

## بررسی رابطه بین خودسودمندی کارکنان و عملکرد کارکنان با تاثیر بر نقش رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: سازمان اوقاف استان خوزستان)

مراد بدری<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد شوشتر

### چکیده

در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمانها در جهت بقا، توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می گیرد. در راستای این هدف خطیر مباحث مربوط به عملکرد و شیوه های ارزیابی و بهبود آن چه در سطح واحدها و چه در سطح کارکنان و مدیران یکی از مباحث عمده در مدیریت می باشد. لذا هدف از انجام این پژوهش شناسایی رابطه بین خود سودمندی کارکنان و عملکرد کارکنان با تاثیر بر نقش رفتار شهروندی سازمانی در سازمان اوقاف استان خوزستان است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان سازمان اوقاف در سطح استان خوزستان تشکیل داده اند. برای بررسی تاثیر متغیرهای پژوهش بر یکدیگر از همبستگی پیرسون و برای ارزیابی مدل مفهومی از معادلات ساختاری استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که بین خود سودمندی و رفتار شهروندی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد، همچنین بین خود سودمندی و رفتار شهروندی با عملکرد کارکنان نیز رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت. نتایج رگرسیون در فصل چهار نشان داد که از بین خودسودمندی کارکنان و رفتار شهروندی، رفتار شهروندی با مقدار  $۰/۴۴۸$  نسبت به خود سودمندی کارکنان تاثیر بیشتری بر عملکرد کارکنان در سازمان اوقاف استان خوزستان داشته است.

**واژه های کلیدی:** خودسودمندی کارکنان، رفتار شهروندی، عملکرد کارکنان

## مقدمه

مهمترین ویژگی محیط کار امروز، اندازه گیری و سنجش حدود رقابت در بازار کار است. لذا امروزه سازمانها آگاهند که هزینه های اداره ی انسانی آنها باید با اداره ی اثربخشی نیروی انسانی همراه باشد. یعنی اگر بتوانند نیروی انسانی خود را به گونه ای اداره کنند که آن ها توان خود را در خدمت اهداف سازمان قرار دهند، در آن صورت از میزان حوادث، غیبت ها، نرخ خطاها و ضایعات کاسته خواهد شد و نیروی انسانی با روحیهی مناسب به ارایه ی خدمات با کیفیت خواهد پرداخت و در نتیجه بهره وری و سودآوری سازمانها افزایش خواهد یافت (سیدجوادی، ۱۳۹۸). در دهه های گذشته محققان بسیاری به رفتار کارکنان در محیط کاری توجه کرده و انواع گوناگونی از رفتارها را مورد تحلیل قرار داده اند. اغلب این رفتارها شامل رفتار های اجتماعی گرایانه، رفتارهای فرانقشی و رفتار شهروندی بوده است. هدف این تحقیقات شناسایی آن نوع از رفتارهای فردی بود که موجب مشارکت بلند مدت کارکنان در ارائه بهتر خدمات سازمان می شدند در ارزیابی عملکرد کارکنان تاثیر نداشتند (کاسترو و همکاران، ۲۰۱۴). تحقیقات اخیر بر این موضوع صحت می گذارد که رفتار کارکنان و نگرش هایشان تاثیر به سزایی در شیوه عملکرد آن ها و در نهایت عملکرد سازمان خواهد داشت (ویگودا، ۲۰۱۷). سازمان ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخش خود نیستند، تفاوت همکاری خودجوش و اجباری امیت فراوانی دارد. در حالت اجباری فرد وظایف خود را تحت قوانین و مقررات و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد، در حالی که افراد در همکاری خودجوش و آگاهانه، کوشش ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایشان به نفع سازمان به کار می گیرند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی نام برده می شود (زارعی متین، ۱۳۹۵). در گذشته محققان در مطالعات خود برای بررسی رابطه میان رفتار شغلی و اثربخشی سازمانی اکثراً به رفتارهای درون نقشی کارکنان توجه می کردند. عملکرد درون نقشی به وظایفی اطلاق می شود که فرد باید در شغل خود و مطابق مقررات انجام دهد. تقریباً از یک دهه قبل محققان میان رفتارهای درون نقشی و فرانقشی تفاوت قائل شده اند. از آنجا که عملکرد های فرانقشی تاثیر بسیاری بر اثربخشی و بهبود بهره وری در سازمان ها دارد، تحقیقات بسیاری در زمینه های مختلف در این باره به انجام رسیده شده که بر جنبه هایی از قبیل تاثیرات عملکردهای فرانقشی، عوامل ایجادکننده عملکردهای فرانقشی و اقدامات لازم در جهت بهبود این عملکردها متمرکز بوده است (هوی و همکاران، ۱۹۹۹). تحقیقات کنونی این عملکردها را با عنوان رفتار شهروندی سازمانی مورد نظر قرار داده است. در بحث های مربوط به رفتار شهروندی به مشارکت بلندمدت فرد در موفقیت سازمانی تاکید فراوانی شده است. تحقیقات اخیر بر نقش و اهمیت فراوان رفتار شهروندی در بهبود عملکرد سازمان تاکید می کند، لذا شناسایی و تقویت عواملی که می توانند در ایجاد این رفتارها در سازمان موثر باشند بسیار حایز اهمیت است. خودسودمندی یکی از ابعاد شخصیتی کارکنان در سازمان و در حقیقت زیر مجموعه عزت نفس پرسنل در سازمان است. به نظر می رسد که خودسودمندی یکی از عوامل موثر بر بروز رفتارهای شهروندی در کارکنان سازمان باشد. تا به حال تحقیقات بسیاری در خصوص عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی انجام شده است و عواملی از قبیل سبک های رهبری، محیط کاری، ویژگی های شخصیتی، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی به عنوان عوامل موثر در بروز رفتارهای شهروندی در کارکنان سازمان شناسایی شده است (موریسون و همکاران، ۱۹۹۶). اما در خصوص نقش رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین خودسودمندی کارکنان و عملکرد کارکنان مطالبی مشاهده نشده است. صاحب نظران رفتار سازمانی معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی چارچوبی را فراهم می کند که مدیران می توانند با مدیریت کردن وابستگی های متقابل میان افراد سازمان اولاً باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع با ارزش خود به منظور انجام کارهای ساده شوند و ثانیاً به واسطه آزاد کردن زمان و انرژی به افراد این امکان را می دهد تا با دقت بیشتری به وظایف خود بپردازند که نتیجه تمامی آن ها افزایش موفقیت در دستیابی به پیامدهای جمعی است (پادساکوف و همکاران، ۲۰۰۰).

## مبانی نظری

## ارزیابی عملکرد

بدون شک انسان در تمام مراحل زندگی خود می بایستی پس از انجام هر گونه عمل و یا عکس العمل نسبت به ارزشیابی آنچه انجام داده و یا اتفاق افتاده اقدام نماید. ارزشیابی مروری است مستمر و مداوم که همواره باید در کلیه فعالیتهای انسانی اعم از فردی و یا جمعی معمول و رایج گردد. بعضی از نگرشهای ارزشی به صورت ناخود آگاه در نظر ایشان انجام می پذیرد و بعضی از اعمال به صورت خود آگاه و از پیش دانسته شده و از روی قصد و غرض انجام می شود. بدین وسیله است که در مورد انجام و یا عدم انجام فعالیتی انسان برای ارزشیابی و سنجش تصمیمات لازم را اتخاذ می نماید. از زمانی که دانش مدیریت به صورت آکادمیک و منظم در آمده ارزشیابی علمی به صورتی نو در نظام اداری سازمانهای مختلف بکار گرفته شده است مدیران سازمان می بایستی برای کار آمدی سازمان و کار آئی افراد از اصول و مفاهیم ارزشیابی که بر مینا و اساس فلسفی و عملی خاص خود الهام گرفته اند، توسل جویند. ارزیابی عملکرد به معنای اطمینان از مطابقت عملکرد با برنامه و مقایسه عملکرد واقعی با اهداف از قبل تعیین شده می باشد. اگر تفاوت قابل ملاحظه ای بین اهداف مورد انتظار و عملکرد واقعی وجود داشته باشد، مدیر باید اقدامات اصلاحی را انجام دهد. اهداف سازمان بدون مدیریت و پایش شاخصهای عملکردی تحقق نخواهند یافت.

به کمک ارزیابی عملکرد است که مدیریت نسبت به نحوه تحقق هدفها و انجام فرایندها به شیوه مورد انتظار آگاهی یافته و قدرت پیگیری و در صورت لزوم سنجش و اصلاح آنها را پیدا می کند. ارزیابی و پایش عملکرد ابزار کار مدیران در رده های مختلف سازمان از مراتب عالی تا رده های سرپرستی است و لزوم آن در سطوح مختلف سازمان به وضوح قابل مشاهده است. سازمان بدون وجود یک سیستم مؤثر کنترل عملکرد در تحقق مأموریتهای خود موفق نبوده و نمی تواند از منابع خود به درستی استفاده کند (بدلی قشلاق، ۱۳۹۳).

## خودسودمندی

بندورا (۱۹۹۷) خودسودمندی را باور فرد به توانایی انجام دادن عملی در موقعیتی مشخص تعریف کرده است. زمانی که عملکرد فرد به هنجارهای فردی هماهنگ و یا فراتر از آن باشد، به حفظ و افزایش خودسودمندی منجر می شود، در حالی که عملکرد ضعیف و پایین تر از هنجارهای فردی موجب کاهش خودسودمندی می شود. باور به خوردکارآمدی بر بسیاری از جنبه های زندگی مثل گزینش اهداف، تصمیم گیری، میزان تلاش، سطح استمراری و پایداری و رویارویی با مسائل چالش برانگیز دارد (حجازی و شکوری فر، ۱۳۸۷).

دانش رفتار و روابط در سازمان را باید عصاره و چکیده ی همه ی علوم رفتاری دانست که می خواهد همه ی آن علوم را به طور علمی و در تعامل با دیگران به کار گیرد. این علم، در راه رسیدن به اهداف خود، از روان شناسی، جامعه شناسی، انسان شناسی، علم سازمان و مدیریت، علم معانی و بیان و ارزش شناسی بهره می گیرد (میرکمالی، ۱۳۸۷).

در میان همه ی جنبه های خودشناسی و خودتنظیمی، خودسودمندی یا کارایی فردی احتمالاً موثرترین عامل در زندگی روزمره است. بر خلاف اسناد عملی، که تأکید بر گذشته دارد، خود سودمندی نشان دهنده ی انتظارات آن از توانایی ها در دست یابی به سطح مشخص از عملکرد است (هوی و میسکل، ۲۰۰۵).

خود کار آمدی رفتاری کاملاً دواوطلبانه است که بر رفتار افراد در انجام دادن کارها تأثیر می گذارد؛ اگر این نگرش از خود مثبت و بالا باشد می تواند بهترین پیش بینی کننده ی خود نظم بخش شود. از طرف دیگر، خودسودمندی می تواند پیامد روان شناختی اهداف پیشرفت برای افراد در نظر گرفته شود.

سالیان متمادی، روانشناسان به ابعاد منفی عملکرد و رفتار بشر متمرکز بودند و کم تر ویژگی های مثبت را مد نظر قرار می دادند. اما اخیراً جنبشی در این زمینه ایجاد شده است که، با تمرکز بر جنبه های مثبت رفتاری، در جست وجوی رشد و توسعه ی فرد، سازمان و جامعه است؛ آثار آن را می توان در تحقیقات دانشگاهی و کاربردی مشاهده کرد (سیماراصل و دیگران، ۱۳۸۹).

## رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان و همکاران وی در سال (۱۹۸۸) مطرح گردید. آن ها رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهایی که اختیاری بوده و به صورت مستقیم توسط دستگاه های پاداش شناسایی نمی شوند و در کل می توانند اثربخشی سازمان را افزایش دهند، تعریف کردند (ژائو و همکاران، ۲۰۱۳).

تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیتها و یا رفتارهای کارکنان در سازمان بوده است، اما اغلب آن ها نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بین استوک و همکاران، ۲۰۰۳).

رفتارهای شهروندی سازمانی برای سازمان دارای اهمیت می باشند زیرا شرح شغل ها نمی توانند در بر داده همه رفتارهای مورد نیاز برای دستیابی به اهداف سازمانی باشند (لیس چین اسکای و تمساج، ۲۰۱۴).

محققان سازمانی این اعمال را که در محل کار اتفاق می افتد، این گونه تعریف می کنند: رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از «مجموعه ای از رفتار های داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود موثر وظایف و نقش های سازمان می شوند» (پلپام و همکاران، ۲۰۰۴).

بولینو، ترنلی و بلودگود (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه ای واقعی نسبت به فعالیتها و مأموریت های کلی سازمان تعریف کرده اند (کوماز و آریاس، ۲۰۰۹).

رفتار شهروندی سازمانی دارای ابعاد متفاوتی است. اسمیت، ارگان و نی یر (۱۹۸۳) به دو حیطه ی نوع دوستی و پذیرش عمومی اشاره کرده اند. آندرسون و گرینگ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در بعد فردی شامل رفتار جهت گیری شده به سوی افراد و در بعد سازمانی شامل رفتار جهت گیری شده به سمت سازمانی تقسیم بندی می کنند. ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی را در پنج بعد خلاصه کرده است.

الف- نوع دوستی: به رفتار یاری دهنده ی افراد به صورت کاملاً داوطلبانه و بوه منظور کمک به همکاران، نوع دوستی می گویند. نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یوا غیرمستقیم بوه کارکنوانی کوه دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند (ارگان، ۱۹۸۸).

ب- جوانمردی: در این بعد کارکنان همراه با رفتار جوانمردانه ی خود نالیدن ها، شکایت کردن ها، غرولند ها، عیب جوئی ها و خرده گیری ها را در سازمان کاهش موی دهند و بیشتر اوقات خود را برای کوشش ها و فعالیت های سازمانی تنظیم موی کنند. جوانمردی یا تحمل پذیری دومین بُعد رفتار شهروندی است که بوه شوکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی، اشاره می کند.

ج- خوش خویی: به رفتارهایی که حاکی از مشارکت فعالانه و مسئولانه ی فورد در حین انجام وظایف است و موجب افزایش وجهه ی سازمانی می شود، خوش خویی می گویند. خوش خویی شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده از سوی مدیران سازمان و تمایل به مطالعه ی کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوسترها و اطلاعیه ها در سازمان برای آگاهی دادن بوه دیگران، می شود. براین اساس ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره ی آن ها اظهار نظر کند و در حل آن ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (ارگان، ۱۹۸۸).

د- ادب و مهربانی: عبارت است از رفتارهای مؤدبانوه ای کوه مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار می شود. این بعد بیان کننده ی نحوه ی رفتار افراد بوا همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی متری هستند.

ه- وظیفه شناسی: به تلاشی که فراسوی الزامات رسمی است وظیفه شناسی می گویند. نگین و سیرز معتقدند بعد وظیفه شناسی رفتارهای کارکنان را در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می کند. وظیفه شناسی حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل به بیش از الزامات وظیفه ای عمل موی کنودا. یوون گونوه رفتارها اعتماد را در میان کارکنان افزایش می دهد. بالینو و همکاران (۲۰۰۲) معتقدند رهبران حمایت کننده و الهام بخش موجب می شوند که کارکنان بیش از الزامات رسمی شغلی شان کارکنند. ارگان (۱۹۸۸) همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده ی وظیفه شناسی بالای آنان است.

تقویت رفتار شهروندی مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد. یکی از مواردی که می تواند در این زمینه تأثیرگذار باشد سیاست ها و اقدامات سازمانی است. مدیران سازمانی باید با وضع سیاست ها و راهبردهای مناسب، در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند. در همین راستا می توان مواردی چون: گزینش و استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات و سیستمهای غیررسمی را نام برد که برای ارتقا و ترغیب رفتار شهروندی مناسب اند (سهرابی و همکاران، ۱۳۸۹).

در جدول ۱ برخی از پژوهش های انجام شده در رابطه با موضوع پژوهش نشان داده شده اند.

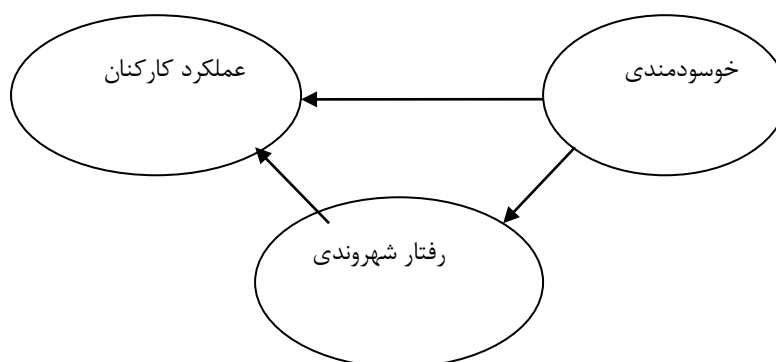
جدول ۱ خلاصه نتایج تحقیق انجام شده در ایران و جهان

ردیف	موضوع پژوهش	نام پژوهشگران	نتایج پژوهش
۱	بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمان و عملکرد کارکنان	علی نژاد و همکاران (۱۳۹۴)	نتایج نشان داد میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین وجود این رابطه معنادار در خصوص تک تک مولفه های تعریف شده ی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان نیز تصدیق گردید.
۲	بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا	قشقایی (۱۳۹۲)	نتایج حاصل از فرضیه های تحقیق نشان داد که مولفه های رفتار شهروندی سازمانی به غیر از مولفه جوانمردی و گذشت بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد
۳	بررسی نقش تعدیلکننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه	زراعت و همکاران (۱۳۹۳)	نتایج و یافته های این تحقیق نشان داد که رابطه بین استرس شغلی با خود کارآمدی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی منفی و معنیدار و رابطه بین خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی و رضایت شغلی مثبت و معنیدار میباشد. همچنین متغیر خودکارآمدی شغلی در رابطه بین استرس و رفتار شهروندی، رضایت شغلی نقش تعدیل کنندگی دارد.
۴	بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی، قصد گردش مالی، رضایت از زندگی، و فرسودگی شغلی کارکنان زندانها	لمبرت (۲۰۱۰)	نتایج پژوهش نشان داد که بین رفتار شهروندی کارکنان و رضایت شغلی آن ها رابطه مستقیم وجود دارد و همچنین بین قصد گردش مالی و رضایت شغلی نیز رابطه معنی داری وجود دارد، اما بین فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی رابطه معکوس معنی داری وجود دارد

		هرچقدر افراد فرسودگی شغلی بیشتری داشته باشند نسبت به زندگی رضایت کمتری دارند.
۵	بررسی رویکرد اجتماعی خودسودمندی برای درک رفتار شهروندی سازمانی	مایفلد و توماس (۲۰۱۰) نتایج نشان می دهد که بین رفتار اجتماعی خود سودمندی (فروتنی) به طور قابل توجهی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارد. اما بین سن پاسخ دهندگان و خود سودمندی آنها و رفتار شهروندیشان رابطه معنی داری یافت نشد.
۶	بررسی اثرات حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی : اثرات واسطه رفتار شهروندی سازمانی	فونگ چیان و شانگ (۲۰۱۲) نتایج پژوهش حاکی از این است که حمایت سازمانی و توانمندسازی روان شناختی هر دو رفتار شهروندی سازمانی مثبت را تحت تاثیر قرار داده اند . حمایت سازمانی ادراک شده نمی تواند عملکرد شغلی را تحت تاثیر قرار دهد . توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی مثبت تحت تاثیر قرار عملکرد شغلی قرار دارد . رفتار سازمانی به عنوان یک میانجی نسبی بین حمایت درک شده سازمانی و عملکرد شغلی قرار دارد، و همچنین بین توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

### مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی پژوهش یک الگوی نظری است مبنی بر روابط میان شماری از عوامل که در پژوهش از اهمیت بیشتری برخوردارند. این چارچوب با بررسی سوابق پژوهش در قلمرو مسئله به گونه ای منطقی جریان پیدا می کند. در آمیختن باورهای منطقی محقق با پژوهش های انتشار یافته به منظور ایجاد مبنای علمی برای بررسی مسئله مورد پژوهش جایگاه ویژه ای دارد. به طور خلاصه مدل مفهومی از پیوند میان متغیرهایی که در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند گفتگو می کند. در پژوهش حاضر مدلها و الگوهای نظری مختلفی از متغیرهای مستقل، میانجی و وابسته در دسترس قرار داشت که به طور جامع و مفصل در بخش پیشینه پژوهشی مورد بررسی قرار گرفت. در بررسی و انتخاب مدل های پایه ای پژوهش سعی بر آن بود که مدلی برگزیده شود که تطبیق و هم خوانی بیشتری با شرایط موجود و ویژگی های جامعه آماری داشته باشد. در نهایت با توجه به آن چه تبیین شد مدل بر اساس پیشینه های پژوهشی که در داخل و خارج از کشور صورت گرفته و بر اساس پژوهش بندور (۲۰۰۵) و لمبرت (۲۰۱۰) تدوین گردیده است.



**فرضیه های پژوهش**

بین خودسودمندی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد  
 بین خودسودمندی و رفتار شهروندی رابطه معنادار وجود دارد  
 بین رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد  
 بین خودسودمندی کارکنان و عملکرد کارکنان با تاثیر بر نقش رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

**روش شناسی پژوهش**

پژوهش حاضر، یک تحقیق از نوع پژوهش های توصیفی همبستگی می باشد. همچنین از نظر هدف پژوهش نیز از آن جایی که نتایج این پژوهش می تواند به طور عملی مورد استفاده قرار گیرد، مورد پژوهشی کاربردی می باشد. در پژوهش حاضر ابتدا با استفاده از منابع کتابخانه ای شامل کتب و مقالات معتبر در زمینه ی مورد نظر به تدوین مبانی نظری و تئوریک پرداخته، سپس با مطالعه ی پیشینه ی پژوهش و الگو برداری از آن ها به تدوین ابزار گردآوری (پرسشنامه ها) پرداخته شده است. در نهایت داده های میدانی با استفاده از پرسشنامه های استاندارد خود سودمندی بندورا (۲۰۰۰) در سه بعد و (۱۳ سوال)، پرسشنامه رفتار شهروندی پادساکف و همکاران (۱۹۹۳) (۲۴ سوال) و عملکرد کارکنان مقیمی (۱۳۹۰) که روایی و پایایی آن ها به تأیید رسیده است، گردآوری گردید. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۰۰ نفر از کارکنان سازمان اوقاف استان خوزستان است، که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه محاسبه شده و تعداد ۱۳۲ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردید. روایی سوالات پرسشنامه به صورت صوری و پایایی آن نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ صورت گرفت که نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش در جدول ۲ نشان داده شده است.

**جدول (۲): ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش**

متغیر	تعداد گویه ها	آلفای کرونباخ
خودسودمندی	۱۳	۰,۸۰۴
رفتار شهروندی	۲۴	۰,۸۵۳
عملکرد کارکنان	۱۱	۰,۷۶۲

**تجزیه و تحلیل داده ها****آمار توصیفی**

بر اساس نتایج توصیفی پژوهش، بیشتر پاسخ دهندگان به پرسشنامه های پژوهش را مردان تشکیل داده اند، گروه سنی ۴۱ تا ۴۵ سال دارای بیشترین فراوانی است، اکثر پاسخگویان دارای تحصیلات کارشناسی یا لیسانس و بیشتر افراد از لحاظ سابقه دارای سابقه کاری بین ۶ تا ۱۰ سال بوده اند.

**آمار استنباطی**

برای آزمون فرضیه های ابتدا آزمون همبستگی انجام شده و سپس در مورد فرضیه های پژوهش قضاوت می شود. ضریب همبستگی جهت متغیرها را با همدیگر شناسایی می کند، بطوریکه ضریب همبستگی مثبت بین دو متغیر به مفهوم حرکت هم جهت آن دو متغیر هست و ضریب همبستگی منفی نشان دهنده جهت عکس تغییرات دو متغیر می باشد، بطوریکه افزایش در یکی منجر به کاهش در دیگری می شود.

جدول (۳): ضریب همبستگی خودسودمندی و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	خودسودمندی		
ی		ضریب همبستگی	خودسودمندی
۰.۷۴۳**	۱	پیرسون	دی
۰.۰۰۰		Sig مقدار احتمال	
۱۳۲	۱۳۲	تعداد	

(منبع: داده های پژوهش)

در ارتباط با فرضیه اول پژوهش، نتایج ضریب همبستگی پیرسون در جدول (۳)، نشان داده شده است. با توجه به جدول، ضریب همبستگی بین خودسودمندی و عملکرد کارکنان در سطح  $P < 0.05$  برابر  $(r = 0.743)$  است که این ضریب از نظر آماری معنی دار است. بنابراین با در نظر گرفتن  $(sig = 0.000)$  در آزمون پیرسون، فرضیه اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنی داری بین خودسودمندی و عملکرد کارکنان تأیید می گردد.

جدول (۴): ضریب همبستگی خودسودمندی و رفتار شهروندی

رفتار شهروندی	خودسودمندی		
ی		ضریب همبستگی	خودسودمندی
۰.۸۰۲**	۱	پیرسون	دی
۰.۰۰۰		Sig مقدار احتمال	
۱۳۲	۱۳۲	تعداد	

(منبع: داده های پژوهش)

در ارتباط با فرضیه دوم پژوهش، نتایج ضریب همبستگی پیرسون در جدول (۴)، نشان داده شده است. با توجه به جدول، ضریب همبستگی بین خودسودمندی و رفتار شهروندی در سطح  $P < 0.05$  برابر  $(r = 0.802)$  است که این ضریب از نظر آماری معنی دار است. بنابراین با در نظر گرفتن  $(sig = 0.000)$  در آزمون پیرسون، فرضیه دوم پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنی داری بین خودسودمندی و رفتار شهروندی تأیید می گردد.

جدول (۵): ضریب همبستگی رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان	رفتار شهروندی		
ی		ضریب همبستگی	رفتار شهروندی
۰.۷۵۶**	۱	پیرسون	ی
۰.۰۰۰		Sig مقدار احتمال	
۱۳۲	۱۳۲	تعداد	

(منبع: داده های پژوهش)

در ارتباط با فرضیه سوم پژوهش، نتایج ضریب همبستگی پیرسون در جدول (۵)، نشان داده شده است. با توجه به جدول، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان در سطح  $P < 0.05$  برابر  $(r = 0.756)$  است که این ضریب از نظر آماری معنی دار است. بنابراین با در نظر گرفتن  $(sig = 0.000)$  در آزمون پیرسون، فرضیه سوم پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان تأیید می گردد.

در بررسی رابطه بین سه متغیر باید تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم بر روی هم محاسبه شود.

اثر مستقیم: بیانگر یک اثر مستقیم متغیر X بر روی متغیر Y است.  $(\beta_1)$



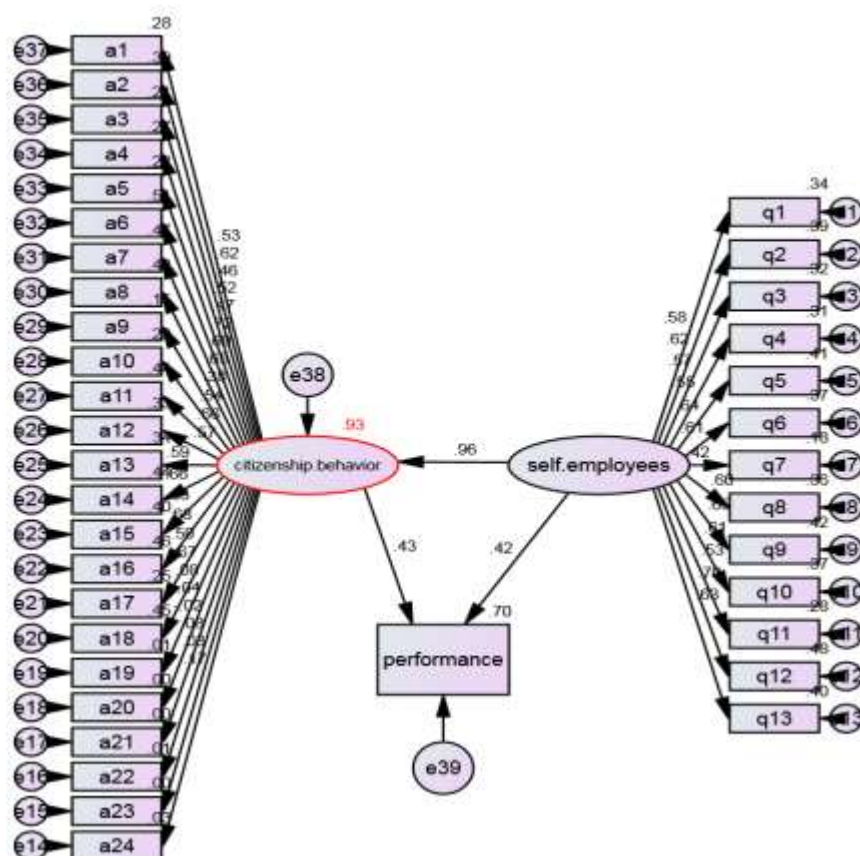
اثر غیرمستقیم: یک اثر غیرمستقیم متغیر  $X$  بر روی متغیر  $Y$  از طریق یک متغیر پیش‌بینی کننده دیگر. رابطه بین  $X$  و  $Y$  وقتی غیرمستقیم است که  $X$  علت  $Z$  است و  $Z$  نیز به نوبه خود در  $Y$  اثر دارد.  
اثر کل: اثر مستقیم + اثر غیرمستقیم  
اثر غیرمستقیم: حاصل ضرب ضرایب هر مسیر ( $\beta_2 * \beta_3$ ) (حبیبی، ۱۳۹۲).

جدول (۶): نحوه تحلیل مسیر

اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	مسیر
$\beta_1 + (\beta_2 * \beta_3)$	$\beta_2 * \beta_3$	$\beta_1$	$x \rightarrow z$
$\beta_3$		$\beta_3$	$y \rightarrow z$

(منبع: داده های پژوهش)

با توجه به توضیحات داده شده در این بخش به بررسی رابطه بین خودسودمندی کارکنان و عملکرد کارکنان با تاثیر بر نقش رفتار شهروندی سازمانی در سازمان اوقاف استان خوزستان می‌پردازیم.



نمودار (۱): مدل ساختاری پژوهش

Chi-Square	df	$\chi^2/df$	P-Value	RMSEA
۳۴۶	۲۵۴	۱,۳۶	۰,۰۰۰	۰,۰۵۴

(منبع: داده های پژوهش)

جدول (۷): نتایج مربوط به مسیر پژوهش

مسیر	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
عملکرد ← خودسودمندی	۰,۹۸	۰,۴۳* ۰,۴۲	$۰,۹۸ + (۰,۴۲ * ۰,۴۳) = 1.16$
عملکرد رفتار شهروندی	۰,۴۳		۰,۴۳

به طور کلی اگر اثر کل کمتر از ۰/۳ محاسبه شود همبستگی مشاهده شده معنادار نیست، اگر اثر کل بین ۰/۳ تا ۰/۶ باشد همبستگی مطلوب است و اگر اثر کل بالای ۰/۶ باشد همبستگی بسیار مطلوب است (حبیبی، ۱۳۹۲). با توجه به نتایج جدول (۷-۴) اثر کل بین متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش برابر ۱,۱۶ است که نشان دهنده این است که بین خودسودمندی کارکنان و عملکرد کارکنان با تاثیر بر نقش رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به شاخص های نیکویی برازش در جدول (۸) به نیکویی برازش رسیده و شاخص ها به حد مطلوبیت رسیده اند.

جدول (۸) شاخص های برازش

شاخص برازش	مقدار مطلوب	نتیجه
$\chi^2/df$	$< 3,00$	۱,۳۶
GFI (Goodness of Fit Index)	$> 0,90$	۰/۹۹۰
RMSEA (Root Means Square Error of Approximation)	$< 0,08$	۰/۰۵۴
AGFI	$> 0,90$	۰/۹۵۱

(منبع: داده های پژوهش)

## نتیجه گیری و پیشنهاد های پژوهش

یافته های پژوهش نشان می دهد که بین خود سودمندی و رفتار شهروندی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد، همچنین بین خود سودمندی و رفتار شهروندی با عملکرد کارکنان نیز رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت. نتایج رگرسیون در فصل چهار نشان داد که از بین خودسودمندی کارکنان و رفتار شهروندی، رفتار شهروندی با مقدار بتا ۰/۴۴۸ نسبت به خود سودمندی کارکنان تاثیر بیشتری بر عملکرد کارکنان در سازمان اوقاف استان خوزستان داشته است. همچنین نتایج معادلات ساختاری نشان دهنده این است که رفتار شهروندی به عنوان یک متغیر میانجی در رابطه بین خودسودمندی کارکنان و عملکرد

آنها در سازمان نقش مثبتی را ایفا کرده است. یکی از مهم ترین و آسان ترین راه های بهبود عملکرد کارکنان در سازمان های دولتی استفاده از تعاملات بین کارکنان و بهبود عملکرد آنها در سازمان است. در این راستا درک رفتارهای کارکنان و فراهم نمودن چارچوبی برای در نظر گرفتن آن ها در وظایف مدیریت منابع انسانی باعث ارتقا عملکردی و سازمانی خواهد شد. از طرفی نظریه خودسودمندی بیان می کند که تمام تغییرات روان شناختی و رفتاری از طریق باور فرد درباره توانایی های خود عمل می کنند. باور به خودسودمندی اساس و پایه رفتار انسان است و زندگی است و زندگی افراد توسط باور به خودسودمندی شخص هدایت می شود. بنابراین با توجه به اهمیت فراوان رفتارهای شهروندی و نقش آن در کاهش ضایعات بهبود عملکرد و بهره وری در سازمان، خودسودمندی به عنوان عاملی تاثیر گذار بر این متغیر محسوب می شود و می تواند ابزاری مفید برای مدیران در جهت افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی باشد. اکنون که اهمیت شهروندان سازمانی به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم میتواند بسیار با اهمیت تلقی شود و همچنانکه نتایج این تحقیق نشان می دهد میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان سازمان اوقاف استان خوزستان رابطه وجود دارد. بنابراین لازم است که در جهت بهبود عملکرد کارکنان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان هرچه بیشتر بهبود یابد. در راستای نتایج پژوهش پیشنهاد می شود که:

- سازمان باید به خودسودمندی به عنوان یکی از عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی در کنار سایر عوامل مانند رضایت شغلی، هویت سازمانی، تعهد سازمانی، سبک رهبری و ساختارها سازمانی مناسب توجه کند.
- سازمان ها می توانند با ارائه الگوها و نمادهای مناسب خودسودمند سبب تقویت احساس خودسودمندی در کارکنان خود شوند و از این طریق باعث افزایش بروز رفتارهای شهروندی در سازمان شوند.
- تاکیدها و توشیح خارجی از فرد در سازمان می تواند سبب افزایش احساس خودسودمندی افراد در سازمان شود.
- ارائه باز خورد عملکرد کارکنان، تصحیح قضاوت های کارکنان از توانمند های خود، تشویق خلاقیت و بروز استعدادهای باقوه کارکنان می توان سبب افزایش خود سودمندی آن ها شود.
- به منظور تقویت انسجام، روحیه همدردی و همدلی در بین کارکنان، در مورد کلیه مراسم و مشکلات همکاران اطلاع رسانی مناسب صورت گرفته و مدیران و سایر همکاران در این زمینه مشارکت فعال داشته باشند، تا احترام متقابل میان کارکنان تقویت شده و احساس تعهد کارکنان نسبت به سازمان افزایش یابد.
- به منظور استفاده بهینه از جو احترام متقابل در میان کارکنان به تلاش ها و فعالی ت های گروهی و تیمی در سازمان مورد نظر توجه بیشتری شود تا بتوان موجبات بهبود عملکرد کارکنان را فراهم آورد.

## منابع

- بدلی قشلاق، پریسا، (۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد کارکنان بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با رویکرد نظام جدید ارزیابی عملکرد کارکنان دولت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی (واحد فیروزکوه)، دانشکده ی مدیریت و حسابداری.
- حجازی، الهه و شکوری فر، معصومه (۱۳۸۷)، رابطه پاسخ های رفتاری یه محرک اجتماعی مبهم با اسناد نسبت، هدف اجتماعی و ادراک خودکارآمدی کودکان، روان شناسی و علوم تربیتی دوره جدید، سال چهارم، شماره ۲.
- رحیمی، غفور (۱۳۸۵). «ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان» مجله تدبیر، شماره ۱.
- زارعی متین، حسن، غلامرضا جندقی، توره، ناصر، (۱۳۹۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت.
- زراعت، مهسا، حسنی، محمد، رشیدی، علی، حدیدید، منصور، پیری، موسی، (۱۳۹۳). بررسی نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره دوازدهم، شماره سوم.
- سیدجوادین، سیدجواد، (۱۳۹۸). مبانی مدیریت منابع انسانی، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- سیما اصل، نسرین؛ فیاضی، مرجان و قلی پور، آرین (۱۳۸۹)، تبیین پیامدهای عوامل روان شناختی مثبت در سازمان، علوم مدیریت ایران، سال پنجم، شماره ۱۷.
- قشقایی، سمانه، (۱۳۹۲). بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا، پایان نامه کارشناسی ارشد به استاد راهنمایی امیربابک مرجانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
- علی نژاد، علی رضا، کاظمی، ابوالفضل، پیشاهنگ بناب، مهسا، (۱۳۹۴). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم، شماره ۷۴.
- میر کمالی، سید محمد و حسینی، سید رسول (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین روحیه و خودکارآمدی مدرسان مراکز تربیت معلم، آموزش عالی، دوره جدید، سال اول شماره ۴.
- Appelbaum, S. Bartolomucci, N. Beaumier, E. Boulanger, J. Corrigan, R. Dore, I. Girard, C. Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a" case study of culture, leadership and trust management decision, Vol.42, No.1 , PP.13-40.
- Bienstock, C., Demoranville, W.C., Smith, K . R. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality, journal of services marketing, Vol .17 No.4 , PP. 357-۳۷۸.
- Castro CB, Armario EM & Ruiz DM. (۲۰۱۴). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior Customer Loyalty. International Journal of Service Industry Management, 15(1): 134-151.
- Fang Chiang, Chun, Sheng Hsieh, Tsung, (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The

mediating effects of organizational citizenship behavior, *International Journal of Hospitality Management* 31 (2012) 180–190.

- Hodson, R. 2002. "Management Citizenship behavior and its Consequences", *Work and Occupations*, 29(1): 64-96.
- Hoy, W.K. & Miskel, C.G. (2005), *Educational Administration: Theory, Research and Practice*, New York: Mc Graw- hill.
- Hui, C., Law, K.S. & Chen, z. x.:(1999). "A Structural Equation of the Effects of Negative Affectivity, leader-Member Exchange, and Perceived Job Mobility on in-Role and Extra- Role Performance", *Journal of Organizational Behavior and Decision Processes*, NO.77, pp 3-21,
- Korkmaz, T., and Arpacı.Ebru. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol .1, pp 2432–2435.
- Lambert, Eric G., Hogan, Nancy L. & Griffin, Marie L. 2010. Being the good soldier: organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff, *criminal justice and behavior*, 35(1): 56- 68.
- Lishchinsky,O., Tsemach,S.(2014). Psychological Empowerment as a Mediator Between Teachers' Perceptions of Authentic Leadership and Their Withdrawal and Citizenship Behaviors, *Educational Administration Quarterly*,PP.1-3.
- Luthans, F.; (2002). "Positive Organizational Behavior: Developing and Mmanaging Psychological Strengths". *Academy of Management Executive*, No.16, pp 1.
- Mayfield, Clifton O. Thomas D. Taber, (2010) "A prosocial self-concept approach to understanding organizational citizenship behavior", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 25 Iss: 7, pp.741 763.
- Mc. Alister, D. (1991). "Regrounding Organizational Citizenship Behavior Research", *Academy Of Management*. 12(1):1-9
- Morrison, E.W.; (1996). "Organizational Citizenship Behavior as a Critical Linkbetween HRM Practices and Service Quality Human Resource Management", NO.35, pp 493-512,
- Neron, P, Y & Norman, W. 2008. Citizenship LNC. Doeswe Really Want Businesses to be good Corporate Citizens? *Business Ethics Quarteriy*.
- Organ, D. W. (1988).A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction causes – performance hypothesis. *Academy of management Review*, Vol. 2,PP. 46-53
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, s.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G.; (2000). "Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical lit Literature and Suggestions for Future Research", *Journal of Management*, NO.14, pp 20-39, .

- Vigoda-Gadot, Eran. (۲۰۱۷). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21(3): 377-405.
- Zhao.h.,Peng,Z.,Chen,H.(2013). Compulsory Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Identification and Perceived Interactional Justice, the Journal of Psychology, Vol.148, No. 2, PP. 177–196.