

رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

ربابه بنی احمدی

دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته بهسازی و منابع انسانی، واحد نکا، دانشگاه آزاد اسلامی، نکا، ایران

فاطمه صغری سینا^۱

استادیار و عضو هیأت علمی گروه علوم تربیتی، واحد نکا، دانشگاه آزاد اسلامی، نکا، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۰۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۰۶

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد بوده است. پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. تعداد ۲۴۸ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد که در سال ۹۷-۱۳۹۶ مشغول به فعالیت هستند به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران، پرسشنامه خودکارآمدی شغلی شرر و همکاران، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران استفاده شده است. روایی محتوایی و صوری آن توسط صاحب‌نظران و متخصصان مربوطه مورد تأیید قرار گرفته است. با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، اعتبار پرسشنامه حمایت سازمانی ۰/۸۴، پرسشنامه خودکارآمدی ۰/۷۴ و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۱ محاسبه شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی در نرم‌افزار SPSS صورت گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. از بین مولفه‌های حمایت سازمانی، فقط مولفه‌ی ارزیابی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد. همچنین تمامی مولفه‌های خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند. علاوه بر این، مولفه‌ی ارزیابی با میزان بتا ۰/۱۷۷، بیشترین سهم را در پیش‌بینی عملکرد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارا می‌باشد. همچنین مولفه‌ی مقاومت در برابر موانع با میزان بتا ۰/۲۱۳، بیشترین سهم را در پیش‌بینی عملکرد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارا می‌باشد.

کلیدواژه‌گان: حمایت سازمانی، خودکارآمدی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد

^۱ Sina@iauneka.ac.ir: نویسنده مسئول

مقدمه:

سازمان منبع مهم تامین نیازهای مهم و اساسی کارکنان همچون نیاز به هویت^۱، تعلق خاطر^۲ و عزت نفس^۳ است. زمانی که سازمان نسبت به کارکنان و نیازهای آنان توجه نشان می‌دهد، افراد ادراک از حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند. حمایتی که کارکنان از سوی سازمان ادراک می‌کنند، باوری است مبتنی بر اینکه سازمان تا چه حد از همکاریشان قدردانی می‌کند، به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد و به چه میزان به ارزش‌های مشترک آنان توجه دارد. کارکنان یک سازمان، همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آن‌ها قائل است؛ اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد و باور تحت عنوان حمایت سازمانی^۴ معرفی شده است. به عبارت دیگر، درک حمایت سازمانی اعتقاد و ادراکی است که یک فرد دارد، مبنی بر اینکه رفاه و آسایش او و میزان مشارکت وی در موفقیت سازمان حائز اهمیت است. (شن^۵ و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۱۲۱۶). ایده حمایت سازمانی ادراک شده برای نخستین بار توسط (آیزنبرگر^۶ و همکاران، ۱۹۸۶) به طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است. به تعریف آن‌ها، رفتارهای حمایت‌کننده رهبران و هم‌چنین جوسازمانی، می‌تواند موجبات فراهم آوردن حمایت سازمانی ادراک شده شود که منظور از حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل شده و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آن‌هاست. در پی آن، صاحب نظران به تحلیل چگونگی شکل‌گیری حمایت سازمانی توجه خاص نموده‌اند و علاوه بر آن به بررسی تأثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه‌های فردی و سازمانی پرداخته‌اند. زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آن‌هاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت سازمانی)، خود را جزئی از سازمان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پابندی و وفاداری می‌کنند. هنگامی که ادراک افراد از حمایت سازمانی افزایش پیدا می‌کند، آنها برای عملکرد بهتر نه تنها انگیزه بالاتری پیدا می‌کنند و سخت‌تر کار می‌کنند، بلکه ادراک آن‌ها از

¹ Identity

² Sense of belonging

³ Self-esteem

⁴ Organizational Support

⁵ Shen

⁶ Eisenberger

رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی 141

عوامل تهدید کننده و تنش زان نیز کاهش پیدا می کند؛ چرا که آن ها سازمان را به عنوان حامی خود، قادر به رویارویی با شرایط و عوامل آسیب رسان می بینند؛ این در حالی است که خود توان مقابله با چنین عواملی را به تنهایی ندارند (جائو^۱، ۲۰۱۲، ص ۱۰۴).

متغیر دیگری که در این پژوهش مورد بررسی قرار می گیرد خودکارآمدی شغلی^۲ می باشد. «خودکارآمدی»، از نظریه شناخت اجتماعی «آلبرت بندورا»^۳ روان شناس مشهور، مشتق شده که به باورها و قضاوت های فرد یا توانایی های خود در انجام وظایف و مسئولیت ها اشاره دارد. نظریه شناخت اجتماعی مبتنی بر الگوی سه جانبه رفتار، محیط و فرد است. این الگو به ارتباط متقابل بین رفتار، اثرات محیطی و عوامل فردی (عوامل شناختی، عاطفی و بیولوژیک) که به ادراک فرد برای توصیف کارکردهای روانشناختی اشاره دارد، تأکید می کند. بر اساس این نظریه، افراد در یک نظام علیت سه جانبه بر انگیزش و رفتار خود اثر می گذارند (داور^۴، ۲۰۱۲، ص ۲۹۲). «خودکارآمدی»، قضاوت افراد درباره توانایی هایشان در انجام یک وظیفه یا انطباق با یک موقعیت خاص است. از نظر «بندورا» بسیاری از رفتارهای انسان با سازوکارهای نفوذ خود، برانگیخته و کنترل می شود. در میان مکانیسم های نفوذ بر خود، هیچ کدام مهم تر و فراگیرتر از باور یا قضاوت فرد به توانایی خود در انجام وظایف و مسئولیت های شخصی و شغلی خود نیست (کاپاگودا^۵ و همکاران، ۲۰۱۴، ص ۱۴۶). «بندورا» معتقد است که در میان ابعاد مختلف شناخت از خود، شاید هیچ کدام از مفاهیم به اندازه «خودکارآمدی» مؤثر نیست. باورهای «خودکارآمدی» تعیین کننده و پیش بینی کننده های سطح قوی عملکرد هستند. بر پایه این دلایل «بندورا» بحث کرده است که باورهای «خودکارآمدی» در زندگی افراد نقش کلیدی دارد. فرد دارای «خودکارآمدی» بالا تلاش زیادی روی تکالیف چالش انگیز برای کسب موفقیت انجام خواهد داد، درحالی که افراد با خودکارآمدی ضعیف، تلاششان قابل توجه نبوده و یا بعد از شروع هر عملی دست از تالش خواهد کشید؛ بنابراین شخص

¹ Gao

² Job self-efficacy

³ Albert Bandura

⁴ Davar

⁵ Kappagoda

«خود کارآمد» قوی با انگیزه‌ای بالاتر و با فشار بیشتر با مشکلات و موانع رو به رو شده و کارآیی بیشتری از خود نشان خواهد داد (لایی^۱ و همکاران، ۲۰۱۲، ص ۳۸۸).

رفتار شهروندی سازمانی^۲ یکی دیگر از متغیرهایی است که می‌تواند ارتباط نزدیکی با حمایت سازمانی و خود کارآمدی شغلی داشته باشد. امروزه یکی از مسایل مهم و اساسی مورد مطالعه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و نیز رشته‌های وابسته، برانگیختن کارکنان به کار و فعالیت بیشتر آن‌هاست. برای مطالعه انگیزش رویکردهای متفاوتی وجود دارد. یکی از این رویکردها که مورد توجه ویژه‌ای قرار گرفته است مفهوم رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که اولین بار توسط (باتمن و ارگان^۳، ۱۹۸۳) مطرح گردید. رایج‌ترین تعریفی که در باره این موضوع مقبولیت پیدا کرده است، به (ارگان، ۱۹۸۸) تعلق دارد که طبق نظر وی، رفتارهای شهروندی، رفتارهایی هستند که به طور مستقیم در سیستم پاداش دهی رسمی سازمان ذکر نشده و اغلب به فراموشی سپرده می‌شوند و معمولاً نیز داوطلبانه تلقی می‌گردند اما با این وجود در انجام فعالیت‌های سازمان نقش موثری دارند. این واژه در دو دهه گذشته بیشترین توجه را از طرف محققان رفتار سازمانی جلب نموده است و از آن جا که این رفتارها به منظور کمک به افراد یا سازمان‌ها صورت می‌گیرند و جزء ضروریات محسوب نمی‌شوند و ممکن است در پاداش‌ها و تشبیهات ملاحظه نشوند، از آن‌ها به عنوان رفتارهای بشردوستانه نیز یاد می‌شود. یکی از مهم‌ترین مدل‌های ارائه شده در این زمینه توسط (ارگان و کانوسکی^۴، ۱۹۹۶) مطرح شده است که در برگیرنده ابعاد نوع دوستی، وجدان، ادب و نزاکت، رادمردی و فضیلت مدنی می‌باشد (پودساکوف^۵، ۲۰۰۹، ص ۱۲۶).

پژوهش‌های گسترده‌ای در زمینه حمایت سازمانی، خود کارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است. در این راستا (کرمی و همکاران، ۱۳۹۶) نشان دادند که بین خود کارآمدی و تاب‌آوری با رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد. همچنین بین حمایت اجتماعی با رضایت شغلی میانسالان و سالمندان شاغل نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. (محمودی و حیدری، ۱۳۹۵) نشان دادند که بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن رابطه

¹ Lai

² Organizational Citizenship Behavior

³ Bateman & Organ

⁴ Organ & Konovsky

⁵ Podsakoff

143..... رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

ی مثبت و معنی داری وجود دارد. بین انگیزش شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن به استثنای فضیلت مدنی رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد. بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد. بدری (آذرین و همکاران، ۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان "رابطه بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی" انجام دادند، نتایج نشان داد که بین تمامی مؤلفه های هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هم چنین بین هوش سازمانی کل و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در نهایت معادله رگرسیون نهایی (طی پنج مرحله در تحلیل رگرسیون مرحله ای) برای پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که در مجموع پنج مؤلفه سرنوشت مشترک، روحیه، اتحاد، توافق و کاربرد دانش قادر به تبیین ۲۹/۳ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی بوده اند. (مرادی، ۱۳۹۴) به بررسی رابطه بین خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری شغلی معلمان مقطع ابتدایی آموزش و پرورش (مطالعه موردی: شهرستان دیواندره) پرداخت. نتایج نشان داد که بین خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان و بعدها نوع دوستی، آداب اجتماعی، جوانمردی و احترام و تکریم رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین خودکارآمدی با بهره وری شغلی معلمان و بعدها دانش و مهارت، انگیزه و اعتبار رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین یافته های پژوهش نشان داد خودکارآمدی به طور مثبت قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری شغلی معلمان می باشد. (طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۴) در طی پژوهشی به این نتیجه دست یافته اند که بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و از ابعاد خودکارآمدی شغلی، ابعاد پافشاری بر انجام کار و میل به ادامه انجام کار با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. (زرعت و همکاران، ۱۳۹۳) در پژوهشی نشان دادند که رابطه بین استرس شغلی با خودکارآمدی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی منفی و معنی دار و رابطه بین خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی و رضایت شغلی مثبت و معنی دار می باشد. همچنین متغیر خودکارآمدی شغلی در رابطه بین استرس و رفتار شهروندی، رضایت شغلی نقش تعدیل کننده دارد.

(آخیلندرا و سادھانا^۱، ۲۰۱۳) پژوهشی با عنوان "حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در کشور هندوستان" انجام دادند، نتایج نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی و حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و ویژگی‌های شخصیتی می‌توانند نقش واسطه‌ای معناداری را در رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ایفا کنند. (بیرگارد^۲، ۲۰۱۲) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که خودکارآمدی شغلی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی باشد. (شن^۳، ۲۰۱۰) به بررسی تاثیر حمایت سازمانی و جایگاه اجتماعی بر روی رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که حمایت سازمانی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و تمایلات اجتماعی تاثیر مستقیم و غیر مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج پژوهش (مارک دوسالت^۴، ۲۰۰۶) نشان داد که بین خودکارآمدی شغلی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

با این حال، تاکنون هیچ پژوهشی، بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد را مورد مطالعه قرار نداده است، این در حالی است که حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی عامل مهمی برای سازمان‌ها به‌ویژه مراکز آموزش عالی است؛ زیرا نظام آموزش عالی، گران‌بهاترین منبعی است که کشور برای پیشرفت و توسعه در اختیار دارد. دانشگاه به‌عنوان محل تجمع اندیشمندان، دانش‌پژوهان، فرهیختگان، نخبگان و انسان‌های مشتاق علم به‌عنوان جایگاهی برای پرورش سرمایه‌های انسانی و اجتماعی می‌تواند، زمینه مساعدی را برای توسعه و تعالی جامعه فراهم سازد؛ بنابراین با توجه به نقش دانشگاه به‌عنوان نهادی تربیتی و آموزشی که اهمیت آن بر کسی پوشیده نیست. ایجاب می‌کند، مدیران این سازمان آموزشی باید هرچه بیشتر تلاش کنند تا ظرفیت‌های سازمان را در برابر چالش‌ها و فرصت‌های پیش رو با نشان دادن عکس‌العمل‌های مناسب ارتقاء دهند. لذا دانشگاه به‌عنوان یکی از گران‌بهاترین ذخایری که جامعه برای توسعه و تعالی در اختیار دارد، همواره باید در مسیر تعالی بوده و در راستای تعالی جامعه فعالیت کند. با توجه به این پژوهش که با هدف، بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و

¹ Akhilendra & Sadhana

² Beauregard

³ Shen

⁴ Marc Dussault

145 رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام گرفت، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر مطرح می‌گردد.

۱- بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد رابطه وجود دارد.

۲- بین تعهد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۳- بین برنامه ریزی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۴- بین اقدامات و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۵- بین ارزیابی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۶- بین میل به آغازگری رفتار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۷- بین میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۸- بین مقاومت در برابر موانع و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

روش‌شناسی

این پژوهش با توجه به نوع هدف، کاربردی و از لحاظ شیوه جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آن‌ها توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد که در سال ۹۷-۱۳۹۶ مشغول به فعالیت هستند می‌باشند که تعداد آن‌ها برابر ۷۰۰ نفر می‌باشد و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۴۸ نفر به صورت تصادفی طبقه‌ای برحسب جنسیت به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش گردآوری داده‌ها شامل کتابخانه‌ای و میدانی بوده است. همچنین برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز در این پژوهش، از سه پرسشنامه استفاده شده است:

پرسشنامه حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران، یک پرسشنامه ۳۶ سوالی است که به منظور بررسی میزان حمایت سازمانی طراحی و اجرا شده است. آزمون حمایت سازمانی توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) ساخته شده است. این پرسشنامه ۳۶ سوال دارد و ۴ مولفه دارد که عبارتند از:

"تعهد، برنامه ریزی، اقدامات، ارزیابی". سوالات ۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹ مولفه‌ی تعهد را می‌سنجد.

سوالات ۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۴،۱۵،۱۶،۱۷،۱۸ مولفه برنامه ریزی را می‌سنجد. سوالات

۱۹،۲۰،۲۱،۲۲،۲۳،۲۴،۲۵،۲۶،۲۷ مولفه اقدامات را می‌سنجد. سوالات

۲۸،۲۹،۳۰،۳۱،۳۲،۳۳،۳۴،۳۵،۳۶ مولفه ارزیابی را می‌سنجد. شیوه نمره گذاری این پرسشنامه به صورت مقیاس هفت درجه ای لیکرت^۱: کاملاً موافقم(۷)، موافقم(۶)، تا حدی موافقم(۵)، نظری ندارم(۴)، تا حدی مخالفم(۳)، مخالفم(۲) و کاملاً مخالفم(۱) صورت می‌گیرد. لازم به ذکر است که سوالات ۲،۳،۷،۱۱،۱۲،۱۴،۱۶،۱۷،۱۹،۲۲،۲۶،۲۸،۳۱،۳۲،۳۴ به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند.

پرسشنامه خودکارآمدی شغلی شرر و همکاران، یک پرسشنامه ۱۷ سوالی است که به منظور بررسی میزان خودکارآمدی شغلی طراحی و اجرا شده است. آزمون خودکارآمدی شغلی توسط شرر و همکاران (۱۹۸۲) ساخته شده است. این پرسشنامه ۱۷ سوال دارد و ۳ مولفه دارد که عبارتند از: "میل به آغازگری رفتار، میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار، مقاومت در برابر موانع". سوالات ۱،۲،۴،۶،۷،۱۲ مولفه ی میل به آغازگری رفتار را می‌سنجد. سوالات ۱۷،۱۵،۱۴،۱۱،۹،۵ مولفه میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار را می‌سنجد. سوالات ۱۶،۱۳،۱۰،۸،۳ مولفه مقاومت در برابر موانع را می‌سنجد. شیوه نمره گذاری این پرسشنامه به صورت مقیاس پنج درجه ای لیکرت: کاملاً موافق(۵)، موافق(۴)، حد وسط(۳)، مخالف(۲)، کاملاً مخالف(۱) صورت می‌گیرد. لازم به ذکر است که سوالات ۲،۴،۵،۷،۱۱،۱۲،۱۴،۱۶ به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران^۲، یک پرسشنامه ۲۰ سوالی است که به منظور بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی طراحی و اجرا شده است. آزمون رفتار شهروندی سازمانی توسط پادساکف و همکاران (۱۹۹۰) ساخته شده است. این پرسشنامه ۲۰ سوال و ۵ مولفه دارد که عبارتند از: "نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، و احترام و تکریم". سوالات ۱،۲،۳،۴ مولفه ی نوع دوستی را می‌سنجد. سوالات ۵،۶،۷ مولفه وظیفه شناسی را می‌سنجد. سوالات ۸،۹،۱۰ مولفه جوانمردی را می‌سنجد. سوالات ۱۱،۱۲،۱۳ مولفه فضیلت مدنی را می‌سنجد. سوالات ۱۴،۱۵،۱۶،۱۷،۱۸،۱۹،۲۰ مولفه احترام و تکریم را می‌سنجد. شیوه نمره گذاری این پرسشنامه به صورت مقیاس پنج درجه ای لیکرت: خیلی زیاد(۵)، زیاد(۴)، متوسط(۳)، کم(۲)، خیلی کم(۱) صورت می‌گیرد. لازم به ذکر است که سوالات ۱۰،۹،۸،۷،۶ به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند.

¹ Likert Scale

² Podsakoff et.al

147 رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

از روایی محتوایی به منظور سنجش روایی پرسش نامه استفاده شد. این پرسش نامه ها در پژوهش های زیادی مورد استفاده قرار گرفته است و در پژوهش حاضر نیز توسط صاحب نظران و متخصصان مربوطه مورد تأیید قرار گرفته است. پایایی پرسش نامه از طریق فرمول آلفای کرونباخ محاسبه شد. که بدین منظور جهت پایایی این پرسشنامه ها در این تحقیق، ابتدا ۳۰ پرسشنامه در بین آزمودنی ها توزیع، و سپس پایایی آن ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه حمایت سازمانی ۰/۸۴، پرسشنامه خودکارآمدی ۰/۷۴ و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۱ محاسبه شد که نشانگر پایایی مناسب این پرسشنامه می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (فراوانی و درصد فراوانی و نمودار میانگین) و آمار استنباطی (آزمون کلموگروف-اسمیرنف^۱، آزمون ضریب همبستگی پیرسون^۲، آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن^۳، آزمون رگرسیون) استفاده شد. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شد.

یافته های تحقیق

جدول ۱. فراوانی نمونه آماری برحسب ویژگی های فردی

جنسیت	فراوانی	سن	فراوانی	وضعیت تاهل	فراوانی	سابقه کاری	فراوانی
مرد	۱۲۱	زیر ۳۰ سال	۷۶	مجرد	۸۶	زیر ۱۰ سال	۱۰۴
		بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۶۷				
زن	۱۲۷	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۶۵	متاهل	۱۶۲	بین ۱۱ تا ۲۰ سال	۱۰۱
		۵۱ سال به بالا	۴۰			بین ۲۱ تا ۳۰ سال	۴۳

¹ Kolmogorov-Smirnov

² Pearson

³ spearman

یافته‌های به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر در خصوص ویژگی‌های فردی نشان داد که از ۲۴۸ نفر نمونه آماری، ۱۲۱ نفر مرد و ۱۲۷ نفر زن می‌باشند. از لحاظ وضعیت تاهل، ۱۶۲ نفر از افراد نمونه، متاهل و ۸۶ نفر مجرد می‌باشند. از لحاظ سن، بیشترین فراوانی و درصد فراوانی رده سنی را زیر ۳۰ سال، و بعد آن به ترتیب ۳۱ تا ۴۰ سال، ۴۱ تا ۵۰ سال و ۵۱ سال به بالا (۱۶/۱ درصد) تشکیل می‌دهند. از لحاظ سابقه‌ی کاری، ۱۰۴ نفر دارای سابقه‌ی کاری زیر ۱۰ سال، ۱۰۱ نفر نمونه‌ها دارای سابقه‌ی کاری ۱۱ تا ۲۰ سال و ۴۳ نفر از نمونه‌ها دارای سابقه‌ی کاری ۲۱ تا ۳۰ سال می‌باشند.

جدول ۲. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف

متغیرها	K-S مقدار آماره	سطح معناداری	نتیجه (نرمال/غیرنرمال بودن توزیع)
حمایت سازمانی	۰/۷۱۸	۰/۶۸۱	نرمال
تعهد	۱/۰۵۴	۰/۲۱۶	نرمال
برنامه ریزی	۱/۱۰۹	۰/۱۷۱	نرمال
اقدامات	۱/۳۵۳	۰/۰۵۲	نرمال
ارزیابی	۰/۷۰۱	۰/۷۱۰	نرمال
خودکارآمدی	۱/۰۵۴	۰/۲۱۷	نرمال
میل به آغازگری رفتار	۱/۶۰۴	۰/۰۱۲	غیرنرمال
میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار	۱/۷۶۹	۰/۰۰۴	غیرنرمال
مقاومت در برابر موانع	۱/۵۵۳	۰/۰۱۶	غیرنرمال
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۷۷	۰/۵۸۲	نرمال

جدول فوق، نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف را نشان می‌دهد. با توجه به جدول می‌توان گفت متغیرهایی که سطح معناداری آن‌ها بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد دارای توزیع نرمال و متغیرهایی که سطح معناداری آن‌ها کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد دارای توزیع غیرنرمال می‌باشند. وقتی که داده‌ها نرمال باشند استفاده از آزمون پارامتریک مجاز می‌باشد و وقتی که داده‌ها نرمال نباشند استفاده از آزمون پارامتریک مجاز نمی‌باشد و باید از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده کرد.

جدول ۳. نتایج آزمون همبستگی جهت بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

149 رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	میزان خطا	سطح معناداری
حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی	۲۴۸	۰/۱۸۳	۰/۰۵	۰/۰۰۴
خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی	۲۴۸	۰/۳۹۹	۰/۰۵	۰/۰۰۰

با توجه به جدول فوق، چون مقدار سطح معناداری متغیرهای حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی (به ترتیب برابر با ۰/۰۰۴ و ۰/۰۰۰) از مقدار خطای پیش بینی شده ($\alpha = 0.05$) کوچکتر می باشد، بنابراین رابطه بین متغیرها از لحاظ آماری معنادار است و از آنجاییکه ضریب همبستگی محاسبه شده حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی به ترتیب برابر با ۰/۱۸۳ و ۰/۳۹۹ می باشد، بنابراین با سطح اطمینان ۹۵٪ درصد می توان نتیجه گرفت که بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی جهت بررسی رابطه بین مولفه های حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	میزان خطا	سطح معناداری
تعهد	۲۴۸	-۰/۰۰۴	۰/۰۵	۰/۹۴۷
برنامه ریزی	۲۴۸	۰/۰۹۴	۰/۰۵	۰/۱۴۰
اقدامات	۲۴۸	۰/۰۹۱	۰/۰۵	۰/۱۵۴
ارزیابی	۲۴۸	۰/۱۷۷	۰/۰۵	۰/۰۰۵

با توجه به جدول فوق، چون مقدار سطح معناداری متغیرهای تعهد، برنامه ریزی، و اقدامات از مقدار خطای پیش بینی شده ($\alpha = 0.05$) بزرگتر می باشد، بنابراین متغیرهای تعهد، برنامه ریزی، و اقدامات با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ای ندارند. اما چون مقدار سطح معناداری متغیر ارزیابی از مقدار خطای پیش بینی شده ($\alpha = 0.05$) کوچکتر می باشد، بنابراین بین ارزیابی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی جهت بررسی رابطه بین مولفه‌های خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	میزان خطا	سطح معناداری
میل به آغازگری رفتار میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار مقاومت در برابر موانع	۲۴۸	۰/۲۷۵	۰/۰۵	۰/۰۰۰
	۲۴۸	۰/۱۶۹	۰/۰۵	۰/۰۰۸
	۲۴۸	۰/۲۱۷	۰/۰۵	۰/۰۰۱

با توجه به جدول فوق، چون مقدار سطح معناداری مولفه‌های خودکارآمدی شغلی از مقدار خطای پیش‌بینی شده ($\alpha = 0.05$) کوچکتر می‌باشد، بنابراین می‌توان گفت که بین مولفه‌های خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه منابع انسانی به عنوان یکی از باارزش‌ترین دارایی‌های سازمانی، مهمترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش‌محور به حساب می‌آید. جهت خلق ایده‌های بکر و بینش‌های نوآور و برای پاسخگویی اثربخش‌تر به تحولات وسیعی که در محیط کاری رخ می‌دهد، می‌توان از مهمترین دارایی نامشهود یعنی کارکنان با خودکارآمدی شغلی بالا استفاده نمود. همچنین به صورت خاصی میزان فراوانی از ادبیات مرتبط با روابط میان سازمان و کارمند بر حمایت سازمانی ادراک شده تمرکز یافته است. از طرفی دیگر چیزی که در ادبیات مدیریت، امری بدیهی به نظر می‌رسد، این است که سازمان به کارکنانی نیازمند است که مایل به پافراز نهادن از الزامات رسمی شغلی باشند. تحقیقات کنونی، رفتارهای فراز را با عنوان رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار دادند و غفلت از آن‌ها را در ارزیابی عملکرد شغلی نمی‌پذیرند و در آن بر مشارکت بلندمدت فرد در موفقیت سازمان تاکید می‌ورزند. رفتار شهروندی سازمانی، افزایش عملکرد شغلی را به همراه دارد.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های

رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی151

طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴)، ایرجی نقندر و حمیدی (۱۳۹۲)، رحیمی (۱۳۹۲)، آخیلندرا و سادهانا (۲۰۱۳)، شن (۲۰۱۰)، مارک دوسالت (۲۰۰۶) همسو می باشد. در تبیین رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می توان گفت که افراد هنگامی که از فعالیت ها و اقدامات هر شخصی سود و منفعتی کسب می کنند، خود را متعهد به ادای دین دانسته، سعی در جبران و واکنش متقابل خواهند داشت. به عبارت دیگر، کارکنان به دلیل ماهیت اجتماعی خود تمایل دارند در قبال حمایت های سازمان، رفتارهای شهروندی سازمانی از خود نشان دهند. کارکنان تمایل دارند دیگران با آن ها نیز همان گونه رفتار کنند که آن ها با افراد دیگر رفتار می کنند. اگر رفتار مدیری با کارمندش منصفانه و عادلانه باشد، کارمند نیز برای جبران این رفتار سعی در ارتقای عملکرد خود خواهد داشت. از طرفی، مفهوم معامله متقابل می تواند طرز تفکر کارکنان، رفتار آن ها و عملکرد شغلی آن ها را بهبود بخشد و بدین صورت بر اثربخشی سازمانی نیز تاثیر بگذارد. این موضوع، اهمیت مفهوم معامله متقابل را نشان می دهد که باعث شکل گیری پدیده تبادل اجتماعی شده است. پیامدهای مثبتی همچون رضایت مندی، وفاداری و غیره که متعلق به مشتریان است به وجود کارکنانی وابسته است که از اهداف سازمانی حمایت می کنند و در این میان، ارائه حمایت های سازمانی مطلوب از کارکنان به وابستگی و تعلق خاطر افراد به سازمان هایشان منجر خواهد شد.

در مورد چگونگی رابطه بین خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می توان بیان داشت که فردی که خود را توانا بر انجام وظایف و مسئول نتایج اعمال خود می داند و نیز خود را قادر به دفاع از عملکرد کاری خود می بیند روحیه مثبت تری نسبت به کار و محیط کاری پیدا کرده و نیز انگیزش لازم را برای ایفای نقش خود فراتر از حدود قانونی مصوب را دارد و روحیه کمک به همکاران و سایر افراد در وی بیشتر جلوه گر خواهد بود. به عبارتی می توان گفت، باورهای خودکارآمدی میزان اطمینانی است که هر فرد به توانایی خود در زمینه اجرای یک رشته امور یا انجام یک تکلیف خاص ابراز می کند. افرادی که در یک زمینه دارای باور خودکارآمدی بالا هستند، اهداف چالش انگیزتری را که مستلزم تلاش بیش تری است، انتخاب می کنند و استقامت و پشتکار بیشتری در انجام تکالیف دارند.

همچنین نتایج نشان داد که بین تعهد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود ندارد. تا به حال پژوهشی که همسو و هماهنگ با یافته فوق باشد انجام نشده است. در تبیین این یافته می توان

گفت که به نظر می‌رسد کارکنان، علاقمند نیستند که در سازمان باقی بمانند و برای رسیدن به اهداف سازمان از خودشان تلاش بیش از حد نشان نداده، و خود را متعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان نمی‌دانند. از طرفی، کارکنانی که تعهد بالایی نسبت به سازمان داشته باشند، رفتارهای شهروندی بیشتری را نشان خواهند داد، چرا که نگرش افراد بر رفتار آنها تأثیر می‌گذارد. لذا انتظار می‌رود نگرش مثبت، به رفتار مثبت منجر شود و این رفتارهای مثبت نیز به نوبه خود عملکرد کارکنان را بهبود بخشیده و نتایج مثبتی را برای سازمان به بار آورد. از طرف دیگر، هر رفتار فرانشی که یک کارمند در سازمان از خود نشان دهد، بهبود عملکرد سازمان را در پی خواهد داشت. از این رو، بر عهده مسئولان و مدیران سازمان است که با ارائه برنامه‌ها و آموزش‌های درست، زمینه‌ی لازم را برای تقویت و توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فراهم آورند.

از دیگر نتایج تحقیق حاضر این بود که بین برنامه ریزی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود ندارد. تا به حال پژوهشی که همسو و هماهنگ با یافته فوق باشد انجام نشده است. در تبیین این یافته می‌توان گفت که مدیران باید کارمندان خود را مورد راهنمایی، آموزش و حمایت قرار داده و توانایی‌هایشان را در یک فرایند منظم رشد و توسعه دهند. زیرا کارمندانی که دارای سطح توانمندی فردی بالایی هستند، احساس تسلط بیش تری دارند، به ابتکار بیشتر دست می‌زنند، در کارهایشان احساس مسئولیت بیش تری می‌کنند و سریع‌تر یاد می‌گیرند. و در نهایت سازمان‌ها و مدیران در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی باید گام به گام حرکت کنند. چون فرایند رفتار شهروندی سازمانی یک فرایند یک روزه نیست که بتوان مانند یک تکنولوژی جدید آن را به سرعت وارد سازمان کرد، بلکه یک فرایند مداوم و زمان‌بر است. بنابراین این کار به برنامه ریزی منظم نیاز دارد. برنامه ریزی از وظایف بسیار مهم مدیران است و با سایر وظایف آن‌ها ارتباط دارد. در واقع نیاز به برنامه ریزی از این مساله ناشی می‌شود که همه سازمانها با فعالیت در محیطی پویا (محیطی که همیشه در حال تغییر و تحول است) مترصد آنند که منابع محدود خود را برای رفع نیازهای متنوع و رو به افزایش خود صرف کنند. پویایی محیط و وجود تلاطم در آن، و عدم اطمینان ناشی از تغییرات محیطی، بر ضرورت انکار ناپذیر برنامه ریزی می‌افزاید. برنامه ریزی، اهداف همه فعالیت‌ها و تلاش‌های گروهی را تعیین می‌کند و نحوه دستیابی به آن اهداف را طرح ریزی می‌کند تا مدیران بتوانند تشخیص دهند که باید از چه ساختار سازمانی استفاده کنند و برای هر منصب چه نوع

153..... رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

کارکنانی را با چه تخصصهایی به کار گیرند؛ کدام سبک هدایت و سرپرستی را مورد استفاده قرار دهد. بنابراین می توان گفت برنامه ریزی شالوده مدیریت است. قابل توجه اینکه فرایند برنامه ریزی ماهیتی پویا دارد. با توجه به تغییر میزان اطلاعات قابل دسترسی، تجدید نظر در برنامه های تنظیم شده امری بسیار منطقی است. به طوری که لازم است در مقاطع زمانی معین برنامه های قدیمی کنار نهاده شود و برنامه های جدیدی جایگزین آن گردد. به این ترتیب تغییر و اصلاح مستمر برنامه ها موجب پویایی و انعطاف پذیری فراگرد برنامه ریزی می شود.

نتایج دیگر این تحقیق نشان داد که بین اقدامات و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود ندارد. تا به حال پژوهشی که همسو و هماهنگ با یافته فوق باشد انجام نشده است. در تبیین این یافته می توان گفت که با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر و با ورود سازمان ها به اقتصاد دانش محور، امروزه نیروی انسانی به عنوان حیاتی ترین عنصر استراتژیک و اساسی ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان محسوب می شود. از این رو، نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزش های سازمان، نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر، بلکه به عنوان یک مزیت رقابتی پایدار برای بسیاری از سازمان ها تلقی می گردد. در این راستا، بهره مندی و به کارگیری مطلوب منابع انسانی در حیطه وظایف مدیران منابع انسانی سازمان بوده و سرمایه گذاری واقعی در سرمایه انسانی و اجرای اقدامات منابع انسانی ممکن است منجر به افزایش عملکرد و اثربخشی سازمان گردد. بنابراین می توان گفت که اقدامات منابع انسانی که موجب تشدید رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش نیت ترک سازمان می شود؛ زیرا افراد تمایل دارند به حمایت مدیران رده بالا پاسخ مثبت دهند.

همچنین نتایج نشان داد که بین ارزیابی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. تا به حال پژوهشی که همسو و هماهنگ با یافته فوق باشد انجام نشده است. در تبیین این یافته می توان گفت که در سازمان های آموزش محور، همانند دانشگاه علوم پزشکی، مدیریت، نقش و جایگاهی بسیار مهم تر و اساسی تر دارد و به تعبیری عملکرد سازمان بیشتر تحت تأثیر عملکرد مدیران آن است. شرط لازم در ارزیابی عملکرد چنین سازمان هایی، ارزشیابی مدیران آن است و توجه به «انسان» و «خصوصیات انسان» بسیار مهم است. از آنجا که احتمالاً در بسیاری موارد، عملکرد انسان نتیجه و بازتاب خصوصیات، روحیات او باشد. بررسی خصوصیات، روحیات و ... مدیران دانشگاه

نیز به عنوان عوامل مؤثر بر عملکرد و تعیین میزان اهمیت آن‌ها می‌تواند راهگشای بسیاری از تصمیم‌گیری‌های راهبردی و همچنین افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان باشد. از نتایج بعدی این تحقیق این بود که بین میل به آغازگری رفتار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. تا به حال پژوهشی که همسو و هماهنگ با یافته فوق باشد انجام نشده است. در تبیین این یافته می‌توان گفت که توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک روجه افزایش است، سازمان‌ها نمی‌توانند بدون اینکه اعضای آنها در نقش شهروندان خوب در بروز تمام رفتارهای مثبت حضور داشته باشند، به مسیر حرکت خود ادامه دهند. 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 همچنان که نتایج این پژوهش نشان می‌دهد بین میل به آغازگری رفتار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

همچنین نتایج تحقیق به وجود رابطه بین میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان حکایت دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که هنگامی که افراد کم‌کاری می‌کنند، اثربخشی گروه به نسبت بیشتری کاهش می‌یابد. در این گروه، افرادی که اصلاً کار نمی‌کنند بهتر از کسانی هستند که کم‌کاری می‌کنند. یعنی کسی که کار نمی‌کند حداقل خسارتی به همکاران خود وارد نمی‌کند. پس بهتر است فردی که کم‌کاری می‌کند، کاملاً از گروه کنار گذاشته شود و کار با گروه کوچک‌تری انجام شود. هنگامی که احتمال امتناع از تلاش صفر باشد، حداکثر عملکرد حاصل می‌شود. وقتی تمایل به کم‌کاری افزایش می‌یابد، این گروه که افراد در آن به هم کمک نمی‌کنند نتایج بهتری از گروهی که رفتار شهروند سازمانی دارند، به دست می‌آورند. هنگامی که میزان تلاش افراد زیاد است، وجود رفتار شهروند سازمانی موجب افزایش اثربخشی می‌شود و هنگامی که میزان تلاش کم است عدم رفتار شهروند سازمانی موجب افزایش اثربخشی می‌شود. با توجه به نتایج به‌دست آمده، در گروه‌هایی که افراد به صورت شهروندی با هم رفتار می‌کنند، اگر تنها یکی از آنها کم‌کاری کند اثر بخشی به نسبت بیشتری کاهش پیدا می‌کند. پیامدهای رفتار شهروند سازمانی بر عملکرد گروهی با میزان تلاشی که افراد از خودشان نشان می‌دهند تعدیل می‌شود. در نتیجه تاثیر رفتار شهروند سازمانی بر عملکرد گروهی را نمی‌توان از قبل تعیین کرد. بهترین نتایج توسط گروهی

155..... رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

به دست می‌آید که در آن رفتار شهروندی حالت انتخابی دارد. در نتیجه، رفتار شهروندی تغییرپذیر و موثرتر از شکل سنتی آن است.

از دیگر نتایج تحقیق این بود که بین مقاومت در برابر موانع و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که مقاومت در برابر تغییر را می‌توان خویش‌تنداری نسبت به تغییر نامید به طوری که امکان دارد به منبع تضاد و تعارض در سازمان تبدیل شود. همچنین سازمان‌ها با درجه‌ی بالایی از رفتار شهروندی سازمانی با غیبت کمتر کارکنان، خروج از خدمت کمتر و رضایت و وفاداری بیشتر مواجه می‌شوند.

از سوی دیگر نتایج این تحقیق به مدیران و برنامه‌ریزان کمک می‌کند تا تصویری از وضع موجود ترسیم نموده و با استفاده از شناسایی نقاط ضعف و قوت برنامه‌های بهبود را تدوین و نتایج حاصله را موردبررسی و بازنگری قرار دهند. پس دانشگاه‌ها باید با دقت بیشتری به محیط اطراف خود و نیازها و انتظارات در حال تغییر آن توجه کنند تا بتوانند نقش بایسته خود را به نحو اثربخشی ایفا نمایند. همچنین مدیران دانشگاه آرمان‌ها، ارزش‌ها، مأموریت و دورنمای توسعه مداوم دانشگاه را شناسایی و تدوین نموده و زمینه‌های دستیابی به آن‌ها را با توجه به تغییرات داخلی و خارجی (پیدایش انتظارات و نیازهای جدید) در جامعه تسهیل نمایند؛ و با فراهم نمودن امکانات، تجهیزات و تسهیلات آموزشی و پژوهشی زمینه‌انگیزش و حمایت سازمانی کارکنان، اعضای هیات علمی و دانشجویان به منظور شرکت فعال آنان در فعالیت‌های ایجاد بهبود مستمر را فراهم نموده و از طریق برقراری ارتباط منظم و پاسخگویی به نیازمندی‌ها و انتظارات جامعه از تلاش افراد و سایر گروه‌های ذی‌نفع در تمامی سطوح به دلیل مشارکت تقدیر و قدردانی نمایند.

در پایان لازم است پیشنهاداتی جهت افزایش حمایت سازمانی، خودکارآمدی شغلی، و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ذکر شود:

- ارتقاء ادراک حمایت سازمانی با ابراز قدردانی از کارکنان؛
- ارتقاء خودکارآمدی شغلی با ایجاد دوره‌های آموزش ضمن خدمت؛
- توجه مدیران دانشگاه به رفتار شهروندی سازمانی در طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد و دادن بازخورد به کارکنان؛

- ایجاد برنامه ریزی موثر در راستای فرصت دادن به کارکنان به منظور ارتقا سطح آنان به منظور افزایش رفتار شهروندی سازمانی؛
- ایجاد برنامه ریزی موثر در راستای حل مشکلات شخصی کارکنان به منظور کاهش غیبت و افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان؛
- ایجاد برنامه ریزی موثر در راستای افزایش امنیت شغلی برای کارکنان به منظور افزایش انگیزه و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان؛
- حمایت از استمرار پرورش شایستگی‌ها؛
- سبک تفویضی برای انجام وظایفی که فرد با انگیزه و دارای توان کامل باشد؛
- اهمیت و احترام گذاشتن کارکنان به عقاید آنان در راستای افزایش رفتار شهروندی؛
- کوشش در جهت ساماندهی نیازهای کارکنان و تلاش برای ارضای نیازهای معقول و منطقی آن‌ها در سازمان؛
- توجه به ماهیت شغل به جای تاکید صرف بر محیط کار و تلاش برای ارزشمند کردن مشاغل و در نتیجه جلوگیری از خودبیگانگی افراد در سازمان؛ در مجموع باید کاری کرد که افراد لایق خود را از محیط کار و شغل برنگرفته و به محیط خارجی معطوف نسازند؛
- ارتقاء ادراک حمایت سازمانی با مدنظر قرار دادن عقاید و ارزش‌ها، اهداف و مسائل رفاهی کارکنان در سازمان؛
- ارتقاء ادراک حمایت سازمانی با ایجاد شایسته‌سالاری و افزایش اعتماد به کارکنان؛
- ارتقاء ادراک حمایت سازمانی با ایجاد سیستم‌های منظم و منطقی برای ارائه پاداش به کارکنان.

- 1- Identity
- 2- Sense of belonging
- 3- Self-esteem
- 4- Organizational Support
- 5- Shen
- 6- Eisenberger
- 7- Gao
- 8- Job self-efficacy
- 9- Albert Bandura
- 10- Davar
- 11- Kappagoda

157 رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

- 12- Lai
- 13- Organizational Citizenship Behavior
- 14- Bateman & Organ
- 15- Organ & Konovsky
- 16- Podsakoff
- 17- Akhileendra & Sathana
- 18- Beauregard
- 19- Shen
- 20- Marc Dussault
- 21- Likert Scale
- 22- Podsakoff et.al
- 23- Kolmogorov-Smirnov
- 24- Pearson
- 25- spearman

منابع

بدری آذرین، یعقوب؛ خدادادی، محمدرسول؛ اعلمی کشکی، معصومه و سرلاب، رقیه. (۱۳۹۴)، رابطه بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۲، شماره ۸، ص ۲۵-۳۴.

زراعت، مهسا؛ حسنی، محمد؛ رشیدی، علی؛ حدیدی، منصور و پیری، موسی. (۱۳۹۳). بررسی نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، مجله دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، دوره ۱۲، شماره ۳، ص ۲۴۸-۲۳۸.

طهماسبی، مرضیه؛ صالحی، مسلم و قلناش، عباس. (۱۳۹۴)، رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۶، شماره ۴، ص ۹۱-۸۱.

کرمی، جهانگیر؛ مرادی، آسیه و حاتمیان، پیمان. (۱۳۹۶)، رابطه تاب‌آوری، خودکارآمدی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی در بین میانسالان و سالمندان شاغل، مجله سالمند، دوره ۱۲، شماره ۳، ص ۳۱۱-۳۰۰.

محمودی، ساناز و حیدری، علیرضا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده، انگیزش شغلی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان آریا، کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی، روانشناسی و علوم اجتماعی.

مرادی، فرزاد. (۱۳۹۴)، رابطه بین خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری شغلی معلمان مقطع ابتدایی آموزش و پرورش (مطالعه موردی: شهرستان دیواندره)، دومین کنگره علمی پژوهشی سراسری توسعه و ترویج علوم تربیتی و روانشناسی، جامعه‌شناسی و علوم فرهنگی اجتماعی ایران، تهران، انجمن علمی توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین.

- Akhilendra K. S. & Sadhana S. (2013). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Personality, *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 39(1), pp 117-125.
- Bateman T S and Organ D. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*, 26: 587-595.
- Beauregard, T. A. (2012) Perfectionism, self-efficacy and OCB: the moderating role of gender. *Personnel Review* 41 (5). Pp: 590-608.
- Davar, S.C. (2012). Relationship between job satisfaction and job performance: A metal-analysis. *Indian Journal of Industrial Relations*, 48(2): 290-300.
- Gao Y. & Yuan Sh. (2012). A Study on the mediating role of organizational support between job stressor and stress reaction. *International Conference on Technology and Management Lecture Notes in Information Technology*, 21, 103-107.
- Kappagoda, S., Othman, H. Z. F., & De Alwis, D. (2014). The impact of psychological capital on job performance: Development of a conceptual framework. *European Journal of Business and Management*, 6(15): 143-154.
- Lai, M-Ch. and Chen, Y-Ch. (2012, August). Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of Personal Characteristics on Organization Performance, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4): 387-391.
- Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Mishra P. (2011). Effects of organizational citizenship behaviors on selection decisions in employment interviews. *J Appl Psychol*; 96(2): 310-326.
- Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M., Blume, B.D., (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 94 (1), pp. 122-141.
- Podsakoff, P. M. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Shen Y. Yuan D. Zhang H. Yang D. Zhang J. Zhang Q. (2009). the Impacts of Perceived Organizational Support and Perceived External Prestige on Organizational Citizenship Behavior: Organizational Identification as Mediator and Need for Self-esteem as Moderator 41(12) pp.1215-1227.