

بررسی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی (درون و برون سازمانی)

احمد افزلی نیری

دانشجوی دکتری در رشته DBA، دانشگاه صنایع و معادن، Afzali193@yahoo.com.

چکیده

در سالهای اخیر، رفتارهای شهروندی سازمانی به دلیل اثرات قابل توجهی که بر اثربخشی و موفقیت سازمانها داشته اند، بسیار مورد توجه قرار گرفته اند. رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکارانش سنجیده شده و چگونگی تاثیر متغیرهای نگرشی کارکنان مختلف بر رفتار شهروندی سازمانی را تحت بررسی قرار می دهد. این متغیرهای نگرشی شامل رضایت کار، ارتباط با سرپرست، ادراک عدالت سازمانی، اثر عدالت رویه ای، تعهد و پیچیدگی هاست که در این سازمان به عنوان یک کل در OCB بررسی شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ۴۰ کارمند اداری شهرداری کرج بوده و برای تحلیل های آماری از روش تحلیل عاملی دومرحله ای استفاده شده است. نتایج نشان می دهد که عدالت رویه ای و سیاست های کار و زندگی تأثیر معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد. در عوض ارتباط منفی پیچیدگی ها، و ارتباط مثبت آموزش و فرصت توسعه، و روش توانمندسازی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار می گیرد.

کلید واژه ها: رفتار شهروندی سازمانی، عدالت رویه ای، پیچیدگی ساختار، روش توانمندسازی، آموزش و فرصت توسعه، سیاست های کار و زندگی.

Review and evaluate of factors affecting on organizational citizenship behavior (internal and external)

Abstract

In recent years, organizational citizenship behavior due to the significant impact on the effectiveness and success of organizations have been very important. Organizational citizenship behavior using Padsakf and colleagues questionnaire measured, and how the attitude of the staff on organizational citizenship behavior is studied. These variables include job satisfaction, relationship with supervisor, perceived organizational justice, procedural justice effects, commitment and the complexity of the organization as a whole which is examined in the OCB. The population of this study consisted of ۴۰ office workers of Karaj Municipality and for statistical analysis of two-factor analysis is used. The results show that procedural justice and organizational citizenship behavior has no significant effect on work-life policies. Instead, the negative relationship between complexity, and positive relationship training and development opportunities, and empowerment on organizational citizenship behavior is confirmed.

Keywords: OCB, procedural justice, the complexity of the structure, method of empowerment, training and development opportunities, work-life policies.

۱- مقدمه

سازمان‌ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی و کارایی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیت زیادی دارد، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در راستای قوانین، مقررات و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می‌دهد، در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی‌های شخصی و حتی به نفع سازمان بکار می‌گیرند. در ادبیات نوین مدیریت، به انجام خودجوش و آگاهانه وظایف و مسئولیتهای فراقانونی توسط کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی گفته میشود. [۵]

امروزه می‌توان بر تغییرات در محیط‌های سازمانی، نوآوری‌های فردی، و انعطاف‌پذیری که لزوماً برای رفتار داوطلبانه از اعضای یک سازمان را خواستار شده تأکید کرد. بر این اساس، یک سازمان باید قادر به تغییر رفتار و نگرش خودخواهانه‌ی اعضای خود، به نگرش و رفتار لازم برای توسعه سازمانی باشد. با توجه به این موضوع، بسیاری از محققان به رفتار شهروندی سازمانی (OCB)^۱ پرداخته‌اند.

این مطالعه به منظور بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی انجام می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار داوطلبانه است که به صراحت توسط سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی شده و به طور کلی، باعث ارتقا سطح مسئولیت فرد در سازمان می‌گردد.

از آنجا که تعهد کاری، واکنش عاطفی و ذهنی کارمند نسبت به شغلش می‌باشد، در صورت بالا بودن تعهد سازمانی، مقدار تولید، و قابلیت و کارایی کارکنان افزایش می‌یابد و فقدان این عامل، نارضایتی شغلی، پایین آمدن وجدان کاری، کندکاری و غیبت‌های مکرر در سازمان و اختلال در سلامت روانی کارکنان را در پی دارد [۴] درک فرایند ایجاد تعهد برای سازمانها و جامعه مفید است، زیرا علاوه بر آنچه گفته شد موجب بروز نوآوری در بین کارکنان، ماندگاری بیشتر در سازمان و قدرت رقابت زیاده‌تر سازمان می‌شود و درعین حال جامعه نیز از بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها بهره‌مند خواهد شد.

۲- بیان مسئله

مفهوم تعهد سازمانی اولین بار توسط وایت ۱۹۵۶ در مقاله انسان سازمانی مطرح شد. تعهد سازمانی، یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی به ویژه رفتار اجتماعی بوده است. [۶] تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر حوزه رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوتی تعریف شده است. البته ساده‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی افراد به سازمان در نظر می‌گیرند یا نوعی احساس وفاداری به سازمان بیان شده است. [۷] فردی که در سازمان مشغول به کار است، باید خود را به سازمان متعلق بداند و به تمام بخشهای مختلف آن متعهد باشد. تعهد سازمانی را میتوان اعتقاد قوی به اهداف سازمان و تمایل قوی به تداوم عضویت و ماندن در آن تعریف کرد.

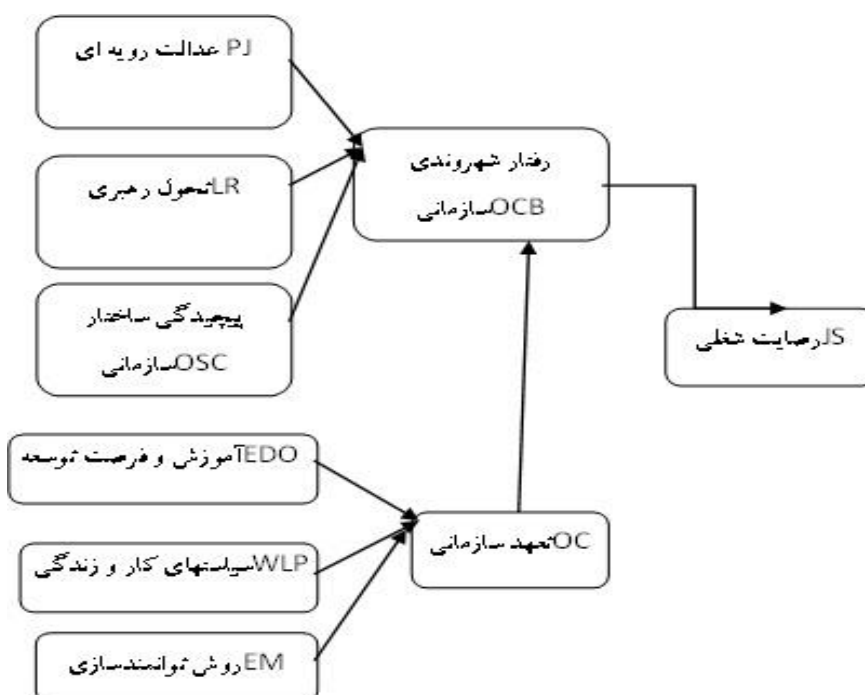
^۱ Organizational Citizenship Behavior

برای بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، اکثراً به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند. ولی رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنان نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمی شود و میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می دهد. تقریباً از یک دهه و نیم قبل، محققان بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل شده اند. [۹۰۸] عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان بر میگردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمیشوند [۱۱۰ و ۱۱۱] برخی از زمینه هایی را که رفتار شهروندی سازمانی به موفقیت سازمانی کمک میکند، می توان در قالب موارد زیر خلاصه کرد:

- ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی
- افزایش بهره وری مدیریت و کارکنان؛
- آزاد کردن منابع سازمانی برای استفاده مقاصد مولدتر؛
- کاهش نیاز به اختصاص منابع کمیاب به وظایفی که جنبه نگهدارندگی دارد؛
- تقویت توانایی سازمانها برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد؛
- افزایش ثبات عملکرد سازمانها؛
- توانمند سازی سازمان برای انطباق مؤثرتر با تغییرات محیطی [۱۱ و ۱۲]

۳- ادبیات تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی، ابتدا در سال ۱۹۸۷ توسط کان و کاتز به عنوان رفتارهای فرانقشی تعریف شد. اما پژوهش های اصلی درباره این مفهوم از ۲۴ سال قبل (۱۹۸۳) یعنی از زمانی که ارگان و بتمن، آن را با همین نام (رفتار شهروندی سازمانی) معرفی کردند آغاز شد. از آن زمان به بعد مطالعات زیادی درباره رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان انجام شد که از مهمترین آنها می توان به پژوهش های کاتز ارگان^۱، باباتو و جکس اشاره کرد که هر یک به عنوان منابع سایر پژوهش های مورد استفاده قرار گرفته اند [۱۳ و ۱۴]



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش

OCB اولین بار به وسیله ارگان و همکارش در سال ۱۹۸۳ واژه شهروندی سازمانی مطرح شد. توسعه این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتزر در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سالهای ۱۹۶۶، ۱۹۶۴ و ۱۹۷۸ ناشی شده است. [۱۲]

^۱ Organ



- OCB شامل رفتار های اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شود ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می دهد. عناصر کلیدی تعریف عبارت اند از:
- ۱- گونه ای از رفتارها که از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف میشود، فراتر میرود.
 - ۲- یک گونه از رفتارهای غیرمشخص.
 - ۳- رفتارهایی که به طور مشخص پاداش داده نمیشود و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمیشود.
 - ۴- رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان مهم هستند. [۱]

محققان اولیه، رفتار شهروندی سازمانی را مجزا از عملکرد شغلی درون نقشی تعریف و تأکید کردند که به رفتار شهروندی سازمانی باید به عنوان رفتار "فرانقشی" توجه شود. (موریسون، ۱۹۹۴)، واژه گستره شغلی درک شده را برای بیان تمایز بین این دو دسته از رفتارها به کار گرفت و بیان کرد که هرچه کارمند دامنه شغل را گسترده تر درک کند، فعالیتهای بیشتری را به عنوان فعالیتهای درون نقش تعریف می کند. ولی درک گسترده شغلی محدودتر باعث می شود تا فرد بیشتر رفتارها را به عنوان فعالیتهای «فرانقشی» تعریف کند، موریسون با انجام تحقیقاتی نشان داد اگر یک کارمند رفتاری را به عنوان «درون نقش» تعریف کند، با احتمال بیشتری نسبت به آنکه رفتار را فرانشش تعریف کند، آن را انجام خواهد داد. گراهام بیان می کند چنین رویکردی محققین را در موقعیتی نامناسب قرار می دهد؛ چرا که باید تعیین کنند چه چیزی درون نقش و چه چیزی فرانشش است. بر همین اساس، جریان دیگری از تحقیقات پیشنهاد می کنند که رفتار شهروندی سازمانی نباید جدا از عملکرد کاری مورد توجه قرارگیرد، و اتخاذ چنین رویکردی، مشکل تمایز میان عملکردهای نقش و فرانشش را مرتفع می سازد. بنابراین، (ون داین، ۱۹۹۴) تعریف دیگری برای رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد کرد که تمام رفتارهای سازمانی مثبت را در بر میگیرد. [۴]

۴- ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی

مورمن^۱ (۱۹۹۴) می گوید که رابطه ی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی وابسته است به طبیعت رضایت شغلی یعنی اینکه ما رضایت را چه بدانیم و چه تعریفی از آن داشته باشیم و چه اندازه گیری از آن انجام دهیم، اهمیت رضایت شغلی را از بعد شناختی براساس ارزیابی های منطقی که از شرایط کلی فرصت های کاری و دستاوردهای کاری صورت می گیرد به عنوان عامل پیش بین برای رفتار شهروندی اشاره کرده است (استیو و ریچارد، ۲۰۰۲، ۲۰۰۲)

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) در زمینه رفتار سازمانی در حال حاضر برای بیش از ۲۰ سال تحقیق و با این حال، اغلب تحقیقات بر OCB بر روی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان متمرکز شده است، تحقیقات تنها رفتار قالبی در ارتباط به سطح فردی یا گروهی به بهترین محققان، دانش، مطالعات کمی در ارتباط عوامل این سازمان در سطح و OCB پدید آمده اند حتی اگر اعضای نگرش و رفتار ممکن است با توجه به ویژگی های ساختار سازمانی را تغییر دهید. بر اساس مطالعات قبلی، این مطالعه فرضیه های زیر پیشنهاد:

- فرضیه ۱: عدالت رویه ای اثر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد
- فرضیه ۲: پیچیدگی ساختار سازمانی اثر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد.
- فرضیه ۳: روش توانمندسازی اثر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد
- فرضیه ۴: فرصتای آموزش و توسعه اثر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
- فرضیه ۵: سیاستهای کار و زندگی اثر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

ج

۵- عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و پیامدهای آن

تحقیقات متعددی در زمینه شناسایی عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است. ارگان و همکارانش (۲۰۰۶) عوامل تأثیر گذار بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را به نگرش و شخصیت کارمند، رهبری، و عوامل محیطی تقسیم کردند. پادساکف و همکارانش، نیز در بررسیهای فراتحلیلی خود از تحقیقات متعدد، عوامل مؤثر بر بروز این رفتارها را به چهار دسته (۱) ویژگی های فردی کارکنان؛ (۲) ویژگیهای شغلی؛ (۳) ویژگیهای سازمانی؛ (۴) رفتارهای رهبری، تقسیم بندی کردند. در جدول (۱)، تعدادی از عوامل تأثیرگذار بر بروز رفتارهای شهروندی به طور خلاصه ذکر شده است. همان طور که در جدول مشاهده می شود، اعتماد، یکی از عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی است که در این تحقیق به آن خواهیم پرداخت.

^۱ Moorman
^۲ Steve and Richard



تحقیقات نشان داده‌اند رفتارهای شهروندی سازمانی می‌توانند موجب ارتقای عملکرد واحدها و سازمانها شوند؛ زیرا چنین رفتارهایی در محیط کاری می‌توانند کارکنان و سرپرستان را مولدتر و همکاری را تسهیل کنند و موجب تسهیل جذب و حفظ کارکنان شوند و سرمایه اجتماعی را نیز توسعه دهند. (Gilstrap, ۲۰۰۹)

تعهد سازمانی به عنوان یک مفهوم عملی ارائه راه حل برای رفتارهای خاص در محل کار مانند حجم معاملات و غیبت کارکنان. در واقع، این یک قانون کلی در سازمانی تعهد است که درجه بالایی از تعهد را در مورد نتایج مثبت برای سازمان به ارمغان بیاورد.

جدول (۱) عواملی که باعث ارتقای رفتار شهروندی کارکنان می‌شوند، (Bolino & Turnley, ۲۰۰۳)

عامل	مثال
رضایت شغلی	کارکنان خوشحال، شهروندان سازمانی خوبی هستند.
رهبری تحول آفرین و حمایتگر	زمانیکه کارکنان برای مدیران الهام بخش و حمایت کننده کار می‌کنند، تمایل دارند، تلاش فوق العاده ای داشته باشند.
کار لذت بخش و درگیری شغلی	وقتی که به کارکنان، وظایف و مشاغل مورد علاقه آنها واگذار می‌شود، آنها واقعاً غرق در کار می‌شوند، به تکالیف مشخص شده بسنده نمی‌کنند و از آنها فراتر میروند.
حمایت سازمانی	کارکنانی که احساس می‌کنند سازمانشان واقعاً مراقب و پشتیبان آنهاست، احتمالاً آنها نیز سطح شهروندی بالاتری در جهت حمایت از سازمان بروز خواهند داد.
اعتماد، عدالت سازمانی، اجرای قرارداد روانی	رفتار شهروندی بیشتر زمانی رخ می‌دهد که کارفرمایان، قابل اعتماد و منصف بوده و در ارتباط با کارکنان، به تعهدات خود عمل کنند.
ویژگی های کارکنان	کارکنانی که دارای وجدان کاری مثبت نگر، برونگرا، روحیه همدلی و گروه گرا هستند، تمایل دارند نوع خاصی از رفتار شهروندی را از خود بروز دهند.

عسگری و همکارانش (۲۰۰۸)، در تحقیقی به بررسی رابطه بین رفتارهای رهبری تبادلی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی پرداختند و مبادله رهبر-عضو، حمایت سازمانی درک شده و اعتماد به مدیریت را به عنوان متغیرهای میانجی در این ارتباط در نظر گرفتند. نتیجه تحقیق حاکی از این بود که رابطه مثبت و مستقیمی بین رفتارهای رهبری مبادله ای و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. هم چنین اعتماد رابطه مثبت و مستقیمی با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

مطالعات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان های دولتی و خصوصی، اثرات مثبت و قابل توجهی دارد. در واقع، دو نوع اثر فردی و سازمانی در سایه وجود رفتار شهروندی سازمانی مترتب است. سازمان ها، به ویژه سازمان های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند، باید زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با اطمینان خاطر، تمامی تجربیات، توانایی ها و ظرفیت های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی، شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده سازی این گونه رفتارها فراهم شود. [۱۲]

۶- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

نظرات مختلفی در مورد ابعاد رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. محققان مختلف ابعاد مختلف برای OCB در نظر گرفته شده است. ابعاد مانند کمک به رفتار، روحیه ورزشکاری، وفاداری سازمانی، انطباق سازمانی، اقدامات فردی، وجدان، شخصی توسعه، حسن نیت ارائه میدهد، فضیلت مدنی، و نوع دوستی شناسایی شده و در نظر گرفته شده در مطالعات مختلف. اما یکی از طبقه بندی معتبرترین ابعاد OCB است که توسط محققان بسیاری از توجه به دست آورد توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ که شامل پنج بعد معرفی شد. این ابعاد عبارتند از:

- نوع دوستی: آن را به کمک به دیگر اعضای سازمان در انجام وظایف و یا حل اشاره مشکلاتی از قبیل کمک به افراد تازه وارد یا آماتور. در برخی از مطالعات، نوع دوستی و وجدان ترکیب شده و به عنوان کمک به رفتار ظاهر می‌شود. کمک به تشخیص و یا پیشگیری مشکلات کار نمونه هایی از رفتار مساعد می‌باشد.
- وظیفه شناسی: آن را به یک گروه از رفتارهای اختیاری است که فراتر از حداقل نقش به اشاره مورد نیاز، و توانایی کنترل انگیزه های سازگار با محیط زیست ناگهانی. (همانند کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان).
- جوانمردی: تأکید بر جنبه های مثبت سازمان به جای جنبه های منفی آن.
- فضیلت مدنی: مستلزم حمایت از عملیات های اداری سازمان است.
- ۵- ادب و نزاکت: مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و ردوبدل کردن اطلاعات.



جوانمردی و نزاکت مولفه هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمان هستند. جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون این که گله و شکایتی صورت گیرد. در حالی که نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می گذارد. «پودساکوف»^۱ در سال ۲۰۰۰ میلادی دسته بندی مفصلی از این گونه رفتارها انجام داده است که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت دسته تقسیم می نماید.

- رفتارهای یاری گرانه؛
- جوانمردی؛
- نوآوری فردی؛
- فضیلت مدنی؛
- تعهد سازمانی؛
- خودرضایت مندی؛
- رشد فردی .

«مارکوزی»^۲ رفتار شهروندی سازمانی را به دو نوع تقسیم می کند:

- یاری و کمک مثبت و فعال
- اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان فرد لطمه وارد می کند.

عملکرد شهروندی شامل فعالیت هایی است که کمک به دیگران در انجام کارشان، حمایت از سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی یا مسئولیت پذیری را شامل می شود. بورمن و موتوویدلو^۳ بطور خاص برای تبیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی پنج بعدی ارائه می نمایند که این ابعاد عبارتند از:

- پشتکار توأم با شور شوق و تلاش فوق العاده که برای تکمیل فعالیت های کاری به طور موفقیت آمیز ضروری است،
- داوطلب شدن برای انجام فعالیت های کاری که بصورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست،
- مساعدت و همکاری با دیگران؛
- پیروی از مقررات و رویه های سازمانی؛
- پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی. تقسیم بندی دیگر از رفتار شهروندی سازمانی بر حسب ابعاد جهانی و محلی آن اختصاص دارد:

الف) ابعاد جهانی رفتار شهروندی سازمانی

هفت بُعد رفتار شهروندی سازمانی که پودساکوف و همکاران (۲۰۰۰) ارائه کردند عبارتند از:

- کمک به دیگران
- جوانمردی
- وفاداری سازمانی
- اطاعت سازمانی
- ابتکار فردی
- فضیلت مدنی
- رشد فردی.

فار و همکاران (۲۰۰۴) نه بعد عمده رفتار شهروندی سازمانی را به شرح ذیل طبقه بندی کردند:

- نوع دوستی
- وظیفه شناسی
- روحیه جوانمردی
- ادب و مهربانی
- فضیلت مدنی
- مشارکت وظیفه ای
- مشارکت دفاعی
- وفاداری سازمانی
- رای و نظر

^۱ Podsakoff

^۲ Markoczy

^۳ Borman & Motowidlo



۷- تجزیه و تحلیل اطلاعات

تحلیل‌های آماری این تحقیق با توجه به مدل مفهومی و اطلاعات جمع‌آوری شده در دو مرحله صورت گرفته است. در مرحله اول با استفاده از روش تحلیل‌عاملی یا همان تحلیل مولفه‌ی اصلی اقدام به استخراج متغیرهای مخفی مربوط به ابعاد تأثیرگذاری نمودیم که به صورت مستقیم مورد پرسش قرار نگرفته‌اند. از میان ۵ مورد ابعادی که تأثیر آنها بر روی OCB مورد پرسش قرار گرفته دو بعد (عدالت روبه‌ای و پیچیدگی ساختار سازمانی) به طور مستقیم و سه بعد دیگر (آموزش و فرصت توسعه با ۴ سوال، سیاست‌های کار و زندگی با ۸ سوال و روش توانمندسازی با ۴ سوال) به طور غیرمستقیم مورد سنجش واقع شده‌اند.

در مرحله دوم داده‌های مربوط به ابعاد غیرمستقیم استخراج شده از روش تحلیل‌عاملی در ترکیب با داده‌های مستقیم دو بعد دیگر برای اجرای یک تحلیل‌عاملی دیگر در جهت تعیین ابعاد تأثیرگذار بر OCB و نحوه‌ی این تأثیرگذاری مورد استفاده قرار گرفته است.

جدول (۲) پراکندگی کل توضیح داده شده توسط مولفه‌های روش توانمندسازی

مولفه	مقادیر ویژه‌ی اولیه			مجموع بارهای عاملی استخراج شده		
	کل	% پراکندگی	% تجمعی	کل	% پراکندگی	% تجمعی
۱	۱,۲۷۹	۳۱,۹۸۷	۳۱,۹۸۷	۱,۲۷۹	۳۱,۹۸۷	۳۱,۹۸۷
۲	۱,۰۸۲	۲۷,۰۴۲	۵۹,۰۲۹	KMO = ۰,۵		
۳	.۹۵۶	۲۳,۹۰۸	۸۲,۹۳۸			
۴	.۶۸۲	۱۷,۰۶۲	۱۰۰,۰۰۰			

قبل از انجام تحلیل‌عاملی باید نسبت به اعتبار این روش برای تحلیل بر روی داده‌های موجود قضاوت‌هایی صورت گیرد. هدف اینست که با استفاده از معیارهایی به این نتیجه برسیم که آیا داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه برای تحلیل‌عاملی مناسب است یا نه. بدین منظور از دو معیار کفایت نمونه‌گیری KMO^۱ استفاده می‌شود. مقدار معیار KMO اگر از ۰,۵ بیشتر باشد تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل‌عاملی قابل قبول خواهد بود هر چند که تفسیر نتایج برای $0,6 < KMO < 0,5$ باید با احتیاط صورت گیرد.

تحلیل‌های مربوط به بعد روش توانمندسازی به شکل زیر صورت گرفته است. آماره‌ی KMO برای این تحلیل برابر با ۰,۵ به دست آمده است که نشان از قابل استفاده بودن روش مولفه‌ی اصلی می‌باشد. مولفه‌ی اول که پس از این EM می‌نامیم با مقدار ویژه‌ی برابر با ۱,۲۸ به تنهایی ۳۲ درصد از پراکندگی کل توضیح داده شده توسط متغیرهای روش توانمندسازی را توضیح می‌دهد. جدول ۳ بارهای عاملی متغیرهای دخیل در ایجاد عامل EM را نمایش می‌دهد. بارهای عاملی در حقیقت عبارتند از ضرایب همبستگی بین متغیرها و مولفه‌ی EM. در تحلیل‌عاملی، بارهای عاملی بالای ۰/۶ معمولاً به عنوان بارهای عاملی بالا و بارهای عاملی زیر ۰/۴ معمولاً بارهای پایین یا ضعیف در نظر گرفته می‌شوند.

جدول (۳) ماتریس مولفه‌ی روش توانمندسازی

متغیر	مولفه‌ی EM
EM۱	-.۷۸۴
EM۲	.۷۲۴
EM۳	.۳۵۹
EM۴	.۱۱۱

جدول مربوط به ابعاد سیاست‌های کار و زندگی (WLP) و آموزش و فرصت توسعه (EDO) نیز به صورت زیر است.

^۱. Kaiser-Meyer-Olkin



جدول (۴) پراکندگی کل توضیح داده شده توسط مولفه‌های آموزش و فرصت توسعه

مؤلفه	مقادیر ویژه‌ی اولیه			مجموع بارهای عاملی استخراج شده		
	کل	% از پراکندگی	% تجمعی	کل	% از پراکندگی	% تجمعی
۱	۱,۳۱۶	۳۲,۸۹۳	۳۲,۸۹۳	۱,۳۱۶	۳۲,۸۹۳	۳۲,۸۹۳
۲	۱,۰۴۳	۲۶,۰۸۷	۵۸,۹۸۰			
۳	.۸۹۹	۲۲,۴۷۱	۸۱,۴۵۱	KMO = ۰.۵۲		
۴	۴	.۶۸۲	۱۷,۰۶۲			

جدول (۵) ماتریس مولفه‌ی آموزش و فرصت توسعه

متغیر	مولفه‌ی EDO
EDO۱	.۷۰۶
EDO۲	.۶۱۸
EDO۴	-.۵۸۸
EDO۳	-.۳۰۰

ج

جدول (۶) پراکندگی کل توضیح داده شده توسط مولفه‌های سیاست‌های کار و زندگی

مؤلفه	مقادیر ویژه‌ی اولیه			مجموع بارهای عاملی استخراج شده		
	کل	% از پراکندگی	% تجمعی	کل	% از پراکندگی	% تجمعی
۱	۱,۸۴۰	۲۲,۹۹۹	۲۲,۹۹۹	۱,۸۴۰	۲۲,۹۹۹	۲۲,۹۹۹
۲	۱,۴۷۶	۱۸,۴۵۱	۴۱,۴۵۰			
۳	۱,۲۸۳	۱۶,۰۴۰	۵۷,۴۹۰			
۴	۱,۲۰۷	۱۵,۰۸۲	۷۲,۵۷۲			
۵	.۷۸۳	۹,۷۸۷	۸۲,۳۵۹			
۶	.۶۳۳	۷,۹۱۲	۹۰,۲۷۲	KMO = ۰.۵		
۷	.۴۳۸	۵,۴۷۶	۹۵,۷۴۸			
۸	.۳۴۰	۴,۲۵۲	۱۰۰,۰۰۰			



جدول (۷) ماتریس مولفه‌ی سیاست‌های کار و زندگی

متغیر	مولفه‌ی WLP
WLP۴	.۸۳۰
WLP۳	.۷۶۳
WLP۵	-.۶۰۰
WLP۲	-.۲۸۳
WLP۸	-.۲۶۶
WLP۱	-.۲۲۵
WLP۶	-.۰۶۳
WLP۷	.۰۶۲

برای آزمون فرضیات تحقیق سه مولفه‌ی استخراج شده در فوق با داده‌های مربوط به ابعاد مستقیم (عدالت رویه‌ای و پیچیدگی ساختار سازمانی) ترکیب و در یک مدل تحلیل عاملی مرحله‌ی دوم برای سنجش نحوه‌ی تأثیرپذیری OCB از این ابعاد مورد استفاده قرار گرفت. بدین منظور پنج مولفه‌ی EM، EDO، WPL، OSC و PJ، همانگونه که در جدول زیر پیداست، پس از ترکیب خطی با یکدیگر مولفه‌ی جدیدی را ایجاد می‌کنند که ما این مولفه را به‌عنوان مولفه‌ی رفتار شهروندی سازمانی در نظر می‌گیریم. نتایج حاصل از این برآورد در جداول ۷ و ۸ خلاصه شده است:

جدول (۸) پراکندگی کل توضیح داده شده توسط مولفه‌های OCB

مولفه	مقادیر ویژه‌ی اولیه			مجموع بارهای عاملی استخراج شده		
	کل	% پراکندگی	% تجمعی	کل	% پراکندگی	% تجمعی
۱	۱,۴۰۱	۲۸,۰۱۸	۲۸,۰۱۸	۱,۴۰۱	۲۸,۰۱۸	۲۸,۰۱۸
۲	۱,۲۳۱	۲۴,۶۱۵	۵۲,۶۳۳			
۳	.۹۹۲	۱۹,۸۳۶	۷۲,۴۶۹			
۴	.۸۵۴	۱۷,۰۷۰	۸۹,۵۳۹			
۵	.۵۲۳	۱۰,۴۶۱	۱۰۰,۰۰۰			
				KMO = .,۴۲۱		

جدول (۹) ماتریس مولفه‌ی OCB

متغیر	مولفه‌ی OCB
EM	.۷۵۸
EDO	.۶۵۲
OSC	.۶۰۸
PJ	.۱۷۵
WLP	-.۰۱۵



از دقت در نتایج حاصل از تحلیل‌عاملی مرحله‌ی دوم مشخص می‌گردد که آماره‌ی KMO مناسب بودن این روش را برای انجام تحقیق مورد تردید قرار می‌دهد. از طرف دیگر دو متغیر PJ و WLP همبستگی پایینی را مولفه‌ی OCB نشان می‌دهند که این امر همراه با بارهای عاملی پایین به معنای ارتباط ضعیف بین OCB و این دو متغیر است (رد فرضیات اول و پنجم). از این رو در گام بعدی با حذف این دو متغیر مولفه‌ی OCB را با مشارکت سه متغیر EM، EDO و OSC استخراج نماییم که نتایج حاصل در جداول ۱۰ و ۱۱ به نمایش گذاشته شده است.

جدول (۱۰) پراکندگی کل توضیح داده شده توسط مولفه‌های OCB در گام نهایی

مولفه	مقادیر ویژه‌ی اولیه			مجموع بارهای عاملی استخراج شده		
	کل	% پراکندگی	% تجمعی	کل	% پراکندگی	% تجمعی
۱	۱,۳۹۲	۴۶,۳۹۶	۴۶,۳۹۶	KMO = ۰,۵۵	۴۶,۳۹۶	۴۶,۳۹۶
۲	۰,۹۰۴	۳۰,۱۴۹	۷۶,۵۴۵			
۳	۰,۷۰۴	۲۳,۴۵۵	۱۰۰,۰۰۰			

جدول (۱۱) ماتریس مولفه‌ی OCB

متغیر	مولفه‌ی OCB
EM	۰,۷۷۴
EDO	۰,۶۴۹
OSC	۰,۶۱۰

در جدول ۱۰ مقدار آماره‌ی KMO برابر با ۰,۵۵ حاکی از اعتبار روش تحلیل‌عاملی است. مولفه اول که از آن به عنوان مولفه‌ی رفتار شهروندی سازمانی یاد خواهیم کرد با مقدار ویژه‌ی ۱,۳۹۲ بیش از ۴۶ درصد از پراکندگی توضیح داده شده را شامل می‌شود. همچنین در جدول ۱۰ مقدار همبستگی متغیرهای EM، EDO و OSC با مولفه‌ی OCB را نشان می‌دهد. این نتایج مبین آن است که سه متغیر یاد شده ارتباط محکم و خوبی با رفتار شهروندی سازمانی دارند و ارتباط آماری مثبت این متغیرها با رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد (عدم رد فرضیات دوم، سوم و چهارم).

۸- نتیجه‌گیری

هدف اصلی از این مطالعه به منظور بررسی ارتباط بین عدالت رویه‌ای و پیچیدگی ساختار سازمانی از یک سو و متغیرهای درون سازمانی مرتبط با تعهد سازمانی از سوی دیگر و رفتار شهروندی سازمانی بود. برای نیل به اهداف این مطالعه و آزمون فرضیات روش تحلیل‌عاملی دو مرحله‌ای به‌کار گرفته شد. در مرحله‌ی اول سه متغیر EM، EDO و WLP با استفاده از روش تحلیل مولفه‌ی اصلی استخراج گردید. در مرحله‌ی دوم این سه متغیر به همراه اطلاعات جمع‌آوری شده توسط پرسش‌نامه برای دو متغیر PJ و OSC برای سنجش تأثیرگذاری این ۵ متغیر بر رفتار شهروندی سازمانی دوباره مورد تحلیل‌عاملی قرار گرفت تا میزان تأثیر هرکدام از آنها بر OCB مشخص گردد. برطبق یافته‌های تحقیق اثر منفی پیچیدگی ساختاری سازمان و آثار مثبت روش توانمندسازی و آموزش و فرصت توسعه بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت اما تأثیر سیاست‌های کار و زندگی و عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی قابل تأیید نیست.

منابع

- [۱] رامین مهر، ح. (۱۳۸۹) ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳
- [۲] پور سلطانی زرنی، ح. (۱۳۹۲) ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰، مدیریت ورزشی
- [۳] جمالی، ا. (۱۳۸۸) رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۲
- [۴] شیرازیان، ع. (۱۳۹۱) تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال چهارم

[۵] Brightman, B. K., and Moran, J. W. (۱۹۹۹) Building Organizational Citizenship, Management Decision



- [٦] Chompookum, D., Derr, B. C. (٢٠٠٤) The effects of internal orientations on organizational citizenship behavior, Thailand career development international. Vol. ٩, PP: ٤٠٦-٤٢٣
- [٧] Ung Hee Lee, (٢٠١٣) Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes, An International Journal ,Vol. ٥, No. ١
- [٨] Herscovitch, L. Meyer, JP. (٢٠٠٢) Commitment to organizational change: extension of a three – component model, J applied psych. Vol. ٨٧
- [٩] Kwantes, C.T. (٢٠٠٢) Organizational Citizenship and Withdrawal Behaviors in USA and India , International Journal Of Cross Cultural Management, Vol.٣, No. ١
- [١٠] Mc. Alister, D. (١٩٩١). Regrinding Organizational Citizenship Behavior Research , Academy Of Management. Vol. ١٢
- [١١] Morrison, E.W., (١٩٩٤) Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of the Employees Perspective, Academy of Management Journal, Vol.٣٧, No. ٦
- [١٢] Van dyne, L., Graham, J. W., and Dienesch, R.M., (١٩٩٤) Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation ,Academy of Management Journal, ٣٧
- [١٣] Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., and Bachrach, D. G.,(٢٠٠٠) Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research ,Journal of Management, ٢٦, (٣), ٥١٣-٥٦٣
- [١٤] Mc. Alister, D. (١٩٩١) Regrinding Organizational Citizenship Behavior Research, Academy Of Management. ١٢