

مدل سازی ساختاری تأثیر ابعاد OCB بر عملکرد تیم های مجازی

منصور مؤمنی^۱، محمود دهقان تیری^۲، محمدرضا اخوان انوری^۳، کامیار رئیسی فر^۴

چکیده: با توجه به تحولات کسب و کار، امروزه تیم‌ها سنگ بنای تشکیل دهنده سازمان‌های موفق هستند و از این میان تیم‌های مجازی با توجه به گستردگی و نوآوری‌های تکنولوژیک در زمینه ارتباطات و اطلاعات، از اهمیت بیشتری برخوردارند. بنابراین تعیین عوامل مؤثر بر عملکرد این تیم‌ها اهمیت دارد. در ادبیات مدیریت یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد، رفتار شهروندی سازمانی است. در این پژوهش به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کارایی و اثربخشی تیم‌های مجازی پرداخته شده و در نهایت تأثیرگذاری هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد تیم‌های مجازی، مورد بررسی قرار گرفته است. جهت این امر از تحلیل معادلات ساختاری، رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر استفاده شده است. براساس نتایج به دست آمده، رفتار شهروندی سازمانی بر کارایی و اثربخشی تیم‌های مجازی مؤثر است و از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تنها بعد رادمردی و گذشت در سطح معناداری ۵٪ فاقد تأثیر بوده ولی سایر ابعاد چون نوع دوستی، وجدان، احترام و تکریم و اخلاق و فضیلت مدنی تأثیر مستقیم دارند.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، تیم مجازی، عملکرد، کارایی، اثربخشی

۱. دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۲. دانشجوی دکتری مدیریت تحقیق در عملیات، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت تحقیق در عملیات، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۸/۵/۱۱

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۸۹/۴/۳۰

نویسنده مسئول مقاله: محمدرضا اخوان انوری

Email: mrakhavan@ut.ac.ir

۱. مقدمه

تیم‌ها سنگ‌بنای تشکیل‌دهنده‌ی سازمان‌های دانش‌محور امروزی هستند [۳] که به سرعت در حال مجازی شدن هستند زیرا سازمان‌ها از نظر جغرافیایی پراکنده گشته و از ابزارهای رسانه‌ای رایانه‌ای استفاده می‌نمایند. به دلیل افزایش تعداد سازمان‌هایی که در انجام کارهای کلیدی خود مانند طراحی محصول، تحلیل استراتژیک و خدمات مشتریان از تیم‌های مجازی استفاده می‌کنند، سنجش عملکرد و تعیین متغیرهای مؤثر بر عملکرد این تیم‌ها بسیار با اهمیت است و تعیین‌کننده‌ی بقای سازمان‌های امروزه است. در ادبیات مدیریت، شواهد قابل توجهی بیانگر آن است که رفتار شهروندی سازمانی، شامل انجام رفتارهایی فراتر از انتظارات نقش در سازمان‌ها، تأثیر مثبتی بر عملکرد دارد [۲۹]. بنابراین با توجه به ماهیت انجام کار در تیم‌های مجازی و ارتباطات از راه دور، اهمیت چنین رفتارهایی و نقش آن در عملکرد تیم‌های مجازی قابل بحث است. پژوهش‌های بی‌شماری به ابعاد و پیامدهای رفتار شهروندی در سطح سازمانی پرداخته‌اند، اما در این پژوهش به بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد تیم‌های مجازی به‌عنوان ساختارهای تشکیل‌دهنده‌ی سازمان‌های دانش‌محور پرداخته شده و نقش هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد این تیم‌ها مورد بررسی قرار گرفته است. براین اساس نتیجه می‌شود که سازمان‌های امروزی، با توسعه فزاینده تیم‌ها و ضرورت انعطاف‌پذیری در ارضای نیاز ذی‌نفعان، به رفتار شهروندی سازمانی نیاز بیشتری دارند [۳۳].

در ادامه این مقاله، ابتدا به بررسی رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن و در بخش دوم به ماهیت تیم‌های مجازی و عملکرد آن‌ها و سپس به بررسی روش پژوهش در بخش سوم پرداخته می‌شود. پس از روشن نمودن مدل پژوهش و ابزار سنجش و فرضیه‌های پژوهش در بخش سوم، در ادامه در بخش چهارم یافته‌های پژوهش ارائه شده و در بخش پنجم به ارائه نتایج پژوهش و پیشنهادها حاصل از اجرای پژوهش پرداخته شده است.

۲. ادبیات موضوع

۲-۱. رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

امروزه سازمان‌ها برای موفقیت به کارمندانی نیاز دارند که فراتر از وظایف معمول خود، انجام وظیفه می‌نمایند، افرادی که عملکردی فراتر از سطح انتظار، از خود ارائه می‌نمایند

[۳۳]. می‌دانیم که افراد در سازمان‌ها می‌توانند طیف گسترده‌ای از رفتارها را از خود بروز می‌دهند، از کسی که حداقل کار ممکن برای ماندن در سازمان را انجام می‌دهد، تا کسی که فراتر از انتظارات ظاهر می‌شود و خود را درگیر رفتارهای فرانقشی برای ارتقای اثربخشی سازمان به نفع دیگران می‌نماید. رفتارهای فرانقشی مواردی هستند که براساس صلاح‌دید شخصی بوده و وِرای رفتارهایی است که به وسیله‌ی ارزیابی‌های رسمی سنجیده می‌شوند، این رفتارها مطلوب سازمان هستند و تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شوند [۲۴]. مفهوم رفتار شهروندی که از رفتار فرانقشی کتر [۱۹] برگرفته شده است، برای نخستین بار توسط ارگان [۲۳] مطرح شد. او رفتار شهروندی سازمانی را چنین تعریف می‌کند؛ «رفتار اختیاری فردی است که به‌صورت مستقیم یا ضمنی سیستم پاداش رسمی متوجه این رفتار نیست، و در کل، اثربخشی سازمان را ارتقاء می‌بخشد [۲۴]». گفتنی است بنابر تعریف گفته شده بروز این‌گونه رفتارها به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم پاداشی برای فردی که این رفتار از او سر زده، را به همراه ندارد، اما این رفتارها به بهبود و ارتقای اثربخشی عملکرد کل سازمان منجر می‌شود. رفتار شهروندی معنا و درکی مثبت را ایجاد می‌نماید و اصولاً به نفع سایر افراد یا سازمان است تا خود فرد رفتارکننده [۴۰]. همچنین شرایط مطلوب سازمانی، قصد و نیت مثبت، و دیگر ادراکات مثبت پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی ممکن است پدیده‌ای ارزش‌محور نظیر عقاید اخلاقی فردی باشد [۳۶]. پژوهشات بسیاری نشان می‌دهد عملکرد سازمان‌هایی که دارای رفتار شهروندی سازمانی هستند، بسیار فراتر از عملکرد سایر سازمان‌ها است [۳۳].

بنابر نظر ارگان رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای کاری کارکنان نظیر کمک به دیگران، بیشتر ماندن در سر کار یا کار در روزهای تعطیل، کار کردن در سطحی فراتر از استانداردهای لازم‌الاجرا، تحمل بار کاری مضاعف، و درگیر شدن فعالانه در کار است [۲۴][۲۹].

در دهه‌ی گذشته، ادبیات مدیریت به‌طور فزاینده‌ای بر عملکرد رفتارهای شهروندی سازمانی در محیط کار متمرکز شده [۴]، چنان‌که در چند سال اخیر با توجه به معطوف شدن ساختارهای سازمانی، توجه به نقش رفتار شهروندی سازمانی در بهبود و ارتقای عملکرد سازمان حائز اهمیت زیادی شده است [۵][۴۱]. با توجه به نقش و اهمیت رفتار شهروندی، عمده توجه پژوهشگران سازمانی، معطوف به جستجوی چنین رفتارهایی در

سازمان بوده، اما با وجود مطالعه‌های فراوان در زمینه‌ی رفتار شهروندی، هنوز موارد زیادی برای مطالعه و بررسی در خصوص پیامدهای رفتار شهروندی باقی مانده است. پژوهشگران و اندیشمندان آثار مهمی از رفتار شهروندی را در جهت نیل به موفقیت یک سازمان شناسایی نموده‌اند [۷]. بسیاری از آنان بر این اعتقادند که اهمیت رفتار شهروندی از آن جهت است که شرح شغل‌های رسمی، قادر به پیش‌بینی تمام طیف رفتاری مورد نیاز سازمان در رسیدن به هدفش نیستند [۴۲]. با این وجود توجه دانشمندان و پژوهشگران سازمان به موضوع رفتار شهروندی در سازمان معطوف گشته و طی دهه‌ی گذشته مطالعه‌های بی‌شماری در این راستا صورت پذیرفته است.

مطالعه‌های پیشین برای رفتار شهروندی سازمانی ابعاد مختلفی را در نظر گرفته‌اند، اما در این میان ابعاد ارایه شده از طرف ارگان دارای شهرت و اعتبار بیشتری است. پنج بعد نوع دوستی، وجدان، رادمردی و گذشت، احترام و تکریم و اخلاق و فضیلت مدنی به‌عنوان سازه‌های تشکیل‌دهنده‌ی رفتار شهروندی از طرف ارگان ارایه شده است [۳۵]؛ پژوهشگرانی مانند فان داین، استامپر و ... برای رفتار شهروندی ابعادی نظیر اطاعت و فرمان‌برداری، صداقت، انواع مختلف مشارکت در سازمان [۳۸] و مدد‌رسانی را نیز برشمرده‌اند [۳۴].

۲-۲. تیم‌های مجازی

در تغییرات گسترده و پرشتاب محیط کسب و کار دنیای امروز، توانایی سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش جهت کسب و نگهداری مزایای رقابتی بسیار اهمیت دارد [۳۶]. تیم‌ها، کلیدی‌ترین عنصر سازنده‌ی سازمان‌های دانش‌محور کنونی هستند [۲۱]. همچنین صاحب‌نظران مدیریت جملگی اذعان دارند که تیم‌ها، ابتدایی‌ترین واحد عملکرد هر سازمان هستند [۳۳]. از این رو این قسمت از پژوهش به تعریف و معرفی تیم و انواع آن پرداخته و تیم مجازی را با جزئیات بیشتر مورد بررسی قرار می‌دهد.

تیم کاری، عبارت است از همکاری گروهی از افراد که نتیجه‌ی تلاش‌های آن‌ها، بیش از مجموع تلاش تک‌تک افراد به صورت انفرادی است [۳۳]. تیم‌های کاری به واسطه‌ی تلاش هماهنگ‌شده‌ی اعضاء، به هم‌افزایی مثبت نایل می‌شوند [۲۹]، در این راستا پژوهشگران علم مدیریت بر اساسی بودن نقش تیم‌ها به‌عنوان واحدهای اساسی عملکرد در

سازمان‌ها، اتفاق نظر دارند [۳۳]. چهار الگوی متداول تیم‌ها که در سازمان‌ها قابل مشاهده‌اند عبارتند از: ۱. تیم‌های حل مسئله، ۲. تیم‌های کاری خودگردان، ۳. تیم‌های فراوظیفه‌ای و ۴. تیم‌های مجازی [۳۴].

تیم مجازی از تکنولوژی کامپیوتر برای گردهم آوردن افراد پراکنده جهت دستیابی به اهداف مشترک استفاده می‌کند [۳۴]. تیم‌های مجازی گروهی از کارکنان با مهارت‌های منحصربه‌فرد هستند، که در مکان‌های جغرافیایی جدا از هم قرار داشته و اعضای آن‌ها با استفاده از تکنولوژی در راستای انجام امور سازمان همکاری می‌نمایند [۱۰][۲۲]. سازمان‌ها نیز برای کسب مزایای رقابتی در محیط بسیار متغیر دنیای امروز از تیم‌های مجازی در راستای به حداکثر رساندن قوت‌ها و به حداقل رساندن تهدیدها استفاده می‌نمایند [۱۵].

امروزه، بسیاری از تیم‌ها جلسات تیمی خود را به صورت مجازی و بدون محدودیت جغرافیایی (مکانی)، زمانی و محدودیت‌های سازمانی برگزار می‌کنند. اما تیم‌های مجازی ممکن است از اعضای تشکیل شده باشند که هرگز همدیگر را ندیده‌اند (ارتباط رودررو نداشته‌اند) [۱۸]، یا ممکن است از اعضای تشکیل شده باشند که گاهی به صورت الکترونیکی و به ندرت به صورت رودررو همدیگر را ملاقات می‌نمایند [۱۳]. گفتنی است عمده‌ی چالش‌های تیم‌های مجازی به علت کاهش و یا حذف ارتباطات رودرروست. این‌گونه ارتباطات از طریق ملاقات‌های قراردادی حالات ویژه‌ای همچون حرکات بدن و صورت، پیام‌های غیرکلامی و اثرات اجتماعی را فراهم می‌آورد [۱]. تیم‌های مجازی مورد مطالعه در این پژوهش از نوع آخر هستند. سه عامل اصلی که تیم‌های مجازی را از تیم‌های رودررو تمیز می‌دهد عبارتند از: ۱. فقدان علایم فراکلامی و غیرکلامی، ۲. موقعیت اجتماعی محدود و ۳. توانایی غلبه بر محدودیت‌های زمانی و مکانی [۲۹].

طبق تعریف تیم‌های مجازی می‌توانند به سرعت شکل گرفته، از استعداد‌های ذهنی متنوع بهره گرفته، و در نهایت با همان سرعت منحل شوند و نحوه‌ی مدیریت سازمان‌ها می‌تواند تفاوت بین شکست یا موفقیت این فرآیند تشکیل و انحلال تیم‌های مجازی را معین نماید [۱۲].

بسیاری از عواملی که موجبات موفقیت تیم‌های رودررو را فراهم می‌آورند، برای موفقیت تیم‌های مجازی نیز لازم و ضروری هستند. عوامل کلیدی موفقیت این تیم‌ها عبارتند از: ۱. سطوح بالای اعتماد؛ ۲. ارتباطات واضح و روشن؛ ۳. رهبری قدرتمند گروه؛ و ۴.

برخورداری از سطوح مناسبی از تکنولوژی. با این وجود تیم‌های مجازی با موانع معینی نیز مواجه می‌شوند، که آن‌ها را از عملکرد در سطح بالا باز می‌دارد. برخی از این موانع موفقیت عبارتند از: ۱. تفاوت زمانی در مناطق جغرافیایی مختلف؛ ۲. زبان؛ و ۳. رویکردهای متفاوت در حل تضاد و تعارض [۳]. بنابراین با توجه به موارد گفته شده می‌توان نتیجه گرفت در تیم‌های مجازی نقش رفتار شهروندی دارای اهمیت بالایی بوده و این نوع رفتارها با توجه به ماهیت ساختاری و ارتباطی تیم‌های مجازی می‌تواند نقش کلیدی در موفقیت این تیم‌ها بازی نماید.

۲-۲. عملکرد تیم‌های مجازی

در پژوهش‌های بسیاری به سنجش عملکرد تیم‌های کاری پرداخته شده است. گفته می‌شود برای ارزیابی عملکرد تیم‌ها باید هم نتایج کار تیم و هم فرآیندهای تیمی ارزیابی شوند. نتایج، خروجی‌های عملکرد تیم است، از قبیل اثربخشی، تحقق رسالت و یا تعداد اهداف محقق شده. فرآیندهای تیمی نیز به نحوه‌ی نیل به آن خروجی‌ها اشاره دارد، نظیر کیفیت ارتباط اعضای گروه و کیفیت رهبری در گروه [۳۶]. در پژوهش‌های بسیاری، چهار بعد برای عملکرد تیمی مطرح شده که عبارتند از کارایی، یادگیری و رشد، رضایت اعضا و اثربخشی در جهت نیل به اهداف [۹]. برخی عملکرد تیمی را با ارزیابی عملکرد ادراک شده یا همان رضایت اعضا یا مدیر تیم می‌سنجند [۲۸]. از سویی گفته می‌شود عملکرد تیمی یکی از ابعاد اثربخشی تیم است، بعد دیگر اثربخشی تیم، رضایت اعضاست [۲۵]. عده‌ای نیز اثربخشی تیم را شامل سه بعد می‌دانند: خروجی‌های رفتاری، خروجی‌های نگرشی و عملکرد تیمی [۸]. پائولا و دیگران معتقدند عملکرد تیمی به وسیله‌ی معیارهای اثربخشی (مانند کیفیت تصمیم)، معیارهای کارایی (مانند زمان لازم برای تصمیم‌گیری)، معیارهای رضایت (رضایت اعضا) مشارکت اعضا و اجماع میان اعضا سنجیده می‌شود [۳۲].

با توجه به ماهیت انجام کارهای گروهی، واتر و دیگران اشاره نموده‌اند که اکثر این پژوهش‌ها عملکرد را بر مبنای نتایج کمی حاصل از کار تیم و سنجش نظر افراد مرتبط، مورد سنجش قرار داده‌اند [۱۵]. در برخی پژوهش‌ها به جنبه‌های خاص‌تر عملکرد مانند کیفیت تصمیمات، زمان لازم برای رسیدن اعضای تیم به یک تصمیم و تعداد ایده‌های

تولید شده در تیم پرداخته شده است [۲۸]. در برخی پژوهش‌ها نیز خروجی کار تیمی را فقط در زمینه‌ی خاصی که تیم در آن فعالیت می‌کند بررسی نموده‌اند، مانند کیفیت نرم‌افزار توسعه داده شده توسط یک تیم [۱۴]. به‌طور کلی در بیشتر پژوهش‌ها معیارهای عملکرد در تیم‌های سنتی به‌عنوان معیار عملکرد در تیم‌های مجازی در نظر گرفته شده است [۳۶]. در این بخش به تعدادی از پژوهش‌های مرتبط با سنجش عملکرد تیم پرداخته می‌شود و شاخص‌های مورد نظر این پژوهش‌ها در سنجش عملکردی تیمی را مورد بررسی قرار می‌گیرد.

در پژوهش گیل و دیگران عملکرد تیم‌ها با استفاده از نظر سرپرستان و مدیران تیم که دانش و آگاهی کافی از تیم دارند سنجیده شده است، در این پژوهش هر تیم به مثابه یک واحد منحصربه‌فرد مورد ارزیابی قرار گرفته و براساس کارایی، نوآوری فنی، میزان انطباق با برنامه زمانی، بودجه و توانایی حل تعارض‌ها با طیف پنج‌گانه لیکرت مورد بررسی قرار گرفته است [۱۳]. در پژوهش دیگری که به بررسی نقش هماهنگی دانش بر عملکرد تیم‌های مجازی پرداخته است عملکرد تیم‌های مجازی، براساس ارزش سهام مورد بررسی قرار گرفته است [۲۰]. پاریس و دیگران بیان نموده‌اند که سنجش عملکرد تیم‌ها با استفاده از دو بعد محتوایی و فرآیندی که مکمل یکدیگر هستند، انجام شود. بعد محتوایی شامل شاخص‌هایی چون زمان، کیفیت و هزینه‌ی انجام کار و بعد فرآیندی شامل ارتباطات، جریان اطلاعات و تعاملات اعضای تیم می‌باشد [۲۶]. کرکمن و دیگران عملکرد تیم‌های مجازی را در دو بعد اصلی رضایت مشتریان و بهبود فرآیند در نظر گرفته‌اند [۶]. پژوهش‌های بسیاری به بررسی نقش رفتارهای مجادله‌ای و علل آن در تیم‌های مجازی پرداخته‌اند و بیان نموده‌اند که چنین رفتارهای باعث از هم گسیختگی این تیم‌ها شده و عملکرد را کاهش می‌دهد [۱۷]. براساس آنچه ارایه شد در این پژوهش عملکرد تیم‌ها را با استفاده از خود اعضای تیم در دو بعد کارایی و اثربخشی با استفاده از طیف پنج‌گانه لیکرت مورد مطالعه قرار می‌گیرد.

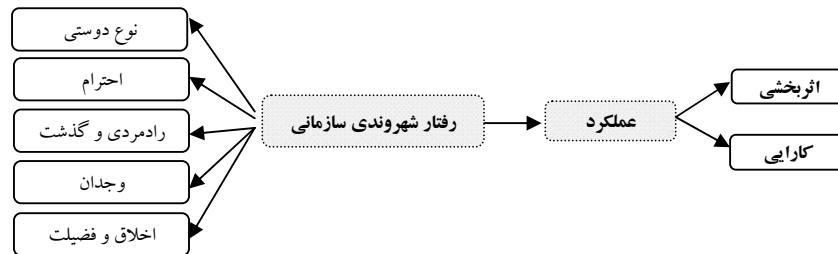
۳. روش‌شناسی پژوهش

هدف این طرح پژوهشی بررسی و درک میزان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد تیم‌های مجازی است، به این صورت که کدام‌یک از ابعاد رفتار شهروندی با عملکرد تیم-

های مجازی ارتباط دارند و سهم هریک در عملکرد تیم‌های مجازی به چه میزان است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می‌باشد. پژوهش حاضر در تابستان و پاییز ۱۳۸۷ انجام شده است و به علت محدودیت‌های موجود چون عدم دسترسی بودن تیم‌های مجازی و محدودیت زمانی و هزینه به بررسی تیم‌های مجازی فعال در تعدادی از بانک‌های کشور اکتفا شده است.

۳-۱. مدل پژوهش

با توجه به مرور ادبیات در بخش پیشین، مدل نمایش داده شده در نمودار ۱ زیربنای پژوهش حاضر است. در مورد عملکرد، در این پژوهش این سازه شامل دو بعد اثربخشی و کارایی می‌باشد، به این ترتیب که تیم‌هایی که دارای اثربخشی و کارایی بالاتری دارند، دارای عملکرد بالاتری هستند، بنابراین این دو شاخص به‌طور مکمل عملکرد تیم را ارایه می‌دهند. در مورد سازه رفتار شهروندی سازمانی، ابعاد در نظر گرفته شده ابعاد ارایه شده از ارگان هستند.



نمودار ۱. مدل ارایه شده جهت سنجش نقش رفتار شهروندی بر عملکرد تیم‌های مجازی

۳-۲. فرضیه‌های پژوهش

با ملاحظه‌ی مطالب فوق، فرضیه‌های زیر جهت بررسی و آزمون در این پژوهش ارایه شده‌اند:

H₁. رفتار شهروندی سازمانیِ اعضاء تیم، بر اثربخشی تیم‌های مجازی مؤثر است.

H₂. رفتار شهروندی سازمانیِ اعضاء تیم، بر کارایی تیم مجازی مؤثر است.

H₃. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی تیم‌های مجازی مؤثر است.

H4. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر کارایی تیم‌های مجازی مؤثر است.

۳-۳. ابزار و روش پژوهش

برای سنجش متغیرهای مدل ارایه شده در این پژوهش از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌نامه توسعه داده شده دارای ۲۷ سؤال با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت و همچنین اطلاعاتی عمومی در مورد پاسخ‌دهنده است. ۲۰ سؤال اول این پرسش‌نامه به بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌پردازد که در حقیقت پرسش‌نامه استاندارد شده آرگان برای رفتار شهروندی سازمانی است و ۴ سؤال بعدی به بررسی اثربخشی تیم مجازی و ۳ سؤال آخر آن نیز به بررسی کارایی تیم مجازی می‌پردازد. جهت تعیین پایایی این پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن ۰/۷۳ به دست آمده و جهت تعیین روایی این پرسش‌نامه علاوه بر استفاده از پرسش‌نامه استاندارد، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است که نتایج حاصل مورد تأیید و واریانس تجمیعی حدود ۷۵٪ به دست آمده است. در این پژوهش با توجه به وجود محدودیت در شناسایی تیم‌های مجازی، از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است. به این ترتیب که اعضای تیم‌های مجازی مورد پرسش واقع شده و نتایج حاصل، انعکاس نظرهای ایشان است. در مجموع ۱۰۷ پرسش‌نامه تکمیل شد و برگشت داده شد، که تعدادی از آن‌ها دارای پرسش‌های بدون پاسخ بودند و با آن‌ها به‌عنوان داده‌های محذوف رفتار شد و از فرآیند تحلیل در آن بخش خاص کنار گذاشته شدند و کل پرسش‌نامه همچنان دارای داده‌های معتبری فرض شد. برای آزمون فرضیه‌های این پژوهش از روش رگرسیون خطی ساده، چندگانه و چندمتغیره استفاده شده است تا روابط مدل پژوهش از طریق آزمون رابطه متغیر وابسته با متغیرهای مستقل مورد بررسی قرار گیرد. از این طریق معناداری روابط مورد ارزیابی قرار گرفته و شاخص ضریب تعیین تعدیل شده مدل رگرسیون خطی نیز برای بیان میزان قدرت مدل در توجیه تغییرات متغیر وابسته استفاده شده است. همچنین از آزمون ANOVA و دوربین واتسون جهت بررسی روایی مدل رگرسیون خطی توسعه داده شده و بررسی معتبر بودن نتایج مدل رگرسیون، و از آزمون t برای معتبر بودن ضرایب متغیرها در مدل رگرسیون در تمامی مدل‌های توسعه داده شده استفاده شده است. در راستای تأیید اعتبار مدل‌های معادلات ساختاری نیز از شاخص‌هایی چون GFI، AGFI، RMSEA، و χ^2/df استفاده شده

است. برای تحلیل داده‌ها و انجام آزمون فرضیه‌های و سایر تحلیل‌های این پژوهش نرم‌افزارهای آماری SPSS و Lisrel به کار گرفته شده‌اند.

۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این بخش از مقاله به بررسی نتایج پژوهش و یافته‌ها براساس تحلیل‌های آماری انجام شده پرداخته می‌شود. در نگاره ۱، آمار توصیفی اعضای تیم‌های مجازی مورد بررسی براساس سابقه همکاری همکاران ارائه شده است.

نگاره ۱. سابقه همکاری اعضای تیم‌های مجازی

سابقه همکاری اعضای تیم	فراوانی	فراوانی نسبی
۲ سال	۳	٪۳.۰
۳ سال	۲۱	٪۱۹.۴
۴ سال	۳۴	٪۳۱.۳
۵ سال	۳۲	٪۲۹.۹
۷ سال	۱۴	٪۱۳.۴
سایر	۳	٪۳.۰
مجموع	۱۰۷	٪۱۰۰

چنان‌که مشاهده می‌شود بیشترین فراوانی سابقه همکاری در حدود ۴ و ۵ سال است، به عبارت دیگر تیم‌های مورد بررسی تیم‌هایی بوده‌اند که دارای میانگین عمری برابر با ۴.۵ سال داشته‌اند و تقریباً از نظر زمان همکاری اعضا، تیم‌هایی مناسب هستند و می‌توان اشاره نمود که اعضا تیم‌های مورد بررسی به بلوغ همکاری تیمی رسیده‌اند. علاوه بر این در این پژوهش تعداد اعضای تیم به عنوان متغیر کنترل دیگری در نظر گرفته شده است، در این پژوهش تیم‌های مورد بررسی به طور متوسط دارای ۴ عضو می‌باشند، کنترل این متغیرها در این پژوهش با توجه به عدم دسترسی به تیم‌های مجازی تا حد امکان انجام شده است. در این بخش قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیه‌ها لازم است از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، کارایی و اثربخشی اطمینان حاصل شود. بنابراین در نگاره ۲ نتایج اندازه‌گیری شاخص‌های مدل معادلات ساختاری این ۳ متغیر ارائه شده است.

نگاره ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم

نام متغیر	χ^2 (df)	GFI	AGFI	RMSEA
OCB	۵۹ (۱۳)	۰.۸۲	۰.۸۹	۰.۰۱۸
کارایی	۱.۲۷ (۲)	۰.۹۸	۰.۹۰	۰.۰۰
اثربخشی	۲ (۱)	*	*	۰.۰۰

* perfect fit

با توجه به خروجی لیزرل، مدل از نظر شاخص‌های تناسب همچون نسبت کای-دو بر درجه‌ی آزادی و مقدار RMSEA در وضعیت مناسبی می‌باشد و مقدار RMSEA کوچک‌تر از ۰/۰۸ است.

همبستگی متغیرهای پژوهش

با توجه به مقادیر میانگین متغیرهای مستقل و وابسته آزمون‌های میانگین یک جامعه‌ی آماری و همبستگی انجام می‌شود که نتایج در نگاره ۳ ارایه شده است.

نگاره ۳. همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته

	میانگین	انحراف معیار	α کرونباخ	OCB	کارایی	اثربخشی
OCB	۳.۰۲۸	۰.۶۹	۰.۶۹	۱		
اثربخشی	۳.۴۸	۰.۶۰	۰.۶۳	°°۰.۸۶۲	۱	
کارایی	۳.۱۴	۰.۷۱	۰.۷۲	°°۰.۸۴۹	°۰.۷۴۹	۱

* همبستگی در سطح معناداری ۰.۱٪، * همبستگی در سطح معناداری ۰.۵٪

۴-۱. آزمون فرض‌ها

با توجه به داده‌های فراهم شده در این بخش از مقاله به بررسی فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم.

دو فرض اول این پژوهش عبارتند از:

H₁. رفتار شهروندی سازمانی اعضای تیم، بر اثربخشی تیم‌های مجازی مؤثر است.

H₂. رفتار شهروندی سازمانی اعضای تیم، بر کارایی تیم مجازی مؤثر است.

اشاره شد که برای آزمون این فرضیه‌ها از رگرسیون خطی استفاده شده است و معناداری هریک از مدل‌های رگرسیون توسعه داده شده نیز بررسی شده است. در نگاره ۴ می‌توان نتایج آزمون این دو فرض را مشاهده نمود.

نگاره ۴. رفتار شهروندی، کارایی، اثربخشی تیم مجازی

متغیر مستقل	متغیر وابسته					
	اثربخشی			کارایی		
	β	Sig	فرضیه	β	Sig	فرضیه
OCB	۱.۰۰۸	۰/۰۰	تأیید	۱.۰۷۹	۰.۰۳	تأیید
R ²	۰.۶۴۵			۰.۷۰۳		
R ² تعدیل شده	۰.۶۳۹			۰.۶۹۸		
SE	۰.۰۹۵			۰.۰۸۸		

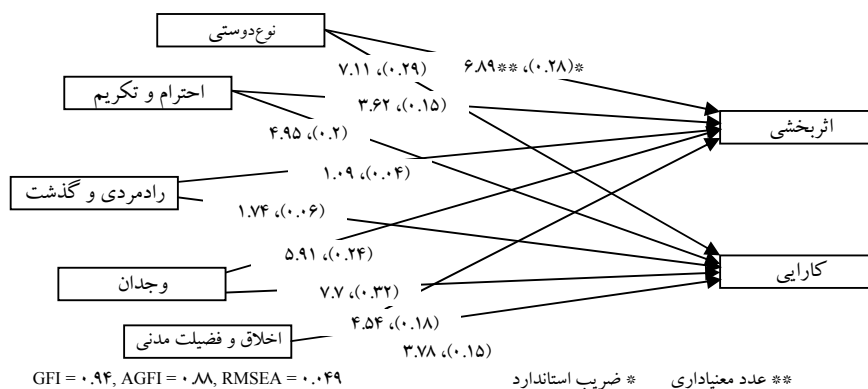
مقدار آماره F در تست ANOVA برای هریک از متغیرهای مستقل کارایی و اثربخشی به ترتیب برابر با ۱۱۲.۶۰، ۱۴۸.۹۶ محاسبه شده و در نهایت سطح معناداری ۰.۰۰ برای آن‌ها حاصل شده است که نشان از رد فرض مناسب نبودن مدل‌های رگرسیون توسعه داده شده است.

همچنین در ادامه این پژوهش از یک مدل رگرسیون چندگانه استفاده شده و معناداری تأثیر هریک از ابعاد رفتار شهروندی در عملکرد تیم‌های مجازی مورد بررسی قرار می‌گیرد. جهت تعیین اعتبار مدل رگرسیون ارائه شده از شاخص دوربین واتسون استفاده شده است و در حدود ۱.۶۵ به دست آمده؛ همچنین از آزمون ANOVA جهت بررسی اعتبار مدل رگرسیون خطی استفاده شده و مقدار آماره F برابر با ۴۲.۴۸۲ به دست آمده و سطح معناداری برابر با ۰.۰۰ حاصل شده است. این امر نشان از معتبر بودن مدل رگرسیون دارد. همچنین مقدار R² و R² تعدیل شده به ترتیب برابر با ۰.۷۸ و ۰.۷۷ حاصل شده است. قرابت این دو شاخص نیز می‌تواند دلیلی بر مناسب بودن مدل رگرسیون باشد. مقدار R² نشان‌دهنده پوشش دادن ۷۸ درصد تغییرات متغیر وابسته (عملکرد) به وسیله متغیرهای مستقل مدل رگرسیون (در اینجا ابعاد رفتار شهروندی) می‌باشد. جهت بررسی ضریب β هر بعد رفتار شهروندی و معناداری آن در نگاره ۵، نتایج اجرای مدل رگرسیون چندمتغیره ارائه شده است.

نگاره ۵. مدل رگرسیون چندگانه

متغیر مستقل	متغیر وابسته				فرضیه
	عملکرد سازمانی				
	β	SE	آماره t	Sig	
نوع دوستی (X_1)	۰.۲۸۶	۰.۰۵۱	۵.۵۵	۰.۰۰	تأیید
ادب و ملاحظه (X_2)	۰.۲۰۸	۰.۰۵۲	۴.۰۴	۰.۰۰	تأیید
رادمردی و گذشت (X_3)	۰.۰۶۹	۰.۰۴۶	۱.۵۰۶	۰.۱۳۷	عدم
وجدان (X_4)	۰.۲۳۹	۰.۰۵۱	۴.۶۵۷	۰.۰۰	تأیید
رفتار مدنی (X_5)	۰.۱۳۶	۰.۰۵۳	۲.۵۹۲	۰.۰۱۲	تأیید

بر اساس نگاره ۵ می‌توان اشاره نمود که تأثیر متغیر X_3 (رادمردی و گذشت) بر عملکرد در تیم‌های مجازی در این پژوهش از نظر آماری معنادار نیست. ولی سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر آماری معنادار هستند و می‌توان اشاره نمود که با افزایش هر یک از این ابعاد در یک تیم مجازی می‌توان انتظار رفتار مؤثر و کاراتری را از تیم داشت. برای آزمون فرض سوم و چهارم این پژوهش از مدل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. این فرض به بررسی اثربخشی هر یک از ابعاد OCB بر کارایی و اثربخشی تیم‌های مجازی می‌پردازد. در ادامه به بررسی این مدل پرداخته می‌شود. نمودار ۲ مدل رگرسیون چند متغیره و نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل را با استفاده از نرم‌افزار لیزرل نشان می‌دهد. با توجه به خروجی لیزرل، مدل از نظر شاخص‌های تناسب همچون RMSEA و GFI و AGFI از وضعیت خوبی برخوردار است.



نمودار ۲. مدل رگرسیون چندمتغیره، آزمون فرض سوم و چهارم

چنان که مشاهده می‌شود این مدل به بررسی تأثیر هر یک از ابعاد OCB بر ابعاد عملکرد تیم‌های مجازی که در این پژوهش شامل کارایی و اثربخشی هستند، می‌پردازد. نتایج اجرای تحلیل مسیر نشان‌دهنده آن است که تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به استثناء بعد رادمردی بر اثربخشی و کارایی این تیم‌ها مؤثر هستند. مقادیر t به دست آمده برای بعد رادمردی کمتر از مقدار ۳ بوده و نشان دهنده آنست که از نظر آماری مقدار ضریب برآوردی تأثیر این بعد بروی کارایی و اثربخشی معنادار نمی‌باشد. به عبارت دیگر بعد رادمردی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی روی اثربخشی و کارایی تیم‌های مجازی موثر نیست. نمودار ۲ ارایه کننده مقدار عدد معناداری و ضریب رگرسیونی تمامی متغیر مستقل بر متغیرهای وابسته است.

۵. نتایج پژوهش و پیشنهادها

۱-۵. نتایج پژوهش

در این پژوهش عملکرد را ترکیبی از دو شاخص اثربخشی و کارایی دانسته و سپس به بررسی اثر هر یک از ابعاد رفتار شهروندی بروی عملکرد تیم‌های مجازی پرداخته شده است. برای این منظور ابعاد ارایه شده از سوی ارگان یعنی نوع دوستی، وجدان، رادمردی و گذشت، احترام و تکریم و اخلاق و فضیلت مدنی به عنوان ابعاد رفتار شهروندی در نظر گرفته شده است. در این راستا به توسعه مدل رگرسیون خطی جهت ارزیابی تأثیر رفتار شهروندی بر روی عملکرد و کارایی و اثربخشی پرداخته و ضریب تعیین و معناداری مدل‌های رگرسیون به دست آمده بررسی شد که خلاصه نتایج در نگاره ۶ ارایه شده است.

نگاره ۶. خلاصه نتایج تأثیر OCB بر تیم‌های مجازی

ردیف	متغیر وابسته (Y)	متغیر مستقل (X)	ضریب β	ضریب تعیین (R^2)	سطح معناداری (P.value)
۱	عملکرد	OCB	۱.۰۴	۰.۷۳۸	۰.۰۰
۲	اثربخشی	OCB	۱.۰۰۸	۰.۶۴۵	۰.۰۰
۳	کارایی	OCB	۱.۰۷۹	۰.۷۰۳	۰.۰۳

با توجه به نتایج می‌توان اشاره نمود که رفتار شهروندی بر روی اثربخشی و کارایی و در نهایت بر روی عملکرد تیم‌های مجازی مؤثر است و به اندازه ضریب تعیین (R^2) هر کدام

می‌توان درصد پوشش تغییرات متغیر وابسته را براساس تغییرات متغیر مستقل توجیه نمود. به عبارت دیگر ۶۴٪ تغییرات اثربخشی و ۷۰٪ تغییرات کارایی تیم مجازی توسط ابعاد رفتار شهروندی سازمانی قابل توجیح هستند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت برای داشتن عملکرد خوب در تیم‌های مجازی با توجه به نوع ماهیت ارتباطاتی اعضای تیم، تقویت رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ سازی آن در میان اعضای تیم و سازمان ضروری است. در ادامه به بررسی تأثیر ابعاد مدل رفتار شهروندی بر روی عملکرد و اثربخشی و کارایی در تیم‌های مجازی پرداخته شده است. در این بخش هریک از ابعاد مدل رفتار شهروندی به‌عنوان یک متغیر مستقل و اثربخش و کارایی به‌عنوان یک متغیر وابسته در نظر گرفته شده و به توسعه مدل معادلات ساختاری پرداخته شد. بدیهی است که مدل‌سازی ساختاری تکنیکی مناسب برای تحلیل تأثیر یک عنصر بر دیگر عناصر است [۲]. سپس با توجه به معناداری هریک از ضرایب رگرسیونی به بررسی تأثیرگذاری متغیر مستقل بر وابسته پرداخته شد. در واقع با استفاده از آماره t به آزمون فرض صفر مساوی صفر بودن ضریب رگرسیون پرداخته شد و درنهایت با رد یا عدم آن تعیین شد که ضریب رگرسیون حاصل شده برای هر متغیر مقداری معنادار است یا خیر. در این مقاله از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در آزمون فرض سوم و چهارم، بعد رادمردی و گذشت (X_3) از نظر آماری معنادار نبود. به عبارت دیگر تأثیرگذاری این بعد روی اثربخشی و کارایی تیم‌های مجازی رد شده ولی تأثیر سایر ابعاد را نمی‌توان مردود دانست.

در بررسی تأثیر ابعاد OCB بر عملکرد تیم مجازی، مقدار R^2 در حدود ۰.۷۸ محاسبه شده است که نشان‌دهنده میزان توجیه تغییرات عملکرد براساس ابعاد مدل رفتار شهروندی است. بنابراین، براساس معناداری مدل‌های رگرسیون خطی توسعه داده شده نتیجه می‌گیریم که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد تیم‌های مجازی مؤثر است و می‌توان با ارتقای رفتار شهروندی در تیم‌های مجازی به عملکردی بالاتر دست یابیم و این امر با در نظر گرفتن توانمندسازهای رفتار شهروندی در تیم‌های مجازی امکان‌پذیر می‌باشد. با توجه به رشد تیم‌های مجازی در اقتصاد دانش‌محور امروزی و گسترش دامنه فعالیت این تیم‌ها این پژوهش نشان می‌دهد که توسعه رفتار شهروندی برای ارتقای عملکرد این تیم‌ها بسیار مؤثر بوده؛ به این ترتیب افزایش میل به انجام وظایفی فراتر از نقش در کارایی و اثربخشی تیم‌های مجازی نقش قابل توجهی دارد.

۲-۵. پیشنهادها

در بخش نتایج اشاره شده که رفتار شهروندی سازمانی روی عملکرد تیم‌های مجازی از نظر آماری مؤثر است و باعث ارتقاء کارایی و اثربخشی این تیم‌ها می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به رشد و گسترش تیم‌های مجازی در جوامع امروزی نیازمند ارتقای رفتار شهروندی و توسعه‌ی ابعاد آن در میان این تیم‌ها برای دستیابی به عملکرد بالاتر هستیم. در این راستا پیشنهاد می‌شود جهت مدیریت تیم‌های مجازی، روی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی چون اقدامات منابع انسانی و عوامل فرهنگی و معنویت و ... تمرکز نموده تا بتوانیم این‌گونه رفتارها را در تیم‌های مجازی ارتقاء داده و در نهایت به عملکردی مطلوب‌تر در این تیم‌ها دست یابیم. عواملی نظیر تعهد سازمانی، نگرش شغلی مثبت و رضایت شغلی به‌عنوان عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی تلقی شده‌اند. پژوهش‌های آتی می‌توانند به بررسی تأثیر این عوامل بر شهروندی سازمانی و عملکرد در تیم‌های مجازی بپردازند. همچنین در این پژوهش، پنج بعد ارایه شده توسط ارگان به‌عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده‌اند؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی با عمق بیشتری رفتار شهروندی در تیم‌های مجازی مورد بررسی قرار گرفته و ابعاد آن در تیم‌های مجازی شناسایی شود و در نهایت الزامات رفتار شهروندی در تیم‌های مجازی، جهت ارتقای سطح عملکردی این تیم‌ها شفاف شود.

منابع

۱. قلی‌پور آرین. امیری بهنام. تأثیر فناوری اطلاعات بر رفتار سازمانی: بررسی چالش‌های هویتی در تیم‌های مجازی و تأثیر آن بر رفتار اعضای تیم. نشریه مدیریت فناوری اطلاعات ۱۳۸۸؛ دوره ۱، شماره ۲: ۱۰۳-۱۱۸.
۲. آذر عادل، بیات کریم. طراحی مدل فرآیندمحوری کسب‌وکار با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM). نشریه مدیریت فناوری اطلاعات ۱۳۸۷؛ دوره ۱، شماره ۳: ۱-۱۸.

3. Bergiel, Blaise J., Erich B. Bergiel, Balsmeier, Phillip W. Nature of virtual teams: a summary of their advantages and disadvantages. Emerald Group Publishing Limited 2008.

4. Borman W. C, Motowidlo S.J. Organizational citizenship behavior [Special Issue]. *Human Performance* 1997; 10:67-192.
5. Borman W.C, Motowidlo, S. J. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* 1993; 71-98. New York: Jossey Bass.
6. Bradeley L. Kirkman, Benson. Rosen, Paule. Telsuk, Cristina. B. Gibson. The Impact of Team Empoverment On Virtual Team Performance the Moderating Role of Face to Face Interaction, *Academy of Management Journal* 2004; Vol. 47, No. 2: 175-192.
7. Chen X. P., Hui, C, Sego D. J. The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology* 1998; 83(6), 922-931.
8. Cox K.B. The effects of intrapersonal, intragroup and intergroup conflict on team performance effectiveness and work satisfaction. *Nursing Administration Quarterly* 2003; Vol. 27: 153-63
9. Dixon E.A. framework for understanding intellectual capital in virtual teams 2004.
10. Driskell James E., Radtke, Paul H. *Virtual Teams: Effects of Technological Mediation on Team Performance Educational Publishing Foundation* 2003.
11. Duarte D.L, Snyder, N.T. *Mastering Virtual Teams*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, CA 1999.
12. Edwards, K. Analysis of the Effectiveness of Global Virtual Teams in Software Engineering Projects. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences* 2002.
13. Geber B. Virtual team, *Training* 1995; 32 (4): 36-42.
14. Gil F. Rico, R. M. Alcover, C. Barrasa, A Change-oriented leadership, satisfaction and performance in work groups Effects of team climate and group potency. *Journal of Managerial Psychology* 2005; 20 (3/4): 312-328.
15. Grimshaw D.J. Kwok, F.T.S. The business benefits of the virtual organization, in Igarria, M. and Tan, M. (Eds), *The Virtual Workplace*, Idea Group Publishing, Hershey, PA 1998.
16. Henny van de Water, Kees Ahaus, Robert Rozier. Team roles, team balance and Performance, *Journal of Management Development* 2008; 27 (5): 499-512.

17. James E. Driskell, Paul H. Radtke, Eduardo Salas Virtual Teams: Effects of Technological Mediation on Team Performance, *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice* 2003; 7(4): 297-323.
18. Jarvenpaa S.L., Leidner, D.F. Communication and trust in global virtual team, *Journal of Computer-Mediated Communication* 1998; 3(4).
19. Katz D. The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science* 1964; 9: 131-133.
20. Kanawattanachai P. Yoo, Y. The Impact of Knowledge Coordination on Virtual Team Performance Over Time. *MIS Quarterly* 2007; Vol. 31 No.4: 783-808.
21. Leonard, D., and Sensiper, S. The Role of Tacit Knowledge in Group Innovation, *California Management Review* (40:3) 1998: 112-131.
22. Lipnack, J., & Stamps, J. *Virtual teams: People working across boundaries with technology* (2nd Ed.). New York: Wiley 2000.
23. Organ, D. W. A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes performance hypothesis. *Academy of Management Review* 1977; 2, 46-53.
24. Organ D. W. *Organization citizenship behavior: the good soldier syndrome* Lexington (MA): Lexington Books 1988.
25. Paula, S. Impact of heterogeneity and collaborative conflict management style on the performance of synchronous global virtual teams. *Information & Management* 2004; 41: 303-321.
26. Paris, C.R., Salas, E. and Cannon-Bowers, J.A. Teamwork in multi-person systems: a review and analysis, *Ergonomics* 2000; Vol. 43 No. 8: 1052-75.
27. Parsad, K., & Akhilesh, K. B. Global virtual teams: What impacts their design and performance? *Team Performance Management: An International Journal* 2002; Vol. 8: 102-112.
28. Piccoli, G. Virtual teams: team control structure, work processes, and team effectiveness. *Information Technology & People* 2004; Vol. 17, No. 4.
29. Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance* 1997; 10: 133-151.

30. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D.G. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management* 2000; 26: 513-563.
31. Powell, A. Virtual Teams: A review of current literature and directions for future research. *Advances in Information Systems* 2004; Vol.35.
32. Remco, J. Virtual communicating, conflicts and performance in team. *Team Performance Management* 2008; 14 (7).
33. Robbins, Stephen P. *Essentials of Organizational Behavior*, eighth edition, Prentice-Hall 2005.
34. Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. *Organizational Behavior*, Twelfth Edition, Prentice-Hall 2007.
35. Samson, D. and Daft, R. *Fundamentals of Management*, Pacific Rim ed., Thomson Publishing, Melbourne 2003.
36. Smith, E. & Borgvall, J. *Team and collective performance*. R&T Organizations 2006.
37. Stamper, C. L., & Van Dyne, L. Work status and organizational citizenship behavior: A field study of restaurant employees. *Journal of Organizational Behavior* 2001; 22: 517-536.
38. Teece, D. J., Pisano, G., and Shuen A. "Dynamic Capabilities and Strategic Management," *Strategic Management Journal* 1997; 18 (7):509-533.
39. Turnipseed, David L. Are good soldiers good? Exploring the link between organizational citizenship behavior and personal ethics. School of Business, Indiana-Purdue University, Neff 340, Fort Wayne, IN 46805, USA 2001.
40. Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal* 1994; 37: 765-802.
41. Van Dyne, L., Cummings, L. L., & McLean Parks, J. Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters). In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* 1995; Vol. 17: 215-285.
42. Vanyperen, N. W., van den Berg, A. E., & Willering, M. Towards a better understanding of the link between participation in decision-making

and organizational citizenship behaviour: A multilevel analysis. Journal of Occupational and Organizational Psychology 1999; 72: 377-392.