

## بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان

\* علیرضا علی نژاد  
\*\* ابوالفضل کاظمی  
\*\*\* مهسا پیشاهنگ بناب

### چکیده

در پژوهش حاضر ارتباط میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین با هدف ارتقاء عملکرد کارکنان با توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی (متغیرهای مورد مطالعه رفتارهای شهروندی سازمانی عبارتند از: ۱- نوع دوستی ۲- وظیفه شناسی ۳- جوان مردی ۴- نگرش مدنی ۵- احترام) در سال ۱۳۹۲ مطالعه گردید. با توجه به هدف تحقیق اهداف فرعی و فرضیه‌های پژوهش تدوین شدند. این تحقیق از نوع تحقیقات تحلیلی بود که به شیوه همبستگی انجام شد و از نظر نوع هدف، کاربردی می‌باشد و از روش پیمایشی جهت گردآوری داده‌ها استفاده گردید. در این راستا کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی قزوین به عنوان جامعه آماری انتخاب شده و جهت سنجش متغیرهای رفتارهای شهروندی سازمانی از پرسشنامه ۲۲ سوالی مبتنی بر طیف لیکرت و برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه ۲۱ سوالی مبتنی بر طیف لیکرت استفاده شد. پس از بررسی روایی پرسشنامه‌ها، جهت محاسبه پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پس از تعیین حجم نمونه، تعداد ۲۲۸ پرسشنامه در خصوص سنجش متغیرهای رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان توزیع گردید. جهت انجام محاسبات آماری از برنامه‌های نرم‌افزارهای SPSS و EXCEL و آزمون‌های همبستگی، رگرسیون و خی دو استفاده گردید. در نهایت نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه‌ی معنی‌دار وجود دارد. همچنین وجود این رابطه‌ی معنی‌دار در خصوص تک تک مولفه‌های تعریف شده‌ی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان نیز بررسی و تصدیق گردید. در پایان براساس یافته‌های تحقیق، پیشنهادها و رهنمودهایی جهت ارتقاء عملکرد کارکنان با توجه به متغیرهای رفتارهای شهروندی سازمانی نیز ارائه گردیده است.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی - عملکرد کارکنان - کارکنان دانشگاه آزاد قزوین

\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، دانشکده مهندسی صنایع و مکانیک، قزوین (نویسنده مسئول)  
alinezhad@qiau.ac.ir

\*\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، دانشکده مهندسی صنایع و مکانیک، قزوین  
\*\*\* کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، دانشکده مهندسی صنایع و مکانیک، قزوین  
تاریخ دریافت: ۹۲/۶/۲ تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۲/۲۱

## مقدمه

مهمترین ویژگی محیط کار امروز، اندازه گیری و سنجش حدود رقابت در بازار کار است. لذا امروزه سازمان‌ها آگاهند که هزینه های اداره ی انسانی آنها باید با اداره ی اثربخشی نیروی انسانی همراه باشد. یعنی اگر بتوانند نیروی انسانی خود را به گونه ای اداره کنند که آن‌ها توان خود را در خدمت اهداف سازمان قرار دهند، در آن صورت از میزان حوادث، غیبت‌ها، نرخ خطاها و ضایعات کاسته خواهد شد و نیروی انسانی با روحیه ی مناسب به ارائه ی خدمات با کیفیت خواهد پرداخت و در نتیجه بهره وری و سودآوری سازمان‌ها افزایش خواهد یافت (سیدجوادین، ۱۳۸۸). از این رو از دیدگاه سید جوادین، عملکرد نیروی انسانی رابطه ای مستقیم با بهره وری سازمانها دارد و لذا با تحلیل، پیرامون ابعادی از مباحث مرتبط و تاثیر گذار بر عملکرد کارکنان که در عین حال تاکنون مورد کم توجهی و اغلب بی توجهی از سوی سازمان‌ها قرار گرفته اند، گامی پر بها و ارزشمند در جهت بهبود عملکرد کارکنان و افزایش بهره وری سازمان‌ها برداشته خواهد شد. بنابر مفاد دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارکنان\_بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون خدمات کشوری نظام جمهوری اسلامی ایران\_ مبنی بر اهمیت بالای تحلیل عملکرد، کلیه دستگاه‌ها مکلفند تا نقاط قوت، نقاط قابل بهبود، و اقدامات لازم برای بهبود عملکرد را تحلیل و بررسی نموده و براساس آن، تغییرات لازم را در برنامه‌های اجرایی، نحوه ی اجرا، توانمندسازی کارمندان و... برای سال آتی اعمال نموده و با همکاری کارکنان نسبت به تحقق نقاط قابل بهبود اقدام نمایند. با وجود این دستورالعمل اجرایی ابلاغی، هنوز جای تعجب است که چرا در سنجش و ارزیابی عملکرد کارکنان تنها به وظایف رسمی و از پیش تعیین شده ی کارکنان توجه می شود در حالی که برای جلب رضایتمندی مردم، تنها انجام امور جاری کافی نبوده و کارکنان در اکثر مواقع، کارها و رفتارهای متنوعی انجام می دهند که در شرح وظایف آنها مشخص نشده است. از طرفی محقق به علت تجربه ی کاری در یکی از واحدهای آموزش عالی انتظار داشت که اینگونه رفتارهای خارج از چهارچوب تعیین شده، که از آنها به عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد خواهد شد، ارتباط تنگاتنگی با عملکرد کارکنان و ارائه ی خدمات با کیفیت داشته باشند. لذا هدف از این پژوهش، تعیین نقش رفتارهای شهروندی سازمانی یعنی آن دسته از رفتارهایی که کارکنان سازمان در آن اثربخشی عملکردشان را صرف نظر از اهداف بهره وری شخصی ارتقا می دهند (Comeau & Griffith, 2005)، در بهبود و توسعه ی عملکرد

## 1. Organizational Citizenship Behavior

کارکنان و بررسی میزان ارتباط بین این دو مؤلفه می باشد (که به صورت موردی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین بررسی می گردد).

### مسئله پژوهش و بیان ضرورت

از آنجایی که کارکنان به عنوان یکی از مهمترین منابع و سرمایه‌های هر سازمانی مطرح می‌باشند و رفتارهای آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی گردد، در چند دهه اخیر محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته‌اند، ولی مسأله‌ای که جای تأمل دارد این است که قبل از تقویت رفتارهای شهروندی در هر سازمانی باید این بررسی صورت گیرد که آیا این رفتارها در راستای اهداف سازمان بوده و موجب بهبود عملکرد افراد می‌شود یا خیر؟ به عبارتی، چه رابطه‌ای میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد افراد وجود دارد؟ و چه رفتارهایی از اهمیت بیشتر و یا کمتری برخوردار هستند؟ با توجه به اینکه دو مؤلفه‌ی پژوهش حاضر از جمله: عملکرد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی، اغلب، هریک، پیش‌تر به طور جداگانه یا در کنار سایر مفاهیم توسط پژوهشگران مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته‌اند، لذا در این پژوهش سعی بر بررسی و تحلیل این دو مؤلفه‌ی اساسی و تعیین کننده، در کنار یکدیگر برای یک سازمان مد نظر قرار می‌گیرد.

فرضیه اصلی: میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

میان رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ارتباط معنی‌دار وجود دارد،  
میان رفتار وظیفه‌شناسی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ارتباط معنی‌دار وجود دارد،  
میان رفتار جوان‌مردی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ارتباط معنی‌دار وجود دارد،  
میان رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ارتباط معنی‌دار وجود دارد،  
میان رفتار احترام شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

### مبانی نظری و مرور ادبیات

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در چند سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. تحقیقات صورت گرفته عمدتاً بر سه نوع اند؛ یک سری از تحقیقات بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده‌ی رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت

سازمانی، اعتماد و غیره به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند. از سوی دیگر، یک سری از تحقیقات بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و غیره مطرح شده‌اند. گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصراً بر روی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده و برای مثال سعی کرده‌اند تا تعریف جدیدی از رفتار شهروندی سازمانی داشته باشند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی مقیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (طبرسا و رامین مهر، ۱۳۸۹).

این تحقیق نیز از زمره دسته دوم می‌باشد که منحصراً به پیامد عملکرد رفتار شهروندی سازمانی می‌پردازد و هدف آن استفاده از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های عملکرد برای بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان می‌باشد.

### رفتارهای شهروندی سازمانی

واژه شهروندی سازمانی<sup>۱</sup>، اولین بار بوسیله ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید. توسعه این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل به همکاری؛ و مطالعات کاتز<sup>۲</sup> در مورد عملکرد، و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سالهای ۱۹۶۴، ۱۹۶۶ و ۱۹۷۸ ناشی شده است (Castro and et al, 2004). در تعریف اولیه رفتار شهروندی سازمانی که به وسیله باتمن<sup>۳</sup> و ارگان در دهه ۱۹۸۰ مطرح شده است، به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می‌گیرند که علی‌رغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، در سایه انجام آنها از جانب کارکنان، برای سازمان منفعت‌هایی ایجاد می‌شود (Kwantes, 2003). ارگان و گراهام اطاعت، وفاداری و مشارکت کارکنان در محتوای سازمانی را تشریح کردند که نتیجه‌هایی از ارتباط تعاملی هستند و این رفتارهای انفعالی، مسئولیت شهروندی را نشان می‌دهند و در این میان ارگان این دسته از رفتارها را به عنوان رفتارهای فرانشی مورد توجه قرار داد. در دهه ۱۹ میلادی، از بسیاری اصطلاحات برای تشریح چنین رفتاری استفاده شده است نظیر رفتار شهروندی سازمانی (Graham, 1991 & Organ, 1983)، رفتار اجتماعی گرایانه (Brief & Motowildo, 1986)، رفتار فرانشی (Van Dyne and et al, 1994)، خود جوشی

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2. Katzs

3. Bateman

سازمانی<sup>۱</sup> (George & Brief, 1992) و حتی رفتار ضد نقشی (Staw & Boetter, 1990). (Castro and et al, 2004). در دهه ۲۰ میلادی، رفتار شهروندی سازمانی در ابتدا بدین صورت تعریف گردید: فعالیت‌های مرتبط با نقش که فراتر از انتظارات و وظیفه توسط فرد انجام می‌شود، به عنوان رفتارهای فراتر از نقش تعریف می‌شود. این دسته از رفتارها در مواردی و توسط برخی از نویسندگان به عنوان رفتار شهروندی در نظر گرفته می‌شود (Adebayo, D.O, 2005) و نهایتاً توسط لمبرت بدین صورت تکمیل شد: تلاش‌های فوق‌العاده‌ی صورت گرفته توسط کارکنان یک سازمان، فراتر از آنچه که مورد انتظار می‌باشد، این تلاش‌ها بطور واضح و مستقیم در شرح شغل آورده نشده و عموماً توسط سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرند (لمبرت، ۲۰۱۰). ارگان پنج بعد برای رفتار شهروندی سازمانی قائل است (Organ, 1997) این پنج بعد همواره در تحقیقات مربوطه مد نظر محققین بوده است و می‌توان آن‌ها را به صورت زیر دسته‌بندی کرد:

نوع دوستی<sup>۲</sup>: فعالیت‌هایی که کارمندان به طور خودجوش انجام می‌دهند، تنها به خاطر این که آن‌ها میل و آرزوی کمک به دیگران و سازمان را دارند (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴).  
وظیفه‌شناسی<sup>۳</sup>: شهروندی سازمانی وظیفه‌شناس است، او در انجام وظایف درون نقشی عملکرد مناسبی از خود نشان می‌دهد، تفکر بهره‌ورانه در انجام وظایف، همواره مدنظر اوست و چنانچه نیاز سازمان را تشخیص بدهد، حاضر است فراتر از آن چیزی که سازمان از او انتظار دارد، در خدمت سازمان باشد.

جوانمردی<sup>۴</sup>: نوعی از رفتارهای شهروندی سازمانی است که نسبت به رفتارهای کمک‌کننده، توجه بسیار کمتری به آن شده است. ارگان<sup>۵</sup> (۱۹۹۰)، جوانمردی را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر

ناراحت‌کننده، بدون شکایت تعریف کرد (براجر<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۵).

نگرش مدنی<sup>۷</sup>: نگرش مدنی در حقیقت، مکمل بعد جوانمردی است. نگرش مدنی به ضرورت مشارکت یک کارمند در زندگی سازمانی اشاره دارد. به عبارت دیگر، شهروندی

1. Organizational spontaneity
2. Lambert
3. Altruism
4. Conscientiousness
5. Sportsmanship
6. Organ
7. bragger
8. Civic virtue

سازمانی در این بعد، در مقابل مشکلات شکلیا است اما در این بعد تلاش می کند تا در از بین بردن ناهمواری ها و مشکلات نقش داشته باشد.

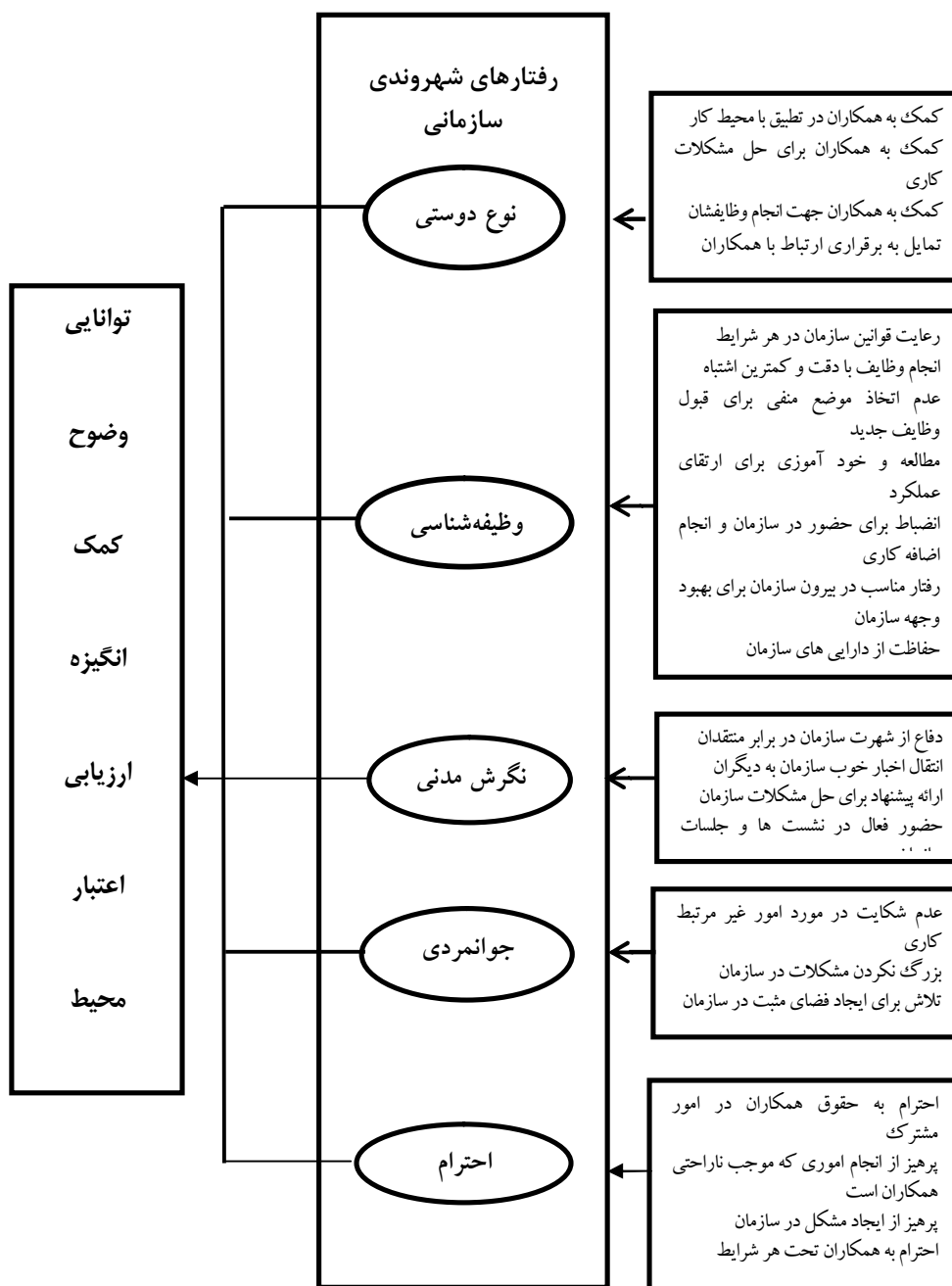
احترام (ادب، تواضع)<sup>۱</sup>: شهروندان سازمانی همواره در تعاملات خود، ادب و احترام را حفظ می کنند. در واقع آن ها از چنان وجهه ی اجتماعی برخوردارند که ارتباطاتشان بر حفظ احترام مبتنی است.

طی پژوهشی که چوی پیرامون ارتباط شخصیت ها با رفتار شهروندی سازمانی انجام داد، مجموعه ای از شخصیت های موجود در زمینه های کاری را معرفی کرد که رفتارهای شهروندی سازمانی را پیش بینی می کنند (Choi, 2007). در سال ۲۰۰۹ پژوهشی دیگر با هدف فراهم آوردن یک آزمایش متا آنالیزی در زمینه ی ارتباط میان رفتارهای شهروندی سازمانی و تنوعی از پیامدهای آن در سطوح فردی و سازمانی انجام گرفت (Whiting and et al, 2009). همچنین در زمینه ی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و دیگر عوامل، ارتباط میان عوامل استرس زای نقش و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار گرفت (Chiaburu and et al, 2011) و به دنبال آن مدلی مبتنی بر ۵ فاکتور از صفات شخصیتی و رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه گردید (Eatough and et al, 2011). در طی پژوهش دیگری در سال ۲۰۱۱ به اندازه گیری دو بعد فردی و اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی و میزان ارتباط آنها با رضایت شغلی پرداخته شد و در نهایت این نتیجه حاصل شد که همه فاکتورهای رضایت شغلی، نقش اساسی در پیش بینی OCB دارند (Mohammad Jahed and et al, 2011). در رویکرد دیگری از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان پیامدی از شرایط سازمانی، ارتباط میان این دو تحت بررسی قرار گرفت و در نتیجه همه ابعاد شرایط سازمانی، مرتبط با OCB شناخته شدند (Rehman farooqui, 2012). در مقاله دیگری از جعفری و همکاران، علاوه بر این که OCB به عنوان یک نیاز غیر قابل اجتناب برای افزایش اثربخشی سازمان ها ارائه شده، به شکل گیری و دسته بندی برآمدهای این رفتار نیز پرداخته شده است (Jafari and et al, 2013) و در نهایت در مقاله دیگری، تلفیقی از پژوهش های جاهد محمود و جعفری و همکاران در قالب پژوهشی جدید ارائه شد که نتایج دو پژوهش قبلی را تایید می کرد (Lee Hee Ung, 2013). در این مقاله نیز قبل از مطالعه ی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد، ابتدا به توضیح مختصری در مورد عملکرد می پردازیم: عملکرد، حاصل یا نتیجه فرایند و تحقق اهداف می باشد و بدین معنی است که برای انجام هر کاری مراحل می بایست انجام بگیرد تا آن کار انجام

پذیرد، و تحقق اهداف بدین معنی است که با رعایت مراحل کاری، آن هدف تحقق پیدا می‌کند (Ogunfowora Babatunde and et al, 2010) (ریچاردال. دفت، ۱۳۹۰).

الگوی هریس و گلداسمیت: این دانشمندان، عوامل مؤثر بر عملکرد منابع انسانی را در واژه‌ی "اچیو" خلاصه می‌کنند که حرف اول کلمات (هفت عامل): توانایی<sup>۱</sup> (دانش، تجربه و استعداد)، وضوح<sup>۲</sup> (ادراک نقش)، کمک<sup>۳</sup> (پشتیبان سازمان)، انگیزه<sup>۴</sup> (انگیزش با میل باطنی)، ارزیابی<sup>۵</sup> (بازخورد عملکرد)، اعتبار<sup>۶</sup> (مستند و قانونی بودن تصمیم‌ها) و محیط<sup>۷</sup> (عامل‌های خارجی) می‌باشد. (نمودار ۱).

- 
1. ability
  2. clarity
  3. help
  4. incentive
  5. evaluation
  6. validity
  7. environment



نمودار ۱. مدل مفهومی اولیه پژوهش (مدل تلفیقی از الگوی هریس-گلداسمیت و ارگان، ۱۹۹۷)



## روش پژوهش

پژوهش حاضر، بدین دلیل که به آزمودن کارآیی نظریه های علمی در حوزه رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین می‌پردازد و دانش کاربردی را در مورد کیفیت رابطه و تاثیر پذیری میان این دو متغیر توسعه می‌دهد، از نظر هدف، تحقیقی کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، تحقیقی تحلیلی و از نوع همبستگی است. این تحقیق تحلیلی است چرا که به تحلیل وضعیت متغیرها و نیز روابط میان آنها می‌پردازد. از نوع همبستگی است، چراکه با استفاده از تحلیل همبستگی روابط همزمانی میان متغیرها را آزمون و تبیین می‌نماید. در تحقیق همبستگی نه تنها روابط بین متغیرها را می‌توان کشف کرد بلکه جهت و میزان ارتباط متغیرها با یکدیگر نیز از این طریق به دست می‌آید. (بازرگان، ۱۳۸۹).

گردآوری اطلاعات یکی از مهم ترین مراحل تحقیق است. جمع آوری اطلاعات مورد نیاز برای انجام تحقیق به طرق مختلف می‌توانست انجام گیرد اما پرسشنامه یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روش مستقیم برای کسب داده‌های تحقیق است که در این تحقیق نیز همانگونه که گفته شد، به منظور جمع آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل، از پرسشنامه استفاده گردیده است. در تحقیق حاضر با توجه به ضرورت صرفه جویی در وقت، هزینه و نیروی انسانی از دو پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان استفاده شد. پرسشنامه اول این تحقیق شامل دو بخش می‌باشد که در بخش اول پرسشهای جمعیت شناختی مطرح شده که اطلاعاتی توصیفی درباره پاسخ دهنده کسب می‌کنند و در بخش دوم پرسشهای اصلی (در راستای اهداف تحقیق) آورده شده است. برای نمره گذاری پرسشنامه‌ها به حداکثر موافقت با گویه، امتیاز ۵ و حداقل موافقت با گویه، امتیاز ۱ تعلق می‌گیرد و نظر پاسخ دهنده در طیفی از خیلی کم تا خیلی زیاد پرسیده می‌شود. برای سنجش اعتبار بیرونی پرسشنامه‌ها (پایایی)، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید.

برای این منظور ۳۰ نفر بطور تصادفی از جامعه ی آماری انتخاب و پرسشنامه عملکرد، توسط فرد مافوق بلا فصل هریک از این ۳۰ نفر و پرسشنامه رفتار شهروندی توسط خود این ۳۰ نفر انتخابی جواب داده شده و از این طریق ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی مقدار ۰/۹۲۸ و برای پرسشنامه عملکرد کارکنان مقدار ۰/۹۳۲ بدست آمد و لذا مشخص گردید که پرسشنامه‌ها از اعتبار لازم برخوردارند، زیرا مقدار ضریب آلفا بالاتر از حد قابل قبول برای مقاصد کاربردی که ۰/۷۰ است، می‌باشد. لذا می‌توان ادعا کرد که پرسشنامه‌های مورد نظر دارای پایایی قابل قبولی هستند. جهت سنجش روایی پرسشنامه‌های این پژوهش نیز از روایی محتوایی استفاده شده است.

با توجه به هدف پژوهش که پرداختن به شناسایی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین می‌باشد، جامعه آماری این تحقیق را کارکنان دانشگاه آزاد قزوین، واقع در قزوین که برابر است با ۴۹۸ نفر، تشکیل می‌دهند. از آنجا که تعداد کارکنان جامعه مورد مطالعه زیاد است بنابراین محقق نمونه‌گیری را امری ضروری دانسته، چرا که انجام هر تحقیق مستلزم صرف هزینه و زمان است و امکان بررسی کل جامعه به صورت سر-شماری وجود ندارد، لذا پژوهشگر با توجه به چنین واقعیتی و با در نظر گرفتن اینکه جامعه آماری، مشخص و مقیاس داده‌ها از نوع کیفی هستند، از طریق نمونه‌گیری تصادفی، اطلاعاتی که با استفاده از تحلیل داده‌ها پیرامون نمونه بدست آورده را از طریق استنباط آماری، به جامعه اصلی تعمیم خواهد داد. جهت تعیین حداقل حجم نمونه لازم، از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده گردید:

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{(N-1)d^2 + z_{\alpha/2}^2 p(1-p)} \quad (۱)$$

که در آن  $z_{\alpha/2}$  مقدار به دست آمده از جدول توزیع نرمال استاندارد (در این تحقیق و با در نظر گرفتن مقدار خطای ۰/۰۵، مقدار به دست آمده از جدول توزیع نرمال استاندارد ۱/۹۶ می‌باشد) و  $d$  = خطای پذیرفته شده توسط محقق یا بازه قابل تحمل از برآورد پارامتر مورد نظر می‌باشد که معمولاً در علوم اجتماعی برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته می‌شود (رفیع پور، ۱۳۸۲). نکته‌ای که لازم است در خصوص این فرمول، گفته شود آن است که چنانچه مقدار  $p$  در دسترس نباشد، می‌توان مقدار ۰/۵ را برای آن در نظر گرفت (آذر و مومنی، ۱۳۸۸)، که در این حالت، این فرمول بزرگترین و محافظه کارانه‌ترین عدد ممکن را به دست خواهد داد، که در این تحقیق نیز عدد ۰/۵ برای آن در نظر گرفته شد. بنابراین حداقل حجم نمونه لازم ۲۱۷ نفر می‌باشد، که برای بالا رفتن قابلیت اطمینان ۲۲۸ پرسشنامه از هر دو نوع شهروندی و عملکرد، به گونه‌ای که پیش‌تر توضیح داده شد، در جامعه مورد نظر پخش شد که از این تعداد ۲۲۰ عدد برگردانده شد و پرسشنامه‌ها مبنای تحلیل قرار گرفتند. شایان ذکر است این تعداد نمونه از بین جامعه آماری بطور تصادفی ساده انتخاب می‌شوند.

### آزمون فرضیه اصلی پژوهش

به منظور آزمون معنی‌دار رابطه بین رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، از آزمون رگرسیون خطی دو متغیره استفاده شده ولی در

ابتدا به منظور مطالعه سطح رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان از آزمون خی دو تک نمونه‌ای استفاده می شود که نتایج به شرح زیر می باشد:

جدول ۱. سطح رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان

Sig.	Chi-Square	باقی مانده	مقدار مشاهده شده	مقدار مورد انتظار	سطح رفتارهای شهروندی
۰/۰۰	۳۳/۳۹۱	-۳۹/۳	۳۴	۷۳/۳	پایین
		۲۷/۷	۱۰۱	۷۳/۳	متوسط
		۱۱/۷	۸۵	۷۳/۳	بالا

نتایج آزمون خی دو ( $p < 0/01$ ; Chi-Square = ۳۳/۳۹۱) نشان می دهد که سطح رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان در سطح متوسط می باشد. بمنظور پیش بینی تغییرات عملکرد کارکنان از طریق رفتارهای شهروندی سازمانی و به منظور بررسی رابطه بین آنها از رگرسیون دو متغیره استفاده شد که نتایج آن در زیر می آید:

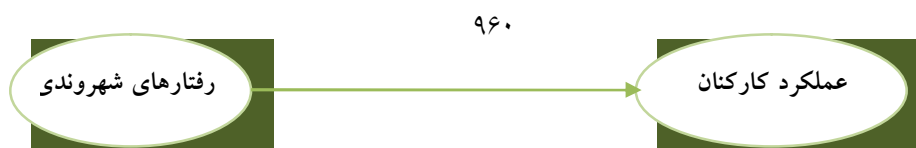
جدول ۲. مشخص کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معناداری	F	$R^2$ تعدیل شده	$R^2$	ضریب همبستگی	شاخص آماری مدل رگرسیون
۰/۰۰۰	۲۸۷/۲۲۴	۰/۵۶۷	۰/۵۶۹	۰/۷۵۴	۱

جدول ۲، ضریب همبستگی بین رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان را نشان می دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۷۵۴ و دارای سطح معنی دار ( $P = ۰/۰۰۰$ ) می باشد. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۵۶۷) رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر معنی دار ( $P < 0/01$ ) بر روی عملکرد کارکنان دارند.

جدول ۳. ضریب رگرسیونی رفتارهای شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معنی داری	T	بتای استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیون	شاخص آماری مدل
۰/۰۲۸	۲/۲۱۵	-	۰/۱۸۶	۰/۴۱۲	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۱۶/۹۴۸	۰/۷۵۴	۰/۰۵۷	۰/۹۶۰	رفتارهای شهروندی سازمانی



نمودار ۲. تأثیر رگرسیونی رفتارهای شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

به ازای یک واحد افزایش در میزان رفتارهای شهروندی،  $۰/۹۶۰$  واحد در عملکرد کارکنان افزایش به وجود می آید. می توان معادله رگرسیونی زیر را برای پیش بینی عملکرد کارکنان، به وسیله رفتارهای شهروندی سازمانی تنظیم کرد:

$$\text{رفتارهای شهروندی سازمانی } (۰/۹۶۰) + ۰/۴۱۲ = \text{عملکرد کارکنان}$$

فرضیه فرعی ۱:

به منظور مطالعه سطح رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی کارکنان، از آزمون خی دو تک نمونه‌ای استفاده می شود که نتایج به شرح زیر می باشد:

جدول ۴. سطح رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی کارکنان

Sig.	Chi-Square	باقی مانده	مقدار مورد انتظار	مقدار مشاهده شده	سطح رفتار نوع دوستی
۰/۰۰	۳۳/۳۹۱	۲۷/۷	۷۳/۳	۱۰۱	پایین
		-۳۹/۳	۷۳/۳	۳۴	متوسط
		۱۱/۷	۷۳/۳	۸۵	بالا

نتایج آزمون خی دو ( $p < 0/01$ ; Chi-Square = ۳۳/۳۹۱) نشان می دهد که سطح رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین در سطح پایینی می باشد. به منظور پیش بینی تغییرات عملکرد کارکنان از طریق رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی و به منظور بررسی رابطه بین آنها از رگرسیون دو متغیره استفاده شده که نتایج آن در زیر می آید:

جدول ۵. مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معناداری	F	$R^2$ تعدیل شده	$R^2$	ضریب همبستگی	شاخص آماری مدل رگرسیون
۰/۰۰۰	۷۶/۳۱۷	۰/۲۵۶	۰/۲۵۹	۰/۵۰۹	۱

جدول ۵، ضریب همبستگی بین رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۵۰۹ و دارای سطح معنی‌دار ( $P=۰/۰۰۰$ ) می‌باشد. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۲۵۶) رفتار نوع دوستی تأثیر معنی‌دار ( $P<0/01$ ) بر روی عملکرد کارکنان دارد.

جدول ۶. ضریب رگرسیونی رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معنی داری	T	بنای استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیون	شاخص آماری مدل
۰/۰۰۰	۱۶/۲۶۲	-	۰/۱۴۳	۲/۳۲۹	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۸/۷۳۶	۰/۵۰۹	۰/۰۵۰	۰/۴۳۸	رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی



نمودار ۳. تأثیر رگرسیونی رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

به ازای یک واحد افزایش در میزان رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی، ۰/۴۳۸ واحد در عملکرد کارکنان افزایش به وجود می‌آید. می‌توان معادله رگرسیونی زیر را برای پیش‌بینی عملکرد کارکنان، به وسیله رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی تنظیم کرد:

$$\text{رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی} (۰/۴۳۸) + ۲/۳۲۹ = \text{عملکرد کارکنان}$$

فرضیه فرعی ۲:

به منظور مطالعه سطح رفتار وظیفه‌شناسی شهروندی سازمانی کارکنان از آزمون خی دو

تک نمونه ای استفاده می‌شود که نتایج به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۷. سطح رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی کارکنان

Sig.	Chi-Square	باقی مانده	مقدار مورد انتظار	مقدار مشاهده شده	سطح رفتار وظیفه شناسی
۰/۰۰	۶۴/۹۱۸	-۵۶/۳	۷۳/۳	۱۷	پایین
		۲۷/۳	۷۳/۳	۱۰۱	متوسط
		۲۸/۷	۷۳/۳	۱۰۲	بالا

نتایج آزمون خي دو ( $p < 0/01$ ; Chi-Square = ۶۴/۹۱۸) نشان می دهد که سطح رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین در سطح بالایی می باشد. به منظور پیش بینی تغییرات عملکرد کارکنان از طریق رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی و به منظور بررسی رابطه بین آنها از رگرسیون دو متغیره استفاده شد که نتایج آن در زیر می آید:

جدول ۸. مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معناداری	F	$R^2$ تعدیل شده	$R^2$	ضریب همبستگی	شاخص آماری مدل رگرسیون
۰/۰۰۰	۳۹۳/۱۸۶	۰/۶۴۲	۰/۶۴۳	۰/۸۰۲	۱

جدول ۸، ضریب همبستگی بین رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان را نشان می دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۸۰۲ و دارای سطح معنی دار ( $P = ۰/۰۰۰$ ) می باشد. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۶۴۲) رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی تأثیر معنی دار ( $P < 0/01$ ) بر روی عملکرد کارکنان دارد.

جدول ۹. ضریب رگرسیونی رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معنی داری	T	بنای استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیون	شاخص آماری مدل
۰/۰۹۱	۱/۶۹۹	-	۰/۱۶۶	۰/۲۸۲	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۱۹/۸۲۹	۰/۸۰۲	۰/۰۴۴	۰/۸۷۲	رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی



نمودار ۴. تأثیر رگرسیونی رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

به ازای یک واحد افزایش در میزان رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی، ۰/۸۷۲ واحد در عملکرد کارکنان افزایش به وجود می آید. می توان معادله رگرسیونی زیر را برای پیش بینی عملکرد کارکنان، به وسیله رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی تنظیم کرد:

$$\text{رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی} = ۰/۲۸۲ + (۰/۸۷۲) \times \text{عملکرد کارکنان}$$

فرضیه فرعی ۳:

به منظور مطالعه سطح رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی کارکنان از آزمون خی دو تک نمونه‌ای استفاده می شود که نتایج آن به شرح زیر می باشد:

جدول ۱۰. سطح رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی کارکنان

Sig.	Chi-Square	باقی مانده	مقدار مورد انتظار	مقدار مشاهده شده	سطح رفتار جوان مردی
۰/۰۰۰	۷۳/۲۶۴	-۵۶/۳	۷۳/۳	۱۷	پایین
		۱۰/۷	۷۳/۳	۸۴	متوسط
		۴۵/۷	۷۳/۳	۱۱۹	بالا

نتایج آزمون خی دو ( $p < 0/01$ ; Chi-Square = ۷۳/۲۶۴) نشان می دهد که سطح رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین در سطح بالایی می باشد. به منظور پیش بینی تغییرات عملکرد کارکنان از طریق رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی و به منظور بررسی رابطه بین آنها از رگرسیون دو متغیره استفاده شده است که نتایج آن در زیر می آید:

جدول ۱۱. مشخص کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

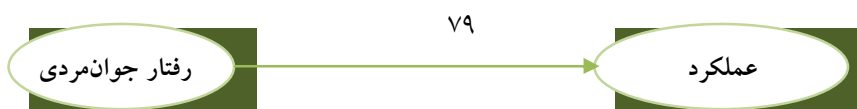
سطح معناداری	F	$R^2$ تعدیل شده	$R^2$	ضریب همبستگی	شاخص آماری مدل رگرسیون
۰/۰۰۰	۴۱۳/۲۹۵	۰/۶۵۳	۰/۶۵۵	۰/۸۰۹	۱

جدول ۱۱، ضریب همبستگی بین رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان را نشان می دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۸۰۹ و دارای سطح معنی دار ( $P = ۰/۰۰۰$ )

می‌باشد. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۶۵۳) رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌دار ( $P < 0/01$ ) بر عملکرد کارکنان دارد.

جدول ۱۲. ضریب رگرسیونی رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معنی‌داری	T	بنای استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیون	شاخص آماری مدل
۰/۰۰۰	۳/۷۶۶	-	۰/۱۴۹	۰/۵۶۰	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۳۰/۳۳۰	۰/۸۰۹	۰/۰۳۹	۰/۷۹۸	رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی



نمودار ۵. تأثیر رگرسیونی رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان به ازای یک واحد افزایش در میزان رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی، ۰/۷۹۸ واحد در عملکرد کارکنان افزایش به وجود می‌آید. می‌توان معادله رگرسیونی زیر را برای پیش‌بینی عملکرد کارکنان، به وسیله رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی تنظیم کرد:

$$\text{رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی (۰/۷۹۸)} + ۰/۵۶۰ = \text{عملکرد کارکنان}$$

فرضیه فرعی ۴:

به منظور مطالعه سطح رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی کارکنان از آزمون خی دو تک نمونه ای استفاده می‌شود که نتایج به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۱۳. سطح رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی کارکنان

Sig.	Chi-Square	باقی مانده	مقدار مورد انتظار	مقدار مشاهده شده	سطح رفتار نگرش مدنی
۰/۰۰	۴۸/۶۹۱	۴۴/۷	۷۳/۳	۱۱۸	پایین
		-۳۹/۳	۷۳/۳	۳۴	متوسط
		-۵/۳	۷۳/۳	۶۸	بالا



نتایج آزمون خی دو ( $p < 0/01$ ; Chi-Square = ۴۸/۶۹۱) نشان می دهد که سطح رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین در سطح پایینی می باشد. به منظور پیش بینی تغییرات عملکرد کارکنان از طریق رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی و به منظور بررسی رابطه بین آنها از رگرسیون دو متغیره استفاده شده است که نتایج آن در زیر می آید:

جدول ۱۴. مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی

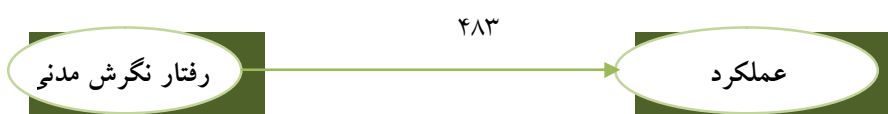
بر عملکرد کارکنان

شاخص آماری	ضریب همبستگی	$R^2$	$R^2$ تعدیل شده	F	سطح معناداری
مدل رگرسیون	۰/۴۸۸	۰/۲۳۸	۰/۲۳۵	۶۸/۲۱۵	۰/۰۰۰
۱					

جدول ۱۴، ضریب همبستگی بین رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان را نشان می دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۴۸۸ و دارای سطح معنی دار ( $P = ۰/۰۰۰$ ) می باشد. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۲۳۵) رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی تأثیر معنی دار ( $P < 0/01$ ) بر روی عملکرد کارکنان دارد.

جدول ۱۵. ضریب رگرسیونی رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

شاخص آماری	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معنی داری
مدل	۲/۱۵۳	۰/۱۷۰	-	۱۲/۶۶۰	۰/۰۰۰
ضریب ثابت					
رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی	۰/۴۸۳	۰/۰۵۹	۰/۴۸۸	۸/۲۵۹	۰/۰۰۰



نمودار ۶. تأثیر رگرسیونی رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

به ازای یک واحد افزایش در میزان رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی، ۰/۴۸۳ واحد در عملکرد کارکنان افزایش به وجود می آید. می توان معادله رگرسیونی زیر را برای پیش بینی عملکرد کارکنان، به وسیله رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی تنظیم کرد:

$$\text{رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی} = ۲/۱۵۳ + (۰/۴۸۳) \times \text{عملکرد کارکنان}$$

فرضیه فرعی ۵:

به منظور مطالعه سطح رفتار احترام شهروندی سازمانی کارکنان از آزمون خی دو تک نمونه‌ای استفاده می‌شود که نتایج به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۱۶. سطح رفتار احترام شهروندی سازمانی کارکنان

Sig.	Chi-Square	باقی مانده	مقدار مورد انتظار	مقدار مشاهده شده	سطح رفتار احترام
۰/۰۰۰	۵۰/۰۸۲	-۳۹/۳	۷۳/۳	۳۴	پایین
		-۶/۳	۷۳/۳	۶۷	متوسط
		۴۵/۷	۷۳/۳	۱۱۹	بالا

نتایج آزمون خی دو ( $\chi^2 = 50.082$ ;  $p < 0/01$ ) نشان می‌دهد که سطح رفتار احترام شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین در سطح بالایی می‌باشد. به منظور پیش بینی تغییرات عملکرد کارکنان از طریق رفتار احترام شهروندی سازمانی و به منظور بررسی رابطه بین آنها از رگرسیون دو متغیره استفاده شده است که نتایج در زیر می‌آید:

جدول ۱۷. مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر رفتار احترام شهروندی

سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معناداری	F	$R^2$ تعدیل شده	$R^2$	ضریب همبستگی	شاخص آماری / مدل رگرسیون
۰/۰۰۰	۱۷/۹۵۸	۰/۰۷۲	۰/۰۷۶	۰/۲۷۶	۱

جدول ۱۷، ضریب همبستگی بین رفتار احترام شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۲۷۶ و دارای سطح معنی‌دار ( $P = 0/000$ ) می‌باشد. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۰۷۲) احترام شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌دار ( $P < 0/01$ ) بر عملکرد کارکنان دارد.

جدول ۱۸. ضریب رگرسیونی رفتار احترام شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان

سطح معنی‌داری	T	بتای استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیون	شاخص آماری / مدل
۰/۰۰۰	۱۱/۸۶۱	-	۰/۲۱۸	۲/۵۸۶	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۴/۲۳۸	۰/۲۷۶	۰/۰۶۸	۰/۲۸۸	رفتار احترام شهروندی سازمانی



نمودار ۷. تأثیر رگرسیونی رفتار احترام شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان  
 به ازای یک واحد افزایش در میزان رفتار احترام شهروندی سازمانی،  $۰/۲۸۸$  واحد در  
 عملکرد کارکنان افزایش بوجود می آید. می توان معادله رگرسیونی زیر را برای پیش بینی  
 عملکرد کارکنان، بوسیله احترام شهروندی سازمانی تنظیم کرد:  
 رفتار احترام شهروندی سازمانی  $(۰/۲۸۸) + ۲/۵۸۶ =$  عملکرد کارکنان

### اولویت بندی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی

جدول ۱۹. رتبه بندی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی

رتبه	میانگین رتبه‌ای	متغیر	ردیف
۵	۲/۱۵	نوع دوستی	۱
۱	۳/۹۲	وظیفه شناسی	۲
۲	۳/۷۶	جوان مردی	۳
۴	۲/۳۱	نگرش مدنی	۴
۳	۲/۸۵	احترام	۵

نتایج آزمون فریدمن نشان می دهد که از بین ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، وظیفه شناسی (با میانگین رتبه ای =  $۳/۹۲$ ) در رتبه اول و نوع دوستی (با میانگین رتبه ای =  $۲/۱۵$ ) در رتبه پنجم قرار دارد. به عبارت دیگر با توجه به نتیجه این آزمون می توانیم چنین ادعا کنیم که از میان ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتار وظیفه شناسی بالاترین اولویت و رفتار نوع دوستی پایین ترین اولویت را در بالابردن عملکرد کارکنان داراست.

### نتیجه گیری

توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک رو به افزایش است، سازمان ها نمی توانند بدون اینکه اعضای آنها در نقش شهروندان خوب در بروز تمام رفتارهای مثبت حضور داشته باشند، به مسیر حرکت خود ادامه دهند. اکنون که اهمیت شهروندان سازمانی به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و همچنانکه نتایج

این تحقیق نشان می‌دهد میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، رابطه مثبت معنی‌دار ( $P < 0/01$ ;  $R^2$  adj: ۰/۵۶۷) وجود دارد. همان گونه که نتایج تحقیق نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین با عملکرد آنها رابطه معنی‌دار دارد، بنابراین لازم است که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین هرچه بیشتر بهبود یابد. لذا در این راستا پیشنهاد می‌شود که مسئولان دانشگاه دوره‌هایی را برای آموزش و بالا بردن رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین برگزار کنند. همچنین مجموعه رفتارهای شهروندی سازمانی در طی یک دوره طولانی مدت در افراد شکل می‌گیرند، بنابراین به مسئولان آموزشی کشور توصیه می‌شود که در مدارس و در سطوح پایین بر روی رفتارهای شهروندی افراد کار کنند تا این که در جامعه شاهد افرادی با رفتارهای شهروندی سازمانی بهتر و سالمتری باشیم.

نوع دوستی به معنای توجه و علاقه‌ی غیر خود خواهانه نسبت به رفاه و بهبود وضعیت دیگران است. تقویت و پرورش چنین گرایشی سبب دمیدن روح صفا و صمیمیت به کالبد اجتماع خواهد شد. در چنین اجتماعی انسانها، همدیگر را بخاطر عواطف پاک انسانی دوست دارند، و علاقه و محبت شان بی‌آلایش و دور از انگیزه‌های نفسانی می‌باشد و به کمک یکدیگر محیطی آکنده از صلح و صفا خواهند ساخت و زندگی بر تمامی نسل بشر شیرین و گوارا خواهد شد. نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که میان رفتار نوع دوستی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، رابطه‌ی مثبت معنی‌دار ( $P < 0/01$ ;  $R^2$  adj: ۰/۲۵۶) وجود دارد.

از آنجا که نتایج تحقیق نشان می‌دهد که نوع دوستی در بین کارکنان دانشگاه در حد پایینی می‌باشد، توصیه می‌شود که مسئولان دانشگاه به وسیله اتخاذ تدابیری، کارکنان را نسبت به هم آشناتر کرده و هم‌حسی را در بین آنان تقویت نمایند و این دستاورد از طریق اتخاذ تدابیری جهت این که تا حد امکان در بین کارکنان تمایل به همراهی و برقراری ارتباط وجود داشته باشد، و یا اینکه کارکنان سعی کنند که بر همکاران تازه وارد خود، در تطبیق با محیط کاریشان یاری رسانند، قابل دستیابی است.

وظیفه‌شناسی که گاه از آن به اخلاق کار تعبیر می‌شود، به معنای گرایش به انجام صحیح کار و وظایف شغلی، بدون نظارت مستقیم است. به بیان دیگر، گرایش و نیروی درونی که سبب می‌شود فرد بدون وجود هیچ‌گونه کنترل و نظارت خارجی، کارش را به نحو احسن انجام دهد، وظیفه‌شناسی نامیده می‌شود. از این رو، پرکاری، انجام بهتر کار، کنترل درونی و

مسئولیت پذیری، از نشانه های وظیفه شناسی و در مقابل، کم کاری، اهمال کاری، نظارت خواهی و مسئولیت گریزی، از علایم ضعف وظیفه شناسی به شمار می روند. نتایج این تحقیق نشان می دهد میان رفتار وظیفه شناسی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، رابطه ی مثبت معنی دار ( $P < 0/01$ ;  $R^2$  adj:  $0/642$ ) وجود دارد.

از آنجا که نتایج تحقیق نشان می دهد که رفتار وظیفه شناسی در بین کارکنان دانشگاه، بالاترین اولویت را در بهبود عملکرد کارکنان دارا می باشد، لذا توصیه می گردد که مسئولان دانشگاه با اتخاذ تدابیری از قبیل: بالابردن وجدان کاری کارمندان و لزوم پاسخگویی آنان در مقابل وظایف محوله، در جهت تقویت، رشد و شکوفایی رفتار وظیفه شناسی آنان بر آیند.

یک کارمند جوانمرد دارای ویژگیهایی از این قبیل است: از ناملايمات و سختی های موجود که در سازمان با آن مواجه است، شکایت نمی کند، از صرف وقت زیاد برای شکایت از موضوعات پیش پا افتاده و بی اهمیت پرهیز می کند، از بزرگنمایی مسائل اجتناب می نماید و از گاه کوه نمی سازد، برای رسیدگی به شکایات و گله مندی ها درباره موضوعات جزئی و بی اهمیت، وقت صرف نمی کند، طوری وانمود نمی کند که نیازمند کمک و مساعدت همیشگی دیگران است، مایل است که سخت ترین وظایف بر زمین مانده را به عهده بگیرد تا همکارانش راحت تر باشند؛ که همگی این ها در فعالیت های سازمانی افراد نیز تأثیر گذار می باشند و همانگونه که نتایج تحقیق حاضر نیز نشان می دهد میان رفتار جوان مردی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، رابطه ی مثبت معنی دار ( $P < 0/01$ ;  $R^2$  adj:  $0/653$ ) وجود دارد.

از آنجا که نتایج تحقیق نشان می دهد که رفتار جوانمردی در بین کارکنان دانشگاه، اولویت دوم را در بهبود عملکرد کارکنان دارا می باشد، لذا توصیه می گردد که مسئولان دانشگاه در صدد اتخاذ تدابیری از قبیل: بالابردن سطح اعتماد کارکنان نسبت به مدیران مافوق خود و همچنین بالا بردن سطح علاقمندی و تعلق خاطر کارمندان نسبت به این واحد دانشگاهی، زمینه تقویت رفتار جوانمردی را در بین کارکنان فراهم آورند.

ارسطو در مباحث اخلاق، مهمترین اصلی را که دنبال می کند، مفهوم خیر یا فضیلت است. او عقیده دارد همه کارهایی که انسان انجام می دهد، برای سود و خیری است که آن را مطلوب می شمارد. هر کسی به چیزی تمایل دارد، اما اگر درست توجه شود، می بینیم هیچ موجودی به غایت و خیر اصلی خود نمی رسد، مگر اینکه همواره وظیفه ای را که برای آن به وجود آمده، به بهترین نحو اجرا کند. مثلا شمشیر خوب، شمشیری است که وظیفه خاص شمشیر، یعنی تیز بودن و بریدن را به

خوبی انجام دهد و انجام این وظیفه برای شمشیر، فضیلت است. انسان نیز از این قاعده مستثنی نیست. وظیفه خاص انسان که مختص به اوست، همان خصلتی است که او را از سایر آفریده ها متمایز می سازد و آن اندیشیدن و تفکر است. بنابراین فضیلت اخلاقی و مدنی انسان، یعنی سپردن زندگی اش به دست خرد و اندیشه و انجام فعالیتهايش به بهترین وجه تحت رهبری عقل. اهمیت فضایل مدنی تا آنجا است که رفتار افراد را کنترل می کند و حتی آنچنان که نتایج تحقیق نیز نشان می دهد میان رفتار نگرش مدنی شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، رابطه‌ی مثبت معنی دار ( $P < 0/01$ ;  $R^2$  adj:  $0/235$ ) وجود دارد.

اجرای برنامه هایی در جهت افزایش رغبت کارکنان برای سعی در ارایه پیشنهادات سازنده جهت حل مسایل سازمان، حضور فعال در نشستها و جلسات سازمان، رساندن اخبار خوب مرتبط با سازمان به اطلاع دیگران و جامعه هدف؛ می تواند در بالابردن میزان این مؤلفه در کارکنان تأثیر گذار باشد.

به نظر می رسد که قوانین ادب و نزاکت، به دلیل خلق مدنیت ایجاد شده اند و ما به عنوان یک انسان، به شدت نیازمند مرز و محدوده هستیم. قوانینی که پیرامون رعایت ادب وضع می شوند، ممکن است که برای ما تا حدودی محدودیت ایجاد نمایند اما اگر از آنها استفاده کنیم، متوجه می شویم که احساس رضایت و راحتی بیشتری در شرایط جدید به ما دست می دهد. نحوه آشنایی در کنار رعایت طریقه آداب و معاشرت یک نسخه از پیش تعیین شده است و نشان می دهد که چگونه باید در مقابل دیگران ادب و نزاکت را رعایت کرد. در همان حالی که در حال آشنایی بیشتر با دیگران هستیم، می توانیم با آرامش کامل از این قوانین پیروی کنیم. باید توجه داشت که حفظ ملاحظه و توجه و مراعات و احترام گذاشتن، موفقیت هر رابطه‌ای را تضمین می کند و نتایج این تحقق نیز نشان می دهد که میان رفتار احترام شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، رابطه‌ی مثبت معنی دار ( $P < 0/01$ ;  $R^2$  adj:  $0/072$ ) وجود دارد.

با اجرای اقدامات و برنامه هایی جهت تشویق کارکنان برای: احترام به حقوق همکاران در امور مشترک و عمومی و همچنین سعی بر فراهم نکردن موجبات ناراحتی همکاران خود؛ می توان قدم های مؤثری در بالابردن میزان این مؤلفه در کارکنان برداشت.

### پیشنهادهاى برای تحقیقات آتی

پیشنهاد می شود که بر روی عوامل دیگری که می توانند با عملکرد کارکنان رابطه داشته باشند نیز مطالعاتی صورت گیرد.

همچنین مطالعاتی همسو با این تحقیق در سازمان‌ها و نمونه‌های دیگر صورت گرفته و نتایج آن با نتایج این تحقیق مقایسه شود.

پیشنهاد می‌شود که در مورد میزان سلامت سازمانی به عنوان زیرساخت رفتارهای شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین نیز مطالعاتی صورت گیرد.

همچنین پیشنهاد می‌شود که در مورد عوامل موثر بر تقویت و بهبود رفتارهای وظیفه‌شناسی و جوانمردی شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه مزبور نیز مطالعاتی صورت گیرد.

در صورتی که در مورد ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و هر یک از ابعاد آن با هر یک از مولفه‌های عملکرد کارکنان نیز مطالعاتی صورت گیرد، می‌توان به نتایج دقیق‌تری در این خصوص دست یافت.

## منابع

- آذر، عادل، مومنی، منصور، ۱۳۸۸، آمار و کاربرد آن در مدیریت (تحلیل آماری)، انتشارات سمت.
- ال دفت، ریچارد، ۱۳۹۰، تئوری و طراحی سازمانی، ترجمه: سید محمد اعرابی و علی پارسایان، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.
- دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارکنان، بخشنامه ابلاغی به کلیه دستگاههای اجرایی مشمول ماده ۵ قانون خدمات کشوری نظام جمهوری اسلامی ایران، به شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲.
- رفیع پور، فرامرزی، ۱۳۸۲، تکنیک های خاص تحقیق در علوم اجتماعی، انتشارات سهامی انتشار تهران.
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه، ۱۳۹۱، روشهای تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگه.
- سیدجوادین، سیدجوادی، ۱۳۸۸، مبانی مدیریت منابع انسانی، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- طبرسا، غلامعلی، رامین مهر، حمید، ۱۳۸۹، ارایه مدل رفتار شهروندی سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، ۱۱۷-۱۰۳.

Adebayo D.O., (2005), Ethical attitudes and prosocial behaviour in the Nigeria police: Moderator effects of perceived organizational support and public recognition, *policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol.28, No.4, pp 684-705.

Bragger J., Rodriguez-Srednicki O., Kutcher E., Indovino L., Rosner E., (2005), Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers, *Journal of Business and Psychology*, No.20, pp 303-324.

Castro C.B., Armario E.M., Ruiz D.M., (2004), The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty, *International Journal Of Service Industry Management*, Vol.15, No.1, pp 25-36.

Chiaburu Dan.S., Oh In-Sue., Berry Christopher.M., Li Ning., Gardner Richard.G., (2011), The five-factor model of personality traits and organizational citizenship behaviors: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, Vol.96, No.6, pp 1140-1166.



Choi Jin.Nam, (2007), Change-oriented organizational citizenship behavior: Effects of work environment characteristics and intervening psychological processes, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.28, No.4, pp 467-484.

Comeau D.J., Griffith R.L., (2005), Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior: An examination of person-environment interaction, *Personnel Review*, Vol.34, No.3, pp 310-330.

Eatough Erin.M., Chang, Chu-Hsiang, Miloslavic Stephanie.A., Johnson, Russell.E., (2011), Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, Vol.96, No.3, pp 619-632.

G.Lambert E., (2010), *The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff*, Taylor & Francis, Vol.23, No.4, pp 361-380.

Jafari Karfestani.Zahra., Azizi Shomami.Mostafa., Maleki Hasanvand.Moslem., (2013), Organizational citizenship behavior as an unavoidable necessity for increasing the effectiveness of organizations, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, Vol.4, No.9, pp 827-850.

Kwantes C.T., (2003), Organization citizenship and withdrawal behaviors in USA and India, *International Journal of Cross Cultural Management*, Vol.3, No.1, pp 5-26.

Lai Jennifer Y.M., Lam Long W., Lam Simon S.K., (2012), Organizational citizenship behavior in work groups: A team cultural perspective, *Journal of Organizational behavior*, Vol.34, No.7, pp 1039-1056.

Lee Ung Hee., Kim Hye Kyoung., Kim Young Hyung., (2013), Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes, *Global Business and Management Research: An International Journal*, Vol.5, N.1, pp 54-65.

Mohammad.Jehad., Quoquab Habib. Farzana., Adnan Alias.Mohmad., (2011), Job satisfaction and organizational citizenship behavior: An empirical study at higher learning institutions, *Asian Academy of Management Journal*, Vol.16, No.2, pp 149-165.

Ogunfowora B., Bourdage J., Lee K., (2010), *Rater personality and performance dimension weighting in making overall performance judgments*, Springer Science, N.25, pp 465-476.

Organ Dennis.W., (1997), Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time, *Human Performance*, Vol.10, No.2, pp 85-97.

Podsakoff Nathan.P., Whiting, Steven.W., Podsakoff Philip.M., Blume Brian.D., (2009), Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, Vol.94, No.1, pp 122-141.

Rehman Farooqui.Madiha., (2012), Measuring organizational citizenship behavior (OCB) as a consequence of organizational climate (OC), *Asian Journal of Business Management*, Vol.4, No.3, pp 294-302.

Van dyne L., Graham J.W., Dienesch R.M., (1994), Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation, *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.4, pp 765-802.