

بررسی تاثیر ویژگی های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۴ مشهد)

سهراب خرمیان طوسی^۱

وحید صادقی تربتی^{۲*}

محمد ساسانی^۳

سید محمد حسین موسوی معلم^۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۳/۳۰ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۰۴/۳۱

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر ویژگی های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان منطقه ۴ شهرداری مشهد به تعداد ۲۰۰ نفر می باشند؛ که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۲۷ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند که بصورت تصادفی پرسشنامه بین آنان توزیع گردید در این تحقیق از پرسشنامه ویژگی های شغلی هاگمن و اولدهام (۱۹۹۷) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان (۲۰۰۰) استفاده گردید این تحقیق از نظر روش اجرا توصیفی-همبستگی است. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ به دست آمد که می توان گفت ابزار از پایایی مناسب برخوردار است. در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS، نسخه ۲ استفاده گردیده است. در قسمت آزمون فرضیات تحقیق، یافته ها نشان داد که ویژگی های شغلی به طور مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است.

واژگان کلیدی

ویژگی های شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار سازمانی.

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی خردگرایان مطهر، مشهد، ایران (sohrab.khorramain.tousi@gmail.com)

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی کایان، مشهد، ایران ((نویسنده مسئول: vahid_sad@yahoo.com))

^۳ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی کایان، مشهد، ایران (msasani58@yahoo.com)

^۴ کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد واحد شاهرود (musavimohamad12@gmail.com)

۱. مقدمه

شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمانها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است. این کارکنان بی تردید، وجه متمایز سازمانهای اثربخش از غیراثربخش هستند چرا که سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند (تانگ و گیلبرت، ۲۰۰۰). امروزه از تلاش های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می کنند. اکثر مدیران نیز خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات میروند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست و به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند. چنین رفتارهایی (نقشی و فرانقشی) براساس ادراک از واقعیت شکل میگیرد و بصورت رفتارهای فرانقشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی (رفتار) بروز پیدا خواهد کرد. (وین داین و پیرس، ۲۰۰۴). رفتار شهروندی سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و به عهده گرفتن مسئولیت های اضافی، پیروی از قوانین و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار است. رفتار شهروندی سازمانی می تواند اثربخشی سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای داوطلبانه ای هستند که کارکنان ملزم به انجام آنها نیستند و نمیتوان از طریق سازمان و سیستم های رسمی آن، به چنین رفتارهایی پاداش داد و یا در صورت عدم انجام چنین رفتارهایی افراد را تنبیه کرد. رفتارهای شهروندی سازمانی به وسیله افراد با نفوذ سازمان تحت تأثیر قرار می گیرد (دالاه، ۲۰۰۸). محققین برای اهمیت رفتار شهروندی سازمانی دلایل مهمی را ذکر کرده اند. دلیل اول این است که رفتارهای شهروندی سازمانی بسیار کیفی هستند و اندازه گیری عینی آنها بسیار مشکل است که این خود تسلط بر ارزیابی آنها را مشکل می سازد. دوم، بعضی از اشکال یا ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی ممکن است افراد را به خاطر کمک به دیگران از کار اصلی خود باز دارد. سومین دلیل و مهم ترین نکته این که به دلیل اینکه رفتارهای شهروندی سازمانی به طور قراردادی قابلیت اجرایی ندارند، زیرا اگر این رفتارها به طور قرار لازم الاجرا می شدند به آنها رفتارهای قراردادی اطلاق می شد نه رفتارهای شهروندی سازمانی، سازمان نمی تواند به دلیل عدم انجام این رفتار توسط کارکنان آنها را تنبیه کند. به این دلیل، رفتارهای شهروندی سازمانی عموماً بر اساس نگرش تبادل اجتماعی تعریف شده است. در سازمانهای امروزی، اینکه، کارمندی متعهد به این باشد که سر وقت بیاید و سر وقت هم برود، هرچند مهم است، ولی نمیتواند اهرم تأثیرگذاری بر عملکرد سازمانها باشد. شایان توجه است که در دنیای پرقابته کنونی که سازمانها لحظه به لحظه گوی سبقت را از هم می ربایند، وجود کارمندانی که فراتر از رفتارهای تعریف شده سازمانی خود عمل میکنند، لازم و ضروری است؛ کارکنانی که رفتارهای فراوظیفه ای را نه برای پاداش، که به منظور ارتقای سازمانشان انجام میدهند. بنابراین، مطالعه و بررسی اینگونه رفتارها و آگاهی از چگونگی بروز آنها، برای هر سازمانی مفید و سرنوشت ساز است. (عظیم زاده، خیربی، اسدی، ۱۳۹۰) با مراجعه به سازمانهای مختلف و نگاهی عمیق و کارشناسانه به فرایند ارتباطات در این سازمانها، این مسئله برای هر مشاهده گری آشکار میگردد که یکی از مشکلات مهم که همواره در سازمانها حس شده و کارکنان سازمانها نیز از آن گله مند هستند، عدم وجود مهارتهای ارتباطی کارکنان آنهاست. البته کارکنان سازمانها این مشکل را در قالب واژگانی همچون: بداخلاقی، تندخویی، عدم رعایت شأن کارمند، نداشتن بازخورد از عملکرد، درک نشدن از سوی مشتریان و واژگانی دیگر مانند این مطرح

میکردند؛ اما اگر با دیدی واقع بینانه به این مسائل نگریسته شود آنچه که بیش از هر چیز به عنوان مشکل نمایان میشود، بحث مهارت ارتباطی مدیران و کارمندان است. (اوتارخانی، ۱۳۸۰) مدیرانی که یک رابطه قوی مبادلاتی با کارکنان خود دارند، نسبت به کارکنان خود وفادارتر بوده و احساس تعهد می نمایند تا به هر حمایتی که از جانب کارکنان صورت می گیرد پاسخ دهند. وجود یک رابطه مثبت مبادلاتی میان کارکنان و مدیران به حفظ روابط کاری مثبت میان اعضای گروه کمک می نماید، انجام همکاری های مؤثر را تسهیل می کند، تعلقات گروهی را افزایش می دهد و در نتیجه منجر به افزایش ocb در سازمان می شود. (عظیم زاده، خیبری، اسدی، ۱۳۹۰) با توجه به اهمیت و ارزش رفتار شهروندی سازمانی برای سازمان، پژوهشگران تلاش کرده اند تا عوامل نگرشی، موقعیت یا شغلی را که با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند، شناسایی کنند. بررسی تحقیقات مختلف نشان داد، عوامل بسیاری مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ادراک از عدالت سازمانی، سبک های رهبری، فرهنگ سازمانی ویژگی های شغلی، ویژگی های سازمانی و هویت سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی اثر گذار هستند؛ بنابراین شناخت این عوامل و چگونگی تاثیر این عوامل برای مدیران بسیار با ارزش و مهم است. ویژگی های شغلی یکی از عوامل بسیار مهم تاثیر گذار بر عملکرد کارکنان است و به معنی ارزش قایل شدن کارمند برای خود و درک ارزش و منزلت خود است، طبیعی است که به هر میزان که کارمند برای خود ارزش بیشتری قایل شود، بیشتر دوست دارد تا رفتار های فرانقشی از خود بروز دهد (کوپر اسمیت، ۱۹۶۷). شهرداری به عنوان یک نهاد دولتی، خدمات عمومی متعددی از جمله احداث خیابان ها، مکان ها و معابر عمومی، تخلیه زباله و مراقبت در امور بهداشتی شهروندان، کارهای عمرانی، زیباسازی شهر و سایر خدمات شهری را به شهروندان ارائه می کند. از آنجا که عملکرد این گونه سازمان ها تا حد زیادی تحت تاثیر عملکرد شغلی آنها قرار دارد، بنابراین بررسی و تحلیل رفتارهای کارکنان شهرداری می تواند زمینه را برای تقویت مسایل انگیزشی کارکنان و متعاقباً افزایش اثربخشی و کارایی آنها فراهم آورد. شهرداری به عنوان یک نهاد عمومی، بودجه بسیار زیادی را برای انجام امور مربوط به خود اختصاص می دهد؛ بنابراین استفاده از رفتار شهروندی سازمانی و کمکی کارکنان، انجام امور و کارآیی بهتر سازمان رادر پی خواهد داشت. مدل ویژگی های شغلی ریشه در آثار و کارهای اولیه هرزبرگ، ترنر و لارنس، بلود و هالین دارد. همه این افراد، ارتباط بین ویژگی های عینی وظایف و عکس العمل کارکنان نسبت به شغلشان را بررسی کرده اند. بر پایه و اساس کارهای آنان، هاگمن و اولدهام این نظریه را گسترش دادند که شغل، خودش باید به گونه ای طراحی شود که ویژگی های اساسی داشته باشد تا بتواند شرایطی ایجاد کند که انگیزه، رضایت و عملکرد کاری را افزایش دهد. تاکنون نظریه های متعددی مبتنی بر ویژگی های شغلی توسط صاحب نظران مطرح شده است که مفاهیم بسیاری از آنها مشترک است. به عنوان مثال نظریه دو عاملی هرزبرگ مبتنی بر نیازهای انگیزاننده و نگه دارنده و نظریه نیازهای مک کلند که مبتنی بر نیاز کسب موفقیت، نیاز کسب قدرت و نیاز تعلق می باشد، جزء نظریه های ویژگی شغل تلقی می شوند؛ زیرا هرزبرگ معتقد بود که اگر نوع شغل موجب کسب موفقیت، مسئولیت و مقام افراد گردد، میزان رضایت شغلی کارکنان افزایش می یابد و همچنین مک کلند معتقد بود که اگر افراد به موقعیت عالی دست یابند، عملکردهای آنها بسیار خوب می شود و مسئولیت پذیریشان افزایش می یابد (هوچنز، ۲۰۱۰). بنابراین این پژوهش در پی پاسخ به این سوال است که ویژگی های شغلی، چه تاثیری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند؟

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

۲-۱. مفهوم ویژگی های شغلی

مدل ویژگی های شغل که توسط هکمن و اولدهام پایه ریزی شده مبتنی بر پنج بعد اساسی است شامل:

(الف) نوع وظیفه، یعنی درجه ای که در آن افراد طیف گسترده ای از وظایف را انجام می دهند؛

(ب) هویت وظیفه، به میزان نیاز شغل به تکمیل یک بخش کامل و قابل شناسایی از کار اشاره دارد؛

(ج) اهمیت وظیفه، به میزان تاثیر قابل توجهی اشاره دارد که شغل بر زندگی یا کار افراد دیگر (در داخل یا خارج سازمان) می گذارد؛

(د) خودمختاری، به میزان آزادی و استقلال عمل اشاره دارد که فرد می تواند در زمان - بندی کار و تعیین رویه های انجام آن اعمال کند؛

(ه) بازخورد، بدین معنی است که انجام وظایف مورد نیاز شغل تا چه حد باعث می شود که فرد در مورد عملکرد خود بازخورد دریافت کند. بر اساس نظر هاگمن و اولدهام ویژگی های مثبت شغل از آن جهت که منجر به پاداش درونی و رضایت شغلی می شوند، باعث ایجاد انگیزه خدمت بالاتری می شوند (حمیدی زاده و همکاران، ۱۳۹۵)

۲-۲. رفتار شهروندی سازمانی

متغیر های متعددی در درون سازمان وجود دارد که اثربخشی کلی سازمان را تحت تاثیر قرار میدهد. بعضی از متغیرها به صورت مستقیم بر سازمان تاثیر میگذارند و بعضی به واسطه متغیرهای دیگر تاثیر میگذارند و نقش یک متغیر تعدیل کننده را ایفا میکنند. یکی از متغیرهایی که در دهه اخیر توجه پژوهشگران سازمانی را به خود جلب کرده است و در سازمانهای دیگر پژوهشهای متعددی در مورد آن صورت گرفته است رفتار شهروندی سازمانی میباشد. پژوهشهایی متعددی اثربخشی این متغیر را در سازمانهای دیگر تایید کرده اند با این وجود پژوهشهای اندکی در مورد آن صورت گرفته است. در سال ۱۹۹۸ ارگان و همکارانش اولین بار مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را بر اساس نظریه "میل به همکاری" از چستر بارنارد مطرح کردند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری، داوطلبانه، افزون بر نقش رسمی و بی چشم داشت است که گرچه به طور مستقیم به سیستمهای پاداش و تنبیه سازمان مربوط نمیشود، اما به سیالی و اثربخشی کارکرد آن کمک میکند؛ مفهوم اختیاری بودن این رفتارها بدان معناست که آنها جزء الزامات رسمی نقش، شرح شغل و وظایف رسمی فرد شاغل نبوده، در قرارداد شغلی به آنها اشاره نشده است. انجام دادن آنها به انتخاب و نظر فرد بستگی دارد و صرف نظر کردن از آنها تنبیه خاصی را در سازمان به دنبال ندارد. تاکید این رفتارها بیشتر بر سازمان و مزیت بخشیدن به آن است؛ زیرا از چشم انداز سازمانی، فقط رفتارهایی به عنوان شهروندی سازمانی به شمار می آیند که بر سازمان موثر باشند، نه به موارد که به سازمان مربوط نباشد. (مرتضوی و مهربان، ۱۳۸۸) در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب و کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد؛ اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده میشود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند. به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است، بسیار مهم و ضروری به نظر می رسد. بررسی رفتار فرد در محیط کار توجه

محققان را در دهه اخیر به خود جلب کرده است. هدف مشترک این تحقیقات نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلندمدت سازمان کمک میکند (مرتضوی و مهربان، ۱۳۸۸)

ارگان پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را اینگونه بیان می دارد:

- وجدان: رفتار هایی هستند که فرد را در انجام وظایف خود در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می کنند. اگر کارکنان به موقع سرکار حاضر شوند و از زمان به طور اثربخش استفاده نمایند و ترجیحاً از پذیرش درخواست استراحت و مرخصی های اضافی خودداری نمایند و تلاش کنند که از قوانین و مقررات سازمانی حتی در صورتیکه با شخصیت و روحیات آنان سازگار نباشد، پیروی کنند و این تصور را داشته باشند، ضروری است به افرادی که به موقع سرکار حاضر نمی شوند، اخطار و تذکرات داده شود، در این صورت رفتار شهروندی کارکنان بهبود و ارتقاء خواهد یافت.

- رفتار مدنی: رفتارهای مؤدبانه ای هستند که از ایجاد مساله و مشکل در محل کار جلوگیری میکنند در صورتی که کارکنان تلاش کنند گامهای ضروری را به منظور پیش گیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بردارند و جلسات مشاوره مابین مدیران و کارکنان به منظور پیش گیری از وقوع مشکلات کاری برگزار شود و تلاش کنند قبل از انجا هر عمل و یا اتخاذ هر تصمیمی اطلاعات لازم را جمع آوری کنند و در صورتی که کارکنان دادن اخطار و تذکرات کتبی به کارکنان خاطی را به منظور پیش گیری از وقوع مشکلات کاری در سازمان ضروری بدانند، در آن صورت به رهبری همکاران افزایش خواهد یافت و رفتار شهروندی ارتقاء یافته و باعث افزایش کارایی عملیات سازمان میگردد.

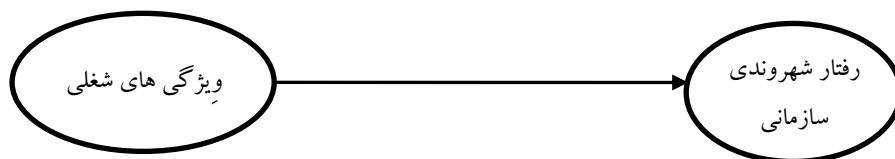
- نوع دوستی: رفتارهای یاری دهنده ای هستند که توسط یک فرد به منظور کمک به کارکنان انجام می شود و در ارتباط با وظایف و مسائل سازمانی ویژه است. یعنی اگر کارکنان داوطلبانه در حل مشکلات کاری به سایر همکاران کمک کنند و به شکل داوطلبانه به همکارانی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک نمایند و همچنین به شکل داوطلبانه وظایف همکارانی که حجم کاری سنگینی دارند را نیز یاری دهند و به شکل داوطلبانه وظایف همکارانی را که غیبت موجه دارند، انجا داده و باتوجه به نیازهای شغلی به همکاران خود در انجام شغل کمک کنند و در صورتی که کارکنان مورد حمایت اجتماعی همکاران خود قرار گیرند و در صورتیکه کارکنان نسبت به رفع مشکلات روحی همکاران واحد سازمانی خود اهتمام ورزند، در اینصورت رفتار شهروندی کارکنان بهبود خواهد یافت و کارایی سازمان افزایش خواهد یافت.

- جوانمردی: رفتار جوانمردانه ای که از شکوه و شکایت زیاد در محل کار جلوگیری به عمل می آورد. اگر در سازمان مدیران به شکایات و گلایه مندی های جزئی کارکنان رسیدگی کنند و کارکنان تلاش کنند در هنگام شرایط و موقعیت های دشوار بدون گلایه مندی و نارضایتی از خود خویشتنداری نشان دهند و کارکنان از اجرای تغییرات جدید در بخش مختلف سازمانی اظهار ناخشنودی و ناراحتی نکنند و از خط مشی و فعالیت های سازمانی حمایت و پشتیبانی کنند و به عیب جوئی و انتقاد از فعالیتهای انجام شده و خط مشی های سازمان نپردازند و با وجود داشتن مشکلات فراوان درخصوص رهاسازی سازمان و ترک آن صحبت نکنند این امر منجر به بهبود رفتار شهروندی کارکنان می گردد و در نهایت کارایی و اثربخشی سازمانی را ارتقاء میدهد.

-ادب و ملاحظه: رفتارهایی است که نشان دهنده مشارکت مسئولانه فرد در فعالیت های سازمان می باشد. اگر کارکنان در جلسات غیررسمی به منظور حل مشکلات کاری همکاران خود حضور یابند و در فعالیتهای اجتماعی و گروهی مربوط به سازمان خود شرکت نمایند و تمایل به دادن پیشنهادات ابتکاری و نوآورانه به منظور بهبود سازمان و رویه های آن داشته

باشند و داوطلبانه مسئولیت و وظایف اضافی را برای کمک به کارکنان و همکارانی که حجم کاری سنگینی دارند، قبول کنند و از تغییرات و نوآوری سازنده به وسیله مدیریت سازمانی حمایت کنند در این صورت رفتار شهروندی کارکنان بهبود خواهد یافت و همین امر باعث افزایش بهره وری خواهد شد.

ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می کنیم دارای بعد وظیفه شناسی هستند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد یعنی کارکنان سعی می کنند تا با انجام این اعمال بر روند تصمیم گیری مدیران سازمان برای ارتقا و یا اعطای پاداش به آنها، تأثیر گذارند. (حسینی، ۱۳۹۴).



شکل (۱) مدل تحقیق اقتباس شده از پژوهش پودساکف (۲۰۰۱)

۳. روش شناسی پژوهش

جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی استفاده خواهد شد. جهت تحلیل ویژگی های جمعیت شناختی نمونه مورد نظر از پارامترهای آمار توصیفی شامل جداول و نمودارهای فراوانی و در قسمت آزمون فرضیات تحقیق، با استفاده از نرم افزار (SPSS_21) و از طریق آزمون های ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون ساده و چندگانه تجزیه و تحلیل خواهد شد.

۱. پرسشنامه ویژگی های شغلی هاگمن و اولدهام^۱ (۱۹۹۷).

۲. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان^۲ (۲۰۰۰).

۴. یافته های پژوهش

ابتدا برای تعیین پایایی پرسشنامه ها به بررسی ضریب آلفای کرونباخ پرداخته شد که نتایج آن در جدول ذیل قابل مشاهده است

جدول (۱) پایایی آلفای کرونباخ متغیرها

متغیرها	مقدار آلفا
ویژگی های شغلی	۰/۷۲۵
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۶۵

1- Bass & Avilio

2- Perry & Wise

برای بررسی صحت فرضیه ها فوق، در ابتدا هر دو متغیر برای هر یک از پاسخگویان مورد مطالعه محاسبه شده و به عنوان یک جفت در نظر گرفته می شوند، سپس با بهره گیری از ضریب همبستگی خطی پیرسن و آزمون t -استودنت به بررسی معنی دار بودن این رابطه پرداخته می شود. فرضیه تحقیق فوق را از لحاظ آماری می توان به شکل زیر نشان داد:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho_{x,y} \leq 0 \quad \text{فرضیه قبول است} \\ H_1: \rho_{x,y} > 0 \quad \text{قبول نیست} \end{array} \right.$$

که در آن

x : متغیر مستقل

y : متغیر وابسته

می باشد و آماره ی این آزمون در زیر ارائه شده است:

$$t_{ob} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (4-1)$$

که در این رابطه n حجم نمونه و r ضریب همبستگی نمونه ای پیرسن است و به صورت زیر محاسبه می شود:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n (x_i - \bar{x})(y_j - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{j=1}^n (y_j - \bar{y})^2}} \quad (4-2)$$

با توجه به توضیحات فوق در ابتدا جهت بررسی این فرضیه ضریب همبستگی پیرسن محاسبه گردیده و سپس معنی داری این ضریب همبستگی توسط آماره t -استودنت انجام می گیرد که نتایج حاصله در جدول ۴-۹ گزارش شده است.

با توجه به توضیحات فوق جدول مربوط به نتایج فرضیه های این تحقیق در ذیل گزارش می شود:

نتیجه	P Value	ضریب همبستگی	مسیر
معنادار	0/000	0/609	ویژگی های شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی

۵. بحث و نتیجه گیری

"ویژگی های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۴ مشهد تاثیر دارد"

در بررسی اثر ویژگی های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، با توجه به مدل بررسی شده، نتایج ضریب مسیر و آماره t در جدول زیر درج شده است، همان گونه که ملاحظه می شود مقدار ضریب همبستگی پیرسون برابر ۰/۶۰۶ می باشد، یعنی ضریب مسیر معنادار می باشد؛ بنابراین فرضیه سوم در سطح اطمینان ۹۵ درصد تایید می شود؛ به عبارت دیگر، ویژگی های شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد.

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر پیشرفت سازمانی اهمیت خاصی دارد و شناسایی دلایل و عوامل بروز این رفتارها توسط مدیران، از ضروریات سازمانهاست. ویژگی های شغلی می تواند در رفتار کاری با دو شیوه تاثیر

بگذارد: اول این که کارکنان سطوح متفاوتی از ویژگی های مثبت در کار را دارند که همین امر بر چگونگی افکار، احساس و رفتار در آن ها در کار موثر است. دوم این که افراد به طور کلی نیاز به احساس خوب بودن در مورد خودشان و در مورد رفتارهای کاری و یا افکارشان داشته، آن را ارتقا می دهند تا اثربخشی کار خود را بهبود بخشند، لذا چگونگی ترکیب ویژگی های شغلی تاثیر زیادی بر عملکرد و رفتار افراد دارد و تقویت آن برای سازمان مفید و کارایی سازمان را ارتقا خواهد بخشید. کارکنانی که از نظر روانی و هویتی شغل خود در سازمان توانمند شده باشند، رفتارهای فرانش بیشتر در راستای اهداف سازمانی از خود بروز میدهند. براین اساس، به مدیران سازمانها پیشنهاد میشود علاوه بر اینکه از نظر ساختاری جو توانمندسازی شغلی و تعیین ویژگی های شغلی متناسب با وظایف شغلی را در سازمان به وجود آورند، زمینه ادراک این جو را از طریق توانمندسازی روحی به منظور ایجاد عزت نفس در کارکنان، و احساس از داشتن هویت شغلی و سازمانی در سازمان فراهم کنند تا به توانمندی هرچه بیشتر کارکنان کمک کنند. بدین منظور، مدیران لازم است به تواناییهای کارکنان خود اعتماد کنند، به نظرهای آنان توجه کنند و مشکلات موجود در شغل را بررسی کرده و در برطرف نمودن آن ها تلاش کنند. همچنین آنها را در تصمیم گیریهای سازمانی مشارکت دهند. یکی از راههای افزایش بروز رفتارهای فرانش این است که مدیران با ترغیب ذهنی کارکنان، به ایجاد یک فضای پویا در سازمان کمک کنند و آنها را به تفکر در امور سازمان تشویق کنند. همچنین مدیران سازمان با ترسیم آیندهای امیدبخش برای کارکنان، امید رسیدن به هدف را در آنها تقویت کنند و انگیزه آنها برای عملکرد در راستای اهداف سازمانی را بالا ببرند. همینطور مدیران با توجه به ویژگیها و تواناییهای هریک از کارکنان، آنها را حمایت کنند و آموزش در راستای شغل را به کار گیرند و بدین ترتیب رضایت و علاقه مندی کارکنان به اهداف سازمانی را افزایش دهند

۶. منابع و مآخذ

- ۱ - اوتارخانی، علی (۱۳۸۰). تاثیر فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی بر ارتباطات سازمانی، مجله پیام مدیریت موفق، دوره ۷، شماره ۲.
- ۲ - پرتوی، م (۱۳۸۵). بررسی رابطه ی بین ماهیت شغلی و رضایت شغلی کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان
- ۳ - رضایی، م (۱۳۸۵). بررسی رابطه ی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان ستاد سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان.
- ۴ - مقیمی، سید محمد (۱۳۸۵). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان های دولتی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم، ص ۱۷۱-۱۹۲
- ۵ - عظیم زاده، سید مرتضی، خبیری، محمد، اسدی، حسن (۱۳۹۰). تعیین وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ورزش شهرداری تهران، مجله مدیریت ورزشی، دوره ۷، شماره ۲، ص ۱۹۱-۲۰۶
- ۶ - مرتضوی، سعید، مهربان، حمید (۱۳۸۸). بررسی رابطه ی بین مهارت های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران، پژوهشنامه ی علوم انسانی و اجتماعی، سال چهارم، شماره ی شانزدهم

۷- صادقیان، فاطمه، عابدیان (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی و انواع تیپ های شخصیتی، مجله پژوهش های تربیتی و روانشناختی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان، سال چهارم، شماره دوم.

۸- رنجبریان، رسول، موسی پور، نعمت الله و قزل ایاق، محمد (۱۳۸۷). بررسی رابطه عزت نفس و نیاز به کسب موفقیت کارکنان سازمان های دولتی، فصلنامه مطالعات مدیریت، سال چهارم، شماره ۲.

۹- پورکبیریان، نسرين (۱۳۸۶). مقایسه کیفیت زندگی کاری و سازگاری شغلی بیماران وسواس به همخوانی و ناهمخوانی رغبت هایشان در محیط کار، پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره شغلی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان.

۱۰- جوکار، س، تاراج، ع، قوچانی، ف (۱۳۹۵). بررسی تاثیر عزت نفس سازمانی بر نوآوری سازمانی، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و فناوری اطلاعات و ارتباطات.

1 - Dhalla, R. (2008). *The influence of organizational identity, image and reputation on organizational strategic responses to institution pressure*. Dissertation submitted partial fulfillment of the requirement for the degree of doctor of education in the college of education in the college of education at the York university, Toronto University, Journal of managerial psychology, Vol. 19. P.44.

2 - Cheney G (1983). on the various and changing meanings of organizational membership: a field study of organizational identification, Communication Monographs, Vol 50 (4). Pp:342

3 - David A Foote, Thomas Li-Ping Tang (2000). ob satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) does team commitment make a difference in self-directed teams, Emerald Group Publishing Limited, Vol.46. P 933-947

4 - Van Dyne L. & Pierce J. (2004). Psychological ownership and feelings of possession: three field studies predicting employee attitudes and organizational citizenship behavior, Journal of Organizational Behavior, Vol.39 P 459-439.

5 - Pierce J.L. Gardner D.G. & Cummings. L.L. & Dunham. R.B. 1989.) Organization-based self- esteem: construct definition, measurement and validation, Academy of Management Journal, Vol 32. P 622-648.

6 - Phillips, G.M. (2000). *Perceived organizational support: An extendend model of the mediating and moderating effects f self- structures*, Ph.D. Dissertation, University of Akron.

7 - Carson K.D, Carson P.P, Lanford H.R. & Roe C.W. (1997). The effects of organization-based self-esteem on workplace outcome: an examination of emergency medical technicians. Public personnel management, Vol26(1), 139-155.

8 - Mayer B.W. Fraccastoro K. & mcrary, L.D. (2007). The relationship among organizational-based self-esteem and various factors motivating volunteers, Nonprofit and Vvoluntary Ssector, P 36, 327.

9 - Patterson, K. (2003). "servant leadership: A theatrical model", A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy, Regent university.

10 - Hatch, M.J. (1997) Organization Theory: Modern, Symbolic-Interpretive and Postmodern Perspectives. P 282-283

- 11 - He H. & Baruch Y. (2009). Transforming organizational identity under institutional change, *Journal of Organizational Change Management*, 22(6) 575-595
- 12 - Ashforth, Blake E. & Fred, Mael (2006). "Social identity theory and the organization", *Academy of M*

Investigation of the effect of Job Features on the Organizational Citizenship Behavior (Case Study: Municipality of 4th region of Mashhad)

Sohrab Khoramian Tousi¹

Vahid Sadeghi Torbati²

Mohammad Sasani³

Seyed Mohammad Hossein Mousavi Moalem⁴

Date of Receipt: 2019/05/15 Date of Issue: 2019/07/21

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of job characteristics on organizational citizenship behavior. The statistical population of the survey was 200 employees in Mashhad's municipality's 4th district. Using a Morgan table, 127 individuals were selected as the statistical sample. The questionnaire was randomly distributed among them. In this research, the Hackman and Oldham Job Features Questionnaire (1997) and Oregon's Organizational Citizenship Behavior Questionnaire (2000). This research is a descriptive-correlational study. The reliability of the questionnaires was obtained using Cronbach's alpha coefficient greater than 0.7, which means that the instrument has a good reliability. In this study, SPSS version 2 was used to analyze the data. In the test section of the research hypothesis, the findings showed that job characteristics positively affect organizational citizenship behavior.

Keyword

Job features, organizational citizenship behavior, organizational behavior.

1. Master of Business Management, Kherad Gerayan Motahar Higher Education Institution, Mashhad, Iran (msasani58@gmail.com)
2. Master of Business Management, Kavian Higher Education Institution, Mashhad, Iran (vahid_sad@gmail.com)
3. Master of Business Management, Kavian Higher Education Institution, Mashhad, Iran (msasani58@yahoo.com)
4. Master of Accounting, Azad University of Shahrud, Shahrud, Iran.