

طراحی و تبیین مدل مفهومی شهروندگرایی سازمانی
(مورد مطالعه: شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق)
داوود شفیعی پور^۱، سعید عابسی^۲، رضا رسولی^۳، مجتبی رفیعی^۴
تاریخ دریافت: ۹۲/۱۰/۹ تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۲/۲۴

چکیده

توجه یک‌سویه و صرف به مسائل ساختاری و تشکیلاتی سازمان‌ها، موجب غفلت از محتوای آنها و توجه به مسائل نرم مدیریتی (از جمله شهروندگرایی سازمانی)، در حکم صیقل دادن به چرخ‌های حرکت ماشین سازمان است. در این پژوهش، پس از بررسی مفهوم شهروندگرایی سازمانی و تبیین عوامل تأثیرگذار بر آن (با استفاده از تکنیک دلفی)، به مدل‌سازی مفهومی شهروندگرایی سازمانی در شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق (با استفاده از روش معادلات ساختاری) خواهیم پرداخت.

پژوهش حاضر، پژوهشی است کاربردی، اکتشافی، توصیفی - همبستگی و پیمایشی با رویکرد ترکیبی روش تحقیق کمی و کیفی. برای تعیین روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها در این پژوهش، از روش‌های روایی محتوایی، تحلیل عاملی و آلفای کرونباخ استفاده شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از روابط مثبت، قوی، مستقیم و غیر مستقیم بین عوامل و ویژگی‌های شخصیتی، رفتاری و زمینه‌ای و روابط منفی، قوی، مستقیم و غیر مستقیم بین عوامل ساختاری و شهروندگرایی سازمانی است.

واژگان کلیدی:

شهروندگرایی سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، تکنیک دلفی، مدل‌سازی معادلات ساختاری، شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران و نویسنده مسئول. d.shafieepur@yazdpnu.ac.ir

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه های پیام نور، تهران، ایران

۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه های پیام نور، تهران، ایران

۴. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه های پیام نور، تهران، ایران

مقدمه

در دهه اخیر، بررسی رفتار افراد در محیط کار، توجه محققان را بیش از پیش به خود جلب کرده است. سازمان‌ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. در این راستا، تفاوت همکاری اجباری با همکاری داوطلبانه، از اهمیتی فوق‌العاده برخوردار است. در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در راستای مقررات، قوانین و استانداردهای تعیین‌شده سازمانی و صرفاً در حد رعایت الزامات قانونی انجام می‌دهد؛ در حالی که در همکاری داوطلبانه، فرد تمام کوشش، انرژی و بصیرت خود را صرف تحقق منافع سازمانی و شکوفایی توانایی‌های شخصی می‌کند. در ادبیات نوین مدیریت، به انجام خودجوش و آگاهانه وظایف فراسازمانی توسط کارکنان، «رفتار شهروندی سازمانی»^۱ گفته می‌شود. (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵: ۳۶)

امروزه سازمان‌ها به شدت نیازمند رفتار شهروندی سازمانی و کارکنانی‌اند متمایل به حرکت در فراسوی الزامات رسمی شغل (موریسون، ۲، ۱۹۹۴: ۱۵۵۲). امروزه شهروندگرایی و رفتارهای فراتر از نقش، مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفته و غفلت از آنها در ارزیابی عملکرد کارکنان پذیرفتنی نیست. (قلی‌پور و حسینی کاخکی، ۱۳۸۶: ۱۱۹)

شهروندگرایی در سازمان به سه دلیل از اهمیت زیادی برخوردار است؛ زیرا:

شهروندگرایی می‌تواند تعارضات ناشی از ابهام در انتظارات شغل را به حداقل برساند.

شهروندگرایی می‌تواند با تأکید بر رفتارهای فراشغلی، هزینه تخصیص منابع را کاهش دهد.

شهروندگرایی به مدیران فرصت می‌دهد تا درک عمیق‌تری از متغیرهای شغلی و سازمانی داشته باشند. (اوپلاتکا، ۳، ۲۰۰۹: ۳۷۸)

امروزه، ارزش‌هایی نظیر: کارایی، کنترل و سودآوری به تنهایی برای هدایت سازمان‌ها به سوی آینده‌ای پایدار کافی

نیستند و سازمان‌ها در پی کسب ارزش‌هایی والاترند؛ ارزش‌هایی نظیر: ادب، نزاکت، گذشت، وفاداری، اطاعت و شهروندگرایی سازمانی. به زعم مانز و همکاران،^۴ شهروندگرایی می‌تواند به سازمان‌ها در رسیدن به نتایج ارزشمند و ماورای موفقیت‌های مالی، کمک کند. (مانز و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۴۱)

امروزه شهروندگرایی سازمانی به عنوان یکی از مهم‌ترین اجزای زیرساخت‌های مدیریتی، مورد توجه و تأکید فراوان قرار گرفته و از آنجا که افزایش و بهبود اثربخشی سازمان، همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های اصلی مدیران است (فانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۹)، لذا شناخت شهروندگرایی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند گامی بزرگ در این مسیر به شمار آید.

شناسایی فرد و گروه‌هایی از کارکنان که دارای بهترین عملکرد باشند، مسئله جدیدی است که ذهن مدیران امروزی را بیش از پیش به خود مشغول ساخته است. اکثر مدیران برای حل این مسئله در صدد پیاده‌سازی اجزای شهروندگرایی سازمانی در بین کارکنان خود می‌باشند (جونگ و هونگ،^۵ ۲۰۰۸: ۷۹۶). در این پژوهش در صدد هستیم با پاسخگویی به سؤالات ذیل، به پیاده‌سازی اجزای شهروندگرایی سازمانی در شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق پردازیم.

۱. شاخص‌ها و فاکتورهای اصلی تأثیرگذار بر شهروندگرایی سازمانی کدامند؟

۲. ارتباط بین آنها به چه صورت است؟

۳. مدل مفهومی شهروندگرایی سازمانی در شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق به چه صورت است؟

۴. شدت، نوع رابطه و اثرات بین متغیرهای مدل در این شرکت چگونه است؟

البته مدیران ارشد شرکت، انتظار دارند تا با پاسخگویی به سؤالات مذکور و پیاده‌سازی اجزای مدل، میزان اثربخشی و بهره‌وری سازمان خود را افزایش دهند.

1. Organizational Citizenship Behavior
2. Morrison
3. Oplatka

مفهوم شهروندگرایی سازمانی

شهروندی در آثار و نوشته‌های فلسفی و سیاسی، ریشه‌ای تاریخی دارد. نرون و نورمن^۱ معتقدند: مفهوم شهروندی، نخستین بار برای ایجاد انسجام و روح جمعی میان افراد جامعه در علوم اجتماعی مطرح شده است (نرون و نورمن، ۲۰۰۸: ۱۷). آنتونی گیدنز، نظریه‌پرداز اجتماعی برجسته معاصر، معتقد است پدیده‌های مدرن، از جمله شهروندگرایی سازمانی، از یک ریشه تاریخی بلندمدت (از دولت‌شهر آتن در یونان باستان تا امپراتوری روم باستان و قرون وسطی در غرب) و یک ریشه تاریخی کوتاه‌مدت (از رنسانس تا عصر روشنگری در سده ۱۸ و دوران تاریخی معاصر در سده ۲۰) برخوردار است. (زارع، ۱۳۸۹: ۱۲۳)

برای درک صحیح مفهوم شهروندگرایی سازمانی باید با مفهوم رفتار شهروندی سازمانی آشنا شویم. امروزه شهروندان به عنوان اعضای شکل‌دهنده اجتماعات بشری، کانون توجه کسانی‌اند که می‌خواهند به نحوی در زندگی انسان‌ها نقش داشته باشند. امروزه از کارکنان به عنوان شهروندان سازمانی، رفتارهای خاصی انتظار می‌رود و این انتظار وجود دارد که رفتار آنها به گونه‌ای باشد که بیش از الزامات نقش و حتی فراتر از آن در خدمت اهداف سازمانی باشد. (توره، ۱۳۸۵: ۱۱)

به زعم ارگان^۲ (نقل از بیکتون و همکاران، ۲۰۰۸) رفتار شهروندی سازمانی، نوعی وضعیت مطلوب است؛ زیرا چنین رفتاری از یک سو منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش می‌دهد و از سوی دیگر، نیاز به مکانیزم‌های کنترل پرهزینه رسمی را کاهش می‌دهد (بیکتون و همکاران، ۲۰۰۸: ۵۰۱). رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم، توسط سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان تقویت نمی‌شود (آلیسیا، ۲۰۰۸: ۴۶). رفتار شهروندی سازمانی با وجود مفید بودن برای سازمان،

حتی بخشی از عناصر اصلی شغل نیز محسوب نمی‌شود (هوسام، ۲۰۰۸: ۷۴). رفتار شهروندی سازمانی اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمانی شکل می‌گیرد و ممکن است به طور مستقیم نیز منافع شخصی خاصی را به دنبال نداشته باشد. (اریک^۶ و همکاران، ۲۰۰۸: ۵۸)

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان منبع اجتماعی تعاملات رفتاری، مبتنی بر دریافت پاداش‌های اجتماعی است (آنگ^۷ و همکاران، ۲۰۰۳: ۵۷۰). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است فردی که به طور مستقیم پاداشی به دنبال نداشته، از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (کاسترو^۸ و همکاران، ۲۰۰۴: ۳۲). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری ذاتی، آگاهانه، داوطلبانه و فراتر از نقش‌های رسمی از پیش تعیین شده سازمانی است (کیم، ۲۰۰۶: ۷۲۹). رفتار شهروندی سازمانی، شامل کمک‌های غیررسمی و اختیاری کارکنان به سازمان است (ویگودا و آنگرت، ۲۰۰۹: ۱۲۵). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است شخصی که جزء نیازمندی‌های شغلی کارمند نبوده (رابینز و جادگ، ۲۰۰۷: ۷۹)، در عین حال باعث افزایش اثربخشی سازمانی (جونج و هونگ، ۲۰۰۸: ۷۹۴)، کارایی، نگهداری سیستم سازمانی (سلیمی و همراهی، ۱۳۹۴: ۳۸)، رضایت شغلی (پویا و بذرگری، ۱۳۹۲: ۳۹۹) و بهبود بهره‌وری، همبستگی و انسجام کاری می‌شود. (هودسون، ۲۰۰۲: ۷۴)

طرفداران مکاتب مختلف بر اساس مبانی فکری خود، انتظار بروز رفتارهای خاصی را از شهروندان خود دارند؛ در حالی که در فلسفه کلاسیک یونانی بر وفاداری و حمایت^{۱۳} به عنوان مهم‌ترین شکل رفتار شهروندی سازمانی تأکید می‌شود (فارح^{۱۴} و همکاران، ۲۰۰۴: ۲۴۶). اکثر پیشگامان بر سودمندی نوعدوستی و اطاعت سازمانی از رفتار شهروندی

5. Hossam

6. Eric

7. Ang

8. Castro

9. kim

10. Vigoda & Angert

11. Robbins & Judge

12. Hodson

13. Boosterism

14. Farh

1. Neron & Norman

2. Organ

3. Becton & et al

4. Alicia

سازمانی اتفاق نظر دارند. (کاتلین تول، ۲۰۰۶: ۹۹)

شهروندگرایی سازمانی، نهادینه سازی رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان است. شهروندگرایی سازمانی، تمایل و گرایش کارکنان به بروز رفتار شهروندی سازمانی و تشویق و ترغیب مدیران و همکاران به انجام دادن چنین رفتاری در سازمان است. شهروندگرایی سازمانی، تمایل و گرایش کارکنان به بروز رفتارهای یازده گانه شهروندی سازمانی به قرار ذیل است:

۱. وجدان
۲. مشارکت
۳. جوانمردی
۴. نعدوستی و آداب اجتماعی
۵. همکاری متقابل
۶. ادب و نزاکت
۷. توجه
۸. وفاداری
۹. حفاظت از منابع
۱۰. ابتکار عمل فردی و توسعه شخصی
۱۱. رفتار یاری دهنده.

اما برای پاسخ به این سؤال که چرا سازمان ها به دنبال شهروندگرایی سازمانی اند، باید به بررسی فرایند شکل گیری آن در سازمان پرداختیم. بنا به اظهار پاره و همکاران،^۲ تعیین اینکه چرا افراد درگیر شهروندگرایی سازمانی می شوند، توجه محققان زیادی را در رفتار سازمانی و روان شناسی به خود جلب کرده است و اکثر محققان بر پیش بینی کننده های فردی مانند رضایت شغلی (باتمن و ارگان، ۱۹۸۳)، تعهد سازمانی (اورالی و چاتمن، ۱۹۸۶)، ادراک عدالت (فولگر،^۳ ۱۹۹۳)، ادراک پرداخت های برابر (ارگان و کونووسکی، ۱۹۹۱) و نگرش های شغلی (ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱) تأکید می ورزند. (پاره^۴ و همکاران، ۲۰۰۵: ۵)

ضرورت شهروندگرایی سازمانی

در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می شدند که طبق شرح شغل از شاغل انتظار می رفت. ولی امروزه سازمان ها رفتارهایی فراتر از نقش های موظف را مد نظر قرار می دهند (عالمیان و همکاران، ۱۳۹۱)؛ درحالی که کامیابی سازمان ها در نیل به اهداف، از دغدغه های مستمر و همیشگی مدیران است. عوامل متنوعی وجود دارند که هر کدام به نوبه خود

می توانند نقشی در این کامیابی ها داشته باشند و تأکید اکثر پژوهشگران سازمان و مدیریت بر عوامل سخت افزاری است (که در واقع سهمی به سزا در عملکرد مدیریت نیز داشته است). در چند دهه اخیر، نگاه ارگانیک تری به پدیده های مدیریتی شکل گرفته و محققان به دنبال پدیده های نرمی اند که بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار باشد. شهروندگرایی سازمانی پدیده نرمی است که موجبات تسهیل تحقق اهداف سازمانی را فراهم می آورد. تحقیقات نشان می دهد اگر کارکنان به تعهدات خود مبنی بر شهروندان سازمانی عمل کنند، مطمئناً اثربخشی و کارایی سازمان افزایش خواهد یافت. (لین،^۵ ۲۰۰۸: ۲۴۶)

شهروندگرایی از دیدگاه سازمانی مطلوب است؛ زیرا چنین رفتاری نیاز به مکانیزم های کنترلی پرهزینه را کاهش می دهد (بکتون^۶ و همکاران، ۲۰۰۸: ۴۹۸). مکنزی و همکارانش^۷ بر این باورند که شهروندان خوب سازمانی از طریق ساده سازی وظایف، نگهداری و آزادسازی منابع، سازمان را توانمند می سازند (مکنزی و همکاران، ۲۰۰۱: ۳۹۹). پنگ و چپو^۸ معتقدند سازمان های شهروندگرا، جذاب ترین مکان برای مدیران و کارکنان برای کار کردن است. به نظر آنها، مدیران در این سازمان ها می توانند به راحتی با استعدادترین افراد را به سمت خود بکشانند. (پنگ و چپو، ۲۰۱۰: ۵۸۳)

به نظر رابینز،^۹ سازمان های موفق، کارکنانی دارند که فراتر از مسئولیت های رسمی شغل خود، عمل می کنند. به نظر وی، سازمان های موفق کارکنانی دارند که آزادانه وقت و انرژی خود را صرف موفقیت در مشاغل منصوب شده می کنند. کارهای ایثارگرایانه این کارکنان، کارهای وظیفه ای نیستند که آنها به انجام آن ملزم شده باشند، ولی انجام آنها به روان شدن عملکرد سازمانی کمک می کند. (رابینز، ۲۰۰۵: ۱۴۸)

بدیهی است سازمان ها نمی توانند بدون حضور شهروندان خوب سازمانی رشد و بقا داشته باشند (ارگان، ۲۰۰۵: ۴۶).

5. Lin
6. Becton
7. Machnezie etal
8. Peng & Chiu
9. Robbins

1. Kathleen Tool
2. Gye Pare & et al
3. Folger
4. Pare

پیشینه شهروندگرایی سازمانی

تا چند دهه اخیر، شهروندگرایی سازمانی با جامعه علمی سازمان و مدیریت تناسب چندانی نداشت و بیشتر مرتبط با حوزه‌های خدمات اجتماعی، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و حقوق بود. مدیران اجرایی، اندک توجهی به شهروندگرایی سازمانی نمی‌کردند، تا اینکه آنها با فشارهای اقتصادی و تقاضاهای متنوع ذی‌نفعان روبه‌رو شدند و فقدان ویژگی‌های سازمانی که کارکنان را به سمت شهروندانی مسئولیت‌پذیر، نועدوست، وفادار، جوانمرد، وظیفه‌شناس، تحمل‌پذیر و با وجدان فرا بخواند، در تحقیقات تجربی سازمانی احساس شد. (سلگمن^۶ و همکاران، ۲۰۰۰: ۷)

رفتار شهروندی سازمانی در دو دهه اخیر در پژوهش‌های مدیریتی مورد توجه زیادی قرار گرفته است. طی دو دهه گذشته، به منظور دستیابی به عوامل زمینه‌ساز بروز و ظهور رفتار شهروندی سازمانی، تحقیقات متعددی انجام شد و محققان در این مدت به دنبال شناسایی عوامل تقویت‌کننده رفتار شهروندی سازمانی بودند. البته بسیاری از محققان، به جای آنکه پاسخ‌های قاطعی به عوامل تقویت‌کننده رفتار شهروندی سازمانی ارائه دهند، به وسیله همبستگی‌های به وجود آمده بین عوامل تقویت‌کننده، سؤال‌های عمده دیگری را مطرح نمودند. (بارباتو^۷ و همکاران، ۲۰۰۱: ۲۰)

هرچند برخی اندیشمندان معتقدند ریشه‌های رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان به طور غیر مستقیم در نوشته‌های برخی از صاحب‌نظران متقدم مدیریت، مانند بارنارد و بلا^۸ مشاهده کرد؛ ولی برخی دیگر بر این اعتقادند که رفتار شهروندی سازمانی، ریشه در کارهای کاتز و کاهن^۹ دارد (کوهن و کول، ۲۰۰۴: ۳۶). بارنارد با طرح موضوع سازمان غیر رسمی، بلا با طرح موضوع مبادلات اجتماعی و کاتز و کاهن با طرح موضوع رفتارهای خودجوش و نوآور، زمینه‌های

کوهن و کول^۱، شهروندگرایی سازمانی را برای موفقیت و مایر و اسمیت^۲، برای بقای سازمان لازم دانسته‌اند. از آنجا که شهروندگرایی سازمانی، ارزشمند و کمیاب و تقلید آن مشکل و غیر قابل جایگزین است، لذا بسیاری از پژوهشگران (از جمله بارک و کولینز^۳) از آن به عنوان مزیت رقابتی یاد می‌کنند. به زعم بارک و کولینز، در تجارت پیچیده امروزین، تمایل و ظرفیت اعضای سازمان در ارائه کمک‌های مبتکرانه و فراتر از ملزومات حداقل، برای موفقیت و بقا، امری ضروری است. (بورتون، ۲۰۰۳: ۲۰)

شهروندگرایی برای سازمان‌ها ارزشمند است؛ زیرا موجب ارتقای سطح عملکرد سازمان و کسب مزیت رقابتی می‌شود؛ مزیت‌هایی نظیر:

۱. بهبود کارایی در استفاده از منابع و تخصیص آنها؛
۲. کاهش هزینه‌های حفظ و نگهداری کارکنان؛
۳. افزایش ثبات در عملکرد سازمان؛
۴. همکاری بهتر میان افراد گروه و بخش‌های وظیفه‌ای؛
۵. افزایش بهره‌وری همکاران و مدیران؛
۶. افزایش جذابیت‌های سازمانی برای کارکنان جدید؛
۷. افزایش ظرفیت سازمان در انطباق با تغییرات محیطی. (نتمایر^{۱۰} و همکاران، ۱۹۹۷: ۸۶)

امروزه کارکنان از سازمان‌های خود این انتظار را دارند که نسبت به پرورش و توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی حساس باشند. سازمان‌ها باید رفتار شهروندی سازمانی را با توجه به ویژگی فطری آن در انسان‌ها جدی بگیرند. با آغاز قرن بیست و یکم، سازمان‌ها گرایش بیشتری به سمت رفتار شهروندی سازمانی پیدا کرده‌اند. آنها تلاش کرده‌اند از طریق تأکید بر رفتار شهروندی سازمانی، خلأهای معنوی، اخلاقی و عاطفی کارکنان خود را برطرف سازند. این تأکید در مطالعات جدید سازمانی به چشم می‌خورد و باعث شده تا با مفهوم جدیدی به نام شهروندگرایی سازمانی روبه‌رو شویم.

6. Seligman
7. Barbuto
3. Blau
9. Katz & Kahn
10. Cohen & kol

1. Cohen & kol
2. Meyer & Smith
3. Burke & Collins
4. Burtone
5. Netemeyer

سطح تحلیل بر مبنای افراد حوزه شمول در سطح سازمانی است. کانون تحلیل در این پژوهش، شهروندگرایی سازمانی و واحد تحلیل، کارکنان شرکت سنگ آهن مرکزی ایران- بافق است. قلمرو زمانی پژوهش شش ماهه دوم سال ۹۲ و قلمرو مکانی آن، شرکت سنگ آهن مرکزی ایران- بافق و توابع آن است.

در این پژوهش از رویکرد ترکیبی روش‌های تحقیق کمی و کیفی استفاده شده است؛ بدین گونه که برای شناسایی شاخص‌ها و عوامل تأثیرگذار بر شهروندگرایی سازمانی از روش تحقیق کیفی دلفی و برای آزمون مدل از روش‌های تحقیق کمی استفاده شده است.

از آنجا که در این پژوهش، واقعیت شهروندگرایی سازمانی به صورت عینی و مشخص وجود دارد و ما از طریق سنجش شاخص‌های آن در پی کشف این واقعیتیم، لذا تحقیق حاضر از نظر فلسفی، از نوع اثبات‌گرایی است.

در این پژوهش برای تدوین ادبیات و مبانی نظری پژوهش، از روش مطالعات کتابخانه‌ای و برای استخراج فاکتورهای اصلی مدل مفهومی، از روش پرسشنامه‌ای استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش خودساخته و بر گرفته از نتایج تکنیک دلفی است. تکنیک دلفی، تکنیکی است برای رسیدن به اجماع گروهی از طریق یک سری از راندهای پرسشنامه‌ای با حفظ گمنامی پاسخ‌دهندگان و بازخورد نظرات. (گونایدین، ۲۰۰۶)

برای تعیین روایی و پایایی پرسشنامه‌ها در این پژوهش، از روش روایی محتوایی، تحلیل عاملی و آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جامعه آماری این پژوهش، کارکنان شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق و توابع آن (بالغ بر ۷۰۰۰ نفر) و روش نمونه‌گیری آن، تصادفی طبقه‌ای است. به دلیل عدم کارایی فرمول کوکران در تحقیقات چند متغیره و تحلیل عاملی، با در نظر گرفتن نظر اکثر دانشمندان (هومن، کاس و تیزلی، کامری، کرلینگر و پدهازور) حجم نمونه بالای ۱۰۰۰ نفر در نظر

تئوریک رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آوردند (رفعتی آلاشتی، ۱۳۸۷: ۲۰). از آن زمان تاکنون، تحقیقات گسترده‌ای در خصوص رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عدالت سازمانی (گرینبرگ^۱، ۲۰۰۴؛ کونووسکی و پوق^۲، ۱۹۹۷)، انگیزش (تانگ و ایبراهیم^۳، ۱۹۹۸)، استرس (کوهان^۴، ۱۹۹۷)، ترجیحات کاری (کاردونا^۵ و همکاران، ۲۰۰۳)، رضایت شغلی (اسمیت^۶ و همکاران، ۱۹۸۳؛ باتمن و ارگان^۷، ۱۹۸۳)، محیط سازمانی (وات و شافر^۸، ۲۰۰۵؛ دیلی^۹ و همکاران، ۲۰۰۸)، عملکرد کارکنان (نلسن و سندستروم^{۱۰}، ۲۰۰۲)، مشارکت (فارج و همکاران، ۲۰۰۴)، تعهد سازمانی (چیو و تسای^{۱۱}، ۲۰۰۷؛ اوریلی و گاتمن^{۱۲}، ۱۹۸۶) سبک رهبری (تراکنبرودت^{۱۳}، ۲۰۰۰؛ پودساکف^{۱۴} و همکاران، ۲۰۰۰)، شخصیت و شرایط روحی (ارگان و ریان^{۱۵}، ۱۹۹۵؛ هوسام، ۲۰۰۸) ویژگی‌های شغلی (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰) و..... به عمل آمده است؛ ولی تا کنون در خصوص طراحی و تبیین مدل مفهومی شهروندگرایی سازمانی پژوهشی صورت نگرفته و این خلا موجب شد تا به پژوهش در این خصوص بپردازیم.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر مبنای هدف، کاربردی و بر مبنای چگونگی گردآوری داده‌ها، اکتشافی، توصیفی-همبستگی و پیمایشی است.

1. Greenberg
- 2.. Konovsky & Pugh
3. Tang & Ibrahim
4. Kohan
5. Cardona
6. Smith
7. Bateman & Organ
8. Watt & Shaffer
9. Daily
10. Nielsen & Sundstrom
11. Chiu & Tsai
12. O'Reilly & Chatman
13. Truckenbrodt
14. Podsakoff
15. Organ & Ryan

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش، ۱۲۳۹ نفر (۹۸/۰ درصد) از نمونه مورد مطالعه را مردان و ۲۱ نفر (۱/۷ درصد) از آنها را زنان تشکیل می‌دهند. چهار نفر (۰/۳ درصد) نیز به این سؤال پاسخی ندادند.

۵۲۹ نفر (۴۱/۹ درصد) مجرد، ۷۳۲ نفر (۵۷/۹ درصد) متأهل و سه نفر (۰/۲ درصد) نیز به این سؤال پاسخی ندادند.

۳۰۹ نفر (۲۴/۵ درصد) رسمی، ۱۱۸ نفر (۹/۳ درصد) پیمانی، ۱۵ نفر (۱/۱ درصد) روزمزد دائم، ۸۲۰ نفر (۶۴/۹ درصد) قرارداد موقت/کار معین و دو نفر (۰/۲ درصد) نیز به این سؤال پاسخی ندادند.

۹۸۷ نفر (۷۸/۱ درصد) دارای مدرک دیپلم و زیر دیپلم، ۱۹۳ نفر (۱۵/۳ درصد) کاردانی، ۶۰ نفر (۴/۷ درصد) کارشناسی، ۱۵ نفر (۱/۲ درصد) کارشناسی ارشد، چهار نفر (۰/۳ درصد) دکتری و پنج نفر (۰/۴ درصد) نیز به این سؤال پاسخ ندادند.

برای پاسخ به قسمت اول از سؤال اول در این پژوهش (شناسایی شاخص‌های شهروندگرایی سازمانی)، از تکنیک دلفی استفاده شده است (نظرات ۳۸ نفر از اعضای هیئت علمی و مدیران ارشد شرکت).

طبق جدول ۱ و ارزش آماره به دست آمده در آزمون رتبه‌بندی توافقی □ کندانال ($\square > 0.7$)، می‌توان گفت اتفاق نظر میان اعضای پنل، قوی و شاخص‌های قابل قبول و تأثیرگذار بر شهروندگرایی سازمانی عبارتند از: ۲۹ شاخص به شرح مندرج در ستون دوم جدول ۱.

گرفته شد (هومن، ۱۳۸۵: ۳۸۹). ۱۵۰۰ پرسشنامه میان اعضای جامعه آماری توزیع و ۱۲۶۴ پرسشنامه تکمیل و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های آماری در این پژوهش، از نرم‌افزارهای اس.پی.اس.اس (نسخه ۱۹)، لیزرل (نسخه ۸.۸۰) و روش‌ها و آزمون‌های رتبه‌بندی توافقی W کندانال، معادلات ساختاری، دو جمله‌ای، تحلیل عاملی، رگرسیون چندگانه، همبستگی اسپیرمن، کولموگروف-اسمیرنوف، نمودارهای اسکری و پراکندگی و تکنیک دلفی استفاده شده است.

آزمون رتبه‌بندی توافقی W کندانال، شکل نرمال شده آزمون فریدمن است که به سنجش میزان توافق رتبه‌بندی‌ها در بین پاسخگویان می‌پردازد. (حبیب‌پور و صفری، ۱۳۸۸)

معادلات ساختاری، یک تکنیک تحلیل چند متغیری است که از طریق آن می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری تحقیق را مورد آزمون قرار داد (امینی فسخودی و هادی‌نژاد، ۱۳۹۱: ۶)؛ در حالی که در آزمون دوجمله‌ای، به تشخیص تأثیر یا عدم تأثیر یک متغیر در پدیده‌ای معین می‌پردازیم. تحلیل عاملی، روشی است برای یافتن رابطه‌های بین متغیرها. (هومن، ۱۳۸۵: ۳۸۰)

اگر بین متغیرها همبستگی خوبی وجود داشته باشد، می‌توان برای آزمون فرضیات، از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده کرد.

برای تعیین همبستگی متغیرهای رتبه‌ای، از ضریب همبستگی اسپیرمن و برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها، از آزمون ناپارامتری کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود.

از نمودار اسکری، برای تعیین بهترین تعداد عوامل استخراجی و از نمودار پراکندگی، برای بررسی نحوه توزیع داده‌ها استفاده می‌شود. (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۸۹)

جدول ۱. نتایج آزمون t در تکنیک دلفی مربوط به شاخص‌های تأثیرگذار بر شهروندگرایی سازمانی

ردیف	شاخص‌ها	Test Value = 3				
		T	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	اختلاف میانگین در سطح ۹۵٪
						حد بالا / حد پایین
۱	رضایت شغلی	۱۵/۹۵۹	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۵۶۳۸	۰/۸۳۴۸ / ۱/۷۲۸۰
۲	عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی و مراوده‌ای)	۱۷/۳۰۸	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۱۵۴۲	۰/۲۷۸۹ / ۱/۷۹۳۹
۳	فرهنگ سازمانی (فرایندگرایی، کارمندمداری، هنجارگرایی و شایسته سالاری)	۱۶/۲۵۷	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۰۸۶۹	۰/۶۵۷۳ / ۱/۶۵۲۶
۴	ویژگی‌های شخصیتی (ثبات روانی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازش‌پذیری، قدرت تحمل افراد، کانون کنترل، وظیفه‌شناسی و جمع‌گرایی)	۹/۳۹۴	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۳۸۲۴	۱/۰۲۰۲ / ۱/۹۴۵۳
۵	سبک رهبری (حمایتی، تبادل، تحول‌آفرین، الهام‌بخش، تعامل‌گرا و خدمتگزار)	۱۴/۳۲۱	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۴۱۱۴	۱/۰۱۹۰ / ۱/۸۱۷۸
۶	ادراک نقش (وضوح نقش و عدم تعارض در نقش)	۱۲/۰۱۶	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۲۹۶۳	۰/۷۵۳۴ / ۱/۷۵۴۱
۷	تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و استمراری)	۸/۲۰۳	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۶۱۸۲	۱/۳۲۶۸ / ۱/۸۹۷۰
۸	هویت سازمانی / درجه تعلق فرد به سازمان	۶/۴۷۸	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۷۳۰۷	۱/۵۴۸۱ / ۱/۹۱۳۵
۹	انگیزش	۱۰/۵۳۶	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۴۶۱۵	۱/۱۵۴۳ / ۱/۷۸۸۷
۱۰	ویژگی‌های شغلی (تنوع شغلی / عدم یکنواختی شغلی، دلبستگی شغلی و بازخورد شغلی)	۷/۸۵۱	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۱۶۸۷	۱/۱۲۴۷ / ۱/۷۱۲۸
۱۱	رفتار سیاسی	۱۲/۲۷۷	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۰۲۱۹	۰/۶۴۷۹ / ۱/۳۲۵۴
۱۲	حمایت سازمانی	۹/۶۱۵	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۷۲۶۲	۱/۰۱۰۱ / ۲/۰۱۳۹
۱۳	بروکراسی (رسمیت، تمرکز، ساختار، کنترل، قدرت و تخصص)	۸/۴۲۰	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۰۲۵۸	۱/۰۷۳۶ / ۱/۲۷۶۷
۱۴	سن	۶/۸۳۱	۳۷	۰/۰۰۰	۰/۰۸۶۴۷	۰/۷۲۳۳ / ۱/۷۷۵۶
۱۵	جنسیت	۱۵/۵۴۲	۳۷	۰/۰۰۰	۰/۹۴۳۶	۰/۷۵۴۷ / ۱/۷۲۴۳
۱۶	وضعیت استخدامی (قراردادی - رسمی)	۷/۰۸۰	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۰۵۰۱	۱/۰۵۴۸ / ۱/۹۲۷۱
۱۷	یادگیری سازمانی / فرایند بهبود اقدامات از طریق دانش بهتر و شناخت مؤثرتر	۶/۶۱۴	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۴۳۶۴	۰/۸۷۳۰ / ۲/۰۱۵۴
۱۸	هوش هیجانی / هوش به کارگیری هیجان در جهت هدایت رفتار، افکار و ارتباط مؤثر با همکاران	۹/۱۲۳	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۲۵۷۶	۰/۸۲۳۱ / ۱/۳۴۱۱
۱۹	رفتارهای پاداش دهی (رفتار پاداش دهی اقتضایی و مشروط رهبری)	۱۲/۹۲۵	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۴۸۲۳	۱/۴۳۷۲ / ۱/۷۷۳۲
۲۰	سابقه خدمت	۷/۰۸۰	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۲۴۸۱	۰/۷۵۴۸ / ۱/۸۶۷۹
۲۱	تحصیلات	۱۰/۰۴۷	۳۷	۰/۰۰۰	۰/۳۵۲۹	۰/۲۸۰۹ / ۰/۹۲۵۴
۲۲	اعتماد (اعتماد به تعهدات و وعده‌های دیگران، انتظار عمل درست و منصفانه و ثبات رویه در سازمان)	۹/۱۸۶	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۲۷۹۳	۰/۷۸۵۵ / ۱/۶۵۸۲
۲۳	معنویت و اخلاقیات (پروورش اصول اخلاقی و معنوی در سازمان و احترام به ارزش‌های دینی و هنجارهای گروهی)	۷/۳۵۴	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۱۶۰۲	۰/۵۰۸۷ / ۱/۸۳۲۸
۲۴	احساس مؤثر بودن	۹/۷۲۵	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۱۴۸۴	۰/۶۲۱۶ / ۱/۷۰۴۷
۲۵	احساس داشتن حق انتخاب	۸/۸۹۱	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۵۰۴۳	۱/۰۱۰۱ / ۲/۰۱۵۷
۲۶	احساس معنادار بودن	۱۰/۴۹۹	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۶۲۷۲	۱/۰۷۳۶ / ۱/۹۸۹۸
۲۷	احساس شایستگی	۹/۹۳۴	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۳۴۶۵	۰/۷۲۵۷ / ۱/۷۴۱۳
۲۸	وضعیت تأهل	۱۱/۵۸۴	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۴۷۶۹	۱/۱۵۴۱ / ۱/۸۳۴۲
۲۹	داشتن چشم‌انداز مشترک	۱۴/۲۰۱	۳۷	۰/۰۰۰	۱/۵۱۴۸	۱/۲۳۷۶ / ۲/۰۷۳۵

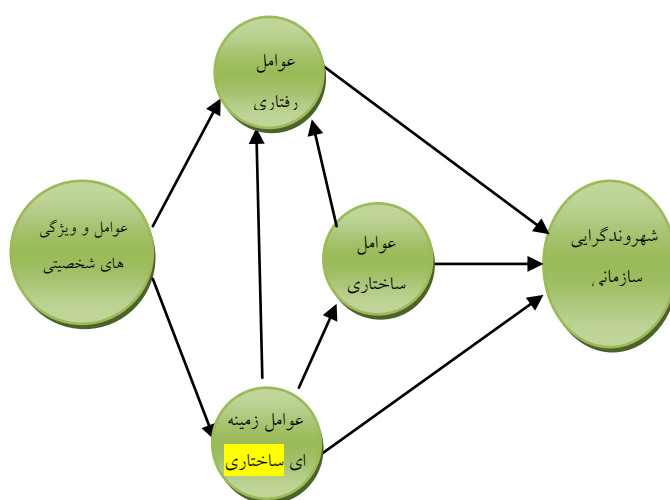
جدول ۲. جدول بارهای عاملی شاخص‌های شهروندگرایی سازمانی

شماره شاخص‌ها	فاکتور اول	فاکتور دوم	فاکتور سوم	فاکتور چهارم
x1	0/881			
x2	0/805			
x5	0/702			
x6	0/619			
x7	0/725			
x8	0/635			
x9	0/837			
x12	0/682			
x19	0/511			
x22	0/692			
x24	0/587			
x25	0/583			
x26	0/583			
x27	0/527			
x29	0/668			
x4		0/881		
x11		0/590		
x14		0/674		
x15		0/643		
x16		0/729		
x18		0/538		
x20		0/713		
x21		0/696		
x28		0/674		
x3			0/628	
x17			0/586	
x23			0/786	
x10				0/745
x13				0/662

برای پاسخ به قسمت دوم از سؤال اول (شناسایی فاکتورهای اصلی شهروندگرایی سازمانی)، از نمودار اسکر، استفاده شده است. نتایج نمودار اسکر، بیانگر این نکته است که می‌توان شاخص‌های ۲۹ گانه را در قالب چهار فاکتور اصلی، تبیین کرد.

برای پاسخ به سؤال دوم و تشخیص اینکه هر شاخص متأثر از کدام فاکتور اصلی است؛ از جدول بارهای عاملی (جدول ۲) استفاده شده است. نتایج جدول ۲، حاکی از تأثیرگذاری ۱۵ شاخص بر فاکتور اول، ۹ شاخص بر فاکتور دوم، ۳ شاخص بر فاکتور سوم و ۲ شاخص بر فاکتور چهارم است.

برای پاسخ به سؤال سوم، پس از نامگذاری فاکتورهای اصلی در قالب عوامل چهارگانه و اطمینان از پایایی پرسشنامه‌ها (کلیه ضرایب آلفای کرونباخ بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد)، به طراحی مدل مفهومی تحقیق و آزمون آن پرداختیم. (نمودار ۱)

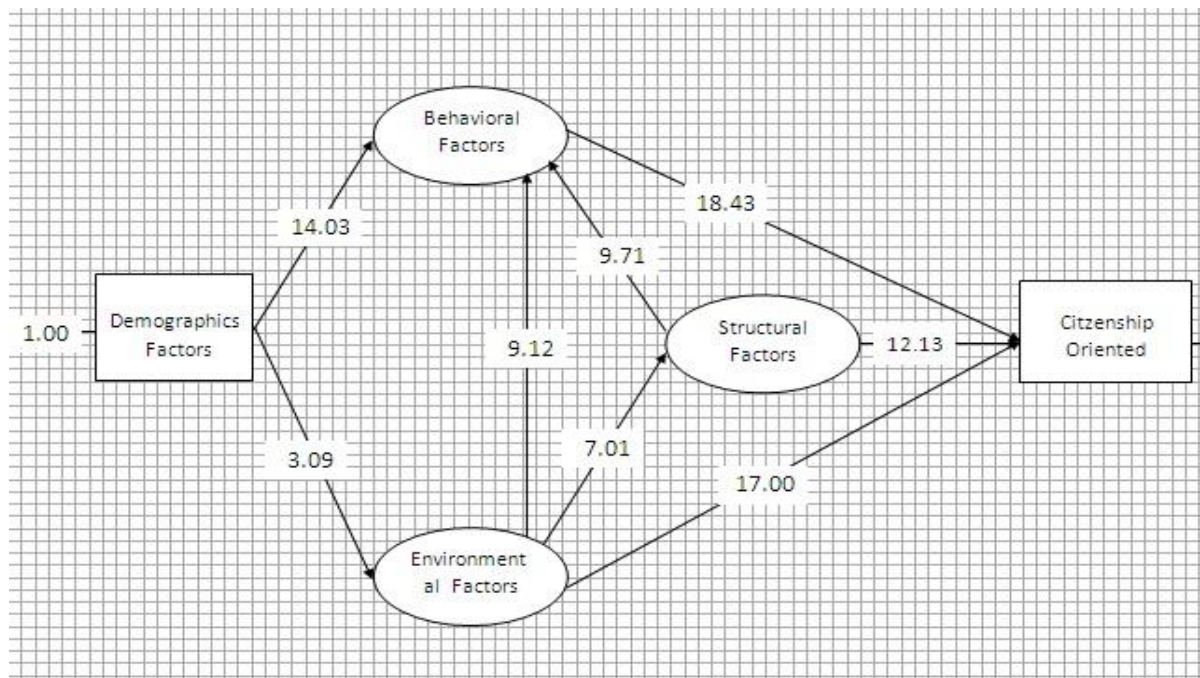


نمودار ۱: مدل مفهومی شهروندگرایی سازمانی

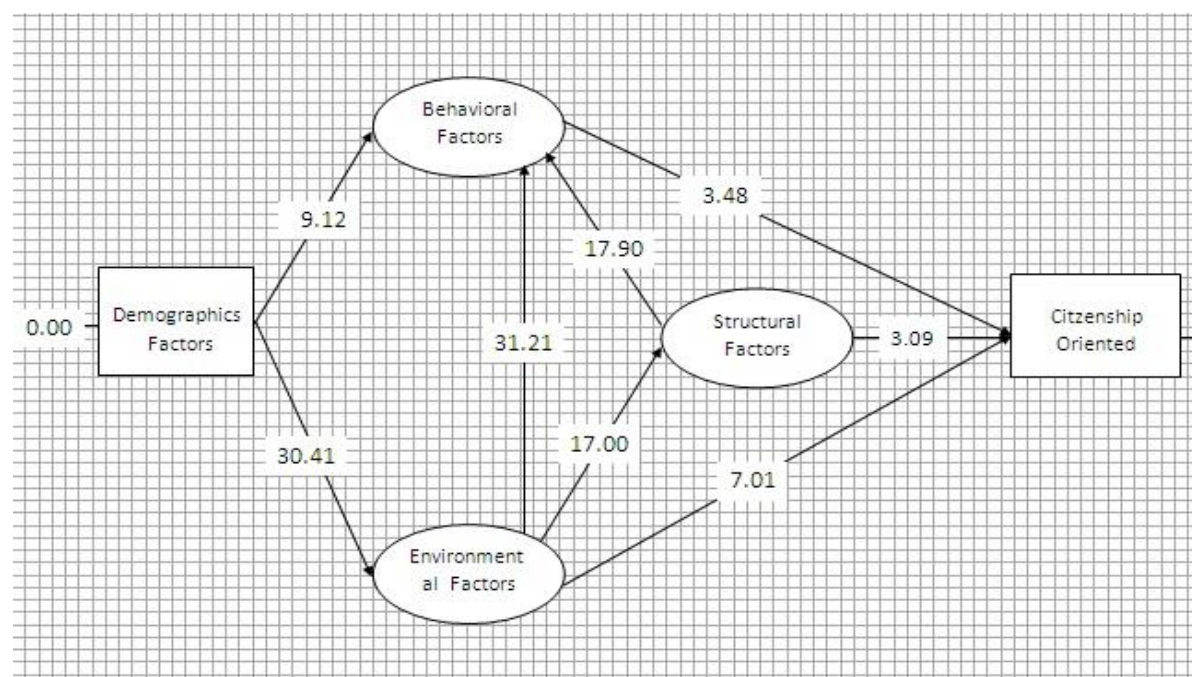
در این پژوهش، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون مدل استفاده شده است. با علم به این موضوع که پیش‌نیاز استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، نرمال بودن، خطی بودن و مناسب بودن وضعیت عامل‌هاست؛ به آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، ماتریس نمودار پراکندگی و ناپارامتری

حاکمی از خطی بودن رابطه میان عامل‌ها و مناسب بودن وضعیت آنها بود. به طور خلاصه، نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری در نمودارهای ۲ و ۳ و جدول ۳ قابل مشاهده است.

دو جمله‌ای پرداختیم. نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف حاکمی از نرمال نبودن نمره عامل‌ها بود که برای نرمالایزاسی آنها از روش‌های تبدیل ریشه دوم و تبدیل لگاریتمی استفاده کردیم. نتایج ماتریس نمودار پراکندگی و آزمون ناپارامتری دوجمله‌ای نیز



نمودار ۲: رابطه علی میان فاکتورهای مدل مفهومی شهروندگرایی سازمانی در حالت استاندارد



نمودار ۳: رابطه علی میان فاکتورهای مدل مفهومی شهروندگرایی سازمانی در حالت معناداری

نتایج جدول ۴ بیانگر رابطه مثبت و قوی بین عوامل و ویژگی‌های شخصیتی، عوامل رفتاری، عوامل زمینه‌ای و شهروندگرایی سازمانی و رابطه منفی و قوی بین عوامل ساختاری و شهروندگرایی سازمانی است.

برای پاسخ به قسمت دوم سؤال چهارم و بررسی اثرات متغیرهای مدل، از آزمون رگرسیون چندگانه و روش *enter* استفاده شده است. نتایج جدول ۵ بیانگر اثر مستقیم عوامل رفتاری و اثرات مستقیم و غیرمستقیم عوامل و ویژگی‌های شخصیتی، عوامل زمینه‌ای و ساختاری بر شهروندگرایی سازمانی است.

جدول ۴. جدول همبستگی اسپیرمن بین فاکتورهای مدل مفهومی

اجزای مدل شهروندگرایی سازمانی	رابطه رفتاری و ویژگی‌های شخصیتی	رابطه رفتاری و عوامل زمینه‌ای	رابطه رفتاری و عوامل ساختاری	رابطه ویژگی‌های شخصیتی و عوامل زمینه‌ای	رابطه ویژگی‌های شخصیتی و عوامل ساختاری
Correlation Coefficient	1/000	۰/۷۷۳	۰/۶۶۴	-۰/۶۹۲	۰/۸۲۶
Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
N	1264	1264	1264	1264	1264
Correlation Coefficient	۰/۷۷۳	1/000	۰/۵۰۸	۰/۲۹۶	۰/۹۴۵
Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
N	1264	1264	1264	1264	1264
Correlation Coefficient	۰/۶۶۴	۰/۵۰۸	1/000	-۰/۵۳۱	۰/۷۹۵
Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
N	1264	1264	1264	1264	1264
Correlation Coefficient	-۰/۶۹۲	۰/۲۹۶	-۰/۵۳۱	1/000	-۰/۷۱۹
Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
N	1264	1264	1264	1264	1264
Correlation Coefficient	۰/۸۲۶	۰/۹۵۴	۰/۷۹۵	-۰/۷۱۹	1/000
Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
N	1264	1264	1264	1264	1264

با توجه به نمودارهای ۲ و ۳ صحت اولیه مدل مفهومی پژوهش (نمودار ۱) مورد تأیید قرار می‌گیرد.

از آنجا که مقدار قدر مطلق آماره آزمون تمامی مسیرها در جدول ۳ (t) بزرگ‌تر از ۲، مقدار شاخص RMSEA کمتر از ۰/۱، مقدار شاخص‌های GFI، AGFI، NFI و NNFI و CFI بیشتر از ۰/۹ و مقدار نسبت کای دو به درجه آزادی کمتر از ۳ می‌باشد؛

لذا تمامی مسیرها مورد تأیید و مدل مورد نظر از برازش مناسب برخوردار است.

برای پاسخ به قسمت اول سؤال چهارم و بررسی نوع و شدت رابطه بین متغیرهای مدل، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

جدول ۳. جدول معادلات ساختاری مدل مفهومی شهروندگرایی

مسیر	ضریب استاندارد	t- value	نتیجه
عوامل و ویژگی‌های شخصیتی → عوامل رفتاری	0/39	14/03	تأیید مسیر
عوامل زمینه‌ای → عوامل رفتاری	0/27	9/12	تأیید مسیر
عوامل و ویژگی‌های شخصیتی → عوامل زمینه‌ای	0/22	3/09	تأیید مسیر
عوامل رفتاری → شهروندگرایی سازمانی	0/51	18/43	تأیید مسیر
عوامل زمینه‌ای → عوامل ساختاری	0/25	7/01	تأیید مسیر
عوامل ساختاری → عوامل رفتاری	0/30	9/71	تأیید مسیر
عوامل ساختاری → شهروندگرایی سازمانی	0/33	12/13	تأیید مسیر
عوامل زمینه‌ای → شهروندگرایی سازمانی	0/48	17/00	تأیید مسیر
$\chi^2_{df} = 1/91$ GFI=0/97 AGFI=0/90 NFI=0/92 NNFI=0/99 CFI=0/94 RMSEA=0/08			

جدول ۵: اثرات مستقیم و غیرمستقیم فاکتورهای تأثیرگذار بر مدل

شهروندگرایی سازمانی

عامل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	مجموع آثار
عوامل و ویژگی‌های شخصیتی	0/199 از کانال عوامل رفتاری	-	0.361
	0/106 از کانال عوامل زمینه‌ای		
	0/018 از کانال عوامل زمینه‌ای - ساختاری		
	0/008 از کانال عوامل زمینه‌ای ساختاری - رفتاری		
	0/030 از کانال عوامل زمینه‌ای - رفتاری		
عوامل رفتاری	-----	0/516	0/516
عوامل زمینه‌ای	0/138 از کانال عوامل رفتاری	0/479	0/738
	0/083 از کانال عوامل ساختاری		
	0/038 از کانال عوامل ساختاری - رفتاری		
عوامل ساختاری	0/153 از کانال عوامل رفتاری	0/330	0/483

نتیجه‌گیری

بی‌تردید فراگیر شدن موضوع شهروندگرایی سازمانی در کلیه سازمان‌ها به طور اعم و شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق به طور اخص، امری است اجتناب‌ناپذیر و هر چند موضوع رفتار شهروندی سازمانی از زوایای مختلف (ابعاد، پیامدها و ...) مورد بررسی قرار گرفته، ولی تحقیقات اندکی در خصوص نحوه نهادینه‌سازی آن در سازمان‌ها انجام شده است. با توجه به اینکه این پژوهش اولین کار تحقیقاتی در حوزه شهروندگرایی سازمانی در بخش معدن است، می‌تواند به عنوان مبنا و الگویی برای فعالیت‌های پژوهشی در دانشگاه‌ها، صنایع و معادن بزرگ مورد استفاده قرار گیرد.

در این پژوهش در صدد هستیم با پاسخگویی به سؤالات ذیل، به پیاده‌سازی اجزای شهروندگرایی سازمانی در شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق بپردازیم. البته مدیران ارشد شرکت، انتظار

دارند تا با پاسخگویی به سؤالات مذکور و پیاده‌سازی اجزای مدل، میزان اثربخشی و بهره‌وری سازمان خود را افزایش دهند.

۱. شاخص‌ها و فاکتورهای اصلی تأثیرگذار بر شهروندگرایی سازمانی کدامند؟

۲. ارتباط بین آنها به چه صورت است؟

۳. مدل مفهومی شهروندگرایی سازمانی در شرکت سنگ آهن مرکزی ایران- بافق به چه صورت است؟

۴. شدت، نوع رابطه و اثرات بین متغیرهای مدل در این شرکت چگونه است؟

برای پاسخگویی به قسمت اول از سؤال اول، در این پژوهش از تکنیک دلفی و برای پاسخگویی به قسمت دوم آن از نمودار اسکری استفاده شده است.

برای پاسخگویی به سؤال دوم، از جدول بارهای عاملی و برای پاسخگویی به سؤال سوم (پس از نامگذاری فاکتورهای اصلی و اطمینان از پایایی پرسشنامه‌ها و طراحی مدل) از روش معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل استفاده نمودیم.

برای پاسخگویی به قسمت اول سؤال چهارم از آزمون همبستگی اسپیرمن و برای پاسخگویی به قسمت دوم آن از آزمون رگرسیون چندگانه و روش **enter** استفاده کردیم.

نتایج تکنیک دلفی، بیانگر تأثیرگذاری ۲۹ شاخص بر شهروندگرایی سازمانی (به شرح مندرج در ستون دوم جدول ۱) و نتایج نمودار اسکری حاکی از تبیین ۲۹ شاخص یاد شده در قالب چهار فاکتور اصلی (عوامل رفتاری، عوامل و ویژگی‌های شخصیتی، عوامل زمینه‌ای و عوامل ساختاری) است.

در این پژوهش ما معتقدیم بین شاخص‌های شهروندگرایی سازمانی و فاکتورهای اصلی آن، ارتباط نزدیکی برقرار است؛ به گونه‌ای که ۱۵ شاخص آن متأثر از فاکتور اول (عوامل رفتاری)، ۹ شاخص آن متأثر از فاکتور دوم (عوامل و ویژگی‌های شخصیتی)، سه شاخص آن متأثر از فاکتور سوم (عوامل زمینه‌ای) و دو شاخص آن متأثر از فاکتور چهارم (عوامل ساختاری) است.

جدول ۶: رتبه‌بندی رابطه‌های مدل شهروندگرایی سازمانی بر

اساس معیار ضریب استاندارد

رتبه	مسیر	ضریب استاندارد
۱	عوامل رفتاری ← شهروندگرایی سازمانی	۰/۵۱
۲	عوامل زمینه‌ای ← شهروندگرایی سازمانی	۰/۴۸
۳	عوامل و ویژگی‌های شخصیتی ← عوامل رفتاری	۰/۳۹
۴	عوامل ساختاری ← شهروندگرایی سازمانی	۰/۳۳
۵	عوامل ساختاری ← عوامل رفتاری	۰/۳۰
۶	عوامل زمینه‌ای ← عوامل رفتاری	۰/۲۷
۷	عوامل زمینه‌ای ← عوامل ساختاری	۰/۲۵
۸	عوامل و ویژگی‌های شخصیتی ← عوامل زمینه‌ای	۰/۲۲

شهروندگرایی سازمانی دارند؛ لذا با بررسی درجه اهمیت شاخص‌ها بر اساس معیار بار عاملی (جدول ۷) به این نتیجه می‌رسیم که شاخص‌های رضایت شغلی، انگیزش، عدالت سازمانی (شامل انواع عدالت: توزیعی، رویه‌ای، تعاملی و مراوده‌ای)، تعهد سازمانی (شامل انواع تعهد: عاطفی، هنجاری و استمراری) و سبک رهبری (شامل انواع سبک‌های: رهبری حمایتی، تبادلی، تحول‌آفرین، الهام‌بخش، تعامل‌گرا و خدمت‌گزار) از شاخص‌های پانزده‌گانه عوامل رفتاری و شاخص ویژگی‌های شخصیتی (شامل ثبات روانی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازش‌پذیری، قدرت تحمل افراد، کانون کنترل، وظیفه‌شناسی و جمع‌گرایی) از شاخص‌های نه‌گانه عوامل و ویژگی‌های شخصیتی و شاخص معنویت و اخلاقیات (شامل پرورش اصول اخلاقی (اخلاق اجتماعی، حرفه‌ای و فردی) و معنوی در سازمان و احترام به ارزش‌های دینی و هنجارهای گروهی) از شاخص‌های سه‌گانه عوامل زمینه‌ای و شاخص ویژگی‌های شغلی (شامل تنوع شغلی/عدم یکنواختی شغلی، دلبستگی شغلی و بازخورد شغلی) از شاخص‌های دوگانه عوامل ساختاری در مقایسه با سایر شاخص‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است.

نتایج مذکور مؤید نتایج تحقیقات اسمیت و همکاران (۱۹۸۳)، باتمن و ارگان (۱۹۸۳)، تانگ و ایبراهیم (۱۹۹۸)، گرینبرگ (۲۰۰۴)، کونووسکی و بوق (۱۹۹۷)، چپو و تسایی (۲۰۰۷) اوریلی و گاتمن (۱۹۸۶)، تراکبرادنت (۲۰۰۰)، ارگان و ریان (۱۹۹۵)، هوسام (۲۰۰۸)، فارح و همکاران (۲۰۰۴) و پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) است. به زعم آنان، سطح بالاتر رضایت شغلی کارکنان و انگیزش منجر به ایجاد تعهد سازمانی و ارایه رفتار مطلوب شهروندی سازمانی می‌گردد. وقتی به طور عادلانه با کارکنان در سازمان رفتار می‌شود و وقتی میزان تعهد کارکنان بالاتر می‌رود، میزان رفتار شهروندی سازمانی افزایش پیدا می‌کند. بین کیفیت تبادل رهبر و پیرو و رفتار شهروندی سازمانی، بین شخصیت و شرایط روحی کارکنان و کانون‌های فردی و گروهی رفتار شهروندی سازمانی و بین ویژگی‌های شغلی کارکنان و رفتارهای یاری‌گرانه آنها همبستگی مثبت وجود دارد.

صحت مدل طراحی شده (نمودار ۱) از طریق روش معادلات

ساختاری و نرم‌افزار لیزرل، آزمون و مورد تأیید قرار گرفت. نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن و رگرسیون چندگانه به روش *enter* نیز حاکی از رابطه مثبت، قوی، مستقیم و غیر مستقیم بین عوامل و ویژگی‌های شخصیتی، عوامل رفتاری، عوامل زمینه‌ای و شهروندگرایی سازمانی و رابطه منفی، قوی، مستقیم و غیر مستقیم، بین عوامل ساختاری و شهروندگرایی سازمانی است.

حال با توجه به اینکه در درجه اول، تأکید مدیران ارشد سازمان می‌بایست بر روی رابطه‌هایی باشد که تأثیر بیشتری بر شهروندگرایی سازمانی دارند؛ با بررسی درجه اهمیت رابطه‌های مدل بر اساس معیار ضریب استاندارد (جدول ۶)، به این نتیجه می‌رسیم که تأثیر عوامل رفتاری و زمینه‌ای بر شهروندگرایی سازمانی بیشتر از سایر عوامل (عوامل و ویژگی‌های شخصیتی و عوامل ساختاری) است.

با توجه به اینکه در درجه دوم، تأکید مدیران ارشد سازمان می‌بایست بر روی شاخص‌هایی باشد که تأثیر بیشتری بر

جدول ۷: رتبه‌بندی شاخص‌های مدل شهروندگرایی سازمانی بر اساس معیار بار عاملی

عامل	شماره شاخص	نام شاخص	بار عاملی	رتبه
عوامل رفتاری	x1	رضایت شغلی	. / 881	1
	x9	انگیزش/ میزان آمادگی فرد برای درگیر شدن در اعمال هدف مند و فعالیت‌های شغلی	. / 837	2
	x2	عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، رویه‌ای، تعاملی و مراوده‌ای)	. / 805	3
	x7	تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، هنجاری و استمراری)	. / 725	4
	x5	سبک رهبری (رهبری حمایتی، تبادلی، تحول‌آفرین، الهام‌بخش، تعامل‌گرا و خدمت‌گزار)	. / 702	5
	x22	اعتماد(اعتماد به تعهدات و وعده‌های دیگران، انتظار عمل درست و منصفانه وثبات رویه در سازمان)	. / 692	6
	x12	حمایت سازمانی	. / 682	7
	x29	داشتن چشم‌انداز مشترک	. / 668	8
	x8	هویت سازمانی/ درجه تعلق فرد به سازمان	. / 635	9
	x6	ادراک نقش (وضوح نقش و عدم تعارض در نقش)	. / 619	10
	x24	احساس مؤثر بودن	. / 587	11
	x26	احساس معنی دار بودن	. / 583	12
	x25	احساس داشتن حق انتخاب	. / 583	13
	x27	احساس شایستگی	. / 527	14
	x19	رفتارهای پاداش دهی (رفتار پاداش دهی اقتضایی و مشروط رهبری)	. / 511	15
عوامل و ویژگی‌های شخصیتی	x4	ویژگی‌های شخصیتی (ثبات روانی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازش‌پذیری، قدرت تحمل افراد، کانون کنترل، وظیفه‌شناسی و جمع‌گرایی)	. / 881	1
	x16	وضعیت استخدامی (قراردادی - رسمی)	. / 729	2
	x20	سابقه خدمت	. / 713	3
	x21	تحصیلات	. / 696	4
	x28	وضعیت تاهل	. / 674	5
	x14	سن	. / 674	6
	x15	جنسیت	. / 643	7
	x11	رفتار سیاسی	. / 590	8
	x18	هوش هیجانی/ هوش به کارگیری هیجان در جهت هدایت رفتار، افکار و ارتباط مؤثر با همکاران	. / 538	9
عوامل زمینه‌ای	x23	معنویت و اخلاقیات (پرورش اصول اخلاقی (اخلاق اجتماعی، حرفه‌ای و فردی) و معنوی در سازمان و احترام به ارزش‌های دینی و هنجارهای گروهی)	. / 786	1
	x3	فرهنگ سازمانی(فرهنگ فرایندگرایی، کارمندمداری، هنجارگرایی و شایسته سالاری)	. / 628	2
	x17	یادگیری سازمانی/ فرایند بهبود اقدامات از طریق دانش بهتر و شناخت مؤثرتر	. / 586	3
عوامل ساختاری	x10	ویژگی‌های شغلی (تنوع شغلی/ عدم یکنواختی شغلی، دلبستگی شغلی و بازخورد شغلی)	. / 745	1
	x13	بروکراسی (رسمیت، تمرکز، ساختار، کنترل، قدرت و تخصص)	. / 662	2

رفتاری آلوده‌کننده، کبری (۱۳۸۷). بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت نفت و گاز پارس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی، ۲۰-۲۲.

زارع، حمید (۱۳۸۹). «رفتارهای شهروندی در جامعه دینی». فلسفه دین، سال هفتم، ش ۷: ۱۴۲-۱۱۹.

زارعی متین، حسن؛ غلامرضا جندقی و ناصر توره (۱۳۸۵). «شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی». فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال چهارم، ش ۱۲: ۳۱-۶۳.

عالمیان، وحید؛ محمدرضا ایمانی، سید امیر شهیدی شادکام و زینب حبیبی تبار (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی». فصلنامه سازمان‌های دولتی، سال اول، ش ۱: ۳۹-۵۲.

فانی، علی‌اصغر؛ جیران محمدی، عادل آذر و سعید فتحی (۱۳۹۰). «تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل». پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال چهارم، ش ۱۲: ۳۱-۳۲.

قلی‌پور، آرین و احمد حسنی کاخکی (۱۳۸۶). «رفتار شهروند سازمانی؛ گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری». پژوهشنامه بازرگانی، ش ۴۵: ۱۴۵-۱۱۵.

مومنی، منصور و علی فعال قیومی (۱۳۸۹). «تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS». تهران: مؤلف.

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۵). «تحلیل داده‌های چند متغیری در پژوهش رفتاری». پیک فرهنگ: چ سوم، ۳۷۹-۳۸۰.

در کل، با توجه به نتایج جدول ۶ و ۷ می‌توان گفت: شاخص‌های رضایت شغلی، انگیزش، معنویت و اخلاقیات، دارای بیشترین درجه اهمیت و غفلت از آنها، نتایج جبران ناپذیری را برای شرکت به بار خواهد آورد.

پیشنهاد می‌شود: کلیه سرپرستان و مدیران سازمان‌ها به طور اعم و شرکت سنگ آهن مرکزی ایران- بافق به طور اخص، تمام تلاش و کوشش خود را جهت ارتقای شاخص‌های رضایت شغلی، انگیزش، معنویت و اخلاقیات به کار گیرند و در این مسیر نیز از حمایت مدیریت عالی سازمان غافل نباشند. همچنین به سایر محققان پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه مدل طراحی شده در این پژوهش، بومی شده شرکت سنگ آهن مرکزی ایران- بافق در بخش معدن است و الزاماً نتایج آن قابل اشاعه به سایر بخش‌ها نیست؛ لذا به تحقیق در این خصوص در سایر بخش‌ها بپردازند.

منابع

امینی فسخودی، عباس و بهجت هادی‌نژاد (۱۳۹۱). «سنجش اثربخشی سازمانی با رویکرد مدل‌سازی معادله‌های ساختاری». پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۶، ش ۳: ۲۰-۱.

پویا، علیرضا و ملیحه بذرگری (۱۳۹۲). «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت نظام‌های اطلاعاتی برنامه‌ریزی». پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۲۹، ش ۲: ۴۲۵-۳۹۹.

توره، ناصر (۱۳۸۵). «شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه تهران/ پردیس قم، ۱۱-۱۲.

حبیب‌پور، کرم و رضا صفری (۱۳۸۸). راهنمای جامع اس. پی. اس. اس. در تحقیقات پیمایشی. تهران: لویه.

Study of Organizational Justice, Job Satisfaction, Performance & Organizational Citizenship Behavior", Journal of Organizational Behavior, No. 24, pp.561-583.

Barbuto, J; Brown, L; Wilhite, M; Wheeler, D(2001), "Justify the Underlying Motives of Organizational Citizenship Behavior", A

Alicia, S(2008), "Matching Ethical Work Climate to In.role & Extra.Role Behaviors in a Collective Work Setting" Jornal of Business Ethics, 79: pp.43-55

Ang, S; Dye, L; Begley, T(2003), "The Employment Relationship of Foreign Workers Versus Local Employees: A Field

Brief Study of Agricultural Co.op Workers, pp.19-25.

Bateman, T; Organ, D(1983)," Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship", Academy of Management Journal, No.26.

Becton, J; Bret, W; Giles, F; Mike, S(2008),"Evaluating & Rewarding OCBs: Potential Consequences of Formally Incorporating Organisational Citizenship Behavior in Performance Appraisal & Reward Systems", Employee Relations, Vol.30, No.5, pp. 494-514

Burtone, C(2003),"An Empirical Investingation of The Interrelationships of Organizational Citizenship Behaviors", For The Degree of P.H.D., The George Washington University, pp.1-51.

Cardona, P; Lawrence, B; Benley, P(2003),"the influence of social and work exchange Relationship an organizational citizenship behavior", Iese Business School, university of Navarra, Spain.

Castro, B; Armario, E; Ruiz, D(2004)," The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty", International Journal of Service Industry Management, Vol.15, No.1, pp.27-53.

Chiu, S; Tsai, W(2007),"The Linkage Between Profit Sharing & Organizational Citizenship Behavior", The International Journal of Human Resource Management, Vol.18.

Cohen, A; Yarden, k(2004), "Professionalism & Organizational Citizenship Behavior, An Empirical Examination Among Israeli Nurses", Journal of Managerial Psychology, Vol.19, No.4, p45-52.

Daily, B; Bishop, J; Govindarjulu, N(2008), "A Conceptual Model for Organizational Citizenship Behavior Directed toward the

Environment, business and Society", Sage Publications.

Eric, G; Lambert, N; Hogan, L; Marie, L(2008),"Being the Good Soldier: Organisational Citizenship Behavior & Commitment Among Correctional Staff", Criminal Justice & Behavior, Vol.35, No.1, pp.56-68

Farh, J; Zhong, C; Organ D(2004), "Organizational Citizenship Behavior in The People's Republic of China", Journal of Organization Science, Vol.15, pp.241-253.

Greenberg, J(2004),"Stress Fairness to Fare No Stress: Managing Workplace Stress Promoting Organizational Justice", Organizational Dynamics Journal, Vol.33.

Gunaydin, H(2006), The Delphi Method, Optimization Group".accessed at <http://www.iyte.edu.tr/~muratgunaydin/delphi.htm>.

Hodson, R(2002), "Management Citizenship Behavior & ht Consequences", Work & Occupations. Vol.29, No.1, pp.64-96

Hossam, M; Abu, E(2008),"An Investigation of the Openness to Experience & Organizational Citizenship Behavior", Journal of American Academy of Business, Vol.13, No.1, pp.72-78

Jung, J; Hong, S(2008),"Organizational Citizenship Behavior (OCB), TQM & Performance at the Maquiladora", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.25, No.8, pp.793-798

Kathleen, T(2006),"An Examination of the Relationships Between Perceived Procedural & Distribution Justice", Job Satisfaction & Organizational Citizenship Behavior, Phd. Dissertation the Department of Psychology & Special Education, Emporisa State University, pp.98-117.

Katz, D; Kahn, R(1978), "The Social Psychology of Organizations", New York, N.Y. Wiley.

kim, S(2006),"Public Service Motivation & Organizational Citizenship Behavior in Korea", International Journal of Manpower, Vol.27, No.8, pp.722-740.

Kohan; A(1997),"Police Work Experiences

and Their Relationship to Burnout and Organizational Citizenship Behavior" For Degree of Master of Arts, Clinical Psychology.

Konovsky, M; Pugh, S(1997), "Citizenship Behavior and Social Exchange", Academy of Management Journal; No.37.

Lin, C(2008),"Clarifying the Relationships Between Organizational Citizenship Behaviors ,Gender & Knowledge Sharing in Workplace Organizations in Taiwan", J Bus Psychol,22,pp.241-250

Lock, A(2005),"The Relationship Between Individualistic/ Collectivistic Orientation & Organizational Citizenship Behavior & The Possible Influence of Leadership Style", Work Organization & Management Faculty.

Mackenzie, S; Podsakoff, P; Rich, G(2001),"Transformational & Transactional Leadership & Sales Person Performance", Journal of Academy of Marketing Science, No.29, pp.396-410.

Manz, C; Cameron, K; Manz, K; Marx, R; Neal, J(2008), "The Virtuous Organization: Insights from Some of the World Leading Management Thinkers", World Scientific Publishing Company. Online: <http://ssrn.com/abstract=140027>

Morrison, E(1994),"Role Definitions & Organizational Citizenship Behavior: The Importance of The Employees Perspective", Academy of Management Journal, Vol.37, No.6, Vol.37, pp.1543-1567.

Neron, P; Norman, W(2008), "Citizenship INC. Do We Really Want Businesses to Be Good Corporate Citizens?", Journal of Business Ethics Quarterly, Vol.18, No.1, pp.1-26.

Netemeyer, R; Boles, J; Mckee, D; McMurrian, R(1997),"An Investigation Into The Antecedents of Organizational Citizenships Behaviors in A Personal Selling Context", Journal of Marketing, Vol.61, No.3, pp. 85-98.

Nielsen,T;Sundstorm,E(2002),"Organization

al Citizenship Behavior and Work Team Performance: A Longitudinal Field study Society for Industrial and Organizational Psychology", Conference in Toronto on Trio, Canada.

Oplatka, I(2009),"Organizational Citizenship Behavior in Teaching: The Consequences for Teachers, Pupils & The School", International Journal of Educational Management, Vol.23, No.5,pp.375-389.

O'Reilly, C; Chatman, J(1986), "Organizational Commitment & Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification & Internalization on Pro Social Behavior", Journal of Applied Psychology, Vol.71.

Organ, D(2005),"Organizational Citizenship Behavior in The Context of Organization Theory", Journal of pxd, p.46.

Organ, D; Ryan, K(1995),"A Meta-Analytic Review of Attitudinal & Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior", Journal of Personnel Psychology, Vol.48, No.4.

Pare, G; Lalonde, P; Tremblay M(2005),"The Role of Organizational Commitment & Citizenship Behaviors in Understanding Relations Between Human Resource Practices & Turnover Intention of Its Personnel ", Cahier Digress, pp.1-7.

Peng, J; Chiu, S(2010),"An Integrative Model Linking Feedback Environment & Organizational Citizenship Behavior", The Journal of Social Psychology, Vol.150, No.6, pp.582-607.

Podsakoff, P; Mackenzie, S; Beth, Pain; Bachrach, D(2000),"Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of The Theoretical & Empirical Literature & Suggestions For Future Research", Journal of Management, Vol.26, No.3.

Robbins, S(2005),"Essentials of Organizational Behavior", Eighth Edition, Prentice. Hall, pp.146-152.

Robbins, S; Judge, T;(2007), "Organizational

Behavior"., Twelfth Edition, Prentice. Hall, pp.78-94.

Seligman, M; Sikszenmihalyi, M(2000), "Positive psychology: an introduction", American Psychologist 55, pp. 5-14.

Smith, C; Organ, D; Near, J(1983), "Organizational citizenship behavior its nature and antecedents", Journal of Applied Psychology, Vol.68.

Tang, T; Ibrahim, A(1998). "Antecedents of organizational citizenship behavior: public personnel in the United States and in the Middle East", Public Personnel Management, No.27.

Truckenbrodt, Y(2000), "The Relationship Between Leader-member Exchange, Commitment & Organizational Citizenship Behavior, Acquisition Review Quarterly.

Vigoda, E; Angert, L(2009), "Goal Setting Theory, Job Feedback & Organizational Citizenship Behavior: Lessons From a Longitudinal Study", Basic & Applied Social Psychology Journal, Vol.29, No.2, pp.119-128.

Watt, D; Shaffer, M(2005), "Equity & Relationship Quality Influences on Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Trust in The Supervisor & Empowerment", Journal of Personnel Review, Vol.34, No.4.