

## بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

شبنم بیداریان<sup>۱</sup>، پروش جعفری<sup>۲</sup>، فخرالدین احمدی<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر تعیین رابطه بین اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بود. پژوهش به شیوه توصیفی-همبستگی انجام شد. ۲۵۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات به عنوان نمونه در تحقیق مشارکت جستند. برای جمع آوری داده‌ها از دو ابزار: ۱. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۷) ۲. پرسشنامه اعتماد سازمانی گری رودر (۲۰۰۳) استفاده شد. با استفاده از روش آلفای کرونباخ ضرایب پایایی پرسشنامه‌ها برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۵ و برای پرسشنامه اعتماد سازمانی برابر با ۰/۸۲ حاصل شد. داده‌های گردآوری شده با استفاده از شاخصهای آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون t تک نمونه ای، کای اسکوئر، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره و آزمون شدت همبستگی گاما) تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان می‌دهد که بین احساس اعتماد سازمانی (اعتماد بین فردی و اعتماد سیستمی) کارکنان دانشگاه و بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی آنان رابطه وجود دارد. از بین ویژگی‌های جمعیت شناختی فقط سابقه کار در بروز رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار است.

**کلید واژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی.

پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۵/۱

دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۲/۱۸

<sup>۱</sup> - دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران (نویسنده مسئول) sh.bidarian@yahoo.com

<sup>۲</sup> - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران pjaafari@yahoo.com

<sup>۳</sup> - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار

## مقدمه

یکی از اهداف عالی دانشگاه‌ها داشتن نیروی انسانی متعهد و فرهیخته می‌باشد. با توجه به نقش رفتار شهروندی سازمانی در نهادینه کردن وظایف به عنوان آرمان فردی می‌توان امیدوار بود که افراد، اهداف سازمانی را جزء لاینفک اهداف شخصی خود دانسته و در تحقق آن بکوشند. برتری عملکرد سازمانی از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود و سازمان‌هایی موفق هستند که دارای کارکنانی باشند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌کنند. بنابراین تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. پژوهشگران سازمانی به تلاش‌هایی که فراتر از وظایف تعریف شده کارکنان باشد، با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد می‌کنند (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۹). پودساکف<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۹) بر این باوراند که شهروند خوب، دارای تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارتند از: انجام وظایف اخلاقی، کمک رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، پیروی از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقاء و کمک به سازمان، حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملایمات در کار. رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کار مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است که بطور غیر مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم پاداش سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثر بخشی وظایف سازمان را ارتقا می‌دهد. عناصر رفتار شهروندی از دیدگاه ارگان عبارتند از: جوانمردی، وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی، احترام و فضیلت شهروندی (صالح‌نیا، ۱۳۸۹).

یکی از متغیرهای کلیدی که می‌تواند در مسیر اثربخشی و افزایش رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مزیت رقابتی به سازمان‌های قرن بیست و یکم کمک کند اعتماد سازمانی است. کلی<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) معتقد است که اعتماد به عنوان یکی از اجزاء سازنده و حیاتی برای افزایش اثربخشی سازمانی و مزیت رقابتی سازمان‌ها معرفی می‌شود (کلی، ۲۰۰۳). نیهان (۲۰۰۰) معتقد است که اعتماد سازه‌ای است که احساس اطمینان و حمایت یک فرد از مدیرش را شرح می‌دهد، بطور کلی اعتماد سطح اطمینان است که یک فرد نسبت به دیگری برای انجام عادلانه اخلاقی امور دارد. اعتماد سطحی از شایستگی یا اطمینان است که یک فرد نسبت به شایستگی دیگران برای انجام

<sup>۱</sup> - Podsakoff

<sup>۲</sup> - Kelly

یک کار طبق شیوه ای اخلاقی، بیطرفانه و از روی میل و رغبت دارد. اعتماد دارای دو بعد بین فردی و سیستمی می باشد. اعتماد بین فردی<sup>۱</sup> بر میزان شایستگی و اطمینان که هر فرد در دیگر افراد سازمان و در رهبر سازمان برای انجام امور و اعتماد سیستمی<sup>۲</sup> بر میزان اطمینان افراد به سیستم ها و ساختارهای سازمان اشاره دارد. همچنین اعتماد دارای پنج مولفه: صداقت، شایستگی، ثبات یا پایداری، وفاداری، روراستی می باشد. (همان).

رفتار شهروندی سازمانی را ابتدا در سال ۱۹۸۷ توسط کان و کاتز<sup>۳</sup> به عنوان رفتارهای فرا نقشی تعریف کردند، اما پژوهش های اصلی درباره این مفهوم از ۲۴ سال قبل یعنی از زمانی که ارگان و بتمن<sup>۴</sup>، آن را با نام «رفتار شهروندی سازمانی» معرفی کردند آغاز شد و از آن هنگام به بعد مطالعات زیادی درباره رفتار شهروندی سازمانی و تاثیر آن بر عوامل گوناگون انجام شده که از مهمترین آن ها می توان به پژوهش ارگان و همکاران (۲۰۰۶) اشاره کرد؛ که هر یک به عنوان منابع سایر پژوهش های مورد استفاده قرار گرفته اند. در طول این سال ها همه پژوهش های انجام شده به این اجماع رسیده اند که رفتار شهروندی سازمانی نتایج برجسته ای برای کسب و کارهای سازمانی به همراه دارد (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۹).

ویلسون و همکارش<sup>۵</sup> در سال ۲۰۱۰ تحقیقی تحت عنوان اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بعضی سازمان ها انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که در صورت وجود اعتماد بین مافوق و زیردستان، کارکنان به رفتار شهروندی سازمانی تمایل بیشتری دارند.

کلی در سال ۲۰۰۳ تحقیقی تحت عنوان رابطه رفتار شهروندی سازمانی و میزان عملکرد اعضا هیات علمی با انگیزش حرفه ای اعضا و سطح اعتماد به دانشجویان از دیدگاه ۲۴۲ فارغ التحصیل در رشته های مختلف تحصیلی انجام داده است. نتیجه این تحقیق مشخص ساخته است که تشویق دانشجویان به مشارکت در بحث های کلاس، جهت گیری عملی نسبت به درس، وظیفه شناس بودن نسبت به آماده کردن و سازماندهی درس و برخورد دوستانه و مودبانه با دانشجویان به عنوان ویژگی های ضروری یک عضو هیات علمی خوب می باشد و افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی

<sup>1</sup> -Interpersonal Trust

<sup>2</sup> -Systemic Trust

<sup>3</sup> -Can and Katz

<sup>4</sup> -Organ and Batman

<sup>5</sup> -Wilson,G & Torip,D

می‌تواند منجر به بهبود کیفیت آموزش عالی شود. میایگان<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۴ تحقیقی تحت عنوان افزایش سطح رفتار شهروند سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های ترکیه به ثمر رسانده است. جامعه آماری این تحقیق ۱۰۱۸ عضو هیات علمی دانشگاه‌های دولتی ترکیه بودند. در این تحقیق به این نتیجه رسیدند که اعتماد بین فردی خود به روی سطح رفتار شهروند سازمانی آن‌ها تاثیر می‌گذارد و اعتماد به مافوق رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی را تعدیل می‌کند و همچنین اعتماد به مافوق در دانشگاه‌هایی که سطح عدالت سازمانی آن‌ها بالاست، نسبت به سایر دانشگاه‌ها بیشتر است. نیهان<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) اعتماد را یک مفهوم پر اهمیت در ساختار مدرن رهبری می‌داند. از نظر وی محیط‌های کاری با اعتماد بالا منجر به افزایش کارهای تیمی، کاهش تعارض و بهبود عملکرد اثر بخش رهبری می‌شوند. در این مطالعه به بررسی اعتماد سازمانی در نیروی هوایی آمریکا بر اساس تئوری اعتماد بر روی یک نمونه ۲۸۵ نفری از مدیران نیروی هوایی ساشکین پرداخته شده است. نتایج این تحقیق نشان داده است که: بین متغیرهای اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و همچنین بین عدالت سازمانی با اعتماد سازمانی رابطه وجود دارد. از دیگر نتایج این تحقیق این است که بین اعتماد سازمانی و ترک خدمت رابطه وجود دارد.

کریستینا لافرتی<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) در پژوهشی دیگر اعتماد سازمانی را بر اساس تئوری اعتماد ساشکین مورد آزمون قرار داده و رابطه آن را با سه شاخص عملکرد اثر بخش سازمانی در سطح ده بیمارستان جورج واشنگتون مورد بررسی قرار داده است. او ضمن بیان رابطه مهم بین اعتماد سازمانی و برخی شاخص‌های عملکرد اثر بخش در سازمان، دریافت که اعتماد رابطه معکوسی با میزان ترک خدمت کارکنان و رابطه مستقیمی با رضایتمندی بیماران دارد. نورمن و سونیا<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) در پژوهش خود به ارتباط مستقیم بهره‌وری سازمانی و اعتماد کارکنان به مدیران اشاره می‌کند. در این مطالعه اعتماد به مدیران، رابطه مستقیمی با نگرش مثبت، خشنودی از کار و رضایت شغلی و افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان داشته است. در این مطالعه آنها شرح می‌دهند که برخی فعالیت‌های مدیران می‌تواند باعث بهبود و جلب اعتماد کارکنان و احساس رضایت بیشتر آنان شود.

<sup>۱</sup> - Miyagan, M

<sup>۲</sup> - Nyhan, M

<sup>۳</sup> - Lafferty, Ch. L

<sup>۴</sup> - Norman & Sonya

یانگ و کای فنگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) در پژوهشی دیگر نشان می‌دهند که مدیران زن بیشتر از مدیران مرد به کارمندان خود اعتماد می‌کنند و بطور خلاصه به اصلاحات کارمند محوری اهمیت می‌دهند. در ضمن یاد آوری می‌شوند که سازمانهای اجتماعی باید با درگیر کردن بیشتر کارکنان در فعالیت‌ها و فرایندها در ایجاد جو اعتماد بکوشند. شکرکن (۱۳۸۰) به مطالعه عوامل موثر در رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آنها با عملکرد سازمانی را مورد مطالعه قرار داده است. در این تحقیق برای شناسایی عوامل موثر بر شهروندی سازمانی با کاوش در ادبیات موجود بر اساس مدل‌های البرات مورمن، ارگان، نیهف، اسمیت، وان سکا، تر، مارک سی وان، اسمیت شش عامل مهم تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان و مدیران شناسایی شده اند که عبارتند از: فداکاری، وظیفه‌شناسی، وفاداری، توجه، تحمل‌پذیری (جوانمردی). در بخش دیگر این تحقیق این عوامل در سازمان‌های موجود به آزمون گذاشته شده اند تا وضعیت آنها از لحاظ میزان رفتار شهروندی و ارتباط آنها با عملکرد سازمانی بررسی گردد. براساس آزمون رتبه‌ای فریدمن در سازمان‌های موفق و ناموفق شاخص وظیفه‌شناسی کارکنان بیشترین میانگین رتبه و تحمل‌پذیری و جوانمردی کمترین میانگین رتبه را بدست آورده اند. نتایج آزمون‌های آماری نشان داده است که بین سازمان‌های مورد مطالعه از لحاظ شاخص‌های انسانی رفتار شهروندی یعنی شاخص‌های فداکاری، مشارکت (مدنی، اجتماعی، وظیفه‌ای و حمایتی) و توجه تفاوت معناداری وجود ندارد، اما به لحاظ شاخص‌های سازمانی وظیفه‌شناسی، جوانمردی (تحمل‌پذیری) و وفاداری بین سازمانهای مذکور تفاوت معنادار وجود دارد.

بطور کلی از تحقیقات صورت گرفته در خصوص رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی می‌توان در بهبود رفتار کارکنان سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌ها استفاده نمود. با توجه به مطالب فوق، هدف کلی این پژوهش تبیین رابطه اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران است. بر این اساس سوال‌های تحقیق به شرح زیر است:

### سوال‌های پژوهش

۱- وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چگونه است؟

۲- وضعیت اعتماد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چگونه است؟

<sup>۱</sup> - Yang & Knifings

- ۳- چه رابطه‌ای بین اعتماد سازمانی و مولفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات وجود دارد؟
- ۴- آیا بین سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر حسب ویژگی‌های جمعیت شناختی (سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه کار) تفاوت وجود دارد؟
- ۵- آیا بر اساس مولفه‌های اعتماد سازمانی می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی نمود؟

### روش

این تحقیق به روش توصیفی (همبستگی) انجام شده است. جامعه آماری تحقیق را کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران به تعداد ۷۳۶ نفر تشکیل می‌دهند. بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه آماری تحقیق برآورد شده است؛ و با در اختیار گرفتن لیست کامل کارکنان به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه استفاده شده است: ۱. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (پودساکف و همکاران، ۱۹۹۷) شامل ۱۲ گویه ۲. پرسشنامه اعتماد سازمانی (گری رودر، ۲۰۰۳) شامل ۳۴ گویه مشتمل بر دو مولفه اعتماد بین فردی و اعتماد سیستمی. هر دو پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت پنج‌تایی (یک نشان دهنده کمترین میزان توافق تا پنج نشان دهنده بیشترین میزان توافق) بوده است. روایی محتوایی پرسشنامه‌ها از طریق قضاوت خبرگان تایید شده است. پایایی هر دو پرسشنامه پس از اجرای آزمایشی بین ۳۰ نفر از کارکنان دانشگاه که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند، از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است. میزان پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۵ و اعتماد سازمانی ۰/۸۲ بدست آمده است. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای، آزمون کای اسکوئر، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره و آزمون شدت همبستگی گاما تجزیه و تحلیل شده‌اند.

### یافته‌ها

۱. وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات چگونه است؟
- نتایج تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که ۶۵.۲ درصد کارکنان رفتار شهروندی را در سطح متوسط ارزیابی نموده‌اند، ۳۱.۵ درصد در سطح زیاد و تنها ۳.۲ درصد در سطح کم ارزیابی نموده‌اند.

**جدول ۱. وضعیت رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات**

میزان رفتار شهروندی	فراوانی	درصد
کم	۸	۳.۲
متوسط	۱۶۳	۶۵.۲
زیاد	۷۹	۳۱.۵
کل	۲۵۰	۱۰۰.۰

۲. وضعیت اعتماد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

چگونه است؟

بر اساس نتایج بدست آمده احساس اعتماد کارکنان با ۸۸ درصد در سطح متوسط است، ۱۱.۲ درصد به میزان زیاد و در مقابل ۸ درصد به میزان کم است. همچنین در ارزیابی مولفه‌های اعتماد سازمانی کارکنان یافته‌های زیر بدست آمده است: میزان احساس اعتماد بین فردی اکثریت کارکنان با ۷۴ درصد در سطح متوسط، ۲۱.۶ درصد به میزان زیاد و در مقابل ۴.۴ درصد به میزان کم است. میزان احساس اعتماد سیستمی اکثریت کارکنان با ۸۸.۴ درصد در سطح متوسط، ۱۰.۴ درصد به میزان زیاد و در مقابل ۱.۲ درصد به میزان کم می‌باشد.

**جدول ۲. وضعیت اعتماد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات**

میزان اعتماد بین فردی	فراوانی	درصد
کم	۱۱	۴.۴
متوسط	۱۸۵	۷۴
زیاد	۵۴	۲۱.۶
کل	۲۵۰	۱۰۰.۰

**جدول ۳. وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات**

میزان اعتماد سیستمی	فراوانی	درصد
کم	۳	۱.۲
متوسط	۲۲۱	۸۸.۴
زیاد	۲۶	۱۰.۴
کل	۲۵۰	۱۰۰.۰

۳. چه رابطه‌ای بین اعتماد سازمانی و مولفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان

دانشگاه آزاد اسلامی وجود دارد؟

مقدار  $X^2$  (۱۷.۷۷۲) برای متغیر اعتماد سازمانی با احتمال ۹۹ درصد معنادار است ( $Sig=0/001$ )؛ و بیانگر این است که بین دو متغیر احساس اعتماد سازمانی و بروز رفتارهای شهروندی رابطه وجود دارد. (فرض  $H_1$  مورد قبول است). با توجه به مقدار شدت همبستگی (۰.۲۸۵). به دست آمده از آزمون گاما (Gamma) رابطه بین این دو متغیر در حد ضعیف و جهت

رابطه مثبت می‌باشد. بدین معنی که هر چه میزان احساس اعتماد در سازمان بالا رود میزان بروز رفتار شهروندی در سازمان نیز بالا می‌رود.

جدول ۴. نتایج محاسبات آزمون خی دو و شدت همبستگی بین متغیر اعتماد سازمانی و مولفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	مقدار خی دو	شدت همبستگی	سطح معناداری	نتیجه فرض
اعتماد بین فردی	رفتار شهروندی سازمانی	۳۲٫۷۹۲	۰٫۵۲۱	۰/۰۰۰۰	تایید
اعتماد سیستمی	رفتار شهروندی سازمانی	۱۳٫۰۸۴	۰٫۱۴۵	۰/۰۱۱	تایید
اعتماد سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	۱۷٫۷۷۲	۰٫۲۸۵	۰/۰۰۱	تایید

مقدار  $X^2(۳۲٫۷۹۲)$  برای متغیر اعتماد بین فردی با احتمال ۹۵ درصد معنادار است ( $\text{sig} = ۰٫۰۰۰$ ). بیانگر آن است که بین دو متغیر اعتماد بین فردی و رفتار شهروندی رابطه وجود دارد. (فرض  $H_1$  مورد قبول است). با توجه به مقدار شدت رابطه بدست آمده از آزمون گاما ( $۰/۵۲$ ) رابطه بین دو متغیر متوسط و جهت رابطه مثبت می‌باشد. بدین معنی که هر چه فرد احساس اعتماد بین فردی بالاتری داشته باشد، رعایت رفتار شهروندی بالاتری خواهد داشت.

جدول ۵. رابطه بین احساس اعتماد بین فردی و رفتار شهروندی

رفتار شهروندی سازمانی	کل	اعتماد بین فردی		
		۱	۲	۳
کم	f.o	۳	۵	۸
	f.e	۰٫۴	۵٫۹	۱٫۷
درصد		۲۷٫۳	۲٫۷	۳٫۲
متوسط	f.o	۷	۱۲۹	۱۶۳
	f.e	۷٫۲	۱۲۰٫۶	۳۵٫۲
درصد		۶۳٫۶	۶۹٫۷	۶۵٫۲
زیاد	f.o	۱	۵۱	۷۹
	f.e	۳٫۵	۵۸٫۵	۱۷٫۱
درصد		۹٫۱	۲۷٫۶	۳۱٫۶
کل	f.o	۱۱	۱۸۵	۲۵۰
	f.e	۱۱	۱۸۵	۵۴
درصد		۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
		$\text{Gamma} = ۰/۵۲۱$	$\text{Sig} = ۰/۰۰۰$	$\text{df} = ۳۲٫۷۹۲$

مقدار  $X^2(۱۳٫۰۸۴)$  برای متغیر اعتماد سیستمی با احتمال ۹۵ درصد معنادار است ( $\text{sig} = ۰٫۰۱۱$ ). بیانگر آن است که بین دو متغیر اعتماد سیستمی و رفتار شهروندی رابطه وجود دارد. (فرض  $H_1$  مورد قبول است). با توجه به مقدار شدت رابطه بدست آمده از آزمون گاما ( $۰/۱۴$ ) رابطه بسیار



ضعیف است اما جهت رابطه مثبت می‌باشد. بدین معنی که هرچه فرد از احساس اعتماد سیستمی بالاتری برخوردار باشد داشته باشد رفتار شهروندی را بیشتر رعایت خواهد کرد.

**جدول ۶. رابطه بین اعتماد سیستمی و رفتار شهروندی**

کل	اعتماد سیستمی			f.o	فراوانی	کم	رفتار شهروندی سازمانی
	۳	۲	۱				
۸	۰	۷	۱	f.o			
۸	۰.۸	۷.۱	۰.۱	f.e			
۳.۲	۰	۳.۲	۳۳.۳	درصد			
۱۶۳	۱۶	۱۴۷	۰	f.o	فراوانی	متوسط	
۱۶۳	۱۷	۱۴۴.۱	۲	f.e			
۶۵.۲	۶۱.۵	۶۶.۵	۰	درصد			
۷۹	۱۰	۶۷	۲	f.o	فراوانی	زیاد	
۷۹	۸.۲	۶۹.۸	۰.۹	f.e			
۳۱.۶	۳۸.۵	۳۰.۳	۶۶.۷	درصد			
۲۵۰	۲۶	۲۲۱	۳	f.o	فراوانی		کل
۲۵۰	۲۶	۲۲۱	۳	f.e			
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد			
$13,084 X^2 =$				$df =$	$0,11 Sig =$	$0,145 Gamma =$	

۴. آیا بین سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر حسب ویژگی‌های جمعیت شناختی (سن، جنس، تحصیلات، سابقه) تفاوت معنی دار وجود دارد.

مقدار  $X^2 (5,984)$  برای متغیر سن با احتمال ۹۵ درصد معنادار نیست ( $Sig = .425$ ). بیانگر آن است که بین دو متغیر سن و رفتار شهروندی رابطه وجود ندارد (فرض  $H_0$  مورد قبول است). البته شدت رابطه نیز در حد ضعیف است و جهت آن معکوس می‌باشد. بدین معنی که برای رفتار شهروندی تفاوتی در رده سنی مختلف وجود ندارد. یعنی با احتمال بسیار ضعیفی می‌توان گفت که با بالا رفتن سن، میزان رفتار شهروندی کاهش می‌یابد. و بعبارت دیگر افراد سالمند رفتار شهروندی را کمتر از افراد جوان رعایت می‌کنند.

مقدار  $X^2 (5,97)$  برای متغیر جنس در سطح ۰.۰۵ معنادار نیست ( $Sig = .742$ ). بیانگر آن است که بین دو متغیر جنس و رفتار شهروندی رابطه وجود ندارد (فرض  $H_0$  مورد قبول است). شدت همبستگی نیز بسیار ضعیف است بدین معنی که به لحاظ رعایت رفتار شهروندی سازمانی تفاوتی بین زنان و مردان وجود ندارد. همچنین مقدار  $X^2 (3,635)$  برای متغیر تحصیلات در سطح ۰.۰۵ معنادار نیست ( $Sig = .458$ ). بیانگر آن است که بین دو متغیر تحصیلات و رفتار شهروندی

رابطه معنادار وجود ندارد (فرض  $H_0$  مورد قبول است). بدین معنی که رعایت رفتار شهروندی تفاوتی در بین افراد با تحصیلات مختلف (بالا، متوسط و پایین) وجود ندارد. و نهایتاً مقدار  $X^2$  (۱۱۸۲۰) برای متغیر سابقه کار در سطح ۰.۰۵ معنادار است ( $sig = .05$ ). بیانگر آن است که بین دو متغیر سابقه و رفتار شهروندی رابطه وجود دارد (فرض  $H_1$  مورد قبول است). اما شدت رابطه بدست آمده بوسیله آزمون گاما برای این دو متغیر رتبه‌ای به مقدار ۰.۲۳- می‌باشد که نشان می‌دهد شدت رابطه بسیار ضعیف و جهت رابطه منفی می‌باشد بدان معناست که هرچه فرد سابقه بیشتری داشته باشد رعایت رفتار شهروندی کمتری خواهد داشت.

جدول ۷. نتایج محاسبات آزمون خی دو و شدت همبستگی بین متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی آنان

متغیرهای مستقل	متغیر وابسته	مقدار خی دو	شدت همبستگی	سطح معنی داری	نتیجه آزمون فرضیه
سن	رفتار شهروندی	۵,۹۸۴	-۰.۱۰	۰.۴۲۵	فرض تحقیق تایید شد
جنسیت	رفتار شهروندی	۰.۵۹۷	۰.۰۵	۰.۷۴۲	فرض صفر تایید شد
تحصیلات	رفتار شهروندی	۳,۶۳۵	۰.۰۹۰	۰.۴۵۸	فرض صفر تایید شد
سابقه کار	رفتار شهروندی	۱۱,۸۲۰	-۰.۲۳۰	۰.۰۵	فرض تحقیق تایید شد

۵- آیا بر اساس مولفه‌های اعتماد سازمانی می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نمود؟ با توجه به جدول فوق متغیرهای اعتماد بین فردی و اعتماد سیستمی با ضرایب مشخص شده دارای تأثیر افزایش بر رفتار شهروندی پاسخگویان می‌باشند. و ضریب بتای ۰/۲۹ اعتماد بین فردی بدان معناست که به ازای هر واحد تغییر در انحراف معیار اعتماد بین فردی ۲۹ واحد تغییر در رفتار شهروندی بوجود می‌آید و از آنجا که جهت این رابطه مثبت است، تغییر بصورت مستقیم و از نوع افزایش می‌باشد. همچنین ضریب بتای اعتماد سیستمی بدین معنی است که به ازای تغییر در انحراف معیار اعتماد سیستمی ۱۶ واحد تغییر در رفتار شهروندی بوجود می‌آید که نشانگر رابطه مستقیم و فزاینده می‌باشد.

جدول ۸. مشخص‌کننده‌های آماری، میزان و جهت تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر رفتار شهروندی

شاخص آماری	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد شده	t	سطح معنی داری
اعتماد سیستمی	-۰.۰۳۹	۰.۰۵۱	۰.۱۶۱	-۰.۷۷۷	۰.۰۳۸
اعتماد بین فردی	۰.۷۰۶	۰.۱۶۹	۰.۲۹۱	۴.۱۶۸	۰.۰۰۰

### بحث و نتیجه‌گیری

اولین یافته این تحقیق نشان می‌دهد که بیش از نیمی از کارکنان مورد مطالعه رفتار شهروندی سازمانی را در دانشگاه در حد متوسط و کم ارزیابی نموده‌اند و رضایت چندانی از این وضعیت ندارند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های پودساکف و همکارانش (۲۰۰۹) مطابقت دارد.

یافته دیگر پژوهش این است که بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. این نتیجه نشان دهنده وجود "روابط معتمدانه" بین کارکنان با بروز رفتارهای داوطلبانه از سوی آنان می‌باشد. مطابق با این یافته می‌توان گفت هر چه میزان اعتماد در روابط بین کارکنان دانشگاه بالا رود، میزان رعایت رفتار شهروندی از سوی آنان نیز افزایش خواهد یافت. این نتیجه با نتایج تحقیق‌های ویلسون و همکار (۲۰۱۰) و پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) مطابقت دارد. زیرا در چنین شرایطی روابط معتمدانه بین افراد موجب بروز همکاری بین کارکنان و سازمان که از عوامل مهم رفتار شهروندی است خواهد شد. اعتماد سازمانی شامل دو مولفه بین فردی و سیستمی می‌باشد. از بین این مولفه‌ها اعتماد بین فردی رابطه بیشتری با رفتار شهروندی سازمانی دارد؛ این بیانگر رابطه قوی بین شایستگی هر فرد با دیگر افراد سازمان و با رهبر سازمان است. از سوی دیگر اعتماد سیستمی به میزان اطمینان افراد به سیستم‌ها و ساختارهای سازمانی اشاره دارد که با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد؛ که بیانگر آن است که هر چه افراد به سازمان اطمینان بیشتری داشته باشند رفتار شهروندی بالاتری را بروز می‌دهند.

یافته‌های دیگر تحقیق حاضر حاکی از این است که سن و تحصیلات با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ندارند، این نتایج با یافته‌های نیهان (۲۰۰۶) همسو می‌باشند. به نظر می‌رسد دلیل عدم رابطه بین این دو متغیر یکنواخت شدن کار و عدم وجود انگیزه برای کارکنان می‌باشد. همچنین نتایج پژوهش حاکی از آن است که رعایت رفتار شهروندی سازمانی بین زنان و مردان تفاوتی ندارد؛ این یافته با نتایج سایر محققین خارج از کشور همسو نیست. در مجموع رفتار شهروندی سازمانی چندان متأثر از متغیرهای جمعیت شناختی نیست. با این وجود سابقه کار بی‌تأثیر بر رفتارهای فرآینشی نیست. هر چه افراد سابقه کاری بیشتری داشته باشند، رفتار شهروندی بیشتری خواهند داشت.

با توجه به یافته‌ها می‌توان چنین نتیجه گرفت، اعتماد سازمانی تأثیر بسزایی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد که در نهایت منجر به ارتقاء و بهبود عملکرد کارکنان خواهد شد. با توجه به اهمیت اعتماد کارکنان به مراجعین و همکاران، دانشگاه‌ها می‌توانند از طریق ایجاد محیطی توأم با تعامل، نعدوستی، شرافت کاری، مسئولیت‌پذیری و جوانمردی رفتار شهروندی را در جهت ارتقاء سازمان افزایش دهند.

## منابع

- شکرکن، حسین (۱۳۸۰)، «بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز»، *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، دوره سوم، سال هشتم، شماره‌های ۳ و ۴.
- صالح‌نیا، مسلم (۱۳۸۸-۸۹). «بررسی رفتار شهروندی و متغیرهای شغلی و سازمانی مربوط به آن در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک به منظور ارائه مدل مناسب». رشته مدیریت آموزشی. رساله دکتری دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه علوم و تحقیقات.
- Kelly (2003). "Understanding procedural justice and its impact on business organizations". *Journal of Management*, 26: 489-511.
- Lafreti, K. (2003). "A framework for managerial action. Proceeding of the virtual organization net-workshop", April 27-28, pp.93-106.
- Miyagan, M. (2004). "Organizational citizenship behavior; a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestion". *Journal of management*, VOL, 35, No. 4, pp: 77.
- Norman, Sonia. (2003). "Organizational structure as moderator of the relationship between procedural justice and trust", *Journal of Applied psychology*, VOL, 77.
- Nyhan, M. (2000). "Leadership, decision making, and organizational trust, management Decision, Available at: [WWW.Emeraldinsight.com/0025-1747.htm](http://WWW.Emeraldinsight.com/0025-1747.htm).
- Podsakoff, N. P., Blume, B. D., Whiting, S. W., & Podsakoff, P. M. (2009). "Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A met analysis." *Journal of Applied Psychology*, 94, 122-141.
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Mooreman, R., & Fetter, R. (1990). "Transformational leader behavior and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors." *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Mooreman, R., & Fetter, R. (1997). "Transformational leader behavior and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors." *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Roudari Gray. (2003). "Supervisor trust building, leader-member exchange and organizational citizenship behavior". *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 67, 315-326.

Wilson, G. Torip, D. (2010). " The roles of organizational justice and Trust in a gaining – sharing control system". VOL12. pp1-22. <http://www.emeraldinsite.com/101108/S1475-1488>.

Yang, Kay Feng. (2003). " Models of Interpersonal Trust Development: Theoretical Approaches, Empirical Evidence, and Future Directions" **Journal of Management**. 32; 991.

