

بررسی رابطه ارزش‌ها، محوریت کار و تعهد سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه ایلام

محمد حسنی* / ویدا فتاحی**

چکیده

هدف این پژوهش بررسی نقش ارزش‌ها، محوریت کار و تعهد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه ایلام بود. روش پژوهش، توصیفی - پیمایشی، از نوع همبستگی و معادلات ساختاری بود. جامعه آماری کارکنان دانشگاه ایلام در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ بودند (۴۰۰ نفر). حجم نمونه به روش تصادفی طبقه‌ای چندمرحله‌ای، با جدول کرجسی و مورگان ۱۹۶ نفر تعیین شد. داده‌ها با پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی (پودساکف و همکاران، ۱۹۹۰)، محوریت کار (هرسچ فیلد و فیلد، ۲۰۰۰)، تعهد سازمانی (آلن و می‌یر، ۱۹۹۱) و ارزش‌های فردی (شوارتز، ۲۰۰۶)، به دست آمده و با نرم‌افزارهای (SPSS V. 24) و (Lisrel V. 8.8) تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد: ۱. بین رفتار شهروندی سازمانی با ارزش‌های فردی، تعهد سازمانی و محوریت کار رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. ۲. رابطه محوریت کار با ارزش‌های فردی و تعهد سازمانی مثبت و معنی‌دار است. ۳. رابطه بین تعهد سازمانی و ارزش‌های فردی معنی‌دار و مثبت است. ۴. ارزش‌های فردی اثر مستقیم و مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. ۵. اثر مستقیم تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأیید نشد هر چند که مقدار این اثر مثبت بود. ۶. مسیر محوریت کار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مثبت و معنی‌دار است. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت، برای افزایش میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان باید در سازمان‌ها بر ارزش‌های فردی تأکید شود و شرایطی فراهم گردد تا کارکنان بر مبنای ارزش‌های فردی کار کنند. همچنین تمرکز کارکنان بر کارشان به

* استاد تمام گروه مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه.

** کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشکده علوم انسانی، دانشگاه ارومیه. f2018vida@gmail.com

۶۲ — فصلنامه علمی - تخصصی پیام فرهیختگان (علوم تربیتی): سال چهارم، شماره ۱۳، بهار ۱۳۹۸

افزایش رفتار شهروندی سازمانی کمک می‌کند یعنی، قرار دادن کار به‌عنوان یک محور در زندگی، عاملی مؤثر در افزایش رفتار شهروندی محسوب می‌شود.

واژگان کلیدی: ارزش‌های فردی، محوریت کار، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان دانشگاه ایلام.

مقدمه

دانشگاه‌ها را می‌توان از ارکان اساسی توسعه در هر جامعه دانست. جامعه حساسیت خاصی نسبت به دانشگاه دارد، از این‌رو دانشگاه‌ها با داشتن رسالتی مهم، هدایتگر توسعه و پیشرفت هستند. یکی از مهم‌ترین نیروها و بازوهای اساسی که می‌تواند دانشگاه‌ها را قدرتمند و قوی سازد، وجود کارکنان شایسته و کارآمد است. در واقع پویایی دانشگاه‌ها وابسته به عوامل مختلفی از جمله داشتن کارمندانی خشنود، دارای وفاداری بالا نسبت به سازمان و وابسته به کار خود است تا در محیطی پویا و سالم با بکار بستن تمام توان خویش برای کارآیی بیشتر و بهتر این سازمان فرهنگی گام بردارند (زارعی متین، الوانی و احمدی، ۱۳۸۸). کارکنان خوش‌برخورد که اغلب دیدگاه مثبت در زندگی دارند، تمایل بیشتر به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی دارند. افرادی که ویژگی همدلانه و نوع‌دوستانه دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان می‌دهند و آن را جزء جدایی‌ناپذیر کارشان تلقی می‌کنند (حیدری تفرشی و دریابگیان، ۱۳۹۰).

کارکنان در سازمان‌های خدماتی نقش مهمی در تحقق اهداف سازمان‌ها و به‌ویژه کیفیت خدمات آن‌ها دارند. کیفیت خدمات سازمان‌ها تحت تأثیر رفتارهای خاصی از کارکنان به نام رفتارهای شهروندی^۱ قرار می‌گیرد؛ که رفتارهای شهروندی خود تحت تأثیر متغیرهای زیادی همچون عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، سبک رهبری، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی قرار می‌گیرند؛ به عبارت دیگر موفقیت سازمان‌ها امروزه بستگی زیادی به عملکرد کارکنانی دارد که فراتر از نقش و وظایف خود عمل می‌کنند. سازمان از ضروری‌ترین عناصر جامعه است که یک نقش مهم در زندگی انسان ایفا می‌کند. منابع انسانی استراتژی‌ترین دارایی سازمان است در رویکردهای جدید مدیریت و رفتار سازمانی پاسخگویی، تعهد سازمانی، شجاعت و علاقه‌ی کارمندان به‌عنوان یکی از اساسی‌ترین عوامل رفتاری در نظر گرفته‌شده و رفتارهایی مثل کمک به کارکنان دیگر خیلی مهم است. یکی از این رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی در مرحله‌ی اول به‌عنوان رفتارهای فراتر از نقش در سال ۱۹۸۷ توسط کلن و کاتز^۲ بیان شده است اما تحقیقات اصلی روی این مفهوم از ۲۴ سال پیش معرفی شده است؛ بنابراین، آن در حقیقت توسط ارگان شروع شده و آن روی متغیرهای مختلفی تأثیر می‌گذارد (ابراهیم پور، خلیلی، سعادت‌مند، ۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی یکی از ابعاد

1. Organizational Citizenship Behavior

2. Kolen & Kater

مهم جامعه‌شناختی سازمان‌های آموزشی از جمله دانشگاه‌هاست. کارکنان دانشگاهی می‌توانند نقش مهمی در ارتقاء کیفیت دانشگاه خود ایفا کنند (پودساکوفت، مک نایز، ماینز و اسپولما^۱، ۲۰۱۴). از طرفی می‌توان گفت که سازمان‌های امروزی شهروندمدار نبوده و رفتار شهروندی سازمانی بندرت دیده می‌شود و کارکنان خواسته و یا ناخواسته از بروز چنین رفتارهایی اجتناب می‌ورزند. کارکنان همان چیزی که قوانین و مقررات مشخص کرده و همان چیزی که مدیران سازمان گفته‌اند انجام می‌دهند و رفتارهایی فراتر از نقش مورد انتظار ارائه نمی‌دهند. در نتیجه، رفتار شهروندی سازمانی محدود می‌شود سازمان‌ها به‌ویژه در کشورهای توسعه‌نیافته و در حال توسعه بایستی زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی بکار گیرند، این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این‌گونه رفتارها فراهم گردد. سازمان‌های امروزی برای موفقیت و مواجهه با رقبا نیاز به انعطاف‌پذیری دارند. رفتار شهروندی سازمانی نوعی رفتار است که ضمن ایجاد منافی همچون بهره‌وری بیشتر، کیفیت جامعه و بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند در جهت ایجاد این مزیت گام بردارد (موسوی، ۱۳۹۲).

ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانشی کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و باعث اثربخشی سازمان می‌شوند. در واقع دو نوع آثار فردی و سازمانی در سایه وجود رفتار شهروندی سازمانی مترتب است (کارپنتر و بری و هوستون^۲، ۲۰۱۴). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودخواسته و افزون بر نقش، برای کمک به همکاران، مدیر، مراجعان و کل سازمان است که در بروز آن نظام پاداش و تنبیه سازمانی تأثیر چندانی ندارد و در آن از شرح وظایف گفته نمی‌شود. این رفتارها کارآیی و اثربخشی سازمان را به دنبال دارند (زین آبادی، ۱۳۹۰). بهارلو و همکاران (۱۳۹۳) یکی از روش‌های ترغیب کارکنان برای درگیری در رفتارهای فرانشی و انجام رفتار شهروندی سازمانی، تقویت کیفیت ارتباطات رهبران و سرپرستان سازمان با کارکنان است. سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می‌باشند زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر، تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی بکار گیرند این امر میسر

1. Podsakoff, N. P., Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Maynes, T. D., & Spoelma, T. M.
2. Carpenter, N. C., Berry, C. M., & Houston, L.

نخواهد شد مگر آنکه عوامل مؤثر بر توسعه‌ی رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این‌گونه رفتارها از طریق آموزش در دانشگاه فراهم شود (زارعی متین و احمدی، ۱۳۸۸).

از طرفی می‌توان گفت که محوریت کار و تعهد سازمانی که برای پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی بکار می‌روند. هر دو نگرش‌هایی در رابطه با این هستند که هر دو به حالات هدف قرار دادن اشیاء مختلف مربوط می‌شوند. محوریت کار بیان‌کننده‌ی اعتقادات و باورهایی در رابطه با اهمیت کار، بخصوص در رابطه با نقشی که کار در زندگی شخصی ایفا می‌کند. در این تعریف محوریت کار متناسب بارده و مقوله‌ی نگرش‌هاست زیرا که آن ادراک و افکاری درباره‌ی محل کار در زندگی شخصی را منعکس می‌کند. محوریت کار یک متغیر مهم است که با نظام ارزشی یک شخص و درجه‌ی تعهد به کار ارتباط دارد (هرسچ فیلد و فیلد، ۲۰۰۰). در واقع صرف وجود رفتار شهروندی سازمانی برای رسیدن به اهداف سازمان کافی نیست و در کنار رفتار شهروندی توجه به عواملی دیگر از جمله تعهد سازمانی، ارزش‌ها و محوریت کار می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد. تعهد سازمانی کارکنان^۲، آثار بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان داشته، می‌تواند پیشگویی‌کننده‌ی مهمی برای اثربخشی سازمان باشد، لذا نادیده گرفتن آن برای سازمان زیانبار است و هزینه‌های زیادی را به دنبال خواهد داشت (ایلدریم^۳، ۲۰۱۴). سازمان‌ها از طریق دو شیوه می‌توانند تعهد سازمانی کارکنانشان را افزایش دهند، ابتدا سازمان‌ها می‌توانند درک کارمندان را از عضویت سازمانی افزایش دهند، دوم اینکه سازمان‌ها می‌توانند 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 (روسوا^۴، ۲۰۰۴). تعهد سازمانی به‌مثابه میزان وابستگی عاطفی و روانی کارکنان به سازمان تعریف شده است که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان می‌شناسد، در سازمان مشارکت و فعالیت دارد و از عضویت در آن لذت می‌برد (لامبرت، هوگان و گریفین^۵، ۲۰۰۸).

-
1. Hirschfeld & Field
 2. Organizational Commitment
 3. Yildirim, O.
 4. Rousseau
 5. Lambert, Hogan and Griffin

بنابراین می‌توان گفت که امروزه در ادبیات مدیریت، بدیهی می‌نماید آن است که سازمان‌ها به کارکنانی با تمایل به حرکت در فراسوی الزامات رسمی شغل، نیاز دارند (موریسون^۱، ۱۹۹۴). رفتارهای مثبت فراتر از نقش، تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته و غفلت از آن‌ها در ارزیابی عملکرد کارکنان پذیرفتنی نیست. چراکه سازمان‌ها به لزوم مشارکت داوطلبانه، خودآگاه و بلندمدت افراد در جهت دستیابی به اهداف سازمانی واقف شده‌اند (حسینی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶). سازمان‌ها همیشه در وضعیت مطلوب قرار نداشته، آن‌ها نیز در پاره‌ای مواقع با شرایط سختی روبرو خواهند شد و دچار افت می‌گردند در این مواقع به مدیریت سازمان بیش از سایر اجزاء فشار وارد شده و اینجا است که وجود کارکنانی با سطوح بالای رفتار شهروندی سازمانی برای مدیران کمک دهنده خواهد بود؛ زیرا، کارکنان مذکور با جوانمردی و تحمل شرایط نامساعد و دشوار، مدیران را در انتخاب راه‌حل‌های مناسب، از طریق مشارکت فعالانه و ارائه پیشنهادها و ایده‌های سازنده خود، کمک می‌دهند (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). از آنجایی که رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای کاری داوطلبانه است که به سمت سازمان هدایت می‌شود. سهام آن یک حوزه مشترک تحت عنوان سازمان با تعهد سازمانی دارد و یک هدف عمومی تحت عنوان کار با محوریت کار دارد. به طور مشابه، آن ارزش‌هایی که مطابق کار و زمینه‌ی سازمانی‌اند. تأثیر بیشتری روی رفتارهای شهروندی سازمانی دارند (اکانو و کراباتی^۲، ۲۰۱۳).

بیگی نیا و همکاران (۱۳۹۲) در موضوعی تحت عنوان "رابطه ارزش‌های فردی و سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان: شرکت آلودینیم المهدی استان هرمزگان" در نمونه‌ای برابر با ۱۶۵ نفر نشان دادند که همبستگی نسبتاً قوی میان ارزش‌های فردی با تعهد پیوستگی وجود دارد. همچنین همبستگی مثبت و معنی‌داری میان ارزش‌های سازمانی با تعهد همانندسازی و تعهد مبادله‌ای مشاهده شد. در تحقیق پور سلطانی زرنندی و امیرجی نقندر (۱۳۹۲) تحت عنوان "ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰" نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی قدرت بیشتری برای پیش‌بینی

1. Morrison

2. Uçanok, B., & Karabatı, S.

رفتار شهروندی سازمانی معلمان دارد. این بدین معنا است که اگر معلمان در سطح بالاتری از تعهد سازمانی قرار داشته باشند، رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز بالاتر خواهد بود.

سیدجوادین و همکاران (۱۳۹۲) در موضوعی تحت عنوان "بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها" نشان دادند که خود تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با ۴۰٪ است. این محققان اظهار کردند که با تأیید دو مسیر اثرگذاری عدالت بر تعهد و مسیر اثرگذاری تعهد بر رفتار شهروندی سازمانی، نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه‌ی عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی تأیید شده است. در تحقیقی که حیدری تفرشی و دریاگیان (۱۳۹۰) در موضوعی تحت عنوان "بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه‌خصوصی در استان هرمزگان" انجام داده‌اند نتایج نشان داد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی ۲۱ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند که البته نقش تعهد سازمانی در این پیش‌بینی بالاتر می‌باشد.

در تحقیقی که کاظمی و عریضی (۱۳۹۰) در موضوعی تحت عنوان "رابطه‌ی تعهد سازمانی با نظام ارزشی کارکنان" در بین ۱۵۸ نفر از کارکنان یک سازمان دولتی انجام دادند نتایج نشان داد که انواع ارزش‌های ده‌گانه شوارتز می‌تواند ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی را پیش‌بینی نمایند. ملک اخلاق و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود تحت عنوان "رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مطالعه موردی (گمرکات استان گیلان)". نشان دادند که بین تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. توکلی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی" که جامعه‌ی آماری آنان کارکنان سازمان فرهنگی - تفریحی شهرداری اصفهان بود، دریافتند بین تعهد سازمانی و ابعاد مختلف آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نشان دادند که آموزش رفتار شهروندی سازمانی برافزایش تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری مؤثر بوده اما تأثیر معناداری برافزایش تعهد مداوم (مستمر) ندارد. نتایج تحقیقات عیدی و همکاران (۱۳۸۸) در موضوعی تحت عنوان "رابطه‌ی بین عوامل روان‌شناختی (ویژگی‌های فردی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی) با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان آکادمی ملی المپیک" و نتایج تحقیقات عزیزی و همکاران (۱۳۸۸) در

موضوعی تحت عنوان "ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت‌بدنی جمهوری اسلامی ایران"، رابطه‌ی مثبتی بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را گزارش کردند.

در مطالعه‌ای که اکانو و کراباتی (۲۰۱۳) در تحقیقی که تحت عنوان تأثیر نقش ارزش‌ها، محوریت کار و تعهد سازمانی روی رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌هایی در کشور ترکیه انجام دادند. نمونه‌ی مورد مطالعه شامل ۲۷۷ نفر از کارکنانی که در شرکت کار می‌کردند بود. به این نتایج رسیدند که محوریت کار و تعهد عاطفی و هنجاری، رفتارهای شهروندی سازمانی را همراه با آن ارزش‌هایی که از نظر محتوا با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند افزایش می‌دهد. تجزیه و تحلیل‌ها نشان دادند که تعهد عاطفی و هنجاری پیش‌بینی‌کننده‌های قوی رفتار شهروندی سازمانی است. بعد جوانمردی از رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان تابعی از ارزش محافظه‌کاری، محوریت کار و هر دو تعهد عاطفی و هنجاری یافت شده بود. در مطالعه‌ای که کوهن و کرن (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان روابط بین ارزش‌های فردی و تعهد سازمانی و نقش میانجی ابعاد تعهد سازمانی و ارزش‌های فردی بر روی کارکنان از نظر عملکرد درون‌شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در بین ۵۳۹ نفر از معلمان سکولار اسرائیل شاغل در ۲۰ مدرسه در سکولار انجام داده‌اند. داده‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط مدیران هر مدرسه تهیه شده است. تجزیه و تحلیل مدل سلسله مراتبی خطی نشان داده است که ارزش‌های فردی بخصوص جمع‌گرایی با تعهد عاطفی و هنجاری و عدالت سازمانی رابطه معنی‌داری دارد. همچنین یافته‌ها نشان داده است که ارزش‌های فردی به سه تن از نتایج رفتاری و همچنین تأثیری بالاتر و فراتر از متغیرهای مبادله اجتماعی مربوط بودند. روابط تعهد با عملکرد درون‌شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نسبتاً ضعیف بود. مفاهیم این یافته‌ها برای ادامه‌ی تحقیقات درباره‌ی روابط بین ارزش‌های فردی و نگرش محل کار و رفتارها بحث شده است. در این مطالعه ارزش‌های جمع‌گرایی، بعد نوع‌دوستی که از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است را پیش‌بینی کردند. فیشر و اسمیت^۱ (۲۰۰۶) در مطالعاتشان نشان دادند که تعهد سازمانی عاطفی با رفتارهای فرانقشی خوش‌خویی همبستگی مثبتی دارد. همچنین گاتام و همکاران^۲ (۲۰۰۵) بر این باورند که رابطه‌ی بین انواع تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی یکسان نبوده به‌طوری‌که تحقیقات نشان داده، میزان

1. Fischer & smith

2. Gautam & etal

بالاتری از تعهد عاطفی و نیز تعهد هنجاری منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بالاتر خواهد شد و این در حالی است که تعهد استمراری با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط قابل توجهی نداشته است، علت در آن است که بعضی از کارمندان صرفاً به واسطه‌ی نداشتن جایگزینی مناسب برای کار، در سازمان می‌مانند. این دسته از افراد احساس آن‌چنان مثبتی نسبت به کار در سازمان ندارند که منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی مطلوب در آنان گردد. گاتام و همکاران، با انجام تحقیقی بر روی ۱۵۰۰ نفر از کارکنان بخش عمومی کشور کره جنوبی دریافتند؛ بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت معنادار وجود دارد. با توجه به مطالب بیان‌شده در بالا و خلأ تحقیقاتی در این زمینه، در این پژوهش هدف ارائه‌ی یک مدل از رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مربوط به آن یعنی، ارزش‌ها، محوریت کار و تعهد سازمانی است، برای افرادی که در یک محیطی کار می‌کنند که اقتصاد و فرهنگی پویا و متفاوت دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر توصیفی پیمایشی به لحاظ بررسی روابط از نوع، همبستگی، به لحاظ هدف، کاربردی و توسعه‌ای، به لحاظ کنترل محقق روی متغیرهای تحقیق از نوع غیرآزمایشی، به لحاظ جمع‌آوری داده‌ها از نوع میدانی و به دلیل بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم از نوع معادلات ساختاری است. جامعه آماری کارکنان دانشگاه ایلام در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ می‌باشند که تعداد آن‌ها ۴۰۰ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی طبقه‌ای چندمرحله‌ای بر حسب دانشکده محل کار (طبقه و مرحله اول)، جنسیت (طبقه و مرحله دوم) بوده و با جدول کرجسی و مورگان ۱۹۶ نفر انتخاب شدند. ابزار به شرح زیر می‌باشند:

مقیاس ارزش‌های فردی: پرسشنامه‌ی ارزش‌های فردی در سال ۲۰۰۶ توسط شوارتز ساخته شده، این پرسشنامه یک پرسشنامه‌ی ۵۶ ماده‌ای در طیف لیکرت ۵ امتیازی است این پرسشنامه ۱۰ نوع ارزش سطح فردی را موردسنجش قرار می‌دهد. آلفای کرونباخ به‌دست آمده در پژوهش حاضر برای مقیاس ارزش‌های فردی مساوی با ۰/۹۴ می‌باشد. در تحقیقات سهامی (۱۳۸۷) آلفای کرونباخ در مقیاس‌ها اغلب بالای ۰/۷۰ است.

مقیاس تعهد سازمانی: پرسشنامه‌ی تعهد سازمانی، یک مقیاس مداد- کاغذی است که در زمره‌ی مقیاس‌های پژوهشگر ساخته قرار می‌گیرد. این پرسشنامه در سال ۱۹۹۱ توسط آلن و می‌یر تدوین شده است. این ابزار دارای ۲۳ سؤال می‌باشد و سه خرده مقیاس زیر را بررسی می‌کند:

- ❖ خرده مقیاس عاطفی: سؤالات (۱-۲-۳-۴-۵-۶-۷-۸)
- ❖ خرده مقیاس مستمر: سؤالات (۹-۱۰-۱۱-۱۲-۱۳-۱۴-۱۵-۱۶)
- ❖ خرده مقیاس هنجاری: سؤالات (۱۷-۱۸-۱۹-۲۰-۲۱-۲۲-۲۳)

شیوه‌ی نمره‌گذاری این پرسشنامه به صورت ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد. در این پرسشنامه حداکثر نمره ۱۶۸ امتیاز بوده و حداقل آن ۲۴ می‌باشد. لازم به ذکر است که سؤالات شماره ۶، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳ دارای شیوه نمره‌گذاری معکوس می‌باشند. به منظور سنجش اعتبار این مقیاس از روش‌های مختلفی مانند محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. در مطالعه‌ای که در سال ۱۳۷۸ توسط احمدی پور در ایران انجام گرفت، با تأکید بر روش نامبرده، اعتبار هر یک از خرده مقیاس‌های پرسشنامه به دست آمده و مشخص گردید که ضرایب اعتبار تعهد عاطفی برابر با ۰/۷۷، ضرایب اعتبار تعهد مستمر برابر با ۰/۷۹ و ضرایب اعتبار تعهد هنجاری نیز برابر با ۰/۶۱ می‌باشد. ضرایب اعتبار به دست آمده با تأکید بر ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه مطلوب بوده و در سطح قابل قبولی قرار می‌گیرد. نتایج تحقیقات انجام گرفته، نشان‌دهنده‌ی روایی و اعتبار قابل پذیرش هر یک از خرده مقیاس‌های عاطفی، مستمر و هنجاری می‌باشد. خلاصه‌ای از این نتایج در جدول زیر نشان داده شده است (زارع، ۱۳۸۳؛ به نقل از ساعتچی و همکاران، ۱۳۹۱).

ضرایب اعتبار مقیاس تعهد عاطفی در تحقیقات انجام شده بیش از ۰/۷۰ بوده و در سطح قابل قبولی می‌باشد. همچنین، ضرایب روایی مقیاس مذکور در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار می‌باشد. هاکت، باسیو و هاسدروف در سال ۱۹۹۴ برای سنجش این مقیاس از تحلیل عوامل استفاده کرده‌اند. ضرایب اعتبار مقیاس تعهد در تحقیقات انجام شده نیز بیش از ۰/۷۰ بوده و در سطح قابل قبولی می‌باشد. همچنین، ضرایب روایی مقیاس مذکور در سطح آلفای ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. ضرایب اعتبار مقیاس تعهد مستمر در تحقیقات انجام شده نیز بیش از ۰/۷۰ بوده و در سطح قابل قبولی می‌باشد. در ضمن، ضرایب روایی مقیاس مذکور در سطح آلفای ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. به منظور اخذ روایی، همبستگی

بین هر یک از خرده مقیاس‌ها با نمره‌ی کل به دست آمده است. پایایی مقیاس تعهد سازمانی در پژوهش حاضر بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۷۱ می‌باشد. ضریب پایایی زیرمؤلفه‌های تعهد سازمانی در پژوهش حاضر به این صورت می‌باشد: تعهد عاطفی ۰/۷۵، تعهد مستمر ۰/۳۳ و تعهد هنجاری ۰/۳۸ می‌باشد.

مقیاس رفتار شهروندی سازمانی: پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)، مقیاسی را بر اساس ابعاد پنج‌گانه ارگان (۱۹۸۸) تدوین نمود. این ابزار شامل ۲۴ سؤال است که نحوه نمره‌گذاری آن‌ها نیز به ترتیب بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت می‌باشد. پایایی مقیاس رفتار شهروندی سازمانی در پژوهش حاضر بر اساس آلفای کرونباخ به دست آمده برابر است با ۰/۸۶ و ضریب پایایی زیرمؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در پژوهش حاضر به این صورت می‌باشد: پایایی وجدان کاری ۰/۷۸، جوانمردی ۰/۴۸، آداب اجتماعی ۰/۷۲، نزاکت ۰/۶۰، نوع‌دوستی ۰/۹۰ می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده مطالعات گذشته، برای نوع‌دوستی ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲، جوانمردی ۰/۸۵، نزاکت ۰/۸۵ و آداب اجتماعی ۰/۷۰ گزارش شده است (نام^۱، ۲۰۰۳؛ به نقل از ساعتچی و همکاران، ۱۳۹۱).

مقیاس محوریت کار: پرسشنامه‌ی محوریت کار توسط هرسچ فیلد و فیلد (۲۰۰۰) ساخته شده، این پرسشنامه دارای ۳ سؤال می‌باشد. نحوه‌ی نمره‌گذاری آن‌ها نیز به ترتیب بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت می‌باشد. لازم به ذکر است که سؤال سه دارای شیوه نمره‌گذاری معکوس می‌باشد. در پژوهش حاضر، نیز بر اساس آلفای کرونباخ برابر با ۰/۵۲ است. پرسشنامه‌ی موردنظر از سه قسمت تشکیل شده است: الف) راهنمای پرسشنامه: راهنما یا دستور پاسخ به سؤالات و یا دستورالعمل مجموعه توضیحاتی درباره‌ی چگونگی پاسخ به سؤالات پرسشنامه همراه توضیح مختصر درباره‌ی اهداف آن می‌باشد به نحوی که پاسخ‌دهنده‌ها به منظور و مقصود پژوهشگر واقف شده، از نحوه‌ی پر کردن پرسشنامه یا پاسخگویی به سؤالات آن اطلاع کافی کسب نمایند. این قسمت راهنما به اندازه‌ی چند سطر در ابتدای پرسشنامه آورده شده است. ب) اطلاعات درباره‌ی پاسخ‌دهنده‌ها: اطلاعات دموگرافیک و یا شناسنامه‌ای درباره‌ی پاسخ‌دهنده نظیر سن، جنس، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت می‌باشد این اطلاعات بعد از راهنمای پرسشنامه قرار گرفته است. پ) سؤالات پرسشنامه: این قسمت بیانگر اطلاعاتی است که پژوهشگر برای آزمون فرضیه‌ها به تحلیل آن‌ها نیاز دارد به عبارت دیگر این

قسمت مهم‌ترین بخش پرسشنامه می‌باشد. طیف مورد استفاده در پرسشنامه بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت می‌باشد.

با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه روایی آن‌ها سنجیده شده و پایایی با آلفای کرونباخ به دست آمد و در نهایت امر جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و دستیابی به اهداف تحقیق از نرم‌افزارهای SPSS ویرایش ۲۴ و Lisrel ویرایش ۸/۸ استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

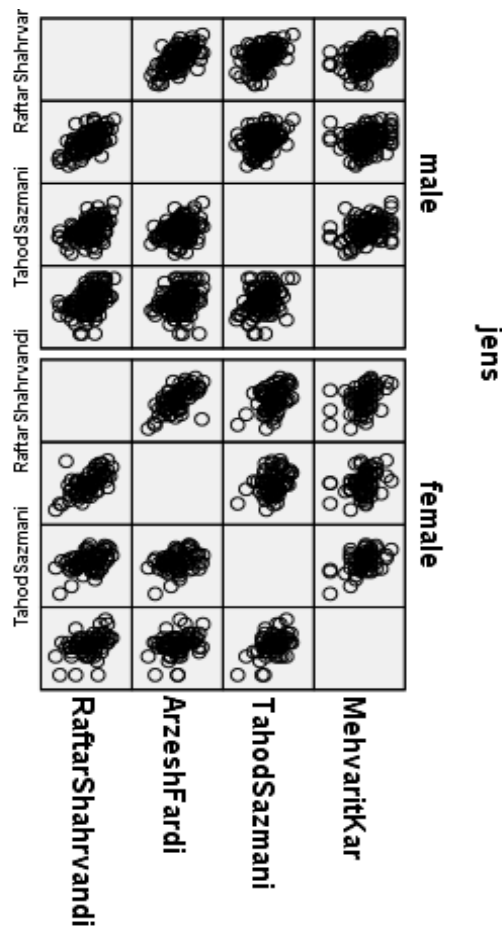
از کل شرکت‌کنندگان ۳۳/۷ درصد زن و ۶۲/۲ درصد مرد با میانگین سنی ۲۳/۵ سال بوده و دارای مدرک لیسانس و دارای سابقه کاری زیر ۱۰ سال بودند. ابتدا لازم است تا آمار توصیفی متغیرهای پژوهش بررسی شود. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۱ گزارش شده است:

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کشیدگی	چولگی
ارزش‌های فردی	۲۰۲/۲۹	۲۱/۴۰۹	-۰/۱۳۱	-۰/۲۴۴
تعهد سازمانی	۷۴/۱۵	۹/۵۵	-۰/۰۸۵	۰/۶۵۷
محوریت کار	۹/۸۵	۲/۴۴	-۰/۲۶۰	۰/۷۶۳
رفتار شهروندی سازمانی	۹۲/۲۱	۱۱/۱۱	-۰/۴۱۷	-۰/۱۱۸

جدول ۱ نشان می‌دهد که ارزش‌های فردی (۲۰۲/۲۹) بالاترین میانگین را دارا است. سایر متغیرها به ترتیب با میانگین (۹۲/۲۱، رفتار شهروندی)، (۷۴/۱۵، تعهد سازمانی) و (۹/۸۵، محوریت کار) در سطوح بعد قرار می‌گیرند. پراکندگی نمرات برای متغیر ارزش‌های فردی (۲۱/۴۱) دارای بالاترین مقدار است. علت این پراکندگی دامنه زیاد (۲۴۸-۱۴۵) نمرات است. کمترین مقدار پراکندگی نیز به محوریت کار (۲/۴۴) مربوط می‌شود. یکی از مفروضه‌های اصلی معادلات ساختاری نرمال بودن داده‌های به دست آمده است. برای سنجش این فرض از چولگی و کشیدگی نمرات استفاده شد. به طوری که جدول ۱ حاکی از این است که چولگی و کشیدگی نمرات بین (±۱) قرار دارند. در نتیجه، فرض نرمال بودن داده‌های پژوهش رعایت شده است و این مفروضه زیر سؤال نرفته است.

از دیگر مفروضه‌های معادلات ساختاری وجود رابطه خطی بین متغیرهای پژوهش است که در ردیف فرض‌های اصلی (کارشکی، ۱۳۹۱) معادلات ساختاری قرار می‌گیرد. برای سنجش رابطه خطی، ماتریس نمودار پراکنش بین هر جفت از متغیرها ترسیم می‌شود (پالانت، ۱۳۸۹). ماتریس نمودار پراکنش متغیرهای پژوهش در نمودار ۱ نمایش داده شده است:



نمودار ۱: ماتریس پراکنش رابطه خطی بین متغیرها

نمودار ۱ گواه بر این است که از مفروضه رابطه خطی بین متغیرها تخطی نشده است و این فرض صادق است. رابطه همبستگی بین متغیرهای درونزا و برونزای پژوهش به وسیله همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۲ آمده است:

جدول ۲: ماتریس همبستگی متغیرهای درونزا و برونزا

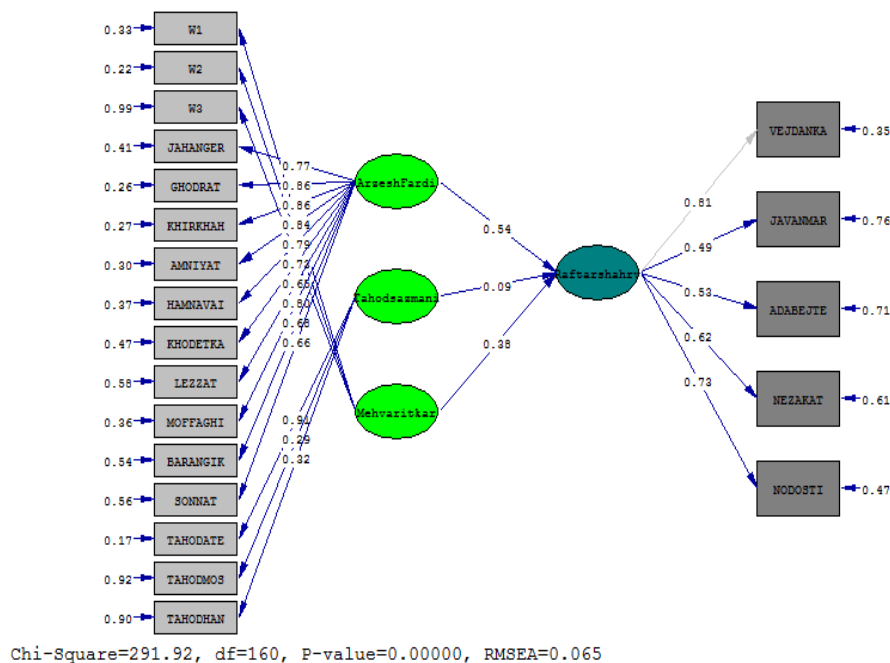
شماره	متغیر	۱	۲	۳	۴
۱	ارزش‌های فردی	۱			
۲	تعهد سازمانی	۰/۳۱**	۱		
۳	محوریت کار	۰/۲۷**	۰/۳۹**	۱	
۴	رفتار شهروندی	۰/۶۴**	۰/۴۲**	۰/۴۲**	۱

* $p < 0/05$, ** $p < 0/01$

جدول ۲-۴ مشخص می‌سازد که بین رفتار شهروندی سازمانی با ارزش‌های فردی ($r = 0/64$) با سطح معنی‌داری ($p < 0/000$)، رابطه مثبت و معنی‌داری در سطح ($p < 0/01$) وجود دارد. بین رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی ($r = 0/31$) با سطح معنی‌داری ($p < 0/000$)، رابطه مثبت و معنی‌داری در سطح ($p < 0/01$) وجود دارد. همچنین، رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با محوریت کار ($r = 0/39$) با سطح معنی‌داری ($p < 0/000$)، در سطح ($p < 0/01$) معنی‌دار بود که جهت این رابطه مثبت است. رابطه محوریت کار با ارزش‌های فردی ($r = 0/27$) با سطح معنی‌داری ($p < 0/000$) در سطح ($p < 0/01$) مثبت و معنی‌دار است. در این راستا، رابطه محوریت کار با تعهد سازمانی نیز ($r = 0/39$) در سطح ($p < 0/01$) مثبت و معنی‌دار است. بعلاوه، رابطه بین تعهد سازمانی و ارزش‌های فردی ($r = 0/31$) با سطح معنی‌داری ($p < 0/000$) در سطح ($p < 0/01$) مثبت است. همچنین، بالاترین ضریب همبستگی به رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با ارزش‌های فردی ($r = 0/64$) مربوط می‌شود و محوریت کار با ارزش‌های فردی ($r = 0/27$) کمترین ضریب همبستگی را دارا هستند.

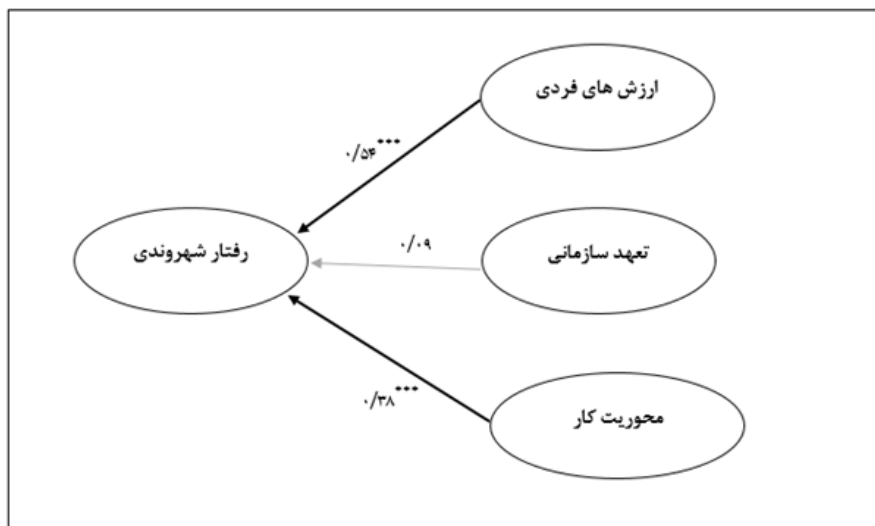
برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان الگوی مفهومی پیشنهاد شده از طریق الگوی معادلات ساختاری به روش LISREL project بررسی شد. مدل معادلات ساختاری یک فن نیرومند تحلیل چند متغیری با متغیرهای نهفته است که مدل یابی علی و تحلیل ساختار کوواریانس نیز نامیده می‌شود که تحولات روش‌شناسی قابل توجهی در علوم رفتاری به دنبال داشته است (بتلر، ۱۹۸۰، به نقل از هومن، ۱۳۹۰) و در تحلیل‌های همبستگی، آزمایشی و غیرآزمایشی کاربرد دارد. در مدل لیزرل شاخص‌های کلی وجود دارد که برازش کلی مدل را نشان می‌دهند و باید تفسیر گردند (کارشکی، ۱۳۹۱). در پژوهش فعلی از شاخص‌های زیر برای بررسی برازش مدل معادلات ساختاری استفاده شد. این شاخص‌ها عبارتند از: $X^2/d.f$: که مقادیر کمتر از ۳ قابل‌پذیرش هستند، شاخص

نیکویی برازش^۱ (GFI) که مقادیر بیشتر از ۰/۹۰ نشانگر برازش مناسب مدل هستند، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌یافته^۲ (AGFI) که مقادیر بیشتر از ۰/۹۰ قابل قبول هستند، مجذور میانگین مربعات خطای تقریب^۳ (RMSEA) که مقادیر کمتر از ۰/۰۸ نشانگر برازش مناسب مدل هستند، شاخص برازش تطبیقی^۴ (CFI) که مقادیر بیشتر از ۰/۹۰ نشانگر برازش مناسب مدل هستند، در شاخص برازش هنجار شده (NFI) و شاخص برازش هنجار نشده (NNFI) نیز مقادیر بالاتر از ۰/۹۰ نشانه برازش مناسب مدل هستند (کارشکی، ۱۳۹۱). در پژوهش حاضر، ارزش‌های فردی، تعهد سازمانی و محوریت کار متغیرهای درونزای^۵ مدل هستند و رفتار شهروندی سازمانی متغیر برونزای^۶ مدل است.



نمودار ۲: مدل رفتار شهروندی سازمانی خروجی لیزرل

1. Goodness of Fit Index
2. Parsimony Goodness of Fit Index
3. Root Mean Square Error of Approximation
4. Comparative Fit Index
5. Endogenous
6. Exogenous



* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

شکل ۳: مدل رفتار شهروندی سازمانی
 ———— مسیر تأیید شده :
 ———— مسیر تأیید نشده :

همان‌گونه که نتایج به دست آمده نشان می‌دهند بار عاملی (یا ضرایب اعتبار) هر یک از شاخص‌های استفاده شده برای متغیرهای نهفته از مقدار مناسبی برخوردار بوده و به شکل معنی‌داری در اندازه‌گیری متغیرهای نهفته سهیم هستند. در ادامه ضرایب مسیر هر یک از متغیرهای برونزا و درونزا در قالب فرضیه‌های پژوهش بررسی می‌شود.

"اثر مستقیم موقعی روی می‌دهد که یک متغیر بر متغیر دیگر، بدون آنکه متغیر سومی بین آنها باشد، اثر داشته باشد" (هومن، ۱۳۹۰): یعنی، یک متغیر می‌تواند به تنهایی متغیر دیگری را پیش‌بینی نماید یا علت ایجاد آن باشد. در جدول ۳ ضرایب اثرهای مستقیم، آماره t و همچنین سطح معنی‌داری مربوط به هر مسیر ارائه شده است:

جدول ۳: برآورد ضرایب اثرهای مستقیم

مسیرهای مستقیم	ضریب مسیر	آماره t	Sig
اثر ارزش‌های فردی بر رفتار شهروندی	۰/۵۴	۷/۰۳	۰/۰۰۱
اثر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی	۰/۰۹	۱/۰۳	NS
اثر محوریت کار بر رفتار شهروندی	۰/۳۸	۴/۷۶	۰/۰۰۱

فرضیه اول: بین ارزش‌های فردی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد: با توجه به آماره گزارش‌شده در جدول ۳-۴ فرضیه اول مبنی بر اثر مستقیم ارزش‌های فردی بر رفتار شهروندی ($t=03/7, \beta=0/54$) در سطح ($P<0/001$) تأیید می‌شود که جهت این رابطه مثبت است؛ بنابراین، زمانی که ارزش‌های فردی کارکنان سازمان بالا باشد، میزان رفتار شهروندی افزایش پیدا می‌کند.

فرضیه دوم: بین تعهد سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد: با نظر به آماره گزارش‌شده در جدول ۳-۴ فرضیه دوم با این عنوان که تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مستقیم دارد ($t=03/1, \beta=0/09$) در سطح ($P<0/05$) رد می‌شود. در نتیجه، در جامعه پژوهش تعهد سازمانی نمی‌تواند عاملی مؤثر در تعیین میزان رفتار شهروندی به حساب آید؛ یعنی، افزایش یا کاهش آن تأثیری در میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ندارد.

فرضیه سوم: بین محوریت کار و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد: با توجه به آماره به‌دست‌آمده (جدول ۳-۴)، فرضیه سوم که اثر مستقیم محوریت کار را بر روی رفتار شهروندی سازمانی بررسی می‌کند، این فرضیه ($t=76/4, \beta=0/38$) در سطح ($P<0/001$) تأیید می‌شود که جهت این رابطه مثبت است. پس، محوریت کار می‌تواند اثر معنی‌داری بر تعیین سطح رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد. به طوری که با کاهش سطح محوریت کار میزان رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد؛ اما، هر زمان که کارکنان کار را محور اصلی زندگی خود قرار دهند، سطح رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها افزایش می‌یابد.

اثرهای کل: یکی دیگر از مشخصه‌های مدل معادلات ساختاری، محاسبه اثرات کل است که مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم است. البته در پژوهش حاضر متغیرها فقط اثر مستقیم بر یکدیگر

دارند؛ بنابراین، اثر کل این مسیرها با اثر مستقیم آن‌ها برابر است. در جدول ۴ این اثرها گزارش شده است.

جدول ۴: برآورد ضرایب اثرات کل

مسیرهای کل	ضریب مسیر	آماره t	Sig
اثر ارزش‌های فردی بر رفتار شهروندی	۰/۵۴	۷/۰۳	۰/۰۰۱
اثر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی	۰/۰۹	۱/۰۳	۰/۰۰۱
اثر محوریت کاربر بر رفتار شهروندی	۰/۳۸	۴/۷۶	۰/۰۰۱

جدول ۴ آشکار می‌سازد که مقدار اثر کل ارزش‌های فردی بر رفتار شهروندی سازمانی به دلیل نبود اثر غیرمستقیم با اثر کل آن ($\beta = ۰/۵۴$) برابر است. همچنین، اثر کل تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی ($\beta = ۰/۰۹$) با اثر کل آن به علت نبود اثر غیرمستقیم با هم برابر هستند. به همین ترتیب، اثر کل محوریت کاربر بر رفتار شهروندی سازمانی ($\beta = ۰/۳۸$) با اثر مستقیم آن برابر است. مقایسه اثرهای مستقیم، غیرمستقیم، کل و میزان واریانس تبیین شده‌ی متغیرها: از دیگر ویژگی‌های روش معادلات ساختاری مقایسه اثرهای کل متغیرها بر یکدیگر، مقایسه اثرهای مستقیم با غیرمستقیم و همچنین اندازه‌گیری میزان واریانس تبیین شده‌ی هر کدام از متغیرهای درون‌زا توسط مدل است. اثرهای مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل و واریانس تبیین شده رفتار شهروندی سازمانی در جدول ۵ ارائه شده است:

جدول ۵: اثر مستقیم، غیرمستقیم، اثر کل و واریانس تبیین شده رفتار شهروندی سازمانی

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل	واریانس تبیین شده
بر روی رفتار شهروندی از ارزش‌های فردی	۰/۵۴	-	۰/۵۴	
بر روی رفتار شهروندی از تعهد سازمانی	۰/۰۹	-	۰/۰۹	
بر روی رفتار شهروندی از محوریت کاربر	۰/۳۸	-	۰/۳۸	
				۰/۶۶

جدول ۵ نشان می‌دهد که ارزش‌های فردی در مقایسه با سایر متغیرها بالاترین اثر مستقیم ($\beta = ۰/۵۴$) و اثر کل ($\beta = ۰/۵۴$) را بر رفتار شهروندی سازمانی دارا است. در این بین، اثر (مستقیم و کل) تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی ($\beta = ۰/۰۹$) کمترین مقدار را دارا است. به طور کل، این

متغیرها در کنار هم (۰/۶۶) از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند که این میزان، اثر بالایی است.

آزمون برازش مدل رفتار شهروندی سازمانی: در ابتدا، آزمون داده‌های گردآوری شده در قالب یک الگوی ساختاری مورد ارزیابی قرار گرفت تا مشخص شود که داده‌های به دست آمده با مدل نظری برازش دارد؛ یعنی، این مدل در جامعه پژوهش اعتبار و روایی لازم را دارا است و می‌تواند متغیر درونزای نهایی پژوهش (رفتار شهروندی سازمانی) را تبیین نماید. بدین منظور شاخص‌های برازش مدل در جدول ۶ گزارش شده است:

جدول ۶: شاخص‌های برازش مدل رفتار شهروندی سازمانی

برآورد	مشخصه
۱/۸۲	نسبت مجذور خی به درجه آزادی (X^2/df)
۰/۰۶۵	جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)
۰/۸۸	شاخص نکویی برازش (GFI)
۰/۸۲	شاخص تعدیل شده نکویی برازش (AGFI)
۰/۹۵	شاخص برازش هنجار شده (NFI)
۰/۹۶	شاخص برازش هنجار نشده (NNFI)
۰/۹۷	شاخص برازش تطبیقی (CFI)

شاخص‌های مربوط به برازش مدل در جدول ۴-۶ گزارش شده است. این شاخص‌ها شامل موارد زیر هستند: شاخص نسبت مجذور خی به درجه آزادی ($X^2/d.f$) که مقدار آن برابر با ۱/۸۲ است. شاخص برازش هنجار شده (NFI) برابر با

۰/۹۵ و شاخص برازش هنجار نشده (NNFI) برابر با ۰/۹۶ است. مجذور میانگین مربعات خطای تقریب (RMSEA) که مقدار آن برابر با ۰/۰۶۵ است و میزان شاخص برازش تطبیقی (CFI) 97/0 است. با توجه به معیارهایی که ذکر شده است، مدل آزمون شده برازش مناسبی با داده‌های گردآوری شده دارد. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت مدل نظری آزمون شده مدلی روا و معتبر در جامعه و نمونه پژوهش است.

فرضیه چهارم: ارزش‌های فردی، تعهد سازمانی و محوریت کار در قالب یگ الگوی ساختاری توان تبیین و پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را دارند: بر اساس یافته‌های جدول ۶ و شاخص‌های به‌دست‌آمده که نشان از برازش مدل ساختاری دارند. در نتیجه، فرضیه چهارم تأیید می‌شود؛ بنابراین، ارزش‌های فردی، تعهد سازمانی و محوریت کار می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان تبیین نمایند.

در ادامه، در جدول ۷ ضرایب رگرسیون استاندارد شده (β) و استاندارد نشده (B)، خطای معیار (se) و معنی‌داری (t) مدل ساختاری ارائه شده است.

جدول ۷: ضرایب رگرسیون، خطای معیار و مقدار (t) محاسبه شده رفتار شهروندی سازمانی

مسیرها	β	B	Se	t
بر روی رفتار شهروندی از ارزش‌های فردی	۰/۵۴	۰/۵۳	۰/۰۸	۷/۰۳
بر روی رفتار شهروندی از تعهد سازمانی	۰/۰۹	۰/۰۹	۰/۱۱	۱/۰۳
بر روی رفتار شهروندی از محوریت کار	۰/۳۸	۰/۳۷	۰/۰۹	۴/۷۶

جدول ۷ گواه بر این است که مسیر ارزش‌های فردی بر رفتار شهروندی سازمانی ($03/7=t, P<0/001$) مثبت و معنی‌دار است. اثر تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی ($03/1=t, P<0/05$) مثبت است؛ اما این مقدار اثر معنی‌دار نیست. همچنین، مسیر محوریت کار بر رفتار شهروندی سازمانی ($76/4=t, P<0/001$) مثبت و معنی‌دار است.

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اول: بین ارزش‌های فردی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین ارزش‌های فردی و رفتار شهروندی سازمانی با ($03/7=t, \beta=0/54$) در سطح ($P<0/001$) چنین نتیجه می‌شود که بین ارزش‌های فردی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد بنابراین فرضیه‌ی اول (بین ارزش‌های فردی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد) تأیید می‌شود. نتایج این فرضیه‌ی با یافته‌های پژوهش حسنی و فتاحی (۱۳۹۴) همسو می‌باشد. حسنی و فتاحی در تحقیق خود تحت عنوان "بررسی رابطه‌ی مؤلفه‌های

ارزش‌های فردی با رفتار شهروندی سازمانی " نشان دادند که تمامی مؤلفه‌های ارزش‌های فردی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معناداری دارند.

ارزش‌ها در حقیقت مبانی شناختی رفتار افراد محسوب می‌شود. در مطالعات رفتار سازمانی ارزش‌های فردی برای پیش‌بینی رفتار کارکنان و نگرش‌های سازمانی و پیامدهای رفتاری بکار می‌رود. ارزش‌ها به‌منزله‌ی اصول راهنما عمل می‌کنند و مهم‌ترین کارکرد فردی ارزش‌ها، فراهم آوردن معیارهایی است که رفتار و افکار افراد را در جهات مختلف هدایت می‌کند. ارزش‌ها پایه و اساس پیش و کنش انسان را تشکیل می‌دهند و در انتخاب و انجام عمل نقش دارند. به عبارتی ارزش‌ها تعیین‌کننده‌ی رفتار فرد است. ارزش‌هایی که بیشتر مهم یا قابل‌دسترسی هستند، بیشتر با رفتار در ارتباط هستند. ارزش‌ها بر رفتار تأثیر می‌گذارند، اگر آن‌ها فعال شوند. ارزش‌ها را می‌توان بایدها و نبایدهایی که رفتار فرد را هدایت می‌کنند و دربرگیرنده‌ی عقاید فرد راجع به آنچه مطلوب است، دانست. بر این اساس، زمانی که ارزش‌های فردی کارکنان سازمان بالا باشد، میزان رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. به عبارتی، برای افزایش میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان باید در سازمان‌ها بر ارزش‌های فردی تأکید شود و شرایطی فراهم گردد تا کارکنان بر مبنای ارزش‌های فردی کار کنند.

فرضیه دوم: بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. فرضیه دوم با این عنوان که تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مستقیم دارد ($t, \beta = 0.09$) در سطح ($P < 0.05$) رد می‌شود؛ یعنی بین تعهد سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی رابطه معنی‌داری وجود ندارد؛ یعنی افزایش یا کاهش آن تأثیری در میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ندارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های پژوهش توکلی و همکاران، عزیزی و همکاران، عیدی و همکاران (۱۳۸۸)، انصاری و همکاران، ملک اخلاق و همکاران (۱۳۸۹)، حیدری تفرشی و دریابگیان (۱۳۹۰)، پورسلطانی زرنندی و امیرچی نقندر، سیدجوادی و همکاران (۱۳۹۲) ناهمخوانی دارد.

فرضیه سوم: بین محوریت کار و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین محوریت کار و رفتار شهروندی سازمانی با ($t, \beta = 0.38$) در سطح ($P < 0.001$) چنین نتیجه می‌شود که رابطه‌ی بین محوریت کار و رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنی‌دار است. مطالعاتی که روابط بین محوریت کار و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کرده است

توسط هرسچ فیلد و فیلد (۲۰۰۰)، اکانوک (۲۰۰۸) بوده است. دیفن درف و همکاران (۲۰۰۲) در موضوعی تحت عنوان "بررسی نقش درگیری شغلی و محوریت کار در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی" نشان داد که محوریت کار می‌تواند رفتار شهروندی را پیش‌بینی کند. محوریت کار بیان‌کننده‌ی اعتقادات و باورهایی در رابطه با اهمیت کار، بخصوص در رابطه با نقشی که کار در زندگی شخصی ایفا می‌کند محوریت کار متناسب بارده و مقوله‌ی نگرش‌هاست زیرا که آن ادراک و افکاری درباره‌ی محل کار در زندگی شخصی را منعکس می‌کند. تأثیر ارزش‌های کاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی را از طریق درجه‌ی اهمیت دادن یک شخص نسبت به کار تشخیص داده می‌شود.

به عبارتی محوریت کار می‌تواند اثر معنی‌داری بر تعیین سطح رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد. به طوری که با کاهش سطح محوریت کار میزان رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد، یعنی، هر زمان که کارکنان کار را محور اصلی زندگی خود قرار می‌دهند، سطح رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها افزایش می‌یابد. به عبارتی دیگر، وقتی فرد کار را محور قرار می‌دهد رفتارهای فراتر از خود نشان می‌دهد و رفتار شهروندی را در سازمان رعایت می‌کند. افرادی که کار کردن را به عنوان بخش مهمی از زندگی‌شان تلقی می‌کنند باید ساعات کاری طولانی‌تری نیز داشته باشند. سطوح و میزان زیادی از محوریت کار باعث درگیری و مشارکت زیاد در آن کار می‌شود. محوریت کار قادر است که مهارت‌ها و دانش شخصی را برای بهبود عملکرد مورداستفاده قرار دهد. محوریت کار در زندگی شخصی انگیزه‌هایی برای افراد به منظور فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل و مشارکت در رفتارهای فراتر از فراتر می‌کند. دلیل اینکه محوریت کار رفتار شهروندی را توضیح می‌دهد ناشی از این اعتقاد است که دو متغیر به عمل به کار اشاره دارند.

فرضیه چهارم: ارزش‌های فردی، تعهد سازمانی و محوریت کار در قالب یک الگوی ساختاری توان تبیین و پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را دارند. نتایج حاکی از این است که ارزش‌های فردی، تعهد سازمانی و محوریت کار می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان تبیین نمایند. به این صورت که مسیر ارزش‌های فردی بر رفتار شهروندی سازمانی ($03/7=t, P<0/001$) مثبت و معنی‌دار است. اثر تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی ($03/1=t, P<0/05$) مثبت است؛ اما این مقدار اثر معنی‌دار نیست. همچنین، مسیر محوریت کار بر

رفتار شهروندی سازمانی ($t=76/4, P<0/001$) مثبت و معنی‌دار است. نتایج این فرضیه با یافته‌های اکانو و کراباتی (۲۰۱۳)، کوهن و لئو (۲۰۱۱) و کوهن و کرن (۲۰۰۸) همسو می‌باشد.

یکی از تأثیرات مهمی که ارزش‌ها دارد تأثیر بر روی تعهد سازمانی می‌باشد؛ و از جمله منافع که در پرتو تعهد حاصل می‌شود می‌توان به رفتارهای فراتر از نقش اشاره کرد. این تعهد باعث می‌شود که کارکنان نسبت به سازمان متعهد شوند و یک میثاق دوسویه بین کارکنان و سازمان ایجاد شود و در این محیط‌ها کارکنان برانگیخته می‌شوند تا مشارکت خود را از طریق انجام رفتارهای یاری دهنده مانند رفتارهای شهروندی سازمانی افزایش دهند. چنین به نظر می‌رسد که زمانی که ارزش‌های فردی کارکنان با ارزش‌های سازمانی که در آن کار می‌کنند تطبیق یابد کارکنان راضی‌تر بوده، به سازمان تعهد بیشتری داشته، بعلاوه بهتر کار می‌کنند، میل کمتری برای ترک سازمان از خود نشان می‌دهند و نگرش و افکار مثبت‌تری نسبت به کارکنان و سازمان خود دارند. افرادی که ارزش بسیار بالایی به کار قائل هستند این افراد مایل‌اند که رابطه احساسی با سازمانی که در آن کار می‌کنند برقرار سازند که این باعث به وجود آمدن تعهد نسبت به آن سازمان می‌گردد. به عبارت دیگر، شخصی که کار و اشتغال را به عنوان بخش مهمی از زندگی‌اش تلقی می‌کند به تعهد کاری و سازمانی‌اش نیز بیش‌ازپیش اهمیت می‌دهد؛ زیرا این تعهد نوعی شانس را برای نشان دادن علاقه‌ی کاری در فرد به وجود می‌آورد. افراد وقتی نسبت به کار خود تعهد دارند در واقع این تعهد را نسبت به سازمانی که در آن کار می‌کنند نیز نشان می‌دهند. افرادی که همواره تمایل به پیشرفت دارند و همیشه در حال رشد و ترقی‌اند این افراد به احتمال زیادتری به کار و شغل خود وابستگی داشته‌اند. میزان زیادی از محوریت کار باعث مشارکت زیاد در آن کار می‌شود. داشتن تعهد هم به نوبه‌ی خود باعث انجام دادن رفتارهای فراتر از نقش شده‌اند.

منابع

- ابراهیم پور، حبیب؛ خلیلی، حسن؛ حبیبیان، سجاد؛ سعادت‌مند، محمد (۱۳۹۰). "بررسی رابطه‌ی بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزش صداوسیما (با تأکید بر مدل هاگمن و اولدهام)". پژوهشنامه مدیریت تحول، ۳(۵)، ۹۰-۱۲۴.
- بهارلو، مصطفی؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی شیخ شبانی، سیداسماعیل؛ نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۹۳). "بررسی رابطه الگوی تبادل رهبر، عضو و رفتار شهروندی سازمانی، نقش توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد سازمانی". مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۲(۱)، ۱۹-۱.
- حسنی کاخکی، احمد و قلی پور، آرین (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. فصلنامه‌ی پژوهشنامه بازرگانی، ۴۵(۱۲)، ۱۱۵-۱۴۵.
- حیدری تفرشی، غلامحسین؛ دریابگیان، آرزو (۱۳۹۰). "تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه‌خصوصی در استان هرمزگان". فصلنامه‌ی تحقیقات مدیریت آموزشی، دوره سوم، شماره یک، (مسلسل ۹)، پاییز ۱۳۹۰، ۴۴-۳۱.
- زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون (۱۳۸۸). "نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی". مجله مطالعات معرفتی در دانشگاه اسلامی، بهار ۱۳۸۸، ۴۱، ۲۲-۴۳.
- زارعی متین، حسن؛ الوانی، سیدمهدی؛ جندقی، غلامرضا؛ احمدی، فریدون (۱۳۸۹). "ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی. مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران". مجله مدیریت دولتی، ۲(۵)، ۷۲-۵۵. زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵). "شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی". مجله فرهنگ مدیریت، ۴(۱۲)، ۳۱-۶۳.
- زین‌آبادی، حسن رضا (۱۳۹۰). "رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی در مدرسه: بازآزمون و تغییر یک الگوی آزمون شده در صنعت". مجله مدیریت دولتی، ۳(۷)، ۶۳-۸۰.
- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علی‌رضا و شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش). تهران: انتشارات یسطرون، چاپ اول.
- سید جوادین، سیدرضا؛ عابدی، احسان؛ یزدانی، حمیدرضا؛ پور ولی، بهروز (۱۳۹۲). "بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها". دانشکده‌ی مدیریت دانشگاه تهران، مدیریت بازرگانی، ۵(۱)، ۱۰۵-۱۱۸.

ملک اخلاق، اسماعیل؛ گنجی نیا، حسین؛ موسوی، سید محسن (۱۳۸۹). "رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان" مطالعه موردی (گمرکات استان گیلان). دوماهنامه توسعه‌ی مهندسی، شهریور ۱۳۸۹.

موسوی، سید محسن (۱۳۹۲). "رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان". مطالعه‌ی موردی (گمرکات استان گیلان).

هویدا، نادر؛ نادری، ناهید (۱۳۸۸). "بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان". پژوهشنامه مدیریت اجرایی علمی - پژوهشی، سال نهم، شماره ۱ (پیاپی ۳۳). نیمه‌ی اول ۱۳۸۸.

Aydin, A., Sarier, Y., & Uysal, S. (2013). *The Effect of School Principals' Leadership Styles on Teachers' Organizational Commitment and Job Satisfaction*. Educational sciences: Theory and practice, 13(2), 806-811.

Carpenter, N. C., Berry, C. M., & Houston, L. (2014). *A meta-analytic comparison of self-reported and other-reported organizational citizenship behavior*. Journal of Organizational Behavior, 35(4), 547-574.

Choi, D., Oh, I. S., & Colbert, A. E. (2015). *Understanding organizational commitment: A meta-analytic examination of the roles of the five-factor model of personality and culture*. Journal of applied psychology, 100(5), 1542.

Cohen, A., & Keren, D. (2008). *Individual values and social exchange variables: Examining their relationship to and mutual effect on in-role performance and organizational citizenship behavior*. Group and Organization Management, 33(4), 425-452.

Fischer, R., & Smith, P. B. (2006). *Who cares about justice? The moderating effect of values on the link between organisational justice and work behaviour*. Applied Psychology: An International Review, 55(4), 541-562.

Gautam, T., Van Dick, R., Wagner, U., Upadhyay, N., & Davis, A. J. (2005). *Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal*. Asian journal of social psychology, 8(3), 305-314.

Hirshfeld, Robert. R., & Feild, Huberts (2000). *Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work*. Journal of organizational Behavior, 21(7), pp: 789- 800.

Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2008). *Being the good soldier: Organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff*. Criminal justice and behavior, 35(1), 56-68.

Morrison, E. W. (1994). *Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective*. Academy of management journal, 37(6), 1543-1567.

- Podsakoff, N. P., Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Maynes, T. D., & Spoelma, T. M. (2014). *Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research*. Journal of Organizational Behavior, 35(S1), S87-S119.
- Rousseau, D. M. (2004). *Psychological contracts in the workplace: Understanding the ties that motivate*. Academy of Management Perspectives, 18(1), 120-127.
- Uçanok, B., & Karabatı, S. (2013). *The effects of values, work centrality, and organizational commitment on organizational citizenship behaviors: Evidence from Turkish SMEs*. Human Resource Development Quarterly, 24(1), 89-129.
- Yildirim, O. (2014). *The impact of organizational communication on organizational citizenship behavior: research findings*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 150, 1095-1100.