

بررسی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر موفقیت

سیستم‌های اطلاعاتی سازمان

زینب مولوی^{۱*}، حسین خنیفر^۲

۱. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، پردیس فارابی، دانشگاه تهران

۲. استاد دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۸/۰۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۲/۱۸)

چکیده

اگرچه در دهه گذشته، تحقیق در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی در حوزه‌های مختلف، به طور چشمگیری گسترش یافته است، اما درباره رفتارهای شهروندی سازمانی در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی شناخت اندکی وجود دارد. هدف این تحقیق بررسی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی سازمان است. مدل تحقیق روابط ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی، یعنی نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، ادب، حسن شهروندی و جوانمردی، و متغیرهای موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی از جمله کیفیت اطلاعات، بازده کاری و نوآوری در فناوری اطلاعات را نشان می‌دهد. ابزار پژوهش پرسشنامه است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه سازمان‌های تولیدی و خدماتی است که سیستم‌های اطلاعاتی در پیشبرد اهداف سازمان به کار می‌گیرند. نمونه‌ای به روش نمونه‌گیری در دسترس در دو مرحله انتخاب شد. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی؛ و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی/همبستگی است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها مدل سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر انجام گرفت. ابتدا، مدل اندازه‌گیری بررسی شد. سپس، مدل مفهومی تحقیق در جامعه آماری برازش شد. طبق نتایج تحلیل مسیر در مدل تحقیق، تمامی روابط تأیید شد، بجز تأثیر نوع دوستی و ادب بر بازده سیستم که معنادار تشخیص داده نشد. در نهایت، مدل نهایی تحقیق طراحی شد و پیشنهادهایی بر مبنای نتایج تحقیق مطرح شد.

واژگان کلیدی

رفتار شهروندی سازمانی، سیستم اطلاعاتی، نوآوری در فناوری اطلاعات.

مقدمه

بیش از هشتاد درصد کار روزانه کارکنان، به خصوص مدیران، صرف اطلاعات می‌شود، از جمله دریافت اطلاعات، برقراری ارتباط و به‌کارگیری اطلاعات در دامنه وسیعی از امور مختلف. از آنجاکه اطلاعات مبنای تمام فعالیت‌های سازمان است، سیستم‌هایی باید وجود داشته باشند که اطلاعات را تولید و مدیریت کنند. هدف این سیستم‌هایی ایجاد اطمینان از ارائه اطلاعات صحیح و قابل اطمینان در مواقع مورد نیاز، و در شکل قابل استفاده است. چنین سیستم‌هایی، سیستم‌های اطلاعات نامگذاری شده‌اند. از این رو، این روزها، بسیاری از شرکت‌ها سیستم‌های اطلاعاتی را، نه فقط به منظور بقا، بلکه برای دستیابی به مزیت‌های استراتژیک در یک محیط تجاری بسیار رقابتی به کار می‌گیرند (Glover et al., 1999).

بیش از ۶۵ سال است که مطالعات سازمان و مدیریت به انواع رفتار سازمانی کارکنان اختصاص داشته است. در سال ۱۹۳۸ چستر بارنارد سازمان‌های اثربخش را به مثابه نظام‌هایی توصیف می‌کند که افراد برای نیل به اهداف سازمانی همکاری می‌کنند. انواع رفتارها و نگرش‌های سازمانی با عنوان‌های مختلفی، مانند میل به همکاری، وفاداری سازمانی، تعهد سازمانی، رفتارهای فرانقشی از قبیل رفتار شهروندی سازمانی و رفتار سازمانی اجتماعی تبیین شده‌اند. در این میان، رفتار شهروندی سازمانی^۱ (OCB) بیشترین مطالعات را به خود اختصاص داده است. رفتار شهروندی سازمانی، شامل آن دسته از رفتارهای کارکنان است که تأثیری مثبت بر عملکرد سازمان دارد ولی این رفتارها از طریق قرارداد استخدامی حمایت نمی‌شوند. محور اصلی پژوهش‌های OCB بر رفتارهای شهروندی به عنوان خصوصیات فردی کارکنان متمرکز بوده است و در پی توصیف این موضوع است که چرا برخی کارکنان بیشتر از دیگران رفتار شهروندی بروز می‌دهند (Koster & Sanders, 2006, p.520).

تحقیقات نشان می‌دهد رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مستقیم با عملکرد واحدهای

1. Organizational Citizenship Behavior

سازمانی دارد. در ابتدا، موضوع رفتار شهروندی سازمانی حتی در حوزه مطالعه رفتار سازمانی نیز تأثیر چشمگیری نداشت، اما علاقه به آن در طول دهه گذشته افزایش یافت (Yoon, 2009, p.421). در نتیجه، این تحقیق سعی دارد تأثیرات OCBs را بر موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی بررسی کند. در ادامه، مبانی نظری OCB و متغیرهای موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی بیان می‌شود. سپس، مدل تحقیق و فرضیه‌ها مطرح خواهد شد. در نهایت، نتایج تحقیق و پیشنهادهایی بر مبنای نتایج تحقیق بیان می‌شود.

بیان مسئله

رشد سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث شده است روش‌های انجام کارها و ارائه خدمات در سازمان‌ها تغییر کند. امروزه، سازمان‌ها به مدد به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعات، سریع‌تر، کارا تر و با دقت بیشتری به اهداف خود نایل خواهند آمد. بنابراین، در شرایط رقابتی، به‌کارگیری سیستم‌ها و فناوری اطلاعات به عنوان سیاستی راهبردی، به منظور ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان الزامی است. بدیهی است صرف استقرار سیستم‌های اطلاعاتی کافی نیست، موفقیت در به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی باعث ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها می‌شود. به عبارتی، با توجه به رشد سریع فناوری اطلاعات و لزوم به‌کارگیری آن در تمامی سطوح سازمانی و برای انجام وظایف متعدد، موفقیت این سیستم‌ها در عمل بسیار اهمیت دارد. نتایج تحقیقات نیز، نشان می‌دهد که رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان به طور قابل ملاحظه‌ای بر موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر دارد (Yoon, 2009, P.427).

از طرفی، امروزه، سازمان‌ها درگیر مسائل و مشکلات فراوانی‌اند، که بعضی از این مشکلات به جنبه‌های انسانی مربوط‌اند. جنبه‌های انسانی، بیشتر بر بررسی و شناخت رفتار افراد درون سازمان تأکید دارد. مطالعه علوم رفتاری در سازمان‌ها جست‌وجویی برای یافتن پاسخ سؤال‌های پیچیده درباره طبیعت انسان و ابعاد متفاوت وجودی او است. در حوزه رفتار انسان مسائل ناشناخته‌ای وجود دارد که تحقیقات بیشتر در این زمینه ضروری است، تا از این رهگذر بتوان پاسخی برای

این مسائل به دست آورد. مطالعه رفتار انسان در سازمان‌ها از موضوعات متمرکز در علوم رفتاری است که افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها را به طور نظام‌مند، تجزیه و تحلیل می‌کند و هدف آن درک، پیش‌بینی و بهبود عملکرد افراد، و در نهایت، سازمان‌هایی است که در آن کار می‌کنند.

اگرچه نظریه و تحقیق، در حوزه رفتارهای شهروندی سازمانی رشد سریعی داشته است (Podsakoff et al., 2000)، اما هنوز مسائل بسیاری درباره پیامدهای احتمالی این رفتارها بدون بررسی باقی مانده است (Yoon & Suh, 2003). در ابتدا، بسیاری از تحقیقات درباره رفتارهای شهروندی سازمانی بر آثار متغیرهای سطح کارکنان، مانند بهره‌وری و کیفیت محصول (Podsakoff et al., 1997)، نگرش، ادراک و طبع شخصی (Podsakoff & MacKenzie, 1997)، و کیفیت خدمات در بازاریابی (Yoon & Suh, 2003; Bell & Menguc, 2002) متمرکز بوده است، درحالی‌که درباره آثار رفتار شهروندی سازمانی در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی شناخت اندکی وجود دارد.

از طرفی، اگرچه بسیاری از تلاش‌های پژوهشی پیشین بر عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی تأکید داشته‌اند، ولی اکثر تحقیقات اخیر، به طور روزافزون، بر پیامدهای حاصل از OCB معطوف شده‌اند. به‌ویژه اینکه تحقیقات اخیر به دو مسئله تأکید دارند: نخست، تأثیر رفتارهای شهروندی بر ارزیابی عملکرد توسط مدیران و اقدام به افزایش حقوق، ارتقا و غیره؛ دوم، آثار رفتار شهروندی بر موفقیت و عملکرد سازمان. با این وجود، در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی مطالعات اندکی انجام گرفته است. بنابراین، این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر عملکرد موفق سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر دارد؟

چارچوب نظری

متغیرهای موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی

سیستم اطلاعاتی، معمولاً، سیستم نرم‌افزاری یکپارچه‌ای است که به طور جامع و کلی، نیازهای پردازش اطلاعات را برای اهداف مختلف در شرکت مرتفع می‌کند و مدیران و کارمندان را قادر می‌کند داده‌ها و اطلاعات را در حوزه‌های مختلف وظیفه‌ای به طور کارا و اثربخش، مدیریت کنند (Shih, 2006). این سیستم‌ها، اغلب، بر فرایند کسب و کار اثر گذاشته و از رفتار کارکنان در سطح

شرکت تأثیر می‌پذیرد (Lee & Lee, 2004a). بنابراین، مطلوب است متغیرهای موفقیت سیستم اطلاعاتی سنجه‌هایی را در برگیرد که کیفیت سیستم اطلاعاتی، اثربخشی فرایند تجاری و رفتارهای کارکنان را انعکاس دهند. مارکوز و تنیس (۲۰۰۰) تأکید کردند که نتایج به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مفهومی پویاست که ابعاد مختلفی را در بردارد. این ابعاد عبارت‌اند از ۱. شاخص تجاری (ROI)، تصمیم‌گیری بهتر و جز آن؛ ۲. شاخص‌های عملیاتی (هزینه‌های کارکنان، برآوردن سفارش‌های بدون خطا، زمان‌های دوره‌ای، سطوح موجودی کالا و غیره)؛ ۳. ظرفیت اطلاعاتی (کیفیت اطلاعات، به‌کارگیری مؤثر اطلاعات، رضایت کاربر از اطلاعات و غیره). گابل و همکاران (۲۰۰۳) مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی را بر اساس مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی دی‌لون و مک‌لین (۱۹۹۲) پیشنهاد دادند، که شامل کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات، کاربرد سیستم، رضایت کاربر، اثر فردی و اثر سازمانی است و با توجه به تحقیق مارکوز و تنیس (۲۰۰۰) و مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی گابل و همکاران (۲۰۰۳)، کیفیت سیستم اطلاعاتی، اثربخشی فرایند عملیاتی و عملکرد مالی را به عنوان عوامل موفقیت اطلاعاتی در نظر گرفتند.

هنگامی که در سازمان سیستم اطلاعاتی اجرا می‌شود، دانش سازمانی، از جمله بهترین فنون طراحی فرایند و فعالیت‌ها بر مبنای فناوری اطلاعات، نیز انتقال می‌یابد (Lee & Lee, 2004b). بنابراین، قابلیت نوآوری کارکنان افزایش می‌یابد. در نتیجه، رفتارهای نوآورانه کارکنان معیاری برای موفقیت سیستم اطلاعاتی است. با توجه به مطالب مذکور، کیفیت اطلاعات، بازده کاری، ایجاد نوآوری در فناوری اطلاعات، به ترتیب، نشان‌دهنده کیفیت سیستم اطلاعاتی، اثربخشی فرایند عملیاتی و رفتارهای نوآورانه کارکنان است؛ که به عنوان متغیرهای موفقیت سیستم اطلاعاتی در این تحقیق پیشنهاد شده‌اند^۱. اگرچه ارزیابی عملکرد مالی ممکن است یک متغیر مهم برای سنجش موفقیت باشد، در متون نظری فناوری اطلاعات عملکرد مالی نمی‌تواند به عنوان یک

۱. کیفیت سیستم و کیفیت اطلاعات خروجی مفاهیم کاملاً متفاوت‌اند، اما به دلیل اینکه این تحقیق موفقیت در اجرای سیستم اطلاعاتی را بررسی نمی‌کند، کیفیت سیستم به عنوان معیار موفقیت سیستم اطلاعاتی در نظر گرفته نشده است.

شاخص به کار برده شود، چراکه سنجش عملکرد مالی با در نظر گرفتن تأثیر صرف سیستم‌های اطلاعاتی دشوار است (Yoon, 2009). بنابراین، این متغیر نیز، در این تحقیق در نظر گرفته نمی‌شود.

رفتارهای شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی در دنیای علم مطرح شد (Bienstock et al., 2003, p.360).

کتز و کان^۱ (۱۹۷۸) رفتارهای درون سازمان را به رفتار درون‌نقشی^۲ - مطابق با الزامات رسمی نقش - و رفتار فرآنقشی^۳ - افزون بر الزامات رسمی نقش - تقسیم کردند. طبق نظر آن‌ها، رفتارهای برون‌نقشی از احساس شهروندی در رابطه با سازمان ایجاد می‌شود (Yoon, 2009, p.422).

عنوان‌های مختلفی برای شرح رفتار فرآنقشی پیشنهاد شده است، مانند رفتار شهروندی سازمانی (Organ, 1988)، رفتار سازمانی حمایت اجتماعی (Brief & Motowidlo, 1986)، خودانگیختگی سازمانی (George & Brief, 1992) و عملکرد ضمنی (Borman & Motowidlo, 1997). شاخص‌ترین عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» است که اسمیت و سایرین^۴ (۱۹۸۳) آن را پیشنهاد کردند (Yoon, 2009, p.422). فرآنقش بودن این رفتارها بیان می‌کند که افراد بیش از چیزی که وظیفه دارند برای افزایش اثربخشی، فعالیت می‌کنند (MacKenzie et al., 1999, p.407).

البته، فقط در مطالعات اولیه، در تعریف رفتار شهروندی سازمانی، اصطلاح «فرآنقشی» به کار برده شده است؛ اما در چند مطالعه اخیر، تعریف خارج از نقش بودن به کار نرفته است (زارعی‌متین، ۱۳۸۸، ص ۲۷۰-۲۷۱).

بگام^۵ (۲۰۰۵) بیان می‌کند رفتار شهروندی سازمانی به مجموعه‌ای از رفتارهای اختیاری در

-
1. Katz & Kahn
 2. In-Role
 3. Extra-Role
 4. Smit et al.
 5. Begum

محل کار اشاره دارد که فراتر از الزامات اصلی شغل است. این رفتارها اغلب به عنوان رفتارهایی که فراتر از وظیفه‌اند، تعریف می‌شوند (Asgari et al., 2008, p.141). ارگان رفتار شهروندی سازمانی را اینگونه تعریف می‌کند «رفتاری فردی و داوطلبانه، که به طور صریح یا ضمنی، با سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و در کل، عملکرد اثربخش سازمان را ارتقا می‌دهد» (Organ, 1988, p.4). ارگان بعدها، رفتار شهروندی سازمانی را اینگونه تعریف کرد «رفتاری که زمینه‌های اجتماعی و روان‌شناختی عملکرد را حمایت می‌کند» (Organ, 1997, p.95).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد مختلفی برای تعریف و کاربردی کردن مفهوم رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد شده است (Yoon, 2009, p.422). ارگان (۱۹۸۸) نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، ادب، حسن شهروندی و جوانمردی را به عنوان ابعاد OCB پیشنهاد کرد (Appelbaum, 2004, p.19)، اسمیت و همکاران (۱۹۸۳) نوع دوستی و مقبولیت همگانی را به عنوان اجزا رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد کردند. پودساکف و مکزی (۱۹۹۴) رفتارهای همیاری، جوانمردی و حسن شهروندی را مطرح کردند، و گراهام (۱۹۹۱) اطاعت سازمانی، همیاری بین شخصی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی را پیشنهاد داد (Graham, 1991, p.255).

ابعاد پیشنهادی ارگان (۱۹۸۸) به طور گسترده به عنوان ابعاد مفهوم رفتار شهروندی سازمانی پذیرفته شد (Yoon, 2009, p.422). در ابتدا، محققان بیشتر بر دو بعد از رفتار شهروندی، یعنی نوع دوستی و وظیفه‌شناسی تأکید داشتند. بعدها سه بعد دیگر رفتار شهروندی، یعنی جوانمردی، ادب و حسن شهروندی تعریف و بررسی شد (Kidder & Mclean Parks, 2001, p.943). در تعدادی از تحقیقات، پنج عامل اصلی^۱ شخصیتی که در تنوع شخصیت تأثیر گذارند؛ به صورت

عوامل رفتار شهروندی دسته‌بندی شده‌اند: وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی، ادب، جوانمردی و حسن شهروندی (Lo & Ramayah, 2009, P.49).

ارگان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را به صورت زیر شرح می‌دهد:

نوع‌دوستی^۱: نوع‌دوستی یعنی کمک یک کارمند به کارمند دیگر برای به انجام وظیفه‌اش در شرایط غیرمعمول (Organ, 1988, p.9).

وظیفه‌شناسی^۲: اشاره به این دارد که یک کارمند وظایف تخصیصی (رفتار درون‌نقشی) را به شیوه‌ای فراتر از آنچه مافوقش انتظار دارد، انجام دهد (Organ, 1988, p.9).

حسن شهروندی^۳: یعنی افراد خود را مسئول مشارکت در امور سیاسی و اداری سازمان می‌دانند که در برگیرنده حمایت از عملیات اداری سازمان است (Organ, 1988, p.12).

ادب^۴: اشاره دارد به اینکه افراد با دیگران با احترام رفتار می‌کنند که رفتارهایی مانند کمک به دیگری برای جلوگیری از ایجاد یا حاد شدن مشکل را شامل می‌شود (Organ, 1988, p.12).

جوانمردی^۵: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن. به طور کل، جوانمردی یعنی اجتناب از انجام دادن برخی کارها (Organ, 1988, pp.11-12).

پیشینه تحقیق

این روزها، دلیلی که موجب شده به رفتار شهروندی سازمانی، به طور چشمگیری، در مدیریت توجه شود؛ آثار مثبت آن بر سازمان است. برای حمایت از این باور که رفتار شهروندی سازمانی به اثربخشی سازمانی کمک می‌کند، چندین مطالعه انجام گرفت که به طور عملی ارتباط چنین رفتارهایی را با اثربخشی سازمانی بررسی کرده‌اند (Podsakoff et al., 2000). در مطالعه‌ای، کارام

-
1. Altruism
 2. Conscientiousness
 3. Civic Virtue
 4. Courtesy
 5. Sportsmanship

بایا (۱۹۹۰) دریافت که کارکنان در یک واحد کاری با عملکرد بالا رفتارهای شهروندی بیشتری را نسبت به یک واحد کاری با عملکرد پایین نشان می‌دهند. پودساکف و مکنزی (۱۹۹۷)، نشان دادند رفتارهای شهروندی تأثیر مثبت بر عملکرد فروش در بخش نمایندگی بیمه دارد. همچنین، پودساکف و همکاران (۱۹۹۷) نشان دادند رفتارهای شهروندی تأثیر مثبت بر بهره‌وری و کیفیت محصول دارد. در متون نظری بازاریابی، بل و منگیوک (۲۰۰۰) رابطه مثبت و معنادار رفتارهای شهروندی سازمانی با ادراکات مشتریان از کیفیت خدمات را تأیید کردند. درباره تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی تا کنون در داخل کشور پژوهشی انجام نگرفته است و در خارج از کشور نیز، این تحقیقات انگشت شمارند، از جمله تحقیق یون (۲۰۰۹).

مدل تحقیق و فرضیه‌ها

مدل این تحقیق مبتنی بر مفهوم رفتار شهروندی سازمانی است که ارگان (۱۹۸۸) آن را مطرح کرده است. رفتارهای شهروندی سازمانی که از پنج بعد نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، ادب، حسن شهروندی و جوانمردی تشکیل شده است و بر کیفیت اطلاعات، بازده کاری و ایجاد نوآوری در سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر می‌گذارد و به دنبال آن، به طور مثبت بر موفقیت سیستم اطلاعاتی مؤثر است. به علاوه، کیفیت اطلاعات سیستم اطلاعاتی بر بازده کاری، و بازده کاری سیستم بر ایجاد نوآوری کارکنان مؤثر است.

یون (۲۰۰۹) به نتیجه رسید که نوع‌دوستی بر کیفیت اطلاعات سیستم برنامه‌ریزی منابع شرکت تأثیر معنادار دارد. از طرفی، امروزه، سیستم‌های اطلاعاتی نقش مهمی در انجام گرفتن فعالیت‌های تجاری شرکت ایفا می‌کند. در نتیجه، مشکلاتی که در به‌کارگیری سیستم اطلاعاتی ایجاد می‌شود ممکن است باعث تأخیرهایی در مبادلات تجاری شود. هر عملی که به همکارانی که در به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مشکل دارند، کمک کند (نوع‌دوستی)، اثربخشی و بازدهی مبادلات اطلاعاتی را بهبود خواهد بخشید. بنابراین، فرضیه‌های زیر ایجاد می‌شود:

فرضیه ۱. نوع‌دوستی بر کیفیت اطلاعات سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۲. نوع دوستی بر بازده کاری سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر مثبت دارد. وظیفه‌شناسی به رفتارهای اختیاری کارمند اشاره دارد که فراتر از حداقل الزاماتی که سازمان در زمینه‌های حضور، پیروی از قواعد و مقررات، سخت کارکردن و مانند اینها تعیین کرده است، انجام می‌گیرد (Farh et al., 1997). رفتارهای وظیفه‌شناسانه، مانند در نظر گرفتن مقررات و رویه‌های سازمان در به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی و انجام تبادلات سیستم‌های اطلاعاتی در زمان مناسب و حتی پس از ساعات کاری باعث می‌شود اطلاعات بهنگام تولید شود. همچنین، یون (۲۰۰۹) تأثیر مثبت و معنادار وظیفه‌شناسی بر کیفیت سیستم‌اطلاعاتی را نشان داد. بنابراین، انتظار می‌رود رفتارهای وظیفه‌شناسانه تأثیر مثبت بر کیفیت اطلاعات سیستم‌های اطلاعاتی داشته باشد.

فرضیه ۳. وظیفه‌شناسی تأثیر مثبت بر کیفیت اطلاعات سیستم‌های اطلاعاتی دارد. با توجه به تعریف ارگان و پودساکف و مکزی (۱۹۹۷) که بیان می‌دارند ادب ابزاری اثربخش برای هماهنگی فعالیت‌های اعضای تیم و گروه‌های کاری و وظیفه‌ای در سازمان است و احتمال ایجاد مشکلاتی را کاهش می‌دهد که در صورت وقوع، زمان و انرژی سازمانی را هدر می‌دهد، انتظار می‌رود رفتارهای مؤدبانه از ایجاد و یا حادث شدن مشکل در هنگام به‌کارگیری سیستم اطلاعاتی جلوگیری کند، که این امر، بازده کاری را از طریق افزایش همکاری واحدهای کاری افزایش خواهد داد.

فرضیه ۴. ادب تأثیر مثبت بر بازده کاری سیستم‌های اطلاعاتی دارد. کارکنانی که حضور و مشارکت فعال در جلسات دارند، به انتشار اطلاعات در سازمان کمک می‌کنند، بنابراین، این ارتباطات تفاهم را افزایش می‌دهد (Podsakoff & MacKenzie, 1997). به علاوه، رفتارهای حسن شهروندی مانند پیروی از سیاست‌ها یا راهبردهای شرکت و مشارکت در دستیابی به اهداف بهبود فرایند (Organ, 1988)، تأثیر بسیار مثبت بر نوآوری یک سازمان دارد. همچنین، این رفتارها تأثیر مثبت روی نوآوری دارند. در نتیجه، فرضیه‌های زیر مطرح می‌شود.

فرضیه ۵. حسن شهروندی تأثیر مثبت بر بازده کاری سیستم‌های اطلاعاتی دارد.

فرضیه ۶. حسن شهروندی تأثیر مثبت بر نوآوری درسیستم اطلاعاتی دارد.

همچنین پودساکف و مکزی (۱۹۹۷) استدلال کردند کارکنان جوانمردی را از طریق تمایل نشان دادن به پذیرش مسئولیت‌های جدید یا یادگیری مهارت‌های جدید، که توانایی سازمان را در سازگاری با تغییرات محیطش افزایش می‌دهد، عرضه می‌کنند. رفتارهای جوانمردانه، مانند تمایل به پذیرش فناوری‌های جدید اطلاعات، کمک خواهد کرد سیستم اطلاعاتی به طور موفق با سازمان تطبیق یابد. بنابراین، تأثیر مثبت بر کیفیت اطلاعات سیستم اطلاعاتی دارد. یون (۲۰۰۹) هم نشان داد جوانمردی تأثیر مثبت و معنادار بر کیفیت اطلاعات سیستم اطلاعاتی سازمان دارد.

فرضیه ۷. جوانمردی تأثیر مثبت بر کیفیت اطلاعات سیستم‌های اطلاعاتی سازمان دارد.

دی‌لان و مک‌لین (۱۹۹۲) و یون (۲۰۰۹) نشان دادند کیفیت اطلاعات تأثیر مثبت بر بازده کاری دارد. بنابراین، می‌توان گفت:

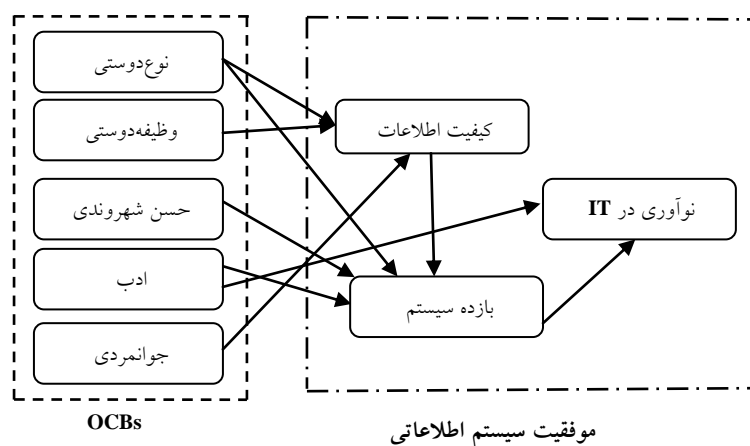
فرضیه ۸. کیفیت اطلاعات سیستم اطلاعاتی تأثیر مثبت بر بازده کاری سیستم دارد.

نوآوری، یعنی ایجاد و اجرای موفق فکر خلاقانه و جدید. گرایش به پذیرفتن نوآوری با مزایای درک‌شده از آن مرتبط است (Ching & Niehoff, 2003). بنابراین، مزایای سیستم اطلاعاتی، مانند بازده کاری سیستم به طور مطلوب بر نوآوری در فناوری اطلاعات و به تبع آن، سیستم اطلاعاتی مؤثر است. همچنین، یون (۲۰۰۶) در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی نشان داد بازده کاری سیستم بر نوآوری در این سیستم‌ها تأثیر مثبت دارد. بنابراین، فرضیه زیر ایجاد می‌شود:

فرضیه ۹. بازده سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر مثبت بر ایجاد نوآوری در سیستم‌های اطلاعاتی

دارد.

باتوجه به فرضیه‌های تحقیق، مدل تحقیق به شکل زیر ایجاد می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

روش تحقیق

از نظر هدف، این تحقیق کاربردی، و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است.

ابزار گردآوری داده‌ها

داده‌ها از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی‌های میدانی گردآوری شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است. در این تحقیق پرسشنامه یون (۲۰۰۹) به کار گرفته شد که روایی آن به دو روش بررسی شد؛ روایی محتوا توسط ۱۰ نفر از خبرگان بررسی و تأیید شد و اعتبار عاملی با محاسبه بارهای عاملی بررسی شد، تمامی بارهای عاملی بیش از ۰/۵ است که در محدوده قابل قبول قرار دارد و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ بررسی شد. ضریب آلفای کرونباخ برای تک تک ابعاد و کل پرسشنامه محاسبه شد. با توجه به جدول ۱، همه ضرایب بالاتر از ۰/۷ به دست آمد که پایایی قابل قبول را نشان می‌دهد. پرسشنامه مذکور شامل ۲۴ گویه است، چهار گویه نوع دوستی را اندازه‌گیری می‌کند. ابعاد وظیفه‌شناسی، ادب، جوانمردی، حسن شهروندی، بازده کاری و کیفیت

اطلاعات، هر کدام با سه گویه اندازه‌گیری می‌شوند. در نهایت، نوآوری در فناوری اطلاعاتی با دو گویه اندازه‌گیری می‌شود.

جدول ۱. ضریب پایایی برای ابعاد و کل پرسشنامه

بعد	تبع‌دوستی	ادب	وصیفه‌شناسی	جوایزوری	مسئله‌شناسی شهروندی	بازده کاری سیستم	نوآوری در IT	کیفیت اطلاعات
آلفا	۰,۸۳۱	۰,۷۹۱	۰,۷۳۱	۰,۸۱۳	۰,۸۷۳	۰,۷۷۲	۰,۸۹۴	۰,۸۰۱
ضریب پایایی کل ۰,۸۵۴								

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر، کلیه سازمان‌های تولیدی و خدماتی هستند که به طور فعال، یکی از انواع سیستم‌های اطلاعاتی را به کار می‌گیرند. با توجه به اینکه در این تحقیق روش آماری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار گرفته شد، حجم نمونه به ازای هر گویه پرسشنامه ۵ نفر در نظر گرفته شد که معادل ۱۱۹ نفر است. برای انتخاب نمونه‌ها، ابتدا، به روش نمونه‌گیری در دسترس، ۱۲ شرکت تولیدی، چهار بانک و سه دانشگاه انتخاب شد. سپس، در مرحله دوم نیز، به روش نمونه‌گیری در دسترس تعداد شش مدیر ارشد، ۳۴ سرپرست و ۹۱ کارمند انتخاب شد. در مجموع، ۱۴۰ پرسشنامه توزیع شد، ۱۳۱ پرسشنامه کامل به دست آمد. (نرخ بازگشت ۹۳٫۶ درصد است.)

تجزیه و تحلیل داده‌ها

جدول ۲ آمارهای توصیفی نمونه مورد بررسی را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، بیشترین حجم نمونه را شرکت‌های تولیدی (معادل ۶۳٫۲ درصد)، و کمترین حجم نمونه را دانشگاه‌ها تشکیل داده‌اند. به منظور آزمون فرضیه‌ها و برآزش مدل در جامعه آماری، داده‌ها با به‌کارگیری نرم‌افزارهای SPSS و AMOS پردازش شد.

جدول ۲. آمار توصیفی نمونه مورد بررسی

ویژگی‌های افراد نمونه			ویژگی‌های سازمان‌های نمونه		
درصد	فراوانی	شغل	درصد	فراوانی	نوع سازمان
۴,۵۸	۶	مدیر عالی	۶۳,۲	۱۲	تولیدی
۲۶	۳۴	مدیر / سرپرست	۲۱	۴	بانک
۶۹,۴	۹۱	کارمند	۱۵,۸	۳	دانشگاه
۱۰۰	۱۳۱	جمع کل	۱۰۰	۱۹	جمع کل
سابقه کار			سابقه تأسیس		
۱۰,۷۰	۱۴	کمتر از ۵ سال	۲۶,۳۱	۵	کمتر از ۱۰ سال
۳۷,۴۰	۴۹	۵ تا ۱۰ سال	۴۲,۱۱	۸	۱۰ تا ۱۵ سال
۳۲,۸۲	۴۳	۱۰ تا ۱۵ سال	۲۱,۰۵	۴	۱۵ تا ۲۰ سال
۱۹,۰۸	۲۵	بیشتر از ۱۵ سال	۱۰,۵۳	۲	بیشتر از ۲۰ سال
۱۰۰	۱۳۱	جمع کل	۱۰۰	۱۹	جمع کل

تجزیه و تحلیل مدل اندازه‌گیری

به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری، ابتدا مدل اندازه‌گیری اعتبارسنجی شد. به این منظور، دو روش اعتبارسنجی اجرا شد:

الف) اعتبار همگرا^۱: بر طبق فارنل و لرکر (۱۹۸۱) و هیر و همکاران (۲۰۰۶) بارهای عاملی که حداقل برابر با ۰/۵ باشد، اعتبار را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، بارهای عاملی از ۰/۵۲۱ (ایتم ۲- کیفیت خدمات) تا ۰/۸۳۲ (ایتم ۲- وظیفه‌شناسی) دامنه دارد، که همگی بیش از ۰/۵ و قابل قبول است.

بر طبق هیر و همکاران (۲۰۰۶)، اگر شاخص CR^۲ بالاتر از ۰/۷ باشد، اعتبار سازه بالاست و بین ۰/۶ تا ۰/۷ قابل قبول است. بر طبق جدول ۳، شاخص CR برای متغیرهای مدل بین ۰/۷۲۵ برای کیفیت اطلاعات تا ۰/۹۲۱ برای نوع دوستی به دست آمد که نشان‌دهنده اعتبار بالا است.

1. Convergent Validity
2. Composite Reliability

جدول ۳. بررسی اعتبار و همخطی داده‌ها

متغیر	شاخص	بار عاملی	AVE	CR	TOL	VIF
نوع دوستی	ایتم ۱	۰,۸۳۰	۰,۷۴۶	۰,۹۲۱	۰,۵۴۸	۲,۱۴
	ایتم ۲	۰,۶۲۱				
	ایتم ۳	۰,۸۰۱				
	ایتم ۴	۰,۸۲۳				
وظیفه‌شناسی	ایتم ۱	۰,۵۹۲	۰,۶۹۵	۰,۸۷۲	۰,۹۰۱	۲,۰۹۱
	ایتم ۲	۰,۸۳۲				
	ایتم ۳	۰,۷۱۲				
ادب	ایتم ۱	۰,۸۱۳	۰,۷۰۱	۰,۸۷۵	۰,۷۲۱	۲,۱۴۸
	ایتم ۲	۰,۶۳۲				
	ایتم ۳	۰,۶۹۶				
حسن شهروندی	ایتم ۱	۰,۷۲۸	۰,۸۳۷	۰,۸۳۹	۰,۴۵۱	۱,۸۱۹
	ایتم ۲	۰,۷۵۵				
	ایتم ۳	۰,۷۸۳				
جوانمردی	ایتم ۱	۰,۶۲۳	۰,۸۱۷	۰,۸۳۰	۰,۴۶۵	۲,۷۳۱
	ایتم ۲	۰,۸۰۹				
	ایتم ۳	۰,۷۹۸				
کیفیت اطلاعات	ایتم ۱	۰,۸۴۵	۰,۸۰۶	۰,۷۲۵	۰,۶۷۱	۱,۴۸۳
	ایتم ۲	۰,۵۵۱				
	ایتم ۳	۰,۸۴۶				
بازده کاری	ایتم ۱	۰,۷۹۳	۰,۸۲۰	۰,۷۳۲	۰,۸۳۴	۲,۹۴۲
	ایتم ۲	۰,۶۰۱				
	ایتم ۳	۰,۸۲۱				
نوآوری در IT	ایتم ۱	۰,۸۰۲	۰,۸۹۱	۰,۸۴۲		
	ایتم ۲	۰,۷۲۲				

ب) اعتبار تشخیصی^۱: به دلیل این که در این مدل بیش از یک متغیر پنهان وجود دارد، اعتبار تشخیصی نیز بررسی شد. طبق بایرن (۲۰۱۰)، اگر همبستگی متغیرها کمتر از ۰,۹ باشد، نشان‌دهنده

1. Discriminant Validity

اعتبار تشخیصی ابزار اندازه‌گیری است. در این تحقیق همبستگی تمامی سازه‌ها کمتر از ۰/۹ است که قابل قبول است (جدول ۳). بنابراین، سازه‌ها اعتبار تشخیصی دارند.

جدول ۳. همبستگی داده‌ها برای بررسی اعتبار تشخیصی

سازه	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
نوع‌دوستی	۱							
وظیفه‌شناسی	۰/۳۶۲	۱						
ادب	۰/۴۲۵	۰/۷۳۳	۱					
حسن شهرندی	۰/۳۶۳	۰/۵۵۳	۰/۴۹۸	۱				
جوانمردی	۰/۱۸۵	۰/۱۵۰	۰/۱۱۹	۰/۲۳۰	۱			
کیفیت اطلاعات	۰/۳۸۵	۰/۴۶۷	۰/۴۴۰	۰/۴۷۲	۰/۴۱۱	۱		
بازده کاری	۰/۲۶۷	۰/۳۲۱	۰/۳۲۵	۰/۳۶۲	۰/۴۳۰	۰/۶۱۰	۱	
نوآوری در IT	۰/۳۹۳	۰/۶۷۹	۰/۴۸۹	۰/۶۰۶	۰/۳۴۸	۰/۶۳۲	۰/۲۷۹	۱

بررسی همخطی داده‌ها

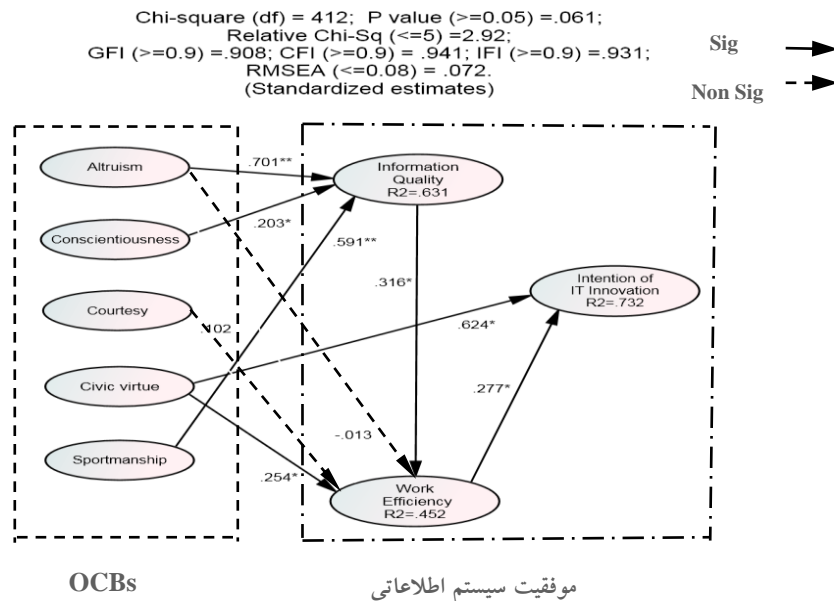
به دلیل اینکه همبستگی بین سازه‌ها (جدول ۴) پایین‌تر از ۰/۹ است و هیچ پیام خطایی مبنی بر همبستگی خطی سازه‌ها در خروجی نرم‌افزار دریافت نشد، در نتیجه، همبستگی خطی وجود ندارد. برای اطمینان از این ادعا، دو شاخص VIF و TOL درباره تک‌تک متغیرها بررسی شد که نتایج در جدول ۳ درج شده است.

طبق نظر هیر و همکاران (۲۰۰۶) چنانچه $VIF \geq 4$ یا $TOL < 0.3$ ، همخطی چندگانه وجود دارد. با توجه به جدول ۳، داده‌ها در تمامی متغیرها در محدوده قابل قبول قرار دارند و همخطی در هیچ یک مشاهده نشد.

تحلیل مسیر و آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر در شکل ۲ نشان داده شده است. همان‌طور که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، شاخص‌های CFI، IFI، GFI و RMSEA، به ترتیب، برابر با ۰/۹۴۱، ۰/۹۳۱، ۰/۹۰۸ و ۰/۰۷۲ به دست آمد که همگی قابل قبول‌اند. همچنین، مقدار

خی‌دو برابر با ۴۱۲ به دست آمد. از آنجا که ضریب معناداری برابر با ۰/۰۶۱ و بزرگتر از ۰/۰۵ است، کای اسکور معنادار است، بنابراین، مدل برازش می‌شود.



شکل ۲. مدل نهایی

نتایج تجزیه و تحلیل مسیر نشان داد نوع دوستی با $\beta = 0.701$ و $P < 0.01$ بر کیفیت اطلاعات تأثیر دارد، بنابراین، در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود. اما نوع دوستی با $\beta = -0.13$ بر بازده سیستم تأثیر معنادار ندارد، بنابراین، فرضیه دوم تحقیق رد می‌شود. همچنین، وظیفه‌شناسی با $\beta = 0.203$ و $P < 0.05$ بر کیفیت اطلاعات تأثیر دارد، بنابراین، در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود. تأثیر ادب بر بازده سیستم معنادار نیست. در نتیجه، فرضیه چهارم تحقیق رد می‌شود. حسن شهروندی با $\beta = 0.254$ و $\beta = 0.624$ ، به ترتیب، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر بازده سیستم و نوآوری فناوری اطلاعات تأثیر مثبت معنادار دارد. بنابراین، فرضیه‌های پنجم و ششم تحقیق پذیرفته می‌شود.

همچنین، جوانمردی بر کیفیت اطلاعات ($\beta=0,591$ و $P<0,01$)، کیفیت اطلاعات بر بازده سیستم ($\beta=0,316$ و $P<0,05$) و بازده سیستم بر نوآوری IT ($\beta=0,277$ و $P<0,05$) تأثیر مثبت معنادار دارد. بنابراین، فرضیه‌های هفتم، هشتم و نهم تأیید می‌شود.

از طرفی، با توجه به شکل ۲، ضریب تعیین کیفیت اطلاعات معادل ۰,۶۳۱ به دست آمد که نشان‌دهنده این است که ۶۳ درصد تغییرات کیفیت اطلاعات توسط جوانمردی، وظیفه‌شناسی و نوع‌دوستی تعیین می‌شود و ۳۷ درصد تغییرات آن توسط متغیرهای دیگری که در این تحقیق مدنظر نبوده‌اند، تعیین می‌شود. همچنین، ۴۵ درصد تغییرات بازده سیستم توسط متغیرهای موجود در مدل تعیین می‌شود و درباره نوآوری فناوری اطلاعات، ۷۲ درصد تغییرات توسط حسن شهروندی و بازده سیستم تعیین می‌شود، و ۲۸ درصد تغییرات آن مربوط به متغیرهایی است که در مدل مدنظر نبوده است.

جدول ۵. تحلیل مسیر و آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	مقدار تی	نتیجه
اول	نوع‌دوستی	← کیفیت اطلاعات	۰,۷۰۱**	۹,۴۹۹	تأیید
دوم	نوع‌دوستی	← بازده سیستم	-۰,۱۳	۰,۹۹۱	رد
سوم	وظیفه‌شناسی	← کیفیت اطلاعات	۰,۲۰۳*	۴,۱۶۰	تأیید
چهارم	ادب	← بازده سیستم	۰,۱۰۲	۰,۶۱۹	رد
پنجم	حسن شهروندی	← بازده سیستم	۰,۲۵۴*	۱۲,۲۳۱	تأیید
ششم	حسن شهروندی	← نوآوری IT	۰,۶۲۴*	۶,۲۷۵	تأیید
هفتم	جوانمردی	← کیفیت اطلاعات	۰,۵۹۱**	۱۱,۵۸۰	تأیید
هشتم	کیفیت اطلاعات	← بازده سیستم	۰,۳۱۶*	۸,۳۲۰	تأیید
نهم	بازده سیستم	← نوآوری IT	۰,۲۷۷*	۵,۱۹۱	تأیید

*معنی‌داری در سطح $P<0,05$ **معنی‌داری در سطح $P<0,01$

بحث و نتیجه‌گیری

اگرچه در دهه گذشته تحقیق در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی به طور چشمگیری افزایش

یافته است، اما هنوز مباحث بسیاری دربارهٔ پیامدهای احتمالی OCBs بررسی نشده است (Yoon & Suh, 2003). به‌خصوص دربارهٔ آثار OCBs در حوزهٔ سیستم‌های اطلاعاتی شناخت اندکی وجود دارد. این مقاله پیامدهای OCBs را در حوزهٔ سیستم‌های اطلاعاتی بررسی می‌کند. یافته‌های تحقیق بدین صورت است: اول، کیفیت اطلاعات سیستم‌های اطلاعاتی، یکی از نتایج رفتارهای شهروندی سازمانی است، و نوع‌دوستی نسبت به جوانمردی و وظیفه‌شناسی تأثیر بیشتری بر کیفیت اطلاعات سیستم دارد. علاوه بر این، می‌توان به این حقیقت توجه کرد که جوانمردی در به‌کارگیری سیستم اطلاعاتی در افزایش کیفیت اطلاعات سیستم اهمیت دارد. دوم، تحلیل‌ها نشان داد که بازده کاری سیستم، فقط، پیامد حسن شهروندی است و دیگر ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی بر این متغیر تأثیری ندارند، اما کیفیت اطلاعات بر بازده کاری سیستم اطلاعاتی (۰/۳۱۶) تأثیر دارد. در تحقیقات پیشین این نتیجه حاصل شده است که رفتارهای کمکی عملکرد را ارتقا می‌دهد (Karambayya, 1990; Podsakoff et al., 1997). اما این تحقیق نشان داد که رفتارهای کمکی تأثیر مهمی بر بازده کاری سیستم اطلاعاتی ندارد. که با نتایج این تحقیقات مغایر است، اما این نتیجه با یافته یون (۲۰۰۹) همخوانی دارد. سوم، رفتارهای حسن شهروندی، اثر قوی بر ایجاد نوآوری در فناوری اطلاعات دارد (۰/۶۲۴)، همچنین، بازده کاری سیستم، تأثیر معناداری بر ایجاد نوآوری دارد (۰/۲۷۷). بنابراین، رفتارهای شهروندی سازمانی از جمله حسن شهروندی، در افزایش نوآوری در فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی، نسبت به افزایش مزایای سیستم اطلاعاتی مانند بازده کاری اهمیت کمتری دارد. این نتیجه با یافته یون (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

به طور کل، نتایج نشان می‌دهد رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان بر متغیرهای موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی در حوزهٔ فناوری اطلاعات تأثیر دارد. این دستاورد بیان می‌کند رفتارهای شهروندی سازمانی عوامل مهمی برای موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی‌اند. مدیران باید به افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی، به‌خصوص رفتارهای وظیفه‌شناسی، جوانمردی و نوع‌دوستی برای افزایش کیفیت اطلاعات سیستم و رفتارهای حسن شهروندی برای ایجاد انگیزه در کارکنان به منظور نوآوری فناوری اطلاعات و افزایش بازده سیستم توجه کنند.

پیشنهادهایی بر مبنای نتایج تحقیق

با توجه به نتایج تحقیق، به منظور افزایش و ارتقا رفتار شهروندی سازمانی سیاست‌های زیر در چهار زمینه پیشنهاد می‌شود.

۱. گزینش و استخدام: برخی محققان معتقدند افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصی‌شان بروز می‌دهند، به همان میزان تمایل دارند شهروندان سازمانی خوبی باشند. بر این اساس، سازمان‌ها باید فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی کنند که افرادی با رفتار شهروندی متری جذب سازمان شوند. از میان ابزارهای انتخاب و گزینش که می‌تواند برای شناسایی شهروندان خوب سازمانی به کار گرفته شود، مصاحبه بهتر از بقیه ابزارها است. در مصاحبه‌ها باید بیشتر بر رفتارهای همکارانه و گروهی تأکید کرد تا احتمال انتخاب کارکنانی که برای بروز رفتار شهروندی مستعدترند، بیشتر شود.

۲. آموزش و توسعه: سازمان می‌تواند با اجرای طرح‌های آموزشی برای کارکنان فعلی سازمان، رفتارهای شهروندی مفید و سازنده ایجاد کرد.

۳. ارزیابی عملکرد و جبران خدمات: برای تشویق و ترغیب رفتار شهروندی باید جهت‌گیری سیستم‌های پاداش به جای سطح فردی، در سطح گروهی و سازمانی قرار گیرد.

۴. سیستم‌های غیررسمی: برخی روان‌شناسان اجتماعی معتقدند فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی غالباً تأثیر بیشتری نسبت به رویه‌های رسمی بر رفتار فردی در سازمان‌ها دارند. بنابراین، توسعه سازوکارهای غیررسمی، مانند فرهنگ مشارکتی، رکن اساسی و محوری برای تقویت رفتار شهروندی در محیط کار است.

ظهور و ترویج فرهنگ مشارکتی از طریق فرایند جامعه‌پذیری انجام می‌گیرد، فرآیندی که طی آن اعضای تازه‌وارد سازمان مواردی را که از نظر اعضای دیگر پسندیده و مورد قبول است، یاد می‌گیرند و دوره‌های آموزشی موردنیاز را در این زمینه طی می‌کنند. پس، توجه به جامعه‌پذیری در سازمان برای تقویت رفتار شهروندی مؤثر است.

منابع و مأخذ

۱. زارعی‌متین، حسن (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران، نشر آگاه.
۲. شوماخر، رندال. ای؛ لومکس، ریچارد جی (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادلات ساختاری. ترجمه وحید قاسمی، تهران، انتشارات جامعه‌شناسان، چاپ اول.
3. Appelbaum, S.; Bartolomucci, N.; Beaumier, E.; Boulanger, J.; Corrigan, R.; Dore, I.; Girard, C. & Serroni, C. (2004). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust". *Management decision* 42(1), 13-40.
4. Asgari, Ali; Silong, Abu Daud; Ahmad, Aminah & Abu Sama, Bahaman (2008). "The Relationship between Transformational Leadership Behaviors, Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behaviors". *Social Sciences*, 6 (4), 140-151.
5. Bell, S. & Menguc, B. (2002). "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality". *Retailing*, 78(2), 131-6. Gable, G. G., Sedera, D. & Chan, T. (2003). *Enterprise systems success: A measurement model*. Proceedings of the 24th International Conference on Information Systems, 576-591.
6. Bienstock, Carol .C, DeMoranville, Carol .W & Smith, Rachel. (2003). "Organizational citizenship behavior & service quality". *Service Marketing*, 17(4), 357-387.
7. Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1997). "Organizational citizenship behavior and contextual performance". *Human Performance*, 10(2), 67-70.
8. Brief, A. P. & Motowidlo, S. J. (1986). "Prosocial organizational behaviors". *Academy of Management Review*, 11(4), 710-725
9. Byrne, Barbara M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, & Programming*. 2th edition, New York: Taylor & Francis Group.
10. Ching, R. K. H. & Niehoff, N. (2003). "A proposed model of the effects of organizational citizenship behavior on sustained information technology innovations". *Proceedings of the 9th America Conference on Information Systems*, 1677-1682.
11. DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). "Information system success: The quest for the dependent variable". *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
12. Farh, J. L.; Earley, P. C. & Lin, S. C. (1997). "Impetus for Action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society". *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 421-444.
13. Fornell, C.; Larcker, D.F. (1981). "Evaluating structural equation models with Unobservable variables & measurement error". *Marketing Res*, 18 (1), 39-47.
14. George, J. M. & Brief, A. P. (1992). "Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship". *Psychological Bulletin*, 112(2), 310-329.
15. Glover, S. M.; Prawitt, D. F. & Romney, M. B. (1999). "Implementation ERP". *Internal Auditor*, 40-47.

16. Graham, J. W. (1991). "An essay on organizational citizenship behavior". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249–270.
17. Hair, J. R.; Joseph. F.; Black, William C. & Anderson, Rolph E. (2006) *Multivariate Data Analysis*, available at: <http://www.mediafire.com> (accessed 1 December 2013).
18. Ho, Robert (2006). *Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretaion with SPSS*. London/Newyork: Taylor & Francis Group, LLC.
19. Karambayya, R. (1990). "Contextual predictors of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research". *Human Performance*, 10(2), 133–152.
20. Kidder, L. Deborah & Mclean Parks, Judi (2001). "The good soldier: Who is (s)he?". *Journal of Organizational Behavior*, 22, 939–959.
21. Koster, Ferry & Karin Sers (2006). "Organizational citizens or reciprocal relationships? An empirical comparison". *Personnel Review.*, 35(5), 519-537.
22. Lee, S. C. & Lee, H. G. (2004a). *The importance of change management after ERP implementation: An information capability perspective*. Proceedings of the 25th International Conference on Information Systems, 939–954.
23. Lee, Z. & Lee, J. (2004b). "An ERP implementation case study from a knowledge transfer perspective". *Journal of Information Technology*, 15(4), 281–288.
24. MacKenzie (1994). "Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness". *Journal of Marketing Research*, 31 (August), 351–363
25. Markus, M. L. & Tanis, C. (2000). *The enterprise systems experience-from adoption to success*. In R. W. Zmud (Ed.), *Framing the domains of IT research: glimpsing the future through the past* (pp. 173–207). Cincinnati, OH: Pinnaflex Educational Resource Inc.
26. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The "Good Soldier" syndrome*. MA, Lexington Books.
27. Organ, D. W. (1997). "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time". *Human Performance*, 10(2), 85–97.
28. Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (1997). "Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research". *Human Performance*, 10(2), 133–152.
29. Podsakoff, P. M.; Ahearne, M. & MacKenzie, S. B. (1997). "Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance". *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262–270.
30. Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B.; Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
31. Resource, Y. Y. (2006). "The effect of computer self-efficacy on enterprise resource planning usage". *Behavior & Information Technology*, 25(5), 407–411.
32. Yoon, Cheolho (2009). "The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success". *Computers in Human Behavior*, 25, 421–428.
33. Yoon, M. H. & Suh, J. (2003). "Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees". *Business Research*, 56(8), 597–611.