

بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی (OCB) نهادینه شده بر کاهش تخلفات اداری

علی عسگر سبجانی، ارشد مدیریت اجرایی،

مدیر روابط عمومی شرکت آبفای استان کرمانشاه

aasobhani@yahoo.com - ۰۹۱۸۸۳۹۵۸۱۸

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رفتار شهروندی سازمانی نهادینه شده بر میزان کاهش تخلفات اداری در کارکنان می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، بر اساس شیوه گردآوری، توصیفی و از نظر ماهیت، همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان کرمانشاه به تعداد ۳۳۵ نفر می‌باشد که تعداد ۱۲۹ نفر به عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب گردیدند. روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی طراحی شده توسط اورگان و کانوسکی استفاده شده است که ضریب اعتبار این پرسش‌نامه به کمک آلفای کرونباخ ($\alpha = 0.776$) تعیین گردید. داده‌ها با برنامه‌های آماری در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از مدل ضرایب همبستگی و رگرسیون تجزیه و تحلیل شدند و نتایج نشان داد که رابطه معکوس و معنی‌داری بین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن با میزان بروز تخلفات اداری در کارکنان وجود دارد. نتایج حاصل از رگرسیون به شیوه گام‌به‌گام نشان داد که از بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، مؤلفه‌های آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی و محافظت از منابع سازمان به عنوان معیارهای پیش‌بین، معیار ورود به معادله رگرسیون برای تبیین تغییرات تخلفات اداری کارکنان را دارا هستند. در پایان براساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادها و رهنمودهایی جهت ارتقاء و نهادینه کردن رفتار شهروندی سازمانی با توجه به متغیرهای آن نیز ارائه گردیده است.

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، تخلفات اداری، سازمان، کارکنان

مقدمه

مطالعه رفتار افراد در محیطهای کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سالهای نخست دهه ۱۹۶۰، در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته، سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آن ها داشته اند. مباحثی نظیر: ادراک، انگیزش، نگرشهای شغلی و ... از جمله مواردی هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می پردازند.

اما امروزه توجه روانشناسان و رفتارشناسان به وجود تفاوت هایی در رفتارهای رسمی با رفتارهای غیر رسمی کارکنان در محیط کار که برای سازمانها مفید و سودمند هستند ولی در شرح شغل کارکنان وجود ندارند و اغلب بوسیله سیستم پاداش سازمانها شناخته نمی شوند متمایل شده است. این رفتارهای غیر رسمی که از سوی کارکنان به نمایش گذاشته می شوند تحت عناوین گوناگونی مشخص شده اند که شایعترین آن ها رفتار شهروندی سازمانی می باشد.

رفتار شهروندی سازمانی یکی از ابعاد مهم جامعه شناختی سازمان هاست. کارکنان اداری می توانند نقش مهمی در ارتقا و کیفیت کار در سازمان اداری خود ایفا کنند. آنان با رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش خویی و حس وظیفه شناسی به افزایش کیفیت کار در حوزه سازمانی خود کمک مؤثری خواهند کرد. به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می شود و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق می دهد.

در سال ۱۹۹۷ اولین بار ارگان مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را مطرح نمود. به عقیده ارگان^۱، رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش دهی سازمان قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد و لی در مجموع عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش می دهد.

جورج^۲ (۱۹۹۶) معتقد است توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی به این دلیل در سازمان ها مهم بوده که سازمان ها از طریق شرح شغل رسمی قادر نیستند طیف وسیعی از رفتارهای مورد نیاز جهت تحقق اهداف را انتظار داشته باشند.

بیان مسئله و اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری که از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش میدهد و از طرف دیگر نیاز به سازوکارهای کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش میدهد میتواند بر اکثر مؤلفه های سازمانی از جمله عملکرد شغلی،

^۱ - Organ

^۲ - Georg

موفقیت سازمانی، تعهد سازمانی، اثر بخشی و بهره‌وری کارکنان اثرات مستقیم و غیر مستقیمی بجای گذارد در واقع پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی میتواند بر جنبه درونی سازمان ها تأثیر گذارد که به طور مستقیم و غیرمستقیم موجب بهبود عملکرد کارکنان و در نتیجه دسترسی به اهداف سازمان می شود (سونجو، ۲۰۰۸).

رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش داده، کار تیمی را تشویق کرده، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش، نرخ اشتباهات را کاهش داده و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسایل سازمان افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیات ترک شغل، کاهش غیبت، رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تاثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت مشتری، کیفیت خدمات وفاداری مشتریان، موجب کیفیت عالی در عملکرد شغلی میشود (کاسترو همکاران ۲۰۰۸).

بروز تخلفات در محیط سازمان ازجمله مواردی است که سازمان را از کارایی مطلوب و اثر بخش مورد انتظار باز می‌دارد، بنابراین بروز تخلفات اداری میتواند باعث ایجاد خدشه در مؤلفه‌های سازمانی گردد. به عبارتی دیگر ایجاد و بروز تخلفات در محیط سازمانها به عنوان عاملی هزینه بر تلقی شده زیرا با بروز تخلفات در سطح سازمان، عناصر فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی سازمان را در برابر چالشی فراتر از اهداف سازمان قرار خواهد داد، لذا بررسی تاثیر گذاری مؤلفه‌های رفتار شهروندی بر تخلفات اداری به عنوان موضوعی که تاکنون در سازمانها به آن پرداخته نشده است میتواند به اهمیت پژوهش بیافزاید. از طرفی شرکتهای آب و فاضلاب روستایی به عنوان یک نهاد دولتی و خدمت گذار در عرصه روستاهای کشور، برای انجام امور مربوط به خود با مشترکین روستایی ارتباط مستقیم داشته؛ بنابراین استفاده از رفتار شهروندی سازمانی و کمکی کارکنان، انجام امور و کارایی بهتر سازمان را در پی خواهد داشت. همچنین مدیران شرکت آبفای با آگاهی از چگونگی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به تقویت این رفتار و دستیابی به عملکرد بالاتر خواهند رسید.

از آنجا که عملکرد سازمان ها تا حد زیادی تحت تأثیر عملکرد شغلی افراد آنها قرار دارد، بنابراین بررسی و تحلیل رفتارهای کارکنان می تواند زمینه را برای تقویت مسایل انگیزشی کارکنان و متعاقباً افزایش اثربخشی و کارایی آنها را فراهم آورد. توجه به مؤلفه‌های رفتار شهروندی در جهت اثر گذاری روی مؤلفه‌های سازمانی ازجمله تخلفات اداری از این جهت میتواند مهم ارزیابی شود که در صورت نهادینه شدن مؤلفه‌های رفتار شهروندی، رفتارهای ضد تحقق اهداف سازمانی با نرخ کاهشی روبرو خواهد بود.

اهداف اصلی پژوهش

- ۱- تبیین رابطه بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و تخلفات اداری.
- ۲- تبیین رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت آبفای استان کرمانشاه.
- ۳- بررسی وضعیت تخلفات اداری کارکنان.

اهداف ویژه

- ۱- تعیین رابطه مؤلفه آداب اجتماعی و تخلفات اداری .
- ۲- تعیین رابطه مؤلفه نوع دوستی و تخلفات اداری .
- ۳- تعیین رابطه مؤلفه وجدان کاری و تخلفات اداری ،
- ۴- تعیین رابطه مؤلفه هماهنگی متقابل شخصی و تخلفات اداری .
- ۵- تعیین رابطه مؤلفه محافظت از منابع سازمان و تخلفات اداری .

مروری بر ادبیات پژوهش

- مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. پژوهش‌های اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می شدند. با وجود آنکه این رفتارها در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند ، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند ، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند (مستبصری و نجاتی ، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی ، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷).

به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد ، اما با این وجود او بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان مانده و به دیگران کمک می کند و باعث بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان می گردد (مستبصری و نجاتی ، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی ، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)

" اورگان " رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی ، رفتاری فردی و

داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم های رسمی پاداش در سازمان نمی شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود.

– ابعاد رفتار شهروندی

تعریف فوق بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: ۱- رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه مشخص). ۲- مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد. ۳- رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند بعدی دارد. ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد خلاصه کرده است:

الف -نوع دوستی: به رفتار یاری دهنده ی افراد به صورت کاملاً داوطلبانه و به منظور کمک به همکاران، نوع دوستی می گویند. نوع دوستی 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 می کند.

ب-جوانمردی: در این بعد کارکنان همراه با رفتار جوانمردانه ی خود، غرولند ها، عیب جویی ها و خرده گیری ها را در سازمان کاهش می دهند و بیشتر اوقات خود را در برای کوشش ها و فعالیت های سازمانی تنظیم می کنند. جوانمردی یا تحمل پذیری دومین بُعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مسا عد، بدون اعتراض، نارضا یتی و گلایه مندی، اشاره می کند. (پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز، ۱۹۹۱)^۱

ج -خوش خویی: به رفتارهایی که حاکی از مشارکت فعالانه و مسؤولانه ی فرد در حین انجام وظایف است و موجب افزایش وجه ی سازمانی می شود، خوش خویی می گویند. خوش خویی شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده از سوی مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر ها و اطلاعیه ها در سازمان برای آگاهی دادن به دیگران، می شود. براین اساس ارگان (۱۹۹۸) معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره ی آن ها اظهار نظر کند و در حل آن ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.

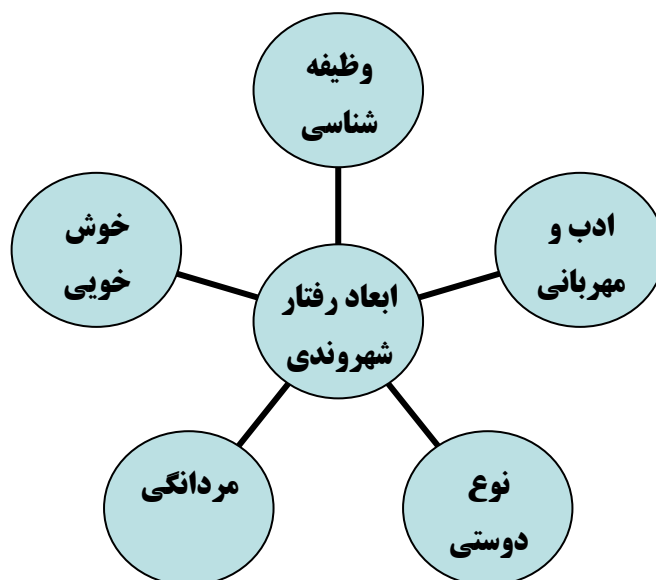
د -ادب و مهربانی: عبارت است از رفتارهای مؤدبانه ای که مانع از ایجاد مشکل و مسئله در محیط کار می شود. این بعد بیان کننده ی نحوه ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز، ۱۹۹۱)

۱ -Podskoff, Makenzie & Moorman

ه -وظیفه شناسی : به تلاشی که فراسوی الزامات رسمی است وظیفه شناسی می گویند. وظیفه شناسی حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل به بیش از الزامات وظیفه ای عمل می کند. این گونه رفتارها اعتماد را درمیان کارکنان افزایش می دهد(بالینوهمکاران، ۲۰۰۲) معتقدند رهبران حمایت کننده والهام بخش موجب می شوند که کارکنان بیش از الزامات رسمی شغلی شان کارکنند. ارگان (۱۹۸۸) هم چنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده ی وظیفه شناسی بالای آنان است.

ارگان (۱۹۸۸) معتقد است در صورت تقویت ویژگی های مذکور در سازمان ها، کارکنان به دنبال اصلاح عملکرد خود در حین انجام وظایف و فعالیت های سازمانی خواهند بود و نقش خود را به خوبی ایفا خواهند کرد . و اگر کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی سهیم باشند ودر بهبود آن مشارکت ورزند ، موقعیت کاری اثربخش تر ، و کارها روان تر انجام می شود .

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مابین محققان توافق نظر وجود ندارد. در این زمینه در پژوهشات مختلف به ابعادی نظیر رفتارهای کمک کننده، جوانمردی، گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی و نوع دوستی اشاره شده است. (مستبصری و نجاتی ، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی ، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)



تصویر (۱) - حیطه های رفتار شهروندی سازمانی

- آناتومی فساد اداری (تخلف اداری)

صاحب‌نظران به مقتضای زاویه‌ای که برای نگریستن به این پدیده انتخاب کرده‌اند تعریف مختلف و بعضاً مشابهی از فساد اداری ارائه نموده‌اند؛ به عنوان نمونه جیمز اسکات معتقد است فساد اداری (تخلف اداری) به رفتاری اطلاق می‌شود که ضمن آن فرد به دلیل تحقق منافع خصوصی خود و دستیابی به رفاه بیشتر و یا موقعیت بهتر خارج از چارچوب رسمی وظایف یک نقش دولتی عمل می‌کند. تعریفی که نسبت به سایر تعاریف ترجیح داده می‌شود تعریفی است که از سوی ساموئل هانتینگتن ارائه شده است که در اینجا با اندکی اصلاح و بهبود آورده می‌شود وی معتقد است: فساد اداری به مجموعه‌ی رفتارهای آن دسته از کارکنان بخش عمومی اطلاق می‌شود که در جهت منافع غیر سازمانی، ضوابط و عرف پذیرفته شده رانادیده می‌گیرند (هانتینگتون، ۱۳۷۰، ص ص ۹۱ - ۹۰).

به عبارت دیگر فساد ابزاری نامشروع برای برآوردن تقاضاهای نامشروع از نظام اداری است. چنانچه بخواهیم فساد را در قالب یک معادله ارائه دهیم این معادله بدین صورت خواهد بود: $\text{فساد} = \text{انحصار} + \text{قدرت پنهانکار} - \text{پاسخگویی و شفافیت}$.

- انواع فساد اداری

فساد اداری به وضعیتی در نظام اداری گفته می‌شود که در اثر تخلفات مکرر و مستمر کارکنان به وجود می‌آید و جنبه‌ای فراگیر دارد که در نهایت آن را از کارایی و اثربخشی مورد انتظار باز می‌دارد. این تخلفات که مجموعاً به فساد اداری منجر می‌شود انواع گوناگونی دارند که رایج‌ترین آن‌ها عبارتند از:

ارتشاء و اختلاس، فساد در خریدهای دولتی از بخش خصوصی، فساد در قراردادهای مقاطعه کاری دولت با پیمانکاران، فساد مالیاتی، استفاده شخصی از اموال دولتی، کم‌کاری، گزارش مأموریت کاذب، صرف وقت در اداره برای انجام کارهایی به غیر از وظیفه اصلی، سرقت اموال عمومی از سوی کارکنان، اسراف و تبذیر، ترجیح روابط بر ضوابط، فساد در شناسایی و مبارزه با قانون شکنی، (تساهل و تسامح نسبت به فساد) فساد در رایۀ کالا و خدمات دولتی، فساد در صدور مجوز برای فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی و فساد استخدامی: (عدم رعایت ضوابط و معیارهای شایستگی در گزینش، انتخاب و ارتقای افراد در سازمان)

- تخلف اداری

تخلف اداری در واقع امر انجام هرگونه اقدام عمدی یا غیر عمدی است که بر خلاف ضوابط و مقررات اداری توسط عوامل انسانی وابسته به اداره صورت گیرد. ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۶۲ تخلف را نقض عمدی قوانین و مقررات اداری و کوتاهی غیر عمدی در اجرای وظایف اداری اعلام داشته و مصادیق و موارد تخلف را در ماده ۹ بر می‌شمارد.

اگر به تلفیقی از تعریف عرفی و قانونی تخلفات اداری بپردازیم (که در قوانین بعد از سال ۱۳۶۲ مربوط به تخلفات اداری از تعریف آن اثری نیست) به این تعریف دست خواهیم یافت:

هرگونه اقدام یا کوتاهی عمدی یا غیر عمدی که منجر به نقض مقررات و قوانین اداری و در اجرای وظایف اداری باشد تخلف اداری است.

– علل تخلفات اداری

ریشه های فرهنگی و اجتماعی :

مهمترین عامل ریشه های فرهنگی و عقیدتی است . فرهنگ عمومی جامعه ، ارزش ها و هنجارهای حاکم بر افراد و اجتماع و عقاید و باورهای مردم نقش محوری در این زمینه دارند. مادی گرایی ، فرد گرایی ، روحیه مصرف گرایی . مهمتر از همه ضعف در ایمان به و آخرت از جمله آنان است.

ریشه های اقتصادی :

بی ثباتی اقتصادی ، تورم افسار گسیخته ، رکود اقتصادی ، کاهش درآمد ها و کاهش قدرت خرید مردم و توزیع ناعادلانه در آمدها در جامعه از جمله مهمترین عوامل اقتصادی است.

عوامل سیاسی :

عدم استقلال کامل قوه قضائیه ، نفوذ قوه مجریه بر آن و بر دستگاه های نظارتی و بازرسی ، فشار گروه های ذی نفوذ در داخل و خارج سازمان ، فساد اداری مدیران ، جو سازی و غوغا سالاری، توصیه برای در امان ماندن مدیران متخلف از مجازات و بالاخره آگاهی مردم از حقوق خود در برابر قانون ، از جمله عوامل سیاسی تسهیل کننده های تخلفات اداری است.

عوامل اداری :

تشکیلات اداری غیر کارآمد ، پیچیدگی قوانین ، مقررات و تعدد بخشنامه ها و دستورالعملهای اداری ، مدیران غیر مؤثر ، فقدان شایسته سالاری وجود تبعیضات در زمینه های استخدام و ارتقای افراد ، نارسایی در نظام تشویق و تنبیه و نظام نظارت و ارزشیابی و عوامل متعدد دیگر از جمله عوامل تسهیل کننده در این امر هستند.

روش تجزیه و تحلیل داده های آماری

به منظور تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. بدین ترتیب که برای توصیف پاسخ های داده شده به سؤالات پرسشنامه ی پژوهش از جداول توزیع

فراوانی و درصد پاسخهای مربوط به هر یک از سؤالات استفاده شد. و برای نشان دادن بعضی از داده های آماری بصورت مجسم، از نمودارهای ستونی استفاده گردید. و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه های فرعی از آزمون همبستگی r پیرسون و برای آزمون فرضیه اصلی از تحلیل رگرسیون خطی استفاده شده است.

در همه فرضیه ها چون هم متغیرهای مستقل و هم متغیر وابسته به صورت فاصله ای (با طیف لیکرت) بودند، از همبستگی پیرسون استفاده گردید و در نهایت برای تبیین سهم هریک از متغیرهای مستقل در متغیر وابسته از رگرسیون خطی استفاده شد.

– تجزیه و تحلیل استنباطی داده های آماری (آزمون آماری فرضیه های پژوهش)

جهت آزمون فرضیه اصلی، ابتدا پنج فرضیه فرعی را مورد بررسی و سپس از ترکیب این فرضیه ها و نتایج آنها به بررسی فرضیه اصلی این پژوهش می پردازیم:

آزمون فرضیه فرعی ۱: بین مؤلفه آداب اجتماعی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H_1 : بین مؤلفه آداب اجتماعی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین مؤلفه آداب اجتماعی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول شماره ۱: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی مؤلفه آداب اجتماعی و تخلف اداری

آماره	آداب اجتماعی	تخلف اداری
Pearson correlation	۱	-۰.۵۸۹
Sig. (۲-tailed)	*	*.۰۰۰
N	۱۲۹	۱۲۹
Pearson correlation	-۰.۵۸۹	۱
Sig. (۲-tailed)	*.۰۰۰	*
N	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۱ ملاحظه می گردد، در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون r پیرسون $+/۰۰۰$ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که $+/۰۵$ می باشد کوچک تر است. رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه فرعی ۱ وجود دارد پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد به عبارتی بین مؤلفه آداب اجتماعی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه فرعی ۲: بین مؤلفه نوع دوستی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H₁: بین مؤلفه نوع دوستی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H₀: بین مؤلفه نوع دوستی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول شماره ۲: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی مؤلفه نوع دوستی و تخلف اداری

آماره	نوع دوستی	تخلف اداری
Pearson correlation	۱	-۰.۳۹۷
Sig.(۲-tailed)	۰	۰.۰۰۰
N	۱۲۹	۱۲۹
Pearson correlation	-۰.۳۹۷	۱
Sig.(۲-tailed)	۰.۰۰۰	۰
N	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۲ ملاحظه می گردد، در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچک تر است. رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه فرعی ۲ وجود دارد پس فرض H₁ تایید و فرض H₀ رد می گردد به عبارتی بین مؤلفه نوع دوستی و تخلف اداری رابطه وجود دارد.

آزمون فرضیه فرعی ۳: بین مؤلفه وجدان کاری و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H₁: بین مؤلفه وجدان کاری و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H₀: بین مؤلفه وجدان کاری و تخلف اداری رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول شماره ۳: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی مؤلفه وجدان کاری و تخلف اداری

آماره	وجدان کاری	تخلف اداری
Pearson correlation	۱	-۰.۳۸۶
Sig.(۲-tailed)	۰	۰.۰۰۰
N	۱۲۹	۱۲۹
Pearson correlation	-۰.۳۸۶	۱
Sig.(۲-tailed)	۰.۰۰۰	۰
N	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۳ ملاحظه می‌گردد، در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون r پیرسون $+/+++$ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری که $+/+0.5$ می‌باشد کوچک‌تر است. رابطه معنی‌داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه فرعی ۳ وجود دارد پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می‌گردد به عبارتی بین مؤلفه وجدان کاری و تخلفات اداری رابطه معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه فرعی ۴: بین مؤلفه هماهنگی متقابل شخصی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H_1 : بین مؤلفه هماهنگی متقابل شخصی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین مؤلفه هماهنگی متقابل شخصی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول شماره ۴: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی هماهنگی متقابل شخصی و تخلف اداری

تخلف اداری	هماهنگی متقابل شخصی	آماره
-۰.۴۲۱	۱	Pearson correlation
۰.۰۰۰۰	۰	Sig.(۲-tailed)
۱۲۹	۱۲۹	N
۱	-۰.۴۲۱	Pearson correlation
۰	۰.۰۰۰۰	Sig.(۲-tailed)
۱۲۹	۱۲۹	N

چنانچه در جدول شماره ۴ ملاحظه می‌گردد، در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون r پیرسون $+/+++$ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری که $+/+0.5$ می‌باشد کوچک‌تر است. رابطه معنی‌داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه فرعی ۴ وجود دارد پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می‌گردد به عبارتی بین مؤلفه هماهنگی متقابل شخصی و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه فرعی ۵: بین مؤلفه محافظت از منابع سازمان و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H_1 : بین مؤلفه محافظت از منابع سازمان و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین مؤلفه محافظت از منابع سازمان و تخلف اداری رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول شماره ۵: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی محافظت از منابع سازمان و تخلف اداری

آماره	محافظت از منابع سازمان	تخلف اداری
Pearson correlation	۱	-۰.۴۵۶
Sig.(۲-tailed)	۰	۰.۰۰۰
N	۱۲۹	۱۲۹
Pearson correlation	-۰.۴۵۶	۱
Sig.(۲-tailed)	۰.۰۰۰	۰
N	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۵ ملاحظه می‌گردد، در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری که ۰/۰۵ می‌باشد کوچک‌تر است. رابطه معنی‌داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه فرعی ۵ وجود دارد پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می‌گردد به عبارتی بین مؤلفه محافظت از منابع سازمان و تخلف اداری رابطه معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه اصلی:

بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با تخلفات اداری رابطه وجود دارد.

H_1 : بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با تخلفات اداری رابطه وجود دارد.

H_0 : بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با تخلفات اداری رابطه وجود ندارد.

جدول شماره ۶: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی رفتار شهروندی سازمانی و تخلف اداری

آماره	رفتار شهروندی سازمانی	تخلف اداری
Pearson correlation	۱	-۰.۵۵۰
Sig.(۲-tailed)	۰	۰.۰۰۰
N	۱۲۹	۱۲۹
Pearson correlation	-۰.۵۵۰	۱
Sig.(۲-tailed)	۰.۰۰۰	۰
N	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۶ ملاحظه می‌گردد، در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری که ۰/۰۵ می‌باشد کوچک‌تر است. رابطه معنی‌داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه

اصلی وجود دارد پس فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می‌گردد. به عبارتی بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با تخلفات اداری رابطه وجود دارد.

برای بررسی اینکه چه میزان از تخلف اداری توسط مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی می‌شوند، از تحلیل رگرسیون خطی استفاده شده است. بدین ترتیب که پس از وارد نمودن متغیرهای پژوهش در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ که برای پیدا کردن معادله خط رگرسیون از روش Enter استفاده شد در این روش تمام متغیرها در تشکیل معادله یکجا وارد می‌شوند.

جدول شماره ۷: توصیف مدل

Model	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
۱	۰/۶۳۱	۰/۳۹۹	۰/۳۷۴	۰/۳۲۳۰۳

جدول شماره ۸: ANOVA

Model	مجموع مربعات	درجه آزادی	Mean Square	F	Sig.
۱ Regression	۸/۵۱	۵	۱/۷۰۳	۱۶/۳۱۸	.۰۰۰
Residual	۱۲/۸۳۵	۱۲۳	۰/۱۰۴		
Total	۲۱/۳۴۹	۱۲۸			

همان‌طور که در جدول شماره ۸ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیر مستقل وابسته ۰/۶۳۱ بوده و نشان‌دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر، به خوبی می‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود و ضریب تعیین نیز ۰/۳۹۹ است یعنی ۳۹/۹ درصد از پراکندگی مشاهده‌شده در متغیر وابسته توسط متغیر مستقل توجیه می‌شود. و با توجه به سطح معنی‌داری در جدول شماره ۸ که برابر با ۰/۰۰۰ بوده و از حداکثر سطح معنی‌داری (۰/۰۵) کمتر می‌باشد بنابراین فرضیه صفر رد می‌گردد.

– نتایج و یافته‌های توصیفی:

میانگین هریک از متغیرهای پنج‌گانه رفتار شهروندی نشان می‌دهد که میانگین آداب اجتماعی ۴/۵۸، نوع‌دوستی ۵/۳۱، وجدان کاری ۵/۰۴، هماهنگی متقابل شخصی ۴/۰۱۷، و محافظت از منابع سازمان ۳/۱۷ و میانگین رفتار شهروندی سازمانی

در حالت کلی ۴/۵۸ می‌باشد که بیانگر آن است که بین میانگین متغیرها، مؤلفه محافظت از منابع سازمان میانگین پایین‌ترین رتبه وجدان کاری در بالاترین رتبه قرار دارد. همچنین میانگین متغیر وابسته پژوهش (تخلف اداری) نیز ۵/۲۳ می‌باشد.

– نتایج و یافته‌های استنباطی:

نتایج مرتبط با فرضیه فرعی ۱:

ضریب همبستگی بین مؤلفه آداب اجتماعی و تخلف اداری در نمونه آماری ۵۸۹/۰+ است که در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون t پیرسون ۰/۰۰۰+ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری که ۰/۰۵+ می‌باشد کوچک‌تر است که می‌توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. در کل به هر میزان آداب اجتماعی کارکنان بیشتر شود بروز تخلف اداری پایین‌تری در محل کار از خود نشان می‌دهند که موجب اثربخش‌تر شدن محیط کاری می‌شود.

نتایج مرتبط با فرضیه فرعی ۲:

ضریب همبستگی بین مؤلفه نوع‌دوستی و تخلف اداری در نمونه آماری ۳۹۷/۰- است که در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون t پیرسون ۰/۰۰۰+ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری که ۰/۰۵+ می‌باشد کوچک‌تر است که می‌توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. می‌توان چنین نتیجه گرفت که به هر میزان نوع‌دوستی در کارکنان افزایش یابد سطوح پایین‌تری از تخلف اداری در کارکنان شاهد هستیم.

نتایج مرتبط با فرضیه فرعی ۳:

ضریب همبستگی بین مؤلفه وجدان کاری و تخلف اداری در نمونه آماری ۳۸۶/۰- است که در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون t پیرسون ۰/۰۰۰+ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری که ۰/۰۵+ می‌باشد کوچک‌تر است که می‌توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. که می‌توان چنین نتیجه گرفت که هرچه میزان مؤلفه وجدان کاری در بین کارکنان افزایش یابد از میزان بروز تخلف در بین آنان کاسته خواهد شد.

نتایج مرتبط با فرضیه فرعی ۴:

ضریب همبستگی بین مؤلفه هماهنگی متقابل شخصی و تخلف اداری در نمونه آماری ۴۲۱/۰- است که در سطح معنی‌داری دو دامنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون t پیرسون ۰/۰۰۰+ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری که ۰/۰۵+ می‌باشد کوچک‌تر است که می‌توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. که می‌توان چنین نتیجه گرفت که هرچه میزان هماهنگی متقابل شخصی در بین کارکنان افزایش یابد از میزان بروز تخلف در آنان کاسته خواهد شد.

نتایج مرتبط با فرضیه فرعی ۵:

ضریب همبستگی بین مؤلفه محافظت از منابع سازمان و تخلف اداری سازمانی در نمونه آماری ۰/۴۵۶- است که در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، سطح معنی داری آزمون t پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچک تر است که می توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. که می توان چنین نتیجه گرفت که هرچه میزان مؤلفه محافظت از منابع سازمان در کارکنان افزایش یابد از میزان بروز تخلف در کارکنان کاسته خواهد شد.

نتایج مرتبط با فرضیه اصلی:

ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و تخلف اداری در نمونه آماری ۰/۵۵+ است که در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، سطح معنی داری آزمون t پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچک تر است. یعنی رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه اصلی وجود دارد در حالت کلی فرض H_1 تأیید و فرض H_0 رد می گردد به عبارتی بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و تخلف اداری رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. در حالت کلی فرضیه اصلی پژوهش تأیید می گردد.

با توجه به اینکه رفتار شهروندی سازمانی نوعی نگرش مثبت است بنابراین انتظار می رود کارکنانی که این نگرش را داشته باشند به میزان کمتری حاضر به انجام تخلف اداری بوده و به نظر محقق و با توجه نتایج این پژوهش وجود رابطه نسبتاً قوی بین رفتار شهروندی سازمانی و تخلف اداری یک امر منطقی محسوب می شود.

چون ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و تخلفات اداری منفی است پس می توان گفت که هرچه قدر رفتار شهروندی سازمانی افزایش یابد و به عبارتی نهادینه شود منجر به بروز سطوح پایین تری از تخلف در کارکنان می گردد و نرخ بروز تخلفات اداری در کارکنان کاهش می یابد.

بحث و نتیجه گیری

در پژوهشی که توسط نگارنده انجام شد، پاسخ دهندگان (مدیران) اثربخش ترین شیوه های کنترل فساد اداری را به ترتیبی که در ذیل آمده است درجه بندی نموده اند:

- آموزش مدیران دولتی - آشنایی ارباب رجوع با قوانین - اصلاحات ساختاری - رعایت عدالت اداری و سازمانی - تقویت و نهادینه کردن رفتار شهروندی سازمانی - مقررات زدایی - افزایش حقوق کارکنان دولت - کنترل اداری اثربخش - سامانه های کنترل مالی کارآمد - قوانین و مقررات کارآمد

اتخاذ رویکرد و روش شهروندی سازمانی و تقویت و نهادینه کردن مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از جمله حس وظیفه‌شناسی، روحیه جوانمردی، گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از تقویت حس محافظت از منابع سازمان و هماهنگی متقابل شخصی در قالب نقش شهروندی می‌تواند ضمن تأثیر مثبت در روند انجام رفتارهای مطلوب راهکاری جهت جلوگیری از بروز تخلف اداری افراد در سازمان باشد. بررسی‌های انجام‌شده حاکی از آن است که با مدیریت مؤثر و ایجاد عدالت اداری و توجه خاص به ویژگی‌های فردی و شخصیتی افراد و ایجاد حس ارزشمند بودن و حس تعلق به سازمان می‌توان شرایطی ایجاد کرد که افراد نقش خود را با کیفیت و کمیتی فراتر از آنچه که تعریف‌شده و انتظار می‌رفته ایفا نموده و به عنوان شهروند سازمانی متخصص و متعهد به تمامی ارزش‌ها و آرمان سازمان پایبند بوده و در راستای تأمین انتظارات ذینفعان گام بردارند.

منابع و مأخذ:

منابع فارسی:

- اسلامی، ح. (۱۳۸۷) "رفتار شهروندی سازمانی". تدبیر شماره ۱۸۷ آذرماه ۱۳۸۶
- حبیبی. نادر، فساد اداری، انتشارات وثقی، چاپ اول، ۱۳۷۵.
- رشل آندریا مبلومیادانا، فساد و آشنابازی، پیام یونسکو، شماره ۳۱۳، آذر ۱۳۷۵.
- رضایی کلیدبری، ح. ر. باقر سلیمی، س. (۱۳۸۷). "نقش عدالت سازمانی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی".
- زاهدی. شمس السادات، نگرشی بر فساد و آثار آن، دانش مدیریت، دوره اول، شماره دوم.
- مستبصری، م. نجاتی، ع. ر. (۱۳۸۷). "فرسودگی شغلی عامل تعدیل‌کننده OCB در سازمان".
- نجاری. رضا، علل تخلفات اداری و چگونگی پیشگیری از آن‌ها، همایش نظام اداری و توسعه سازمان امور اداری و استخدامی، تهران ۱۷ و ۱۸ مردادماه ۱۳۷۸.
- ویتوتانزی، مسئله فساد، فعالیت‌های دولتی و بازار آزاد، بهمن آقایی، اطلاعات سیاسی - اقتصادی، شماره ۱۵۰ - ۱۴۹.
- هانتینگتون. ساموئل، سامان سیاسی در جوامع دست‌خوش دگرگونی، محسن ثلاثی، انتشارات علم، ۱۳۷۰.

- Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo "organizational citizenship behavior : a case study of culture , leadership and trust " manamement decision Vol.۴۲ No.۱, (۲۰۰۴) , pp. ۴۰-۱۳
- Bienstock, C.Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel “ organizational citizenship behavior and service quality “ journal of services marketing, Vol .۱۷ No.۴ (۲۰۰۳), pp. ۳۷۸-۳۵۷
- Castro, Carmen.B & Armario, Enrique.M & Ruiz, David.M “ the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty “ , international journal of Service industry management , Vol.۱۵ No.۱ , (۲۰۰۴)
- Cohen, Aaron & Kol, Yardena , “ professionalism and organizational citizenship behavior “ an empirical examination among Israeli nurses , journal of managerial psychology , Vol.۱۹ No.۴, (۲۰۰۴)
- Cropanzano, Russell & Byrne, S.Zinta “ the relationship of emotional exhaustion to work attitudes , job performance rating , and organizational citizenship behaviors “ fifteenth annual conference of society for industrial and organizational psychology in new Orleans, April ۱۶-۱۳ , (۲۰۰۰)
- Francis. Lui, “three aspects of corruption, contemporary economic policy ” july, ۱۹۹۶, Vol ۱۴, issue۳,p.
- Gray Cherul & Kaufmann, “Corruption & developmen ” , march ۱۹۹۸.
- James c.Sscott, “Comparative political corruption ” , prentice Hall, inc ۱۹۷۲.
- Joshua charap& Christian harm, ininstitutional corruption & the Kleptocratic Statem, internationalized monetry Fund, july ۱۹۹۹.
- Kaufmann.Daniel, “Corruption: facts, foreign policy ” ۱۹۹۷, No.۱۰۷ (Summrr).
- M.S. Alam, “A Theory Limits on corruption and some applications ” Kyklos, ۱۹۹۵, Vol ۴۸. ISSUE
- Organ, D.W.(۱۹۸۸), organizationl citizenshipe behavior : the good soldier syndrome , Lexington
- Sougata. Mukherjee, “Cruption on the Rise in new world markets”, Business Journal Serving phoenix & the Valley of the Sun, September ۱۹۹۷, Vol ۷, issue ۴۸.