

تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان در سازمان هواشناسی

زهرا نجفی زاده^۱، محمد ناصر هاشمی^۲، حمید رضا قاسمی^۳

چکیده

با توجه به این که رفتارهای شهروندی به موازات عملکرد کارکنان و به عنوان مکمل آن مطرح بوده، می توان گفت یکی از متغیرهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان می تواند تأثیرگذار باشد، رفتارهای شهروندی است. در این مقاله ابتدا مدل تحلیلی (شکل ۱) استخراج و پس از آن برای اطمینان از درستی سؤالات و بومی کردن مقیاس ها و انطباق با جامعه آماری، نسبت به تعیین اعتبار پرسشنامه (ضریب آلفای کرونباخ) اقدام گردید. ۱۱۰ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت، ضمن تایید رابطه مثبت فرضیه رفتار شهروندی با عملکرد کارکنان در سازمان هواشناسی، در نهایت ۴ پیشنهاد مرتبط با تحقیق ارائه گردید.

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی، عملکرد کارکنان

۱. مقدمه

۱-۱- رفتار شهروندی

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند. این مفهوم اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در این زمینه انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می شدند. با وجود آنکه این رفتارها در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷) شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیق های مختلف مورد استفاده قرار می گیرد. این ابعاد عبارتند از:

- ۱- آداب اجتماعی: مستلزم حمایت از عملیات های اداری سازمان است .
- ۲- نوع دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود.
- ۳- وجدان کاری: انجام امور تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود
- ۴- جوانمردی: تأکید بر جنبه های مثبت سازمان به جای جنبه های منفی آن
- ۵- نزاکت: مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و رد و بدل کردن اطلاعات

۱-۱-۱- عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی

بررسی های فرا تحلیلی در خصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثرگذار بر آن نشان دهنده تاکید بر ۴ دسته عوامل زیر بوده است: پادساکف و همکارانش (۲۰۰۰).

- ۱- ویژگی های فردی کارکنان
- ۲- ویژگی های شغلی
- ۳- ویژگی های سازمانی
- ۴- رفتارهای رهبری

۱-۲- عملکرد

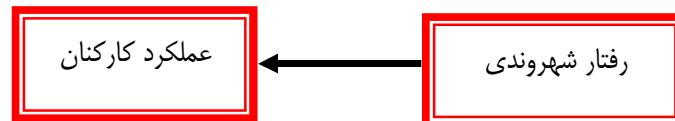
از آنجایی که کارکنان به عنوان یکی از مهم ترین منابع و سرمایه های هر سازمانی مطرح می باشند و رفتار های آنها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی گردد، در چند دهه اخیر محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتارهای شهروندی پرداخته اند. ولی مسأله که جای تأمل دارد این است که قبل از تقویت رفتارهای شهروندی در هر سازمانی باید این بررسی صورت گیرد که آیا این رفتارها در راستای اهداف سازمان بوده و موجب بهبود عملکرد افراد می شوند یا نه؟ از دیرباز محققان زیادی به عملکرد در سطح فردی یا سازمانی توجه داشته اند و تعاریف متفاوتی از عملکرد کارکنان ارائه شده است:

عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت های یک فرد، از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین (آرمسترانگ، ۱۹۹۱). عملکرد عبارت است از آنچه که فرد به عنوان وظیفه در شغل انجام می دهد (ابطحی و دیگران، ۱۳۸۰). بنابراین، یکی از مهم ترین دغدغه های هر سازمان بهبود و تقویت عملکرد کارکنان و سازمان می باشد و با توجه به این که رفتارهای شهروندی سازمانی به موازات عملکرد فردی و به عنوان مکمل آن مطرح بوده اند، می توان گفت یکی از متغیرهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان و سازمان می تواند تأثیرگذار باشد، رفتارهای شهروندی است. عملکرد کارکنان، باید به طور پیوسته مورد ارزیابی قرار گیرد تا مدیریت ارشد سازمان بتواند با برنامه ریزی های سازمانی و رعایت متغیرهای دخیل در شهروندی سازمانی خود را بر اساس این عملکرد در سطوح مختلف مورد بازبینی

قرار د هد. در بحث مدیریت عملکرد فردی عوامل و مؤلف ههای اثرگذار مختلفی ذکر شده است (سعادت، ۱۳۷۵). که در این زمینه می توان به موارد زیر اشاره کرد: ویژگیهای فردی (شخصیتی)، تفاوت های فردی، نیازهای فردی، شرایط فیزیکی حاکم بر کار، اثرات گروه و روابط با همکاران، موقعیت یا محیط، ساختار سازمانی، چگونگی انطباق فرد با کارش، مدیران و شیوه رهبری آنها، توانای، یادگیری، ادراک، انگیزش، استرس یا فشار روانی و....

۲. روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، پژوهشی کاربردی محسوب می شود زیرا تلاش می شود تا در پایان پژوهش پیشنهاداتی ارائه گردد که جامعه آماری تحقیق از آنها بهره مند شود. همچنین تحقیق حاضر از نظر ماهیت و روش، همبستگی است. جهت تدوین مبانی نظری تحقیق از مطالعات کتابخانه ای و مراجعه به منابع علمی و مقالات و جستجو در شبکه های اطلاعاتی و اینترنتی و در زمینه های عملی مرتبط با موضوع و بررسی فرضیات از روش تحقیقات میدانی (توزیع پرسشنامه و جمع آوری اطلاعات در جامعه آماری مورد نظر) استفاده گردید. ابتدا مدل تحلیلی زیر جهت تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی با عملکرد کارکنان در سازمان هواشناسی مورد توجه اصلی قرار گرفت.



شکل ۱- مدل تحلیلی تحقیق

پس از تعیین مدل تحلیلی مربوطه، با توجه به حجم محدود جامعه آماری مورد مطالعه (۳۰۰ نفر از کارکنان هواشناسی) و دقت به نوع چند ارزشی با مقیاس فاصله ای متغیرها، از رابطه زیر جهت تعیین تعداد نمونه استفاده گردید.

(۱)

که در فرمول فوق:

$N =$ تعداد جامعه آماری

$n =$ تعداد حجم نمونه

$\sigma =$ انحراف معیار

$\varepsilon =$ دقت برآورد

$Z_{\alpha/2} =$ مقدار متغیر نرمال متناظر با سطح اطمینان مورد نظر برای فاصله اطمینان ۹۵٪ که برابر با ۱.۹۶ است

در نهایت حجم نمونه بدست آمده ۱۱۰ محاسبه گردید .

پس از آن توزیع ۱۱۲ پرسشنامه استاندارد شده در تحقیقات در بین افراد نمونه ، در نهایت تعداد ۱۱۰ پرسش نامه برگشتی را مورد تجزیه و تحلیل و سنجش قرار دادیم. پرسشنامه ای که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است از پرسشنامه مقیمی و همکاران ، ۱۳۸۴ می باشد ، که شامل ۱۳ سؤال می باشد .

۱-۲- روایی و پایایی تحقیق

برای اعتبار روایی آزمون از روش اعتبار محتوایی استفاده شد. بدین طریق که پرسشنامه ابتدایی با استفاده از مقیمی و همکاران ، ۱۳۸۴ تهیه و تدوین شده و پس از کسب نظرات اساتید راهنما و مشاور و متخصصان امر ، بازنگری و تدوین نهایی گردیده است.

برای اطمینان از عدم ابهام در سؤالات و همچنین بومی کردن مقیاس ها و انطباق هر چه بیشتر با جامعه آماری، اقدام به انجام مطالعات اولیه و تعیین اعتبار پرسشنامه گردید. بدین منظور پرسشنامه به طور آزمایشی بین ۳۰ نفر از افراد جامعه نمونه توزیع گردید. در این پژوهش به منظور سنجش اعتبار پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. با استفاده از کامپیوتر و نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. مقدار آلفای کرونباخ بدست آمده برای ابعاد پرسشنامه تحقیق در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول ۱ - مقدار آلفای کرونیباخ بدست آمده برای هر یک از ابعاد پرسشنامه تحقیق

ردیف	ابعاد	تعداد سؤالات	مقدار آلفای کرونیباخ
۱	رفتار شهروندی	۷	۰/۸۱۲
۲	عملکرد کارکنان	۶	۰/۸۱۷

پس از توزیع و جمع آوری پرسشنامه در سازمان در ابتدا تجزیه و تحلیل بر روی آمار توصیفی پاسخ دهندگان و سپس آمار استنباطی مورد بررسی قرار گرفت و سپس برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است

۲-۲- ضریب همبستگی اسپیرمن

با توجه به تعداد کم داده ها بجای استفاده از ضریب همبستگی از ضریب همبستگی اسپیرمن که یک روش پارامتری است و برای داده هایی با تعداد کم که فرض نرمال بودن آنها معقول نباشد استفاده میشود ، بهره گرفته شد. این روش مبتنی بر مقادیر اصلی نبوده و براساس رتبه داده ها محاسبه می شود . این ضریب توسط اسپیرمن ارائه شده و از طریق رابطه زیر محاسبه می شود :

(۲)

۲-۳- توصیف داده های پژوهشی

اطلاعات مربوط به سابقه کاری ، تحصیلات ، سن ، وضعیت تاهل

جدول ۲- توزیع سابقه پاسخ دهندگان

سابقه	فراوانی	درصد
کمتر از ۵ سال	۱۹	۱۷
بین ۶ تا ۱۰ سال	۴۱	۳۷
بین ۱۱ تا ۱۵ سال	۲۶	۲۴
بین ۱۶ تا ۲۰ سال	۱۷	۱۶
بیشتر از ۲۱ سال	۷	۶
جمع	۱۱۰	۱۰۰

جدول ۳- توزیع تحصیلات پاسخ دهندگان

تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم	۲	۲
فوق دیپلم	۹	۸
لیسانس	۳۹	۳۵
فوق لیسانس و بالاتر	۶۰	۵۵
جمع	۱۱۰	۱۰۰

جدول ۴ - توزیع سن پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	درصد
کمتر از ۲۸ سال	۹	۸
بین ۲۹ تا ۳۷ سال	۵۴	۴۹
بین ۳۸ تا ۴۶ سال	۳۹	۳۶
بیشتر از ۴۷ سال	۸	۷
جمع	۱۱۰	۱۰۰

جدول ۵ - توزیع تأهل پاسخ دهندگان

تأهل	فراوانی	درصد
متأهل	۹۳	۸۵
مجرد	۱۷	۱۵
جمع	۱۱۰	۱۰۰

۴-۲- شاخص های آمار توصیفی مؤلفه ها

براساس نظرات افراد نمونه آماری، میانگین و انحراف معیار مؤلفه های تحقیق در جدول ۶ آورده شده است:

جدول ۶ - میانگین و انحراف معیار مؤلفه ها

متغیر	میانگین	انحراف معیار
رفتار شهروندی	۴/۲۴۹۴	۰/۴۶۶۲۱
عملکرد کارکنان	۴/۱۱۳۶	۰/۵۱۹۲۲

۵-۲- آزمون فرضیه ها

فرضیه: رفتار شهروندی با عملکرد کارکنان رابطه مثبت دارد .

جدول ۷ - خروجی آزمون همبستگی اسپیرمن بین رفتار شهروندی با عملکرد کارکنان

رفتار شهروندی			
تعداد داده	ضریب همبستگی اسپیرمن	sig	
۱۱۰	۰/۵۴۴	۰/۰۰۰	عملکرد کارکنان

با توجه به جدول ۷ ، تعداد پرسش شوندگان برابر ۱۱۰ نفر می باشد و ضریب همبستگی اسپیرمن بین رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان برابر ۰/۵۴۴ می باشد . مقدار sig برابر ۰/۰۰۰ است و از ۰/۰۵ کمتر است که نشان می دهد فرض H_1 مبنی بر وجود ارتباط مثبت بین دو عامل قابل قبول است .

۳. بحث و نتیجه گیری

با توجه به جدول شماره ۷ ، ضریب همبستگی اسپیرمن محاسبه شده جهت فرضیه طرح شده در مقاله برابر ۰/۵۴۴ بوده و از آنجائیکه مقدار sig برابر ۰/۰۰۰ است و از ۰/۰۵ کمتری باشد بنابراین فرضیه مربوطه قابل قبول و ارتباط مثبت بین دو عامل رفتار شهروندی با عملکرد کارکنان مورد تأیید می باشد . در صورتی که بتوان ریشه های رفتار شهروندی را تقویت کرد، این رفتار، شکوفایی و تعالی را در پی خواهد داشت. با توجه به این موضوع که در این تحقیق رفتار شهروندی با عملکرد کارکنان رابطه مثبت دارد ، بنابراین جهت افزایش عملکرد کارکنان و تاثیر فزاینده رفتار شهروندی بر این متغیر موارد ذیل پیشنهاد می گردد.

۴. پیشنهادها

- ۱- برگزاری دوره های آموزشی کافی و مناسب در زمینه اصول رفتار شهروندی
- ۲- ایجاد انگیزه در کارکنان برای پرداختن به رفتارهای فراتر
- ۳- سازمان تلاش کند تا کارکنان در فعالیتهای گروهی شرکت کنند و بدین طریق خود را جزئی از گروه کاری احساس کنند.
- ۴- سازمان با افزایش مهارت فردی کارکنان و همچون برگزاری دوره های آموزشی برای آشنایی کارکنان با ماموریتهای سازمان آنان را هم در شناخت یکدیگر و هم شناخت از سازمان یاری دهند.

۵. منابع

- ۱- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۵). مدیریت عملکرد؛ فرد، تیم، سازمان، (مترجمان: داریوش غلام زاده و بهروز قلیچ خانی). انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- ۲- ابطحی، سیدحسین. کاظمی، بابک (۱۳۸۰). بهره وری. انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، چاپ سوم.
- ۳- سعادت، اسفندیار (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی. انتشارات سمت.
- ۴- مستبصری، محمد. نجابی، علیرضا. (۱۳۸۷). فرسودگی شغلی عامل تعدیل کننده OCB در سازمان، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶.
- ۵- مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، نشریه فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم، ۴۸-۱۹.
- ۶- موسی خانی، مرتضی. الوانی، سید مهدی. میرزایی، مهدی. محمدی، سمیه. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۲۵.
- ۷- نجفی زاده، زهرا. (۱۳۹۲) [تعیین ارتباط بین عدالت با اعتماد به سازمان، رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان در سازمان هواشناسی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک].
۸. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G.

(۲۰۰۰). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions For Future Research". Journal of Management, ۲۶, ۵۱۳-۵۶۳.