

بررسی روابط مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در آموزشگاه های تدریس زبان های خارجی ناحیه چهار شهرستان تبریز با رویکرد دیماتل^۱

دکتر هوشنگ تقی زاده*، دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه مدیریت، تبریز، ایران.
عبدالحسین شکری، کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه
مدیریت، تبریز، ایران.

تاریخ پذیرش: ۹۳/۲/۵

تاریخ وصول: ۹۲/۱۰/۲۰

چکیده

هدف این مطالعه بررسی روابط ما بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در آموزشگاه های تدریس زبان های خارجی ناحیه چهار شهرستان تبریز می باشد. شاخص های به کارگیری مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی که در تحقیقات قبل شناسایی شده اند به عنوان متغیرهای این تحقیق هستند. روش تحقیق توصیفی بوده و جامعه آماری این تحقیق شامل ۴۸ نفر از مدیران آموزشگاه ها تدریس زبان های خارجی ناحیه چهار شهرستان تبریز می باشد. به دلیل محدود بودن اعضای جامعه آماری، کل اعضای آن مورد بررسی قرار گرفته است. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه محقق ساخته استفاده شده است. جمع آوری داده ها نیز توسط پرسش نامه محقق ساخته انجام پذیرفته که روایی و پایایی آنها به ترتیب با روایی محتوایی و آزمون مجدد مورد بررسی قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش دیماتل بهره گیری به عمل آمده است. هم چنین تجزیه و تحلیل نهایی داده ها توسط نرم افزار *MATLAB* انجام شده است. نتایج نهایی حاکی از این است که، مؤلفه «جوانمردی» با بالاترین میزان اثرپذیری و مؤلفه «نوع دوستی» با بالاترین میزان اثرگذاری شناسایی شده اند.

کلید واژه ها: رفتار شهروندی سازمانی، دیماتل، اثرگذاری و اثرپذیری

مقدمه

در دهه های اخیر، مدیریت به عنوان یک علم میان رشته ای می کوشد تا با ارائه راه کارهایی بدیع، در جهت رفع مشکلات و هم چنین بهبود، توسعه و اثربخشی هر چه بیشتر سازمان ها گام بر دارد. مدیریت رفتار سازمانی نیز به عنوان یکی از حوزه های پرطرفدار در رشته مدیریت، در تلاش است تا با تمرکز بر رفتارهای نیروی انسانی، حرکت سازمان ها را به منظور تحقق تعالی سازمانی و دست یابی به اهداف عالی آنها شتاب بخشد. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نیز از جمله موضوع های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می کند با ارائه راه کارهایی در جهت افزایش مواردی هم چون تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان، رضایت شغلی گام های مؤثری بردارد؛ بر این اساس، توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی رو به افزایش است و به آن به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان توجه می شود (غلام حسینی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۱-۳۴). در این میان، می توان به رفتارهای داوطلبانه و خودجوشی اشاره کرد که افراد در ازای انجام آن، پاداشی دریافت نمی کنند. بنابر این محققین به مطالعه هر چه بیشتر این رفتارها که آن را رفتار شهروندی سازمانی نامیده اند، پرداخته اند. این واژه اولین بار در سال ۱۹۸۳ توسط ارگان مطرح شد؛ مبنای این مطرح شدن، مفاهیمی چون تمایل به همکاری، تمایز بین عملکرد قابل اعتماد، نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش می باشد (افشار و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵۸). پژوهش های اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شدند. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (زارعی و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۰). اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است، علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه شناسان را نیز به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثر بخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی شود. با توجه به این که افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه های مدیران است، بنابر این شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه های استقرار آن می تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (اسکاپ^۱، ۱۹۹۸). در نتیجه مطالعه و بررسی این گونه رفتارها در سازمان بسیار مهم و ضروری و از اهمیت خاصی برخوردار است.

رفتار شهروندی سازمانی، ابتدا در سال ۱۹۸۷ توسط کاهن و کاتز^۲ به عنوان رفتارهای فرا نقشی تعریف شد. اما پژوهش های اصلی درباره این مفهوم از ۲۴ سال قبل یعنی از زمانی که ارگان و بتمن^۳، آن را با همین نام (رفتار شهروندی سازمانی) معرفی کردند آغاز شد. از آن زمان به بعد مطالعات زیادی درباره رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان انجام شد که از مهم ترین آنها می توان به پژوهش های کاتز و ارگان^۴، باربوتو و جکس^۵ اشاره کرد که هر یک به عنوان منابع سایر پژوهش های مورد استفاده قرار گرفته اند (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۵). بنابر این واژه شهروندی سازمانی^۶ اولین بار به وسیله ارگان و همکارش در سال ۱۹۸۳ مطرح شد. توسعه این مفهوم از نوشتارهای بارنارد^۷ در سال ۱۹۳۸ در

1. Schappe
3. Organ & Bateman
5. Barbuto & Jaks
7. Barnad

2. Cahen & Katz
4. Katz & Organ
6. Organizational Citizenship Behavior(OCB)

مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتر در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سال های ۱۹۶۴، ۱۹۶۶ و ۱۹۷۸ ناشی شده است (کاسترو^۱، ۲۰۰۴، ۲۷).

رفتار شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. بر طبق دیدگاه نظریه پردازانی همچون اورگان، رفتار شهروندی سازمانی می تواند کارآیی را حداکثر ساخته و عملکرد مؤثر سازمانی را ارتقا بخشد. «بولینو» و «ترنلی»^۲ اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند، آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه نیازی نیست که آنها از جنبه فنی به عنوان بخشی از شغل افراد باشند) و هم چنین آن ها ناشی از تلاش های ویژه و فوق العاده هستند که به سازمان ها برای دستیابی به موفقیت از کارکنانشان انتظار دارند. «اورگان» رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می داند که ورای الزامات سازمانی است (مقیم، ۱۳۹۰، ۱۱۲).

جوهره کلیدی در تعریف ارگان از رفتار شهروندی سازمانی این است که چنین رفتاری اثر بخشی سازمانی را افزایش می دهد. مطالعات تجربی مختلفی که در این زمینه انجام شده (بورمن و موتویدلو^۳، ۱۳۹۳؛ اورگان و کونوسکی^۴، ۱۹۹۸؛ پودساکوف و مک کنزی^۵، ۱۹۹۴؛ جورج و بتنهاوسن^۶، ۱۹۹۱) ضمن تایید مطلب فوق دلایل مختلفی که رفتار شهروندی سازمانی می تواند بر اثربخشی سازمانی تاثیر گذار باشد بیان می کنند. در خصوص رفتار شهروندی سازمانی تعاریف زیادی وجود ندارد و هر آن چه که به عنوان تعریف این مفهوم آمده است، اغلب از تعریف ارگان^۷ نشأت می گیرد. یکی از تعاریف اولیه مورد قبول بسیاری از محققان در زمینه رفتار شهروندی سازمانی را ارگان مطرح کرده است؛ وی می گوید «رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شود ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می دهد». واژه اختیاری نشان می دهد که این رفتارها شامل رفتارهایی نیست که فرد در جهت انجام نیازمندی های نقش و یا شرح وظایف شغلی از خود نشان می دهد (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). عناصر کلیدی تعریف رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از (خورنگاه و همکاران، ۱۳۹۰، ۱۲۰):

- گونه ای از رفتارهای فراتر از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می شود؛
 - گونه ای از رفتارهای غیر مشخص؛
 - رفتارهایی که به طور مشخص مضمول پاداش نمی گردد و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی شود؛
 - رفتارهایی که برای عملکرد، اثر بخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم است.
- علی رغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، هنوز توافق کاملی میان محققان وجود ندارد؛ با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می گردد. نتایج حاصل از مرور ادبیات نشان می دهد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده است که البته همپوشی های بسیاری بین آنها وجود دارد.

1. Castro
3. Borman & Motowidlo
5. Podsakoff & Mackenzie
7. Organ

2. Bolino & Turnley
4. Organ & Konovsky
6. George & bettenhausen

تعداد مطالعاتی که در حال بررسی این موضوع هستند به نحو چشم گیری در حال افزایش است؛ در ذیل به برخی از آنها اشاره شده است.

اسمیت، ارگان و نی^۱ (۱۹۸۳) رفتار شهروندی سازمانی را به دو حیطه نوع دوستی و پذیرش عمومی تقسیم کرده اند. اندرسون و گیرینگ^۲ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در بعد فردی شامل رفتار جهت گیری شده به سوی افراد و در بعد سازمانی شامل رفتار شهروندی جهت گیری شده به سمت سازمان تقسیم بندی کرده اند. گراهام^۳ (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع اند: ۱) اطاعت سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت شان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی است. ۲) وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است. ۳) مشارکت سازمانی: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می یابد که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.

گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل: عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می دهند (به نقل از بینستوک و همکاران^۴، ۲۰۰۳: ۳۶۱). ویلیامز و اندرسون^۵ (۱۹۹۱) رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو طبقه کلی؛ رفتارهایی که مستقیم به افراد و غیر مستقیم به سازمان سود می رسانند و رفتارهایی که مستقیم به سازمان سود می رسانند تقسیم بندی کرده است. مورمن و بلکلی^۶ (۱۹۹۵) رفتارهای شهروندی سازمانی را به چهار طبقه، کمک های بین فردی، خلاقیت های فردی، سخت کوشی فردی و وفاداری^۷ تقسیم کرده است. وان اسکوتر و موتویدلو^۸ (۱۹۹۶) رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو طبقه کلی به شرح زیر تقسیم کرده اند:

الف) تسهیل بین فردی: شامل رفتارهای بین فردی هدف مند که به موفقیت کلی سازمان کمک می کند و در برگیرنده فعالیت های سنجیده و منطقی برای بهبود روحیه و تشویق همکاران، برداشتن موانع برای اجرای وظایف و کمک به همکاران در انجام وظایف شغلی شان می باشد. دامنه تسهیل بین فردی در برگیرنده فعالیت های بین فردی است که با حفظ بافت اجتماعی به اجرای وظایف به گونه ای مؤثر کمک می کنند.

ب) از خود گذشتگی شغلی: رفتارهای منضبط مانند دنبال کردن قوانین، سخت کار کردن و خلاقیت برای حل مشکلات کاری می باشد. از خود گذشتگی مبنای انگیزشی عملکرد شغلی است که کارمندان را برای عمل به منظور حمایت از منافع سازمان به بهترین صورت سوق می دهد (به نقل از: اله توکلی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۷).

1. Smith, Organ & Near
3. Graham
5. Williams & Anderson
7. Loyalty

2. Anderson & Grebinez
4. Bienstock & et al
6. Moorman & Blakely
8. Van scoter & Motowidlo

کاسترو و همکاران به نقل از نت میر^۱ (۱۹۹۷) رفتار شهروندی سازمانی را در چهار قالب، جوانمردی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع دوستی تقسیم بندی کرده اند (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴: ۳۵). فارح و همکاران^۲ (۱۹۹۷) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را با توجه به شرایط فرهنگی کشور چین در قالب آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی و محافظت از منابع سازمانی مورد بررسی قرار داده اند (به نقل از: مقیمی و همکاران، ۱۳۸۵: ۱۷۹). ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در شرایط فرهنگی آمریکا در پنج بعد؛ نوع دوستی، نزاکت، آداب اجتماعی، وجدان کاری و جوانمردی، مطرح کرده است (به نقل از: هویدا و نادری، ۱۳۸۸: ۱۰۶). توضیحات مؤلفه های مربوط به دو مدل فارح و همکاران و ارگان اختصاراً در زیر آورده شده است.

نوع دوستی: کمک به همکاران برای تکمیل کارها در شرایط نامعمول سازمانی می باشد؛ مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد یا کم مهارت کمک می کنند (جرج و رینو^۳، ۲۰۰۶).

نزاکت: نزاکت شامل تمام دور اندیشی ها که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان، صورت می گیرند، می شود. احترام به حقوق و امتیاز های دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند، مطلع ساختن دیگران قبل از انجام هر اقدام مهمی می تواند نشان دهنده نزاکت باشد (چوچینگ^۴، ۲۰۰۱).

آداب اجتماعی: آداب اجتماعی به عنوان بعد دیگر رفتار شهروندی سازمانی می تواند به عنوان مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و درگیر شدن با مسائل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود (کرنودل^۵، ۲۰۰۷).

وجدان کاری: به انجام رفتارهایی از جانب کارکنان در جهت انجام مطلوب وظایف سازمانی در سطحی فراتر از ملزومات تعیین شده شغلی یا آنچه از او انتظار می رود، اطلاق می شود (جرج و رینو، ۲۰۰۶).

جوانمردی: با عنوان توانایی کارکنان در انطباق خود با سختی ها و ناسازگاری های محیط کار بدون اعتراض یا شکایت شفاهی و رسمی تعریف شده است.

محافظت از منابع سازمانی: تنوع گسترده ای از رفتارها را در بر می گیرد که هدف آنها ارتقاء و حمایت و دفاع از اهداف سازمان است (پودساکف و همکاران به نقل از نام^۶، ۲۰۰۳).

هماهنگی متقابل شخصی (احترام و تکریم): این بُعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است، در این حالت کارکنان تلاش می کنند گام های ضروری را به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بر دارند و جلسات مشاوره ما بین مدیران و کارکنان به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار می شود.

لامبرت^۷ (۲۰۰۰) علائم مشخص رفتار شهروندی سازمانی را در سه طبقه کلی قرار می دهد. طبقه اول: فرمان برداری که شامل احترام به ساختارها و فرآیندها به طور مرتب می شود. این طبقه از نظر لامبرت بعد وظیفه شناسی ارگان را در خود جای می دهد. طبقه دوم: وفاداری و توسعه فعالیت ها که شامل ارائه خدمات مطلوب به کارکنان و حفظ ارزش ها می شود.

1. Netemeyer
3. Garg & Renu
5. Kernodle
7. Lambert

2. Farh & et al
4. Chu, Cheng
6. Namm

به زعم لامبرت وفاداری ابعاد ادب و مهربانی و جوانمردی را در بر می گیرد. طبقه سوم: مشارکت و مسئولیت پذیری که شامل خودکنترلی تحت قوانین و مقررات است، ابعاد نوع دوستی و خوش خویی در این طبقه قرار می گیرند. بورمن و موتویدلو^۱ (۲۰۰۱) به طور خاص برای تعیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی پنج بعدی را ارائه می نمایند که ابعاد این مدل عبارتند از:

- ۱) پشتکار توأم با شور و شوق و تلاش فوق العاده که برای تکمیل فعالیت های کاری موفقیت آمیز ضروری است؛
- ۲) داوطلب شدن برای انجام فعالیت های کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست؛
- ۳) مساعدت و همکاری با دیگران؛
- ۴) پیروی از مقررات و رویه های سازمانی؛
- ۵) پشتیبانی از اهداف سازمانی.

اسپکتور و فوکس^۲ (۲۰۰۲) رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو طبقه؛ تسهیل بین فردی و از خودگذشتگی شغلی تقسیم کرده اند. تسهیل بین فردی؛ شامل رفتارهای بین فردی هستند که هدف مند بوده و به موفقیت کلی سازمان کمک می کنند و در عین حال در برگیرنده مجموعه ای از فعالیت های سنجیده و منطقی است که به بهبود روحیه و تشویق همکاران، برداشتن موانع اجرای وظایف و کمک به همکاران در انجام وظایف شغلی تأکید دارد. از خودگذشتگی شغلی؛ شامل رفتارهای منضبط هم چون تبعیت از قوانین، انجام کار سخت و خلاقانه در حل مشکلات کاری است. از خودگذشتگی مبنای انگیزشی عملکرد شغلی است که کارکنان را تشویق می کند تا اعمالی را انجام دهند که به نفع سازمان است (به نقل از: غلامحسینی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۹). کوپمن^۳ (۲۰۰۶) رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد؛ فداکاری، توجه، وظیفه شناسی، تحمل پذیری و مشارکت مدنی تقسیم بندی کرده است (به نقل از: سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۹).

علاوه بر مطالب ذکر شده در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی و جوانب آن پژوهش های گوناگونی در داخل و خارج از کشور انجام گرفته است که در ذیل به برخی از آنها اشاره شده است.

در بین تحقیقات انجام گرفته در ایران، تعاونی گیلان (۱۳۹۱) در تحقیقی به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه آذربایجان شرقی پرداخته است. در این تحقیق وی به این نتیجه رسید که رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن بر بهره وری نیروی انسانی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه آذربایجان شرقی تأثیر دارد. خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی را در اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان مورد بررسی قرار داده اند. یافته ها حاکی از این است که میان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. فانی و همکاران (۱۳۹۰) در بررسی خود تحت عنوان تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فرا تحلیل به این نتیجه رسیدند که عوامل مربوط به ویژگی های موضوع پژوهش، همچون نگرش پژوهشگر، شاخص های متفاوت اندازه گیری تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی این رابطه را تحت تأثیر قرار داده و تعدیل نموده اند؛ یعنی نگرش های متفاوت پژوهشگران و شاخص های متفاوت اندازه گیری این دو متغیر، باعث تفاوت در ارتباط بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی شده است. صالحی و همکاران

1. Borman & Motowidlo
3. Koopman

2. Spector & Fox

(۱۳۹۰) در مطالعه رابطه بین رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضا هیأت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی نشان دادند که متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر مثبتی روی رفتار شهروندی سازمانی دارند؛ متغیر فرسودگی شغلی نیز تأثیر منفی روی رفتار شهروندی سازمانی دارد. طبرسا و رامین مهر (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت عنوان "ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی" دریافتند که هم عوامل فردی و هم تعلق سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند و در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی فقط میان اطاعت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. هویدا و نادری (۱۳۸۸) در بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به این نتیجه رسیدند که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جزء نوع دوستی بیش از حد متوسط می باشد. هم چنین میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بوده است. مقیمی (۱۳۸۵) به بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ سازمانی کارآفرینانه در سازمان های دولتی پرداخته و نتایج گویای این است که خلاقیت و نوآوری ارتباط نزدیکی با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

در بین تحقیقات انجام گرفته در خارج از کشور، اُکورام^۱ (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر دیدگاه های رشد شغلی و سیستم های حمایت رسمی بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش بانکداری به این نتیجه رسید که دیدگاه های رشد شغلی بر ابعاد جوانمردی، وجدان و رفتار مدنی رفتار شهروندی مؤثر است. سیستم های حمایت رسمی نیز بر ابعاد جوانمردی، نزاکت و نوع دوستی مؤثر است. هم چنین نتایج نشان می دهند که تأثیر سیستم های حمایت رسمی بر بعد جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی بیشتر از تأثیر دیدگاه های رشد شغلی بر این بعد می باشد. تزو هوی^۲ (۲۰۰۹) طی پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که صداقت می تواند محرکی برای کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی باشد و پیامدهای مثبت سیاست های سازمانی می تواند اثر مثبتی بر کارکنان داشته باشد و بروز رفتار شهروندی سازمانی را بیش تر کند. چپمن و زارات^۳ (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی ۴۰ نفر از کارکنان تامین اجتماعی دریافتند که بین فرسودگی شغلی و هر سه ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس وجود دارد. یان، کوکس و جی آر^۴ (۲۰۰۷) به بررسی «تأثیر رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی» پرداختند و اذعان داشتند که بین رهبری تحولی و تبدالی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. کیم^۵ (۲۰۰۶) با «ارزیابی انگیزش بخش خدمات عمومی کشور کره و رفتار شهروندی سازمانی» بیان می دارند که میزان نوع دوستی بیش از سطح متوسط بوده که با رضایت شغلی، تعهد عاطفی انگیزش و پذیرش عمومی رابطه ی مستقیم و معنادار دارد. بریان^۶ (۲۰۰۶) به بررسی رابطه بین جو سازمانی عوامل شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان گسترش دانشگاه ها در ایالت میدوست آمریکا پرداخته و به این نتیجه رسیده است که عوامل شخصیتی در مقایسه با جو مدرسه، تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. شیفل انور خالد و حسن علی^۷ (۲۰۰۵) در مطالعه ای تحت عنوان «بررسی اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای انحرافی» به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی با رفتارهای انحرافی رابطه ای منفی و عکس دارد. به طور کلی، بررسی ادبیات تحقیق بیان گر آن است که سازمان ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثر بخشی خرد جمعی خود نیستند؛ زیرا در حالت اجباری، شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و

1. Okurame
3. Schepman & Zarate
5. Kim
7. Shefil Anvar khald

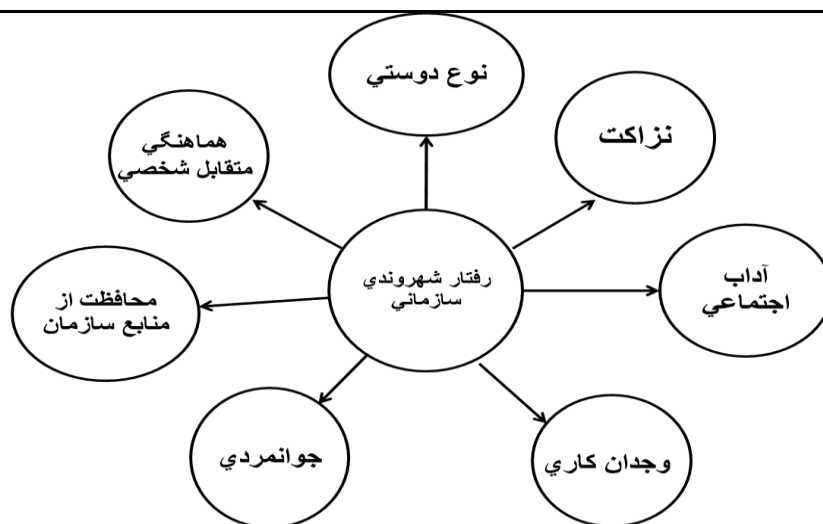
2. Tzu-hui
4. Yun & Jr
6. Deborh, Bryan

استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد. ولی در همکاری داوطلبانه افراد سعی، کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان ابراز می کنند. رفتار شهروندی سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و به عهده گرفتن مسئولیت های اضافی، پیروی از قوانین و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار است. در نتیجه، براساس تئوری ها و نظریه های سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی به کارآیی و اثربخشی سازمان ها از طریق تحولات منابع، نوآوری ها و وفق پذیری کمک می کند (غلام حسینی و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین، رفتارهای شهروندی سازمانی، کاملاً داوطلبانه و فردی است؛ افراد برای انجام این رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی کنند؛ هم چنین به دلیل عدم انجام آن ها، جریمه و تنبیه نمی شوند. در واقع، رفتار شهروندی سازمانی، اقداماتی ایثارگرانه از سوی کارکنان سازمان بوده که برای رفاه و آسایش همکاران و تحقق اهداف سازمان انجام می شود. هم چنین وجود ابعاد و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی بیانگر آن است که تقویت این سازه نیازمند تقویت مؤلفه ها و ابعاد تشکیل دهنده آن است. بنابراین شناسایی مؤلفه های که دارای تأثیرپذیری بالا یا تأثیرگذاری بیشتری دارند ضروری و اجتناب ناپذیر است. بر همین اساس، در این مقاله محققین به دنبال بررسی سؤال های زیر هستند:

۱. روابط بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در آموزشگاه های تدریس زبان های خارجی ناحیه ۴ شهرستان تبریز با رویکرد دیماتل چگونه می باشد؟

۲. کدام یک از مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در آموزشگاه های تدریس زبان های خارجی ناحیه ۴ شهرستان تبریز تأثیرگذار و کدام یک تأثیر پذیر می باشند؟

به منظور بررسی سؤال های فوق، در این مقاله سعی شده با بررسی و تعمق در ادبیات تحقیق رفتار شهروندی سازمانی، مؤلفه ها و پیامدهای آن شناسایی و در نهایت با استفاده از روش نظام مند دیماتل به تعیین روابط بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شود. با توجه به مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده به وسیله ارگان برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی در شرایط فرهنگی آمریکا و هم چنین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده به وسیله فارح و همکارانش برای فرهنگ کشور چین، مدل تلفیقی ایجاد شده که سه مؤلفه مشترک دو مدل مذکور و چهار مؤلفه دیگر آنها، عناصر مدل مفهومی جدید را تشکیل می دهد. این مؤلفه ها عبارتند از: نوع دوستی، نزاکت، آداب اجتماعی، وجدان کاری، جوانمردی، محافظت از منابع سازمانی و هماهنگی متقابل شخصی (احترام و تکریم)؛ بر همین اساس، مبانی تئوریکی این مقاله را مدل تلفیقی ارگان و فارح تشکیل می دهد (شکل ۱).



شکل ۱- مدل عملیاتی تحقیق (مدل تلفیقی رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه ارگان و فارح)

روش شناسی

این پژوهش از لحاظ هدف انجام، کاربردی بوده و از لحاظ روش انجام از نوع همبستگی می باشد. تکنیک محاسباتی این تحقیق، روش شناسی دیماتل^۱ می باشد که در اوایل دهه ۱۹۷۰، عمدتاً برای بررسی مسائل پیچیده جهانی با هدف شناخت و شناسایی نحوه و میزان روابط فی مابین مؤلفه های مورد بررسی از لحاظ تاثیر گذاری و تاثیر پذیری از دیدگاه علت و معلولی در راستای ساختاردهی به دنباله ای از اطلاعات مفروض در باره مؤلفه های مورد مطالعه، به کار برده می شود (اصغرپور، ۱۳۸۹). تاکنون این روش در تشریح و شفاف سازی بسیاری از مسائل پیچیده در زمینه های گوناگون علمی به کار رفته است. با توجه به ماهیت تحقیق، مسئله اصلی در این مطالعه، شناسایی میزان و چگونگی ارتباطات مابین مؤلفه های شناسایی شده به کارگیری رفتار شهروندی سازمانی در تحقیقات پیشین با استفاده از نظرات گروه خبره (دلفی) می باشد. در این مطالعه، از روش دلفی جهت جمع آوری و ساختاردهی به داده ها استفاده شده است.

جامعه آماری این تحقیق آموزشگاه های تدریس زبان های خارجی ناحیه ۴ شهرستان تبریز است. برای تحقق این هدف مدیران آموزشگاه ها که تعداد آنها ۴۸ نفر است به عنوان اعضای جامعه آماری انتخاب شده اند. با توجه به محدود بودن تعداد اعضای جامعه آماری، نمونه گیری انجام نشده و از تمامی اعضای جامعه آماری به عنوان گروه متخصص و تصمیم گیر نظر سنجی به عمل آمده است.

ابزار پژوهش

ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه محقق ساخته است که روایی و پایایی آنها توسط محققین مورد بررسی قرار گرفته است. برای بررسی روایی از سه داور خبره بهره گیری شده است. پایایی پرسش نامه نیز با استفاده از آزمون مجدد و با بهره گیری از ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۹۴ محاسبه شده است. هم چنین برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش دیماتل با استفاده از نرم افزار MATLAB بهره گیری به عمل آمده است. در زیر به توضیح مختصر این روش پرداخته شده است:

1. DEMATEL

روش دیماتل: تکنیک دیماتل که از انواع روش های تصمیم گیری بر پایه مقایسه های زوجی است، با بهره مندی از قضاوت خبرگان در استخراج عوامل یک سیستم و ساختاردهی نظام مند به آنها، توسط به کارگیری اصول تئوری گراف ها، ساختار سلسله مراتبی از عوامل موجود در سیستم، همراه با روابط تأثیرگذاری و تأثیرپذیری متقابل عناصر مذکور به دست می دهد، به گونه ای که شدت اثر روابط مذکور را به صورت امتیازی عددی معین می کند. پذیرش «روابط انتقال ناپذیر» و توانایی نمایش تمامی بازخورهای ممکن، از دلایل ارجحیت این شیوه نسبت به سایر شیوه های متکی بر تئوری گراف ها است. در پژوهش ها برای استفاده از روش دیماتل، گام های زیر به کار گرفته می شود:

گام اول) در این روش باید به کمک یکی از روش های ایده آفرینی در خبرگان مانند طوفان فکری، فکرنویسی، دلفی یا کنفرانس، فهرستی از عوامل موجود و مؤثر در مسئله مورد بررسی، از نظر گروه خبرگان استخراج شود.

گام دوم) از عوامل و معیارهای استخراج شده در گام قبل، یک ماتریس نظرسنجی تهیه می شود، به گونه ای که سطرها و ستون های این ماتریس را همان معیارها تشکیل می دهند. از خبرگان خواسته می شود که هر یک از آنها یک ماتریس اولیه (پر نشده) را با مقایسه زوجی اثر هر معیار بر بقیه معیارها تعیین کنند، به گونه ای که این اعداد مفاهیم زیر را در برداشته باشند: (۰): عامل A بر عامل B تأثیری ندارد. (۱): عامل A بر عامل B تأثیر کمی دارد. (۲): عامل A بر عامل B مؤثر است. (۳): عامل A بر عامل B تأثیر نسبتاً زیادی دارد. (۴): عامل A بر عامل B به شدت تأثیرگذار است.

گام سوم) ماتریس های حاصل از گام دوم جمع آوری شده و در مورد وجود یا نبود رابطه بین هر دو عامل، با رأی اکثریت خبرگان مورد تصمیم گیری قرار می گیرد.

گام چهارم) میانگین امتیازهای داده شده توسط خبرگان به رابطه مستقیم تأثیر عامل سطری (A) بر عامل ستونی (B) برای هر یک از رابطه های تأیید شده در گام دوم تعیین می شود.

گام پنجم) با توجه به گام های سوم و چهارم، ماتریس \hat{M} که نشان دهنده شدت اثر حاکم بر روابط مستقیم موجود در سیستم است، تشکیل می شود.

گام ششم) جمع سطری درایه های ماتریس \hat{M} محاسبه شده و بیشینه مقدار حاصل جمع های سطری به دست آمده مشخص می گردد؛ بیشینه مقدار بدست آمده α نامیده می شود. با ضرب α در ماتریس \hat{M} ، «ماتریس M» که نشان دهنده شدت اثر نسبی حاکم بر روابط مستقیم موجود در سیستم است، به دست می آید؛ یعنی:

$$M = \alpha \times \hat{M}$$

گام هفتم) ماتریس $(I - M)^{-1}$ که نشان دهنده شدت اثر نسبی حاکم بر روابط مستقیم و غیر مستقیم موجود در سیستم است، محاسبه می شود.

بر اساس قوانین موجود در تئوری گراف ها، مجموع آثار مستقیم و غیر مستقیم رئوس بر یکدیگر با در نظر گرفتن تمامی بازخورهای ممکن به صورت مجموع جمله های یک تصاعد هندسی نامحدود است، پس ماتریس S برابر است با:

$$S = M + M^2 + M^3 + \dots + M^t = \frac{M(I - M^t)}{(I - M)}; \lim_{t \rightarrow \infty} M^t = \diamond$$

$$\Rightarrow S = \frac{M}{(I - M)} = M(I - M)^{-1}$$

گام هشتم) شدت ممکن از روابط غیرمستقیم (از عناصر موجود بر یکدیگر) با استفاده از فرمول زیر محاسبه می شود.

این شدت با استدلالی مشابه با فوق، از مجموع تصاعد هندسی زیر حاصل می گردد:

$$S' = M^2 + M^3 + M^4 + \dots + M^t = M^2 (I - M)^{-1}$$

$$\lim_{t \rightarrow \infty} M^t = \diamond$$

گام نهم) جمع سطری (R) و جمع ستونی (J) درایه های ماتریس S محاسبه می شود؛ یعنی:

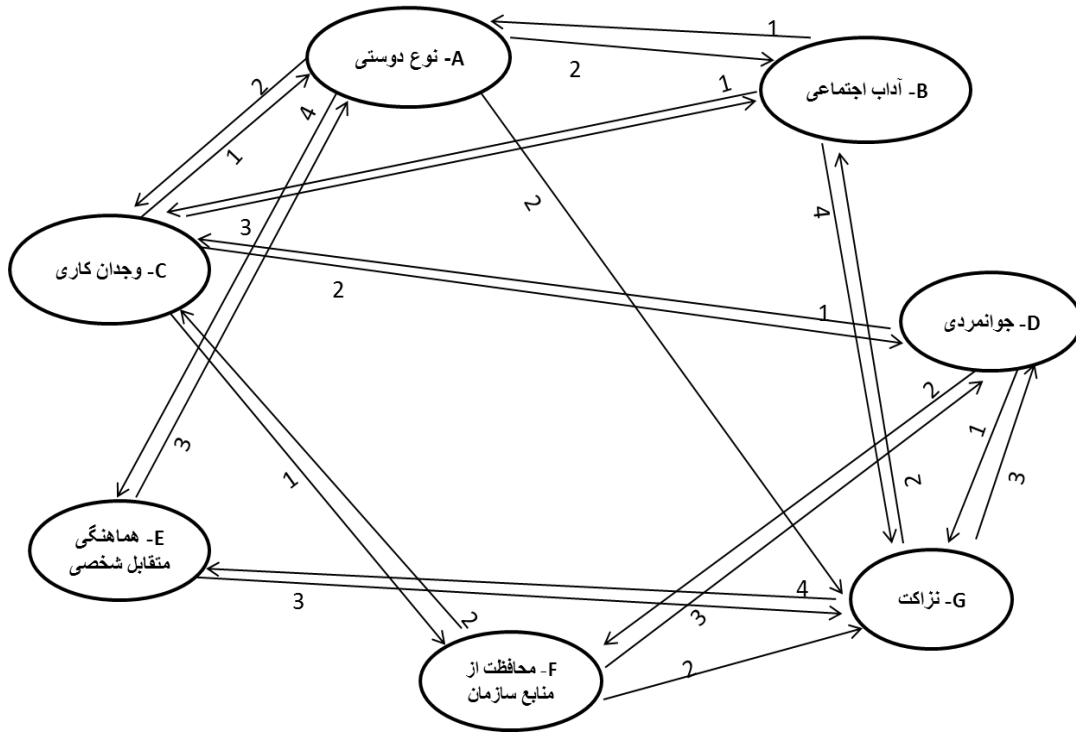
$$R = \sum_{i=1}^n S_{ij}, j = 1, 2, \dots, n \quad ; \quad J = \sum_{j=1}^n S_{ij}, i = 1, 2, \dots, n$$

سپس $R + J$ و $R - J$ بدست می آید.

گام دهم) یک دستگاه مختصات دکارتی به گونه ای که محور طولی آن (R+J) و محور عرضی آن بر حسب (R+J) مدرج باشد، تشکیل می گردد و سپس موقعیت هر یک از عوامل موجود با یک نقطه به مختصات $(R+J, R-J)$: A در این دستگاه معین می شود. دیاگرام ترسیم شده در گام پنجم به این دستگاه منتقل می گردد، تا یک نمای گرافیکی ساده از ساختار نهایی حاصل از سیستم به دست آید (لوچین^۱، ۲۰۱۲). در نهایت، عواملی که در پایین دست ترین قسمت های نمودار واقع می شوند، به شدت نسبت به سایر عوامل تأثیر پذیرترند. به عبارتی، این عوامل با رفع سایر چالش های درون مدل، قابل برطرف شدن می باشند. در حالت مشابه، عواملی که در بالا دست ترین قسمت های نمودار واقع می شوند، به شدت نسبت به سایر عوامل تأثیر گذارتر هستند.

یافته ها

با استفاده از پرسش نامه و تکنیک دلفی تمامی روابط زوجی ممکنه مابین مؤلفه ها و شدت این روابط از گروه خبره مورد بررسی و پرسش قرار گرفته و پس از جمع آوری داده ها، کسب تعداد رای اکثریت $25 = \frac{48}{2} + 1 = \left(\frac{n}{2} + 1\right)$ به عنوان ملاک قضاوت جمعی برای نوع رابطه میان دو مؤلفه، ابتدا دیاگرام نظیر روابط مؤلفه ها به دست آمده است (شکل ۲)، سپس برای تعیین میزان شدت روابط نهایی شده (از طریق توافق جمعی) از اعضای جامعه آماری خواسته شده که در قالب همان پرسش نامه به امتیازدهی در بازه [۰ و ۴]، شدت روابط ممکنه میان مؤلفه های مورد مطالعه را مشخص نمایند که در آن، عدد صفر نشان دهنده عدم وجود رابطه و ۴ نشانگر حداکثر رابطه فی مابین دو عنصر می باشد. اعداد مابین نیز، به نسبت میزان نزدیکی به صفر و ۴، میزان شدت رابطه را نشان می دهند. پس از جمع آوری امتیازات، سپس میانه امتیازات (اصغریور، ۱۳۸۹) اخذ شده به ازای هر دو مؤلفه به صورت جداگانه محاسبه شده و امتیازات نهایی به ازای روابط موجود، در جدول ۱ به عنوان خروجی نهایی قضاوت خبره گان آورده شده است.



شکل ۲: دیاگرام تاثیر عوامل بر یکدیگر

جدول ۱: ماتریس شدت روابط متقابل ما بین مؤلفه‌ها، مشخص شده توسط خبره‌ها

	A	B	C	D	E	F	G	جمع سطری
A	۰	۲	۲	۰	۴	۰	۲	۱۰
B	۱	۰	۱	۰	۰	۰	۴	۶
C	۱	۳	۰	۲	۰	۱	۰	۷
D	۰	۰	۱	۰	۰	۲	۱	۴
E	۳	۰	۰	۰	۰	۰	۳	۶
F	۰	۰	۲	۳	۰	۰	۲	۷
G	۰	۲	۰	۳	۰	۴	۰	۹

در ادامه روند تکنیک دیماتل، مجموع سطرهای ماتریس شدت روابط متقابل ما بین مؤلفه‌ها (جدول ۱) محاسبه شده و بزرگترین آنها به عنوان α در نظر گرفته شده است ($\alpha = \diamond / 1$)؛ با ضرب α در جدول ۱ شدت نسبی حاکم بر روابط مستقیم به دست می‌آید (جدول ۲).

جدول ۲: ماتریس شدت نسبی حاکم بر روابط مستقیم

	A	B	C	D	E	F	G
A	۰	۰/۲۰۰۰	۰/۲۰۰۰	۰	۰/۴۰۰۰	۰	۰/۲۰۰۰
B	۰/۱۰۰۰	۰	۰/۱۰۰۰	۰	۰	۰	۰/۴۰۰۰
C	۰/۱۰۰۰	۰/۳۰۰۰	۰	۰/۲۰۰۰	۰	۰/۱۰۰۰	۰
D	۰	۰	۰/۱۰۰۰	۰	۰	۰/۲۰۰۰	۰/۱۰۰۰
E	۰/۳۰۰۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰/۳۰۰۰
F	۰	۰	۰/۲۰۰۰	۰/۳۰۰۰	۰	۰	۰/۲۰۰۰
G	۰	۰/۲۰۰۰	۰	۰/۳۰۰۰	۰	۰/۴۰۰۰	۰

طبق روش دیماتل؛ با بسط سری هندسی S که در آن M ماتریس شدت نسبی روابط (جدول ۲) و I ماتریس همانی است داریم:

$$S = M + M^2 + M^3 + \dots + M^t = \frac{M(I - M^t)}{(I - M)}; \lim_{t \rightarrow \infty} M^t = \diamond \quad (1)$$

$$\Rightarrow S = \frac{M}{(I - M)} = M(I - M)^{-1}$$

مطابق روش دیماتل، با استفاده از رابطه نهایی به دست آمده رابطه (۱)، شدت نسبی موجود از روابط مستقیم و غیر مستقیم حاصل می گردد (جدول ۳).

جدول ۳: ماتریس شدت نسبی موجود از روابط مستقیم و غیرمستقیم

	A	B	C	D	E	F	G	جمع سطری (R)
A	۰/۲۴۴۹	۰/۵۲۵۳	۰/۴۲۹۹	۰/۴۳۴۴	۰/۴۹۸۰	۰/۴۲۴۶	۰/۳۳۶۹	۳/۲۹
B	۰/۱۷۲۳	۰/۲۴۷۶	۰/۲۶۸۳	۰/۳۶۲۰	۰/۰۶۸۹	۰/۳۶۴۵	۰/۶۶۳۳	۲/۱۴۴
C	۰/۱۹۰۴	۰/۴۷۲۵	۰/۲۰۳۰	۰/۴۵۸۶	۰/۰۷۶۲	۰/۳۵۹۱	۰/۳۶۷۶	۲/۱۲۵
D	۰/۰۳۹۱	۰/۱۲۵۴	۰/۲۱۸۳	۰/۲۳۳۷	۰/۰۱۵۶	۰/۳۷۲۸	۰/۲۶۰۶	۱/۲۶۲
E	۰/۳۹۵۰	۰/۲۶۸۵	۰/۲۰۷۷	۰/۳۳۴۹	۰/۱۵۸۰	۰/۳۴۲۰	۰/۶۳۵۷	۲/۳۳۹
F	۰/۰۶۴۲	۰/۲۰۶۰	۰/۳۵۸۶	۰/۵۹۸۲	۰/۰۲۵۷	۰/۳۲۶۷	۰/۴۲۸۱	۲/۰۰۵
G	۰/۰۷۱۸	۰/۳۶۹۶	۰/۲۶۲۶	۰/۶۸۱۸	۰/۰۲۸۷	۰/۱۱۵۴	۰/۳۸۲۱	۲/۵۰۸
جمع ستونی (J)	۱/۱۷۵	۲/۲۱۲	۱/۹۴۵	۳/۱	۰/۸۶۸	۲/۹۰۲	۳/۴۷۱	

حال با توجه به خروجی بسط $M(I - M)^{-1}$ در جدول ۳، ترتیب اثرپذیری (معلول) و اثرگذاری (علی) شاخص ها در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴: اولویت بندی مقادیر بر مبنای $R+J$, $R-J$ و J

ترتیب مؤلفه ها	ترتیب مؤلفه ها	ترتیب مؤلفه ها	ترتیب مؤلفه ها	ترتیب مؤلفه ها	ترتیب مؤلفه ها	ترتیب مؤلفه ها	ترتیب مؤلفه ها
بر اساس مجموع	R	بر اساس مجموع	J	بر اساس $R+J$	$R+J$	بر اساس $R-J$	$R-J$
ردیفی		ستونی					
A	۳/۲۹	G	۳/۴۷	G	۵/۹۷۹	A	۲/۱۱۵
G	۲/۵۰	D	۳/۱	F	۴/۹۰۷	E	۱/۴۷۱
E	۲/۳۳	F	۲/۹۰	A	۴/۶۶۵	C	۰/۱۸
B	۲/۱۴	B	۲/۲۱	D	۴/۳۶۲	B	-۰/۰۶۸
C	۲/۱۲	C	۱/۹۴	B	۴/۳۵۶	F	-۰/۸۹۷
F	۲/۰	A	۱/۱۷	C	۴/۰۷	G	-۰/۹۶۳
D	۱/۲۶	E	۰/۸۶	E	۳/۲۰۷	D	-۱/۸۳۸

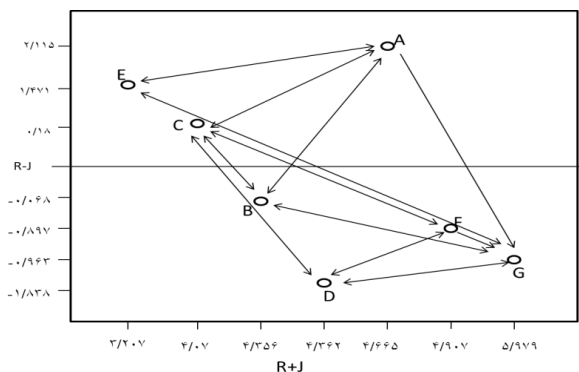
بر طبق داده‌های به دست آمده (جدول ۴)، مؤلفه A دارای بیشترین مقدار عددی در مجموع ردیفی است و بدین ترتیب با نفوذترین مؤلفه در میان مؤلفه‌های تحت بررسی می‌باشد. مطابق جدول فوق، ترتیب کمی اثرگذاری مؤلفه‌ها به صورت زیر می‌باشد:

$$A > G > E > B > C > F > D$$

هم چنین، طبق جدول ۴، مؤلفه G نفوذ پذیرترین مؤلفه از بین سایر مؤلفه‌ها می‌باشد. مطابق ستون J همان جدول نیز ترتیب میزان نفوذ پذیری مؤلفه‌ها به صورت زیر مشخص شده است:

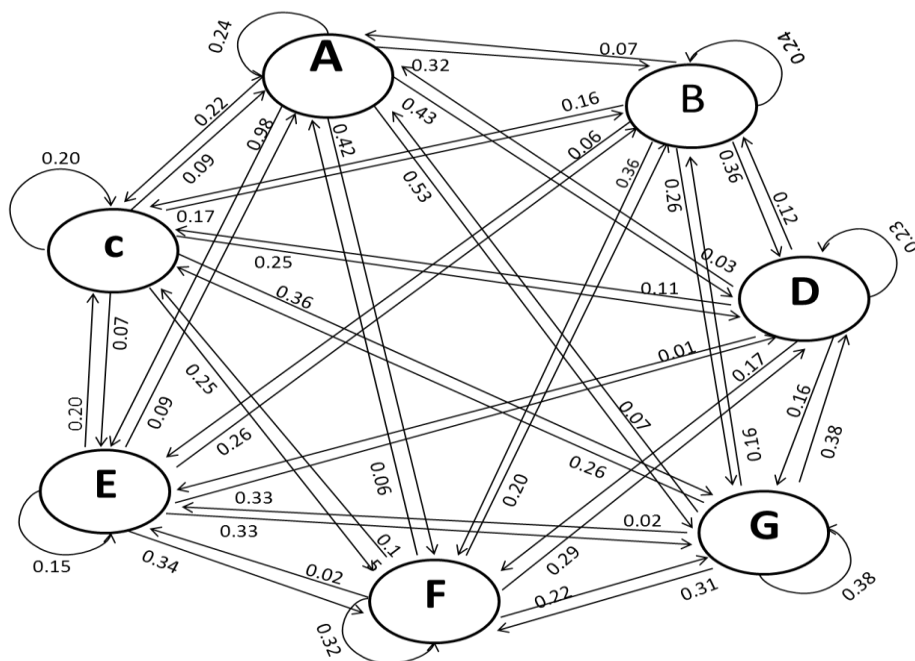
$$G > D > F > B > C > A > E$$

در نهایت محل واقعی هر مؤلفه در سلسله مراتب نهایی توسط $(R+J)$ و $(R-J)$ مشخص می‌شود، به طوری که $(R-J)$ نشان دهنده موقعیت یک عنصر (در طول محور عرض‌ها) است و این موقعیت در صورت مثبت بودن به طور قطع یک نفوذ کننده بوده و در صورت منفی بودن آن، به طور قطع تحت نفوذ (دریافت کننده) خواهد بود (اصغریور، ۱۳۸۹، ۱۳۹). بنابراین در این تحقیق طبق خروجی به دست آمده از روش دیماتل، عناصر A، E و C به طور قطع نفوذ کننده بوده و مؤلفه‌های B، F، G و D به طور قطع تحت نفوذ خواهد بود (شکل ۳).



شکل ۳- نمودار علی معیارها

از دیگر نتایج این مطالعه، مشخص شدن نوع و شدت نسبی روابط غیرمستقیم مابین مؤلفه‌ها می‌باشد؛ که از رابطه $M^2 (I - M)^{-1}$ به دست آمده است. شناخت نوع و مقدار روابط غیرمستقیم مابین مؤلفه‌های سیستم، مشخص کننده بُعدی دیگر از روابط علت و معلولی مابین مؤلفه‌ها می‌باشد که در این مطالعه در قالب تاثیرات غیرمستقیم مابین شاخص‌های بررسی شده نمود یافته‌اند. چگونگی روابط غیرمستقیم مابین مؤلفه‌ها در شکل ۴، شدت روابط مابین آنها در جدول ۵ مشخص شده است.



شکل ۴. روابط غیرمستقیم توأم با شدت نسبی مابین عناصر

جدول ۵: ماتریس شدت نسبی از روابط غیرمستقیم

	A	B	C	D	E	F	G
A	۰/۲۴۴۹	۰/۳۲۵۳	۰/۲۲۹۹	۰/۴۳۴۴	۰/۰۹۸۰	۰/۴۲۴۶	۰/۵۳۶۹
B	۰/۰۷۲۳	۰/۲۴۷۶	۰/۱۶۸۳	۰/۳۶۲۰	۰/۰۶۸۹	۰/۳۶۴۵	۰/۲۶۳۳
C	۰/۰۹۰۴	۰/۱۷۲۵	۰/۲۰۳۰	۰/۲۵۸۶	۰/۰۷۶۲	۰/۲۵۹۱	۰/۳۶۷۶
D	۰/۰۳۹۱	۰/۱۲۵۴	۰/۱۱۸۳	۰/۲۳۳۷	۰/۰۱۵۶	۰/۱۷۲۸	۰/۱۶۰۶
E	۰/۰۹۵۰	۰/۲۶۸۵	۰/۲۰۷۷	۰/۳۳۴۹	۰/۱۵۸۰	۰/۳۴۲۰	۰/۳۳۵۷
F	۰/۰۶۴۲	۰/۲۰۶۰	۰/۱۵۸۶	۰/۲۹۸۲	۰/۰۲۵۷	۰/۳۲۶۷	۰/۲۲۸۱
G	۰/۰۷۱۸	۰/۱۶۹۶	۰/۲۶۲۶	۰/۳۸۱۸	۰/۰۲۸۷	۰/۳۱۵۴	۰/۳۸۲۱

همان طوری که از روی شکل ۴ مشخص است هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی به طور غیر مستقیم بر روی خود نیز تأثیرگذار هستند. هم چنین میزان تاثیرگذاری غیر مستقیم هر یک از مؤلفه‌ها بر سایر مؤلفه‌ها مشخص است.

با توجه به جدول ۵، مؤلفه های آداب اجتماعی (B) با شدت رابطه ۰/۲۴ و محافظت از منابع سازمان (F) با شدت رابطه ۰/۳۲ و دو مؤلفه نزاکت (G) و جوانمردی (D) به ترتیب با شدت رابطه ۰/۳۸ و ۰/۲۳ بر خودشان تأثیر دارند.

بحث و نتیجه گیری

همان گونه که در قسمت های قبل نیز اشاره گردید، به کارگیری رفتار شهروندی سازمانی در ارتقاء فرایند آموزش و پژوهش برای کسی پوشیده نیست؛ بنابراین رفتار شهروندی سازمانی رفتار فرانتشی است که کارکنان در سازمان ها علاوه بر وظایف اصلی خود به انجام آن مبادرت می ورزند. در نتیجه پژوهش های انجام شده، این نوع رفتارها دو پیامد مهم در سطح فردی و سازمانی دارند. در سطح فردی باعث بهبود عملکرد و تعهد فرد به سازمان و در سطح سازمانی باعث ارتقاء بهره وری می شود. با توجه به یافته های مطالعه، این نتیجه حاصل می شود که در ایجاد تغییر و تحولی بهره ور در به کارگیری رفتار شهروندی سازمانی در محیط های آموزشی بایستی اولویت با تقویت و بهسازی مؤلفه های تأثیرگذار سیستم یعنی «نوع دوستی، هماهنگی متقابل شخصی و وجدان کاری» باشد، زیرا تقویت این شاخص ها باعث تقویت رفتار شهروندی سازمانی در جامعه آماری تحت مطالعه می گردد.

در پایان، ضروری است که نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیقات پیشین مورد مقایسه قرار گیرد؛ اما در مطالعات مربوط به پیشینه تحقیق، تحقیقی که قابلیت مقایسه با این تحقیق را داشته باشد وجود ندارد. از سوی دیگر، یافته های بدست آمده بیانگر قدرت بالای تأثیرپذیری مؤلفه های نوع دوستی (A)، هماهنگی متقابل شخصی (E) و وجدان کاری (C) است، که با توجه به تعریف سازه رفتار شهروندی سازمانی و ادبیات مربوط به آن این مؤلفه ها می توانند جزء مؤلفه های تأثیرپذیر باشند.

منابع

فارسی

اصغرپور، م. (۱۳۸۹)، **تصمیم گیری و نظریه بازی ها با نگرش تحقیق در عملیات**. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.

اله توکلی، ز.، عابدی، م.، و صالح نیا، م. (۱۳۸۸)، **بررسی تأثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی**. مجله چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳، ص ۱۰۵-۱۲۴.

تعاونی گیلان، م. (۱۳۹۱)، **بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه آذربایجان شرقی**. پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی الغدیر.

خورنگاه، ک.، اورعی یزدانی، ب.، و روشن، س. (۱۳۹۰)، **تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی مطالعه موردی اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان**. تعاون، سال بیست و دوم، دوره جدید، شماره ۷، پاییز، ص ۱۱۷-۱۳۸.

زارعی متین، ح.، الوانی، م.، جندقی، غ.، و احمدی، فر. (۱۳۸۹)، **ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران)**. مدیریت دولتی، دوره ۲، شماره

۵، پاییز و زمستان، صفحات ۳۵-۵۶.

سبحانی نژاد، م.، یوزباشی، ع. و شاطری، ک. (۱۳۸۹)، رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزارهای سنجش). تهران: یسطرون، چاپ اول.

صالحی، م.، و گلشن، ع. (۱۳۹۰)، رابطه بین رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی (مطالعه موردی). مجله اجتماعی و علوم رفتاری، شماره ۱۵، ص ۸۷-۱۰۶.

غلامحسینی، ا.، بجانی، ح.، و ملکی نیا، ع. (۱۳۸۹)، عامل تأثیرگذار، مؤلفه ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، انتشارات دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا، سال هفتم، شماره ۳۱، ص ۱۱-۳۴.

غلامعلی، ط.، و رامین مهر، ح. (۱۳۸۹)، ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی. چشم انداز مدیریت دولتی - شماره ۳، ص ۱۰۳-۱۱۷.

فانی، ع.، محمدی، ج.، آذر، ع.، و فتحی، س. (۱۳۹۰)، تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل. پژوهش های مدیریت عمومی سال چهارم، شماره دوازدهم، ص ۲۹-۵۲.

مایل افشار، م.، رجب زاده، ع.، و معمارپور، م. (۱۳۹۱)، بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان های آموزشی شهر تهران. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پی آورد سلامت) دوره ۶ شماره ۲ خرداد و تیر، ص ۱۵۷-۱۶۹.

مقیمی، م. (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کار آفرینی در سازمان های دولتی. فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم، ص ۱۷۱-۱۹۲.

مقیمی، م.، و رمضان، م. (۱۳۹۰)، پژوهش نامه مدیریت، مدیریت رفتار سازمانی. تهران: راه دان، چاپ اول.

هویدا، ر.، و نادری، ن. (۱۳۸۸)، بررسی طرح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. پژوهش نامه مدیریت اجرایی، سال نهم، شماره ۱، ص ۱۰۳-۱۱۸.

انگلیسی

Anderson, J.C. and Gerbing, D.W., (1988), **Structural Equation Modeling In Practice: A Review and Recommended Two-Step. Approach**, Psychological Bulletin, vol. 103, No.18, pp. 411-423.

Bienstock, C. C and Demeoranville, W. C and Smith, K. R., (2003), **Organizational Citizenship Behavior and Service Quality**. *Journal of Services Marketing*, Vol.17, No.4, pp.357-378.

Borman and Penner and Allen and Motowidlo., (2001), **Personality Predictors of Citizenship Performance**. *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.9, N.1, pp. 52-63.

Castro and Armario and Ruiz., (2004), **The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on the Customer Loyalty**, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.15, N.1, pp.27-53.

- Chu, cheng-I., (2001), **Examining organizational Citizenship behavior among nurses using Price and Muellers model**. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Doctor of Philosophy degree in Hospital and Health Administration in the Graduate of The University of Iowa.
- Chun, C H. (2012), **Evaluation criteria for blog design and analysis of causal relationships using factor analysis and DEMATEL**. Expert Systems with Applications, Vol. 39, pp .187–193.
- D, Bryan, D.; Ilter, Selim S.; Berman, J. Jason., (1998), **A multi-dimensional study of trust in organizations**. Journal of Managerial Issues Vol.,22,No.4, pp,145-159
- Garg, Pooja and Renu Rastogi., (2006), **Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India**. *International Journal of Educational Management*, Vol. 20 No. 7, pp. 529-541
- Kernodle, Thomas A., (2007), **Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study**. A Tesis to the faculty of the college of Business Administration of Tours University international in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of philosophy in Business Administration.
- Kim, S., (2006), **Public Service motivation and organizational citizenship behavior in Korea**. *International Journal of manpower*, Vol. 27, No.8 ,pp. 722-14.
- Lambert, S. J., (2000), **Added Benefits: The Link Between Work-Life Benefits and Organizational Citizenship Behavior**. *Academy of Management Journal*, 43, pp. 801-815.
- Lo, C C; Chen, W J. (2012), **A hybrid information security risk assessment procedure considering interdependences between controls**. Expert Systems with Applications 39 .247–257.
- Moorman, R.H. and Blakely, G.L., (1995), **Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior**. *Journal of Organizational Behavior*, 16, pp. 127-142.
- Namm, Stacey. (2003), **the job characteristics organizational citizenship behavior relationship: a test of competing models**. Ph.D Dissertation, Temple University.
- Okurame, David. (2012), **Impact of Career Growth Prospects and Formal Mentoring on organizational citizenship behavior**. *Leadership and Organization Development Journal*, Vol.33, No.1, pp.66-85.
- Podsakoff, P.M. and Mackenzie, S.B. and Puine, B.J. and Bachrach, G.D., (2000), **Organizational Citizenship Behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and behavior suggestions for future research**. *Journal of Management*, Vol.26, pp.513-563.
- S. A khalid, H Ali., (2005), **The Effects of organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behavior**. *International Journal of Management and entrepreneurship*, Vol. 1, No.1, pp. 30-40.
- Schappe, S. P., (1998), **The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior**. *Journal of Psychology*, Vol.132, No.3, 277.
- Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P., (1983). **Organizational citizenship behavior: It's nature and antecedents**. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, No. 4, pp. 653-663.

- Stephen B. Schepman, Michael A. Zarate., (2008), **The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and organizational Citizenship Behavior for Human Service Employees.** *International Journal of Humanities and Social Sciences.*
- Tzu-hui, C., (2009). **An Experimental Study of the succession commitment, personality, and organizational citizenship behavior.** M.A. thesis. National university of education library, Taiwan.
- Van Dyne, L. and Cummings, L.L. and Parks, J.M., (1995), **Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity, In L.L. Cummings and B.M. Staw (EDS).** *Research in organizational behavior*, Vol. 17, pp. 215-285.
- W. Graham, J., (1991), **An Essay on Organizational Citizenship Behavior.** *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 4, No. 4.
- Williams, L.J. and Anderson, S.E., (1991), **Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictor of Organizational Citizenship Behavior.** *Journal of Management*, No.17, pp. 601-617.
- Yun, S., X., J., Jr, P. S., (2007), **Leadership and teamwork: the effects of leadership and job satisfaction on team citizenship.** *International Journal of Leadership studies*, Vol. 68, No.12, pp. 172-190.