



Monitoring the Role of Organizational Citizenship Behavior on the Performance of Staff and Professors of Payame Noor University

Majid Vahedi

Assistant Professor, Department of Educational Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-Mail: mjvahedi@yahoo.com

Parvaneh Sadeghi

*Corresponding author: M.Sc. Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran, Iran. E-Mail: parvanehsadeghi97@gmail.com

Abstract

This study aimed to Monitoring the Role of organizational citizenship behavior and organizational performance of faculty members and staff of Payame Noor University of East Azarbaijan province. The statistical population of the study consisted of 806 teachers and staff of Payame Noor University of East Azarbaijan. Among them, 225 are faculty members and 581 are staff. The data collection instrument in this study were standard questionnaires of organizational citizenship behavior (OCB) and Organizational Performance of Hershey and Goldsmiths. Descriptive and inferential statistical methods were used to analyze the collected data. At the inferential level, to test the research hypotheses, Pearson's r test and linear regression test were used via SPSS software after determining the distribution of the data related to the research variables through Kolmogorov-Smirnov test. The results confirmed the main and sub-hypotheses of the research at 95% confidence level based on statistical tests. In other words, it was found that there is a positive significant relationship between all components of organizational citizenship behavior and organizational performance of teachers and staff of Payame Noor University of East Azarbaijan.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Performance.

Citation: Vahedi, M. & Sadeghi, P. (2020). "Investigating the Impact of Organizational Citizenship Behavior on the Performance of Employees and Professors of Payame Noor University of East Azerbaijan Province". *Public Organizations Management*, 8(1), 51-58. (in Persian). (DOI): 10.30473/IPOM.2019.6366

Received: (17/Mar/2019)

Accepted: (18/July/2019)

پایش نقش رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان و استادان دانشگاه پیام نور

مجید واحدی

استادیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

E-Mail: mjvahedi@yahoo.com

پروانه صادقی

نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

E-Mail: parvanehsadeghi97@gmail.com

چکیده

در این تحقیق که به پایش نقش رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد سازمانی استادان و کارکنان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی، پرداخته شد. جامعه آماری تحقیق کلیه استادان و کارکنان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی بوده که تعداد آن‌ها ۸۰۶ نفر است. که از این تعداد ۲۲۵ نفر هیئت‌علمی و ۵۸۱ نفر شامل کارکنان است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در تحقیق حاضر، پرسشنامه بوده که شامل پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (OCB) است. همچنین پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت بود. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شد و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه‌های تحقیق، پس از تعیین توزیع داده‌های مربوط به متغیرهای تحقیق براساس آزمون کولوموگروف اسمیرنوف و آزمون χ^2 پیرسون و آزمون رگرسیون خطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS تعیین گردید. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که فرضیات اصلی و فرعی تحقیق، با توجه به آزمون‌های آماری، در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردند. به‌عبارت‌دیگر، مشخص شد که رابطه مثبت و معنی‌داری میان همه مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی استادان و کارکنان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد سازمان.

استناد: واحدی، مجید و صادقی، پروانه (۱۳۹۸). «بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان و استادان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی». مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱(۸)، ۵۱-۵۸.

(DOI): 10.30473/IPOM.2019.6366

تاریخ دریافت: (۱۳۹۷/۱۲/۲۶)

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۸/۰۴/۲۷)

مقدمه

به‌طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهد. (هرسی و بلانچارد، ۱۹۸۸). در این میان کارکنان دانشگاهی می‌توانند نقش مهمی را در ارتقای کیفیت دانشگاه خود ایفا کنند. آنان با رفتارهای نوع‌دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در دانشگاه کمک مؤثری خواهند کرد. به‌عبارت‌دیگر، رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که می‌تواند موجب بهره‌مندی کارکنان شده و سازمان را به سوی تحقق اهداف سوق دهد. از طرف دیگر دانشگاه به‌عنوان بالاترین مرکز علمی و فرهنگی در جامعه شیوه رفتار و برخورد کارکنان آن می‌تواند الگویی برای سازمان‌ها و مؤسسات دیگر باشد و به دلیل تأثیر مثبت و مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده و به‌تبع آن بر اثربخشی سازمان، توجه به این‌گونه رفتارها می‌تواند یکی از راه‌های افزایش اثربخشی سازمان‌ها باشد که تاکنون به آن توجه چندانی نشده است (سهرابی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۸). تحقیقات قبلی نشان می‌دهند که مطالعات در حوزه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر بر روی سازمان‌های خدماتی و اداری متمرکز شده‌اند، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اولین دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت با رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند. اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود این که ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار گرفتند اما در بهبود اثربخشی سازمان مؤثر بودند (بینسوک، ۲۰۰۳). رفتار شهروندی به‌عنوان یکی از مباحث جدید در رفتار سازمانی، رفتاری را در بر می‌گیرد که می‌تواند اخلاقی و یا غیراخلاقی باشد. اما به نگاه به شاخص‌های مطرح در این مفهوم نمی‌توان نقش و تأثیر مثبت اخلاقی فردی و حرفه‌ای به آن را نادیده گرفت (طاهری دمنه و همکاران، ۱۳۹۰). در ادبیات آکادمیک و حرفه‌ای مدیریت، توجه قابل‌توجه ملاحظه‌ای برای فهم تأثیر شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتارهای فرا وظیفه‌ای بر مشارکت آنان به صورت مثبت در عملکرد سازمان‌ها شده است رفتار شهروندی سازمانی، نگرش و ظرفیت کارکنان را برای توانمندسازی و انعطاف‌پذیری بالاتر آن‌ها در راستای اهداف

سازمان و در شرایطی مختلف محیطی فراهم می‌آورد. بنابراین، وفاداری و تعهدی که در کارکنان ایجاد می‌شود عاملی برای تضمین سلامت سازمان و بقای آن محیط رقابتی و متحول محسوب می‌شود (ایبلی، ۱۳۸۷). ارگان، رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتارهای فردی و اختیاری می‌داند که به صورت مستقیم و آشکار از سوی سیستم رسمی پاداش تعریف نشده‌اند و در مجموع کارایی سازمان را افزایش می‌دهند. اختیاری بدین معنا که این رفتارها جزء شرح وظایف شغلی یا رفتارهای نقش نیست و در تعهد استخدامی کارکنان نیز قرار نگرفته است و کوتاهی در آن هیچ تنبیهی را به دنبال ندارد (توکی و همکاران، ۱۳۸۸)

در نظر هال^۴ و همکاران (۲۰۰۹) عبارت است از رفتارهای فردی و داوطلبانه‌ای که سبب بهبود عملکرد سازمان است. پودساکف^۵ و همکاران (۲۰۰۰) نیز تصریح می‌کنند که در واقع، رفتار شهروندی سازمانی عملکرد درون نقشی محسوب نمی‌شود بلکه به عملکرد فرانشی است. عملکرد فرانشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان بر می‌شود. این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شود.

رگو^۶ (۲۰۰۳) بر این باور است که رفتار شهروندی استادان کیفیت نظام‌های آموزشی عالی را درجه اول از طریق تأثیرگذاری بر فرایند یاددهی-یادگیری دانشجویان ارتقاء می‌بخشد. براساس این یافته‌ها بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر این رفتارها به‌ویژه در نظام آموزش عالی و دانشگاه‌ها بسیار با اهمیت است. بولینو و همکاران^۷ (۲۰۰۳) مؤلفه‌های زیر را به‌عنوان شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی معرفی ش

۱. وفاداری

۲. وظیفه‌شناسی

۳. مشارکت (اجتماعی، حمایتی، وظیفه‌ای و مدنی)

۴. توجه و احترام

۵. فداکاری

۶. تحمل‌پذیری (روحیه جوانمردی)

در سال‌های اخیر پادساکوف و همکاران در یک فراتحلیل از تحقیقات مربوط به ۱۵ سال اخیر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، میزان تأثیرگذاری تعدادی از متغیرها بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم نمودند. از جمله متغیرهایی که با رفتار شهروندی سازمانی رابطه همساز داشته‌اند عبارت

3. Ebily

4. Hall

5. Podsakoff

6. Rego

7. Bolino & et al.

1. Hersi & Bilanchard

2. Bienstock

است که نتایج بیانگر ارتباط پایدار ویژگی‌های شغلی با رفتار شهروندی است

بودند از: متغیرهای مرتبط با شغل نظیر رضایت‌مندی شغلی، یکنواختی شغلی و باز خود شغلی درخصوص متغیرهای شغلی تحقیقات عمدتاً حول مبحث تئوری جانشین‌های رهبری بوده



شکل ۱. حیطه‌های رفتار شهروندی سازمانی

مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما جهت ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (چوهن^۲، ۲۰۰۴)

(کوپمان^۳، ۲۰۰۲) توضیح می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی، موضوعی جدید در مباحث رفتار سازمانی است که اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. شهروند خوب سازمانی تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سازمان است. براساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی، مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان و همچنین به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری و انطباق‌پذیری کمک می‌کند (پل هوم^۱، ۱۹۹۷) مؤلفه‌های عملکرد را در سه دسته جای داده است:

- ۱- اثربخشی سازمانی؛ شامل مؤلفه‌های: کیفیت محصول، موفقیت محصول جدید، نرخ حفظ مشتری
- ۲- رشد / سهم؛ شامل مؤلفه‌های: سطح فروش، نرخ رشد فروش، سهم بازار

تعریف مفهومی عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد (نیلی و همکاران^۱، ۲۰۰۲)

سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش و اجباری از اهمیت خاصی برخوردار است. در حالت اجباری فرد وظایف خود را بر اساس مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان‌ها و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. درحالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه افراد، کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان با عنوان رفتار شهروندی سازمانی نامبرده می‌شود (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۴).

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی پیوسته به عنوان بالاترین مرکز اندیشه‌ورزی و تولید علم در جامعه محسوب شده و با حضور و فعالیت اندیشمندانه متفکران، محققان، دانش‌پژوهان و دانشجویان در اعتلای علمی و جهت بخشیدن به حرکت‌های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقش اساسی دارند (شاخص‌های ارزیابی آموزش عالی در نظام جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۳). ارگان همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی فردی و داوطلبانه است که

2. Cohen
3. Koopmann

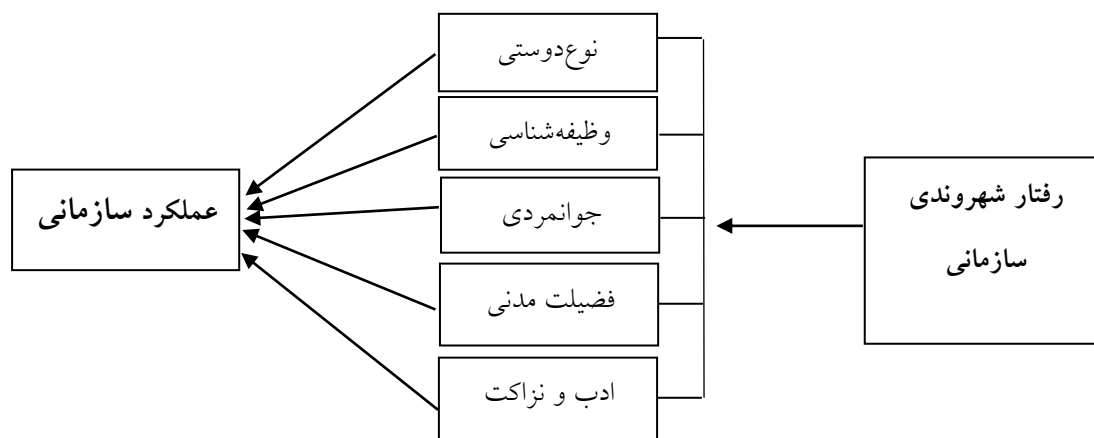
1. Nili & et al.

شهروندی سازمانی بر رفتارهای انحرافی رابطه منفی و معکوس داد. در این مطالعه تأخیر و غیبت کارمندان به عنوان مهم‌ترین رفتارهای انحرافی در نظر گرفته شده بود. بنابر نظر کوسولسکی و همکارانش رفتارهای انحرافی هستند که کارمندان براساس آن تلاش می‌کنند خودشان را از انجام کار باز دارند یا از انجام وظایف محوله خودداری کنند. نتایج این تحقیق، نشان می‌دهد که تحمل‌پذیری و مشارکت مدنی، بیشترین ارتباط منفی را با رفتارهای انحرافی منفی دارند و همچنین وظیفه‌شناسی ارتباط منفی را با رفتارهای انحرافی منفی دارند. همچنین وظیفه‌شناسی ارتباط منفی با غیبت اختیار دارد (خالد و علی، ۲۰۰۵)

متناسب با روابط موجود بین متغیرها، مدل عملیاتی تحقیق به صورت زیر بیان می‌شود:

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

متغیر وابسته



نمودار ۱. مدل عملیاتی تحقیق

پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده پرسشنامه پژوهش از طریق مطالعه پرسشنامه‌های مشابه و مصاحبه با خبرگان بخش‌های مختلف سازمان تنظیم و از طریق غربال‌سازی شاخص‌ها تکامل یافته و پس از دریافت تأیید روایی پرسشنامه با محاسبه پایایی از روش آلفای کرونباخ عدد ۰/۸۶ برای عملکرد و ۰/۸۵ برای رفتار شهروندی به دست آمد که بیانگر قابلیت اتحاد پرسشنامه است.

1. Pelham
2. Alpratorco

۳- سودآوری؛ شامل مؤلفه‌های: نرخ بازده ویژه، نرخ بازگشت سرمایه، حاشیه سود ناویژه.

معیدر (۱۳۸۵) با انجام پژوهشی در این زمینه اذعان می‌کند که گریز از محل کار، بی‌انگیزه‌ای اتلاف وقت در محل کار، سرگردانی افراد در مراجعه به سازمان‌ها و اداره‌های دولتی و خصوصی، نشان‌دهنده نبود اخلاق حرفه‌ای در میان ایرانی‌ها است. تحقیقی به وسیله آلپراتورک^۲ در سال ۲۰۰۵ تحت عنوان افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های ترکیه انجام گرفت. جامعه آماری این تحقیق ۱۰۱۸ عضو هیئت‌علمی دانشگاه‌های ترکیه بود. در این تحقیق به این نتیجه رسیدند که اعتماد افراد به مافوق خود بر روی سطح رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها اثر می‌گذارد و اعتماد به مافوق رابطه بن قضاوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند و در نتیجه عملکرد سازمانی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. شیفل انورخالد و حسن علی در سال ۲۰۰۵ در مطالعه تحت عنوان بررسی اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار انحرافی به این نتیجه دست یافتند که رفتارهای

متغیر مستقل

این تحقیق از نوع کاربردی است و از نظر به دست آوردن داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است و به ۲ دلیل استفاده از پرسشنامه از نوع تحقیقات کمی به شمار می‌رود. جامعه آماری پژوهش، کلیه استادان و کارکنان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی بوده که تعداد آن‌ها ۸۰۶ نفر است. که از این تعداد ۲۲۵ نفر هیئت‌علمی و ۵۸۱ نفر شامل کارکنان است. حجم نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان ۲۶۹ نفر تعیین و به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در تحقیق حاضر، پرسشنامه بوده که شامل پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (OCB) است. همچنین

یافته‌ها پژوهش

آمار توصیفی

از مجموع ۲۶۹ نمونه‌ای که مورد بررسی قرار گرفت تعداد ۱۵۱ نفر (۵۶٪) از پاسخ‌دهندگان مرد و ۱۱۸ نفر (۴۴٪) از پاسخ‌دهندگان زن می‌باشند. ۵ درصد از نمونه آماری دارای تحصیلات فوق‌دیپلم، ۳۱/۵٪ دارای تحصیلات لیسانس، ۲۸٪ فوق‌لیسانس و ۳۵/۵٪ دارای مدرک دکتری و بالاتر هستند. ۲۷/۵٪ دارای سابقه کاری زیر ۵ سال، ۳۴٪ بین ۵-۱۵ سال، ۲۰٪ بین ۱۵-۲۵ سال و ۱۸/۵٪ دارای سابقه کاری ۲۵ سال به بالا می‌باشند ۳۸/۵ درصد از مجموع نمونه استخدامی به صورت هیئت‌علمی و ۶۱/۵ به صورت کارمند هستند.

آمار استنباطی

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف: این آزمون با توجه فرضیات زیر به بررسی نرمال بودن داده می‌پردازد. $H_0: \rho = 0$: داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند. $H_1: \rho \neq 0$: داده‌ها دارای توزیع نرمال نیستند.
در آزمون کولموگروف-اسمیرنوف اگر سطح معنی‌داری برای کلیه متغیرها کوچک‌تر از سطح از آزمون (۰,۰۵) باشد توزیع داده‌ها نرمال است.

جدول ۱. یافته‌های آزمون کولموگروف-اسمیرنوف شاخص‌ها

	عملکرد	احترام و تکریم	فضیلت مدنی	جوانمردی	وظیفه‌شناسی	نوع دوستی
	۲۶۹	۲۶۹	۲۶۹	۲۶۹	۲۶۹	۲۶۹
Normal Parameters ^{a,b}	۳,۲۷۰	۳,۲۸۵	۳,۰۵۳	۳,۲۶۹	۳,۱۹۸	۳,۱۴۰
	۰,۷۰۰	۰,۶۷۴	۰,۳۶۰	۰,۵۷۰	۰,۵۳۵	۰,۷۸۰
Most Extreme Differences	۰,۲۲۷	۰,۲۱۱	۰,۱۳۹	۰,۱۶۵	۰,۱۴۸	۰,۱۳۶
	۰,۲۲۷	۰,۲۱۱	۰,۱۳۹	۰,۱۶۵	۰,۱۴۸	۰,۰۷۶
	-۰,۱۰۵	-۰,۱۱۱	-۰,۱۲۷	-۰,۱۰۸	-۰,۱۰۲	-۰,۱۳۶
Kolmogorov-Smirnov Z	۱,۰۸۰	۱,۰۲۳	۱,۱۸۱	۱,۱۵۳	۱,۲۸۰	۱,۰۹۰
Asymp. Sig. (2-tailed)	۰,۰۷۵	۰,۱۳۴	۰,۹۶۷	۰,۱۱۰	۰,۱۰۸	۰,۱۰۳

مثبت بدین معناست که اگر یکی از متغیرها افزایش (کاهش) یابد دیگری نیز افزایش (کاهش) می‌یابد. اگر $r=1$ نیز وجود یک رابطه معکوس کامل بین دو متغیر را نشان می‌دهد. رابطه معکوس یا منفی نشان می‌دهد که اگر یک متغیر افزایش یابد متغیر دیگر کاهش می‌یابد و بالعکس. زمانی که ضریب همبستگی برابر صفر باشد بین دو متغیر رابطه خطی وجود ندارد.

با توجه به نتیجه آزمون کولموگروف-اسمیرنوف اکثر متغیرها دارای توزیع نرمال هستند چون سطح معنی‌داری به دست آمده برای آن‌ها در این آزمون بزرگ‌تر از ۰,۰۵ است بنابراین از این آزمون‌های پارامتریک برای تحلیل روابط استفاده می‌کنیم. با توجه به توزیع نرمال داده‌ها برای بررسی روابط بین دو متغیر، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌کنیم.

ضریب همبستگی پیرسون بین ۱- و ۱ تغییر می‌کند. اگر $r=1$ بیانگر رابطه مستقیم کامل بین دو متغیر است، رابطه مستقیم یا

جدول ۲. آزمون ضریب همبستگی پیرسون

نتیجه آزمون	رابطه مسیر	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
نرمال	نوع دوستی و عملکرد کارکنان	۰/۲۷۸	۰/۰۷۱
نرمال	وظیفه‌شناسی و عملکرد کارکنان	۰/۷۰۵	۰/۰۰۱
نرمال	جوانمردی و عملکرد کارکنان	۰/۸۲۲	۰/۰۰۰
نرمال	فضیلت مدنی و عملکرد کارکنان	۰/۷۴۶	۰/۰۰۰
نرمال	ادب و نزاکت و عملکرد کارکنان	۰/۴۵۷	۰/۰۳۰
نرمال	رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان	۰/۷۰۵	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود؛ سطح معنی‌داری که کمتر از $\alpha=0/05$ بوده وجود رابطه بین مؤلفه‌ها را تأیید می‌کند و آزمون معنی‌دار است مقدار ضریب همبستگی بین مؤلفه‌ها نشان‌دهنده رابطه مستقیم و مثبت بین متغیرها بوده و شدت رابطه بین آن‌ها را نشان می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف ما در این تحقیق بررسی تأثیر رفتار شهروندی بر عملکرد استادان و کارکنان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نوع همبستگی است. روش جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق مطالعات کتابخانه‌ای و پرسشنامه است. جامعه آماری این پژوهش استادان و کارکنان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی می‌باشند. روش نمونه‌گیری در این تحقیق تصادفی طبقه‌ای است.

یافته‌های مرتبط با فرضیه اصلی پژوهش: رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان و استادان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون چون سطح معنی‌داری (Sig) کوچک‌تر از $0/05$ است. لذا فرض صفر رد شده و فرض H_1 مبنی بر وجود ارتباط مابین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفته شده در فرضیه مزبور پذیرفته می‌شود.

در ادامه الگوی رگرسیونی برای تعیین میزان تأثیر مابین این دو عامل به قرار جداول زیر تشکیل شده است. بنابراین، مدل رگرسیونی به دست آمده، معنی‌دار است. در نتیجه می‌توان مدل تحقیق را تشکیل داد:

$$\text{رفتار شهروندی سازمانی} = 0,281 + 2,462 \times \text{عملکرد}$$

یافته‌های آماری مرتبط با فرضیه فرعی اول: نوع دوستی بر عملکرد کارکنان و استادان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون چون سطح معنی‌داری (Sig) بیشتر از $0/05$ است لذا فرض صفر تأیید شده و فرض H_1 (فرضیه پژوهش) مبنی بر وجود ارتباط مابین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفته شده در فرضیه مزبور، رد می‌شود.

یافته‌های آماری مرتبط با فرضیه فرعی دوم: وظیفه‌شناسی بر عملکرد کارکنان و استادان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون چون سطح معنی‌داری (Sig) کوچک‌تر از $0/05$ است. لذا، فرض صفر رد شده و فرض H_1 (فرضیه پژوهش) مبنی بر وجود ارتباط مابین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفته شده در فرضیه مزبور پذیرفته می‌شود.

در ادامه الگوی رگرسیونی برای تعیین میزان تأثیر مابین دو عامل به قرار جداول زیر تشکیل شده است. بنابراین، مدل رگرسیونی به دست آمده، معنی‌دار است. در نتیجه می‌توان مدل تحقیق را تشکیل داد:

$$\text{وظیفه‌شناسی} = 0,375 + 2/006 \times \text{عملکرد}$$

یافته‌های آماری مرتبط با فرضیه فرعی سوم: جوانمردی بر عملکرد کارکنان و استادان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون چون سطح معنی‌داری (Sig) کوچک‌تر از $0/05$ است. لذا، فرض صفر رد شده و فرض H_1 (فرضیه پژوهش) مبنی بر وجود ارتباط مابین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفته شده در فرضیه مزبور پذیرفته می‌شود.

در ادامه الگوی رگرسیونی برای تعیین میزان تأثیر مابین این دو عامل به قرار جداول زیر تشکیل شده است. بنابراین، مدل رگرسیونی به دست آمده، معنی‌دار است. در نتیجه می‌توان مدل تحقیق را تشکیل داد:

$$\text{جوانمردی} = 0,403 + 1,905 \times \text{عملکرد}$$

یافته‌های آماری مرتبط با فرضیه فرعی چهارم: فضیلت مدنی بر عملکرد کارکنان و استادان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون چون سطح معنی‌داری (Sig) کوچک‌تر از $0/05$ است لذا فرض صفر رد شده و فرض H_1 (فرضیه پژوهش) مبنی بر وجود ارتباط مابین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفته شده در فرضیه مزبور پذیرفته می‌شود.

در ادامه الگوی رگرسیونی برای تعیین میزان تأثیر مابین این دو عامل به قرار جداول زیر تشکیل شده است. بنابراین،

۳- باید صداقت خود را با برقراری ارتباط باز با کارکنان نشان دهند؛

۴- مدیران باید پیش از آنکه سخن بگویند، به سخنان کارکنان سازمان به‌طور جدی گوش دهند؛

۵- مدیران باید به طرق مختلف در دسترس کارکنان سازمان باشند؛

۶- مدیران باید به کارکنان احترام گذاشته و در انجام امور منصف و مصر باشند؛

۷- مدیران باید پاسخگو باشند، از سرزنش پرهیز کنند و برای کمک به رفع مشکلات کارکنان سازمان همکاری نمایند و راهکار بجویند؛

۸- پرورش بعد ابتکارات فردی در رفتار شهروندی سازمانی بسیار مؤثر است. الهام و القای تصویر خوش‌بینانه درباره آینده در کارکنان سازمان منبع انگیزش و تحریک کافی برای حرکت در مسیر هدف‌های سازمان را پدید می‌آورد که پدیده رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان تسهیل می‌کند؛

۹- ملاحظات فردی دارای بالاترین رابطه با رفتار شهروندی سازمانی است. این امر بدین معنی است که مدیران باید د کارمندان خود را مورد راهنمایی، آموزش و حمایت قرار داده و توانایی‌هایشان را در یک فرایند منظم رشد و توسعه دهند. زیرا کارمندی که دارای سطح توانمندی فردی بالایی هستند، احساس تسلط بیشتری دارند، به ابتکار بیشتر دست می‌زنند، در کارهایشان احساس مسئولیت بیشتری می‌کنند و سریع‌تر یاد می‌گیرند و در نهایت سازمان‌ها و مدیران در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی باید گام‌به‌گام حرکت نمایند، فرایند رفتار شهروندی سازمانی یک فرایند یک‌روزه نیست که بتوان مانند یک تکنولوژی جدید آن را به‌سرعت وارد سازمان کرد، بلکه یک فرایند مداوم و زمان‌بر است؛

۱۰- ایجاد حس اعتماد در کارکنان و مدیران نسبت به هم؛

۱۱- ایجاد حس دل‌بستگی به سازمان در بین کارکنان؛

۱۲- هدف‌گذاری مشخص و قابل‌دسترس برای سازمان و تشریح آن‌ها به کارکنان؛

۱۳- تفویض اختیار به کارکنان و توسعه فضای تصمیم‌گیری آن‌ها؛

۱۴- برطرف کردن موانع رفتار شهروندی سازمانی در سازمان و پرهیز از کارهای کلیشه‌ای؛

۱۵- طرح چشم‌انداز آینده سازمان؛

۱۶- آموزش مداوم کارکنان و مدیران و ارتقای سطح مهارت آن‌ها.

مدل رگرسیونی به دست آمده، معنی‌دار است. در نتیجه می‌توان مدل تحقیق را تشکیل داد:

$$\text{فضیلت مدنی} (0,241) + 2,462 = \text{عملکرد}$$

یافته‌های آماری مرتبط با فرضیه فرعی پنجم: احترام و تکریم بر عملکرد کارکنان و استادان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون چون سطح معنی‌داری (Sig) کوچک‌تر از ۰/۰۵ است لذا فرض صفر رد شده و فرض H_1 (فرضیه پژوهش) مبنی بر وجود ارتباط مابین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفته شده در فرضیه مزبور پذیرفته می‌شود.

در ادامه الگوی رگرسیونی برای تعیین میزان تأثیر مابین این دو عامل به قرار جدول زیر تشکیل شده است. بنابراین، مدل رگرسیونی به دست آمده، معنی‌دار است. در نتیجه می‌توان مدل تحقیق را تشکیل داد:

$$\text{احترام و تکریم} \times (0,304) + 2,199 = \text{عملکرد}$$

پیشنهادها

۱- افزایش فرهنگ مشارکت‌جویی و توجه به رفتار شهروندی سازمانی، این‌که مدیران مشارکت را عامل تهدید و تزلزل قدرت خود می‌دانند. برای از بین بردن موانع بالا، مدیران باید نسبت به استقرار نظام پیشنهادها در سازمان اقدام کنند. در این زمینه مدیران سعی کنند هرچند گاه جلسات غیررسمی بین کارکنان و مدیران و نیز جلسات پرسش و پاسخ نمایند و کارکنان را از چگونگی عملکرد و اهداف سازمان به‌منظور پیشگیری از وقوع هرگونه مشکلات کاری مطلع سازند و به پیشنهاد کارکنان در مورد بهبود روش‌ها و وظایف سازمانی اهمیت دهند. البته نایبستی فقط یک روش یکنواخت را در آن‌ها به کار گرفت، بلکه باید کلیه روش‌های مشارکت را با توجه به وضعیت محیطی سازمان مورد استفاده قرار داد تا مشارکت به صورت کاذب استقرار نیابد. همچنین با توجه به مؤلفه ویژگی‌های آرمانی، مدیران سازمان صرف‌نظر از تمایلات فردی خود و دیگران به سبب سازمان و همچنین فدا کردن منافع شخصی به سبب منافع دیگران و برای تقویت این ویژگی پیشنهاد می‌شود که تلفیق هدف‌های فرد و سازمان از دیدگاه ارزشی صورت پذیرد؛

۲- مدیران باید نسبت به تعهدات و وعده‌های خود سخت‌پاییند باشند؛

References

- Alah Tavakoli, Z., Abedi, M.R. & Saleh Nica, M. (2009). "Effect of teaching of organizational citizenship behaviors on organizational commitment". *Journal of Business Management Perspective*, 9(33), 105-24. (In Persian)
- Bienstock, C., DeMoranville, C. & Smith, R. (2003). "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality". *Journal of Services Marketing*, 17(4), 357-378.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2003). "Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior". *Academy of Management Executive*, 17, 60-71.
- Cohen, A., & Kol, Y. (2004) (2004). "Professionalism and organizational citizenship behavior: An empirical examination among Israeli nurses". *Journal of Managerial Psychology*, 19(4), 386-405.
- Hall, A. T. & Zinko, R. P. & Alexia A. F. & Gerald R. (2009). "Organizational citizenship behavior and reputation: mediators in the relationships between accountability and Job performance and satisfaction". *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(4), 381-392.
- Khalid, S. A. & H. Ali (2005). "The Effects of Organizational Citizenship Behavior on withdrawal Behavior". *International Journal of Management and Entrepreneurship*, 1(1), 30-40
- Koopmann, R. (2002). The relationship between perceived organizational justice and organizational citizenship behavior: a literature review, available at: <http://www.uwstout.edu/rs/uwssisr/table.htm>.
- Moyedfar, S. (2006). "Co-morality and factors affecting it among employees of government departments". *Journal of Social Welfare Research*, 23, 322 (In Persian)
- Neely, A. D., Gregory, M. & Platts, K.W. (1995). "Performance Measurement System Design: a Literature Review and Research Agenda". *International Journal of Operations & Production Management*, 15(4), 145-160.
- Podsakoff, P. M. Mackenzie, S. B. Pain, J. B. & Bachrach, D. G. (2000) "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, 26(3), 513-563
- Rego. A. (2003). "Citizenship behaviors of university teachers the graduates' point of view". *Active Learning in Higher Education*, 4(1), 8-24.
- Sohrabi zade, S. Bastani, P. & Ravangard, R. (2008) Investigation of the effective factors on organizational citizenship behavior on experts of Shiraz university of medical science. *Journal of hospital*. No.209 (In Persian)
- Taheri Demneh, M., Zanjirchi, S. M. & Nangatian Ghasemiyeh, M. (2011). The role of work ethic in promoting organizational citizenship behavior, ethics in science and technology, 6(2), 39-30 (In Persian).
- Zarei Matin, H. (2008). "Methods of variation organizational culture". *Journal of management science*, 12(46), 108-124. (In Persian)