

## شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی - سازمانی با استفاده از روش TOPSIS

### Identifying & Ranking of Factors Having Strong Impact on Organizational-Citizenship Behavior, Using TOPSIS

Raed Parvaz

Seyed Mohammad Hadi Hakim

Hamed Forougozar

Nosratallah Abpardeh

راعد پرواز\*

سید محمدهادی حکیم\*\*

حامد فروگذار\*\*\*

نصرت‌الله آب‌پرده\*\*\*

#### Abstract

This research carried out with the aim of Identifying and ranking of factors having impact on organizational-citizenship behavior. Research statistically population were the employees of a public organization in Bandarabbas in spring and summer 1390 (with 250 persons). Research sample group were the 187 employees of this organization. They were selected with the use of simple random sampling. Research instruments consist of job demands questionnaire with 7 items (in two subscale: role overload and ambiguity and role conflict), organizational citizenship behaviors questionnaire with 9 items, job resources questionnaire with 13 items (in three subscale: training and appreciation, supervision support and technological support. Data resulted from research questionnaire were analyzed through-t-test. Findings showed that all factors have significant relationship with organizational-citizenship behavior. ( $p < 0.01$ ). also in ranking of this factors by using TOPSIS, the results showed that job demand factor has the most impact on organizational-citizenship behavior and job control has the lowest impact.

**Keywords:** Job demands, Organizational citizenship behavior, Job resources, Job control, TOPSIS

#### چکیده

این پژوهش با هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی - سازمانی به مرحله اجرا در آمد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان شرکت نفت و گاز زاگرس به تعداد ۲۵۰ نفر بود. نمونه پژوهش شامل ۱۸۷ نفر از کارکنان این سازمان بود که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه ۷ سؤالی تقاضاهای شغلی (در دو خرده مقیاس ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش)، پرسشنامه ۹ سؤالی رفتارهای مدنی - سازمانی، پرسشنامه ۱۳ سؤالی منابع شغلی (شامل ۳ خرده مقیاس آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و حمایت فناوری) و پرسشنامه ۵ سؤالی کنترل شغلی بود. داده‌ها از طریق آزمون t-test مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که تمام عوامل با رفتارهای مدنی - سازمانی ارتباط معناداری دارند. ( $p < 0.01$ ). همچنین در رتبه‌بندی این عوامل با استفاده از تکنیک TOPSIS مشخص شد که عامل "تقاضای شغلی" بیشترین، و عامل "کنترل شغلی" کمترین تاثیر را در رفتارهای مدنی - سازمانی دارد.

**واژه‌های کلیدی:** تقاضاهای شغلی، رفتارهای مدنی - سازمانی، منابع شغلی، کنترل شغلی، TOPSIS

email: Parvaz@yahoo.com

\* مدرس دانشگاه پیام نور. کارشناس ارشد سنجش و اندازه‌گیری (روانشناسی). دانشگاه علامه طباطبائی  
\*\* کارشناسی روانشناسی عمومی، دانشجوی کارشناسی ارشد  
\*\*\* کارشناس ارشد مدیریت صنعتی  
\*\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت تولید و عملیات. دانشگاه شهید بهشتی

Received: 8 Dec 2015 Accepted: 24 Aug 2016

دریافت: ۹۳/۹/۱۷ پذیرش: ۹۴/۶/۰۳

## مقدمه

تقاضاهای شغلی به مقدار فعالیت مشخص برای انجام دادن کارها، همچنین درخواست‌ها و محدودیت زمانی در امور کاری اشاره دارد (کاراسک، ۱۹۹۰). علاوه بر این، تقاضاهای شغلی گونه‌ای از محرک‌های محیط شغلی است که نیازمند توجه و پاسخ است. این محرک‌ها ممکن است فنی، عقلانی، اجتماعی یا مالی باشند. از این دیدگاه، تمامی انتظارات و خواسته‌هایی که از یک نفر در شغل و امور کاری‌اش از طرف همکاران، سرپرستان، سازمان، مشتریان و مراجعان وجود دارد را می‌توان تقاضای شغلی دانست. به طور کلی، تقاضاهای شغلی با متغیرهای متعددی همچون تعارض کار- خانواده<sup>۱</sup>، سلامت روانی کارکنان<sup>۲</sup>، ترک خدمت<sup>۳</sup>، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی<sup>۴</sup> و رضایت شغلی<sup>۵</sup> مرتبط هستند (لویگ، زانتوپولو، بیکر، دلارد، متزر، ۲۰۰۷). یکی از متغیرهای مربوط به تقاضاهای شغلی، رفتارهای مدنی سازمانی است که طی آن برخی از کارکنان با انجام مسئولیت‌های فراتر از وظایف تعیین شده در شغلشان، به بهبود و کارایی سازمان خود کمک می‌کنند. رفتارهای مدنی سازمانی عامل مهمی برای کارایی و عملکرد سازمانها است (مهرداد، ۱۳۸۷). اشاره به میانی نظری و پژوهشی رابطه این متغیرها، حدود و چهارچوب مسئله مورد پژوهش را مشخص تر می‌سازد. یکی از نظریه‌های طرح شده برای بیان کردن پیوند میان متغیرهای این پژوهش، نظریه تقاضا-کنترل شغلی می‌باشد. این الگو بر این فرض استوار است که مشاغلی با تقاضاهای بالا و کنترل پائین، باعث بالابردن استرس افراد می‌شوند و مشاغلی با تقاضای بالا (اما نه طاقت‌فرسا)، و نیز کنترل بالا (مشاغل فعال) زمینه را برای کارکنان فراهم می‌کنند که آزادی عمل بیشتری داشته باشند، لذا افراد در این مشاغل دچار استرس کمتری می‌شوند (کاراسک، تنورل، ۱۹۹۰). تقاضاهای کاری زیاد و نظارت پایین سبب تنش و اضطراب بالا در مشاغل می‌شود که عواقب آن انواع مشکلاتی است که برای سلامت انسان پیش می‌آید. شغل‌های دارای برنامه منظم کاری بر اساس تقاضای زیاد که کنترل کافی بر کار را شامل شده و مکانی برای یک شغل فعال و پویا به وجود آورد، موجب بهبود سلامتی کارکنان خواهد شد. الگوی دیگری که در این زمینه وجود دارد، دیدگاه تقاضا- حمایت- محدودیت<sup>۶</sup> است که بر اساس آن، فشار، نتیجه عدم تعادل بین سه متغیر تقاضاهای شغلی، حمایت شغلی و محدودیت شغلی است. بنابراین، مشاغلی همراه با تقاضاهای شغلی بالا در صورتی که از حمایت زیاد برخوردار باشند و محدودیت اندک داشته باشند، فشارزا نیستند. در واقع در شرایط

1. Job demands

2. Work - family conflict

3. Mental health

4. Turnover

5. Organizational commitment

6. Job satisfaction

7. Job Demand- Support-Constrains Model

صحیح، تقاضاهای زیاد احتمالاً تأثیر مثبت دارند، زیرا موجب تحریک می‌شوند و از توانایی‌های افراد به نحو مطلوب استفاده می‌شود. بهره‌برداری کم از توانایی‌ها از بالقوه‌ترین فشارها هستند و معمولاً در محیط‌هایی با حمایت کم و محدودیت زیاد ظاهر می‌شوند (پاین، فلچر، ۱۹۸۳). گروسی و مانی (۱۳۸۴) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که تقاضاهای محیطی در تغییر فشار روانی کارکنان مؤثر هستند. الگوی به نسبت جدید دیگری در این زمینه الگوی منابع - تقاضاهای شغلی است. فرض اساسی اول در این الگو این است که: هنگامی که در محیط‌های کاری، افراد مختلف باشند ویژگی‌های محیط می‌تواند در دو طبقه تقسیم شود: تقاضاهای شغلی و منابع شغلی. فرض اساسی دوم در الگوی منابع - تقاضاهای شغلی رابطه بین تقاضاها و منابع شغلی با سلامتی و پیامدهای نگرشی است. در این الگو، بر اساس فرض دوم چنین فرض شده است که تقاضاهای شغلی (گرانباری، ابهام نقش و تعارض نقش)، احتمالاً عکس‌العمل‌های مختلف (فشار روانی و کاهش سلامت) را به دنبال دارد، در حالی که فقدان منابع (فقدان حمایت اجتماعی در محیط کار، فقدان کنترل شغلی)، مانع دستیابی به اهداف می‌شود که احساس ناامیدی یا شکست را در پی دارد. چنین احساساتی خود باعث رفتار کناره‌گیری و نگرش‌های منفی به کار شبیه کاهش تعهد سازمانی، درگیری شغلی، انگیزش شغلی و افزایش تمایل ترک خدمت می‌شوند (دمروتی، بیکر، ناچرینر، شافلی، ۲۰۰۱). رود، آشیل و کاروترز (۲۰۰۷) در تحقیقی تحت عنوان رابطه بین تقاضاهای شغلی، بهبود عملکرد و پیامدهای شغلی در یک موسسه دریافتند که تقاضاهای شغلی بر روی عملکرد، تعهد سازمانی و رضایت شغلی اثر معناداری دارند. هزینه‌های جسمی یا روانی که ناشی از تقاضاهای شغلی است، از طریق منابع شغلی تعدیل می‌شوند و از آن طریق به رشد و تحول فرد کمک می‌کنند. کنترل شغلی نیز به کنترل بر فرایندهای کاری یعنی توانایی تصمیم‌گیری و فرصت اعمال کنترل بر روی کار به منظور به انجام رساندن آن بر می‌گردد (دمروتی، بیکر، ناچرینر، شافلی، ۲۰۰۱). هاکز، جانسن، دی یانگ و بیکر (۲۰۰۳) بر این باورند که منابع شغلی مانند استقلال یا کنترل شغلی، پیامدهای انگیزشی را پیش‌بینی می‌کنند.

بر اساس نظریه‌های معطوف به تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی، منابع شغلی نظیر آموزش، حمایت و پاداش همراه با سطوح کنترل معتدل و متناسب با شرایط شغلی افراد، آنها را قادر می‌سازد تا سطح فشارهای حاصل از تقاضاهای شغلی مختلف را بر خود تسهیل کرده، و با تدبیر مناسب آنها را مدیریت نمایند (باباکاس، یاواس، آشیل، ۲۰۰۹)، (بیکر، دمروتی، بوئر، شافلی، ۲۰۰۳). این تدبیر و مدیریت تقاضاهای شغلی باعث کاهش تمایلات رفتاری منفی، و از طرف دیگر باعث افزایش رفتارهای مدنی سازمانی می‌شود. از آنجا که متغیرهای ذکر شده از مباحث مهم سازمانی می‌باشند و پژوهش‌هایی نیز

<sup>1</sup>. Job Resources – Demand model

در خارج از کشور در این زمینه صورت گرفته است، کمبود پژوهش در مورد این متغیرها در داخل کشور احساس می‌شد که منجر به انجام این پژوهش گردید.

## ادبیات تحقیق

### ۱- مفاهیم و اصطلاحات

#### تقاضاهای شغلی

کلیه‌ی انتظارات و خواسته‌هایی که از یک نفر در شغل و امور کاری‌اش از طرف همکاران، سرپرستان، سازمان، مشتریان و مراجعان وجود دارد را می‌توان تقاضاهای شغلی نامید. سه حوزه مطرح در تقاضاهای شغلی شامل ابهام، گرانباری نقش‌آ و تعارض نقش‌آ می‌باشند (وان یاپرن، هاگدوم، ۲۰۰۳).

#### رفتارهای مدنی- سازمانی

مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام، و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (اپل بام، دگور، ماتيو، ۲۰۰۵).

#### منابع شغلی

ویژگی‌های جسمی، روانی، اجتماعی و یا سازمانی شغل است که در راستای دستیابی به اهداف کاری و کاهش تقاضاهای شغلی عمل می‌کنند. همچنین هزینه‌های جسمی یا روانی که ناشی از تقاضاهای شغلی است، از طریق منابع شغلی تعدیل می‌شوند و از آن طریق به رشد و تحول فرد کمک می‌کنند (بیکر، دمروتی، ایوما، ۲۰۰۵).

#### کنترل شغلی

به کنترل بر فرایندهای کاری، یعنی توانایی تصمیم‌گیری و فرصت کنترل بر روی کار به منظور به انجام رساندن آن بر می‌گردد (دمروتی، بیکر، ناچرینر، شافلی، ۲۰۰۱).

### ۲- تحقیقات داخلی و خارجی

سهرابی زاده، باستانی و روانگرد (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای مدنی- سازمانی به این نتیجه رسیدند که استرس شغلی با رفتارهای مدنی- سازمانی دارای رابطه معکوس و معنادار می‌باشد. آنها بیان کردند که کاهش استرس شغلی و وجود عدالت سازمانی بر میزان بروز رفتارهای مدنی- سازمانی تأثیرگذار است. در پژوهشی که توسط زف، دورمن و فرس (۱۹۹۶) انجام

<sup>1</sup>. Role ambiguity

<sup>2</sup>. Work overload

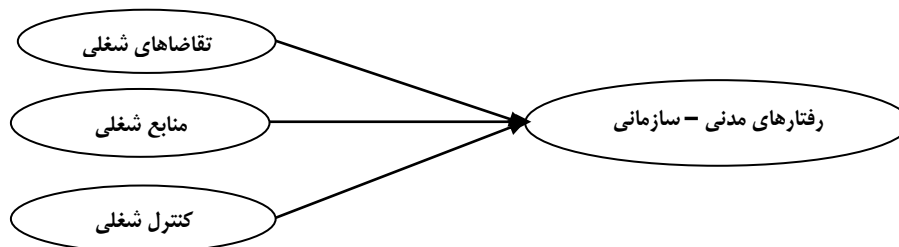
<sup>3</sup>. Role conflict

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی - سازمانی با ...

گرفت، نشان داده شد که تقاضاهای شغلی در صورتی که افراد احساس شایستگی کنند، اثرات مثبتی بر سلامت روان کارکنان دارد، اما اگر فراتر از دانش و مهارت و توانایی فرد باشند، فرد دچار فشار روانی در شغل می‌شود. پود ساکف و همکاران (۲۰۰۰) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که تعارض نقش و ابهام نقش هر دو رابطه منفی معناداری با رفتارهای مدنی سازمانی دارند. از دیگر سو، وضوح نقش و تسهیل نقش با رفتار مدنی سازمانی رابطه مثبت معنی دار دارد. در عین حال، از آنجاکه هم ابهام نقش و هم تعارض نقش در رضایت شغلی کارکنان مؤثر است، این احتمال وجود دارد که حداقل بخشی از ارتباط بین ابهام، تعارض و رفتار مدنی - سازمانی به واسطه رضایت شغلی واسطه‌گری شود. چیو، چانگ، وو و هاپت (۲۰۰۹) طی پژوهشی با عنوان اثرات تقاضاهای شغلی، کنترل و حمایت اجتماعی بر تمایل به ترک خدمت، به این نتیجه رسیدند که پرستاران در تقاضاهای شغلی بالا و شرایط کاری با کنترل پایین، بالاترین آمار ترک خدمت را دارند.

### ۳- مدل مفهومی

همان طور که در شکل ۱ نشان داده شده است، مدل رفتارهای مدنی - سازمانی تحت تأثیر منابع، کنترل و تقاضاهای شغلی است. این مدل ترکیبی از پژوهش‌های گذشته می‌باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی رفتارهای مدنی - سازمانی

### ۴- روش TOPSIS

در تحقیق حاضر به منظور رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی - سازمانی از تکنیک TOPSIS استفاده شده است. TOPSIS از روش‌های نسبتاً جدید تصمیم‌گیری چند معیاره است که می‌تواند به ارتباط بین معیارها بپردازد. این مدل توسط هوانگ و یون در سال ۱۹۸۱ پیشنهاد شد و یکی از بهترین مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره می‌باشد که استفاده از آن به خصوص در زمانی که هدف، حل یک

مسئله تصمیم‌گیری به صورت گروهی باشد، بسیار کارساز است. برای استفاده از این روش نیاز به یک ماتریس تصمیم‌گیری است که سطرهای آن گزینه‌ها و ستون‌های آن معیارها باشد (آذر و رجب زاده، ۱۳۸۹)، (قاضی و همکاران، ۱۳۸۸). بر اساس این روش، گزینه انتخابی باید کمترین فاصله را با راه‌حل ایده‌آل مثبت، و بیشترین فاصله را از راه‌حل ایده‌آل منفی داشته باشد. در عین حال، این روش یا تکنیک دارای فرضیاتی به قرار ذیل است:

- مطلوبیت هر شاخص باید به طور یکنواخت افزایشی یا کاهشی باشد. یعنی بهترین ارزش موجود از یک شاخص، نشان‌دهنده حالت ایده‌آل، و بدترین ارزش موجود نشان‌دهنده ایده-آل منفی خواهد بود.

- فاصله از یک گزینه ایده‌آل مثبت یا ایده‌آل منفی ممکن است به صورت فاصله اقلیدسی (توان دوم)، و یا به صورت مجموع قدر مطلق از فواصل خطی محاسبه گردد که این امر بستگی به نرخ تبادل و جایگزینی بین شاخص‌ها دارد (آذر و رجب‌زاده، ۱۳۸۹).

#### ۵- سوالات تحقیق

۱. رفتارهای مدنی- سازمانی ارتباط معناداری با تقاضای شغلی، منابع و کنترل شغلی دارد؟
۲. کدامیک از عوامل مؤثر بر رفتارهای سازمانی بیشترین رتبه را در بین کارکنان شرکت ملی نفت و گاز مناطق مرکزی زاگرس جنوبی دارد؟

#### روش شناسی

بر مبنای هدف پژوهش، این پژوهش از نوع پژوهش‌های همبستگی محسوب می‌شود. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شرکت ملی نفت و گاز مناطق مرکزی زاگرس جنوبی در شهر بندرعباس به تعداد ۲۵۰ نفر تشکیل دادند. از جامعه آماری ذکر شده، ۱۸۷ نفر از طریق فهرست اسامی کارکنان به صورت تصادفی ساده نمونه‌گیری، و بر اساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند.

#### ابزار پژوهش

۱- پرسشنامه منابع شغلی

برای سنجش منابع شغلی ۱۴ سؤال بر مبنای سؤالات معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) برای اجرا در این پژوهش آماده گردید. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این ۱۴ سؤال، مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) است. این ۱۴ سؤال چهار منبع اصلی شامل آموزش، پاداش، حمایت سرپرست و حمایت فناوری را شامل می‌شود. روایی صوری این ۱۴ سؤال توسط سه نفر از اساتید روانشناسی دانشگاه شیراز به دقت مورد بررسی قرار گرفت. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹)

روایی و پایایی این پرسشنامه و خرده مقیاس‌های آن را به خوبی مستند ساخته‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای خرده‌مقیاس‌های آن از ۰/۷۳ تا ۰/۸۳. در نوسان گزارش شده است. این پرسشنامه برای این پژوهش طی فرایند دو مرحله‌ای ترجمه از طریق فهرست اسامی کارکنان به صورت تصادفی ساده نمونه‌گیری، و بر اساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری و آماده اجرا شده از طریق فهرست اسامی کارکنان به صورت تصادفی ساده نمونه‌گیری، و بر اساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری و روایی سازه آن از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش واریماکس مورد بررسی قرار گرفت. این تحلیل عاملی، عوامل به نسبت مشابه با پرسشنامه اصلی را به دست داد، با این تفاوت که سوال ۲، به دلیل بار عاملی بر بیش از یک عامل و نقش تضعیف کننده بر آلفای کرونباخ، از تحلیل کنار گذاشته شد. پس از این مرحله سه عامل آموزش و قدردانی (با ۵ سوال)، حمایت سرپرست (با ۴ سوال) و حمایت فناوری (با ۴ سوال) با آلفای کرونباخ ۰/۸، ۰/۸، و ۰/۷۹. به دست آمد.

#### ۲- پرسشنامه تقاضاهای شغلی

برای سنجش تقاضاهای شغلی در سه حوزه‌ی ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش از الگوی سوالات معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) که بر مبنای پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) پاسخ داده می‌شود، ۹ سؤال برای این پژوهش آماده اجرا گردید. این ۹ سؤال جهت بررسی روایی صوری توسط سه نفر از اساتید روانشناسی دانشگاه شیراز به دقت مورد بررسی قرار گرفت. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی سازه و پایایی همسانی درونی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه را مستند ساخته‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۶۱ (تعارض نقش) تا ۰/۶۵ (ابهام نقش) را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، یک راه حل دو عاملی، با ترکیب ۴ و ۳ سوال که به ترتیب ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش نام گرفت، را به دست داد. لازم به ذکر است که دو سوال ۲ و ۷ این پرسشنامه بر روی یک عامل مجزا با آلفای کرونباخ ضعیفی قرار گرفتند که در نهایت از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند. در پایان آلفای کرونباخ ابهام و گرانباری نقش ۰/۷ و آلفای کرونباخ تعارض نقش نیز ۰/۷. به دست آمد.

#### ۳- پرسشنامه کنترل شغلی

برای سنجش کنترل شغلی، با استفاده از پیشینه پژوهش (دنیلز و هریس؛ ۲۰۰۵؛ مارتینوسن، ریچاردسن و بورکه، ۲۰۰۷؛ مانو، کینونن و روکولینن، ۲۰۰۷؛ دی یانگ، لی بلانک، پیترز و نوردام، ۲۰۰۸؛ باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹) پنج سوال برای این پژوهش آماده اجرا گردید. این پنج سوال میزان کنترل ادراک

<sup>1</sup>. Daniels & Harris

<sup>2</sup>. De Jonge, Le Blanc, Peeters & Noordam

شده کارکنان بر امور کاری، روش‌های انجام کار، سیاست‌های انجام کار و خودمختاری ادراک شده در حین کار را مورد سنجش قرار می‌دهد و مقیاس پاسخگویی آن پنج درجه ای (کاملاً مخالفم= ۱ تا کاملاً موافقم= ۵) است. روایی صوری این پرسشنامه، توسط سه نفر از اساتید دانشگاه شیراز بررسی و تایید گردید. روایی سازه این پرسشنامه نیز از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریمکس، در دو مرحله، یکی همراه با پرسشنامه تقاضاهای شغلی و دیگری بطور مستقل مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از این تحلیل، ۵ سوال را به شکل مستقل و قابل تمیز از تقاضاهای شغلی، بر عاملی مستقل (با بارهای عاملی ۰/۵۷ تا ۰/۸۵) قرار داد. آلفای کرونباخ این ۵ سوال در این پژوهش ۰/۷۰ به دست آمد.

#### ۴- پرسشنامه رفتارهای مدنی سازمانی

برای سنجش رفتارهای مدنی- سازمانی از پرسشنامه ۹ سؤالی بخاری و علی (۲۰۰۹) که قبلاً توسط گلپور، وکیلی و آتش‌پور (۱۳۸۸) اعتباریابی شده است، استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه شش درجه‌ای (هرگز= ۱ تا همیشه= ۶) است. این پرسشنامه، رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران را به صورت یکجا مورد اندازه‌گیری قرار می‌دهد و بر اساس مطالعه انجام شده در ایران، از روایی (روایی سازه و تمیزی) و پایایی (آلفای کرونباخ ۰/۹۰ به بالا) مطلوبی برخوردار است (گل‌پور، وکیلی، آتش‌پور، ۱۳۸۸). تحلیل عامل اکتشافی مجدد این پرسشنامه در این پژوهش، همراه با سؤالات پرسشنامه رفتارهای انحرافی، ۹ سؤال این پرسشنامه را به صورت کاملاً قابل تمیز بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۷ قرار داد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نرم‌افزار آماری SPSS V.16 در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شد. در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، واریانس و انحراف معیار استفاده شد، و در سطح آمار استنباطی نظر به اینکه استفاده از آزمون پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها است، ابتدا آزمون اجرا و پس از آن با توجه به مولفه‌های مورد بررسی از آزمون Single-Sample t-test برای تعیین وضعیت مدل و معناداری عوامل بهره جویی گردید. در پژوهش حاضر بررسی وضعیت مدیریت دانش از طریق همبستگی چندگانه بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با رفتارهای مدنی سازمانی در رگرسیون سلسله مراتبی پرسشنامه مزبور اندازه‌گیری می‌شود. همچنین برای اولویت‌بندی عوامل موثر بر رفتارهای مدنی- سازمانی بر اساس مدل مذکور از تکنیک TOPSIS استفاده شد. این تکنیک دارای ۵ مرحله به شرح ذیل است:

<sup>1</sup>. Bukhari & Ali



شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی - سازمانی با ...

(۱) ماتریس تصمیم بر اساس معادله زیر بی‌مقیاس می‌گردد ( $r_{ij}$ ) ارزش شاخص  $j$  ام برای گزینه  $i$  ام است.

$$n_{ij} = \frac{r_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m r_{ij}^2}}$$

(۲) ماتریس بی‌مقیاس موزون با استفاده از فرمول زیر ایجاد می‌گردد. وزن با استفاده از روش آنتروپی محاسبه و به صورت زیر بدست می‌آید.  $w_j$  . وزن شاخص مربوطه است.

$$v_{ij} = n_{ij} \times w_j$$

(۳) سپس گزینه ایده‌آل مثبت ( $A^+$ ) و ایده‌آل منفی ( $A^-$ ) مشخص می‌گردد.

$$A^+ = \{MaxV_{ij} | (J\mathcal{E}^+), (MinV_{ij} | J\mathcal{E}^-)\} = (V_1^+, V_2^+, \dots, V_a^+)$$

$$A^- = \{MinV_{ij} | (J\mathcal{E}^+), (MaxV_{ij} | J\mathcal{E}^-)\} = (V_1^-, V_2^-, \dots, V_a^-)$$

(۴) فاصله از یک گزینه ایده‌آل مثبت ( $d^+$ ) و ایده‌آل منفی ( $d^-$ ) طبق فرمول زیر تعیین می‌گردد:

$$d_i^+ = [\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^+)^2]^{\frac{1}{2}}$$

(۵) ضریب نزدیکی ( $C_i$ ) طبق فرمول زیر برای تعیین اولویت‌ها محاسبه می‌گردد (اصغری‌پور، ۱۳۸۸).

$$C_i = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}$$

## یافته‌ها

در جدول ۱ فراوانی و درصد فراوانی گروه نمونه پژوهش بر حسب وضعیت مدیریتی ارائه شده است:

جدول ۱. فراوانی و درصد فراوانی گروه نمونه پژوهش بر حسب وضعیت مدیریتی

ردیف	وضعیت مدیریتی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	بله	۲۰	۱۰/۷	۱۰/۷
۲	خیر	۱۴۸	۷۹/۱	۸۹/۸۳
۳	اعلام نشده	۱۹	۱۰/۲	۱۰۰
۴	کل	۱۸۷	۱۰۰	-----

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، از ۱۷۸ نفر گروه نمونه پژوهش، ۲۰ نفر (معادل ۱۰/۷ درصد) دارای پست مدیریتی بوده، ۱۴۸ نفر (معادل ۷۹/۱ درصد) دارای پست مدیریتی نبوده و ۱۹ نفر (معادل ۱۰/۲ درصد) وضعیت مدیریتی خود را ذکر نکرده‌اند.

جدول ۲. نتایج آزمون t-Test

عامل	میانگین	اختلاف میانگین	t	P
تقاضای شغلی	-۰/۲۰۷±۳/۱۹	۰/۳۹۱	۳۴/۶۹۳	۰,۰۰۰
منابع شغلی	۰/۷۸۳±۳/۳۷	۰/۲۶۲	۳۰/۶۴۳	۰,۰۰۰
کنترل شغلی	۰/۱۷۶±۲/۴۴	-۰/۱۹۴	۳۵/۸۳۱	۰,۰۰۰

به منظور پاسخگویی به سوال اول پژوهش ابتدا آزمون Single-Sample t-test اجرا شد که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است. با توجه به P مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ کوچکتر و اختلاف مشاهده شده بین میانگین‌های هر عامل معنادار است ( $P < 0/05$ ). بنابراین، سه عامل مدل در رفتارهای سازمانی- مدنی مؤثر است. همچنین نتایج نشان داد که تنها میانگین عامل کنترل شغلی ( $۲/۴۴ \pm ۰/۱۷۶$ ) در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار ندارد و پایین‌تر از حد متوسط (نمره ۳) می‌باشد و میانگین عوامل کنترل و تقاضاهای شغلی بالاتر از حد متوسط است و در وضعیت مطلوبی قرار دارد. از آنجا که بررسی‌های انجام شده نشان داد که تأثیر هر یک از عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی- سازمانی در بین کارکنان مورد بررسی با یکدیگر یکسان نیست، بنابراین باید میزان تأثیرگذاری این عوامل را سنجید و بدین سان این عوامل را با استفاده از روش TOPSIS که یکی از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره است، رتبه‌بندی نمود (میرغفوری و صیادی، ۱۳۸۶). نتایج حاصل از رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی- سازمانی در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی - سازمانی با استفاده از تکنیک TOPSIS

$C_i$	اندازه فاصله به‌ازای		عوامل	رتبه
	راحل ایده‌آل منفی	راحل ایده‌آل مثبت		
-۰/۵۲۵	-۰/۱۳۶	-۰/۱۲۳	تقاضای شغلی	۱
-۰/۴۷۹	-۰/۹۵	-۰/۱۰۳	منابع شغلی	۲
-۰/۴۲۳	-۰/۵۸	-۰/۷۹	کنترل شغلی	۳

چنانکه مشاهده می‌شود عامل "تقاضای شغلی" بیشترین، و عامل "کنترل شغلی" کمترین تاثیر را در رفتارهای سازمانی - مدنی شرکت مورد مطالعه دارد.

### بحث و نتیجه گیری

مطابق یافته های ارائه شده در جدول ۲ فرضیه پژوهش مبنی بر اینکه رفتارهای مدنی - سازمانی با عوامل تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی به صورت معناداری ارتباط دارد، به این ترتیب مورد تأیید قرار می‌گیرد. تأیید این رابطه همسو با یافته های پژوهشگرانی نظیر سهرابی زاده و همکاران (۱۳۸۹)، و پود ساکف و همکاران (۲۰۰۰) می باشد. دلیل پیش بینی رفتارهای مدنی - سازمانی از طریق ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش در این واقعیت نهفته است که با افزایش استرس های شغلی و گرانباری نقش، سطح عملکرد کلی افراد تقلیل می‌یابد. بخشی از این تقلیل که عموماً بدلیل هدر رفتن نیرو، انرژی و منابع شغلی افراد برای مقابله با گرانباری، ابهام و تعارض اتفاق می افتد، با احتمال زیاد در عدم انجام رفتارهای مدنی - سازمانی نیز خود را نشان می دهد. در مورد نقش حمایت سرپرست نیز، اسمیت، اورگان و نیر (۱۹۸۳) شواهدی فراهم آوردند که نشان می دهد رفتارهای حمایتی سرپرست اثر مستقیمی بر رفتار مدنی سازمانی دارد و به طور غیرمستقیم بر رفتار نوع دوستی اثر دارد. رفتارهای حمایتی سرپرست ممکن است رفتار مقابله به مثل را در زیردستان به وجود آورد. یک راه برای جبران رفتار حمایتی سرپرست انجام رفتار مدنی سازمانی است. همین طور رفتار حمایتی سرپرست ممکن است به عنوان علامتی برای کارکنان باشد دال بر این که چنین رفتارهای یاری دهنده ای مهم هستند. در این حالت، سرپرست به عنوان مدلی برای انجام رفتار مناسب ایفای نقش می کند. دو رفتار دیگر سرپرست یعنی الگوسازی و علامت سازی اثر مستقیمی بر رفتارهای مدنی سازمانی دارند. علاوه بر آن، کارکنان دیگر نیز ممکن است به عنوان الگو و علامتی برای تشویق دیگران به انجام رفتار مدنی سازمانی ایفای نقش کنند. چون علائم اجتماعی ساختارشناسی کارکنان را در مورد تجارب شغلیشان تحت تاثیر قرار می دهند. کارکنانی که الگوسازی رفتار مدنی سازمانی سرپرستان یا همکاران را ببینند، این رفتارها را به احتمال بیشتر بروز خواهند داد. سرپرستان یا همکارانی که وظیفه شناس، کمک کننده و در محل کار تمیز هستند، می توانند مشاهده گران را به انجام چنین رفتارهایی تشویق کنند. به خوبی ثابت شده است

که زیردستان تمایل زیادی به تقلید رفتارهای رهبران یا کسانی که آنها را به عنوان مدل انتخاب کرده اند، دارند (اسمیت، ارگان، نیر، ۱۹۸۳). دلیل پیش بینی رفتارهای مدنی سازمانی از طریق کنترل شغلی را به این شکل می توان توضیح داد که تسلط یا کنترل بدین معناست که فرد شاغل تا چه اندازه احساس می کند بر جنبه های مهم کار کنترل دارد، که البته این جنبه های مهم کار هم شامل وظیفه های شاغل می شود، هم محیط کار. افزایش کنترل کارکنان بر جنبه های اصلی کار، می تواند عملکرد و در نتیجه رفتارهای مدنی سازمانی را افزایش دهد. در پایان پیشنهادات کاربردی در راستای یافته های پژوهش به این ترتیب است: برای افزایش رفتارهای مدنی سازمانی، تدابیری در جهت کاهش ابهام و گرانباری نقش از جمله تحلیل شغل در نظر گرفته شود. همچنین برنامه هایی جهت افزایش سطح کنترل شغلی در نظر گرفته شود که یکی از این برنامه ها آموزش سرپرستان برای دادن استقلال لازم به کارکنان برای انجام وظایفشان می باشد. از سوی دیگر ارائه آموزش، بازخوردهایی مبتنی بر قدردانی و حمایت های عاطفی و هیجانی سرپرستان از کارکنان می تواند رفتارهای مدنی سازمانی را افزایش دهد. پیشنهادات پژوهشی مطرح در حوزه این پژوهش اینست که نقش نگرشهایی مثل رضایت، تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی و غیره در پیوند بین تقاضاهای شغلی با رفتارهای مدنی سازمانی بررسی شود. تحقیق در سازمانهای صنعتی و بازرگانی انجام گیرد و متغیرهای دیگری نظیر حمایت، عملکرد شغلی و ترک خدمت جایگزین متغیر مستقل گردد. امادر حوزه پیشنهادات کاربردی، چند پیشنهاد مبتنی بر یافته ها می توان مطرح کرد. برای افزایش رفتارهای مدنی سازمانی لازم است تدابیری در جهت کاهش، ابهام و گرانباری نقش از جمله شرح وظایف شغلی روشن و مشخص برای کارکنان و افزایش سطح کنترل شغلی و استقلال بخشی به کارکنان برای انجام وظایفشان و همچنین بازخوردهایی مبتنی بر قدردانی و حمایت های عاطفی و هیجانی سرپرستان از کارکنان اندیشیده شود که یکی از این برنامه ها آموزش سرپرستان برای دادن استقلال لازم به کارکنان برای انجام وظایفشان می باشد. بنابراین، شناخت عوامل مؤثر بر رفتارهای سازمانی- مدنی و رتبه بندی آنها بسیار حائز اهمیت است. با توجه به نتایج حاصل، عوامل مدل به عنوان پیشنهادی جامع در اجرای موفقیت آمیز رفتارهای سازمانی- مدنی مؤثر خواهد بود.

## منابع

- سکاران، ا (۱۳۸۱). روشهای تحقیق در مدیریت. ترجمه: محمد صائبی و محمود شیرازی. تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، دوم
- سهرابی زاده، س. باستانی، پ. روانگرد، ر (۱۳۸۹). عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸. فصل نامه بیمارستان، شماره سی و چهارم
- گروسی فرشی، ت. مانی، آ (۱۳۸۴). بررسی استرس کارکنان شرکت پالایش نفت تبریز و رابطه آن با آسیب پذیری های روانی و جسمانی بر اساس مدل همخوانی فرد- محیط. دو ماهانه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد، شماره دوازدهم و سیزدهم

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی- سازمانی با ...

گل‌پرور، م. و کیلی، ن. آتش‌پور، ح (۱۳۸۸). رابطه مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مدنی- سازمانی و تعهد عاطفی. *اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روان‌شناسی*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، اسفند ۱۳۸۸

مهداد، ع (۱۳۸۷). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*. اصفهان: انتشارات جنگل، ششم

## References

- Appelbaum, S. H., Deguire, K., & Mathew, L. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior, *Corporate Governance*, 5(4)
- Asgharpour M.J. Multi-criteria decision making. Tehran, Tehran University; (2009). *[Book in Persian]*
- Azar A, Rajabzadeh A. Multi Criteria Decision Making. Tehran: *NegahDanesh; 2000. [Book in Persian]*.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N (2009). The role of customer orientation as a moderator of the Job demand – burnout-performance relationship: A surface-Level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85
- Bakker, B., Demerouti, E., Boer, E., & Schaufeli, W. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62
- Bakker, B., Demerouti, E., & Eawema, M.C. (2005). Job resources buffer the impact of Job demand and the role of matching Job resources :A cross-sectional survey study among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 45
- Bukhari, Z. U., Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior & counter productive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1)
- Chiu, Y. L., Chung, R. G., Wu, C. S., & Hopt, C. H. (2009). The effect of job demands, control and social support on hospital clinical nurses intention to turnover. *Applied Nursing Research*, 4 (2)
- Daniels, K., & Harris, C. (2005). A daily diary study of coping in the context of the job demands- control – support model. *Journal of Vocational Behavior*, 66
- DeJonge, J., Le Blanc, P.M., Peeters, M. C. W., & Noordam, H. (2008). Emotional job demands and the role of matching job resources: A cross-sectional survey study among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 45
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001) The Job demands - resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86
- Ghazaei A, Mirghafoori S. H, ZareaAhmadabadi H, Shakeri F, TaheriDemneh M. Analysis of relative efficiency of humanities complex of Yazd University with application of DEA, fuzzy TOPSIS and AHP, *Journal of higher education*, 2009; 2 (2): 95-118. *[Article in Persian]*.

- Houkes. I., Janssen, P.P.M., de Jonge, J., & Bakker, A.B. (2003). Personality, work characteristics, and employee well-being: A longitudinal analysis of additive and moderating effects. *Journal of Occupational Health Psychology, 8*
- Karasek, R. A. & Theorell. (1990). Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life. *New York: Basic Books.*
- Lewig, A. K., Xanthopoulou, D., Bakker, B. A., Dollard, M., & Metzger, C. J. (2007). Burn out and connectedness among Australian. Volunteers: A test of the job demands – resources model. *Journal of Vocational Behavior, 71 (3)*
- Martinusen, M., Richards, A. M., & Burke, R.J. (2007). Job resources/ and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice, 35*
- Mauno, Kinnunen. U., & Roukolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. demands/ job *Journal of Vocational Behavior, 70*
- Mirghafoori S. H, Sayyadi H. Identifying and ranking the factors affecting teachers productivity, *Journal of psychology and education, 2007; 14 (3): 133-158. [Article in Persian].*
- Payne, R. L., & Fletcher, B.C. 1983. Job demands supports and constraints as predictors of psychological strain among school – teachers, *Journal of Vocational Behavior, 22*
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Pain, J. B., & Bachrach, P.G. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management, 26 (51)*
- Rod, M., Ashill, N. J., & Carruthers, J. (2007). The relationship between job demands stressors, service recovery performance and outcomes in a state – owned enterprise. *Journal of Relating and Consumer Services, 22 (4): 443-459.*
- Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P. (1983). Organizational Citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal. 64(3)*
- Zaph, D. Dorman, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: A review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology, 2*