

تأثیر قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای هویت سازمانی (مطالعه موردی: شهرداری بوشهر)

اسمعیل کمالی راد^۱

فاطمه مرادی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۱۷ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۰۷/۰۳

چکیده

در این پژوهش، تأثیر نقش واسطه‌ای هویت سازمانی در رابطه بین قرارداد روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری استان بوشهر مورد بررسی قرار گرفت. این تحقیق، از نظر هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، تحقیق توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کارکنان و مدیران شهرداری مرکزی استان بوشهر هستند که تعداد آن‌ها ۳۶۰ نفر است. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی و فرمول کوکران برای تعیین نمونه استفاده شده است. طبق فرمول کوکران تعداد نمونه انتخاب شده، ۱۸۶ نفر می‌باشند. جهت گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه استاندارد استفاده شد. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی همگرا و واگرا استفاده شده است و برای محاسبه پایایی پرسشنامه در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و سنجش بارهای بارهای عاملی بهره گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش معادلات یاختاری و نرم‌افزار SPSS 24 و SmartPLS3 استفاده گردید. نتایج نشان داد که متغیر قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنادار ندارد، قرارداد روانشناختی بر هویت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد، هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد، متغیر هویت سازمانی در رابطه بین قرارداد روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی به صورت مثبت و معنادار میانجی‌گری می‌کند. قرارداد روانشناختی رابطه‌ای بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معنادار دارد. قرارداد روانشناختی تبادلی بر رفتار شهروندی تأثیر معنی‌دار ندارد. قرارداد روانشناختی رابطه‌ای و تبادلی بر هویت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارند.

واژگان کلیدی

قرارداد روانشناختی، هویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی.

۱. استادیار مدیریت، موسسه آموزش عالی خرد بوشهر، بوشهر، ایران.

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - توسعه منابع انسانی، موسسه آموزش عالی خرد بوشهر، بوشهر، ایران.

مقدمه

شهرداری‌ها، به‌عنوان کامل‌ترین سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات عمومی به شهروندان، در شرایط کنونی با تغییرات، پیچیدگی‌ها و تناقضات بسیار زیادی مواجه‌اند (اکرامی و همکاران، ۱۳۹۳) که مدیریت آنان را با چالش‌های فراوان مواجه کرده است. در چنین سازمان‌هایی همچون همه سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات، نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان محسوب می‌شود و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد.

نگاهی به وظایف گسترده‌ای که شهرداری‌ها در خدمت‌رسانی به شهروندان به‌عهده دارند، مواردی همچون حمل‌ونقل عمومی درون شهری، ایجاد و نگهداری عرصه‌های مختلف فضای سبز شهری، احداث بازارچه‌ها و تأمین سبد خانوار، نظارت بر شهرسازی و عمران شهری، زیباسازی شهر، رفت‌وروب معابر شهری، ایجاد عرصه‌های فرهنگی، ورزشی، خدماتی و ... (سپهوند و محمدرضایی، ۱۳۹۱) نشان از تنوع و پیچیدگی بسیار بالای این خدمات و به دنبال آن درخور توجه مدیریت چنین سازمان‌هایی دارد که تحت چنین شرایطی مدیریت اثربخش سرمایه‌های سازمان می‌تواند بسیار حائز اهمیت باشد.

امروزه نیروی انسانی به عنوان یکی از با ارزش‌ترین دارایی‌های سازمانی، مهم‌ترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش بنیان به شمار می‌رود. برای خلق ایده‌های تازه و بینش‌های نوآورانه و پاسخ‌دهی مؤثرتر به تغییرات گسترده‌ای که در محیط کار رخ می‌دهد، می‌توان از مهمترین دارایی نامشهود یعنی کارکنان توانمند استفاده کرد (چانگ و لیو^۱، ۲۰۰۸). امروزه هر سازمانی برای رویارویی با چالش‌ها و بهبود مستمر نیازمند حمایت، مشارکت و تعهد کارکنان است و منبع اصلی پیشرفت در فناوری جدید نیست، بلکه ریشه در فداکاری، کیفیت تعهد و توانایی نیروی کار دارد (سیدجوادین، ۱۳۹۵). در واقع، محققان پیشنهاد می‌کنند که امروزه سازمان‌ها برای پیشرفت و توسعه به کارکنانی نیاز دارند که از یکدیگر سبقت گرفته تا بهتر عمل کنند (کویج و همکاران^۲، ۲۰۱۷). به همین منظور سازمان‌ها به دنبال کارکنانی هستند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند.

ارگان^۳ (۱۹۸۹) بیان می‌دارد: رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی‌شود (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳). همچنین چن و پنگ^۴ (۲۰۰۹)، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتاری تعریف می‌کنند که ماهیت اختیاری داشته و بخشی از الزامات رسمی کارکنان نیستند اما در عین حال منجر به ارتقای عملکرد اثربخش سازمان می‌شوند (عارفی و همکاران، ۱۳۹۱).

رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای کاری کارکنان یک سازمان از جمله کمک به همکاران، کار بیش از حد لازم، کار در روزهای غیرکاری، انجام امور شغلی بالاتر از استانداردهای تعیین شده توسط سازمان و تحمل کاستی‌ها در محیط کار یا شغل و درگیر شدن فعالانه در فعالیت‌های غیر کاری و غیر وظیفه‌ای، پشتکار همراه با اشتیاق و تلاش فوق

1 Chang & Liu

2 Kooij et al.

3 Organ

4 Chen & Pang

العاده‌ای که برای انجام موفقیت‌آمیز فعالیت‌های کاری لازم است، داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری که رسماً جزء وظایف کاری افراد نیست و پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی اطلاق می‌شود (حسامی، ۱۳۹۸). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی یکی از موضوعات اساسی در حوزه رفتار سازمانی است. پژوهشگران تاکید می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع سازمانی، تنها یک ویژگی شخصیتی و تابعی از فرد نیست و نمی‌توان تنها حالات روحی و روانی افراد را به عنوان عوامل تعیین‌کننده شهروندی سازمانی در نظر گرفت. در واقع رفتار شهروندی سازمانی یکی از عوامل ارزیابی شناختی شغل و محیط کار است و مدیران قادر به ایجاد و حفظ این رفتار مطلوب هستند (رضایی‌منش و قربانی‌پاچی، ۱۳۹۶). بر این اساس، شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی اهمیت پیدا می‌کند. عوامل زیادی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. این پژوهش با بررسی ادبیات و پیشینه تحقیق و کاستی‌های آن بر دو متغیر هویت سازمانی و قرارداد روانشناختی تمرکز دارد.

بر اساس تئوری تبادل اجتماعی، قرارداد روانشناختی^۱ به عنوان یک درک نانوشته بین کارمندان و کارفرمایان تعریف شده است. در مقایسه با قراردادهای کتبی بین یک کارمند و یک کارفرما، قرارداد روانشناختی به انتظارات نانوشته کلیدی مانند دستمزد منصفانه، شرایط کاری خوب، فرصت‌های پیشرفت شغلی و غیره در ازای عملکرد خوب اشاره دارد. مطالعات قبلی در مورد قرارداد روانشناختی عمدتاً بر نقض و پیامدهای آن در یک رابطه شغلی متمرکز بوده است (رایتون و یالابیک^۲، ۲۰۱۴). در حالی که تحقق این قرارداد و تأثیرات آن بر واکنش‌های نگرشی و رفتاری کارکنان کمتر مورد توجه قرار گرفته است. منظور از این مفهوم درک باورها یا انتظارات کارکنان در مورد شانس انجام تعهدات سازمان است (احمد و ظفر^۳، ۲۰۱۸). تحقیقات قبلی نشان می‌دهد که تحقق قرارداد روانشناختی منجر به تقویت هویت سازمانی (زاگنیشیک و همکاران^۴، ۲۰۱۱)، تعهد (فونتینا و همکاران^۵، ۲۰۱۴) و عملکرد کارکنان (کانوی و کوپل-شاپیرو^۶، ۲۰۱۲) می‌گردد. این تحقیق همچنین نشان می‌دهد که انجام قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر مثبت دارد. در واقع استدلال می‌شود که با برآورده کردن انتظارات کارکنان از کارفرما (محیط کاری امن، توجه، افزایش حقوق و دستمزد و دسترسی به فرصت‌های پیشرفت شغلی طبق وعده داده شده)، احساس وظیفه برای جبران خسارت متقابل در کارکنان شکل می‌گیرد و منجر به توسعه رفتارهای فرا نقشی در کارکنان خواهد بود.

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، نوعی تمایل به افزایش نرخ جابجایی، کاهش خشنودی شغلی، افزایش میزان غیبت از کار، گسترش بیگانگی از کار و فقدان احساس مسئولیت‌پذیری کارکنان و به طور کلی عدم هویت‌یابی اعضا با سازمان خود، مشاهده می‌شود. لزوم افزایش آگاهی مدیران سازمان‌ها از هویت سازمانی^۷ و منافع بالقوه حاصل از وجود هویت سازمانی قوی بیش از پیش آشکار می‌شود. شناخت هویت سازمانی و تلاش جهت توسعه و تقویت آن برای مدیران مهم است؛ زیرا هویت‌یابی افراد با سازمان سبب کاهش میزان ترک خدمت کارکنان می‌شود، رفتارهای موافق و همسو با اهداف سازمان را افزایش می‌دهد و در نهایت موجب تحقق اهداف سازمان می‌شود (اسماعیلی، ۱۳۹۵). از طریق هویت‌یابی، اعضای سازمان، ویژگی‌های سازمان را به عنوان ویژگی‌های خود جذب می‌کنند (جعفری‌نیا و همکاران،

1 psychological contract

2 Rayton & Yalabik

3 Ahmad & Zafar

4 Zagenczyk et al.

5 Fontinha et al.

6 Conway & Coyle-Shapiro

7 Organizational identification

۱۳۹۶). هویت‌یابی سازمانی کارکنان را ترغیب می‌کند به‌جای اهداف کاملاً شخصی، بر اموری که برای سازمان سوددهی دارد، تمرکز داشته باشند. آن‌ها با علاقه کار می‌کنند و موجب افزایش رفتار شهروندی، رضایت شغلی و دلبستگی کاری خواهند شد (سری بومز^۱، ۲۰۱۲). همچنین، فرد نسبت به سازمان احساس وفاداری می‌کند، علاقه‌اش را در حوزه عضویتش در سازمان بالا می‌برد، نسبت به سازمان وظیفه‌شناسی بی‌نظیری دارد و همسانی اهداف سازمان با دیگر اعضا را ارج خواهد گذاشت و به سهم شدن در ارزش‌ها و اهداف سازمان با دیگر اعضا اهمیت خواهد داد (کللیک و فیندیک^۲، ۲۰۱۲).

نمونه مطالعاتی این پژوهش شهرداری بوشهر می‌باشد. شهرداری یک نهاد عمومی غیردولتی است که خدمات عمومی بسیاری از جمله احداث خیابان‌ها، اماکن و معابر عمومی، دفع زباله و بهداشت و درمان شهروندان، عملیات عمرانی، زیباسازی شهر و سایر خدمات شهری را به شهروندان ارائه می‌کند. کارکنان به عنوان یک سازمان خدماتی عاملی حیاتی در شهرداری هستند، بنابراین مجموعه خاصی از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری (رفتار شهروندی سازمانی) کارکنان می‌تواند تأثیر بسزایی در ادراک مردم از کیفیت خدمات داشته باشد. در واقع می‌توان گفت که عملکرد سازمان‌هایی مانند شهرداری تا حد زیادی متأثر از عملکرد شغلی کارکنان آن است (میرسپاسی و همکاران، ۱۳۸۹). بررسی‌های محقق نشان می‌دهد که در سال‌های گذشته با تغییر شهرداری‌های بوشهر، مدیران ارشد شهرداری نیز به کرات تغییر می‌کردند. تغییر مدیران ارشد باعث تغییر موقعیت شغلی کارکنان نیز شده بود. عدم پایداری مدیران به مسیر شغلی کارکنان و پیشرفت آن‌ها در سازمان باعث نارضایتی کارکنان شده بود و به نوعی قابل مشاهده بود که تحقق قرارداد روانشناختی در این سازمان در سطح بالایی نیست. لذا با توجه به جایگاه مهم شهرداری در ارائه خدمات به شهروندان و تأمین رفاه آنان و همچنین نقش مهمی که کارکنان نهادهای خدماتی مانند شهرداری در ارائه تصویر مطلوب از سازمان خود در جامعه و ارائه خدمات به مردم دارند، بررسی و بررسی مفهوم تحقق قرارداد روانشناختی در این سازمان و بررسی اثرات آن چالش اصلی این پژوهش است.

با توجه به توضیحات ارائه شده سؤال کلی پژوهش این است که آیا: هویت سازمانی در رابطه بین قرارداد روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی نقش واسطه‌ای دارد؟ همچنین این زیر سؤالات مطرح است که: آیا قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد؟ آیا هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد؟ آیا قرارداد روانشناختی بر هویت سازمانی در شهرداری بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد؟ حال با توجه به آن‌چه گفته شد این پژوهش به دنبال پاسخگویی به سؤالات فوق است.

مبانی نظری

- مفهوم قرارداد روانشناختی

آرجریس (۱۹۶۰) اولین بار از اصطلاح قرارداد روانشناختی استفاده نمود و لوینسون و همکاران (۱۹۶۲)، شاین (۱۹۸۰) - (۱۹۶۵) و روسو (۱۹۸۹-۱۹۹۵) آن را بسط دادند. آرجریس (۱۹۶۰) از سازه قرارداد روانشناختی برای توصیف رابطه بین کارمند و سازمان و اثر متقابل هر طرف بر دیگری استفاده نمود. او قرارداد را یک درک نانوشته و ذهنی بین دو طرف با احترام به هنجارهای همدیگر تلقی نمود. همان‌طور که روسو (۲۰۰۹) نیز اشاره دارد، تأکید بر روی روابط غیررسمی و

1Çeri-Booms

2 Celik & Findik

با کیفیت بالا منعکس‌کننده حساسیت‌های انسانی متفکرین عمده مدیریت به خصوص داگلاس مک‌گریگور (۱۹۶۰) است. قرارداد روانشناختی که معمولاً در مقابل قرارداد رسمی مطرح می‌گردد عبارت است از مجموعه باورهای درباره این که کارکنان و سازمان چه چیزی به یکدیگر، عرضه و چه چیزی از یکدیگر دریافت می‌کنند (مرتضوی و همکاران، ۱۳۹۲).

قرارداد روانشناختی، تعهد، پایبندی و انگیزه را بین یک فرد و یک سازمان ایجاد کرده و حتی در مواردی می‌تواند اثری بیشتر از تعهدات رسمی در عملکرد و رفتار داشته باشد. این بدان معناست که تعهد سازمانی افراد در گروهی ایجاد فضای روانشناختی مثبت بین آن‌هاست (پور، ۱۳۹۰).

قراردادهای روانشناختی، قراردادی نانوشته و ادراکی است که طی آن طرفین تعامل از یکدیگر انتظار دارند که به تعهدات خود در مقابل دیگری پایبند باشد (توکل و همکاران، ۱۴۰۱).

قرارداد روانشناختی باورهای افراد نسبت به شکل و ماهیت کیفیت روابط تبادلی و رعایت تعهدات و انتظارات منطقی و مشروع طرفین تعامل و تبادل است (همت‌پناه و همکاران، ۱۳۹۷). قرارداد روانشناختی به‌طور گسترده‌ای به عنوان چارچوبی برای درک روابط اشتغال و توضیح رفتار و نگرش‌های شغلی استفاده شده است (آبیانی‌اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۹). مفهوم اصلی قرارداد روانشناختی درک اعتقاداتی است که کارکنان و سازمان آن‌ها نسبت به روابط فی‌مابین خود دارند (گلدن و ویگا^۱، ۲۰۱۸).

– هویت سازمانی

هویت به عنوان یک پدیده، برای سال‌های متمادی مورد علاقه فلاسفه و متفکران روانشناسی و جامعه‌شناسی بوده است. از این دیدگاه هویت را باید یک مقوله تاریخی دانست که ریشه‌های آن را می‌توان در مطالعه هویت در سطح فردی جستجو کرد. به‌کارگیری واژه هویت از دهه ۱۹۸۱ رایج شده و در حوزه نظری روانشناسی و جامعه‌شناسی مورد بحث قرار گرفته است. نظریه‌های حوزه روانشناسی با کارهای فروید آغاز شده و بر هسته درونی و ذهنی یک ساختار روانی و فیزیکی تأکید دارد. در حالی که در حوزه جامعه‌شناسی، نظریه‌های هویت با مفهوم "خود" در مکتب کنش متقابل نمادین، گره خورده است. نظریه‌های جامعه‌شناسی هویت ابتدا با کارهای ویلیام جیمز و جورج هربرت مید مطرح شد و بعدها به واسطه دستاوردهای حاصل از مطالعات تاجفر، گافمن، برگر و دیگران مفهوم هویت به‌طور گسترده‌تری وارد تحلیل‌های جامعه‌شناسان گردید (کاملی و بطحایی، ۱۳۹۲). با رجوع به فرهنگ لغات انگلیسی آکسفورد در می‌یابیم که واژه هویت یعنی "مشابه و یکسان" ریشه می‌گیرد. به‌طور سنتی آدم^۲ از آیدن‌تیتیز^۳ ریشه در زبان لاتین دارد. مفهوم هویت در مقابل جمله "من کیستم" مطرح می‌گردد (همان منبع قبلی).

واژه هویت عبارت است از مجموعه عقاید یا معانی که به سؤال روبه‌رو پاسخ می‌دهد "من چه کسی هستم" و در سازمان "ما چه کسانی هستیم" (فورمن و ویتن^۴، ۲۰۰۲). اریکسون می‌گوید: هویت در بردارنده احساس فرد از خود می‌باشد. مطابق نظریه اجتماعی-روانی وی درباره شخصیت، هویت به مثابه یک چهارچوب مرجع عمل می‌کند که فرد به منظور

1 Golden & Veiga

2 Idem

3 Identities

4 Forman & Whetten

تفسیر تجارب شخصی و گفتگو درباره‌ی معنا، هدف و جهت‌گیری زندگی خود از آن استفاده می‌کند (سلطانی و همکاران، ۱۳۸۹).

– رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی برای اولین بار توسط افرادی نظیر بارنارد^۱ (۱۹۳۸)، کتز^۲ (۱۹۶۴)، کتز و کاهن (۱۹۷۸)، بتمان و اورگان (۱۹۳۸)، اسمیت^۳ و دیگران (۱۹۳۸) و بعدها به صورت مفصل‌تر توسط اورگان (۱۹۸۸)، در ادبیات رفتار سازمانی مطرح گردید (یوسفی، ۱۳۸۷). هر چند مفهوم رفتار شهروندی سازمانی ابتدا در مقالات و پژوهش‌هایی از بارنارد (۱۹۳۸) و کتز (۱۹۶۴) ارائه گردید ولی برای اولین بار باتمن^۴ و اورگان (۱۹۸۳) رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد را بررسی نموده و از اصطلاح «رفتار شهروندی سازمانی» استفاده نموده‌اند. از دید آنان رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای سودمند است که در شرح شغل قید نشده اما کارکنان طی انجام وظایف سازمانی برای کمک به دیگران این رفتارها را از خود بروز می‌دهند (هوسام^۵، ۲۰۰۸).

پیشینه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در نظرات کاتز (۱۹۶۶)، جستجو کرد. کاتز بیان نموده که سازمان‌های اثربخش که کارکنان را در درون سیستم نگهداری و حفظ می‌کنند سه ویژگی ذیل را در خود دارند:

۱- اطمینان می‌یابند که کارکنان آن‌ها، الزامات خاص نقش را به نحو قابل اعتمادی انجام می‌دهند.
۲- به فعالیت‌های نوآورانه و خودجوش کارکنان خود که فراتر از وظایف سازمانی است و در شرح شغل آنان مورد توجه واقع نشده، توجه خاص دارند.

۳- ویژگی سوم سازمان‌های اثربخش در دید کاتز به این معنی است که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، نیازمند کارکنانی با تمایلات فراتر از حداقل‌های لازم جهت انجام شغل و جنبه‌های خاص فعالیت‌های شغلی خود هستند، آنچه امروزه از آن تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد می‌شود.

پیشینه داخلی

یعقوبی و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان تاثیر تحقق قراردادهای روانشناختی بر پیامدهای رفتاری: بررسی نقش میانجی دلبستگی کارکنان ارائه کردند. نتایج نشان داد دلبستگی کارکنان در رابطه بین قراردادهای روانشناختی مبادله‌ای، رابطه‌ای و آرمانی و دو پیامد رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری ضد بهره‌ور نقش میانجی دارد.

امراهی بیوکی و همکاران در سال (۱۳۹۹)، تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی هویت‌یابی سازمانی انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش حاکی از این است که رهبری تحول‌گرا بر هویت‌یابی سازمانی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد. هویت‌یابی سازمانی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارای رابطه معناداری و مثبتی می‌باشد. هویت‌یابی سازمانی رابطه بین رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.

استیری و همکاران (۱۳۹۹)، پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان‌های عمومی ارائه‌کننده خدمات شهری انجام دادند. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد تحقق قرارداد روانشناختی

1 Barnard

2 Katz

3 Smith

4 Bateman

5Hossam

بر حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد. همچنین، اثر مثبت و معنادار حمایت سازمانی ادراک شده نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأیید شد. به علاوه، دیگر یافته‌های این مطالعه نشان داد حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه میان تحقق قرارداد روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی و درهم‌تنیدگی شغلی در رابطه میان حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی نقش تعدیلگر مثبت دارد.

پیشینه خارجی

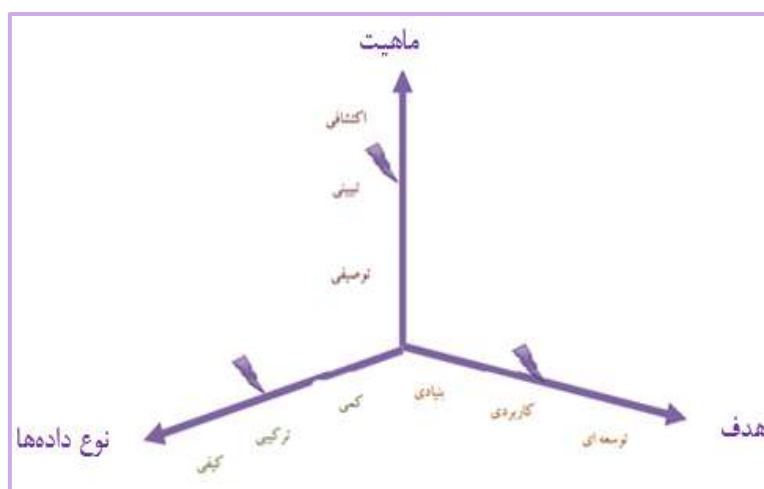
فریره و پیتا^۱ (۲۰۲۲)، در پژوهشی به بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر رفتارهای شهروندی سازمانی: نقش میانجی هویت سازمانی و رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که رضایت شغلی و هویت سازمانی در رابطه بین مدیریت منابع انسانی سبز و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارند.

آگاتا و همکاران^۲ (۲۰۲۲)، پژوهشی با عنوان ارتباط قرارداد روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس ابتدایی ارائه کردند. نتایج نشان داد که سرمایه روان‌شناختی تبادلی بر رفتار شهروندی معلمان مدارس ابتدایی تأثیر منفی می‌گذارد. قرارداد روانشناختی رابطه‌ای و تعادلی به طور مثبت با رفتار شهروندی مرتبط بود.

وایوو^۳ (۲۰۲۲)، به بررسی رابطه نظریه قرارداد روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی خدمه پرواز پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد قراردادهای روانی عامل مهمی در رشد رفتار شهروندی سازمانی در مهمانداران هواپیما هستند، مانند رسیدن زودهنگام به محل کار و کمک به همکاران یا کارمندان جدید که با مشکلاتی روبرو هستند.

روش شناسی تحقیق:

انتخاب روش تحقیق در واقع انتخاب مناسب‌ترین و بهترین راه رسیدن به هدف تحقیق است. همان‌طوری که بدون استفاده از مسیر و راه مناسب نمی‌توان به مقصد رسید، بدون گزینش و استفاده از روش تحقیق مناسب نمی‌توان مطابق اصول علمی به هدف نهایی پژوهش دست یافت. به عبارت دیگر هر موضوع تحقیق، روش متناسب خود را دارد. از پژوهش‌گر انتظار می‌رود که قبل از اقدام عملی به اجرای تحقیق، روش متناسب با آن را شناسایی کند و آن را در محل مربوط در طرح تحقیق درج نماید. اصولاً با توجه به شکل (۱) پژوهش‌ها از لحاظ هدف و ماهیت و نوع داده به دسته‌های زیر تقسیم می‌شود:



شکل ۱: نوع‌شناسی پژوهش

1 Freire & Pieta

2 Agatha et al.

3 Wibowo

از طرفی انواع تحقیقات را بر اساس نوع داده‌ها می‌توان به تحقیق کیفی، کمی و آمیخته تقسیم نمود. تحقیق‌های کمی غالباً از داده‌های کمی و تحقیق‌های کیفی غالباً از داده‌های کیفی استفاده می‌کنند. منظور از کمی اتکای تحقیق به اعداد و رقم نیست چرا که داده‌های کیفی را هم می‌توان با ابزار کمی (اعداد و رقم) تحلیل نمود و این به معنای کمی بودن آن‌ها نیست.

وقتی پژوهشی به قصد کاربرد نتایج یافته‌هایش برای حل مسأله خاص یک سازمان انجام می‌شود، چنین پژوهشی کاربردی است (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰). با توجه به این که هدف تحقیقی حاضر بررسی تأثیر نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین قرارداد روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری استان بوشهر است، نوع تحقیق از منظر هدف، کاربردی است.

تحقیق حاضر از نظر نوع داده‌های جمع‌آوری شده نیز از نوع کمی با استفاده از پرسشنامه است. در تحقیقات کمی، محقق درباره یک موضوع به مطالعه می‌پردازد و پس از آن در مرحله بعدی محقق به گردآوری داده‌های کمی پرداخته و فرضیه‌ها را آزمون می‌کند.

نوع پژوهش حاضر از لحاظ نحوه اجرا و ماهیت، توصیفی-پیمایشی است. در تحقیقات توصیفی-پیمایشی، محقق به توصیف دقیق فعالیت‌ها، اشیاء، فرآیندها و اشخاص بدون هیچ‌گونه دخالت یا استنتاج ذهنی پرداخته و با ایجاد فرضیه‌ها به کسب نتایج اقدام می‌کند و از سوی دیگر تأثیر یک یا چند سازه با یکدیگر مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ بنابراین از آنجایی که این پژوهش به دنبال حاضر بررسی تأثیر نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین قرارداد روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری استان بوشهر است، هدف آن از نوع لحاظ نحوه اجرا، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری، عبارت است از مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰). جامعه آماری تحقیق حاضر، کارکنان و مدیران شهرداری مرکزی استان بوشهر هستند که تعداد آن‌ها ۳۶۰ نفر است.

با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی و فرمول کوکران، تعداد ۱۸۶ نفر به عنوان حجم نمونه آماری انتخاب می‌گردند. مفروضات فرمول کوکران در زیر آمده است:

n : حجم نمونه

p : نسبت موفقیت در جامعه آماری = ۰/۵

$1-P$: نسبت عدم موفقیت در جامعه آماری = ۰/۵

ε^2 : دقت خطای برآورد نمونه = ۰/۰۵

$Z \frac{\alpha}{2}$: مقدار استاندارد شده توزیع نرمال = ۱/۹۶

N : ۳۶۰ نفر (حجم جامعه پژوهش)

$$n \geq \frac{NZ^2 \frac{\alpha}{2} p(1-P)}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 \frac{\alpha}{2} P(1-P)} = \frac{360(1.96)^2 0.5 \times 0.5}{359 \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 186.09$$

معمولاً انتخاب ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز در هر تحقیقی به عواملی مانند روش تحقیق، گستردگی جامعه آماری، زمان انجام تحقیق و حتی هزینه انجام تحقیق بستگی دارد.

گردآوری اطلاعات مورد نیاز تحقیق یکی از مراحل اساسی آن است. مرحله گردآوری اطلاعات آغاز فرایندی است که طی آن محقق یافته‌های میدانی و کتابخانه‌ای را گردآوری می‌کند و به روش استقرائی به فشرده‌سازی آن‌ها از طریق طبقه‌بندی و سپس تجزیه و تحلیل می‌پردازد و فرضیه‌های تدوین شده از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی برای گردآوری اطلاعات استفاده خواهد شد. در بخش مطالعات کتابخانه‌ای، اطلاعات مربوط به مبانی نظری پژوهش از کتب، نشریات تخصصی، پایان‌نامه‌های دانشگاهی و سایت معتبر استخراج و در بخش میدانی از روش پرسشنامه‌ای برای گردآوری داده‌ها استفاده می‌شود؛ که پرسش‌نامه به وسیله پژوهش‌گر مستقیماً بین پاسخگویان توزیع و بعد از راهنمایی‌های لازم از سوی پرسشگر، پرسش‌نامه‌ها توسط پاسخگویان تکمیل و سپس جمع‌آوری و استفاده شده است.

در تحقیق حاضر به منظور گردآوری داده‌های تحقیق و استخراج نتایج، از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه پژوهش حاضر حاوی ۴ بخش کلی است که بخش اول مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی اعضای نمونه آماری شامل جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه خدمت می‌باشد. سه بخش دیگر مربوط به سه متغیر اصلی پژوهش شامل هویت سازمانی (پرسشنامه استاندارد چنی^۱، ۱۹۸۳)، رفتار شهروندی سازمانی (پرسشنامه استاندارد اورگان و کانوسکی^۲، ۱۹۸۹) و قرارداد روانشناختی (پرسشنامه پژوهش نیکبخت، ۱۳۹۶) است که هر کدام با تعداد سؤالاتی سنجیده می‌شوند.

جدول ۱ تشریح ابزار پژوهش

متغیر	ابعاد	تعداد سؤالات	شماره سؤالات
هویت سازمانی	عضویت	۱۴	۴-۱
	تشابه		۸-۵
	وفاداری		۱۴-۹
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۱۵	۳-۱
	ادب و نزاکت		۶-۴
	جوانمردی		۹-۷
	وظیفه‌شناسی		۱۲-۱۰
	فضیلت مدنی		۱۵-۱۳
قرارداد روانشناختی	رابطه‌ای	۱۹	۱۰-۱
	تبادلی		۱۹-۱۱

مقیاس اندازه‌گیری سؤالات در پرسشنامه تحقیق بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، بی‌نظرم، مخالفم، کاملاً مخالفم) و (بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) می‌باشد که امتیاز ۱ به کاملاً مخالف و به همین ترتیب ۵ به کاملاً موافق تخصیص یافته است.

1 Cheney

2 Organ & Konovsky

یافته های پژوهش

در این بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی (تحلیلی) تشریح می شوند؛ که در بخش آمار توصیفی داده های عمده تحقیق برگرفته از داده های جمعیت شناختی به صورت جداول شامل جداول توزیع فراوانی، درصدها و شاخص های آمار توصیفی مانند میانگین، انحراف معیار و مانند این ها نشان داده می شود. بخش آمار استنباطی نیز به آزمون فرضیه ها اختصاص دارد. در این قسمت جهت تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های پژوهش از نرم افزارهای آماری SPSS نسخه ۲۴، Smart PLS.2 استفاده می شود که در ادامه تشریح می شود:

توصیف جمعیت شناختی پژوهش

جدول ۲: توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد فراوانی
مرد	۱۲۹	۶۹/۴
زن	۵۷	۳۰/۶
جمع	۱۸۶	۱۰۰

جدول ۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب گروه سنی

گروه سنی	تعداد	درصد فراوانی
۲۵ تا ۳۱ سال	۹	۴/۸
۳۲ تا ۳۸ سال	۷۵	۴۰/۳
۳۹ تا ۴۵ سال	۶۹	۳۷/۱
۴۶ تا ۵۲ سال	۲۷	۱۴/۵
۵۳ تا ۵۹ سال	۶	۳/۲
جمع	۱۸۶	۱۰۰

جدول ۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم و زیر دیپلم	۳	۱/۶
فوق دیپلم	۱۵	۸/۱
لیسانس	۸۷	۴۶/۸
فوق لیسانس و بالاتر	۷۸	۴۱/۹
بی جواب	۳	۱/۶
جمع	۱۸۶	۱۰۰

جدول ۵: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه فعالیت

سابقه فعالیت	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۵ سال	۳	۱/۶
۵ تا ۱۰ سال	۱۸	۹/۷
بیشتر از ۱۰ سال	۱۶۲	۸۷/۱
بی جواب	۳	۱/۶
جمع کل	۱۸۳	۱۰۰

بررسی نگرش پاسخ‌دهندگان نسبت به گویه‌های قرارداد روانشناختی

جدول ۶ میانگین نمره پاسخگویان از گویه‌های قرارداد روانشناختی

متغیر	مؤلفه‌ها	گویه‌ها	بسیار کم	کم	حدودی	زیاد	بسیار زیاد	میانگین
فرار داد روانشناختی	رابطه‌ای	توسعه کارراهه شغلی (مسیر شغلی) شما	۳۹	۳۳	۸۴	۲۷	۳	۳/۴۲
		فراهم آوردن امنیت شغلی	۳۹	۳۶	۶۰	۴۵	۶	۳/۳۱
		فراهم آوردن فرصت‌های آموزش و توسعه برای شما	۳۶	۴۲	۶۹	۲۷	۹	۳/۳۸
		برخورد برابر و دور از تبعیض بین کارکنان	۶۳	۳۶	۴۲	۱۸	۲۴	۳/۵۲
		حمایت از شما در انجام امور سازمانی	۴۵	۵۱	۶۰	۲۴	۶	۳/۵۶
		احترام گذاشتن به شما	۲۱	۳۰	۷۵	۳۹	۱۸	۲/۹۸
		اعتماد به شما	۱۵	۲۱	۵۱	۷۸	۲۱	۲/۶۳
		در اختیار گذاشتن فرصت ارائه نظرات و دیدگاه‌ها	۴۲	۳۹	۶۹	۳۳	۳	۳/۴۵
		توجه به سلامت فیزیکی و روانی شما	۴۲	۵۷	۵۴	۳۰	۳	۳/۵۶
		مشارکت دادن شما در تصمیم‌گیری‌های سازمانی	۳۶	۵۷	۶۰	۲۷	۶	۳/۴۸
	فردی	دادن استقلال عمل در انجام کارها	۳۶	۴۵	۶۹	۳۳	۳	۳/۴۲
		ارائه پاداش به میزان کافی	۴۸	۶۳	۶۶	۶	—	۳/۸۴
		ارائه بازخوردهای به موقع و مناسب در برابر عملکرد شما	۴۲	۵۴	۶۶	۲۴	—	۳/۶۱
		فراهم کردن محیط کار مناسب	۲۷	۵۷	۶۹	۳۰	۳	۳/۴۰
		توجه به تعادل میان امور کار و خانواده	۴۵	۴۵	۷۵	۲۱	—	۳/۶۱
		پشتیبانی از شما به هنگام بروز مسائل شخصی و خانوادگی	۵۴	۵۷	۵۱	۲۴	—	۳/۷۶
		ارزیابی مناسب عملکرد شما	۲۴	۶۰	۶۹	۳۰	۳	۳/۳۹
		قدردانی شایسته از زحمات شما	۶۹	۶۶	۴۲	۶	۳	۴/۰۳
		توجه به رفاه فردی شما	۴۲	۶۹	۶۶	۳	۳/۷۹	

با توجه به جدول نمره پاسخگویان از قرارداد روانشناختی از ۳۳ تا ۹۵ در نوسان می‌باشد. میانگین نمره پاسخگویان از طیف مذکور ۶۵/۸۷ است که از حد متوسط (۱۹×۳) بیشتر است بنابراین قرارداد روانشناختی بیش از حد متوسط است جدول ۷: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از طیف قرارداد روانشناختی

شاخص	تعداد گویه	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
قرارداد روانشناختی	۱۹	۳۳	۹۵	۶۵/۸۷	۱۴/۶۱
رابطه‌ای	۱۰	۱۶	۵۰	۳۳/۱۴	۸/۳۰
تبادلی	۹	۱۵	۴۵	۳۲/۷۲	۶/۹۹

جدول ۸: میانگین نمره پاسخگویان از گویه‌های هویت سازمانی

متغیر	مؤلفه‌ها	گویه‌ها	کاملاً	مخالفت	بی‌نظر	موافقت	کاملاً	میانگین	
هویت سازمانی	عضویت	من افتخار می‌کنم که کارمند شهرداری هستم.	۲۱	۱۵	۵۱	۵۷	۳۹	۲/۵۷	
		من اغلب خود را برای دیگران با گفتن "من برای شهرداری کار می‌کنم" یا "من متعلق به شهرداری هستم" توصیف می‌کنم.	۲۷	۳۳	۳۹	۶۶	۱۵	۲/۹۵	
		من با نظر مساعد در مورد شهرداری و این که چه سازمان عالی‌ای است، برای دوستانم صحبت می‌کنم.	۲۴	۴۲	۴۸	۵۴	۱۸	۳	
		من مشتاقم که با تمام توانم برای شهرداری کار کنم تا در راستای موفقیت آن گامی برداشته باشم.	۱۲	۱۲	۱۸	۸۱	۶۳	۲/۰۸	
	تشابه	به‌طور کلی، کلیه کارکنان نسبت به رسالت و اهداف عالیه شهرداری اشتراک‌نظر دارند.	۲۱	۶۰	۴۵	۴۵	۱۵	۳/۱۵	
		تصویر شهرداری در جامعه نشانگر ویژگی‌های من است.	۳۳	۴۵	۴۸	۴۲	۱۸	۳/۱۸	
		من فهمیده‌ام که ارزش‌های من با ارزش‌های شهرداری مشابه است.	۳۳	۴۸	۴۵	۴۵	۱۲	۳/۲۵	
		من با افرادی که در شهرداری استخدام شده‌اند مشترکات زیادی دارم.	۳۶	۶۳	۴۲	۳۶	۹	۳/۴۴	
		وفاداری	من خوشحالم که به جای کار کردن در سازمان دیگری، شهرداری را برای کار برگزیده‌ام.	۳۰	۳۰	۴۵	۶۰	۲۱	۲/۹۴
			هنگامی که می‌شنوم که برخی از افراد خارج از	۱۵	۱۲	۳۰	۹۳	۳۶	۲/۳۴

متغیر	مؤلفه‌ها	گویه‌ها	کاملاً مخالفم	بی‌نظر	موافقم	کاملاً	میانگین
		سازمان آن را مورد انتقاد (اهانت) قرار می‌دهند، از آن دفاع می‌کنم.					
		من کاملاً متمایلیم که بقیه کار راهه شغلی خود را در این سازمان سپری کنم.	۱۲	۳۹	۳۶	۶۹	۳۰
		من نسبت به این سازمان به عنوان محلی برای کار کردن احساس خوبی دارم.	۱۸	۳۳	۳۹	۶۹	۲۱
		من شهرداری را به عنوان خانواده بزرگی که در آن بیشتر اعضا احساس تعلق می‌کنند توصیف می‌کنم.	۳۰	۲۷	۴۲	۶۳	۲۱
		من احساس می‌کنم که سازمان به فکر من است.	۴۵	۵۷	۳۹	۳۶	۳

با توجه به جدول نمره پاسخگویان از هویت سازمانی از ۱۶ تا ۷۰ در نوسان می‌باشد. میانگین نمره پاسخگویان از طیف مذکور ۴۰/۳۳ است که از حد متوسط (۱۴×۳) کمتر است بنابراین هویت سازمانی اندکی کمتر از حد متوسط است

جدول ۹: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از طیف هویت سازمانی

شاخص	تعداد گویه	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
هویت سازمانی	۱۴	۱۶	۷۰	۴۰/۳۳	۱۳/۱۹
عضویت	۴	۴	۲۰	۱۰/۴۶	۴/۰۴
تشابه	۴	۴	۲۰	۱۲/۹۵	۴/۱۱
وفاداری	۶	۶	۳۰	۱۶/۹۱	۶/۲۳

جدول ۱۰: میانگین نمره پاسخگویان از گویه‌های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	مؤلفه‌ها	گویه‌ها	کاملاً مخالفم	مخالفم	بی‌نظر	موافقم	کاملاً موافقم	میانگین
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	من در این سازمان حاضرم به سایر همکاران خود که حجم کاری بالایی دارند، کمک کنم.	۶	۱۸	۱۲	۱۰۲	۴۸	۲/۱۰
		من حاضرم تا به انجام وظایف همکاران خود که در محل کار حضور ندارند، کمک نمایم.	۹	۲۱	۱۵	۹۳	۴۸	۲/۱۹
		حاضرم از روی تمایل و علاقه فراوان، زمان و وقت خود را برای کمک کردن به افرادی که مشکلات کاری دارند اختصاص دهم.	۶	۱۲	۱۵	۱۰۸	۴۲	۲/۰۸

مقیاس	مؤلفه‌ها	گویه‌ها	کاملاً مخالفم	مخالفم	بی‌فکر	موافقم	کاملاً موافقم	میانگین
ادب و نزاکت		در این سازمان با سرپرست و سایر افراد سازمان که ممکن است تحت تأثیر تصمیمات آن‌ها قرار گیرم، مشورت می‌نمایم.	۱۵	۹	۳۳	۹۹	۲۷	۲/۳۸
		در این سازمان، حقوق دیگران را ضایع نمی‌کنم	۶	۳	۶	۹۰	۸۱	۱/۷۳
		فعالیت‌ها و اقداماتی را برای جلوگیری از به‌وجود آمدن مشکل با سایر همکاران خود در ذهن داشته و یا آن‌ها را انجام می‌دهم.	۳	۱۲	۳۶	۸۴	۴۸	۲/۱۱
بهره‌مندی		زمان زیادی را برای گله کردن پیرامون مسائل جزئی و پیش‌پا افتاده سازمان صرف می‌نمایم.	۳۹	۷۸	۳۶	۱۸	۱۵	۳/۵۸
		در این سازمان، من علاقه فراوانی برای بزرگ جلوه دادن مشکلات کوچک دارم	۹۰	۷۵	۱۸	-	۳	۴/۳۴
		همیشه پیرامون تقاضای ترک شغل خود صحبت می‌کنم.	۵۷	۴۸	۵۱	۲۱	۹	۳/۶۶
وجدان		من همیشه به جنبه‌های شرایط کاری و مقتضیات پیرامون خود فکر می‌کنم تا به جنبه‌های مثبت آن (به عبارتی بدبین هستم).	۶۰	۶۳	۴۵	۱۵	-	۳/۹۲
		همیشه وقت شناس هستم (به موقع در محل کار حاضر می‌شوم).	۳	۳	۱۵	۸۷	۷۸	۱/۷۴
		هرگز زمان تعیین شده برای صرف نهار و یا استراحت را طولانی‌تر از حد معمول نمی‌کنم.	۶	۶	۱۲	۹۶	۶۶	۱/۸۷
فضیلت مدنی		من، قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی را رعایت می‌کنم، حتی اگر کسی بر آن‌ها نظارت نداشته باشد.	-	۶	-	۹۰	۹۰	۱/۵۸
		من به فعالیت‌هایی که انجام آن‌ها ضروری نبوده، اما به ایجاد یک تصویر مثبت از سازمان در ذهن سایرین کمک می‌نماید، فراوانی داشته و آن‌ها را به کار می‌برم.	۳	۶	۲۴	۱۱۴	۳۹	۲/۰۳
		من موافق توسعه و پیشرفت‌های سازمان می‌باشم.	۶	-	۳	۶۹	۱۰۵	۱/۵۴

با توجه به جدول نمره پاسخگویان از رفتار شهروندی سازمانی از ۱۷ تا ۶۴ در نوسان می‌باشد. میانگین نمره پاسخگویان از طیف مذکور ۳۶/۶۶ است که از حد متوسط (۱۵×۳) کمتر است بنابراین رفتار شهروندی سازمانی کمتر از حد متوسط است

جدول ۱۱: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از طیف رفتار شهروندی سازمانی

شاخص	تعداد گویه	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
رفتار شهروندی سازمانی	۱۵	۱۷	۶۴	۳۶/۶۶	۶/۸۵
نوع دوستی	۳	۳	۱۵	۶/۳۳	۲/۷۷
ادب و نزاکت	۳	۳	۱۴	۶/۱۴	۲/۳۶
جوانمردی	۳	۳	۱۵	۱۱/۵۸	۲/۴۰
وجدان	۳	۴	۱۱	۷/۴۶	۱/۳۴
فضیلت مدنی	۳	۳	۱۳	۵/۱۲	۱/۹۵

تحلیل آمار استنباطی داده‌های تحقیق

جدول ۱۲: بارهای عاملی سازه‌های تحقیق

سازه	شاخص	بار عاملی
قرارداد روانشناختی	رابطه‌ای	۰/۹۵۸
	تبادلی	۰/۹۵۳
هویت سازمانی	عضویت	۰/۹۳۷
	تشابه	۰/۸۳۵
	وفاداری	۰/۹۵۷
رفتار شهروندی سازمانی	ادب و نزاکت	۰/۸۸۶
	فضیلت مدنی	۰/۸۸۴
	جوانمردی	۰/۷۹۱
	نوع دوستی	۰/۸۷۹
	وجدان	۰/۸۱۴

آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجش مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌گردد. پایداری درونی نشانگر میزان همبستگی بین یک سازه و شاخص‌های مربوط به آن است. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل قبول است نتایج آلفای کرونباخ در جدول نشان داده شده است.

پایایی ترکیبی

در صورتی که مقدار برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. ذکر این نکته ضروری است که پایایی ترکیبی در مدلسازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به‌شمار می‌رود. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار پایایی ترکیبی برای مدل‌های اندازه‌گیری بیشتر ۰/۷ می‌باشد بنابراین مدل اندازه‌گیری از پایایی ترکیبی لازم برخوردارند.

جدول ۱۳: نتایج معیار آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ ($\alpha > 0.7$)	ضریب پایایی ترکیبی ($CR > 0.7$)
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۹۵	۰/۷۱۸
قرارداد روانشناختی	۰/۹۰۴	۰/۹۵۴
هویت سازمانی	۰/۸۹۷	۰/۹۳۶

جدول ۱۴: نتایج روایی همگرا

متغیر	متوسط واریانس استخراج شده ($AVE > 0.5$)
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۹۴
قرارداد روانشناختی	۰/۹۱۳
هویت سازمانی	۰/۸۳۰

جدول ۱۵: نتایج روایی واگرا

متغیرهای مکنون	رفتار شهروندی سازمانی	قرارداد روانشناختی	هویت سازمانی
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۷۰		
قرارداد روانشناختی	۰/۲۷۲	۰/۹۵۵	
هویت سازمانی	۰/۶۱۲	۰/۵۶۰	۰/۹۱۱

جدول ۱۶: مقادیر R^2

سازه	مقادیر R^2
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۸۲
هویت سازمانی	۰/۳۵۴

جدول ۱۷: معیار اندازه تأثیر

سازه‌ها	رفتار شهروندی سازمانی	قرارداد روانشناختی	هویت سازمانی
رفتار شهروندی سازمانی	–		
قرارداد روانشناختی	۰/۱۵	–	۰/۴۵۸
هویت سازمانی	۰/۴۹۹		–

جدول ۱۸: شاخص‌های اشتراک و شاخص افزونگی

متغیر	شاخص‌های اشتراک (CV (Com	شاخص افزونگی (CV (Red
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۲۸	۰/۱۷۱
قرارداد روانشناختی	۰/۶	–
هویت سازمانی	۰/۶۳۰	۰/۲۵۶

جدول ۱۹: آماره مربوط به نیکویی برازش مدل

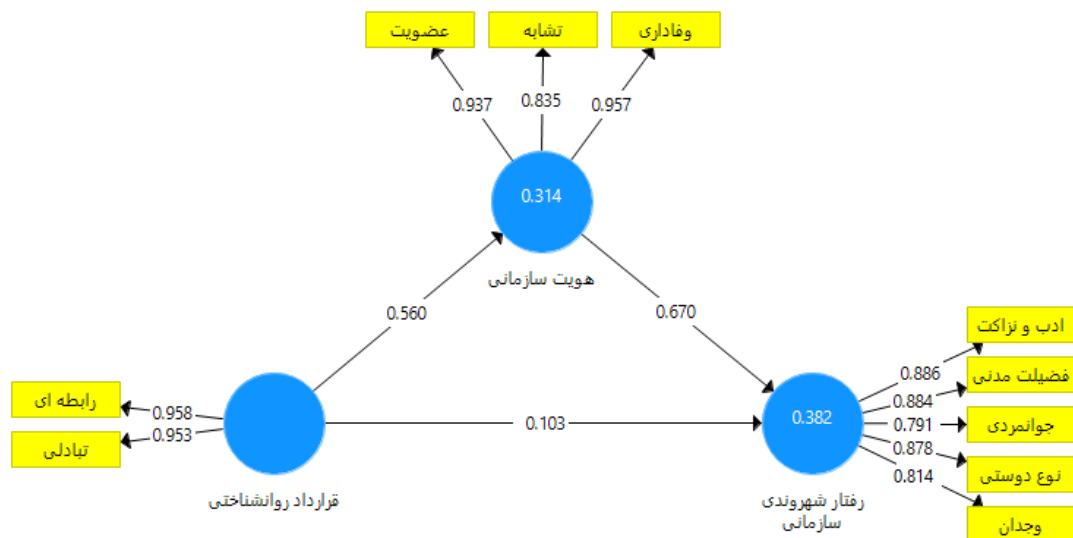
نتیجه برازش	مقادیر پژوهش	ملاک	نماد	شاخص برازش
برازش خوب	۰/۰۷۴	$\leq ۰/۰۸$	SRMR	ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده

جدول ۲۰: شاخص‌های برازش مدل ساختاری و مدل کلی پژوهش

سازه	R^2	Communality
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۸۲	۰/۵۹۴
هویت سازمانی	۰/۳۵۴	۰/۸۳۰
میانگین	۰/۳۶۸	۰/۷۱۲

آزمون فرضیه‌های تحقیق

اولین فرضیه اصلی تحقیق: قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.



جدول ۲۱: آزمون فرضیه اصلی اول

عنوان	آماره t	ضریب مسیر (β)	سطح اطمینان (P-Value)	نتیجه‌ی فرضیه
فرضیه اصلی اول	۱/۷۷۴	۰/۱۰۳	۰/۰۷۷	رد فرضیه

دومین فرضیه اصلی: هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

جدول ۲۲: آزمون فرضیه اصلی دوم

عنوان	آماره t	ضریب مسیر (β)	سطح اطمینان (P-Value)	نتیجه‌ی فرضیه
فرضیه اصلی دوم	۱۳/۵۳۵	۰/۶۷۰	۰/۰۰۱	پذیرش فرضیه

سومین فرضیه اصلی: قرارداد روانشناختی بر هویت سازمانی در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

جدول ۲۳: آزمون فرضیه اصلی سوم

عنوان	آماره t	ضریب مسیر (β)	سطح اطمینان (P-Value)	نتیجه‌ی فرضیه
فرضیه اصلی سوم	۸/۰۵۷	۰/۵۶۰	۰/۰۰۱	رد فرضیه

چهارمین فرضیه اصلی تحقیق: قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با توجه به نقش واسطه‌ای هویت سازمانی در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

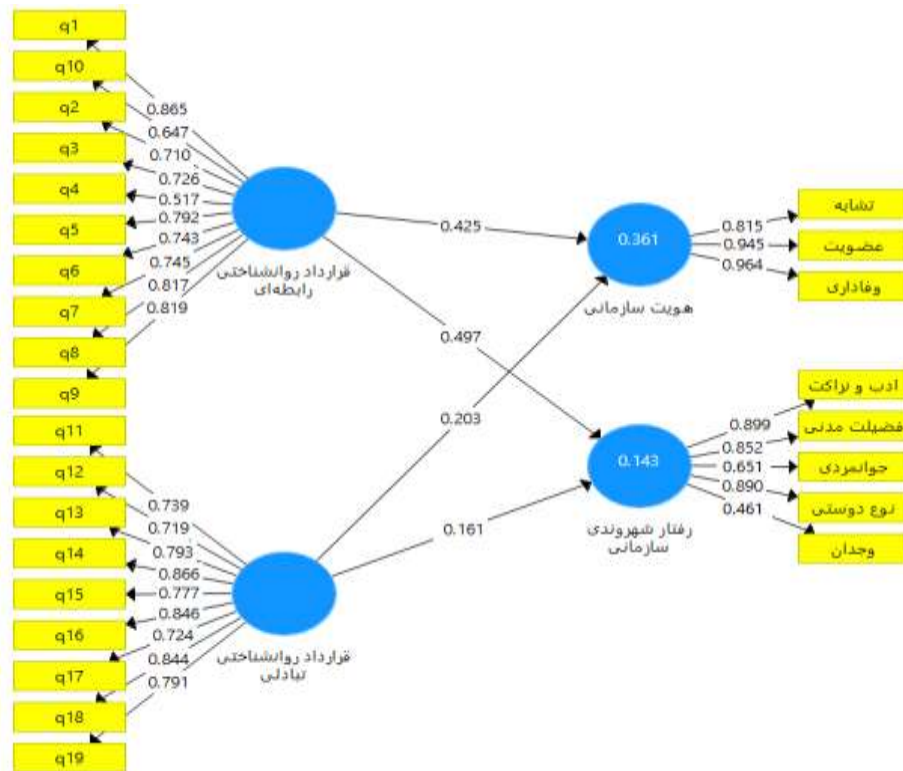
جدول ۲۴: آزمون فرضیه اصلی چهارم

عنوان	آماره t t_{soble}	ضریب مسیر غیرمستقیم	ضریب مسیر مستقیم	اثر کل	Vaf	نتیجه‌ی فرضیه
فرضیه اصلی چهارم	۸/۷۲۰	۰/۳۷۵	۰/۱۰۳	۰/۴۷۸	۰/۷۸۴	پذیرش فرضیه

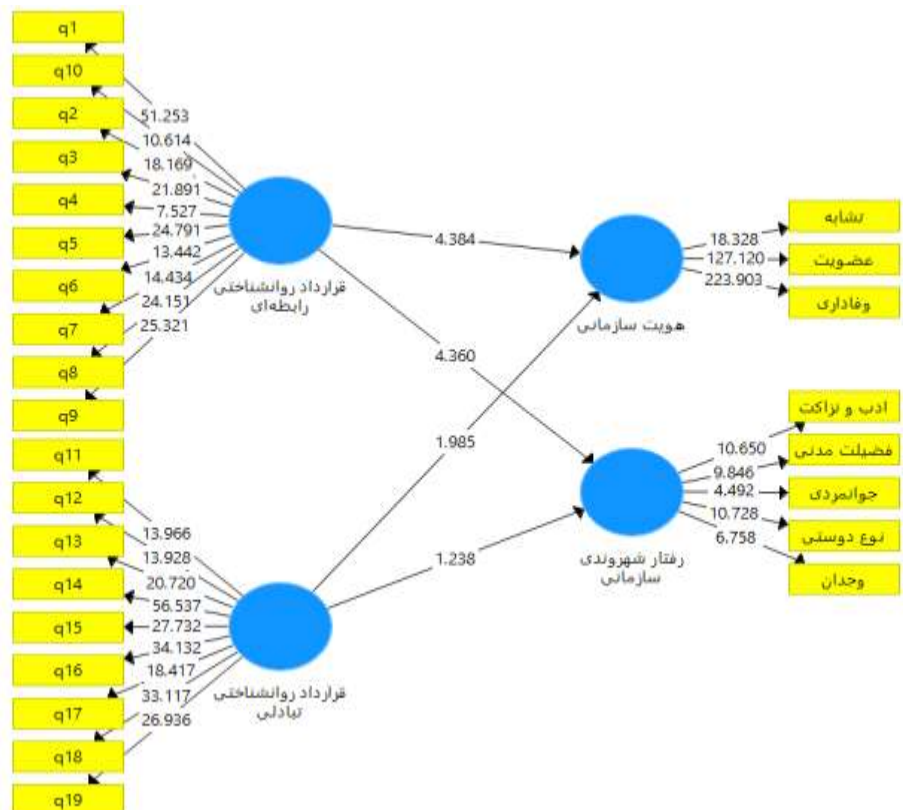
اولین فرضیه فرعی پژوهش: قرارداد روانشناختی رابطه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

جدول ۲۵: آزمون فرضیه فرعی اول

عنوان	آماره t	ضریب مسیر (β)	سطح اطمینان (P-Value)	نتیجه‌ی فرضیه
فرضیه فرعی اول	۴/۳۶۰	۰/۴۹۷	۰/۰۰۱	پذیرش فرضیه



شکل نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های فرعی همراه با ضرایب استاندارد شده بار عاملی



شکل نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های فرعی همراه با ضرایب معناداری z

دومین فرضیه فرعی: قرارداد روانشناختی تبدالی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی دار دارد.

جدول ۲۶: آزمون فرضیه فرعی دوم

عنوان	آماره‌ی t	ضریب مسیر (β)	سطح اطمینان P-) (Value	نتیجه‌ی فرضیه
فرضیه فرعی دوم	۱/۲۳۸	۰/۱۶۱	۰/۱۸۷	رد فرضیه

سومین فرضیه فرعی پژوهش: قرارداد روانشناختی رابطه‌ای بر هویت سازمانی در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی دار دارد.

جدول ۲۷: آزمون فرضیه فرعی سوم

عنوان	آماره‌ی t	ضریب مسیر (β)	سطح اطمینان P-) (Value	نتیجه‌ی فرضیه
فرضیه فرعی سوم	۴/۳۸۴	۰/۴۲۵	۰/۰۰۱	پذیرش فرضیه

چهارمین فرضیه فرعی پژوهش: قرارداد روانشناختی تبدالی بر هویت سازمانی در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی دار دارد.

جدول ۲۸: آزمون فرضیه فرعی چهارم

عنوان	آماره‌ی t	ضریب مسیر (β)	سطح اطمینان P-) (Value	نتیجه‌ی فرضیه
فرضیه فرعی چهارم	۱/۹۸۵	۰/۲۰۳	۰/۰۰۱	پذیرش فرضیه

نتیجه گیری

بررسی اولین فرضیه اصلی پژوهش: قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی دار دارد.

اولین فرضیه اصلی تحقیق پیش‌بینی می‌نمود که قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی دار دارد. پس از بررسی‌های انجام شده این فرضیه در سطح اطمینان ۹۵٪ رد گردید. دلیل احتمال این ناهمبستگی می‌تواند جامعه مورد بررسی بوده باشد که رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان آن از وضعیت نامطلوبی برخوردار بوده است. نتیجه پژوهش در این زمینه با نتایج پژوهش‌های طباطبائی و همکاران (۱۳۹۶)، شجاعی (۱۳۹۵)، شورورزی و همکاران (۱۳۹۳)، آگاتا و همکاران^۱ (۲۰۲۲)، وایوو^۲ (۲۰۲۲)، زاگنشیچ و همکاران^۳ (۲۰۱۴) ناهمسو است.

نتایج این پژوهش‌ها نشان داده است که مبادله اجتماعی و مزایای دوجانبه به‌عنوان نتایج قرارداد روانشناختی بین فرد و سازمان در نظر گرفته می‌شوند و اگر فرد احساس نماید سازمان به تعهدهای خود پایبند است، حس بهتری نسبت به

1 Agatha et al.

2 Wibowo

3 Zagenczyk et al.

سازمان داشته و رفتارهای شهروندی بیشتری خواهد داشت. رفتارهای شهروندی یکی از راه‌هایی است که کارکنان از طریق آن تلاش می‌کنند تا انتظارات مثبت خود از سازمان را پاسخ گویند. رابینسون^۱ (۱۹۹۶) و هوی و همکاران^۲ (۲۰۰۴) معتقدند دلیل اصلی بروز رفتارهای شهروندی از جانب کارکنان به دلیل آن است که آن‌ها استخدام را به منزله یک قرارداد مبادله اجتماعی در نظر می‌گیرند؛ بنابراین زمانی که احساس کنند قرارداد استخدامی آن‌ها مبتنی بر مبادله اجتماعی منصفانه است، بیشتر درگیر رفتارهای فرانقشی می‌شوند و اگر احساس کنند این مبادله منصفانه نیست، نقض قرارداد روانشناختی رخ داده، بنابراین آن‌ها بروز رفتار شهروندی را محدود می‌کنند. همچنین رابینسون و موریسون^۳ (۲۰۰۰) بیان می‌کنند که واکنش کارکنان در هنگام احساس نقض قرارداد روانشناختی و برآورده نشدن انتظارات، بسیار برای سازمان آسیب‌رسان خواهد بود (شجاعی، ۱۳۹۵)؛ اما زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان بیشتر از آن‌چه به آن‌ها وعده داده است برایشان کار انجام داده و می‌دهد، آن‌گاه تمایل بیشتری برای مشارکت در فعالیت‌هایی دارند که به سود سازمان است، مانند رفتار شهروندی سازمانی. پاته و همکاران^۴ (۲۰۰۳) همچنین دریافتند که در صورت وقوع نقض قرارداد روانشناختی، افراد بیش از شرح شغل کار نمی‌کنند، یعنی فقط آن‌چه را که از آن‌ها خواسته شود، انجام می‌دهند (شهایی و حضوری، ۱۳۹۱).

بررسی دومین فرضیه اصلی پژوهش: هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

دومین فرضیه اصلی تحقیق پیش‌بینی می‌نمود که هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌دار دارد. پس از بررسی‌های انجام شده این فرضیه در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید گردید. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان کرد کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، رفتارهای مفیدی در محیط کار خود نشان می‌دهند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۰). اندیشمندان علوم اجتماعی معتقدند هویت سازمانی به علت ایجاد انگیزه‌های درونی در افراد، می‌تواند از پیش‌بینی‌کننده‌های فعالیت‌های فرانقشی و عجین شدن با شغل باشد (ریکیتا^۵، ۲۰۰۵). همچنین هر چه افراد، هویت خود را نزدیک‌تر به سازمان‌شان بدانند و علاقه به کار و سازمان‌شان بالاتر باشد، تمایل آن‌ها جهت وفق یافتن با اهداف تعریف شده برای سازمان مربوطه از جمله ابراز عقاید و نظرات به منظور پیشرفت سازمان، زیاد شده و خود را بیشتر درگیر مسائل سازمانی خواهند کرد و هم‌چنان که هویت سازمانی تقویت می‌شود، کارکنان نه تنها وظایفی را که به بهبود سازمان کمک می‌کند انجام می‌دهند، بلکه هم‌چنین تشریک مساعی فزاینده‌ای با دیگر اعضای سازمان نشان می‌دهند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۸).

این یافته با یافته‌های امرالهی بیوکی و همکاران (۱۳۹۹)، مهدوی‌نژاد (۱۳۹۷)، جعفری‌نیا و همکاران (۱۳۹۶)، اسماعیلی (۱۳۹۵)، طوطیان اصفهانی (۱۳۹۴)، فریره و پیتا^۶ (۲۰۲۲)، تنگ و همکاران^۷ (۲۰۲۰) و دمیر^۸ (۲۰۱۵) همخوانی دارد.

بررسی سومین فرضیه اصلی پژوهش: قرارداد روانشناختی بر هویت سازمانی در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

1 Robinson

2 Hui et al.

3 Robinson & Morrison

4 Pate et al.

5 Riketta

6 Freire & Pieta

7 Teng et al.

8 Demir

سومین فرضیه اصلی تحقیق پیش‌بینی می‌نمود که قرارداد روانشناختی بر هویت سازمانی تأثیر معنی‌دار دارد. پس از بررسی‌های انجام شده این فرضیه در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید گردید.

نتیجه تحقیق در این زمینه با نتایج فهیمی‌نژاد و عجم (۱۴۰۲)، لیو و همکاران^۱ (۲۰۲۰)، الدین و الحسوی^۲ (۲۰۱۹) همراستا می‌باشد. به‌طور کلی، نقض قرارداد روانشناختی این پیام را برای کارکنان به همراه خواهد داشت که آن‌ها اعضای با ارزش سازمان نبوده و در نتیجه باعث می‌شود که آن‌ها تمایل کمتری نسبت به تعیین هویت با این سازمان را داشته باشند. میزان رضایت شغلی کمتری داشته و به میزان بیشتری با این سازمان احساس عدم هویت می‌کنند؛ بنابراین می‌توان این‌گونه استدلال نمود که اجرای قرارداد روانشناختی حاکی از این است که سازمان برای کارکنانش و میزان همکاری و مشارکت آن‌ها ارزش قائل است و به آن بها می‌دهد. در نتیجه بروز رفتارهای مطلوب از سوی یک سازمان باعث می‌شود کارکنان احساس ارزش و رضایت کنند و در نتیجه آن‌ها برای عضویت خود در سازمان در بخش مهم هویت اجتماعی خود انگیزه پیدا خواهند کرد.

بررسی چهارمین فرضیه اصلی پژوهش: قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با توجه به نقش واسطه‌ای هویت سازمانی در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

فرضیه چهارم پژوهش بیان می‌دارد قرارداد روانشناختی با در نظر داشتن نقش هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. نتایج تحلیل آماری نشان می‌دهد قرارداد روانشناختی اثر مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد، تأثیرگذاری معنی‌داری از طریق هویت سازمانی دارد ضریب معنی‌داری در حالت غیرمستقیم برابر با ۰/۳۷۵ است. با توجه به این ضریب معنی‌داری اثر غیرمستقیم در آزمون سوبل در ناحیه بحرانی قرار دارد می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که فرضیه چهارم تحقیق در سطح معنی‌داری پنج درصد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. اثر کل بدست آمده برابر با ۰/۴۷۸ است. ضریب مذکور بدین معنی است که از دیدگاه جامعه آماری، اگر قرارداد روانشناختی به اندازه یک واحد افزایش (کاهش) یابد، می‌توان انتظار داشت که در نهایت به میزان ۰/۴۷۸ واحد رفتار شهروندی سازمانی افزایش (کاهش) یابد. البته از ۰/۴۷۸ واحد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۳۷۵ واحد ناشی از اثرگذاری غیرمستقیم است.

این فرضیه تا آن‌جا که پژوهشگر جستجو کرده در تحقیقات محدودی آزمون شده است که از جمله می‌توان به پژوهش طباطبائی و همکاران (۱۳۹۶) اشاره کرد که در این پژوهش نقش متغیر میانجی هویت سازمانی در رابطه بین قرارداد روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است.

بررسی اولین فرضیه فرعی پژوهش: قرارداد روانشناختی رابطه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

فرضیه فرعی اول پژوهش بیان می‌دارد قرارداد روانشناختی رابطه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌داری دارد. نتایج تحلیل آماری نشان می‌دهد که ضریب معنی‌داری آزمون (۴/۳۶۰) در ناحیه بحرانی قرار دارد و در نتیجه فرضیه فرعی اول پژوهش در سطح معنی‌داری پنج درصد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. ضریب مسیر بدست آمده برابر ۰/۴۹۷ است. ضریب مذکور بدین معنی است که از دیدگاه جامعه آماری، اگر قرارداد

1 Liu et al.

2 El Din & El Hessewi

روانشناختی به اندازه یک واحد افزایش (کاهش) یابد، می‌توان انتظار داشت که رفتار شهروندی سازمانی به میزان ۰/۴۹۷ واحد افزایش (کاهش) یابد.

تأثیر مثبت و معنی‌دار قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی، بدین معنی است که با افزایش قرارداد روانشناختی در جامعه آماری، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند ارتقا یابد.

نتیجه پژوهش در این زمینه با نتایج پژوهش‌های طباطبائی و همکاران (۱۳۹۶)، شجاعی (۱۳۹۵)، آگاتا و همکاران^۱ (۲۰۲۲)، زاگنشیکیک و همکاران^۲ (۲۰۱۴) همسو است.

بررسی دومین فرضیه فرعی پژوهش: قرارداد روانشناختی تبادلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

فرضیه فرعی دوم پژوهش بیان می‌دارد قرارداد روانشناختی تبادلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌داری دارد. دلیل احتمال این ناهمبویی می‌تواند جامعه مورد بررسی بوده باشد که رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان آن از وضعیت نامطلوبی برخوردار بوده است.

نتیجه پژوهش در این زمینه با نتایج پژوهش‌های طباطبائی و همکاران (۱۳۹۶)، شجاعی (۱۳۹۵)، آگاتا و همکاران (۲۰۲۲)، زاگنشیکیک و همکاران (۲۰۱۴) ناهمسو است.

بررسی سومین و چهارمین فرضیه فرعی پژوهش: قرارداد روانشناختی رابطه‌ای و تبادلی بر هویت سازمانی در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌دار دارد.

فرضیه فرعی سوم پژوهش بیان می‌دارد قرارداد روانشناختی رابطه‌ای بر هویت سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌داری دارد. نتایج تحلیل آماری نشان می‌دهد که ضریب معنی‌داری آزمون (۴/۳۸۴) در ناحیه بحرانی قرار دارد و در نتیجه فرضیه فرعی سوم پژوهش در سطح معنی‌داری پنج درصد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. ضریب مسیر بدست آمده برابر ۰/۴۲۵ است. ضریب مذکور بدین معنی است که از دیدگاه جامعه آماری، اگر قرارداد روانشناختی رابطه‌ای به اندازه یک واحد افزایش (کاهش) یابد، می‌توان انتظار داشت که هویت سازمانی به میزان ۰/۴۲۵ واحد افزایش (کاهش) یابد.

تأثیر مثبت و معنی‌دار قرارداد روانشناختی رابطه‌ای بر هویت سازمانی، بدین معنی است که با افزایش قرارداد روانشناختی رابطه‌ای در جامعه آماری، هویت سازمانی می‌تواند ارتقا یابد.

فرضیه فرعی چهارم پژوهش بیان می‌دارد قرارداد روانشناختی تبادلی بر هویت سازمانی کارکنان در شهرداری استان بوشهر تأثیر معنی‌داری دارد. نتایج تحلیل آماری نشان می‌دهد که ضریب معنی‌داری آزمون (۱/۹۸۵) در ناحیه بحرانی قرار دارد و در نتیجه فرضیه فرعی چهارم پژوهش در سطح معنی‌داری پنج درصد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. ضریب مسیر بدست آمده برابر ۰/۲۰۳ است. ضریب مذکور بدین معنی است که از دیدگاه جامعه آماری، اگر قرارداد روانشناختی تبادلی به اندازه یک واحد افزایش (کاهش) یابد، می‌توان انتظار داشت که هویت سازمانی به میزان ۰/۲۰۳ واحد افزایش (کاهش) یابد.

1 Agatha et al.

2 Zagenczyk et al.

تأثیر مثبت و معنی‌دار قرارداد روانشناختی تبادلی بر هویت سازمانی، بدین معنی است که با افزایش قرارداد روانشناختی تبادلی در جامعه آماری، هویت سازمانی می‌تواند ارتقا یابد.

نتیجه تحقیق در این زمینه با نتایج فهیمی‌نژاد و عجم (۱۴۰۲)، لیو و همکاران^۱ (۲۰۲۰)، الدین و الحسوی^۲ (۲۰۱۹) همراستا می‌باشد

محدودیت‌های پژوهش

محدودیت‌های این پژوهش را می‌توان در چند مورد بیان کرد:

۱. از آن‌جا که در این پژوهش فقط به مطالعه تأثیر برخی از عوامل بر روی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شد، سایر متغیرهای مستقل که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم ممکن است بر متغیرهای موردنظر تأثیرگذار باشد در نظر گرفته نشده است؛ بنابراین انتظار نمی‌رود که نتایج بدست آمده کاملاً جامع باشد و در رابطه با تعمیم دادن آن‌ها باید جانب احتیاط را رعایت کرد. به عبارتی به بررسی سایر عوامل احتمالی دیگری که می‌تواند بر روی شدت و ضعف این رابطه تأثیرگذار باشد پرداخته نشده است.

۲. مطمئناً عمده‌ترین محدودیت هر طرح تحقیقی را می‌توان عدم توانایی تعمیم نتایج تحقیق به سایر جوامع آماری دانست. پژوهش حاضر نیز از این قاعده مستثنی نبوده و نمی‌توان نتایج آن را جز به محل و جامعه آماری این پژوهش تعمیم داد.

۳. بررسی این تحقیق صرفاً در استان بوشهر

پیشنهادهای پژوهش

بر اساس نتایج حاصل از پژوهش حاضر، پیشنهادهای زیر بیان می‌شود:

پیشنهادهای برگرفته از یافته‌های پژوهش

با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه‌ها؛ پیشنهادهای زیر بر اساس هر کدام از روابط ارائه می‌گردد؛

تأثیر قرارداد روانشناختی رابطه‌ای و تبادلی بر رفتار شهروندی سازمانی

- اتخاذ رویکردی حمایت‌کننده، احترام برانگیز و همراه با پاسخگویی نسبت به کارکنان
- رفتار با کارکنان به عنوان اعضا با ارزش سازمان
- ایجاد زمینه و فرصت برای توسعه شغلی و پیشرفت
- تغییر در برنامه‌ریزی‌های شغلی سنتی مانند روال تکراری انجام کار و نیز شرایط نامطلوب کاری.

پیشنهادهای کاربردی

نتایج این پژوهش نشان داد که سطح قرارداد روانشناختی کارکنان شهرداری استان بوشهر از سطح متوسط بالاتر است؛ بنابراین مدیران این سازمان می‌توانند از این ظرفیت به‌منظور ارتقاء هر چه بهتر عملکرد خود استفاده نمایند. به‌طور کلی نتایج پژوهش نشان از اهمیت و جایگاه قرارداد روانشناختی در مدیریت و بهره‌گیری صحیح از سرمایه‌های انسانی سازمان‌ها دارد که باید مورد توجه مدیران شهرداری استان بوشهر قرار گیرد. نتایج پژوهش نشان داد که تحقق قرارداد روانشناختی به‌صورت غیرمستقیم از طریق هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثر مثبت دارد؛ بنابراین

1 Liu et al.

2 El Din & El Hessewi

تحقق قرارداد روانشناختی می‌تواند به تقویت نگاه مثبت کارکنان نسبت به سازمان خود منجر شده و با افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان، فضای مطلوبی را برای انجام فعالیت‌های فراتر از وظیفه فراهم نماید. بر این اساس مدیران شهرداری استان بوشهر به منظور ارتقاء رفتارهای شهروندی در کارکنان باید تمرکز لازم را بر روی تعمیق ادراک کارکنان نسبت به پابندی سازمان به قراردادهای روانشناختی و هویت سازمان داشته باشند. تحقق قرارداد روانشناختی و هویت سازمانی منجر می‌شود که کارکنان فراتر از وظایف خود به بهبود تصویر سازمان در جامعه کمک نمایند، به طور مداوم برای پیشرفت و توسعه سازمان تلاش کنند، در مقابل انتقادات از سازمان خود حمایت و دفاع کنند، به منظور بهبود کارکردهای سازمانی نظرات و ایده‌های خود را ارائه نمایند، در راستای حفاظت از سازمان خود در برابر مشکلات بالقوه تلاش نموده و به سازمان خود وفادار باشند، به همکاران خود کمک نموده و نسبت به آن‌ها مهربان باشند که همگی این موارد به بهبود عملکرد سازمان کمک می‌نمایند.

-پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

۱. محققین می‌توانند با مطالعه و بررسی بیشتر ادبیات پژوهش، مدل این پژوهش را توسعه دهند. برای مثال آن‌ها می‌توانند تأثیر متغیرهای میانجی فرهنگ سازمانی، جو اخلاقی و عدالت سازمانی را در رابطه بین تحقق قرارداد روانشناختی و متغیر وابسته عملکرد وظیفه‌ای و شهروندی بررسی کنند.
۲. از آنجایی که مدل‌های مختلفی برای هر یک از مؤلفه‌های این تحقیق در مقاله‌ها، کتاب‌ها و تحقیقات دیگر مشاهده شد، موضوع این پژوهش می‌تواند با مدل‌های دیگر مورد بررسی قرار گیرد.
۳. به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که نتایج این پژوهش را در یک جامعه آماری گسترده و متنوع‌تر مورد بررسی قرار دهند. مورد مطالعه این پژوهش شهرداری استان بوشهر بود که سازمانی خدماتی است. پژوهشگران می‌توانند نتایج این پژوهش را در جوامع صنعتی مورد مطالعه قرار دهند.

منابع و مآخذ

- استیری، م؛ حسامی، س؛ فیاضی، ب.ب.م؛ رضاعلی، ف (۱۳۹۹). بررسی نقش متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان‌های عمومی ارائه‌کننده خدمات شهری. پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ۵۲(۴): ۱۴۹۲-۱۴۷۵.
- افجه، س.ع.ا؛ دهقانان، ح؛ خاشعی‌ورنامخواستی و؛ رحمتی، ک (۱۳۹۹). تبیین محتوای قراردادهای روانشناختی با رویکرد فراترکیب. فصلنامه علمی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۸(۱): ۸۹-۶۴.
- افشارزاده، ن (۱۳۹۶). اثر ابعاد سرمایه روانشناختی مثبت بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان با نقش میانجی قراردادهای روانشناختی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه یزد، دانشکده مدیریت بازرگانی.
- امیرخانی، ا.ح؛ قلعه آقابابائی، ف (۱۳۹۶). بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت، ۲۶(۸۵)، ۱۲۴-۱۰۹.
- آیباغی‌اصفهانی، س؛ غفوریان‌شاگردی، ا؛ میرلوحی، س.م؛ مهدوی، م.م؛ بهبودی، ا (۱۳۹۹). تحلیل روابط چندگانه ساختاری نقش چشم‌انداز زمان آینده در نحوه شکل‌گیری قراردادروانشناختی کارکنان. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۱۲(۲۴): ۱۸۸-۱۶۲.

- جعفری نیا، س؛ خیراندیش، م؛ لطیفی جلیسه، س (۱۳۹۶). مطالعه‌ای در زمینه فراتحلیل پیامدها و پیشایندهای هویت‌یابی سازمانی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۶(۴)، ۱۶-۱.
- چیت‌سازیان، ع.ر؛ بادپر، ه؛ قاسمی، ز (۱۳۹۳). بررسی اثر رضایت از قراردادهای روان‌شناختی بر ابعاد نگرشی و رفتاری. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۲(۷۳): ۹۵-۱۲۰.
- حبیبی، م؛ نریمانی، م (۱۳۹۶). بررسی رابطه اعتماد سازمانی با نگرش‌های شغلی کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی قرارداد روانشناختی. فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۱۶۰-۱۸۸.
- حسامی، س (۱۳۹۸). تأثیر تحقق قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۶ تهران). دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- رئوف قطب‌الدینی، س.ا.ح؛ و شیرازی، ع؛ و خوراکیان، ع.ر (۱۳۹۷). تأثیر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی: یک مرور نظام‌مند. کنفرانس بین‌المللی مطالعات بین رشته‌ای در مدیریت و مهندسی، تهران.
- ساغروانی، س؛ دعائی، ح.ا (۱۳۹۱). الگوی ارتباطی هویت سازمانی، فرهنگ سازمانی و ارتباطات رضایتمند. مجله عصر ارتباطات، ۱۱(۱۵).
- سالاری، م (۱۳۹۴). کاربرست نظریه مبادله اجتماعی در توسعه فرهنگ مطالعه. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۲(۲): ۲۷۸-۲۹۰.
- شجاعی، س (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین نقض قرارداد روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی و نیت جابه‌جایی با نقش تعدیلی فاصله قدرت. فرایند مدیریت توسعه، ۲۹(۲): ۱۴۴-۱۱۸.
- شورورزی، ا؛ و طیبی، ط؛ و جعفری، س؛ و محمودی نسب، س (۱۳۹۳). مروری بر قراردادهای روانشناختی، بررسی عوامل اثرگذار بر آنها و پیامدهای حاصل از آنها. نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه، شیراز.
- شهائی، ب؛ حضوری، م.ج (۱۳۹۱). رفتار شهروندی سازمانی در ساپکو: ابعاد، محرک‌ها و پیامد. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۲(۳): ۸۷-۶۵.
- عباسی اسفنجانی، ح؛ برزگر ولیلو، م (۱۳۹۸). تحلیل ارتباط رهبری معنوی و عملکرد با نقش میانجی هویت سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجان شرقی، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۷(۲)، ۹۷-۱۱۴.
- عظیم‌زاده، س.م؛ خبیری، م؛ و اسدی، ح (۱۳۹۴). تعیین وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ورزش شهرداری تهران. مدیریت ورزشی، ۷(۲)، ۱۹۱-۲۰۶.
- لطف‌آبادی، ح (۱۳۸۰). عواطف و هویت جوانان و نوجوانان. چاپ اول، تهران: نشر نسل سوم.
- میرمحمدی، س.م؛ رحیمیان، م؛ جلالی خان‌آبادی، ط (۱۳۹۶). بررسی تأثیر کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی قرارداد روانشناختی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۶(۴): ۵۳-۸۰.
- نصر اصفهانی، ع؛ فرخی، م؛ امیری، ز (۱۳۹۵). تأثیر معنویت اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعیین نقش میانجی هویت سازمانی (مورد مطالعه: دبیران ورزش مقطع متوسطه شهر اصفهان). مطالعات مدیریت ورزشی، ۳۷، ۱۸۱-۲۰۰.
- نصیری، ف.ا؛ و سپهوند، س (۱۳۹۴). هویت سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و رویکردها). اولین همایش علمی پژوهشی علوم مدیریت و برنامه ریزی، آموزش و استاندارد سازی ایران، تهران.

نیازی، ن (۱۳۹۸). پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس هویت سازمانی و روحیه کاری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

یوسفی، ص (۱۳۸۷). بررسی زمینه‌های بروز رفتار شهروندی سازمانی در غالب ارائه یک چارچوب مفهومی. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، تهران.

- Afsar, B., & Badir, Y. F. (2016). Person-organization fit, perceived organizational support, and organizational citizenship behavior: The role of job embeddedness. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(3), 252-278.
- Agatha, T. M., Charles, M., & Joseph, K. G. (2022). Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior in Government Aided Primary Schools in Uganda. *American Journal of Educational Research*, 10(5), 298-303.
- Ahmad, I., & Zafar, M. A. (2018). Impact of psychological contract fulfillment on organizational citizenship behavior: Mediating role of perceived organizational support. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 1001-1015.
- Albert, S., & Whetten, D. A. (1985). Organizational identity. Research in
- Behery, M., Paton, R. A. & Hussain, R. (2012). Psychological contract and organizational commitment, The mediating effect of transformational leadership. *Competitive review: an international business journal*, 22, 299-319.
- Blau, P. M. (1964). exchange and power in social life. *Schlüsselwerke der Netzwerkforschung*, 51-54.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel selection in organizations*, Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 2(2), 71-98.
- Cheney, G. (1983). The rhetoric of identification and the study of organizational commitment. *Quarterly Journal of Speech*, 69, 143-150.
- Conway, N., & Coyle-Shapiro, J. A. M. (2012). The reciprocal relationship between psychological contract fulfilment and employee performance and the moderating role of perceived organizational support and tenure. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 85(2), 277-299.
- Cornelissen, J. P., Haslam, S. A., & Balmer, J. M. Social Identity, Organizational Identity and Corporate Identity: Towards an Integrated Understanding of Processes, Patterning and Products. *British Journal of Management*, 18, (2007). 1-16.
- Demir, K. (2015). Teachers' organizational citizenship behaviors and organizational identification in public and private preschools. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 174, 1176-1182.
- Dutton, Jane E, Duckerich, Janet M, & Harquail, Celia V. (1994). Organizational Images
- Freire, C., & Pieta, P. (2022). The Impact of Green Human Resource Management on Organizational Citizenship Behaviors: The Mediating Role of Organizational Identification and Job Satisfaction. *Sustainability*, 14(13), 7557.
- Golden, T. D., & Veiga, J. F. (2018). Self-estrangement's toll on job performance: The pivotal role of social exchange relationships with coworkers. *Journal of Management*, 44(4), 1573-1597.
- Guest, D. E. (1998). Is the psychological contract worth taking seriously?. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 19(S1), 649-664.
- Jafri, M. (2012). Influence of Psychological Contract Breach on Organizational Citizenship Behaviour and Trust. *Psychology Study*, 57(1), pp. 29-36.

- Keyes, C.L. (2005), "Mental illness and/or mental health? Investigating axioms of the complete state model of health", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 73 No. 3, pp. 539-48.
- Kooij, D. T.; Tims, M. and Akkermans, J., 2017, The influence of future time perspective on work engagement and job performance: the role of job crafting. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 26, No. 1, PP. 4-15.
- Kotter, J. P. (1973). The psychological contract: Managing the joining-up process. *California management review*, 15(3), 91-99.
- Kramer, R. M., & Hanna, B. A. (2010). Collective dentity, collective trust, and social capital: Linking group identification and group cooperation. In M. E. Turner (Ed.), *Groups at work: Theory Andresearch*. NJ: Erlbaum. Mahwah. 42-69.
- Parzefall, Marjo-Riitta & Hakanen, Jari. (2010). "Psychological contract and its motivational and health-enhancing properties". *Journal of Managerial Psychology*, Vol25, no1. pp 4:21.
- Pate, J., Martin, G., & McGoldrick, J. (2003). The impact of psychological contract violation on employee attitudes and behaviour. *Employee Relations*, 25(6), 557-573.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie S.B., Paine J.B., & Bachrach D.G. (2000). *Organizational Citizenship*
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative science quarterly*, 574-599.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of organizational behavior*, 16(3), 289-298.
- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage publications.
- Rousseau, D. M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. *Journal of organizational behavior*, 11(5), 389-400.
- Teng, C.-C., Lu, A.C.C., Huang, Z.-Y. and Fang, C.-H. (2020). "Ethical work climate, organizational identification, leader-member-exchange (LMX) and organizational citizenship behavior (OCB): A study of three star hotels in Taiwan", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 32 No. 1, pp. 212-229.
- Wibowo, T. S. (2022). Psychological Contract Theory Relation To Organizational Citizenship Behavior (OCB) Of Flight Attendants. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(1), 144-152.
- Wilkens, U. & Nermerich, D. (2011). "Love it, change it, or leave it"-Understanding Highly-skilled Flexible Workers' Job Satisfaction from a Psychological Contract Perspective". *Management Revue*, vol22, 65-82.
- Zagenczyk, T. J., Restubog, S. L. D., Kiewitz, C., Kiazad, K., & Tang, R. L. (2014). Psychological contracts as a mediator between Machiavellianism and employee citizenship and deviant behaviors. *Journal of Management*, 40(4), 1098-1122.