

Correlation between organizational commitment and organizational citizenship behavior in Tehran welfare staff

Jorbonian A¹, *Makarem A², Hosseini MA³, Bakhshi E⁴

Abstract

Introduction: The concept of organizational citizenship behavior has attracted many researchers and managers. Behaviors can be due to one of the basic ways to increase the effectiveness of organizations. The aim of this study was to determine correlation between organizational commitment and organizational citizenship behavior in Tehran welfare staffs.

Materials & Methods: In This descriptive-correlation study, 100 people were selected through random sampling. Data were collected with, "Organizational Commitment Questionnaire" and "Organizational Citizenship Behavior". Content validity of the instruments was measured by opinion of 10 lecturers and reliability by using Cronbach's alpha. To analyze the data, SPSS/21 was used.

Findings: Results show that there is a significant and positive relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior (P 0.01, r=0.325). Also the dimensions of organizational citizenship behavior, altruism (P=0.01), civic virtue (P=0.0) and conscientiousness (P=0.003) have a significant and positive relationship with organizational commitment.

Conclusion: Increase of organizational commitment in welfare employees, has improved the citizenship behavior. Managers are recommended to develop organizational commitment, to implement appropriate programs in order to achieve organizational goals.

Keywords: Organizational citizenship behavior, Organizational commitment, Welfare

Received: 30 May 2014

Accepted: 12 October 2014

1- MSc Student, Department of Rehabilitation Management, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

2- Assistant Professor, Department of Rehabilitation Management, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran. (**Corresponding author**).

E-mail: amakarem2001@yahoo.com

3- Associate Professor, Department of Rehabilitation Management, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

4- Assistant Professor, Department of Biostatistics, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

همبستگی بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی

شهر تهران

عبدالحکیم جوربنیان^۱، *اصغر مکارم^۲، محمدعلی حسینی^۳، عنایت‌اله بخشی^۴

چکیده

مقدمه: مفهوم رفتار شهروندی سازمانی توجه مدیران و پژوهشگران زیادی را به خود جلب کرده است. رفتارهایی که توجه به آن می‌تواند یکی از راه‌های اساسی در افزایش اثر بخشی سازمان‌ها باشد. پژوهش حاضر با هدف، تعیین همبستگی تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران انجام شده است.

مواد و روش‌ها: در این مطالعه توصیفی-همبستگی، مشارکت کنندگان برابر ۱۰۰ نفر بودند و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. داده‌ها با استفاده از "پرسشنامه تعهد سازمانی" (Organizational Commitment Questionnaire) و "پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی" (Organizational Citizenship Behavior) جمع‌آوری گردید. روایی محتوا از طریق گردآوری نظرات ۱۰ نفر از مدرسین و پایایی از طریق محاسبه همبستگی درونی سوالات با روش آلفای کرونباخ محاسبه و مورد تایید قرار گرفت. به منظور تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۱ استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان همبستگی مثبت و معناداری ($P=0/01$) وجود دارد. همچنین از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی ($P=0/01$)، فضیلت مدنی ($P=0/01$) و وظیفه‌شناسی ($P=0/003$) با تعهد سازمانی دارای همبستگی معنادار و مثبت بود.

نتیجه‌گیری: با افزایش تعهد سازمانی در کارکنان سازمان بهزیستی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتقاء یافته است. توصیه می‌شود مدیران برای ارتقای تعهد سازمانی کارکنان، برنامه‌های مناسب را پیش‌بینی و اجرا نمایند تا با انجام اینکار به پیشبرد اهداف سازمان کمک نمایند.

کلیدواژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، سازمان بهزیستی.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۷/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۳/۹

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.
۲- استادیار، گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران (نویسنده مسؤول).
پست الکترونیکی: amakarem2001@yahoo.com
۳- دانشیار، گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.
۴- استادیار، گروه آمار زیستی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.

مقدمه

نیروی حیاتی یک سازمان خدماتی، کارکنان آن هستند. این موضوعی بدیهی در ادبیات مدیریت است که سازمان‌ها به کارکنانی نیازمندند که تمایل دارند از الزامات و تکالیف شغلی رسمی خود، پا را فراتر بگذارند (۱). اقدام فراتر از تکالیف شغلی به رفتار شهروندی سازمانی (Organizational Citizenship Behavior) اشاره دارد که در سال‌های اخیر توجه زیاد پژوهشگران را به خود معطوف داشته است (۲). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط Bateman & Organ در اوایل دهه (۱۹۸۰) میلادی به دنیای علم ارائه شد. پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند (۳). رایج‌ترین تعریفی که درباره این موضوع مقبولیت پیدا کرده است، به ارگان تعلق دارد که طبق نظر وی رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهایی هستند که به طور مستقیم در نظام پاداش‌دهی رسمی سازمان ذکر نشده و اغلب نیز به فراموشی سپرده می‌شوند و معمولاً نیز داوطلبانه تلقی می‌گردند، اما با این وجود در انجام فعالیت‌های سازمان نقش موثری دارند (۴). وی ساختار رفتار شهروندی سازمانی را متشکل از پنج بعد نوع دوستی (رفتارهای اختیاری است که کارکنان را برای کمک به مسایل و مشکلات کاری کارکنان دیگر بر می‌انگیزد)، وظیفه شناسی (وجدان کاری) (به رفتارهای اختیاری فراتر از نقشی اشاره دارد که از الزامات شغل، وظیفه و اخلاق کاری پا را فراتر می‌گذارد)، فضیلت مدنی (شهروندی) (مشارکت سازنده در عملکرد سازمان با توجه به روند کار می‌باشد)، جوانمردی (به شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد بدون اعتراض، نارضایتی و گلابه‌مندی اشاره می‌کند)، احترام و تکریم (ادب و نزاکت) (رفتارهای تحت اختیاری است که از ایجاد مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری می‌کند)، می‌داند (۵). رفتارهای شهروندی سازمانی دارای منافع زیادی برای سازمان هستند. شهروندان خوب سازمانی با حفظ منافع سازمان، سازمان را قادر می‌نمایند که منابع آن را به صورت کارا تشخیص دهند. سازمان‌هایی که

رفتارهای شهروندی سازمانی در آنجا رایج است، مکان‌های مناسبتری برای کارکردن هستند و می‌توانند بهترین افراد را به استخدام خود درآورند (۶). به جهت اثرات مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی، بررسی عوامل ایجادکننده آن از اهمیت برخوردار است. از سوی دیگر، یکی از مفاهیم کلیدی که امروزه در سازمان‌ها از آن یاد می‌شود، تعهد سازمانی می‌باشد که منعکس‌کننده نگرش افراد نسبت به ارزش‌ها و اهداف سازمانی می‌باشد. توجه به تعهد نیروی انسانی چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی اهمیت زیادی دارد و شناخت وضعیت تعهد سازمانی کارکنان می‌تواند به مدیران در پیشرفت و بهبود کارکنان یاری رساند (۷). تعهد سازمانی به عنوان قدرت مبتنی بر هویت فردی و مشارکت در یک سازمان در نظر گرفته می‌شود. مدیران منابع انسانی می‌توانند با آگاهی از تعهد سازمانی، اهداف سازمانی را بهبود بخشیده و راهکارهایی را برای توسعه سازمان تبیین کنند. تعهد سازمانی در حقیقت نوعی نگرش به کار است که به طور مشخص با مشارکت کارکنان و تمایل آن‌ها برای باقی ماندن در سازمان مرتبط بوده و در عملکرد شغلی کارکنان موثر است (۸). طبق الگوی سه مؤلفه ای، تعهد سازمانی، سه مؤلفه دارد: ۱. تعهد مستمر: تعهد به سازمان به خاطر آگاهی از هزینه‌های ترک سازمان. ۲. تعهد عاطفی: یعنی تعلق درونی و احساس فرد به سازمان. ۳. تعهد هنجاری: یعنی این که فرد به خاطر فشار هنجارها و اخلاقیات در سازمان می‌ماند و سازمان را ترک نمی‌کند (۹). نتایج مطالعه Gautam و همکاران بر روی ۴۵۰ نفر از کارکنان ۵ شرکت در نپال نشان داد که تعهد سازمانی بر دو بعد «رادمردی و گذشت» و «نوع دوستی» از رفتارهای شهروندی تأثیر مثبت دارد (۱۰). در مطالعه Tae Hee & Kyung که با هدف ارتباط و اثر تعهد شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی، بر روی ۱۸۳ کارمند شاغل از ۸ سازمان ورزشی انجام گرفت، مشخص شد که تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد، درحالی‌که تعهد شغلی اثر زیادی روی رفتار شهروندی نداشت (۱۱). نتایج پژوهش Antonia Mercedes Garcia & Maria Gracia Garcia

۲- "پرسشنامه تعهد سازمانی": پرسشنامه Meyer & Allen شامل ۲۴ گویه است که از آن برای سنجش میزان تعهد سازمانی استفاده می‌شود (۱۴). شیوه نمره گذاری این پرسشنامه به صورت ۷ گزینه‌ای می‌باشد و در جهت مثبت تنظیم شده است که شامل گزینه‌های «بسیار موافقم»، «نسبتاً موافقم»، «کمی موافقم»، «نظری ندارم»، «کمی مخالفم»، «نسبتاً مخالفم» و «کاملاً مخالفم» است. کارکنان باید به یکی از ۷ گزینه هر سوال، پاسخ داده و سپس بر اساس مقادیر ۷، ۳، ۴، ۵، ۶، ۲، ۱، ۱، ۳، ۴، ۵، ۶، ۲، ۱ نمره گذاری می‌شود. در این پرسشنامه، حداکثر نمره ۱۶۸ نمره بوده و حداقل آن نیز ۲۴ می‌باشد. لازم به ذکر است که سوالات شماره ۴، ۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۶، ۱۵، ۱۰، ۹، ۸، ۶، ۵ و ۲۴ دارای شیوه نمره گذاری معکوس می‌باشند. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات قبلی از جمله نصر اصفهانی و همکاران به تایید رسید که روایی این پرسشنامه را ۰/۷۶ و پایایی آن را با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۶۳ به دست آورده‌اند (۱۵). روایی پرسشنامه مجدداً توسط ۱۰ نفر از مدرسین و متخصصین تایید و پایایی آن در یک مطالعه آزمایشی بر روی ۱۵ نفر از افراد جامعه پژوهش ۰/۷۰۶ به دست آمد.

۲. "پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی": پرسشنامه (Podsakof 2000) شامل ۲۱ گویه در پنج بعد (نوع دوستی سوال ۴ تا ۱۴، وظیفه شناسی سوال ۵ تا ۹، جوانمردی سوال ۱۰ تا ۱۳، ادب و مهربانی سوال ۱۴ تا ۱۷، فضیلت مدنی سوال ۱۸ تا ۲۱) می‌باشد. سطح اندازه‌گیری پرسشنامه ترتیبی و بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت و جهت مثبت تنظیم شده است. آزمودنی‌ها باید به یکی از ۵ گزینه هر سوال، پاسخ داده و سپس بر اساس مقادیر ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ نمره گذاری می‌شود. در این پرسشنامه حداقل نمره ۲۱ و حداکثر نمره ۱۰۵ می‌باشد. لازم به ذکر است که شیوه نمره گذاری در مورد سوالات ۱۱، ۱۰، ۹، ۶، ۱۲ و ۱۴ به صورت معکوس می‌باشد. این پرسشنامه توسط کارکنان تکمیل می‌شود و از آن‌ها خواسته می‌شود تا گویه‌ها را تا حدی که در مورد سازمان یا کار و همکاران آنها صدق می‌کند، در طول مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق، موافق، بی نظر، مخالف و کاملاً مخالف)، مشخص کنند (۱۶). روایی و

که نمونه آن ۱۰۱ نفر از مدیران ارشد کشور اسپانیا بودند، حاکی از آن بود که بین تعهد هنجاری و تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۱۲). نتایج پژوهش ایلیلی و همکاران با هدف بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در کارشناسان دانشگاه تهران، نشان داد بین تعهد سازمانی و مولفه نوع‌دوستی رفتار شهروندی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین در این پژوهش بین تعهد سازمانی و مولفه های «جوانمردی و وجدان کاری» رفتار شهروندی نیز رابطه معنی دار و مثبتی بدست آمد. دیگر نتیجه حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان همبستگی معناداری دارد (۷). اما در مطالعه جعفری و همکاران با عنوان رابطه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران، بین ابعاد ادب و نزاکت، وجدان و نوع دوستی با تعهد سازمانی ارتباط معنی دار یافت نشد (۱۳). درک اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در سازمان‌های خدماتی به ویژه سازمان بهزیستی که اغلب خدمت رسان اقشار ضعیف و ناتوان جامعه هستند، با اهمیت است. با توجه به این که پژوهشی در این زمینه در این سازمان تاکنون انجام نگرفته و تناقضات موجود در پژوهش‌های پیشین، مطالعه حاضر با هدف تعیین همبستگی تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران انجام شد.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری، کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران در سال ۱۳۹۲ بودند که تعداد آن‌ها ۲۰۰ نفر می‌باشد. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده با استفاده از جدول اعداد تصادفی و طبق فرمول تعداد نمونه، تعداد ۱۰۰ نفر انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های زیر استفاده گردید.

۱- پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت شناختی که شامل سن، جنسیت، وضعیت تحصیلات، بود.

آوری آن‌ها شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی و استنباطی نظیر ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی مستقل و آنالیز واریانس تحت نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ استفاده شد.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناختی و وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن و همچنین وضعیت تعهد سازمانی در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران در جدول ۱ آورده شده است. طبق جداول مذکور میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی ۸۱/۷۱ است که از میانگین متوسط، یعنی میانگین حاصل از بیشترین نمره و کمترین نمره پرسشنامه، بالاتر است. همچنین میانگین همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از میانگین متوسط بوده است. در جدول مذکور میانگین نمره تعهد سازمانی ۹۷/۸۶ بود.

پایایی این پرسشنامه در مطالعات قبلی از جمله مطالعه مهدی-زاده تایید شد و ضریب پایایی آن ۰/۷۹ به دست آمد (۱۷). در مطالعه حاضر مجدداً روایی آن توسط مدرسین و متخصصین تایید و ضریب پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۷۲ به دست آمد. جهت اجرای پژوهش پس از اخذ مجوزهای لازم به سازمان بهزیستی مراجعه و اهداف پژوهش تشریح و رضایت سازمان جلب گردید. جهت تکمیل پرسشنامه‌ها طی مدت دو هفته به سازمان مورد نظر مراجعه و پرسشنامه‌های مربوطه با رعایت ملاحظات اخلاقی که شامل محرمانه نگه داشتن اطلاعات پرسشنامه، کسب رضایت از افراد پژوهش، رعایت امانت و صداقت در استفاده از منابع و در اختیار قرار دادن نتایج پژوهش در صورت درخواست شرکت کنندگان بود، در اختیار نمونه‌های مورد نظر قرار داده شد و پس از تکمیل توسط افرادی که مایل به شرکت در پژوهش بودند، مبادرت به جمع-

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران

متغیر	فرآوانی	متغیر	فرآوانی	متغیر	فرآوانی
N= 100					
سن	۲۰-۳۰ سال	تحصیلات	فرآوانی	متغیر	فرآوانی
	۳۱-۴۰ سال		۲۰	دیپلم	۱۲
	۴۱-۵۰ سال		۴۴	فوق دیپلم	۱۸
	۵۰ به بالا سال		۲۶	لیسانس	۴۵
			۱۰	فوق لیسانس	۲۵
متغیر سابقه کار	فرآوانی	متغیر	فرآوانی	فرآوانی	
	۱ تا ۵ سال	نوع استخدام	۲۴	رسمی	۲۸
	۵ تا ۱۰ سال		۲۴	پیمانی	۸
	۱۰ تا ۱۵ سال		۲۰	قرار دادی	۳۹
	۱۵ تا ۲۰ سال		۱۹	سایر	۱۶
	۲۰ به بالا سال	جنسیت	۱۳	زن ۸۰	مرد ۲۰

جدول ۲: وضعیت خرده مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی

متغیر	میانگین	حداقل	حداکثر	انحراف معیار	میانگین متوسط
رفتار شهروندی سازمانی	۸۱/۷۱	۶۵	۹۹	۷/۰۲	۶۳
وظیفه شناسی	۱۸/۶۴	۱۱	۲۴	۲/۷	۱۵
نوع دوستی	۱۶/۷۸	۱۰	۲۰	۲/۱۸	۱۲
جوآنمرد	۱۴/۷۲	۱۰	۱۹	۲/۳۴	۱۲
ادب و مهربانی	۱۶/۵	۱۲	۲۰	۱/۷۴	۱۲
فضیلت مدنی	۱۵/۰۷	۸	۲۰	۲/۱۶	۱۲
تعهد سازمانی	۹۷/۸۶	۶۰	۱۳۲	۱۳/۶۲	۹۶

جدول ۳: بررسی همبستگی تعهد سازمانی با خرده مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران

مولفه‌ها	ضریب همبستگی (پیرسون)	سطح معناداری (P-Value)
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۲۵	*۰/۰۰۱
نوع دوستی	۰/۲۵۲	*۰/۰۱
فضیلت مدنی	۰/۳۴۶	*۰/۰۰۰
جوانمردی	۰/۰۱	۰/۲۹
وظیفه شناسی	۰/۲۹۱	*۰/۰۰۳
ادب و مهربانی	-۰/۰۳	۰/۷۶

نتایج به دست آمده از جدول ۳ نشان می‌دهد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران همبستگی مثبت و معناداری ($P = 0/01$ و $r = 0/346$) و وظیفه شناسی ($P = 0/01$ و $r = 0/291$) دارای همبستگی مثبت و معناداری با تعهد سازمانی هستند. اما ابعاد جوانمردی و ادب و مهربانی با تعهد سازمانی در کارکنان ستاد این سازمان همبستگی معنی-داری با همدیگر نداشتند.

نتایج به دست آمده از جدول ۳ نشان می‌دهد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران همبستگی مثبت و معناداری ($P = 0/01$) وجود دارد. همچنین از بین مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی ($P = 0/01$ و $r = 0/252$).

جدول ۴: نتایج تحلیل واریانس یکطرفه (آنووا) بین رفتار شهروندی و تعهد سازمانی با ویژگی‌های فردی کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران

ویژگی فردی	رفتار شهروندی	تعهد سازمانی	ادب و مهربانی	فضیلت مدنی	وظیفه شناسی	جوانمردی	نوع دوستی
تحصیلات	۰/۸	۰/۷۴	۰/۲۹	۰/۹۵	۰/۰۵۷	۰/۲۳	۰/۹۴
سابقه کار	* ۰/۰۱	۰/۲۳	* ۰/۰۲	۰/۰۶	* ۰/۰۴	۰/۰۵۳	۰/۲۴
نوع استخدام	* ۰/۰۴	۰/۴۳	* ۰/۰۲	* ۰/۰۱	۰/۰۸	۰/۱۷	* ۰/۰۳
سن	* ۰/۰۱	۰/۲۹	۰/۱۱	۰/۱۱	* ۰/۰۳	۰/۳۱	۰/۰۸

همانطوری که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، با انجام آزمون آنالیز واریانس یک طرفه برای متغیرهای دارای توزیع نرمال که شامل رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، وظیفه شناسی، جوانمردی و نوع دوستی بودند، بین میانگین نمره مقیاس‌های تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن بر حسب سطح تحصیلات هیچ گونه ارتباط معناداری یافت نشد. اما میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی بر حسب سابقه کار، نوع استخدام و سن، میانگین نمره وظیفه شناسی بر حسب سابقه کار و میانگین نمره نوع دوستی بر حسب نوع نتایج همچنین نشان داد که میانگین نمره ادب و مهربانی در زنان و مردان متفاوت است ($P = 0/01$)، اما میانگین سایر متغیرها در زنان و مردان تفاوت معناداری ندارد.

همانطوری که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، با انجام آزمون آنالیز واریانس یک طرفه برای متغیرهای دارای توزیع نرمال که شامل رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، وظیفه شناسی، جوانمردی و نوع دوستی بودند، بین میانگین نمره مقیاس‌های تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن بر حسب سطح تحصیلات هیچ گونه ارتباط معناداری یافت نشد. اما میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی بر حسب سابقه کار، نوع استخدام و سن، میانگین نمره وظیفه شناسی بر حسب سابقه کار و میانگین نمره نوع دوستی بر حسب نوع نتایج همچنین نشان داد که میانگین نمره ادب و مهربانی در زنان و مردان متفاوت است ($P = 0/01$)، اما میانگین سایر متغیرها در زنان و مردان تفاوت معناداری ندارد.

بحث

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری این پژوهش وضعیت خوب و بالاتر از میانگین رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان این سازمان نشان داد. البته این نکته را هم باید مد نظر قرار داد که ممکن است کارمندان در تکمیل پرسشنامه نمرات بالاتری به خود اختصاص داده باشند، با این حال نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که کارکنان این سازمان رفتارهایی فراتر از شغل خود در این سازمان انجام می‌دهند که با پژوهش‌های Tang & Ibrahim (۱۸) و Bogler & Somech (۱۹) همخوانی دارد. از بین مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نوع

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری این پژوهش وضعیت خوب و بالاتر از میانگین رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان این سازمان نشان داد. البته این نکته را هم باید مد نظر قرار داد که ممکن است کارمندان در تکمیل پرسشنامه نمرات بالاتری به خود اختصاص داده باشند، با این حال نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که کارکنان این سازمان رفتارهایی فراتر از شغل خود در این سازمان انجام می‌دهند که با پژوهش‌های Tang & Ibrahim (۱۸) و Bogler & Somech (۱۹) همخوانی دارد. از بین مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نوع

از نتایج این مطالعات می‌شود برداشت کرد که کارکنان در کمک به دیگران و انجام وظایف خود بسیار کوشا هستند ولی در تحمل شرایط غیر ایده‌آل و سخت کمتر با سازمان همیاری می‌کنند. همچنین نتایج نشان داد که بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی همبستگی مثبت و معنا داری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش توکلی و همکاران (۲۱)، Chiu & Tsai (۲۲)، Alotaibi (۲۳)، جعفری و همکاران (۱۳)، پورسلطانی زرنندی و امیرجی (۲۵)، Foote & Li-Ping Tang (۲۵) همخوانی دارد. این بدان معنی است که اگر کارکنان تعهد سازمانی قویتری داشته باشند، رفتار شهروندی سازمانی هم در آن‌ها بالاتر خواهد بود و بیشتر از خود رفتارهای فراتقشی بروز می‌دهند. از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، فضیلت مدنی دارای بیشترین ضریب همبستگی با تعهد سازمانی بود، اما بین ادب و مهربانی و جوانمردی با تعهد سازمانی همبستگی معنا داری وجود نداشت. در مطالعه جعفری و همکاران (۱۳) بین ابعاد رادمردی و فضیلت مدنی با تعهد سازمانی ارتباطی مثبت و معنی دار دیده شد، اما بین ابعاد ادب و نزاکت، وجدان و نوع دوستی با تعهد سازمانی ارتباطی معنی دار یافت نشد. در مطالعه‌ای دیگر که توسط Gutman و همکاران در نپال انجام شد، بیان گردید که دو بعد نوع دوستی و پذیرش، الگوهای رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌کنند و همچنین بین نوع دوستی و پذیرش با تعهد اثربخش و هنجاری رابطه مثبت وجود دارد (۱۰). در این مطالعه سن، سابقه کار و نوع استخدام کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط داشتند، به طوری که رفتار شهروندی سازمانی در افراد بالای ۴۰ سال بیشتر از افراد زیر ۳۰ سال بود. این یافته با مطالعه یوسفی و همکاران (۲۶) و ناصری (۲۷) که سن را پیش بینی کننده مناسب رفتار شهروندی سازمانی گزارش کرده بودند، همسو است. در این راستا باید بیان کرد که سن به مثابه یکی از پیش بینی کننده‌های مهم رفتار شهروندی سازمانی نشان دهنده آن است که هر چه سن کارکنان بیشتر باشد، احتمال بروز این رفتار بیشتر است. این مهم شاید به دلیل این است که هر میزان سن یک نفر در سازمان بیشتر باشد، تجربه، آشنایی با وظایف، وفاداری به سازمان و تعهد آن‌ها

نسبت به افراد کم تجربه و جوان بیشتر خواهد بود. اما در مطالعه عظیم زاده و همکاران، هیچ گونه ارتباطی بین سن و متغیر رفتار شهروندی سازمانی یافت نشد (۲۸). همچنین افرادی که دارای سابقه کار ۲۰ سال به بالا بودند و افرادی که استخدام رسمی بودند رفتار شهروندی سازمانی کمتری داشتند. این یافته با نتایج مطالعه فانی و همکاران همسو می‌باشد (۲۹). در همین راستا مطالعات دیگری هم نشان داده است که رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان رسمی کمتر از کارکنان غیر رسمی می‌باشد (۳۰، ۳۱). بنظر می‌رسد کارکنان رسمی به خاطر ایمنی شغلی بیشتر، کمتر به فکر رفتارهای فراتقشی هستند، اما کارکنان غیر رسمی به خاطر ترس و نگرانی از دست دادن شغل خود بیشتر به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازند. این یافته با نتایج پژوهش میرسپاسی و همکاران که رفتار شهروندی سازمانی را در همه‌ی وضعیت‌های استخدام کارکنان، یکسان دانسته است، متناقض است (۳۲). نتایج نشان داد که افراد دارای سابقه کار بالای ۲۰ سال دارای تعهد بیشتری بودند. در مطالعه یعقوبی و همکاران افرادی که سابقه کاری بیشتری داشتند، دارای تعهد سازمانی بیشتری بودند (۳۳)، اما در مطالعه حسینی و حضرتی همبستگی معنی داری بین سن و سابقه کار با تعهد سازمانی مشاهده نشد (۳۴). از این یافته چنین برداشت می‌شود که افرادی که سن بالاتری دارند و در سازمان بیشتر بوده‌اند، دلبستگی و تعهد بیشتری به سازمان خود دارند. بین میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در دو گروه مردان و زنان هیچ گونه تفاوت معناداری مشاهده نشد که با یافته مطالعه یعقوبی و همکاران (۳۳) و یوسفی و همکاران (۲۶) همسو است، اما با نتایج مطالعه میرسپاسی و همکاران (۳۲) و حسینی و حضرتی (۳۴) که رفتار شهروندی سازمانی را در زنان بیشتر از مردان دانسته‌اند، متناقض می‌باشد. شاید عدم تناسب بین تعداد شرکت کنندگان زن و مرد، عامل مؤثری در توجیه این یافته باشد، زیرا تعداد کارکنان زن از کارکنان مرد در این پژوهش به مراتب بیشتر بود.

نتیجه گیری نهایی

سازمانی اهتمام ورزند. توصیه می‌گردد مطالعه‌ای مشابه در سایر سازمان‌ها و مراکز توانبخشی جهت تعمیم نتایج و یافته‌ها انجام گیرد. محدودیت‌های خارج از کنترل پژوهشگر وضعیت روانی مشارکت کنندگان در پژوهش هنگام پاسخ به سوالات پرسشنامه بود که از عهده پژوهشگر خارج بوده است. همچنین عدم اعتقاد به اهمیت پژوهش و آثار آن در برنامه ریزی آینده مدیران و تکمیل پرسشنامه توسط شرکت کنندگان و خود ابرازی از دیگر محدودیت پژوهش بود.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت توانبخشی می باشد. پژوهشگران از مسئولین محترم دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی و نیز تمامی کارکنان محترم بخش-های مختلف ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران که در پژوهش شرکت نمودند، تشکر و قدر دانی می‌نمایند.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بهزیستی همبستگی مثبت وجود دارد و هر قدر میزان تعهد سازمانی کارکنان افزایش یابد، تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی دارد. لذا این نتایج نشانگر آن است که مدیران سازمان بهزیستی باید با راهکارهای پیشنهادی سعی نمایند میزان تعهد سازمانی کارکنان را افزایش دهند. مدیران می‌توانند با توانمند ساختن کارکنان، استخدام افراد لایق و برقراری نظام شایسته‌سالاری، ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان، سهیم کردن کارکنان در امر تصمیم‌گیری و کمک به کارکنان در توسعه توانایی‌ها و رسیدن به قابلیت‌ها در افزایش و ارتقاء تعهد سازمانی کارکنان نقش بسزایی داشته باشند. توصیه می‌شود که سازمان‌ها از جمله سازمان بهزیستی سنجش و ارتقای تعهد کارکنان خود را در قالب برنامه‌ای منسجم و عملیاتی برای کلیه واحدهای خود تعریف و هدف‌گذاری کنند و در جهت افزایش آن و در نهایت ارتقای رفتار شهروندی استخدام دارای اختلاف معنادار بودند. بین میانگین نمره ادب و مهربانی و سابقه کار و نوع استخدام، همچنین میانگین نمره فضیلت مدنی و نوع استخدام اختلاف معنادار وجود داشت.

منابع

- 1- Thompson J. A strategic perspective of entrepreneurship. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*.1999; 5(6):279 – 296.
- 2- Morrison E. Role definitions and organizational citizenship behavior: Importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*.1994; 37(6): 1543 – 1567.
- 3- Bienstock CC, DeMoranville CW, Smith RK. Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*. 2003; 17(4, 5): 357-377.
- 4- Organ D W. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.1988.
- 5- Farh JL, Earley PC, Lin SC. Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*. 1997; 42(3): 421-44.
- 6- Wat D. Equity and relationship quality influences on organizational behavior. *Journal of Personnel Review*. 2005; 34(4): 406-422.

- 7- Eybali Kh, Hayat AA, Chopani H, Esmi K. [The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior experts, Tehran University]. *Journal of Behavior and Training*. 2010; 17(42): 42-68 (Persian).
- 8- Tabarsa GH, Esmaili Givi Mr, Esmaili Givi H. [Factors influencing organizational citizenship behavior in a military hospital. *Journal of Military Medicine*]. 2009; 2(59):93-99 (Persian).
- 9- Hasani Kakhaki A, Gholi Pur A. [Organizational citizenship behavior: Another step to improve organizational performance against customer]. *Business Bulletin of Winter*. 2007; 12(45): 115-145 (Persian).
- 10- Gautam T, Dick R V, Wagner U, Upadhyay N, Davis A J. Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal. *Asian Journal of Social Psychology*. 2006; 8(3): 305-320.
- 11- Tae – Hee K, Kyung – Ro C. International effects of occupational commitment and citizenship behaviors. *International Journal of Applied Sports Sciences*. 2007; 19(2): 63-79.
- 12- Antonia Mercedes Garcia C, Maria Gracia Garcia S. MNC commitment, OCB role definition and intent to leave in subsidiary top managers: the moderating effect of uncertainty avoidance values. *International Journal of Intercultural*. In Press, Corrected Proof, Available Online 5.2011.
- 13- Jafari H, Sadeghi A, Khodayari R. [The relationship between organizational citizenship behavior and organizational commitment Shahid Hashemi Nejad Hospital in Tehran]. *Journal - Research for Health Sciences*. 2011; 3(4):47 (Persian).
- 14- Meyer JP, Allen NJ. The measurement and Antecedents of affective continence and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 1993; 6(1): 538-552.
- 15- Nasresfahani M, Nasresfahani A, Nori A. [The relationship between servant leadership and organizational commitment and its components in Isfahan welfare workers]. *Journal of Management Studies*. 2011; 4(11): 105-124 (Persian).
- 16- Podsakoff P M, MacKenzie S B, Paine J B. Bachrach D. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*. 2000; 26(3):513–563.
- 17- Mahdizadeh R. [Relationship between organizational citizenship behavior of the employees and quality service from the perspective of customer]. Islamic Azad University Sanandaj. Faculty of Literature and Humanities. Thesis for master degree in Executive Management. 2010 (Persian).
- 18- Tang T L D, Ibrahim A H S. Antecedent of organizational citizenship management. *Journal of Applied Psychology*. 1998; 27(14):529-584.
- 19- Bogler R, Somech A. Influence of teaches empowerment on teacher's organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in school. *Journal of Teaching and Teacher Education*. 2004; 20(3):277-289.

- 20- Zeraei M, Jandeghi Gh. [Understanding the effective factors on organizational citizenship behavior and its relationship with organizational performance]. *Management Culture*. 2006; 4 (12): 31-36 (Persian).
- 21- Tvakoli Z, Abedi M, Saleh Nia M. [Effect of training organizational citizenship behavior on enhancing organizational commitment]. *Journal of Management Vision*. 2009;33:105-124.(Persian).
- 22- Chiu S, Tsai W. The linkage between profit sharing and organizational citizenship behavior. *The International Journal of Human Resource Management*. 2007; 18(6):1098-1115.
- 23- Alotaibi G A. Antecedents of organizational citizenship behavior; A study of public personnel in Kuwait. *Public Personnel Management*. 2005; 30(3): 350-363.
- 24- Pursoltani Zarandi H, Amirji R. [Relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior PE teachers in Mashhad]. *Journal of Sport Management*. 2012; 5(6): 127-147 (Persian).
- 25- Foote D A, Li-PingTang T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams. *Management Decision*. 2008; 46(6): 933-947.
- 26- Yosefi B, Eydi H, Moradi L. [Relationship between emotional intelligence and its components with organizational citizenship behavior in Office of Youth and Sports in the city of Kermanshah]. *Journal of Sports Physiology and Management of the North*. 2013; 1 (1): 73-83(Persian).
- 27- Naseri V. [Survey of emotional intelligence, organizational commitment and organizational citizenship behavior among National Academy of Olympic and Paralympics Employees]. M.S Dissertation of Tehran University. 2009 (Persian).
- 28- Azimzadeh M, Khabiri M, Asadi H. The relationship between organizational citizenship behavior and the moderating role of personality and demographic variables. *Journal of Sport Management*. 2009; 1(4): 27-42 (Persian).
- 29- Fani A, Mohhamadi J, Fathi S. [Designing a model of the relationship between stress and organizational citizenship behavior: A meta-analysis confirms the moderating role of sample characteristics]. *Journal of Management Studies*. 2012; (17):29-52 (Persian).
- 30- Feather T, Rauter K. OCBs in relation to job status, job insecurity, organizational commitment, & identification, job satisfaction & work values. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. 2004; 77(1): 81-94.
- 31- GholipurA, Balaghi A, Ghasemi M. [Verify negative stereotypes of women in organizations]. *Journal of Women's Studies*. 2006;5(3): 141-168 (Persian).
- 32- Mirsepasi N, Memar Zadeh GH, Ghambari M. [Examine the relationship between organizational citizenship behavior and job performance municipality (case study area)]. *Municipalities Magazine*. 2010; 11(100):93 (Persian).

33- Yaghubi M, Karimi S, Javadi M, Hassanzadeh A. [The relationship between job stress and the three dimensions of organizational commitment among nurse managers]. Hamedan School of Nursing and Midwifery. 2010; (18)1:37 (Persian).

34- Hoseini H, Hazrati M. [Identify and explain the model of organizational citizenship behavior in public organizations]. Journal of Public Management Research. 2011; (4)13: 139-156 (Persian).