

# بررسی اثر ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: وزارت امور اقتصادی و دارایی)

جواد محرابی ۱  
علی اکبر اسماعیل آبادی ۲

## چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی کشور در شهر تهران می‌باشد. تعیین رابطه بین ابعاد ویژگی‌های شخصیتی (شامل: وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی، روان‌رنجوری، تطابق‌پذیری و گشودگی) و رفتار شهروندی سازمانی، تعیین نوع تابع ریاضی این رابطه و نقطه بهینه آن در صورت وجود، سوالات اساسی مورد بررسی در این پژوهش هستند. جامعه مورد بررسی کارکنان وزارت اقتصاد و دارایی می‌باشند حجم جامعه تحقیق حاضر برابر با ۲۰۵ نفر می‌باشد. نمونه مورد بررسی بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران شامل ۱۱۲ نفر است که برای انتخاب آن‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌های تحقیق پرسشنامه-ای دوبخشی با پنج بعد برای ویژگی‌های شخصیتی (بر اساس مدل مک‌کری و کاستا) و پنج بُعد

<sup>۱</sup> - عضو هیئت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران.

<sup>۲</sup> - کارشناس ارشد رشته تشکیلات و روش‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران.

برای رفتار شهروندی سازمانی (بر اساس مدل پادساکف) بود. پرسشنامه حاضر از لحاظ روایی مورد تأیید خبرگان رفتار سازمانی قرار گرفت و از لحاظ پایایی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که برای هر یک از متغیر این آماره از ۰/۷ بالاتر می‌باشد که نشان دهنده پایایی مناسب پرسشنامه می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از آزمون تحلیل رگرسیون غیرخطی استفاده گردید. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین تمامی ابعاد ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی در جامعه مورد مطالعه، همبستگی وجود دارد. و نیز از بین پنج بعد ویژگی‌های شخصیتی، گشودگی، تطابق‌پذیری، وظیفه‌شناسی، روان-رنجوری و برون‌گرایی به ترتیب بیشترین تأثیر را در بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در وزارت امور اقتصادی و دارایی کشور دارند.

**کلید واژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، گشودگی، تطابق‌پذیری، وظیفه‌شناسی، روان-

رنجوری، برون‌گرایی

## مقدمه

پژوهش‌های صورت گرفته در چند دهه‌ی اخیر نشان می‌دهد که میل عمومی به سمت موضوعات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی رو به رشد بوده است (پودوساکوف و همکاران، ۲۰۱۴). عواملی در این روند دخیل بوده‌اند. اول این که رفتار شهروندی سازمانی در سطح جهانی به عنوان یک حوزه با اهمیت در رفتار سازمانی شناخته شده است و به عنوان یک بعد اصلی اثرگذار بر عملکرد کارکنان به حساب می‌آید. دوم این که محققان در این حوزه رویکرد فراسنتی را در توسعه تئوری رفتار شهروندی اتخاذ کرده‌اند و سوم این که علاقه به رفتار شهروندی سازمانی فقط به مسائل رفتاری در سازمان محدود نشده است و حیطه‌هایی مثل بازاریابی، مدیریت دولتی، مهندسی، خدمات بهداشتی، علوم ورزشی، روانشناسی، علوم کامپیوتر، ارتباطات و پرستاری را نیز در بر گرفته است (موسسه اطلاعات علمی، ۲۰۱۳).

شرایط متحول افزایش رقابت و ضرورت اثر بخشی سازمان‌ها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار کرده است؛ نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. این کارکنان بی تردید وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر

اثربخش هستند چرا که بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. در عصر حاضر مدیران به دنبال کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی آنها نیست (طبرسا و رامین مهر، ۱۳۸۹). به طور کلی آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثر بخشی عملیات سازمان دارد، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی اکثراً به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می‌کردند. ولی رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنان نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمی‌شود و میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد. تقریباً از یک دهه و نیم قبل محققان بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل شده‌اند (هی و سان، ۲۰۰۳). عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان بر می‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (اورگان، ۱۹۹۸).

در میان تحقیقات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی، برخی تحقیقات به پیش بینی عوامل ایجاد کننده آن پرداخته‌اند. در این زمینه، عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و انواع رهبری به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند.

با توجه به اهمیت رفتارهای خودجوش شهروندی سازمانی در موفقیت بلندمدت سازمان، تمرکز پژوهش حاضر بر عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان می‌باشد و نظر به تحقیقات پیشین صورت گرفته در کشورمان در این زمینه، که عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و انواع رهبری به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته‌اند، و با توجه به این که تحقیقات بسیاری در خارج از کشور و همچنین معدودی تحقیقات در داخل، ویژگی‌های شخصیتی کارکنان را به عنوان عامل اثرگذار بر بروز رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار داده‌اند، بررسی این که آیا ویژگی‌های شخصیتی کارکنان نیز می‌تواند در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی مؤثر باشد، دغدغه اصلی تحقیق حاضر محسوب می‌-

شود. لذا در این تحقیق قصد داریم رابطه بین ابعاد ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بر اساس مدل پنج عاملی شخصیتی مک‌کری و کاستا (شامل: برون‌گرایی، تطابق‌پذیری، وظیفه‌شناسی، روان‌رنجوری و گشودگی) و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدل پیشنهادی توسط پادساکف را بسنجیم.

## رفتار شهروندی سازمانی

بررسی ادبیات نشان می‌دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ارگان و سایر محققان مقدم بر آن در این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فراتر از الزامات نقش مورد ملاحظه قرار داده‌اند. به گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقش‌یافت که برای آنها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکارا از طریق نظام پاداش رسمی‌سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد. جریان دیگری از محققان همچون گراهام پیشنهاد می‌کند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فراتر از نقش وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. تمایز بین عملکرد و فراتر از نقش به دلایل مختلفی مشکل خواهد بود (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴)

بر اساس یک تعریف عمومی که از سوی ارگان ارائه شد؛ رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (اپل بام و کاهن، ۲۰۰۴)

تعریف فوق بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اولاً رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه‌ی مشخص)، ثانیاً مزایای این رفتار جنبه‌ی سازمانی دارد و در نهایت این که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند بُعدی دارد (اسلامی، ۱۳۸۷)

این تعریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار

شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر رفتارهای آنان اثر بخشی سازمانی بهبود می‌یابد (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ به نقل از احمدی، ۱۳۸۸)

در تعریف دیگری، از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک تعهد مداوم و داوطلبانه به اهداف، روش‌ها و در نهایت موفقیت سازمان یاد می‌شود و سازمانی که براساس مشارکت و اعمال مناسب، کارکنان اش بنا شده باشد از این مزیت برخوردار است (بلاک، ۲۰۰۰)

### عناصر کلیدی تعریف رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از

- نوعی رفتار است که فراتر از آنچه که برای کارکنان سازمان به طور رسمی تشریح گردیده‌است؛
- نوعی از رفتار است که به صورت اختیاری و بر اساس اراده فردی می‌باشد؛
- رفتاری است که به طور مستقیم پاداشی به دنبال نداشته و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد؛
- رفتاری است که برای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان و موفقیت عملیات آن خیلی مهم است (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴)

بنابراین فعالیت‌های مرتبط با نقش که فراتر از انتظارات توسط فرد انجام می‌شود به عنوان رفتارهای فرانش تعریف می‌شود. این دسته از رفتارها در مواردی توسط برخی از نویسندگان به عنوان رفتار شهروندی در نظر گرفته می‌شود (ایوبی راد، ۱۳۸۸)

بولینو، ترنلی و بلودگود (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیتها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده‌اند. آنان بر این عقیده هستند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو خصیصه عمومی هستند: اولاً آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان مثال، نیازی نیست که آنها از جنبه‌ی فنی بخشی از شغل یک فرد باشند) و ثانیاً آنها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق العاده‌ای هستند که سازمان به منظور دستیابی به موفقیت، از کارکنانش انتظار دارد (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹؛ به نقل از کورکماز و آریاجی، ۲۰۰۹)

## ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

از هنگامی که علاقه در جهت مطالعه رفتار شهروندی سازمانی رشد یافت، همواره فقدان یک اجماع در مورد ابعاد آن نیز در ادبیات وجود داشته است. در ابتدا، اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۳) دو بعد رفتار شهروندی سازمانی را اینگونه معرفی کردند: بعد اول؛ رعایت حال دیگران که نشان دهنده شکلی از رفتار شهروندی سازمانی است که کمک به شخص خاصی مانند همکاران را نشان می‌دهد. بعد دوم؛ رعایت عمومی و وجدان دار بودن است که بیشتر شکل غیر شخصی رفتار شهروندی سازمانی است.

در تحقیقی دیگر، ویلیامز و اندرسون رفتار شهروندی سازمانی را در دو بعد کلی ذکر کرده اند: رفتار شهروندی سازمانی فرد محور (OCB-I) و رفتار شهروندی سازمانی سازمان محور (OCB-O). رفتار شهروندی سازمانی فرد محور مربوط به رفتارهای فردی مانند کمک به افراد پرکار یا افراد جدید و همچنین ایجاد علاقه شخصی و توجه به دیگر کارکنان را شامل می‌شود. اما رفتار شهروندی سازمانی سازمان محور مربوط به محل کار به شکل کلی است که شامل توجه به هنجارها، حفظ منابع سازمانی و عدم اعلام شکایت و نارضایتی در کار است (رامین مهر و همکاران، ۱۳۸۸)

نت می‌پر (۱۹۹۷) نیز رفتار شهروندی سازمانی را در قالب چهار دسته تقسیم بندی می‌نماید:

- ۱- جوانمردی
  - ۲- آداب اجتماعی
  - ۳- وجدان کاری
  - ۴- نوع دوستی (کاسترو و همکارانش، ۲۰۰۴).
- لویا مارکوزی رفتار شهروندی سازمانی را به دو نوع تقسیم می‌کند:
- ۱- یاری و کمک مثبت و فعال
  - ۲- اجتناب از رفتارهای لطمه زننده به همکاران و سازمان (ورفاست و همکاران، ۲۰۱۰)
- فار و همکارانش در سال ۱۹۹۷ مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را با توجه به شرایط فرهنگی کشور چین در قالب موارد ذیل مورد بررسی قرار دادند:

- ۱- آداب اجتماعی
- ۲- نوع دوستی
- ۳- وجدان کاری
- ۴- هماهنگی متقابل شخصی
- ۵- محافظت از منابع انسانی (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴؛ به نقل از عباس پور، ۱۳۸۵).

### پیشینه رفتار شهروندی

با توجه به مفهوم رفتارهای فرانقشی، پژوهشگران علوم رفتاری به مفهوم سازی پدیده مرتبط با آن یعنی رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. ارگان و اسمیت اولین پژوهشگرانی بودند که در این زمینه مطالعات گسترده‌ای را انجام دادند. در دهه ۱۹۸۰ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار در ادبیات پژوهش سازمانی مشاهده شد (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹)

اما به طور رسمی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان و باتمن مطرح گردید. پژوهش‌های اولیه‌ای 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 (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳)

باید توجه نمود که پیشینه موضوع رفتار شهروندی سازمانی به مفاهیمی از قبیل «تمایل به همکاری»، مطرح شده توسط چستر بارنارد (۱۹۸۳) و نیز تمایز بین «عملکرد قابل اعتماد نقش» و «رفتارهای نوآورانه و خودجوش»، مطرح شده توسط کتر و کان (۱۹۷۸)، بر می‌گردد.

سایر مفاهیم مربوط به عملکرد فرانقشی، که تشابه زیادی با رفتار شهروندی سازمانی دارند عبارتند از رفتارهای اجتماعی گرایانه، رفتارهای خودجوش و عملکرد زمینه‌ای. ولی در این میان رفتار شهروندی سازمانی مقبولیت بیشتری یافته است؛ و در دو دهه اخیر و به ویژه با آغاز قرن بیست و یکم تعداد پژوهش‌ها در این زمینه رشد چشمگیری یافته است.



البته مقالات منتشر شده در این مقوله قبل از سال ۲۰۰۰ میلادی بسیار اندک بوده است. تنها ۱۳ مقاله در بازه زمانی ۱۹۸۳ تا سال ۱۹۸۸ در این رابطه به رشته تحریر درآمده است و در طول یکبازه شش ساله میان سال‌های ۱۹۹۳ و ۱۹۹۸ تعداد مقالات نوشته شده در مورد این موضوع به بیش از ۱۲۲ مقاله رسید. عمده تحقیقات اولیه در حوزه رفتار سازمانی صورت می‌گرفت. با این وجود و از سال ۲۰۰۰ به بعد تمایل جهت تحقیقات در مورد رفتار شهروندی سازمانی از حوزه رفتار سازمانی فراتر رفت و حوزه‌های دیگری همچون مدیریت منابع انسانی، بازاریابی، مدیریت بهداشت و بیمارستان‌ها، روانشناسی، ارتباطات، روابط صنعتی، مدیریت استراتژیک، مدیریت بین‌الملل، اقتصاد، رهبری و غیره را نیز در بر گرفت (پادساکف، ۲۰۰۰).

برخی از افراد آرام و سازش‌کارند، در حالی که عده‌ای پر سر و صدا و پرخاشگر هستند. هنگامی که ما افراد را با این ویژگی‌ها معرفی می‌کنیم و آن‌ها را آرام، سازش‌کار، پر سر و صدا، پرخاشگر، خودخواه، جاه‌طلب، وفادار و اجتماعی می‌نامیم، در واقع آن‌ها را با توجه به ویژگی‌های شخصیتی معرفی می‌نماییم. بنابراین شخصیت فرد مجموعه یا آمیزه‌ای از ویژگی‌های روانی است که بدان طریق ما افراد را طبقه‌بندی می‌کنیم.

روان‌شناسان درباره ویژگی‌های شخصیتی تحقیقات زیادی کرده‌اند و توانسته‌اند به ۱۶ ویژگی شخصیتی پی ببرند (جدول ۱).

جدول ۱: ویژگی شخصیتی

متجاوز	در مقابل	۱. خوددار
باهوش‌تر	در مقابل	۲. کم‌هوش‌تر
پایدار در برابر هیجان	در مقابل	۳. تحت تأثیر احساس
سلطه‌گر	در مقابل	۴. سلطه‌پذیر
تن‌آسان، بی‌عار	در مقابل	۵. جدی
باوجدان، وظیفه‌شناس	در مقابل	۶. مصلحت‌بین، خود غرض
متهور	در مقابل	۷. ترسو
حساس	در مقابل	۸. یک‌دنده
بدگمان	در مقابل	۹. قابل اعتماد
تخیلی، خیال‌پرداز	در مقابل	۱۰. اهل عمل
زیرک، مودی	در مقابل	۱۱. بی‌غل و غش، ساده
بیمناک	در مقابل	۱۲. متکی به نفس
آبدیده، مجرب	در مقابل	۱۳. محافظه‌کار
خودبسنده	در مقابل	۱۴. وابسته به گروه
کنترل شده، با اراده	در مقابل	۱۵. مهار نشده، بی‌اراده
آرام، مسلط بر روان و اعصاب	در مقابل	۱۶. تحت فشار روانی

منبع: رابینز، پارسائیان، اعرابی، ۱۳۸۶

توجه کنید که ویژگی‌های شخصیتی ارائه شده در جدول (۱) دوگانه است، یعنی در انتهای دو طیف قرار می‌گیرد (برای مثال در یک سوی طیف خوددار و در سوی دیگر طیف، متجاوز نوشته شده است). این شانزده ویژگی شخصیتی به صورت منابع پایدار در تعیین رفتار انسان شناخته شده‌اند و می‌توان بدان وسیله رفتار فرد را در موقعیت‌های خاص (با توجه به

وزن دادن به ویژگی‌های شرایط ذی‌ربط) پیش‌بینی کرد. متأسفانه ذی‌ربط بودن این ویژگی‌ها برای درک رفتار در سازمان چندان روشن نیست (رابینز، پارسائیان، اعرابی، ۱۳۸۶).

## تعریف شخصیت

صاحب‌نظران از شخصیت تعاریف زیادی ارائه نموده‌اند. اما بسیاری از آن‌ها بر این نکته تأکید دارند که شخصیت ترکیبی از اعمال، افکار، هیجانات و انگیزش‌های افراد می‌باشد. در زبان عامیانه معانی مختلفی مانند شرافت، رفعت، نجابت، بزرگواری، مرتبه و درجه، شجاعت و ... را به شخصیت نسبت می‌دهند. اصولاً رفتار، نتیجه تعامل ویژگی‌های شخصیت با شرایط مادی و اجتماعی است. از نظر ریشه‌شناسی، کلمه شخصیت (پرسونالیتی به انگلیسی، یا پرسونالیت به فرانسه) از ریشه لاتین پرسونا مشتق شده است، که به ماسک نمایشی اشاره دارد که هنرپیشه‌های رومی در تئاترهای یونانی به چهره می‌زدند. این هنرپیشه‌های روم باستان، ماسک (پرسونا) را برای نمایش دادن نقش یا ظاهری دروغین، بر چهره می‌زدند. البته این برداشت سطحی از شخصیت، تعریف معقولی نیست. در اصل وقتی اصطلاح شخصیت را به کار می‌بریم، منظورمان چیزی بیش از نقشی است که افراد بازی می‌کنند (قاسمی، ۱۳۸۸).

بنابراین، مفهوم اولیه و اصلی شخصیت، تصویری صوری و اجتماعی است که بر اساس آن نقشی که فرد در جامعه بازی می‌کند، ترسیم می‌شود. یعنی در واقع فرد، شخصیتی را از خود به اجتماع ارائه می‌دهد که جامعه بر اساس آن او را ارزیابی می‌نماید. با تمام این توصیفات هنوز تعریف واحدی از شخصیت که مورد توافق همگان باشد، وجود ندارد. با این حال در ادامه تعاریفی مربوط به شخصیت را ارائه خواهیم کرد، زیرا دقت در مضمون این تعریف‌ها به ما کمک می‌نماید که درک نماییم آن‌ها چه اهدافی را دنبال می‌کنند.

در فرهنگ لغات و اصطلاحات روانشناسی، شخصیت بدین‌گونه تعریف شده است: تکامل یافتن صفات مشخص جسم و خلق، همگام با تکامل ساختار بدن، رفتار، توجهات، موضع، توانمندی و امکانات و کلیه جهات و مواردی است که به عنوان جنبه‌ی تکامل و کمال شناخته شده است.

سالواتور ماری (۱۹۸۹): شخصیت، مجموعه پایدار و ثابتی از صفات و خصوصیات و گرایش‌هایی است که وجوه اشتراک و اختلاف فرد را با دیگران مشخص می‌کند (سلطانی و روحانی، ۱۳۸۱).

راجرز (۱۹۶۱): شخصیت به یک خویشتن سازمان یافته که محور تمامی تجربه‌های وجودی فرد است، تعریف می‌شود.

آلپورت (۱۹۳۷): شخصیت همانند سازمانی پویا در درون فرد و متشکل از سیستم‌های روانی - فیزیکی است که خصوصیات رفتار و تفکر فرد را مشخص می‌کند. به عبارت دیگر شخصیت را سازمان پویایی از منظومه‌های روانی و بدنی در درون فرد که سبب سازگاری بی-همتا و بی‌نظیر او با محیط می‌شود، می‌داند (ستوده، ۱۳۷۸).

### الگوی مبتنی بر ویژگی پنج شخصیتی

تحقیقات زیادی در مورد ویژگی‌های شخصیتی انجام شده و همچنان نیز ادامه دارد و در این باره نتایج مهمی کسب شده است. یکی از تحقیقات که اعتبار بیشتری کسب کرده است، مدل Big Five است که در آن پنج ویژگی مهم شخصیتی اشاره شده است. این پنج ویژگی عبارتند از: برون‌گرایی، سازگاری (سازش‌کاری)، وجدان‌کاری (با وجدان، وظیفه‌شناسی و جدیت)، ثبات هیجانی (ثبات عاطفی، ثبات احساسی)، تجربه‌پذیری (گشودگی و استقبال از تجربه، مهارت‌گرا و نوجو).

۱. برون‌گرایی: این بعد به راحت بودن فرد در روابط دلالت دارد. این‌ها افرادی هستند که پیوسته ابراز نظر می‌کنند (پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۱، ۵۴). افراد برون‌گرا، اجتماعی، خوش‌مشرب و قاطع، اهل معاشرت، گفتگو و خون‌گرم هستند (زارعی‌متین، ۱۳۸۸). در مقابل این ویژگی شخصیتی افراد درون‌گرا هستند که خوددار، ترسو، کم‌حرف، کم‌رو و محتاط‌اند (قلی‌پور، ۱۳۸۶).

۲. تطابق‌پذیری (سازگاری): این بُعد به احترام به دیگران دلالت دارد. افراد سازگار دارای روحیه همکاری، صمیمی و قابل اعتمادند، با دیگران همدلی می‌کنند و با ملاحظه، مبادی آداب و مهربان هستند (زارعی‌متین، ۱۳۸۸). افراد ناسازگار نیز سرد، رقابتی و ستیزه‌جو می‌باشند (قلی‌پور، ۱۳۸۶).

۳. وظیفه‌شناسی (وجدان کاری): این بعد به قابل اعتماد بودن فرد دلالت دارد. افراد باوجدان مسئولیت پذیر، پایدار، ساختاریافته و قابل اطمینان، دقیق و دارای درجه بالایی از خودکنترلی هستند. حس مسئولیت پذیری و نیاز به موفقیت در وجود این افراد بالاست (زارعی‌متین، ۱۳۸۸). افراد کم‌وجدان‌تر یعنی کسانی که در این بعد نمره پایینی می‌گیرند غیرساختارمند، غیرقابل اعتماد و پریشان احوال‌اند (قلی پور، ۱۳۸۶).

۴. روان‌رنجوری (ثبات هیجانی): این بعد به توانایی فرد در تحمل محرک‌های استرس و عوامل تنش‌زا اشاره دارد. افراد دارای ثبات احساسی ایمن، دارای اعتماد به نفس، استوار، آرام، باوقار و متین هستند. آن طرف طیف ثبات احساسی، عصبی بودن و روان‌رنجوری است و افرادی که در این طرف طیف قرار دارند، عصبانی، نامطمئن، ناامن، افسرده و مضطربند (قلی پور، ۱۳۸۶).

۵. گشودگی (تجربه‌پذیری): این بُعد به علاقه و شیفتگی فرد به دیده‌ها و تجربیات جدید دلالت دارد. چنین افرادی، خلاق، کنجکاو و حساس‌اند. افرادی که در آن طرف طیف قرار می‌گیرند، پیرو سنت بوده، و در شرایط آشنا راحت‌تر (قلی پور، ۱۳۸۶) و راضی به وضعیت موجود هستند و کمتر علاقه‌مند به تغییرند و در برابر عقاید جدید هم گاهی مقاومت می‌کنند (زارعی‌متین، ۱۳۸۸).

علاوه بر ارائه چارچوب شخصیت، تحقیقی که بر روی این پنج ویژگی شخصیتی انجام شد به رابطه بین ابعاد شخصیت فرد و عملکرد او به نتایجی رسید. به شغل‌های تخصصی پنج‌گانه (از جمله مهندسی، معماری، حسابداری، وکالت) نیز توجه شد و همچنین به شغل‌های متعلق به گروه‌های انتظامی، مدیریت سازمان‌ها، فروشنده‌گی و نیز مشاغلی که افراد ماهر یا نیمه‌ماهر آن‌ها را انجام می‌دادند، عملکرد شغل‌ها را بدین‌گونه مشخص کردند:

آموزش‌های افراد از نظر تخصص، نوع یا میزان عملکرد (اجرای برنامه‌های آموزشی به هنگام کار) داده‌هایی که اداره کارگزینی ارائه کرد، برای مثال میزان حقوق. نتایج تحقیق نشان داد که افراد آگاه و باوجدان به گونه‌ای هستند که می‌توان عملکرد شغلی آن‌ها را پیش‌بینی کرد. پیش‌بینی در مورد سایر ابعاد شخصیتی به شاخص عملکرد و گروه شغلی بستگی داشت. برای مثال در مورد افراد برون‌گرا که در پست‌های مدیریت و فروش قرار می‌گرفتند، پژوهشگر می‌توانست عملکرد آن‌ها را پیش‌بینی کند. این نتایج قابل قبول است زیرا افراد در چنین شغل‌هایی باید از نظر روابط اجتماعی در سطح بالایی باشند. به همین‌گونه گشاده‌رو بودن و توان تجربه‌آموزی می‌توانست در امر آموزش و فراگیری نقش مهمی داشته باشد و پژوهش‌گر می‌-

توانست بر این اساس نتیجه آموزش را پیش‌بینی کند، که با توجه به عقل سلیم یا منطق هم این کار درست است. آن‌چه نمی‌توان چندان روشن پیش‌بینی نمود، فردی است که از نظر احساسات دارای ثبات و پایداری باشد؛ درباره چنین شخصی نمی‌توان عملکرد او را پیش‌بینی نمود. کسانی که صاحب رأی و نظر هستند، قضاوت شهودی دارند، افرادی آرام و مطمئن هستند و در بیش‌تر شغل‌ها موفق خواهند بود (در مقاسه با کسانی که احساس اضطراب و ناامنی می‌نمایند). پژوهشگران بر این باورند که پاسخ‌های داده شده تنها در مورد کسانی صادق است که از نظر احساسات دارای ثبات و پایداری بالایی هستند و می‌توانند در پست یا مقام خود باقی بمانند. اگر چنین چیزی درست باشد در آن صورت باید گفت، که تنها می‌توان درصد اندکی از افراد داوطلب را استخدام کرد.

## اهداف تحقیق

### هدف اصلی

شناسایی اثر ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی.

### اهداف فرعی

شناسایی نقطه بهینه تابع براساس رابطه بین برون‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی  
اثربخش.

شناسایی نقطه بهینه تابع براساس رابطه بین تطابق‌پذیری و رفتار شهروندی سازمانی  
اثربخش.

شناسایی نقطه بهینه تابع براساس رابطه بین وظیفه‌شناسی و رفتار شهروندی سازمانی  
اثربخش.

شناسایی نقطه بهینه تابع براساس رابطه بین روان‌رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی  
اثربخش.

شناسایی نقطه بهینه تابع براساس رابطه بین گشودگی و رفتار شهروندی سازمانی  
اثربخش.

## سؤالات تحقیق

### سوال اصلی

رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی اثر بخش چگونه است؟ این رابطه از چه نوع تابع ریاضی تبعیت می‌کند؟

### سؤالات فرعی

نقطه بهینه این تابع براساس رابطه بین برون‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی اثر بخش کدام است؟

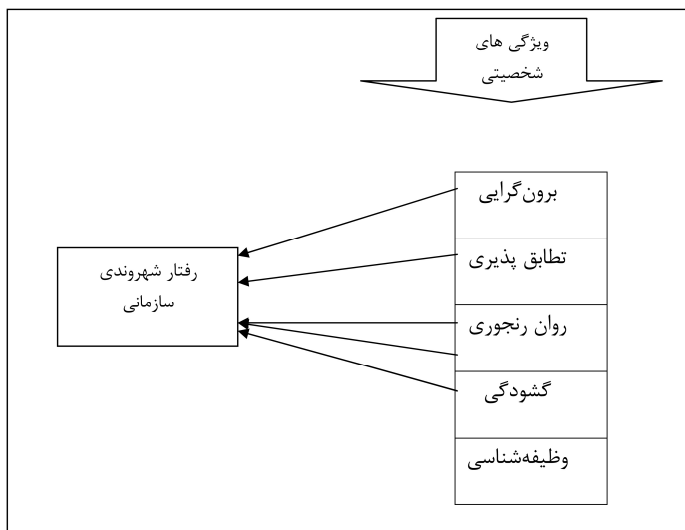
نقطه بهینه این تابع براساس رابطه بین تطابق پذیری و رفتار شهروندی سازمانی اثر بخش کدام است؟

نقطه بهینه این تابع براساس رابطه بین وظیفه‌شناسی و رفتار شهروندی سازمانی اثر بخش کدام است؟

نقطه بهینه این تابع براساس رابطه بین و رفتار شهروندی سازمانی اثر بخش کدام است؟  
نقطه بهینه این تابع براساس رابطه بین گشودگی و رفتار شهروندی سازمانی اثر بخش کدام است؟

## مدل مفهومی پژوهش

نگاره ۱: مدل مفهومی پژوهش (هسام ابو الاین، ۲۰۰۷)



## روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع تحقیقات کاربردی است و از نوع روش از جمله تحقیقاتی توصیفی-پیمایشی می‌باشد. در این تحقیق محقق به دنبال شناسایی یک رابطه ریاضی بین ابعاد متغیر مستقل (ویژگی‌های شخصیتی) با متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی) است که به شرح زیر انجام می‌پذیرد: تخمین نوع رابطه بین متغیر مستقل با متغیر وابسته، برازش تابع درجه یک، دو، سه و... به وسیله انجام رگرسیون غیرخطی، تعیین میانگین انحرافات از منحنی برازش شده در هریک از درجات، تعیین بهترین نوع تابع برازش شده، تعیین نقطه بهینه موضعی برای هریک از توابع برازش شده در صورت وجود. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان و مدیران وزارت امور اقتصادی و دارایی کشور به تعداد ۲۰۵ نفر می‌باشد. که بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه در تحقیق حاضر برابر با ۱۱۲ به دست آمد. برای انتخاب نمونه تحقیقاتی از روش تصادفی طبقه‌ای در تحقیق حاضر استفاده گردید. ابزار گردآوری داده‌ها در تحقیق حاضر



پرسشنامه می‌باشد. ساختار پرسشنامه در جدول زیر آورده شده است، که بر اساس نظر تنی چند از اساتید رفتار سازمانی روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده گردیده است که بر اساس این آماره اگر بالای ۰/۷ باشد نشان دهنده تأیید پایایی پرسشنامه می‌باشد. در تحقیق حاضر برای سنجش پایایی ۴۳ پرسشنامه در گام نخست توزیع گردید که میزان آلفای کرونباخ برای رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۹۷۰ و برای بخش مربوط به ویژگی‌های شخصیتی برابر با ۰/۹۰۳ می‌باشد.

جدول ۲. ساختار پرسشنامه

متغیر	تعداد سؤال
رفتار شهروندی سازمان	۲۴ سؤال
برون گرایی	۸ سؤال
روان رنجوری	۹ سؤال
تطابق پذیری	۹ سؤال
وظیفه شناسی	۹ سؤال
گشودگی	۸ سؤال

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده در دو بخش توصیفی و استنباطی محقق از نرم افزار SPSS استفاده کرده است.

### ۱- آمار توصیفی

در تحقیق حاضر محقق از ۱۱۲ نفر شرکت کننده در پژوهش ۵۷ نفر زن (۵۰/۹ درصد) و ۵۵ نفر مرد (۴۹/۱) می‌باشند. دومین ویژگی مورد بررسی در تحقیق حاضر گروه‌های سنی می‌باشند که ۶ نفر در گروه سنی (۲۴-۳۰)، ۵۳ نفر در گروه سنی (۳۱-۳۷)، ۲۹ نفر در گروه سنی (۳۸-۴۲) و ۲۴ نفر در گروه سنی بین (۴۳-۴۹) قرار داشتند. سومین ویژگی

مورد بررسی در تحقیق حاضر وضعیت تاهل می‌باشد که در تحقیق حاضر ۹۰ نفر متاهل (۸۰.۴ درصد) و ۲۲ نفر مجرد (۲۲ درصد) می‌باشد. ویژگی بعدی که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است سطح تحصیلات کارکنان می‌باشد. در تحقیق حاضر بیشتر افراد شرکت کننده دارای مدرک کارشناسی ارشد می‌باشد در این تحقیق ۴۷ نفر (۴۱/۹ درصد) کارشناسی ارشد، ۳۹ نفر (۳۴/۸ درصد) کارشناسی، ۸ نفر (۷/۱ درصد) کاردانی، ۱۴ نفر (۱۲/۵ درصد) دیپلم و ۴ نفر دکتری می‌باشند. آخرین ویژگی مورد بررسی در نمونه تحقیقاتی سابقه کاری می‌باشد. در تحقیق بیشتر افراد سابقه‌ای بیشتر از ۱۵ سال دارند یعنی ۴۴ نفر (۳۹/۳ درصد) و در مرتبه بعدی ۴۰ نفر (۳۵/۷ درصد) ۱۰-۱۵ سال سابقه دارند و ۲۸ نفر (۲۵ درصد) کمتر از ۱۰ سال سابقه دارند.

## ۲- آمار استنباطی

در این مرحله برای تخمین نوع تابع و نوع روابط بین متغیرها با استفاده از روش‌های ریاضی و دستگاه معادلات برازش خطی و دستگاه نامعادلات برازش غیرخطی از رگرسیون خطی و غیرخطی همچنین از نرم‌افزار SPSS17 استفاده گردید و سپس در صورت لزوم نقاط اکسترمم توابع با استفاده از روش درون‌یابی و مشتق‌گیری تخمین زده خواهد شد.

سئوال نخست: رابطه بین برون‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان چگونه است؟ این رابطه از چه نوع تابع ریاضی تبعیت می‌کند؟ و نقطه بهینه این رابطه در کجا قرار دارد؟

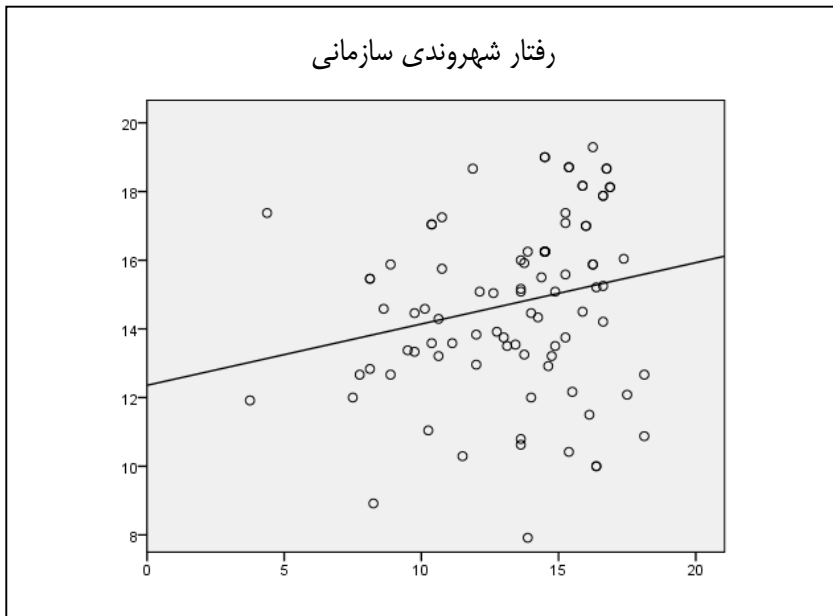
جدول ۳: نتایج آزمون رگرسیون غیرخطی مربوط به بُعد برون گرایی

نوع تابع	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار برآورد	سطح معنادار رگرسیون	میزان همبستگی
تابع درجه ۱	۰/۰۳۵	۲/۵۳۲	۰/۰۴۲	۰/۲۱۵
تابع درجه ۲	۰/۰۲۵	۲/۵۴۵	۰/۱۲۳	۰/۲۱۷
تابع درجه ۳	۰/۰۲۸	۲/۵۴۲	۰/۱۴۴	۰/۲۴۶
تابع معکوس	۰/۰۱۶	۲/۵۵۷	۰/۱۲۱	۰/۱۶۵
تابع نمائی	۰/۰۲۶	۰/۱۸۳	۰/۰۷۱	۰/۱۹۱
تابع لگاریتمی	۰/۰۲۹	۲/۵۴۱	۰/۰۶۰	۰/۱۹۹

در جدول که در بالا مشاهده می‌کنید همانطور که توضیح دادیم چند تابع را به طور همزمان ما بررسی کرده و از بین آن بهترین تابع و نقطه بهینه را انتخاب خواهیم نمود. در جدول فوق الذکر ضریب تعیین تعدیل شده هر چه قدر بالاتر باشد نشان دهنده آن است که سهم بیشتری از تغییرات متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی) مربوط به متغیر مستقل (بعد برون گرایی) خواهد بود. در قسمت بعدی اگر سطح معنی داری تابع کمتر از ۰/۰۵ باشد نشان دهنده مناسب بودن الگو می‌باشد و در ستون آخر نیز میزان همبستگی را نشان می‌دهد که هر چه به سمت یک میل کند رابطه بیشتری بین دو متغیر در معادله رگرسیونی وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده در جداول فوق، الگوی خطی با ضریب تعدیل شده ۰/۰۳۵ و سطح معناداری رگرسیون ۰/۰۴۲ در جدول آنالیز واریانس و همین‌طور با توجه به ضرایب همبستگی جزئی و همبستگی به میزان ۰/۲۱۵ (همبستگی بسیار ضعیف) مناسب‌تر از الگوهای دیگر است. در نهایت معادله رگرسیون به صورت زیر خواهد بود:

$$\text{رابطه (۱)} \quad ۱۲/۳۵۷ + (\text{برون گرایی}) ۰/۱۷۹ = \text{رفتار شهروندی سازمانی}$$

نگاره ۲: تابع درجه یک ارتباط بین برون‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی



نتیجه این که چون تابع دائما در حال صعود می‌باشد، در نتیجه بین دو متغیر برون‌گرایی و رفتار شهروندی کارکنان همبستگی بسیار ضعیف و افزایشی وجود دارد. در ضمن، با توجه به همواره صعودی بودن تابع، در رابطه بین دو متغیر برون‌گرایی و رفتار شهروندی کارکنان، نقطه ماکزیمم یا مینیمم وجود ندارد.

بررسی سوال دوم تحقیق

- رابطه بین تطابق‌پذیری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان چگونه است؟ این رابطه از چه نوع تابع ریاضی تبعیت می‌کند؟ و نقطه بهینه این رابطه در کجا قرار دارد؟

جدول ۴: نتایج آزمون رگرسیون غیرخطی مربوط به بعد برون گرایی

نوع تابع	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار برآورد	سطح معنادار رگرسیون	میزان همبستگی
تابع درجه ۱	۰/۰۶۱	۲/۴۹۹	۰/۰۱۱	۰/۲۶۷
تابع درجه ۲	۰/۰۵۵	۲/۵۰۵	۰/۰۳۱	۰/۲۷۷
تابع درجه ۳	۰/۰۵۴	۲/۵۰۸	۰/۰۳۴	۰/۲۷۴
تابع معکوس	۰/۰۴۶	۲/۵۱۸	۰/۰۲۴	۰/۲۳۸
تابع نمائی	۰/۰۶۷	۰/۱۸۰	۰/۰۰۸	۰/۲۷۸
تابع لگاریتمی	۰/۰۵۴	۲/۵۰۷	۰/۰۱۵	۰/۲۵۵

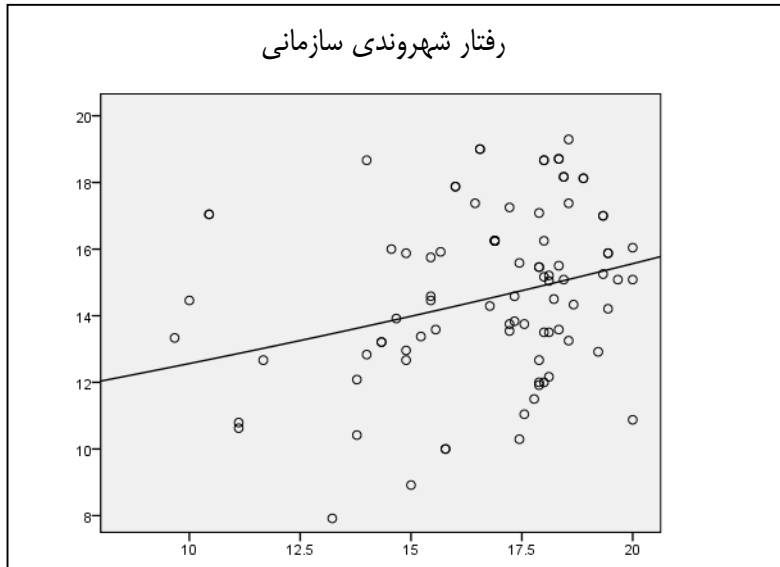
با توجه به نتایج به دست آمده در جداول فوق، الگوی تابع نمایی با ضریب تعدیل شده ۰/۰۶۷ و سطح معناداری رگرسیون ۰/۰۰۸ در جدول آنالیز واریانس و همین‌طور با توجه به ضرایب همبستگی جزئی و همبستگی به میزان ۰/۲۷۸ (همبستگی نیمه قوی) مناسب‌تر از الگوهای دیگر است. در نهایت معادله رگرسیون به صورت زیر خواهد بود:

$$\text{Ln}(\text{رفتار شهروندی سازمانی}) = \text{Ln}(۱/۱۴۵) + (\text{تطابق پذیری} * ۰/۰۲۱) \text{or} \text{رفتار شهروندی سازمانی} = e^{۱/۱۴۵} * ۰/۰۲۱ * (\text{تطابق پذیری})$$

$$\text{Ln}(y) = \text{Ln}(۱/۱۴۵) + (۰/۰۲۱) * x \text{ or } y = e^{۱/۱۴۵} * ۰/۰۲۱ * x$$

رابطه (۲)

نگاره ۳: تابع نمایی ارتباط بین تطابق پذیری و رفتار شهروندی سازمانی



نتیجه این که چون تابع دایما در حال صعود می‌باشد، در نتیجه بین دو متغیر تطابق-پذیری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان همبستگی نیمه قوی و افزایشی وجود دارد. در ضمن، با توجه به همواره صعودی بودن تابع، در رابطه بین دو متغیر تطابق‌پذیری و رفتار شهروندی کارکنان، نقطه ماکزیمم یا مینیمم وجود ندارد.

بررسی سؤال سوم: رابطه بین وظیفه‌شناسی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان چگونه است؟ این رابطه از چه نوع تابع ریاضی تبعیت می‌کند؟ و نقطه بهینه این رابطه در کجا قرار دارد؟

جدول ۵: نتایج آزمون رگرسیون غیرخطی مربوط به بعد وظیفه‌شناسی

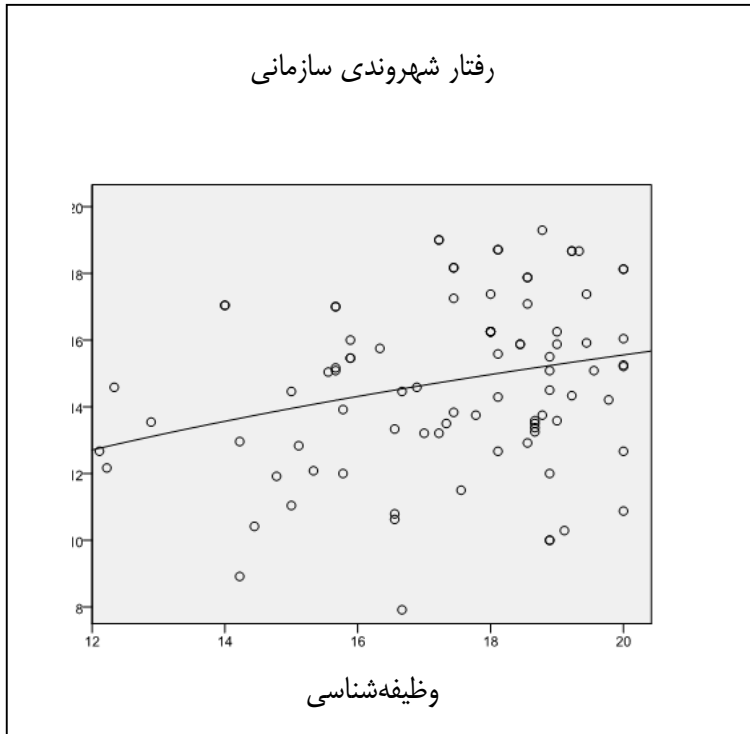
نوع تابع	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار برآورد	سطح معنادار رگرسیون	میزان همبستگی
تابع درجه ۱	۰/۰۵۵	۲/۵۰۶	۰/۰۱۴	۰/۲۵۷
تابع درجه ۲	۰/۰۴۶	۲/۵۱۸	۰/۰۴۸	۰/۲۵۹
تابع درجه ۳	۰/۰۴۶	۲/۵۱۸	۰/۰۴۸	۰/۲۶۰
تابع معکوس	۰/۰۵۶	۲/۵۰۵	۰/۰۱۴	۰/۲۵۷
تابع نمائی	۰/۰۵۱	۰/۱۸۱	۰/۰۱۸	۰/۲۴۹
تابع لگاریتمی	۰/۰۵۶	۲/۵۰۵	۰/۰۱۴	۰/۲۵۸

با توجه به نتایج به دست آمده در جداول فوق، الگوی لگاریتمی با ضریب تعدیل شده ۰/۰۵۶ و سطح معناداری رگرسیون ۰/۰۱۴ در جدول آنالیز واریانس و همین طور با توجه به ضرایب همبستگی جزئی و همبستگی به میزان ۰/۲۵۸ (همبستگی نیمه قوی) مناسب‌تر از الگوهای دیگر است. در نهایت معادله رگرسیون به صورت زیر خواهد بود:

رابطه (۳) (وظیفه‌شناسی)  $\log$  \*  $1/140 - 5/573 =$  رفتار شهروندی سازمانی

$$Y = 5/573 - 1/140 \cdot \log x$$

نگاره ۴: تابع لگاریتمی ارتباط بین وظیفه‌شناسی و رفتار شهروندی سازمانی



نتیجه این که چون تابع دائماً در حال صعود می‌باشد، در نتیجه بین وظیفه‌شناسی و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی غیرخطی، نیمه قوی و افزایشی برقرار می‌باشد. در ضمن، با توجه به همواره صعودی بودن تابع، در رابطه بین دو متغیر وظیفه‌شناسی و رفتار شهروندی کارکنان، نقطه ماکزیمم یا مینیمم وجود ندارد.

بررسی سؤال چهارم: رابطه بین روان‌رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان چگونه است؟ این رابطه از چه نوع تابع ریاضی تبعیت می‌کند؟ و نقطه بهینه این رابطه در کجا قرار دارد؟



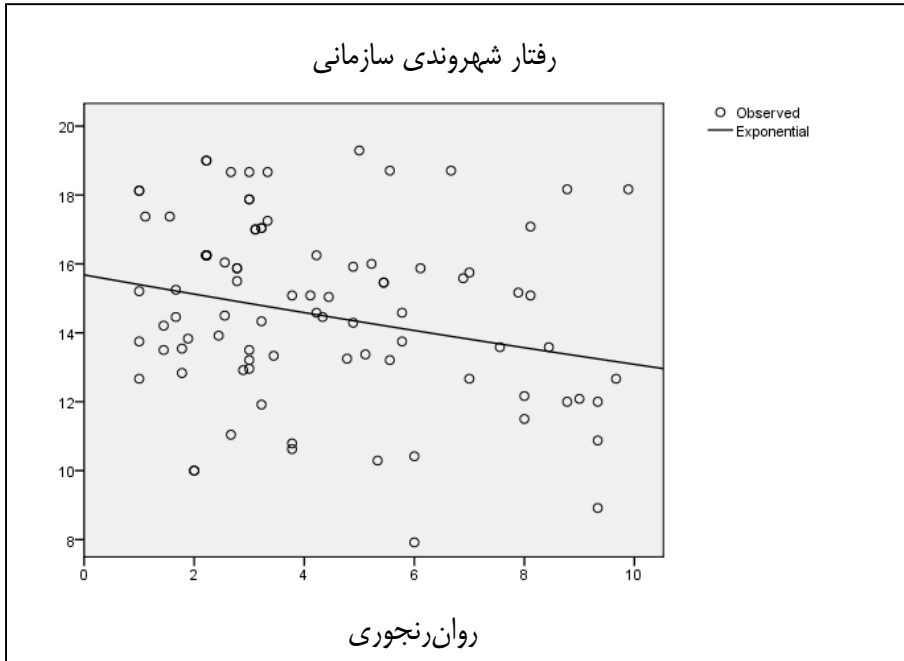
جدول ۶: نتایج آزمون رگرسیون غیرخطی مربوط به بعد روان رنجوری

نوع تابع	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار برآورد	سطح معنادار رگرسیون	میزان همبستگی
تابع درجه ۱	۰/۰۴۴	۲/۵۲۱	۰/۰۲۷	۰/۲۳۴
تابع درجه ۲	۰/۰۳۵	۲/۵۳۲	۰/۰۷۸	۰/۲۳۹
تابع درجه ۳	۰/۰۲۵	۲/۵۴۶	۰/۱۶۴	۰/۲۴۰
تابع معکوس	۰/۰۱۷	۲/۵۵۶	۰/۱۱۳	۰/۱۶۸
تابع نمائی	۰/۰۴۸	۰/۱۸۱	۰/۰۲۱	۰/۲۴۲
تابع لگاریتمی	۰/۰۳۳	۲/۵۳۵	۰/۰۴۷	۰/۲۱۰

با توجه به نتایج به دست آمده در جداول فوق، الگوی تابع نمایی با ضریب تعدیل شده ۰/۰۴۸ و سطح معناداری رگرسیون ۰/۰۲۱ در جدول آنالیز واریانس و همین‌طور با توجه به ضرایب همبستگی جزئی و همبستگی به میزان ۰/۲۴۲ (همبستگی نیمه قوی) مناسب‌تر از الگوهای دیگر است. در نهایت معادله رگرسیون به صورت زیر خواهد بود:

$$\text{Ln}(\text{رفتار شهری سازی}) = \text{Ln}(15/681) + (-0/118 * \text{روان رنجوری}) \text{ or } \text{رفتار شهری سازی} = e^{10/145} * (-0/118 * \text{روان رنجوری} + 15/681) \text{ or } y = \ln(x(-0/118 + 15/681)) \text{ (۴)}$$

نگاره ۵: تابع نمایشی ارتباط بین روان‌رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی



نتیجه این که چون تابع دائما در حال نزول می‌باشد، در نتیجه بین دو متغیر روان-رنجوری و رفتار شهروندی کارکنان همبستگی نیمه قوی و کاهشی وجود دارد. در ضمن، با توجه به همواره نزولی بودن تابع، در رابطه بین دو متغیر روان‌رنجوری و رفتار شهروندی کارکنان، نقطه ماکزیمم یا مینیمم وجود ندارد.

بررسی سؤال پنجم: رابطه بین گشودگی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان چگونه است؟ این رابطه از چه نوع تابع ریاضی تبعیت می‌کند؟ و نقطه بهینه این رابطه در کجا قرار دارد؟

جدول ۷: نتایج آزمون رگرسیون غیرخطی مربوط به بعد گشودگی

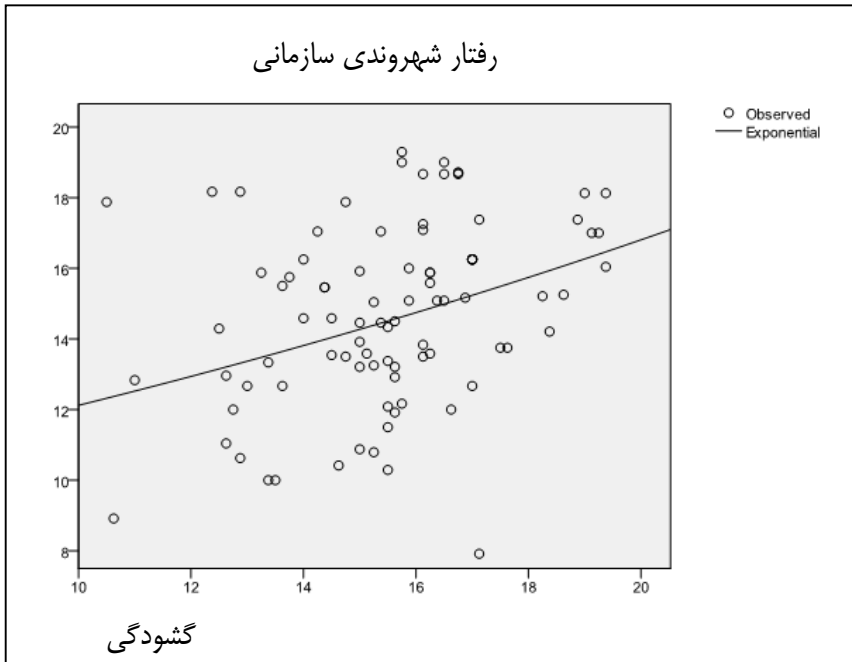
نوع تابع	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار برآورد	سطح معنادار رگرسیون	میزان همبستگی
تابع درجه ۱	۰/۱۰۲	۲/۴۴۳	۰/۰۰۱	۰/۳۳۵
تابع درجه ۲	۰/۰۹۹	۲/۴۴۷	۰/۰۰۴	۰/۳۴۵
تابع درجه ۳	۰/۰۹۹	۲/۴۴۸	۰/۰۰۴	۰/۳۴۵
تابع معکوس	۰/۰۸۷	۲/۴۶۳	۰/۰۰۳	۰/۳۱۲
تابع نمائی	۰/۱۰۳	۰/۱۷۶	۰/۰۰۱	۰/۳۳۶
تابع لگاریتمی	۰/۰۹۵	۲/۴۵۲	۰/۰۰۲	۰/۳۲۵

با توجه به نتایج به دست آمده در جداول فوق، الگوی تابع نمایی با ضریب تعدیل شده ۰/۱۰۳ و سطح معناداری رگرسیون ۰/۰۰۱ در جدول آنالیز واریانس و همین‌طور با توجه به ضرایب همبستگی جزئی و همبستگی به میزان ۰/۳۳۶ (همبستگی نیمه قوی) مناسب‌تر از الگوهای دیگر است. در نهایت معادله رگرسیون به صورت زیر خواهد بود:

$$\text{Ln}(\text{رفتار شهروندی سازمانی}) = \text{Ln}(۸/۷۴۱) + (\text{گشودگی} * ۰/۰۳۳) \text{ or رفتار شهروندی سازمانی} = e^{۸/۷۴۱} * ۰/۰۳۳ * \text{گشودگی}$$

$$\text{Ln}(y) = \text{Ln}(۸/۷۴۱) + ۰/۰۳۳ * x \text{ or } y = e^{۸/۷۴۱} * ۰/۰۳۳ * x \text{ رابطه (۵)}$$

نگاره ۶: تابع نمایی ارتباط بین گشودگی و رفتار شهروندی سازمانی



نتیجه این که چون تابع دایما در حال صعود می‌باشد، در نتیجه بین دو متغیر گشودگی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه همبستگی نیمه قوی و افزایشی وجود دارد. در ضمن، با توجه به همواره صعودی بودن تابع، در رابطه‌ی بین دو متغیر گشودگی و رفتار شهروندی کارکنان، نقطه ماکزیمم یا مینیمم وجود ندارد.

### نتیجه گیری:

رفتار شهروندی سازمانی در واقع اشاره به رفتارهایی در سازمان دارد که کارکنان فراتر از نقش خود برای سازمان انجام می‌دهند و در قبال آن منتظر دریافت پاداش و تشویق نمی‌باشند. در واقع همانطور که پیدا است این رفتارها مورد حمایت مدیران ارشد سازمانی است و همواره مدیران به دنبال این هستند که بتوانند کارکنان را طوری پرورش و حمایت کنند که این

رفتارها را در سازمان مشاهده نمایند. در این بین برای بروز این رفتارها عوامل مختلفی مؤثر می‌باشد یکی از این عوامل، شخصیت و انواع تیپ‌های شخصیتی می‌باشد. هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر انواع تیپ‌های شخصیتی بر بروز رفتار شهروندی می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده از کارکنان وزارت اقتصاد و دارایی از نرم افزار Spss17 استفاده گردید. نتایج تحقیق مبین آن است که بین ۵ نوع شخصیت مورد بررسی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و این ۵ عامل بر رفتار شهروندی اثرگذار هستند. در این بین ما برای بررسی رابطه از رگرسیون غیرخطی و توابع مختلف این متغیرها را مورد بررسی قرار دادیم. در مورد بررسی رابطه بین برون گرایی و رفتار شهروندی سازمانی نتایج تحقیق همانطور که مشاهده نموده اید گویای آن است که بهترین اثر و نقطه بهینه مربوط به تابع نوع یک و خطی می‌باشد. در واقع نتایج گویای آن است که رابطه مثبت و خفیف با تأثیر بین این دو متغیر وجود دارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های ون امریک و اویوما (۲۰۰۷) همراستا می‌باشد، تحقیق مشابه دیگر در این رابطه بریک و همکاران در سال ۲۰۰۵ می‌باشد که نتایج آن نیز همراستا با نتایج تحقیق حاضر می‌باشد. در سؤال دوم نیز محقق رابطه نیمه قوی و افزایشی با تأثیر مثبت را بین متغیرهای تطابق پذیری و رفتار شهروندی پیدا کرد. تابع بهینه در این رابطه تابع نمایی می‌باشد. نتایج این فرض با تحقیق نیومن و کیکال در سال ۱۹۹۸ و ایلاز ۲۰۰۹ همراستا می‌باشد. در سؤال سوم نیز بین متغیرهای وظیفه شناسی و رفتار شهروندی محقق رابطه غیرخطی، نیمه قوی و افزایشی با تأثیر مثبت محقق به دست آورد تابع بهینه در این رابطه نیز از نوع لگاریتمی می‌باشد در این رابطه نتایج تحقیق با تحقیقات هسام (۲۰۰۷) و ایلاز ۲۰۰۹ همراستا می‌باشد. نتایج از سؤال چهارم گویای آن است که بین روان رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مناسب و نیمه قوی با تأثیر مثبت وجود دارد. در این بین تابع بهینه در این رابطه با توجه به گفته‌های پیشین تابع نمایی می‌باشد. نتایج همراستا در این رابطه می‌توان به تحقیق گیوی و همکاران ۱۳۹۰، مون ۲۰۰۲، ون امریک و اویوما ۲۰۰۷ و هسام ابوالانین ۲۰۰۷ اشاره کرد. نتایج سؤال انتهایی نیز گویای آن است که بین گشودگی و رفتار شهروندی سازمانی نیز با توجه به تابع بهینه نمایی رابطه مثبت و نیمه قوی وجود دارد. نتایج همراستا با این رابطه نیز هسام ابوالانین ۲۰۰۷ می‌باشد. در انتها پیشنهاد می‌شود با توجه به بیشترین اثر گذاری گشودگی با رفتار شهروندی سازمان مدیران بحث‌های گروهی و مشارکتی، کارهای چالشی به جای کارهای تکراری؛ فرهنگ تسهیم دانش را در

سازمان ایجاد کنند. محدودیت اصلی در پژوهش حاضر محدودیت در فعالیت‌های میدانی و اجرای پرسشنامه می‌باشد

## منابع

### الف) فارسی

۱. اسلامی، حسن. (۱۳۸۷) "رفتار شهروندی سازمانی". تدبیر شماره ۱۸۷، ص ۴۲-۴۶.
۲. ایوبی راد، مریم (۱۳۸۸) «ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با هوش عاطفی در بین کارکنان شهرداری استان تهران» پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات.
۳. رابینز، استیفن پی (۱۳۸۶) «مبانی رفتار سازمانی» ترجمه: علی پارسائیان و محمد اعرابی، چاپ دوم، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران
۴. رامین مهر، حمیده هادی زاده مقدم، اکرم و احمدی، ایمان (۱۳۸۸) «بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سامانی» پژوهش نامه مدیریت تحول، سال اول، ش ۲، ص ۴۲-۵۳
۵. رضایی کلید بری، ح. ر. باقر سلیمی، س. (۱۳۸۷). "نقش عدالت سازمانی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی".
۶. زارعی‌متین، حسن، و الوانی، مهدی، و جندقی، غلامرضا، و احمدی، فاطمه، ۱۳۸۹، ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران)، مدیریت دولتی، دوره ۲، شماره ۵، ۳۹-۵۶.
۷. ستوده، هدایت‌الله (۱۳۷۸)، روان‌شناسی اجتماعی، سارنگ، چاپ چهارم.
۸. سلطانی، ایرج، و روحانی، عباس، ۱۳۸۱، مدیریت بر تفاوت‌های فردی کارکنان، اطلاع رسانی مدیریت، سال دوازدهم، شماره ۶۸ و ۶۷.
۹. قاسمی، بهروز، ۱۳۸۸، مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات سپاهان، تهران، چاپ اول.
۱۰. قلی‌پور، آرین، ۱۳۸۶، مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، چاپ اول.

۱۱. طبرسا، غلامعلی و رامین مهر، حمید. (۱۳۸۹). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی. چشم انداز مدیریت دولتی شماره ۳، صص ۱۰۳ - ۱۱۷.
۱۲. عباس پور، اصغر (۱۳۸۵) « بررسی تأثیر اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
۱۳. مقیمی، سید محمد.، ۱۳۸۴، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، ۴۸-۱۹.
۱۴. یعقوبی، نورمحمد، مقدمی، مجید، کیخا عالمه (۱۳۸۹) « بررسی رابطه تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمان کارکنان»، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوم، ش ۴

## ب) انگلیسی

1. Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, carlo, (2004), organizational citizenship behavior a case study of culture, leadership and trust, management decision Vol.42, No.1.
2. Bienstock, Carol, DeMoranville, Carol. and Smith Rachel (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. Journal of Service Marketing, Vol.17, No,4. P.P.357-373.
3. Black, J. (2000), Personality Testing and Police Selection: Utility of the 'Big Five's. New Zealand Journal of Psychology, Vol. 29 No. 1, pp. 1-9.
4. Castro, C.B., Armario, E.M., and Ruiz, D.M. (2004), The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty, International Journal Of Service Industry Management, Vol.15, No.1, p.30.
5. Choo Ling Suan and Aizzat Mohd Nasurdin. (2014). Do Human Resource Management Practices Affect Employees' Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior? Evidence from the Malaysian Hotel Industry. World Applied Sciences Journal 31 (2): 253-266, 2014.
6. Institute for Scientific Information. (2013). www.webofknowledge.com

7. Nathan podsakoff , Philip podsakoff, Scott mackenzie (2014). Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research. Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav. 35, S87–S119.
8. Organ, D. W., (1988), "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome". Lexington, MA: Lexington Books.
9. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., and 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.
10. Robins, Stephen, p., (2006). Organizational Behavior, translated with parsaeian & erabi, cultural research office, Tehran. (inpersian)
11. verfasst von Judit Aykler. (2010). The influence of personality factors on organizational citizenship behavior. Bachelorarbeit an wirtschaftsuniversitat Wien- institute fur change management und management development .