

مدل‌سازی ساختاری ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان

رحمت‌الله قلی‌پور* حسین صمدی میارکلائی** حمزه صمدی میارکلائی***

چکیده

امروزه سازمان‌ها برای پیشرفت و اثربخشی، نیازمند کارکنان کارآمد و متعهدند تا در جهت رشد و تعالی به اهداف خود برسند. تعهد سازمانی، عاملی تأثیرگذار بر رفتار کارکنان در سازمان است. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای خودجوش کاری است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط کار محسوب می‌شود و تعهد سازمانی در بهبود آن نقش اساسی دارد. هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران است. جامعه آماری این تحقیق، ۱۸۰ نفر از کارکنان صنایع نساجی هلال احمر جمهوری اسلامی ایران است که ۱۰۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های استاندارد استفاده شده است. همچنین تجزیه و تحلیل داده‌ها به وسیله نرم‌افزارهای SPSS و LISREL انجام شده است. یافته‌ها نشان می‌دهند که رابطه میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، مثبت و معنادار است. همچنین این ارتباط مثبت و معنادار میان ابعاد تعهد سازمانی (به جز تعهد عاطفی) و رفتار شهروندی سازمانی

تاریخ دریافت: ۹۴/۱/۳۰ تاریخ تأیید: ۹۴/۳/۲۴

* استاد مدیریت دانشگاه تهران / نویسنده مسئول (rgholipor@ut.ac.ir).

** کارشناسی ارشد مدیریت باشگاه پژوهشگران جوان قائمشهر.

*** مدرس دانشگاه پیام نور.

نیز یافت شد. در مدل مورد بررسی، مقادیر شاخص‌های برازش ($RMSEA=0/79$)، $NFI=0/90$ و $GFI=0/93$ ، نشان‌دهنده مناسب بودن مدل‌اند.

واژگان کلیدی: تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، صنایع نساجی
هلال احمر.

مقدمه

در محیط رقابتی کسب و کار امروز، نگرانی و تکاپوی اصلی سازمان‌ها در جهت بقا، توسعه و پیشرفت فراگیر آنهاست. برای نیل به این هدف، مدیران به دنبال شناسایی و بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی‌اند که تحصیل آنها هزینه‌ها و تلاش‌های فراوانی دارد. پیروز این میدان، مدیرانی‌اند که سرمایه‌های مذکور را به اثربخش‌ترین، کاراترین و بهره‌ورترین راه ممکن به کار گیرند. در میان منابع سازمانی، سرمایه انسانی تعیین‌کننده سمت و سوی دیگر منابع است؛ زیرا نیروی انسانی با توانایی‌های خود و با برنامه‌ریزی، منابع دیگر را به خدمت گرفته است (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹؛ هودسن، ۲۰۰۲).

سازمان‌های موفق، کارکنانی دارند که به مسئولیت‌های رسمی بسنده نمی‌کنند و زمان و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل و سازمان‌شان می‌کنند. چنین رفتارهای نوع‌دوستانه که نه تجویزی و نه درخواستی‌اند، سبب تسریع فعالیت‌های سازمانی می‌شوند (جهانگیر و همکاران، ۲۰۰۴). بتمن و ارگان (۱۹۸۳)، برای نخستین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری، همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌دانند که ورای الزامات سازمانی است (بتمن و ارگان، ۱۹۸۳). رفتارهای شهروندی سازمانی، برای سازمان‌ها مفیدند؛ ولی با توجه به این مسئله، باز هم به عنوان یکی از فعالیت‌های اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شوند. این رفتارها اغلب به وسیله کارکنان برای حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرند؛ در صورتی که منافع شخصی را به دنبال ندارد (هوسام، ۲۰۰۸). با این تعریف‌ها، انتظار از انسان به عنوان شهروند سازمانی، آن است که بیش از

الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارها، اثربخشی سازمانی بهبود می یابد.

در واقع سازمان ها به دنبال ارتقای عملکرد و بهره وری اند که رضایت شغلی بالاتری را برای کارکنان به وجود آورند و نیز مزیت ها و اثربخشی شان را بهبود بخشند. اگر بتوان مفهومی مانند رفتار شهروندی سازمانی را بهبود بخشید، می توان به این اهداف دست یافت (شین، ۲۰۰۰). رفتار شهروندی به شدت برای سازمان ها باارزش است و می تواند در عملکرد و مزیت رقابتی مشارکت کند. در این میان نیز تعهد سازمانی کارکنان به عنوان درجه ای که یک فرد در یک سازمان پذیرفته می شود، درونی می شود و نقش خود را بر مبنای اهداف و ارزش های سازمانی از نظر می گذراند، آثار بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان داشته، می تواند پیشگویی کننده مهمی برای رفتار شهروندی سازمانی و اثربخشی سازمان باشد. از این رو، نادیده انگاری آن برای سازمان، زیانبار است و هزینه های بسیاری به دنبال خواهد داشت. باید گفت تعهد سازمانی از مهم ترین متغیرهای سازمانی در کنار بهره وری، جابجایی، غیبت و وابستگی شغلی است که مدیران سازمان ها در جهت دستیابی به موفقیت، در ارتقای آن می کوشند.

با توجه به این مهم، هدف تحقیق حاضر بررسی ارتباط میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، یا به عبارت دقیق تر، ارتباط عناصر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است؛ زیرا در صورت وجود چنین ارتباطی، هر سازمان می تواند با تدوین برنامه ای مدوّن و منظم، به تقویت این متغیرها - تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی - پردازد و همزمان و یکپارچه و با کاهش هزینه های عملیاتی و اجرایی، به هدف نهایی سازمان - یعنی اثربخشی - دست یابد.

پیشینه نظری

الف) رفتار شهروندی سازمانی

آرگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی را چنین تعریف کرده است:

رفتار شهروندی سازمانی، رفتار مرتبط کاری است و ماهیت دلبخواهی (بصیرتی) دارد که به طور مستقیم و آشکار در ارتباط با سیستم پاداش رسمی سازمانی شناخته نمی‌شود و در مجموع، عملکرد اثربخش سازمان را ارتقا می‌بخشد (فیلیپ و همکاران، ۲۰۱۲/زیدان، ۲۰۰۶).

این تعریف آرگان از رفتار شهروندی سازمانی، نیازمند آن است که به صورت مستقیم و رسمی به وسیله سیستم پاداش سازمانی جبران نشود؛ یعنی اینکه رفتار شهروندی سازمانی باید محدود به رفتارهایی باشد که به طور مطلق و دائم، فاقد هرگونه بازگشت محسوسی - مثلاً پاداش خاص - به افراد باشد. در نهایت رفتار شهروندی سازمانی فقط باید شامل رفتارهایی باشد که در هر زمان و به وسیله همه افراد، در مجموع برای اثربخشی سازمانی مشارکت کنند (ارگان، ۱۹۹۷). رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود و در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار، نقش اساسی و محوری ایفا می‌کند. این رفتارها دست‌کم طی ۲۸ سال گذشته به حوزه‌ای گسترده و وسیع در تحقیقات سازمان و مدیریت بدل شده‌اند (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰). این مجموعه رفتارها از راه ترغیب عملکرد سازمانی مؤثر و کارآمد، باعث ارتقای سطح عملکرد سازمانی می‌شوند (اکفلت و کوت، ۲۰۰۵).

اگرچه عنوان رفتار مدنی سازمانی در ابتدا تأثیر قابل توجهی بر موضوع نداشته است؛ ولی علاقه به آن و مفاهیم وابسته مانند رفتار فرانقشی، رفتارهای سازمانی پیش اجتماعی و خودانگیختگی سازمانی، در طول چند سال گذشته به طور قابل توجهی افزایش یافته است. به علاوه، علاقه به رفتارهای شبه مدنی از حوزه رفتار سازمانی، به حوزه‌ها و موضوعات متنوعی مانند مدیریت منابع انسانی، بازاریابی، اداره بیمارستان و

بهداشت، روان‌شناسی ارتباط، قانون حرفه‌ای و صنعتی، مدیریت راهبردی، مدیریت بین‌المللی، روان‌شناسی نظامی، اقتصاد و رهبری گسترش یافته است (ایران‌زاده و اسدی، ۱۳۸۹). بولینو و همکاران (۲۰۰۲)، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده‌اند. آنان معتقدند رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو خصیصه عمومی‌اند: نخست، آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند؛ برای مثال، نیازی نیست آنها از جنبه فنی، بخشی از شغل یک فرد باشند؛ دوم، آنها از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای سرچشمه می‌گیرند که سازمان به منظور دستیابی به موفقیت، از کارکنانش انتظار دارد (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹).

اقدامات سازگار با رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای به نفع اجتماع، وقت‌شناسی، کمک‌کردن به دیگران، نوآوری و اقدامات داوطلبی‌اند. رفتارهای در جهت مخالف نقش و کمبود رفتارهای ناخوشایند همچون بحث‌کردن، شکایت‌کردن و یافتن اشتباه‌های دیگران می‌باشند. آزمایش اولیه بت‌من و ارگان (۱۹۸۳)، تعدادی از مواردی را که بر پایه رفتارهای اخلاقی بودند، آشکار ساخت؛ مثل: تبعیت از قوانین یا وظیفه‌شناسی، کمک به دیگران، افشانکردن اشتباه‌های دیگران، عدم تضاد و یا تعارض با دیگران، عقب‌نشینی کردن به روشی که در جهت حمایت از دیگر کارکنان و دارایی سازمان باشد، ضایع‌نکردن و صدمه‌نزدن به مواد و دارایی شرکت. وِن‌دین و همکاران (۱۹۹۴)، مقیاسی از رفتار شهروندی سازمانی را توسعه دادند که رفتارهای اخلاقی را دربرمی‌گیرد؛ مانند: سازمان را به شکلی مطلوب نمایش‌دادن، از سازمان در مقابل تهدیدهای خارجی و انتقاد کارکنان حمایت‌کردن، زمان را بیهوده تلف‌نکردن و نظریه‌ها را برای پروژه‌های جدید تسهیم‌کردن. بخش‌های دیگری که با دیدگاه‌های متعدد اخلاقی سازگارند، عبارت‌اند از: پیشنهادهای خلاقانه برای همکاران به وجودآوردن، قضاوت حرفه‌ای را برای ارزیابی درست و نادرست به کاربردن، از وظایف اضافه

دوری نکردن، فراتر از انتظار کارکردن و با دیگران تشریک مساعی داشتن (ترینیسید، ۲۰۰۱/ ون دین و همکاران، ۱۹۹۴).

رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی سازمانی و نیز بهره‌وری را تحت تأثیر قرار می‌دهد. محققان معتقدند رفتار شهروندی سازمانی به بهره‌وری، کارایی و موفقیت سازمان کمک می‌کند؛ زیرا باعث استفاده هر چه کارآمدتر از منابع می‌شود و به مدیران اجازه می‌دهد بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های مربوط به بهره‌وری کنند و نیز توانایی کارکنان را برای انجام وظایف‌شان بهبود می‌بخشد (حمدی و مرادی، ۱۳۹۰).

گراهام (۱۹۹۱) معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، به سه شکل «اطاعت سازمانی»، «وفاداری سازمانی» و «مشارکت سازمانی» در سازمان ظاهر می‌شود (رامین‌مهر و همکاران، ۱۳۸۸/ گراهام، ۱۹۹۱).

علاقه‌ها در رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در نوشته‌های چستر بارنارد (۱۹۳۸) در مفهوم تمایل به همکاری یافت. کاتز و کان (۱۹۶۶) میان عملکرد نقش قابل اعتماد و رفتارهای ابداعی و خودجوش، تمایز قائل شده‌اند. ارگان و همکاران نیز نخستین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را ابداع کردند (زیدان، ۲۰۰۶/ پودساکاف و همکاران، ۲۰۰۰). بارنارد شماری از کلمات و عبارات‌ها مانند: وفاداری، مسئولیت مشترک، روحیه جمعی و توانایی سازمان را برای بیان عامل «تمایل فردی» گروه‌بندی کرده است. بارنارد مفهوم «تمایل به همکاری» را با مفهوم مهم دیگری همچون «سازمان رسمی» متصل کرد (ارگان، ۱۹۹۰). در سال‌های اخیر انفجار علاقه‌ها در میان محققان سازمانی درباره رفتارهای کاری غیرمولد (CWB) مانند: پرخاشگری، تعارض میان فردی، خرابکاری و سرقت مشاهده می‌شود. اگرچه بیشتر این کارهای تحقیقاتی در جهت تأیید آزمون‌های راستی با هدف ابداع روش‌هایی برای شناخت کارکنان غیرمولدی که سازمان‌ها می‌توانند از استخدام آنها اجتناب نمایند، هدایت می‌شوند، دو جریان از تحقیقات بر تعیین دلایل چنین رفتارهایی متمرکزند. اسپکتور و همکارانش «CWB» را به عنوان واکنش مبتنی بر هیجان در برابر وضعیت‌های سازمانی استرس‌زا

توصیف می‌کنند. گرینبرگ و همکاران و نیز اسکارلیکی، فول‌گیر و همکاران که بر دیدگاه عدالت سازمانی هم‌عقیده‌اند، CWB را به عنوان واکنشی مبتنی بر شناخت در برابر بی‌عدالتی تجربه‌شده مورد توجه قرار می‌دهند (فاکس و همکاران، ۲۰۰۱). بیش از سه دهه از به وجود آمدن مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مبحثی جدید در ادبیات سازمان و مدیریت نمی‌گذرد که این مفهوم توجه و تمرکز بسیار زیادی در میان تحقیقات و محققان سازمان و مدیریت به سمت خود جلب کرده است؛ تحقیقات ذیل از این نمونه‌اند: تحقیقاتی که پودساکاف و همکاران (۲۰۰۰) با دیدی انتقادی به ادبیات نظری و تجربی رفتار شهروندی سازمانی نگاه‌شسته‌اند. پین و ارگان (۲۰۰۰)، فارح و همکاران (۲۰۰۴)، آکفیت و کوت (۲۰۰۵)، بامبال و همکاران (۲۰۱۱)، برگررون (۲۰۰۷)، هادسون (۲۰۰۲)، تحقیق مدیریت رفتار شهروندی و پیامدهای آن از خاولا (۲۰۰۸)، تحقیق رفتار شهروندی سازمانی در محیط‌های یادگیری از لیو و همکاران (۲۰۰۴)، تحقیق ابعاد، پیشینه و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی از نیهاف (۲۰۰۰) و دیدگاه مبتنی بر انگیزه رفتار شهروندی سازمانی.

بسیاری از عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی، رابطه دوطرفه با رفتار شهروندی دارند؛ یعنی افزون بر اینکه ایجادکننده این رفتارها هستند، خود پیامد این رفتار محسوب می‌شوند. یکی از مهم‌ترین این دستاوردها، تأثیر رفتار شهروندی بر تعهد سازمانی افراد است. تحقیقات نشان می‌دهند که رفتار شهروندی باعث ایجاد تعهد در افراد می‌شود. زمانی که کارکنان حس کنند سازمان از آنها پشتیبانی می‌کند، از راه بروز رفتار شهروندی سازمانی، تعهد خود را به سازمان نشان می‌دهند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱/ پودساکاف و همکاران، ۲۰۰۰).

ب) تعهد سازمانی

تعهد سازمانی، نگرشی درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرایند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیم‌های سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را نشان می‌دهد.

تعهد سازمانی، عامل بسیار مهمی در بروز رفتارهای فراتر از نقش کارکنان و بازده سازمان‌هاست و پیامدهای مثبت و متعددی برای سازمان و کارکنان آن می‌تواند داشته باشد. وجود نیروی انسانی متعهد در هر سازمان، ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی، باعث افزایش عملکرد سازمانی و نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. تعهد به سازمان و اهداف آن، عامل مهمی در بهبود عملکرد سازمان است.

بیش از چهار دهه است که تعهد سازمانی بررسی و اندازه‌گیری می‌شود و به عنوان یک زمینه مورد علاقه، هم برای محققان و هم برای شاغلان باقی مانده است (ویبو و همکاران، ۲۰۱۰).

تعهد سازمانی به عنوان یکی از گسترده‌ترین پدیده‌های مطالعاتی در نگاه‌های رفتار سازمانی و یکی از مفاهیم مرکزی در روان‌شناسی باقی مانده است (آرا، ۲۰۰۸). مفهوم تعهد در محیط کار، هنوز به عنوان یکی از چالش‌برانگیزترین مفاهیم تحقیقاتی در زمینه‌های مدیریت، رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی است (سومبا و پنجاناتام، ۲۰۱۱). یکی از مدل‌های تعهد سازمانی، مدل سه مؤلفه‌ای آلن و می‌یر است. آلن و می‌یر (۱۹۹۱)، مدل سه مؤلفه‌ای خود را برای پرداختن به تفاوت‌ها و تشابهات مشاهده‌شده در ادراک تک‌بعدی موجود، به تعهد سازمانی توسعه دادند. آنها تفاوت‌ها در مجموعه‌های فکری تعهد را در سه موضوع متمایز انعکاس دادند: «وابستگی عاطفی به سازمان»، «التزام به باقی ماندن در سازمان» و «درک هزینه ترک سازمان». برای تمایز قائل شدن در میان تعهدهای توصیف‌شده به وسیله این مجموعه‌های فکری متفاوت، می‌یر و آلن آنها را به ترتیب: «تعهد عاطفی»، «تعهد مستمر» و «تعهد هنجاری» طبقه‌بندی کردند (می‌یر و همکاران، ۲۰۰۴ / می‌یر و آلن، ۱۹۹۱).

واژه تعهد سازمانی چنان‌که وایت تعریف کرده است، معین‌کننده سه عرصه مهم از احساس یا رفتار مربوط به کسی است که در سازمان مشغول به کار است. این سه عرصه مهم رفتار عبارت‌اند از: اعتقاد به سازمان، پذیرش اهداف و ارزش‌های آن، تمایل

به عضویت در سازمان و تمایل به انجام تلاش و کوشش برای سازمان، ورای آنچه در قراردادش با سازمان درج شده است (حیدری و دریابگیان، ۱۳۹۰).

مدل سه مؤلفه‌ای آلن و می‌یر (۱۹۹۰) از تعهد سازمانی، به این دلیل که بر مبنای فهم جامعی از تعهد سازمانی است، چهارچوب مسلطی برای تحقیقات تعهد سازمانی در دهه گذشته بوده است. مدل سه مؤلفه‌ای عبارت است از تعهد عاطفی؛ یعنی وابستگی احساسی به یک سازمان (می‌یر و همکاران، ۱۹۹۸/ آلن و می‌یر، ۱۹۹۰). تعهد عاطفی نشان‌دهنده علاقه و تمایل به ادامه خدمت در سازمان است؛ تعهد عاطفی به عنوان وابستگی و تعلق خاطر برای انجام کار. میل به ماندن برای ادامه این وابستگی و خدمت تعریف می‌شود و به عبارت دیگر، تعهد عاطفی، پیوستگی عاطفی و تعیین هویت فرد با ارزش‌ها و اهداف سازمان است (می‌یر و هرکویت، ۲۰۰۱). تعهد مستمر؛ یعنی تعلق بر مبنای توده‌ای از شرط‌های جنبی با ارزش همچون: حقوق، قابلیت انتقال‌پذیری مهارت، جابجایی و خود سرمایه‌گذاری که هم تغییر با عضویت سازمانی است (خطیبی و همکاران، ۲۰۰۹) و تعهد هنجاری تعلق است که بر مبنای انگیزش به منظور هم‌نوایی با هنجارهای اجتماعی مربوط به تعلق می‌باشد (آلن و می‌یر، ۱۹۹۰). تعهد هنجاری عبارت است از احساس مسئولیت، دین و احساس تعهد اخلاقی در برابر سازمان. در این بُعد از تعهد، افراد ادامه خدمت و فعالیت در سازمان را وظیفه خود می‌دانند تا دین خود را نسبت به سازمان ادا نمایند (می‌یر و همکاران، ۱۹۹۸). پورتر و همکاران (۱۹۷۴)، تعهد سازمانی را به عنوان درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت و درگیری او در سازمان تعریف کرده‌اند.

در نهایت آنکه علاقه بسیار در تجزیه و تحلیل تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، در پیامدهای رفتاری ریشه دارد که فرض می‌شود منتج از رفتار شهروندی سازمانی و یا تعهد سازمانی‌اند. دلیل دیگر اینکه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی، ارتباط با بهره‌وری، حضور در محل کار، جابجایی، بازنشستگی، مشارکت، نزاع‌طلبی نیروی کار، موافقت با اتحادیه‌ها و عقب‌نشینی روانی از محل کار را مورد توجه و بحث قرار می‌دهند.

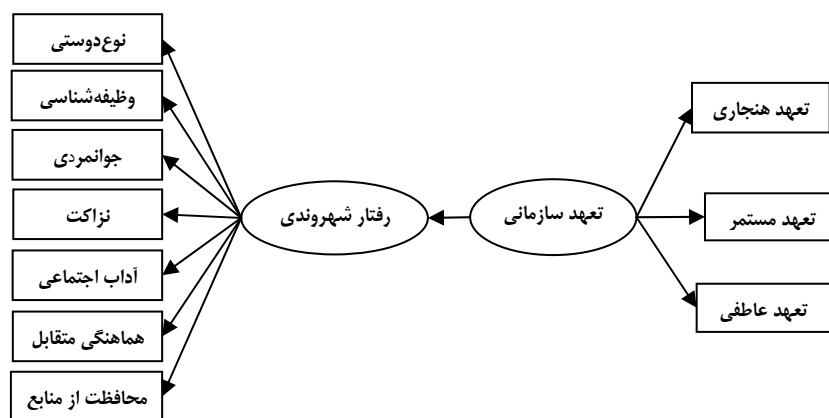
پیشینه تجربی پژوهش

تنگ (۲۰۰۸)، در مقاله‌ای به بررسی روابط متغیرهایی چون: تعهد سازمانی، استرس شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان یک مؤسسه آموزشی - تکنولوژی در تایپه پرداخت. نتایج او نشان داد که میان تعهد، ابعاد آن و رفتار شهروندی سازمانی و نیز متغیرهای دیگر تحقیق، ارتباط معناداری وجود دارد. انشر و همکاران (۲۰۰۱)، در پژوهش خود به بررسی و تأثیر تبعیض و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند و در گزارش خود بیان کردند که میان «تبعیض و تعهد سازمانی» و «تبعیض و رفتار شهروندی سازمانی» ارتباط منفی وجود دارد و همچنین میان «تعهد سازمانی کارکنان» و «رفتار شهروندی کارکنان» ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. حمدی و مرادی (۱۳۹۰)، در تحقیقات خود با عنوان بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی، با مطالعه‌ای موردی در میان کارکنان شرکت فرد آذربایجان، دریافتند که میان تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی بروز کرده از کارکنان، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. جمالی و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهش خود با موضوع بررسی رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدلی مناسب و قراردادن ۳۹۷ نفر به عنوان نمونه، بیان کردند که متغیرهای تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی دارد. پودساکاف و همکاران (۲۰۰۰)، در تحقیقات خود دریافتند که میان تعهد سازمانی کارکنان با رفتار شهروندی بروز کرده، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. جهانگیر و همکاران (۲۰۰۶)، در تحقیقی به بررسی نقش قدرت اجتماعی، عدالت رویه‌ای، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، میان ۱۹۵ نفر از مدیران عالی و میانی در بانک‌های خصوصی بنگلادش پرداختند و دریافتند میان این متغیرها و به خصوص تعهد سازمانی و رفتار شهروندی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و این متغیر، توانایی پیشگویی رفتار شهروندی سازمانی را نیز دارد. حسینی و حضرتی

(۱۳۹۱) در تحقیق دیگری، به شناسایی و تبیین مدل رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی پرداختند و در مسیر مطالعات خود، عواملی چون: تعهد سازمانی، اعتماد، ادراک از عدالت، حمایت و پشتیبانی مدیران را بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر یافتند.

مدل مفهومی پژوهش

متغیر اصلی مورد نظر در این پژوهش، رفتار شهروندی سازمانی و هریک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است. تلاش محققان بر آن است تا تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن را از راه متغیرهای مستقل تبیین کنند. این متغیرهای مستقل شامل: تعهد سازمانی و ابعاد تعهد سازمانی‌اند. هدف این است که با افزایش هریک از ابعاد تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی بهبود یابد و کارکنان این رفتار را بیشتر بروز دهند. مدل ارائه شده روابط متغیرها در این تحقیق، به صورت ذیل است:



فرضیه‌های پژوهش

با توجه به پیشینه نظری، تجربی و مدل مفهومی ارائه شده، فرضیه‌های تحقیق مطرح می‌شوند.

الف) فرضیه اصلی

H1: میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

ب) فرضیه‌های فرعی

H1-1: میان تعهد هنجاری و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

H1-2: میان تعهد مستمر و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

H1-3: میان تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

بر اساس موضوع و هدف تحقیق، طرح پژوهش حاضر از نوع همبستگی چندمتغیری، کاربردی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان صنایع نساجی هلال احمر جمهوری اسلامی ایران را شامل می‌شود که ۱۸۰ کارمند و کارگر دارد. بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، نمونه آماری تحقیق حاضر برابر با ۱۲۳ نفر از کارکنان است که با روش‌های نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و پرسش‌نامه‌ها در میان آنها توزیع شد و در نهایت ۱۰۶ پرسش‌نامه مناسب تجزیه و تحلیل آماری جمع‌آوری شد.

برای جمع‌آوری داده‌ها، از منبع پرسش‌نامه استفاده شده است. این پرسش‌نامه‌ها شامل دو بخش و ۵۱ پرسش‌اند و در آنها از مقیاس پنج امتیازی که از یک تا پنج رتبه‌بندی شده‌اند (تعهد سازمانی) و مقیاس چهار امتیازی که از یک تا چهار رتبه‌بندی شده‌اند (رفتار شهروندی سازمانی)، استفاده شده است. بخش اول، ۲۷ پرسش رفتار شهروندی سازمانی (مارکوزی و آگزین، ۲۰۰۴)، برای هفت مؤلفه: «آداب اجتماعی»،

«نوع دوستی»، «وجدان کاری»، «هماهنگی متقابل شخصی»، «محافظت از منابع سازمان»، «جوانمردی» و «نزاکت»، به ترتیب ۴، ۵، ۳، ۳ و ۴ گویه. بخش دوم، ۲۴ پرسش تعهد سازمانی (آلن و می‌یر، ۱۹۹۰) برای سه مؤلفه: «تعهد هنجاری»، «تعهد مستمر» و «تعهد عاطفی»، هرکدام هشت گویه در نظر گرفته شده، سپس در سازمان و میان کارکنان آن توزیع شده است.

اعتبار این پرسش‌نامه‌ها از سوی استادان مجرب دانشگاه، کارشناسان ارشد و متخصصان مدیریت بررسی و سنجش شد و در نهایت، اعتبار آن تأیید شد. افزون بر این، شاخص GFI که به عنوان یکی از معیارهای سنجش روایی است (هیر و همکاران، ۱۹۹۸)، در این تحقیق بیشتر از ۹۰ درصد به دست آمده است. به منظور سنجش پایایی پرسش‌ها نیز روش‌های گوناگون و متعددی وجود دارد که یکی از آنها سنجش سازگاری درونی آن است (کنکا و همکاران، ۲۰۰۴). سازگاری درونی ابزار اندازه‌گیری می‌تواند با ضریب آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شود (کرونباخ، ۱۹۷۹/چرچیل، ۱۹۵۱). اگرچه کمترین مقدار قابل قبول برای این ضریب، باید ۷ درصد باشد؛ ولی مقدار ۶ درصد و حتی ۵/۵ درصد نیز قابل قبول و پذیرش است (ون د ون و فری، ۱۹۷۹). در نمونه اولیه، بیست پرسش‌نامه با طیف مزبور پیش‌آزمون شد. سپس میزان ضرایب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای تعهد سازمانی ۸۶ درصد و رفتار شهروندی ۹۴ درصد گزارش شد. همچنین برای پرسش‌نامه نهایی و همه پرسش‌نامه‌ها برای تعهد سازمانی ۸۲ درصد و رفتار شهروندی سازمانی ۹۲ درصد گزارش شد.

بر این اساس که هدف تحقیق، بررسی تأثیر متغیرهای مستقل و تعهد سازمانی (تعهد مستمر، تعهد هنجاری و تعهد عاطفی) بر متغیر وابسته یعنی رفتار شهروندی کارکنان است، در تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های توصیفی و آماری (SPSS) و به خصوص مدل معادلات ساختاری (LISREL)، برای آزمون فرضیات استفاده شده است.

یافته‌ها

در این قسمت از پژوهش، یافته‌ها به دو صورت آمار توصیفی که برگرفته از ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه و آماره‌های توصیفی متعلق به متغیرهای پژوهش است، و آمار استنباطی که در مورد مدل سازی معادلات ساختاری و بررسی روابط میان متغیرها است، ارائه می‌شود.

الف) آمار توصیفی

با توجه به آمار مشاهده‌شده از داده‌های توصیفی پرسش‌نامه، می‌توان بیان کرد که در نمونه مورد مطالعه، از نظر سن ۱۵ درصد بین (۲۶-۱۹)، ۴۶ درصد بین (۳۴-۲۷)، ۲۷ درصد بین (۴۲-۳۵) و ۹ درصد بین (۵۰-۴۳) و ۰/۰۳ درصد بیشتر از ۵۰ سال، از نظر جنسیت ۹ درصد زن و ۹۱ درصد مرد، از این میان ۲۱ درصد مجرد و ۷۹ درصد متأهل، از نظر تحصیلات ۶۳ درصد دیپلم و زیردیپلم، ۲۰ درصد کاردانی و ۱۷ درصد لیسانس و بالاتر بوده‌اند. در جدول ذیل نیز میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

میانگین	انحراف معیار	متغیر	-
۳/۱۱	۰/۴۲	تعهد سازمانی	۱
۳/۰۳	۰/۵۲	تعهد هنجاری	۲
۳/۲۰	۰/۴۷	تعهد مستمر	۳
۳/۰۹	۰/۵۲	تعهد عاطفی	۴
۳/۰۷	۰/۵۱	آداب	۵
۳/۱۸	۰/۵۴	نوع دوستی	۶
۳/۲۶	۰/۴۳	وجدان	۷
۳/۱۸	۰/۵۴	هماهنگی	۸
۳/۱۶	۰/۵۹	محافظت	۹
۳/۲۴	۰/۵۶	جوانمردی	۱۰
۳/۴۱	۰/۴۲	نزاکت	۱۱
۳/۲۲	۰/۳۶	رفتار شهروندی	۱۲

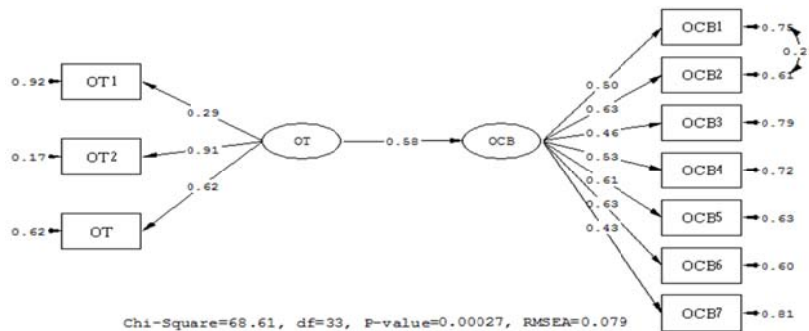
ب) آمار استنباطی

مدل معادلات ساختاری

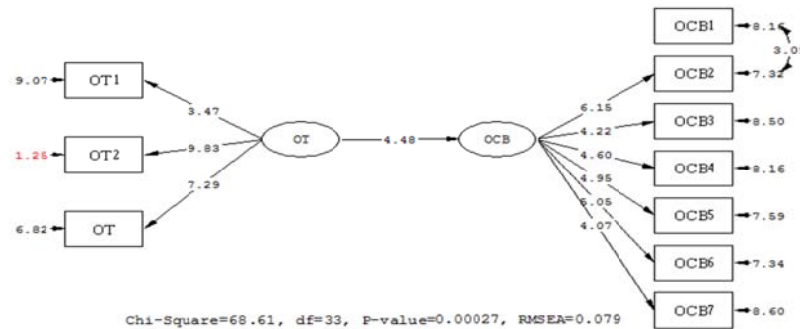
مدل معادلات ساختاری لیزرل، چهل سال پیش به وسیله کارل ژورسکوگ و داگ سوربوم، در میان محققان و پژوهشگران خدمات آزمایشی - آموزشی ایجاد شد. طولی نکشید که به عنوان بهترین راه حل برای برآورد الگوهای ساختاری و نیز به عنوان یک برنامه رایانه‌ای آماری پیچیده که یادگیری و استفاده از آن دشوار است، تصدیق و اعلان گردید (کتی، ۱۹۷۹). ارزیابی الگوی سنجش و اندازه‌گیری با استفاده از تجزیه و تحلیل عاملی، هم اکتشافی (EFA) و هم تأییدی (CFA) به انجام می‌رسد (ویرا، ۲۰۱۱).

در این تحقیق، مدل ذیل به عنوان مدل نهایی پژوهش محسوب می‌شود که در آن ضرایب استاندارد و اعداد معناداری ارائه شده است. در نمودار ذیل، به ترتیب متغیرها برای رفتار شهروندی سازمانی شامل: «آداب اجتماعی»، «نوع دوستی»، «وجدان کاری»، «هماهنگی متقابل شخصی»، «محافظت از منابع سازمان»، «جوانمردی» و «نزاکت» و برای تعهد سازمانی به ترتیب: «تعهد هنجاری»، «تعهد مستمر» و «تعهد عاطفی» است.

ضرایب استاندارد (تخمین استاندارد)



ضرایب T Value (عدد معناداری)



نمودار ۲. مدل ساختاری پژوهش بر اساس مدل مفهومی تحقیق

نیکویی و برازش مدل اصلی پژوهش

با توجه به اینکه هیچ توافقی بر شاخص‌های برازش، برای ارزیابی نیکویی برازش کلی یک الگو وجود ندارد؛ ولی آماره مجذور کای یا کای اسکوئر به طور گسترده به عنوان شاخص برازندگی مورد استفاده قرار می‌گیرد (باگوزی و هیترتون، ۱۹۹۴). آزمون آماره مجذور کای یا کای اسکوئر، اختلاف و ناهمخوانی میان الگوی مفروض و داده‌ها (بامگارتز و هومبرگ، ۱۹۹۶) را از راه آزمودن «فرضیه پوچی که انحراف‌های ماتریس واریانس - کوواریانس را از ماتریس واریانس - کوواریانس نمونه، تنها به دلیل خطاهای نمونه‌گیری برآورد می‌کند»، مورد ارزیابی و سنجش قرار می‌دهد (ویرا، ۲۰۱۱). ارزش‌های قابل توجه و معنادار آزمون آماره مجذور کای یا کای اسکوئر بدین معناست که یک واگرایی قوی میان داده‌ها و الگو وجود دارد و اینکه الگو باید رد شود و نمی‌تواند مورد پذیرش قرار گیرد؛ بنابراین همان‌گونه که اندازه نمونه افزایش می‌یابد، آزمون نیکویی برازش آماره مجذور کای یا کای اسکوئر میل به افزایش دارد و به رد الگوها نسبت به انحراف‌ها و واگرایی‌های اندک و ناچیز از داده‌ها منجر می‌شود که سودمندی و قابلیت استفاده

عملی آن را محدود می‌کند (بامگارتز و هومبورگ، ۱۹۹۶). در این مفهوم، مقتضی است تا مقیاس‌ها و سنجه‌های اضافی برازندگی گزارش شوند (باگوزی و هیترتون، ۱۹۹۴). در جدول ذیل با توجه به نظر محققان برتر درباره مدل معادلات ساختاری، خلاصه‌ای از شاخص‌های نیکویی و مقدار مناسب آن آورده شده‌اند. همچنین میزان به دست آمده این شاخص‌ها نیز ارائه شده است.

جدول ۲: شاخص‌های نیکویی برازش

مطلوبیت	مقدار	قابل اتکا	نام کامل	شاخص
تأیید مدل	۶۸/۶۱	-	ChiSquare Divided	(χ^2)
تأیید مدل	۰/۰۰۰۲	-	Significance Level	P-value
تأیید مدل	۳۳	$df \geq 0$	Degrees of Freedom	(df)
تأیید مدل	۲/۰۷	$\chi^2/df < 3, 5$	ChiSquare Divided to Degrees of Freedom	χ^2/df
تأیید مدل	۰/۰۷۹	$RMSEA \leq 0.10$	Root Mean Square Error of Approximation	RMSEA
تأیید مدل	۰/۹۱	$NNFI > 0.9$	Non-Normed Fit Index	NNFI
تأیید مدل	۰/۹۰	$NFI > 0.9$	Normed Fit Index	NFI
تأیید مدل	۰/۹۱	$AGFI > 0.9$	Adjusted Goodness of Fit Index	AGFI
تأیید مدل	۰/۹۳	$GFI > 0.9$	Goodness of Fit Index	GFI
تأیید مدل	۰/۹۵	$CFI > 0.9$	Comparative Fit Index	CFI
تأیید مدل	۰/۹۵	$IFI > 0.9$	Incremental Fit Index	IFI
تأیید مدل	۰/۰۳۸	$RMR \leq 0.1$	Root Mean Square Residual	RMR

برای مدل تحقیق، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی: $RMSEA=0.079$ ، $GFI=0.93$ ، $AGFI=0.91$ ، $NFI=0.90$ و $NNFI=0.91$ بوده است. از این رو، مدل تحقیق دارای برازندگی لازم و کلیت آن مورد تأیید است؛ زیرا $RMSEA$ کمتر از ۱۰ درصد و GFI و NFI نیز بیشتر از ۹۰ درصد بوده‌اند. مقادیر به دست آمده در نگاره یادشده نشان می‌دهند که مدل مفهومی تحقیق، برازش خوبی دارد. با توجه به اینکه

میانگین مجذور خطاهای مدل (۷۹ درصد) کوچک‌تر از ۱۰ درصد است و نیز X^2/df (۲/۰۷) نیز کوچک‌تر از ۳ است، در نتیجه مدل دارای برازش و تناسب خوبی می‌باشد و نشان می‌دهد که روابط تنظیم‌شده متغیرها بر اساس چهارچوب نظری تحقیق، منطقی بوده است.

ضرایب مسیر استاندارد شده نشان داده شده در نمودار شماره ۲، بیانگر قوت روابط میان متغیر مستقل و وابسته در مدل‌اند. بر اساس نتایج تحقیق، مقدار ضریب مسیر برای دو متغیر مکنون تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، مقدار بالایی را نشان می‌دهد. همچنین دارای مقدار t بالاتر از ۱/۹۶، (۴/۴۸) بوده است. از این رو، می‌توان بیان داشت که تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، اثر معناداری دارد. همچنین از آنجا که مقدار این ضریب مثبت است، پس تأثیر تعهد سازمانی به گونه‌ای است که باعث تقویت و توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود؛ بنابراین فرضیه اصلی تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

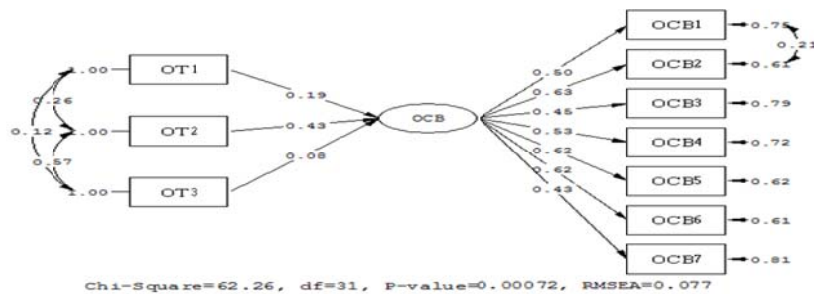
جدول ۳: ضرایب استاندارد و معناداری مرتبط با فرضیه اصلی

H	مسیر ارتباط	ضریب استاندارد	عدد معناداری	تایید/رد ارتباط	جهت
H1	← تعهد سازمانی - رفتار شهروندی	۰/۵۸	۴/۴۸	تایید	مثبت

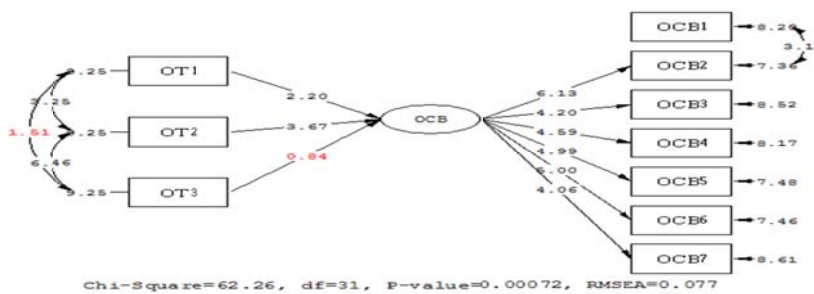
بررسی و نقش متغیرهای تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی

در این مرحله نیز برای ارزیابی نقش سه متغیر یا مؤلفه تعهد سازمانی - تعهد هنجاری، تعهد مستمر و تعهد عاطفی - در بروز رفتار شهروندی سازمانی نیز از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. دلیل استفاده از تحلیل عاملی به نوع اثرات علی در مدل انتزاعی تحقیق مربوط می‌شود که در ذیل، مدل در حالت استاندارد و معناداری قابل ملاحظه است.

ضرایب استاندارد (تخمین استاندارد)



ضرایب T Value (عدد معناداری)



نمودار ۳. مدل ساختاری نقش متغیرهای تعهد بر رفتار شهروندی

بررسی ارتباط ساختاری میان متغیرها

برای بررسی ارتباط میان متغیرهای (مؤلفه‌های) تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، از تجزیه و تحلیل چند متغیره یا رگرسیون چندگانه نیز استفاده شده است که در این باره از مدل معادلات ساختاری و به طور مشخص، از مدل‌های ساختاری استفاده شده است. گفتنی است برای تأیید یا رد فرضیه‌ها، از ضرایب استاندارد و اعداد معناداری استفاده می‌شود و نیز برای همه مسیرها ضریب اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطا ۵ درصد است. همان‌گونه که در جدول شماره ۴ نشان داده شده، اثر ابعاد تعهد سازمانی (به جز تعهد عاطفی)، بر رفتار شهروندی سازمانی معنادار بوده است. میزان و اعداد برازش (نیکویی) مدل در جدول ذیل ارائه شده است.

جدول ۴: نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری

H	مسیر ارتباط	ضریب استاندارد	اعداد معناداری	نتیجه
H1-1	تعهد هنجاری ← رفتار شهروندی	۰/۱۹	۲/۲۰	تأیید
H1-2	تعهد مستمر ← رفتار شهروندی	۰/۴۳	۳/۶۷	تأیید
H1-3	تعهد عاطفی ← رفتار شهروندی	۰/۰۴	۰/۸۴	رد

برازش مدل: مجذور خطاهای مدل (۰/۰۷۷) کوچک‌تر از ۰/۱۰ است و نیز χ^2/df (۲/۰۰۸) نیز کوچک‌تر از ۳ است
 NNFI=0.92, NFI=0.90, AGFI=0.88, GFI=0.93, RMSEA=0.077

آزمون T، تکنمونه‌ای برای بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی

در این قسمت نیز برای بررسی اینکه هریک از متغیرهای مورد مطالعه - رفتار شهروندی و ابعاد وابسته - از نظر پاسخ‌گویان در سطح مناسب یا مطلوبی قرار دارند یا خیر، از آزمون t تکنمونه‌ای استفاده می‌کنیم. در آزمون t تکنمونه‌ای با توجه به مقیاس چهار گزینه‌ای (۱-۴)، پرسش‌نامه تحقیق، مقدار آزمون برابر با ۲/۸ (۰/۷۰) در نظر گرفته شده است (نونالی، ۱۹۷۸).

از آنجا که مقدار t به دست آمده بیشتر از مقدار بحرانی $1/64-$ و نیز سطح معناداری به دست آمده برای همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و کل رفتار شهروندی سازمانی کوچک‌تر از سطح خطاست ($0/05 < sig = 0/000$)، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، فرض صفر تأیید شده است و فرض مقابل آن مبنی بر عدم برابری میانگین رفتار شهروندی سازمانی با دست کم ۲/۸، برای همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و کل رفتار شهروندی سازمانی رد می‌شود. همچنین با توجه به اینکه میزان اختلاف میانگین همه متغیرها مثبت بوده و از آنجا که حد بالا و پایین برای همه آزمون‌ها مثبت بوده است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت از نظر پاسخ‌گویان، رفتار شهروندی سازمانی با همه ابعاد آن در جامعه مورد نظر وضعیت مطلوبی دارد.

جدول ۵: نتایج آزمون T تک نمونه‌ای

مقدار آزمون (Test value = 2.8)						
متغیرها	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
					حد بالا	حد پایین
آداب	۵.۴۵	۱۰۵	۰.۰۰۰	۰.۲۷	۰.۳۷	۰.۱۷
نودوستی	۷.۳۵	۱۰۵	۰.۰۰۰	۰.۳۸	۰.۴۹	۰.۲۸
وجدان	۱۰.۹۱	۱۰۵	۰.۰۰۰	۰.۴۶	۰.۵۴	۰.۳۷
هماهنگی	۷.۲۰	۱۰۵	۰.۰۰۰	۰.۳۸	۰.۴۸	۰.۲۷
محافظت	۶.۳۲	۱۰۵	۰.۰۰۰	۰.۳۶	۰.۴۷	۰.۲۴
جوانمردی	۸.۱۳	۱۰۵	۰.۰۰۰	۰.۴۴	۰.۵۵	۰.۳۳
نزاکت	۱۴.۸۱	۱۰۵	۰.۰۰۰	۰.۶۱	۰.۶۹	۰.۵۲
شهروندی	۱۱.۷۵	۱۰۵	۰.۰۰۰	۰.۴۲	۰.۴۹	۰.۳۵

۱۷۹

مدل سازی ساختاری ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان

اولویت بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

به منظور رتبه بندی مؤلفه‌های مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی، از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج (Sig=0/000, df=6, Chi-Square=37/59)، بیانگر آن بوده‌اند که دست کم یک زوج از رتبه میانگین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معناداری با یکدیگر دارند که به ترتیب این اهمیت شامل: مؤلفه نزاکت، وجدان کاری، جوانمردی، محافظت از منابع سازمان، هماهنگی متقابل، نوع دوستی و آداب اجتماعی است. از این نتایج می‌توان دریافت از نظر پاسخ‌گویان، مهم‌ترین یا پُراهمیت‌ترین مؤلفه، نزاکت بوده و کم‌اهمیت‌ترین مؤلفه، آداب اجتماعی است.

اولویت بندی مؤلفه‌های تعهد سازمانی

برای رتبه بندی مؤلفه‌های مرتبط با تعهد سازمانی نیز از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج (Sig=0/004, df=2, Chi-Square=10/98)، حاکی از آن بوده‌اند که دست کم یک زوج از رتبه میانگین مؤلفه‌های تعهد سازمانی تفاوت معناداری با یکدیگر

دارند که به ترتیب این اهمیت شامل: تعهد مستمر، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری می‌باشد. از این نتایج می‌توان دریافت از نظر پاسخ‌گویان، مهم‌ترین یا پُراهمیت‌ترین مؤلفه، تعهد مستمر بوده و کم‌اهمیت‌ترین مؤلفه، تعهد هنجاری است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران است. یافته‌های این پژوهش را می‌توان به شرح ذیل بیان کرد:

فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنادار میان تعهد سازمانی رفتار شهروندی سازمانی، تأیید شد. می‌توان چنین نتیجه گرفت که در صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارد. نتایج به دست آمده با نتایج چیو و چین (۲۰۰۵)، حیدری و دریابگیان (۱۳۹۰)، حسینی و حضرتی (۱۳۹۱)، امین شایان و همکاران (۱۳۸۸)، جمالی و همکاران (۱۳۸۸) و پودساکاف و همکاران (۲۰۰۰) همخوانی دارد.

همچنین درباره فرضیات فرعی تحقیق (رابطه ابعاد تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی) وجود رابطه مثبت و معنادار - به جز تعهد عاطفی - تأیید شد. نتیجه آنکه در صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، ابعاد تعهد سازمانی - به جز تعهد عاطفی - بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارند. نتایج به دست آمده با نتایج چیو و چین (۲۰۰۵)، حمادی و مرادی (۱۳۹۰)، جمالی و همکاران (۱۳۸۸)، کوهن (۲۰۰۶)، پودساکاف و همکاران (۲۰۰۰) و امین شایان و همکاران (۱۳۸۸) - به جز تعهد عاطفی - مطابقت دارند. در بررسی وضعیت متغیرهای رفتار شهروندی، یافته‌ها نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی و همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

در مجموع می‌توان گفت هنگامی که عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی؛ مانند برخورداری از مشاغل هم‌اوردطلب، سیستم پرداخت و سیاست ارتقای عادلانه، عوامل

محیطی مناسب شغلی، همکاران مساعد و تناسب زیاد میان شخصیت و شغل، به منزله اساسی‌ترین سازه در رفتار سازمانی در سازمان وجود داشته باشد، کارکنان در قبال وجود این عوامل در محل کار واکنش نشان می‌دهند. یکی از این واکنش‌ها، نشان‌دادن تعهد سازمانی به شرایط رضایت‌بخش کاری است. در چنین شرایطی، کارکنان نسبت به سازمان متعهد می‌شوند و میثاقی دوسویه میان کارکنان و سازمان ایجاد می‌شود. در این محیط‌های شغلی، کارکنان برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای یاری‌دهنده همچون رفتار شهروندی سازمانی، درون‌داده‌ها و مشارکت خود را در سازمان افزایش دهند. در حقیقت، تعهد سازمانی از جانب بسیاری از دانشمندان به عنوان نوعی تعلق و پای‌بندی به سازمان و اهداف نگریسته شده است که می‌تواند باعث تقویت رفتارهای فرانش و رفتارهای شهروندی سازمانی شود.

یکی از نزدیک‌ترین مفاهیم عملی به مفهوم اصول اخلاقی، همین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی است. با آموزش، پرورش و توسعه ابعاد این مفهوم می‌توان گامی بلند در جهت اجرای اصول اخلاقی در سازمان‌ها برداشت. از دیگر مفاهیم مرتبط و بسیار نزدیک با اصول و ارزش‌های اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی، مسئولیت اجتماعی است. با بروز مفهوم تعهد سازمانی، سازمان‌ها و افراد نسبت به جامعه و محیط اطراف‌شان احساس مسئولیت می‌کنند و در جهت افزایش منافع جامعه و کاهش زیان‌هایی گام برمی‌دارند که از فعالیت‌های تولیدی و خدماتی‌شان سرچشمه می‌گیرند. هر دو مفهوم یادشده - رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی - بیانگر این مطلب‌اند که زمانی افراد، سازمان‌ها و به طور کلی جامعه، به کمال و توسعه‌ای متوازن دست خواهند یافت که همه جنبه‌ها و بخش‌های آن به رشد و توسعه نایل شوند.

یکی از پیشنهادهای تحقیق حاضر این است که درباره مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، موضوع فرهنگ باید بسیار مورد توجه باشد؛ زیرا در فرهنگ‌های مختلف و در ادیان و مذاهب گوناگون، نگاه به رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای فرانشی، رفتارهای یاری‌دهنده و نام‌هایی مانند آن، معانی و روش‌های خاص خود را می‌طلبد. در

سازمان‌های دارای ساختارهای گوناگون، سطوح سازمانی متفاوت، قالب‌های گوناگون رفتار شهروندی، منابع انسانی گوناگون - با ملیت‌ها و فرهنگ‌های متفاوت - پیشینه، دلایل و پیامدهای متفاوتی را به بار خواهند آورد. تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می‌زند، به ترغیب و تشویق نیاز دارد. یکی از مواردی که می‌تواند در این باره تأثیرگذار باشد، سیاست‌ها و اقدامات سازمانی است. مدیران سازمانی باید با وضع سیاست‌ها و راهبردهای مناسب، در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان بکوشند. در سازمان باید فضایی ایجاد شود که کارکنان در اداره امور، مشارکت فعال داشته باشند و نظرها و عقاید خود را با دیگران مطرح کنند و برای این نظرها پاداش‌هایی در نظر گرفته شود. توجه به کارکنان و دادن استقلال کاری به آنها سبب افزایش رفتار شهروندی می‌شود. مدیران در سازمان می‌توانند به وسیله واگذاری مسئولیت‌ها به کارکنان، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، دریافت نظر کارکنان درباره چگونگی روند کارها، باعث توسعه این رفتار در افراد شوند.

با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش، به مدیران و مسئولان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران پیشنهاد می‌شود که بیشتر از گذشته به انگیزش کارکنان بپردازند که به رضایت شغلی در افراد و تعهد بیشتر به کار و سازمان منجر می‌شود و در نهایت به هدف غایی سازمان که همان بهره‌وری کامل و داشتن کارکنان منظم و انجام فعالیت‌های فرآینقی - شهروندی سازمانی - است، خواهند رسید.

منابع

۱. احمدی، ف.، محمدی، الف.، و فرجی، ب. (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت‌های صنعتی استان تهران. پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۵ (۱۶)، ۹۹-۱۱۷.
۲. جمالی، الف.، تقی‌پور، ع.، و صالحی، م. (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدلی مناسب. رهبری و مدیریت آموزشی، ۳ (۲)، ۸۷-۱۰۶.
۳. حمدی، ک.، و مرادی، س. (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی (مطالعه موردی). فراسوی مدیریت. ۵ (۱۹)، ۳۳-۵۱.
۴. حسینی، س. ح. و حضرتی، م. (۱۳۹۰). شناسایی و تبیین مدل رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی. پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۴ (۱۳)، ۱۳۹-۱۵۶.
۵. حیدری، ق. و دریابگیان، ا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان. تحقیقات مدیریت آموزشی. ۳ (۱)، ۳۱-۴۴.
۶. رامین‌مهر، ح.، هادیزاده، الف. و احمدی، الف. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت پخش فراورده‌های نفتی ستاد تهران). پژوهشنامه مدیریت تحول. ۱ (۲)، ۶۵-۸۹.
۷. یعقوبی، ن.، مقدمی، م. و کیخا، ع. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. پژوهشنامه مدیریت تحول. ۲ (۴)، ۶۴-۹۶.

8. Allen, N J. & Meyer, J P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**. 63, 1-18.
9. Addae, H. & Parboteeah, P. (2008). Role stressors and organizational commitment: public sector employment in St Lucia. **International Journal of Manpower**. 29, 567-582.
10. Ackfeldt, A L. & Coote, L V. (2005). A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting. **Journal of Business Research**. 58 (2), 151– 159.
11. Baumgartner, H. & Homburg, C. (1996). Applications of structural equation modeling in marketing and consumer research: a review. **International Journal Research Marketing**. 13 (2), 139–161.
12. Bateman, T S. & Organ, D W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. **Academy of Management Journal**. 26, 595-597.
13. Bagozzi, R. P. & Heatherton, T. (1994). A general approach to representing multifaceted personality constructs: application to state self -esteem. **Structure Equation Model**. 1(1), 35–67.
14. Bergeron, D.M. (2007). The Potential Paradox of Organizational Citizenship Behavior: Good Citizens at What Cost?. **Academy of Management Review**. 32(4),1078–1095.
15. Bambale, A.J., Mohd Shamsudin, F. & A/L Subramaniam, C.

- (2011). Stimulating Organizational Citizenship Behavior (OCB) Research for Theory Development: Exploration of Leadership Paradigms. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. 1, 48-69
16. Conca, F. J., Liopis, J. & Tari, J. J. (2004). Development of a measure to assess quality management in ertified firms. **European journal of operational research**. 156, 683-697.
17. Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. **Journal of Marketing Research**. 16, 64-73.
18. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometricka*. 16, 297-334.
19. Chiu, S. F. & Chen, H. L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The meditational role of job satisfaction. **Journal of Social Behavior and Personality**. 33, 523-540.
20. Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. **Journal of Vocational Behavior**. 69, 105-118.
21. Ensher, E. A., Grant-Vallone, E. J. & Donaldson, S. I. (2001). Effects of perceived discrimination on job satisfaction, .organizational commitment, organizational citizenship behavior, and grievances. **Human Resource Development Quarterly**. 12(1), 53-72.

22. Farh, J-L., Zhong, C-B. & Organ, D.W. (2004). Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China. **Organization Science**. 15(2), 241-253.
23. Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. **Employee Responsibilities and Rights Journal**. 4(4), 249-270.
24. Hair, JF., Anderson, R. E., Tatham, R.L. & Black, W. C. (1998). **Multivariate data analysis**. Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall International Inc.
25. Hodson, R. (2002). Management citizenship behavior and its consequences. **work and occupations**. 29(1), 64-96.
26. Jahangir, N. & Akbar, M. & Al-Haj, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents. **BRAC University Journal**. 75-85.
27. Jahangir, N. & Akbar, M. & Begum, N. (2006). The role of social power, procedural justice, organizational commitment, and job satisfaction to engender organizational citizenship behavior. **ABAC Journal**. 26, 21- 36.
28. Khaola, P. (2008). Organizational citizenship behavior within learning environments. **International Journal of Management Education**. 7(1),73-80.
29. Khatibi, A., Asadi, H. & Hamidi, M. (2009). The relationship between job stress and organizational commitment in national Olympic and paralympic academy. **World Journal of Sport**

- Sciences**. 2, 272-278.
30. Liu, C-W., Huang, P-W. & Chen, C-L. (2004). **Organizational Citizenship Behavior in a Non- U.S. context: Its Dimensions, Antecedents and Consequences**. Management School. 15 (2), 1-26.
 31. Markoczy, L. & Xin, K. (2004). The virtues of omission In organizational citizenship behavior. **Journal of university of California**. 12, 28-30.
 32. Meyer, P. J. & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model. **Human Resource Management**. 11 (3), 299-326.
 33. Meyer, J. P., Irving, P. G. & Allen, N. J. (1998). Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. **Journal Organizational Behavior**. 19, 29-52.
 34. Meyer, J. P., Becker, T. E. & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. **Journal of Applied Psychology**. 89, 991-1007.
 35. Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**. 1, 61-89.
 36. Niehoff, B.P. (2000). **A Motive-Based View of Organizational Citizenship Behaviors: Applying an Old Lens to a New Class of**

Organizational Behaviors. Paper presented at the Midwest Academy of Management Behavior Conference, Chicago.

37. Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory**. New York: McGraw-Hill.
38. Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.). **Research in organizational behavior**. 43–72.
39. Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. **Human Performance**. 10 (2), 85–97.
40. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, 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, 513–563.
41. Porter, L. W. et.al. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric. **Journal of Applied Psychology**. 59, 603-609.
42. Paine, J. & Organ, D.W. (2000). The cultural matrix of organizational citizenship behavior: some preliminary conceptual and empirical observations. **Human Resource Management Review**. 10, 45-59.
43. Philip, P.J., Kumar, R. & Choudhary, N. (2012). Relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice at Work Place. **Ninth AIMS International Conference on Management**. 1(4), 1215-1221.

44. Sowmya, KR. & Panchanatham, N. (2011). Factors influencing organizational commitment of banking sector employees. **Journal of Economics and Behavioral**. 2, 19-25.
45. Turnipseed, D. (2001). Are good soldiers good? Exploring the link between organization citizenship behavior and personal ethics. **Journal of Business Research**. 55, 1– 15.
46. Tang, J. L. (2008). A Study of Work Stress, Organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior: a case to employee who are yaking further education in university. **The Journal of Human Resource and Adult Learning**. 4(1), 101-112.
47. Van Dyne, L. & Graham, JW. & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation. **Academy of Management Journal**. 37, 765-802.
48. Van de ven, A. & Ferry, D. (1979). **Measuring and assessing organizations**. NewYork: John Wiley.
49. WeiBo, Z., Kaur, S. & WeiJun. (2010). New development of organizational commitment: a critical review (1960 - 2009). **African Journal of Business Management**. 4, 012-020.
50. Zeidan, S. (2006). Workers' affective commitment and their willingness to perform discretionary work behaviour: the impact of commitment-oriented human resources management practices. **Journal of Business System, Governance and Ethics**. 1, 13-23.

