

## Research Paper

# Investigating Interpersonal Extra-Role Behaviors in the Educational System: Explaining the Role of Public Service Motivation, colleagues Support and Mission Capacity. (A Survey in Jiroft Educationl Organization)

Mohammad Safari<sup>1</sup>, Reza Zare<sup>2\*</sup>, Alireza Fathizade<sup>3</sup>

1.Ph.D., Public Management, Islamic Azad University, Deylam Branch, Deylam, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Teheran. Iran,

3.Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran

Received:2020/8/2

Accepted: 2021/1/29

PP:19-34

Use your device to scan and read the article online



DOI:

10.30495/jedu.2021.25610.5108

### Keywords:

Citizenship behavior, public service motivation, colleagues support, organizational commitment, mission capacity

### Abstract

Today, the environmental complexities and interdependencies of tasks within organizations have made it increasingly necessary to have employees who go beyond the formal duties and responsibilities of their job. Therefore, the purpose of this study is to analyze the impact of public service motivation and colleagues support on interpersonal citizenship behavior through mission capacity and organizational commitment. The research method in this research is a descriptive correlation that uses the structural equation modeling method to test the hypotheses and model fit. The statistical population of the study is 151 employees of education and training in Jiroft city. The research sample was selected using census method. The data collection tool is a standard questionnaire. Validity of the questionnaire using content validity was confirmed by the experts familiar with the subject of research, reliability of the questionnaire was confirmed by Cronbach's alpha coefficient. SPSS22 and AMOS22 software were also used to analyze the data. Findings of the research indicate that the motivation of public service by mediating peer support on the citizenship behavior has an indirect effect. The public service motivation by mediating the mission of the mission to the citizenship behavior has an indirect effect. The public service motivation by mediating an organizational commitment to the citizenship behavior has an indirect effect. Public service motivation, capacity building, and support for partners due to the obligations created by the mutual norms in the workplace and the organization, have a significant role in solving employee problems.

**Citation:** Safari Mohammad, Zare Reza, Fathizade Alireza.(2021). Investigating Interpersonal Extra-Role Behaviors in the Educational System: Explaining the Role of Public Service Motivation, colleagues Support and Mission Capacity.(A Survey in Jiroft Educationl Organization) .Journal of New Approaches in Educational Administration; 12(4).PP:19-34

**Corresponding author:** Reza Zare

**Address:** Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Teheran. Iran,

**Tell:** 09173237055

**Email:** RezaZare@pnu.ac.ir

## Extended Abstract

### Introduction:

Today, environmental complexities and interdependence of tasks within organizations has made increasingly necessary to have employees who go beyond the formal duties of their job. It is believed that employees of public sector organizations are motivated by a sense of service to the public, and this feeling does not necessarily exist in private sector employees. This distinction is often attributed to values and beliefs that are related to the concept of public service motivation. Public service motivation is a broad structure, and organizations must work to improve service motivation among their employees. On the other hand, peer support, to a large extent, creates support among colleagues due to the obligations that it creates through mutual norms in the workplace and the organization. Organizational support theory predicts that a work environment with the support of colleagues and the organization will generate positive feedback from employees and a better achievement of organizational goals.

### Methodology

The research method in this applied study is a descriptive correlation that uses structural equation modeling to test hypotheses and model fit. The statistical population of this research was 151 education staff of Jiroft and due to the limited statistical population, and limited access to all members of the community, the census method was used instead of sampling. In the present study, two library and field methods were used to collect research data. The library method was used to collect information in the field of research literature and analytical data of the research was collected using the field method by referring to the education department of Jiroft and distributing a. The Field data collection tool was a closed questionnaire with a range of five Likert options and Its face and content validity was approved according to the opinions of university professors who were expert in the field of public administration and educational management as well as using standard questionnaires. The structure validity was also examined using confirmatory factor analysis in data analysis section and Cronbach's alpha coefficient was also used to assess the reliability of the questionnaires.

### Findings

Findings of direct hypotheses: the first hypothesis of this study showed that public service motivation has a positive and significant effect on interpersonal citizenship behavior in Jiroft education department. The results of the second hypothesis test also showed that public service motivation has a positive and significant effect on mission capacity in Jiroft education department. According to the results of the third hypothesis test, public service motivation has a positive and significant effect on organizational commitment in the education department of Jiroft. Also, the results of the fourth hypothesis test indicate that the mission capacity has a positive and significant effect on organizational commitment in Jiroft education department. The results of the fifth hypothesis test also indicated that organizational commitment has a positive and significant effect on interpersonal citizenship behavior in the education department of Jiroft. The results of the sixth hypothesis test indicate that peer support has a positive and significant effect on the mission capacity of Jiroft education department. The results of the seventh hypothesis test confirmed that peer support has a positive and significant effect on organizational commitment in the education department of Jiroft. The findings of the eighth hypothesis test showed that peer support has a positive and significant effect on interpersonal citizenship behavior in the education department of Jiroft.

Findings of indirect hypotheses: the first hypothesis test showed that public service motivation has a positive and meaningful effect on organizational commitment with the mediating role of mission capacity in the department of education of Jiroft. The findings of the second hypothesis show that public service motivation has a positive and meaningful effect on interpersonal citizenship behavior with the mediating role of organizational commitment in the education department of Jiroft. The third hypothesis test showed that peer support has a positive and meaningful effect on organizational commitment with the mediating role of mission capacity in the education department of Jiroft. The results of the fourth indirect hypothesis test indicate that peer support has a positive and

significant effect on interpersonal citizenship behavior with the mediating role of organizational commitment in the education department of Jiroft. In general, the research findings show that public service motivation and peer support through mediating mission capacity variables and organizational commitment have an indirect effect on interpersonal citizenship behavior in Jiroft Education Department. therefore, in order to achieve effective performance, governments must use the capacity of human resources in a planned and purposeful way.

### **Discussion and Conclusion**

Utilizing employees who have a community service spirit and also a public service motivation can play an important role in the efficiency and effectiveness of public services. Based on the findings of this study, it is

suggested that in the process of planning and managing human resources as well as managing organizational behavior in public organizations, especially the country's education system, the government should use the necessary mechanisms to carry out cross-role and voluntary activities in order to use more employees motivated by public services to increase the efficiency and effectiveness of services and greater customer satisfaction. In addition, it is suggested that public organizations provide conditions for employees to strengthen citizenship behavior in their organization through interaction and mutual cooperation and support for each other. Finally, organizations should improve their capacity to provide better customer service by training and creating a supportive culture in the organization and by increasing employee commitment.

## مقاله پژوهشی

# بررسی رفتارهای فرانقش میان فردی در نظام آموزشی: تبیین نقش انگیزه خدمت عمومی، حمایت همکاران و ظرفیت مأموریت

محمد صفری<sup>۱</sup>، رضا زارع<sup>۲\*</sup>، علیرضا فتحی زاده<sup>۳</sup>

۱. دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بندر ديلم، بندر ديلم، ایران،

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

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

## چکیده

**مقدمه و هدف:** بهره‌گیری از کارکنانی که دارای روحیه خدمت به جامعه و برخوردار از انگیزه خدمت عمومی‌اند می‌تواند نقش مهمی در کارآمدی و اثربخشی خدمات عمومی داشته باشد. لذا هدف از این مطالعه تحلیل تاثیر انگیزه خدمت عمومی و حمایت همکاران بر رفتار شهروندی میان فردی از طریق ظرفیت مأموریت و تعهد سازمانی است. **روش شناسی:** روش پژوهش در این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است که از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات و برازش مدل استفاده می‌کند. نمونه آماری پژوهش، شامل ۱۵۱ نفر از کارمندان سازمان آموزش و پرورش شهرستان جیرفت است که با استفاده از روش سرشماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد است که روایی صوری و محتوایی آن با نظرخواهی از استادان فن و بکارگیری پرسشنامه استاندارد و روایی سازه با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی و نیز پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS22 و AMOS22 استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که انگیزه خدمت عمومی و حمایت همکار از طریق میانجی‌گری متغیرهای ظرفیت مأموریت و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی میان فردی اثر غیرمستقیم دارند.

**نتیجه‌گیری:** پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی مانند آموزش و پرورش در فرایند برنامه ریزی و مدیریت منابع انسانی خود به ویژه سازوکارهای لازم برای انجام فعالیت‌های فرانقش و داوطلبانه به منظور استفاده بیشتر از کارکنان با انگیزه خدمات عمومی در جهت افزایش کارایی و اثربخشی خدمات و رضایت بیشتر ارباب رجوع استفاده کند. علاوه بر این سازمان‌های دولتی باید شرایطی را فراهم سازند تا کارکنان از طریق تعامل و همکاری متقابل و حمایت از یکدیگر، رفتار شهروندی را در سازمان خود تقویت بخشند و در نهایت با افزایش تعهد کارکنان، ظرفیت آنان را در جهت خدمات بهتر به ارباب رجوع بهبود بخشند.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۵/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۱۰

شماره صفحات: ۳۴-۱۹

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



## DOI:

10.30495/jedu.2021.25610.5108

## واژه‌های کلیدی:

رفتار شهروندی، انگیزه خدمت عمومی، حمایت همکاران، تعهد سازمانی، ظرفیت مأموریت.

**استناد:** صفری محمد ، زارع رضا ، فتحی‌زاده علیرضا (۱۴۰۰). بررسی رفتارهای فرانقش میان فردی در نظام آموزشی: تبیین نقش انگیزه خدمت عمومی، حمایت همکاران و ظرفیت مأموریت. دوماهنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۱۲ (۴): ۱۹-۳۴

\* نویسنده مسئول: رضا زارع

نشانی: استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران.

تلفن: ۰۹۱۷۳۳۳۷۰۵۵

پست الکترونیکی: RezaZare@pnu.ac.ir

## مقدمه

این عقیده وجود دارد که کارکنان سازمان‌های بخش عمومی به وسیله حس خدمت به عموم، برانگیخته می‌شوند، حسی که الزاماً در کارکنان بخش خصوصی وجود ندارد. موضوع همیشگی در تحقیقات مدیریت دولتی این است که چه تفاوت‌هایی میان افرادی که به استخدام سازمان‌های بخش دولتی و خصوصی در می‌آیند وجود دارد. این تمایز اغلب به ارزش‌ها و عقایدی اسناد می‌شود که با مفهوم انگیزه‌ی خدمت عمومی ارتباط دارند (Lawton & Rayner, 2009: 259). انگیزه خدمت عمومی ساختاری گسترده است و سازمان‌ها و مدیران باید برای ارتقای انگیزه خدمت در میان کارکنان‌شان تلاش کنند. از طرفی حمایت همکاران به دلیل تعهداتی که از طریق هنجارهای متقابل در محیط کار و سازمان به وجود می‌آورد به میزان زیادی باعث به وجود آمدن حمایت بین همکاران می‌شود. تئوری حمایت سازمانی پیش‌بینی می‌کند که یک محیط کاری با حمایت همکاران و سازمان باعث ایجاد بازخورد مثبت از طرف کارکنان شده و اهداف سازمانی به نتایج مثبت و بهتری دست پیدا می‌کند و تأثیری ماندگار در تعیین نگرش فرد نسبت به سازمان از طریق ماهیت و همپوشانی اهداف فردی و سازمانی به وجود می‌آید بدین نحو که شخص پس از حمایت از طریق همکاران و سازمان، اهداف سازمانی را هم‌ردیف با اهداف فردی می‌بیند (Sanjay, 2008: 199). براساس «تئوری تبادل اجتماعی»، افراد وقتی از فعالیت‌ها و اقدامات هر شخصی سود کسب می‌کنند، خود را متعهد و ملزم به ادای دین دانسته، سعی در جبران و واکنش متقابل خواهند داشت. پس اگر کارکنان سازمانی حمایت‌های دریافتی از طرف سازمان خود را در سطحی مطلوب و مناسب احساس کنند، این احتمال وجود دارد که برای ادای دین خود به سازمان رفتارهای مفیدی مانند رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای مشتری محور، رفتارهای خدمات محور و غیره ارائه کنند که این موضوع موجب خواهد شد عملکرد سازمان بهبود یابد (Huang, et al, 2008: 201). با استفاده از رفتار شهروندی، سازمان می‌تواند به منفعت رسیده و اهداف خود را تحقق بخشد. اهمیت عملی رفتار شهروندی سازمانی این است که اثربخشی و کارایی سازمانی را از طریق مشارکت در تغییر و تحول منابع انسانی، خلاقیت و سازگاری بهبود می‌بخشد (Chen, 2009: 128). از کارکنان، به عنوان شهروندان سازمانی، این انتظار وجود دارد که رفتارشان در سازمان به گونه‌ای باشد که بیش از الزامات نقش و فراتر از آن در خدمت اهداف سازمانی باشد (Becton, et al, 2008: 498). به‌طور خاص انگیزه خدمت عمومی جنبه‌ای از استعداد فردی است و رفتار شهروندی بین فردی توسط محیط سازمان شکل می‌گیرد و فرهنگ سازمانی از آن پشتیبانی می‌کند (Sanjay & Pandey, 2008: 259). در آموزش و پرورش عملکرد کارکنان به میزانی که مدیران انتظار دارند رضایت بخش نیست و اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی بر رفتار و انتظار کارکنان آن طور که باید تأثیر گذار نیست، از آنجایی که توسعه فعالیت‌های انسانی می‌تواند نگرش‌ها، ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و رفتارهای کارکنان آموزش و پرورش را برای رسیدن به اهداف سازمانی متأثر کند، بنابراین داشتن کارکنانی با رفتارهای فرانشی در ایجاد ارزش هر چه بیشتر برای سازمان آموزش و پرورش یک ضرورت به شمار می‌آید. از این رو با توجه به مطالب بیان شده این پژوهش به بررسی تأثیر انگیزش خدمت عمومی و حمایت همکاران با نقش میانجی ظرفیت ماموریت و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی بین فردی در سازمان آموزش و پرورش شهرستان جیرفت می‌پردازد.

## چارچوب نظری پژوهش

## انگیزه خدمت عمومی

اصطلاح انگیزه خدمت عمومی (PSM) ابتدا در سال ۱۹۸۲ به‌عنوان روشی برای بیان انگیزه خاص مربوط به خدمات عمومی به کار رفت. پری و وایز (Perry & Wise, 1990)، اولین تعریف ادراکی را ارائه دادند و نوع شناسی انگیزه‌های مربوط به خدمات عمومی، از جمله انگیزه‌های منطقی مبتنی بر هنجار و عاطفی را شناسایی نمودند (Kim & Vandenberg, 2010: 702). مفهوم انگیزه خدمت عمومی برای تشریح تفاوت انگیزشی بین کارکنان بخش عمومی و بخش خصوصی به کار می‌رود و آن را به‌عنوان تمایل فردی برای پاسخگویی به انگیزه‌هایی تعریف کرده‌اند که اساساً یا منحصرأ در نهادها و سازمان‌های عمومی ریشه‌دارند (Perry & Wise, 1990: 369). اساس مفهوم انگیزه خدمت عمومی این است که انجام دادن شغلی که منجر به افزایش منافع عمومی شده و برای دیگران مفید و سودمند است، برای کارکنان دولت هم مشوق و انگیزاننده است. نظریه انگیزه خدمت عمومی چنین فرض می‌کند که برخی از مدیران و کارکنان دولتی با انگیزه‌هایی به‌جز منافع فردی مانند دلسوزی، اجرای وظیفه شهروندی و فداکاری و ایثار به مشاغل دولتی علاقه‌مند و از این طریق برانگیخته می‌شوند. نوع شناسی انگیزه‌ها را می‌توان به چهار بعد توجه به سیاست‌گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی و وظایف مدنی، همدردی و از خود گذشتگی می‌توان تقسیم بندی کرد (Zahedi & Montazeri, 2012: 13). هم چنین انگیزه خدمت عمومی با سه نوع انگیزه شناخته می‌شود که عبارتند از: ابزاری، مبتنی بر ارزش و شناخت. انگیزه‌های ابزاری، به روش‌های اجرای خدمات عمومی معنی‌دار می‌پردازد. در اصل بر اساس انگیزه‌های ایثارگرانه، انگیزه‌های ابزاری شامل کار کردن در بخش دولتی، مشارکت در فعالیت‌ها برای پیشرفت اجتماعی و طرفداری از خط‌مشی‌ها و برنامه‌های دولتی خاص به‌منظور اجرای خدمات عمومی معنی‌دار و انجام کار خیر برای دیگران و جامعه می‌شود. بر اساس

انگیزه‌های مبتنی بر ارزش، افراد تمایل دارند ارزش‌های عمومی را درونی سازی کنند، یعنی آن‌ها مایل‌اند ارزش‌های عمومی را ارزش‌های خود تلقی کنند و وقتی در درک این ارزش‌ها سهمی داشته باشند احساس رضایت و موفقیت می‌کنند. ارزش‌های عمومی شامل منافع عمومی، مسوولیت اجتماعی، دموکراسی برابری اجتماعی، انصاف، عدالت اجتماعی، بی‌طرفی و مسوولیت‌پذیری است. انگیزه‌های شناخت، به افراد، گروه‌ها یا اشیا می‌پردازند که افراد می‌خواهند به آن‌ها خدمت کنند. پیوند محرک با دیگران مبنایی عاطفی رفتار برای خدمت به افراد دیگر است افراد تمایل دارند خود را با دیگران از قبیل افراد آسیب‌پذیر، محروم، عموم مردم، اجتماع، جامعه، کشور و غیره شناسایی کنند. با توجه به مطالب فوق PSM در هنگام بررسی انگیزه‌های مؤثر به " انگیزه دیگر " به اعضا طبقه اجتماعی یا سیستم سیاسی که افراد با آن شناسایی می‌کنند، اشاره دارد. این سه اجزاء انگیزشی اصلاح‌شده بر روی ارزش (برای چه چیزی)، نگرش (برای چه کسی) و رفتار (چگونه) متمرکز می‌شوند: انگیزه‌های ابزاری به رفتار مربوط می‌شوند، انگیزه‌های مبتنی بر ارزش به ارزش‌ها و اصول اخلاقی و انگیزه‌های شناخت به نگرش مربوط می‌شوند (Kim & Vandenabeele, 2010:706).

### حمایت همکاران و سازمانی

حمایت همکار نوعی ادراک و حمایت درون سازمانی یک همکار با همکار دیگر با به اشتراک گذاشتن دانش، تخصص و هم چنین ترغیب و حمایت در وظایف است (Bateman & Organ, 2009:128). کارکنان تمایل دارند دیگران با آن‌ها نیز همان‌گونه رفتار کنند که آن‌ها با افراد دیگر رفتار می‌کنند. اگر رفتار مدیری با کارمندش منصفانه و عادلانه باشد، کارمند نیز برای جبران این رفتار سعی در ارتقای عملکرد خود خواهد داشت. از طرفی، مفهوم معامله متقابل می‌تواند طرز تفکر کارکنان، رفتار آنان و عملکرد شغلی آن‌ها را بهبود بخشد و بدین صورت بر اثربخشی سازمانی نیز تأثیر بگذارد. این موضوع، اهمیت مفهوم معامله متقابل را نشان می‌دهد که باعث شکل‌گیری پدیده تبادل اجتماعی شده است. پیامدهای مثبتی همچون رضایت‌مندی، وفاداری و غیره که متعلق به مشتریان است به وجود کارکنانی وابسته است که از اهداف سازمانی حمایت کرده و در این میان، ارائه حمایت‌های سازمانی مطلوب از کارکنان به وابستگی و تعلق خاطر افراد به سازمان‌هایشان منجر خواهد شد (Chen, 2009:131). طبق نظریه‌ی حمایت سازمانی، حمایت‌های سازمانی با تمایل کارمندان به تعیین مشخصه‌های انسانی سازمان گسترش می‌یابند (Eisenberger, 1981:503). نظریه‌پردازان تبادل اجتماعی بحث می‌کنند که منابع دریافتی از دیگران زمانی بسیار ارزشمند هستند که به‌جای شرایط خارج از کنترل دهنده، بر اساس انتخاب اختیاری باشند. چنین مشارکت داوطلبانه‌ای مورد استقبال است زیرا نشانه‌ی این است که دهنده واقعاً به دریافت‌کننده احترام گذاشته و برای او ارزش قائل می‌شود (Blau, 1964:331). بنابراین زمانی که کارمند بر این باور باشد که پاداش‌های سازمانی و شرایط مطلوب کاری از قبیل پرداخت حقوق، ترفیعات، غنی‌سازی شغلی و تأثیر بر سیاست‌های سازمانی حاصل از فعالیت‌های داوطلبانه‌ی سازمان هستند و نه شرایط بیرونی مانند مذاکرات متحده یا مقررات امنیت و سلامت دولت، به حمایت سازمانی کمک بیشتری می‌کند (Armeli, 1986:290).

### ظرفیت ماموریت

ماموریت یک سندی است که یک سازمان را از سایر سازمان‌های مشابه متمایز می‌کند ماموریت سازمان نشان دهنده طیف فعالیت، از نظر محصول و خدمت ارائه شده می‌باشد. در بیانیه ماموریت پررنگی که پیش روی همه استراتژیست‌ها وجود دارد، مطرح می‌شود، یعنی: (ما به چه کاری مشغول هستیم؟) یک رسالت بیانگر ارزش‌ها و اولویت‌های یک سازمان است. ماموریت یا رسالت باعث می‌شود که استراتژیست‌ها درباره ماهیت و دامنه فعالیت‌های کنونی شرکت بیندیشند و نیز جذابیت‌های بالقوه و فعالیت‌های آن را مورد ارزیابی قرار دهند. رسالت یا ماموریت سازمان نموداری است که مسیر آینده سازمان را مشخص می‌کند. نتیجه یک تحقیق نشان می‌دهد ماموریت سازمان‌هایی که عملکرد عالی دارند در مقایسه با سازمان‌هایی که عملکرد ضعیفی دارند متعالی‌تر است (Pearce & David, 1987:99).

### رفتارهای فرانشس

تقریباً از دو دهه و نیم قبل، محققان بین عملکرد درون‌نقشی و عملکرد فرانشس تفاوت قائل شده‌اند (Abbaspour, 2006). Hui et al (1999) بیان می‌کنند که عملکرد درون‌نقشی به رفتارهای شغلی کارکنان که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان شناسایی شده و به آن‌ها پاداش داده می‌شود، می‌گویند. ارگان (Organ, 1998) نیز اشاره می‌کند که عملکرد فرانشس به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان که اختیاری بوده و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند اطلاق می‌گردد. رفتار شهروندی سازمانی به مجموعه‌ای از رفتارهای اختیاری محیط کار اطلاق می‌شود که از نیازهای شغلی بنیادی فرد تجاوز می‌نمایند. آنها معمولاً بصورت رفتارهایی شرح داده می‌شوند که در کنار وظایف اصلی صورت می‌گیرند (Zarea, 2012:81). به اعتقاد اورگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی فرد به طور اختیاری صورت می‌گیرد. این رفتار بطور مستقیم یا آشکار به وسیله سیستم پاداش دهی رسمی تشخیص داده نمی‌شود و مجموعه‌ای از امور است که باعث ارتقای عملکرد سازمانی می‌شوند (Beheshtifa & Hasani, 2015:218). رفتار شهروندی سازمانی کمک‌هایی غیررسمی

است که کارمند بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های غیررسمی به‌عنوان یک فرد، می‌تواند آزادانه آنها را انجام دهد و یا از انجام‌شان خودداری نماید (Vigoda, et al, 2017:465). کیم (Kim, 2013)، رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری فراتر از نقش‌های رسمی از پیش تعیین شده به دست سازمان تعریف کرده که ذاتی بوده و پاداش آن به طور مستقیم در مجموعه ساختار پاداش‌های رسمی سازمان نمی‌گنجد ولی در ارتقا اثربخشی و کارکرد موفقیت‌آمیز سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است (Khorasani & Kanani, 2012:80). رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با وجود این، توسط وی انجام شده، باعث بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (Hossam, 2010:45).

### تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یکی از مسائل مهم انگیزشی است که بر اساس آن فرد به شدت هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد. تعهد سازمانی یعنی درجه همانند سازی روان شناختی و یا چسبیدگی به سازمانی که ما برای آن کار می‌کنیم. تعهد سازمانی دارای اجزاء زیر است: قبول ارزش‌ها و اهداف سازمان، تمایل تلاش برای سازمان و دارا بودن میل قوی برای پیوسته ماندن به سازمان (Mowday et al, 1979:27). واژه تعهد به معنی عمل سپرده گذاری به یک موسسه و توافق و تعهد به انجام کاری در آینده است (Shafaqat et al, 2013:76). مفهوم تعهد اولین بار در مقاله «انسان سازمانی» مطرح شد (Poor Soltani & Amirji, 2013:129). پس از انتشار مقاله پورترز، استیبرز و مودی، در ادبیات سازمانی تعهد به میزان وابستگی کارکنان به سازمانی که در آن اشتغال به کار دارند، مطرح شد. فرد متعهد سازمان را معرف خود می‌داند. پس تعهد سازمانی عبارت است از قدرت و مقدار هویتی که یک فرد با سازمان خود احساس می‌کند. از دیدگاهی دیگر، تعهد سازمانی نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است (Tulayi & Bagheri, 2012:77).

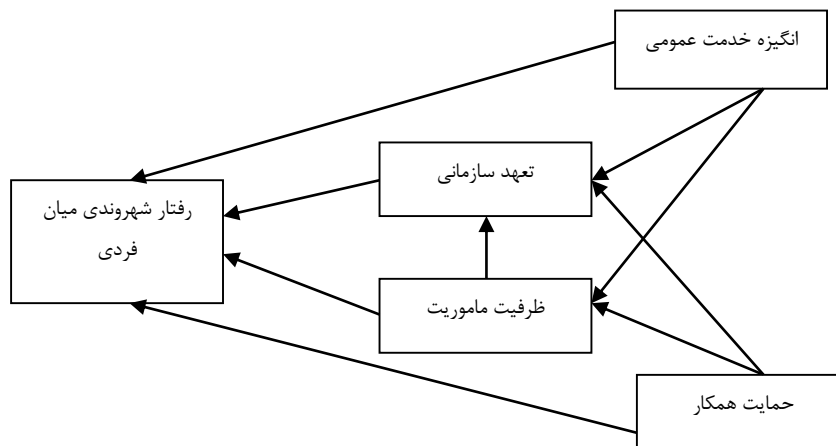
### پیشینه پژوهش

قاسمی اسفهلان (Ghasemi Esfahalan, 2017:1)، در پژوهشی نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده در احساس رادمدی، وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکارات فردی، رفتار یا فضیلت مدنی و توسعه خود اهمیت خاصی دارد. حاتمی و همکاران (Hatami et al, 2011:25) نیز در تحقیق خود نشان دادند که عوامل عدالت و کیفیت زندگی کاری، سلامت و حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد مستمر، مهارت و موفقیت شغلی، انگیزش و بهداشت، سبک رهبری، شخصیت و رضایت شغلی در ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی مؤثر هستند؛ که از بین این عوامل، عدالت و کیفیت زندگی کاری بیشتر از سایر عوامل قدرت تبیین‌کنندگی رفتار شهروندی سازمانی را دارد. نجفی چالشتری (Najafi Chaleshtari, 2016:1) در پژوهشی نشان داد که بین حمایت سازمان ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن به استثنای فضیلت مدنی رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. وجه الدینی و ملاحسینی (Wajh al-Dini & Mullah, 2016:1) در تحقیق خود نشان داد که (۱) حمایت سازمانی ادراک‌شده با عملکرد شغلی رابطه دارد (۲) حمایت سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد (۳) رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی رابطه دارد. احمدی بالادهی و سالاری تلمادره (Ahmadi Baladeh & Salari Talmadreh, 2016:1) در پژوهش خود نشان دادند که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و نزاکت، فضیلت شهروندی و جوانمردی) رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. هم چنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بعد ادب و نزاکت دارای بالاترین ضریب همبستگی و بعد وجدان کاری کمترین ضریب همبستگی را داشته‌اند. حسینی و حضرتی (Hosseini & Hazrati, 2013:25) در پژوهشی نشان دادند که متغیرهای فشار روانی و تنش شغلی و تعارض کار و زندگی، به صورت مستقیم و متغیرهای احساس بی‌عدالتی، بی‌تناسبی سازمانی، رقابت مخرب و متغیرهای میزان تحصیلات، سن و وضعیت استخدامی به صورت غیرمستقیم بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تأثیرگذار هستند. کایسر (Kaiser, 2014) در پژوهشی نشان داد که انواع محرک‌ها (انگیزه‌ها) نقش مهمی در حفظ رضایت‌مندی شغلی در بخش عمومی ایفا می‌کنند؛ و ممکن است باعث ترغیب کارکنان برای انجام شغل‌هایی در بخش عمومی شود (Kaiser, 2014:37). کاراواردر (Karavardar, 2014) در پژوهشی عنوان کرد که توانمندسازی روان‌شناختی و حمایت سازمانی ادراک‌شده از طریق اثرگذاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، تأثیر معناداری بر عملکرد شغلی آن‌ها دارد (Karavardar, 2014:123). کاپلن و همکاران (Kaplan et al, 2013) در پژوهشی عنوان کردند که حمایت سازمانی ادراک‌شده به طور مستقیم و معناداری تنها بر ابعاد وجدان کاری و آداب اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است (Kaplan, et al., 2013:61). چیانگ و هسیچ (Chiang and Hsieh, 2012) در پژوهشی عنوان کردند که حمایت سازمانی ادراک‌شده و توانمندسازی روان‌شناختی به طور مستقیم و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیرگذار است. بر اساس نتایج این پژوهش، حمایت سازمانی ادراک‌شده مستقیماً بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیرگذار نیست، بلکه حمایت سازمانی ادراک‌شده از طریق تأثیر بر رفتار شهروندی سازمانی موجب افزایش عملکرد شغلی

می‌شود. به بیان دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی میان حمایت سازمانی ادراک‌شده و عملکرد شغلی عمل می‌کند (Chiang and Hsieh, 2012:61).

### مدل مفهومی تحقیق

باتوجه به این که رفتارهای فرانشس میان فردی رفتارهایی کاملاً داوطلبانه‌اند این اعمال و فعالیت‌های ایثارگرانه و تمایلات به از خودگذشتگی به جهت تأمین رفاه و رضایت مندی ارباب رجوعان و مشتریان موجبات رقابت‌پذیری سازمان‌ها را در دنیای پیچیده کنونی فراهم می‌سازد در نتیجه موجب دستیابی به اهداف سازمان و ارائه اثربخش تر کالاها و خدمات به جامعه می‌گردد. نکته مهم این است که سازمان‌های دولتی و به خصوص سازمان آموزش و پرورش به منظور پی‌گیری منافع عمومی از طریق ارائه خدمات عمومی به جامعه شکل گرفته‌اند پس این سازمان‌ها نیازمند بکارگیری کارکنانی هستند که منفعت طلبی شخصی را کنار گذاشته و فراتر از شرح وظایف رسمی و مدون سازمانی بر مبنای انگیزه خدمت عمومی فراتر از نقش رسمی خود فعالیت کنند. پس افرادی که دارای روحیه خدمت به جامعه هستند نقش مهمی در کارایی و اثربخشی فعالیت‌های سازمان‌های بخش عمومی دارند. براساس نظریه تبادل اجتماعی کارکنان باورهای کلی پیرامون درجه‌ای که سازمان از نیازها و ارزش‌های آنها حمایت می‌کند، در خود ایجاد می‌کنند. پس درک حمایت سازمانی و همکاران تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان دارد و رفتارهای منفی‌گرای سازمانی را در آنها کاهش می‌دهد و تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد (Wickramasinghe & Jayaweera 2010). وجود نیروی کار متعهد و وفادار در سازمان و سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی می‌تواند عامل مهمی در اثربخش سازمان باشد. وجود چنین نیرویی علاوه بر بالا بردن عملکرد سازمان، وجهه سازمان را در اجتماع مناسب جلوه می‌دهد و رضایت جامعه مدنی را از آن افزایش می‌دهد. در انتها باید گفت که وجود یه بیانیه ماموریت و رسالت سازمانی که مبتنی بر نظرات همه کارکنان آن باشد و به درستی تدوین شده باشد راهگشای تصمیم‌گیری مدیران و کارکنان سازمان خواهد بود. با توجه به این که ماموریت یک سازمان، مقصود یا فلسفه وجودی آن است، فلسفه وجودی سازمان آموزش و پرورش نیز تعلیم، تعلم و تربیت دانش‌آموزان می‌باشد، پس بر اساس رسالت این سازمان، وجود کارکنانی متعهد و باانگیزه که دارای رفتارهای خودجوش، همکارانه و حمایتی هستند موجب افزایش بهره‌وری و بهبود ارائه خدمات و افزایش کیفیت آن می‌شود. با توجه به مطالب فوق و ادبیات تحقیق، در این پژوهش، انگیزه خدمت عمومی و حمایت همکاران به عنوان متغیرهای مستقل و رفتار شهروندی میان فردی به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای ظرفیت مامور و تعهد سازمانی به عنوان متغیرهای میانجی در نظر گرفته شده‌اند. بنابراین مدل مفهومی زیر براین اساس ترسیم گردید:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه پژوهش

#### الف) فرضیه‌های مستقیم

۱. انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی میان فردی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان جیرفت دارد.
۲. انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر ظرفیت مأموریت در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.



۳. انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد سازمانی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.
۴. ظرفیت ماموریت تأثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد سازمانی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.
۵. تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی بین فردی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.
۶. حمایت همکار تأثیر مثبت و معناداری بر ظرفیت مأموریت در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.
۷. حمایت همکار تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.
۸. حمایت همکار تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی بین فردی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.

### ب) فرضیه‌های غیرمستقیم

۱. انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی با نقش میانجی ظرفیت مأموریت در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.
۲. انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی بین فردی از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.
۳. حمایت همکار تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی از طریق نقش میانجی ظرفیت مأموریت در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.
۴. حمایت همکار تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی بین فردی از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد.

### روش پژوهش

روش پژوهش در این مطالعه کاربردی، توصیفی از نوع همبستگی است که از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات و برازش مدل استفاده می‌کند. جامعه آماری این تحقیق کارکنان آموزش و پرورش شهرستان جیرفت به تعداد ۱۵۱ نفر می‌باشد، که با توجه به محدود بودن جامعه آماری، و دسترسی به تمامی اعضای جامعه از روش سرشماری به جای نمونه‌گیری استفاده شده است. در پژوهش حاضر از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جهت جمع‌آوری داده‌های پژوهش استفاده گردید؛ از روش کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات در زمینه ادبیات پژوهش و مطالعات گذشته استفاده شد و از روش میدانی با مراجعه به سازمان آموزش و پرورش شهرستان جیرفت و توزیع پرسشنامه میان کارکنان، داده‌های تحلیلی تحقیق جمع‌آوری شد. ابزار گردآوری داده‌های میدانی، پرسشنامه بسته با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت است که روایی صوری و محتوایی آن با توجه به نظرات اساتید دانشگاهی در رشته مدیریت دولتی و آموزشی و نیز به کارگیری پرسشنامه‌های استاندارد مورد تایید قرار گرفت. روایی سازه نیز با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی در قسمت تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت و هم چنین از روش آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها استفاده شده است که نتایج پایایی متغیرهای پژوهش در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

شاخص	منابع پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ Cronbach's $\alpha \geq 0.7$	وضعیت پایایی
انگیزه خدمت عمومی	Perry & Wise, 1990	۰.۸۴	تایید
ظرفیت مامور	Palmer & Wright, 2007	۰.۸۶	تایید
تعهد سازمانی	Mossholder et al, 2005	۰.۸۲	تایید
رفتار شهروندی میان فردی	Kim, 2006	۰.۸۲	تایید
حمایت همکاران	Lin et al, 2010	۰.۷۹	تایید

## یافته های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی‌ها استفاده شد. هم چنین با استفاده از نرم‌افزار SPSS و در بخش استنباطی از بارهای عاملی گویه‌ها در متغیرها، و مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار AMOS استفاده شد.

## نتایج تحلیل توصیفی داده‌ها

در گروه مورد بررسی ۶۱٫۶ درصد آزمودنی‌ها (۹۳ نفر) مرد و ۳۸٫۴ درصد آزمودنی‌ها (۵۸ نفر) زن بودند؛ و ۲۸٫۵ درصد آزمودنی‌ها (۴۳ نفر) مجرد و ۷۱٫۵ درصد آزمودنی‌ها (۱۰۸ نفر) متأهل بودند. ۶٫۶ درصد فوق‌دیپلم، ۷۶٫۲ درصد لیسانس و ۱۷٫۲ درصد فوق‌لیسانس بودند. همچنین در گروه مورد بررسی ۹٫۳ درصد آزمودنی‌ها کمتر از ۳۰ سال، ۵۱٫۷ درصد آزمودنی‌ها بین ۳۱-۴۰ سال، ۲۷٫۲ درصد آزمودنی‌ها ۴۱-۵۰ سال و ۱۱٫۹ درصد آزمودنی‌ها ۵۱ سال و بالاتر سن داشتند و ۲۴٫۵ درصد آزمودنی‌ها کمتر از ۵ سال، ۳۷٫۷ درصد آزمودنی‌ها بین ۶-۱۰ سال، ۱۶٫۶ درصد آزمودنی‌ها ۱۱-۱۵ سال و ۱۳٫۲ درصد آزمودنی‌ها ۱۶-۲۰ سال و ۷٫۹ درصد بالای ۲۰ سال سابقه خدمت داشتند.

برای آزمون نرمال بودن داده‌ها از بررسی مقدار چولگی و کجی داده‌ها استفاده است، هرگاه کجی و چولگی داده‌ها بین ۲ و -۲ باشد، توزیع متغیرها نرمال است. در این تحقیق مقادیر کجی و چولگی در جدول ۲ مشاهده می‌شود. از آنجا که یکی از مفروضات استفاده از روابط علی، عدم وجود رابطه هم خطی چندگانه بین متغیرهاست، ضرایب همبستگی بین متغیرهای به کار رفته در پژوهش، قبل از انجام تحلیل‌های علی، به منظور بررسی عدم وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها محاسبه شد.

جدول ۲. جدول کجی و چولگی متغیرها

متغیر	چولگی	کشیدگی یا کجی	وضعیت	نوع آزمون
انگیزه خدمت عمومی	-۰٫۲۷۶	-۰٫۴۶۹	نرمال	پارامتریک
ظرفیت مأموریت	-۰٫۸۹۰	-۰٫۵۴۵	نرمال	پارامتریک
تعهد سازمانی	۰٫۱۸۳	۰٫۶۷۹	نرمال	پارامتریک
رفتار شهروندی میان فردی	۰٫۲۷۹	۰٫۲۰۸	نرمال	نرمال
حمایت همکاران	-۰٫۱۰۶	۰٫۳۴۷	نرمال	نرمال

جدول ۳. ماتریس همبستگی متغیرهای اصلی مورد مطالعه

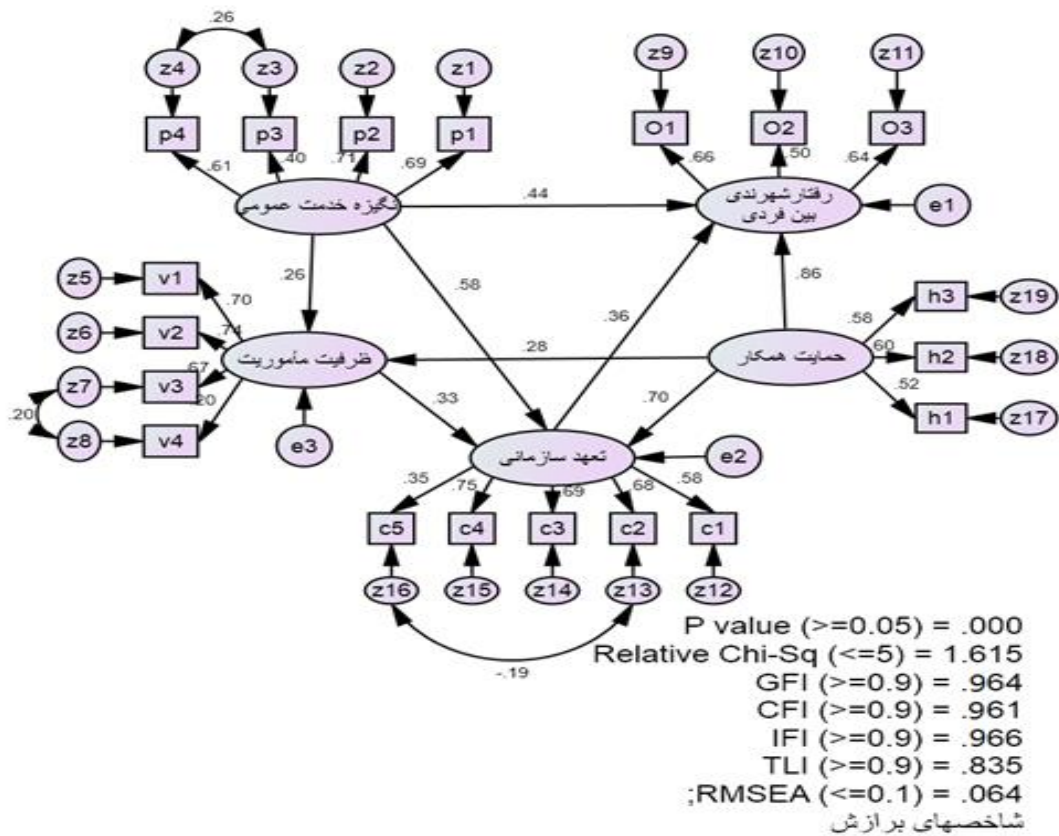
متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
انگیزه خدمت عمومی	۱٫۰۰۰				
حمایت همکار	۰٫۸۴۳	۱٫۰۰۰			
تعهد سازمانی	۰٫۲۷۸	۰٫۲۲۴	۱٫۰۰۰		
رفتار شهروندی بین فردی	۰٫۳۴۴	۰٫۳۲۰	۰٫۵۲۶	۱٫۰۰۰	
ظرفیت مأموریت	۰٫۳۱۶	۰٫۲۷۳	۰٫۳۳۸	۰٫۳۳۸	۱٫۰۰۰

\*تمام همبستگی‌ها در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار

همان‌طور که در جدول ۳- مشخص است، تمامی همبستگی‌ها مقادیری کمتر از ۰/۸۵ داشتند، بنابراین وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها رد می‌شود. بیشترین ضریب همبستگی بین دو متغیر انگیزه خدمت عمومی و حمایت همکار (۰٫۸۴۳) که در سطح قوی می‌باشد؛ و کمترین ضریب همبستگی بین دو متغیر حمایت همکار و تعهد سازمانی به مقدار (۰٫۲۲۴) که در سطح کم هستند.

## نتایج تحلیل استنباطی داده‌ها

پس از بررسی و تأیید الگوهای اندازه‌گیری در گام اول، در گام دوم از معادلات ساختاری برای آزمودن فرضیه‌ها و تعیین روایی سازه مدل استفاده شده است. برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی و سطح معناداری استفاده شده است که در خروجی نرم افزار آموس در شکل ۲، ضرایب رگرسیونی مسیرها و متغیرهای آشکار و در جدول ۵ نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری فرضیه های اصلی پژوهش  
 جدول ۴. ضریب رگرسیونی (نتیجه آزمون فرضیه های پژوهش)

رابطه	نتیجه	سطح معنی داری	مقدار بحرانی	ضرایب رگرسیونی		فرضیه
				اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	
انگیزه خدمت عمومی - رفتار شهروندی بین فردی	تایید	۰,۰۰۰	-	۰,۴۴	-	۰,۴۴
انگیزه خدمت عمومی - ظرفیت ماموریت	تایید	۰,۰۴۱	۲,۶۶	۰,۲۶	-	۰,۲۶
انگیزه خدمت عمومی - تعهد سازمانی	تایید	۰,۰۰۷	۳,۷۲	۰,۵۸	-	۰,۵۸
ظرفیت ماموریت - تعهد سازمانی	تایید	۰,۰۰۰	-	۰,۳۳	-	۰,۳۳
تعهد سازمانی - رفتار شهروندی بین فردی	تایید	۰,۰۰۲	۳,۱۰	۰,۳۶	-	۰,۳۶
حمایت همکار - ظرفیت ماموریت	تایید	۰,۰۰۰	۲,۶۶	۰,۲۸	-	۰,۲۸
حمایت همکار - تعهد سازمانی	تایید	۰,۰۳۰	۴,۸۱	۰,۷۰	-	۰,۷۰
حمایت همکار - رفتار شهروندی بین فردی	تایید	۰,۰۰۱	۷,۳۵	۰,۸۶	-	۰,۸۶
انگیزه خدمت عمومی - ظرفیت ماموریت - تعهد سازمانی	تایید	-	-	۰,۱۹	۰,۵۸ * ۰,۳۳ = ۰,۱۹	۰,۱۹
انگیزه خدمت عمومی - تعهد سازمانی - رفتار شهروندی	تایید	-	-	۰,۲۰	۰,۵۸ * ۰,۳۶ = ۰,۲۰	۰,۲۰
حمایت همکار - ظرفیت ماموریت - تعهد سازمانی	تایید	-	-	۰,۲۳	۰,۷۰ * ۰,۳۳ = ۰,۲۳	۰,۲۳
حمایت همکار - تعهد سازمانی - رفتار شهروندی بین فردی	تایید	-	-	۰,۳۰	۰,۷۰ * ۰,۳۶ = ۰,۲۵۲	۰,۲۵۲

خروجی نرم‌افزار، نشان‌دهنده مناسب بودن الگوی پیشنهادی پژوهش است، به طوری که مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) برابر با (۰/۰۶۴) است، مقدار کای اسکور بهنجار شده (CMIN/DF) برابر با (۱/۶۱) است و مقدار شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با (۰/۹۶) است. سایر شاخص‌ها برای برازش الگوی پیشنهادی پژوهش در جدول ۶ آمده است.

جدول ۵. شاخص‌های کلی برازش تحلیل مدل معادلات ساختاری فرضیه‌های پژوهش

متغیر	P	CMIN/DF	GFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
فرضیه- پس از اصلاح	۰,۰۰۰	۱,۶۱	۰,۹۶	۰,۹۶	۰,۸۳	۰,۹۶	۰,۰۶۴
سطح مناسب	>۰,۰۰۵	<۵	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	<۰/۱
نتیجه	نامناسب	مناسب	مناسب	مناسب	نامناسب	مناسب	مناسب

### بحث و نتیجه گیری

در سال‌های اخیر سرمایه انسانی بسیار مورد توجه قرار گرفته است. اهمیت این موضوع به علت نقش مهم عامل انسانی در فرآیند توسعه پایدار است. از آنجا که بزرگ‌ترین مزیت سازمان‌های بخش عمومی برخورداری از نیروی انسانی توانمند و با انگیزه است، دولت‌ها به منظور دستیابی به عملکردی اثربخش باید از ظرفیت‌های نیروی انسانی به صورت برنامه‌ریزی شده و هدفمند استفاده کنند. بدین منظور، بهره‌گیری از کارکنانی که دارای روحیه خدمت به جامعه و برخوردار از انگیزه خدمت عمومی‌اند می‌تواند نقش مهمی در کارآمدی و اثربخشی خدمات عمومی داشته باشد. شاید به جرات بتوان گفت بزرگ‌ترین و چالشی‌ترین بحرانی که مدیران با آن مواجه هستند، انگیزه پایین و افت مسوولیت‌پذیری کارکنان است. انگیزه خدمات عمومی ساختاری گسترده است و سازمان‌ها و مدیران باید برای ارتقای انگیزه خدمت در میان کارکنانشان تلاش کنند. در ادبیات نوین مدیریت «رفتار شهروندی» و انجام خودجوش و آگاهانه وظایف و مسوولیت‌های فراتر از تکالیف و وظایف سازمانی مورد تاکید قرار رفته است. به طور خاص انگیزه خدمت عمومی جنبه‌ای از استعداد فردی شخص است و رفتار شهروندی بین فردی توسط محیط سازمان شکل می‌گیرد و فرهنگ سازمانی از آن پشتیبانی می‌کند. حمایت همکاران به دلیل تعهداتی که از طریق هنجارهای متقابل در محیط کار و سازمان به وجود می‌آورد به میزان زیادی باعث به وجود آمدن حمایت بین همکاران می‌شود. نتایج آزمون فرضیات مستقیم: بر این اساس نتایج آزمون فرضیه اول این پژوهش نشان داد انگیزه خدمت عمومی تاثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی بین فردی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت رابطه دارد. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های مطالعات سنجای (Sanjay, 2008) موشلدر و همکاران (Mossholder et al, 2005)، هم خوانی دارد. نتایج آزمون فرضیه دوم نیز نشان داد انگیزه خدمت عمومی تاثیر مثبت و معنی‌داری بر ظرفیت مأموریت در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های مطالعات سنجای (Sanjay, 2008) هم خوانی دارد. بر اساس نتایج آزمون فرضیه سوم انگیزه خدمت عمومی تاثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد سازمانی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد، پس می‌توان ادعا کرد که انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و مستقیمی بر روی تعهد سازمانی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های وجه الدینی و ملاحسینی (Wajh al-Dini & Mullah Hosseini, 2016) همخوانی دارد. نتایج آزمون فرضیه چهارم نشان داد ظرفیت ماموریت تاثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد سازمانی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد، یافته‌های این تحقیق با یافته‌های حسینی و حضرتی (Hosseini & Hazrati, 2013) همخوانی دارد. نتایج آزمون فرضیه پنجم نشان داد تعهد سازمانی تاثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی بین فردی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت رابطه معناداری دارد. نتیجه این فرضیه با یافته‌های حاتمی و همکاران (Hatami et al, 2011) و کایسر (Kaiser, 2014). همخوانی دارد. نتایج آزمون فرضیه ششم نشان داد حمایت همکار تاثیر مثبت و معنی‌داری بر ظرفیت مأموریت در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت رابطه معناداری وجود دارد، نتیجه این فرضیه با یافته‌های سنجای (Sanjay, 2008) هم خوانی دارد. نتایج آزمون فرضیه هفتم نشان داد حمایت همکار تاثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد سازمانی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت رابطه معناداری وجود دارد، یافته‌های این فرضیه با یافته‌های حسینی و حضرتی (Hosseini & Hazrati, 2013) مطابقت دارد. نتایج آزمون فرضیه هشتم نشان داد حمایت همکار تاثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی بین فردی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت رابطه معناداری وجود دارد. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های حاتمی و همکاران (Hatami et al, 2011)، نجفی چالشتری (Najafi Chaleshtari, 2016)، وجه الدینی و ملاحسینی (Wajh al-Dini & Mullah Hosseini, 2016) هم خوانی دارد. نتایج آزمون فرضیات غیر مستقیم: براساس فرضیه اول، انگیزه خدمت عمومی تاثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد

سازمانی با نقش میانجی ظرفیت ماموریت در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های وجه الدینی و ملاحسینی (Wajh al-Dini & Mullah Hosseini, 2016) و حسینی و حضرتی (Hosseini & Hazrati, 2013) هم سوست. فرضیه دوم نشان داد انگیزه خدمت عمومی تاثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی با نقش میانجی تعهد سازمانی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های احمدی بالادهی و سالاری تلمادره (Ahmadi Baladeh & Salari Talmadreh, 2016) و کاراورد (Karavardar, 2014) مطابقت دارد. براساس فرضیه سوم، حمایت همکار تاثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد سازمانی با نقش میانجی ظرفیت ماموریت در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های چیانگ و هسیه (Chiang and Hsieh, 2012)، حاتمی و همکاران (Hatami et al, 2011) و کایسر (Kaiser, 2014). همخوانی دارد. نتایج آزمون فرضیه چهارم نشان داد حمایت همکار تاثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی بین فردی با نقش میانجی تعهد سازمانی در اداره آموزش و پرورش شهر جیرفت دارد. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های چیانگ و هسیه (Chiang and Hsieh, 2012)، کاپلن و همکاران (Kaplan, et al., 2013). همخوانی دارد.

### پیشنهادها

بر اساس یافته‌های این پژوهش پیشنهاد می‌شود:

- ۱- دولت در فرایند برنامه ریزی و مدیریت منابع انسانی و هم چنین مدیریت رفتار سازمانی در سازمانهای دولتی و عمومی به ویژه نظام آموزش و پرورش کشور سازوکارهای لازم برای انجام فعالیت های فرانشس و داوطلبانه به منظور استفاده بیشتر از کارکنان با انگیزه خدمات عمومی در جهت افزایش کارایی و اثربخشی خدمات و رضایت بیشتر ارباب رجوع استفاده کند.
- ۲- پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی و عمومی مانند آموزش و پرورش شرایطی را فراهم سازند تا کارکنان از طریق تعامل و همکاری متقابل و حمایت از یکدیگر، رفتار شهروندی را در سازمان خود تقویت بخشند.
- ۳- پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی از طریق آموزش و ایجاد فرهنگ حمایتی در سازمان با افزایش تعهد کارکنان، ظرفیت آنان را در جهت خدمات بهتر به ارباب رجوع بهبود بخشند.

### پیروی از اصول اخلاق پژوهش

پژوهشگران در این مطالعه اطمینان می‌دهند که در تمام مراحل انجام تحقیق و تهیه گزارش پژوهش، اصول اخلاق پژوهشی از قبیل رعایت کامل حقوق شرکت کنندگان، صداقت و امانتداری علمی، حقیقت جویی و... به طور کامل رعایت شده است.

### حامی مالی

پژوهش مذکور فاقد حامی مالی است و از طرف هیچ سازمان یا موسسه ای حمایت مالی نشده است.

### مشارکت نویسندگان

درصد سهم مشارکت نویسندگان به صورت کاملاً مساوی است.

### تعارض منافع

پژوهش حاضر هیچ گونه تعارض منافی ندارد.

### References:

- Abbaspour, Asghar (1385). Investigating the Relationship between Human Resource Actions and Organizational Citizenship Behaviors among Bank Mellat Employees, M.Sc. Thesis, Faculty of Management, University of Tehran. [in Persian].
- Ahmadi Baladeh, Seyed Mehdi and Salari Talmadreh, Hamid (1394). Predicting Organizational Citizenship Behavior Using Perceived Organizational Support, National Conference on Key Topics in Management and Accounting, pp. 1-17. [in Persian].
- Ali, A. Abrar, M. & Haider J. (2012). Impact of Motivation on the working performance of employees- A case study of Pakistan, Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies, 1(4), pp. 126-133.
- Armeli, S. (1986). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs, Journal of Applied Psychology, 83(4), pp. 288-297.

- Becton, B., William F. Giles, Mike, S. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organisational citizenship behaviour in performance appraisal and reward systems, 30(5), pp. 494-514.
- Beheshtifar, M., & Hasani, G.R. (2015). Organizational citizenship behavior: A factor to decrease organizational conflict. *interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 5(1), pp. 214-222.
- Bateman, T.S., & Organ, D.W. (2009). Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26 (8), pp. 126-138.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley, 325.
- Chen, S.X., & Carey, T.P. (2009). Assessing citizenship behavior in education contexts the role of personality, motivation, and culture. *Journal of Psycho educational Assessment*, 27(2), pp. 125-137.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior, *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), pp. 180-190.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 71(5), pp. 500-507.
- Farhad, H. D., Ghatari, A. R., & Hasiri, A. (2011). Employees Morale in Public Sector: Is Organizational Trust an Important Factor? *European Journal of Scientific research*, 46 (3), pp. 378-390.
- Ghasemi Esfahalan, Leila (1396). *The Role of Perceived Organizational Support on Citizen Behavior in Service Organizations*, International Conference on New Research in Management, Economics, Tourism Industry Empowerment in Development, Mashhad, Shandiz Institute of Higher Education, pp. 1-18. [in Persian].
- Hossam, A. (2010). Relationship between personality and organizational citizenship behavior, *international review of business resrarch papers*, 3(4), pp. 43-31.
- Hui, C., Law, K.S., and Chen, Z.X. (1999), A structural equation model of the effects of negative affectivity, leader-member exchange, and perceived job mobility on in-role and extra-role performance: A Chinese case. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77.
- Huang, J.H., Jin, B.H., Yang, C. (2008). Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational citizenship behavior. *International Journal of Manpower*, 25(2), pp. 195-210.
- Hatami, Hussein; Mirjafari, Seyed Ahmad and Mojahedi Jahromi, Saeedeh (2011). The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment and Productivity in Jahrom Medical Sciences Employees, *New Approach in Educational Management*, 2 (3), 25-40. [in Persian].
- Hosseini, Seyed Hossein and Hazrati, Mahmoud (2013). Identifying and Explaining the Influencing Factors in the Occurrence of Organizational Anti-Citizenship Behaviors, *Police Organizational Development Quarterly*, 10 (44), 65-47. [in Persian].
- Kaiser, L.C. (2014). Job satisfacation and public service motivation. *Discussion Paper Series*, 7935, pp.35-71.
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International journal of manpower* 27(8), pp. 722-740.
- Kamalian, A. R., Yaghoubi, N. M., & Moloudi, J. (2010). Survey of Relationship between Organizational Justice and Empowerment (A Case Study). *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 24(5), pp. 165-171.

- Karavardar, G. (2014). Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey, *International Journal of Business and Management*, 9(4), pp. 120-132.
- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally, *Public Administration Review*, 70(5), pp. 701 –709.
- Khorasani, Ahmad and Kanani Nairi, Pejman (2012). Investigating the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction of Employees of the Parent Company of the country's Airports, *Quarterly Journal of Job and Organizational Counseling*, 4 (12) 12, 79-100. [in Persian].
- Kim, Y.H. (2013). Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes, *Global business and management research. An international journal*, 5(1), pp. 54-65.
- Kaplan, M., Ilhan, I., Ogut, E., & Attar, M. (2013). The effect of perceived organizational support on employee's organizational citizenship behavior: A study of hotel employees in Turkey. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 31(1), pp.61-71.
- Lawton A., & Rayner J. (2009). Public Service Motivation in a Fragmented Public Sector: A Case Study Approach. paper presented at the International Public Service Motivation Conference, Indiana University, pp.256-273.
- Lin, L., Orsmond, G. I., Coster, W. J., & Cohn, E. S. (2010). Families of adolescents and adults with autism spectrum disorders in Taiwan: the role of social support and coping in family adaptation and maternal well-being. *Research in autism spectrum disorders*, 5(1), pp.144-156.
- Martin, A. (1998). Academic resilience and its psychological and educational correlations: a construct validity approach. *Psychology in the Schools*, 43(4), pp. 267-281.
- Mossholder, K. W., Settoon, R.P. & Henagan, R.P. (2005). A Relational Perspective on Turnover: Examining Structural, Attitudinal and Behavioral Predictors. *Academy of Management Journal*, 48(4), pp. 807–818.
- Mowday, R. T; Steers, R. M; Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 1(3), pp. 14- 224.
- Najafi Chaleshtari, Mahboubeh (1395). Investigating the Relationship between Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior of Supervising Experts of Khuzestan Health Insurance Hospital, *World Conference on Psychology and Educational Sciences, Law and Social Sciences at the Beginning of the Third Millennium*, pp. 1-11. [in Persian].
- Poor Soltani Zarandi, Hossein and Amirji, Ramin (2013). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior, *University of Tehran Management, Journal of Sports Management*, 16, 147-127. [in Persian].
- Organ, D.W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Palmer, M. M., & Wright, P. M. (2007). *Fundamentals of Human Resource Management*. Fourth Edition. McGraw-Hill/Irwin.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), pp.367-373.
- pearce John and David fred (1987), *The bottom Line on corporate Mission statements: The bottom line*, *Academy of Management Exexutive* 1,1987:109

- Shafaqat, Abu Talib; Zahedi, Mohammad Javad; And Nazak Tabar, Hussein. (1392). The effect of organizational commitment on the performance of industrial companies based on the model of Meyer et al., *Management Improvement Quarterly*, 7 (1), 70-85. [in Persian].
- Sanjay, K.P. (2008). Public Service Motivation and Interpersonal Citizenship Behavior in Public Organizations: Testing a Preliminary Model. *International Public Management Journal*, 11(1), pp. 89–108.
- Tulayi, Ruhollah and Bagheri, Muslim (1391). Investigating the effect of organizational commitment on the performance of organizations. *Bimonthly Journal of Police Human Development*, 6 (30) 73-96. [in Persian].
- Vali L., & Ravangard R. (2014). study of effective factors on nurse's job motivation in Kerman University of Medical sciences teaching hospitals in 1386. *HOSPITAL Journal*. 8(2), pp.23-9.
- Vigoda, E., Beeri, T., & Anit, S. (2017). Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation. *Educational Administration Quarterly*, 43(4), pp.462- 493
- Vandenebee, W. (2007). Towards a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public Management Review* 9(4), pp. 545–556.
- Wickramasinghe, V. and Jayaweera, M. Impact of career plateau and supervisory support on career satisfaction: A study in offshore outsourced IT firms in Sri Lanka. *Career Development International*, 15(6), pp. 544 – 561
- Wright.S., & Palmer, k. (2003). Whistle-stop tour of the theory and practice of stress management and prevention: Its possible role in postgraduate health promotion. *Health Education Journal*, 62(2), pp. 133-142.
- Wajh al-Dini, Mustafa and Ali Mullah Hosseini (2015). Investigating the Relationship between Perceived Organizational Support and Job Performance through the Mediating Role of Citizenship Behavior (Case Study: Kerman Welfare Department), 3rd International Conference on Economics, Management, Accounting with Value Creation Approach, Shiraz, Narun Expert Managers Training Institute. 14.[in Persian].
- Zarea, H. (2012). Organizational citizenship behaviors and their relationship to social capital in public organizations of Qom province. *Iranian journal of management studies*, 5(1), pp.79-96.
- Zahedi, Shams Sadat and Montazeri, Mohammad (1391). Providing a model for promoting public service motivation of managers based on the data conceptualization strategy of the Foundation, *Quarterly Journal of Organizational Behavior Studies*, 1 (13), 22-10. [in Persian].