

# بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران

نویسندگان: دکتر خدایار ایبلی<sup>۱\*</sup>، علی اصغر حیات<sup>۲</sup>، حیدر چوپانی<sup>۳</sup> و کرامت اسمی<sup>۴</sup>.

۱. فوق دکترای مدیریت آموزش عالی و دانشیار مدیریت آموزش عالی و برنامه ریزی دانشگاه تهران
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه تهران
۳. عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنجند
۴. دانشجوی دکترای برنامه ریزی درسی دانشگاه شیراز

\*E-mail: abili@vt.ac.ir

## چکیده

تحقیق حاضر با هدف « بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران » به روش توصیفی- تحلیلی، صورت گرفته است. جامعه آماری تحقیق ۱۵۳۰ نفر از کارشناسان دانشگاه تهران بود که تعداد ۱۳۶ نفر از آن‌ها براساس فرمول کوکران و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، برآورد و انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در پژوهش، شامل، پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می‌یر و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) می‌باشند که پایایی آن‌ها از طریق ضریب آلفای کرانباخ به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۷۱ بدست آمد. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه با ورود همزمان و تی مستقل، استفاده گردید. نتایج آزمون همبستگی پیرسون حاکی از آن بود که بین کل تعهد سازمانی با مؤلفه‌های: نوع دوستی، جوانمردی و وجدان کاری رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. از میان ابعاد تعهد سازمانی نیز تنها، بعد تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی کل، رابطه معنی دار داشته است. نتایج تحلیل رگرسیون نیز حاکی از آن بود که تنها، مولفه تعهد عاطفی، توانایی پیش بینی کل رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان را دارد. نتایج حاصل از آزمون تی نشان داد که در رفتار شهروندی سازمانی برحسب متغیر جنسیت، تفاوت معنادار وجود دارد و زنان از میانگین بیشتری، برخوردارند.

کلیدواژه‌ها: تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه تهران.

## دانشور

رفتار

تربیت و اجتماع

• دریافت مقاله: ۸۸/۱۱/۱۹

• پذیرش مقاله: ۸۹/۹/۱۳

Scientific-Research Journal  
Of Shahed University  
Seventeenth Year  
No.42  
Aug-sep. 2010  
Education & Society

دوماهنامه علمی-پژوهشی

دانشگاه شاهد

سال هفدهم - شماره ۴۲

شهریور ۱۳۸۹

## مقدمه

اخیراً تعهد سازمانی در ادبیات رفتار سازمانی به عنوان یک متغیر، مورد مطالعه وسیع قرار گرفته است. توجه به این عامل ناشی از تاثیر آن بر وفاداری افراد نسبت به سازمان، پذیرش اهداف سازمان توسط کارکنان، ماندگاری افراد در سازمان، رابطه آن با انگیزش، رضایت شغلی و ترک خدمت می باشد [۱]. همچنین از آنجا که یکی از عوامل پنهان ولی تاثیر گذار در رفتار شغلی کارکنان میزان تعهد آنها به سازمان است توجه به تعهد نیروی انسانی چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی اهمیت زیادی دارد شناخت وضعیت تعهد سازمانی کارکنان می تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود کارکنان یاری رساند [۲]. از طرفی دیگر امروزه شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمانها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسلی ارزشمندی از کارکنان آشکار می سازد، نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می شود [۳]. بی تردید این کارکنان وجه متمیز سازمانهای اثربخش از غیر اثربخش می باشند [۴]. کارکنانی که متمایل به پافراتر نهادن از الزامات رسمی شغل خود می باشند. این اقدامات فزاینده از الزامات شغلی به «رفتار شهروندی سازمانی»<sup>۱</sup> اشاره دارد که در سالهای اخیر کانون توجه بسیاری از محققان بوده است [۵]. رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار به وسیله اورگان<sup>۲</sup> و همکارانش، هنگامی که رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد را بررسی می کردند، در سال ۱۹۸۳ میلادی به کار گرفته شد [۶]، ولی قبل از وی بارنارد<sup>۳</sup> با بیان مفهوم اشتیاق به همکاری و کاتز و کان<sup>۴</sup> با بیان رفتارهای خودجوش، همکارانه و حمایتی این موضوع را مورد توجه قرار داده اند [۷]. به جهت اثرات مثبت رفتارهای شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی،

بررسی عوامل ایجاد کننده آن از اهمیت برخوردار است. یکی از عوامل مهم ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی می باشد که اخیراً در مطالعات مدیریت، مورد توجه وسیع قرار گرفته است. به همین جهت محققان در این پژوهش بر آنند که رابطه بین این دو متغیر را مورد بررسی قرار دهند.

تعهد سازمانی: امروزه می توان گفت از شاخص های برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر نیروی انسانی وفادار و متعهد می باشد. شناخت وضعیت تعهد سازمانی کارکنان می تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود کارکنان یاری رساند. از سی سال پیش علاقه مندی قابل توجهی برای درک مفهوم تعهد سازمانی ایجاد شده و نیروی زیادی صرف تجزیه و تحلیل این موضوع شده است. نتایج این تحقیقات موید آن است که تعهد سازمانی با بسیاری از رفتارهای شغلی کارکنان مرتبط است [۸]. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر، فعالیت کند، می تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد. وجود چنین نیرویی در سازمان توأم با بالا رفتن سطوح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان است و وجه سازمان را در اجتماع، مناسب جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می آورد [۹].

تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی (باتمن و استراسر ۱۹۸۰)، رفتار سازمانی فرا اجتماعی (اورلیو جتمن ۱۹۸۶) و عملکرد شغلی (می، الن و اسمیت ۱۹۹۳) رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل (مودی، پورتر و استرس ۱۹۸۲) رابطه منفی دارد [۱۰]. تعهد سازمانی یک متغیر مهم در درک رفتار کارکنان می باشد که با تاثیر بر عملکرد کارکنان باعث افزایش بهره وری، بهبود ارائه خدمات و افزایش کیفیت آن می گردد. محققان، تعهد سازمانی را به عنوان یک متغیر مهم در فهم رفتار کارکنان می دانند. بر این اساس، تعهد سازمانی اثرات بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان دارد و به همین دلیل نادیده گرفتن آن

1. organizational citizenship behavior
2. Organ
3. Barnard
4. Katz & Kahn

را از سازمان گرفته و به آن احساس تعلق و وابستگی کرده و از ادامه عضویت در آن لذت می برد [۱۲]. از زمان کارتر (۱۹۶۴) دو مورد از رفتارها و نگرشهای کارکنان که برای موفقیت سازمان ضروری است شناسایی شده است:

افراد باید برای ورود به سازمان و ماندن در آن دارای انگیزه باشند. ۲- افراد باید کارهایی را در سازمان انجام دهند که برای رسیدن به اهداف سازمان ضروری است ولی ورای وظایف تعیین شده آنها است.

مورد اول به عنوان تعهد سازمانی شناخته می شود و مورد دوم با عنوان رفتار شهروندی سازمانی وارد ادبیات مدیریت و رفتار سازمانی شده است [۱۵].

رفتار شهروندی سازمانی: رفتارهای شهروندی سازمانی، بر مجموعه ای از رفتارهای مطلوب در محیط کار دلالت دارد که به عنوان یکی از الزامات شغلی هر فردی تلقی می شود. این رفتارها بعضاً چیزی ورای یک وظیفه صرف قلمداد می شوند [۱۶]. رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از فعالیت های اصلی شغل در نظر گرفته نمی شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می گیرند، هر چند که ممکن است مستقیماً منافع شخصی به دنبال نداشته باشند [۶]. در تعریف دیگری لی پین و جانسون (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان تمایل به تشریک مساعی و مفید بودن در محیط های سازمانی تعریف کرده اند [۱۷]. ویگودا و همکاران (۲۰۰۷) رفتار شهروندی سازمانی را کمک هایی غیر رسمی می دانند که کارمند بدون توجه به تحریم ها و پاداش های رسمی به عنوان یک فرد، می تواند آزادانه آنها را انجام دهد و یا از انجام شان خوداری نماید [۱۸]. ارگان در این باره می گوید، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب دیده می شود، زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می

برای سازمان زیانبار است و هزینه های زیادی را به دنبال دارد [۱۱]. آلن و می یرون عنوان می کنند که تعهد سازمانی حالتی است که کارکنان را در جهت کسب اهداف سازمانی رهنمود می کند و شامل شناخت و درگیری و نیز وفاداری کارکنان می گردد [۱۲]. برون (۲۰۰۳) تعهد سازمانی را نگرش فردی می داند که هویت فرد را نسبت به سازمانی خاص گره می زند و میزان مشارکت فرد را در آن سازمان مشخص می کند [۱۳]. تعهد سازمانی نوعی نگرش شغلی است و عبارتست از حالتی که عضو سازمان هدف های سازمان را معرف خود می داند و آرزو می کند که در عضویت آن سازمان بماند، لذا در راستای تحقق اهداف سازمان تمام تلاش و سعی خود را می نماید [۱۴]، آلن و می یرون در تحقیقات خودشان در زمینه تعهد طبقه بندی را ارائه دادند، که در مقایسه با ابعاد تعهد سازمانی که دیگران به آن پرداخته اند، جامع تر و کاملتر است این طبقه بندی به شرح زیر است:

تعهد مستمر: عبارت است از تعهد فرد به سازمان براساس درک فرد از هزینه های مرتبط با ترک سازمان. طبق این بیان افراد به این دلیل در سازمان می مانند که اگر سازمان را ترک کنند برخی مزایای شغلی از جمله مقام و جایگاه شغلی را از دست خواهند داد، به عبارت دیگر، باقی ماندن آنها در سازمان به دلیل احساس اجبار اخلاقی یا احساس وابستگی عاطفی نیست.

تعهد هنجاری: عبارت است از احساس اجبار اخلاقی برای ماندن در سازمان. به عبارت دیگر، افراد در سازمان می مانند چون احساس تکلیف می کنند که نباید سازمان را ترک کنند و تجربیات افراد قبل از ورود به سازمان و بعد از ورود به سازمان (مانند اجتماعی شدن سازمانی) از عوامل موثر بر آن است

تعهد عاطفی: عبارت است از دلبستگی هیجانی کارمند نسبت به سازمان. این نوع تعهد نوعی وابستگی عاطفیست که براساس آن فرد مستخدم هویت خویش

میان فردی<sup>۱۱</sup> محافظت از منابع سازمانی<sup>۱۲</sup> [۲۳]. اما کاربردی ترین دسته بندی از رفتار شهروندی سازمانی متعلق به اورگان می باشد که شامل مولفه های: جوانمردی، نועدوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت<sup>۱۳</sup> می باشد. ادبیات نظری حاکی از این امر است که هم اکنون بیشتر پژوهشهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مدل ارگان انجام می شود [۲۴]، [۲۵]. در زیر به شرح هر یک از این ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می پردازیم:

وجدان کاری؛ شامل رفتارهای است که به شیوه ای فراتر از الزامات تعیین شده نقش سازمانی، یا آنچه انتظار می رود، از طرف کارمند در انجام وظایف روی می دهد. (همانند کار در بعد از ساعت کاری برای سود رساندن به سازمان [۲۶]. یا اینکه از درخواست استراحت و مرخصی های اضافی خودداری نماید و از زمان استفاده بهینه را ببرد [۲۷].

جوانمردی؛ جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد [۲۵]. عدم صحبت در خصوص رها سازی و ترک سازمان در صورت داشتن مشکلات [۲۷]، اینکه فرد ندهد [۲۸]، می تواند نمایانگر جوانمردی به عنوان یکی از مولفه های رفتار شهروندی سازمانی باشند.

نوعدوستی؛ نوع دوستی عبارت است از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان زمانی که در شرایط غیر معمولی قرار دارند [۲۵]، کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک به افرادی که غایب بوده اند، کمک به تطبیق دادن افراد تازه وارد با محیط کار، اگر چه الزامی نباشد می توانند نشان دهنده نوعدوستی به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشند.

آداب اجتماعی؛ آداب اجتماعی بعنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را

دهد و از طرف دیگر نیاز به مکانیزم های کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش می دهد [۱۹]. ارگان همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود [۲۰]. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود 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 فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می یابد [۲۱].

در ادبیات نظری دسته بندی های مختلفی از رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است. پودساکف (۲۰۰۰) رفتارهای شهروندی سازمانی را به هفت دسته رفتارهای کمکی<sup>۱</sup>، اجابت سازمانی<sup>۲</sup>، جوانمردی<sup>۳</sup>، وفاداری سازمانی<sup>۴</sup>، ابتکار فردی<sup>۵</sup>، آداب اجتماعی<sup>۶</sup>، توسعه خود<sup>۷</sup> تقسیم می کند [۲۲]. فارح<sup>۸</sup> و همکاران (۱۹۹۷)، مولفه های رفتار شهرونی سازمانی در قالب موارد زیر مورد بررسی قرار دادند: آداب اجتماعی، نوع دوستی<sup>۹</sup>، وجدان کاری<sup>۱۰</sup>، هماهنگی

1. Helping behaviors
2. Organizational compliance
3. Sportsmanship
4. Organizational loyalty
5. Self initiative
6. Civic virtue
7. self development
8. Fareh
9. Altruism
10. Conscientiousness

11. Interpersonal harmony  
12. Protecting company resources  
13. Courtesy

گرین، ۱۹۹۳؛ تراکینبرت، ۲۰۰۰)، اعتماد (دلوگا، ۱۹۹۵؛ پودساکوف و همکاران، ۱۹۹۶)، عدالت سازمانی (مورمن، ۱۹۹۱؛ شپارد و همکاران، ۱۹۹۲؛ اسکيو، ۱۹۹۳)، رضایت شغلی (اسمیت و دیگران، ۱۹۸۳؛ بیتمن و ارگان، ۱۹۸۳؛ مورمن، ۱۹۸۳)، تعهد سازمانی (اوریلی و چتمن، ۱۹۸۶؛ ایزنبرگر و همکاران، ۱۹۹۰؛ ارگان، ۱۹۹۰؛ تراکینبرت، ۲۰۰۰) [۳۰]. در همین زمینه تعهد سازمانی بعنوان یکی از پیش شرط های مهم رفتار شهروندی سازمانی مورد شناسایی قرار گرفت. زیرا که میزان تعهد کارکنان به سازمان می تواند در بروز و یا نوع رفتار های شهروندی سازمانی موثر باشد [۳۱]. در همین رابطه بعضی از تحقیقات بیان می دارند که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان بازتابی از تعهد کارکنان نسبت به سازمانشان فرض می شود که از نظر تجربی تعهد سازمانی با (OCB) مرتبط می باشد [۳۲]. ون داین و همکاران اظهار داشتند که تعهد عاطفی به عنوان اعتقاد قوی، و پذیرش اهداف یک سازمان و داشتن میلی قوی برای حفظ عضویت در سازمان مفهوم سازی شده است [۳۳]. این منطقی است که تعهد عاطفی منجر به رفتارهای داوطلبانه ای می شود که در درجه اول به تقویت و پاداش های رسمی بستگی ندارند [۳۳]. ارگان و ریان<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) در یک فراتحلیل که بر روی ۵۵ مطالعه انجام شد، نتیجه گرفتند که تعهد عاطفی رابطه معنی داری با دو بعد نوع دوستی و اجابت رفتار شهروندی سازمانی دارد [۳۴]. مایر<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۰) به این نتیجه رسید که از میان ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی رابطه مثبت و قوی تری با رفتار شهروندی سازمانی دارد، بعد از آن تعهد هنجاری، اما تعهد مستمر با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ندارد [۳۵]. یلماز و کولک بوکی<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) در تحقیق خود تحت عنوان "رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در مدارس ابتدایی ترکیه" به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی وجود دارد. آنها اذعان

نشان می دهد [۲۵] و می تواند به عنوان مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و درگیر شدن با مسائل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود [۲۲].

نزاکت؛ شامل رفتارهای است که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان، صورت می گیرند [۲۹]. احترام به حقوق و امتیاز های دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تاثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند، مطلع ساختن دیگران قبل انجام هر اقدام مهمی، می توانند نشان دهنده نزاکت به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشد

ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می کنیم دارای بعد وظیفه شناسی هستند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد. یعنی کارکنان سعی می کنند تا با انجام این اعمال بر روند تصمیم گیری مدیران سازمان برای ارتقا و یا اعطای پاداش به آنها، تاثیر بگذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنر پیشه خوب» برای سازمان تبدیل می شوند [۲۶]. به منظور دست یابی به کارایی سازمانی، سازمانها به همکاری، نوع دوستی، از خود گذشتگی و گاهگاهی تلاش اضافی کارکنان نیاز دارد. از اینرو کار داوطلبانه کارکنان برای سازمان مهم است. به همین منظور رفتار شهروندی سازمانی با اهمیت جلوه می کند. در این زمینه، رابطه رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای متعددی مورد آزمون قرار گرفته است. از جمله این متغیرها می توان: نگرش شغلی (نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳؛ اسپنک و همکاران، ۱۹۹۵)، عملکرد (بال و همکاران، ۱۹۹۴؛ پیرسی و همکاران، ۲۰۰۶)، رهبری و رفتار رهبری (پودساکوف و همکاران، ۱۹۹۰؛ واینه و

1. Ryan  
2. Mayer  
3. Cokluk-Bokeoghi

تحقیق وی نشان داد که رابطه بین دو متغیر فوق از طریق متغیر تعدیل کننده تصویر سازمانی تعدیل می شود. به گونه ای که در افرادی که دارای تصویر سازمانی مطلوبتری هستند این رابطه قوی تری است [۳۸]. های<sup>۱</sup> و پفاو<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نوع دوستی و نزاکت رابطه وجود دارد و زنان احتمالاً بیشتر چنین رفتارهایی را نشان می دهند و همچنین بین تعهد عاطفی با بعد وجدان کاری و جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد [۳۹]. جهانگیر و همکاران (۲۰۰۶) نیز در تحقیق خود تحت عنوان «نقش قدرت اجتماعی، عدالت رویه ای، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی» به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معنی داری بین تعهد سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد [۳۲]. گاتمن و همکاران (۲۰۰۶) با انجام تحقیقی بر روی ۴۵۰ نفر از کارمندان ۵ شرکت در نیال به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی با دو بعد (جوانمردی و نوع دوستی) رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری دارد [۴۰]. پودساکف<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۰) نیز با مروری تفصیلی بر ادبیات تجربی و نظری رفتار شهروندی سازمانی که شامل ۲۰ تحقیق که بین سالهای ۱۹۹۹-۱۹۸۳ صورت گرفته بود، به این نتایج دست یافتند که رضایت، تعهد سازمانی و اعتماد رهبری رابطه مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد [۴]. فوت و لی پینگ تانگ (۲۰۰۸) در تحقیق خود تحت عنوان "رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی؛ آیا تعهد تیمی در تیم های خود گردان تفاوتی ایجاد می کند؟" به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و تعهد تیمی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. بدین معنی که کارکنانی که سطح بالایی از رضایت شغلی و تعهد تیمی دارند، سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی را نشان می دهند. از طرف دیگر کارکنانی که تعهد تیمی و رضایت شغلی

داشتند که تعهد سازمانی بالا، رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می دهد. چرا که نگرش افراد بر روی رفتارشان تاثیر می گذارد. همچنین رابطه مثبت و معنی داری بین پذیرش رفتار شهروندی سازمانی معلمان و تعهد مستمر وجود دارد. بنابر این می توان گفت که تعهد سازمانی مستمر، بروز رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می دهد. همچنین رابطه مثبت و معنی داری بین پذیرش رفتار شهروندی سازمانی و تعهد عاطفی وجود دارد. از اینرو می توان گفت که تعهد عاطفی بالا، بروز رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می دهد [۳۶]. در تحقیق دیگری که لامبرت و همکاران (۲۰۰۸) تحت عنوان «داشتن سرباز خوب: تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان تادیبی» انجام دادند به این نتایج دست یافتند که سن، سطح آموزش، وضعیت نظارت و تعهد سازمانی رابطه معنی دار و مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارند و همچنانکه سن افراد افزایش می یابد، تمایل بیشتری به بروز رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می دهند. همچنین استرس شغلی رابطه منفی و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی داشت [۳۷].

کیم (۲۰۰۶) نیز در تحقیقی که در سازمانهای خدماتی کشور کره انجام داد این نتایج را گزارش داد که، بین تعهد سازمانی (بعد عاطفی) و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد و دیگر نتیجه این پژوهش حاکی از آن بود که رابطه مستقیمی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی وجود ندارد، اما بین رضایت شغلی و تعهد عاطفی این رابطه در سطح بالایی بود. او همچنین عنوان می کند بدیهی است که فرض کنیم رضایت شغلی تاثیر مثبتی بر تعهد سازمانی خواهد گذاشتو سپس رضایت شغلی به طور غیر مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق تاثیر بر تعهد سازمانی، تاثیر می گذارد [۳۵]. جاووسکی (۲۰۰۱) با انجام مطالعه ای بر روی پرستاران شش بیمارستان در نیوجرسی به این نتیجه رسید که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین

1. Haigh  
2. Pfau  
3. Podsakoff

پژوهشی رفتار شهروند سازمانی و متغیرهای مرتبط با آن خواهد بود.

### فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۲- بین تعهد سازمانی با مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (جوانمردی، نوع‌دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت) کارشناسان دانشگاه تهران، رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۳- بین مولفه‌های تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) و رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۴- مولفه‌های تعهد سازمانی پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، هستند.
- ۵- بین رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان زن و مرد دانشگاه تهران، تفاوت معنی دار وجود دارد.

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش کلیه کارشناسانی هستند که در سال ۱۳۸۸ در دانشگاه تهران مشغول به کاری باشند که با توجه به اطلاعات به دست آمده تعداد کارشناسان شاغل در دانشگاه تهران ۱۵۳۸ نفر می‌باشند. از جامعه آماری پژوهش نمونه‌ای به حجم ۱۲۶ نفر با به کارگیری فرمول نمونه‌گیری لوی و لمشو<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) انتخاب شد. اما که از آنجا که حجم نمونه می‌تواند از این عدد به دست آمده بیشتر باشد ما ۱۳۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب کردیم. به منظور نمونه‌گیری نیز پس از برآورد حجم نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردید.

پایینی دارند، به طور معنی داری رفتار شهروند سازمانی کمتری از خود نشان می‌دهند [۴۱]. چپو و تاسایی (۲۰۰۷) تاثیر برنامه‌های مشارکت در سود بر رفتارهای شهروند سازمانی و نقش تعدیل‌کننده تعهد سازمانی را در ۳۵ شرکت مرتبط با فن آوری اطلاعات در تایوان مورد آزمون قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی رابطه بین برنامه‌های مشارکت در سود و رفتار شهروند سازمانی را تعدیل می‌کند. به عبارت دیگر هر چه تعهد سازمانی در افراد بیشتر باشد برنامه‌های مشارکت در سود به رفتارهای شهروندی بیشتر در کارکنان منجر می‌شود [۴۲].

از آنجایی که رفتار شهروند سازمانی از ضروریات‌های اساسی سازمانهای امروزی بوده و تحقیقات کنونی رفتارهای فراتر از نقش را مد نظر قرار داده و غفلت از آنها در ارزیابی عملکرد کارکنان را نمی‌پذیرند، لزوم توجه هر چه بیشتر سازمانها به این مقوله اهمیت روزافزونی پیدا کرده که در این بین، دانشگاهها و مراکز آموزش عالی از حساسیت مضاعفی برخوردارند. زیرا که دانشگاه بستر توسعه و تحول هر نظام اجتماعی بوده و لازمه هر تحول و توسعه پایداری وجود نیروهای توانمند دانشگاهی است. بدین سبب است که مسئولان دانشگاهها با یاری متخصصان رفتاری و منابع انسانی باید توجه خاصی را به پرورش کارکنان داشته باشند، چرا که داشتن نیروی انسانی توانا و کارآمد که تمایل به از خودگذشتگی و کار داوطلبانه داشته باشند، منافع بسیار زیادی را برای دانشگاهها به دنبال خواهد داشت. دانشگاه تهران نیز از این قاعده مستثنی نبوده و با داشتن کارکنان متعهد، برانگیخته، نوع دوست خواهد توانست خود را با تغییرات وفق داده و ظرفیت بالقوه‌ای را برای بهره‌برداری از توانایی‌های انسانی خود ایجاد کنند. به همین منظور پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دانشگاه تهران صورت گرفته است. از این رو پرداختن به چنین موضوعی راهگشای غنی‌سازی ادبیات

## ابزارها

پرسشنامه تعهد سازمانی: برای سنجش تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه تهران از پرسشنامه استاندارد آلن و میر (۱۹۹۰) استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۲۴ سوال و سه مولفه تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری می باشد که بر اساس طیف لیکرت (از ۱ کاملاً مخالفم تا ۵ کاملاً موافقم) نمره گذاری می شود در اجرای مقدماتی این پرسشنامه بر روی نمونه ۳۰ نفری از افراد نمونه الفای کرونباخ برای مولفه تعهد عاطفی ۰/۸۰، برای مولفه تعهد مستمر ۰/۶۳، برای مولفه تعهد هنجاری ۰/۷۰ و برای کل پرسشنامه ۰/۷۱ بدست آمد که نشان از اعتبار قابل قبول این پرسشنامه در سنجش تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه تهران دارد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: برای سنجش میزان رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه که پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)، بر اساس الگوی پنجگانه

ارگان (۱۹۸۸) یعنی: نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی ساخته اند، استفاده شد. این پرسشنامه حاوی ۲۴ سوال بوده و براساس طیف پنج گزینه ای لیکرت (خیلی کم ۱، کم ۲، متوسط ۳، زیاد ۴، خیلی زیاد ۵) نمره گذاری شده، آنها ضریب آلفای محاسبه شده را برای هر یک از ابعاد به شرح زیر گزارش دادند: نوع دوستی ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲، جوانمردی ۰/۸۵، نزاکت ۰/۸۵، و آداب اجتماعی ۰/۷۰ [۴۳]. برای اطمینان از پایایی پرسشنامه در این پژوهش ابتدا پرسشنامه مذکور در بین نمونه ۳۰ نفری به اجرا درآمد که الفای کرونباخ محاسبه شده (۰/۸۷) نشان از اعتبار بالای این پرسشنامه در پژوهش حاضر دارد.

## شیوهی تحلیل داده ها

به منظور تجزیه تحلیل داده های پژوهش از روشهای آمار توصیفی و همچنین از روشهای آمار استنباطی مانند ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چند گانه با ورود همزمان و تی مستقل استفاده شده است.

## یافته های پژوهش

**جدول ۱.** اطلاعات مربوط به شاخص های آمار توصیفی برای متغیرهای پیوسته تحقیق

متغیر	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین	انحراف استاندارد
تعهد سازمانی	۵۳	۹۸	۷۶/۸۰	۱۰/۲۹
رفتار شهروندی سازمانی	۸۶	۱۵۲	۱۲۳/۸۱	۱۵/۴۳
تعهد عاطفی	۱۲	۳۶	۲۶/۵۹	۵/۴۵
تعهد مستمر	۱۵	۳۷	۲۵/۸۸	۴/۸۸
تعهد هنجاری	۱۵	۳۴	۲۴/۳۱	۴/۴۲
نوع دوستی	۱۳	۲۵	۲۶/۷۴	۴/۸۷
وجدان کاری	۱۵	۳۵	۲۷/۳۴	۴/۴۷
جوانمردی	۱۵	۳۵	۲۷/۰۷	۴/۶۵
نزاکت	۱۵	۳۵	۲۶/۲۸	۴/۴۵
آداب اجتماعی	۴	۲۰	۱۵/۲۵	۳/۹۴



به منظور پاسخدهی به فرضیه دوم تحقیق که بین نمره کلی تعهد سازمانی با مولفه های رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه معنی داری وجود دارد، با توجه به جدول همبستگی (شماره ۳) می توان گفت که تعهد سازمانی با مولفه های نועدوستی و جوانمردی رابطه مثبت و معنی داری دارد. این رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار بوده است، همچنین بین تعهد سازمانی و مولفه وجدان کاری نیز رابطه مثبت و معنی داری در سطح ۰/۰۵ وجود دارد، اما مولفه های نزاکت و آداب اجتماعی رابطه معنی داری با تعهد سازمانی نداشتند.

**جدول ۴.** ضریب همبستگی پیرسون بین مولفه های تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان

متغیر	تعهد عاطفی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر
رفتار شهروندی سازمانی	**۰/۳۷	۰/۱۲	۰/۰۱

در پاسخ به فرضیه سوم پژوهش که بین مولفه های تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) با نمره کلی رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه معنی داری وجود دارد، براساس یافته های جدول همبستگی (شماره ۴) می توان گفت که از میان مولفه های تعهد سازمانی، تنها مولفه تعهد عاطفی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان رابطه معنی داری دارد. این رابطه در سطح ۰/۰۱ برابر با ۰/۳۷ و معنادار می باشد. اما بین دو مولفه دیگر تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری) با رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی داری مشاهده نشد.

به منظور انجام بررسی مقدماتی و کمک به فهم بهتر متغیرهای تحقیق، برخی شاخص های مربوط به آمار توصیفی (حداقل نمره، حداکثر نمره، میانگین، انحراف استاندارد) برای متغیرهای تعهد سازمانی با ابعاد سه گانه و رفتار شهروند سازمانی با ابعاد پنج گانه آن محاسبه گردید (جدول شماره ۱)

**جدول ۲.** ضریب همبستگی پیرسون بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

متغیر	رفتار شهروند سازمانی	سطح معنی داری
تعهد سازمانی	**۰/۲۶	۰/۰۰۲

\*\* نشانگر این است که ضریب همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است.

\* نشانگر این است که ضریب همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

به منظور پاسخدهی به فرضیه اول تحقیق که بین نمره کلی تعهد سازمانی با نمره کل رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه معنی داری وجود دارد، با توجه به جدول همبستگی می توان گفت که تعهد سازمانی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه معنی داری دارد. این رابطه در سطح ۰/۰۱ برابر با ۰/۲۶ بوده که معنادار می باشد به عبارت دیگر با افزایش تعهد سازمانی، رفتار شهروند سازمانی کارکنان نیز افزایش می یابد.

**جدول ۳.** ضریب همبستگی پیرسون بین تعهد سازمانی با مولفه های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

متغیر	نوع دوستی	وجدان کاری	جوانمردی	نزاکت	آداب اجتماعی
تعهد سازمانی	**۰/۲۲	*۰/۱۷	**۰/۲۸	۰/۱۳	۰/۱۶

**جدول ۵.** نتایج حاصل از روش رگرسیون چندگانه با ورود همزمان برای بررسی رابطه پیش‌بین مولفه‌های تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) با رفتار شهروندی سازمانی

سطح معناداری	t	R <sup>2</sup>	R	β استاندارد	β	مدل
۰/۰۰۰۱	۱۰/۵۸	۰/۱۴	۰/۳۸		۱۰۱/۸۰	ثابت
۰/۰۰۰۱	۴/۴۹			۰/۴۱	۱/۱۷	تعهد عاطفی
۰/۶۰	-۰/۵۲			-۰/۰۴	-۰/۱۳	تعهد مستمر
۰/۴۶	-۰/۷۲			-۰/۰۶	-۰/۲۳	تعهد هنجاری

نتایج جدول (شماره ۶) اذعان داشت که جنسیت با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنی‌داری دارد ( $P < ۰/۰۵$ ). میانگین نمره کارکنان زن ( $\bar{X} = ۱۲۶/۸۸$ ) بیشتر از کارکنان مرد ( $\bar{X} = ۱۱۸$ ) است که این امر نشان‌دهنده آن است که زنان بیشتر از مردان از مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی برخوردارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی است که بر رفتارهای فرا نقشی کارکنان و مدیران تاکید می‌ورزد و در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده دارد. اندیشمندان علوم رفتاری عوامل زیادی را در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی دخیل می‌دانند که از جمله مهمترین آنها تعهد سازمانی کارکنان می‌باشد. با استناد به اهمیت تعهد سازمانی کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی پژوهش حاضر به بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه تهران پرداخته است. در این مطالعه مواردی چون تعیین رابطه مولفه‌های تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) با رفتار شهروندی سازمانی و رابطه تعهد سازمانی با مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه تهران مورد بررسی قرار گرفت. همچنین به بررسی مقایسه‌ای رفتار شهروندی سازمانی بین کارمندان مرد و زن پرداخته شد. در این بخش نتایج حاصل از این مطالعه که در قسمت پیشین

در پاسخ به فرضیه چهارم پژوهش که مولفه‌های تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران هستند، از تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج بدست آمده از جدول (شماره ۵) حاکی از آن است که ابعاد سه گانه تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) پیش‌بینی کننده ۰/۱۴ تغییرات رفتار شهروندی سازمانی هستند. از این بین، بعد تعهد عاطفی با ضریب بتای ۰/۴۱ در درجه اول اهمیت از نظر پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد و ابعاد تعهد هنجاری با ضریب بتای ۰/۰۶- و تعهد مستمر با ضریب بتای ۰/۰۴-، سهم معنی‌داری در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی نداشتند، به عبارت دیگر در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان، سهم تعهد مستمر و تعهد هنجاری ناچیز بوده است.

**جدول ۶.** نتایج حاصل از آزمون تی برای مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان زن و مرد دانشگاه تهران

متغیر	تعداد نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	t مقدار	سطح معنی داری
مرد	۴۷	۱۱۸	۱۱/۷۸	۱۲۱/۱۴۱	-۳/۶۴	۰/۰۰۰۱
زن	۸۹	۱۲۶/۸۸	۱۶/۲۸			

در پاسخ به فرضیه پنجم پژوهش که بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان زن و مرد دانشگاه تهران تفاوت معنی‌داری وجود دارد، می‌توان با مراجعه به

همکاران و افراد غایب و افرادی که حجم کاری سنگینی دارند در شرایط غیر معمول کمک می کنند. همچنین در این پژوهش بین تعهد سازمانی و مولفه جوانمردی رفتار شهروندی نیز رابطه معنی داری بدست آمد که با یافته های های و پفاو (۲۰۰۶) و گاتمن و همکاران (۲۰۰۶) مطابقت دارد. بر این اساس می توان اذعان داشت که کارکنان متعهد به سازمان دارای روحیه جوانمردی بوده به طوریکه از ابراز شکوه ها و گلایه مندهای جزئی، عیب جویی و ایراد گرفتن از آنچه سازمان در حال انجام آن است خودداری می نمایند و تنها به مشکلات کاری خود نمی اندیشند و دیگران را نیز مد نظر دارند. طبق یافته های این پژوهش تعهد سازمانی با مولفه وجدان کاری نیز ارتباط مثبت و معنی داری دارد. بنابراین با پژوهش های و پفاو (۲۰۰۶) هماهنگی دارد. در حقیقت کارکنان متعهد به سازمان از وجدان کاری بالاتری برخوردار بوده به طوریکه به موقع سر کار حاضر می شوند، حضورشان در محل کار بالاتر از نرم و هنجار بوده، بطوری که از زمان استفاده بهینه را می برند و از قوانین و مقررات سازمانی، حتی در مواقعی که کسی نظاره گر آنها نیست، پیروی می کنند.

دیگر نتیجه حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنادار دارد. که این نتیجه با نتایج یافته های ارگان و ریان (۱۹۹۵)، مایر و همکاران (۲۰۰۰) به نقل از کیم، (۲۰۰۶)، یلماز و کولک بوکیقی (۲۰۰۸) های و پفاو (۲۰۰۶) و کیم (۲۰۰۶) همخوانی و مطابقت دارد. بر این اساس کارکنانی که احساس تعلق و علاقه زیادی به سازمان خود دارند و از کار کردن در سازمان خود خوشحال بوده و لذت می برند و مشکلات سازمان را مشکلات خود می دانند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می دهند. زیرا تعهد عاطفی نوعی دلبستگی عاطفی کارمند نسبت به سازمانش می باشد. و همانطور که جهانگیر و همکاران، (۲۰۰۴) عنوان کردند، این منطقی است که تعهد عاطفی منجر به رفتارهای داوطلبانه ای شود که در درجه اول به تقویت و پاداش های رسمی

ارائه گردید باتوجه به هر کدام از سؤالات تحقیق مورد بحث و بررسی بیشتر قرار می گیرد.

نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون حاکی از وجود رابطه معنادار بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بود. این نتیجه با یافته های یلماز و کولک بوکیقی (۲۰۰۸)، ارگان و ریان (۱۹۹۵)، مایر و همکاران (۲۰۰۰) به نقل از کیم (۲۰۰۶)، لامبرت و همکاران (۲۰۰۸)، جاووسکی (۲۰۰۱)، های و پفاو (۲۰۰۶) جهانگیر و همکاران (۲۰۰۶) گاتمن و همکاران (۲۰۰۶) پودساکف و همکاران (۲۰۰۰)، فوت و لی پینگ تانگ (۲۰۰۸) همخوانی و مطابقت دارد. میزان تعهد کارکنان به سازمان می تواند در بروز و یا نوع رفتار شهروندی سازمانی موثر باشد. تعهد سازمانی نگرشی است که بیانگر این نکته می باشد که اعضای سازمان، به چه میزان خودشان را با سازمانی که در آن کار می کنند، تعیین هویت می نمایند و چقدر در آن درگیر هستند. فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد، در سازمان باقی می ماند، اهداف آن را می پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش بیش از حد و یا حتی ایثار نشان می دهند. به این ترتیب انتظار می رود که افزایش تعهد سازمانی موجب افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد. لذا تعهد سازمانی کارکنان به ایجاد و توسعه مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، جوانمردی، وجدان کاری، نزاکت و آداب اجتماعی) کمک نموده و انتظار می رود که افزایش تعهد سازمانی موجب افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد.

نتایج نشان داد که بین تعهد سازمانی و مولفه نوع دوستی رفتار شهروندی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد که با یافته های گاتمن و همکاران (۲۰۰۶)، ارگان و ریان (۱۹۹۵) همخوانی دارد. بر این اساس می توان این طور نتیجه گیری کرد که کارکنان متعهد به سازمان که تعهد سازمانی بالایی داشته، اهداف آن را پذیرفته و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش بیش از حد نشان می دهند، نوع دوست بوده و بیشتر به

وظایف به شیوه ای فراتر از ملزومات تعیین شده نقش سازمانی، مشارکت فعال در فرایندها و رویدادهای سازمان حتی در وقت های شخصی و احترام به حقوق و امتیاز های دیگران، برتر و موفقتر از کارمندان مرد هستند. جورج (۱۹۹۱)، بیان نمود که بین حالت روحی مثبت در کار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران (بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی) رابطه وجود دارد بنابراین، عاطفه (احساسات)، نقش مهمی را در رفتار شهروندی سازمانی بازی می کند [۴۴]. بنابراین می توان اظهار داشت که زنان نسبت به مردان از عواطف و احساسات بیشتری برخوردارند و به همین دلیل ممکن است از خود رفتار های شهروندی بیشتری نشان می دهند و در رفتارهایی مانند کمک به همکاران و نوع دوست بودن نسبت به مردان سبقت بگیرند. در حقیقت مطالعات اخیر، حاکی از این است که این رابطه در مورد ابعاد خاص رفتار شهروندی سازمانی هم صدق می کند. برای ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی مردان می توان با آموزش این رفتار به آنها باعث بهبود روابط ما بین همکاران و سرپرستان و زیردستان گردید و احتمالاً سطوح رفتار شهروندی آنها را در سازمان ارتقا داد زیرا که استفاده و کاربرد برنامه های آموزشی سبب می شود کمک های بین فردی اشخاص تسهیل گردد. همچنین تشویق و ترغیب کارکنان به نمایش رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق ارائه پاداش به آنها می تواند بعنوان یکی از راهکارهای تقویت سطح رفتار شهروندی باشد. علاوه بر اقدامات و عملکردهای رسمی سازمان و کوشش های آنان در جهت تقویت رفتار شهروندی، سازمانها می توانند فرآیندهای غیر رسمی مانند فشارهای اجتماعی، هنجارهای گروهی و ایجاد فرهنگ مشارکتی که اینگونه رفتارها را بیشتر توسعه و پرورش می دهند، ایجاد کنند.

دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی نیازمند رشد و توسعه و سرمایه گذاری نیروی انسانی خود هستند تا پاسخ گوی چالشهای درونی و بیرونی بوده و برخوردی فراواکنشی در مواجهه با آنها داشته باشند. بر این اساس

بستگی ندارند. اما دو مولفه دیگر تعهد سازمانی (تعهد مستمر و عاطفی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری نداشتند که بایافته کیم (۲۰۰۶) همخوانی دارد. به منظور بررسی رابطه پیش بین مولفه های تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج حاکی از آن بود که از میان ابعاد سه گانه تعهد سازمانی (تعهد مستمر، هنجاری، عاطفی) تعهد عاطفی با ضریب بتای ۰/۴۱ در درجه اول اهمیت از نظر پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان قرار دارد. اما دیگر ابعاد سهم معنی داری در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ندارند به عبارت دیگر در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، سهم تعهد مستمر و تعهد هنجاری بسیار ناچیز بوده است. لذا بر اساس این یافته تحقیق پیش بینی می گردد که کارکنان علاقه مند به سازمان که دارای تعهد عاطفی بالایی به سازمان هستند از رفتار شهروندی سازمانی مناسب برخوردار بوده و به مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات، وفق دادن خود با سختی ها و ناسازگارهای محیط کار بدون اعتراض پردازند. همچنین افرادی که از تعهد عاطفی بالایی برخوردارند در محیط کاری فراتر از الزامات تعیین شده بوسیله سازمان عمل می کنند و به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان کمک کرده و در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون هیچ گله و شکایتی، شکیبیا و صبورند.

نتایج آزمون تی برای گروههای زن و مرد نیز نشان داد که جنسیت با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه دارد و تفاوت معنی داری بین متغیر مستقل جنسیت و متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. که با نتایج پژوهش های پفاو (۲۰۰۶) مطابقت دارد. لذا بر اساس یافته این پژوهش زنان بیشتر از مردان از مولفه های رفتار شهروندی سازمانی برخوردارند و می توان نتیجه گرفت کارکنان زن در انجام رفتارهای شهروندی سازمانی نظیر کمک به همکاران، انجام

نگرش و رفتارهای آنها در کیفیت خدمات و رضایت مشتری تاثیر گذار می باشد و دانشگاه تهران نیز از این قاعده مستثنی نبوده و بی شک برای رسیدن به چشم انداز و اهداف بلند مدت خود به کارکنانی نیاز دارد که فراتر از ملزومات تعیین شده نقش سازمانی عمل کرده و مشارکت و حضوری فعال در رویدادها و فرایندهای سازمان داشته باشند.

دانشگاه تهران به عنوان نماد آموزش عالی و بزرگترین و معتبرترین دانشگاه کشور، سنجش و ارتقای تعهد کارشناسان خود را در قالب برنامه های منسجم و عملیاتی برای کلیه واحد های خود تعریف کرده و هدفگذاری نموده و در جهت افزایش آن و در نهایت ارتقای رفتار شهروند سازمانی اهتمام ورزد، چرا که در سازمانهای خدماتی کارکنان معرف سازمان بوده و

10. Shuan, C.B., Yu, J.D & Riley, J.H(2003). Organizational Commitment Supervisory Commitment and Employee Outcomes In The Chinese Context Proximal Hypothesis or Global Hypothesis. **Journal of Organizational Behavior**, Vol.24, No.3

11. Benkhoff, B(1997). Ignoring Commitment Is Costly: New Approaches Establish the Missing Link Between Commitment and Performance, **Human Relations**, Vol. 50, No. 6, 701-726

12. Wood, Nancy E (2008). A study on The Relationship between Percived Leadership Styles s of Hospital Clinical Leaders and Perceived Empowerment, Organizational Commitment, and Job Satisfaction of subordinate Hospital Nurses in a Management Position, A Dissertation presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy.

13. Brown, Barbara B(2003). Employees' Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors' Relations-Oriented and Task-Oriented Leadership Behaviors. Dissertation submitted to the Faculty of The Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of in Human Development.

۱۴. ساعتچی، محمود؛ قاسمی، نوشاد؛ نمازی، سمیه (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی میان انگیزه ی شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مقطع متوسطه ی شهرستان مرودشت. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. سال اول. شماره دوم.

۱۵. کوشکی، علی مهربابی؛ عزیزی، بیستون؛ سلمانی، داوود (۱۳۸۸). رابطه بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

۱۶. یوسفی، صامع (۱۳۸۸). بررسی زمینه های بروز رفتار شهروندی سازمانی در غالب ارائه یک چارچوب مفهومی. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

17. DeGroot, Timothy & Brownlee, Amy L.(2005). Effect of department structure on the organizational citizenship behavior-

## منابع

۱. ثناگو، اکرم (۱۳۸۴). عوامل موثر بر تعهد سازمانی اعضای هیات علمی پرستاری و مامایی. مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان. دوره دوم. شماره دوم.

۲. مدنی، حسین؛ زاهدی، محمد جواد (۱۳۸۴). تعیین اولویتهای عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان مطالعه موردی در شرکتهای پالایش گاز فجر و بید بلند. مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم.

3. Dipaola, M, Tarter, C., & Hoy, W. K.(2005). Measuring organizational citizenship behavior in schools: The OCB Scale. In Wayne K. Hoye & Cecil Miskel. Leadership and Reform in American Public Schools. Greenwich, CT: Information Age.

4. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach. D. G.(2000), Organizational citizenship behavior: A critical Review of the Theoretical and Empirical Literatuer and Suggestions for Future Rasearch. **Journal of Management**, 26. Pp 513-563.

5. Morrison, Elizabeth(1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: importance of the employees perspective. **Academy of management journal**, vol. 37, N. 6, pp. 1543- 1567.

6. Hossam M. Abu Elanain(2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, **journal of American academy of business**, 13, 1, 72-78

7. Turnipseed, David & Murkison, Gene(1996). Organizational citizenship behavior: An examination of the influence of the work place, **Leadership & Organization Development Journal**, 17, 2, 42-47.

8. Mottaza, Clifford J. (1988) Determinats of Organizational commitment. **Human relations**, Vol.41 No.6, 467-482

۹. حسینیان، شهابت؛ مجیدی، عبدالله؛ حبیبی، صفر (۱۳۸۶). عوامل درون سازمانی مؤثر بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کلانتری های تهران بزرگ. فصلنامه دانش انتظامی. سال نهم. شماره دوم

**international journal of Service industry management.** Vol.15 No.1

۲۷. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم: صص ۱۹-۴۸

28. Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B (1994) . Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness. **Journal of Marketing Research**, 31 (3), 351-363.

29. Chu, cheng-I(2001). **Examining organizational Citizenship behavior among nurses using Price and Mueller s model.** A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Doctor of Philosophy degree in Hospital and Health Administration in the Graduate of The University of Iowa.

30. Yilmaz,Kursad., Tasdan, Murat(2009). Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools. **Journal of Educational Administration.** Vol. 47, No. 1, pp. 108-126.

۳۱. فتاحی، مهدی(۱۳۸۶). بررسی اثرات معنویت کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

32. Jahangir, Nadim., Akbar, Muzahid & Begum, Noorjahan(2006). The Role Of Social Power, Procedural Justice, Organizational Commitment, And Job Satisfaction To Engender Organizational Citizenship behavior. **ABAC Journal** .Vol , 26.No. 3 . pp.21- 36

33. Jahangir ,Nadim; Muzahid Akbar, Mohammad; Haq, Mahmudul (2004). organizational citizenship behavior: it s nature and antecedents, **BRAC University Journal**, vol. I, No. 2, pp. 75-85.

34. Organ, D. w. and Ryan, K (1995), .A meta analytic Review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior, **personnel psychology**, Vol. 48, pp. 775-802.

35. Kim, Sangmook (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. **International Journal of Manpower.** Vol. 27, No. 8. pp. 722-740

36. Yelmaz, Kursad., Cokluk-Bokeoghi, omay(2008).Oraganization Citizenship

department effectiveness relationship, **journal of business research**, 59, 1116-1123

18. Vigoda-Gadot, Eran., Itai Beeri, Taly Birman-Shemesh and Anit Somech(2007). Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation, **Educational Administration Quarterly**, Vol. 43 No. 4 pp. 462- 493

19. Becton, J. Bret., William F. Giles & Mike Schraeder(2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organisational citizenship behaviour in performance appraisal and reward systems, **Employee relations**, Vol. 30 No. 5 pp. 494- 514

20. Cohen, Aaron & Kol, Yardena(2004). professionalism and organizational citizenship behavior “ an empirical examination among Israeli nurses, **journal of managerial psychology**, Vol.19 No.4.

21. Bienstock, C.Carol ., Demoranville .W. Carol & Smith, K. Rachel(2003). organizational citizenship behavior and service quality . **journal of services marketing.** Vol .17 No.4, pp. 357-378

22. Kernodle, Thomas A( 2007). **Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study.** A Tesis to the faculty of the college of Business Administration of Tours University international in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of philosophy in Business Administration.

23. Alicia,S. M. Leung(2008). Matching ethical work climate to in-role and extra role behaviors in a collective work setting, **Journal of Business Ethics**, 79: 43-55

24. Garg, Pooja & Renu, Rastogi(2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India, **International Journal of Educational Management**, Vol. 20 No. 7, pp. 529-541

25. Markoczy Livia & Xin Katherine(2004). **The virtues of omission in organizational citizenship behavior**, Anderson Graduate School of Management: University of California

26. Castro ,Carmen.B & Armario ,Enrique.M & Ruiz ,David.M (2004). the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty.

Behaviors and Organizational Commitment in Turkish primary schools. **World Applied Sciences Journal**. Vol 3.No 5 .pp775-780.

37. Lambert, Eric G. Hogan, Nancy L. Griffin .Marie L.(2008). Being the Good Soldier: Organizational Citizenship Behavior and Commitment Among Correctional Staff. **Criminal Justice and Behavior**, Vol. 35 No.1.pp 55.68
38. Jasovsky, D.A. (2001), .The Effect of Occupational Image On the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction and organizational commitment among hospital staff nurses.,**Journal of Emergency Nursing**, VOL. 29, No. 5, PP. 412-413.
39. Haigh, Michel M., Pfau, Michael(2006). Bolstering organizational identity, commitment, and citizenship behaviors through the process of inoculation. **International Journal of Organizational Analysis**. Vol. 14, No. 4, pp. 295-316
40. Gautam, T. ; Dick, R. V. ; Wagner, U. ; Upadhyay, N. ; Davis, A. J. (2006), .Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment In Nepal., **Asian Journal of Social Psychology**, Vol. 8, No. 3, PP.
41. Foote, David. A., Li-Ping Tang, Thomas(2008). Job satisfaction andorganizational citizenshipbehavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams? **Management Decision**. Vol. 46 No. 6 . pp. 933-947
42. Chiu, S. ; Tsai, W. (2007), .The linkage between profit sharing and organizational citizenship behavior., **The International Journal of Human Resource Management**, Vol. 18, PP. 1098-1115.
43. Namm, Stacey(2003). The job characteristics- organizational citizenship behavior relationship: a test of competing models, Phd. Dissertation, Temple University

۴۴. ملکی نیا، عماد؛ صادقی، مهدی(۱۳۸۸). بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران