

نقش رهبری خدمتگزار مدیران در پیش‌بینی و تبیین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

نورمحمد یعقوبی*، عباس عرب**، عبدالباسط مرادزاده***

چکیده

هدف از اجرای این پژوهش، بررسی نقش مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار مدیران در پیش‌بینی و تبیین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است. جامعه آماری این پژوهش شامل کل کارکنان «دانشگاه علوم پزشکی ایرانشهر» و بیمارستان‌های تحت پوشش آن در سال ۱۳۹۲ به تعداد ۴۸۳ نفر بود که تعداد ۱۷۰ نفر به روش طبقه‌ای-نسبتی به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. نتایج نشان داد که میزان رهبری خدمتگزار مدیران و رفتار شهروندی کارکنان «دانشگاه علوم پزشکی ایرانشهر» در حد متوسط است. زیرمؤلفه‌های خدمت‌رسانی، قابلیت اعتماد و مهرورزی رابطه مثبت و معناداری با رفتار مدنی و ادب و ملاحظه دارند؛ اما زیرمؤلفه مهرورزی رابطه منفی و معکوس با جوانمردی دارد؛ همچنین زیرمؤلفه تواضع و فروتنی رابطه مثبت و معنادار با ادب و ملاحظه و رابطه منفی و معکوس با وجدان کاری دارد. مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار توانایی پیش‌بینی و تبیین ادب و ملاحظه را به میزان مناسب و رفتار مدنی را به میزان نسبتاً قابل‌قبولی دارند. به‌جز بر حسب جنسیت، تفاوت معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر حسب سن، سابقه کاری و مقطع تحصیلی آن‌ها مشاهده نشد.

کلیدواژه‌ها: رهبری خدمتگزار؛ رفتار شهروندی؛ مدیران؛ کارکنان؛ دانشگاه علوم پزشکی ایرانشهر.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱۱/۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۸/۶.

* استاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

** دانشجوی دکتری، دانشگاه سمنان.

*** دانشجوی دکتری، دانشگاه سیستان و بلوچستان (نویسنده مسئول).

۱. مقدمه

رهبری به دلیل نقشی که در اثربخشی فردی و گروهی ایفا می‌کند، موضوع بسیار مهمی در رفتار سازمانی است. پژوهشگران رفتار سازمانی ثابت کرده‌اند که رهبران می‌توانند عامل تمایز در سازمان‌ها باشند؛ از این رو اگر قرن ۲۱، قرن رهبری سازمان در نظر گرفته شود، رهبری خدمتگزار یکی از سبک‌های رهبری است که در سال‌های اخیر مورد توجه صاحب‌نظران حوزه مدیریت قرار گرفته است (Esmaillo, 2008). رهبری خدمتگزار رهیافتی در مورد رهبری و خدمت است که در آن، رهبر در مرحله اول خادم است و در مرحله دوم رهبر (Stramba, 2002). رهبری خدمتگزار مفهومی است که به صورت بالقوه می‌تواند سازمان‌ها و جوامع را تغییر دهد؛ زیرا تحولات و دگرگونی‌های سازمانی و شخصی را تسهیل می‌کند (Porakbar, 2004).

بر اساس نظر گرین لیف^۱، رهبر، نخست باید به دنبال برآورده کردن نیازهای پیروان خود باشد؛ بر این اساس انگیزه اساسی رهبر در درجه اول باید تمایل و انگیزه به خدمت باشد (Liden et al, 2008). وی بحران رهبری را این‌گونه توصیف می‌کند که دانشکده‌های مدیریت در انجام مسئولیت خود به منظور آماده‌سازی افراد برای نقش‌های رهبری در جامعه شکست خورده‌اند و یا قصور کرده‌اند. بحران مزمن حکومت‌داری، ناشایستگی فراگیر سازمان‌ها در فائق آمدن به توقعات ذی‌نفع‌های خود، اکنون یک عامل جهانی محسوب می‌شود؛ بنابراین موضوع رهبری خدمتگزار برای تمامی سازمان‌ها اهمیت زیادی دارد. نایر^۲ معتقد است که خدمتگزاری باید محور قرار گیرد. هرچند قدرت همیشه با رهبری همراه بوده است؛ ولی تنها استفاده مشروع از قدرت، خدمتگزاری است (Matteson & Irving, 2006).

بسیاری از پژوهشگران بر این اعتقاد هستند که نظریه «رهبری خدمتگزار» می‌تواند زمینه‌ساز پژوهش‌های بسیاری در زمینه مدیریت و رهبری سازمانی باشد. بس^۳ نقطه قوت نظریه «رهبری خدمتگزار» را در این می‌داند که با توجه به تغییرات وسیعی که در جوامع و به تبع آن در سازمان‌ها رخ داده است، این نظریه می‌تواند نقشی مهم و حیاتی در آینده رهبری سازمان‌ها و جوامع ایفا کند. وی معتقد است که مفهوم رهبری خدمتگزار، به عنوان یک نظریه جدید و پرتطرفدار در زمینه رهبری نیازمند پژوهش‌های تجربی بیشتری است (Humphereys, 2005). در محیط رقابتی کسب‌وکار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمان‌ها در جهت بقا و توسعه و پیشرفت فراگیر آن‌ها است. در راستای این هدف خطیر، مدیران در پی شناسایی و بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی هستند که تحصیل آن‌ها هزینه‌ها و زحمات فراوانی دارد؛ بنابراین پیروز این میدان، مدیرانی هستند که سرمایه‌های یادشده را به اثربخش‌ترین، کاراترین و

1. Greenleaf
2. Nayer
3. Bass

بهره‌ورترین شیوه‌های ممکن به کار گیرند. از میان منابع هر سازمانی به‌طور حتم سرمایه انسانی تعیین‌کننده سمت‌وسوی سایر سرمایه‌ها است؛ زیرا نیروی انسانی است که با توانایی‌های خود و با برنامه‌ریزی، سایر منابع را به خدمت می‌گیرد. به همین دلیل آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه پژوهشگران و مدیران زیادی را به خود جلب کرده‌اند (Beinstock, 2003). گروهی از این رفتارهای شغلی، عملکرد فرانتشی کارکنان هستند که به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی آن‌ها برمی‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (Organ, 1988). یکی از متداول‌ترین مفهوم‌سازی‌ها و عملیاتی‌سازی‌های صورت‌گرفته درباره رفتارهای فرانتشی، رفتارهای شهروندی سازمانی است (Bateman, 1983).

از آنجاکه یکی از عوامل مؤثر بر هدایت رفتارهای کارکنان سازمان، سبک رهبری مافوق آن‌ها است، انجام این پژوهش ضروری به نظر می‌رسید؛ از این رو با استناد به نتایج پژوهش‌های گذشته در زمینه اهمیت رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در ارتقای تعالی سازمانی، پژوهش حاضر سعی دارد نقش مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار را در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان وابسته به «دانشگاه علوم پزشکی شهرستان ایرانشهر» بررسی کند.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مفهوم رهبری خدمتگزار، مفهوم جدیدی نیست و به تعبیر بروئر (۲۰۱۰)، شالوده‌های فلسفی رهبری خدمتگزار از هزاران سال پیش وجود داشته است؛ اما با ظهور سازمان‌ها و رواج روش‌های سنتی و استبدادی رهبری در آن‌ها، پژوهشگران روشی نوین برای رهبری در سازمان‌های جدید را پیشنهاد کردند (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲). این نظریه برای نخستین بار به‌وسیله گرین‌لیف در مقاله‌ای با عنوان «خدمتگزار در نقش رهبر^۱» وارد مبانی نظری رهبری شد (Washington et al, 2006). به عقیده گرین‌لیف، سازمان‌ها آن‌طور که باید و شاید به جوامع خدمت نمی‌کنند؛ بنابراین وی هدف خود را از بیان نظریه «رهبری خدمتگزار»، تشویق رهبران به خدمت‌رسانی بیان کرده است. نظریه «رهبری خدمتگزار» بر اساس نظریه «خادمیت»^۲ بنیان نهاده شده است؛ درحالی‌که نظریه‌های سنتی رهبری بر مبنای نظریه «عاملیت»^۳ هستند (Horsman, 2010). گرین‌لیف خلق جامعه خدمتگزار را آرمان و هدف نهایی خود قرار داده است؛ جامعه‌ای که تمام افراد بتوانند از مزیت‌های آن بهره‌مند گردند. به عقیده وی تنها راه دستیابی به این جامعه، داشتن

1. Servant as a Leader
2. Stewardship Theory
3. Agency Theory

رهبرانی خدمتگذار در تمامی سازمان‌های جامعه است (Kuick, 1996). او جامعه‌ای را تصور می‌کند که خدمتگزاری به دیگران همواره نخستین انتخاب باشد؛ بنابراین مدل رهبری خدمتگذار، اعضای سازمان را به‌عنوان افرادی که دارای توانایی‌های کمتری نسبت به مدیر خود هستند توصیف نمی‌کند؛ بلکه به کارکنان نیز ارزش‌هایی همانند مدیران سازمان‌ها می‌دهد. اعضای سازمان همگی از شأن و منزلت یکسانی برخوردار هستند و همگی به شکلی فعال در مدیریت و تصمیم‌گیری‌های سازمانی مشارکتی فعال دارند (Horsman, 2010).

پترسون (۲۰۰۳)، نظریه‌ای کارکردی در زمینه رهبری خدمتگذار ارائه کرد. وی در این نظریه با تعریف ارزش‌های رهبری خدمتگذار، ارزش‌هایی که او آن‌ها را «سازهای رهبری خدمتگذار» نامید، زمینه‌ساز پژوهش‌های بسیاری در این زمینه بوده است. از دیدگاه پترسون (۲۰۰۳)، نظریه‌های معمولی در زمینه رهبری مانند رهبری تحول‌آفرین و رهبری تبادل، به‌اندازه کافی به توصیف ارزش‌ها نپرداخته‌اند. پترسون (۲۰۰۳)، سازهای رهبری خدمتگذار را ۱. عشق الهی؛ ۲. تواضع و فروتنی؛ ۳. نوع‌دوستی؛ ۴. قابلیت اعتماد؛ ۵. چشم‌انداز؛ ۶. خدمت‌رسانی و ۷. توانمندسازی می‌داند (Patterson, 2003).

قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸)، سعی کردند با توجه به مبانی نظری برای سنجش رهبری خدمتگذار پرسشنامه‌ای تهیه کنند که درنهایت ۴ سازه زیر را شامل شد: قابلیت اعتماد، تواضع و فروتنی، خدمت‌رسانی و مهرورزی (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸). در پژوهش حاضر نیز سازه‌های مدل قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸)، موردسنجش قرار گرفت.

اعتماد: اطمینان پایدار مبتنی بر صداقت، توانایی و یا شخصیت یک فرد است و به بیانی دیگر، اعتماد عبارت است از: اشتیاق و علاقه یک گروه به اقدامات حساس گروه دیگر. اعتماد ریشه رهبری محسوب می‌شود و یکی از مهم‌ترین عوامل نفوذ در روابط پیرو - رهبر، اثربخشی رهبری و بهره‌وری است. در غیاب اعتماد، ترس بر سازمان حاکم می‌شود و بهره‌وری کاهش می‌یابد (Dennis, 2004).

تواضع و فروتنی: فروتنی از دیدگاه ساندریج و وینز (۲۰۰۱)، به این معناست که فرد تنها به خود توجه نداشته؛ بلکه به دیگران نیز توجه دارد و توانایی‌ها و استعداد‌های سایرین را نیز موردتوجه قرار می‌دهد. رهبران خدمتگذار این ویژگی را به‌وسیله توجه به سایرین و اولویت‌دادن به نیازهای پیروان خود نشان می‌دهند (Dennis, 2004).

خدمت‌رسانی: خدمت‌رسانی در قلب رهبری خدمتگذار جای دارد (Greenleaf, 1977). رهبری که خدمتگزاری را انتخاب کند، منابع موردنیاز دیگران برای موفقیت را فراهم می‌سازد. آن‌ها به دیگران از طریق ارائه اطلاعات، منابع مادی، زمان، توجه و التفات و غیره خدمت می‌کنند که باعث مفهوم‌بخشیدن به کارهای آن‌ها می‌شود (Dennis, 2004).

مهرورزی: کاپلان مهرورزی را به معنای کمک‌کردن و یاری‌رساندن به دیگران می‌داند؛ البته تنها در صورتی که به قصد کمک‌کردن و یاری‌رساندن باشد (Dennis, 2004).

تاکنون پژوهش‌های متعددی در رابطه با رهبری خدمتگزار صورت گرفته و نتایج نشان داده است که این سبک رهبری به خاطر مردم‌محور بودن، می‌تواند از طریق ترغیب نیازهای روانی کارکنان، آنان را به سوی نگرش‌ها و رفتارهایی مثبت ترغیب کند (شریفی، ۱۳۹۳؛ بامبال^۱، ۲۰۱۴؛ مهرآرا^۲ و بهالو^۳، ۲۰۱۳؛ ظهیر^۴ و همکاران، ۲۰۱۳؛ گوچل^۵ و بگیچ^۶، ۲۰۱۲). یکی از رفتارهای کارکنان که متأثر از این سبک رهبری است، رفتار شهروندی سازمانی است (طالقانی و رضایی‌مهر، ۱۳۹۲؛ قلاوندی، ۱۳۹۳؛ بامبال، ۲۰۱۴؛ هارویکی^۷، ۲۰۱۳؛ والومبا و همکاران، ۲۰۱۰؛ ماهمب و انگلبرجت، ۲۰۱۴؛ تورهان و همکاران، ۲۰۱۳؛ وندی، ۲۰۱۰).

اُرگان (۱۹۸۸)، در کتاب خود با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی: نشانگران سرباز خوب» این پدیده را چنین تعریف می‌کند: رفتارهای فردی که اختیاری و آگاهانه هستند و به‌طور مستقیم و صریح به‌وسیله نظام‌های پاداش سازمانی و نظام‌های ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده‌اند؛ ولی در مجموع اثر زیادی بر اثربخشی سازمانی دارند. منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها، جزو الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نیست. اهمیت رفتارهای مشارکتی از هر نوع آن بدان علت است که ارائه این قبیل رفتارها، این اجازه را به مدیران سازمان‌ها می‌دهد تا از هدررفتن منابع باارزش سازمان جلوگیری کنند و منابع موردنیاز سازمان را برای ارائه محصولات و یا خدمات بهتر، در دسترس همگان قرار دهند (Kernodle, 2007). اُرگان (۱۹۸۸)، پنج بُعد زیر را به‌عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیان کرد:

وظیفه‌شناسی: بُعد وظیفه‌شناسی، حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه موردنیاز برای انجام آن کار فعالیت می‌کنند (Eslami, 2008).

نوع‌دوستی: دومین بُعد رفتار شهروندی، یعنی نوع‌دوستی، به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند (Eslami, 2008).

فضیلت مدنی: بُعد سوم رفتار شهروندی که «فضیلت مدنی»^۸ نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق‌برنامه و اضافی، آن هم‌زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از

-
1. Bambale
 2. Mehrara
 3. Bahalo
 4. Zehir
 7. Guchel
 8. Begech
 9. Harwiki
 10. Civil Virtue

توسعه و تغییرات ارائه‌شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت‌دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران است (Organ, 1988).

جوآنمردی: جوآنمردی چهارمین بُعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره دارد.

احترام و تکریم: آخرین بُعد رفتار شهروندی سازمان، احترام و تکریم است. این بُعد نشان‌دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند، دارای رفتار شهروندی مترقی هستند. آرگان (۱۹۸۸)، بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بُعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند. برای مثال، افرادی که گمان می‌رود دارای بُعد وظیفه‌شناسی هستند، ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه‌شناسی، تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد (Castro, 2004).

در پژوهش حاضر، بر اساس مطالب عنوان‌شده، اثر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی بررسی شده است؛ بنابراین در این پژوهش پاسخگویی به سؤال‌های زیر مدنظر قرار بوده است:

سؤال اول: آیا بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی رابطه برقرار است؟

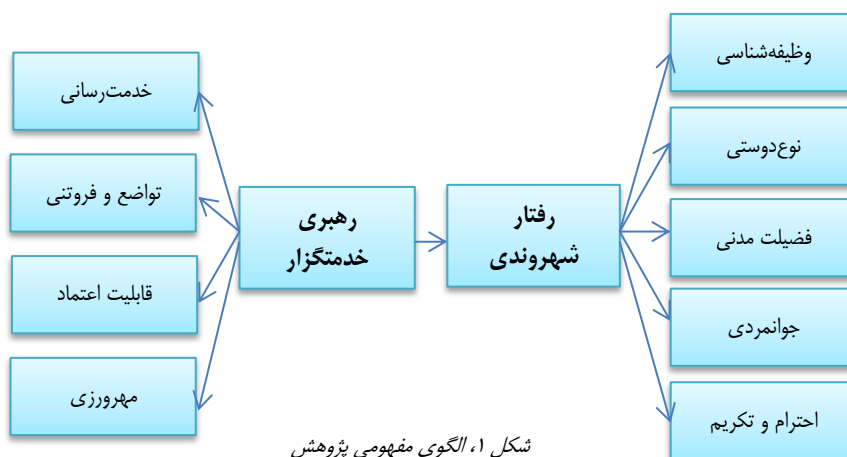
سؤال دوم: سهم مؤلفه خدمت‌رسانی در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟

سؤال سوم: سهم مؤلفه تواضع و فروتنی در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟

سؤال چهارم: سهم مؤلفه قابلیت اعتماد در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟

سؤال پنجم: سهم مؤلفه مهرورزی در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟
سؤال ششم: آیا رفتار شهروندی سازمانی بر حسب جنسیت، سن، سابقه کاری و مقطع تحصیلی کارکنان تفاوت معناداری دارد؟

با توجه به سؤال‌های مطرح‌شده، الگوی مفهومی پژوهش حاضر به صورت شکل ۱، است.



۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از حیث شیوه جمع‌آوری داده‌ها، پژوهشی توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان رسمی و غیررسمی «دانشگاه علوم پزشکی ایران‌شهر» و بیمارستان‌های تحت پوشش آن در سال ۱۳۹۲ به تعداد ۴۸۳ نفر بود که مدرک تحصیلی دیپلم به بالا داشتند. تعداد ۱۷۰ نفر برحسب جدول نمونه‌گیری مورگان و به روش طبقه‌ای - نسبی به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه رهبری خدمتگزار (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸) با ۲۷ گویه و رفتار شهروندی سازمانی (آرگان و همکاران، ۱۹۹۷) با ۱۵ گویه که با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت طراحی شده بودند و از ۱ به معنای بسیار مخالف تا ۵ به معنای بسیار موافق امتیازگذاری شدند، استفاده شد. روایی محتوایی پرسشنامه‌ها توسط ۸ نفر از صاحب‌نظران حوزه مدیریت سنجیده شد و پایایی آن‌ها برحسب آلفای کرانباخ به ترتیب ۰/۹۰ و ۰/۸۳ به دست آمد.

روش بررسی و تحلیل داده‌ها. در بررسی و تحلیل داده‌ها، برای سؤال اول از ماتریس همبستگی پیرسون و برای سؤال‌های دوم تا پنجم از رگرسیون ساده و برای سؤال ششم از آزمون t گروه‌های مستقل و آزمون کروسکال - والیس در محیط نرم‌افزار SPSS 16 بهره‌گیری شد.

۵. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

سؤال اول: آیا بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی رابطه برقرار است؟

در تحلیل این سؤال از آمار توصیفی و ماتریس همبستگی پیرسون استفاده شد که در جدول ۱، ارائه شده است.

جدول ۱. آمار توصیفی زیرمؤلفه‌ها

تعداد	انحراف معیار	میانگین بر حسب تعداد گویه	زیرمؤلفه
۱۷۰	۵/۰۵	۲/۸۲	تواضع
۱۷۰	۳/۲۶	۲/۷۵	مهرورزی
۱۷۰	۷/۳۲	۲/۷۱	قابلیت اعتماد
۱۷۰	۴/۶۲	۲/۶۸	خدمت‌رسانی
۱۷۰	۲/۷۷	۳/۳۱	جوانمردی
۱۷۰	۲/۱۳	۳/۲۴	ادب و ملاحظه
۱۷۰	۲/۰۴	۳/۰۳	رفتار مدنی
۱۷۰	۲/۸۴	۲/۲۸	نوع‌دوستی
۱۷۰	۲/۰۷	۱/۷۶	وجدان کاری

در جدول ۱ برای اینکه زیرمؤلفه‌ها نسبت به هم قابل مقایسه باشند، میانگین زیرمؤلفه‌ها بر حسب تعداد گویه‌های هر یک از آن‌ها محاسبه شد. داده‌های جدول ۱، گویای این موضوع است که رهبری خدمتگزار از دیدگاه کارکنان دانشکده پزشکی ایران شهر در زیرمؤلفه تواضع و فروتنی دارای بالاترین میانگین و در زیرمؤلفه خدمت‌رسانی دارای پایین‌ترین میانگین است. داده‌های جدول ۱، نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان دانشکده پزشکی ایران شهر در زیرمؤلفه جوانمردی دارای بیشترین میانگین و در زیرمؤلفه وجدان کاری دارای کمترین میانگین است. میزان رهبری خدمتگزار مدیران (۲/۷۵) و میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (۲/۷۱) از نظر مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت در سطح متوسط قرار دارد؛ همچنین میزان رهبری خدمتگزار مدیران از دیدگاه کارکنان دانشکده پزشکی ایران شهر نسبت به رفتار شهروندی سازمانی در سطح بالاتری قرار دارد.

جدول ۲. ماتریس همبستگی پیرسون زیرمؤلفه‌های رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی

خدمت‌رسانی	ادب و ملاحظه	رفتار مدنی	جوانمردی	وجدان کاری	نوع دوستی	مهرورزی	قابلیت اعتماد	تواضع و فروتنی	خدمت‌رسانی
۱	۰/۳۱۳*	۰/۱۵۶*	-۰/۱۲۴	-۰/۰۴۰	-۰/۰۹۰	۰/۷۱۳*	۰/۸۰۷*	۰/۷۴۷*	۱
خدمت‌رسانی	Sig.	۰/۰۰۰	۰/۰۴۲	۰/۱۰۷	۰/۳۴۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تواضع و فروتنی	r	۰/۳۸۰*	۰/۱۲۳	۰/۰۶۶	-۰/۱۹۰*	-۰/۰۳۹	۰/۷۱۱*	۰/۸۱۰*	۱
تواضع و فروتنی	Sig.	۰/۰۰۰	۰/۱۱۱	۰/۳۹۶	۰/۰۱۳	۰/۶۱۸	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
قابلیت اعتماد	r	۰/۳۵۳*	۰/۱۶۷*	-۰/۰۶۹	۰/۰۲۷	-۰/۰۸۲	۰/۷۸۷*	۱	۱
قابلیت اعتماد	Sig.	۰/۰۰۰	۰/۰۲۹	۰/۳۶۸	۰/۷۲۹	۰/۲۸۷	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
مهرورزی	r	۰/۳۸۱*	۰/۱۹۶*	-۰/۱۷۲*	۰/۰۰۵	-۰/۱۲۱	۱	۱	۱
مهرورزی	Sig.	۰/۰۰۰	۰/۰۱۰	۰/۰۲۵	۰/۹۵۱	۰/۱۱۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
نوع دوستی	r	-۰/۲۵۷*	-۰/۰۰۷	۰/۱۶۷*	-۰/۳۷۱*	۱	۱	۱	۱
نوع دوستی	Sig.	۰/۰۰۱	۰/۹۲۵	۰/۰۳۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
وجدان کاری	r	-۰/۱۱۲	۰/۲۳۱*	۰/۰۶۱	۱	۱	۱	۱	۱
وجدان کاری	Sig.	۰/۱۴۷	۰/۰۰۲	۰/۴۳۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
جوانمردی	r	۰/۰۷۱	۰/۱۸۴*	۱	۱	۱	۱	۱	۱
جوانمردی	Sig.	۰/۳۵۶	۰/۰۱۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
رفتار مدنی	r	۰/۴۴۶*	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
رفتار مدنی	Sig.	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
ادب و ملاحظه	r	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
ادب و ملاحظه	Sig.	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

*معنادار در سطح معناداری $p \leq 0.05$

طبق جدول ۲، با توجه به pهای حاصل شده و در سطح معناداری $\alpha \leq 0.05$ به جز روابط خدمت‌رسانی با نوع دوستی، وجدان کاری و جوانمردی؛ همچنین روابط تواضع و فروتنی با نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و رفتار مدنی؛ همچنین روابط قابلیت اعتماد با نوع دوستی، وجدان کاری و جوانمردی؛ همچنین روابط مهرورزی با نوع دوستی و وجدان کاری که معنادار نشدند؛ بین بقیه زیرمؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در روابط معنادار منفی و معکوس یعنی روابطی که با بالا رفتن یک متغیر، متغیر دیگر کاهش پیدا می‌کند، بیشترین رابطه بین دو متغیر نوع دوستی و ادب و ملاحظه ($R=-0.257, p=0.000$) وجود دارد. در روابط معنادار مثبت و مستقیم یعنی روابطی که هر دو متغیر با هم افزایش یا کاهش پیدا می‌کنند، بیشترین رابطه بین دو متغیر تواضع و فروتنی و قابلیت اعتماد ($R=0.810, p=0.000$) وجود دارد.

سؤال دوم: سهم مؤلفه خدمت‌رسانی در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟

در تحلیل سؤال دوم از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده شد. یافته‌ها در جدول ۳، ارائه شده است.

جدول ۳. ضرایب مربوط به روابط خدمت‌رسانی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده		استاندارد شده		نمره t	R ²	معناداری
		B	خطای استاندارد	بتا				
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۷/۷۴۶	-۰/۷۹۲			۹/۷۷۶		۰/۰۰۰
	خدمت‌رسانی	-۰/۰۵۵	-۰/۰۴۷	-۰/۰۹۰	-۱/۱۶۵	-۱/۱۶۵	۰/۰۰۸	۰/۲۴۶
وجدان	۱ (ثابت)	۵/۵۷۵	-۰/۵۸۱			۹/۶۰۰		۰/۰۰۰
	خدمت‌رسانی	-۰/۰۱۸	-۰/۰۳۵	-۰/۰۴۰	-۰/۵۲۴	-۰/۵۲۴	۰/۰۰۲	۰/۰۶۱
جوانمردی	۱ (ثابت)	۱۴/۴۷۱	-۰/۷۷			۱۸/۷۹۸		۰/۰۰۰
	خدمت‌رسانی	-۰/۰۷۴	-۰/۰۴۶	-۰/۱۲۴	-۱/۶۲۲	-۱/۶۲۲	۰/۰۱۵	۰/۱۰۷
رفتار	۱ (ثابت)	۸/۰۰۵	۰/۵۶۶			۱۴/۱۴۷		۰/۰۰۰
	خدمت‌رسانی	-۰/۰۶۹	-۰/۰۳۴	-۰/۱۵۶	-۲/۰۴۴	-۲/۰۴۴	۰/۰۲۴	۰/۰۴۲
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۴/۱۶۸	-۰/۵۶۷			۷/۳۵۱		۰/۰۰۰
	خدمت‌رسانی	-۰/۱۴۴	-۰/۰۳۴	-۰/۳۱۳	-۴/۲۶۸	-۴/۲۶۸	۰/۰۹۸	۰/۰۰۰

جدول ۳، میزان همبستگی و ضریب تعیین معناداری را در سطح $\alpha \leq 0.05$ برای زیرمؤلفه خدمت‌رسانی در رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های رفتار مدنی و ادب و ملاحظه در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد؛ اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه خدمت‌رسانی در رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های نوع دوستی ($R = -0.090$, $R^2 = 0.008$)، وجدان کاری ($R = -0.040$, $R^2 = 0.002$) و جوانمردی ($R = -0.124$, $R^2 = 0.015$) معنادار نشده است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه خدمت‌رسانی ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های رفتار مدنی به میزان 0.024 و ادب و ملاحظه به میزان 0.098 را دارد؛ اما زیرمؤلفه خدمت‌رسانی توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های نوع دوستی، وجدان کاری و جوانمردی را ندارد؛ همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه خدمت‌رسانی بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای ادب و ملاحظه و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای رفتار مدنی نشان می‌دهد.

سؤال سوم: سهم مؤلفه تواضع و فروتنی در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟

برای بررسی این سؤال نیز از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده شد. یافته‌ها در جدول ۴، ارائه شده است.

جدول ۴. ضرایب مربوط به روابط تواضع و فروتنی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده		استاندارد شده		R ²	نمره t	معناداری
		B	خطای استاندارد	بتا				
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۷/۲۸۸	۰/۸۸۶				۸/۲۲۶	۰/۰۰۰
	تواضع	-۰/۰۲۲	۰/۰۴۳	-۰/۰۳۹	-۰/۵۰۰	۰/۰۰۱	۰/۶۱۸	۰/۰۰۰
وجدان	۱ (ثابت)	۶/۸۲۶	۰/۶۳۶				۱۰/۷۳۳	۰/۰۰۰
	تواضع	-۰/۰۷۸	۰/۰۳۱	-۰/۱۹۰	-۲/۵۰۵	۰/۰۳۶	۰/۰۱۳	۰/۰۰۰
جوانمردی	۱ (ثابت)	۱۳/۹۸۲	۰/۸۶۳				۱۶/۲۰۵	۰/۰۰۰
	تواضع	-۰/۰۳۶	۰/۰۴۲	-۰/۰۶۶	-۰/۸۵۱	۰/۰۰۴	۰/۳۹۶	۰/۰۰۰
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۸/۱۳۳	۰/۶۳۴				۱۲/۸۳۶	۰/۰۰۰
	تواضع	۰/۰۵۰	۰/۰۳۱	۰/۱۲۳	۱/۶۰۳	۰/۰۱۵	۰/۱۱۱	۰/۰۰۰
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۳/۳۲۲	۰/۶۱۵				۵/۳۹۸	۰/۰۰۰
	تواضع و فروتنی	۰/۱۶۰	۰/۰۳۰	۰/۳۸۰	۵/۳۱۸	۰/۱۴۴	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

جدول ۴، میزان همبستگی و ضریب تعیین معناداری را در سطح $\alpha \leq 0.05$ برای زیرمؤلفه تواضع و فروتنی در رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های وجدان کاری و ادب و ملاحظه در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد؛ اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه تواضع و فروتنی در رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های نوع دوستی ($R = -0.039$, $R^2 = 0.001$)، جوانمردی ($R = -0.066$, $R^2 = 0.004$) و رفتار مدنی ($R = 0.123$, $R^2 = 0.015$) معنادار نشده است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه تواضع و فروتنی ضمن برقراری با ادب و ملاحظه رابطه مثبت دارد ۱۴ درصد تغییرات آن را پیش‌بینی می‌کند. زیرمؤلفه یادشده با وجدان کاری رابطه معکوس دارد و ۳ درصد تغییرات آن را پیش‌بینی می‌کند؛ اما زیرمؤلفه تواضع و فروتنی توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های نوع دوستی، جوانمردی و رفتار مدنی را ندارد؛ همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه تواضع و فروتنی بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای ادب و ملاحظه و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای وجدان کاری نشان می‌دهد.

سؤال چهارم: سهم مؤلفه قابلیت اعتماد در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟

برای بررسی این سؤال از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده شد. یافته‌ها در جدول ۵، ارائه شده است.

جدول ۵. ضرایب مربوط به روابط قابلیت اعتماد با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (منبع: محاسبات تحقیق)

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده		استاندارد شده		نمره t	R ²	معناداری
		B	خطای استاندارد	بتا				
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۷/۷۲۷	۰/۸۴۱			۹/۱۸۹	۰/۰۰۰	
	قابلیت اعتماد	-۰/۰۳۲	۰/۰۳۰	-۰/۰۸۲		-۱/۰۶۹	۰/۰۰۷	۰/۲۸۷
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۵/۰۷۶	۰/۶۱۶			۸/۲۳۷	۰/۰۰۰	
	قابلیت اعتماد	۰/۰۰۸	۰/۰۲۲	۰/۰۲۷		۰/۳۴۷	۰/۰۰۱	۰/۷۲۹
جوانمردی	۱ (ثابت)	۱۳/۹۸۶	۰/۸۲۱			۱۷/۰۹۳	۰/۰۰۰	
	قابلیت اعتماد	-۰/۰۲۶	۰/۰۲۹	-۰/۰۶۹		-۰/۰۹۳	۰/۰۰۵	۰/۳۶۸
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۷/۸۴۶	۰/۵۹۹			۱۳/۰۹۹	۰/۰۰۰	
	قابلیت اعتماد	۰/۰۴۷	۰/۰۲۱	۰/۱۶۷		۲/۱۹۸	۰/۰۲۸	۰/۰۲۹
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۳/۷۰۰	۰/۵۹۲			۶/۳۴۶	۰/۰۰۰	
	قابلیت اعتماد	۰/۱۰۳	۰/۰۲۱	۰/۳۵۳		۴/۸۸۴	۰/۱۲۴	۰/۰۰۰

جدول ۵، میزان همبستگی و ضریب تعیین معناداری را در سطح $\alpha \leq 0.05$ برای زیرمؤلفه قابلیت اعتماد در رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های رفتار مدنی و ادب و ملاحظه در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد؛ اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه قابلیت اعتماد در رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های نوع دوستی ($R = -0.082$, $R^2 = 0.007$)، وجدان کاری ($R = 0.027$, $R^2 = 0.001$) و جوانمردی ($R = -0.069$, $R^2 = 0.005$) معنادار نشده است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه قابلیت اعتماد ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های رفتار مدنی به میزان $0/028$ و ادب و ملاحظه را به میزان $0/124$ دارد؛ اما زیرمؤلفه قابلیت اعتماد توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های نوع دوستی، وجدان کاری و جوانمردی را ندارد؛ همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه قابلیت اعتماد بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای ادب و ملاحظه و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای رفتار مدنی نشان می‌دهد.

سؤال پنجم: سهم مؤلفه مهرورزی در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟

برای بررسی این سؤال طبق روال سؤال‌های قبلی از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده شد. یافته‌های در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. ضرایب مربوط به روابط مهرورزی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده		نمره t	R ²	معناداری
		B	خطای استاندارد			
نوع‌دوستی	۱ (ثابت)	۸/۰۲۱	۰/۷۶۷	۱۰/۴۵۵	۰/۰۰۰	
	مهرورزی	-۰/۱۰۶	۰/۰۶۷	-۱/۵۷۹	۰/۱۱۶	
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۵/۲۴۹	۰/۵۶۵	۹/۲۹۷	۰/۰۰۰	
	مهرورزی	۰/۰۰۳	۰/۰۴۹	۰/۰۰۵	۰/۹۵۱	
جوانمردی	۱ (ثابت)	۱۴/۸۷۹	۰/۷۴۳	۲۰/۰۳۸	۰/۰۰۰	
	مهرورزی	-۰/۱۴۶	۰/۰۶۵	-۲/۲۵۸	۰/۰۲۵	
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۷/۷۵۹	۰/۵۴۶	۱۴/۲۱۹	۰/۰۰۰	
	مهرورزی	۰/۱۲۳	۰/۰۴۸	۲/۵۹۵	۰/۰۱۰	
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۳/۷۴۴	۰/۵۳۶	۶/۹۸۵	۰/۰۰۰	
	مهرورزی	۰/۲۵۰	۰/۰۴۷	۰/۳۸۱	۰/۱۴۶	

جدول ۶ میزان همبستگی و ضریب تعیین معناداری را در سطح $\alpha \leq 0.05$ برای زیرمؤلفه مهرورزی در رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد؛ اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه مهرورزی در رهبری خدمتگزار با زیرمؤلفه‌های نوع‌دوستی ($R = -0.121$, $R^2 = 0.015$) و وجدان کاری ($R = 0.005$, $R^2 = 0.000$) معنادار نشده است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه مهرورزی ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش‌بینی رفتار مدنی به میزان 0.039 و ادب و ملاحظه را به میزان 0.146 دارد؛ و ضمن برقراری رابطه منفی و معکوس با جوانمردی، توانایی پیش‌بینی آن را به میزان 0.29 دارد؛ اما زیرمؤلفه مهرورزی توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های نوع‌دوستی و وجدان کاری را ندارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه مهرورزی بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای ادب و ملاحظه و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای جوانمردی نشان می‌دهد.

سؤال ششم: آیا رفتار شهروندی سازمانی بر حسب جنسیت، سن، سابقه کاری و مقطع تحصیلی کارکنان تفاوت معناداری دارد؟

در تحلیل این سؤال نیز از آمار توصیفی استفاده شد که یافته‌ها در جدول ۷، نشان داده شده است.

جدول ۷. آمار توصیفی رفتار شهروندی بر حسب جنسیت، سن، سابقه کاری و مقطع تحصیلی

متغیر	گروه	میانگین بر حسب تعداد گویه	میانگین	انحراف معیار	تعداد
جنسیت	مرد	۲/۶۶	۳۹/۹۷	۴/۹۲	۸۲
	زن	۲/۸۰	۴۲/۱۴	۷/۴۱	۸۸
سن	زیر ۳۰	۲/۶۶	۳۹/۹۴	۷/۱۲	۷۲
	۳۰-۳۹	۲/۷۹	۴۱/۹۵	۵/۶۸	۸۰
سابقه کاری	۴۰-۴۹	۲/۷۴	۴۱/۲۲	۵/۱۷	۱۸
	زیر ۶	۲/۷۶	۴۱/۴۴	۷/۱۵	۸۶
مقطع تحصیلی	۶-۱۲	۲/۶۷	۴۰/۰۶	۵/۶۶	۶۰
	۱۳-۱۸	۲/۶۴	۳۹/۶۶	۳/۸۹	۱۲
مقطع تحصیلی	۱۹-۲۴	۲/۸۶	۴۳	۳/۲۲	۶
	بالای ۲۴	۲/۷۹	۴۵/۳۳	۳/۶۱	۶
مقطع تحصیلی	دیپلم	۳/۰۲	۴۱/۵۵	۷/۵۹	۳۶
	فوق دیپلم	۲/۷۱	۴۰/۷۰	۷/۳۶	۴۰
مقطع تحصیلی	کارشناسی	۲/۷۳	۴۱/۰۹	۵/۳۷	۸۸
	ارشد	۲/۶۰	۳۹	۳/۸۹	۶

در جدول ۷، برای اینکه میزان رفتار شهروندی سازمانی گروه‌های مختلف، به‌طور ملموس‌تری نسبت به هم قابل‌مقایسه باشند، میانگین نمره آن‌ها بر حسب تعداد گویه‌های پرسشنامه رفتار شهروندی (۱۵ گویه) تقسیم و محاسبه شد تا در طیف ۱ تا ۵ مقایسه شوند. داده‌های جدول ۱، گویای این موضوع است که رفتار شهروندی کارکنان «دانشگاه علوم پزشکی ایران‌شهر» در گروه افراد با مقطع تحصیلی دیپلم، دارای بالاترین میانگین و در گروه افراد با مقطع تحصیلی ارشد دارای پایین‌ترین میانگین است.

در ادامه برای مقایسه میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر حسب جنسیت آن‌ها از آزمون t گروه‌های مستقل (پیش‌فرض برابری واریانس‌ها رعایت نشده بود)؛ بر حسب سن، سابقه کاری و مقطع تحصیلی آن‌ها، با توجه به رعایت‌نشدن پیش‌فرض‌های آزمون تحلیل واریانس Anova یک‌راهه (پیش‌فرض نرمال بودن توزیع گروه‌ها رعایت نشده بود؛ ولی واریانس آن‌ها برابر بود) از آزمون ناپارامتریک کروسکال-والیس استفاده شده است.

جدول ۸. تفاوت میزان رفتار شهروندی بر حسب متغیرهای جمعیت‌شناختی کارکنان

متغیر	آزمون	نمره آزمون	df	معناداری (دو دامنه)
جنسیت	T گروه‌های مستقل	-۲/۲۳۰	۱۳۹/۴۶۵	۰/۰۲۷
سن	کروسکال-والیس	۴/۸۹۹	۲	۰/۰۸۶
سابقه کاری	کروسکال-والیس	۷/۹۱۵	۴	۰/۰۹۵
مقطع تحصیلی	کروسکال-والیس	۲/۷۹۲	۳	۰/۴۲۵

جدول ۸، نشان می‌دهد که تفاوت نمره رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده پزشکی ایران‌شهر بر حسب گروه‌های زن و مرد برابر با ($t=-2.230$, $df=139.465$, $p=0.027$)، بر حسب سن برابر با ($X^2=4.899$, $df=2$, $p=0.086$)، بر حسب سابقه کاری برابر با ($X^2=7.915$, $df=3$, $p=0.025$)، بر حسب مقطع تحصیلی برابر با ($X^2=2.792$, $df=3$, $p=0.425$) است؛ بنابراین در سطح معناداری $\alpha \leq 0.05$ ، تفاوت معناداری بین میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده پزشکی ایران‌شهر بر حسب متغیرهای جمعیت‌شناسی سن، سابقه کاری و مقطع تحصیلی مشاهده نمی‌شود؛ اما بر حسب جنسیت کارکنان تفاوت معناداری مشاهده می‌شود؛ بنابراین متغیر جنسیت تأثیر معناداری بر میزان نمره رفتار شهروندی کارکنان دانشکده پزشکی ایران‌شهر دارد و میانگین نمره زنان بیشتر از مردان است.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به اهمیت فعالیت‌های بهداشتی و درمانی و از طرفی افزایش هزینه‌های عمومی و شرایط اقتصادی و سیاسی، توجه به نوع فعالیت این سازمان‌ها، بیش‌ازپیش اهمیت یافته است. در سازمان‌های متولی سلامت (سازمان‌های تابع وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی)، کارکنان حساس‌ترین و کلیدی‌ترین نقش‌ها را بر عهده دارند؛ بنابراین لزوم توجه به نیروهای بالقوه کارکنان و فراهم کردن شرایطی برای بهره‌گیری از این نیروها اجتناب‌ناپذیر است و مسلماً نقش عمده‌ای در بهبود عملکرد این سازمان‌ها خواهند داشت. بر این اساس، با توجه به اهمیت محیط‌های بهداشتی و درمانی در جهت سلامت جامعه، در پژوهش حاضر رابطه مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بررسی شد.

در ارتباط با سؤال اول، نتایج پژوهش نشان داد که از دیدگاه کارکنان «دانشگاه علوم پزشکی ایران‌شهر»، رهبری خدمتگزار در زیرمؤلفه تواضع و فروتنی دارای بالاترین میانگین و در زیرمؤلفه خدمت‌رسانی دارای پایین‌ترین میانگین است. یافته‌ها همچنین نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در زیرمؤلفه جوانمردی دارای بیشترین میانگین و در زیرمؤلفه وجدان کاری دارای کمترین میانگین است.

در رابطه با ارتباط بین دو متغیر رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی، نتایج پژوهش‌های قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۰؛ شریفی، ۱۳۹۳؛ بامبال، ۲۰۱۴؛ هارویکی، ۲۰۱۳ و ظهیر و همکاران، ۲۰۱۳ نیز رابطه مثبت و معنادار رهبری خدمتگزار مدیران با رفتار شهروندی سازمانی را نشان داده‌اند. در توجیه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان «دانشگاه علوم پزشکی ایرانشهر» که تنها در دو بُعد ادب و ملاحظه و رفتار مدنی نسبت به سایر مؤلفه‌ها و ابعاد در سطح بالاتری بوده و تنها این دو بُعد با ابعاد چهارگانه رهبری خدمتگزار در ارتباط مثبت و معنادار بودند، می‌توان اشاره داشت که آرگان در توضیح ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بُعد رفتار شهروندی ممکن است به‌طور همزمان ظهور پیدا نکنند. به اعتقاد وی ممکن است که فردی تنها یکی و یا چند تا از این ابعاد را داشته باشد و لزومی ندارد که فرد در آن واحد همه ابعاد را دارا باشد (Castro, 2004). نتایج سؤال دوم تا پنجم نشان داد که مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار توانایی تبیین دو مؤلفه ادب و ملاحظه را به میزان مناسب و رفتار مدنی را به میزان نسبتاً قابل قبولی در رفتار شهروندی سازمانی دارند؛ اما نکته قابل توجه وجود رابطه منفی و معنادار بین مؤلفه‌های تواضع و فروتنی با جوانمردی و همچنین مهرورزی با وجدان کاری است.

پژوهشگران بر مبنای یافته‌های پژوهش حاضر و همچنین با تکیه بر این نظر آرگان که برخی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند به‌عنوان تاکتیکی برای تحت فشار قراردادن مدیران از سوی کارکنان سازمان استفاده شوند (Castro, 2004)، معتقدند که از یک دیدگاه موشکافانه و از جهتی تیزبینانه، می‌توان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را به دو دسته زیر تقسیم کرد:

دسته اول: ابعاد نرم رفتار شهروندی، شامل ادب و ملاحظه و رفتار مدنی.

دسته دوم: ابعاد سخت رفتار شهروندی، شامل نوع دوستی، جوانمردی و وجدان کاری.

به طوری که ابعاد نرم رفتار شهروندی (ادب و ملاحظه و رفتار مدنی) آن دسته از کنش‌ها یا واکنش‌هایی است که بیشتر جنبه روابط انسانی دارد و در حیطه تعامل بین افراد سازمان در گردش است و کمتر شامل بُعد کاری و وظایف سازمان می‌شود؛ اما دیگر ابعاد سخت رفتار شهروندی (نوع دوستی، جوانمردی و وجدان کاری) آن دسته از کنش‌ها یا واکنش‌هایی هستند که بیشتر جنبه کاری دارند و در حیطه نحوه انجام وظایف سازمان بروز می‌کنند. همان‌طور که یافته‌های پژوهش حاضر مؤید این موضوع است، زمانی که کارکنان سازمان، سبک رهبری مدیران خود را کمتر خدمتگزار مشاهده کنند، ممکن است با گرایش صرف به رفتار شهروندی از نوع نرم آن و نه درگیر کردن خود در نوع سخت و به عبارتی بیشتر هنجاری آن، لباس مطیع بودن به تن کرده و به‌عنوان تاکتیکی برای جذب کردن و حتی تحت فشار قراردادن مدیران سازمان

استفاده کنند. در این حالت رفتار شهروندی کم‌کم در معرض تملق و چاپلوسی قرار می‌گیرد و احتمال به‌خطارفتن از ماهیت وجودی آن می‌رود. در تأیید این عقیده می‌توان از وجود رابطه معنادار بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با دو مؤلفه ادب و ملاحظه و رفتار مدنی و از سوی دیگر وجود رابطه منفی و معنادار بین مؤلفه‌های تواضع و فروتنی با جوانمردی و همچنین مهرورزی با وجدان کاری بهره جست؛ به طوری که بدبینانه‌ترین شکلی که این چرخه رفتاری می‌تواند به خود بگیرد، استفاده صرف کارکنان از نوع نرم رفتار شهروندی سازمانی و اجتناب آن‌ها از نوع سخت رفتار شهروندی سازمانی در قبال بروز رهبری خدمتگزار از سوی مدیران است؛ درنهایت ممکن است با این طرز تفکر که «خدمتگزار بودن وظیفه مدیران است و چه نیازی به رفتارهای داوطلبانه شهروندی ما است؟» به خاموش‌سازی کامل رفتار شهروندی سازمانی منجر شود؛ از این رو نتایج پژوهش‌های قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸) که بر وجود رابطه مثبت و معنادار رهبری خدمتگزار با اعتماد سازمانی و توانمندسازی کارکنان؛ شیریگی و حاجی‌زاده (۱۳۹۱) که بر وجود رابطه مثبت و معنادار رهبری خدمتگزار با توانمندسازی کارکنان؛ و خالصی و همکاران (۱۳۹۱) که بر وجود رابطه مثبت و معنادار رهبری خدمتگزار با درگیری شغلی تأکید دارند، بهتر است که با احتیاط و مذاقه بیشتری مورد توجه قرار گیرند.

نتایج سؤال ششم نشان داد که تفاوت معناداری بین میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده پزشکی ابرانشهر برحسب متغیرهای جمعیت‌شناسی سن، سابقه کاری و مقطع تحصیلی وجود ندارد؛ اما برحسب جنسیت کارکنان تفاوت معناداری مشاهده می‌شود. در رابطه با متغیر سن پژوهشی موافق و مخالف با نتایج پژوهش حاضر یافت نشد. در رابطه با متغیر سابقه کاری نتایج پژوهش صالحی عمران و همکاران (۱۳۹۱) با نتایج این پژوهش همسو بود. در رابطه با متغیر جنسیت و مقطع تحصیلی نیز نتایج پژوهش شاطری و همکاران (۱۳۹۱) با نتایج پژوهش حاضر همسو و پژوهش صالحی عمران و همکاران (۱۳۹۱) غیرهمسو بود.

پژوهشگران این تحقیق معتقدند که برخلاف متون و مبانی نظری ارائه‌شده مبنی بر ارتباط مثبت و معنادار بین تمام ابعاد رهبری خدمتگزار و تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، یافته‌های این پژوهش گویای چیز دیگری است که حصول این نتایج می‌تواند دلایلی از قبیل چندوجهی بودن و لازم‌وملزم نبودن ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، امکان تحت‌تأثیر قرارگرفتن رفتار شهروندی سازمانی به وسیله سایر متغیرهای تعدیل‌گر و عواملی که از دید پژوهشگران پنهان مانده‌اند، احتمال خودداری کارکنان سازمان مورد بررسی از تأمل دقیق در پاسخگویی به پرسشنامه‌ها را در پی داشته باشد؛ بنابراین با توجه به یافته‌های این پژوهش و مدنظر قراردادن پیچیدگی روابط بین متغیرها در حیطه علوم انسانی و علوم اجتماعی، صاحب‌نظران حوزه علم

مدیریت و سازمان بهتر است که در بیان روابط بین دو متغیر رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین ابعاد آن‌ها دقت نظر بیشتری داشته باشند؛ از این رو پیشنهاد می‌شود:

۱. مدیران دانشکده پزشکی ایرانشهر زمینه ایجاد و به‌کارگیری رهبری خدمتگزار و متغیرهای مؤثر بر آن را فراهم کنند و برای تقویت جنبه‌های ضعیف‌تر رهبری خدمتگزار برنامه‌ریزی شود؛
۲. مدیران سازمان علل رابطه منفی معنادار مؤلفه‌های وجدان کاری و جوانمردی را جویا شوند و زمینه‌های رشد و تقویت نوع سخت رفتار شهروندی را که بیشتر جنبه کاربردی و عملیاتی دارد مهیا کنند؛
۳. مدیران سازمان‌ها از ابزارها و پرسشنامه‌های تحت‌وب برای بررسی دیدگاه کارکنان خود در مورد عوامل ایجادکننده و تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی استفاده کنند.

به پژوهشگران نیز توصیه می‌شود که ۱. ارتباط بین رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در خلال پژوهش‌های گوناگون در بسترهای سازمانی متفاوت و از جمله سازمان‌های خدماتی که هم رهبری خدمتگزار و هم رفتار شهروندی می‌تواند نمود بیشتری داشته باشد، برای ایجاد چارچوبی قوی در مبنای نظری متغیرها بررسی شود؛
۲. در پژوهش انجام‌شده هم میزان رهبری خدمتگزار مدیران و هم رفتار شهروندی کارکنان در سطح متوسط ارزیابی شد که بررسی علل ضعف آن‌ها و حتی موانع میسر شدن آن‌ها می‌تواند موضوعی مناسب در قالب یک پژوهش باشد؛
۳. انجام پژوهشی فراتحلیل از ارتباط دو متغیر و استفاده از همبستگی‌های به‌دست‌آمده و برآورد اندازه اثر آن‌ها برای به‌دست‌آمدن رابطه واقعی آن‌ها؛
۴. در ادامه این پژوهش، پژوهش‌های وسیع‌تری در رابطه با تفکیک رفتار شهروندی به دو نوع نرم و سخت در بستر سازمان‌های خدماتی صورت گیرد و روایی و پایایی نتایج ارائه شده سنجیده شود.

منابع

۱. خالصی، نادر؛ شمس، لیدا؛ یگانه، سمیه؛ جعفری، ابراهیم؛ طه نصیری، پویان؛ روستایی، نرگس؛ و مرادی، طیبه (۱۳۹۱). ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشکده پزشکی تهران، *مجله پیاورد سلامت*، ۶(۴)، ۴۲۲-۴۱۲.
۲. خرازی، سید کمال؛ میرکمالی، سیدمحمد؛ و ترکی، علی (۱۳۹۲). رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۱۴، ۱۱۶-۸۷.
۳. شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ و زمانی منش، حامد (۱۳۹۱). ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران با استفاده از روش‌های پژوهش ترکیبی، *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۴(۴)، ۶۱-۸۰.
۴. شیربیگی، ناصر و حاجی‌زاده، سارا (۱۳۹۱). بررسی رابطه ویژگی‌های سبک رهبری خدمتگزار مدیران مدارس متوسطه با توانمندسازی دبیران. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، ۴(۴)، ۸۱-۹۹.
۵. صالحی عمران، ابراهیم؛ جعفری کرفستانی، زهرا (۱۳۹۱). بررسی میزان برخورداری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران، *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، ۴(۸)، ص ۲.
۶. قلاوندی، حسن؛ سلطان‌زاده، وحید؛ و امیری، علی‌رضا (۱۳۹۰). پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دبیران بر اساس ویژگی‌های رهبری خدمتگزار مدیران در مدارس متوسطه نده. *فصلنامه اندیشه های نوین تربیتی*، شماره ۲۸، زمستان ص ۱۳۹-۱۶۰.
۷. قلی‌پور، آرین؛ پور عزت، علی‌اصغر؛ و حضرتی، محمود (۱۳۸۸). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان‌های دولتی، *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۲، ۱۱۸-۱۰۳.
8. Bambale, A. J. (2014). Relationship between servant leadership and organizational citizenship behaviors: review of literature and future research directions. *Journal of Marketing and Management*, 5(1), 1-16.
9. Bateman, T. S. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 264, 587-595.
10. Beinstock. (2003). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27-37.
11. Castro, C. B; Armario, E; & Ruiz, D. (2004). The influence of employee Organizational Citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of service industry management*, 15(1), 276-282.
12. Dennis, R.S. (2004). Servant leadership theory: Development of the servant leadership theory assessment instrument. *A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy*.
13. Greenleaf, R.F. (1977). Servant leadership: A journey into nature of legitimate power and greatness. *Paulist press, Mahwah, NT*.
14. Güçhel, c., & beğeç, s. (2012). The effect of the servant leadership on organizational citizenship behavior: case study of a university. *International journal of social sciences and humanity studies*, 4, 67-80.

15. Harwiki, W. (2013). The influence of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behavior and employees' performance (study of outstanding cooperatives in east java province, indonesia). *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5(12), 876-885.
16. Horsman, J.H. (2010). Perspectives of servant leadership and spirit in organization, A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy. *gonzaga university*.
17. Humphreys, J.H. (2005). Contextual implications for transformational and servant leadership leadership: A historical investigation, *Management Decision*, 43(10), 1410-1431.
18. Kernodle, T.A. (2007). Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior: A Hierarchical Linear Modeling study, PhD Dissertation, *Touro University*.
19. Kuick, V. (1996). The meaning of servant leadership. A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy, *Manitoba university*.
20. Liden, R.C; Wayne, S.J; Zhao, H; & Henderson, D. (2008). Servant leadership: development of a multi-dimensional measure and multi-level assessment. *The Leadership Quarterly*, 19(2), 161-177.
21. Mahembe, B., & Engelbrecht, A.S. (2014). The relationship between servant leadership, organisational citizenship behaviour and team effectiveness. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 40(1),
22. Matteson, J.A; & Irving, J.A. (2006). Exploring servant versus self sacrificial leadership. *Proceedings of the American Society of Business and Behavioral Sciences*, 13(1), 1305-1319.
23. McCann, J. T., Graves, D., & Cox, L. (2014). Servant leadership, employee satisfaction, and organizational performance in rural community hospitals. *International Journal of Business and Management*, 9(10), 28-38.
24. Mehrara, A., & Bahalo, S. (2013). Studying the relationship between servant leadership and employee empowerment at najafabadislamicazad university. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(8), 86-104.
25. Organ, D.W. (1988). Organizational Citizenship Behavior the good Soldier syndrome. *Lexington book, Lexington, MA*.
26. Patterson, K. (2003). Servant leadership: A theoretical model. A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy, *Regent university*.
27. Strambo, L. (2002). Servant leadership practices. *The community college enterprise*, 9(2).
28. Taleghani, M; & Rezaee Mehr, R. (2013). The Relationship between Servant Leadership and Organizational Citizenship Behavior in Executive Organizations of Guilan Province. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(1), 910-917.
29. Turhan, G; Zehir, C; Akyuz, B; Eren, M.Şule. (2013). The Indirect Effects of Servant Leadership Behavior on Organizational Citizenship Behavior and Job Performance: Organizational Justice as a Mediator. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 2(3).

30. Vondey, M. (2010). The Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification. *International Journal of Leadership Studies*, 6(1), 3-27.
31. Walumbwa, F. O., Hartnell, C. A., & Oke, A. (2010). Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior: A cross-level investigation. *Journal of Applied Psychology*, 95, 517-529.
32. Washington, R.R; Sutton, C.D; & field, H.S. (2006). Individual difference in servant leadership: The roles of values and personality. *The Leadership and Organization Development Journal*, 27(8), 700-716.
33. Zehir, C., Akyuz, B., Eren, M. S., & Turhan, G. (2013). The indirect effects of servant leadership behavior on organizational citizenship behavior and job performance: organizational justice as a mediator. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 2(3), 1-13.