

بررسی تأثیر تعلق خاطر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

حمیدرضا قاسمی

بابک جهانگیری موموندی

مصطفی علی میری***

تاریخ دریافت: ۹۱/۱۱/۱۰

تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۴/۲۵

چکیده

رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان، تحت تأثیر عواملی همچون تعلق خاطر کارکنان، رضایت شغلی، عدالت سازمانی و... می باشد. هدف نهایی این پژوهش تعیین تأثیر تعلق خاطر و ابعاد آن (سرزندگی، فدایی شدن، مجذوب شدن) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان استناداری البرز می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر جمع آوری اطلاعات، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کارشناسان مجموعه استناداری البرز شامل ۵۲۰ نفر تشکیل می دهند که تعداد ۲۲۰ نفر بعنوان نمونه انتخاب شده است. برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از نمونه ها، هم از روش های آمار توصیفی و هم از روش های آمار استنباطی استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که تعلق خاطر و ابعاد آن بطور مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر گذار هستند.

کلیدواژه: تعلق خاطر کارکنان؛ رفتار شهروندی سازمانی؛ سرزندگی؛ فدایی شدن؛ مجذوب شدن.

*- استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، ایران

** - کارشناس ارشد مدیریت دولتی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، ایران Babakjahangiri@gmail.com

*** - استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، ایران

مقدمه

منابع انسانی تنها منبع پایدار درون سازمان می باشد که نه تنها به سهولت قابل دسترسی است بلکه پدیده ای است که در صورت مدیریت صحیح زمینه های بالندگی مدیریت را فراهم خواهد نمود. امروزه انسانها وارد دوران جدید و بی سابقه ای در زندگی خود شده اند، دورانی که در آن دنیا بشدت در حال تغییر و تحول است و با پیشرفت روز افزون بشر رابطه بین دولتها و ملتها پیوسته در حال دگرگونی و تعریف مجدد است. در این بین سازمانها به عنوان بازوهای اجرایی دولت ها نقش بسیار مهمی در ارتباط بین ملت ها و دولت ها دارند و کارکنان سازمانها در واقع نقش آفرینان اصلی در سازمانها می باشند.

پژوهشگران سازمانی به این نتیجه رسیده اند که برخی کارکنان با انجام مسئولیت هایی فراتر از وظایف تعیین شده در شغلشان به کارایی سازمان خود کمک می کنند. به این معنی که همکاری های اضافی انجام می دهند، که نه لازم است و نه پیش بینی می شود.

سازمان ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه ی اثربخشی خود نیستند. در همکاری داوطلبانه، افراد کوشش ها و انرژی خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند. در این حالت معمولاً افراد از منافع شخصی خود می گذرند و مسئولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می دهند (زارعی متین، حسن و همکاران، ۱۳۸۵).

اصطلاح این پدیده در سازمان ها «رفتار شهروندی سازمانی»^۱ است. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فراوظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی شود. با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن می تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید. در استانداری البرز غالباً به علت رسمیت زیاد، افراد در بروز چنین رفتار هایی ضعیف عمل

۱. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

می‌کنند و به نظر می‌رسد برخلاف گفته موریسون^۱ (۱۹۹۴) که در رفتار شهروندی کارکنان باید گستردگی مسئولیت‌های شغلی خود را تعریف کنند، وظایف محدودی برای خود در نظر گرفته که زیان‌هایی برای سازمان و سایر دستگاه‌های وابسته در کوتاه مدت و بلند مدت خواهد داشت. لذا به نظر می‌رسد که باید به دنبال عواملی بود که می‌تواند با بروز چنین رفتارهایی از سوی کارکنان رابطه داشته باشد.

در این راستا، تحقیقات زیادی در جستجوی یافتن پاسخ بدین پرسش که چه عواملی می‌تواند در ایجاد و حفظ چنین رفتارهایی موثر واقع شوند، به عمل آمده است و محققان زیادی پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار داده‌اند. این تحقیقات نشان داد که عوامل زیادی نظیر نگرش‌ها، رضایت شغلی، حمایت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد بین فردی و قرارداد روانشناختی، تعلق خاطر و غیره، می‌توانند به عنوان پیش‌زمینه‌های (پیشگویی‌کنندگان) رفتار شهروندی سازمانی مطرح شوند در پژوهش حاضر تأثیر تعلق خاطر کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بموزد بررسی قرار گرفته است

مروری بر پیشینه پژوهش

تعلق خاطر کارکنان

تعلق خاطر مفهومی است که مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و سازمان‌ها قرار گرفته است دلیل اصلی توجهات صورت گرفته اهمیت منابع انسانی در سازمانها و پیامدهایی است که تا کنون پژوهشگران برای تعلق خاطر برشمرده‌اند.

کارکنانی که به کار خود حس تعلق می‌کنند عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند و به این ترتیب بر عملکرد کل سازمان تأثیر می‌گذارند. از طرف دیگر پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهد عدم وجود حس تعلق خاطر در کارکنان منجر به تحمیل هزینه‌هایی بر سازمان می‌شود که قابل اغماض نیست. پژوهش‌های موسسه گالوپ نشان می‌دهد که کارکنانی که تعلق خاطر دارند بهره‌ورترند. آنها سودآورتر، مشتری‌مدارتر، مطمئن‌تر و در مقابل وسوسه‌های

۱. Morrison

- ترک سازمان مقاوم ترند (موسسه گالوپ^۱، ۲۰۱۰، به نقل از عیسی خانی، احمد، ۱۳۹۰).
- در طی سالیان اخیر کمتر واژه ای مانند تعلق خاطر کارکنان توجه مدیران اجرایی کسب و کار را به خود جلب کرده است شاید یک دلیل، تأکید فزاینده بر سرمایه انسانی به عنوان منبع مزیت رقابتی باشد از آنجا که فن آوری به سرعت بسیاری از منابع عملیاتی مزیت رقابتی را کاهش داده است تمرکز به سمت سرمایه انسانی به عنوان دریاچه مزیت رقابتی که به سادگی قابل تقلید نیست، تغییر کرده است. تا کنون تعاریف مختلفی از انواع تعلق خاطر ارائه شده است:
- استفاده از تمام وجود خویش در ایفای نقش های کاری، در تعلق خاطر افراد در ایفای نقش تمام ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی خویش را بکار گرفته یا ابراز می کنند. فقدان تعلق خاطر عدم شناخت خویش از نقش های کاری است. در فقدان تعلق خاطر افراد به طور فیزیکی، شناختی و عاطفی از نقش های کاری خویش جدا هستند (کان^۲، ۱۹۹۰).
- حالات ذهنی مثبت، رضایت بخش و مرتبط با کار که توسط سه شاخص سرزندگی، فدایی شدن و مجذوب شدن متمایز می شود (شاوفلی^۳ و بکر^۴، ۲۰۰۳).
 - تعلق خاطر یک حس هدفمندی فردی و انرژی تمرکز یافته ای است که برای دیگران به شکل نمایش ابتکار عمل فردی، سازگاری، تلاش و ابرام نسبت به هدف های سازمان مشهود است (مکی و همکاران، ۲۰۰۹).
 - تعلق خاطر کارکنان معیاری از چگونگی تفکر و احساس کارکنان در هنگام حضور در محل کار است که تعیین کنند میزان تلاش های داوطلبانه ای است که در کار خویش اعمال می کنند (کروستون^۵، ۲۰۰۸، به نقل از عیسی خانی، احمد، ۱۳۹۰).
 - به میزان تعهد افراد به سازمان و تاثیراتی که این تعهد بر نحوه عملکرد و مدت حضور آنها در سازمان دارد، اطلاق می شود (کروستون، ۲۰۰۸، به نقل از عیسی خانی، احمد، ۱۳۹۰).

۱. Gallup, Inc.

۲. Kahn

۳. Schaufeli

۴. Bakker

۵. Croston

- تعلق خاطر کارکنان ارتباط عمق و گسترده و همچنین تعهد داوطلبانه و مشتاقانه‌ای که کارکنان به موفقیت سازمان دارند، توصیف می‌شود (گبئر^۱ و لومن^۲، ۲۰۰۹، به نقل از عیسی‌خانی، احمد، ۱۳۹۰).
 - بهره‌برداری از "خود" اعضای سازمان در جهت نقش‌های کاری‌شان؛ در تعلق، افراد خود را به صورت فیزیکی، شناختی و عاطفی در طی عملکردهای وظیفه‌ای ابراز می‌کنند و خود را در آن جهت به کار می‌گیرند (کان، ۱۹۹۰).
 - تعلق با انرژی، عجین شدن^۳ و کارایی حرفه‌ای که مستقیماً نقطه‌ی مقابل فاکتورهای تحلیل رفتگی یعنی خستگی^۴، بدبینی^۵ مطرح و عدم اثربخشی حرفه‌ای هستند، ارتباط دارد (ماسلچ^۶ و لیتز^۷، ۱۹۹۷، به نقل از مقصدلو، وحیده، ۱۳۹۱).
 - تعلق خاطر یک مفهوم انگیزشی دو بعدی است که شامل توجه حضور شناختی و میزان زمانی که یک نفر صرف تفکر در مورد نقش خود می‌کند و جذب (شدت توجه یک نفر بر یک نقش) می‌شود (روتبارد^۸، ۲۰۰۱، به نقل از مقصدلو، وحیده، ۱۳۹۱).
 - تعلق خاطر مفهومی است که معمولاً به تلاش داوطلبانه اطلاق می‌شود، بدین معنا که وقتی کارکنان امکان انتخاب داشته باشند، به طریقی عمل کنند که منافع سازمان افزایش یابد (کندی و دیم^۹، ۲۰۱۰، به نقل از مقصدلو، وحیده، ۱۳۹۱).
- در این پژوهش از تعریف تعلق خاطر شاولی و همکاران (۲۰۰۳) استفاده می‌شود که توسط

۱. Gebauer
۲. Lowman
۳. Involvement
۴. Exhaustion
۵. Cynicism
۶. Maslach
۷. Leiter
۸. Rothbard
۹. Kennedy & Daim

سه شاخص سرزندگی^۱، فدایی شدن^۲ و مجذوب شدن^۳ متمایز می شود. سرزندگی، با سطح بالایی از انرژی و تاب آوری ذهنی در حین کار متمایز می شود. فدایی شدن، به درگیر شدن شدید شخص با کار و تجربه حس معنی داری، اشتیاق و چالش اشاره دارد.

مجذوب شدن، با تمرکز کامل و مجذوب شدن شادمانه در کار متمایز می شود که به موجب آن زمان به سرعت گذشته و فرد در منفک کردن خویش از کار مشکل دارد.

رفتار شهروندی سازمانی

باتمان و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز می دهند. ارگان از رفتار شهروندی سازمانی بعنوان سندرم سرباز خوب یاد می کند (ارگان، ۱۹۸۳). برمبنای بیشتر تعاریف رفتار سرباز خوب، رفتارهایی چون مدد کاری اجتماعی، وقت شناسی، کمک به دیگران، نوآوری، کارهای داوطلبانه و همچنین عدم بروز رفتارهای نامطلوبی چون گلابه و شکوه، مشاجره و عیب جویی از دیگران را در بر می گیرد (ارگان، ۱۹۹۰). رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط با شغل صورت می گیرد اما ارتباطی با سیستم پاداش رسمی ندارد و بروز چنین رفتاری باعث افزایش کارآیی سازمان خواهد شد (صنوبری، ۱۳۸۷). پودساکف و مکنزی دلایل مختلفی را که رفتار شهروندی سازمانی ممکن است بر اثربخشی سازمانی تأثیر گذار باشد، بیان می کنند. برخی از زمینه هایی را که رفتار شهروندی سازمانی به موفقیت سازمانی کمک میکند، می توان در قالب موارد زیر خلاصه کرد:

۱. Vigor

۲. Dedication

۳. Absorption

۱. افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان؛
 ۲. آزاد کردن منابع سازمانی برای استفاده مقاصد مولدتر؛
 ۳. کاهش نیاز به اختصاص منابع کمیاب به وظایفی که جنبه نگهدارندگی دارد؛
 ۴. تقویت توانایی سازمانها برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد؛
 ۵. افزایش ثبات عملکرد سازمانها؛
 ۶. توانمندسازی سازمان برای انطباق مؤثرتر با تغییرات محیطی (صنوبری، ۱۳۸۷).
- ارگان^۱ معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است. اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود.
- این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار داوطلبانه و اختیاری است یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد. بدین معنی که این رفتار کارکرد کارآمد سازمان را اشاعه می‌دهد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیت چند وجهی دارد (اسلامی، ۱۳۸۶).
- با این تعریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان، اثر بخشی سازمانی بهبود می‌یابد (بینستوک و همکاران ۲۰۰۳، به نقل از خطیبی، فرزاد، ۱۳۹۱).
- به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد. اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن جریان سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (کرو پانزانو^۲ و بیرن^۱

۱. Organ

۲. Cropanzano

۲۰۰۰، به نقل از خطیبی، فرزاد، ۱۳۹۱).

مکنزی^۲ و همکاران (۱۹۹۸) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان رفتار های آگاهانه و داوطلبانه از جانب کارمند که به طور مستقیم عملکرد مؤثر یک سازمان را جدا از هدف بهره وری کارمند، افزایش می دهد، تعریف کرده اند (جونگ و هونگ^۳ ۲۰۰۸، به نقل از خطیبی، فرزاد، ۱۳۹۱).

در تعریف دیگری لی پین و جانسون^۴ (۲۰۰۴) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان تمایل به تشریک مساعی و مفید بودن در محیط های سازمانی تعریف کرده اند (دی گروت و براونلی^۵ ۲۰۰۶، به نقل از خطیبی، فرزاد، ۱۳۹۱). همچنین رفتار شهروندی سازمانی رفتار هایی سازنده و همکارانه ای را در بر می گیرد که نه تنها بوسیله شرح شغل دستور داده نشده اند بلکه بطور مستقیم و یا قرار دادی بوسیله سیستم رسمی پاداش داده نمی شوند (آلن^۶ و همکاران ۲۰۰۰، به نقل از خطیبی، فرزاد، ۱۳۹۱).

ویگودا^۷ و همکاران (۲۰۰۷) رفتار شهروندی سازمانی را کمک هایی غیر رسمی می دانند که کارمند بدون توجه به تحریم ها و پاداش های رسمی به عنوان یک فرد می تواند آزادانه آنها را انجام دهد و یا از انجامشان خودداری نماید. ارگان اخیراً به نقل از بلیندا و فیونا^۸ (۲۰۰۶) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان عملی که از محیط اجتماعی و روانشناختی که در آن عملکرد شغلی اتفاق می افتد، تعریف نموده است (به نقل از خطیبی، فرزاد، ۱۳۹۱).

ارگان پنج بعد برای رفتار مدنی سازمانی قائل است. این پنج بعد همواره در تحقیقات مربوطه

۱. Byrne

۲. Machenzie

۳. Jung & Hong

۴. Lepin & Johnson

۵. Degroot & Brownlee

۶. Allen

۷. Vigoda

۸. Belinda & Fiona

مد نظر محققین بوده است. تشریح مختصر این پنج بعد در ادامه خواهد آمد (کاظمی، ۱۳۸۴):

۱- نوع دوستی^۱:

نوع دوستی شامل مجموع رفتارهای آگاهانه هر فرد در کمک رسانی به دیگر افراد سازمان است که هدف عمده آن انجام بهتر وظایف می باشد. شهروندان نوع دوست در شنیدن دردها و مشکلات همکاران تحملی طولانی دارند و تلاش می کنند تا از ظرفیت های مجاز و ممکن سازمان و خارج از سازمان برای حل این گونه از مسائل بهره بگیرند.

۲- وظیفه شناسی^۲:

شهروند سازمانی وظیفه شناس است. او در انجام وظایف درون نقشی عملکرد مطلوبی از خود نشان می دهد. تفکر بهره ورانه در انجام وظایف همواره مد نظر اوست و چنانچه نیاز سازمان را تشخیص بدهد حاضر است فراتر از آن چیزی که سازمان از او انتظار دارد در خدمت سازمان باشد.

۳- جوانمردی^۳:

یکی از مهمترین خصیصه های شهروندان سازمانی، جوانمردی و روحیه ورزشکاری است، آنها همواره در مواجهه با مشکلات و ناملایمات، خویشتن دار و بردبارند. شهروندان سازمانی در بعد جوانمردی، به دست آوردهای خویش بسنده نمی کنند و موفقیت و شکست را پیام آور حفظ آمادگی برای مواجهه شدن با آینده تلقی می کنند.

۴- نگرش مدنی^۴:

نگرش مدنی در حقیقت مکمل بعد جوانمردی است. نگرش مدنی به ضرورت مشارکت

-
۱. Altruism
 ۲. Conscientiousness
 ۳. Sportsman
 ۴. Civic Virtue

یک کارمند در زندگی سازمانی اشاره دارد. به عبارت دیگر شهروند سازمانی در بعد جوانمردی در مقابل مشکلات صابر و شکیباست اما در بعد نگرش مدنی تلاش می کند تا در از بین بردن ناهمواریها و ناملایمات نقش داشته باشد.

۵- احترام^۱:

شهروندان سازمانی در تعاملات خود، ادب و احترام را حفظ می کنند. اصولاً آنها از چنان وجهه اجتماعی برخوردارند که ارتباطاتشان بر حفظ احترام متقابل مبتنی است. دقت در ابعاد فوق نشان می دهد که هر یک از ابعاد اگر چه دارای ماهیتی جدا از ماهیت دیگر بعدها می باشد اما همگی مکمل هم بوده و هدف مشترکی دارند. در نوع دوستی، شهروند سازمانی به همکاران، مشتریان، مدیران و رهبران عشق می ورزد.

در وظیفه شناسی خود را مقید به انجام وظایفش می کند، چرا که دریافته است عرصه سازمان منصفه ظهور تفکر سیستمی است و هرگونه کم کاری و یا تسامح در انجام کارها، فرایند معیوبی در پی خواهد داشت که خود و دیگران از آن متأثر خواهند شد. در بعد جوانمردی با بازوهای اندیشه اش نماد صبر و شکیبایی است و در بعد نگرش مدنی داوطلبانه در ارتقای فرهنگ زندگی سازمانی مشارکت می کند، و نهایتاً در همه تعاملات خود از قواعد گفتگوی مؤثر و احترام متقابل پیروی می کند (کاظمی، ۱۳۸۴).

باتوجه به اهمیت موضوع رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، تحقیقات متعددی مبنی بر تأثیر عواملی همچون تعهد سازمانی، رضایت شغلی، حمایت سازمانی، عملکرد شغلی و غیره بر رفتار شهروندی سازمانی در داخل و خارج از کشور انجام گرفته و منجر به دستیابی نتایج گوناگونی شده است. شکی نیست که برای دستیابی به عملکرد بهتر سازمانی، کارکنان استانداری البرز بایستی فراتر از حداقل قابل قبول برای انجام وظیفه عمل کنند. از اینرو در این پژوهش بر آن شدیم تا ضمن بررسی تأثیر تعلق خاطر بر رفتار شهروندی سازمانی، راهکارهایی را برای بروز اینگونه

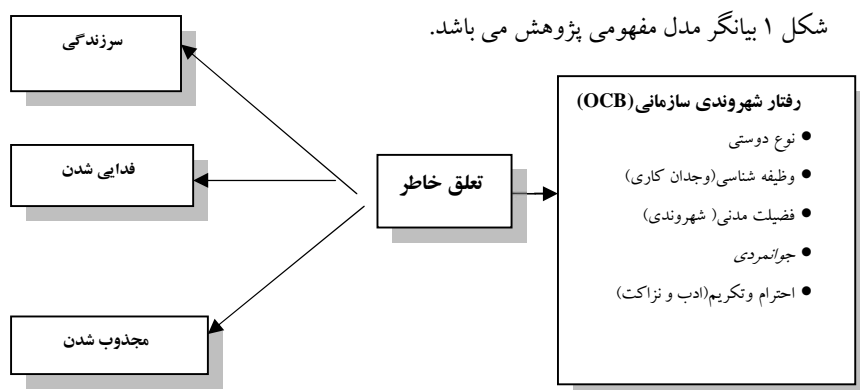
۱. Courtesy

- رفتارها برای بهبود عملکرد و کارایی و اثربخشی کارکنان ارائه نماییم.
- بر اساس بررسی بعمل آمده، تاکنون موضوعی تحت عنوان پژوهش حاضر در داخل کشور صورت نپذیرفته است. ذیلاً به برخی از پژوهش‌های مرتبط انجام شده که در داخل و خارج از کشور انجام پذیرفته، اشاره می‌نماییم:
- طبرسا و همکاران در سال ۱۳۸۹ پژوهشی را با هدف بررسی تأثیر عوامل زمینه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی در دانشگاه‌های سیستان و بلوچستان در بین ۳۲۵ نفر از کارکنان آن دانشگاه انجام دادند. نتایج حاصل از مدل تحقیق نشان داد که عوامل زمینه‌ای می‌تواند طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده بر رفتار شهروندی و عملکرد این دانشگاه‌ها تأثیر گذار باشد (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹).
 - ملک اخلاق و همکاران در سال ۱۳۸۹ نتایج پژوهشی را که در بین ۱۳۷ نفر از کارکنان گمرکات استان گرگان صورت پذیرفت اعلام نمودند. این نتایج حاکی از این بود که بین تعهد سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه معنا دار وجود دارد و هر قدر میزان تعهد سازمانی کارکنان افزایش یابد، تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی داشته و باعث ارتقاء رفتار شهروندی می‌شود که در مجموع باعث افزایش اثربخشی و کارایی فعالیتهای سازمان می‌شود.
 - حاج کریمی و همکاران در سال ۱۳۸۷ نتایج پژوهشی را با هدف شناسایی تاثیر اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی کارکنان و با لحاظ نمودن تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی یا واسطه بین ۱۵۴ نفر از کارکنان رده تخصصی بانک ملت منتشر کردند. نتایج تحقیق نشان داد که اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی کارکنان تاثیر مثبتی دارد.
 - سوتینی رورخوم^۱ در سال ۲۰۱۰ پژوهشی را با هدف بررسی رابطه بین تعلق خاطر و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در بین ۵۲۲ نفر از کارکنان چهار سازمان بزرگ کشور تایلد انجام داد. این نتایج حاکی از این بود که بین تعلق خاطر و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد (سوتینی رورخوم، ۲۰۱۰).

۱. Suthinee Rurkkhum

- ندیم احمد و همکاران در سال ۲۰۱۲ پژوهشی را با هدف بررسی رابطه بین تعلق خاطر و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در کشور عربستان انجام دادند که نشان داد رابطه مثبت و معنی داری بین تعلق خاطر و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وجود دارد (ندیم احمد و همکاران، ۲۰۱۲).

هدف نهایی این پژوهش، تعیین تأثیر تعلق خاطر و ابعاد آن (سرزندگی، فدایی شدن، مجذوب شدن) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان استانداری البرز با در نظر گرفتن ابعاد پنج گانه اورگان^۱ (۱۹۸۸) است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

۱. Organ

فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی:

تعلق خاطر بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر گذار است.

فرضیات فرعی:

- ۱- سرزندگی بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر گذار است.
- ۲- فدایی شدن بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر گذار است.
- ۳- مجذوب شدن بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر گذار است.

روش شناسی پژوهش

روش پژوهش

بطور کلی روش تحقیق توصیفی- تحلیلی و از نظرهدف کاربردی محسوب می شود. در تحقیقات کاربردی هدف توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. با توجه به اینکه در این تحقیق به تعیین تأثیر تعلق خاطر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در استانداری البرز پرداخته می شود یک پژوهش پیمایشی محسوب می گردد.

جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش را کارشناسان استانداری البرز (شامل استانداری، فرمانداری ها و بخشداری های تابعه) تشکیل می دهند. تعداد این افراد ۵۲۰ نفر است. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران استفاده شده است. با توجه به حجم جامعه ۵۲۰ نفر، و سطح خطای ۵ درصد و انحراف ۵ صدم، حجم نمونه برابر با ۲۲۰ نفر خواهد بود که به صورت تصادفی، از بین کل جامعه آماری انتخاب و نتیجه را به کل جامعه تعمیم می دهیم.

ابزار گرد آوری داده ها

ابزار گرد آوری داده ها در این تحقیق پرسشنامه می باشد. برای اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از پرسشنامه ۲۴ گویه‌ای پادساکف (۱۹۹۰) استفاده شده است و برای سنجش

تعلق خاطر کارکنان از پرسشنامه هفده گویه‌ای UWES شاولفی و همکاران (۲۰۰۳) استفاده شده است. مقیاس اندازه‌گیری برای تعلق خاطر کاری و رفتار شهروندی سازمانی طیف لیکرت پنج تایی (مطابق با پرسشنامه اصلی) بوده است.

روایی (اعتبار) و پایایی پرسشنامه

پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش، در پژوهش‌های متعددی مورد استفاده قرار گرفته‌اند، لذا روایی محتوی آن محرز فرض شده است. اما به منظور حصول اطمینان از بومی‌سازی گویه‌ها، پرسشنامه‌های تهیه شده در اختیار تعدادی از اساتید رشته مدیریت قرار گرفت و پس از اعلام نظر در خصوص نوع واژگان برگزیده اصلاحات لازم به عمل آمد.

در این پژوهش برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها از روش ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شده است. در این روش، در صورتی که مقدار آلفای محاسبه شده از ۰/۷۰ بزرگتر باشد ابزار اندازه‌گیری از پایایی لازم برخوردار می‌باشد و هر چقدر میزان آلفا به عدد یک نزدیکتر باشد مبین این نکته است که ابزار اندازه‌گیری پایایی بیشتری دارد.

میزان آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه سرزندگی، فدایی شدن، مجذوب شدن، تعلق خاطر و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب برابر با ۰/۷۷۸، ۰/۷۰۱، ۰/۷۹۶، ۰/۹۱۵ و ۰/۷۶۲ بوده است که مقدار آلفای محاسبه شده برای تمامی پرسشنامه‌ها از ۰/۷۰ بیشتر است. نتایج مقدار آلفای بدست آمده نشان می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری از پایایی مناسبی برخوردار است.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

در این تحقیق، برای بررسی مشخصات پاسخ دهندگان از آمار توصیفی و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از فنون آمار استنباطی شامل آزمون رگرسیون با استفاده از نرم افزار SPSS ۲۲ اقدام نموده ایم.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

تحلیل توصیفی اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان نشان می‌دهد ۷۴/۱ درصد مذکر و

۲۵/۹ درصد مونث، ۱۴/۱ درصد مجرد و ۸۵/۹ درصد متأهل، میانگین سن پاسخ دهندگان ۳۷/۲۸ سال، میانگین تجربه (کل سابقه کاری) پاسخ دهندگان ۱۳/۳۹ سال، میانگین تجربه در واحد (سابقه کاری در واحد) پاسخ دهندگان ۵/۵۹ سال بوده است. از نظر وضعیت مدرک تحصیلی میزان ۱۶/۴ درصد دیپلم، ۱۶/۴ درصد فوق دیپلم، ۵۰/۵ درصد لیسانس و ۱۶/۸ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس بوده اند که این تعداد از نظر وضعیت استخدامی شامل ۲۹/۴ درصد رسمی، ۳۳/۹ درصد پیمانی، ۲۵/۲ درصد قراردادی، ۶ درصد مامور و ۵/۵ درصد دیگر بصورت شرکتی یا مشاور با استانداری البرز همکاری داشتند.

برای آزمون فرضیات پژوهش از تحلیل رگرسیون استفاده شده است. جدول شماره ۳ نتایج تحلیل رگرسیون را نشان می‌دهد. نتایج حاصل نشان می‌دهد که تعلق خاطر و ابعاد آن شامل سرزندگی، فدایی شدن و مجذوب شدن پیش بینی کننده های مناسبی برای رفتار شهروندی سازمانی می باشند که از میان ابعاد تعلق خاطر بعد سرزندگی با ضریب رگرسیون بتای ۰/۵۷۰ دارای بیشترین تأثیر و بعد مجذوب شدن با ضریب رگرسیون بتای ۰/۲۹۱ دارای کمترین تأثیر بر رفتار شهروندی سازمانی می باشند.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون

متغیر	R	\bar{R}^2	F	T	Beta	Sig	نتیجه
سرزندگی	۰/۵۷۰	۰/۳۲۵	۱۰۴/۰۱۱	۱۰/۱۹۹	۰/۵۷۰	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه فرعی ۱
فدایی شدن	۰/۳۱۴	۰/۰۹۸	۲۲/۹۹۹	۴/۷۹۶	۰/۳۱۴	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه فرعی ۲
مجذوب شدن	۰/۲۹۱	۰/۰۸۵	۲۰/۱۴۸	۴/۴۸۹	۰/۲۹۱	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه فرعی ۳
تعلق خاطر	۰/۴۳۲	۰/۱۸۷	۵۰/۰۸۷	۷/۰۷۷	۰/۴۳۲	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه اصلی

متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی (OCB)

نتیجه گیری و پیشنهادات:

تعلق خاطر کاری به عنوان یک سازه مثبت نقش تعیین کننده ای در تبیین و پیش بینی پیامدهای مطلوب فردی و سازمانی (از قبیل عملکرد شغلی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی

سازمانی، نیت ترک کار و تعهد سازمانی) دارد. نتایج این پژوهش نشان داد که تعلق خاطر کاری و ابعاد آن به طور مثبت بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار هستند که این نتایج با یافته های پژوهش های پیشین کاملاً همسو می باشد.

ارگان (۱۹۸۸) معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستمهای رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود و همانگونه که در تعریف تعلق خاطر کاری نیز مشخص است تعلق خاطر مبین حالات روحی مثبت، رضایت بخش مرتبط با کار است. بنا براین زمانی که کارکنان در محیط کار حالات روحی مثبت و رضایت بخشی را تجربه می کنند، فعالیت هایی فراتر از وظایف مقرر را در سازمان انجام می دهند. وجود چنین نیرویی در سازمان وجهه سازمان را در اجتماع، مناسب جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می کند.

برای ایجاد تعلق خاطر در کارکنان باید فرهنگ تعلق خاطر را ایجاد کرد. فرهنگی که در آن عدالت و انصاف، اعتماد و شایسته سالاری حاکم است و فراتر رفتن از وظایف شغلی یک ارزش تلقی شود. برای ارائه چنین تلاشهای مضاعفی باید اقدامات مدیریت عملکرد و پاداش مورد بازاندیشی مجدد قرار گیرد و در معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان، نوآوری و پیشگامی ملاک برتر باشد نه محافظه کاری و دنباله روی.

رویکردهای مدیریت و سرپرستی کارکنان مورد بازاندیشی قرار گیرد و با نگاه های انسان گرایانه و با رویکردهای توسعه ای به هدایت کارکنان پرداخته شود. اعطای اختیار و آزادی عمل، ارائه بازخورد کاری، حمایت، فراهم کردن فرصتهای رشد و یادگیری از طرف سرپرست به ایجاد دلگرمی در کارکنان و در نهایت ایجاد تعلق خاطر کاری منجر می شود.

مدیران فضایی را فراهم آورند تا کارکنان از دغدغه های روزمره فارغ باشند. پرداخت حقوق و دستمزد منصفانه به همراه فراهم کردن شرایط کاری مطلوب و تأمین رفاه کارکنان نقش پایه ای را بازی می کنند.

برای اینکه کارکنان احساس خوبی از ارتباط با سازمان داشته باشند نیاز دارند از محیطی که در آن کار می کنند آگاه باشند. مدیران ارشد به منظور انجام این اقدام باید سعی کنند از طریق

برگزاری جلسات گروهی به بررسی مسائل پرداخته و با الگوسازی، تسهیم اطلاعات با کارکنان و ارائه چشم اندازی از اهداف و استراتژیهای سازمان (تصویر بزرگ) می توانند فعالیتهای روزانه کارکنان را به هدفی بزرگتر پیوند بزنند. این امر باعث می شود احساس اعتماد متقابل افزایش یافته و کارکنان احساس کنند برای سازمان مهم هستند و از این طریق میزان تعلق خاطر آنها به سازمان افزایش می یابد.

سیاست های انتخاب کارکنان باید بر مبنای متمایزسازی افرادی باشد که در آزمون های انتخاب در خصیصه هایی چون خصیصه وظیفه شناسی، خودبستگی و شخصیت پیشقدم، امتیازات بهتری را کسب می کنند. به تعبیر دیگر باید رویکرد آزمون های انتخاب و استخدام در کنار اندازه گیری توانایی های فنی و تخصصی افراد به اندازه گیری ابعاد سرمایه روانشناختی (امید، خوش بینی، تاب آوری، خودبستگی و...) تمرکز کند. افراد دارای سرمایه روانشناختی بالا دارای قابلیت لازم برای تاثیرگذاری بر محیط کار و به تبع آن همکاران را دارند.

فهرست منابع

- اسلامی، حسن و سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۶). "رفتار شهروندی سازمانی"، **تدبیر**، شماره ۱۸۷ - صص ۵۹-۵۶.
- حاج کریمی، عباسعلی، طبرسا، غلامرضا و رحیمی، فرج الله (۱۳۸۷). "بررسی تاثیرگذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی"، **اندیشه مدیریت**، شماره اول، صص ۱۰۳-۱۲۳.
- خطیبی، فرزاد (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین عدالت سازمانی و تقویت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، **پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی**، به راهنمایی: محمد عطائی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
- زارعی متین، حسن، جندقی، غلامرضا و توره، ناصر (۱۳۸۵). "شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمان"، **فرهنگ مدیریت**، ۱۲، صص ۳۱-۶۳.

- صنوبری، محمد (۱۳۸۷). "رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن)"، **دوماهنامه توسعه انسانی پلیس**، سال پنجم، شماره ۱۶، صص ۹۹-۷۹.
- طبرسا، غلامرضا، هادیزاده، اکرم و کشته گر، عبدالعلی (۱۳۸۹)، "ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی"، **چشم انداز مدیریت دولتی**، شماره ۱، صص ۱۱۴-۱۰۱.
- عیسی خانی، احمد (۱۳۹۰). "طراحی مدل جامع تعلق خاطر کارکنان با استفاده از رویکرد ترکیبی"، **پایان نامه چاپ نشده دکتری مدیریت رفتاری**، به راهنمایی: علی اصغر فانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- غیاثوند، احمد (۱۳۸۷). **کاربرد آمار و نرم افزار spss در تحلیل داده ها**، تهران، نشر لویه، چاپ دوم.
- فانی، علی اصغر، عیسی خانی، احمد و دانایی فرد، حسن (۱۳۹۱). "تبیین پیش آیندهای خاطر کاری و تأثیر آن بر تعهد سازمانی"، **پژوهش های مدیریت در ایران**، دوره ۱۶، شماره ۲، صص ۱۶۶-۱۵۱.
- کاظمی، محمد (۱۳۸۴). "رفتار مدنی سازمانی: تبیین رشد یافته‌ای از رفتار و عملکرد انسانها در زندگی سازمانی"، **پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی**. (دانشگاه تهران، دانشگاه علوم تربیتی).
- مقصودلو، وحیده (۱۳۹۱). "بررسی رابطه بین شخصیت و تعلق خاطر کاری: تبیین نقش سکوت کارکنان"، **پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد مدیریت دولتی**، به راهنمایی: علی اصغر فانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- موسوی، محسن (۱۳۸۸). "بررسی رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، مطالعه موردی (گمرکات استان گیلان)"، **پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد مدیریت دولتی**، به راهنمایی: اسماعیل ملک اخلاق، دانشگاه گیلان.

Ahmed, N., Rasheed, A., Jehanzeb, Kh. (۲۰۱۲). "An Exploration of Predictors of Organizational Citizenship Behaviour and its Significant Link to Employee Engagement". **International Journal of Business, Humanities and Technology**, Vol. ۲ No. ۴, PP: ۹۹-۱۰۶.

Kahn, W. A. (۱۹۹۰). "Psychological conditions of personal engagement and

disengagement at work", *Academy of management journal* , Vol. ۳۳ No. ۴, PP: ۶۹۲-۷۲۴ .

Macey, W. H., Schneider, B., Barbara, K. M. & Young, S.A. (۲۰۰۹). **Employee engagement: tools for analysis, practice and competitive advantages**, UK, Willey-Blackwell .

Rurkkhum, S. (۲۰۱۰). The Relationship between Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior in Thai Organizations, **A Dissertation Submitted to the Faculty of the Graduate School of the University of Minnesota**, Adviser: Bartlett , R , for the Degree of Doctor of Philosophy.

Organ, D. W. (۱۹۸۸). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome, Lexington, MA , UK , Lexington Books .

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. (۲۰۰۳). **Utrecht work engagement scale**, Version ۱. In preliminary manual, occupational health psychology unit, Utrecht University.