

## بررسی رابطه میان خودسودمندی<sup>۱</sup> کارکنان با بروز رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup>

مورد مطالعه: (کارکنان مدیریت فرهنگی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری)

محمد محمودی میمند<sup>\*</sup>، عطالله هرنیدی<sup>۲</sup>

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور تهران، تهران، ایران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور تهران، تهران، ایران

دریافت: ۸۹/۸/۴

پذیرش: ۸۹/۱۱/۲۰

### چکیده

رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای اختیاری و آگاهانه کارکنان، تأثیر به‌سزایی بر عملکرد فردی و سازمانی دارد و کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهد که داوطلبانه وظایفی فراتر از نقش و شرح شغل خود انجام دهند. در این میان خودسودمندی کارکنان، اعتماد و اعتقاد کارکنان به توانمندی‌ها و استعدادهای خود، نقش به‌سزایی در تشویق و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد.

در مقاله حاضر، همبستگی خودسودمندی کارکنان با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و همبستگی خودسودمندی کارکنان با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان مدیریت فرهنگی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بررسی شده است. داده‌های مورد نیاز برای این تحقیق به صورت سرشماری از همه کارکنان مدیریت فرهنگی وزارت علوم و در قالب پرسشنامه جمع‌آوری شده است. برای سنجش رفتار شهروندی از پرسشنامه پودساکف و همکارانش و برای سنجش خودسودمندی سازمانی از پرسشنامه محقق استفاده شد که براساس مطالعات بندورا در ارتباط با نظریه اجتماعی

Email: drmahmoudim@yahoo.com

\* نویسنده مسئول مقاله:

1. self – efficacy
2. organizational citizenship behavior

شناختی طراحی شده است. این تحقیق از نوع کاربردی با ماهیت پیمایشی است و داده‌ها در قالب محاسبه ضریب همبستگی و آزمون معناداری آن (T یک‌طرفه) تجزیه و تحلیل شده است. نتایج به دست آمده حاکی از رابطه مستقیم میان خودسودمندی کارکنان و بروز رفتارهای شهروندی و همچنین ارتباط مستقیم میان خودسودمندی با هر یک از ابعاد رفتار شهروندی است.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، خودسودمندی، نوع‌دوستی<sup>۱</sup>، روحیه جوانمردی<sup>۲</sup>، فضیلت مدنی<sup>۳</sup>، تواضع (فروتنی)<sup>۴</sup>، وجدان کاری<sup>۵</sup>.

## ۱- مقدمه و بیان مسئله

بررسی رفتار فرد در محیط کار توجه محققان را در دهه اخیر، بسیار به خود جلب کرده است. هدف مشترک این مطالعات تعریف نوع رفتار فردی است که به موفقیت سازمان در بلندمدت کمک می‌کند [۱]. سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخش خود نیستند، تفاوت همکاری خودجوش و اجباری اهمیت فراوانی دارد. در حالت اجباری فرد وظایف خود را تحت قوانین و مقررات و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد؛ در حالی که افراد در همکاری خودجوش و آگاهانه، کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایشان به نفع سازمان به کار می‌گیرند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت، از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی نام برده می‌شود [۲]. در گذشته محققان در مطالعات خود برای بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی اکثراً به رفتارهای درون‌نقشی کارکنان توجه می‌کردند. عملکرد درون‌نقشی به وظایفی اطلاق می‌شود که فرد باید در شغل خود و مطابق مقررات انجام دهد. تقریباً از یک‌دهه قبل محققان میان رفتارهای درون‌نقشی و فرآنقشی تفاوت قائل شده‌اند. از آنجاکه عملکردهای فرآنقشی تأثیر بسیاری بر اثربخشی و بهبود بهره‌وری در سازمان‌ها دارد، تحقیقات بسیاری در زمینه‌های مختلف در این باره انجام رسیده شده که بر جنبه‌هایی از قبیل تأثیرات عملکردهای فرآنقشی، عوامل ایجادکننده عملکردهای فرآنقشی و اقدامات لازم در جهت بهبود این

1. altruism
2. sportsmanship
3. civic virtue
4. courtesy
5. conscientiousness



عملکردها متمرکز بوده است [۳]. تحقیقات کنونی این عملکردها را با عنوان رفتار شهروندی سازمانی موردنظر قرار داده است. در بحث‌های مربوط به رفتار شهروندی به مشارکت بلندمدت فرد در موفقیت سازمانی تأکید فراوانی شده است. تحقیقات اخیر بر نقش و اهمیت فراوان رفتار شهروندی در بهبود عملکرد سازمان‌ها تأکید می‌کند؛ لذا شناسایی و تقویت عواملی که می‌توانند در ایجاد این رفتارها در سازمان‌ها مؤثر باشند، بسیار حایز اهمیت است.

خودسودمندی یکی از ابعاد شخصیتی کارکنان در سازمان و در حقیقت زیرمجموعه عزت‌نفس پرسنل در سازمان است. به نظر می‌رسد که خودسودمندی یکی از عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی در کارکنان سازمان باشد. تا به حال تحقیقات بسیاری در خصوص عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی انجام شده است و عواملی از قبیل سبک‌های رهبری، محیط کاری، ویژگی‌های شخصیتی، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی به عنوان عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی در کارکنان سازمان شناسایی شده است [۴]؛ اما در خصوص رابطه میان خودسودمندی سازمانی با بروز رفتارهای شهروندی مطالبی مشاهده نشده است.

صاحب‌نظران رفتار سازمانی معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی چارچوبی را فراهم می‌کند که مدیران می‌توانند با مدیریت کردن وابستگی‌های متقابل میان افراد یک سازمان، اولاً باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع با ارزش خود به منظور انجام کارهای ساده شوند و ثانیاً به واسطه آزادکردن زمان و انرژی، به افراد این امکان را می‌دهد تا با دقت بیشتری به وظایف خود بپردازند که نتیجه تمامی آن‌ها افزایش موفقیت در دستیابی به پیامدهای جمعی است [۵].

در تحقیق حاضر خودسودمندی کارکنان به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. هدف اصلی تحقیق بررسی وجود همبستگی میان خودسودمندی کارکنان با رفتار شهروندی کارکنان است. با توجه به تازگی موضوع و نتایج به‌دست‌آمده از کاربرد آن در سازمان و با توجه به اینکه در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری تا کنون چنین پیمایشی انجام نشده است، ضرورت انجام تحقیق حاضر شکل گرفت.

## ۲- چارچوب نظری تحقیق

### ۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی

واژه رفتار شهروندی سازمانی اولین بار در سال ۱۹۸۳ توسط ارگان و همکارانش بیان شد و

دانشمندان دیگر همچون چستر بارنارد، پودساکف، کتز و کان تکمیل‌کننده اقدامات ارگان و همکارانش در این حوزه بودند. ارگان و بیتمن رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کنند: رفتاری که شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آن‌ها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، ولی میزان اثربخشی کل سازمان را افزایش می‌دهد [۶]. هدف رفتار شهروندی سازمانی کمک‌کردن به افراد و سازمان است. در هدف اول این رفتارها به تسهیل روابط میان افراد و کارکنان سازمان کمک فراوانی می‌کند و افراد خود را موظف به حل‌کردن مسائل و مشکلات دیگر همکاران خود می‌دانند. در هدف دوم شهروند سازمانی تمام تلاش خود را برای کمک به سازمان در دستیابی به اهداف خویش می‌کند [۷]. مک کنزی، پود ساکف و آهیبرن در بیان مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرده‌اند که این قبیل رفتارهای اختیاری، داوطلبانه و آگاهانه کارکنان به‌طور مستقیم باعث ارتقا اثربخشی اهداف سازمانی می‌شود که البته ممکن است اثرات آن مستقل از بهره‌وری خود کارکنان باشد [۸]. در تعریف دیگری که بینستوک و همکاران وی از این پدیده ارائه کرده‌اند، چنین بیان شده که هدف رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی آن دسته از مسئولیت‌ها یا رفتارهایی است که کارکنان در سازمان بر عهده دارند و آن‌ها را از خود نشان می‌دهند، اما اغلب از سوی سیستم‌های سازمانی نادیده گرفته می‌شوند. این رفتارها با اینکه در ارزیابی سنتی عملکرد نادیده گرفته می‌شود اما در بهبود اثربخشی سازمان مؤثر هستند و سازمان باید توجه دقیقی به آن‌ها مبذول کند [۹].

رفتار شهروندی به عنوان رفتارهایی توصیف شده است که فراتر از عملکرد وظیفه‌ای و مهارت فنی فرد قرار دارد؛ به عبارت دیگر رفتارهایی مانند حمایت، تأیید و پشتیبانی از محیط، شرایط روانشناسی اجتماعی را هم شامل می‌شود که به‌عنوان تسهیل‌کننده‌های اصلی انجام وظایف عمل می‌کنند [۲].

عناصر کلیدی در تعریف رفتار شهروندی سازمانی عبارت‌اند از:

- گونه‌ای از رفتار که از وظایف تعریف‌شده در سازمان فراتر می‌رود؛
- یک‌گونه‌ای از رفتارهای غیرمشخص؛
- رفتارهایی که به‌طور رسمی پاداش داده نشده و به‌طور مشخص توسط ساختار رسمی شناسایی نمی‌شوند؛



- رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و بهبود بهره‌وری در سازمان بسیار اهمیت دارند.

## ۲-۲- ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی [۱]:

- نوعی تمایل درونی و ، منجر به انجام این رفتارها می‌شود، نه نیروی خارجی؛ یعنی اینکه خودجوش و آگاهانه هستند؛
- در شرح شغل افراد این گونه وظایف پیش‌بینی نشده است؛
- تکرار این رفتار در بلندمدت منجر به افزایش کارایی و اثربخشی می‌شود؛
- وجود این نوع رفتار منجر به ایجاد جو مثبت سازمانی و اقدامات نوع‌دوستانه می‌شود؛
- این رفتار منشأ درونی دارد و پاداش‌های درونی نیز برای افراد حاصل می‌کند؛
- در صورت عدم‌انجام این رفتار، فرد از طرف سازمان تنبیه نمی‌شود؛
- این رفتارها به منظور حمایت از منابع سازمانی (انسانی و مالی) صورت می‌گیرند.

## ۲-۳- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

با وجود توجه فراوان به موضوع رفتار شهروندی سازمانی، بین صاحب‌نظران در مورد ابعاد این مفهوم اجماع نظر کاملی وجود ندارد. پژوهش‌های اولیه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، نوع‌دوستی و تابعیت کلی از سازمان را به عنوان دو نوع رفتار سودآور برای سازمان، تعریف می‌کند [۵]. مدل سه فاکتوری از رفتار شهروندی در پژوهش‌های بورمن و همکاران ارائه شد. در این مدل رفتار شهروندی از سه بعد عملکرد شهروندی میان فردی، عملکرد شهروندی سازمانی و عملکرد شهروندی شغلی تشکیل می‌گردد [۱۰]. در پژوهش‌های مختلف درباره‌ی بروز رفتارهای شهروندی بیش از ۳۰ نوع رفتار شهروندی شناسایی شده است. ابعاد مختلف رفتار شهروندی، بررسی‌شده در مقالات مختلف، شامل رفتارهای کمکی، اجابت سازمانی، جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، آداب اجتماعی و توسعه خود می‌باشد [۱۱]. با این حال، ابعادی که بیشترین توجه را میان محققان به خود کسب کرده‌اند، بر مبنای نظریه پودساکف در زمینه رفتارهای شهروندی هستند که به‌عنوان میانی تئوریک برای این تحقیق و طراحی سؤالات پرسشنامه نیز در نظر گرفته شده‌اند و عبارت‌اند از :

۱- نوع‌دوستی: کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف را نوع‌دوستی

- می‌گویند؛ مانند کارکنانی که به افراد تازه‌وارد یا کم‌مهارت کمک می‌کنند.
- ۲- **وجدان کاری:** به رفتارهایی اختیاری گفته می‌شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌رود؛ مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سر کار می‌ماند یا کارمندی که وقت زیادی برای استراحت صرف نمی‌کند.
- ۳- **ادب و ملاحظه:** تلاش کارکنان برای جلوگیری از مشکلات و تنش‌های کاری در رابطه با دیگران، نشانه این بعد رفتاری.
- ۴- **روحیه جوانمردی:** نشان‌دادن تحمل و گذشت در شرایط غیرایده‌آل سازمان، بدون شکایت کردن، به معنی داشتن روحیه جوانمردی است.
- ۵- **فضیلت مدنی:** تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و ارائه تصویری مناسب از سازمان فضیلت مدنی است [۵].

#### ۲-۴- عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی

پودساکف و همکارانش معتقدند که بررسی عوامل پیش‌بینی‌کننده در بروز رفتارهای شهروندی یکی از زمینه‌های تحقیقاتی مهم در عرصه رفتار سازمانی است. صاحب‌نظران این عرصه معتقدند که باید مجموعه‌ای از شرایط در داخل سازمان و درون افراد مهیا باشد تا امکان بروز چنین رفتارهایی از سوی کارکنان را فراهم آورد.

#### ۲-۴-۱- ویژگی‌های فردی

مطالعات اولیه پیرامون رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که رضایت شغلی باعث ایجاد یک جو تأثیرگذار مثبت در سازمان می‌شود که با بروز رفتارهای اجتماعی‌گرا و مشارکتی در ارتباط است؛ به عبارت دیگر، حاکم‌بودن جو رضایت شغلی باعث افزایش احساس دلبستگی و علاقه به سازمان در افراد می‌شود که این امر منجر به بروز این‌گونه رفتارها خواهد شد. صاحب‌نظران معتقدند وجود رابطه قوی میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی به این دلیل است که کارکنان سازمان در مقابل امکانات سازمان و در پاسخ به شرایطی که سازمان برای آن‌ها فراهم کرده است، رفتارهای شهروندی از خود بروز می‌دهند [۶]. اسمیت و همکارانش در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که سطح سواد کارکنان از طریق رضایت شغلی آن‌ها بر بروز رفتارهای شهروندی اثر می‌گذارد [۱۲]. همچنین پوفر در مطالعاتی درباره ویژگی‌های

شخصیتی افراد و رابطه آن‌ها با بروز رفتارهای شهروندی به این نتیجه رسید که میان رفتارهای مشارکتی و نیاز به کسب موفقیت رابطه مثبت و معناداری برقرار است [۱۳].

در ادامه، تحقیقات بر روی ویژگی‌های فردی و بروز رفتارهای شهروندی، رابطه میان ادراک کارکنان با بروز رفتارهای شهروندی مورد بررسی قرار گرفت که نتایج حاکی از ارتباط مستقیم میان این دو متغیر می‌باشد. به‌طور کلی ثابت شده است که میان ویژگی‌های فردی و بروز رفتارهای شهروندی رابطه معناداری برقرار است. تعدادی از این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: رضایت شغلی، خلق و خوی مثبت، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، ارزش‌های جمع‌گرایانه و اجتماعی و ویژگی‌های شخصیتی. بنابراین بررسی این قبیل ویژگی‌ها در کارکنان یک سازمان، به مدیریت برای درک بهتر رفتارهای مشارکتی کمک می‌کند [۶].

#### ۲-۴-۲- ویژگی‌های سازمانی

باید اشاره کرد که تحقیقات بسیاری درباره ویژگی‌های سازمانی و بروز رفتارهای شهروندی انجام شده است. بر اساس مطالعات اسمیت و همکارانش، همبستگی مثبت و معناداری میان رفتارهای حمایتی رهبر در سازمان و بروز رفتارهای شهروندی یافت شده است [۱۲]. در مطالعه انجام شده توسط کونوسکی ثابت شد که ادراک کارکنان از وجود عدالت در محیط کار با بروز رفتارهای شهروندی در سازمان ارتباط دارد [۱۴]. در مطالعه دیگری که توسط پیرسی و همکارانش بر روی کارکنان فروش یک شرکت بازرگانی انجام شد، نشان داد که هر قدر حمایت‌های سازمان از کارکنان بالاتر باشد، میزان بروز رفتارهای شهروندی در میان کارکنان افزایش خواهد یافت و این در حالی است که بروز این‌گونه رفتارها به دلیل تأثیری که بر عملکرد آن‌ها سازمان در انجام نقش‌ها و وظایف رسمی آن‌ها دارد، باعث بهبود عملکرد کلی سازمان خواهد شد [۱۵]. در سایر تحقیقات انجام شده در این زمینه، عواملی مانند سن کارکنان، تعهد سازمانی، هویت سازمانی و سبک رهبری به عنوان پیش‌شرط‌های تأثیرگذار بر بروز رفتارهای شهروندی در سازمان به چشم می‌خورد.

#### ۲-۵- خودسودمندی سازمانی

پرداختن به مفاهیمی همچون عزت نفس، خودسودمندی و توفیق‌گرایی حداقل از دو نظر قابل

توجه است؛ نخست آنکه این مفاهیم ارزشی تربیتی دارند و هریک به عنوان بخش مهمی از اهداف تربیتی در هر نظام سازمانی باید مورد توجه قرار گیرند؛ دوم آنکه مؤثر بودن و کارایی کارکنان در هر یک از نقش‌هایی که بر عهده خواهند گرفت، به رشد و توسعه هریک از ابعاد یادشده بستگی دارد. خودسودمندی به عنوان شاخه‌ای فرعی و اختصاصی از عزت‌نفس، مفهومی است قابل‌تأمل که از یک‌سو به تجربیات گذشته مربوط می‌شود و از سوی دیگر به وظایف آینده فرد [۱۶].

آلبرت بندورا معتقد است که خودسودمندی که متغیری مهم در ایجاد احساس کفایت و شایستگی و در نتیجه عزت‌نفس است خود متأثر از عوامل و متغیرهای دیگری است، که یکی از مهم‌ترین آن‌ها کسب تجربیات موفق در گذشته است. همچنین از بازخوردهایی که فرد در ارتباط با انجام وظایف خود دریافت می‌کند، به عنوان عامل مهم دیگری در افزایش احساس خودسودمندی یاد کرده است [۱۷]. خودسودمندی بیان می‌کند یک فرد چقدر به توانایی‌های خود متکی است و اظهار می‌کند که «من می‌توانم». افراد ممکن است توانا باشند، ولی خودسودمند نباشند، یعنی احساسشان نسبت به توانایی‌های خود نمی‌تواند باعث به‌کارگیری و استفاده از آن‌ها شود [۱۸]. بندورا در مدل خود چهار منبع را به عنوان راه‌های توسعه خودسودمندی بیان می‌کند [۱۹]: ۱. تجربیات ارزنده گذشته (مخصوصاً این حس زمانی قوی است که تجربه‌های موفق همراه با کار سخت به دست آید)؛ ۲. الگوهای رفتار (هرچه الگو به واقعیت نزدیک‌تر باشد بهتر است، مخصوصاً برای کسانی که تجربه کم و نامرتبیتی دارند)؛ ۳. تشویق از سوی دیگران (اطلاعات مفید و بازخورد مثبتی که از دیگران داده می‌شود، برای پرکردن شکاف یا شناخت بیشتر است) و ۴. شرایط فیزیکی و روانی فرد.

خودسودمندی مفهوم مهم و کلیدی در نظریه شناختی اجتماعی بندورا به شمار می‌آید و به معنای ادراک فرد از توانایی‌های خود در انجام یک فعالیت، ایجاد یک پیامد و مقابله و کنترل یک موقعیت است. بر اساس این نظریه فرد نه بر اساس مهارت‌هایش، خود بلکه بر اساس قضاوت خود نسبت به کارایی و اثرمندی خود برای انجام یک سری از فعالیت‌ها، مقابله مؤثر به موقعیت‌های دشوار و دسترسی با اهداف مطلوب اقدام می‌کند. در این نظریه همه فرایندهای روان‌شناختی و رفتاری از طریق حس خودسودمندی و تسلط شخصی صورت می‌گیرد. به عقیده بندورا افراد منابع اطلاعاتی متفاوت را در رابطه با توانمندی خودپردازش نموده و سپس





مطابق با آن، رفتارها و کوشش‌های خود را تنظیم می‌کنند. نظریه خودسودمندی بندروا بیان می‌کند که قضاوت فرد در کارآمدی و کفایت خود برای اجرای موفقیت‌آمیز اعمالی است که برای رسیدن به پیامدهای مطلوب نیاز است، و واسطه‌ای برای شرکت در آن اعمال می‌باشد. ادراک و باور توانمندی خود، نقش مهمی برای انجام عمل هر رفتار دارد [۱۷]. مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد عواملی از قبیل فرهنگ جامعه، فرهنگ خانواده، سطح دارایی‌های خانواده، سطح تحصیلات و وراثت از جمله ویژگی‌های شناسایی‌شده مؤثر بر احساس خودسودمندی در افراد می‌باشند. همچنین در ارزیابی میزان خودسودمندی در افراد، ویژگی‌های شخصیتی می‌تواند به‌عنوان عاملی مهم نمایان شود [۱۸].

## ۲-۶- فرضیات پژوهش

### ۲-۶-۱- فرضیه اصلی

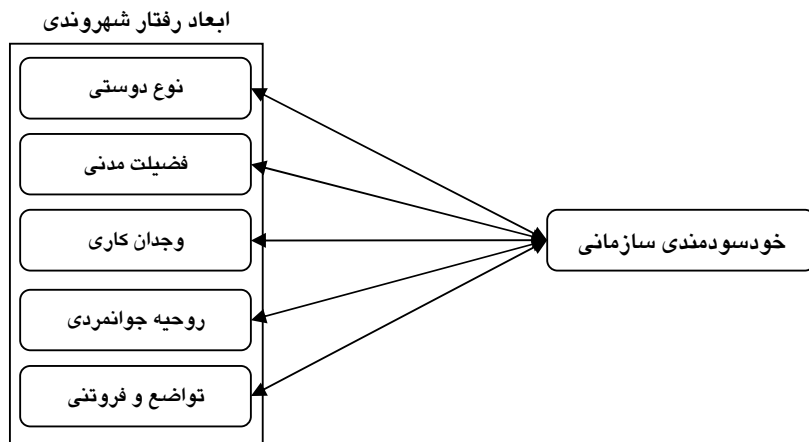
- خودسودمندی با بروز رفتارهای شهروندی رابطه مستقیم معنادار دارد.

### ۲-۶-۲- فرضیات فرعی

- خودسودمندی با نوع‌دوستی کارکنان رابطه مستقیم معنادار دارد.
- خودسودمندی با تواضع و فروتنی کارکنان رابطه مستقیم معنادار دارد.
- خودسودمندی با روحیه جوانمردی کارکنان رابطه مستقیم معنادار دارد.
- خودسودمندی با وجدان کاری کارکنان رابطه مستقیم معنادار دارد.
- خودسودمندی با فضیلت مدنی کارکنان رابطه مستقیم معنادار دارد.

## ۲-۷- مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مبنای نظری ارائه شده در این فصل از تحقیق و به منظور بررسی رابطه مستقیم خودسودمندی سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان مدیریت فرهنگی وزارت علوم، مدل ارائه شده ذیل مورد بررسی قرار خواهد گرفت.



شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق

در مدل مذکور، ابعاد رفتار شهروندی، طبق سازه پیشنهادی توسط ارگان در سال ۱۹۹۸ مفهوم‌سازی شده است. همچنین، در ارتباط با روابط مفروض در مدل پژوهش می‌توان به تحقیقات انجام‌شده توسط کمار و راج در سال ۲۰۰۹، دوسالت در سال ۲۰۰۶ و پنتر و همکاران در سال ۱۹۹۷ اشاره نمود.

### ۳- روش‌شناسی تحقیق

#### ۳-۱- نوع تحقیق

از آنجاکه این تحقیق با هدف برخورداری از نتایج یافته‌ها برای حل مسائل موجود بکار می‌رود، به‌دنبال پاسخ‌دادن به یک مسئله یا مشکل علمی است؛ لذا نوع تحقیق کاربردی است، و چون این مطالعه به دنبال به‌دست آوردن اطلاعاتی درباره دیدگاه و نظرات افراد مختلف است، ماهیتی پیمایشی دارد.

#### ۳-۲- جامعه آماری

جامعه آماری مورد نظر متشکل از همه اعضای واقعی یا فرضی است که پژوهشگر علاقه‌مند به

تعمیم یافته‌های پژوهش به آن‌ها است. جامعه آماری موردنظر این پژوهش همه کارکنان مدیریت فرهنگی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در زمان این تحقیق (۳۰ نفر) است.

### ۳-۳- نمونه آماری

این مطالعه دریک جامعه آماری با تعداد ۳۰ نفر انجام می‌شود و از آنجاکه برای تحلیل‌های آماری نرمال حداقل ۳۰ نفر نیاز است، تصمیم بر آن شد تا نمونه‌گیری از جامعه صورت نگیرد و داده‌های موردنیاز به روش سرشماری از همه افراد جامعه گردآوری شوند.

### ۳-۴- روش گردآوری داده‌ها

برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز این تحقیق و برای اندازه‌گیری متغیرهای مدل، از روش پرسشنامه استفاده شده است. بخش اول پرسشنامه شامل متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی است که شامل ۲۰ گویه در قالب ۵ بعد، نوع‌دوستی، تواضع و فروتنی، روحیه جوانمردی، وجدان کاری و فضیلت مدنی می‌باشد و به‌وسیله مقیاس ۷ امتیازی لیکرت اندازه‌گیری شده است. این قسمت از پرسشنامه از مطالعات پودساکف و همکارانش تهیه شد که توسط بل و منگوک نیز در سال ۲۰۰۲ در شرکت بیمه، مورد استفاده قرار گرفته است. بخش دوم پرسشنامه حاوی متغیر، خودسودمندی است که شامل ۱۴ گویه می‌باشد و به‌وسیله مقیاس ۷ امتیازی لیکرت اندازه‌گیری شده است. این قسمت از پرسشنامه بر اساس مطالعات بندورا در ارتباط با نظریه اجتماعی شناختی طراحی شده است. بخش پایانی پرسشنامه نیز مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی شامل سن، جنسیت، وضعیت تاهل، تحصیلات و بخش آزاد است.

### ۳-۵- قابلیت اعتماد و اعتبار ابزار تحقیق

#### ۳-۵-۱- روایی (اعتبار)

برای تعیین روایی صوری و محتوایی از متخصصان مدیریتی کمک گرفته شده است. در این زمینه ۱۰ فرم پرسشنامه برای استادان و اندیشمندان متخصص در این زمینه ارسال شد و پس از جمع‌آوری نظرات آنها، اصلاحات لازم در پرسشنامه صورت گرفت.

### ۳-۵-۲- پایایی (اعتماد)

برای محاسبه ضریب پایایی پرسشنامه و اطمینان از هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری تحقیق از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد، که نتایج آن در جدول شماره ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱ نتایج پایایی پرسشنامه

متغیر (سازه مکنون)	شاخص	تعداد سؤال (گویه)	آلفای کرونباخ
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۴	۰/۸۹۳
	تواضع و فروتنی	۴	۰/۶۵۷
	روحیه جوانمردی	۴	۰/۷۰۸
	وجدان کاری و وظیفه‌شناسی	۴	۰/۷۹۶
	فضیلت مدنی	۴	۰/۷۹۰
پایایی کل رفتار شهروندی سازمانی		۲۰	۰/۸۹۰
خودسودمندی سازمانی		۱۴	۰/۹۰۴

چنانکه که مشاهده می‌شود، همه شاخص‌ها نمره قبولی گرفتند (بالاتر از ۰/۶ هستند) و این به منزله پایا بودن پرسشنامه این تحقیق است.

### ۳-۶- شیوه تحلیل داده‌ها و روش‌های آماری

در این تحقیق، داده‌ها پس از جمع‌آوری، طبقه‌بندی و امتیازبندی شدند و سپس به وسیله نرم‌افزار SPSS18 مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل این تحقیق در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی (شامل محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و آزمون معنی‌دار بودن ضریب با استفاده از آزمون T یک‌طرفه و با احتمال ۰/۹۵) است.

#### ۴- یافته‌های پژوهش

نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش در دو بخش سیمای آزمودنی‌ها و آمار استنباطی ارائه شد.

#### ۴-۱- سیمای آزمودنی‌ها

جدول ۲ نتایج آمار توصیفی خودسودمندی و رفتار شهروندی

رفتار شهروندی سازمانی						خودسودمندی	ویژگی‌ها
کل رفتار شهروندی سازمانی	فضیلت مدنی	وجدان کاری	روحیه جوانمردی	تواضع و فروتنی	نوع دوستی		
۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	تعداد
۴/۲۰۳۳	۴/۳۸۳۳	۴/۱۵۸۳	۳/۹۵۸۳	۴/۵۸۳۳	۳/۹۳۳۳	۵/۷۷۶۲	میانگین
۴/۴۲۵۰	۴/۵	۴/۵	۴	۴/۷۵	۴/۲۵	۵/۷۸۵۷	میانه
۲/۴	۳/۷۵	۵/۲۵	۴/۲۵	۳/۷۵	۵/۲۵	۵/۵۷	مد و نما
۰/۸۵۷۸	۱/۲۲۶۰	۱/۲۳۴۳	۱/۰۵۰۶	۱/۰۲۸۷	۱/۲۸۳۰۷	۰/۷۹۰۶۸	انحراف از استاندارد
۰/۷۳۶	۱/۵۰۳	۱/۵۲۴	۱/۱۰۴	۱/۰۷۹	۱/۶۴۶	۰/۶۲۵	واریانس
۲/۴	۱	۱/۵	۲/۲۵	۱/۷۵	۱	۴/۳۱	ماکزیمم
۵/۶۵	۶/۲۵	۶	۶	۶/۲۵	۵/۷۵	۶/۸۶	مینیمم
۱۲۶/۱	۱۳۱/۵	۱۲۴/۷۵	۱۱۸/۷۵	۱۳۷/۵	۱۱۸	۱۷۳/۲۹	جمع

نتایج آمار توصیفی همچنین نشان می‌دهد که ۵۰ درصد مجموعه کارکنان را آقایان و ۵۰ درصد را خانم‌ها تشکیل می‌دهند و این در حالی است که ۲۲/۳ درصد در گروه سنی ۱۸ تا ۲۴، ۵۶/۷ درصد در گروه سنی ۲۵ تا ۳۴ سال و ۲۰ درصد در گروه سنی ۳۵ تا ۴۴ سال قرار دارند. و ۸۳/۳ درصد از کارکنان لیسانس، ۱۳/۳ درصد مدرک فوق‌لیسانس و ۳/۳ درصد مدرک دکتری دارند. ۳۰ درصد از کارکنان مجرد و ۷۰ درصد از آنان متأهل می‌باشند.

#### ۴-۲- آمار استنباطی

به منظور برارزش ساختاری مدل، پارامترهای مربوط به مدل در سطح معناداری ۰/۰۵ آزمون

شد. برای این منظور هریک از فرضیه‌ها توسط آزمون T یک‌طرفه بررسی و مقادیر آماره آزمون به‌دست‌آمده با عدد ۷/۱ که مقدار بحرانی آزمون این تحقیق است، مقایسه شد (جدول شماره ۳).

جدول ۳ نتایج ارتباط میان متغیرها

آماره آزمون کمیت T	ضریب همبستگی	رابطه
۲/۳۰۴	۰/۳۹۹	خودسودمندی با بروز رفتار شهروندی
۲/۳۷۲	۰/۴۰۹	خودسودمندی با نوع دوستی
۲/۴۵۵	۰/۴۲۱	خودسودمندی با تواضع و فروتنی
۱/۷۳	۰/۳۱۱	خودسودمندی با روحیه جوانمردی
۲/۵۸۹	۰/۴۳۹	خودسودمندی با وجدان کاری
۲/۹۱۳	۰/۴۸۲	خودسودمندی با فضیلت مدنی

با توجه به نتایج ارائه‌شده در جدول ۳ مشاهده می‌شود که تمامی آماره‌های آزمون‌ها بیشتر از مقدار بحرانی ۷/۱ می‌باشد؛ از این رو میان خودسودمندی کارکنان با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، ارتباط مستقیم معناداری (با احتمال ۹۵ درصد) وجود دارد.

## ۵- جمع‌بندی و پیشنهادات

یکی از مهم‌ترین و آسان‌ترین راه‌های ایجاد ارزش برای ارباب رجوعان در سازمان‌های دولتی استفاده از تعاملات بین آن‌ها و کارکنان خط‌مقدم سازمان‌ها است. در این راستا درک رفتارهای کارکنان خط‌مقدم سازمان‌ها به هنگام ارائه خدمات به مشتریان و فراهم‌نمودن چارچوبی برای در نظر گرفتن آن‌ها در وظایف مدیریت منابع انسانی باعث ارتقا عملکردی و سازمانی خواهد شد. ثابت شده است که این چارچوب می‌تواند توسط رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه شود. از طرفی نظریه خودسودمندی بیان می‌کند که تمام تغییرات روان‌شناختی و رفتاری از طریق باور فرد درباره توانایی‌های خود عمل می‌کنند. باور به خودسودمندی اساس و پایه رفتار انسان است و زندگی افراد توسط باور به خودسودمندی شخصی هدایت می‌شود. بنابراین با توجه به اهمیت فراوان رفتارهای شهروندی و نقش آن در کاهش ضایعات،



بهبود عملکرد و بهره‌وری در سازمان، خودسودمندی به عنوان عاملی تأثیرگذار بر این متغیر محسوب می‌شود و می‌تواند ابزاری مفید برای مدیران در جهت افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی باشد.

در این پژوهش به اثبات رساندیم خودسودمندی کارکنان بروز رفتارهای شهروندی و با تمامی ابعاد رفتار شهروندی مورد مطالعه از ارتباط مستقیم و معناداری دارد. این امر می‌تواند به عنوان یکی از عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی به ادبیات رفتارهای شهروندی اضافه شود.

## ۶- پیشنهادات تحقیق

- سازمان باید به خودسودمندی به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی درکنار سایر عوامل مانند رضایت شغلی، هویت سازمانی، تعهد سازمانی، سبک رهبری و ساختارها سازمانی مناسب، توجه کند.
- سازمان‌ها می‌توانند با ارائه الگوها و نمادهای مناسب خودسودمند، سبب تقویت احساس خودسودمندی در کارکنان خود شوند و از این طریق باعث افزایش بروز رفتارهای شهروندی در سازمان شوند.
- تأکیدها و تشویق‌های خارجی از فرد در سازمان می‌تواند سبب افزایش احساس خودسودمندی افراد در سازمان شود.
- ارائه بازخورد عملکرد به کارکنان، تصحیح قضاوت‌های کارکنان از توانمندی‌های خود، تشویق خلاقیت و بروز استعدادها بالقوه کارکنان می‌تواند سبب افزایش خودسودمندی آن‌ها شود.
- توجه مدیریت در اعمال این گونه رفتارها در طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد سیستم، پاداش، طراحی شغل و ... می‌تواند سبب تقویت رفتارهای شهروندی افراد در سازمان شود.
- مدیریت می‌تواند با ایجاد بستر مناسب برای حفظ سلامت فیزیکی و روانی پرسنل سازمان، منجر به تقویت خودسودمندی در افراد شود و احتمال بروز رفتارهای شهروندی را افزایش دهد.
- با سنجش میزان خودسودمندی متقاضیان استخدام در مراحل کارمندیابی و گزینش، افرادی که از میزان خودسودمندی بالایی برخوردار هستند به استخدام سازمان درمی‌آیند.

## ۷- منابع

- [۱] مقیمی، سیدمحمد، رفتار شهروندی سازمان از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، س ۳، ش ۱۱: ۱۹-۴۸، ۱۳۸۴.
- [۲] زارعی متین، حسن، غلامرضا جندقی، ناصر توره، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، س ۴، ش ۱۲: ۳۱-۶۳، ۱۳۸۵.
- [3] Hui, C., Law, K.S. & Chen, z. x.; "A Structural Equation of the Effects of Negative Affectivity, leader-Member Exchange, and Perceived Job Mobility on in-Role and Extra- Role Performance", Journal of Organizational Behavior and Decision Processes, NO.77, pp 3-21, 1999.
- [4] Morrison, E.W.; "Organizational Citizenship Behavior as a Critical Link between HRM Practices and Service Quality Human Resource Management", NO.35, pp 493-512, 1996.
- [5] Podsakoff, P.M., Mackenzie, s.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G.; "Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical lit Literature and Suggestions for Future Research", Journal of Management, NO.14, pp 20-39, 2000.
- [6] Organ, D.w.; "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome", Lexington, MA:Lexington Book, pp 253-262, 1998.
- [۷] نوری، علی، و حبیب‌اله دعائی، بررسی تأثیر هویت سازمانی بر بروز رفتار شهروندی، ارائه شده در اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ۱۳۸۷.
- [8] Mackenzie, S.B., Podsakoff, P.M. & Ahearne, M.9.; "Some Possible Antecedents and Consequences of in-Role and Extra-Role Sale Person Performance", Journal of Marketing, NO.62, pp 69-86, 1998.
- [9] Beinstock, c.c., Demoranville, C.W. & Smith, R. K.; "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality", Journal of Service Marketing, NO.17, pp 357-378, 2003.



- [10] Becton, j., William, F.; "Evaluating and Rewarding OCB's Employee Relations", NO.30, pp 494- 514, 2007.
- [11] Kernodle, Thomas.; "Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior", Journal of Educational Management, NO.20, pp 515-528, 2007.
- [12] Smith, C.A., Organ, D.w. & Near, J.p.; "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents", Journal of Applied Psychology, NO.8, pp 653-663, 1983.
- [13] Puffer, S.M.; "Prosocial Behavior, Noncompliant Behavior, and Work Performance among Commission Sales People", Journal of Applied Psychology, NO.72, pp 615-621, 1987.
- [14] Konovsky, N.F. & Pugh, S.D.; "Citizenship Behavior and Social Exchange", Academy of Management Journal, NO.37, pp 656-669, 1994.
- [15] Piercy, N.F., Cravens, D.w. & Lane, N.; "Driving Organizational Citizenship Behavior and Sale Person in- Role Behavior Performance", Academy of Marketing Science, NO.34, pp 244-262, 2006.
- [۱۶] تجاری، فرشاد، ارتباط احساس خودسودمندی کارکنان و اضطراب رقابتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه رازی کرمانشاه، ۱۳۷۰.
- [17] Bandura, A.L.; "Self- efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change", Psychological Review, NO.84, pp 191- 215, 2005.
- [18] Gist, M. E. & Mitchell, T. R.; "Self- Efficacy: A Theoretical Analysis of Determinates and Malleability", Academy of Management Review, NO.17, pp 183- 211, 2008.
- [19] Luthans, F.; "Positive Organizational Behavior: Developing and Mmanaging Psychological Strengths". Academy of Management Executive, No.16, pp 1, 2002.