

Research Paper: The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Welfare Staff (Tehran 2013)

Abdolhakim Jorbonian¹, * Asghar Makarem², Mohhamad Ali Hosseini³, Enayat-o-allah Bakhshi⁴

1. MSc. Student in Rehabilitation Management, Department of Management and Rehabilitation, University of Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Management and Rehabilitation, Ear, Nose and Throat Specialist, University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.
3. Associate Professor, Department of Management and Rehabilitation, University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.
4. Assistant Professor, Department of Biostatistics, University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

Received: 21 May 2014

Accepted: 6 Sep. 2014

ABSTRACT

Objective The purpose of this study was to investigate the relationship between organizational citizenship behavior, organizational commitment and its dimensions on the Welfare staff in Tehran in year 2013.

Materials & Methods In this cross - sectional study, one hundred eight staff of Tehran Welfare were selected by random sampling method according to the sample size of the previous studies. Data were collected using two standard questionnaires OCB, and Organizational Commitment, which includes the three dimensions, affective commitment, normative commitment and continuance commitment and they were analyzed by statistical methods such as: Pearson correlation coefficient and ANOVA.

Results The findings showed there was significant and positive correlation between OCB and organizational commitment ($P \leq 0.01$, $r = 0.325$). Also, there was a significant positive relationship between dimensions of organizational commitment, affective commitment and normative commitment with OCB, but there was not significant relationship between OCB with continuous commitment. ANOVA results showed that the mean of OCB in terms of age, type of employment and record of service, mean of continuous commitment in terms of type of employment and mean of affective commitment has a significant difference with record of service of employees.

Conclusion Based on the findings, we conclude that by promoting the concept of organizational citizenship behavior, the organizational commitment of staff of Tehran can be increased.

Keywords:

Organizational citizenship behavior, Organizational commitment, Welfare

* Corresponding Author:

Asghar Makarem, PhD

Address: Department of Rehabilitation Management, Pediatric Neurorehabilitation Research Center, University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences, Daneshjoo Blv., Evin, Tehran, Iran.

Tel.: +98 (912)1370810

E-mail: amakarem2001@yahoo.com

ارتباط بین رفتار شهروندی-سازمانی با تعهد سازمانی و ابعاد آن در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران ۱۳۹۲

عبدالحمید جوربنیان^۱، * اصغر مکارم^۲، محمدعلی حسینی^۲، عنایت‌الله بخشی^۴

- ۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت توان بخشی، گروه مدیریت و توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی، تهران، ایران.
 ۲- استادیار، گروه مدیریت و توان بخشی، متخصص گوش، حلق و بینی، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی، تهران، ایران.
 ۳- دانشیار، گروه مدیریت و توان بخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی، تهران، ایران.
 ۴- استادیار، گروه آموزشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی، تهران، ایران.

حکیده

تاریخ دریافت: ۳۱ اردیبهشت ۱۳۹۲
 تاریخ پذیرش: ۱۵ شهریور ۱۳۹۳

هدف از پژوهش حاضر، تعیین ارتباط رفتار شهروندی-سازمانی با تعهد سازمانی و ابعاد آن در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران در سال ۱۳۹۲ است.

روش بررسی در این مطالعه توصیفی-مقطعی، ۱۰۸ نفر از کارکنان ستادی سازمان بهزیستی شهر تهران به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده و طبق فرمول حجم نمونه و مطالعات گذشته، انتخاب گردیدند. داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی-سازمانی، شامل پنج بعد نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی و پرسشنامه تعهد سازمانی که شامل سه بُعد تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر است، جمع‌آوری و با استفاده از آمار توصیفی، محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تحلیل واریانس مورد تجزیه قرار گرفت.

یافته‌ها نتایج همبستگی نشان داد که بین رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان، رابطه مثبت و معناداری ($r=0/325$)، وجود دارد. همچنین بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با رفتار شهروندی-سازمانی دارای ارتباط معنادار و مثبت بوده است، اما رفتار شهروندی-سازمانی با تعهد مستمر، ارتباط معناداری نداشت. نتایج تحلیل واریانس نشان داد که میانگین رفتار شهروندی-سازمانی برحسب سن، نوع استخدام و سابقه کار کارکنان، میانگین تعهد مستمر برحسب نوع استخدام و میانگین تعهد عاطفی با سابقه کار کارکنان دارای اختلاف معنادار بود.

نتیجه‌گیری براساس یافته‌های پژوهش نتیجه می‌گیریم که با ارتقاء مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، میزان تعهد سازمانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران را می‌توان افزایش داد.

کلید واژه:

رفتار شهروندی-سازمانی، تعهد سازمانی، سازمان بهزیستی

مقدمه

در مکاتبات اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط دستیابی از شاغل انتظار می‌رفت، ولی امروزه رفتارهایی فراتر از آنها مدنظر قرار گرفته است که جزء جدایی‌ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب می‌شود و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده است. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرانقشی، رفتارهای خودجوش یا رفتار شهروندی-سازمانی^۱ مورد توجه قرار گرفته است [۱]. مفهوم رفتار شهروندی-

سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان^۲ در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی-سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند [۲]. رایج‌ترین تعریفی که درباره این موضوع مقبولیت پیدا کرده است به ارگان تعلق دارد که طبق نظر وی رفتارهای شهروندی-سازمانی، رفتارهایی است که به‌طور مستقیم در سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان ذکر نشده است و بیشتر به دست فراموشی سپرده می‌شود و معمولاً نیز داوطلبانه تلقی می‌گردد، اما با این وجود در انجام فعالیت‌های سازمان نقش مؤثری دارد [۳]. از طرف دیگر،

Bateman & Organ .۲

Organizational Citizenship Behavior .۱

* نویسنده مسئول:

دکتر اصغر مکارم

نشانی: تهران، اوین، بلوار دانشجو، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی، گروه آموزشی مدیریت توان بخشی.

تلفن: ۰۲۱-۸۱۰۳۷۰۸۱۲ (۹۱۲) +۹۸

پست الکترونیکی: amakarem2001@yahoo.com

فرهنگی-تفریحی شهرداری اصفهان انجام شد، گروه آزمایش در شش جلسه آموزش رفتار شهروندی-سازمانی شرکت کردند. ابزار اندازه‌گیری شامل دو مقیاس رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی بود. برای گردآوری داده‌های پژوهش روش پیش‌آزمون و پس‌آزمون به کار برده شد و داده‌ها با استفاده از تحلیل کواریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که آموزش رفتار شهروندی-سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری مؤثر بوده است، اما تأثیر معناداری بر افزایش تعهد مداوم ندارد [۱۰]. در مطالعه دیگری، چپو و تاسایی^۶ (۲۰۰۷) تأثیر برنامه‌های مشارکت در سود بر رفتارهای شهروندی-سازمانی و نقش تعدیل‌کننده تعهد سازمانی را در ۳۵ شرکت مرتبط با فناوری اطلاعات در تایوان مورد آزمون قرار دادند و بدین نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی رابطه بین برنامه‌های مشارکت در سود و رفتار شهروندی-سازمانی را تعدیل می‌کند. به عبارت دیگر، هرچه تعهد سازمانی در افراد بیشتر باشد برنامه‌های مشارکت در سود به رفتارهای شهروندی بیشتری در کارکنان منجر می‌شود [۱۱].

آلوتیبی^۷ (۲۰۰۵) ارتباط رضایت شغلی، درک عدالت و تعهد سازمانی را بر رفتارهای شهروندی-سازمانی مورد بررسی قرار داد. نتایج پژوهش او نشان داد که فقط تعهد سازمانی با رفتارهای شهروندی-سازمانی ارتباط دارد [۱۲]. به این ترتیب با درک اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی و نقش آن‌ها در پیشبرد اهداف سازمان‌ها، به ویژه سازمان‌های خدمات رسان از جمله سازمان بهزیستی با در نظر گرفتن این که در جستجوی منابع تحقیقی که به بررسی وضعیت تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بهزیستی پرداخته باشد یافت نشد. همچنین به دلیل تناقضات موجود در پژوهش‌های قبلی در مورد ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد تعهد سازمانی و کم توجهی به مسئله ویژگی‌های فردی کارکنان، هدف از انجام این پژوهش پاسخ‌گویی به این سوالات است که آیا بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران با تعهد سازمانی و ابعاد آن ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد؟ کدام یک از ابعاد تعهد سازمانی همبستگی قوی تری با رفتار شهروندی سازمانی دارند؟ و در نهایت هر یک از متغیرهای پژوهش چه ارتباطی با ویژگی‌های فردی کارکنان دارند؟ امیدواریم انجام این پژوهش به خدمتگزار بودن بیشتر این سازمان و افزایش تعهد سازمانی کارکنان آن منجر گردد.

روش بررسی

پژوهش حاضر یک مطالعه همبستگی و توصیفی-تحلیلی از نوع مقطعی است. به این دلیل توصیفی است که مطالعه وضعیت

تعهد سازمانی یک مفهوم چندبعدی است که باعث چندین نتیجه شغلی مثبت شامل: کاهش غیبت و جابه‌جایی، رفتار شهروندی، تلاش کاری و بهبود عملکرد شغلی می‌شود [۴]. مفهوم تعهد سازمانی اولین بار توسط وایت^۳ در مقاله «انسان سازمانی» مطرح شد. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققین رشته‌های رفتار سازمانی و روان‌شناسی به‌ویژه رفتار اجتماعی بوده است [۵]. تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر حوزه رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوتی تعریف شده است. البته ساده‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی افراد به سازمان در نظر می‌گیرند یا نوعی احساس وفاداری به سازمان بیان شده است [۶]. تأثیر مثبت تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها در بسیاری از تحقیقات تأیید شده است. افرادی که تعهد کمتری به سازمان دارند، خروج و غیبت از کار در آنها بیشتر است [۷]. آلن و می‌یر^۴ تعهد سازمانی را از سه جنبه بررسی می‌کنند:

۱- تعهد عاطفی: شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان با داشتن یک احساس و نگرش مثبت است. کارکنان با تعهد عاطفی قوی در سازمان باقی می‌مانند.

۲- تعهد مستمر: تعهدی مبنی بر اهمیت و ارزش نهادن به سازمان است و کارمند به نوعی در زندگی سازمان سهیم می‌شود. در این بُعد از تعهد، کارکنان در سازمان می‌مانند؛ زیرا نیاز دارند که بمانند و دارای وفاداری بالایی به سازمان هستند.

۳- تعهد هنجاری: شامل نگرش و احساسات کارکنان مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است [۸].

مفهوم رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی در مطالعات زیادی به‌طور جداگانه و با یکدیگر مورد بررسی قرار گرفته است، اما این مطالعات در مورد ارتباط بین مفهوم رفتار شهروندی-سازمانی و مؤلفه‌های تعهد سازمانی در سازمان‌های بزرگ و خدمت‌رسان از جمله سازمان بهزیستی کمتر صورت گرفته است. از جمله مطالعاتی که در زمینه رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی انجام گرفته است رابطه رفتار شهروندی-سازمانی با تعهد سازمانی در کشور نپال است که تانسور گاتام^۵ و همکاران در سال ۲۰۰۵ با حجم نمونه ۴۵۰ نفر از پنج سازمان مختلف انجام دادند. نتایج مطالعه نشان داد یک رابطه مثبت و معنی‌دار بین تعهد سازمانی مؤثر و اصولی در یک‌سو و مؤلفه‌های رفتار شهروندی-سازمانی در سوی دیگر وجود دارد [۹]. در مطالعه‌ای که توسط توکلی و همکاران (۱۳۸۸) با عنوان بررسی تأثیر آموزش رفتار شهروندی-سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی بر روی کارمندان سازمان

۳. Whyte

۴. Allen & Meyer

۵. Thanswor Gautam

۶. Chiu & Tsai

۷. Alotaibi

است. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات قبلی از جمله نصرافهانی و همکاران (۱۳۹۰) به تأیید رسید که اعتبار این پرسشنامه را ۰/۷۶ و پایایی آن را با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۶۳ به دست آورده‌اند [۱۵]. محقق دوباره روایی صوری و محتوایی آن را توسط اساتید متخصص تأیید و برای پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده کرد و ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۷۰۶ به دست آورد.

برای اجرای پژوهش پس از اخذ مجوزهای لازم به سازمان بهزیستی موردنظر مراجعه و سپس اهداف پژوهش تشریح و رضایت سازمان جهت انجام پژوهش جلب گردید. در مرحله بعد به منظور تکمیل پرسشنامه‌ها طی مدت دو هفته به سازمان موردنظر مراجعه شد و پرسشنامه‌های مربوطه با رعایت ملاحظات اخلاقی در اختیار نمونه‌های موردنظر قرار گرفت و پس از تکمیل توسط افرادی که مایل به شرکت در پژوهش بودند، مبادرت به جمع‌آوری آنها گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده این پژوهش، از آمار توصیفی و برای آزمون روابط بین متغیرها از آمار استنباطی استفاده شد. برای توصیف داده‌ها از جدول یک بُعدی، توزیع فراوانی و درصدی و نیز شاخص‌های مرکزی مثل میانگین استفاده گردید. به منظور تشخیص آزمون همبستگی بین متغیرهای پرسشنامه و تعیین میزان، جهت و نوع رابطه بین دو متغیر رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی از ضریب همبستگی پیرسون و برای تعیین ارتباط ویژگی‌های فردی با رفتار شهروندی و تعهد سازمانی از آزمون‌های تی مستقل و تحلیل واریانس و برای پردازش داده‌ها از نسخه ۲۱ نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

یافته‌ها

از تعداد ۱۰۸ پرسشنامه توزیع شده در نهایت، ۱۰۰ نفر در تحقیق شرکت کردند که ۸۰٪ آنها زن و ۲۰٪ آنها مرد بودند. براساس یافته‌های تحقیق، بیشترین فراوانی پاسخ‌دهندگان از نظر توزیع سنی، گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال (۴۴٪) بودند و کمترین فراوانی را گروه سنی ۵۱ سال به بالا (۱۰٪) داشتند. از نظر سطح تحصیلات بیشترین فراوانی را افراد دارای لیسانس (۴۵٪) داشتند و کمترین فراوانی را افراد دارای مدرک دیپلم (۱۲٪) داشتند و در رابطه با سابقه کار، گروه‌های ۱ تا ۵ سال و ۵ تا ۱۰ سال هرکدام ۲۴٪ بالاترین فراوانی و افراد بالای ۲۰ سال سابقه کار با ۱۳٪ کمترین فراوانی را داشتند. از نظر نوع استخدام کارکنان این سازمان، ۳۹٪ کارکنان به صورت قراردادی کار می‌کردند که بالاترین فراوانی را داشتند و ۸٪ به صورت استخدام پیمانی مشغول به کار در این سازمان بودند که کمترین فراوانی را داشتند. جدول شماره ۱ وضعیت رفتار شهروندی-سازمانی و همچنین وضعیت تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن را در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران نشان می‌دهد. طبق جدول مذکور، میانگین

موجود رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان را مدنظر دارد و از این جهت که محقق درصدد روابط بین دو متغیر است، از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران در سال ۱۳۹۲ هستند که شامل ۲۰۰ نفر می‌باشند. از این تعداد به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول اعداد تصادفی ۱۰۸ نفر طبق فرمول حجم نمونه انتخاب شدند.

در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها و اندازه‌گیری شاخص‌های تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده گردید که شامل پرسشنامه جمعیت‌شناختی کارکنان و دو پرسشنامه رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی است که نمونه‌های مشابه آنها در تحقیق‌های گذشته اعتباریابی و مورد استفاده قرار گرفته شده است.

۱- پرسشنامه رفتار شهروندی-سازمانی: پرسشنامه پدساکف^۸ (۲۰۰۰) شامل ۲۱ گویه است که از آن برای سنجش رفتار شهروندی-سازمانی استفاده شد. سطح اندازه‌گیری پرسشنامه ترتیبی و براساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت^۹ و جهت مثبت تنظیم شده است. در این پرسشنامه حداقل نمره ۲۱ و حداکثر نمره ۱۰۵ است. لازم به ذکر است که شیوه نمره‌گذاری در مورد سؤالات ۶، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲ و ۱۴ به صورت معکوس است. این پرسشنامه توسط کارکنان تکمیل شد و از آنها خواسته شد تا گویه‌ها را تا حدی که در مورد سازمان یا کار و همکاران آنها صادق می‌کند، در طول مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق، موافق، بی‌نظر، مخالف و کاملاً مخالف) مشخص کنند. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات قبلی از جمله مهدی‌زاده (۱۳۹۰) روایی آن به‌نحوه صوری و به وسیله روش تأیید عاملی تأیید شد و ضریب پایایی آن ۰/۷۹ به دست آمد [۱۳]. همچنین محقق دوباره روایی صوری و محتوایی آن را توسط اساتید متخصص تأیید و برای پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده کرد و ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۷۲ به دست آورد.

۲. پرسشنامه تعهد سازمانی: پرسشنامه می‌یر و آلن (۱۹۹۶) شامل ۲۴ گویه است که از آن برای سنجش سه بُعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری استفاده شد [۱۴]. سؤالات ۱ تا ۸ این پرسشنامه مربوط به تعهد عاطفی، سؤالات ۹ تا ۱۶ تعهد مستمر و سؤالات ۱۷ تا ۲۴ تعهد هنجاری را بررسی می‌کند. شیوه نمره‌گذاری این پرسشنامه به صورت ۷ گزینه‌ای و شامل گزینه‌های «بسیار موافقم»، «نسبتاً موافقم»، «کمی موافقم»، «نظری ندارم»، «کمی مخالفم»، «نسبتاً مخالفم» و «کاملاً مخالفم» است. در این پرسشنامه، حداکثر نمره ۱۶۸ امتیاز و حداقل آن نیز ۲۴ امتیاز است. لازم به ذکر است که سؤالات شماره ۴، ۵، ۶، ۸، ۹، ۱۰، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۱ و ۲۴ دارای شیوه نمره‌گذاری معکوس

جدول ۱. وضعیت خرده‌مقیاس‌های رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی.

| مؤلفه | حداقل | حداکثر | میانگین | انحراف معیار | میانگین متوسط |
|-----------------------|-------|--------|---------|--------------|---------------|
| رفتار شهروندی-سازمانی | ۶۵ | ۹۹ | ۸۱/۷۱ | ۷/۰۲ | ۶۳ |
| تعهد مستمر | ۲۴ | ۴۵ | ۳۲/۶۷ | ۴/۴۱ | ۳۲ |
| تعهد عاطفی | ۱۵ | ۵۱ | ۳۴/۱۳ | ۸/۱۱ | ۳۲ |
| تعهد هنجاری | ۱۶ | ۴۵ | ۳۱/۰۶ | ۵/۶۴ | ۳۲ |
| تعهد سازمانی | ۶۰ | ۱۳۲ | ۹۷/۸۶ | ۱۳/۶۲ | ۹۶ |

توانبخشنی

رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی به‌همراه ابعاد آن بر حسب جنسیت وجود ندارد.

بحث

سازمان‌ها به‌منظور افزایش عملکرد، ارائه خدمات باکیفیت به مراجع‌کنندگان و ایجاد محیط مناسب کاری و رسیدن به اهداف متعالی سازمان نیاز به نیروی انسانی متعهد دارند؛ بنابراین، باید عوامل ایجادکننده این تعهد را شناسایی کنند و در جهت ارتقای آن همت گمارند [۱۶]. در این پژوهش با توجه به اینکه سازمان بهزیستی به‌عنوان یک سازمان خدمت‌رسان پویا، به پژوهش‌های مدیریتی و سازمانی در جهت توسعه و بهبود خدمات خود اهمیت فراوانی می‌دهد، به بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی-سازمانی با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران پرداخته شد.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این پژوهش نشان داد که بین رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ستاد سازمان

به‌دست‌آمده برای رفتار شهروندی-سازمانی ۸۱/۷۱ است که از میانگین متوسط پرسشنامه -که حاصل میانگین بیشترین و کمترین نمره پرسشنامه است- با اختلاف بیشتری بالاتر است. در جدول مذکور میانگین تعهد سازمانی ۹۷/۸۶ به‌دست آمد و همچنین مؤلفه‌های آن به‌ترتیب تعهد عاطفی دارای میانگین ۳۴/۱۳، تعهد مستمر دارای میانگین ۳۲/۶۷ و تعهد هنجاری دارای میانگین ۳۱/۰۶ بودند.

نتایج به‌دست‌آمده از جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران ارتباط مثبت و معناداری ($r = 0/325$ و $P \leq 0/01$) وجود دارد. همچنین از بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی ($r = 0/345$ و $P \leq 0/01$) و تعهد هنجاری ($r = 0/273$ و $P \leq 0/01$) دارای ارتباط مثبت و معناداری با رفتار شهروندی-سازمانی است، اما تعهد مستمر طبق نتایج به‌دست‌آمده ضریب همبستگی پیرسون ارتباط معناداری با متغیر رفتار شهروندی-سازمانی در کارکنان ستادی این سازمان ندارد.

جدول ۲. بررسی همبستگی رفتار شهروندی-سازمانی با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان بهزیستی.

| مؤلفه‌ها | ضریب همبستگی (پیرسون) | سطح معناداری (P-value) |
|--------------|-----------------------|------------------------|
| تعهد سازمانی | ۰/۳۲۵ | **۰/۰۰۱ |
| تعهد عاطفی | ۰/۳۴۵ | *۰/۰ |
| تعهد هنجاری | ۰/۲۷۳ | **۰/۰۰۶ |
| تعهد مستمر | ۰/۰۲ | ۰/۸۴ |

توانبخشنی

* $P < 0/05$

بهزیستی شهر تهران رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش توکلی (۱۳۸۸)، چیو و تاسایی (۲۰۰۷) و آوتویی (۲۰۰۵)، جعفری و همکاران (۱۳۸۸)، پورسلطانی و همکاران (۱۳۹۰)، فوت و لی پینگ‌تانگ^۱ (۲۰۰۸) همخوانی دارد [۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۱۱، ۱۰]. در توجیه این یافته می‌توان گفت

در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود که میانگین متغیر رفتار شهروندی-سازمانی در هر یک از ویژگی‌های فردی کارکنان به‌جز سطح تحصیلات آنها متفاوت است. همچنین میانگین تعهد عاطفی کارکنان بر حسب سابقه کار کارکنان و میانگین تعهد مستمر کارکنان بر حسب نوع استخدام کارکنان تفاوت معنادار دارد و در دیگر موارد با توجه به بالا بودن از سطح معنی‌داری (۰/۰۵) تفاوتی در میانگین متغیرها مشاهده نشد. نتایج حاصل از آزمون تی مستقل نشان داد هیچ اختلاف معناداری در میانگین

جدول ۳. نتایج تحلیل واریانس یکطرفه (آنووا) بین رفتار شهروندی و تعهد سازمانی با ویژگی‌های فردی کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران.

| تخصیلات | سن | | سابقه کار | | نوع استخدام | | جنسیت | |
|-----------------------|-----|------------|-----------|------------|-------------|------------|-------|------------|
| | F | درجه آزادی | F | درجه آزادی | F | درجه آزادی | F | درجه آزادی |
| تعهد سازمانی | ۰/۴ | ۳ | ۰/۷ | ۳ | ۰/۹ | ۳ | ۲/۱ | ۹۸ |
| تعهد عاطفی | ۰/۶ | ۳ | ۰/۳ | ۳ | ۰/۷ | ۳ | ۶/۷ | ۹۸ |
| تعهد مستمر | ۱/۱ | ۳ | ۴/۵ | ۳ | ۰/۰۵ | ۳ | ۰/۳۰ | ۹۸ |
| تعهد هنجاری | ۰/۲ | ۳ | ۰/۲ | ۳ | ۰/۴ | ۳ | ۱/۴ | ۹۸ |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۳ | ۳ | ۰/۰۱ | ۳ | ۰/۰۴ | ۳ | ۲/۸ | ۹۸ |

* سطح معنی داری $P < 0/05$

توانبخشی

(۲۰۰۸) که سن را پیش‌بینی‌کننده مناسب رفتار شهروندی-سازمانی گزارش کرده بودند، همسو است [۲۴،۲۵]. در این راستا باید بیان کرد که سن به‌مثابه یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم رفتار شهروندی-سازمانی نشان‌دهنده آن است که هرچه سن کارکنان بیشتر باشد، احتمال بروز این رفتار بیشتر است. این مهم شاید به دلیل این باشد که هرچه میزان سن یک نفر در سازمان بیشتر باشد تجربه، آشنایی با وظایف، وفاداری به سازمان و تعهد آنها نسبت به افراد کم‌تجربه و جوان بیشتر خواهد بود. اما در مطالعه عظیم‌زاده و همکاران (۱۳۸۸) هیچ‌گونه ارتباطی بین سن و متغیر رفتار شهروندی-سازمانی یافت نشد [۲۶].

همچنین افرادی که دارای سابقه کار ۲۰ سال به بالا بودند و افرادی که استخدام رسمی بودند رفتار شهروندی-سازمانی کمتری داشتند. نتایج این مطالعه با نتایج مطالعه فانی و همکاران (۱۳۹۱) همسو است [۲۷]. در همین راستا مطالعات دیگر هم نشان داده است که رفتار شهروندی-سازمانی در کارکنان رسمی کمتر از کارکنان غیررسمی است [۲۸،۲۹]. این امر شاید به این دلیل باشد که کارکنان رسمی به‌خاطر ایمنی شغلی بیشتر، کمتر به فکر رفتارهای فراتر از وظایف هستند، اما کارکنان غیررسمی به‌خاطر ترس و نگرانی از دست‌دادن شغل خود بیشتر به انجام رفتارهای شهروندی-سازمانی بپردازند.

نتایج این یافته از پژوهش با یافته پژوهش میرسپاسی و همکاران (۱۳۸۹) که رفتار شهروندی-سازمانی را در همه وضعیت‌های استخدام کارکنان یکسان دانسته‌اند، متناقض است [۳۰]. نتایج نشان داد که افراد دارای سابقه کار بالای ۲۰ سال دارای تعهد عاطفی بیشتری بودند. در مطالعه یعقوبی و همکاران (۱۳۸۹) افرادی که سابقه کاری بیشتری داشتند، دارای تعهد سازمانی بیشتری بودند [۳۱]، اما در مطالعه حسینی و همکاران هیچ رابطه‌ای بین سن و سابقه کار با تعهد سازمانی مشاهده نشده

اگر کارکنان بهزیستی شهر تهران دارای سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی باشند، تعهد سازمانی آنها نیز در سطح بالایی خواهد بود که این موضوع می‌تواند در اثربخشی فعالیت‌های سازمان تأثیرگذار باشد. یافته‌ها نشان داد که رفتار شهروندی-سازمانی با مؤلفه تعهد عاطفی و تعهد هنجاری دارای ارتباط معنادار و مثبت است، به طوری که مؤلفه تعهد عاطفی دارای ارتباط قوی‌تری با رفتار شهروندی-سازمانی است. این یافته‌ها با مطالعه توکلی و همکاران (۱۳۸۸)، می‌یر و همکاران (۲۰۰۲)، ساموئل و همکاران (۲۰۰۶)، همخوانی دارد [۲۱،۲۰،۱۰].

در این راستا گاتام و همکاران (۲۰۰۶) عنوان کردند که رابطه بین رفتار شهروندی-سازمانی با انواع تعهد سازمانی یکسان نیست، به طوری که میزان بالاتری از رفتار شهروندی-سازمانی موجب تعهد عاطفی قوی‌تری می‌شود [۲۲]. در توجیه این یافته، فردی که رفتار شهروندی سطح بالایی دارد دلبستگی و تعلق بیشتری به سازمانش خواهد داشت. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد مستمر ارتباطی وجود ندارد که با نتایج مطالعه می‌یر (۲۰۰۲)، پاول (۲۰۰۴) همخوانی داشت [۲۳،۲۰]. اما با مطالعه توکلی (۱۳۸۸) و پورسلطانی (۱۳۹۰) مغایرت داشت [۱۸،۱۰]. شاید دلیل آن این باشد که تعداد افرادی که به صورت رسمی و مادام‌العمر به استخدام درمی‌آیند کاهش یافته است و بیشتر استخدامی‌ها به صورت قراردادی و پیمانی است که این موجب عدم امنیت شغلی و کاهش تعهد مستمر کارکنان می‌گردد؛ لذا افرادی باید جذب سازمان گردند که ماندن در سازمان برای‌شان مهم باشد. در این مطالعه سن، سابقه کار و نوع استخدام کارکنان با رفتار شهروندی-سازمانی ارتباط داشتند، به طوری که رفتار شهروندی-سازمانی در افراد بالای ۴۰ سال بیشتر از افراد زیر ۳۰ سال بود.

این یافته با مطالعه یوسفی و همکاران (۱۳۹۲) و ناصری

پژوهش و آثار آن در برنامه‌ریزی آینده مدیران و در نتیجه، عدم تمایل به تکمیل پرسشنامه، از محدودیت‌های این پژوهش است.

تشکر و قدردانی

پژوهشگران از مسئولین محترم دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی و نیز تمامی کارکنان محترم بخش‌های مختلف ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران که با حوصله و دقت به سؤالات پژوهش پاسخ دادند، تشکر و قدردانی می‌نمایند. این مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت توانبخشی بوده است.

منابع

- [1] Fatahi M. [Effects of spirituality in work on organizational citizenship behavior and its relationship with customer loyalty and service quality in the Iran Insurance Company (Persian)]. *Journal of Management*. 2005; 14(14):5-36.
- [2] Bienstock CC, De Moranville CW, Smith RK. Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*. 2004; 17(4-5):357-377.
- [3] Organ DW. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books; 1988, pp. 160.
- [4] Riketta M, Dick R. Foci of Attachment in Organizations: A meta-analytic comparison of the strength and correlates of workgroup versus organizational identification and commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 2005; 67:490-510.
- [5] Pursoltani H, Zargar T, Andam R. [Evaluation of organizational and professional commitment faculty of physical education IN IRAN universities (Persian)]. *Research Project, Institute of Sport Science and Physical Education*. 2010; 11:147-160.
- [6] Herscovitch L, Meyer JP. Commitment to organizational change: Extension of a three component model. *Journal of Applied Psychology*. 2002; 87:474-487.
- [7] Allen JN, Meyer J. Affective continuance and normative commitment to the organization an examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*. 1996; 49(3):252-276.
- [8] Meyer JP, Allen J. Commitment in the workplace. Thousand Oaks, CA: Sage; 1997, pp. 538-552.
- [9] Thanswor G. Organizational citizenship behavior and commitment in Nepal. *Journal of Organizational Change Management*. 2010; 14(4):51-335.
- [10] Tvakoli Z, Abedi M, Saleh-Nia M. [Effect of training organizational citizenship behavior on enhancing organizational commitment (Persian)]. *Journal of Management Vision*. 2009; 33:105-124.
- [11] Chiu S, Tsai W. The linkage between profit sharing and organizational citizenship behavior. *The International Journal of Human Resource Management*. 2007; 18(6):1098-1115.

است [۳۲]. از این یافته چنین برداشت می‌شود افرادی که سن بالاتری دارند و در سازمان بیشتر حضور داشته‌اند، دلبستگی و تعهد بیشتری به سازمان خود دارند. بین میانگین نمره رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی در دو گروه مردان و زنان هیچ تفاوت معناداری مشاهده نشد. یافته این پژوهش با مطالعه کریمی و همکاران (۱۳۹۱) و یوسفی و همکاران (۱۳۹۲) همسو است، اما با نتایج به‌دست‌آمده از مطالعه میرسپاسی (۱۳۸۹) و حسینی (۱۳۹۰) که رفتار شهروندی-سازمانی را در زنان بیشتر از مردان دانسته‌اند، متناقض است [۳۳]. شاید عدم تناسب بین تعداد شرکت‌کنندگان زن و مرد، عامل مؤثری در توجیه این یافته باشد؛ زیرا تعداد کارکنان زن از کارکنان مرد به مراتب بیشتر بود.

نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق می‌توان اظهار داشت که سطح فعلی رفتار شهروندی-سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران از دیدگاه خود آنها در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد و با یکدیگر رابطه معنادار و مثبتی دارد، به طوری که با ارتقای مفهوم رفتار شهروندی-سازمانی و جذب کارکنان متعهد می‌توان میزان تعهد سازمانی کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران را افزایش داد. بنابراین سازمان‌ها می‌توانند با اجرای طرح‌های آموزشی برای کارکنان فعلی سازمان، به ایجاد رفتارهای شهروندی مفید و سازنده بپردازند. استفاده از برنامه‌های آموزشی موجب تسهیل کمک‌های بین فردی در میان کارکنان می‌شود. البته برای توسعه مهارت‌های کارکنان، می‌توان از برنامه‌های آموزشی میانی و چرخش شغلی نیز استفاده کرد.

یکی دیگر از روش‌های اجرای برنامه‌های آموزشی، برنامه توسعه است که به‌طور مستقیم با ایجاد رفتار شهروندی ارتباط دارد. مطالعات و بررسی‌ها نشان می‌دهد که آموزش سرپرستان بر پایه اصول عدالت سازمانی با افزایش رفتار شهروندی در میان زیردستان مرتبط است. برای افزایش رفتار شهروندی-سازمانی و جلوگیری از رفتارهای ضد شهروندی در کارکنان توصیه می‌شود که سازمان‌ها به هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و سبک رهبری توجه کنند؛ چرا که این عوامل با این رفتارها رابطه معنی‌داری در سازمان‌های موفق نشان داده‌اند. یافته‌های این پژوهش نیاز به پژوهش‌های آتی را برای کشف تفاوت‌ها و مشابهت‌ها در میان سازمان‌های مختلف از جمله سازمان‌ها و مراکز توانبخشی و بهزیستی پیشنهاد می‌کند. از نتایج پژوهش حاضر می‌توان در مطالعات بعدی استفاده کرد. برای کاربردی‌تر کردن نتایج این پژوهش، به دیگر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با انجام تحقیقاتی در سازمان‌های دیگر، جامعه‌های آماری دیگر و با مقایسه نتایج آنها با یکدیگر بر توان تعمیم‌پذیری نتایج این پژوهش بیافزایند. وضعیت روحی-روانی فرد در هنگام پاسخ به سؤالات پرسشنامه که خارج از عهده پژوهشگر است و همچنین عدم اعتقاد به اهمیت

- academy of olympic and paralympics employees (Persian)]. M.S Dissertation of Tehran University. 2009.
- [26] Azimzadeh M, Khabiri M, Asadi H. [The relationship between organizational citizenship behavior and the moderating role of personality and demographic variables (Persian)]. *Journal of Sport Management*. 2009; 1(4):27-42.
- [27] Fani A, Mohhamadi J, Fathi S. [Designing a model of the relationship between stress and organizational citizenship behavior: a meta-analysis confirms the moderating role of sample characteristics (Persian)]. *Journal of Management Studies*. 2012;17(2): 29-52.
- [28] Feather T, Rauter K. OCBs in relation to job status, job insecurity, organizational commitment, & identification, job satisfaction & work values. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. 2004; 77(1):81-94.
- [29] Gholipur A, Balaghi A, Ghasemi M. [Verify negative stereotypes of women in organizations (Persian)]. *Journal of Women's Studies*. 2006; (5)3:141-168.
- [30] Mirsepasi N, Memarzadeh GH, Ghambari M. [Examine the relationship between organizational citizenship behavior and job performance municipality case study area (Persian)]. *Municipalities Magazine*. 2010; 11(100):93.
- [31] Yaghubi M, Karimi S, Javadi M, Hassanzadeh A. [The relationship between job stress and the three dimensions of organizational commitment Among Nurse Managers (Persian)]. *Hamedan School of Nursing and Midwifery*. 2010; 1(18):37.
- [32] Hosseini M, Mehdizadeh A. [Factors influencing organizational commitment (Persian)]. *Journal of Management*. 2011;7(18): 9-16.
- [33] Hosseini H, Hazrati M. [Identify and explain the model of organizational citizenship behavior in public organizations (Persian)]. *Journal of Public Management Research*. 2011; (4)13:139-156.
- [12] Alotaibi GA. Antecedents of organizational citizenship behavior; a study of public personnel in Kuwait. *Public Personnel Management*. 2005; 30(3):350-363.
- [13] Mahdzadeh R. [Relationship between organizational citizenship behavior of the employees and Quality Service from the perspective of Customer. Islamic Azad University Sanandaj. Faculty of Literature and Humanities (Persian)]. Thesis for master degree in Executive Management. 2011; 102-110.
- [14] Meyer JP, Allen NJ. The Measurement and Antecedents of Affective Contingence and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*. 1993; 63(1):538-552.
- [15] Nasresfahani M, Nasresfahani A, Nouri A. [The relationship between servant leadership and organizational commitment and its components in Isfahan welfare workers (Persian)]. *Journal of Management Studies*. 2011; 4(11):105-124.
- [16] Mehrabi Koshk A, Azizi B, Salmani B. [The relationship between organizational citizenship behavior and organizational commitment (Persian)]. *First National Conference on organizational citizenship behavior*. 2009; 9:3-4.
- [17] Jafari H, Sadeghi A, Khodayari, Zarnagh R. [The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Tehran Hasheminezhad Hospital (Persian)]. *Journal Health Sciences*. 2010; 3(4):47.
- [18] Pursoltani Zarandi H, Amirji R. [Relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior PE teachers in Mashhad (Persian)]. *Journal of Sport Management*. 2012; 16(22):127-147.
- [19] Foote DA, Ping Tang L, Thomas. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB). Does team commitment make a difference in self-directed teams. *Management Decision*. 2008; 46(6):933-947.
- [20] Meyer JP, Stanley DJ, Herscovitch L, Topolnytsky L. Affective, contingence and normative commitment to the organization: A meta – analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*. 2002; 61(1):20-25.
- [21] Samuel N, Slegersb P, Denessen E. Transformational and transactional leadership effects on teachers' job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior in primary schools. The Tanzanian Case, *School Effectiveness and School Improvement*. 2006; 17(2):145-177.
- [22] Gautam T, Dick RV, Wagner U, Padhyay N, Davis AJ. Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal. *Asian Journal of Social Psychology*. 2006; 8(3):305-320.
- [23] Powell MD, Meyer PJ. Side-bet theory and three opponent model of organizational commitment?. *Journal of Vocational Behavior*. 2004; 65(1):157-177.
- [24] Yousefi B, Eydi H, Moradi L. [Relationship between emotional intelligence and its components with organizational citizenship behavior in Office of Youth and Sports in the city of Kermanshah (Persian)]. *Journal of Sports Physiology and Management of the North*. 2013; 1:73-83.
- [25] Naseri V. [Survey of emotional intelligence, organizational commitment and organizational citizenship behavior among national