

بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

عباسعلی رستگار^۱، کاظم جعفری^۲، فاطمه علی‌نیا^۳

چکیده: هدف از انجام پژوهش پیشرو، شناسایی ابعاد مختلف تعهد سازمانی با رفتار شهروندی و در نتیجه اولویت‌بندی مؤلفه‌های تعهد سازمانی به عنوان شاخص تأثیرگذار در رفتار شهروندی می‌باشد. تحقیق حاضر از نوع تحقیقات توصیفی است که به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می‌پردازد. تحقیق حاضر از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، تحقیق پیمایشی می‌باشد. همچنین این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی است که هدف از آن توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. در پژوهش حاضر جامعه آماری شامل از کلیه کارکنان اداره کل بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران بود و حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، تعداد ۱۴۰ نفر انتخاب شده‌اند. ابزار اندازه‌گیری با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون همبستگی و سایر آزمون‌های مرتبط می‌باشد نتایج تحقیق نشان داد که مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند.

کلید واژه‌ها: تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، اداره بنادر و کشتی‌رانی

۱- دانشیار دانشگاه سمنان

۲- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی- عضو هیات علمی دانشگاه هوایی شهید ستاری

۳- مدرس دانشگاه آزاد واحد چالوس

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۳/۲۵

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۶/۰۳/۰۲

نویسنده مسئول مقاله: کاظم جعفری

E-mail: k.jafari81@gmail.com

مقدمه

یکی از دغدغه‌های اصلی سازمان‌ها اعم از خصوصی و دولتی، افزایش بهره‌وری است به طوری که با کم‌ترین هزینه به بالاترین عملکرد ممکن دست یابند و از سویی دیگر دستیابی به بهره‌وری از طریق منابع انسانی به عنوان یک شهروند سازمانی و مهم‌ترین عامل تأثیرگذار در فرایندهای کاری قابل دسترسی است.

یک شهروند خوب در جامعه مدنی به سادگی قانون را نقض نمی‌کند و نیز صرفاً مانند بقیه اطاعت محض نمی‌کند، بلکه بیشتر تعهدات را ارتقاء و پرورش می‌دهند و این احساس را در خود پرورش می‌دهند که شبیه یک شهروند هستند و احساس می‌کنند که باید مثل یک شهروند و بر پای حقوق و احترام با آنها برخورد شود.

از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظارات خاصی وجود دارد. این توقع وجود دارد که رفتار کارمند طوری باشد که بیش از الزامات تنش و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. بر مبنای بررسی‌های محققان از رفتار شهروندی از جهت علمی و تئوریک، نتیجه گرفته‌اند که رفتارهای شهروندی نوعاً از نگرش مثبت شغلی، ویژگی‌های وظیفه‌ای و رفتارهای رهبری ناشی می‌شوند. بنابراین، تحقیقات پیشین نشان می‌دهند که افراد احتمالاً وقتی از شغل خود راضی باشند و وقتی که به آن‌ها وظایفی واگذار گردد که به خودی خود رضایت‌بخش هستند یا وقتی که آن‌ها رهبرانی حمایت‌کننده، الهام‌بخش دارند، خیلی بیش از الزامات رسمی شغلی آنها را کار می‌کنند (بالینو و دیگران، ۲۰۰۳، ۵۰۵). ویلیامز و اندرسون رفتار شهروندی سازمانی را دو بعد کلی ذکر کرده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی فردی و رفتار شهروندی سازمانی. رفتار شهروندی سازمانی فردی مربوط به رفتارهایی در جهت افراد است و رفتارهایی مانند کمک به افرادی که کار زیادی دارند یا افراد جدید اما رفتار شهروندی سازمانی محور مربوط به محل کار به شکل کلی است که شامل هنجارها، حفظ منابع سازمانی و عدم اعلام شکایت و ناراضی‌تی در کار است. (ارهارت، ۲۰۰۴، ۶۱-۶۴)

محققان مختلف پیامدهای فرعی و سازمانی نسبتاً زیادی را برای رفتارهای شهروندی سازمانی ذکر کرده‌اند. در سطح سازمانی آنچه که به طور عمده مطرح است افزایش عملکرد و اثربخشی می‌باشد (پادسالف و همکاران، ۲۰۰۰، ۳۵۰).

عوامل مختلفی بر رفتار شهروندی تأثیرگذار است که از جمله آن‌ها می‌توان به ویژگی‌های فردی کارکنان (مثل تعهد سازمانی، میزان رضایت کارکنان و...)، ویژگی‌های شغلی (مثل یکنواختی شغل، باز خور شغل و...)، ویژگی‌های سازمانی (مثل رسمیت، ساختار و...) و رفتاری رهبری اشاره نمود. رفتار شهروندی باعث داشتن یک گروه از کارکنان می‌شود که به سازمان متعهد هستند و رفتار شهروندی سازمانی باعث کاهش و نزول ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌گردد و کارکنانی که به سازمان متعهدند به مدت طولانی در سازمان باقی می‌مانند و خدماتی با کیفیت بالا عرضه می‌کنند. اگرچه تحقیقات زیادی در خصوص رفتار شهروندی و شاخص‌های موثر در آن مثل تعهد سازمانی، عملکرد شغلی، کیفیت زندگی کاری صورت گرفته است اما تحقیقی در خصوص ارتباط بین شاخص‌های تعهد سازمانی و تأثیر آن بر روی تعهد سازمانی در سازمان بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران و چگونگی بهبود عملکرد از این طریق انجام نشده است.

با توجه به اینکه عملکرد سازمان‌ها بسته به سطح تعهد سازمانی و نوع آن تفاوت دارد، کوتاهی در جهت ایجاد چنین تعهدی، تعلق و وابستگی روانی در بین اعضای سازمان‌های مختلف مستلزم افزایش هزینه‌های هنگفتی جهت ایجاد سیستم‌های کنترل و نظارت دقیق و پیچیده خواهد بود با این وجود مدیرانی که ارزش‌ها و هدف‌های سازمان در آنها درونی شده باشد و آنها را متعلق به خود بدانند، اطمینان حاصل خواهد شد که افراد در جهت تامین منافع سازمان کار و تلاش می‌کنند. حال با توجه به نقشی که تعهد سازمانی در بهبود عملکرد و بهره‌وری در سازمان ایفا می‌کند ضرورت و بررسی و پژوهش میزان تعهد در سازمان به چشم می‌خورد. این پژوهش سعی در شناسایی این اجزاء و پیدا کردن ارتباط بین آنها خواهد داشت.

معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند، بر اساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی، ۱۳۷۵، ۳۵). رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از افعال و اقدامات ایثارگرایانه و تمایلات به از خودگذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران. این گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و این بدین معناست که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آن‌ها مجازات و تنبیه نمی‌شوند.

محیط‌های رقابت‌ها کسب و کار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان جزئی باشند به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همپاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع از خود بروز دهند (کیم و اسلات، ۱۹۹۰، ۳).

هنوز بسیاری از مدیران آموزشی سطوح بالا از اطلاعات دقیق و علمی درباره رفتار شهروندی سازمانی بهره‌مند نیستند لذا این عدم آگاهی برهان و حجتی برای اهمیت و ضرورت مطالعه و تحقیق با روش علمی نسبت به شناخت آن و رابطه‌اش با تعهد سازمانی خواهد بود. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید این تعهد و پایداری کارمندان به سازمان را حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم آوردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند (مورهد و گریفین، ۱۳۸۰، ۸۲).

مفهوم تعهد سازمانی در اداره کل بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران همانند بسیاری از سازمان‌های پیشرو، به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی در جهت بهبود عملکرد مورد توجه مدیران ارشد قرار گرفته است. فی‌الواقع رفتار شهروندی به عنوان عاملی است که هم سازمان و هم کارکنان به اهداف مدنظر خود دست یابند و برآیند نیروهای درون سازمانی در یک جهت قرار گیرد و منتج به تعهد سازمانی گردد. در حقیقت سؤال کلی تحقیق این است که آیا تأثیر معنی‌داری بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؟

مروری بر مبانی نظری

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

واژه شهروندی سازمانی^۱ اولین بار به وسیله اورگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید (بیتمن و اورگان، ۱۹۸۳، ۵۹۰). توسعه این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل و مطالعات کتر در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سال‌های ۱۹۶۴-۱۹۶۶-۱۹۷۸ ناشی شده است (کسترو و همکاران، ۲۰۰۴، ۲۷).

رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از اصطلاح «شهروندی شهری» در فلسفه سیاسی مفهوم شده است. گراهام با استفاده از فلسفه کلاسیک و تئوری سیاسی مدرن چندین مورد از اعتقادات و تمایلات رفتاری که با یکدیگر ترکیب می‌شوند را مورد توجه قرار داد و آنها را «علائم^۱ شهروندی فعال» نامید. که سه بخش اساسی مرتبط با یکدیگر از مسئولیت‌های شهروندی شهری را شامل می‌شود.

بخش اول: احترام به ساختار و فرآیندهای منظم را شامل می‌شود، به این معنی که شهروندان، مسئول هستند. اختیار منطقی قانونی را تشخیص داده و از قانون تبعیت می‌کنند.

بخش دوم: وفاداری است که در آن شهروند علایق جامعه و ارزش‌های نهفته در آن را به صورت کلی تأمین می‌کند. شهروندان وفادار جوامع خود را ارتقاء می‌دهند. آن را حفاظت کرده و تلاش زیادی برای نیکی کردن از خود نشان می‌دهند.

بخش سوم: مشارکت، درگیری مسئولانه و فعال در اداره جامعه را تحت شرایط قانونی در برمی‌گیرد. شهروندان مسئول، درباره مسائل کلی که بر جامعه تأثیرگذار است اطلاع کافی داشته، اطلاعات دایره‌های خود را با سایر شهروندان مبادله کرده و به اداره جامعه کمک می‌کنند و دیگران را نیز تشویق می‌کند که چنین رفتاری داشته باشند.

مطابق با تعریف مایر، نوع دوستی با کمک داوطلبانه به افراد مشخصی در محیط کار، در ارتباط با یک وظیفه یا شکل سازمانی مرتبط است. وجدان کاری به پیروی از مقررات، قوانین و رویه‌های سازمانی وقت‌شناسی و نرخ غیبت پایین اشاره دارد. گذشت و فداکاری نیز به دوری از شکایت و ابراز نارضایتی در مسائل کم ارزش، دوری از سخن‌پراکنی و نیز مشکلات را به نادرستی معنی نکردن می‌باشد و در نهایت داشتن نیت پاک به معنی مشارکت مسئولانه در زندگی سیاسی سازمان و اجازه دادن به سازمان برای پابرجا بودن و پیروز شدن می‌باشد. هر چند که در این راه اهداف شخصی چندان برآورده نشود (موچنسکی، ۲۰۰۰، ۲۸۳).

مهم‌ترین ابعاد رفتاری سازمانی از دیدگاه نویسندگان برتر

نویسندگان سال	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
کرنودل ۲۰۰۷	۱ پذیرش سازمانی ۲ روحیه جوانمردی ۳ وفاداری سازمانی ۴ ابتکارات فردی ۵ فضیلت مدنی ۶ رفتارهای کمک کننده ۷ توسعه شخصی
چیون لو و همکاران ۲۰۰۶	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ فضیلت مدنی ۵ تواضع و ادب
مسیر و وایت ۲۰۰۶	۱ نوع دوستی ۲ پذیرش عمومی
پیرسی و همکاران ۲۰۰۶	۱ نوع دوستی ۲ تیم سازی ۳ فضیلت مدنی ۴ روحیه جوانمردی
کیم ۲۰۰۶	۱ نوع دوستی ۲ پذیرش عمومی
دسیویلیا و همکاران ۲۰۰۶	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ فضیلت مدنی ۳ تواضع و ادب
دوناوان و همکاران ۲۰۰۴	۱ نوع دوستی
کاسترو و همکاران ۲۰۰۴	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ فضیلت مدنی
چانگ-۲۰۰۴	۱ نوع دوستی ۲ پذیرش عمومی (وجدان کاری)
بینسکوک و همکاران	۱ اطاعت سازمانی ۲ وفاداری سازمان ۳ مشارکت سازمانی
نایلز و جولی ۲۰۰۳	۱ کمک به سایر همکاران (نوع دوستی) ۲ کمک به مشتریان خارجی ۳ وجدان کاری
یون و سو ۲۰۰۳	۱ نوع دوستی ۲ فضیلت مدنی ۳ روحیه جوانمردی
بل و منگوگ ۲۰۰۲	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ تواضع ۵ فضیلت مدنی
کویز ۲۰۰۱	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ تواضع ۵ فضیلت مدنی
مارتینز	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ تواضع ۵ فضیلت مدنی

نویسندگان سال	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
استیچبر و ون دین-۲۰۰۱	۱ رفتارهای کمک کننده ۲ رفتارهای چالش برانگیز
کوهن و ویگورا ۲۰۰۰	۱ نوع دوستی ۲ پذیرش
آدکک ۱۹۹۹	۱ نوع دوستی ۲ پذیرش ۳ روحیه جوانمردی ۴ تواضع ۵ فضیلت مدنی
پادسالف، آهیبرن و مک کنزی-۱۹۹۷	۱ رفتارهای کمک کننده ۲ فضیلت مدنی ۳ روحیه جوانمردی
تسای ۱۹۹۷	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ تواضع ۵ فضیلت مدنی
بولن-۱۹۹۷	۱ نوع دوستی ۲ فضیلت مدنی ۳ مناسبات همسایگی ۴ پذیرش عمومی ۵ وفاداری ۶ حرفه‌ای بودن
نتمیر و همکاران ۱۹۹۷	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ فضیلت مدنی
بتن کورت و برون ۱۹۹۷	رفتارهای خدمات محور اجتماعی‌گرا: ۱ همکاری ۲ خدمات خارج از نقش مشتری
کینزیلوس و کامینگز ۱۹۹۶	رفتارهای سازمانی اجتماعی‌گرا: ۱ رفتارهای همکار محور ۲ رفتارهای مشتری مدار
والز ۱۹۹۶	۱ نوع دوستی ۲ وجدان کاری ۳ روحیه جوانمردی ۴ فضیلت مدنی ۵ تواضع و ادب
سامونس ۱۹۹۴	۱ نوع دوستی ۲ پذیرش عمومی (وجدان کاری)
پادسالف و مک کنزی ۱۹۹۴	۱ رفتارهای کمک کننده ۲ روحیه جوانمردی ۳ فضیلت مدنی

پنج بعد برای مقیاس سنجش رفتار شهروندی سازمانی از نظر اورگان شامل موارد زیر است:

- * نوع دوستی^۱: کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت کمک می‌کنند.
- * وجدان^۲: به رفتارهای اختیاری گفته می‌شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌رود. مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سر کار می‌ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی‌کند.
- * جوانمردی و گذشت^۳: نشان دادن تحمل در شرایط غیر ایده آل سازمان بدون شکایت و غرغر کردن می‌باشد.
- * رفتار مدنی^۴: تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می‌باشد.
- * ادب و ملاحظه^۵: به تلاش کارکنان برای جلوگیری از استرس‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می‌شود.

مفهوم تعهد سازمانی^۶

تعهد مفهومی چند بعدی و پیچیده است. به طوری که در تئوری‌ها و تحقیقات به شیوه‌های متفاوتی آن را تعریف کرده‌اند. اگر چه تعاریف متعددی از تعهد توسط صاحب‌نظران ارائه شده ولی هر کدام از این تعاریف توانسته است جنبه‌ای از مفهوم تعهد را بیان نماید به طوری که مجموع این تعاریف یک دید کلی و یک تعریف جامعی را برای خواننده تداعی می‌نماید. به طور کلی تعهد در زبان فارسی و در فرهنگ معین به معنای گردن گرفتن شرط و پیمان و خود را ملزم به انجام عملی آن دانستن تعریف شده است.

1- Altruism
 2- Conscientiousness
 3- Sportsmanship
 4- civic virtue
 5- courtesy
 6- Organization commitment

مفهوم تعهد سازمانی اولین بار در سال (۱۹۶۱) توسط اتریونی^۱ ارائه شد که پذیرش کلی سازمان توسط کارمند توصیف شده است از آن به بعد تعاریف مختلفی ارائه شده است. کانتر^۲ (۱۹۶۸) تعهد را تمایل افراد به در اختیار گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی می‌داند. هال و همکاران^۳ (۱۹۷۰): تعهد را فرآیندی می‌دانند که در آن، اهداف و سازمان تا حد زیادی با هم تلفیق گردیده و هم‌نوا می‌شوند. (علی‌نیا، ۱۳۸۹)

پورتر و مودی و همکارانش در سال (۱۹۸۲): تعریف کامل‌تری را ارائه می‌دهند و تعهد سازمانی کارکنان را درجه نسبی تعیین هویت با سازمان و مشارکت او در آن تعریف می‌کنند، در این تعریف تعهد سازمانی کارکنان از سه عامل زیر تشکیل شده است:

- اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان
- تمایل به تلاش شدید در راه سازمان
- خواست عمیق ادامه عضویت در سازمان

چاتمن و اوراییلی^۴ (۱۹۸۶) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن (وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف می‌کنند. سامرز^۵: تعهد را نوعی وابستگی به سازمان می‌داند که به صورت پذیرش ارزش‌های سازمان و تمایل به باقی ماندن در سازمان تظاهر می‌نماید.

تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی؛ مدل مفهومی تحقیق:

با توجه به اینکه در این پژوهش بررسی تأثیر رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مد نظر است. بنابراین مدل مفهومی تحقیق با توجه به بررسی مدل‌های مختلف تحقیقات پیشین تدوین شده است.

1 - Etzoni

2 - Kanter

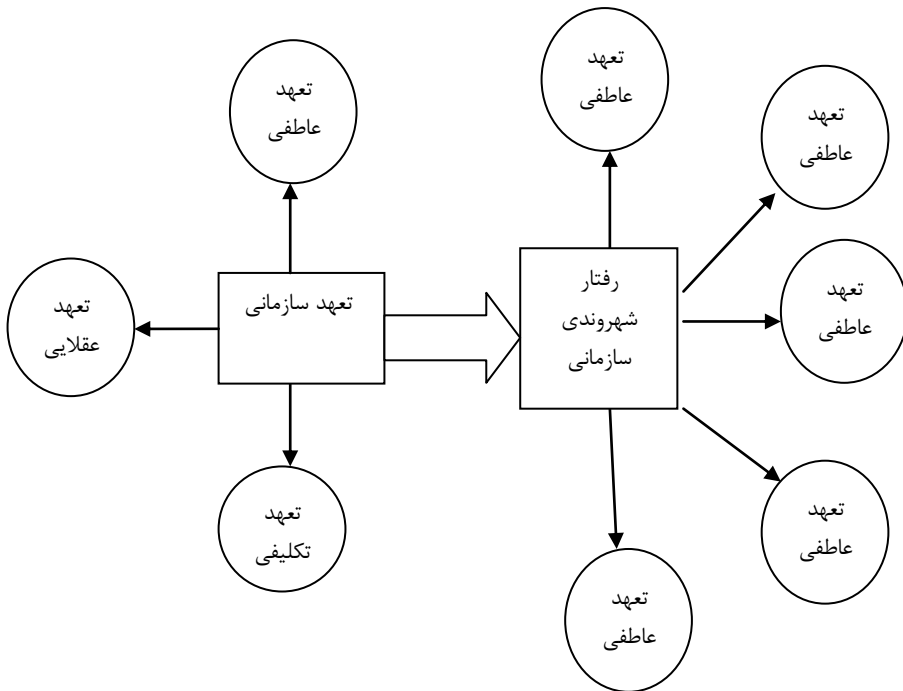
3 - Malland & et al

4 - Chatman & Orielly

5 - Samerz

که در این مدل مؤلفه‌های تعهد سازمانی (متغیر مستقل) ارائه شده از مدل سه بخشی تعهد سازمانی آلن و میبر (۱۹۹۳، ۵۵۰) که مورد توجه تحقیقات محققان زیادی از زمان ارائه تا کنون قرار گرفته اقتباس گردیده است. مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (متغیر وابسته) ارائه شده از مدل پنج بعد توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شده است. پادسالف و همکارانش در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که این مقیاس‌ها در سال‌های بعد برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفته است.

مدل مفهومی تحقیق



تعهد سازمانی یک حالت روانی است که بیانگر نوعی تمایل و نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در سازمان می‌باشد. تعهد سازمانی در این تحقیق در ابعاد تعهد عاطفی، هنجاری و تعهد مستمر به وسیله پرسشنامه مشخص خواهد شد.

تعهد عاطفی^۱: بیانگر پیوستگی عاطفی و تعیین هویت فرد با ارزش‌ها و اهداف سازمان و میزان درگیری وی با سازمان است. کارکنانی که دارای تعهد عاطفی قوی هستند در سازمان می‌مانند برای اینکه می‌خواهند بمانند. آنها عضویت خود را در سازمان حفظ نموده و به فعالیت در آن ادامه می‌دهند (آلن و میر، ۱۹۹۰، ۵۳۹).

از عوامل موثر بر تعهد عاطفی می‌توان موارد ذیل را نام برد:

ویژگی‌های شخصی: مانند سن، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، جنسیت،...

ویژگی‌های شغلی: نظیر حیطة شغل، تضاد شغل، ابهام شغل.

ویژگی‌های ساختاری: مثل رسمیت، تمرکز، اندازه سازمان.

تجربیات کاری: منظور از آن این است که فرد در طی دوران زندگی کاری خود بدست می‌آورد (ساروقی، ۱۳۷۵، ۷۴). تعهد مستمر یا عقلایی^۲: بیانگر تشخیص و درک فهم از هزینه‌های ناشی از

ترک سازمان می‌باشد و فرد تمایل و خواست عمیق به انجام فعالیت‌های مستمر و ادامه عضویت در سازمان خواهد داشت. کارکنانی که ارتباط اولیه آنان با سازمان بر مبنای تعهد مستمر می‌باشد در سازمان می‌مانند زیرا نیاز دارند بمانند و باقی قانون برای آنها یک ضرورت است (آلن و میر، ۱۹۹۰، ۵۳۹). پیش شرط‌های تعهد مستمر یا عقلایی از نظر (بکر، ۱۹۶۰):

یکی از نظریه‌های مربوط به این نوع تعهد، نظریه (سرمایه گذاری‌ها) یا اندوخته‌ها است که بکر مطرح کرده است. بکر تعهد را تمایل به انجام (مجموعه فعالیت‌های مستمر) تعریف می‌کند این تمایل به علت ذخیره شدن اندوخته‌ها و سرمایه‌هایی است که با ترک آن فعالیت از بین می‌رود. این اندوخته‌ها و سرمایه‌ها شامل سهم سازمان از پرداخت حق بازنشستگی، کسب مهارت‌های مخصوص و مورد نیاز سازمان که قابل استفاده در سازمان‌های دیگر نیست، استفاده از مزایای سازمان مثل وام‌ها با نرخ بهره کم می‌باشد (ساروقی، ۱۳۷۵، ۷۴). ج) تعهد تکلیفی یا هنجاری^۳.

1-Affective Commitment

1-Continuance Commitment

3 -Normative commitment

بیانگر احساس دین و الزام به باقی ماندن در سازمان بوده و افرادی که دارای تعهد هنجاری قوی می‌باشند در سازمان می‌مانند، زیرا احساس می‌کنند باید بدانند و فکر می‌کنند، ادامه فعالیت در سازمان وظیفه آن‌هاست (ساروقی، ۱۳۷۵، ۷۴). تعهد هنجاری در این تحقیق به وسیله پرسشنامه مشخص خواهد شد. پیش شرط‌های تعهد تکلیفی یا هنجاری (آلن و میمر، ۱۹۹۱):

طبق این تعریف افراد در سازمان می‌مانند، چون احساس تکلیف می‌کنند که نباید سازمان را ترک کنند. تجربیات فرد قبل از ورود به سازمان (اجتماعی شدن خانوادگی) تجربیات فرد بعد از ورود به سازمان (اجتماعی شدن سازمانی) بنابراین نقطه مشترک هر سه بعد مذکور این است که تعهد سازمانی یک حالت روانی بوده که اولاً روابط کارمند را با سازمان مشخص کرده و ثانیاً اشاراتی به طور ضمنی بر تداوم یا قطع عضویت فرد در سازمان دارد.

می‌یر و آلن مدل سه بعدیشان را مبتنی بر مشاهده شباهت‌ها و تفاوت‌هایی که در مفاهیم تک بعدی تعهد سازمانی وجود داشت، ایجاد کردند. بحث کلی آنها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد و بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد (می‌یر و هرسکویچ، ۲۰۰۱، ۳۰۵). آنها بین سه نوع تعهد، تمایز قائل می‌شوند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد.

فرضیه اصلی

بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

الف) بین تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران رابطه معنا داری وجود دارد.

ب) بین تعهد عقلایی یا مستمر با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران رابطه معنا داری وجود دارد.

ج) بین تعهد هنجاری یا تکلیفی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران رابطه معنا داری وجود دارد.

نوع تحقیق و ابزار مطالعه

تحقیق حاضر از نظر هدف، توصیفی و از نظر نوع استفاده، کاربردی و از بعد زمانی، تحقیقی مقطعی و از نظر نوع داده‌ها، تحقیقی کمی است. ابزار اصلی در این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته‌ای است که با استناد به مبانی نظری تحقیق تدوین شده است. ضریب پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰.۸۵۸۲ است. روایی پرسشنامه نیز با استفاده از روایی محتوا با استفاده از نظرات خبرگان و کارشناسان موضوع مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان اداره کل بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران است که در این تحقیق از میان ۲۱۸ نفر از کارکنان، تعداد ۱۴۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. در مقاله حاضر برای سنجش نرمال بودن توزیع متغیرها، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است و از طریق ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن برای بررسی رابطه فرضیات استفاده شده است. لازم به توضیح است برای ارتقای دقت مطالعه، آزمون فرضیات در سطح مؤلفه‌ها به صورت دو به دو و از طریق آزمون ویلکاکسون دو نمونه‌ای نیز انجام شده است.

نتایج تحقیق

به منظور بررسی نرمال بودن مؤلفه‌های تحقیق از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون به شرح جدول ارائه شده است.

جدول ۱: نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها

متغیر	سطح معنی‌داری	مقدار خطا	تأیید فرضیه	نتیجه‌گیری
تعهد مستمر	۰,۰۳۰	۰,۰۵	H ₁	نرمال نیست
تعهد عاطفی	۰,۰۰۲	۰,۰۵	H ₁	نرمال نیست
تعهد تکلیفی	۰,۰۴۸	۰,۰۵	H ₁	نرمال نیست
نوع دوستی	۰,۰۰۵	۰,۰۵	H ₁	نرمال نیست
وجدان	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H ₁	نرمال نیست
جوانمردی و گذشت	۰,۰۱۵	۰,۰۵	H ₁	نرمال نیست
رفتار مدنی	۰,۰۱۰	۰,۰۵	H ₁	نرمال نیست
ادب و ملاحظه	۰,۰۳۱	۰,۰۵	H ₁	نرمال نیست

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌گردد، با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف نتیجه گرفتیم که متغیرهای فرعی تعهد مستمر، تعهد عاطفی، تعهد تکلیفی، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه نرمال نمی‌باشند و متغیرهای اصلی تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نرمال می‌باشند.

پس چون در فرضیه اصلی هر دو متغیر نرمال می‌باشند از آزمون پارامتری یعنی ضریب همبستگی پیرسون و برای سه آزمون فرعی به دلیل نرمال نبودن متغیرهای تعهد مستمر، تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی از روش‌های نامتغیر یعنی ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌نماییم.

فرضیات پژوهش

فرضیه اول: بین تعهد مستمر کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
فرضیه دوم: بین تعهد عاطفی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
فرضیه سوم: بین تعهد تکلیفی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
در پژوهش حاضر مقدار ضریب همبستگی نشان دهنده همبستگی مستقیم بین مؤلفه‌های متغیر تعهد سازمانی با متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی) پژوهش می‌باشد؛ جدول آزمون استنباطی این فرضیه در بخش زیر آمده است؛

جدول ۲: جدول ضریب همبستگی اسپیرمن بین مؤلفه‌های متغیر مستقل و متغیر وابسته

سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه‌گیری	مقدار ضریب همبستگی	
۰,۰۰۰	۰,۰۵	وجود رابطه	۰,۵۰۰	فرضیه اول
۰,۰۰۰	۰,۰۵	وجود رابطه	۰,۳۷۱	فرضیه دوم
۰,۰۰۰	۰,۰۵	وجود رابطه	۰,۵۰۶	فرضیه سوم

چون مقدار سطح معنی داری ۰,۰۰۰ می‌باشد و کوچک‌تر از مقدار خطا ۰,۰۵ می‌باشد پس فرض یک را نتیجه می‌گیریم یعنی ارتباط معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد.
آزمون ویلکاکسن تک نمونه‌ای برای وضعیت موجود شاخص‌های تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

اگر مقدار سطح معنی داری بزرگ‌تر از مقدار خطا ۰,۰۵ باشد فرض صفر را نتیجه می‌گیریم و

در صورتی که مقدار سطح معنی داری کوچک‌تر از مقدار خطا $0,05$ باشد فرض یک را نتیجه می‌گیریم. چون مقدار سطح معنی داری برای هر هشت شاخص تعهد مستمر، تعهد عاطفی، تعهد تکلیفی، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه کوچک‌تر از مقدار خطا $0,05$ می‌باشد فرض یک را نتیجه می‌گیریم یعنی هر هشت شاخص در وضعیت موجود دارای وضعیت مطلوبی در جامعه می‌باشد.

جدول ۳- آزمون ویلکاکسن تک نمونه‌ای برای وضعیت موجود شاخص‌های تعهد سازمانی و رفتار شهروندی

سازمانی

متغیر	سطح معنی داری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه‌گیری
تعهد مستمر	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H۱	وضعیت مطلوب
تعهد عاطفی	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H۱	وضعیت مطلوب
تعهد تکلیفی	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H۱	وضعیت مطلوب
نوع دوستی	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H۱	وضعیت مطلوب
وجدان	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H۱	وضعیت مطلوب
جوانمردی و گذشت	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H۱	وضعیت مطلوب
رفتار مدنی	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H۱	وضعیت مطلوب
ادب و ملاحظه	۰,۰۰۰	۰,۰۵	H۱	وضعیت مطلوب

در مرحله بعدی با استفاده از آزمون فریدمن به بررسی و رتبه بندی بین متغیرهای تعهد سازمانی پرداخته شد و با توجه به آزمون فرض، بین متغیرها تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی تفاوتی چندانی وجود نداشت لیکن با استفاده از آزمون ویلکاکسن دو نمونه‌ای به بررسی تساوی زوجی این شاخص‌ها پرداخته شد.

جدول ۴- جدول آزمون‌های ویلکاکسن دو نمونه‌ای برای بررسی زوجی شاخص‌های تعهد سازمانی

متغیرها	سطح معنی داری	آماره Z	تایید فرضیه	نتیجه‌گیری
تعهد مستمر تعهد عاطفی	۰,۰۰۰	۶,۶۶۸	H۱	1 2
تعهد مستمر تعهد تکلیفی	۰,۰۴۷	۱,۹۸۵	H۱	1 3
تعهد عاطفی تعهد تکلیفی	۰,۰۰۰	۷,۰۶۴	H۱	2 ≠ 3

اگر مقدار سطح معنی داری بزرگ‌تر از مقدار خطا $0,05$ باشد فرض صفر را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که مقدار سطح معنی داری کوچک‌تر از مقدار خطا $0,05$ باشد فرض یک را نتیجه می‌گیریم. (اگر قدر مطلق مقدار آماره Z بزرگ‌تر از مقدار $1,96$ باشد فرض یک را نتیجه می‌گیریم.) پس با توجه به سه آزمون ویلکاکسن دو نمونه‌ای در جدول بالا متوجه شدیم که هیچ‌کدام از شاخص‌ها با یکدیگر برابر نیستند. (هر سه شاخص اختلاف معنی داری با یکدیگر دارند) پس با توجه به آزمون فریدمن، ویلکاکسن دو نمونه‌ای و میانگین رتبه شاخص‌ها در آزمون فریدمن، رتبه بندی سه شاخص تعهد سازمانی به صورت زیر انجام می‌شود.

رتبه اول = تعهد عاطفی

رتبه دوم = تعهد تکلیفی

رتبه سوم = تعهد مستمر

به همین ترتیب برای شاخص‌های متغیر رفتار شهروندی نیز عمل نمودیم بدین صورت که ابتدا با استفاده از آزمون فریدمن به مقایسه میانگین متغیرها پرداخته شد که نتایج آن نشان دهنده عدم تفاوت بین میانگین‌ها به شکل زیر است: لیکن با استفاده از آزمون ویلکاکسن دو نمونه‌ای به بررسی تساوی زوجی این شاخص‌ها پرداخته شد.

جدول ۵- آزمون‌های ویلکاکسن دو نمونه‌ای برای بررسی زوجی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	سطح معنی داری	آماره Z	تابید فرضیه	نتیجه‌گیری
نوع دوستی وجدان	۰,۰۰۰	۵,۳۰۸	$1H$	1 2
نوع دوستی جوانمردی و گذشت	۰,۳۴۲	۰,۹۵۱	$0H$	1 = 3
نوع دوستی رفتار مدنی	۰,۰۰۱	۳,۳۵۹	$1H$	1 4
نوع دوستی ادب و ملاحظه	۰,۰۰۰	۵,۸۳۰	$1H$	1 5
وجدان جوانمردی و گذشت	۰,۰۰۰	۵,۷۴۴	$1H$	2 \neq 3
وجدان رفتار مدنی	۰,۰۰۰	۷,۸۳۷	$1H$	2 4
وجدان ادب و ملاحظه	۰,۰۰۰	۸,۸۴۳	$1H$	μ_2 5
جوانمردی و گذشت رفتار مدنی	۰,۰۰۰	۵,۴۲۸	$1H$	3 4
جوانمردی و گذشت ادب و ملاحظه	۰,۰۰۰	۷,۱۹۵	$1H$	3 5
رفتار مدنی ادب و ملاحظه	۰,۰۰۱	۳,۱۸۱	$1H$	4 5

اگر مقدار سطح معنی داری بزرگ‌تر از مقدار خطا $0,05$ باشد فرض صفر را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که مقدار سطح معنی داری کوچک‌تر از مقدار خطا $0,05$ باشد فرض یک را نتیجه می‌گیریم. (اگر قدر مطلق مقدار آماره Z بزرگ‌تر از مقدار $1,96$ باشد فرض یک را نتیجه می‌گیریم.) پس با توجه به آزمون فریدمن، ویلکاکسن دو نمونه‌ای و میانگین رتبه شاخص‌ها در آزمون فریدمن، رتبه‌بندی پنج شاخص رفتار شهروندی سازمانی به صورت زیر انجام می‌شود.

رتبه اول = وجدان

رتبه دوم = جوانمردی و گذشت = نوع‌دوستی

رتبه سوم = رفتار مدنی

رتبه چهارم = ادب و ملاحظه

بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق سعی شده است که ضمن بررسی جوانب مختلف پدیده تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد مطالعه قرار گیرد. بر همین اساس و با هدف شناسایی بستر موجود مورد مطالعه، پرسشنامه‌ای تنظیم و بین کارکنان اداره کل بنادر و کشتی‌رانی استان مازندران (نمونه آماری) توزیع گردید و نتایج آماری آن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در تهیه این پرسشنامه از پرسشنامه‌های استاندارد ارگان و آلن و میر، مشورت با خبرگان، پرسشنامه بین کارکنان استفاده گردیده است. و برابر بررسی‌های به عمل آمده کلیه فرضیه‌ها تأیید گردید. و در نهایت با استفاده از آزمون فریدمن و ویلکاکسون نسبت به اولویت بندی شاخص‌ها اقدام شد.

بر اساس یافته‌های تحقیق بعد تعهد تکلیفی و تعهد عاطفی کارکنان به سازمان در حد مناسب‌تری نسبت به بعد تعهد مستمر کارکنان است، لذا لازم است که اقدامات به منظور حفظ و ارتقاء علاقه و تمایل کارکنان به خدمت در سازمان مربوط (تعهد عاطفی) و حفظ و ارتقاء احساس مسئولیت آن‌ها نسبت به اهداف و ارزش‌های سازمان (تعهد تکلیفی) و همچنین اقدامات لازم به منظور بهبود و تقویت تمایل کارکنان به ادامه خدمت در سازمان (تعهد مستمر) از طریق عوامل اثر گذار بر تعهد سازمانی صورت می‌گیرد.

منابع

مورهد و گرینین (۱۳۸۰) " رفتار سازمانی"، ترجمه: مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید
ساروقی، احمد. (۱۳۷۵) " تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت". فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۳۵، ص
۶۵-۷۳

علی‌نیا، فاطمه. (۱۳۸۹) " بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بنادر و کشتی‌رانی استان
مازندران " پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.

Bolin, Mark C., Turnkey and William, (2003) "Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior", Academy Of Management Executive Pg 505.

Muchinsky P.M. (2000) "Psychology Applied Woe Work An Introduction To Industrial And Organizational Psychology", Belmont, Ca: Wads Worth/Thomas Learning, (6th Ed).

Earhart Mark G (2004)," Leadership And Procedural Justice Climate As Antecedent Of Unit-Level Organizational Citizenship Behavior", Personnel Psychology, Vole 57, No 1.

Padsaloff, P., Mackenzie, S. Paine, J. And Bacharach, D. (2000) "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literate And Suggestion For Further Research", Journal Of Management, Vole 26, No 3.

Slat, Kim me & Ridge, Park, (1990) ," Organization Citizenship Professional Safety", Vole 44, 1 Ss, Pg 2.

Allen, N.J & Meyer, J.P (1990) " (The Measurement and Antecedents Of Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization". Journal of Occupational Psychology, Vol.63, Pp: 1-8.

Meyer, J.P & Herskovits, L (2001) "Commitment In The Workplace ,Toward A General Model", Human Resource Management Review, Vole 11

Brightman, B.K and Moran, J.W. (1999) "Building Organizational citizenship", Management Decision, 37, No.9, pg.678.