجن و دی پااولا (۲۰۰۱) این دو بعد را از هم جدا نکرده اند، زیرا از نظر آنان، رفتار شهروندی سازمانی برای مدرسین مفهومی تک بعدی است زیرا سود رساندن به فرد، همانا سود رساندن به سازمان است و بالعکس. با این حال ویگودا - گادوت^{۲۱} می گوید: در مؤسسات آموزشی اساتید بر خلاف میل شخصی خود، تحت فشار می باشند تا بیش از وظایف رسمی خود تلاش نموده و این فشار بیشتر از جانب مدیریت بر آنها تحمیل خواهد شد (Vigoda-Gadot, 2007). به نظر هوی و میسکل^{۲۲}

¹⁶ DiPaola

¹⁷ Tschannen-Moran

¹⁸ Hoy

¹⁹ Williams

²⁰ Anderson

²¹ Vigoda-Gadot

²² Miskel

رفتار شهروندی سازمانی وقتی به طور چشم گیر در مؤسسات آموزشی افزایش می یابد که در آن مؤسسات فرهنگ مثبت حاکم باشد و در سازمان هایی که هنجار های منفی مثل عدم مشارکت در امور، کمک نکردن به دیگران، به تنهایی عمل کردن، انجام رفتارهای انتفاعی شخصی و شایعه پراکنی توسعه یافته، کارکنان این رفتار را بروز نمی دهند، و گرایش آنها به رفتار شهروندی سازمانی به شدت کم می شود. تعیین اهداف کمی و نظارت بر آن در سیستم های آموزشی با مشکلات فراوانی همراه است و لذا وجود رفتارهایی فراتر از وظایف سازمانی، عنصری حیاتی برای دستیابی به اثر بخشی مؤسسات آموزشی خواهند بود (Hoy and Miskel, 2005 و Burns and Carpenter, 2008). با این حال نتایج پژوهش حاضر در خصوص رفتار شهروندی سازمانی دلگرم کننده بود و نوع دوستی در بالاترین سطح بین اعضاء هیئت علمی دانشگاه شهرکرد و دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد مشاهده شد. پس از آن آداب اجتماعی و نزاکت قرار داشت. وجدان کاری و جوانمردی به ترتیب در کمترین سطح بین مؤلفه ها قرار داشت و تنها مؤلفه جوانمردی کمتر از میانه بود. نتایج بدست آمده در این تحقیق کاملاً با نتایج بدست آمده از تحقیق مهدیون و همکاران روی اساتید دانشگاه تهران همخوانی دارد نامبردگان نیز بیشترین امتیاز را در مؤلفه های نزاکت و نوع دوستی و کمترین را در آداب اجتماعی یافتند (Mahdioun, 2010). با عنایت به این که دو تحقیق در یک قشر جامعه انجام گرفته است این همخوانی کاملاً قابل قبول است. در عین حال، اختلاف نتایج مشاهده شده با نتایج بدست آمده از سایر تحقیقات در سایر کشور ها، سازمان ها و مشاغل دیگر ظاهراً قابل انتظار است. زیرا فرهنگ حاکم بر یک جامعه و کشور با جامعه و کشور دیگر متفاوت است. غالباً سطح تحصیلات در میان اعضاء هیئت علمی دانشگاه ها در بالاترین سطح جامعه است، زیرا حداقل تحصیلات در ۲۳/۸ درصد اعضاء هیئت علمی کارشناسی ارشد و ۷۶/۲ دکتری تخصصی است. قاعدتاً جوامع تحصیل کرده و قشر دانشگاهی از نظر نوع دوستی و رعایت حقوق همکاران و آداب اجتماعی باید بالا باشند. در بخش کارگری در کارخانه های کاغذ سازی در امریکا که تحصیلات در حد دیپلم بود و فقط ۱٪ آنها مدارج دانشگاهی داشتند، نوع دوستی و جوانمردی بر کیفیت و کمیت تولید کاغذ اثر داشت ولی آداب اجتماعی رابطه ای با تولید نداشت (Organ, 1997). نتایج پژوهش مقدماتی و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که میانگین رفتار شهروندی سازمانی در بین مدیران و کارکنان مراکز خدمات حوزه های علمیه ۳/۶۱ از ۵ بود که با توجه به وجود مشابهت هایی در نوع فعالیت دانشگاه ها و حوزه های علمیه می توان مقایسه و اظهار کرد که مشابه نتایج دانشگاه های مورد بررسی است. نتایج تحقیق هویدا و نادری نشان داد همه ی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه اصفهان به جز نوع دوستی بالاتر از متوسط بود (هویدا و نادری، ۱۳۸۸). که با نتایج بدست آمده در این تحقیق مغایرت دارد زیرا نوع دوستی در بین اعضاء هیئت علمی دانشگاه های شهرکرد در بالاترین حد قرار داشت.

مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در اعضاء هیئت علمی دانشگاه های مورد بررسی با سن اعضاء هیئت علمی، نوع دانشگاه محل کار و مرتبه علمی آنها ارتباط معنی داری نشان نداد.

در خصوص عدم ارتباط سن با رفتار شهروندی سازمانی می توان اظهار کرد با توجه به توسعه ی کمی و کیفی دانشگاه آزاد اسلامی و دولتی شهرکرد در دو دهه اخیر و سن استخدام که معمولاً پس از کسب درجه دکتری است، سن اعضاء هیئت علمی بین ۳۰ تا ۵۵ سال قرار دارد که از نظر سن استخدامی جزو سال های نیمه دوم اشتغال است. بر اساس نظر واگنر^{۲۳} و راش^{۲۴}، سال های ابتدایی کار در نظام استخدامی (۲۰ تا ۳۴ سال)، و سال های انتهایی (۳۵ تا ۵۵ سال) است (Wagner and Rush, 2000). از این رو، بر اساس این تقسیم بندی غالب اساتید در نیمه دوم قرار می گیرند که بر اساس نظر این محققین معمولاً سال های همراه با احساس قوی نسبت

²³ Wagner

²⁴ Rush

به خود و تعیین جایگاه زندگی و کار متقابل می باشد و کارکنان مسن تر در زمینه تعدیل نیاز های خود در برابر نیازهای سازمانی سخت و انعطاف ناپذیر می شوند یا به عبارت دیگر باید انتظار داشت سطح رفتار شهروندی سازمانی در آنها پایین تر از دسته اول یا جوانتر باشد. با این حال و با توجه به ماهیت شغلی اعضای هیئت علمی، این نظر را در این قشر نمی توان به راحتی قبول کرد، زیرا میانگین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در بین آنها بالاست و از طرف دیگر پیاده کردن این الگو با توجه به سن اساتید ممکن نیست چون تعداد معدودی از اعضای هیئت علمی سنی خارج از این محدوده دارند.

در مورد نوع دانشگاه هم باید گفت: این اولین مطالعه انجام شده در بین اعضای هیئت علمی و به ویژه در مقام مقایسه بین دو سیستم آموزشی دولتی و غیر انتفاعی در ایران است. با توجه به عدم مشاهده ی اختلاف معنا دار بین اعضای هیئت علمی این دو دانشگاه و نزدیکی شاخص های بدست آمده می توان اظهار کرد: مرتبه ی شغلی بیش از محل کار بر رفتار شهروندی اثر دارد و از آنجا که گزینش اساتید در آموزش عالی کشور تحت نظارت دقیقی قرار دارد، افرادی که به عنوان عضو هیئت علمی پذیرفته می شوند گرایش زیادی به رفتار شهروندی سازمانی دارند.

مطالعات انجام شده در مورد جنسیت نیز اختلافاتی را در حوزه های مختلف بیان کرده اند. لیکن بر خلاف نتایج قبلی در مطالعات سایر سازمان ها، جنسیت در بروز و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار نبود. روبل^{۲۵} و همکاران (۱۹۸۳)، در پژوهش خود دریافتند مهربانی، با ملاحظه بودن، فهیم بودن، ایثارگری و برای بقیه مفید بودن و کمک کردن به سایرین در میان زنان بیش از مردان بود و مطالعات جورج^{۲۶} و همکاران (۱۹۹۸) نیز نشان داد زن ها وقت بیشتری را نسبت به مردان صرف کمک کردن و یاری رساندن به دیگران می کنند. کیدر^{۲۷} (۲۰۰۲) واقع بینانه تر مسئله را بیان می کند و می گوید: افرادی با مشاغل دارای ماهیت زنانه همچون؛ پرستاری، رفتار نوع دوستانه تری در مقایسه با صاحبان مشاغل مردانه چون مهندسی از خود بروز می دهند (Kidder, 2002). از این رو، با توجه نوع شغل و یکسان بودن وظایف در دانشگاه ها، ظاهراً عدم وجود اختلاف قابل توجه است.

به هر حال در پایان می توان گفت که رفتار شهروندی در اعضای هیئت علمی دانشگاه های دولتی و آزاد اسلامی شهرکرد در سطح قابل قبولی مشاهده شد. با این حال مدیریت دانشگاه ها باید این مطلب را مورد نظر قرار داده و با هدف ارتقاء کلیه مؤلفه های آن و برنامه ریزی در راستای تحقق این اهداف موجبات ارتقاء بیشتر آن را فراهم کنند زیرا افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی موجب افزایش سطح بهره وری و کیفیت در دانشگاه ها با صرف هزینه کمتر خواهد شد.

منابع

۱. اسلامی، ح. و سیار، ا. (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی، تدبیر، ۱۸، ۱۸۷.
۲. رضایی کلید بری، ح. و باقر سلیمی، س. (۱۳۸۷)، نقش عدالت سازمانی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی، خلاصه مقاله اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی.
۳. زین آبادی، ح. و بهرنگی، م. (۱۳۸۷)، نگاهی به ضرورتها ریشه ها دیدگاههای نوین و نشانگان رفتار شهروندی سازمانی OCB معلمان، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی
۴. سبحانی نژاد، م.، یوزباشی، ع. و شاطری، ک. (۱۳۸۹)، رفتار شهروندی سازمانی: مبانی نظری، همبسته ها و ابزارهای سنجش، نشر یسطرون، چاپ اول

²⁵ Ruble

²⁶ George et al.

²⁷ Kidder

۵. مستبصری، م. و نجابی، ع.ر. (۱۳۸۷)، فرسودگی شغلی عامل تعدیل کننده OCB در سازمان، خلاصه مقاله اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، ص ۱-۲۶.
۶. مقدمی، م، حمید زاده، ع و چاوشی، س.م.ح. (۱۳۹۰)، نقش مؤلفه های هوش عاطفی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، دو ماهنامه ی توسعه ی نیروی انسانی پلیس، سال هشتم، شماره ی ۳۴: ۸۹-۱۲۰
۷. هویدا، ر. و نادری، ن. (۱۳۸۸)، بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، شماره ۱ (۳۳): ص ۱۰۴-۱۱۸
8. Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Boulanger, J., *et al.*, (2004), Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management Decision*, 42 (1): 13-40
9. Bateman, T.S. and Organ, D.W. (1983), Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*, 26: 587-95.
10. Burns, T. and Carpenter, J (2008), Organizational citizenship and student achievement, *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1(1): 51 – 58
11. DiPaola, M.F., Hoy, W.K. (2005) Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. *The High School Journal* 88:35-44
12. DiPaola, M. and Tschannen-Moran, M. (2001), Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *Journal of School Leadership*, 11:424-447
13. Erturk, A., (2006), Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors, *Journal of Managerial Psychology*, 22(3): 257 - 270
14. Hoy, W.K. and Miskel, C.G., (2005), *educational administration*, New York, McGraw
15. Kidder, D.L., (2002): The influence of gender on the performance of Organizational citizenship behavior, *Journal of Management*, 28(5): 629-648
16. Oplatka, I. (2006), Going beyond role expectations: Toward an understanding of the determinants and components of teacher organizational citizenship behavior. *Educational Administration Quarterly*, 42:385-423
17. Mahdiuon, R., Ghahramani, M. and Rezaii Sharif, A.(2010), Explanation of organizational citizenship behavior with personality , *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5 (2010) 178–184
18. Organ, D.W (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome (The Issues in Organization and Management Series)*, Lexington, Mass. : Lexington Books
19. Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Moorman, R.H., Fetter, R, (1990), Transformational leader behaviors and their effects on followers, trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1, 42 - 107.
20. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bacharach, D. G (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26, 514-563.
21. Wagner, S. And Rush, M. (2000), Altruistic organizational citizenship behavior: context, disposition and age, *The Journal of Social Psychology*, 140: 379-391
22. Vigoda-Gadot, E. (2007) Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology* 21:377-405

