

## بررسی نقش رفتار شهروندی کارکنان در عملکرد شغلی آنان در سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی

مریم میرزایی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد، واحد شاهین‌دژ

### چکیده

پژوهش حاضر باهدف شناسایی نقش رفتار شهروندی کارکنان در عملکرد شغلی آنان در سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی انجام گرفت. برای اینکه سازمانی به اهدافش دسترسی پیدا کند، کارکنان باید کارهایشان را در سطح قابل‌قبولی از کارایی انجام دهند این مسئله برای سازمان‌های دولتی که عملکرد ضعیفشان زمینه را برای شکست در انجام خدمات عمومی فراهم می‌آورد امری حیاتی و ضروری است. براین اساس تحقیق حاضر به دنبال تبیین نقش رفتار شهروندی کارکنان در عملکرد شغلی آنان در سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی می‌باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی بوده و از نوع همبستگی و توصیفی است. برای جمع‌آوری اطلاعات در خصوص موضوع پژوهش حاضر، از دو پرسشنامه محقق ساخته (عملکرد شغلی) و پرسشنامه استاندارد اورگان و کانوسکی، ۱۹۸۹ (رفتار شهروندی سازمانی) استفاده گردید. مقدار ضریب پایایی پرسشنامه در پژوهش حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که نتایج بیانگر آن است که دو پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردارند. جهت تجزیه و تحلیل آماری، ابتدا با استفاده از آزمون اسمیرنوف-کولموگروف نرمال بودن داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت، سپس به دلیل نرمال بودن از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید و در آخر از روش تحلیل رگرسیون تک متغیره به‌وسیله نرم‌افزار آماری SPSS23 استفاده شده است. نتایج نشان داد رفتار شهروندی سازمانی قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان می‌باشد. همچنین مقدار R2 در تحلیل فوق نشان می‌دهد که ۲۰۲/درصد از واریانس عملکرد شغلی مدیران توسط متغیر رفتار شهروندی سازمانی قابل توضیح می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: عملکرد، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی.

**۱- مقدمه**

در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمان‌هایی می‌توانند باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. یکی از منابع مهم سازمانی، نیروی انسانی است. سازمان‌های ناموفق، فاقد کارایی لازم در ارتقای بهره‌وری نیروی کار می‌باشند. امروزه بیش از هر زمان دیگری ضرورت دارد تا سازمان‌ها از طریق دارایی‌های نامشهود خود بتوانند خود را متمایز کنند. مدیران هرساله ممکن است به‌منظور حفظ مزیت رقابتی، هفته‌ها و یا حتی ماه‌ها زمان خود را صرف تدوین استراتژی‌های سازمان خود کنند. آن‌ها از راه تدوین استراتژی می‌خواهند بدانند:

۱. چه اقداماتی باید انجام دهند که سازمانشان سرآمد باشد؟

۲. چگونه می‌توانند اقدامات و عملکرد کارکنانشان را بهبود بخشند؟ (ممالی تفتی و تاج الدین، ۱۳۸۷).

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی، عملکرد شغلی آن است. اهمیت عملکرد شغلی، پژوهشگران را به پژوهش هر چه بیشتر درباره آن واداشته است (شکرکن و همکاران، ۱۳۸۰).

از دیدگاه اجتماعی، سازمان‌ها به دنبال کارکنانی هستند که بتوانند در مشاغل خویش خوب عمل کنند. عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد و این نیز اقتصاد ملی را ارتقا می‌بخشد (رایت، ۲۰۰۴؛ به نقل از ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰). عملکرد را می‌توان تنها به‌عنوان نتایج کسب‌شده در نظر گرفت و از نظر فردی، عملکرد به سابقه موفقیت‌های یک شخص اشاره دارد (آرمسترانگ، ۱۹۸۵، به نقل از عسکراوغلی و عابدی، ۱۳۹۲). عملکرد شغلی یعنی دانایی و توانایی در انجام دادن وظایف خاص که لازمه آن، ورزیدگی در کاربرد فنون و ابزار ویژه و شایستگی عملی در رفتار و فعالیت می‌باشد (ساعتچی و همکاران، ۱۳۹۱).

کارکنان سازمان‌ها می‌توانند نقش مهمی را در ارتقای کیفیت سازمان خود ایفا نمایند. آنان با رفتارهای نوع‌دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و حس وظیفه‌شناسی، به افزایش کیفیت سازمان کمک مؤثری خواهند کرد. به‌عبارت‌دیگر، رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که می‌تواند موجب بهبود عملکرد کارکنان شده و سازمان را به‌سوی تحقیق اهدافش سوق دهد (سهرابی زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

به عبارت بهتر مؤسسات از طریق تعیین و بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند محیطی را ایجاد کنند که رفتار شهروندی سازمانی را تشویق و بروز آن را تسهیل کند و در این محیط، تسهیل‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی را افزایش و موانع آن را کاهش دهند (جمالی و همکاران، ۱۳۸۸).

**۲- ادبیات تحقیق**

مدل پیشنهادی تحقیق شامل دو بعد رفتار شهروندی به‌عنوان متغیر مستقل و عملکرد شغلی به‌عنوان متغیرهای وابسته است. در این بخش به معرفی دو متغیر تحقیق می‌پردازیم و خلاصه‌ای در مورد پیشینه و کاربردهای اصلی هر یک مطالبی را بیان خواهیم کرد.

**۲-۱- عملکرد**

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد؛ بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۸) ارائه شده است: «فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته». طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: (۱) کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب دروندادها برای تولید برونادهای معین؛ و (۲) اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است (ره‌نورد، ۱۳۸۷).

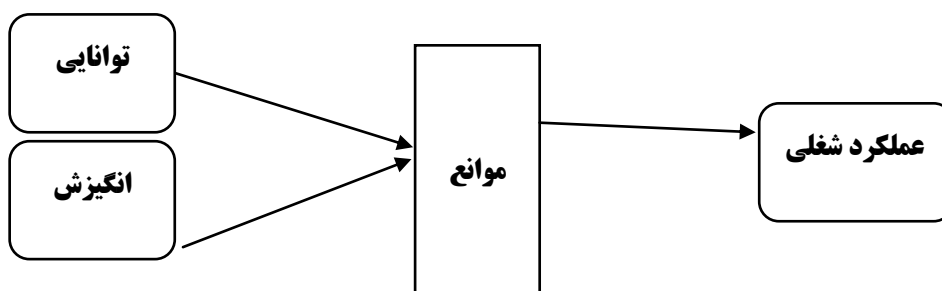
در تعریفی دیگر، بویاتزیس (۱۹۸۲)، تعریف جالبی درباره عملکرد اثربخش ارائه نمود؛ بدین ترتیب که عملکرد اثربخش یک شغل عبارت است از حصول نتایج خاص یا دستیابی به نتایج خاص از پیش تعیین شده برای شغل (نظیر درآمد)، از طریق انجام اقداماتی خاص به طوری که مطابق باسیاست‌ها، رویه‌ها و شرایط محیط سازمانی باشد. عملکرد سازمانی به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آن‌ها اطلاق می‌شود (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۹).

## ۲-۲- عملکرد شغلی

برای اینکه سازمانی به اهدافش دسترسی پیدا کند، کارکنان باید کارهایشان را در سطح قابل قبولی از کارایی انجام دهند این مسئله برای سازمان‌های دولتی که عملکرد ضعیفشان زمینه را برای شکست در انجام خدمات عمومی و نیز برای شرکت‌های خصوصی که عملکرد ضعیف آن‌ها زمینه ورشکستگی آن‌ها را فراهم می‌آورد امری حیاتی و ضروری است. از دیدگاه اجتماعی، جالب‌ترین نکته برای سازمان‌ها این است که کارکنانی داشته باشند که کارهایشان را به خوبی انجام دهند عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را بالا می‌برد که در نهایت به افزایش اقتصاد ملی منجر می‌شود. عملکرد یک سازه ترکیبی است که بر طبق آن کارکنان موفق در مجموعه‌ای از رفتارها مشخص می‌شود، بنابراین عملکرد شغلی یک ملاک چندگانه و گسترده است که در آن مجموع رفتارهایی که به دقت تعریف شده‌اند برای بیان آن مورد استفاده قرار می‌گیرد (اسپکتور، ۲۰۰۰). همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص، قابل‌شناسایی هستند (آستین و ویلاثوا، ۱۹۹۲؛ استوارت، ۱۹۹۸؛ به نقل از شکرکن و همکاران، ۱۳۸۰).

## ۲-۳- چارچوب عملکرد شغلی

مردم زمانی می‌توانند کارهایشان را به خوبی انجام دهند که توانایی و انگیزه لازم را داشته باشند. شرایط سازمانی می‌تواند این ویژگی شخصی را افزایش دهد و یا با ایجاد موانع و گرفتاری‌ها، عملکرد شغلی مطلوب را پائین آورد. این سه متغیر، توانایی، انگیزش و موانع در شکل زیر ارائه شده‌اند (به نقل از اسپکتور، ۲۰۰۰).



شکل ۱: چارچوب عملکرد شغلی

شکل فوق نشان می‌دهد که عملکرد خوب نیازمند توانایی و انگیزش است و موانع و گرفتاری‌های سازمانی مثل آموزش ناکافی، روابط ناسالم و مدیریت نادرست؛ با عملکرد خوب تداخل پیدا می‌کند.

## ۲-۴- ابعاد عملکرد شغلی (بر اساس مدل اچیو)

هرسی و بلانچارد هفت متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثربخش را از میان بقیه انتخاب نموده‌اند که با جانشین کردن حروف اول هر واژه، یک کلمه هفت‌حرفی معادل کلمه achieve به دست می‌آید. این هفت بعد عبارت‌اند از: توانایی، وضوح، حمایت سازمانی (کمک)، مشوق اعتبار، ارزیابی و محیط (هرسی و بلانچارد ۱۳۸۲: ۴۲۳) که در ادامه توضیح داده خواهد شد.

**توانایی:** در مدل اچیو اصطلاح توانایی به دانش و مهارت‌های پیروان گفته می‌شود (البته توانایی در به انجام رساندن موفقیت‌آمیز یک تکلیف). لازم است به یاد داشته باشیم که شایستگی افراد عمومیت ندارد. اجزای کلیدی توانایی عبارت‌اند از: دانش کاری مربوط به شغل (کارآموزی رسمی و غیررسمی که کامل کردن تکلیف خاصی را تسهیل می‌کند)، تجزیه مربوط به شغل (تجربه کاری قبلی که تکمیل موفقیت‌آمیز تکلیف شغل می‌کند) و قابلیت‌های مربوط به شغل (توانایی بالقوه و یا صفات ویژه‌ای که اتمام موفقیت‌آمیز را تقویت می‌کند). (رضاییان، ۱۳۸۶: ۴۲۰).

**شناخت شغل:** این اصطلاح به درک و پذیرش نحوه کار و محل و چگونگی انجام کار اطلاق می‌شود. برای آن‌که پیروان درک کاملی از شغل و وظایف محوله داشته باشند باید مقاصد و اهداف عمده، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف (چه اهدافی در چه زمانی بیشترین اهمیت را دارند) را بشناسند. (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۲: ۴۲) کارکنان برای شناخت شغل خود باید درک صحیحی از شغل خود داشته باشند. لازم به ذکر است که توافق شفاهی در مورد اهداف کافی نیست بلکه این امر باید به صورت مدون باشد.

**حمایت سازمانی:** اصطلاح حمایت سازمانی به کمک سازمانی یا حمایتی گفته می‌شود که پیرو برای تکمیل اثربخشی کار به آن نیاز دارد. برخی از عوامل حمایت سازمانی عبارت‌اند از: بودجه، وسایل و تسهیلاتی که برای کامل کردن تکلیف لازم است، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۲: ۴۲)

**انگیزش یا تمایل:** در اینجا منظور از انگیزش یا تمایل عبارت است از انگیزه کارکنان برای کار مربوطه. انگیزه برای اتمام موفقیت‌آمیز کاری که در دست دارند. البته ذکر این نکته در این ضروری می‌نماید که همه کارکنان برای انجام همه کارها دارای انگیزه و تمایل نیستند بلکه هر یک از کارکنان به انجام کاری تمایل بیشتری دارند که بدانند که می‌توانند آن کار را با موفقیت به اتمام می‌رسانند. (رضاییان، ۱۳۸۶: ۴۲۱)

**باخورد عملکرد:** ارزیابی به بازخور روزانه عملکرد و دوره‌های گاه‌به‌گاه گفته می‌شود. روند بازخورد مناسب به پیروان اجازه می‌دهد پیوسته از چندوچون انجام کار مطلع باشند. اگر اشخاص از مشکلات عملکرد خود آگاه نباشند، انتظار بهبود عملکرد انتظاری غیرواقع بینانه ای است. افراد پیش از آن‌که مورد ارزیابی دوره‌ای رسمی قرار بگیرند، باید از نتایج ارزیابی‌های مرتب غیررسمی درباره خود مطلع باشند. (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۲: ۴۲۶) دلیل بسیاری از مشکلات و ضعف در عملکرد را می‌توان در فقدان آموزش لازم و ندادن بازخورد لازم جستجو کرد (رضاییان، ۱۳۸۶: ۴۲۱).

**اعتبار:** در اینجا منظور از اعتبار، معتبر بودن تصمیم‌های مدیریتی مربوط به منابع انسانی از نظر قانونی هنجاری توسط مدیر است. از این رو مدیران باید اطمینان حاصل کنند که تصمیم‌های آنان از نظر حقوقی و خط‌مشی‌های سازمان مناسب هستند. از سوی دیگر تصمیم‌های متخذه باید مستند شده و بتوان بر اساس شاخص‌های عمل‌گرا آن‌ها را برای کارکنان توجیه کرد. (رضاییان، ۱۳۸۶: ۴۲۲)

**سازگاری محیطی:** اصطلاح محیط به آن دسته از عوامل خارجی گفته می‌شود که می‌توانند حتی باوجود داشتن عوامل توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، بازهم بر عملکرد تأثیرگذارند. عناصر کلیدی عوامل محیطی عبارت‌اند از: رقابت، تغییر شرایط بازار، آیین‌نامه‌های دولتی، تدارکات و اموری از این قبیل (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۲: ۴۲۶).

## ۲-۵ رفتار شهروندی سازمانی

رفتارهای شهروندی سازمانی کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و افراد در مقابل بروز چنین رفتارهایی پاداش رسمی دریافت نمی‌کنند و به دلیل عدم بروز چنین رفتارهایی از طرف آنان نیز، تنبیه نمی‌شوند. رفتار شهروندی سازمانی همان افعال و از خودگذشتگی‌های کارکنان است که به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران، از آنان سر می‌زند.

محیط‌های رقابتی کسب‌وکار امروز نیز کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند و تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب‌رجوع در آنان زیاد باشد. سازمان‌ها نیز بدون تمایل داوطلبانه افراد نسبت به همکاری، قادر به توسعه اثربخش خرد جمعی نمی‌باشند. رفتارهای شهروندی سازمانی معمولاً دو ویژگی مشترک دارند. اولین ویژگی آن است که مستقیماً قابل‌اعمال یا اجرا نیستند و از سوی دیگر، این‌گونه رفتارها نشانگر تلاش‌های اجتماعی و برون‌نقشی می‌باشند و سازمان‌ها نیز برای کسب موفقیت نیروی کار، به این‌گونه رفتارها نیاز دارند (ساعتچی، ۱۳۹۰).

رفتارهای شهروندی سازمانی عامل مهمی در شناخت رفتار کارکنان و تعیین جهت رفتاری آنان می‌باشد که به کارایی و عملکرد سازمان‌ها کمک مؤثری می‌کند. در پژوهش انجام‌گرفته توسط مهداد و کسائیان (۱۳۸۴) رابطه معنی‌دار میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد نشان داده شده است. مکنزی، پودساکف و فتر (۱۹۹۱) سه ابزار عینی بهره‌وری هفتگی حجم فروش را برای نمونه‌ای از نمایندگان فروش بیمه مورد آزمایش قرار دادند. همچنین ارزیابی مدیران درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کلی شغل این کارکنان را نیز به دست آوردند. نتایج نشان داد که ارزیابی ذهنی مدیران از عملکرد شغلی کارکنان تا حدود زیادی به‌وسیله بعد نوع‌دوستی و بعد شرافت شهروندی (جوانمردی) به‌عنوان سطوح عینی بهره‌وری تعیین گردید. پودساکف، هیرن و مکنزی (۲۰۰۸) چنین گزارش کردند که نوع‌دوستی و مردانگی دارای اثر جایگزین بر عملکرد کمی کلی کارکنان کارخانه کاغذسازی داشت، درحالی‌که نوع‌دوستی با عملکرد کیفی هم مربوط بود (مهداد، ۱۳۸۹).

پودساکف و مکنزی (۲۰۰۸) برای این مسئله که چرا رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند با کارایی سازمانی (عملکرد) ارتباط داشته باشد، دلایلی بدین شرح ارائه کرده‌اند: ۱- کارگرانی که به همکاران جدید خود کمک می‌کنند تا راه و چاه امور را یاد بگیرند و به‌سرعت خود را با فرایند جهت‌گیری و اجتماعی شدن هماهنگ کنند و سریعاً به یک کارمند دارای بهره‌وری بیشتر مبدل گردند، ۲- کارکنانی که باهم دیگر به سرپرستی مدیران کمتر نیازمند شده و لاجرم وقت مدیران را برای رسیدگی به وظایف دیگر آزاد می‌گذارند، ۳- کارکنانی که نسبت به یکدیگر نگرش مثبتی دارند باهم بیشتر همکاری کرده از تعارض‌های مخرب با سایر کارکنان دوری می‌کنند، ۴- کارگرانی که آزادانه و داوطلبانه در غیر ساعات اداری باهم دیگر ملاقات داشته، به‌طور منظم باهم در تماس بوده جریان ارتباط سازمانی را بهبود می‌بخشد، ۵- رفتار شهروندی سازمانی به یک محیط کار مثبت منجر شده، به استخدام و حفظ بهترین و کارآمدترین کارمندان کمک می‌کند، ۶- کارگرانی که به همکاران سهل‌گیر کمک کرده، وظایف همدیگر را در غیبت هرکدام انجام داده و یا در اوقاتی که کار فراوان و زیاد سر یک فرد آوار می‌شود، به کمک او می‌شتابند، ۷- کارمندان برای قبول مسئولیت‌های جدید، به یادگیری تکنولوژی جدید و کار روی سیستم‌های جدید علاقه بیشتری نشان می‌دهند. همان‌طور که مشاهده می‌شود رفتار شهروندی سازمانی به تشکیل گروه‌های کاری منجر می‌شود که کارکنان در بهترین شکل فرایندهای سازمانی و گروه‌های کاری دارای عالی‌ترین عملکرد را از سازمان‌ها و گروه‌های کاری دارای استانداردهای سطوح پایین‌تر متمایز می‌کند (ریجو، ۱۹۵۵).

## ۲-۶ مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی:

سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل‌قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه مقوله و رأی وظیفه مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۹ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقاتی که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها باوجوداینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری

می‌شدند؛ و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ به نقل از معصومی، ۱۳۹۲).

این اعمال که در محل کار اتفاق می‌افتند را این‌گونه تعریف می‌کنند «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما باین‌وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند» (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴). ارگان (۱۹۸۸) همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما باین‌وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و کول، ۲۰۰۴). بولینو، ترنلی و بلودگود (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به‌منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده‌اند آنان بر این عقیده هستند که رفتارهای شهروندی به‌طور کلی دارای دو خصیصه عمومی هستند. اولاً آن‌ها به‌طور مستقیم قابل تقویت نیستند. (به‌عنوان مثال، نیازی نیست که آن‌ها از جنبه فنی بخشی از شغل یک فرد باشند) و ثانیاً آن‌ها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان به‌منظور دستیابی به موفقیت از کارکنانش انتظار دارد (کرکمز و آرباسی، ۲۰۰۹). همچنین اورگان، پودساکف و مکینزی رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتارهای فردی و داوطلبانه که باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود؛ اما مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی سازمان به آن پاداش داده نمی‌شود، تعریف می‌کنند (هال، ۲۰۰۹؛ به نقل از امیرخانی و عارف نژاد، ۱۳۹۱).

## ۲-۶ ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی:

گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع‌اند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ به نقل از معصومی، ۱۳۹۲).

- ۱- **اطلاعات سازمانی:** این واژه توصیف‌کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی انجام وظایف به‌طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی است.
۲. **وفاداری سازمانی:** این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود سایر افراد و واحدها و بخش‌های سازمانی متفاوت است و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.
۳. **مشارکت سازمانی:** این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.

## ۳- فرضیه‌های تحقیق

### فرضیه اصلی

فرضیه شماره ۱: رفتار شهروندی کارکنان در بهبود عملکرد شغلی آنان مؤثر است.

### فرضیه‌های فرعی

- فرضیه شماره ۲: رفتار شهروندی کارکنان با توانایی شغلی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه شماره ۳: رفتار شهروندی کارکنان با شناخت آن‌ها از شغلشان رابطه مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه شماره ۴: رفتار شهروندی کارکنان با حمایت سازمانی صورت گرفته از آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه شماره ۵: رفتار شهروندی کارکنان با انگیزه شغلی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.

**فرضیه شماره ۶:** رفتار شهروندی کارکنان با دریافت بازخورد عملکرد آن‌ها از شغل رابطه مثبت و معناداری دارد.

**فرضیه شماره ۷:** رفتار شهروندی کارکنان با اعتبار شغلی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.

**فرضیه شماره ۸:** رفتار شهروندی کارکنان با سازگاری محیطی شغل آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.

#### ۴- روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی بوده و از نوع همبستگی و توصیفی است. برای جمع‌آوری اطلاعات در خصوص موضوع پژوهش حاضر، از دو پرسشنامه استفاده گردید؛ که شرح هر کدام در ادامه ارائه می‌شود: تعداد کل جامعه آماری تعداد ۴۹۸ می‌باشد. جهت محاسبه حجم نمونه موردنیاز برای پژوهش از فرمول کوکران استفاده شد که در حدود ۲۱۸ نفر می‌باشد. تعداد ۲۵۰ پرسشنامه توزیع گردید که تعداد ۲۳۷ پرسشنامه برگشت داده شد.

#### پرسشنامه ابعاد عملکرد شغلی:

پرسشنامه ابعاد عملکرد شغلی که محقق ساخته بوده و حاوی ۲۷ سؤال می‌باشد که روایی آن توسط اساتید و کارشناسان مورد تأیید قرار گرفت. مقدار ضریب پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی و خرده مقیاس‌های آن در پژوهش حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه و بدین شرح گزارش می‌گردد: عملکرد شغلی کل (۰/۷۳۹)، توانایی (۰/۸۱۰)، وضوح نقش (۰/۷۱۲)، حمایت (۰/۷۸۳)، انگیزه (۰/۸۵۹)، بازخورد (۰/۸۰۶)، اعتبار (۰/۷۴۴) و محیط (۰/۷۹۹).

#### پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:

برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۸۹) که ۱۵ گویه دارد، استفاده گردید. این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) می‌باشد. این پرسشنامه توسط اسلامی (۱۳۸۶) ترجمه و در تحقیقات مختلفی در داخل کشورمان مورد استفاده قرار گرفته است که از روایی مطلوبی برخوردار شده است. در پژوهش حاضر با مطالعه آزمایشی روی ۳۰ نفر از کارکنان تأمین اجتماعی پایایی درونی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۶ به دست آمده است. جهت تجزیه و تحلیل آماری، ابتدا با استفاده از آزمون اسمیرنوف-کولموگروف نرمال بودن داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت، سپس به دلیل نرمال بودن از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید و در آخر از روش، تحلیل رگرسیون تک متغیره به وسیله نرم‌افزار آماری SPSS23 استفاده شده است.

#### ۵- یافته‌های تحقیق

##### ۵-۱ بررسی طبیعی بودن توزیع داده‌ها

برای تعیین طبیعی بودن توزیع داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. بر اساس این آزمون، وقتی توزیع نرمال است که مقدار P بیشتر از عدد بحرانی در سطح ۰/۰۵ باشد. با توجه به جدول نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف نشان می‌دهد که داده‌های به دست آمده توزیع نرمال دارد. در نتیجه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌توان از آزمون‌های پارامتریک (پیرسون) استفاده کرد.

جدول ۱: نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف

متغیر	تعداد نمونه	سطح معنی داری	وضعیت نرمال بودن
رفتار شهروندی	۲۳۷	۰/۱۴۳	نرمال است
توانایی شغلی	۲۳۷	۰/۰۹۸	نرمال است
شناخت شغلی	۲۳۷	۰/۰۹۲	نرمال است
حمایت سازمانی	۲۳۷	۰/۰۶۸	نرمال است
انگیزه شغلی	۲۳۷	۰/۰۸۸	نرمال است
باز خورد عملکرد	۲۳۷	۰/۱۱۳	نرمال است
اعتبار شغلی	۲۳۷	۰/۰۸۱	نرمال است
سازگاری محیطی	۲۳۷	۰/۰۷۳	نرمال است

## ۵-۲ ماتریس همبستگی

برای شناسایی رابطه بین متغیرهای حاضر از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. یافته‌های به دست آمده از ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول زیر درج گردیده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین تمامی متغیرها مثبت و معنی دار است

جدول ۲: ماتریس همبستگی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
رفتار شهروندی	۱								
توانایی	۰/۲۲۶	۱							
وضوح	۰/۳۳۷	۰/۸۱۰	۱						
حمایت	۰/۲۲۳	۰/۷۱۶	۰/۷۶۳	۱					
انگیزه	۰/۳۷۴	۰/۵۸۶	۰/۶۲۷	۰/۵۷۷	۱				
باز خورد	۰/۳۹۷	۰/۵۱۷	۰/۵۵۰	۰/۵۴۳	۰/۴۶۰	۱			
اعتبار	۰/۴۷۳	۰/۴۲۰	۰/۴۵۳	۰/۴۲۳	۰/۳۹۳	۰/۵۵۷	۱		
محیط	۰/۴۹۰	۰/۳۶۱	۰/۴۵۵	۰/۳۳۷	۰/۳۳۸	۰/۴۸۷	۰/۶۹۰	۱	
عملکرد شغلی	۰/۴۵۰	۰/۸۳۹	۰/۸۷۴	۰/۸۲۴	۰/۷۴۳	۰/۷۵۹	۰/۷۰۶	۰/۶۴۵	۱



## ۵-۳ نتایج فرضیات فرعی

جدول ۳: نتایج فرضیات

نتایج	معناداری	همبستگی	فرضیه
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۲۲۶	۲. رفتار شهروندی $H_{1a}$
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۳۳۷	۳. رفتار شهروندی $H_{1b}$
تأیید	۰/۰۰۱	۰/۲۲۳	۴. رفتار شهروندی $H_{1c}$
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۳۷۴	۴. رفتار شهروندی $H_{1d}$
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۳۹۷	۶. رفتار شهروندی $H_{2a}$
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۴۷۳	۷. رفتار شهروندی $H_{2b}$
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۴۹۰	۸. رفتار شهروندی $H_{2c}$

یافته‌ها بیانگر این است که بین رفتار شهروندی کارکنان با ابعاد عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری برقرار است. در این بین رفتار شهروندی بیشترین همبستگی را با سازگاری محیطی داشته (۰/۴۹۰) و کمترین همبستگی را نیز با حمایت سازمانی (۰/۲۲۳) دارد.

## ۵-۴ نتیجه فرضیه اصلی

جدول ۴: ضریب همبستگی و ضریب تعیین رگرسیون

خطای معیار میانگین	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین $R^2$	ضریب همبستگی
۰/۶۸۸۸۷	۰/۱۹۹	۰/۲۰۲	۰/۴۵۰

## جدول ۵: تحلیل واریانس

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	توزیع فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۲۸/۳۱۳	۱	۲۸/۳۱۳	۵۹/۶۶۳	۰/۰۰۰
باقی مانده	۱۱۱/۵۱۸	۲۳۵	۰/۴۷۵		
کل	۱۳۹/۸۳۱	۲۳۶			

جدول تحلیل واریانس رگرسیون خطی بودن رابطه بین متغیر مستقل پژوهش و متغیر عملکرد شغلی را تأیید می‌کند، زیرا سطح معنی‌داری (Sig) کمتر از ۵ درصد است.

با توجه به آزمون رگرسیون فرضیه، ضریب تعیین (R Square) بین متغیر مستقل پژوهش و عملکرد شغلی ۰/۲۰۲ است؛ یعنی متغیرهای مستقل پژوهش در حدود ۲۰۲ درصد از تغییرات ایجاد شده در عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کند.

## جدول ۶: آزمون رگرسیون فرضیه

مدل رگرسیون	ضریب استاندارد نشده	ضریب استاندارد	T	Sig
مقدار ثابت	۲/۴۵۶	۰/۱۸۶	۱۳/۱۸۶	۰/۰۰۰
عملکرد شغلی	۰/۴۳۹	۰/۰۵۷	۷/۷۲۴	۰/۰۰۰

جدول فوق نشان می‌دهد که متغیر مستقل، می‌تواند در پیش‌بینی عملکرد شغلی مورد استفاده قرار گیرد.

## ۶- بحث و نتیجه‌گیری

جهت آزمون فرضیات فرعی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید یافته‌ها بیانگر این است که بین رفتار شهروندی کارکنان با ابعاد عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری برقرار است. در این بین رفتار شهروندی بیشترین همبستگی را با سازگاری محیطی داشته (۰/۴۹۰) و کمترین همبستگی را نیز با حمایت سازمانی (۰/۲۲۳) دارد.

به منظور بررسی فرضیه اصلی از روش رگرسیون تک متغیره استفاده گردید و نتایج نشان داد رفتار شهروندی سازمانی قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان می‌باشد. همچنین مقدار  $R^2$  در تحلیل فوق نشان می‌دهد که ۲۰۲ درصد از واریانس عملکرد شغلی مدیران توسط متغیر رفتار شهروندی سازمانی قابل توضیح می‌باشد. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های انجام گرفته در همین رابطه به شرح زیر، همسو و هماهنگ می‌باشد:

سلطانی و همکاران (۱۳۹۲)، (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۲؛ به نقل از معصومی، محمدجواد؛ ۱۳۹۲)، قاسمی (۱۳۹۲)، امیر خانی و عارف نژاد (۱۳۹۱)، عسگری پور، نوری و عریضی (۱۳۸۷)، زارع (۱۳۸۳)، ونگ و لاو (۲۰۰۲)، نعیمی (۱۳۸۱) در پژوهش‌هایی که در همین راستا انجام داده‌اند به این نتیجه مهم و کلی دست‌یافته‌اند که توجه به رفتارهای فرا نقش، تحت عنوان رفتارهای مدنی سازمانی یا رفتارهای شهروندی سازمانی باعث افزایش سرمایه اجتماعی سازمان و رشد انگیزش کارکنان گردیده که رفتارهای فرا نقش آنان را افزایش داده و متعاقباً باعث افزایش عملکرد شغلی کارکنان در سازمان‌ها می‌گردد. چاوشی و هاشمی (۱۳۹۲) در پژوهشی دریافته‌اند که اثرات رفتار شهروندی سازمانی در افزایش عملکرد کارکنان سازمان تأثیر دارد و می‌توان برای بهره‌گیری از مزایای رفتارهای فرانش در سازمان و متعاقباً عملکرد کارکنان به تقویت میانگین رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان پرداخت.

یحیی زاده فر و همکاران (۱۳۹۱) طی پژوهشی به بررسی تأثیر گرایش به بازاریابی داخلی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی در دانشگاه مازندران پرداختند و نتایج حاکی از آن بود که گرایش به بازار داخلی بر عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه مازندران تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد؛ همچنین رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار داشته است.

رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرانشی کارکنان و مدیران تأکید می‌ورزد، در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین‌کننده دارد. لذا مدیران می‌توانند با توانمند ساختن کارکنان خود و ارائه آموزش‌های لازم در حوزه علوم رفتاری و به‌ویژه رفتار شهروندی سازمانی، گامی مؤثر در افزایش و بهبود عملکرد شغلی و سازمانی بردارند (نژاد ایرانی و ابراهیم‌زاده، ۱۳۹۰).

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله‌مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل‌اطمینان بین افراد وجود دارد؛ اما در نظام ارزشی انسانی و دمکراتیک مناسباتی درست و قابل‌اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به‌عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار بااهمیت تلقی شود و از این‌روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند. به‌طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به‌صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به‌این‌ترتیب مطالعه و بررسی این‌گونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است، بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد.

با توجه به اعتقاد ارگان (۱۹۸۸) به این موضوع که رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است؛ اما با این‌وجود باعث ارتقاء اثربخشی، کارایی و عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و کول، ۲۰۰۴). از مطالب فوق می‌توان دریافت که رفتار مدیران سازمان و ایجاد انگیزه‌های پیشرفت و مساعد نمودن راه پیشرفت برای کارکنان، می‌تواند این‌گونه رفتارها را تقویت نموده تا باعث رشد عملکردی آن‌ها گردد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر و فرضیه‌هایی که موردبررسی قرار گرفتند نیز می‌توان اظهار نمود که رفتارهای شهروندی سازمانی، به‌عنوان انجام رفتارهایی فرا نقش، می‌تواند عملکرد شغلی کارکنان را پیش‌بینی کند که با ارتقاء این آن می‌توان عملکرد فردی و عملکرد سازمانی را رشد و توسعه داد و باعث حفظ و بقای سازمان در بازار رقابتی امروزه گردید.

## منابع

۱. جمالی، اختر؛ تقی پورظهیر، علی؛ صالحی، مسلم (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی اعضای هیأت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی، به‌منظور ارائه مدل مناسب. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار. سال سوم. شماره ۲.
۲. ساعتچی، محمود (۱۳۹۰). روانشناسی بهره‌وری راهبردی. نشر ویرایش.

۳. حقیقی، محمد؛ قارلقی، ابراهیم؛ میراسدی، سمانه و نیکبخت، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان ویژگیهای بیانیه مأموریت سازمان و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت‌های فعال در صنعت غذایی تهران). پژوهشنامه مدیریت تحول. سال دوم، شماره ۴، ۱۶۶-۱۸۶.
۴. ریجو، رونالد ا (۱۹۵۵). زمینه روانشناسی صنعتی / سازمانی. مترجمان: حسین زاده، داود؛ لبادی، زهرا و صالحی، پرویز (۱۳۹۲). انتشارات مازیار.
۵. مهداد، علی (۱۳۸۹). روانشناسی صنعتی و سازمانی. چاپ هفتم. انتشارات جنگل
۶. شکرکن، حسین؛ نیسی، عبدالکاسم؛ نعیمی، عبدالزهرا و مهرابی زاده هنرمند، مهناز (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی کارخانه‌های اهواز. مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران (ویژه روان شن رهنورد، فرجه اله (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان‌های بخش دولتی ایران. پژوهشنامه مدیریت. سال هشتم، شماره ۴ (پیاپی ۳۱). اسی. ۳ و ۴: ۲۴-۱۳.
۷. معصومی، محمدجواد (۱۳۹۲). سنجش رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مختلف تعهد سازمانی کارکنان شرکت بهره برداری از سد و نیروگاه و شبکه‌های آبیاری زهره و جراحی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور واحد امیدیه.
۸. مالی تفتی، مرجان؛ تاج الدین، محمد (۱۳۸۷). همسو سازی عملکرد کارکنان با استراتژی سازمان. نشریه تدبیر. شماره ۱۹۵.
۹. عسکراوغلی، ناصر و عابدی، رحیم (۱۳۹۲). تأثیر شخصیت کارآفرینانه بر عملکرد شغلی کارکنان با میانجی گری توانمند سازی. نشریه، توسعه کارآفرینی. دوره ششم، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۲.
۱۰. سهرابی زاده، ساناز؛ باستانی، پیوند؛ روانگرد، رامین (۱۳۸۹). بررسی عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. فصلنامه بیمارستان. سال نهم. شماره ۱ و ۲.
11. Organ, D.W & ryan. K. (1988). A meta analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*. 48. 75-80.
12. Podsakoff PM, Mackenzie SB, Paine JB, Bacharach DG(2008). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*.26(1):513-63.
13. Organ, D. W. & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.

# Examining Role of Employees' Citizenship Behavior on their Job Performance at Social Security Organization of West Azerbaijan Province

Maryam Mirzaee

*MSc Student of Financial Management Course, Islamic Azad University, Shahindej Branch*

---

## Abstract

This study aimed to identify the role of employees' citizenship behavior on their job performance at Social Security Organization of West Azerbaijan Province. If an organization wants to reach its objectives, its employees should do their work in an acceptable level of performance. It is vital and necessary for governmental agencies that their poor performance provides failing public services. Accordingly, the present research seeks to explain the role of employees' citizenship behavior on their job performance at Social Security Organization of West Azerbaijan Province. Objectively, the research is applicable and descriptive-correlation type. To collect information on the research subject, we used two questionnaires: the researcher-made questionnaire (job performance) and Standard Questionnaire of Oregon and Kanovsky (1989; Organizational Citizenship Behavior). In the present research, the Cronbach's alpha method was used to calculate value of the questionnaires' validity coefficient. Its results indicate proper reliability of both questionnaires. For statistical analysis, Kolmogorov-Smirnov test was firstly used to examine data normality; then Pearson correlation test was used due to data normality. Finally, there was used univariate regression analysis method by SPSS23 statistical software. The results revealed that organizational citizenship behavior (OCB) can predict job performance of employees. In the above analysis, R2 value shows that%0.202 of job performance variance can be explained by organizational citizenship behavior variable.

**Keywords:** Performance, Job Performance, Organizational Citizenship Behavior

---