

« فراسوی مدیریت »

سال پنجم - شماره ۱۹ - زمستان ۱۳۹۰

ص ص ۵۰-۳۳

بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی^۱ و تعهد سازمانی^۲ (مطالعه موردی : شرکت فرد آذربایجان)

دکتر کریم حمدی^۳

سمیه مرادی دولاما^۴

چکیده

این مقاله به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی میان کارکنان شرکت فرد آذربایجان ارومیه می پردازد. رفتار شهروندی سازمانی شامل هفت طبقه کلی: جوانمردی، رفتارهای کمکی (ایثار، صلح، امید و روحیه دادن، احترام)، شرافت شهروندی، وجدان، اطاعت، وفاداری و خودرشدی می باشد. تعهد سازمانی نیز شامل سه بعد عاطفی، هنجاری و مداوم می باشد. این تحقیق از لحاظ هدف از نوع تحقیق کاربردی بوده اما به لحاظ روش انجام کار از نوع تحقیق همبستگی است. اطلاعات و داده های مورد نیاز تحقیق از طریق پرسشنامه های توزیع شده رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی بدست آمده است، در تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون تی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. عملیات آماری آن با استفاده از نرم افزار آماری SPSS19 انجام شده است. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد

هنجاری، تعهد مداوم

^۱.Organizational Citizenship Behavior (O.C.B)

^۲.Organizational Commitment

^۳ . عضو هیئت علمی (دانشیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

^۴. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز (S.Moradi16@yahoo.com)

مقدمه

شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها، در چنین شرایطی نیاز سازمان‌ها به نسل ارزشمندی از کارکنان را بیش از پیش آشکار نموده است. نسلی که از آن‌ها به عنوان سربازان سازمانی^۱ یاد می‌شود. این کارکنان بی تردید، وجه تمایز سازمان‌های اثربخش از سازمان‌های غیر اثربخش هستند، چرا که در باور خود سازمان را موطن خود دانسته و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی برای رسیدن به این اهداف دریغ نمی‌کنند. امروزه از این تلاش‌های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، مفید و سودمند، تحت عنوان رفتارهای فراتر از نقش^۲ یا رفتار شهروندی سازمانی^۳ یاد می‌کنند. آن‌ها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلیشان نیست و به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند (رامین فر و همکاران، ۱۳۸۸، ۶۶).

رفتارهای شهروندی سازمانی، مجموع رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط کار محسوب می‌شود، ولی در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری بازی می‌کنند و حداقل طی ۲۵ سال گذشته به حوزه گسترده در تحقیقات مدیریتی و سازمانی تبدیل شده‌اند (Blakely et al, 2005, 259-273). کلیمنت و واندر برگ^۴ (۲۰۰۰)، بیان می‌کنند که این رفتارها، سازمان را به منافع بیشتر مجهز می‌کنند و نیاز به مکانیزم‌های رسمی پرخرج را در سازمان کاهش می‌دهند (Clement & Vanderberghe, 2000, 81-101).

^۱. Organizational Soldier

^۲. Extra- Role

^۳. Organizational Citizenship Behavior (O.C.B)

^۴. Clement & Vanderberghe

چندین دلیل جهت توجیه این که چرا رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی سازمانی را تحت تاثیر قرار می دهد وجود دارد از جمله، افزایش بهره وری مدیریتی، کاهش نیاز به گسترش منابع کمیاب، ایجاد محیطی که روحیه کارکنان را افزایش می دهد (جمالی و همکاران، ۱۰۶، ۱۳۸۸-۸۷). محققان بیان داشته اند که OCB به بهره وری، کارایی و موفقیت سازمان کمک می نماید زیرا باعث استفاده هر چه کارآمدتر از منابع می گردد و به مدیران اجازه می دهد تا بیشتر وقت خود را صرف فعالیت های مربوط به بهره وری نمایند و همچنین توانایی کارکنان را برای انجام وظایفشان بهبود می بخشد (نجات و همکاران، ۷۳، ۱۳۸۸).

با یک بررسی مروری در ادبیات این مفهوم، حدود سی نوع رفتار شهروندی سازمانی متفاوت را به طور بالقوه شناسایی کرده اند که تحقیقات نشان داده بین این مفاهیم هم پوشانی های زیادی وجود دارد که می توان آن ها را در هفت طبقه کلی قرار داد: (Podsakoff et al, 2000, 513-563).

- رفتارهای کمکی^۱: شکل مهمی از رفتارهای شهروندی سازمانی که عملاً مورد توجه هر فردی که در این ناحیه کار کرده است واقع شده اند. از لحاظ مفهومی، به معنای کمکهای داوطلبانه نسبت به دیگران (ایثار، صلح و امید دادن) و جلوگیری از اتفاقات و مشکلات کاری (احترام) می باشند که هر کدام در زیر توضیح داده می شوند (Organ, 1990a, 465 - 478).
- روحیه دادن^۲: تجلیل از موفقیت های همکاران (چه کوچک و چه بزرگ) که تقویت های مثبتی را برای همکاری های مثبت، که آن چنان همکاری های احتمالاً در آینده اتفاق می افتند فراهم می کند.
- صلح^۲: زمانی اتفاق می افتد که تعارض باعث جنگ شخصی بین دو یا بیشتر گروه می شود (Podsakoff & Mackenzie, 1994, 351-363).

^۱. Helping Behavior

^۲. Cheerleading

- ایثار^۱: رفتارهای اختیاری از جانب کارکنان برای کمک به افرادی که درگیر مشکلات کاری می‌باشند (Orgun et al,2006).
- احترام^۲: اورگان بیان کرده است که احترام یک شکل متمایزی از رفتار شهروندی سازمانی است به دلیل اینکه بقیه ابعاد رفتار شهروندی به کاهش و یا حل مشکلات کمک می‌کنند. اما احترام شامل ابعادی است که از ایجاد مشکلات، قبل از اینکه اتفاق بیفتند جلوگیری می‌کند (Organ,1990b,94-98).
- جو انمردی^۳: به معنای تحمل عوارض و مشکلات اجتناب ناپذیرکاری بدون اعتراض است (Ibid , 94-98).
- شرافت شهروندی^۴: رفتارهای اختیاری از جانب کارمندان که مشارکت مسئولانه، درگیر شدن و علاقه‌مند بودن به حیات سازمان را نشان می‌دهد. که در برگیرنده علایق سطوح بالا و تعهد کامل به سازمان می‌باشد (اله توکلی، ۱۳۸۶).
- وجدان^۵: رفتارهای اختیاری از جانب کارمندان که فراتر از نیازهای شغلی در زمینه حضور، اطاعت قوانین و مقررات، مرخصی گرفتن و غیره می‌باشد (Orgun et al ,2006).
- وفاداری^۶: بمعنی احساس هویت و پیروی از مدیر سازمان و سازمان بصورت کلی و فراتر رفتن از علایق گروهی افراد (Ibid, 2006).
- اطاعت^۷: شامل پذیرش و درونی سازی قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های سازمان که باعث پیروی صادقانه حتی هنگامی که هیچ کس مشاهده و نظارت نمی‌کند می‌شود (Podsakoff et al,2000,513-563).

¹.Altruism

².Courtesy

³.Sportsmanship

⁴.Civic Virtue

⁵.Conscientiousness

⁶.Loyalty

⁷.Obedience

- خودرشدی^۱: این بعد شامل فعالیت‌های داوطلبانه کارمندان برای افزایش معلومات، مهارت‌ها، توانایی‌های شغلی و همگام بودن با آخرین اطلاعات در زمینه رشته تخصصی خود می‌باشد (Van Dyne et al, 1994, 765-802). برخی از زمینه‌هایی که OCB به موفقیت سازمانی کمک می‌کند را می‌توان با توجه به مطالعات در قالب موارد زیر خلاصه نمود:

- افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان
 - آزاد نمودن منابع سازمانی که می‌توانند برای مقاصد مولدتری مورد استفاده قرار گیرند
 - کاهش نیاز به اختصاص منابع کمیاب به وظایفی که صرفاً جنبه نگه‌دارندگی دارند
 - کمک به فعالیت‌های هماهنگ‌کنندگی هم در درون و هم در بین گروه‌های کاری
 - تقویت توانایی‌های سازمان‌ها برای جذب و نگه‌دارندگی کارکنان کارآمد
 - افزایش ثبات عملکرد سازمان‌ها
 - توانمندسازی سازمان‌ها برای انطباق مؤثر با تغییرات محیطی
- نسبت به منافع سازمان، رفتار OCB باعث داشتن یک گروه از کارکنان می‌شود که به سازمان متعهد هستند. صرف وجود رفتار شهروندی سازمانی (به ویژه فداکاری، وظیفه‌شناسی و شکیبایی) باعث کاهش نزول و ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌گردد (بهاری فر و جواهری کامل، ۱۰۶، ۱۳۸۹-۱۰۵).
- در اوایل دهه‌ی ۱۹۸۰، "تعهد سازمانی" کارکنان یکی از مهم‌ترین مسائلی بود که توجه محققان زیادی را به خود جلب کرده بود و تحقیقات وسیعی بر روی این موضوع صورت می‌گرفت، تا این که در سال ۱۹۸۵ میلادی والتون مقاله‌ی

مشهور خود را تحت عنوان "مدیریت بر مبنای تعهد سازمانی" منتشر کرد. وی در این مقاله نیاز به حرکت از "مدیریت بر مبنای کنترل" به سمت "مدیریت بر مبنای تعهد سازمانی" را یادآور شد و با این کار خود به مطالعات صورت گرفته جهت داد (Mc Kenna, 2005, 16).

تعهد سازمانی را می توان به صورت زیر نیز تعریف کرد:

۱. تمایل قوی برای بقای عضویت در یک سازمان خاص،

۲. تمایل برای تلاش بسیار زیاد برای سازمان،

۳. باور قاطع در قبول ارزش ها و اهداف سازمان.

پس تعهد سازمانی، نگرشی درباره‌ی وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که به واسطه‌ی مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان تعیین می گردد (مقیمی، ۳۹۲، ۱۳۸۳). تعهد به معنی پایبندی به اصول و فلسفه یا قراردادهایی است که انسان به آنها معتقد است و پایبند به آنها می باشد. فرد متعهد کسی است که به عهد و پیمان خود وفادار باشد و اهدافی را که به خاطر آنها و برای حفظ آنها پیمان بسته است صیانت کند (مطهری، ۱۳۶۸، ۳۴-۲۵). تعهد الزامی است که آزادی عمل را محدود می کند (فرهنگ لغات آکسفورد). استرون نیز اظهار می دارد: "در تعهد سازمانی، فرد نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی می کند و از طریق آن خود را می شناسد" (استرون، ۱۳۷۷، ۵۵). تعهد سازمانی کارکنان، آثار بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان داشته، می تواند پیشگویی کننده‌ی مهمی برای اثربخشی سازمان باشد، لذا نادیده گرفتن آن برای سازمان زیانبار است و هزینه‌های زیادی را به دنبال خواهد داشت (امین بیدختی و صالحپور، ۱۳۸۶، ۳۴-۳۲).

سازمان ها از طریق دو شیوه می توانند تعهد سازمانی کارکنانشان را افزایش دهند، ابتدا سازمان ها می توانند درک کامندان را از عضویت سازمانی افزایش دهند، دوم اینکه سازمان ها می توانند به کارمندان نشان دهند که آنان مورد توجه

کارفرمایان هستند و کارفرمایان برای آنان ارزش قائل‌اند و این هم از لحاظ نظری و هم از لحاظ عملی مهم است (Michell et al, 2001, 96-108; Rosseau, 2004, 120-127). صاحب نظران پس از بحث زیاد درباره‌ی مفهوم سازی تعهد سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که در حال حاضر، هیچ گونه اجماعی درباره‌ی تعداد ابعاد تعهد سازمانی و چگونگی آن‌ها بر رفتار وجود ندارد. تعهد در لغت به معنی بر گردن گرفتن کاری، عهده گرفتن، نگاه داشتن و عهد و پیمان بستن است (اله توکلی، ۱۳۸۶). اما رویکرد نوین به تعهد، رویکردی چند بعدی است. یکی از مدل‌های چند بعدی، مدل می‌یر و آلن^۱ (۱۹۹۷)، می‌باشد. از نظر آنان تعهد حالتی روانی است که نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت اشتغال در یک سازمان را فراهم می‌آورد (Change et al, 2007, 320-335). کامل‌ترین شکل تعهد سازمانی به سه شکل و به صورت زیر تعریف شده است:

۱. **تعهد عاطفی**^۱: تعهد عاطفی بیانگر وابستگی عاطفی فرد به سازمان است. تعهد عاطفی به معنای دلبستگی هیجانی و احساس هویت و درگیری کارمندان در سازمان است. در این شکل از تعهد کارکنان در سازمان باقی می‌مانند چون " می‌خواهند که بمانند " (تعهد عاطفی) (Meyer & Allen, 1991). تعهد عاطفی مهم‌ترین عنصر تعهد سازمانی می‌باشد و به طور مثبتی با عدالت سازمانی، عملکرد شغلی و رضایت شغلی مرتبط است. همچنین تعهد عاطفی رابطه مثبت و قوی نیز با تعهد حرفه‌ای و حمایت سازمانی درک شده دارد و موجب افزایش اعتماد و کاهش ترک خدمت می‌شود (بهاری فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹، ۱۰۲).
۲. **تعهد مستمر**^۲: در بردارنده‌ی هزینه‌های متصور ناشی از ترک سازمان است. یعنی تمایل فرد به ماندن در سازمان و بیانگر آن است که وی به آن کار احتیاج دارد

1. Meyer & Allen
2. Affective Commitment
3. Normative Commitment

و کار دیگری نمی تواند انجام دهد. هر چه میزان سرمایه گذاری های فرد در سازمان بیشتر باشد، احتمال ترک خدمت در او کاهش می یابد و لذا میزان تعهد سازمانی افزایش پیدا می کند امروزه افزایش ابراز تمایل به ترک کار، بازتابی از کمتر شدن اهمیت تعهد مستمر است. کارکنان در سازمان می مانند چون " نیاز دارند که بمانند" (تعهد مستمر) (Greenberg & Baron, 2000).

۳. **تعهد هنجاری**^۱: الزام و احساس تکلیف به باقی ماندن در سازمان را نشان می دهد و اشاره دارد به احساس الزام کارمند به ادامه کار در یک سازمان به سبب فشاری که از سوی دیگران بر او وارد می شود. بطور خلاصه در این مفهوم سازی، کارکنان در سازمان می مانند چون که احساس می کنند که " می بایستی بمانند" (تعهد هنجاری) (Hunt & Morgan, 1994, 240-260).

راهکارهای افزایش تعهد سازمانی در میان کارکنان عبارتند از:

- بالا بردن پیوستگی عاطفی در کارکنان و درگیر کردن بیشتر آنها با اهداف سازمانی
- بهبود شبکه های اجتماعی در کار
- مشارکت کارکنان در تصمیم گیری
- ارزیابی عملکرد کارکنان به منظور ایجاد بازخورد کاری
- تشریح اهداف و رسالت های سازمانی
- تاکید بر جنبه هایی که موجب ارزش اجتماعی سازمان ها می شود
- ایجاد سیستم های مناسب تشویق و تنبیه
- حذف تبعیض ها و روابط نامناسب افراد در محیط کار
- استقلال نسبی برای انجام وظائف

• ایجاد زمینه مناسب برای ایجاد خلاقیت و نوآوری کارکنان (رنجبریان، ۱۳۷۵، ۴۱-۵۷).

• غنی سازی شغلی

• اعطای تحصیلات

• محول کردن سطح بالاتری از مسئولیت به افراد برای انجام شغل (استرون، ۱۳۷۷، ۷۴-۷۳).

به طور کلی هدف از انجام تحقیق حاضر، بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان شرکت فرد آذربایجان ارومیه است و نیز رابطه بین ابعاد این دو متغیر مورد بررسی قرار می گیرد.

ابزار و روش ها

در این قسمت ابتدا روش تحقیق، جامعه آماری تحقیق، روش نمونه گیری و محاسبه تعداد نمونه ها بیان می گردد، سپس ابزار جمع آوری اطلاعات و وسایل کار و در انتها روش تجزیه و تحلیل اطلاعات تحقیق بحث می شود. این تحقیق از لحاظ هدف از نوع کاربردی است، اما به لحاظ روش انجام کار از نوع تحقیق همبستگی است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق ۱۲۰ نفر کارکنان سه بخش تولید، اداری و انبار شرکت فرد آذربایجان ارومیه می باشند. نمونه آماری این تحقیق بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۹۲ نفر می باشد اما به دلیل اطمینان بیشتر به جهت احتمال عدم برگشت پرسشنامه ها و موارد دیگر نمونه آماری تحقیق ۱۰۰ نفر در نظر گرفته شده است. روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده برای این تحقیق استفاده شده است.

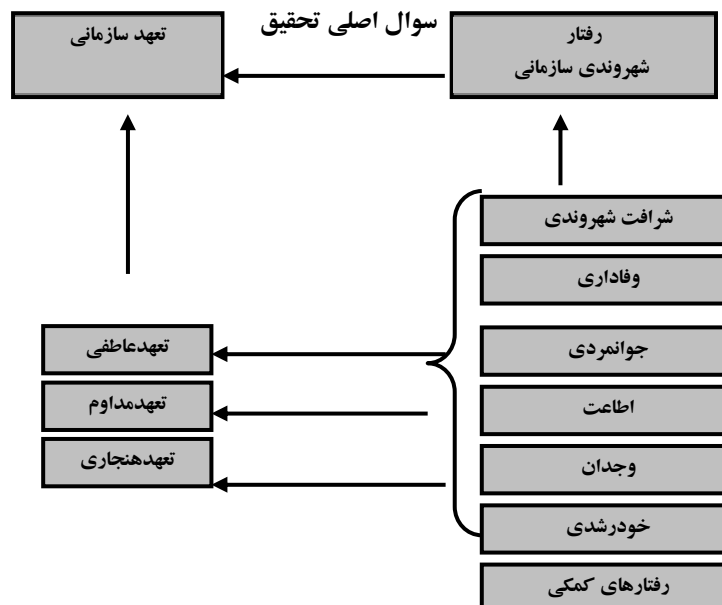
توزیع نفرات نمونه آماری در هر طبقه به شرح جدول زیر است:

جدول ۱: توزیع نفرات

طبقه	تولید	اداری	انبار	مجموع
تعداد نفرات	۴۹	۱۷	۵۰	۱۱۶
فراوانی نسبی	۰/۴۲۲	۰/۱۴۶	۰/۴۳۲	$\sum Fi = 1$
تعداد نفرات نمونه در هر طبقه	$۴۲/۲ \cong ۴۲$	$۱۴/۶ \cong ۱۵$	$۴۳/۲ \cong ۴۳$	$n = 100$

ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق شامل دو پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی می باشد که قبلا روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفته است. تعداد ۱۰۰ پرسشنامه بین جامعه آماری توزیع شد، ۹۲ پرسشنامه جمع آوری شد که ۲ پرسشنامه بدون پاسخ بوده است. تجزیه و تحلیل آماری روی ۹۰ پرسشنامه انجام گرفته است. برای انجام آزمون کردن فرضیه ها از آزمون تی مستقل (آزمون t با نمونه ای مستقل) و از ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه میان متغیرها استفاده شده است.

مدل مفهومی تحقیق



یافته های تحقیق

جهت بررسی مسائل مطرح شده تحقیق فرضیات در دو قسمت اصلی و فرعی مطرح گردید که به شرح زیر می باشد:

فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.
فرضیات فرعی:

۱. بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و تعهد عاطفی رابطه وجود دارد.
۲. بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مداوم رابطه وجود دارد.
۳. بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و تعهد هنجاری رابطه وجود دارد.

برای انجام آزمون کردن فرضیه ها از آزمون تی و برای تعیین میزان ارتباط دو متغیر مورد بررسی پژوهش از معیار همبستگی استفاده می شود. تحلیل همبستگی ابزار آماری است که به وسیله آن می توان درجه ارتباط خطی دو متغیر را اندازه گیری نمود. نتایج حاصل از آزمون تی تفاوت معنادار بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد سه گانه تعهد سازمانی را نشان داد. نتایج حاصل از آزمون ضریب همبستگی نیز رابطه معنی داری بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی را نشان می دهد.

جدول ۲: رابطه تعهد عاطفی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

تایید یا رد فرضیه	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری	مقدار خطا	تعهد عاطفی
تایید	۰,۴۷	۰,۰۰	۰,۰۵	شرافت شهروندی
تایید	۰,۸۳۶	۰,۰۰	۰,۰۵	وفاداری
تایید	۰,۶۵۵	۰,۰۰	۰,۰۵	جوانمردی
تایید	۰,۶۱۰	۰,۰۰	۰,۰۵	اطاعت
تایید	۰,۶۶۰	۰,۰۰۱	۰,۰۵	وجدان
تایید	۰,۶۵۹	۰,۰۰۱	۰,۰۵	خودرشدی
تایید	۰,۵۰۶	۰,۰۳۴	۰,۰۵	رفتار کمکی

جدول ۳: رابطه تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی

تایید یا رد فرضیه	ضریب همبستگی پیرسون	تعهد عاطفی
تایید	۰,۸۵۴	رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به جداول ۱ و ۲ که نشان دهنده اثرات مستقیم ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر روی متغیر تعهد عاطفی است، تاثیر مستقیم متغیر رفتار شهروندی بر روی تعهد عاطفی ۰,۸۵۴ و بیشترین تاثیر زیر مجموعه‌های رفتار شهروندی بر روی تعهد عاطفی به ترتیب اولویت: وفاداری ۰,۸۳۶، وجدان ۰,۶۶، خودرشدی ۰,۶۵۹، جوانمردی ۰,۶۵۵، اطاعت ۰,۶۱۰، رفتار کمکی ۰,۵۰۶ و شرافت شهروندی ۰,۴۷۰ می‌باشد.

جدول ۴: رابطه تعهد مداوم با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

تایید یا رد فرضیه	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری	مقدار خطا	تعهد مداوم
تایید	۰,۴۱	۰,۰۰	۰,۰۵	شرافت شهروندی
تایید	۰,۴۲۶	۰,۰۰	۰,۰۵	وفاداری
تایید	۰,۵۱۵	۰,۰۱۸	۰,۰۵	جوانمردی
تایید	۰,۳۶	۰,۰۲	۰,۰۵	اطاعت
تایید	۰,۴۱۴	۰,۰۲۹	۰,۰۵	وجدان
تایید	۰,۴۱۶	۰,۰۲۲	۰,۰۵	خودرشدی
تایید	۰,۴۶۷	۰,۰۲	۰,۰۵	رفتار کمکی

جدول ۵: رابطه تعهد مداوم با رفتار شهروندی سازمانی

تایید یا رد فرضیه	ضریب همبستگی پیرسون	تعهد مداوم
تایید	۰,۶۶۶	رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به جداول ۳ و ۴ که نشان دهنده اثرات مستقیم ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر روی متغیر تعهد مداوم است، تاثیر مستقیم متغیر رفتار شهروندی بر روی تعهد مداوم ۰,۶۶۶ و بیشترین تاثیر زیر مجموعه‌های رفتار شهروندی بر روی تعهد مداوم به ترتیب اولویت جوانمردی ۰,۵۱۵، رفتار کمکی ۰,۴۶۷، وفاداری ۰,۴۲۶، خود رشدی ۰,۴۱۶، وجدان ۰,۴۱۴، شرافت شهروندی ۰,۴۱۰ و اطاعت ۰,۳۶۰ می‌باشد.

جدول ۶: رابطه تعهد هنجاری با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

تعهد هنجاری	مقدار خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	تایید یا رد فرضیه
شرافت شهروندی	۰,۰۵	۰,۰۴۵	۰,۴۶۷	تایید
وفاداری	۰,۰۵	۰,۰۰۸	۰,۶۴۶	تایید
جوانمردی	۰,۰۵	۰,۰۳۸	۰,۵۱۵	تایید
اطاعت	۰,۰۵	۰,۰۰	۰,۴۹۳	تایید
وجدان	۰,۰۵	۰,۰۳۵	۰,۴۶۶	تایید
خودرشدی	۰,۰۵	۰,۰۱۲	۰,۴۹۸	تایید
رفتار کمکی	۰,۰۵	۰,۰۰۱	۰,۴۲۶	تایید

رابطه تعهد هنجاری با رفتار شهروندی سازمانی

تعهد هنجاری	ضریب همبستگی پیرسون	تایید یا رد فرضیه
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۸۱۴	تایید

با توجه به جداول ۵ و ۶ که نشان دهنده اثرات مستقیم ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر روی متغیر تعهد هنجاری است، که بیشترین تاثیر مستقیم متغیر رفتار شهروندی بر روی تعهد هنجاری ۰,۸۱۴ و زیر مجموعه‌های رفتار شهروندی به ترتیب اولویت وفاداری ۰,۶۴۶، جوانمردی ۰,۵۶۲، خودرشدی ۰,۴۹۸، اطاعت ۰,۴۹۳، شرافت شهروندی ۰,۴۶۷، وجدان ۰,۴۶۶ و رفتار کمکی ۰,۴۲۶ می‌باشد.

بحث و نتیجه گیری

نتیجه تحقیق حاضر رابطه مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی را نشان می دهد. همبستگی رفتار شهروندی با تعهد عاطفی ۰,۸۵۴، با تعهد هنجاری ۰,۸۱۴ و با تعهد مداوم ۰,۶۶۶ بوده که رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. این نشان دهنده آن است که تعهد عاطفی دارای بیشترین تاثیر بر روی رفتارهای شهروندی است، بعد از آن تعهد هنجاری دارای تاثیر متوسط و در آخر نیز تعهد مداوم دارای کمترین تاثیر بر روی اینگونه از رفتارهاست. نتیجه این تحقیق با نتایج تحقیقات رمزگویان و همکاران (۱۳۸۹)، اله توکلی و همکاران (۱۳۸۸) مایر و همکاران (۲۰۰۲)، مایر و آلن (۲۰۰۰)، بولون (۱۹۹۷) و آلوتیبی (۱۹۹۱) همخوانی دارد.

با توجه به نتایج بدست آمده، پیشنهادهای زیر به منظور بهبود رفتار شهروندی سازمانی و در نتیجه افزایش تعهد سازمانی کارکنان شرکت فرد آذربایجان ارومیه ارائه می گردد:

برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و جلوگیری از رفتارهای ضد شهروندی توصیه می شود به هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، تعهد سازمانی، جنسیت و سبک رهبری توجه شود، چرا که این عوامل با این رفتارها رابطه معنی داری در شرکت های موفق نشان داده اند. مدیریت فرآیند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی بر مبنای یک نظام ارزشی پذیرفته شده است که از طریق برنامه ریزی، سازمان دهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل عملیات برای دستیابی به اهداف تعیین شده صورت می گیرد. مدیر می تواند از طریق ایجاد سیستم های پاداش، طراحی ساختار، تنظیم سیاست های مربوط به منابع انسانی سازمان و از همه مهمتر، از طریق نحوه تعامل و برخورد انسانی با افراد، بر جو اخلاقی حاکم بر سازمان اثر بگذارد. بنابراین به هر اندازه سبک های مدیریتی با

فضای فرهنگی و ارزشی حاکم بر سازمان همخوانی بیشتری داشته باشد، بیشتر می تواند به تقویت باورها و ارزش های کاری و اخلاق حرفه ای منجر شود. با افزایش رفتارهای شهروندی و ترویج و آموزش این رفتارها می توان باعث آزاد شدن منابع و امکانات برای صرف در راه اهداف موثرتر شد.

منابع:

- استرون، حسین (۱۳۷۷)، تعهد سازمانی، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، دوره پنجم، شماره ۱۷، ص ۷۴-۵۵.
- اله توکلی، زینب، اثربخشی آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان (۱۳۸۶).
- امین بیدختی، علی اکبر و صالح پور، معصومه (۱۳۸۶)، رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش، دوماهنامه دانشور رفتار، انتشارات دانشگاه شاهد، سال چهاردهم، دوره جدید، شماره ۲۶، ص ۳۴-۳۲.
- بهاری فر، علی و جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۹)، بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی)، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، تهران، انتشارات دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا، سال هفتم، شماره ۲۸، ص ۱۰۲-۱۰۱.
- جمالی، اختر و تقی پورظهیر، علی و صالحی، علی (۱۳۸۸)، رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۲، ص ۸۷-۱۰۶.
- رامین فر، حمید و هادیزاده مقدم، اکرم و احمدی، ایمان (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال اول، شماره ۲، ص ۸۹-۶۵.
- رنجبریان، بهرام (۱۳۷۵)، تعهد سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره ۱۲، ص ۵۷-۴۱.
- مطهری، مرتضی (۱۳۶۸)، جاذبه و دافعه علی (ع)، تهران، انتشارات صدرا، چاپ نهم، ص ۳۴-۲۵.
- مقیمی، محمد (۱۳۸۳)، سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: انتشارات ترمه، چاپ سوم، ص ۳۹۲.

- مقیم، محمد (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، مجله فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۱۱، ص ۴۸-۱۹.
- نجات، امیررضا و کوثرنشان، محمدرضا و میرزاده، اکبر (۱۳۸۸)، تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات، نشریه بررسی‌های بازرگانی، شماره ۳۵، ص ۸۴-۷۲.
- Blakely, G. L., Andersn, M. C., & Moorman, R. H., (2005), The Moderating Affects Of Aquity Sensitivity On The Relationship Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 20(2), (2005), pp. 259 – 273.
- Chang, H. T. & Chi, M. W. & Miao, M. C.(2007), Testing the relationship between three component organizational / occupational commitment and organizational / occupational turnover intention using a none recursive model , *Journal of vocational behavior*, 2, pp. 320 – 335 .
- Clement, M.,Vanderberghe, R.(2000), " Theachers professional development: A selitary or collegial (ad) venture?", *Teacher and teaching education*, 16, pp. 81 – 101 .
- Greenberg, J. & Baron, R. A. " Behavior in organizational", NEW JERSY, (2000).
- Hunt, S & Morgan, R. M. (1994)," Organizational Commitment: One of many commitment or key mediating construct? *Academy of management journal*, 37, pp. 240 – 260.
- Mc kenna, S.(2005)," Organizational commitment in the small enter perneurial business in Singapore", *Cross cultural management*, Vol.12, No.2, pp. 16 – 37.
- Meyer, P.J, Allen, A. (1991), " Development of organizational commitment during the first year of employment: A longitudinal study of pre-and post-entry in fluencies. *Journal of Management*.

-
- Michell, T. R., Holton, B. C., and lee, T. W. (2001), "How to keep your best employee: developing an effective retention policy". *Academy of Management Executive*, 15, PP. 96 –108.
 - Organ, D. W. (1990a), "The subtle significance of job satisfaction clinical laboratory", *Management review*, 4, pp. 94 – 98.
 - Organ, D.W. (1990b), "Personality and organizational citizenship behavior", *Journal of management*, 20, pp. 465-478.
 - Orgun, D. P., Podsakoff, M. P., Mackenzie, B. S.(2006), " Organizational citizenship behavior, is nature, antecedents, and consequences". A sage publication series.
 - Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B.(1994), "Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness", *Journal of marketing research*, 3(1), pp. 351-363.
 - Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B., & Puine, B. j., & Bachrach, G. D. (2000),"Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and behavior suggestions for future research". *Journal of Management*, Vol. 26, PP. 513 – 563.
 - Rosseau, D. M., (2004), "Psychological Contracts in Work Place: Understanding the Ties the Motovate", *Academy of Management Executives*, 18, pp. 120 – 127.
 - Van Dyne, Linn, Graham, Jill, Dienesch, Richard, (1994)," Organizational citizenship behavior: Construct, Redefinition, Management and Validation ", *Academy of Management Journal*, 37, pp. 765-802.