

«زن و مطالعات خانواده»

سال هشتم - شماره سی و سوم - پاییز 1395

ص ص: 90-63

تاریخ دریافت: 95/06/14

تاریخ پذیرش: 95/07/28

## تبیین شباهت‌ها و تفاوت‌های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسات مالی و اعتباری

حسین صمدی میارکلائی<sup>1\*</sup>

دکتر حمزه صمدی میارکلائی<sup>2</sup>

### چکیده

رفتار شهروندی سازمانی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود در محیط کار بروز می‌دهند. رفتار شهروندی سازمانی موجب می‌شود کارکنان منافع گروهی و سازمانی را بر منافع فردی ترجیح دهند. به‌منظور تضمین کارآئی سازمانی، سازمان‌ها به مشارکت، سخاوتمندی، فداکاری، و گاهی به تلاش‌های اضافی کارکنان نیاز دارند. در این میان بحث تفاوت‌های جنسیتی در ارائه سطح رفتار شهروندی سازمانی، همواره به عنوان یک مسئله جدی و اساسی مطرح بوده است. براین اساس هدف از پژوهش حاضر، بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسه مالی اعتباری ثامن شعب استان مازندران بوده است. تحقیق به روش توصیفی-همبستگی انجام شد و جامعه آماری این تحقیق، 148 نفر از کارکنان شعب مالی و اعتباری ثامن استان مازندران می‌باشند، که 114 نفر بعنوان نمونه انتخاب، و جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد نیهاف و مورمن (1993)، بوسیله نرم‌افزارهای SPSS و LISREL به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شده است. یافته‌ها نشان داده است که رفتار شهروندی سازمانی و همه ابعاد مورد بررسی یعنی: نوع دوستی، عفت اجتماعی، جوانمردی، تواضع، وظیفه‌شناسی در وضعیت مطلوبی قرار داشته و به‌جز عفت اجتماعی، سایر مؤلفه‌ها با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌داری دارند. هم‌چنین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان زن در همه ابعاد از کارکنان مرد به‌صورت چشم‌گیری مطلوب‌تر بوده است. براین اساس می‌توان با توجه و برنامه‌ریزی بهتر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان زن، به بهره‌وری بیشتری در سازمان دست یافت.

**واژه‌های کلیدی:** جنسیت، رفتار شهروندی سازمانی، شعب ثامن استان مازندران، مدل معادلات ساختاری

1- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشمشهر، قشمشهر، ایران (نویسنده مسؤول) ([hossein\\_samadi\\_m@yahoo.com](mailto:hossein_samadi_m@yahoo.com))

2- دکتری مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، قشمشهر، ایران.

## مقدمه

در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمان‌ها در جهت بقا و توسعه و پیشرفت فراگیر آن‌ها شکل می‌گیرد. در راستای این هدف خطیر، مدیران در پی شناسایی و بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی هستند که تحصیل آن‌ها هزینه‌ها و زحمات فراوانی دارد. پس پیروز این میدان مدیرانی هستند که سرمایه‌های مذکور را به اثربخش‌ترین، کاراترین و بهره‌ورترین طُرق ممکن به کار گیرند. عمده منابع هرسازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین‌کننده سمت و سوی دیگر سرمایه هاست، زیرا نیروی انسانی است که با توانایی‌های خود و با برنامه‌ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است. بتمن و ارگان<sup>1</sup> (1983) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌دانند که ورای الزامات سازمانی است (یعقوبی و همکاران، 1389).

رفتار شهروندی سازمانی موجب می‌شود کارکنان منافع گروهی و سازمانی را بر منافع فردی ترجیح دهند. به منظور تضمین کارآئی سازمانی، سازمان‌ها به مشارکت، سخاوتمندی، فداکاری و از خودگذشتگی، و گاه‌گاهی به تلاش‌های اضافی کارکنان نیاز دارند. از این‌رو کارهای ارادی کارکنان برای سازمان‌ها بسیار مهم است (ایلماز و تاشدان<sup>2</sup>، 2009).

چندین دلیل جهت توجیه این که چرا رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی سازمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد وجود دارد از جمله، افزایش بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به گسترش منابع کمیاب، ایجاد محیطی که روحیه کارکنان را افزایش می‌دهد. محققان بیان داشته‌اند که OCB به بهره‌وری، کارایی و موفقیت سازمان کمک می‌نماید زیرا باعث استفاده هر چه کارآمدتر از منابع می‌گردد و به مدیران اجازه می‌دهد تا بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های مربوط به بهره‌وری نمایند و همچنین توانایی کارکنان را برای انجام وظایف‌شان بهبود می‌بخشد (صمدی میارکلائی و همکاران، 1393).

صاحب نظران رفتار سازمانی در مطالعات خود درباره رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند، که ارائه این گونه رفتارها از سوی کارکنان سازمان، چارچوبی را

1. Bateman & Organ

2. Yilmaz & Tasdan

فراهم می‌کند که مدیران می‌توانند با مدیریت کردن وابستگی‌های متقابل بین افراد در داخل یک واحد کاری اولاً باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع با ارزش خود بمنظور انجام کارهایی ساده شوند و با آزاد کردن این منابع با ارزش، به ارتقای بهره‌وری در سازمان کمک کنند و ثانیاً بواسطه آزاد کردن زمان و انرژی، به افراد این امکان را می‌دهد تا با دقت بیشتری به وظایف خود از جمله برنامه‌ریزی، حل مسئله و ... بپردازند. حاصل تمامی آن‌ها افزایش موفقیت در دستیابی به پیامدهای جمعی است (دعایی و همکاران، 1390).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان و همکاران وی در سال (1983) مطرح گردید. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیش‌تر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب آنها نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (قلی‌پور و همکاران، 1394).

رفتارهای شهروندی سازمانی شامل آن دسته از رفتارهای کارکنان می‌شود که فراتر از عنوان «وظیفه» قرار دارند (صمدی میارکلائی و همکاران، 1393ب). رفتارهای شهروندی سازمانی می‌توانند به عنوان «رفتارهای بصیرتی (دلبخواهی) در یک کارمند، مستقل از هدف بهره‌وری کارمند، که مستقیماً کارکرد اثربخش سازمان را ارتقاء می‌بخشد»، تعریف شود (بل و منگوک<sup>1</sup>، 2002). رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارها را شامل می‌شود که به اشکال مختلف، رفتارهای به نفع اجتماع، شهروندی سازمانی، کمک کردن یا عملکرد ترکیبی نامیده شده‌اند (لوین<sup>2</sup>، 2010). رفتار شهروندی سازمانی که به یک نوع رفتار بصیرتی (دلبخواهی) اشاره می‌کند، به‌طور مستقیم شناخته و پاداش داده نمی‌شود. اما، می‌تواند کارکرد کلی سازمان را ارتقاء بخشد (پین و ارگان<sup>3</sup>، 2000؛ وانگ و وُنگ<sup>4</sup>، 2011). رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB)، را هم می‌توان این‌چنین تعریف کرد: رفتارهای کاری کارکنان از قبیل کمک کردن به دیگران، تا دیروقت

- 
1. Bell & Menguc
  2. Levine
  3. Paine & Organ
  4. Wang & Wong

ماندن یا آخر هفته‌ها کار کردن، عمل کردن در سطوحی که متجاوز از استانداردهای قابل اجراء هستند، تحمل تکالیف یا دشواری‌های راجع به شغل، و فعالانه در امور شرکت درگیر شدن، می‌باشند (بولینو و همکاران<sup>1</sup>، 2004). اقدامات سازگار با OCB شامل رفتارهای به نفع اجتماع، وقت‌شناسی، کمک کردن به دیگران، نوآوری، و اقدامات داوطلبی می‌باشند. رفتارهای در جهت مخالف نقش و کمبود رفتارهای ناخوشایند از قبیل، بحث کردن، شکایت کردن، و یافتن اشتباهات دیگران می‌باشند. آزمایش اولیهٔ بَتْمَن و اُرگان (1983)، تعدادی از مواردی که بر پایه رفتارهای اخلاقی بودند را آشکار ساخت، مثل: تبعیت از قوانین با وظیفه‌شناسی، کمک به دیگران، افشا نکردن اشتباهات دیگران، عدم تضاد و یا تعارض با دیگران، عقب‌نشینی کردن به روشی که در جهت حمایت از دیگر کارکنان و دارایی سازمان باشد، و ضایع نکردن و صدمه نزدن به مواد و دارایی شرکت. ون‌دین و همکارانش<sup>2</sup> (1994)، مقیاسی از (OCB) را توسعه دادند که رفتارهای اخلاقی را در بر می‌گیرد، از قبیل: «سازمان را به شکلی مطلوب نمایش می‌دهد، از سازمان در مقابل تهدیدات خارجی و انتقاد کارکنان حمایت می‌کند، زمان را بیهوده تلف نمی‌کند، و ایده‌ها را برای پروژه‌های جدید تسهیم می‌کند.» دیگر بخش‌هایی که سازگار با دیدگاه‌های متعدد اخلاقی هستند، عبارتند از: «پیشنهادات خلاقانه‌ای برای همکاران بوجود می‌آورند، قضاوت حرفه‌ای را برای ارزیابی درست و نادرست به کار می‌برند، از وظایف اضافه دوری نمی‌کنند، فراتر از آنچه که انتظار می‌رود، کار می‌کنند، و با دیگران اشتراک مساعی می‌کنند» (ون‌دین و همکاران، 1994؛ ترونپسید<sup>3</sup>، 2001).

پژوهشگران ابعاد زیادی برای شهروندی سازمانی مطرح کردند اما اُرگان<sup>4</sup> (1988)، پودساکاف و همکاران<sup>5</sup> (1990)، معروف‌ترین ابعاد مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی را این‌گونه بیان کرده است: نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی (مردانگی)، تواضع، عفت (ادب) اجتماعی. محققانی چون: پودساکاف و همکاران<sup>6</sup>، 2000؛ یون و ساح<sup>7</sup>، 2001؛

---

1. Bolino et al.,

2. Van Dyne et al.,

3. Turnipseed

4. Organ

5. Podsakoff et al.,

6. Podsakoff et al.,

7. Yoon & Suh

بولینو و همکاران، 2004؛ ترونپسید، 2001؛ عسگری و همکاران<sup>1</sup>، 2008؛ زین‌آبادی<sup>2</sup>، 2010، نیز در تحقیقات خود به بررسی این ابعاد پرداختند. در ذیل به تفسیر این ابعاد پرداخته می‌شود.

نوع دوستی یا بشر دوستی: به رفتارهای یاری دهنده افراد بصورت کاملاً داوطلبانه و به منظور کمک به همکاران، نوع دوستی می‌گویند (گارک و رنا، 2006) و هم‌چنین به رفتارهای مفید و سود بخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد. در بُعد نوع‌دوستی یا بشر دوستانه، کارکنان با رعایت ملاحظات سازمانی، همکاران‌شان را در جهت انجام کارهای محوله یاری می‌رسانند.

وظیفه‌شناسی: به کار و تلاش فراتر از الزامات رسمی سازمان، وظیفه‌شناسی گویند و شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می‌دهد در حدی بالاتر از انتظار وظایفش را انجام دهد و باعث افزایش اعتماد در بین کارکنان می‌شود. به عنوان مثال فرد ناهار خوردن خویش را طول نمی‌دهد یا اینکه سر وقت در محیط کارش حاضر می‌شود و جز در موارد ضروری کارش را تعطیل نمی‌کند و... . ارگان (1988) معتقد است که افرادی که دارای رفتار شهروندی بالایی هستند در بدترین شرایط هم به کار خویش ادامه می‌دهند که این نشان از وظیفه‌شناسی بالای آنان است. بعد وظیفه‌شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی انجام می‌دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه‌موردنیاز برای انجام آن کار فعالیت می‌نمایند (اسلامی و سیار، 1386، 57).

جوانمردی: جوانمردی نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است که نسبت به رفتارهای کمک‌کننده توجه بسیار کم‌تری به آن شده است. ارگان (1990) جوانمردی را به عنوان تمایل به تحمل شرایط ناراحت‌کننده اجتناب‌ناپذیر در کار بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد. برای مثال به اعتقاد ما، مردم خوب، مردمی هستند که هنگامی که با دیگران مشکل پیدا می‌کنند و کارها بر وفق مراد آنها پیش نمی‌رود نه تنها ناراحت نشده و شکایت نمی‌کنند، بلکه با نگرشی مثبت به آنها نگاه می‌کنند و هنگامی که دیگران به پیشنهادهاى آنها توجه نمی‌کنند دلخور نمی‌شوند و علایق شخصی خود را فدای علایق گروه می‌کنند و در مقابل ایده‌های شخصی دیگران اعتراض نمی‌کنند (یعقوبی و همکاران، 1389).

1. Asgari et al.,

2. Zeinabadi

تواضع (احترام و تکریم): این بعد نشان دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است در این حالت کارکنان تلاش می‌کنند گام‌های ضروری را به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بردارند و جلسات مشاوره مابین مدیران و کارکنان به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار کنند (کاسترو و همکاران<sup>1</sup>، 2004). رفتارهای مؤدبانه‌ای که مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار و یا مشورت پیش از اقدام می‌شود و افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (زیناب و همکاران، 1389؛ پودساکاف و همکاران، 2000). اورگان بیان کرده است که احترام یک شکل متمایزی از رفتار شهروندی سازمانی است به دلیل اینکه بقیه ابعاد رفتار شهروندی به کاهش و یا حل مشکلات کمک می‌کنند. اما احترام شامل ابعادی است که از ایجاد مشکلات، قبل از اینکه اتفاق بیفتند جلوگیری می‌کند (ارگان، 1990).

عفت (ادب) اجتماعی: ارگان (1988)، بیان می‌کند: این نوع از رفتارها نشان‌دهنده مشارکت بالا و مسئولانه افراد حین انجام وظیفه است و همچنین این فعالیت و حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان باعث افزایش وجهه سازمان می‌شود (ارگان، 1988). این بعد در افراد نیز می‌تواند بیان‌کننده مشارکت افراد در درون سازمان و ارزش قائل شدن او برای سازمان باشد (دی‌نیکلایس برگر و همکاران<sup>2</sup>، 2005). کارکنان به شکلی بنیادی و مسئولانه در فرآیندهای اداری و سیاسی سازمان درگیر می‌شوند. عفت اجتماعی معطوف به وابستگی، علاقه، و مشارکت فعالانه کارکنان در حیات سازمان‌شان از قبیل وظایف، رویدادها، و جلسات است.

پودساکاف و همکاران (2000)، در تحقیقات خود نشان دادند که در طول سال‌های 1983 تا 1988 تنها 13 مقاله در موضوع رفتار شهروندی سازمانی انتشار یافته است. این علاقه در حال افزایش است و در طول سال‌های 1993 تا 1999، 122 مقاله در موضوع رفتار شهروندی سازمانی و موضوعات مرتبط انتشار یافته است. انتشار این تعداد مقالات نشان می‌دهد که علاقه به تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی از رشته رفتار سازمانی به سمت تنوعی از رشته‌ها و قلمروهای مختلف از قبیل: مدیریت منابع انسانی، بازاریابی، مدیریت بهداشت و بیمارستان، روان‌شناسی جامعه، قوانین کاری و صنعتی، مدیریت

---

1. Castro

2. DeNicolis Bragger et al.,

استراتژیک، مدیریت بین‌الملل، روان‌شناسی نظامی، اقتصاد و رهبری در حال گسترش است (لیو و همکاران<sup>1</sup>، 2004؛ پودساکاف و همکاران، 2000).

علاقه در رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در نوشته‌های چستر بارنارد (1938) در مفهوم «تمایل به همکاری» پیگیری کرد و کاتز و کان (1966) میان عملکرد نقش قابل اعتماد و «رفتارهای ابداعی و خودجوش» تمایز قائل شده‌اند. ارگان و همکاران نیز اولین بار اصطلاح «رفتار شهروندی سازمانی» را ابداع کردند (پودساکاف و همکاران، 2000؛ زیدان<sup>2</sup>، 2006). بارنارد تعدادی از کلمات و عبارات را از قبیل: «وفاداری»، «مسئولیت مشترک»، «روحیه جمعی»، و «توانایی» سازمان را برای بیان عامل «تمایل فردی» گروه‌بندی کرده است. بارنارد مفهوم «تمایل به همکاری» را با دیگر مفهوم مهم، «سازمان رسمی» متصل کرد (ارگان، 1990). در سالیان اخیر انفجار علائقی در میان محققین سازمانی در زمینه رفتارهای کاری غیرمولد (CWB)، از قبیل پرخاش‌گری، تعارض بین فردی، خراب‌کاری، و سرقت مشاهده می‌شود. اگرچه اکثر این کارهای تحقیقاتی در جهت تأیید آزمون‌های راستی با هدف ابداع روش‌هایی برای شناخت کارکنان غیرمولدی که سازمان‌ها می‌توانند از استخدام آن‌ها اجتناب نمایند، هدایت می‌شوند، دو جریان از تحقیقات متمرکز بر تعیین دلایل چنین رفتارهایی هستند. اسپکتور و همکارانش CWB را به عنوان واکنش مبتنی بر هیجان در برابر وضعیت‌های سازمانی استرس‌زا توصیف می‌کنند. گرینبرگ و همکاران و اسکارلیکی، فول‌گر و همکاران که معتقد بر دیدگاه عدالت سازمانی هستند، CWB را به عنوان واکنشی مبتنی بر شناخت در برابر بی‌عدالتی تجربه شده مورد نظر قرار می‌دهند (فاکس و همکاران<sup>3</sup>، 2001). بیش از سه دهه از بوجود آمدن مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مبحثی جدید در ادبیات سازمان و مدیریت نمی‌گذرد که این مفهوم توجه و تمرکز بسیار زیادی را در میان تحقیقات و محققین سازمان و مدیریت به سمت خود جلب نموده است. تحقیقاتی که پودساکاف و همکاران (2000) با دیدی انتقادی به ادبیات نظری و تجربی رفتار شهروندی سازمانی، پین و ارگان (2000)، فارح و همکاران (2004)، آکفلت و کوت<sup>4</sup>

---

1. Liu et al.,

2. Zeidan

3. Fox et al.,

4. Ackfeldt & Coote

(2005)، بامبال و همکاران<sup>1</sup> (2011)، برگر<sup>2</sup> (2007)، هادسون<sup>3</sup> (2002) مدیریت رفتار شهروندی و پیامدهای آن، خاولا<sup>4</sup> (2008) رفتار شهروندی سازمانی را در محیط‌های یادگیری، لیو و همکاران (2004) ابعاد، پیشینه و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، نیهاف<sup>5</sup> (2000) دیدگاه مبتنی بر انگیزه رفتار شهروندی سازمانی انجام داده‌اند، از این نمونه هستند.

جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی: بر پایه و اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند، به علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی به علت رقابت‌های روز افزون جهانی، اهمیت نوآوری، انعطاف‌پذیری، بهره‌وری و پاسخ‌گویی به شرایط بیرونی پیوسته در حال افزایش است؛ از طرفی، می‌توان گفت که نیروی انسانی زن هر جامعه نیز از مهم‌ترین عوامل در بهره‌برداری بهینه از منابع مادی، معنوی و توسعه آن جامعه بوده و در ارتباط با سازمان‌ها، سرمایه‌ای بزرگ برای دستیابی به اهداف سازمانی بشمار می‌رود. پس می‌توان دریافت که سازمان یا جامعه‌ای که قصد دارد در مسیر پیشرفت و توسعه قدم بردارد، باید بتواند از نیروی انسانی زنان خود با رفتارهای فراتر از حد انتظار که موجب کاهش ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌شود، به نحو احسن استفاده کند (صمدی میارکلائی و همکاران، 1393). علی‌رغم تحقیقات انجام‌شده، در قلمرو رفتار سازمانی و نگرش‌های کارکنان، جنسیت از جمله متغیرهای است که همواره با بسیاری از متغیرهای دیگر رابطه نشان داده و به‌عنوان مهم‌ترین متغیر جمعیت‌شناختی و تعدیل‌کننده از آن یاد می‌شود (قلی‌پور و همکاران، 1394؛ زین‌آبادی، 1388). باید اشاره کرد که بحث تفاوت‌های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی، هنوز هم به‌عنوان یک سؤال و مسئله اساسی مطرح است. شواهد مربوط به نقش جنسیت در رفتار شهروندی سازمانی، علی‌رغم این‌که وسیع و گسترده نیست، اما پراکندگی و تناقض کمی دارد، به‌طور کلی اغلب شواهد بر برتری رفتار شهروندی سازمانی در زنان نسبت به مردان تأکید داشته‌اند (لین<sup>6</sup>، 2008؛

---

1. Bambale et al.,

2. Bergeron

3. Hodson

4. Khaola

5. Niehoff

6. Lin



فورل و فینکلستین<sup>1</sup>، 2007؛ کامرون و نادلر<sup>2</sup>، 2013؛ زین‌آبادی، (1388)، و تعداد کمی نیز بر عدم تناقض رفتار شهروندی سازمانی زنان نسبت به مردان اشاره می‌کنند (صالحی‌عمران و جعفری، 1391).

کامرون و نادلر (2013)، تحقیقی را موضوع نقش جنسیت در بروز رفتار شهروندی سازمانی به انجام رساندند، نتایج حاکی از آن بود که رفتارهای شهروندی سازمانی زنان به صورت قابل توجه‌ای بیشتر از مردان است، آن‌ها اشاره کردند که می‌توان این‌گونه تلقی کرد که رفتارهای شهروندی سازمانی عمدتاً در طبیعت زنانه وجود دارد.

لین (2008) در تحقیقات خود به بررسی رابطه میان جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان‌های تایوان پرداخت، نتایج نشان داد که میان جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌داری وجود دارد، به عبارتی زنان به‌طور قابل توجهی بهتر از مردان، رفتار شهروندی سازمانی به نمایش گذاشته‌اند. فورل و فینکلستین (2007)، نیز در مقاله‌ای با عنوان رفتار شهروندی سازمانی و جنسیت، و با پیش‌فرض این‌که زنان به احتمال زیاد رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند، مطابق انتظار دریافتند که کارکنان زن رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود به نمایش می‌گذارند. و به‌صورت محسوس میانگین بیشتری از رفتار شهروندی سازمانی را برخوردارند.

در تحقیقات داخلی هم، صالحی‌عمران و جعفری (1391)، در مقاله‌ای با عنوان بررسی میزان برخورداری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران؛ دریافتند که کارکنان دانشگاه مازندران از رفتار شهروندی سازمانی خوبی برخوردار هستند، ولی میزان برخورداری از رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. زین‌آبادی (1388) در تحقیق خود به بررسی تفاوت‌های جنسیتی معلمان مدارس در بروز رفتار شهروندی سازمانی پرداخت، یافته‌های تحقیق حاکی از آن بود که میان مردان و زنان مورد بررسی در برخورداری از رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد، و در این بین سهم زنان از رفتار شهروندی سازمانی به‌مراتب بیشتر از مردان است.

- 
1. Farrell & Finkelstein
  2. Cameron & Nadler

همان‌گونه که ملاحظه شد، بحث تفاوت‌های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی، همواره به عنوان یک مسئله جدی و اساسی مطرح بوده است، اما زمانی که بحث تفاوت‌های جنسیتی در میان کارکنان موسسات مالی با حجم سنگین و میزان بالای استرس شغلی مطرح می‌شود، این مسئله اهمیت زیادی را پیدا می‌کند، چون در این خصوص ابهام زیادی وجود دارد. بنابراین در این پژوهش به طور ویژه به تبیین شباهت‌ها و تفاوت‌های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در مؤسسات مالی و اعتباری پرداخته می‌شود و یا به بیانی دیگر هدف از این پژوهش، بررسی این سوال است که آیا زنان در ارائه رفتار شهروندی سازمانی متفاوت‌اند؟. با توجه به ادبیات نظری و پیشینه تجربی تحقیق، فرضیات تحقیق مطرح می‌شوند:

### فرضیات:

- ۱) میان رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- ۲) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی قادر به تبیین واریانس رفتار شهروندی سازمانی هستند.
- ۳) رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن میان کارکنان در وضعیت مطلوبی قرار دارد.
- ۴) سطح رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌داری دارد.

باید اشاره کرد که در این پژوهش، مولفه‌های نوع دوستی، عفت اجتماعی (فضیلت مدنی)، جوانمردی، تواضع، وظیفه‌شناسی؛ متغیرهای مشاهده‌گر می‌باشند، که با تکنیک تحلیل عاملی (مدل‌های اندازه‌گیری) تبدیل به متغیر مکنون (رفتار شهروندی سازمانی) می‌شوند. سپس با تکنیک تحلیل مسیر (مدل‌های ساختاری) روابط بررسی شده است و در مورد تایید و یا رد فرضیات نتیجه‌گیری شده است.

### ابزار و روش

پژوهش حاضر از حیث هدف، یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید. از حیث بررسی موضوع تحقیق در زمره تحقیقات پیمایشی به شمار می‌آید. از جهتی در مورد روش تحقیق تاکنون نظرات و دیدگاه‌های متفاوتی بیان شده است. با این وجود با توجه به روش‌های چهارگانه دیدگاه تئوری‌پردازی، یعنی بسط یا بهبود تئوری‌های موجود، مقایسه دیدگاه‌های تئوریک مختلف، بررسی پدیده خاص با استفاده از دیدگاه‌های

تئوریکي مختلف و بالاخره بررسی پدیده‌ای مستند و تکراری در محیط و شرایط جدید، تحقیق حاضر در گروه چهارم قرار می‌گیرد. جامعه آماری تحقیق حاضر نیز کارکنان موسسه مالی اعتبار شعب ثامن استان مازندران را شامل می‌شود که در زمان تحقیق دارای 148 کارمند بوده‌اند. بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، نمونه آماری تحقیق حاضر برابر با 107 نفر از کارکنان بوده که، با این وجود پرسشنامه‌ها میان همه آن‌ها توزیع و در نهایت تعداد 114 پرسشنامه مناسب تجزیه و تحلیل آماری جمع‌آوری شده است. در این تحقیق اطلاعات مورد نیاز برای بررسی، توسط پرسشنامه استاندارد جمع‌آوری شده است. سوالات پرسشنامه از دو قسمت تشکیل شده‌اند، سوالات رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی‌های زندگی‌نامه‌ای. در قسمت اول این پرسشنامه‌ها از پنج سوال جمعت شناختی، بخش دوم 20 سوال رفتار شهروندی سازمانی (بازه 5-1) (نیهوف و مورمن، 1993)، برای پنج مولفه (نوع دوستی، عفت اجتماعی، جوانمردی، تواضع، وظیفه‌شناسی) در نظر گرفته شده است.

#### جدول 1. سازه‌های مورد بررسی در پژوهش

شاخص	گویه
نوع دوستی	تا چه اندازه به افرادی که بار کاری (وظایف) سنگینی را بر عهده دارند، کمک می‌کنید.
	تا چه اندازه به افرادی که غایب هستند، کمک می‌کنید.
	تا چه اندازه به کسانی که با مسائل مرتبط با کار سر و کار دارند، با رضایت و از روی میل کمک می‌کنید.
تواضع	تا چه اندازه به افرادی که جدیدالورود هستند کمک می‌کنید، حتی اگر نیازی به کمک شما نباشد.
	تا چه اندازه به افرادی که ممکن است تحت تأثیر اقدامات و تصمیمات قرار بگیرند مشاوره می‌دهید.
	تا چه اندازه به حقوق دیگران تجاوز نمی‌کنید و از آن‌ها سوء استفاده نمی‌کنید.
جوانمردی	تا چه اندازه گام‌هایی را در جهت ممانعت از ایجاد مسائل با سایر همکاران بر می‌دارید.
	قبل از اخذ تصمیمات و انجام اقدامات، تا چه اندازه به دیگران آگاهی می‌دهید.
	نسبت به شکایت از مسائل پیش‌یا افتاده، جزئی و کم‌اهمیت زمان صرف نمی‌کنید.
وظیفه‌شناسی	«از کاه کوه نمی‌سازید» (مسائل را بزرگ‌تر از آن چه که هست نشان نمی‌دهید).
	به طور دائم و پیوسته در مورد ترک شغل تان صحبت نمی‌کنید.
	به جای توجه بر جنبه‌های نادرست وضعیت خود، تا چه اندازه به جنبه‌های مثبت آن توجه می‌کنید.
ادب (عفت) اجتماعی	تا چه اندازه وقت‌شناس هستید.
	تا چه اندازه از ایجاد وقفه در کار و صرف زمان زیاد برای صرف غذا جلوگیری می‌کنید.
	تا چه اندازه از ایجاد وقفه‌های اضافی در زمان کار پرهیز می‌کنید.
ادب (عفت) اجتماعی	تا چه اندازه نسبت به قوانین مطیع هستید، حتی زمانی که تحت نظارت هیچ کسی قرار ندارید.
	تا چه اندازه از تغییرات سازمانی در بیمارستان حمایت می‌کنید.
	تا چه اندازه تمایل به انجام وظایفی دارید که ضروری نیستند، اما به ایجاد تصویر بیمارستان کمک می‌کنند.
ادب (عفت) اجتماعی	تا چه اندازه تمایل به مشارکت در جلسات مرتبط با بیمارستان داشته و در آن جلسات مشارکت می‌کنید.
	تا چه اندازه نسبت به پیشرفت‌ها و توسعه‌ها در بیمارستان موافق بوده و از آن حمایت می‌کنید.

برای تعیین روایی (اعتبار) پرسشنامه مذکور، ابتدا در اختیار 6 نفر از اساتید و خبرگان قرار گرفت آنگاه پس از اخذ نظرات اصلاحی و تعدیل موادی از آنها، در اختیار تعداد 18 نفر از اعضای جامعه آماری بعنوان نمونه مقدماتی قرار گرفت و نظرات اصلاحی آنها نیز اخذ و از مرتبط بودن سوالات با توجه به جامعه آماری مورد مطالعه اطمینان حاصل شد. آنگاه پرسشنامه نهایی برای جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت و به صورت کامل باید از روایی آن اطمینان داشت. علاوه بر این، شاخص GFI که بعنوان یکی از معیارهای سنجش روایی است (هایر و همکاران<sup>1</sup>، 1998) در این تحقیق بیشتر از 0,90 بدست آمده است.

پایایی: برای بررسی وضعیت پایایی متغیرها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. این روشی است که در اغلب تحقیقات مورد استفاده قرار می‌گیرد (پترسون<sup>2</sup>، 1994). به اعتقاد نونالی (1978)، پایایی‌های مقیاس سنجش (آلفاهای کرونباخ) که کمتر از 0,6 هستند ضعیف تلقی می‌شوند، آلفاهایی که در حدود 0,7 هستند، قابل پذیرش تلقی می‌شوند، و حال آن‌که آلفاهایی که بالاتر از 0,8 هستند به طور عالی مورد ملاحظه قرار می‌گیرند. یافته‌ها نشان می‌دهند که پایایی مقیاس سنجش رفتار شهروندی سازمانی 0,92 برآورد می‌شود. در تحقیق حاضر، مقدار پایایی سایر متغیرها بیشتر از 70% بوده، پس می‌توان بیان کرد که پرسشنامه از قابلیت اعتماد خوبی برخوردار هست.

در این پژوهش از روش‌های مختلف آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار و...) و استنباطی، بخصوص مدل معادلات ساختاری، توسط نرم‌افزارهای قوی آماری چون: SPSS و LISREL انجام شده است.

## یافته‌ها

با توجه به داده‌های مشاهده شده از پرسشنامه‌های توزیع شده در نمونه مورد مطالعه؛ از نظر سن 32% بین (25-30)، 37% بین (31-35)، 23% بین (36-40) و 8% بین (41-45) سال، از این میان 16% مجرد و 84% متاهل، از لحاظ سابقه 31% بین (1-4)، 32% بین (5-8)، 27% بین (9-12) و 10% بین (13-16) سال، از نظر تحصیلات 9%

1. Hair et al.,

2. Peterson

دیپلم، 29% کاردانی و 52% لیسانس و 10% کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند. در جدول 2 نیز مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان ارائه شده است.

جدول 2. مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان

متغیر		متغیر		متغیر		متغیر	
	%		%		%		%
تأهل		تحصیلات		سابقه کاری			
18	16	11	10	4-1	36	32	32
96	84	34	30	5-8	36	32	32
سن		کارشناسی		9-12		28	
25-30	37	9	8	13-16	11	10	10
31-35		جنسیت					
43	37	زن					
26	23	37	33				
36-40		مرد					
45-41	8	77	67				

### ۱۱ میان رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

برای پاسخ به فرضیه فوق، در ابتدا برای سنجش همبستگی میان متغیرها از آزمون پیرسون استفاده شده و همچنین برخی از شاخص‌های توصیفی نیز در ماتریس ذیل ارائه شده است. در آزمون همبستگی مشخص شد که تمام روابط تحقیق معنی‌دار است. این بدان معنی است که بین رفتار شهروندی سازمانی و نوع دوستی، بین رفتار شهروندی سازمانی و وظیفه‌شناسی، بین رفتار شهروندی سازمانی و جوانمردی، بین رفتار شهروندی سازمانی و تواضع؛ و بین رفتار شهروندی سازمانی و عفت اجتماعی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

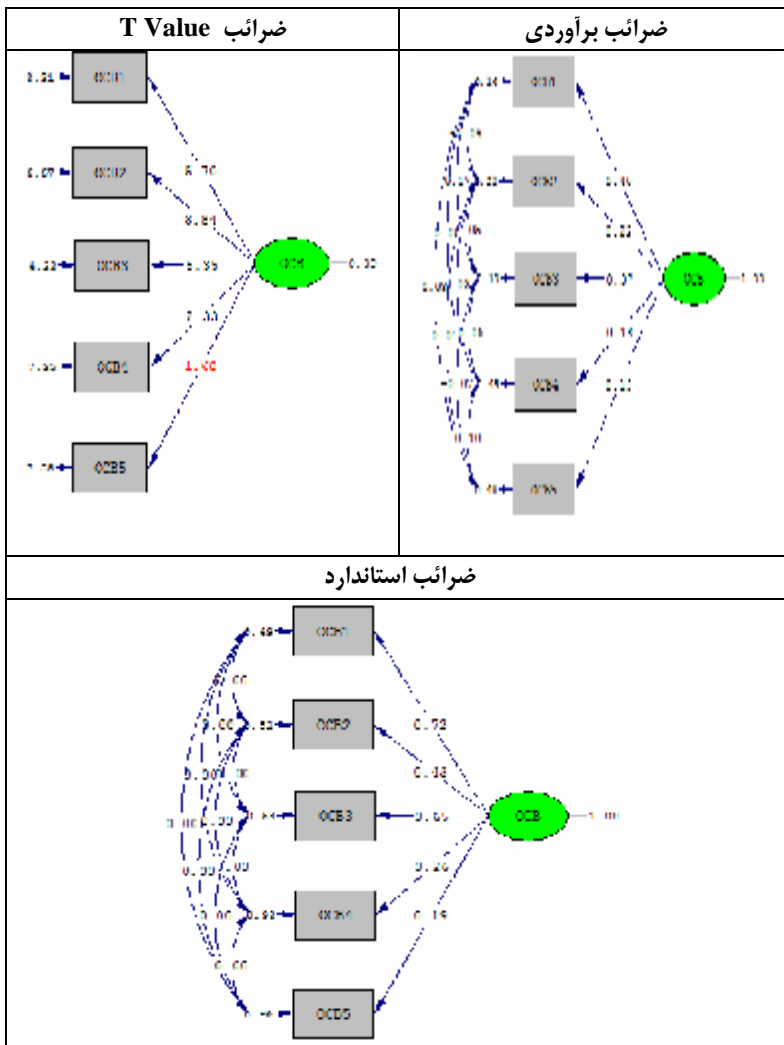
جدول 3. میانگین و ماتریس همبستگی برای متغیرهای تحقیق

ردیف	متغیر	Mean	1	2	3	4	5
1	نوع دوستی	4/00	1				
2	وظیفه‌شناسی	3/85	0,452**	1			
3	جوانمردی	3/88	0,778**	0,426**	1		
4	تواضع	3/77	0,396**	0,355**	0,600**	1	
5	عفت اجتماعی	3/82	0,435**	0,667**	0,405**	0,286**	1
6	رفتار شهروندی	3/86	0,762**	0,809**	0,793**	0,648**	0,788**

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## ۱۱ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی قادر به تبیین واریانس رفتار شهروندی سازمانی هستند.

مدل معادلات ساختاری: برای بررسی چارچوب نظری تحقیق و روابط علی بین متغیرها، از مدل معادلات ساختاری و بخصوص نرم‌افزار LISREL استفاده شده است. مدل معادلات ساختاری چهل سال قبل بوسیله کارل ژورسکوگ و داگ سوربوم، در میان محققین و پژوهشگران خدمات آزمایشی آموزشی ایجاد شد. طولی نکشید که به عنوان بهترین راه‌حل برای برآورد الگوهای ساختاری و نیز به عنوان یک برنامه رایانه‌ای آماری پیچیده که یادگیری و استفاده از آن دشوار است، تصدیق و اعلان گردید. ارزیابی الگوی سنجش و اندازه‌گیری با استفاده از تجزیه و تحلیل عاملی، هم اکتشافی (EFA) و هم تأییدی (CFA) به انجام می‌رسد. در مورد نخست، EFA به عنوان یک دستورالعمل برای سنجش، تلخیص و پالایش مورد استفاده قرار می‌گیرد، از یک دیدگاه سستی (مانند دیدگاه غیر تأییدی) (مانند استفاده از SPSS) که متعاقباً با یک ارزیابی تأییدی ابعادی، اعتبار همگرا، پایایی، و اعتبار تفکیک‌کننده تحت اصول SEM (استفاده از نرم‌افزار LISREL تعاملی) تکمیل می‌شود. متعاقباً، آزمون الگوی ساختاری نیز به همراه SEM، به عنوان یک ارزیابی تأییدی از اعتبار قانونی به کار می‌رود. SEM برای تأیید الگوی ساختاری در یک نمونه تأییدی و برای تجزیه و تحلیل الگوهای جایگزین/رقیب مورد استفاده قرار می‌گیرد (ویرا، 2011). لازم به ذکر است که در مدل زیر برای هریک از مولفه‌ها حروفی اختصاری در نظر گرفته شده است: نوع دوستی (OCB<sub>1</sub>)، وظیفه‌شناسی (OCB<sub>2</sub>)، جوانمردی (OCB<sub>3</sub>)، تواضع (OCB<sub>4</sub>)، عفت اجتماعی (فضیلت مدنی) (OCB<sub>5</sub>).



شکل 1. مدل معادلات ساختاری پژوهش

شاخص‌های برازندگی زیرین برای این تجزیه و تحلیل انتخاب شده‌اند. چهار تا از این شاخص‌ها کاملاً شاخص‌های برازندگی هستند که برازش کلی الگو به داده‌ها<sup>1</sup> را برای الگوهای ساختاری و سنجشی با یکدیگر مورد ارزیابی قرار می‌دهند. آزمون نیکویی

### 1. Model-To-Data Fit

برازش آماره مجذور کای یا کای اسکوئر ( $\chi^2$ )، نسبت مجذور کای یا کای اسکوئر به درجه‌های آزادی ( $\chi^2/df$ )، ریشه میانگین مجذور خطای تقریبی (RMSEA)، شاخص نیکویی برازش (GFI)، و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)؛ در حقیقت دو شاخص باقیمانده شاخص‌های برازندگی تدریجی هستند و به این معنی است که آن‌ها الگوی هدف و مورد نظر را با برازندگی یک الگوی خط صفر یا خط مبدأ<sup>1</sup> مقایسه می‌کنند، به طور معمول با الگویی که در آن همه متغیرهای مشاهده شده که به منظور ناهمبسته بودن مفروض هستند مقایسه می‌کنند (بام‌گارتنر و هامبورگ<sup>2</sup>، 1996)؛ شاخص برازندگی مقایسه‌ای (CFI)، و شاخص برازش غیرنرمال (NNFI). جدول 4 شرحی از این شاخص‌ها، حدود پیشنهادی و مقادیر بدست آمده را ارائه می‌نماید.

جدول 4. شاخص‌های برازش مدل ساختاری

مطلوبیت	مقدار	مقدار قابل اتکاء	نام کامل	شاخص‌ها
تایید مدل	1/94	$\chi^2/df < 3$	ChiSquare Divided to Degrees of Freedom	$\chi^2/df$
تایید مدل	0/094	$RMSEA \leq 0.10$	Root Mean Square Error of Approximation	RMSEA
تایید مدل	0/91	$NNFI > 0.9$	Non-Normed Fit Index	NNFI
تایید مدل	0/92	$NFI > 0.9$	Normed Fit Index	NFI
تایید مدل	0/90	$AGFI > 0.9$	Adjusted Goodness of Fit Index	AGFI
تایید مدل	0/97	$GFI > 0.9$	Goodness of Fit Index	GFI
تایید مدل	0/94	$CFI > 0.9$	Comparative Fit Index	CFI
تایید مدل	0/95	$IFI > 0.9$	Incremental Fit Index	IFI

در تحقیق حاضر  $RMSEA=0.094$ ،  $GFI=0.97$ ،  $AGFI=0.90$ ،  $NFI=0.92$  و  $NNFI=0.91$  بوده است، لذا مدل تحقیق دارای برازندگی لازم بوده و کلیت آن مورد تأیید است چرا که  $RMSEA$  کمتر از 10% و  $GFI$  و  $NFI$  نیز بیشتر از 90% بوده. مقادیر به دست آمده در نگاره فوق نشان می‌دهد که مدل مفهومی تحقیق از برازش خوبی برخوردار است. با توجه به اینکه میانگین مجذور خطاهای مدل (0/094) کوچکتر از 0/10 است و همچنین کای دو به درجه آزادی (1/94) نیز کوچکتر از 3 است در نتیجه

1. Base Line Model
2. Baumgartner & Homburg



مدل دارای برازش و تناسب بالایی می‌باشد و مبین آن است که روابط تنظیم شده متغیرها بر اساس چارچوب نظری تحقیق منطقی بوده است.

در مورد معنی‌دار بودن اعداد بدست آمده مدل، می‌توان گفت که از آنجا که آزمون فرضیات در سطح 0,95 انجام می‌شود، اعدادی معنی‌دار خواهند بود که بین 1,96 و -1,96 نباشند. به این معنی که اگر عددی بین 1,96 و -1,96 قرار بگیرد، بی‌معنی خواهد بود، جدول شماره (5)، معنی‌دار بودن ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد. ولی ملاحظه می‌شود که این ارتباط معنی‌دار میان عفت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد. جدول ذیل قضاوت را در مورد مسیرهای ارتباطی میسر می‌سازد.

جدول 5. ضرائب استاندارد، معنی‌داری و برآوردی تبیین واریانس رفتار شهروندی سازمانی

فرضیه	مسیر ارتباط	ضریب استاندارد	اعداد معناداری	ضرائب برآوردی	تایید/رد	اولویت تاثیر
H <sub>2-1</sub>	نوع دوستی ← OCB	0/72	5/70	0/40	تایید	اول
H <sub>2-2</sub>	وظیفه‌شناسی ← OCB	0/43	3/84	0/22	تایید	سوم
H <sub>2-3</sub>	جوانمردی ← OCB	0/65	5/35	0/37	تایید	دوم
H <sub>2-4</sub>	تواضع ← OCB	0/26	2/33	0/18	تایید	چهارم
H <sub>2-5</sub>	عفت ← OCB	0/19	1/68	0/13	رد	پنجم

همان‌گونه مشخص است بیشتر روابط تحقیق معنی‌دار بوده است و دارای ضریب استاندارد بالایی هستند، یعنی بیشتر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیرگذار و تبیین کننده آن هستند. در این میان بعد نوع دوستی دارای بالاترین اثر (5/70) بوده است. یا به بیانی دیگر نوع دوستی به گونه بهتری توانسته است واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کند. از طرفی نیز عفت اجتماعی نتوانسته است واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کند.

## ۱۱ رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن میان کارکنان در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

ارزیابی وضعیت متغیرهای پژوهش: برای بررسی و ارزیابی متغیرهای ارائه شده در تحقیق (رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن)، از آزمون t-student برای آزمون

میانگین یک طرفه استفاده شد ( $\alpha=0/05$ )، و عدد 3 به خاطر پنج گزینه‌ای بودن پرسشنامه حد وسط در نظر گرفته شده، که نتایج حاصله در غالب جدول ذیل قابل مشاهده است.

جدول 6. وضعیت مطلوبیت متغیرهای پژوهش

			مقدار آزمون (test value =3)				
متغیرها	آماره T	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان 95 درصد		
					حد بالا	حد پایین	
نوع دوستی	23/86	113	0/000	1/00	1/08	0/91	
وظیفه شناسی	13/38	113	0/000	0/85	0/98	0/72	
جوانمردی	19/47	113	0/000	1/88	0/97	0/79	
تواضع	17/60	113	0/000	0/77	0/86	0/68	
عفت اجتماعی	12/58	113	0/000	0/82	0/95	0/69	
رفتار شهروندی سازمانی	21/73	113	0/000	0/86	0/94	0/78	

با توجه به جدول، در مورد رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن، از آنجا که عدد معنی داری محاسبه شده کمتر از ( $\alpha=0/05$ )، و مقدار t محاسبه شده نیز بیش تر از مقدار 1/64- بوده، می توان دریافت که این متغیرها در میان کارکنان مؤسسات مالی و اعتباری ثامن استان مازندران در وضعیت مطلوبی قرار دارد و فرضیه مربوط به آن پذیرش می شود.

## ۱۱ سطح رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان زن و مرد تفاوت معنی داری دارد.

بررسی تفاوت سطح رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان زن و مرد از آزمون تی دو نمونه مستقل استفاده شد، بررسی های آماری (جدول 7) میانگین میزان رفتار شهروندی سازمانی را در میان زنان و مردان نشان می دهد. در واقع این میزان میانگین نشان دهنده سطح بالای اختلاف در میانگین میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان زن و مرد مؤسسات مالی و اعتباری ثامن استان مازندران است.

تحلیل آزمون: اگر در آزمون لون سطح معنی داری حاصل برای F کوچک تر از 0,05 درصد باشد، از مقادیر ردیف بدون فرض برابری واریانس استفاده می شود، در مقابل چنانچه سطح معنی داری بدست آمده بزرگ تر از 0,05 درصد باشد، ضریب T و سطح معناداری را از ردیف با فرض برابری واریانس گزارش می دهیم. به عبارتی وقتی مقدار

Sig در ستون مربوط به آزمون لون کمتر از 0,05 درصد بود، از ردیف پایینی جدول، و چنانچه بیشتر از 0,05 درصد بود از ردیف بالایی برای انتخاب مقدار t، درجه آزادی، سطح معنی‌داری و... استفاده می‌شود. از طرفی نیز مقدار منفی و یا مثبت آزمون t معنی خاصی ندارد.

در این پژوهش از طرفی یافته‌های بدست آمده حاکی از آن است که آماره t و سطح معنی‌داری حاصل S مطلوب می‌باشد. پس تمامی فرضیات تأیید می‌شود، بنابراین می‌توان بیان داشت که جنسیت بر میزان رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در کارکنان تأثیر دارد و این دو گروه از میانگین متفاوتی برخوردارند. به عبارتی زنان در کل رفتار شهروندی سازمانی و همه ابعاد آن دارای میانگین بالاتری هستند.

جدول 7. نتایج آزمون تی دو نمونه مستقل

متغیر مورد بررسی	جنسیت	شاخص		
		تعداد	میانگین	مقدار t
نوع دوستی	مرد	77	3/90	-2/96
	زن	37	4/23	
وظیفه‌شناسی	مرد	77	3/68	-5/68
	زن	37	4/20	
جوانمردی	مرد	77	3/73	-4/55
	زن	37	4/21	
تواضع	مرد	77	3/60	-2/87
	زن	37	4/02	
عفت اجتماعی	مرد	77	3/67	-3/32
	زن	37	4/11	
رفتار شهروندی سازمانی	مرد	77	3/76	-5/17
	زن	37	4/09	

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر تبیین شباهت‌ها و تفاوت‌های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان شعب موسسه مالی و اعتباری ثامن استان مازندران می‌باشد، که نتایج حاصله از نرم افزار لیزرل نشان داد، که چهار بُعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، جوانمردی، تواضع، وظیفه‌شناسی) بر طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده، اثر مثبت و معنی‌داری بر فرایند رفتار شهروندی سازمانی دارند، اما بُعد عفت اجتماعی

(فضیلت مدنی)، بر فرایند رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنی‌داری ندارند (نقش تبیینی). طبق مدل نهایی لیزرل اثر بُعد نوع دوستی بیشترین تاثیر را در میان این ابعاد، بر رفتار شهروندی کارکنان دارد.

نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای حاکی از آن بود که رفتار شهروندی سازمانی و همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان شعب موسسه مالی و اعتباری ثامن استان مازندران، در وضعیت مناسب و مطلوبی قرار دارند. از لحاظ شباهت، یافته‌های تحقیق حاضر با یافته‌های پژوهشگرانی چون: فورل و فینکلستین، 2007؛ کامرون و نادلر، 2013؛ زین‌آبادی، 1388؛ صالحی‌عمران و جعفری، 1391) مطابقت دارد.

نتایج فرضیه اصلی با استفاده از آزمون تی دو نمونه مستقل نشان داد که جنسیت بر میزان رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در کارکنان تاثیرگذار است و این دو گروه (مرد و زن) از میانگین متفاوتی برخوردارند. به بیانی دیگر زنان در همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دارای میانگین بالاتری هستند. این نتایج با یافته‌های (لین، 2008؛ فورل و فینکلستین، 2007؛ کامرون و نادلر، 2013؛ زین‌آبادی، 1388) مطابقت و با یافته‌های (صالحی‌عمران و جعفری، 1391) هم‌خوانی ندارد.

باید اشاره کرد که سازمان‌های موفق، نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی سازمانی اقداماتی را تشریح می‌کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می‌کنند و این امر سبب بالارفتن اثربخشی سازمانی می‌گردد. باید اشاره کرد که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند عملکرد و کارایی سازمان‌ها را ارتقاء ببخشد و بقای بلند مدت آن را تضمین کند، بنابراین شناخت وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان‌ها و بخصوص در محیط‌های بانکی که بسیاری از مدیران در جستجوی ارتقاء اثربخشی هستند، مفید بوده و تهیه مطالب علمی جهت استفاده مدیران، محققان و سایر علاقه‌مندان ضروری به نظر می‌رسد.

در این تحقیق به تبیین شباهت‌ها و تفاوت‌های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرداخته شد تا بتوان از نتایج حاصله و یافته‌های آن، به روش‌های مناسب افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی در این سازمان دست یافت. باید اشاره کرد که برای بهبود فرایند رفتار شهروندی سازمانی، سازمان‌ها باید عوامل ایجادکننده آن راه (بنابر تحقیقات انجام شده)، شناسایی کرده و برای عملی کردن آن گام‌های بلندی

بردارند. پیشنهادات طراحی شده برای افزایش بهره‌وری و بهبود فرایند رفتار شهروندی سازمانی بصورت ذیل می‌باشد:

1. استفاده از متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های آن در ارزیابی عملکرد کارکنان، انگیزه‌های مضاعف برای بهبود این متغیرها است.
2. با تجدید نظر و هموار کردن ساختار سازمانی در مسیر قرار دادن اختیارات به کارکنان در امور سازمانی و تصمیمات می‌توان گامی بزرگ در مسیر توسعه رفتار شهروندی سازمانی برداشت.
3. برقراری شرایط و محیط کار مناسب، تا کارکنان احساس کنند که از کارشان لذت می‌برند، مانند: غنی‌سازی شغلی، برآوردن انتظارات، چرخش شغلی و روش‌های نوین کاری.
4. تبیین چشم‌انداز و دورنمای سازمان برای کارکنان می‌تواند موجب افزایش انگیزه و شورسازمانی برای ارائه رفتارهای فرانقشی گردد.
5. یکی از برنامه‌های اساسی برای ارتقاء سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، می‌تواند طراحی نظام آموزشی منطبق با راهبردهای توسعه اخلاق و معنویت فردی و سازمانی در سطح سازمان باشد، که با برخورداری از این نظام مناسب توسعه اخلاقی نیز به رفتار شهروندی (به عنوان اخلاقیات درون سازمانی کارکنان) دست یافت.
6. یکی از پیش‌فرض‌های رفتار شهروندی سازمانی آن است که مدیران و سرپرستان سازمان رفتار شهروندی سازمانی را به نمایش بگذارند تا به‌طبع کارکنان نیز از آنان پیروی و این نوع رفتارها را از خود بروز دهند.
7. ایجاد فضای آزادی بیان؛ با نظر سنجی از کارکنان در مورد ارزش‌های سازمانی، بیان عقاید و برگزاری نشست‌های صمیمانه و تشویق کارکنان.
8. باید اشاره کرد که یکی از راه‌های ارتقای رفتار شهروندی سازمانی، استفاده و تقویت اخلاق و اصول اخلاقی می‌باشد. بدین منظور باید فرایند خاصی برای لحاظ نمودن اخلاق‌گرایی در نظام استخدام کارکنان قرار داد و کارکنان در کنار سایر پیش-نیازهای استخدام، از حیث اخلاق‌گرایی هم مورد بررسی قرار گیرند.
9. کارکنان سازمان به‌نحو شایسته در جریان نتایج به دست آمده از چنین پژوهش‌هایی قرار گیرند و از طریق برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های مختلف آموزشی، راهنمایی‌ها

و اطلاعات لازم جهت ارتقای مهارت‌های مختلف از جمله رفتار شهروندی سازمانی را دریافت کنند.

10. یکی از متغیرهای که برای افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی کمتر بدان پرداخته شده است، متغیر دین‌داری و سطح اعتقادات کارکنان می‌باشد، تحقیقات نشان داده است که با افزایش سطح دین‌داری در میان کارکنان، می‌توان به بروز رفتار شهروندی بیشتری در میان کارکنان امید داشت.

11. بهبود وضعیت متغیرهای اثرگذار بر فرایند رفتار شهروندی سازمانی مانند: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، معنویت در محیط کار، توانمندسازی کارکنان، استرس شغلی، جو سازمانی، سکوت سازمانی و... می‌تواند از گام‌های بزرگ برای رسیدن به این هدف در سازمان‌ها باشد.

## منابع

- اسلامی، حسن و سیار، ابوالقاسم (1386)، رفتار شهروندی سازمانی. ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، 18(187)، 59-56.
- دعایی، حبیب‌ا.؛ مرتضوی، سعید و نوری، علی (1390)، مدل یابی تاثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی؛ مورد مطالعه: هتل پنج ستاره پارس. فصلنامه مدیریت اجرایی، 38، 13-33.
- زین‌آبادی، حسن‌رضا (1388)، رفتار شهروندی سازمانی، خشنودی شغلی و تعهد به مدرسه: آیا تفاوت معنی‌داری میان زنان و مردان وجود دارد؟، فصلنامه تحقیقات زنان، 3(1)، 27-4.
- صالحی‌عمران، ابراهیم و جعفری، زینب. (1391)، بررسی میزان برخورداری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران. نشریه مدیریت اجرایی، 8(4)، 22-2.
- صمدی میارکلائی، حسین؛ آقاجانی، حسنعلی؛ مشازمینی، موسی و صمدی میارکلائی، حمزه (1393)، شناسایی و سنجش مؤلفه‌های فرهنگ رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار کارکنان زن ادارات آموزش و پرورش. فصلنامه زن در فرهنگ و هنر دانشگاه تهران، 6(2)، 229-247.
- صمدی میارکلائی، حسین؛ آقاجانی، حسنعلی و صمدی میارکلائی، حمزه (1393)، شناسایی و ارزیابی فرآیند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. فصلنامه فراسوی مدیریت (مدیریت بهره‌وری) تبریز، 7(28)، 118-95.
- قلی‌پور، رحمت‌ا.؛ صمدی میارکلائی، حسین و صمدی میارکلائی، حمزه (1394)، مدل‌سازی ساختاری ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان. نشریه علمی و پژوهشی پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت دانشگاه حضرت معصومه، 1(1)، 31-1.
- قلی‌پور، رحمت‌ا.؛ صمدی میارکلائی، حسین و صمدی میارکلائی، حمزه (1394)، بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش (مورد مطالعه: کارکنان زن اداره آموزش و پرورش استان مازندران). نشریه مطالعات زنان دانشگاه الزهر، 4(13)، 203-181.
- یعقوبی، نورمحمد؛ مقدمی، مجید و کیخا، عالمه (1389)، بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. نشریه مدیریت تحول، 2(2)، 96-64.

Ackfeldt, A-L., & Coote, L.V. (2005), A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting, *Journal of Business Research*. 58. 151-159.

- Asgari, A., Silong, A. D., Ahmad, A., & Samah, B. A. (2008), The Relationship Between Transformational leadership Behaviors, Organizational Justice, Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, Trust in Management and Organizational Citizenship behaviors. *European Journal of Scientific Research*, 23(2), 227-242.
- Baumgartner, H., & Homburg, C. (1996), Applications of Structural Equation Modeling in Marketing and Consumer Research: A Review. *International Journal of Research in Marketing*, 13(2), 139-161.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Niehoff, B. P. (2004), The other side of the story: Reexamining Prevailing Assumptions about Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, 14(2), 229-246.
- Bergeron, D. M. (2007), The Potential Paradox of Organizational Citizenship Behavior: Good Citizens at what cost?. *Academy of Management Review*, 32(4), 1078-1095.
- Bambale, A. J. A., Shamsudin, F. M., & Subramaniam, C. (2011), Stimulating Organizational Citizenship Behavior (OCB) Research for Theory Development: Exploration of leadership paradigms. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3 Special), 38-59.
- Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983), Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 595-597.
- Bell, S. J., & Menguc, B. (2002), The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality. *Journal of retailing*, 78(2), 131-146.



- Castro, C.B., Armario, E.M., & Ruiz, D.M. (2004), The Influence of Employee Organizational Citizenship Behaviore Customer loyalty, *International Journal of Service Management*, 15(1), 27–53.
- Cameron, S., & T. Nadler, J. (2013), Gender roles and organizational Citizenship Behaviors: effects on Managerial Evaluations. *Gender in Management: An International Journal*, 28(7), 380–399.
- Bragger, J. D., Rodriguez-Srednicki, O., Kutcher, E. J., Indovino, L., & Rosner, E. (2005), Work-family conflict, work-family culture, and Organizational Citizenship Behavior among Teachers. *Business and Psychology*, 20(2), 303–324.
- Farh, J-L., Zhong, C-B., & Organ, D.W. (2004), Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China, *Organization Science*. 15. 241–253.
- Farrell, S. K., & Finkelstein, L. M. (2007), Organizational Citizenship Behavior and Gender: Expectations and Attributions for Performance. *North American Journal of Psychology*, 9(1), 84–96.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001), Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of vocational behavior*, 59(3), 291–309.
- Hodson, R. (2002), Management Citizenship Behavior and its Consequences. *Work and Occupations*, 29(1), 64–96.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R.L., & Black, W.C., (1998), *Multivariate data Analysis*. Prentice Hall International Inc., Upper Saddle River, NJ.
- Khaola, P. (2008), Organisational Citizenship Behaviour Within Learning Environments. *International Journal of Management Education*. 7(1).73–80.
- Liu, C. W. (2008), Organizational Citizenship Behavior in a Non-US Context: Its Dimensions, Antecedents and Consequences

- (Doctoral dissertation, School of Management, I-Shou University).
- Lin, C. P. (2008), Clarifying the Relationship Between Organizational Citizenship Behaviors, Gender, and knowledge Sharing in Workplace Organizations in Taiwan. *Journal of Business and Psychology*, 22(3), 241–250.
- Levine, E. L. (2010), Emotion and power (as social influence): Their Impact on Organizational Citizenship and Counterproductive Individual and Organizational Behavior. *Human Resource Management Review*. 20, 4–17.
- Nunnally, J. C (1978), *Psychometric theory*. Second ed., McGraw-Hill, New York.
- Niehoff, B. P. (2000), A Motive-based view of Organizational Citizenship Behavior: Applying an old lens to a new Class of Organizational Behaviors. In Midwest Academy of Management Behavior Conference, Chicago.
- Niehoff, B.P. and Moorman, R.H. (1993), Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", *Academy of Management Journal*, 36, 527–556.
- Organ, D.W (1988), *Organizational Citizenship Behavior*. Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D. W. (1990), The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. *Research in organizational behavior*, 12(1), 43–72.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (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.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990), Transformational leader Behaviors and their Effects on Followers' trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107–142.
- Paine, J., & Organ, D.W.(2000), The Cultural Matrix of organizational Citizenship Behavior: Some Preliminary Conceptual and Empirical Observations. *Human Resource Management Review*. 10. 45–59.
- Peterson, R. A. (1994), A Meta-analysis of Cronbach's Coefficient Alpha. *Journal of Consumer Research*, 381–391.
- Turnipseed, D. (2001), Are good Soldiers Good? Exploring the link Between Organization Citizenship Behavior and Personal Ethics. *Journal of Business Research*. 55, 1–15.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994), Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765–802.
- Vieira, A. L. (2011), *Interactive LISREL in Practice: Getting Started with a SIMPLIS Approach*. New York: Springer.
- Wang, J., & Wong, C. K. (2011), Understanding Organizational Citizenship Behavior from a Cultural Perspective: An Empirical Study Within the Context of Hotels in Mainland China. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 845–854.
- Yoon, M. H., & Suh, J. (2003), Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees. *Journal of Business Research*, 56(8), 597–611.
- Yilmaz, K., & Tasdan, M. (2009), Organizational Citizenship and Organizational Justice in Turkish Primary Schools. *Journal of Educational Administration*. 47(1). 108–126.

- Zeinabadi, H. (2010), Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003.
- Zeidan, S. (2006), Workers' Affective Commitment and Their Willingness to Perform Discretionary Work Behavior: The Impact of Commitment-oriented Human Resources Management Practices. *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 1(1), 13-23.