آبان ۱۳۹۱

کنفرانس ملی

کارآفرینی و مدیریت کسب و کارهای دانش بنیان

با چشم اندازی بر مراکز سه گانه کارآفرینی، رشد و پارک های علم و فناوری، ارتباط بین دانشگاه ها و صنعت(جامعه)

بعنوان بسترسازان دانشگاه های نسل سوم (کارآفرین) : ارزش آفرین و ثروت آفرین

مطالعه تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقاء و توسعه توانمندی نیروی انسانی کار آفرین

(در صندوق قرض الحسنه مهر مازندران)

نویسندگان:

عادل عباس نژاد باقری، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرائی

adelabbasnezhadbagheri @yahoo.com

احمد قلی زاده، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

چکیده:

در این مقاله سعی شده است تا ضمن بیان مسئله و اهمیت آن و همچنین ادبیات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی و نیروی انسانی کارآفرین مباحثی همچون تاریخچه و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه صاحب نظران مختلف، عنوان رفتار شهروندی سازمانی با توجه به تقسیم بندی های صورت گرفته و تاثیر گذاری رفتار شهروندی سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی کارآفرین مطرح و مورد بررسی قرار گرفته است.در کانون اصلی مقاله متولوژی تحقیق که بنیان وچهارچوب اصلی مقاله است به گونه ایی که فرضیات روش تحقیق جامعه آماری و نمونه های مورد مطالعه بیان شده و یافته های تحقیق با توجه به روش های مختلف آمار توصیفی و استنباطی در قالب جداول تحلیلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی ارتقاء و توسعه ، نیروی انسانی، کار آفرین

مقدمه:

پژوهشگران سازمانی به تلاشهایی که فراتر از وظایف تعریف شده کار کنان باشد، از آن تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد می کنند. « پودساکف» بر این باور است که برخی از مصداق های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه ای در زمینهٔ کاری خود، اطاعت از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقاء و کمک به سازمان و حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملایمات در کار(Bolino & Turnley, 2003, p.60). رفتار کارمند که فراتر از الزاماتی که برای نقش تشریح شده و برای سازمان منفعت دارد، به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر برای عملکرد مؤثر سازمانی تشخیص داده شده است که آن را رفتار شهروندی سازمانی تعبیر می کنند (Willams & Shiaw, 1000,p650). بهره وری عبارت است از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید(زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت) و به عبارتی، مجموع کارایی و اثر بخشی و سازمان را می توانیم بهره وری تعریف کنیم(Dr.Donald, 2006).

کاتز(۱۹۶۴میلادی) رفتارهای کارکنان که برای نیل به بهره وری سازمانی حیاتی هستند را به سه دسته تقسیم نموده است که عبارتند از:

۱. افراد باید کارهایی انجام دهند تا در سیستم سازمانی باقی بمانند؛
۲. افراد باید تکالیف و نقش هایی را در قالب سبکی مطمئن و معتبر انجام دهند؛
۳. افراد باید فعالیت نوآورانه و خود جوش برای دستیابی اهداف سازمانی انجام دهند که فراتر از ویژگی های نقش سازمانی آنهاست.

رفتارهای دسته دوم و سوم، نمونه هایی از رفتار شهروندی سازمانی هستند. با توجه به تعاریف اولیه ای که از رفتار شهروندی به عمل آمد، ملاحظه می گردد که این نوع رفتار با رفتار هایی که دائماً در متون دینی، آیات و روایات اسلامی برای یک فرد مسلمان که دارای نقش اجتماعی یا سازمانی است مورد تاکید قرار گرفته، شباهت زیادی دارد. این مقاله ضمن بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی، در این چهار چوب، ابتدا ضمن مرور ادبیات مربوط به(o.c.b)، نتایج یافته های تحقیق که در استانداری مازندران مورد بررسی قرار گرفته، ارائه می گردد.

بیان مسأله:

بررسی رفتار فردی در محیط کار توجه محققان را در یک دهه گذشته به میزان زیادی به خود معطوف ساخته است. زمانی که این مفهوم مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد، انواع مختلفی از رفتار تشریح شده است. اسن رفتار شامل « رفتار مثبت اجتماعی»، « رفتار فرا نقشی» و « رفتار شهروندی سازمانی» می گردد.

هدف مشترک این مطالعات، تعریف نوع رفتار فردی است که بر این باور است به موفقیت بلند مدت سازمان کمک میکند که پیش از این در ارزیابی عملکرد کارکنان نادیده گرفته می شود(Castro & ey al., 200,p.29).

علی رغم پذیرش در حال رشدی که مفهومocb داشته، برخی موحققان پرسش هایی را در خصوص اینکه چگونهocb باید از نظر تئوریکی تعریف گردیده و مورد اندازه گیری قرار گیرد. مطروح نموده اند. موضوع مهمی که در این بین و اندازه کافی روشن است، مرز مفهومی بین رفتار شهروندی سازمان «رفتار فرانقشی » و « رفتارهای درون نقشی» می باشد که آنها را از هم متمایز میسازد، اما برخی مطالعات نشان می دهد که مرز بین این دو مفهوم از دیدگاه کارکنان متفاوت است. (Morrison, 1994,p.1543).

مسأله اساسی در تحقیق حاضر این است که صندوق مهر مازندران با توجه به مولفه های مختلف رفتار شهروندی سازمانی از چه نقاط قوت و ضعفی برخوردار است و همچنین رفتار شهروندی سازمانی چه تاثیری بر ارتقأ بهره وری نیروی انسانی کارآفرین در صندوق مهر مازندران دارد؟ برای پاسخگویی به این دغدغه و مسأله مهم، در این مقاله تلاش گردیده تا ضمن شناسایی شکاف های وضع موجود با وضع مطلوب مؤلفه های مختلف رفتار شهروندی سازمانی و تاثیر آن بر بهره وری نیروی انسانی اولویت های برخورد با نقاط ضعف احتمالی مشخص می گردد و سپس با توجه به نتایج حاصله، راهکارهای لازم به منظور دستیابی به وضعیت مطلوب ارائه شود.

مروری بر ادبیات تحقیق

برای بررسی اجمالی مبانی نظری و مفاهیم مربوط به رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری نیروی انسانی کوشش گردیده تا ضمن بیان تاریخچه و تعاریفی از رفتار شهروندی سازمانی و انواع رفتار شهروندی سازمانی، عوامل تاثیر گذار بر آن به طرز مختصر بیان گردد.

تاریخچه و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد رفتار نوآورانه و خودجوش که به وسیله کاتز ارائه گردیده، عبارتند از: همکاری با دیگران، حفاظت سازمان، ایده های سازنده داوطلبانه، خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان. البته ب عد از ابداع این مفهوم توسط اورگان و همکارانش، صاحبنظران مختلف با به کاربردن مفاهیمی همچون «رفتار فرانقشی» (ون داین، کامینگز، و پارکز؛ ۱۹۹۵). «رفتار سازمانی مددکارانه» (بریف و موتو و ویدلو؛ ۱۹۸۶ میلادی، جورج و جونز؛ ۱۹۹۷) و «علمکرد زمینه ای» (بورمن و موتو و ویدلو؛ ۱۹۹۳ میلادی، بورمن، وایت و دورسی؛ ۱۹۹۵، میلادی موتوویدلو و ون اساتر؛ ۱۹۹۴ میلادی) در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته اند. از جمله مفاهیم دیگری که در حوزه رفتار شهروندی سازمانی مطرح است، مفهوم رفتار شهروندی کارکنان (ECB) می باشد که به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری نیروی انسانی و انسجام در محیط کار، فراتر یا ماوراء وظایف و الزامات شغلی و سازمانی تعریف شده است (Hodson, 2002,p.70).

رفتار شهروندی مدیریت (MCB) به عنوان مکمل رفتار شهروند سازمانی، مفهوم دیگری است که بیانگر سازگاری بین اقدامات مدیریت و هنجارهای رایج در محیط کار می باشد. «راندی و هودسن» در سال ۲۰۰۲ پژوهشی در خصوص رفتار شهروندی مدیریت (MCB) وتاثیر مثبت آن بر رفتار شهروندی سازمانی و همچنین کاهش تضاد بین کارکنان با یکدیگر و مدیران انجام داده است (Hodson,2002,p.64).

اورگان OCB را به عنوان نوعی رفتار کارکنان سازمان ها تعریف می کند که عملکرد اثربخش سازمان را بدون توجه به اهداف بهره وری فردی هر کارمند ارتقاء می دهد.

عناصر کلیدی OCB عبارتند از:

یک نوع رفتاری است فراتر از آنچه که برای کارکنان سازمان بطور رسمی تشریح گردیده است.

رفتاری است که بطور مستقیم پاداشی به دنبال ندارد و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد در دانی قرار نمی گیرد.

یک نوع رفتاری است که به صورت اختیاری و براساس اراده فردی می باشد.

رفتاری است کهخ برای عملکرد سازمان و ارتقای بهره وری نیروی انسانی خیلی مهم است.

انواع رفتار شهروندی

تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است. پودساکوف و همکارانش در مطالعات خود هفت عامل مشترک را از این تقسیم بندی های استخراج نموده اند که عبارتند از:

۱. جوانمردی

۲. رفتار امدادی

۳. اطاعت سازمانی

۴. تعهد سازمانی

۵. فلت مدنی

6.ابتکار فردی

۷. خود بهبودی

عوامل تاثیر گذار رفتار شهروندی سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی

بررسی های فراتحلیلی در خصوص ارتباط بین OCB و عوامل تاثیر گذار آن بر بهره وری نیروی انسانی بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل تاکید تحقیقات بوده است که عبارتند از:

۱. ویژگی های فردی کارکنان

۲. ویژگی های شغلی

۳. ویژگی های سازمانی

۴. ویژگی های رهبری

تعداد مطالعاتی که در حال بررسی این موضوع هستند، به شدت در حال افزایش است. به هر حال هنوز اجتماع کاملی بر روی ابعاد مختلف مفهوم OCB وجود ندارد. «پودساکوف» در سال ۲۰۰۰ میلادی دسته بندی مفصلی از چنین رفتارهایی انجام داده است که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت دسته تقسیم می نماید:

۱. جوانمردی

۲. آداب اجتماعی

۳. رفتارهای امدادی

۴. ابتکار فردی

۵. خود رضایتمندی

۶. تعهد سازمانی

۷-. توصیه شخصی(Castrol et al, 2004,p.29).

نت میر (۱۹۹۷ میلادی) نیز OCB را در قالب چهار دسته تقسیم بندی می نماید:

۱. آداب اجتماعی

۲. وجدان کاری

۳-جوانمردی.(Castrol et al, 2004,p.29-30)

۴. نوع دوستی

«لیویا مارکوزی» رفتار شهروندی را به دو نوع تقسیم می کنند:

۱. اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان های فرد لطمه وارد می کند.

۲. یاری وکمک فعال(Vigoda, 2000,p185).

عملکرد شهروندی شامل فعالیتهایی است که به کمک به دیگران در انجام کارشان، همانند سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی یا مسئولیت پذیری را شامل می شود.

متدولوژی تحقیق

اهداف تحقیق: هر پژوهشی به دنبال دسترسی به اهداف مشخصی است که در این تحقیق هدف اصلی عبارت است از: بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی به بهره وری نیری انسانی (مدیران ستادی و کارکنان صندوق مهر مازندران) تا براساس آن، اهداف فرعی تحقیق تحقق یابد.

مدل مفهومی تحقیق و فرضیات پژوهش: برای تدوین فرضیات تحقیق، هر پژوهشگری نیازمند مدلی مفهومی است تا براساس آن ضمن شناسایی متغیرهای فرضیات، روابط بین این متغیرها و تعاریف مفهومی و عملیاتی آنها را تبیین نماید. بر این مبنا، با توجه به مولفه های رفتار شهروندی سازمانی رائه شده به وسیله «ارگان» که برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی در شرایط فرهنگی آمریکا طراحی شده و همچنین مولفه های OCB شده به وسیله «فارح» و همکارانش برای فرهنگ کشور چین، مدل مفهومی تلفیقی ایجاد گردیده است که سه مولفه مشترک دو مدل مذکور و چهار مولفه دیگر آنها، عناصر مفعومی مدل جدید را تشکیل می دهند، این مولفه ها عبارتند از: آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، هماهنگی متقابل شخصی و محافظت از منابع سازمان.

با توجه به مدل مفهومی تحقیق، فرضیات تحقیق عبارتند از:

۱. بین وضع موجود و وضع مطلوب رفتار شهروندی سازمانی در جهت بهره وری نیروی انسانی تفاوت وجود دارد.

۱-۱ بین وضع موجود و وضع مطلوب مولفه نوع دوستی تفاوت وجود دارد.

۱-۲- بین وضع موجود و وضع مطلوب مولفه جوانمردی تفاوت وجود دارد.

۱-۳- بین وضع موجود و وضع مطلوب مولفه آداب اجتماعی تفاوت وجود دارد.

۱-۴- بین وضع موجود و وضع مطلوب مولفه وجدان کاری تفاوت وجود دارد.

۱-۵- بین وضع موجود و وضع مطلوب مولفه هماهنگی متقابل شخصی تفاوت وجود دارد.

۱-۶- بین وضع موجود و وضع مطلوب مولفه نزاکت تفاوت وجود دارد.

۱-۷- بین وضع موجود و وضع مطلوب مولفه محافظت از منابع سازمان تفاوت وجود دارد.

۲- بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای جمعیت شناختی به منظور ارتقای بهره وری نیروی انسانی ارتباط وجود دارد.

۲-۱- بین رفتار شهروندی سازمانی و متغییرهای سطحی تحصیلات پاسخگویان ارتباط وجود دارد.

۲-۲- بین رفتار شهروندی سازمنی و متغیرهای سن پاسخگویی ارتباط وجود دارد.

۲-۳- بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای جنسیت پاسخگویان ارتباط وجود دارد.

۲-۴- بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای سابقه شغلی پاسخگویان ارتباط وجود دارد.

۲-۵- بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای رشته تحصیلی پاسخگویان ارتباط وجود دارد.

۲-۶- بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای وضعیت استخدامی ارتباط وجود دارد.

۳- مولفه های مختلف شهروندی سازمانی از اهمیت و اولویت یکسانی برخودار نیستند.

روش تحقیق:

در این پژوهش از روش توصیفی استفاده شده است که برای تبیین و تشریح وضعیت متغیرهای تحقیق و گردآوری داده های مورد نیاز، روش پیمایشی به کار گرفته شده است؛ به گونه ای که با استفاده از پرسشنامه های استاندارد و معتبری که توسط صاحبنظران برجسته دنیا برای پژوهش های نگرش سنجی طراحی گردیده و در فرهنگ های مختلف بکار گرفته شده است، پرسشنامه ایی تلفیقی با در نظر گرفتن شرایط فرهنگی سازمانهای کشورمان طراحی به اجرا درآمده است، نتایج آزمون اعتبار پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفا، کرونباخ ۰/۹۴ می باشد.

جامعه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران حوزه ستادی و کارکنان (رسمی، قراردادی و شرکتی) صندوق مهر مازندران است که شامل ۱۵۰ نفر می باشد. برای تعیین تعداد نمونه های آماری نیز با استفاده از فرمول نمونه گیری جامعه محدود، تعداد ۵۳ نمونه با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده به پرسشنامه ها پاسخ داده اند.

روش های تحلیل آماری: برای تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده از روش مختلف آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. برای توصیف متغیرهای جمعیت شناختی مولفه های رفتار شهروندی سازمانی، روشهای مختلف آمار توصیفی همچون فراونی، درصد، میانگین، میانه و مد، در قالب جداول آماری و نمودار بکار گرفته شده است. برای بررسی فرضیات تحقیق نیز ضمن استفاده از روش آزمون همبستگی پیرسون، از برآورد میانگین متغیرها و آزمون فریدمن استفاده گردیده است.

تجزیه و تحلیل یافته ها:

در این بخش تلاش می گردد تا در ابتدا با از آمار توصیفی، وضعیت هر یک از مولفه های اصلی و فرعی رفتار شهروندی سازمانی موثر بر بهره وری نیروی انسانی در قالب جدول آماری ارائه گردد و آنگاه با توجه به محورها و مولفه های رفتار شهروندی سازمانی، وضعیت موجود جامعه مورد مطالعه تشریح و تبیین گردد. سپس هر یک از فرضیات تحقیق با عنایت به داده های تحقیق و با استفاده از آزمون آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.

جدول شماره۱: آمار توصیفی مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای فرعی

ردیف	موضوع	میانگین	میانه	مد	جمع
	الف. آداب اجتماعی	۳,۲۲	۳,۲۵	۳,۵۰	۳۵۳,۸۳
۱	تمایل به حفظ وجهه و خوشنامی سازمان	۳,۴۳	۳,۰۰	۳	۳۷۴
۲	انتقال اخبار و اطلاعات خوب و مثبت از سازمان به افراد خارج سازمان	۳,۲۵	۳,۰۰	۳	۳۵۱
۳	ارائه پیشنهادات سازنده که عملیات واحد سازمانی را بهبود بخشد	۳,۰۲	۳,۰۰	۳	۳۳۲
۴	تمایل به شرکت فعالانه در جلسات سازمان	۳,۱۶	۳,۰۰	۳	۳۴۱
	ب. نوع دوستی	۳,۵۶	۳,۷۵	۴,۰۰	۳۹۲,۲۵
۵	تمایل در کمک به همکاران جدید تا خود را با محیط کاری وفق دهند	۳,۵۶	۴,۰۰	۳	۳۸۸
۶	تمایل در کمک به همکاران برای حل مشکلات مرتبط با کار	۳,۶۵	۴,۰۰	۳	۳۹۱
۷	تمایل به انجام تکالیف کاری همکاران، هنگامیکه آنها نیازمند کمک هستند	۳,۴۵	۳,۵۰	۴	۳۸۰
۸	تمایل به هماهنگی و برقراری ارتباط با همکاران	۳,۶۲	۴,۰۰	۴	۳۹۵
	ج. وجدان کاری	۳,۰۹	۳,۰۰	۳,۰۰	۳۴۰,۱۰
۹	تبعیت از قوانین و مقررات سازمانی، حتی در زمانی که هیچ کس ناظر بر فعالیت های آنها نیست و یا شاهدی وجود ندارد که آنها را ردیابی کند	۳,۳۱	۳,۰۰	۳	۳۶۴
۱۰	جدیت در انجام شغل و اشتباهات کاری کمتر	۳,۸۴	۳,۵۰	۳	۳۸۳
۱۱	عدم نگرانی از تکالیف کاری چالشی جدید	۲,۸۷	۳,۰۰	۳	۳۰۷
۱۲	دستیابی به اهداف کاری پیش از موعد مقرر و شروع کار جدید بدون وقفه	۲,۹۰	۳,۰۰	۳.	۳۱۳
	د. هماهنگی متقابل شخصی	۳,۰۰	۳,۰۰	۲,۲۵	۳۳۰,۳۳
۱۳	عدم استفاده از تاکنیکهای نامشروع و غیرقانونی برای نفوذ و تأثیر گذاری بر دیگران که توأم با تخریب روابط متقابل شخصی با دیگران است	۳,۲۱	۳,۰۰	۴	۳۵۰
۱۴	عدم استفاده از موقعیت قدرت برای تعقیب اهداف خودخواهانه شخصی	۳,۰۶	۳,۰۰	۳	۳۳۳
۱۵	عدم سرزنش دیگران به خطر نیانداختن اعتبار خود و عدم ستیز با دیگران برای دستیابی به اهداف شخصی	۲,۹۹	۳,۰۰	۳	۳۲۶
۱۶	غیبت نکردن پشت سر مدیر و یا همکاران	۲,۷۶	۳,۰۰	۳	۳۳۹,۶۷
	هـ محافظت از منابع سازمان	۳,۰۹	۳,۰۰	۳,۰۰	۳۳۹,۶۷
۱۷	عدم استفاده از اوقات کاری که در سازمان حضور دارند، برای انجام امورات شخصی	۲,۹۶	۳,۰۰	۳	۳۲۶
۱۸	عدم استفاده از منابع سازمانی همچون تلفن، ماشین کپی، کامپیوتر و اتومبیل برای انجام امورشخصی	۲,۹۴	۳,۰۰	۳	۳۲۱
۱۹	مرخصی استعلاجی را بعنوان یک مزیت نمی نگرند و برای استفاده از مرخصی استعلاجی به بهانه تراشی نمی پردازند	۳,۳۷	۳,۰۰	۳	۳۷۱
	و جوانمردی	۳,۰۶	۳,۰۰	۳,۰۰	۳۳۷,۰۰

۲۰	از اینکه بخشی از زمان خود را صرف شکایت و گله کردن از موضوعات جزئی نمایند خودداری می ورزند	۳,۰۵		۳	۳۳۶
۲۱	از اینکه "از پشته کوه بسازند" (مشکلات را بزرگتر از آنچه هست نشان دهند) خودداری می کنند	۳,۱۶	۳,۰۰	۳	۳۴۸
۲۲	بجای اینکه تمرکز خود را بر جیزهای غلط و نادرستی که در محیط کاری آنها وجود دارد قرار دهند، بر جنبه های مثبت آن تمرکز می شود.	۲,۹۷	۳,۰۰	۳	۳۲۷
	ز. نزاکت	۳,۲۱	۳,۲۵	۲,۲۵	۳۵۳,۶۷
۲۳	اجتناب از تجاوز به حقوق دیگران برای بدست آوردن منابعی که با دیگران مشترک وسهیم هستند (شامل امکانات اداری، مواد اولیه و غیره)	۳,۲۰	۳,۰۰	۳	۳۴۶
۲۴	اجتناب از اقداماتی که به دیگران صدمه و خسارت وارد می کند	۳,۳۸	۴,۰۰	۴	۳۶۸
۲۵	کارکنان تا زمانی که با افراد دیگری که ممکن است از اقدام آنها تأثیر بپذیرند مشورت ننموده اند و هیچ اقدامی صورت نمی دهند	۳,۰۱	۳,۰۰	۳	۳۱۹
۲۶	سعی می کنند تا مشکلی برای همکاران ایجاد ننمایند.	۳,۳۰	۳,۰۰	۴	۳۵۶

با توجه به نتایج آمار توصیفی ملاحظه می گردد که هر یک از مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و اجزاء فرعی آنها در سازمان مورد بررسی ز وضعیت مطلوبی برخوردار هستند.

بررسی مطلوبیت مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (آزمون فرضیه اول)

میانگین نمونه یک برآورد نقطه ای از میانگین نامعلوم جامعه می باشد. با استفاده از توزیع t می توان برای ایجاد یک فاصله اطمینان حول میانگین نمونه استفاده کرد تا محدوده ای از مقادیر را که احتمالاً میانگین واقعی جامعه در آن واقع شده است، به دست آورد.

فرض کنید نمونه ای به حجم n از جامعه ای با میانگین نامعلوم μ و واریانش نامعلوم $؟^2$ است. اگر ؟ میانگین نمونه و s^2 .اریانس نمونه باشد. با استفاده از توزیع t و در نظر گرفتن میزان آزمون α برای میانگین جامعه یک فاصله اطمینان با

$$(\bar{x} - t_{1-\frac{\alpha}{2}}(n-1)\frac{s}{\sqrt{n}}, \bar{x} + t_{1-\frac{\alpha}{2}}(n-1)\frac{s}{\sqrt{n}})$$

ضریب $t - \alpha = \gamma$ به صورت زیر تعریف نمود:

فاصله اطمینان فوق را یک فاصله اطمینان $(1 - \alpha)$ 100 درصدی برای میانگین جامعه می گویند.

با استفاده از فرمول فوق برای هر یک از متغیرهای تحقیق یک فاصله ازمینان ۹۵ درصدی ($\alpha = 0/05$) ارائه می شود. مقدار $t_{1-\frac{\alpha}{2}}$ و درجه آزادی بزرگتر از ۳۰ برابر ۱/۹۶ می باشد که در محاسبه فاصله اطمینان تمام متغیرهای این تحقیق لحاظ شده است. دراینجا درصدد هستیم که تعیین کنیم آیا وضعیت متغیرهای تحقیق مطلوب است یا نه؟ جهت پاسخگویی به این سوال چنین فرض می شود که اگر میانگین برآورد شده متغیر در فضای جامعه برابر ۴ بالاتر باشد مطلوب و چنانچه کمتر از ۴ باشد نامطلوب فرض می شود. با توجه به این فرضیه، فرضیه آماری برای میانگین جامعه به شکل زیر خواهد بود:

$$\begin{cases} H_0: \mu \geq 4 \\ H_1: \mu < 4 \end{cases}$$

در رابطه های فوق H_0 ادعای ماست. همچنین μ همان میانگین محور آزمون است.

با توجه به اینکه حجم نمونه بزرگ است (n=110) توزیع ؟؟؟ براساس قضیه حد مرکزی از تقریب نرمال برخوردار است و آماره آزمون ان عبارت است از:

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{S_X}$$

از فرضیه های آمار، فوق مشخص می شود که آزمون در اینجا، یک دنباله چپ می باشد. همانطور که می دانیم از فرمول فوق مقدار (آماره آزمون) محاسبه و با t بحرانی مقایسه می شود. چنانچه آماره آزمون در منطقه H_0 قرار گیرد، ادعای ما تایید شده و میانگین متغیر در جامعه بیشتر از ۴ بوده و وضعیت مطلوبی خواهد داشت. در صورتیکه آماره آزمون در منطقه H_1 قرار گیرد، ادعا رد می شود. با توجه به اینکه $\alpha = 0/05$ و $df = 109$ می باشد از جدول توزیع t، می توان دریافت که مقدار بحرانی برابر ۱/۶۴۵ می باشد.

جدول شماره ۲: بررسی میانگین متغیرها برای آزمون فرضیات مطلوبیت رفتار شهروندی سازمانی

فرضیه	متغیر مربوطه	حجم نمونه	میانگین نمونه	انحراف استاندارد	حد پایین فاصله اطمینان	حد بالای فاصله اطمینان	آماره آزمون	نتیجه آزمون	وضعیت متغیر
1	رفتار شهروندی سازمانی	110	3/18	0/70	3/05	3/32	48/5	رد فرضیه H_0	نامطلوب
1-1	آداب اجتماعی	110	3/22	0/79	3/07	3/36	-10/406	رد فرضیه H_0	نامطلوب
2-1	نوع دوستی	110	3/56	0/84	3/41	3/72	-5/430	رد فرضیه H_0	نامطلوب
3-1	وجدان کاری	110	3/09	0/79	2/95	3/24	-12/089	رد فرضیه H_0	نامطلوب
4-1	جوانمردی	110	3/06	0/86	2/90	3/23	-11/471	رد فرضیه H_0	نامطلوب
5-1	نزاکت	110	3/22	0/93	3/04	3/39	-8/812	رد فرضیه H_0	نامطلوب
6-1	هماهنگی متقابل شخصی	110	3/00	1/02	2/81	3/19	-10/219	رد فرضیه H_0	نامطلوب
7-1	محافظت از منابع سازمان	110	3/08	0/92	2/91	3/26	-10/404	رد فرضیه H_0	نامطلوب

همانطور که در جدول فوق ملاحظه می گردد، کلیه t های محاسبه شده بزرگتر از آماره آزمون است و در منطقه H_1 واقع شده و کلیه فرضیه ها رد می شود. به عبارتی نه تنها رفتار شهروندی سازمانی وضع مطلوبی ندارد، بلکه همه مولفه های هفتگانه آن نیز نامطلوب هستند، زیرا همه آنها دارای میانگین کمتر از ۴ می باشند.

بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای جمعیت شناختی (آزمون فرضیه دوم)

به منظور بررسی ارتباط میان متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سن، میزان تحصیلات، سابقه کار و نوع استخدام) با متغیهرای رفتار شهروندی سازمانی به سه دسته آزمون نیاز داریم.

ب) متغیرهای کیفی (جنسیت، رشته تحصیلی و نوع استخدام

الف. متغیرهای کمی (سن و سابقه کار)

جهت بررسی همبستگی بین این متغیرهای کمی با متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی از آزمون همبستگی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود.

جدول شماره ۳: ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای جمعیت شناختی کمی

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	فراوانی	ضریب همبستگی	مقدار P	نتیجه آزمون
۲-۲	سن	رفتار شهروندی سازمانی	۹۸	۰/۱۰۱	۰/۳۲۳	رد فرضیه
۲-۵	سابقه کاری	رفتار شهروندی سازمانی	۹۸	-۰/۰۰۹	۰/۹۳۲	رد فرضیه

از آنجا که مقدار p بدست آمده از مقدار ضریب خطا یعنی ۰/۰۱ بزرگتر است، بنابراین فرض H_0 مبنی بر ناهمبسته بودن متغیر رفتار شهورندی سازمانی با متغیرهای سن و سابقه کاری در سطح ۱ درصد تائید می شود؛ لذا متغیر سن و سابقه کار با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی نداشته و ضریب همبستگی به دست امده تصادفی می باشد.

ج) متغیرهای رتبه ای (سطح تحصیلات)

برای بررسی رابطه سطح تحصیلات و رفتار شهروندی سازمانی از آزمون همبستگی و ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می شود. جدول ذیل بیانگر نتایج این آزمون است.

جدول شماره ۵: ارتباط رفتار شهروندی سازمانی ب متغیر جمعیت شناختی رتبه ای

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	فراوانی	ضریب همبستگی	مقدار P	نتیجه آزمون
۳-۲	سطح تحصیلات	رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۰	-۰/۰۸۵	۰/۳۹۸	رد فرضیه

از آنجا که مقدار ρ بدست آمده از مقدار ضریب خطا یعنی ۰/۰۱ بزرگتر است، بنابراین فرض H_0 مبنی بر ناهمبسته بودن متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و سطح تحصیلاتد در سطح ۱ درصد تایید می شود. لذا متغیر سطح تحصیلات با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی نداشته و ضریب همبستگی به دست آمده تصادفی می باشد.

در مجموع، ملاحظه می گردد که هیچ یک از مولفه های جمعیت شناختی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط ندارد. لذا نتیجه می گیریم که فرضیه دوم تحقیق که به موضوع ارتباط شهروندی سازمانی با متغیرهای جمعیت شناختی می پردازد، تاکید نمی گردد.

بررسی اهمیت متغیرها با استفاده از آزمون فریدمن (آزمون فرضیه سوم)

آزمون فریدمن برای مسائل طرح های اندازه های تکراری قابل استفاده است. با طرح های اندازه های تکراری، هر آزمودنی یک رکود از پرونده داده ها است که دارای k متغیر می باشد. نمرات حاصله از k موقعیت یا فرصت در این متغیرها وارد می شود. محقق علاقه مند به تعیین تغییرات معنی دار آزمودنیها در تمام موقعیتها یا فرصتهای مورد اشاره است. به این منظور؛ آزمودن فیردمن به مقایسه یمانه های متغیرها می پردازد و معنی دار بودن این تفاوت ها را بررس ی می کند. در این آزمون، یافته های متغیرها در هر یک از کیس ها، رتبه گذاری می شود و با استفاده از میانگین رتبه های متغیرها در نمونه، فرض برابری میانه های متغیرها مورد آزمون قرار می گیرد. درباره n متغیر مورد بررسی، اگر مقدار آماره $x^2(n-1)x^2_{1-\alpha}$ (α اندازه خطاهای آزمون و n-1 درجه آزادی) بدست آمده از باشد فرض H_0 مبنی بر برابر میانه ها رد می شود یعنی حداقل یک متغیر وجود دارد که میانه آن تفاوت معنی داری با میانه سایر متغیرهای مود آزمون دارد وگرنه دلیلی بر رد فرض H_0 وجود ندارد و میانه های تمامی متغیهرای مورد آزمون برابر می باشد. در صورتی که فرض H_0 رد شود آنگاه به بررسی متغیرهایی که میانگین رتبه نزدیک به هم دارند می پردازیم. و آزمون را در مورد آنها به کار می بریم و این شیوه را ادامه می دهیم تا تمامی متغیرها رتبه بندی شوند. رد این قسمت متغیرهای مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی موثر بر بهره وری نیروی انسانی رتبه بندی می شود.

میانه متغیرهای رفتار شهروندی به ترتیب به صورت زیر می باشد:

۱. متغیر «نوع دوستی» : ۳/۷۵

۲. متغیر «آداب اجتماعی» :۳/۲۵

۳. متغیر «نزاکت»: ۳/۲۵

۴. متغیر «وجدان کاری»:۳

۵. متغیر «هماهنگی متقایل شخصی»:۳

۶. متغیر «محافظت از منابع سازمان»:۳

مراحل آزمون فریدمن

انجام آزمون بر روی متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی موثر بر بهره وری نیروی انسانی

در ابتدا متغیرهای مربوط به رفتار شهروندی را مورد آزمون قرار می دهیم:

فرض H_0 : میانه تمامی متغیرها برابرند.

فرض H_1 : حداقل دو متغیر وجود دارد که میانه آنها نابرابر است.

نرم افزار SPSS ابتدا جدولی شامل میانگین رتبه های متغیرها ارائه می دهد:

جدول شماره ۶: میانگین رتبه های رفتار شهروندی سازمانی موثر بر بهره وری نیروی انسانی

ردیف	متغیر	میانگین
۱	متغیر وجدان کاری	۳,۸۶
۲	متغیر هماهنگی متقابل شخصی	۳,۹۷
۳	متغیر جوانمردی	۴,۰۰
۴	متغیر محافظت از منابع سازمان	۴,۰۴
۵	متغیر نزاکت	۴,۷۵
۶	متغیر آداب اجتماعی	۴,۷۷
۷	متغیر نوع دوستی	۶,۰۶

از جدول فوق بر می آید تفاوت زیادی بین میانگین رتبه متغیرهای بالای جدول و متغیرهای پایین جدول وجود دارد. حدس می زنیم که فرض :

H_0 مبنی بر برابری میانه تمام متغیرها رد شود. در مرحله بعد نتیجه تست فریدمن در جدول زیرارائه می شود:

جدول شماره ۷: نتیجه آزمون فریدمن

تعداد نمونه	درجه آزادی	مقدار آماره X^2
110	5	69.848

مقدار آماره x^2 بدست آمده برابر ۶۹/۸۴۸ است که بسیار بزرگتر از ۱۴/۰۶ مقدار (۷ درجه آزادی و خطای آزمون ۵٪) می باشد. پس فرض H_0 مبنی بر برابری میانه های متغیرها رد می شود و تفاوت معنی داری بین میانه های حداقل دو متغیر وجود دارد.

نتیجه گیری:

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرانقشی کارکنان و مدیرن تاکید می ورزد. در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا با توجه به ابعاد مطرح شده در ادبیات موضوع، مشخص می گردد که رفتار شهروندی سازمانی از زوایای مختلف قابل ارزیابی است که البته در این مقاله مباحث مربوط به پژوهش میدانی عمدتاً حول محور ارزیابی عناصر مطروحه در OCB می باشد که ضمن آن، ارتباط OCB با مولفه های جمعیت شناختی و اولویت بندی عناصر OCB نیز مورد توجه قرار گرفته است. جهت پاسخگویی به این سوال که آیا وضعیت متغیرهای تحقیق مطلوب است یا نه؟ نتایج تجزیه و تحلیل آماری داده ها نشان می دهد که کلیه t های محاسبه شده بزرگتر از آماره آزمون است و در منطقه H_1 واقع شده و کلیه فرضیه ها رد می شود. بنابراین، آزمون های مربوط به وضعیت تفاوت عناصر رفتار شهروندی سازمانی در وضع موجود، رد مقایسه با وضع مطلوب را نشان می دهد.

به عبارتی نه تنها رفتار شهروندی سازمانی وضع مطلوبی ندارد، بلکه همواره مولفه های هفتگانه آن نیز نامطلوب هستند، زیرا همه آنها دارای میانگین کمتر از ۴ می باشند. آزمونهای مربوط به تعیین اولویت ها، اهمیت متفاوت مولفه های OCB را ینز نشان می دهد. با توجه به آزمون های فریدمن انجام گرفته در مورد ترتیب اهمیت متغیر رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای زیر مجموعه آن می توان چنین نتیجه گیری کرد که در سطح خطای ۵٪ اهمیت متغیرها به ترتیب زیر می باشد:

سطح اول: نوع دوستی

سطح دوم: هماهنگی متقابل شخصی، جوانمردی، با وجدان بودن، محافظت از منابع سازمانی

سطح سوم: نزاکت، آداب اجتماعی

نتایج تجزیه و تحلیل آماری داده ها همچنین نشان می دهد که متغیرهای جمعیت شناختی ارتباط معناداری با رفتار شهروندی سازمانی به طوری که هیچ یک از مولفه های جمعیت شناختی (جنسیت، سن، سابقه کاری و غیره) با روند رو به بهبود یا تنازلی رفتار سازمانی ارتباطی ندارد، این بدان معنی است که فارغ اس هر طیف سنی، جنسیتی، تحصیلاتی، سابقه کاری و غیره، فرهنگ سازمانی کارآفرینانه را می توان در قالبی منسجم و بودن در نظر گرفتن این مولفه ها تقویت نمود. لذا می توان این طور برداشت نمود که صرف نظر از تفاوتهای جنسیتی، سنی، استخدامی، رشته تحصیلی، تحصیلات وغیره که عنوان مولفه های جمعیت شناختی مطرحند، می توان راهکارهای علمی – کاربردی ارائه نمود که برای همه این گروه های جمعیت شناختی دارای کاربرد می باشد.

منابع:

اسلامی، حسین، ۱۳۸۷، رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۸۷

توره، ناصر، ۱۳۸۷، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با بهره وری نیروی انسانی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران

سبحانی نژاد و دیگران، ۱۳۸۹، بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها، نشر آرامش.-

طاهری، شهنام، ۱۳۸۹، بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها، نشر آرامش-

قلی پور، آرین، رفتار شهروندی سازمانی گامی در جهت بهبود بهره وری نیروی انسانی، فصلنامه پژوهش بازرگانی، شماره ۴۵، ص ۱۱۵.

Ang soon & dyne linn van and Begley Thomas (2003), **"The Employment relationships of foreign workers versus local employees:** a field study of organizational n, 24.pp561-583.

bolino mark and turnley willwam (2003).