

## رفتار سازمانی شهروندی: تبیین بر اساس ابعاد شخصیت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی

### organizational citizenship behavior: an explanation on the basis of personality, organizational commitment and job satisfaction

Reza Rostami, Ph.D.

Rouholah Mahdioun, M.A.

Behzad shalchi, M.A.

Fatemeh Narenji, M.A.

Naser Gholami M.A.

دکتر رضا رستمی\*

روح‌الله مهدیون\*\*

بهزاد شالچی\*\*\*

فاطمه نارنجی\*\*\*\*

ناصر غلامی\*\*\*\*\*

#### چکیده

#### Abstract

The aim of the present research is to attempt to explain organizational citizenship behavior (OCB) regards to personality, organizational commitment (OC) and job satisfaction (JS) among staff in the University of Tehran. In this study 213 participants were selected to form the statistical samples. Results show that: 1- OCB, Dimension of personality, JS and OC of staff are above average. This was particularly so for the dimension of extraversion, agreeableness, conscientiousness and openness. However, participants also scored high on neuroticism. 2- Results of Pearson correlation show that OCB has a positive relation with job satisfaction and its subscales (nature of job, identification, achievement and responsibility), OC and its components (affective commitment and normative commitment) and personality dimensions (agreeableness, conscientiousness, openness, and extraversion). But the relation between neuroticism and OCB is negative. 3- Regression analysis shows that responsibility, affective commitment, conscientiousness, agreeableness and openness have predicted OCB.

این پژوهش با هدف تبیین رفتار سازمانی شهروندی بر اساس شخصیت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه تهران انجام شد. در این تحقیق ۲۱۳ نفر از کارکنان دانشگاه تهران به عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که: ۱- وضعیت رفتار سازمانی شهروندی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و ابعاد برون‌گرایی، همسازی، وظیفه‌شناسی و تجربه‌پذیری کارکنان دانشگاه تهران، بالاتر از متوسط است. ولی بُعد نوروگرایی نسبتاً نامطلوب است؛ ۲- نتایج همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که رفتار سازمانی شهروندی کلی با رضایت شغلی و ابعاد آن (ماهیت کار، شناسایی، موفقیت و مسؤولیت)، تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن (تعهد عاطفی و تعهد هنجاری) و ابعاد شخصیت (برون‌گرایی، همسازی، وظیفه‌شناسی و تجربه‌پذیری) رابطه مثبت داشته و در سطح ۰/۰۱ معنادار است ولی نوروگرایی رابطه منفی معناداری با رفتار سازمانی شهروندی دارد؛ ۳- تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نشان داد که مؤلفه مسؤولیت از رضایت شغلی، تعهد عاطفی از تعهد سازمانی و ابعاد وظیفه‌شناسی، همسازی و تجربه‌پذیری از شخصیت رفتار سازمانی شهروندی را پیش‌بینی می‌نمایند.

**Keywords:** organizational citizenship behavior, organizational commitment, job satisfaction, personality, University of Tehran staff

**واژه‌های کلیدی:** رفتار سازمانی شهروندی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، شخصیت، کارکنان دانشگاه تهران

rostami@ut.ac.ir

\* عضو هیأت علمی دانشگاه تهران

\*\* دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شهید بهشتی

\*\*\* دانشجوی دکتری روان‌شناسی دانشگاه تبریز

\*\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه تهران

\*\*\*\*\* کارشناسی ارشد مدیریت

## مقدمه

ندارد اما بر عملکرد مؤثر سازمان تأثیر به‌سزایی دارد، تعریف می‌کند (به نقل از دیپولا و هوی<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۵).

همچنین اشنیک و داملر<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۳) رفتار سازمانی شهروندی را رفتاری می‌دانند که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله یک فرد انجام می‌گیرد ولی در حیطه وظایف رسمی یک شغل قرار نمی‌گیرد (به نقل از شکرکن، نیسی، نعیمی و مهرابی‌زاده هنرمند، ۱۳۸۰). در کل باید گفت بعد از تحقیق و تفحص بر روی "رفتار سازمانی شهروندی" همه محققان بر ویژگی آگاهانه بودن و نیز عدم دریافت پاداش از سازمان در قبال انجام کار تأکید دارند.

پادساکوف، مکنزی و هوی<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۱) الگویی نظری را برای تبیین رفتار شهروندی سازمان‌دهی تنظیم کردند که شامل ۵ عامل به شرح زیر است:

۱. **نوع دوستی**<sup>۱۸</sup>: رفتارهای یاری دهنده به منظور کمک به کارکنان و یا همکارانی که دارای مشکلات کاری هستند (پادساکوف، مکنزی و بوچرچ<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۰).

۲. **وظیفه‌شناسی**<sup>۲۰</sup>: رفتارهایی که سبب می‌شود فرد وظایف خود را در سطوح بالاتر از حد انتظار انجام دهد (دیپولا و هوی، ۲۰۰۵).

۳. **احترام و تکریم**<sup>۲۱</sup>: رفتارهای مؤدبانه که از ایجاد مسئله و مشکل در محیط کار جلوگیری می‌کند.

۴. **جوانمردی**<sup>۲۲</sup>: رفتارهای جوانمردانه‌ای که باعث خودداری از شکوه و شکایت زیاد در محل کار می‌شود.

۵. **فضیلت مدنی**<sup>۲۳</sup>: رفتارهایی که نشان دهنده مشارکت فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان هستند (شکرکن و همکاران، ۱۳۸۰).

در بین سال‌های ۱۹۸۳ تا ۲۰۰۹ پژوهش‌های زیادی در مورد رفتار سازمانی شهروندی انجام گرفته است. نتایج این مطالعات نشان می‌دهد که رفتار سازمانی شهروندی رابطه مثبتی با سایر متغیرهای موجود در سازمان دارد که می‌توان از جمله آنها به

یکی از مهمترین خصیصه‌های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغبند در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان، بدون وجود الزامات رسمی شغل، شرکت کنند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی نقش فرا رفته ولی برای بقاء سازمان، مهم و حتی ضروری هستند و به عنوان رفتارهای سازمانی شهروندی تعریف شده‌اند (سامچ و زاچاری<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲؛ به نقل از پارنل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳).

سازمان‌های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار سازمانی شهروندی اقداماتی را توصیف می‌کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می‌کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می‌شود (چین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴).

در تحقیقات اسامی گوناگونی مانند خود انگیزی سازمانی<sup>۴</sup> (جورج و بریف<sup>۵</sup>، ۱۹۹۲؛ به نقل از پارنل، ۲۰۰۳)، رفتارهای سازمانی اجتماع‌گرا<sup>۶</sup> (بریف و ماتاوی<sup>۷</sup>، ۱۹۸۶؛ به نقل از پارنل، ۲۰۰۳) و رفتارهای فرانش<sup>۸</sup> (وان‌داینی و کام<sup>۹</sup>، ۱۹۹۵؛ به نقل از پارنل، ۲۰۰۳) به این پدیده سازمانی داده شده است. همچنین محققان تعاریف عملی بسیاری را برای این سازه به کار برده‌اند (پیرس و جورج<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۱؛ گراهام و ورما<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۱؛ مورمن<sup>۱۲</sup>، ۱۹۹۱؛ وان‌داینی و گراهام، ۱۹۹۴ و ویلیام و اندرسون<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۹؛ به نقل از پارنل، ۲۰۰۳).

در نهایت با بررسی این واژه‌ها "رفتار سازمانی شهروندی" برای این مفهوم، پذیرفته شده است. ارگان<sup>۱۴</sup> (۱۹۹۵) رفتار سازمانی شهروندی را به عنوان مجموعه رفتارهای آگاهانه افراد که دارای الزام اجرایی نیست و تحت تأثیر نظام رسمی پاداش‌دهی نیز قرار

1. Somech, A. & Zuchury, M.
2. Purnell, J. A.
3. Chein, M.
4. organizational spontaneity
5. George, M., & Brief, L.
6. prosocial organizational behavior
7. Brief, L., & Matavi, P.
8. extra role behavior
9. Van Dyne, M., & Comm, S.
10. Pierce, A., & George, M.
11. Graham, B., & Verma, F.
12. Moorman, R. H.
13. William, J., & Anderson, S. E.
14. Organ, D.W.

15. Dipuola, M. F., & Hoy, W. K.

16. Schnake, T. A., & Dumler, F.

17. Podsukoff, P., Machenzie, S., & Hoy, W. K.

18. altruism

19. Bchrch, B.

20. conscientiousness

21. course

22. sportsmanship

23. civic virtue

تعهد سازمانی<sup>۱</sup>، رضایت شغلی<sup>۲</sup> و شخصیت<sup>۳</sup> اشاره کرد. در ادامه ادامه به تعریف و تشریح این متغیرها پرداخته شده است.

**الف- تعهد سازمانی:** تعهد سازمانی شاخصی است از وفاداری فرد نسبت به سازمان و اینکه فرد سازمان را معرف خود بداند و به اصطلاح به عضویت خود در چنین سازمانی ببالد (رابینز<sup>۴</sup>، ۱۳۸۴). ماندی، پورتر و استیرز<sup>۵</sup> (۱۹۹۲) تعهد سازمانی را به عنوان درجه‌ای از تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده‌اند. در الگوی که توسط آلن و می‌یر<sup>۶</sup> (۱۹۹۰) ارائه شده است تعهد سازمانی شامل ابعاد زیر است:

**تعهد عاطفی<sup>۷</sup>:** بیانگر پیوستگی عاطفی و تعلق کارکنان و تعیین هویت آنها با ارزش‌ها و اهداف سازمان و میزان مشارکت و درگیری این افراد با سازمان است.

**تعهد مستمر<sup>۸</sup>:** بیانگر تمایل به انجام فعالیت‌های مستمر بر اساس تشخیص و درک خود از هزینه‌های ناشی از ترک سازمان می‌باشد.

**تعهد هنجاری<sup>۹</sup> (تکلیفی):** به عنوان یک اعتقاد و باور در رابطه رابطه با مسؤلیت فرد در قبال سازمان تعریف می‌شود و بیانگر احساس دین و الزام به باقی ماندن در سازمان است (ساروقی، ۱۳۷۴).

پیشینه تحقیقات انجام شده به این موضوع اشاره دارد که بین رفتار سازمانی شهروندی و تعهد سازمانی رابطه‌ای مثبت و قوی برقرار است. الگویی که توسط شول<sup>۱۰</sup> (۱۹۸۱)؛ به نقل از آنتی و آنت‌دراچ<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۴) و وینر<sup>۱۲</sup> (۱۹۸۲)؛ به نقل از آنال<sup>۱۳</sup> (۱۹۹۸) طراحی شده است نیز این مطلب را تأیید می‌کند. به تعبیر شول (۱۹۸۱) تعهد سازمانی، جهت رفتار فرد را در سازمان مشخص می‌کند و این امر زمانی روی می‌دهد که فرد انتظارات کمی از پاداش‌های رسمی سازمانی در قبال عملکرد خود داشته باشد و بدین علت تعهد را به عنوان یک متغیر مرتبط با رفتار سازمانی

شهروندی بر می‌شمارد (به نقل از آنتی و آنت‌دراچ، ۲۰۰۴). وینر (۱۹۸۲) نیز معتقد است که تعهد بیانگر رفتارهایی است که به پاداش و مجازات وابسته نیستند. مسلماً رفتارهای اجتماع‌گرایی که بر فداکاری شخص در سازمان تأثیر گذاشته یا اینکه به خاطر سازمان شکل گرفته‌اند الزاماً از تعهد سازمانی تأثیر می‌پذیرند و می‌توان تنها از روی تغییرات واریانس تعهد سازمانی رفتار سازمانی شهروندی را پیش‌بینی کرد (به نقل از شاپ<sup>۱۴</sup>، موریسون<sup>۱۵</sup> (۱۹۹۴) تعهد عاطفی و هنجاری را که از ابعاد تعهد سازمانی هستند، اندازه‌گیری کرد و در نهایت به این نتیجه رسید که تعهد عاطفی با همه ابعاد رفتار سازمانی شهروندی رابطه مثبتی دارد، درحالی‌که تعهد هنجاری تنها با یک بعد از ابعاد آن مرتبط است.

کوهن و آل‌بوسعیدی<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۲) به بررسی رفتار شهروندی در جوامع غیر غربی پرداخته و دریافته‌اند که تعهد هنجاری یکی از عوامل پیش‌بینی کننده رفتار سازمانی شهروندی می‌باشد.

با این وجود برخی از تحقیقات روابط معناداری بین تعهد و رفتارهای شهروندی پیدا نکرده‌اند. به‌طور مثال ویلیام و اندرسون (۱۹۹۱) زمانی که نتایج تحقیقات ریلی و چاتمن<sup>۱۷</sup> (۱۹۸۶)؛ به نقل از ویلیام و اندرسون، (۱۹۹۱) را مورد بازبینی و اجرای مجدد قرار دادند، نتوانستند نتایج به دست آمده را تکرار کنند. همچنین تنسکی<sup>۱۸</sup> (۱۹۹۳) هیچ رابطه‌ای بین تعهد و ابعاد رفتار سازمانی شهروندی پیدا نکرد. پیشینه پژوهش در حال حاضر از این نظریه حمایت می‌کند که به دلیل چند بعدی بودن تعهد سازمانی ممکن است رفتار سازمانی شهروندی تنها با یک بعد مشخص از آن رابطه مثبت داشته باشد و با سایر ابعاد آن به‌طور معناداری در ارتباط نباشد. به‌طور مثال می‌یر، آلن و اسمیت<sup>۱۹</sup> (۱۹۹۳) به این نتیجه رسیدند که تعهد عاطفی با رفتار سازمانی شهروندی به شدت رابطه دارد در حالی که تعهد مستمر رابطه معناداری با این متغیر سازمانی ندارد. در اکثر نظریه‌ها، روابط بین تعهد سازمانی و رفتار سازمانی شهروندی عموماً مورد انتظار بوده است. شواهد پژوهشی بر این مطلب تأکید می‌ورزند که بعد عاطفی بایستی به

1. organizational commitment
2. job satisfaction
3. personality
4. Robbins, P. S.
5. Mondy, R. T., Porter, L., & Steers, R. M.
6. Allen, N. J., & Meyer, J. P.
7. affective commitment
8. continuance commitment
9. normative commitment
10. Scholl, Z.
11. Anti, S., & Ant Druch, Z.
12. Weiner, P. L.
13. Annul, A.

14. Schappe, S.

15. Morrison, E. W.

16. Kuehn, K. W., & Al Busaidi, Y.

17. Reilly, B., & Chatman, T.

18. Tansky, J. W.

19. Smith, C. A.

عنوان یک متغیر مهم در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی به حساب آید (دانهام، کراب و کاستاندا<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴).

به‌طور خلاصه می‌توان به این نکته اشاره کرد که کارکنان متعهد به سازمان، رفتارهایی را از خود بروز می‌دهند که سبب بالا رفتن ارزش‌های سازمان گردیده و این امر سبب می‌شود که سازمان مربوطه از آنان حمایت کند. بنابراین رابطه مثبتی بین رفتار سازمانی شهروندی و تعهد سازمانی مفروض است.

**ب- رضایت شغلی:** به نظر منطقی می‌رسد که رضایت شغلی را به عنوان یک عامل تعیین کننده مهم رفتار سازمانی شهروندی فرض کنیم. رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس کارکنان را نسبت به شغلشان به‌طور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهد (اسپکتور<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷). رضایت شغلی به حالت عاطفی مثبتی که در نتیجه ارزیابی کارکنان نسبت به همه زوایای محیط کار و به خودی خود کار پدیدار می‌شود، اشاره دارد (بابین و بولز<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸). پژوهش‌های اخیر درباره رضایت شغلی اغلب بر گسترش پایه‌های نظری عوامل مؤثر در آن تمرکز یافته است. از این مطالعات تقسیم‌بندی‌های گوناگونی از عوامل سازنده رضایت شغلی مانند: عوامل زمینه‌ای (جاد و هالین<sup>۴</sup>، ۱۹۹۳؛ لوکه، دورهام و کلوگر<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸)، عوامل سازمانی (براون و میچل<sup>۶</sup>، ۱۹۹۳) و واسطه‌های ادراکی (کارلویپو و گاردنر<sup>۷</sup>، ۱۹۹۵) به دست آمده است (به نقل از هومن، ۱۳۸۰).

به نظر می‌رسد کارمندان راضی احتمالاً در مورد سازمان، مثبت‌تر صحبت می‌کنند، به دیگران کمک می‌کنند و فراتر از انتظارات معمول، در شغلشان کار می‌کنند (رابینز، ۱۳۸۴).

طبق نظریه تبادل اجتماعی<sup>۸</sup>، وقتی کارکنان در سازمان از کارشان احساس رضایت می‌کنند یا رفتارهای مثبت دارند، دست به عمل متقابل خواهند زد و به این طریق به سازمان خود منفعت خواهند رساند. تحقیقات ویلیام و اندرسون (۱۹۹۱) از این نظریه حمایت می‌کند که بین رضایت شغلی و رفتار سازمانی شهروندی همبستگی بالایی وجود دارد. آنان پی برده‌اند، جنبه شناختی رضایت شغلی به‌طور رضایت‌بخشی ابعاد رفتار سازمانی شهروندی

را پیش‌بینی می‌کنند. تحقیقات مورمن (۱۹۹۳) نشان داد که رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی در سازمان می‌تواند به ماهیت اندازه‌گیری‌های رضایت شغلی وابسته باشد. او همچنین به این نتیجه رسید که رضایت شغلی از نظر شناختی نسبت به رضایت شغلی از نظر عاطفی در پیش‌بینی رفتار سازمانی شهروندی از اهمیت بیشتری برخوردار است. مطالعه کوهن و آل‌بوسعدی (۲۰۰۲) نشان داد که بین رضایت کارکنان و رفتارهای فراتر از نقش، رابطه مثبتی وجود دارد. چپو و چن<sup>۹</sup> (۲۰۰۵) به این نتیجه دست یافته‌اند که رضایت شغلی به خصوص رضایت روحی به عنوان یک مکانیزم میانجی مابین تنوع شغل، اهمیت شغل و رفتار سازمانی شهروندی عمل می‌کند. واریس<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۵) طی تحقیقی به این نتیجه رسید که رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر روی رفتار سازمانی شهروندی دارد. فوت و توماس<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۸) نیز در تحقیقی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار سازمانی شهروندی را مثبت گزارش کرده‌اند. فاسینا، جونز و آگرسلو<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۸) نیز معتقدند که رضایت شغلی می‌تواند رفتار سازمانی شهروندی را پیش‌بینی کند. در ایران نیز شکرکن و همکاران (۱۳۸۰) در پژوهشی به این مهم پی بردند که خشنودی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبتی دارد.

به‌طور خلاصه بر اساس بحث‌های اولیه در مورد رفتار سازمانی شهروندی می‌توان فرض کرد که رفتار شهروندی با رضایت شغلی رابطه دارد.

**ج- شخصیت:** شخصیت یکی از عوامل مؤثر در ایجاد تفاوت‌های فردی است. گرچه نظریه‌پردازان شخصیت با یک تعریف واحد از آن موافق نیستند اما می‌توان گفت شخصیت عبارت است از الگوی نسبتاً پایداری از صفات، گرایش‌ها یا ویژگی‌هایی که تا اندازه‌ای به رفتار افراد دوام می‌بخشد (فیست و فیست<sup>۱۳</sup>، ۱۳۸۷). در حال حاضر شخصیت به "درون‌داد اساسی و مداوم درباره فرد انسان" اطلاق می‌شود و تعریف آن از دیدگاه هر دانشمند، مکتب یا گروهی به نظریه آنها بستگی دارد (جان و پروین<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۴). مفهوم شخصیت از آن جهت برای علم مدیریت اهمیت دارد که به نظر اکثر مدیران نقش عمده‌ای در چگونگی ادراک، ارزیابی و واکنش فرد در برابر محیط دارد. مفهوم روان‌شناسی

8. Chiu, S. F., & Chen, H. L.

9. Waris, R. G.

10. Foot, D., & Thomas, L.

11. Fassina, N. E., Jones, D. A., & Uggerslev, K. L.

12. Feist, J., & Feist, G. J.

13. John, O., & Pervin, L.

20. Dunham, R. B., Crube, J. A., & Castaneda, M. B.

1. Spector, B. E.

2. Bubin, B. J., & Boles, J. S.

3. Jude, S. P., & Halin, K.

4. Locke, M., Durham, A. L., & Kluger, R.

5. Brown, R., & Mitchell, D.

6. Carlopio, J. P., & Gardner, L.

7. Social Exchange Theory

عامل دیگر بیشتر توسط محیط تعیین می‌شوند، با وجود آنکه، آنها نیز دارای مؤلفه‌های ژنتیکی هستند.

در فرا تحلیلی که توسط نیومن و کیکول<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۸) انجام شد بین سازش‌پذیری به عنوان یکی از ابعاد شخصیت و عوامل زیربط رفتار سازمانی شهروندی از قبیل نوع‌دوستی ( $r=0/21$ )، فضیلت مدنی ( $r=0/25$ )، وظیفه‌شناسی ( $r=0/34$ )، ادب و احترام ( $r=0/21$ ) و جوانمردی ( $r=0/34$ ) همبستگی وجود دارد.

همچنین بین وظیفه‌شناسی به عنوان یکی از ابعاد شخصیت و عوامل رفتار سازمانی شهروندی از قبیل، نوع‌دوستی ( $r=0/41$ )، فضیلت مدنی ( $r=0/39$ )، وظیفه‌شناسی ( $r=0/20$ ) و جوانمردی ( $r=0/36$ ) همبستگی وجود دارد (به نقل از کاستا و مک‌کری، ۲۰۰۳). تیلمن<sup>۱۱</sup> در پژوهشی که در سال ۱۹۹۸ انجام داد، نشان داد که بین وظیفه‌شناسی و رفتار سازمانی شهروندی به‌طور کلی  $r=0/55$  می‌باشد (به نقل از کامیو و گریفیث<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۵).

چین (۲۰۰۴) این فرضیه را تأیید می‌کند که رفتار سازمانی شهروندی به‌طور مثبتی با شخصیت کارکنان ارتباط دارد. مون، هولن‌بک، مارینووا و هامفری<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۸) نیز طی انجام پژوهش به این نتیجه رسیده‌اند که برون‌گرایی می‌تواند سطوحی از رفتار سازمانی شهروندی را پیش‌بینی کند. کارپنتر<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۸) معتقد است که شخصیت غیر منفعل رابطه مثبت و معناداری با دو بعد (برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی) از ابعاد پنج‌گانه شخصیت رابطه مثبت و معناداری داشته و از این طریق با رفتار سازمانی شهروندی نیز رابطه مثبت دارد، به عبارت دیگر ابعاد پنج‌گانه شخصیت میانجی روابط بین شخصیت غیر منفعل و رفتار سازمانی شهروندی است.

جانسون<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۸) نیز اظهار می‌دارد که وظیفه‌شناسی به عنوان یکی از ابعاد پنج‌گانه شخصیت رابطه مثبت و معناداری با رفتار سازمانی شهروندی دارد و نقش آن در تبیین رفتار سازمانی شهروندی مهمتر از سایر عوامل شخصیت است. داف<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۸) در تحقیق خود مفروض داشته است که رفتارهای سازمانی شهروندی دارای دو بعد سازمانی و فردی است و عوامل شخصیت (به خصوص بعد سازش‌پذیری) بهترین پیش‌بینی کننده رفتار

مراوده‌ای به‌طور مستقیم با این ادعا در ارتباط است. بر اساس روان‌شناسی مراوده‌ای، رفتار شخص تابعی از رابطه دائمی او و موقعیت می‌باشد. هر یک از ویژگی‌های شخص نمایانگر شخصیت اوست. این ویژگی‌ها بر عوامل بسیاری اثر می‌گذارند و متقابلاً از همان عوامل تأثیر می‌پذیرند (مورهد<sup>۱</sup>، ۱۳۸۴). مک‌کری و کاستا<sup>۲</sup> در سال ۱۹۹۹ مدلی از شخصیت ارائه کردند که به الگوی الگوی پنج عاملی شخصیت مشهور است. نتایج مطالعات آنان و تحلیل‌های عاملی متعدد نشان داد که شخصیت از پنج عامل بنیادی و زیر بنایی تشکیل یافته است. ابعاد شخصیت در الگوی پنج عاملی مک‌کری و کاستا (۱۹۹۹) عبارتند از:

۱. نوروزگرایی<sup>۳</sup>: ناسازگاری یا نوروزگرایی در تقابل با ثبات عاطفی عاطفی یکی از مؤثرترین قلمروهای مقیاس شخصیت است. تمایل عمومی به تجربه عواطف منفی چون ترس، غم، دست‌پاچگی، عصبانیت و نظایر اینها، معمولاً این حیطة را تشکیل می‌دهند (میشل، شید و اسمیت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴).

۲. برون‌گرایی<sup>۵</sup>: برون‌گراها البته جامعه‌گرا بوده اما توانایی اجتماعی فقط یکی از صفاتی است که در این حیطة می‌باشد. علاقه به خطرهای بزرگ در مشاغل از دیگر مقیاس‌های همبسته این حیطة به حساب می‌آید.

۳. تجربه‌پذیری<sup>۶</sup>: یکی از ابعاد اصلی شخصیت است. عناصر گشودگی به تجربه چون تصور فعال، احساس زیبا پسندی، توجه به احساسات درونی، تنوع‌طلبی و نظایر اینها، اغلب در سنجش شخصیت نقش ایفا می‌کنند (کاستا و مک‌کری، ۲۰۰۳).

۴. همسازی<sup>۷</sup>: همانند برون‌گرایی، همسازی بُعدی از تقابلات بین بین شخصی است. افراد همساز به همکاری، اعتماد کردن و حمایت‌های بین شخصی تمایل دارند (لیبرت و لیبرت<sup>۸</sup>، ۱۹۹۸).

۵. وظیفه‌شناسی<sup>۹</sup>: افراد وظیفه‌شناس افرادی پر نیرو و جاه‌طلب و سخت‌کوش هستند. مسؤولیت‌پذیری معمولاً با پشتکار و قابلیت‌های جسمانی مرتبط است (لیبرت و لیبرت، ۱۹۹۸).

مک‌کری و کاستا معتقدند که نوروزگرایی و برون‌گرایی بیشتر تحت تأثیر وراثت می‌باشند تا محیط و تصور شده است که سه

10. Neuman, F., & Kickul, P.

11. Tillman, F.

12. Comeu, D. J., & Griffith, R. L.

13. Moon, H., Hollenbeck, J. R., Marinova, S., & Humphrey, S.

14. Carpenter, J. D.

15. Johnson, A.

16. Duff, D. B.

1. Morhed, M.

2. Mc Crae, R. R., & Costa, P. T.

3. neuroticism

4. Mischel, W., Shid, Y., & Smith, R. E.

5. extraversion

6. openness

7. agreeableness

8. Libert, R. M., & Libert, D.

9. conscientiousness

سازمانی شهروندی - سازمانی و رفتار سازمانی - شهروندی - فردی است. جی<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) نیز به این نتیجه رسید که بین شخصیت و رفتار سازمانی شهروندی رابطه مثبت وجود دارد.

بر خلاف نتایج مذکور بورمن، پیر، آلن و موتویدلو<sup>۲</sup> (۲۰۰۱)، در فرا تحلیلی به همبستگی  $r = 0/13$  رسیدند. به طور خلاصه در این تحقیق مفروض داشته‌ایم که شخصیت کارکنان می‌تواند با ابعادی از رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط بوده و پیش‌بینی کننده آن باشد.

با توجه به اینکه رابطه متغیرهای رفتار سازمانی شهروندی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و شخصیت و تبیین رفتارهای شهروندی به وسیله متغیرهای مذکور به طور همزمان در پژوهشی مورد بررسی قرار نگرفته لذا پژوهش حاضر شاید بتواند فتح بابی در این زمینه به شمار آید. از سویی دیگر، با عنایت به نقش مهم و تعیین کننده آموزش عالی در توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی کشور و اهمیت دانشگاه تهران به عنوان یکی از مهمترین ارکان رشد متوازن سیستم آموزش عالی ایران، مطالعه متغیرهای فوق‌الذکر در خصوص عوامل انسانی (کارکنان) شایان توجه می‌باشد. لذا در این پژوهش فرضیه‌های زیر مورد بررسی قرار گرفتند:

۱. رفتار سازمانی شهروندی و اجزاء آن با رضایت شغلی و اجزاء آن در میان کارکنان دانشگاه تهران رابطه معناداری دارد.
۲. رفتار سازمانی شهروندی و اجزاء آن با تعهد سازمانی و اجزاء آن در میان کارکنان دانشگاه تهران رابطه معناداری دارد.
۳. رفتار سازمانی شهروندی و اجزاء آن با ابعاد پنج‌گانه شخصیتی در میان کارکنان دانشگاه تهران رابطه معناداری دارد.
۴. رضایت شغلی و ابعاد آن، رفتار سازمانی شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند.
۵. تعهد سازمانی و ابعاد آن، رفتار سازمانی شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند.
۶. ابعاد شخصیت، رفتار سازمانی شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند.

## روش

جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش: جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۴۹۴ نفر از کارکنان دانشگاه تهران در سال

تحصیلی ۸۶-۸۵ بود. پس از قراردادن تعداد جامعه در فرمول  $N = (z^2 pq) / d^2$ ، ۱۹۶ نفر به عنوان حداقل نمونه تعیین گردید. در این تحقیق نمونه مورد تحلیل ۲۱۳ نفر است که از حداقل نمونه مورد نیاز بیشتر می‌باشد. افراد نمونه منتخب در این پژوهش به چهار پرسشنامه پاسخ دادند. چهار پرسشنامه این تحقیق به صورت یک بسته واحد درآمده و توسط پرسشگران در بین ۳۰۰ کارمند در دانشکده‌ها و ساختمان ستادی دانشگاه تهران مستقر در شهر تهران توزیع گردید. از این تعداد حدود ۲۵۰ پرسشنامه گردآوری شد که از بین آنها ۲۱۳ پرسشنامه یعنی حدود ۷۱٪ سالم و قابل تحلیل بود.

## ابزار سنجش

**پرسشنامه رفتار سازمانی شهروندی:** این پرسشنامه توسط پودساکف، مکنزی و هوی (۲۰۰۱) از روی پنج بعد مطرح شده توسط ارگان<sup>۳</sup> (۱۹۸۸؛ به نقل از ارگان، ۲۰۰۲) تهیه شده و شامل ابعاد نوع دوستی، فضیلت مدنی، جوانمردی، وظیفه‌شناسی و احترام و تکریم می‌باشد. این پرسشنامه در برگزیده ۲۴ گویه بوده و به گونه‌ای تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت رفتار سازمانی شهروندی را مورد سنجش قرار می‌دهد. این پرسشنامه معروفترین ابزار سنجش رفتار سازمانی شهروندی بوده و پایایی پرسشنامه مذکور در این تحقیق ۰/۷۳ به دست آمده است. نمونه‌ای از سؤالات این پرسشنامه بدین قرار است: *از قوانین و مقررات سازمانی حتی زمانی که کسی مراقب نیست اطاعت می‌کنم.*

**پرسشنامه تعهد سازمانی:** این پرسشنامه توسط آلن و می‌یر (۱۹۹۰) تهیه و استاندارد شده است و ۳ مؤلفه تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر را می‌سنجد. پرسشنامه تعهد سازمانی از ۲۴ گویه که در قالب طیف لیکرت سنجش می‌شود، تشکیل گردیده است. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه در این پژوهش ۰/۸۷ به دست آمده است. نمونه‌ای از سؤالات این پرسشنامه، ذکر می‌گردد: *احساس تعلق زیادی به سازمان محل کار خود ندارم.*

**پرسشنامه رضایت شغلی:** این پرسشنامه توسط هرزبرگ، موزر و اشنایدرمن<sup>۴</sup> (۱۹۵۹) ساخته شده است که شامل پنج بعد بعد ماهیت کار، رشد، شناسایی، موفقیت و مسئولیت است که

3. Organ, D. W.

4. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B.

1. Jay, S.

2. Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, S. J.

## یافته‌ها

یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر در چارچوب پرسش‌ها و فرضیه‌های مطرح شده مورد بررسی قرار می‌گیرند.

**سؤال ۱: وضعیت رفتار سازمانی در میان کارکنان دانشگاه تهران چگونه است؟** به منظور تحلیل این سؤال و سه سؤال مشابه در پژوهش حاضر از آزمون  $t$  تک متغیره استفاده کرده و از آنجایی که پرسشنامه‌های ساخته شده بر اساس طبقه‌بندی لیکرت پنج درجه‌ای تنظیم شده است، حد وسط نمره را درجه ۳ در نظر گرفته و نمرات بالاتر از آن، نمرات بالاتر از حد متوسط معنا می‌شود. به‌طور مثال، نوع دوستی که یکی از مؤلفه‌های رفتار سازمانی شهروندی است دارای ۵ سؤال بوده که حد وسط آن ۱۵ در نظر گرفته شده است. بر اساس توضیحات داده شده، نتایج مربوط به سؤال ۱ در جدول شماره ۱ آمده است.

مشمول بر ۲۰ گویه می‌باشد. البته این ابزار دارای دو بخش است عوامل انگیزشی (راضی کننده) و عوامل ناراضی کننده که در این تحقیق تنها قسمت اول مورد استفاده قرار گرفته است. مقیاس اندازه‌گیری این پرسشنامه طیف لیکرت بوده و در این تحقیق از پایایی ۰/۸۱ برخوردار می‌باشد. نمونه‌ای از سؤالات بدین قرار است: کارم مطبوع و هیجان‌آور است.

**پرسشنامه پنج عاملی شخصیت:** شخصیت نمونه منتخب از طریق پرسشنامه پنج عاملی شخصیت<sup>۱</sup> (BFI-44) که توسط جان و سربوآستاوا<sup>۲</sup> (۱۹۹۹)؛ به نقل از نصرت‌آبادی، جوشنلو و جعفری، (۱۳۸۵) ساخته شده و روایی و پایایی آن توسط نصرت‌آبادی و همکاران (۱۳۸۵) در ایران مورد تحلیل قرار گرفته است. این پرسشنامه شامل عوامل برون‌گرایی، سازش‌پذیری، وظیفه‌شناسی، روان‌رنجورخویی و گشودگی بوده و مشتمل بر ۴۴ گویه می‌باشد. نمونه‌ای از سؤالات این‌گونه است: نقشه می‌کشم و تمام سعی خود را می‌کنم تا نقشه‌های خود را عملی کنم.

جدول ۱- آزمون تک‌متغیره برای بررسی میزان مطلوبیت رفتار سازمانی شهروندی کارکنان دانشگاه تهران

متغیر	میانگین	t	df	تفاوت میانگین‌ها	سطح پایین	سطح بالا
فضیلت مدنی	۱۴/۲۹	۱۶/۰۶	۲۱۲	۲/۲۹	۱/۹۷	۲/۶۱
وظیفه‌شناسی	۱۹/۶۶	۲۲/۹۴	۲۱۲	۴/۶۶	۴/۲۶	۵/۰۶
ادب و احترام	۲۰/۴۶	۲۹/۶۴	۲۱۲	۵/۴۶	۵/۱۰	۵/۸۲
جوانمردی	۱۶/۱۴	۶/۳۴	۲۱۲	۱/۱۴	۰/۷۸	۱/۴۹
نوع دوستی	۲۰/۳۴	۲۹/۷۷	۲۱۲	۵/۳۴	۴/۹۸	۵/۶۹
رفتار سازمانی سازمانی کلی	۹۰/۱۹	۳۱/۴۰	۲۱۲	۱۸/۹۰	۱۷/۷۱	۲۰/۰۸

\*سطح معناداری ۰/۰۰۱

**سؤال ۲: میزان تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه تهران چگونه است؟** همان‌طوری که جدول شماره ۲ نشان می‌دهد به غیر از مؤلفه تعهد عاطفی که بامیانگین ۲۳/۳ پایین‌تر از متوسط است، سایر مؤلفه‌ها و تعهد سازمانی کلی در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارند.

بر اساس میزان  $t$  به دست آمده و سطح معناداری موجود در جدول در سطح آلفای ۰/۰۰۱، مشخص می‌شود که کارکنان دانشگاه تهران از نظر رفتار سازمانی شهروندی در سطح بالاتر از متوسط قرار گرفته‌اند، به‌طور مثال، در ابعاد فضیلت مدنی، وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، جوانمردی، نوع دوستی و رفتار سازمانی شهروندی کلی نمره این افراد از حد متوسط بالاتر قرار گرفته است.

جدول ۲- آزمون  $t$  تک‌متغیره برای بررسی میزان مطلوبیت تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه تهران

متغیر	میانگین	t	df	تفاوت میانگین‌ها	سطح پایین	سطح بالا
تعهد عاطفی	۲۳/۳۰	۶/۹۹	۲۱۲	۲/۷۱	۱/۹۴	۳/۴۷
تعهد هنجاری	۲۶/۱۶	۶/۴۵	۲۱۲	۲/۱۶	۱/۵	۲/۸۱
تعهد مستمر	۲۶/۷۱	-۲/۳۶	۲۱۲	-۶/۹۵	-۱/۲۷	-۱/۲
تعهد سازمانی کلی	۷۶/۱۳	۵/۶۸	۲۱۲	۴/۱۷	۲/۷۲	۵/۶۲

\*سطح معناداری ۰/۰۰۱

2. John, O. P., & Srivastava, S.

1. Big Five Inventory

سؤال ۳: میزان رضایت شغلی در میان کارکنان دانشگاه تهران چگونه است؟ جدول شماره ۳ نشان می‌دهد به غیر از مؤلفه رشد که با میانگین ۱۱/۳۵ پایین‌تر از متوسط است، سایر مؤلفه‌ها و رضایت شغلی کلی در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارند.

جدول ۳- آزمون تک‌متغیره برای بررسی میزان مطلوبیت رضایت شغلی کارکنان دانشگاه تهران

متغیر	میانگین	t	df	تفاوت میانگین‌ها	سطح پایین	سطح بالا
ماهیت کار	۱۳/۳۹	۶/۱۷	۲۱۲	۱/۳۹	۱/۹۵	۱/۸۴
رشد	۱۱/۳۵	-۲/۵۲	۲۱۲	۰/۶۵	-۱/۱۶	-۱/۴
شناسایی	۱۲/۵۸	۲/۳۶	۲۱۲	۰/۵۸	۱/۰۹۵	۱/۰۵۹
موفقیت	۱۳/۵۲	۹/۴۶	۲۱۲	۱/۵۲	۱/۲۰	۱/۸۴
مسئولیت	۱۴/۳۹	۱۱/۵۲	۲۱۲	۲/۳۹	۱/۹۸	۲/۸۰
رضایت شغلی کلی	۶۵/۲۳	۶/۵۳	۲۱۲	۵/۲۳	۳/۶۵	۶/۸۱

\* سطح معناداری ۰/۰۰۱

سؤال ۴: وضعیت ابعاد شخصیت در میان کارکنان دانشگاه تهران چگونه است؟ بر اساس میزان t به دست آمده و سطح معناداری موجود در جدول در سطح آلفای ۰/۰۱، مشخص می‌شود که کارکنان دانشگاه تهران از نظر ابعاد شخصیت در

جدول ۴- آزمون t تک‌متغیره برای تعیین وضعیت ابعاد شخصیت کارکنان دانشگاه تهران

بعد	میانگین	t	df	تفاوت میانگین‌ها	سطح پایین	سطح بالا
برون‌گرایی	۲۵/۰۰۴	۲/۲۱۳	۲۱۲	۱/۰۰۴	۰/۳۸۸	۱/۶۲۱
نوروزگرایی	۲۱/۰۳۲	-۷/۲۰۵	۲۱۲	-۲/۹۶۷	-۰/۳۷۷	-۲/۱۵۵
همسازی	۳۵/۷۱	۲۵/۶۰	۲۱۲	۸/۷۱۳	۸/۰۴۲	۹/۳۸۴
وظیفه‌شناسی	۳۴/۵۳	۲۱/۶۹	۲۱۲	۷/۵۳۹	۶/۸۵۴	۸/۲۲۴
تجربه‌پذیری	۳۶/۱۵	۱۶/۵۷	۲۱۲	۶/۱۵۹	۵/۴۲۶	۶/۸۹۲

\* سطح معناداری ۰/۰۰۱

فرضیه ۱: رفتار سازمانی شهروندی و اجزاء آن با رضایت شغلی و اجزاء آن در میان کارکنان دانشگاه تهران رابطه معناداری دارد. محاسبه ضریب همبستگی ساده بین رفتار سازمانی شهروندی کلی و رضایت شغلی کلی به معناداری ارتباط این دو متغیر انجامیده و فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است  $I = ۰/۲۲$  و  $P = ۰/۰۰۰$ . چنان‌که در جدول شماره ۵ ملاحظه می‌گردد، بالاترین میزان همبستگی بین رفتار سازمانی شهروندی کلی با مؤلفه مسئولیت به دست آمده است ( $I = ۰/۳۸$  و  $P = ۰/۰۰۰$ ) و رضایت شغلی با فضیلت مدنی بالاترین همبستگی را دارد ( $I = ۰/۲۲$  و  $P = ۰/۰۰۱$ ).

جدول ۵- همبستگی بین رفتار سازمانی شهروندی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه تهران

رفتار مدنی	رضایت شغلی کلی	ماهیت کار	رشد	شناسایی	موفقیت	مسئولیت
رفتار شهروندی کلی	۰/۲۲***	۰/۲۲***	۰/۰۵	۰/۱۳	۰/۱۹	۰/۳۸***
نوعدوستی	۰/۱۹	۰/۱۸	۰/۰۹	۰/۰۹	۰/۱۰	۰/۲۳
فضیلت مدنی	۰/۲۲***	۰/۱۷	۰/۱۰	۰/۱۸	۰/۱۰	۰/۲۴
وظیفه‌شناسی	۰/۱۸	۰/۱۷**	-۰/۰۶	۰/۱۱	۰/۱۷**	۰/۳۵***
احترام و تکریم	۰/۱۴	۰/۰۷	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۲۰	۰/۲۷***
جوانمردی	۰/۱۲	۰/۱۵	۰/۰۳	۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۱۵



\* ضرایب در سطح کمتر از ۰/۰۱ (\*\*\*) و ۰/۰۵ (\*\*). معنادار است.

جدول ۶- همبستگی بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه تهران

رفتار مدنی	تعهد سازمانی کلی	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری
رفتار شهروندی کلی	۰/۲۴***	۰/۳۱***	۰/۰۱	۰/۱۸**
نوعدوستی	۰/۱۲	۰/۲۰	-۰/۰۵	۰/۰۸
فضیلت مدنی	۰/۲۳***	۰/۲۷***	۰/۰۲	۰/۱۹
وظیفه شناسی	۰/۱۹	۰/۲۲***	۰/۰۱	۰/۱۸
احترام و تکریم	۰/۱۷	۰/۱۷***	۰/۰۶	۰/۱۳
جوانمردی	۰/۰۹	۰/۱۷	۰/۰۰۸	-۰/۰۰۳

\* ضرایب در سطح کمتر از ۰/۰۱ (\*\*\*) و ۰/۰۵ (\*\*). معنادار است.

فرضیه ۳: رفتار سازمانی شهروندی و اجزاء آن با ابعاد پنج‌گانه شخصیت در میان کارکنان دانشگاه رابطه معناداری دارد. جدول شماره ۷، برای نمایش همبستگی ساده بین رفتار شهروندی و ابعاد پنج‌گانه شخصیت تدوین شده است. ارتباط معناداری بین ابعاد پنج‌گانه شخصیت و رفتار سازمانی شهروندی کلی مشاهده می‌شود. از میان ابعاد شخصیت، بعد وظیفه‌شناسی بیشترین ارتباط مثبت معنادار با رفتار سازمانی شهروندی کلی نشان می‌دهد ( $I = ۰/۳۸$  و  $P = ۰/۰۰۰$ ). در محاسبات به عمل آمده بعد نوروزگرایی دارای رابطه معنادار منفی با رفتار سازمانی شهروندی می‌باشد. با توجه به نتایج مذکور این فرضیه نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه ۲: رفتار سازمانی شهروندی و اجزاء آن با تعهد سازمانی و اجزاء آن در میان کارکنان دانشگاه تهران رابطه معناداری دارد. به گونه‌ای که در جدول شماره ۶ ملاحظه می‌شود ارتباط معناداری بین رفتار سازمانی شهروندی و تعهد سازمانی وجود دارد ( $I = ۰/۲۴$  و  $P = ۰/۰۰۱$ ). از میان خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی از بالاترین همبستگی با رفتار سازمانی شهروندی برخوردار است ( $I = ۰/۳۱$  و  $P = ۰/۰۰$ ). فضیلت مدنی از خرده مقیاس‌های رفتار سازمانی شهروندی، بیشترین ارتباط را با تعهد سازمانی کلی نشان می‌دهد ( $I = ۰/۲۳$  و  $P = ۰/۰۰۱$ ). بنابراین فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۷- همبستگی بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد شخصیت کارکنان دانشگاه تهران

رفتار مدنی	برونگرایی	همسازی	وظیفه‌شناسی	نوروزگرایی	تجربه‌پذیری
رفتار شهروندی کلی	۰/۱۹	۰/۲۷***	۰/۳۸***	-۰/۱۵*	۰/۲۷***
نوعدوستی	۰/۱۳*	۰/۲۷***	۰/۲۰	-۰/۰۴	۰/۲۳***
فضیلت مدنی	۰/۱۳*	۰/۱۰	۰/۲۱**	-۰/۱۵*	۰/۱۲
وظیفه شناسی	۰/۱۹	۰/۲۴***	۰/۴۰***	-۰/۱۱	۰/۲۲***
احترام و تکریم	۰/۱۵	۰/۲۳***	۰/۲۵***	-۰/۰۴	۰/۱۹
جوانمردی	۰/۰۰۴	۰/۱۲	۰/۱۷	-۰/۱۸	۰/۱۲

\* همه ضرایب در سطح کمتر از ۰/۰۵ معنادار است.

فرضیه ۴: رضایت شغلی و ابعاد آن رفتار سازمانی شهروندی کلی را پیش‌بینی می‌کنند. برای بررسی این فرضیه و دو فرضیه بعدی از تحلیل رگرسیون به روش مرحله‌ای استفاده شده است. چنان‌که جدول شماره ۸ نشان می‌دهد، از میان رضایت شغلی و مؤلفه‌های پنج‌گانه آن تنها مؤلفه مسؤلیت

فرضیه ۴: رضایت شغلی و ابعاد آن رفتار سازمانی شهروندی کلی را پیش‌بینی می‌کنند. برای بررسی این فرضیه و دو فرضیه بعدی از تحلیل رگرسیون به روش مرحله‌ای استفاده شده است. چنان‌که جدول شماره ۸ نشان می‌دهد، از میان رضایت شغلی و مؤلفه‌های پنج‌گانه آن تنها مؤلفه مسؤلیت

جدول ۸- نتایج تحلیل رگرسیون مرحله‌ای چندمتغیری رفتار شهروندی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه تهران

متغیر پیش‌بین	R	R <sup>2</sup>	F	P	ضریب رگرسیون
مسؤلیت	۰/۳۸	۰/۱۴	۳۵/۵۸	۰/۰۰۱	$\beta = ۰/۳۸$ $t = ۵/۹۶$

P= ۰/۰۰۱

متغیر پیش‌بین	R	R <sup>2</sup>	F	P	ضریب رگرسیون
تعهد عاطفی	۰/۳۱	۰/۱۰	۲۲/۵۹	۰/۰۰۱	β= ۰/۳۱ t= ۴/۷۵ P= ۰/۰۰۱

**فرضیه ۶:** ابعاد شخصیت، رفتار سازمانی شهروندی کلی را پیش‌بینی می‌کنند. از پنج بعد شخصیت که به عنوان متغیرهای پیش‌بین وارد معادله رگرسیون گردیده‌اند، دو متغیر برون‌گرایی و نوروزگرایی حذف شده و سه بعد وظیفه‌شناسی (β=۰/۳۸)، همسازی (β= ۰/۱۸) و تجربه‌پذیری (β= ۰/۱۴) متغیر ملاک رفتار سازمانی شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند و روی هم رفته ۰/۱۹ از واریانس رفتار سازمانی شهروندی به واسطه آنها تبیین می‌گردد (R<sup>2</sup>=۰/۱۹).

**فرضیه ۵:** تعهد سازمانی و ابعاد آن رفتار سازمانی شهروندی کلی را پیش‌بینی می‌کنند. نتایج تحلیل رگرسیون حاکی از آن است، که پیش‌بینی رفتار سازمانی شهروندی بر اساس تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن تنها از روی یک مؤلفه آن یعنی تعهد عاطفی (β= ۰/۳۱) امکان‌پذیر می‌باشد و این متغیر می‌تواند ۰/۱۰ از واریانس رفتار سازمانی شهروندی را تبیین نماید (R<sup>2</sup>=۰/۱۰).

**جدول ۱۰- نتایج تحلیل رگرسیون مرحله‌ای چندمتغیری رفتار شهروندی و ابعاد شخصیت کارکنان دانشگاه تهران**

متغیر پیش‌بین	R	R <sup>2</sup>	F	P	ضریب رگرسیون
۱	۲	۳			
وظیفه‌شناسی	۰/۳۸	۰/۱۴	۳۵/۴۴	۰/۰۰۱	β= ۰/۳۸ t= ۵/۹۵ P= ۰/۰۰۱
همسازی	۰/۴۲	۰/۱۷	۲۱/۹۴	۰/۰۰۱	β=۰/۱۸ β=۰/۳۱ t= ۲/۷۱ t= ۴/۶۵ P= ۰/۰۰۷ P= ۰/۰۰۱
تجربه‌پذیری	۰/۴۴	۰/۱۹	۱۶/۳۰	۰/۰۰۱	β= ۰/۱۴ β= ۰/۱۶ β=۰/۲۷ t= ۲/۰۸ t= ۲/۴۵ t= ۳/۹۵ P= ۰/۰۰۴ P= ۰/۰۱۵ P= ۰/۰۰۱

بهره‌وری سازمان گردد. بدون شک هر یک از عوامل تعهد سازمانی به نوبه خود حائز اهمیت بوده و برای ارتقاء سطح رفتار سازمانی شهروندی ضرورت دارند، ولیکن نتایج تحقیق حاضر بیانگر این مطلب است که در تعهد سازمانی بعد عاطفی مهمترین عامل پیش‌بینی کننده رفتار سازمانی شهروندی می‌باشد. این نتیجه با نتایج گاتم، رولف، واگنر، آپادهایای و دیویس<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) و موریسون (۱۹۹۴) مطابقت داشته و حتی نتایج به دست آمده توسط تنسکی (۱۹۹۳) مبنی بر عدم رابطه بین تعهد و ابعاد رفتار سازمانی شهروندی نیز به گونه‌ای با نتایج این تحقیق هم راستاست. در تحلیل نتایج این تحقیق و تحقیقات مشابه نیاز

## بحث

هدف از پژوهش حاضر تبیین رفتار سازمانی شهروندی بر اساس تعهد سازمانی، رضایت شغلی و شخصیت کارکنان دانشگاه تهران است. در خصوص وجود ارتباط بین رفتار سازمانی شهروندی و تعهد سازمانی تحقیق حاضر یافته‌های شول (۱۹۸۱)، شاپ (۱۹۹۸) و کوهن و آل‌بوسعدی (۲۰۰۲) را تأیید می‌کند. به این معنا که تعهد سازمانی و رفتار سازمانی شهروندی رابطه مثبت و معناداری با یکدیگر دارند. همان‌گونه که پیشتر اشاره شد رفتارهای اجتماع‌گرایی که بر فداکاری شخص در سازمان تأثیر گذاشته یا اینکه به خاطر سازمان شکل گرفته‌اند از تعهد سازمانی تأثیر می‌پذیرند (شاپ، ۱۹۹۸). این احتمال وجود دارد، کارکنان متعهد به سازمان رفتارهایی از خود بروز دهند که سبب بالا رفتن

1. Gautam, T., Rolf, V., Wagner, U., Upadhayay, N., & Davis, A. J.

است که تحقیقات بیشتری، رابطه تعهد سازمانی و ابعاد آن با رفتارهای شهروندی به صورت جداگانه بررسی کرده و به همبستگی ساده اکتفا ننمایند.

هدف دیگر این تحقیق بررسی ارتباط بین رفتار سازمانی شهروندی و رضایت شغلی است. نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد بین رضایت شغلی و رفتار سازمانی شهروندی همبستگی مثبت وجود دارد. به نظر می‌رسد، کارمندانی که از شغل خود رضایت دارند فعالیت‌هایی انجام می‌دهند که باعث بالا رفتن ارزش‌های سازمان می‌شود. این یافته‌ها با نتایج مطالعات انجام گرفته توسط چپو و چن (۲۰۰۵)، شکرکن و همکاران (۱۳۸۰)، فاسینا و همکاران (۲۰۰۸)، فوت و توماس (۲۰۰۸)، مورمن (۱۹۹۳)، واریس (۲۰۰۵) و ویلیام و اندرسون (۱۹۹۱) کاملاً هماهنگ است. در رابطه با همبستگی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی می‌توان نتیجه‌گیری کرد، هنگامی که افراد رفتار سازمانی شهروندی را به نمایش می‌گذارند از سوی سرپرستان و سایر همکاران مورد قدردانی قرار می‌گیرند که این سبب افزایش رضایت شغلی در آنان می‌شود (چپو و چن، ۲۰۰۵).

همچنین در تحقیق حاضر بعد مسؤلیت به عنوان یکی از ابعاد رضایت شغلی مهم‌ترین عامل پیش‌بینی کننده رفتار سازمانی شهروندی شناخته شده است و این در حالی است که یافته‌های به دست آمده از تحقیق حاضر، نتایج پژوهش شاپ (۱۹۹۸) و تئوری ادراک مطلوبیت را در خصوص عدم رابطه مثبت بین رفتار سازمانی شهروندی و رضایت شغلی رد می‌کند. به‌طور خلاصه می‌توان انتظار داشت، افرادی که در سازمان از شغل خود رضایت دارند با رفتارهای مثبت باعث سود رسانی به سازمان خود شده و رفتارهای فرانقشی را تقویت خواهند کرد. عدم پیش‌بینی رفتارهای شهروندی از طریق رضایت شغلی کلی و چهار بعد دیگر آن به جز بعد مسؤلیت، مسأله‌ای است که بررسی بیشتری را می‌طلبد و با ادبیات موجود به صراحت نمی‌توان بدان پاسخ گفت.

از اهداف دیگر این تحقیق تبیین رفتار سازمانی شهروندی بر اساس شخصیت می‌باشد. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که بین رفتار سازمانی شهروندی و ابعاد شخصیت رابطه معناداری وجود دارد. همچنان که نتایج تحقیقات ارگان و رایان<sup>۱</sup> (۱۹۹۵)، ارگان و لینگال<sup>۲</sup> (۱۹۹۵)، باریک و مونت<sup>۳</sup> (۱۹۹۱)، جانسون

(۲۰۰۸)، چین (۲۰۰۴)، داف (۲۰۰۸) و جی (۲۰۰۸)، کارپنتر (۲۰۰۸) و نیومن و کیکول (۱۹۹۸)؛ به نقل از کاستا و مک‌کری، (۲۰۰۳) نیز این نتایج را تأیید می‌کنند. نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که ابعاد شخصیت به عنوان درون‌داد اساسی انسان، یکی از پیش‌بینی کننده‌های قوی برای رفتار سازمانی شهروندی به شمار می‌آید. همچنین همبستگی بین مؤلفه‌های رفتار سازمانی شهروندی و شخصیت نشان می‌دهد که همسازی، وظیفه‌شناسی و تجربه‌پذیری به عنوان ابعاد شخصیت بیشترین همبستگی را با رفتار سازمانی شهروندی دارد که این نتایج با یافته‌های نیومن و کیکول (۱۹۹۸)؛ به نقل از کاستا و مک‌کری، (۲۰۰۳) و جانسون (۲۰۰۸) نیز کاملاً مطابقت دارد. اما یافته‌های موجود نتایج تحقیقات بورمن و همکاران (۲۰۰۱)، کامیو و گریفیث<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) مبنی بر عدم رابطه مثبت بین رفتار سازمانی شهروندی و ابعاد شخصیت را رد می‌کند، همچنین نتایج پژوهش مون و همکاران (۲۰۰۸) که به رابطه بین برون‌گرایی و رفتار شهروندی انجامید منطبق با این تحقیق نیست. در مجموع با مرور ادبیات تحقیق همان سه بعد وظیفه‌شناسی، همسازی و تجربه‌پذیری از بیشترین روابط با رفتار شهروندی برخوردارند و روان‌رنجوری در اکثر تحقیقات رابطه منفی داشته و بعد برون‌گرایی همواره جای مناقشه بوده و تحقیقات دقیق‌تر و بیشتری را می‌طلبد.

در مجموع نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که:

الف: کارکنان دانشگاه تهران از نظر رفتار سازمانی شهروندی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ابعاد شخصیت در سطح نسبتاً بالایی قرار دارند.

ب: رفتار سازمانی شهروندی با ابعاد شخصیت، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و ابعاد آنها رابطه معناداری دارد.

ج: مسؤلیت به عنوان یکی از ابعاد رضایت شغلی، بعد عاطفی از ابعاد تعهد سازمانی و همچنین وظیفه‌شناسی، همسازی و تجربه‌پذیری به عنوان ابعاد شخصیت، پیش‌بینی کننده‌های قوی و محکمی برای رفتار سازمانی شهروندی به شمار می‌آیند.

## مراجع

رابینز، پی اس (۲۰۰۳). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه فرزاد امیدواران (۱۳۸۴). تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.  
ساروقی، احمد (۱۳۷۴). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر ترک خدمت مدیران و کارشناسان شرکت راه آهن جمهوری

1. Organ, D. W., & Ryan, X.
2. Organ, D. W., & Lingal, A.
3. Barrick, M., & Mount, M.

4. Comeuu, D. J., & Griffith, R. L.

- اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- شکرکن، حسین؛ نیسی، عبدالکاسم؛ نعیمی، عبدالزهرا و مهربانی‌زاده هنرمند، مهناز (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه چمران اهواز*، ۱، ۱-۲۲.
- فیست، جس و فیست گریگوری (۱۹۹۸). *نظریه‌های شخصیت*. ترجمه یحیی سید محمدی (۱۳۸۷). تهران: روان.
- Comeuu, D. J., & Griffith, R. L. (2005). Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior. *Personnel Review*, 34, 310.
- Costa, P. T. J. r., & Mc Crae, R. R. (2003). *Personality in adulthood*. New York: Guilford press.
- Dipuola, M. F., & Hoy, W. K. (2005). *Organizational citizenship of Faculty and achievement of high school students*. University of North Carolina Press.
- Duff, D. B. (2008). *The relationship between organizational climate, personality factors and OCB in a university extension*. Dissertation of University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Dunham, R. B., Crube, J. A., & Castaneda, M. B. (1994). Organizations commitment: the ability of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79, 370-380.
- Fassina, N. E., Jones, D. A., & Uggerslev, K. L. (2008). Using meta analysis and path analysis to clarify relationships among job satisfaction, perceived fairness & citizenship behavior. *Journal of Management*, 34, 161-168.
- Foot, D., & Thomas, L. (2008). Job satisfaction organizational citizenship behavior. *Management Decision*, 46, 933.
- Gautam, T., Rolf, V., Wagner, U., Upadhyay, N., & Davis, A. J. (2004). *Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal*. Nepal: Tribhuvan University Kathmandu.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Jay, S. (2008). *Situation Constraints and Personality as Antecedents of OCB*. Clemsom University.
- John, O., Pervin, L. (2004). *Handbook of personality: theory and research*. New York: Guilford Press.
- مورهد، گریفین (۱۳۸۴). *رفتار سازمانی*. ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده (۱۳۸۴)، تهران: مروارید.
- نصرت‌آبادی، مسعود؛ جوشنلو، محسن و جعفری، غلامرضا (۱۳۸۵). بررسی پایایی و روایی پرسشنامه پنج عامل اصلی شخصیت (BFI) در دانشجویان دانشگاه تهران. *مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی*، ۵، ۱۴۸-۱۲۳.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۰). تهیه و استاندارد کردن مقیاس رضایت شغلی. *مجله مدیریت دولتی*، ۵۳ و ۵۴، ۱۱-۳۲.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 7-18.
- Annul, A. (1998). An investigation into antecedents of organizational citizenship behavior. *The Journal of Psychology*, 132, 277-290.
- Anti, S., & Ant Druch, Z. (2004). Exploring organizational citizenship behavior from and organizational perspective: the relationship between organizational learning and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 281-298.
- Barrick, M., & Mount, M. (1991). The big five personality dimensions and job performance a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-2.
- Borman, W. C., Penner, L. A, Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 52-69.
- Bubin, B. J., & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: a made lund test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62, 77-97.
- Carpenter, J. D. (2008). *Relating proactive personality and the big five to OCB*. Tennessee: The University of Tennessee at Chattanooga.
- Chein, M. (2004). An investigation of relationship of organizational structure, employee's personality and organizational citizenship behavior. *Journal of American Academy of Business*, 5, 428.
- Chiu, S. F., & Chen, H. L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: the mediation role of job satisfaction. *Social Behavior Personality*, 33, 523-540.

- Johnson, A. (2008). *The influence of need achievement, need for affiliation, leadership support and organizational culture on organizational citizenship behavior*. Dissertation of Marshal Gold with School Management Organizational Psychology Division.
- Kuehn, K. W., & Al Busaidi, Y. (2002). Citizenship behavior in non western context : a examination of the role of satisfaction, commitment zone job characteristics on self reported OCB. *International Journal of Commerce & Management*, 12, 707.
- Libert, R. M., & Libret, D. (1998). *Personality strategies and issues*. Specific Grove, Book Cole Publishing Company.
- Mc Crae, R. R., & Costa, P. T. (1999). *Handbook of personality*. New York: Guilford.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations. examination and test of three-component conceptualization. *Behavior and Personality*, 33, 523-540.
- Mischel, W., Shid, Y., & Smith, R. E. (2004). *Introduction to personality*. New York: John wily & Sons.
- Mondy, R. T., Porter, L., & Steers, R. M. (1992). *Employee, organization linkage*. New York: Academic Press.
- Moon, H., Hollenbeck, J. R., Marinova, S., & Humphrey, S. (2008). Beneath the surface: uncovering the relationship between extraversion and organizational citizenship behavior through a facet approach. *International Journal of Selection and Assessment*, 16, 153- 157.
- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and effective based job satisfaction on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46, 759-776.
- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: the importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37, 1543-1567.
- Organ, D. W. (2002). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 20, 465-478.
- Organ, D. W., & Lingal, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Social Psychology*, 135, 339-350.
- Organ, D. W., & Ryan, X. (1995). A meta analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizations citizenship behavior. *Personal Psychology*, 48, 775-802.
- Podsukoff, P. M., Machenzie, S., & Buchrch, P. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of heretical and empirical literature and suggestion for future research. *Journal of Management*, 26, 543- 550.
- Podsukoff, P., Machenzie, S., & Hoy, W. K., (2001). Organization citizenship behavior and management evaluation of employs performance. *Research in Personal and Human Resources Management*, 11, 1-40.
- Purnell, J. A. (2003). Propensity for participative decision- making, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and intentions to leave among Egyptian managers. *Multinational Business Review*, 11, 45-65
- Schappe, S. (1998). The influence of job satisfaction, organizational commitment and fairness perception on organizational citizenship behavior. *Journal of Psychology*, 132, 277- 290.
- Schnake, M. E., & Dumler, M. P. (2003). Levels of measurement and analysis issues in organizational citizenship behavior research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 283-301.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction*. London: Sage Publication.
- Tansky, J. W. (1993). Justice and organizational citizenship behavior: what is the relationship? *Employee Responsibilities and Right Journal*, 6, 195-207.
- Waris, R. G. (2005). *An examination of organizational culture employee attitudes, and OCB: a path analysis approach*, PhD dissertation, University of Missouri- Kansas city.
- Williams, J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-557.