بررسی عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی
(مورد مطالعه: کارکنان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران)

ام لیلا لشکری[۱]
حمید انصاری[۲]
داور شیخاوندی[۳]
طلیعه خادمیان[۴]

تاریخ وصول: ۹۷/۱۰/۱۹
تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۶/۱۳

چکیده

با توجه به اینکه رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به عنوان یکی از اساسی‌ترین موضوعات اجتماعی و مدیریتی همواره مورد توجه قرار گرفته و در محافل مختلف مورد بررسی قرار گیرد، این پژوهش با هدف بررسی عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی در جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران انجام پذیرفته است. این تحقیق از نوع کمّی بوده و به روش پیمایشی انجام پذیرفته است. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته و روش کتابخانه‌ای گردآوری گردیده است. جامعه مورد بررسی شامل کلیه کارکنان و کارشناسان و کارشناسان مسئول، مدیران میانی و مدیران عالی بوده که در سازمان جهاد دانشگاهی تهران مشغول به کار بودند که تمامی کارکنان به تعداد ۱۸۰ نفر از کارمندان و مدیران میانی و ارشد جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران به صورت تمام شمار به عنوان جامعه آماری انتخاب گردید. در نتیجه نهایی تحقیق می‌توان گفت در اولویت اول نبود عدالت سازمانی، در اولویت دوم عدم وجود شاخص‌های رفاهی مناسب و عدم برخورداری از آرامش روحی و روانی، نبود اضافه کاری مناسب، عدم اعطای وام‌های قرض‌الحسنه و کم بهره و شرایط نامناسب فیزیکی سازمان، و در اولویت سوم عدم وجود شاخص‌های مدیریتی مناسب، از جمله عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند.

کلید واژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، عوامل زمینه‌ساز، شاخص‌های عدالت سازمانی، شاخص‌های رفاهی، شاخص‌های مدیریتی.

۱- دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران.
۲- دانشیار و عضو هیئت علمی گروه جامعه‌شناسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران. (نویسنده مسئول).
h_ansari2253@yahoo.com
۳- دانشیار و عضو هیئت علمی گروه جامعه‌شناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران.
۴- دانشیار و عضو هیئت علمی گروه جامعه‌شناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران.

مقدمه

مدیریت در بسیاری از سازمان‌ها با محیطی متغیر و بسیار پیچیده روبرو می‌باشد (برندا[1]، ۲۰۰۴). در چنین شرایطی مدیران و سازمان‌ها با این چالش مواجه اند که چگونه سازمان خود را بهبود بخشیده، شیوه‌های اقتصادی تولید و خدمات را بکار برده و در عین حال به جذب و حفظ کارکنان با عملکرد بالا دست یابند و در عین حال جوابگوی نیازهای مشتریان خود نیز باشند (فاین و همکاران[2]، ۲۰۰۹). از طرفی دیگر جهت اداره سازمان به نحوی مناسب، موثر و کارآمد، باارزش‌ترین و ضروری ترین نیاز سازمان ها منابع انسانی آن سازمان می‌باشد (مصدق[3]، ۲۰۰۳). بنابراین سازمان ها به نوعی مسئولیت رسیدگی به کارکنانی که از لحاظ جسمی، روانی ، فرهنگی و قومی متفاوت از یکدیگر می‌باشند، را نیز دارند و این مسئله در سازمان‌های مختلف در دنیا مورد توجه مدیران قرار گرفته است. در واقع موفقیت یک سازمان بستگی به سخت‌کوشی، وفاداری و وابستگی کارکنان و مدیران سازمان دارند. با عنایت به این که افرادی که در سازمان فعالیت می‌کنند در عملکرد سازمانی نقش به‌سزایی دارند و از طرفی رضایت این افراد از سازمان خود، نقش قابل ملاحظه‌ای در بازدهی و نوع عملکرد سازمان ایفا می‌کند (مورتل[4]، ۲۰۱۰). اما بایستی عنوان نمود که بخش زیادی از تفاوت‌های میان سازمان‌های امروزی در دنیای پر رقابت امروزی با روش‌های جدید و نوین مدیریتی، به نوع عملکرد سازمانی آن‌ها به قابلیت و ظرفیت منابع انسانی آن‌ها بر می‌گردد. رقبای ما می‌توانند از مزیت‌های دیگر مانند تکنولوژی، دسترسی جهانی یا از سیستم‌های فناوری اطلاعات کپی برداری کنند و به سادگی در این زمینه از ما پیشی بگیرند، تنها منبع کاملاً منحصر به فرد و نامحدود در هر سازمانی منابع انسانی آن است (رودساز و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۱۴).

از آنجا که منابع انسانی برای وجود هر سازمان ضروری هستند، دیدگاه مبتنی بر منابع سازمانی بر این عقیده استوار است که یک سازمان مجموعه‌ای از منابع است و در بین آن‌ها منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین منبع شناخته شده است. نیروی انسانی که امروزه از آن به عنوان سرمایه انسانی یاد می‌کنند یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی است که کیفیت آن می‌تواند در رشد و تعالی سازمان نقش به‌سزایی داشته باشد و با توجه به پیچیدگی های آن مباحث مختلف در ابعاد رفتاری در حال ظهور می‌باشد که یکی از آن‌ها در سال‌های اخیر موضوع داشتن نگرش و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزش‌مند و مفید برای طرفین (کارکنان و سازمان‌ها) است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند 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

1- Brenda
2- Fine et al
3- Mosadragh
4- Mortel

می‌رسد. رفتار شهروندی سازمانی که یک موضوع جدید در حوزه سازمان و مدیریت می‌باشد در واقع این حوزه، بروزرفتار داوطلبانه و فرانقشی می باشد که در عین حال که می تواند از سوی سازمان زمینه‌سازی شده باشد، بروز آن باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی هر دو می‌گردد که محقق در طول دوران تحصیلی و کاری همواره ضمن علاقه مندی به حوزه شهروندی سازمانی و مفاهیم مرتبط با آن تحقیقات دانشگاهی در این زمینه نموده است.

هم‌چنین امروزه آن دسته از رفتارهای شغلی و سازمانی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارد، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب نموده است. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، اکثرا به وظایف کارکنان توجه می‌کردند. ولی رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنان نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمی‌شود و میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد (طبرسا و رامین مهر، ۱۳۸۹: ۶۸). این رفتار، رفتاری داوطلبانه بوده که به‌طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است، و کارایی سازمان را افزایش خواهد داد. هم‌چنین تمایل کارکنان به انجام رفتارهایی که فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاهشان می‌باشد نیز به عنوان یکی از عناصر اصلی تشکیل دهنده رفتار شهروندی سازمانی شناخته شده است. در خصوص توصیف شهروند سازمانی می‌توان آن را به سه بخش اصلی اطاعت سازمان، وفاداری سازمان و مشارکت سازمانی تقسیم نمود.سازمان های مختلف در کشور از جمله سازمان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران با وظیفه خطیر در حوزه فعالیت های آموزشی همواره باید به نیروی انسانی خود توجه ویژه ای داشته باشد و با ایجاد عدالت سازمانی و افزایش رضایت شغلی کارکنان زمینه های شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی را برای انجام وظایف بیش‌تر از وظایف رسمی و قانونی توسط کارکنان و رسیدن به اهداف بلند مدت و کوتاه مد سازمانی اجاد نماید.

در این تحقیق با توجه به اهمیت فعالیت سازمان‌های آموزشی در کشور از جمله سازمان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران و آشنایی محقق با این سازمان و وظایف آن به دلیل دارا بودن سوابق فعالیت در آن و هم‌چنین اینکه وجود عدالت سازمانی و مواردی مانند رضایت شغلی و در نظر گرفتن امور رفاهی برای کارکنان می‌تواند در زمینه‌سازی شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار بوده و منجر به انجام وظایفی فراتر از وظایف محوله و پیشرفت سازمان گردد و نیاز به بررسی عوامل تأثیرگذار موجود در این زمینه و اینکه عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به عنوان یکی از اساسی‌ترین موضوعات اجتماعی همواره مورد توجه قرار گرفته و در محافل مختلف مورد بررسی قرار گیرد، در نظر است عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی در سازمان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران مورد بررسی قرار گیرد. بنابراین در این تحقیق مسئله اصلی بررسی عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی در سازمان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران می‌باشد.

مرور پژوهش‌های انجام گرفته بیانگر این است که رفتار شهروندی سازمانی و عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری آن مورد توجه بسیاری از پژوهشگران خارجی و داخلی بوده است. در زیر به برخی از پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه اشاره می‌شود:

در دهه (۱۹۳۰) چستر بارنارد، پدیده شهروندی سازمانی را تحت عنوان «رفتارهای فرا وظیفه» مطرح کرد. به اعتقاد وی، تمایلات فردی جهت تلاش فعالانه در راستای دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است. بارنارد (۱۹۸۳) بیان می کند؛ این تلاش ها نه تنها باید در جهت دستیابی به اهداف سازمانی باشند که ضروری است در جهت حفاظت از خود سازمان نیز مؤثر باشند. از محتوای فوق، می توان چنین استنباط نمود که بخش های مختلفی از ایده بارنارد در خصوص عوامل تعیین کننده ی رفتار شهروندی سازمانی در قالب «تمایلات برای همکاری»، داوطلبانه بودن رفتار سازمانی و انجام وظایف فراتر از تعهدات رسمی و قانونی در سازمان توسط کارکنان مطرح شده است. بارنارد اهمیت و برجستگی کمک‌های خودجوش افراد را که در ماوراء تعهدات قراردادی و اختیارات قانونی قرار می‌گیرند را در تبیین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی بیش از پیش روشن ساخته است (سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵).

پین و اورگان (۲۰۰۰) در تحقیقی که با عنوان «ماتریس فرهنگی رفتار شهروندی سازمانی؛ برخی از مشاهدات تجربی و ادراکی» بین افرادی از ۲۶ کشور مختلف انجام دادند، دریافتند که؛ در فرهنگ‌های جمع‌گرا در مقایسه با فرهنگ‌های فردگرا احتمال بروز رفتارهای شهروندی سازمانی به مراتب بیش‌تر خواهد بود. استیزر[1] (۲۰۰۰) نیز در تحقیقی که با عنوان «رابطه بین شهروندی سازمانی و متغیرهای جنس، سطح تحصیلات و سن» انجام داد، به این نتایج رسید که بین شهروندی سازمانی و تحصیلات کارکنان رابطه منفی وجود دارد. هم‌چنین در مورد رابطه بین جنس و شهروندی سازمانی او اظهار می‌دارد که زنان به طور قابل ملاحظه‌ای بیش‌تر از مردان در سازمان احساس تعهد می‌کنند.

آلن، فکتیو و فکتیو (۲۰۰۵) در تحقیق خود با عنوان «مصاحبه ساختارمند جهت اعتباریابی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی» بعد وظیفه‌شناسی را در کارکنان بیش از حد متوسط ارزیابی کردند، هم‌چنین دریافتند که بعد وظیفه شناسی با تعاون، همکاری، همدلی و نوآوری فردی رابطه مثبت و معناداری دارد. آلوتیبی (۲۰۰۵) در تحقیق خود با عنوان «بررسی سوابق رفتار شهروندی سازمان؛ مطالعه موردی کارکنان بخش عمومی در کشور کویت» ارتباط رضایت شغلی، درک از عدالت و تعهد سازمانی را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار دادند، نتایج پژوهش وی نشان داد که فقط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد.

در میان پژوهش‌های داخلی نیز دانایی (۱۳۸۹) در پایان نامه خود با عنوان «بررسی و تبیین رابطه ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی سازمان» عنوان می‌کند که در فضای رقابتی موجود و تغییر ماهیت مؤلفه‌های نظام اداری از جمله پاسخگویی به سمت شهروندمداری، سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که

1- Stizer

نه تنها وظائف رسمی خود را به نحو احسن انجام می‌دهند بلکه به‌صورت خودجوش و فعال بصورت فرانقشی عمل کنند و بدین وسیله باعث افزایش اثربخشی سازمان شوند. بررسی و واکاوی دلایل بروز و یا عدم بروز این نوع رفتارها در میان کارکنان، که از سه دهه پیش تحت عنوان مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی به متون رفتار سازمانی راه یافته است، برای سازمان‌های امروزی امری مطلوب است. زیرا با متغیرهایی نظیر رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره‌وری و اثر بخشی سازمانی ارتباط دارد.

حسینیان و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله ای با عنوان «نظام نگه داشت منابع انسانی: آسیب شناسی نظام نگه داشت منابع انسانی در ناجا (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی استان همدان)» عنوان می‌کنند با درک این واقعیت که نیروی انسانی در سازمان نیروی انتظامی بیش از سایر سازمان ها از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است و عامل انسانی نقش ارزنده ای در پیشرفت اهداف سازمان ناجا دارد و حفظ و نگهداری این سرمایه ارزشمند باید در اولویت کارکرد های مدیریت نیروی انسانی قرار گیرد. به آسیب‌شناسی نظام نگهداشت منابع انسانی در ناجا با هدف شناخت آسیب‌های نظام نگهداشت منابع انسانی در ناجا پرداخته شده است. هریک از فرضیه‌ها بر نگهداشت کارکنان تأثیر داشته لکن تأثیر آن‌ها یکسان نمی‌باشد به گونه‌ای که تأثیر فرضیه چهارم «ضعف در ارائه خدمات رفاهی» نسبت به سایر فرضیه‌ها بیش‌تر است. مشخص گردید که ضعف بهداشت جسمی و روانی هم‌چنین ضعف در سیستم پرداخت حقوق و مزایا و نیز ضعف در سیستم ارائه خدمات رفاهی بر نظام نگهداشت منابع انسانی ناجا تأثیر داشته و هرگونه بی توجهی و سهل‌انگاری که موجب افزایش این ضعف در سازمان ناجا گردد، باعث آسیب‌های مختلفی به نظام نگهداشت منابع انسانی خواهد شد.

مدنی (۱۳۹۵) نیز در پایان‌نامه‌ای با عنوان «آسیب‌شناسی نظام نگهداشت منابع انسانی (مورد مطالعه:حوزه ستادی بانک اقتصاد نوین)» عنوان می‌کند که منابع انسانی به عنوان یک منبع و سرمایه انسانی موجود و واجد سرمایه‌های چهارگانه فیزیکی، فکری، اجتماعی و عاطفی است که مدیریت منابع انسانی می‌تواند در فرآیندی مدیریت شونده انباشت این سرمایه‌ها و به‌کارگیری آن‌ها را میسر سازد. مقوله منابع انسانی به سبب پیچیدگی های معطوف به واقعیت انسانی و هم‌چنین روابط حیطه حضور انسان از پیچیدگی‌ها و ظرافت‌های فوق‌العاده‌ای برخوردار است که تعدد مفاهیم مرتبط با این حوزه، خود تصدیقی بر این مدعا است. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و روش آماری رگرسیون انجام گرفت. بر اساس پژوهش فوق ضعف ایمنی و بهداشت، ضعف سیستم ارائه خدمات رفاهی، ضعف سیستم حقوق و پرداخت مزایا بر نظام نگهداشت منابع انسانی در حوزه ستادی بانک اقتصاد نوین تأثیر دارد.

به منظور تدوین چارچوب نظری تحقیق از نظریه‌های اسمیت، باتمن و اورگان، چستر بارنارد، کاتز و کاهن، گراهام، پودساکف و اسپکتور و فوکس استفاده گردیده است. اسمیت مهمترین شاخص‌های اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی را شامل: وجدان کاری، نزاکت، نوع دوستی، جوانمردی، آداب اجتماعی عنوان نموده است و باتمن و اورگان نیز شاخص‌های اندازه گیری شهروندی سازمانی را

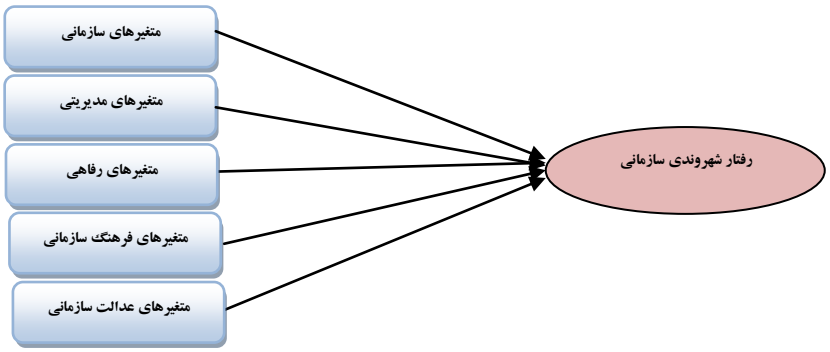
کمک‌های مثبت هم‌چون؛ وقت‌شناسی و انجام دادن امور فراتر از آن چه که تحت عنوان وظایف رسمی سازمانی برای فرد مشخص شده – رفتارهائی اجتناب از خسارت یا زیان رسانی به سازمان به همراه عدم ایجاد مزاحمت برای همکاران و سازمان که شامل؛ اجتناب از شکوه، شکایت و سرزنش دیگران بابت چیزهای کم اهمیت عنوان نموده است (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۵: ۱۲).

هم‌چنین کاتز و کاهن شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و اقدامات متقابل سازمان را بیان نموده‌اند. آن‌ها شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی را آمادگی و رغبت افراد جهت کمک به سایرین– پیروی از قوانین و حقوق سازمانی– انتشارات کارکنان نسبت به رعایت حقوق آن‌ها و فراتر از آن و فعالیت‌های متقابل سازمان را فعالیت‌های همیاری– همکاری با اعضای دون پایه– اقدامات حفاظتی– حمایت از نظام خود آموزشی و خود توسعه‌ای– انواعی از کمک‌های فوق العاده عنوان کرده‌اند. چستر بارنارد نیز از رفتارهای فرا وظیفه به عنوان عوامل تعیین کننده‌ی رفتار شهروندی سازمانی یاد نموده و آنها را تمایلات برای همکاری– داوطلبانه بودن رفتار سازمانی– انجام وظایف فراتر از تعهدات رسمی و قانونی در سازمان توسط کارکنان معرفی کرده است (همان، ۱۳).

یکی دیگر از پایه‌های نظری اصلی در این تحقیق نظریه پودساکاف می‌باشد. پودساکف ۷ بعد رفتار شهروندی سازمانی را رفتارهای کمک کننده– جوانمردی– وفاداری سازمانی– اطاعت سازمانی– ابتکار فردی– فضیلت مدنی– توسعه شخصی عنوان کرده است (همان، ۱۳).

اسپکتور و فوکس نیز طبقه بندی رفتار شهروندی سازمانی را عنوان کرده است. او تسهیل بین فردی را شامل رفتارهای بین فردی هدفمندی معرفی کرده است که به موفقیت کلی سازمان کمک می‌کند و در برگیرنده‌ی مجموعه‌ای از فعالیت‌های سنجیده و منطقی است که به بهبود روحیه، تشویق همکاران، برداشتن موانع برای اجرای وظایف و کمک به همکاران در انجام وظایف شغلی، کمک می‌دهد. و از خودگذشتگی شغلی را شامل رفتارهای منضبط از جمله؛ دنبال کردن قوانین، سخت کار کردن و خلاقیت برای حل مشکلات کاری می‌داند (همان، ۱۳).

با توجه به مبانی نظری و تجربی پژوهش، محققین مدل اولیه زیر را جهت نشان دادن روابط میان متغیرها ارائه می نمایند:



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

روش

این تحقیق از نوع کمّی بوده و به روش پیمایشی انجام پذیرفته است. بدین منظور در بخش اول برای شناسایی عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی نسبت به تدوین پرسشنامه و جمع‌آوری اطلاعات اقدام و از روش تحلیل توصیفی و استنباطی برای تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه استفاده گردید. جامعه مورد بررسی شامل کلیه کارکنان و کارشناسان و کارشناسان مسئول، مدیران میانی و مدیران عالی است که در سازمان جهاد دانشگاهی تهران در معاونت آموزشی مشغول به کار هستند. که تمامی کارکنان به تعداد ۱۸۱ نفر از کارمندان و مدیران میانی و ارشد جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران به صورت تمام شمار به عنوان جامعه آماری انتخاب گردید. با توجه به محدودبودن تعداد جامعه آماری از برآورد حجم نمونه صرف‌نظر شده و اقدام به همه شماری (تمام شماری) جامعه آماری به تعداد ۱۸۱ نفر شده است. هم‌چنین با توجه به تمام شماری از نمونه‌گیری نیز صرف‌نظر گردید. در این پژوهش برای تعیین اعتبار شاخص‌های سنجش از «اعتبار صوری» استفاده گردید. منظور از اعتبار صوری، شناسایی اعتبار شاخص‌ها از طریق مراجعه به داوران است. به همین منظور سعی گردید برای سنجش متغیرها از گویه‌هایی استفاده شود که اساتید مجرب بر آن‌ها تأکید دارند. لذا بعد از تنظیم پرسشنامه، به رؤیت این اساتید و متخصصان مربوط رسانده و رفع اشکال شد. برای سنجش میزان پایایی شاخص‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. در این پژوهش قبل از گرد آوری داده‌ها، به منظور اطمینان از پایایی پرسشنامه، پیش‌آزمون[1] روی ۱/۱۰ جامعه آماری که ۲۶ نفر بودند انجام گرفت. میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۷۳ بوده که نشان دهنده اعتبار پرسشنامه و بالا بودن همسازی و پایداری درونی گویه‌ها می‌باشد.

یافته‌ها

یافته های توصیفی؛ بر اساس اطلاعات جدول زیر در جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران ۳۶٪ از کارکنان دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر هستند که نسبت به سایر سازمان‌های مشابه دارای وضعیت مناسبی می‌باشد. هم‌چنین در مجموع ۳۳ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و دکتری می‌باشند که نشان دهنده وضعیت علمی مناسب کارکنان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران است.

جدول (۱): توزیع فراوانی و درصد میزان تحصیلات پاسخگویان

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم و پایینتر	٤٣	٪٢٤
فوق دیپلم	١٣	٪٧
لیسانس	٦٥	٪٣٦
فوق لیسانس	٤٩	٪٢٧
دکتری	١١	٪٦
جمع	١٨١	٪١٠٠

1- pretest

جدول (۲): توزیع فراوانی و درصد جنسیت پاسخگویان

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۵۷	٪۳۲
مرد	۱۲٤	٪٦۸
جمع	۱۸۱	٪۱۰۰

در جدول فوق جنسیت پاسخگویان نشان داده شده است که در آن ۳۲ درصد زن و ۶۸ درصد نیز مرد می‌باشند. بیش‌ترین فراوانی جنسیت مربوط به کارکنان مرد (۶۸٪) می‌باشد. این فراوانی به دلیل جذب بیش‌تر مردان در این سازمان به دلیل برخی از فعالیت‌های سازمان که عمدتاً گردآوری اطلاعات در محیط‌های شهری بوده و در این وضعیت مردان دارای مشکلات کم‌تری برای مسافرت‌های درون شهری و برون شهری هستند.

جدول (۳):سابقه خدمت پاسخگویان

سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی
۱-۱۰ سال	۵۳	٪۲۹
۱۱-۲۰ سال	۸٤	٪٤۷
۲۱-۳۰ سال	۳٦	٪۲۰
۳۱ سال وبالاتر	۲	٪۱
بدون سابقه	٦	٪۳
جمع	۱۸۱	٪۱۰۰

در جدول فوق میزان سابقه خدمت پاسخگویان نشان داده شده است که ۲۹ درصد بین ۱ تا ۹ سال، ۴۷ درصد بین ۱۰ تا ۱۹ سال، ۲۰ درصد بین ۲۰ تا ۲۹ سال و ۱ درصد بین ۳۰ سال و بالاتر سابقه و ۳ درصد بدون سابقه می‌باشند. بیشترین فراونی مربوط به کارکنان دارای ۱۱ تا ۲۰ سال سابقه خدمت (۴۷٪) می‌باشد که این موضوع نشان دهنده تجربه خدمتی مناسب پاسخگویان جهت همکاری با محقق و تکمیل پرسشنامه‌ها می‌باشد.

در این بخش، به ارائه نتایج و شاخص‌های توصیفی حاصل از متغیرهای اصلی پژوهش پرداخته شده است. در جدول زیر اطلاعات توصیفی مربوط به عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی گزارش شده است:

جدول (۴): شاخص های توصیفی عوامل زمینه ساز رفتار شهروندی سازمانی

شاخص‌ها	تعداد	میانگین	میانه	حداقل	حداکثر	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
شاخص‌های عدالت سازمانی	۱۸۱	٤/۷۸	٤/۷۲	۲/٤۰	۵/۰۰	۰/۳۵	۰/۰۳
شاخص‌های فرهنگ سازمانی	۱۸۱	٤/۳۱	٤/۲۵	۳/۱۷	۵/۰۰	۰/٤٦	۰/۰۵
شاخص‌های مدیریتی	۱۸۱	٤/۵۸	٤/٦۷	۱/۵۰	۵/۰۰	۰/۵۵	۰/۰۵
شاخص‌های سازمانی	۱۸۱	٤/۲۰	٤/۲۵	۳/٤۲	۵/۰۰	۰/۳۷	۰/۰٤
شاخص‌های رفاهی	۱۸۱	٤/٦۵	٤/٤۰	۲/٤٤	۵/۰۰	۰/٤٦	۰/۰٤

بر اساس اطلاعات گزارش شده در جدول فوق، از نظر پاسخگویان میانگین و انحراف استاندارد اهمیت (وزن) شاخص‌های عدالت سازمانی به ترتیب برابر ۴/۷۸ و ۰/۳۵ گزارش شده است. به همین ترتیب، میانگین و انحراف استاندارد اهمیت شاخص‌های فرهنگ سازمانی به ترتیب برابر ۴/۳۱ و ۰/۴۶؛ میانگین و انحراف استاندارد اهمیت شاخص‌های مدیریتی به ترتیب برابر ۴/۵۸ و ۰/۵۵؛ میانگین و انحراف استاندارد اهمیت شاخص‌های رفاهی به ترتیب برابر ۴/۲۰ و ۰/۳۷؛ میانگین و انحراف استاندارد اهمیت شاخص‌های سازمانی به ترتیب برابر ۴/۶۵ و ۰/۴۶است. بر این اساس، شاخص‌های عدالت سازمانی دارای بیش‌ترین میانگین و شاخص‌های سازمانی کم‌ترین میانگین را دارند. وضعیت مقایسه‌ای میزان اهمیت (وزن) شاخص‌ها در نمودار زیر به خوبی منعکس شده است:

نمودار (۱): وضعیت مقایسه‌ای میزان اهمیت (وزن) شاخص‌های عوامل زمینه ساز رفتار شهروندی سازمانی



نمودار بالا گویای آن است که بین شاخص‌های عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد. این امر با توجه به فاصله‌های اطمینان ۹۵ درصدی نشان داده شده در نمودار برای هر شاخص قابل مشاهده است. هم‌چنین بر اساس این نمودار مشاهده می‌شود که پاسخگویان این طور عنوان کرده‌اند که به ترتیب میانگین شاخص‌های عدالت سازمانی، شاخص‌های رفاهی و شاخص‌های مدیریتی از وزن یا اهمیت بالاتری برخوردار است. همچنین شاخص‌های سازمانی و فرهنگ سازمانی کم‌ترین میانگین را کسب نموده‌اند.

یافته های استنباطی؛ آزمون فریدمن که به آزمون تحلیل واریانس دو طرفه معروف است، همانند آزمون F می‌باشد و زمانی به کار می‌رود که مقیاس اندازه‌گیری حداقل در سطح سنجش ترتیبی باشد. چون یکی از پیش فرض‌های آزمون F این است که باید واریانس گروه‌ها همگن باشد، در حالی که این شرط در مقیاس‌های رتبه‌ای کمتر رعایت می‌شود. از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی هم استفاده می‌گردد. بنابراین رتبه‌بندی هر یک از عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از آزمون فریدمن و با توجه به نظر پاسخگویان و با استفاده از آزمون ناپارامتریک فریدمن، رتبه‌بندی و تعیین گردیده است.

جدول (۵): نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی متغیرهای پژوهش

آزمون فریدمن	
آماره خی دو	۱۱۵/۰۷
درجه آزادی	۲۵۹
معنی‌داری	۰/۰۰۱

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که آزمون فریدمن معنی‌دار بوده بنابراین رتبه‌های شاخص‌ها با یکدیگر تفاوت معنی‌دار دارند.

جدول(۶): میانگین رتبه برای شاخص ها

متغیر گرایش و پایبندی به رفتار شهروندی سازمانی	میانگین رتبه	رتبه
شاخص‌های عدالت سازمانی	٤/٤٩	۱
شاخص‌های فرهنگ سازمانی	۳/۹۵	٤
شاخص‌های مدیریتی	٤/۱۷	۳
شاخص‌های سازمانی	۳/۸۱	۵
شاخص‌های رفاهی	٤/۳۵	۲

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که ترتیب اولویت شاخص‌ها عبارت است از: ۱- شاخص‌های عدالت سازمانی ۲- شاخص‌های‌رفاهی ۳- شاخص‌های‌مدیریتی ۴- شاخص‌های فرهنگ‌سازمانی ۵-شاخص‌های سازمانی.

جهت بررسی تفاوت میانگین رتبه ارزیابی در تمامی سطوح مسائل و عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی از آزمون دبلیو کندال به شرح زیر استفاده می‌گردد:

جدول(۷): آزمون دبیلو کندال

مقدار دبلیو کندال	۰/۵۰۲
کای اسکوئر	٤٤۲/٦٦۸
درجه آزادی	۲۵۹
سطح معنی داری	۰/۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول فوق و نتیجه آزمون دبلیو کندال (۰/۵۰۲) می‌توان گفت تقریباً ۵۰ درصد از پاسخگویان در خصوص عوامل زمینه‌ساز شهروندی سازمانی بر اساس عوامل زمینه‌ساز هماهنگ می‌باشند. با استناد به مقدار آزمون (۴۴۲/۶۶۸) و با توجه به سطح معنی‌داری (۰/۰۰۰) می‌توان گفت که نمره میانگین رتبه ارزیابی پاسخگویان در بررسی عوامل زمینه‌ساز شهروندی سازمانی (عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی، مدیریت، رفاه، سازمان) هماهنگ می‌باشد. به بیان دیگر پاسخگویان از عوامل مؤثر در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی در شاخص‌های نام برده شده به عنوان عوامل زمینه‌ساز ارزیابی هماهنگی داشته‌اند. به معنای دیگر ضریب هماهنگی مشاهده شده معنادار است.

آزمون فرضیه‌های پژوهش؛ فرضیه اول: بین فرهنگ سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (۸): رابطه بین فرهنگ سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

شاخص‌های آماری / متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
فرهنگ سازمانی - رفتار شهروندی سازمانی	۱۸۱	۰/۵۲٤	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج آزمون با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ رابطه معنی‌داری بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. بنابراین فرضیه تحقیق (فرض H1)تأیید می‌گردد. هم‌چنین با توجه به مثبت بودن جهت رابطه بین متغیرها با افزایش پیروی کارکنان و دارا بودن فرهنگ سازمانی مناسب در جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران میزان رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش می‌یابد. مقدار این رابطه ۰/۵۲۴ است که دلالت بر همبستگی نسبتاً قوی بین دو متغیر دارد.

فرضیه دوم: بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (۹): رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

شاخص‌های آماری / متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
عدالت سازمانی - رفتار شهروندی سازمانی	۱۸۱	۰/٦۱۱	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ رابطه معنی‌داری بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. بنابراین فرضیه تحقیق (فرض H1) تأیید می‌گردد. هم‌چنین با توجه به مثبت بودن جهت رابطه بین متغیرها با افزایش عدالت سازمانی کارکنان در سازمان میزان رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش می‌یابد. مقدار این رابطه ۰/۶۱۱ است که دلالت بر همبستگی قوی بین دو متغیر دارد.

فرضیه سوم: بین خدمات روحی و رفاهی با رفتار شهروندی سازمانی در جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (۱۰): رابطه بین خدمات روحی و رفاهی با رفتار شهروندی سازمانی

شاخص‌های آماری / متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
خدمات روحی و رفاهی- رفتار شهروندی سازمانی	۱۸۱	۰/۵۷٤	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ رابطه معنی‌داری بین خدمات روحی و رفاهی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. بنابراین فرضیه تحقیق (فرض H1)تأیید می‌گردد. هم‌چنین با توجه به مثبت و مستقیم بودن جهت رابطه بین متغیرها با افزایش خدمات روحی و روانی کارکنان در سازمان میزان رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش می‌یابد. مقدار این رابطه ۰/۵۷۴ است که دلالت بر همبستگی قوی بین دو متغیر دارد.

فرضیه چهارم: بین رضایت از شیوه مدیریت با رفتار شهروندی سازمانی در جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (۱۱): رابطه بین رضایت از شیوه مدیریت با رفتار شهروندی سازمانی

شاخص‌های آماری / متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
رضایت از شیوه مدیریت- رفتار شهروندی سازمانی	۱۸۱	۰/۵۵۵	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ رابطه معنی‌داری بین رضایت از شیوه مدیریت و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. بنابراین فرضیه تحقیق (فرض H1) تأیید می‌گردد. هم‌چنین با توجه به مثبت و مستقیم بودن جهت رابطه بین متغیرها با افزایش رضایت از شیوه مدیریت کارکنان در سازمان میزان رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش می‌یابد. مقدار این رابطه ۰/۵۵۵ است که دلالت بر همبستگی نسبتاً قوی بین دو متغیر دارد.

فرضیه فرعی پنجم: بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (۱۲): رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

شاخص‌های آماری / متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
تعهد سازمانی- رفتار شهروندی سازمانی	۱۸۱	۰/۶۹۵	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ رابطه معنی‌داری بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. بنابراین فرضیه تحقیق (فرض H1)تأیید می‌گردد هم‌چنین با توجه به مثبت و مستقیم بودن جهت رابطه بین متغیرها با افزایش تعهد سازمانی کارکنان در

سازمان میزان رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش می‌یابد. مقدار این رابطه ۰/۶۹۵ است که دلالت بر همبستگی قوی بین دو متغیر دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی با شاخص‌های (عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی، مدیریتی، رفاهی و سازمانی) مورد بررسی قرار گرفته است. بر اساس اطلاعات توصیفی مربوط به شاخص‌های زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی میانگین و انحراف استاندارد اهمیت (وزن) شاخص‌های عدالت سازمانی به ترتیب برابر ۴/۷۸ و ۰/۳۵ گزارش شده است. به همین ترتیب، میانگین و انحراف استاندارد اهمیت شاخص‌های فرهنگ سازمانی به ترتیب برابر ۴/۳۱ و ۰/۴۶؛ میانگین و انحراف استاندارد اهمیت شاخص‌های مدیریتی به ترتیب برابر ۴/۵۸ و ۰/۵۵؛ میانگین و انحراف استاندارد اهمیت شاخص‌های رفاهی به ترتیب برابر ۴/۲۰ و ۰/۳۷؛ میانگین و انحراف استاندارد اهمیت شاخص‌های سازمانی به ترتیب برابر ۴/۶۵ و ۰/۴۶است. بنابراین به ترتیب میانگین شاخص‌های عدالت سازمانی، شاخص‌های رفاهی و شاخص‌های مدیریتی از وزن یا اهمیت بالاتری برخوردار است. هم‌چنین شاخص‌های سازمانی و فرهنگ سازمانی کم‌ترین میانگین را کسب نموده‌اند. در بخش استنباطی رتبه‌بندی هر یک عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از آزمون فریدمن و با توجه به نظر پاسخگویان و با استفاده از آزمون ناپارامتریک فریدمن، رتبه‌بندی و تعیین گردیده است. نتایج آزمون نشان می‌دهد که ترتیب اولویت شاخص‌ها عبارت‌است‌از: ۱- شاخص‌های عدالت‌سازمانی، ۲- شاخص‌های رفاهی، ۳- شاخص‌های مدیریتی، ۴- شاخص‌های فرهنگ سازمانی، ۵- شاخص‌های سازمانی.

هم‌چنین جهت بررسی تفاوت میانگین رتبه ارزیابی در تمامی سطوح مسائل و آسیب‌های شهروندی سازمانی از آزمون دبلیو کندال استفاده شده است. بر اساس نتیجه آزمون دبلیو کندال (۰/۵۰۲) می‌توان گفت تقریباً ۵۰ درصد از پاسخگویان در خصوص عوامل زمینه‌ساز شهروندی سازمانی بر اساس عوامل زمینه‌ساز هماهنگ می‌باشند. با استناد به مقدار آزمون (۴۴۲/۶۶۸) و با توجه به سطح معنی‌داری (۰/۰۰۰) می‌توان گفت که نمره میانگین رتبه ارزیابی پاسخگویان در بررسی عوامل زمینه‌ساز شهروندی سازمانی بر اساس عوامل زمینه‌ساز (عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی، مدیریت، رفاه، سازمان) هماهنگ می‌باشد. به بیان دیگر پاسخگویان از آسیب های شهروندی سازمانی در شاخص‌های نام برده شده به عنوان عوامل زمینه‌ساز ارزیابی هماهنگی داشته‌اند. به معنای دیگر ضریب هماهنگی مشاهده شده معنادار است.

در پاسخ به سوال اول تحقیق (مهم‌ترین عوامل زمینه‌ساز مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران کدامند؟) موارد را به شرح زیر می‌توان عنوان نمود:

شاخص‌های عدالت سازمانی: (توزیع منابع وامکانات در سازمان، میزان سوگیری در توزیع منابع و امکانات، رعایت هنجارهای اخلاقی و معنوی در توزیع منابع و امکانات، برخورد عادلانه با کارکنان،

تناسب در خصوص اعطای امکانات و منابع، تصمیم‌گیری در خصوص اعطای امکانات و منابع به کارکنان توسط مدیران).

شاخص‌های رفاهی: (دریافت دستمزد منصفانه توسط کارکنان در قبال کار انجام شده، تفاوت بین رضایت شغلی کارکنان و پست فعلی و جایگاه، برخورداری سیستم حمل و نقل مناسب برای کارکنان، ارائه کمک‌های فوق العاده (اقلام مصرفی، بن‌های خرید و ...) به کارکنان، برخورداری آرامش روحی و روانی، برگزاری مراسم و جشن به مناسبت‌های مختلف برای کارکنان و خانواده‌های آن‌ها، وجود اضافه کاری مناسب، اعطای وام‌های قرض‌الحسنه و کم بهره به کارکنان، رضایت از میزان حقوق دریافتی ماهانه، نارضایتی کارکنان از شرایط فیزیکی سازمان (نور، سر و صدا، نظافت و ...)، برخورداری از شرایط مناسب تفریحی).

شاخص‌های مدیریتی: (حمایت مدیریت ارشد از کارکنان، خودداری از تصمیم‌گیری مدیران بر اساس شرایط موجود و روز سازمان، برخورداری از چشم انداز مناسب سازمانی، اهمیت ارتقاء شغلی کارکنان برای مدیران سازمان، اعتماد سازی متقابل بین مدیران و کارکنان، عدم مشارکت اجتماعی مدیران سازمان در فعالیت‌های مرتبط با سازمان، حمایت از فعالیت‌های فوق برنامه آموزشی توسط مدیران).

شاخص‌های سازمانی: (محیط کاری مناسب سازمان برای فعالیت‌های کاری کارکنان، تناسب ساختار سازمانی با نوع ماموریت‌های کاری، روابط کاری مناسب، ساعات کاری مناسب، انعطاف پذیری مناسب سازمان، رده‌های شغلی مناسب در این سازمان برای کارکنان، سهولت در روابط بین فردی در سازمان، امکان پیشرفت و ارتقای شغلی در سازمان، همکاری تا زمان بازنشستگی با سازمان.

شاخص‌های فرهنگ سازمانی (آزادی عمل و استقلال کارکنان در سازمان، تشریح هدف‌ها برای کارکنان در سازمان توسط رهبر/مدیر/رئیس سازمان، برقراری ارتباط مدیران با زیردستان خود و یاری آن‌ها، پارتی بازی در سازمان، رعایت ارتباطات و سلسله مراتب ساختار سازمانی در سازمان).

در پاسخ به سوال دوم (رتبه بندی عوامل و زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران چگونه است)؟ می‌توان گفت که به ترتیب اولویت: ۱- شاخص‌های عدالت سازمانی، ۲- شاخص‌های رفاهی، ۳- شاخص‌های مدیریتی، ۴- شاخص‌های سازمانی. ۵- شاخص‌های فرهنگ سازمانی.

در نتیجه نهایی تحقیق و در با رویکرد به عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی می‌توان گفت که در اولویت اول نبود عدالت سازمانی به‌ویژه در حوزه‌های (توزیع منابع و امکانات در سازمان، میزان سوگیری در توزیع منابع و امکانات، عدم رعایت هنجارهای اخلاقی و معنوی در توزیع منابع و امکانات و عدم برخورد عادلانه با کارکنان) به عنوان مهم‌ترین آسیب شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی مطرح می‌باشد. در اولویت دوم عدم وجود شاخص‌های رفاهی مناسب مانند (عدم دریافت دستمزد منصفانه، عدم برخورداری سیستم حمل و نقل مناسب، عدم وجود کمک‌های فوق العاده (اقلام مصرفی، بن‌های خرید و

...)، عدم برخورداری آرامش روحی و روانی، نبود اضافه کاری مناسب، عدم اعطای وام‌های قرض‌الحسنه و کم بهره و شرایط نامناسب فیزیکی سازمان) به عنوان مهم‌ترین عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی مطرح می‌باشد. در اولویت سوم عدم وجود شاخص‌های مدیریتی مناسب مانند (عدم حمایت مدیریت ارشد از کارکنان، عدم خودداری از تصمیم‌گیری مدیران بر اساس شرایط موجود و روز، عدم اهمیت ارتقاء شغلی کارکنان برای مدیران، نبود اعتماد سازی متقابل بین مدیران و کارکنان، عدم مشارکت اجتماعی مدیران سازمان در فعالیت‌ها و عدم حمایت از فعالیت‌های فوق برنامه آموزشی توسط مدیران) به عنوان مهم‌ترین عوامل زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی مطرح می‌باشد.

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهای زیر بر اساس یافته‌های تحقیق به دست اندرکاران و برنامه‌ریزان در سازمان‌های مختلف کشور به طور کلی ارائه می‌گردد:

– روسای سازمان‌ها و ادارات سعی در برقراری نظام شایسته‌سالاری و اجرای عدالت در واگذاری مشاغل مدیریتی و سطوح بالای سازمانی به منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی نمایند.

– مدیران و روسای سازمان‌ها در توزیع منابع و امکانات و امور رفاهی به کارکنان بر اساس شرایط سازمانی سعی در برقرار تناسب در واگذاری‌ها و عدالت سازمانی نمایند.

– سازمان‌ها و ادارات برای کارکنانی که دارای رفتار شهروندی سازمانی هستند (انجام وظایف فراتر از انتظارات، کمک به دیگر کارکنان و ارباب رجو، تلاش برای ارتقاء جایگاه و وجهه سازمان و ...) ارزش ویژه‌ای در حوزه حقوق و مزایا و انتصابات قائل گردند.

– دستور العمل‌های رفتار شهروندی سازمانی در منابع انسانی سازمان‌ها و ادارات به طور یکسان برای مردان و زنان تصویب و ابلاغ گردد.

– نتایج تحقیق و تحقیقات مشابه جهت مطالعه در اختیار مدیران و روسای سازمان‌ها برای آشنایی با مبانی رفتار شهروندی سازمانی و آسیب‌های شکل‌گیری آن قرار گیرد.

– آسیب‌های شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی که در این پژوهش علمی احصاء گردیده‌اند به مدیران و مسئولین جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران جهت آگاهی و برنامه‌ریزی جهت رفع آن‌ها به‌ویژه حذف نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت ابلاغ گردد.

منابع

– پارسانژاد، محمدرضا. (۱۳۸۷). ارتباط رفتار سازمانی با سرمایه اجتماعی و تبیین تئوری سرمایه‌گذاری اجتماعی، مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه تهران.

– دانائی‌فر، حسن و ابراهیمی، بلوطبازه. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی در سازمان‌های دولتی: (تأملی بر مبانی و رویکردهای تئوریک)، اولین کنفرانس ملّی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

– حسینیان، علی، مجیدی، رضا. (۱۳۹۰). نظام نگهداشت منابع انسانی: آسیب‌شناسی نظام نگهداشت منابع انسانی در ناجا (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی استان همدان). پایان‌نامه دوره کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرماندهی و ستاد نیروهای مسلح، تهران.

– رامین مهر، حمید، هادیزاده مقدم، اکرم و احمدی، ایمان. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (شرکت ملّی پخش فرآورده‌های نفتی ستاد تهران)، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال اول، شماره ۲.

– رنجبریان، بهرام. (۱۳۷۵). تعهد سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره ۲ و ۱۲، ۴۱–۵۷.

– رودساز، علی، جعفری، محمد. (۱۳۹۱). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مزیت رقابتی، پایان‌نامه دوره کارشناسی‌ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی،دانشکده مدیریت، تهران.

– سبحانی‌نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا. (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان، تهران: نشر یسطرون.

– سبحانی‌نژاد، مهدی، یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم. (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)، تهران: نشر یسطرون.

– طبرسا، غلامعلی، اسمعیلی گیوی، محمدرضا و اسمعیلی گیوی، حمیدرضا. (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی، مجله طب نظامی، دوره ۱۲، شماره ۲، ۹۳–۹۹.

– مدنی، حسین و زاهدی، محمدجواد. (۱۳۸۴). تعیین الویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان: مطالعه موردی در شرکت‌های پالایش گاز فجر و بیدبلند، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۱.

– میرسپاسی، ناصر. (۱۳۷۳). مدیریت منابع انسانی و روابط کار، تهران: ناشر مؤلف، چاپ دوازدهم، ۱۶–۱۷.

نعامی، عبدالزهرا و شکرکن، حسین. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک شرکت صنعتی در شهر اهواز، مجله دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال سیزدهم، شماره ۱.

- Alotaibi,G. A.(2005). Antecedents of organizational citizenship behavior; A study of public personnel in Kuwait, Public Personnel Management, Vol.30, No.3, pp. 350-363.

- motives of organizational citizenship behavior; A brief study of ogricultural co.op workers.

- Brenda, k. Brown, L. Wilhite, M. & Wheeter, D. (2004). Justify the underlying motives of organizational citizenship behavior; A brief study of ogricultural co.op workers.

- Fine.f, Pooja,k Rastogi.s. (2009). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India, International Journal of Educational Management, Vol.20, No.7, pp.529-541.

- Mosadragh, M.H. (2003). Management: Individual and organizational effectiveness, 2 nd edition, New York, Harper Row.

- Mortel, Mauk. (2010). The daily power game, leiden Netherlands: Martinus nijhoff.

- Paine, J.B. and Organ, D.W. (2000). The cultural matrix of Organizational citizenship behavior: Some preliminary conceptual and empirical observation, Human Resource Management Review Vol.10, No.1, pp.45-59.

- Stizer, M.E. (2000). The relationship between organizational commitment & factors such as: sex, level of education, age & … in staff of hospital. Journal of Nursing Administration, Vol.27, No.5, pp.13.