

تأثیر ارزش اجتماعی درک‌شده بر عملکرد فراخودمحور در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان

فضه قنبری قلعه‌رودخانی^۱، میرهای مؤذن جمشیدی^{۲*}، تورج حسن‌زاده ثمرین^۲

۱. کارشناس ارشد گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، رشت، گیلان، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۱۰ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۸/۰۱)

چکیده

امروزه عملکرد فراخودمحور، به منزله یک رفتار فرانتش، در دو حوزه عملکرد وجدان‌محور در ارتباط با سازمان (تعهد) و عملکرد وجدان‌محور در ارتباط با همکاران، از اهمیتی ویژه برخوردار است. پژوهش حاضر در زمینه بررسی تأثیر ارزش اجتماعی درک‌شده بر عملکرد فراخودمحور در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان صورت گرفت. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی است. ابزار جمع‌آوری داده پرسش‌نامه و جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان (۴۵۹ نفر) بود که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۳۱ نفر به منزله حجم نمونه آماری تعیین و به روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی ساده (تناسبی) انتخاب شدند. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق نرم‌افزارهای SPSS 19 و Smart PLS 2 بررسی شد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که ارزش اجتماعی درک‌شده با ضریب تأثیر ۰/۵۴ تأثیر مثبت معناداری بر عملکرد فراخودمحور دارد. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد متغیر ارزش اجتماعی درک‌شده می‌تواند بر سازه‌های عملکرد فراخودمحور، شامل عملکرد وجدان‌محور در ارتباط با سازمان و عملکرد وجدان‌محور در ارتباط با همکاران، با ضرایب به ترتیب ۰/۵۱ و ۰/۴۴ تأثیرگذار باشد.

کلیدواژگان

ارزش اجتماعی، عملکرد فراخودمحور، مسئولیت اجتماعی، مشارکت اجتماعی.

مقدمه

در دنیای کنونی، بیشتر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شغلی خود فعالیت می‌کنند. آن‌ها به دنبال کارکنانی هستند که فراسوی انتظارات می‌روند و به میل و خواست خود کارهایی انجام می‌دهند که جزء فعالیت رسمی شغلی آن‌ها نیست (طبرسا و رامین مهر ۱۳۸۹: ۱۰۴). رفتارهای اختیاری و فراتر از نقش کارکنان در قالب عملکرد فراخودمحور رفتارهایی هستند که فراتر از نقش‌های تشریح‌شده‌اند و می‌توانند در عملکرد سازمانی نقش داشته باشند (Yoon 2009: 421). تعهد به سازمان، به منزله رفتاری فراخودمحور، یکی دیگر از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان است. تعهد یک نگرش یا جهت‌گیری در سازمان است که هویت فرد در سازمان، وابستگی فرد به سازمان، و تمایل افراد به حفظ انرژی و وفاداری خود به سازمان را نشان می‌دهد (Hassani et al 2013: 455). بر اساس تعهد، نیروی انسانی وفادار حاضر است فراتر از وظایف مقرر نیز فعالیت کند (رمزگویان و حسن‌پور ۱۳۹۲: ۳۴).

از مطالعات و تحقیقات گذشته می‌توان دریافت که ارزش‌ها بر کارکنان و سازمان و جامعه تمرکز می‌کنند تا در نهایت به کارایی سازمانی کمک کنند (Kanchana 2013: 43). ارزش‌های اجتماعی اعتقادات و اصولی هستند که اکثریت افراد یک جامعه آن‌ها را پذیرفته‌اند. به بیان دیگر، ویژگی‌ها و الزامات اخلاقی موجود در جامعه بیانگر ارزش اجتماعی افراد است (Turkkahraman 2014: 635). بسیاری از تئوری‌های ارزش بر آن‌اند که رفتار و عملکرد افراد مطابق ارزش‌های آن‌هاست. ازین‌رو، ارزش‌های افراد می‌تواند به منزله معیارهایی برای انتخاب اهداف و هدایت عملکرد آن‌ها مورد توجه قرار گیرد (Koroglu & Gezen 2014: 254).

با توجه به نقش جدی و اساسی عملکرد فراخودمحور کارکنان در دو حوزه تعهد فرد به سازمان و رفتار وجدان‌محور در ارتباط با همکاران در جهت ارتقای عملکرد سازمانی و اهمیت شناخت عواملی مانند ارزش اجتماعی، که بر رفتار کارکنان در محیط‌های سازمانی مؤثر است، در پژوهش حاضر سعی شد تأثیر ارزش اجتماعی درک‌شده بر عملکرد فراخودمحور مورد سنجش قرار گیرد.

بیان مسئله

با پیدایش تمدن جدید و به دنبال آن پیدایش سازمان‌های کوچک و بزرگ دیوان‌سالار، مطالعه رفتارها و نگرش‌های اعضای این سازمان‌ها اهمیتی ویژه یافته است (عموزاد و همکاران ۱۳۹۰، ص ۴۸). یک سازمان زمانی کارایی دارد که به اهداف از پیش تعیین‌شده خود رسیده باشد. یک سازمان کارا باید از وجود انگیزه همکاری و حس تعهد و رضایت کارکنانش مطمئن باشد (Tella et al 2007: 13). یکی از معضلات سازمان‌های داخل کشور پایین بودن تعهد افراد به سازمانی است که در آن کار می‌کنند (رمزگویان و حسن‌پور ۱۳۹۲: ۳۵). طبق تعریف تلا^۱ و همکارانش (۲۰۰۷) تعهد قوی‌ترین انگیزاننده برای تمایلات افراد است تا ضمن انجام دادن وظایف کارایی خود را افزایش دهند و مهارت‌هایشان را بهبود ببخشند (Bushra et al 2011: 261-263). علاوه بر تعهد کارکنان به سازمان، رفتار فرانش و وجدان‌محور کارکنان در ارتباط با همکارانشان موضوعی قابل توجه در مباحث رفتار سازمانی است. کارمند با وجدان تحت عنوان شهروند خوب یک ایده و تفکر است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان - نظیر پذیرش و به عهده گرفتن مسئولیت‌های اضافی، پیروی از رویه‌های سازمانی، حفظ و توسعه نگرش مثبت، تحمل نارضایتی - در سازمان است (Koopman 2001: 387). عملکرد فراخودمحور، به منزله یک رفتار فرانش، از آن جهت در سازمان اهمیت دارد که به دو حوزه رفتار فرد در ارتباط با همکاران و تعهد وی در ارتباط با سازمان توجه می‌کند. با توجه به نقش مهم رفتارهای فرانش در فرایندهای اجتماعی سازمان، اگر این‌گونه رفتارها در سازمان انجام گیرد و افراد بسیاری آن را بپذیرند، کارایی سازمان بهبود می‌یابد (Maharani et al 2013: 3).

از سویی، مطرح شده که یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد فراخودمحور کارکنان ارزش‌های اجتماعی است. در جو سازمانی امروزی «ارزش‌های اجتماعی» هر چیزی را می‌توانند قابل دسترس کنند و بدون ارزش‌ها هیچ کاری به نتیجه نمی‌رسد (Kanchana 2013: 41). ایجاد و فهم ارزش اجتماعی موضوعاتی هستند که محققان توجه زیادی به آن

دارند (Felicio et al 2013: 2140). ارزش‌ها به کارکنان کمک می‌کنند اخلاقی و مطابق قوانین رفتار کنند. بنابراین، می‌توان گفت رفتار مطابق ارزش‌ها موجب ایجاد فرهنگ کاری و بالا رفتن کارایی سازمان می‌شود (Kanchana 2013: 43).

وظیفه سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای در ایران انجام دادن فعالیت‌هایی است که فرد را برای احراز شغل و حرفه و کسب و کار آماده می‌کند یا کارایی و توانایی او را در انجام دادن کارها افزایش می‌دهد. این سازمان مانند پلی بین کارآموزان و بخش‌های تولیدی و صنعتی جامعه است و باید به تربیت نیروهایی بپردازد که بخش‌های تولیدی جامعه بدان نیاز دارند. با توجه به نقش مؤثری که این سازمان می‌تواند در توسعه کشور، به لحاظ صنعتی و اقتصادی، داشته باشد، عملکرد آن حائز اهمیت است. ضمن اینکه باید دانست عملکرد این سازمان مؤثر نخواهد بود مگر به مدد عملکرد صحیح کارکنان آن. ازین‌رو، عملکرد این سازمان مورد توجه برخی محققان و صاحب‌نظران قرار گرفته است (امین‌بیدختی ۱۳۸۳: ۲). مشکلاتی که در زمینه عدم‌بروز رفتارهای فراخودمحور درون‌سازمانی کارکنان، به‌خصوص کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان، می‌تواند وجود داشته باشد عبارت‌اند از: ترک خدمت، غیبت زیاد، بی‌میلی به ماندن در سازمان، بی‌کیفیتی خدمات، کاهش بازدهی و عملکرد، عدم‌انگیزه کافی برای انجام دادن کارها در سطوح بالاتر، عدم‌تمایل کارکنان به مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، و ... (Bushra et al 2011: 262؛ کرمی‌نیا و همکاران ۱۳۸۹: ۶۶). این معضلات می‌تواند از دو جنبه تعهد کارکنان به سازمان و رفتار با سایر همکاران بررسی شود.

اگرچه تحقیقاتی در خصوص متغیرهای تأثیرگذار بر تعهد شغلی در سازمان‌ها انجام شده است، با جست‌وجو از طریق موتورهای جست‌وجوگر در بانک‌های اطلاعاتی موجود، نظیر مرکز ملی اسناد ایران و سایر بانک‌های علمی در دسترس، پژوهشی در حوزه مدیریت رفتار سازمانی، که تأثیر ارزش‌های اجتماعی را بر ابعاد رفتار فراخودمحور، یعنی تعهد به شغل و رفتار وجدان‌محور با همکاران، بررسی کرده باشد در ایران یافت نشد که نشان‌دهنده کمبود تحقیق در این حوزه است.

با توجه به اهمیت موضوعات فوق، این تحقیق درصدد پاسخگویی به این سؤال است که آیا ارزش اجتماعی درک‌شده بر عملکرد فراخودمحور در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان موثر است؟

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

ارزش اجتماعی درک‌شده^۱

ارزش، به منزله یک مفهوم جامعه‌شناسی، به تقاضاهای مشترک و مشابه گفته می‌شود. به بیان دیگر، ارزش‌ها عقاید درست پذیرفته‌شده و معیارهای مورد انتظار جامعه‌اند (Turkkahraman 2014: 633-634). یکی از پژوهشگران برجسته در زمینه ارزش‌ها و سیستم ارزشی روکیچ^۲ است که ارزش‌ها را اعتقاد پایدار تعریف می‌کند (Wong & Chung 2003: 67). روکیچ ارزش‌ها را فعالیت‌هایی می‌داند که مکرر انجام و به الگوهای زندگی تبدیل شده‌اند (Parkes & Thomas 2006: 209). ارزش‌ها در سازمان‌ها نقشی اساسی در به دست آوردن ذهن و توجه کارکنان دارند. مدیریت سازمان از کارکنانش انتظار دارد، در جایگاه نماینده خود، به سازمان خدمت کنند. در صورت نبود فرهنگ قوی و سیستم ارزشی، این عمل میسر نخواهد بود و ممکن است کارکنان از همه توان خود برای سازمان استفاده نکنند (Kanchana 2013: 43).

ارزش‌ها در سازمان به ارزش‌های سازمانی، ارزش‌های کارکنان، و ارزش‌های اجتماعی طبقه‌بندی می‌شوند (Kanchana 2013: 42). ارزش‌های اجتماعی باورها و اصولی هستند که اکثریت افراد جامعه آن‌ها را پذیرفته‌اند (Turkkahraman 2014: 633-635). در این تقسیم‌بندی ارزش‌های اجتماعی مشتمل بر اشتراک و تسهیم، حس تعلق، وفاداری، حمایت، صداقت، مشارکت، مسئولیت، احترام، باملاحظه بودن، اعتماد، و ... است (Kanchana 2013: 42).

مسئولیت اجتماعی^۳: مسئولیت‌پذیری اجتماعی یک استراتژی مقابله‌ای برای پاسخگویی به نگرانی‌های اجتماعی، زیست‌محیطی، و توسعه پایدار است. فورد

1. Perceived Social value

2. Rokeach

3. Social responsibility

مسئولیت‌پذیری اجتماعی را پیروی از قوانین اجتماعی و برآوردن انتظارات جامعه از فرد تعریف می‌کند (فلاوندی و همکاران ۱۳۹۳: ۱۱۲ - ۱۱۳).

مشارکت اجتماعی^۱: مشارکت اجتماعی ارزیابی فرد از ارزش اجتماعی خود است. کسانی که از این نظر در سطح مطلوبی قرار دارند بر آن‌اند که عضو مهمی در اجتماع‌اند و چیزهای ارزشمندی برای ارائه به دیگران دارند. مشارکت اجتماعی نشان‌دهنده آن است که افراد چگونه و تا چه حد احساس می‌کنند آنچه را در جهان انجام می‌دهند برای جامعه مهم و ارزشمند است (Keyes & Shapiro 2004: 355).

عملکرد فراخودمحور^۲

فروید فراخود را جنبه‌ای از شخصیت متعالی انسان می‌داند که دربرگیرنده همه ایده‌آل‌ها و استانداردهای درونی و اخلاقی است. رفتار فراخود در سازمان می‌تواند به دو صورت رفتار فرد با همکاران و هم‌نوعان و سازمان بروز کند (Lapsley & Stey 2011: 7); یعنی آنچه در دیدگاه سازمانی به رفتار وجدان‌محور با همکاران و تعهد شغلی شخص در ارتباط با سازمان اشاره می‌کند.

تعهد شغلی^۳

تعهد بر نگرش افراد نسبت به سازمان دلالت دارد (Tella et al 2007: 14). محققان به تعهد سازمانی نه فقط به منزله عاملی کلیدی در ارتباط بین کارکنان و سازمانشان، بلکه، همچنین به منزله مفهومی سودمند برای فهم رفتارهای سازمانی کارکنان در شغلشان توجه می‌کنند (Liou et al 2013: 142). مودی و همکارانش (۱۹۷۹) به دو رویکرد در زمینه تعهد سازمانی توجه کردند: رویکرد مبتنی بر رفتار و رویکرد مبتنی بر نگرش. رویکرد رفتاری بر رفتارهایی که بیان‌کننده تعهد یک فرد هستند متمرکز است. در این رویکرد افراد به دلیل حس خوشایند و مشترکی که بین خودشان و سازمان درک می‌کنند رفتارهای به‌خصوصی

-
1. Social contribution
 2. Super ego performance
 3. Job commitment

را برمی‌گزینند (اصغری‌زاده و سعیدی‌نژاد ۱۳۹۰: ۱۰۷ - ۱۰۸). در دیدگاه نگرشی تعهد سازمانی موضوعی نگرشی یا عاطفی تلقی می‌شود. طبق این دیدگاه، تعهد سازمانی دلبستگی و علاقه قوی به سازمان بوده که از طریق احساس تعیین هویت کارمند در سازمان به وجود می‌آید (بودلایی و همکاران ۱۳۹۰: ۶۹ - ۷۰).

رفتار وجدان‌محور با همکاران^۱

مطابق مفاهیم ارائه‌شده از سوی ارگان (۱۹۷۷) اولین تحقیق تجربی درباره رفتار فرانش سازمانی در سال ۱۹۳۸ انجام شد. باتمن و ارگان اولین کسانی بودند که حمایت خود را از طرح ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد کیفی اعلام کردند. اسمیت و همکارانش اولین مقیاس برای سنجش این‌گونه رفتارها را ارائه دادند که شامل ابعاد نوع دوستی یا کمک به هم‌نوع و فروتنی و خیرخواهی بود (Spitzmuller et al 2008: 107). کاتز و کاهن در سال ۱۹۷۸ رفتار در سازمان را به دو طبقه رفتار نقش‌محور و ویژگی‌های نقش رسمی و رفتارهای فرانشی فراتر از الزامات نقش رسمی تقسیم کردند. طبق این تئوری، رفتار فرانشی از حس شهروندی و احترام به سازمان نشئت می‌گیرد. این احساس‌ها پشته‌های هستند برای رفتارهایی که از سوی سازمان اجباری در انجام دادن آن‌ها نیست و تأثیر مثبتی بر وظایف سازمانی دارند (Yoon 2009: 421-422). رفتارهای فرانش سازمانی مطابق تعریف ارگان به فعالیت‌هایی گفته می‌شود که نیروی کاری فراتر از الزامات رسمی شغل انجام می‌دهد و به کارایی عملیاتی سازمان کمک می‌کند (Finkelstein 2011: 20) و عملکرد فرانش رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان است که اختیاری‌اند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (Podsakoof et al 2000: 513). اسمیت و همکارانش (۱۹۳۸) دو بعد از رفتار عملکردی در قالب رفتار فرد با همکاران ارائه دادند:

نوع دوستی (کمک): رفتاری است که در آن فرد به همکارانی که در شغل با مشکل مواجهه می‌شوند کمک می‌کند (Maharani et al 2013: 3). اسمیت و همکارانش (۱۹۸۳) نوع دوستی را

1. Consciousness oriented performance
2. Helping

رفتارهایی اختیاری می‌دانند که یک کارمند زمانی که فردی با مشکلی خاص مواجه است از خود بروز می‌دهد تا کارهای انجام‌نشده او را تکمیل کند (Lo & Ramayah 2009: 49).

فروتنی (خیرخواهی)^۱: به رفتار کارمند در ارتباط با همکاران در زندگی کاری و به طور خاص به رفتاری که به جهت عدم مزاحمت و ایجاد مشکل برای دیگر کارکنان بروز می‌دهد اشاره می‌کند (Maharani et al 2013: 3).

نقش ارزش‌ها در عملکرد فراخودمحور کارکنان

از مطالعات و تحقیقات گذشته می‌توان دریافت که ارزش‌ها بر کارکنان، سازمان، و جامعه تمرکز می‌کند تا در نهایت به کارایی سازمانی کمک کند. زمانی که ارزش‌های سازمانی با ارزش‌های فردی کارکنان همسو باشد، آن‌ها تمایل خواهند داشت بهترین عملکرد را داشته باشند. همچنین، ارزش‌ها عملکرد کارکنان را با مأموریت‌ها و اهداف سازمان همسو خواهد کرد. ارزش‌ها کارکنان را به سمتی که سازمان از آن‌ها انتظار دارد هدایت می‌کند و به توسعه فردی و حرفه‌ای آن‌ها کمک خواهد کرد (Kanchana 2013: 43).

درباره موضوعات فوق، تحقیقات چندی صورت گرفته است. فلیسیو^۲ و همکارانش (۲۰۱۳) در تحقیق خود، با عنوان «ارزش اجتماعی و عملکرد سازمانی در سازمان‌های اجتماعی غیرانتفاعی»، نشان دادند در شرایط مطلوب، ارزش اجتماعی با ایجاد حس مسئولیت اجتماعی و مشارکت اجتماعی می‌تواند بر عملکرد سازمانی مؤثر باشد. کاظمی و عریضی نیز (۱۳۹۰) در تحقیق خود، با عنوان «رابطه تعهد سازمانی با نظام ارزشی کارکنان»، نشان دادند انواع ارزش‌های ده‌گانه شوآرتز^۳، از جمله ارزش‌های اجتماعی، می‌تواند ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی را پیش‌بینی کند. این تحقیقات مبنایی شد تا فرضیه اصلی تحقیق به شرح زیر تبیین شود:

فرضیه اصلی: ارزش اجتماعی درک‌شده بر عملکرد فراخودمحور در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان تأثیر معنادار دارد.

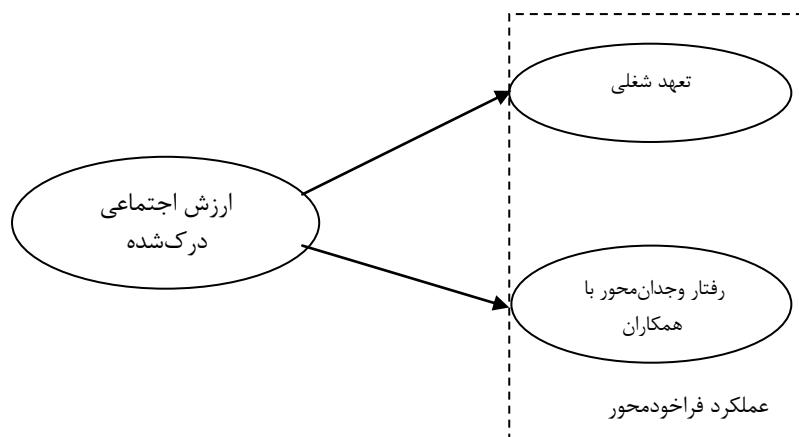
1. Compliance
2. Felicio
3. Schwartz

با توجه به مطالب گفته‌شده درباره تأثیر ارزش‌ها بر عملکرد فرانش کارکنان و ذکر این نکته که رفتار وجدان‌محور فرد با همکاران و تعهد شغلی فرد در سازمان از ارکان عملکرد فراخودمحور است، فرضیه‌های فرعی پژوهش به شرح زیر تبیین می‌شود:

فرضیه فرعی اول: ارزش اجتماعی درک‌شده بر تعهد شغلی در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان تأثیر معنادار دارد.

فرضیه فرعی دوم: ارزش اجتماعی درک‌شده بر رفتار وجدان‌محور با همکاران در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان تأثیر معنادار دارد.

بر اساس مبانی نظری و فرضیات، مدل پژوهش در شکل ۱ می‌آید.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. جهت بررسی پیشینه نظری و پیشینه تحقیقاتی از مطالعات کتابخانه‌ای مشتمل بر مقالات و کتب موجود و برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز جهت تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق از پرسش‌نامه استفاده شد. به منظور اندازه‌گیری و سنجش متغیرهای تحقیق، پرسش‌نامه‌ای شامل ۲۵ سؤال طراحی شد که در بخش اول آن ۴ سؤال

جمعیت‌شناختی و در بخش دوم ۲۱ سؤال برای سنجش متغیرهای تحقیق گنجانده شد. جهت سنجش متغیر ارزش اجتماعی درک‌شده از دو پرسش‌نامه کیز^۱ (۲۰۰۴) و دینسون (۲۰۰۹) استفاده شد که شامل ۸ سؤال بود و شاخصه‌های آن برای بعد مسئولیت اجتماعی عبارت بودند از: باور به احترام متقابل، تلاش برای به حداقل رساندن آثار نامطلوب، کمک به اقتصاد جامعه، تأکید بر اهمیت مسئولیت اجتماعی. همچنین، برای سنجش دومین بُعد متغیر ارزش اجتماعی، یعنی مشارکت اجتماعی، شاخصه‌هایی چون تمایل به شرکت در کارها و فعالیت‌های گروهی، احساس تعلق به جامعه، تمایل به کمک به دیگران، و ارزشمند بودن فعالیت‌های اجتماعی به منزله سؤالات پرسش‌نامه انتخاب شدند. برای سنجش متغیر عملکرد فراخودمحور از دو پرسش‌نامه سوزان لینز (۲۰۰۳) و دکینسون (۲۰۰۹) استفاده شد و ۷ شاخص مشتمل بر داشتن حس تعلق به سازمان، داشتن حس غرور و افتخار در ارتباط با سازمان، عدم تمایل به ترک سازمان در وضعیت بد اقتصادی، داشتن احساس خوب از ارائه کار مطلوب، انجام دادن کار مفید به خاطر سازمان، عدم تمایل به ترک سازمان، و تمایل به انجام دادن کار فراتر از انتظار به منزله سنجش‌های تعهد شغلی و ۶ شاخص شامل سوءاستفاده نکردن از حقوق دیگران، خودداری از ایجاد مشکل برای همکاران، ممانعت از بروز مشکل برای کارکنان، تمایل به جانشینی در زمان مرخصی همکاران، کمک به افراد تازه‌وارد، و کمک به افراد دارای وظایف مرتبط به منزله سنجش‌های سازه رفتار وجدان‌محور با همکاران از سازه‌های تشکیل‌دهنده رفتار فراخودمحور به کار رفتند. در این پرسش‌نامه، به جهت اندازه‌گیری و سنجش پاسخ‌های بیان‌شده از طرف پاسخ‌دهندگان، از طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای استفاده شد. این طیف شامل گزینه‌هایی از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق بود که به ترتیب برای ارزش‌گذاری آن‌ها اعداد ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ به آن‌ها تعلق گرفت.

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان به تعداد ۴۵۹ نفر بود که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۳۱ نفر به منزله حداقل حجم نمونه آماری تعیین و به روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی ساده (تناسبی) انتخاب شدند. به جهت اطمینان

بیشتر، تعداد ۲۴۰ پرسش‌نامه پخش و در نهایت ۲۳۵ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. از ۲۳۵ پرسش‌نامه جمع‌آوری شده ۷۵/۷ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۲۴/۳ درصد زن بودند. ۴/۱۷ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای سابقه کار زیر ۵ سال، ۱۶/۶ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۲۸/۵ درصد ۱۱ تا ۱۵ سال، ۳۰/۲ درصد ۱۶ تا ۲۰ سال، و ۲۰ درصد بیشتر از ۲۰ سال بودند.

با توجه به ماهیت پژوهش، برای تهیه آمار توصیفی از نرم‌افزار SPSS19 و برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها و آزمون فرضیات از روش بررسی معادلات ساختاری بر مبنای حداقل مربعات جزئی و از Smart PLS 2 استفاده شد. جهت سنجش روایی محتوا، ضمن استفاده از سؤالات استاندارد پرسش‌نامه‌های قبلی، از دیدگاه استادان متخصص نیز استفاده شد. جهت سنجش روایی صوری و مبهم نبودن سؤالات، از دیدگاه افراد عادی در مرحله پیش‌آزمون استفاده شد. همچنین، روایی واگرا بر اساس روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱)، در نرم‌افزار Smart PLS 2 بررسی شد و نتایج نشان داد مقدار جذر میانگین واریانس برای متغیرهای اصلی این تحقیق، که در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته بودند، بزرگ‌تر از مقدار همبستگی میان متغیرهایی است که در خانه‌های زیرین و سمت چپ قطر اصلی قرار دارند. بر این اساس روایی واگرای مدل تأیید شد. نتایج بررسی روایی واگرا در جدول ۱ می‌آید.

جدول ۱. ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

مسئولیت اجتماعی	مشارکت اجتماعی	فروتنی و خیرخواهی	تعهد	نوع دوستی
۰/۸۱۶	۰/۲۲۲	۰/۳۶۸	۰/۵۵۲	۰/۴۵۸
۰/۸۷۰	۰/۱۳۳	۰/۹۲۴	۰/۳۵۴	۰/۵۲۴
			۰/۷۷۰	۰/۴۸۹
				نوع دوستی
				تعهد
				فروتنی و خیرخواهی
				مشارکت اجتماعی
				مسئولیت اجتماعی

نتایج جدول ۲ نیز نشان داد میانگین واریانس استخراج شده برای همه متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۵ است. در نتیجه روایی همگرایی مدل تأیید شد. ضرایب آلفای کرونباخ برای همه

مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از ۰/۷ بود که نشان می‌دهد مدل از پایایی سازگاری درونی مناسبی برخوردار است. همچنین، مقادیر مربوط به پایایی مرکب برای همه متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ بود. در نتیجه برازش مدل تأیید شد. ضمن اینکه بزرگ‌تر بودن مقادیر بارهای عاملی از مقدار مرزی ۰/۷ نشان‌دهنده مناسب بودن سؤالات تحقیق است.

جدول ۲. مقادیر ضریب آلفای کرونباخ، پایایی مرکب، میانگین واریانس، بار عاملی

متغیر	سؤال	بار عاملی	متغیر	سؤال	بار عاملی
مسئولیت اجتماعی	۱	۰/۷۸۷	۹	۰/۷۴۱	
ضریب آلفا: ۰/۸۱۲	۲	۰/۸۵۳	۱۰	۰/۷۸۲	
پایایی مرکب: ۰/۸۸۹	۳	۰/۷۹۱	۱۱	۰/۷۰۸	
میانگین واریانس: ۰/۶۶۷	۴	۰/۸۳۴	۱۲	۰/۸۵۱	
مشارکت اجتماعی	۵	۰/۷۴۴	۱۳	۰/۸۶۵	
ضریب آلفا: ۰/۸۹۱	۶	۰/۹۱۹	۱۴	۰/۷۶۲	
پایایی مرکب: ۰/۹۲۵	۷	۰/۹۱۸	۱۵	۰/۷۶۴	
میانگین واریانس: ۰/۷۵۸	۸	۰/۸۸۹	*	*	
فروتنی و خیرخواهی	۱۶	۰/۸۶۲	۱۹	۰/۸۹۸	
ضریب آلفا: ۰/۹۱۳	۱۷	۰/۹۵۵	۲۰	۰/۹۰۴	
پایایی مرکب: ۰/۹۴۶	۱۸	۰/۹۵۱	۲۱	۰/۹۲۱	
میانگین واریانس: ۰/۸۵۴	*	*	*	*	
میزان بار عاملی برای سازه‌های مرتبه دوم					
مستولیت اجتماعی	۰/۸۱۲	رفتار وجدان محور با	نوع دوستی	۰/۸۷۳	
مشارکت اجتماعی	۰/۷۵۰	همکاران	فروتنی	۰/۸۷۴	

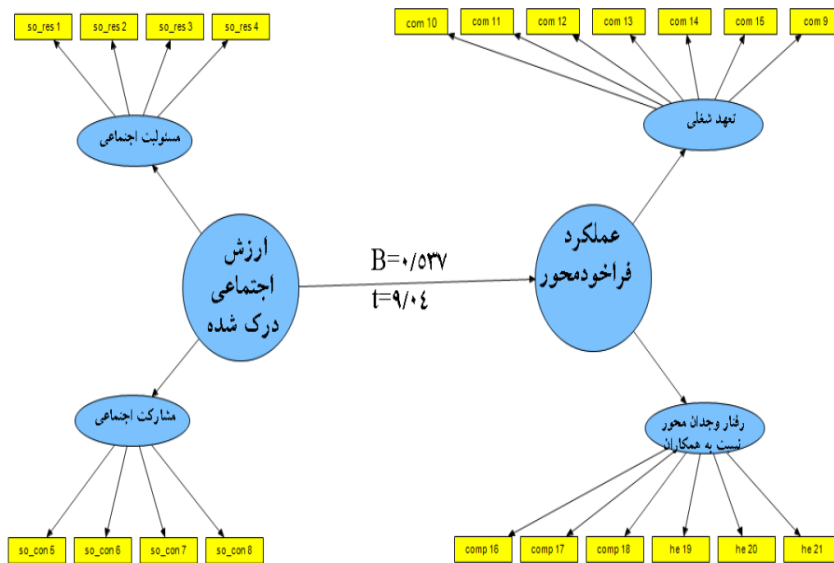
تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه‌های تحقیق

آزمون فرضیه اصلی: ارزش اجتماعی درک شده بر عملکرد فراخودمحور در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان تأثیر معنادار دارد.

همان‌طور که در شکل ۲ و جدول ۳ مشاهده می‌شود، مقدار ضریب مسیر استاندارد شده برابر ۰/۵۳۷ است. همچنین مقدار آماره t بین دو متغیر برابر ۹/۰۴ است که با توجه به بزرگ‌تر بودن این مقدار از مقدار مرزی ۱/۹۶ می‌توان با حداقل ۹۵ درصد اعتماد پذیرفت که ارزش اجتماعی درک شده بر عملکرد فراخودمحور تأثیر مثبت و معنادار دارد. در نتیجه فرضیه اصلی این تحقیق تأیید می‌شود.

جدول ۳. آزمون فرضیه اصلی پژوهش

تأیید یا عدم تأیید	P (sig)	آماره t	ضریب مسیر استاندارد	فرضیه
تأیید	$P < 0/05$	۹/۰۴	۰/۵۳۷	ارزش اجتماعی درک شده ← عملکرد فراخودمحور



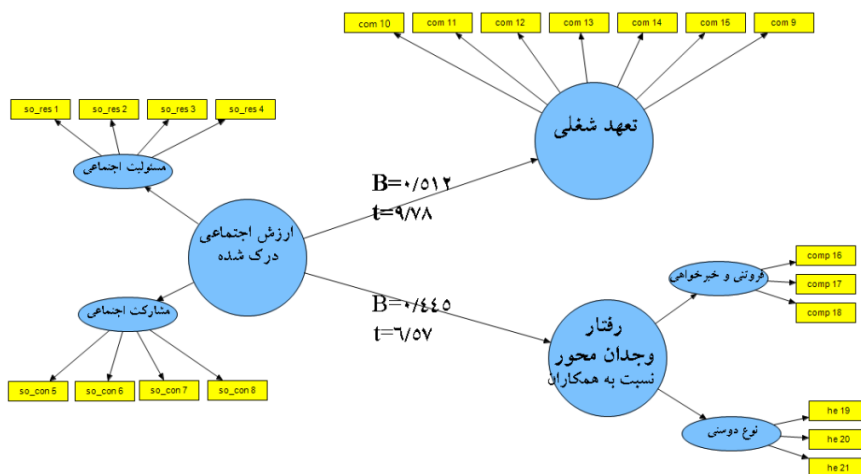
شکل ۲. آزمون مدل تحقیق

آزمون فرضیه فرعی اول: ارزش اجتماعی درک شده بر تعهد شغلی در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان تأثیر معنادار دارد.

همان‌طور که در شکل ۳ و جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقدار ضریب استاندارد مسیر برابر ۰/۵۱۲ است؛ ضمن آنکه مقدار آماره t بین دو متغیر برابر ۹/۷۸ است و با توجه به آنکه این مقدار از مقدار مرزی ۱/۹۶ بیشتر است می‌توان با حداقل ۹۵ درصد اعتماد پذیرفت که ارزش اجتماعی درک شده بر تعهد شغلی یا رفتار وجدان‌محور فرد در ارتباط با سازمان تأثیر مثبت معنادار دارد. در نتیجه این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول ۴. آزمون فرضیه فرعی اول پژوهش

تأیید یا عدم تأیید	P (sig)	آماره t	ضریب مسیر استاندارد	فرضیه
تأیید	$P < 0/05$	۹/۷۸	۰/۵۱۲	ارزش اجتماعی درک شده ← تعهد شغلی



شکل ۳. آزمون مدل تحقیق

آزمون فرضیه فرعی دوم: ارزش اجتماعی درک شده بر رفتار وجدان‌محور با همکاران در سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان تأثیر معنادار دارد.

همان‌طور که در شکل ۳ و جدول ۵ مشاهده می‌شود مقدار ضریب استاندارد مسیر برابر ۰/۴۴۵ و مقدار آماره t بین دو متغیر برابر ۶/۵۷ به دست آمد. از آنجا که مقدار t به دست آمده از مقدار مرزی ۱/۹۶ بیشتر است می‌توان با حداقل ۹۵ درصد اعتماد پذیرفت که ارزش اجتماعی درک‌شده بر رفتار وجدان‌محور با همکاران تأثیر معنادار دارد. در نتیجه فرضیه تأیید می‌شود.

جدول ۵. آزمون فرضیه فرعی دوم پژوهش

تأیید یا عدم تأیید	P (sig)	آماره t	ضریب مسیر استاندارد	فرضیه
تأیید	$P < 0.05$	۶/۵۷	۰/۴۴۵	ارزش اجتماعی درک‌شده ← رفتار وجدان‌محور با همکاران

بحث و نتیجه

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر ارزش‌های اجتماعی همچون مسئولیت اجتماعی و مشارکت اجتماعی بر عملکرد فراخودمحور کارکنان در سازمان مورد مطالعه بود. نتایج نشان داد ارزش اجتماعی درک‌شده به طور مثبت بر عملکرد فراخودمحور و همچنین بر ابعاد آن، یعنی تعهد کارکنان به سازمان و رفتار وجدان‌محور کارکنان با همکاران، تأثیر دارد. بالا بودن حس مشارکت و همیاری در کارمند و ایجاد این درک که او در مقام یک فرد مؤثر در جامعه و سازمان خود دارای مسئولیت‌های اجتماعی است می‌تواند باعث ارتقای حس مؤثر بودن و خودشکوفایی وی شود. این حس در مرحله بعد به ایجاد تعهد کارمند به محیط کارش منجر می‌شود و نیز مانند سائقی این حس را در او پدیدار می‌کند که وجدانش در خصوص رفتارش تعالی‌دهنده او در مراودات خود با همکارانش است و همواره باید رفتاری بر پایه وجدان و رعایت حقوق سایر همکاران در محیط کار در پیش گیرد. از آنجا که رفتار فراخودمحور نوعی عملکرد فراتر از نقش مثبت در سازمان است، تأثیر ارزش‌های اجتماعی، از قبیل مسئولیت اجتماعی و مشارکت اجتماعی، بر این‌گونه رفتارها می‌تواند مورد توجه قرار گیرد؛ رفتارهای اختیاری و فراتر از نقش‌های رسمی

تشریح شده‌اند و می‌توانند بر عملکرد سازمانی تأثیر بگذارند. همان‌طور که نتایج این تحقیق نشان داد، اگر کارمندی به ارزش‌هایی از قبیل مسئولیت‌پذیری اجتماعی و مشارکت اجتماعی پایبند باشد، در ارتباط با همکاران خود احساس مسئولیت بیشتری خواهد داشت و از ایجاد مشکل برای آن‌ها خودداری خواهد کرد و سعی خواهد کرد در مواقع نیاز به مشکلات همکاران خود رسیدگی کند. در نهایت، وجود چنین کارکنانی به عملکرد بهتر سازمان خواهد انجامید. این نتایج با مبانی نظری تحقیق و همچنین یافته‌های محققانی نظیر آبوت^۱ و همکارانش (۲۰۰۵) مطابقت دارد. در همین زمینه، محققانی چون آبوت و همکارانش (۲۰۰۵) نشان دادند اگر تمایل عمومی برای مطلوب شمردن ارزش‌های فرهنگی همگانی وجود داشته باشد، سازمان‌هایی که این ارزش‌ها را می‌پذیرند به افزایش انگیزه و عملکرد کارکنان دست می‌یابند. همچنین فلیسیو و همکارانش (۲۰۱۳) نشان دادند ارزش‌هایی چون مشارکت اجتماعی و مسئولیت اجتماعی از عوامل مؤثر در ارتقای عملکردند. کوروگلو و گزن (۲۰۱۴) نیز اعلام کردند ارزش‌های افراد می‌تواند معیارهایی برای انتخاب اهداف و هدایت عملکرد آن‌ها باشد (Koroglu & Gezen 2014: 254). با توجه به نتایج یادشده، برای افزایش عملکرد کارکنان، به‌ویژه کارکنان سازمان مورد مطالعه، پیشنهاد می‌شود بر ارزش‌هایی چون مسئولیت اجتماعی و مشارکت اجتماعی تأکید شود. همچنین، تلاش شود کارکنان حس مسئولیت اجتماعی و مشارکت اجتماعی را با همه وجود درک کنند و به ویژگی‌هایی همچون احترام متقابل به همکاران، رفتار مناسب، و متانت در گفتار توجه کنند. توجه به شاخصه‌هایی چون احترام متقابل و حس مؤثر بودن در وضعیت اقتصادی جامعه و تأکید بر ایجاد این باور که مسئولیت اجتماعی موضوعی پراهمیت است می‌تواند در ارتقای عملکرد فراخودمحور تأثیر بگذارد.

در زمینه تأثیر ارزش اجتماعی بر ابعاد عملکرد فراخودمحور نتایج این تحقیق نشان داد ارزش اجتماعی درک‌شده می‌تواند هم باعث ارتقای حس تعهد کارکنان به سازمان هم باعث ارتقای رفتار وجدان‌محور با همکاران شود. تعهد کارکنان به سازمان از عوامل مؤثر

بر عملکرد و اثربخشی سازمان‌هاست. از طرفی، رفتار وجدان‌محور کارکنان با همکاران، به منزله پدیده‌ای روان‌شناختی، نه تنها اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد، بلکه، محیطی سالم و مثبت را برای افراد و جامعه فراهم می‌آورد. همان‌طور که نتایج این تحقیق نشان داد یکی از عواملی که موجب بروز چنین رفتارهایی در سازمان می‌شود ارزش‌های اجتماعی، از قبیل مسئولیت اجتماعی و مشارکت اجتماعی، است. زیرا اگر کارکنان از نظر پذیرش این‌گونه ارزش‌ها در سطح بالایی باشند، تعهد شغلی آن‌ها بیشتر و در نتیجه عملکرد آن‌ها بهتر می‌شود. هر چه کارکنان مسئولیت‌پذیرتر باشند، با میل و علاقه و انگیزه بیشتری کار خود را انجام می‌دهند. در نتیجه کارایی سازمانی افزایش می‌یابد. این نتایج با یافته‌های تحقیقات پیشین، نظیر کانچانا (۲۰۱۳)، مطابقت دارد. او اعلام کرد ارزش‌ها به کارکنان کمک می‌کند به طور اخلاقی و مطابق با قوانین عمل کنند. وقتی کارکنان مطابق ارزش‌ها رفتار کنند، فرهنگ کاری و کارایی سازمانی افزایش می‌یابد. همچنین، ارزش‌ها حس حرفه‌ای بودن در میان کارکنان دیگر را به آن‌ها می‌دهد (Kanchana 2013: 43). محققانی چون فلیسیو و همکارانش (۲۰۱۳) نیز در تحقیق خود نشان دادند وجود ارزش‌های اجتماعی، چون مشارکت و مسئولیت اجتماعی، بر عملکرد سازمانی مؤثر است. از آنجا که رفتار فرانقش کارکنان عملکردی فرانقش محسوب می‌شود، وجود چنین ارزش‌هایی موجب ارتقای رفتار کارکنان و در نهایت کارایی سازمان می‌شود. کاظمی و سامانی عریضی (۱۳۹۰) نیز نشان دادند انواع ارزش‌های ده‌گانه شوآرتز می‌توانند ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی را پیش‌بینی کنند و ارزش‌ها در هر سطحی رابطه‌ای معنادار با انواع تعهد سازمانی دارند. تحقیقات دیگری نیز وجود دارد که به بررسی ارزش‌ها و تعهد پرداخته‌اند. با توجه به تحقیقات به نظر می‌رسد ارزش‌ها در هر سطحی رابطه معنادار با انواع تعهد سازمانی داشته باشند (کاظمی و عریضی ۱۳۹۰: ۶۱). با توجه به نتایج تحقیقات یادشده و همچنین نتایج پژوهش حاضر، از آنجا که ارزش‌های اجتماعی از قبیل مسئولیت اجتماعی و مشارکت اجتماعی بر ابعاد تعهد به سازمان و رفتار وجدان‌محور با همکاران (ابعاد عملکرد فراخودمحور کارکنان) مؤثرند پیشنهاد می‌شود به جهت بهبود و ارتقای

گرایش‌های عملکرد فراخودمحور و افزایش عملکرد کارکنان، به‌خصوص کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان گیلان، به پذیرش ارزش‌های اجتماعی از سوی کارکنان بیشتر توجه شود و تلاش شود تا مشارکت اجتماعی کارکنان در سازمان افزایش یابد. همچنین، پیشنهاد می‌شود به دیدگاه و پیشنهاد‌های کارکنان توجه شود تا مسئولیت‌پذیری و مشارکت آن‌ها در قبال سازمان افزایش یابد. زیرا، اگر کارکنان در امور مربوط به سازمان مشارکت داشته باشند، خود را عضوی از سازمان خواهند دانست و مسئولیت‌پذیرتر خواهند شد. در نتیجه تعهد آن‌ها به سازمان افزایش خواهد یافت و سعی خواهند کرد بهترین عملکرد خود را ارائه دهند.

منابع

۱. اصغری‌زاده، عزت‌الله و مجید سعیدی‌نژاد (۱۳۹۰). «عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی: اعضای جهاد دانشگاهی)»، *کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۳(۶)، صص ۱۰۵ - ۱۲۲.
 ۲. امین‌بیدختی، علی‌اکبر (۱۳۸۳). «نقش آموزش‌های فنی حرفه‌ای در توسعه خوداشتغالی در استان سمنان»، *پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی*، ۴(۱۶)، صص ۳۷ - ۵۰.
 ۳. بودلایی، حسین و علی‌رضا کوشکی‌جهرمی، رضا ستاری‌نصب (۱۳۹۰). «یادگیری و اعتماد سازمانی، حلقه‌های میانجی بین توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد سازمانی»، *فرآیند مدیریت و توسعه*، ۷۵، صص ۶۷ - ۹۳.
 ۴. رمزگویان، غلام‌علی و کاووس حسن‌پور (۱۳۹۲). «بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد کارکنان در وزارت امور اقتصادی و دارایی»، *مجله اقتصادی*، ۱۳(۳ و ۴)، صص ۳۳ - ۴۸.
 ۵. طبرسا، غلام‌علی و حمید رامین‌مهر (۱۳۸۹). «ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی»، *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۳، صص ۱۰۳ - ۱۱۷.
 ۶. عموزاد، محمد و سید امین موسوی، سید حسین مدنی (۱۳۹۰). «بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی»، *مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، ۴(۱۶)، صص ۴۷ - ۷۴.
 ۷. فلاوندی، حسن و افشار کبیری، وحید سلطان‌زاده (۱۳۹۳). «رابطه مسئولیت‌پذیری اجتماعی و کار تیمی کارکنان دانشگاه ارومیه»، *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۵(۱)، صص ۱۱۱ - ۱۲۰.
 ۸. کاظمی، ملیحه سادات و سید حمیدرضا سامانی‌عریضی (۱۳۹۰). «رابطه تعهد سازمانی با نظام ارزشی کارکنان»، *فصلنامه مشاوره شغلی*، ۳(۷)، صص ۵۴ - ۷۵.
 ۹. کرمی‌نیا، رضا و سید حسین سلیمی، علی امینی (۱۳۸۹). «رابطه سبک رهبری با فرهنگ و تعهد سازمانی در نیروهای نظامی»، *طب نظامی*، ۱۲(۲)، صص ۶۵ - ۷۰.
10. Abbott, G. N., White, F. A., & Charles, M. A. (2005). Linking values and organization commitment: A correlational and experimental investigation in

- two organizations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, pp. 531-551.
11. Bushra, F., Usman, A., & Naveed, A. (2011). Effect of Transformational Leadership on Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*, 2 (18), pp. 261-267.
 12. Felício, J. A., Gonçalves, H. M., & da Conceicao Gonçalves, V. (2013). Social value and organizational performance in non-profit social organizations: Social entrepreneurship, leadership, and socioeconomic context effects. *Journal of Business Research*, 66 (10), pp. 2139-2146.
 13. Finkelstein, M. A. (2011). Intrinsic and Extrinsic Motivation and Organizational Citizenship Behavior: A Functional Approach to Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture*, 2 (1), pp. 19-34.
 14. Hassani, K., Boroujerdi, S. S., & Sheikhesmaeili, S. (2013). The effect of organizational citizenship behavior on organizational commitment. *Global Business Perspective*, 1 (4), pp. 452-470.
 15. Kanchana, k. (2013). Values that Make Employees more Valuable in the Organization – A Conceptual Analysis. *International Journal of Educational Research and Technology*, 4 (4), pp. 41-44.
 16. Keyes, C. L. & Shapiro, A. D. (2004). *social well-being in the united states: A Descriptive Epidemiology*. How healthy are we.
 17. Koopman, R. (2001). The relationship perceived organizational justice and organizational citizenship behavior: a review literature. *Applied Psychology*, 86, pp. 386-400.
 18. Koroglu, O. & Gezen, T. (2014). An Investigation To Determine The Work Values Of Tourism Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, pp. 253-257.
 19. Lapsley, D. K. & Stey, P. C. (2011). Id, Ego and Superego. *Encyclopedia of Human Behavior*, 2, pp. 1-9.
 20. Liou S. R., Tsai, H. M., & Chen, C. Y. (2013). Measuring Asian Nurses' Organizational Commitment: A Critical Analysis of the Psychometric Properties of Two Organizational Commitment Instruments. *Nursing Forum*, 48 (2), pp. 142-153.
 21. Lo, M. C. & Ramayah, T. (2009). Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in a Multicultural Society: The Case of Malaysia. *International Business Research*, 2 (1), pp. 48-55.
 22. Maharani, V., Troena, E. A., & Noermijati, N. (2013). Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java.. *International Journal of Business and Management*, 8 (17), pp. 1-12.
 23. Parkes, S. E. & Thomas, R. A. (2006). Values in action: observations of effective principals at work. *Journal of Educational Administration*, 45 (2), pp. 204-228.

24. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Pain, 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), pp. 513-563.
25. Spitzmuller, M., Dyne, L. V., & Ilie, S. (2008). Organizational Citizenship Behavior: A Review and Extension of its Nomological Network. *Organizational Behavior*, 1, pp. 106-123.
26. Tella, A., Ayeni, C. O., & Popoola, S. O. (2007). Work Motivation, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 9 (2), pp. 13-29.
27. Turkkahraman, M. (2014). Social values and value education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, pp. 633-638.
28. Wong, C. K. & Chung, K. H. (2003). Work Values of Chinese food service managers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15 (2), pp. 66-75.
29. Yoon, C. (2009). The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success. *Computers in Human Behavior*, 25 (2), pp. 421-428.