

ارزیابی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز

Assessment of Organizational Citizenship Behavior Status between Tabriz University Faculty Members

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۱۰/۱۷

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۰۶/۱۹

Saeid Soleymani

سعید سلیمانی *

Amin Bagheri

امین باقری **

Mahmud Abolghasemi

محمود ابوالقاسمی ***

Abstract: The purpose of this study is to examine the perceptions of faculty members of Tabriz University regarding their organizational citizenship behaviors. To this end, 227 faculty members of mentioned university were chosen by proportional stratified random sampling method. In terms of data collection, this study is classified in the category of descriptive researches and required data were gathered via "Podsakoff's organizational citizenship behaviors scale". The scale was submitted to experts in the field to elicit their views and criticisms. They were asked to assess this scale in terms of the Iranian higher education system, its culture and values. In light of their views and suggestions, the scale was amended. The Cronbach alpha value of scale was 0.777. Results of data analysis, by taking advantage of descriptive and inferential statistics, showed that faculty members' perceptions regarding organizational citizenship behaviors is in a desirable condition. Also, there is no significant difference between citizenship behavior of faculty members according to gender, academic rank and discipline.

چکیده: این تحقیق با هدف بررسی وضعیت رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز انجام شده است. جامعه تحقیق شامل کلیه اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز است؛ بدین منظور ۲۲۷ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه مذکور به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند. تحقیق حاضر از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی است و داده‌های پژوهش به واسطه مقیاس «رفتارهای شهروندی سازمانی پودساکف» گردآوری گردید. برای سنجش اعتبار محتوایی پرسشنامه، از نظرات متخصصان و اساتید دانشگاهی استفاده شد و پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۷۷ برآورد گردید. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، با بهره‌گیری از فنون آمار توصیفی و استنباطی، حاکی از آن است که اعضای هیأت علمی در برخورداری از ویژگی‌های رفتارهای شهروندی سازمانی در وضعیت مطلوبی قرار دارند. همچنین در مقایسه وضعیت رفتار شهروندی اعضای هیأت علمی براساس جنسیت، رتبه علمی و رشته، تفاوت معناداری میان گروه‌های مختلف مشاهده نشد.

Keywords: Higher education, Organizational citizenship behavior, Faculty members

واژگان کلیدی: آموزش عالی، رفتار شهروندی سازمانی، اعضای هیأت علمی

* دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شهید بهشتی

** دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول: baghab128@gmail.com)

*** استادیار مدیریت آموزشی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی

بیان مسأله

در سال‌های اخیر، توسعه تکنولوژی‌های جدید و رشد جهانی اقتصاد، به نوعی رقابت و تغییرات سریع در ماهیت کار سازمان‌ها و کارکنان منجر شده است. در نتیجه این تغییرات و به منظور آماده شدن برای تحولات آینده، فشار فزاینده‌ای بر کارکنان سازمان در جهت پذیرش مسئولیت برنامه‌ریزی ارتقای شغلی خود، آموزش بیشتر و تحمل میزان حقوق و مزایای کنونی وارد آمده و سازمان‌ها به منظور توفیق در رقابت جهانی، تأمین نیازها و انتظارات بیشتر مشتریان و سازگاری با ماهیت متغیر مشاغل، تمایل داشته و تلاش می‌کنند تا کارکنانی انتخاب نمایند که فراتر از ملزومات و وظایف تعیین شده در شرح شغل خود کار کنند (سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۱۵).

یکی از مهم‌ترین عناصر و مؤلفه‌های کلیدی در این راستا، مفهوم شهروندی سازمانی است. ویگودا^۱ (۲۰۰۷) تصریح می‌کند که در بیشتر مطالعاتی که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است، این رفتار را رفتاری سازنده، خودجوش و یا رفتاری داوطلبانه که هدفش افزایش بهره‌وری محیط کار است، در نظر می‌گیرند. موضوعی که در همه مطالعات تکرار می‌شود، این است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری مثبت و سازنده است؛ بنابراین، اغراق نیست اگر بگوییم که امروزه بیشتر نوشته‌ها در مورد رفتار شهروندی سازمانی، بر تصویر مثبت، معانی سازنده، کمک به افراد و سازمان در سطوح مختلف و تقویت عملکرد در محیط کار تأکید می‌کنند. کوپمان^۲ (۲۰۰۲) نیز توضیح می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی، موضوعی جدید در مباحث رفتار سازمانی است که اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. شهروند خوب سازمانی، یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سازمان است. بر اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی، مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان، و همچنین به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و انطباق‌پذیری کمک می‌کند.

پودساکف^۱ و همکاران (۲۰۰۰) نیز تصریح می‌کنند که در واقع، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد درون‌نقشی محسوب نمی‌شود؛ بلکه عملکرد فرانقشی است. عملکرد فرانقشی، به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان برمی‌گردد. این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند؛ از این‌رو، جایگاه رفتار شهروندی سازمانی غیر قابل انکار است. این رفتار از منظر هال^۲ و همکاران (۲۰۰۹) عبارت است از رفتارهای فردی و داوطلبانه‌ای که سبب بهبود عملکرد سازمان می‌گردد. توکلی و همکاران (۱۳۸۸) نیز معقدند که رفتار شهروندی سازمانی، از رفتارهای فرانقشی، کارآمد و اجتماعی‌مدار است که عناصر کلیدی آن عبارتند از: ۱- رفتاری است، فراتر از آنچه که رسماً از سوی سازمان‌ها مشخص شده است؛ ۲- کاملاً اختیاری است؛ ۳- مستقیماً از سوی ساختار رسمی سازمان تأیید و پاداش داده نمی‌شود و ۴- برای موفقیت و عملکرد سازمان بسیار مهم و ضروری است (توکلی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۷).

رفتارهای شهروندی سازمانی، مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود، ولی در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقشی اساسی و محوری را بازی می‌کند. این رفتارها، حداقل طی ۲۵ سال گذشته، به حوزه‌ای گسترده و وسیع در تحقیقات مدیریتی و سازمانی تبدیل شده‌اند. همچنین این رفتارها در تعاریف اولیه به عنوان رفتارهایی معرفی شده که به‌طور کامل اختیاری هستند و در نظام حقوق و پاداش در سازمان‌ها و صنایع، جایگاهی برای آنها در نظر گرفته نشده است. نمونه‌هایی از این نوع رفتارها را می‌توان در یاری‌رسانی به همکارانی که غایب است، داوطلب شدن برای کار اضافی‌تر در زمان نیاز، معرفی کردن سازمان با شور و حرارت در میان عموم، عمل کردن به شیوه‌ای که موجب تقویت روحیه و نشاط خود و همکاران می‌شود و حل تعارضات بین‌فردی مشاهده کرد (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸: ۲۸).

ارگان^۳، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای فردی و اختیاری می‌داند که به صورت مستقیم و آشکار از سوی سیستم رسمی پاداش سازمان تعریف نشده‌اند و در مجموع کارایی سازمان را افزایش می‌دهند. اختیاری بدین معنا که این رفتارها جزء شرح وظایف شغلی یا رفتارهای نقش نیست و در تعهد استخدامی کارکنان نیز قرار نگرفته است و کوتاهی در آن، هیچ تنبیهی را به دنبال ندارد. با توجه به اینکه

1. Podsakoff
2. Hall
3. Organ

افزایش اثربخشی، همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند گام مفیدی در این مسیر به شمار آید (توکلی و همکاران، ۱۳۸۸).

بنابراین، اندیشمندان حوزه رفتار سازمانی، مفهوم یاد شده را این‌گونه تعریف می‌کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند؛ اما با این وجود، از سوی وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند» (اپل‌بام^۱ و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۹). ارگان، پنج بعد رفتارهای اختیاری و نحوه مشارکت هر کدامشان در کارایی را تشریح کرده است:

۱- وظیفه‌شناسی^۲: به کاربرد فکورانه زمان برای تقویت کارایی فردی و گروهی اشاره دارد. در این حالت، کارکنان زمان بیشتری را به سازمان اختصاص داده و فراتر از ملزومات رسمی عمل می‌کنند.

۲- جوانمردی^۳: میزان زمان صرف شده برای عملیات سازمانی را افزایش می‌دهد؛ چرا که کارکنان، کمتر به شکایت و غرولند می‌پردازند.

۳- فضیلت مدنی^۴: منافع سازمان را ارتقاء می‌دهد؛ چرا که کارکنان، داوطلبانه در کمیسیون‌ها و گردهمایی‌ها حضور به هم می‌رسانند.

۴- نزاکت^۵: از بروز مشکلات جلوگیری کرده و کاربرد مؤثر زمان را تسهیل می‌کند؛ چرا که کارکنان پیش از اقدام به عمل، سایرین را از روند امور باخبر کرده و به‌موقع یادآوری‌های لازم را به عمل آورده و اطلاعات مقتضی را در اختیار آنان قرار می‌دهند.

۵- نوع دوستی^۶: معطوف به مساعدت‌هایی است که کارکنان در قبال همکاران جدیدشان انجام می‌دهند و وقتشان را بدون هیچ‌گونه محدودیتی در اختیار آنان می‌گذارند. بُعد مزبور، کارایی گروهی را از طریق تقویت عملکرد اشخاص بهبود می‌بخشد (دی‌پائولا و نواس^۷، ۲۰۰۹: ۴۹۲).

بنابراین، محیط‌های آموزشی همچون دانشگاه نیز یقیناً نیازمند افرادی است که فراتر از وظایف و مسئولیت‌های رسمی خویش ایفای نقش نمایند. اعضای هیأت

1. Appelbaum
2. Conscientiousness
3. Sportsmanship
4. Civic virtue
5. Courtesy
6. Altruism
7. Dipaola & Nevas

علمی ارتباطات و تعاملات گسترده‌ای با گروهی از دانشجویان متنوع و مختلف دارند؛ چرا که، تعلیم انسان‌ها نیازمند عشق و تعهدی فراتر از قوانین رسمی است؛ لذا تعامل و نفوذ در دانشجویان نیازمند تلاش و پشتکار فزاینده اساتید است؛ اما از نگاهی دیگر، دانشگاه به‌عنوان محیطی اجتماعی، دارای پیچیدگی‌ها و پویایی‌های دیگری نیز هست. به همین دلیل، بسیاری از تصمیمات، دستورات، رفتارها و تعاملات مشخص و رسمی مشترک در سازمان‌ها، جواب‌گو نخواهد بود؛ در نتیجه، اولین و ضروری‌ترین اقدام در راستای ارتقای محیط پربار و متعالی دانشگاه و بهبود مستمر عملکرد اعضای هیأت علمی، توسعه رفتارهای شهروندی دانشگاهی آنهاست و برای نیل به این مهم، ابتدایی‌ترین گام، شناخت، تحلیل و ارزیابی شرایط و وضعیت موجود است. به همین لحاظ، تحقیق حاضر نیز در جست‌وجوی ارزیابی وضعیت رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز به‌عنوان یکی از دانشگاه‌های بزرگ و مطرح در کشور است.

مطالعه پیشینه

هویدا و نادری (۱۳۸۷) در پژوهشی درباره میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان به این نتیجه دست یافتند که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان، به غیر از نوع دوستی، بیش از حد متوسط بود. همچنین میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به وظایف از تفاوت معناداری برخوردار بود. در پژوهش دیگری، خدابخش و خدابخش (۱۳۸۷) رفتار شهروندی سازمانی اساتید دانشگاه تهران را مورد سنجش قرار دادند. ارزیابی اساتید در هر عامل، گویای آن بود که به‌طور میانگین، اساتید دانشگاه تهران دارای رفتار شهروندی سازمانی «خوب» هستند. در پژوهش دیگری، فرهنگی و همکاران (۱۳۸۵) با بررسی نقش معنویت در محیط کار در بهبود رفتار شهروندی سازمانی، به این نتیجه دست یافتند که ضریب همبستگی دو متغیر ۰/۶۹ و ضریب تعیین آنها ۰/۴۸ است. این بدان معناست که ۴۸ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمان را می‌توان با معنویت در کار تبیین کرد. نتایج آزمون فرضیات فرعی نیز نشان داد که معنویت در محیط کار بر روی ابعاد نوع دوستی و جوانمردی بیشترین تأثیر را دارد.

یلماز و تاشدان^۱ (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی در مدارس ابتدایی ترکیه» به بررسی ادراکات معلمان از شهروندی سازمانی و

عدالت سازمانی و مقایسه این ادراکات بر حسب متغیرهای جنسیت، رشته تحصیلی و سابقه و ارتباط بین دو سازه مذکور پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که معلمان در رابطه با شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی، ادراکات مثبتی دارند. ادراکات شهروندی سازمانی آنان بر حسب جنسیت، رشته تحصیلی و سابقه تفاوت چندانی نداشت، در حالی که ادراکات آنان از عدالت سازمانی بر حسب سابقه، تفاوت معناداری را نشان می‌داد. همچنین نتایج گویای آن بود که بین شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی، رابطه‌ای کمابیش مثبت وجود دارد.

مهدیون، قهرمانی و رضایی (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان «توضیح رفتار شهروندی با شخصیت در دانشگاه تهران» به این نتایج دست یافتند: وضعیت رفتار شهروندی در میان کارکنان دانشگاه تهران بالاتر از میانگین نظری بود و همه ابعاد نیز به تفکیک بالاتر از میانگین بودند. بوگر و سومچ^۱ (۲۰۰۴) در تحقیقی به این نتیجه یافتند که: رفتار شهروندی سازمانی معلمان در حد متوسط قرار دارد و با توانمندسازی، تعهد شغلی و تعهد حرفه‌ای، رابطه‌ای معنادار دارد.

در پژوهش دیگری با عنوان «رفتارهای شهروندی سازمانی در مدارس دولتی آمریکا و پرتغال»، دی‌پائولا و نواس^۲ (۲۰۰۹) به مقایسه ادراکات معلمان دبیرستان‌های دولتی آمریکا و پرتغال در خصوص رفتارهای شهروندی سازمانی و آزمون یک مقیاس عملیاتی از سازه مزبور بین دو فرهنگ پرداختند. نتایج نشان داد که با وجود برخورداری معلمان از رفتارهای شهروندی سازمانی، بین رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های آمریکا و پرتغال، تفاوت معناداری وجود ندارد. در پژوهشی دیگر با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی در فرایند آموزش»، اوپلاتکا^۳ (۲۰۰۹) به بررسی پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی برای معلمان، دانش‌آموزان و مدارس پرداخت. نتایج گویای آن بود که معلمان، وظایف و اقدامات فرانقشی، غیراجباری و بی‌پاداش را برای تحت تأثیر قرار دادن خودشان (افزایش خودشکوفایی و رضایت شغلی)، دانش‌آموزان (ارتقای دستاوردهای آنان) و مدرسه (بهبود مقررات و وجهه آن) انجام می‌دهند.

1. Bogler & Somech
2. DiPaola & Nevas
3. Oplatka

هدف تحقیق

هدف کلی از انجام تحقیق حاضر، بررسی و شناخت وضعیت و شرایط رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز است.

اهداف جزئی

- ۱- ارزیابی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز؛
- ۲- مقایسه وضعیت رفتارهای شهروندی سازمانی میان اعضای هیأت علمی زن و مرد دانشگاه تبریز؛
- ۳- مقایسه وضعیت رفتارهای شهروندی سازمانی میان اعضای هیأت علمی مربی، استادیار، دانشیار و استاد دانشگاه تبریز؛
- ۴- مقایسه وضعیت رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی رشته‌های علوم پایه، مهندسی و علوم انسانی دانشگاه تبریز.

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق: به‌طور کلی، می‌توان گفت که تحقیق حاضر، از حیث هدف، یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به‌شمار می‌آید، و از حیث بررسی وضعیت رفتار شهروندی اعضای هیأت علمی (نحوه اجرا) در زمره تحقیقات پیمایشی به‌شمار می‌آید.

جامعه و نمونه تحقیق: جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز است که این افراد در قالب چهارده دانشکده (ادبیات فارسی و زبان‌های خارجی، ریاضی، شیمی، کشاورزی، علوم انسانی و اجتماعی، علوم تربیتی و روان‌شناسی، علوم طبیعی، فیزیک، مهندسی برق و کامپیوتر، مهندسی عمران، مهندسی مکانیک، دامپزشکی، فناوری‌های نوین و الهیات و علوم اسلامی) مشغول به تدریس هستند. طبق آمار موجود، در هنگام انجام این تحقیق، تعداد آنها برابر با ۵۵۷ نفر می‌باشد. به‌منظور محاسبه حجم نمونه، از رابطه زیر استفاده گردیده است:

$$n = \frac{N \times Z \alpha^2 / 2 \times P(1-P)}{\epsilon^2 (N-1) + Z \alpha^2 / 2 \times P(1-P)}$$

که در آن:

$P =$ برآورد نسبت صفت متغیر ($P = 0/5$)؛

$Z =$ مقدار متغیر نرمال واحد، متناظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد ($Z_{\alpha/2} = 1.96$)؛

$\epsilon =$ مقدار اشتباه مجاز ($\epsilon = 0/05$)؛ و $N =$ حجم جامعه که ۵۵۷ نفر است.

مقدار P برابر با $0/5$ در نظر گرفته شده است؛ زیرا اگر $P = 0/5$ باشد، n حداکثر مقدار ممکن خود را پیدا می‌کند. این امر سبب می‌شود که نمونه به حد کافی بزرگ باشد (آذر و مؤمنی، ۱۳۸۷)؛ بنابراین، با توجه به فرمول یاد شده، حجم نمونه مورد نیاز پژوهش ۲۲۷ نفر محاسبه شد که براساس نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای صورت گرفت. داده‌های تفصیلی و مقایسه‌ای جامعه و نمونه در جدول ذیل ارائه می‌گردد:

جدول (۱) توزیع فراوانی جامعه و نمونه تحقیق

دانشکده	جامعه	نمونه	درصد
ادبیات فارسی و زبان‌های خارجی	۳۹	۱۶	٪۷
ریاضی	۴۲	۱۷	٪۷/۵۴
شیمی	۳۹	۱۶	٪۷
کشاورزی	۱۰۴	۴۳	٪۱۸/۶۷
علوم انسانی و اجتماعی	۷۸	۳۲	٪۱۴
علوم تربیتی و روان‌شناسی	۳۳	۱۳	٪۶
علوم طبیعی	۲۸	۱۱	٪۵
فیزیک	۲۱	۹	٪۳/۷۷
مهندسی برق و کامپیوتر	۳۷	۱۵	٪۶/۶۴
مهندسی عمران	۳۵	۱۴	٪۶/۲۸
مهندسی مکانیک	۴۲	۱۷	٪۷/۵۴
دامپزشکی	۲۸	۱۱	٪۵
فناوری‌های نوین	۲۰	۸	٪۳/۵۹
الهیات و علوم اسلامی	۱۱	۵	٪۱/۹۷
مجموع	۵۵۷	۲۲۷	٪۱۰۰

ابزار تحقیق: برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی از مقیاس «رفتارهای شهروندی سازمانی پودساکف» (سبحانی و همکاران، ۱۳۸۹) بهره گرفته شده است. این مقیاس دارای طیف لیکرت است؛ و در مجموع، از ۵ بعد وظیفه‌شناسی (۵ گویه)، جوانمردی (۵ گویه)، فضیلت مدنی (۴ گویه)، نزاکت (۵ گویه) و نوع‌دوستی (۵ گویه) تشکیل شده است.

روایی و اعتبار: در این تحقیق، برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شد. در این مرحله، پس از کسب نظرات افراد یاد شده، اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محقق را می‌سنجد. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه از روش «آلفای کرونباخ»^۱

استفاده شد. نتیجه آلفای کرونباخ برای مجموع سؤالات پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، بیانگر $0/777$ است. نتایج محاسبه آلفای کرونباخ برای تک تک سؤالات پرسشنامه حاکی از وجود همبستگی درونی تمام سؤالات با کل آزمون بود؛ به نحوی که حذف هیچ یک از سؤالات لازم تشخیص داده نشد.

یافته‌های تحقیق

سؤال اول: وضعیت رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز چگونه است؟

مقادیر آزمون T تک‌نمونه‌ای در جدول شماره (۲) نشان می‌دهد که با اطمینان $0/95$ و سطح خطای کوچک‌تر از $0/05$ تفاوت آماری معنی‌داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آن که، بر اساس نتایج این جدول، مقدار میانگین واقعی تمامی ابعاد از مقدار میانگین مفروض بالاتر است؛ بنابراین، میانگین رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز بالاتر از میانگین است؛ پس می‌توان گفت که اعضای هیأت علمی، دارای ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی هستند.

جدول (۲) نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای رفتارهای شهروندی سازمانی

خطای معیار میانگین		انحراف معیار	میانگین	تعداد	شاخص ابعاد	
۰/۰۶۲۸		۰/۹۴۷۳	۳/۲۹۶۹	۲۲۷	وظیفه‌شناسی	
۰/۰۶۵۸		۰/۹۹۱۹	۳/۲۴۸۵	۲۲۷	جوانمردی	
۰/۰۶۷۹		۱/۰۲۳۸	۳/۲۸۶۳	۲۲۷	فضیلت مدنی	
۰/۰۶۴۰		۰/۹۶۵۱	۳/۲۰۲۶	۲۲۷	نزاکت	
۰/۰۶۳۴		۰/۹۵۵۳	۳/۱۲۶۰	۲۲۷	نوع‌دوستی	
۰/۰۶۶۹		۱/۰۰۸۶	۳/۳۰۸۴	۲۲۷	رفتار شهروندی سازمانی	
میانگین نظری = ۳						
دامنه اطمینان تفاوت ۹۵٪		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	T	شاخص ابعاد
کران بالا	کران پایین					
۰/۴۲۰۸	۰/۱۷۳۰	۰/۲۹۶۹	۰/۰۰۰	۲۲۶	۴/۷۲۲	وظیفه‌شناسی
۰/۳۷۸۲	۰/۱۱۸۷	۰/۲۴۸۴	۰/۰۰۰	۲۲۶	۳/۷۷۴	جوانمردی
۰/۴۲۰۲	۰/۱۵۲۴	۰/۲۸۶۳	۰/۰۰۰	۲۲۶	۴/۲۱۴	فضیلت مدنی
۰/۳۲۸۹	۰/۰۷۶۴	۰/۲۰۲۶	۰/۰۰۰	۲۲۶	۳/۱۶۳	نزاکت
۰/۲۵۰۹	۰/۰۰۱۰	۰/۱۲۵۹	۰/۰۰۰	۲۲۶	۱/۹۸۷	نوع‌دوستی
۰/۴۴۰۳	۰/۱۷۶۵	۰/۳۰۸۳	۰/۰۰۰	۲۲۶	۴/۶۰۶	رفتار شهروندی سازمانی

برای تعیین میزان مطلوبیت رفتارهای شهروندی سازمانی از طیف نانلی استفاده شده و نتایج آن مبین این است که سطح رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز در ۱۹/۴ درصد از کل موارد مطلوب، در ۳۵/۲ درصد موارد نسبتاً مطلوب، در ۲۹/۱ درصد موارد نسبتاً نامطلوب است و در نهایت، در ۱۶/۳ درصد از کل موارد مورد مطالعه در سطح نامطلوب قرار دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از نمونه مورد مطالعه، چنین استنباط می‌شود که رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

برای اولویت‌بندی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی نیز از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره (۳) نشان داده شده است. با استناد به مقدار آزمون کای دو (۱۷/۹۲۴) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است، باید گفت که با اطمینان ۰/۹۵ میانگین رتبه‌های ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی یکسان نیست. طبق نتایج جدول، بالاترین میانگین مربوط به بعد وظیفه‌شناسی (۳/۲۹) و پایین‌ترین میانگین مربوط به بعد نوع‌دوستی (۲/۷۴) بود.

جدول (۳) نتایج آزمون فریدمن برای اولویت‌بندی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی

ابعاد	میانگین رتبه	تعداد	مجدور کای	درجه آزادی	سطح معناداری
۱	وظیفه‌شناسی	۳/۲۹	۲۲۷	۴	۰/۰۰۱
۲	فضیلت مدنی	۳/۱۴			
۳	نزاکت	۲/۹۲			
۴	جوانمردی	۲/۹۱			
۵	نوع‌دوستی	۲/۷۴			

سؤال دوم: آیا تفاوت معناداری میان اعضای هیأت علمی مرد و زن در خصوص وضعیت رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؟

جدول (۴) آماره‌های توصیفی آزمون T دو نمونه مستقل

شاخص ابعاد	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
وظیفه‌شناسی	زن	۳۹	۳/۲۰۵۱	۱/۰۱۹۲۷	۰/۱۶۳۲
	مرد	۱۷۵	۳/۳۴۵۱	۰/۹۲۹۵۷	۰/۰۷۰۲
جوانمردی	زن	۳۹	۳/۲۴۱۰	۱/۰۶۳۴۴	۰/۱۷۰۲
	مرد	۱۷۵	۳/۲۹۲۶	۰/۹۸۰۶۸	۰/۰۷۴۱
فضیلت مدنی	زن	۳۹	۳/۳۳۹۷	۱/۰۲۶۷۶	۰/۱۶۴۴
	مرد	۱۷۵	۳/۳۰۲۹	۱/۰۲۶۴۴	۰/۰۷۷۵
نزاکت	زن	۳۹	۳/۲۰۵۱	۰/۹۷۷۰۹	۰/۱۵۶۴
	مرد	۱۷۵	۳/۲۳۸۹	۰/۹۵۳۵۶	۰/۰۷۲۰

خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد	جنسیت	شاخص ابعاد
۰/۱۶۹۱	۱/۰۵۶۱۰	۳/۱۱۲۸	۳۹	زن	نوع دوستی
۰/۰۶۹۹	۰/۹۲۵۱۹	۳/۱۶۸۰	۱۷۵	مرد	
۰/۱۷۲۱	۱/۰۷۵۲۷	۳/۲۵۶۴	۳۹	زن	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۷۴۸	۰/۹۸۹۹۹	۳/۳۵۴۳	۱۷۵	مرد	

برای مقایسه نظرات اعضای هیأت علمی در خصوص رفتارهای شهروندی سازمانی به لحاظ عامل جمعیت‌شناختی جنسیت، از آزمون T با دو نمونه مستقل استفاده شده است. جدول شماره (۴) آماره‌های توصیفی مربوط به این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول (۵) نتایج آزمون T دو نمونه مستقل

آزمون T برای برابری میانگین‌ها					آزمون لون برای برابری واریانس‌ها		شاخص	ابعاد
دامنه اطمینان تفاوت ۹۵٪								
میزان بلا	میانگین	انحراف معیار	T	F	میانگین	واریانس		
۰/۱۹۰۲	-۰/۴۷۰۳	-۰/۱۴۰	-۰/۸۳۶	۰/۲۱۰	۱/۵۸۴	برابری واریانس	وظیفه‌شناسی	
۰/۲۱۶۴	-۰/۴۹۶۴	-۰/۱۴۰	-۰/۷۸۸			نابرابری واریانس		
۰/۲۹۶۱	-۰/۳۹۹۲	-۰/۰۵۱	-۰/۲۹۲	۰/۳۰۲	۱/۰۷۰	برابری واریانس	جوانمردی	
۰/۳۲۰۹	-۰/۴۲۴۰	-۰/۰۵۱	-۰/۲۷۸			نابرابری واریانس		
۰/۳۹۵۱	-۰/۳۲۱۴	-۰/۰۳۶	-۰/۸۳۹	۰/۲۰۳	۰/۶۹۸	برابری واریانس	فضیلت مدنی	
۰/۴۰۱۰	-۰/۳۲۷۲	-۰/۰۳۶	-۰/۸۴۰	۰/۲۰۳		نابرابری واریانس		
۰/۳۰۰۶	-۰/۳۶۸۰	-۰/۰۳۳	-۰/۱۹۹	۰/۷۶۶	۰/۰۸۹	برابری واریانس	نزاکت	
۰/۳۱۱۴	-۰/۳۷۸۹	-۰/۰۳۳	-۰/۱۹۶			نابرابری واریانس		
۰/۲۷۶۴	-۰/۳۸۶۷	-۰/۰۵۵	-۰/۳۲۸	۰/۰۶۳	۳/۴۸۱	برابری واریانس	نوع دوستی	
۰/۳۱۲۰	-۰/۴۲۲۴	-۰/۰۵۵	-۰/۳۰۲			نابرابری واریانس		
۰/۲۵۳۲	-۰/۴۴۸۹	-۰/۰۹۷	-۰/۵۵۰	۰/۳۷۴	۰/۷۹۳	برابری واریانس	رفتار شهروندی سازمانی	
۰/۲۷۸۶	-۰/۴۷۴۳	-۰/۰۹۷	-۰/۵۲۱			نابرابری واریانس		

با توجه به جدول شماره (۵)، نتایج آزمون T دو نمونه مستقل گویای آن است که میانگین رفتارهای شهروندی سازمانی دو گروه زن و مرد، تفاوت معنی‌داری با یکدیگر نداشته و این دو گروه با سطح اطمینان ۹۵ درصد در میانگین نمره رفتارهای شهروندی سازمانی با هم مشابه هستند؛ علاوه بر این، همان‌گونه که در ستون‌های آخر جدول (کران پایین و کران بالا) ملاحظه می‌شود، اختلاف میانگین در سطح اطمینان ۹۵ درصد در دو طرف صفر قرار دارد. این نتیجه نیز نشان می‌دهد که میانگین نمره رفتارهای شهروندی سازمانی دو گروه با هم یکسان است و یا هر دو گروه از میانگین نمره مشابهی برخوردارند.

سؤال سوم: آیا تفاوت معناداری میان اعضای هیأت علمی مربی، استادیار، دانشیار و استاد در خصوص وضعیت رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؟

برای مقایسه نظرات اعضای هیأت علمی در خصوص رفتارهای شهروندی سازمانی به لحاظ عامل جمعیت‌شناختی مرتبه علمی از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA) استفاده شده است. با توجه به نتایج جدول شماره (۶) می‌توان اذعان داشت که مقدار F در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ معنی‌دار نیست. این امر نشان‌دهنده عدم تفاوت گروه‌های مورد بررسی به لحاظ رفتارهای شهروندی سازمانی است؛ به عبارتی، اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز با مراتب علمی مختلف، تفاوتی از نظر رفتارهای شهروندی سازمانی ندارند.

جدول (۶) نتایج آزمون F رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی بر اساس مراتب علمی

منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
بین‌گروهی	۴/۰۷۶	۳	۱/۳۵۹	۱/۳۵۰	۰/۲۵۹
درون‌گروهی	۲۱۴/۲۷۹	۲۱۳	۱/۰۰۶		
مجموع	۲۱۸/۳۵۵	۲۱۶			

سؤال چهارم: آیا تفاوت معناداری میان اعضای هیأت علمی رشته‌های علوم پایه، مهندسی و علوم انسانی در خصوص وضعیت رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؟

برای مقایسه نظرات اعضای هیأت علمی در خصوص رفتارهای شهروندی سازمانی به لحاظ عامل جمعیت‌شناختی رشته تحصیلی نیز از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شده است. با رجوع به جدول شماره (۷) می‌توان فهمید که مقدار F در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ معنی‌دار نیست. این امر نشان‌دهنده عدم تفاوت گروه‌های مورد بررسی به لحاظ رفتارهای شهروندی سازمانی است؛ به بیان دیگر، رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز با رشته‌های علوم پایه، فنی و مهندسی و علوم انسانی یکسان بوده و تفاوتی با هم ندارند.

جدول (۷) نتایج آزمون F رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی
بر اساس رشته تحصیلی

منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
بین‌گروهی	۰/۰۳۱	۲	۰/۰۱۶	۰/۰۱۵	۰/۹۸۵
درون‌گروهی	۲۲۰/۱۸۷	۲۱۰	۱/۰۴۹		
مجموع	۲۲۰/۲۱۸	۲۱۲			

بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی، که تأکید ویژه‌ای بر رفتارهای فرانقشی دارد، رویکرد جدید و ویژه‌ای را در مدیریت رفتار سازمانی ارائه می‌کند؛ لذا، سازمان‌هایی همچون دانشگاه که در آن نقش تعاملات انسانی و انتقال یادگیری، اهمیت ویژه‌ای می‌یابد، شدیداً نیازمند شناخت، برانگیختن و مدیریت رفتارهای شهروندی است؛ زیرا تمرکز یک‌سویه بر جنبه‌های رسمی، حاصل و ثمر ارزشمندی نخواهد داشت؛ بلکه تحریک رفتارهای شهروندی، عاملی مؤثر در بهبود عملکرد فردی، گروهی و سازمانی است؛ به این ترتیب، شناخت، ارزیابی و توسعه این رفتارها، نقش ویژه‌ای در ارتقای عملکرد اعضای هیأت علمی و کلیت دانشگاه خواهد داشت، و برای نیل به این مقصود باید نسبت به شرایط موجود و عوامل مؤثر در آن تأمل نمود.

رفتار شهروندی سازمانی، موضوعی جدید در مباحث رفتار سازمانی است که اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. شهروند خوب سازمانی، یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش

مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سازمان است. بر اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی، مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان، و همچنین به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها، از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و انطباق‌پذیری، کمک می‌کند (کوپمان، ۲۰۰۲).

نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق در خصوص وضعیت رفتارهای شهروندی اعضای هیأت علمی با استفاده از آزمون تی تک‌نمونه‌ای گویای آن است که میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز، در تمامی ابعاد از میانگین نظری بالاتر است و طیف‌بندی نمرات بر اساس مقیاس ارزیابی نانلی نشان می‌دهد که این رفتارها در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارند؛ بنابراین، فرض تحقیق مبنی بر مطلوب بودن میزان رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز با ۹۵ درصد اطمینان مورد پذیرش قرار می‌گیرد. نتایج این سؤال با نتایج این تحقیقات همسو است. نتایج تحقیق هویدا و نادری (۱۳۸۸)، نشان می‌دهد که همه ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه اصفهان، به جز بعد نوع دوستی، بیش از حد متوسط بود. نتایج حاصل از پژوهش خدابخش و خدابخش (۱۳۸۷) نشان می‌دهد که به طور میانگین اساتید دانشگاه تهران دارای رفتارهای شهروندی «خوب» هستند.

علت گرایش اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز به این نوع رفتارها را احتمالاً می‌توان در مواردی همچون خودکارآمدپنداری آنان، وابستگی و احساس تعلق آنان به دانشگاه، ارائه بازخورد مثبت و حمایت عاطفی آنان از سوی مسئولان دانشگاه، رشد استقلال حرفه‌ای، در بهبود تصمیم‌گیری مشارکتی جست‌وجو نمود.

نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق در خصوص تفاوت میان اعضای هیأت علمی مرد و زن با استفاده از آزمون T دو نمونه مستقل، گویای آن است که میانگین رفتارهای شهروندی سازمانی دو گروه زن و مرد تفاوت معنی‌داری با یکدیگر نداشته و این دو گروه با سطح اطمینان ۹۵ درصد در میانگین نمره رفتارهای شهروندی سازمانی با هم مشابه هستند؛ بنابراین، می‌توان این نتیجه را به نبود تبعیض جنسیتی و برقراری اصول عدالت سازمانی در محیط دانشگاه تبریز نسبت داد. نتایج این سؤال با نتایج تحقیق یلماز و تاشدان (۲۰۰۹) همسو است؛ چرا که آنان نیز در پژوهش خود به عدم تفاوت رفتارهای شهروندی سازمانی دو گروه از معلمان زن و مرد مدارس ابتدایی ترکیه اذعان داشتند. برای مقایسه نظرات اعضای هیأت علمی در خصوص رفتارهای شهروندی سازمانی به لحاظ عوامل جمعیت‌شناختی مرتبه علمی و رشته

تحصیلی، از آزمون تحلیل واریانس یکراهه استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که بین مراتب اعضای هیأت علمی (مربی، استادیار، دانشیار و استاد) و رشته‌های تحصیلی آنان (علوم پایه، فنی و مهندسی و علوم انسانی) هیچ تفاوتی به لحاظ میزان نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی وجود ندارد.

عدم تفاوت رفتارهای شهروندی سازمانی بین مراتب اعضای هیأت علمی را می‌توان حاصل فراهم بودن فرصت رشد حرفه‌ای برای تمامی آنان دانست، و علت عدم تفاوت مورد بعدی (رشته تحصیلی) را می‌توان در تناسب شغل و شاغل از جهت مدرک تحصیلی جست‌وجو نمود. متأسفانه تحقیق مشابهی برای مقایسه همسویی یا عدم همسویی نتایج سؤال نخست با سایر تحقیقات یافت نشد؛ اما نتیجه سؤال دوم با نتایج تحقیق یلماز و تاشدان (۲۰۰۹) همسو است.

منابع

آذر، عادل و مؤمنی، منصور (۱۳۸۷). *آمار و کاربرد آن در مدیریت*. تهران: انتشارات سمت.

توکلی، زینب‌اله؛ عابدی، محمدرضا و صالح‌نیا، منیره (۱۳۸۸). بررسی تأثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی. *چشم‌انداز مدیریت*، ۳۳: ۱۰۵-۱۲۴.

خدابخش، هاشم و خدابخش، مجید (۱۳۸۷). *سنجش رفتار شهروندی سازمانی اساتید دانشگاه تهران*. مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی.

سبحانی‌نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی. تهران: نشر یسטרان.

فرهنگی، علی‌اکبر؛ فتاحی، مهدی و واثق، بهاره (۱۳۸۵). معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی. *فرهنگ مدیریت*، ۴(۱۳): ۵-۳۶.

گل‌پرور، محسن و رفیع‌زاده، پروین‌دخت (۱۳۸۸). الگوی ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرش‌های شغلی. *رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی، فصلنامه بصیرت*، ۱۶(۴۴): ۲۷-۴۵.

هویدا، رضا و نادری، ناهید (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. *پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی*، ۹(۱): ۱۰۴-۱۱۸.

Appelbaum, S. et al (2004) Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust, *Management Decision*, 42 (1): 13-40.

Bogler, R. & somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools, *Journal of teaching and teacher Education*, 20: 277-289.

DiPaola, M. F. & Nevas, P. (2009) Organizational citizenship behaviors in American and Portuguese public schools, *Journal of Educational Administration*, 47 (4): 490-507.

Hall, A. T. & Zinko, R. P. & Alexia A. F. & Gerald R. (2009). Organizational citizenship behavior and reputation: mediators in the relationships between accountability and Job performance and satisfaction, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15 (4): 381-392.

- Koopmann, R. (2002). *The relationship between perceived organizational justice and organizational citizenship behavior: a literaturereview*, available at: <http://www.uwstout.edu/rs/uwsisr/table.html>
- Mahdiun, R.; Ghahramani, M. & Rezaii Sharif, A. (2010) Explanation of organizational citizenship behavior with personality, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5: 178-184.
- Oplatka, I. (2009) Organizational citizenship behavior in teaching: the consequences for teachers, pupils, and the school, *International Journal of Educational Management*, 23 (5): 375-389.
- Podsakoff, P. M.; Mackenzie, S. B.; Pain, J. B. & Bachrach, D. G. (2000) Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26 (3): 513-563.
- Vigoda, E. (2007) Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace, *Journal of Business and Psychology*, 21 (3): 377-405.
- Yilmaz, K. & Tasdan, M. (2009) Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools, *Journal of Educational Administration*, 47 (1): 108-126.