

## بررسی روابط چندگانه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهرستان قائم شهر

کیومرث نیاز آذری

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری (دکتری مدیریت آموزشی)

k.niazazari@gmail.com (مسئول مکاتبات)

محبوبه عبداللهی

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، دانشکده علوم تربیتی، ایران، رودهن

abdollahi@riau.ac.ir (کارشناس ارشد مدیریت آموزشی)

### چکیده

**مقدمه و هدف پژوهش:** امروزه تغییر شکل اساسی در حوزه کار منجر به احساس عدم امنیت، تهدید، کاهش رضایت شغلی و افول اخلاقیات شده است. با تقویت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می توان رضایت شغلی را افزایش داد. هدف این پژوهش بررسی روابط چندگانه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهرستان قائم شهر است.

**روش پژوهش:** این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و روش آن توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش مجموعه ۱۰۰ نفری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان قائم شهر است که ۸۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پودساکف و جهت سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه JDI استفاده شد. با استفاده ضریب رگرسیون، آزمون T و F اطلاعات تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته ها:** پس از آزمون فرضیه ها همه فرضیه ها تأیید شد و نتایج نشان داد که بین هر یک از متغیرهای (وظیفه شناسی، نوع دوستی، جوانمردی، احترام و تکریم و فضیلت مدنی) و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد و به ازای یک واحد تغییر در هر یک از متغیرها رضایت شغلی به ترتیب به میزان ۰/۱/۲۳، ۰/۳/۰۹، ۰/۱/۵۲، ۰/۲/۰۹، ۱/۵۲٪ افزایش خواهد یافت.

**نتیجه گیری:** یکی از راهکارهای اساسی شناسایی و تقویت متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و فراهم کردن بسترهای لازم برای پیاده کردن این رفتارها است تا رضایت شغلی هم افزایش یابد.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، کارکنان آموزش و پرورش

## مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> یکی از عوامل تأثیرگذار بر شاخص‌های عملکردی می‌تواند باشد. (پیرسی و دیگران ۲۰۰۶، ۳۴) بیش از ۶۰ سال قبل، محققان رفتار سازمانی اهمیت رفتارهای مشارکتی<sup>۲</sup> و رفتاری‌های غیر وظیفه‌ای<sup>۳</sup> را در ارتقاء و اثربخشی سازمانی یادآور شدند. (کنزو کاهن ۱۹۹۶) رفتار شهروند سازمانی برای اولین بار به وسیله اورگان<sup>۴</sup> و همکارانش، هنگامی که رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد را بررسی می‌کردند در سال ۱۹۸۳ بکار گرفته شد (حسام، ۲۰۰۸: ۱۳) ولی قبل از وی بارنارد<sup>۵</sup>، با بیان مفهوم اشتیاق به همکاران و کاتزوکان<sup>۶</sup> با بیان رفتارهای خودجوش، همکارانه و حمایتی این موضوع را مورد توجه قرار دادند (تورنیس پیدو مورکسین ۱۹۹۶، ۱۷) البته بعد از ابداع این مفهوم توسط اورگان و همکارانش، صاحب‌نظران مختلف با بکار بردن مفاهیمی هم چون «رفتار فرانتشی»<sup>۷</sup>، «رفتار سازمانی مددکاران»<sup>۸</sup>، «خودجوشی سازمانی»<sup>۹</sup> و «عملکرد زمینه‌ای»<sup>۱۰</sup> در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته‌اند. (پودساکف ۲۰۰۰، ۲۶)

در سازمان‌ها مدیران برای کسب کارایی بیشتر تلاش می‌کنند. کارکنان و نیروی انسانی در سازمان‌ها از باارزش‌ترین منابع و منبع مؤثر افزایش کارایی و اثربخشی هستند. بنابراین باید نیازها، شایستگی‌ها و صلاحیت آن‌ها شناسایی، ابزار و وسایل انگیزشی آن‌ها فراهم شود.

رضایت کاری، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی کارکنان منوط به ایجاد محیطی است که مدیر مسئول آن است. تحلیل رفتار سازمانی به مدیران این فرصت را می‌دهد تا با شناخت نیازها، انتظارات، محیط کار و دیگر عوامل مؤثر بر رفتار کارکنان سازمانی پویا و کارکنان راضی و بالنده فراهم آورند. (مشبکی ۱۳۸۵، ۵).

## بیان مسئله

در دنیای پرقاب‌ت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدید برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات، باز هم در عملکرد کارایی سازمان شکاف وجود دارد. اکنون قویاً این اعتقاد وجود دارد که عملکرد سازمان تا حد زیادی به تلاش کارکنان که فراتر از الزامات تعریف شده نقش می‌باشد بستگی دارد. در سال‌های اخیر توسعه تکنولوژی‌های جدید و رشد فزاینده جهانی اقتصاد منجر به رقابت فزاینده و تغییرات سریع در ماهیت کار سازمان‌ها و کارکنانشان شده است.

در نتیجه این تغییرات و به منظور آماده شدن برای تغییرات آینده فشار قابل ملاحظه فزاینده‌ای برای کارکنان برای پذیرفتن مسئولیت برنامه‌ریزی ارتقای شغلی، آموزش و حقوق و مزایا وارد می‌آید. همچنین سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان با ماهیت در حال تغییر شغل، تمایل دارند و در تلاش‌اند تا کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح وظایفشان عمل کنند. (مهدوی و سعادتیان فریور ۱۳۹۰، ۳۵).

شناسایی متغیرهای رفتار شهروند سازمانی و تقویت آن‌ها موجب می‌شود که کارکنان به سازمان تعهد نشان دهند، رضایت شغلی داشته باشند و زمینه بهره‌وری و حضور در صحنه رقابت جهانی را فراهم کنند.

## فایده و هدف پژوهش

رفتار انسان‌ها در سازمان‌ها سخت دور از پیش‌بینی است. دور از پیش‌بینی بودن رفتار انسان در سازمان ناشی از آن است که رفتار از درون نیازهای ریشه‌دار و نظام ارزش‌ها سرچشمه می‌گیرد. با این همه، همین

مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. (مستبصری و نجابی ۱۳۸۷؛ رضایی، کلید بری و سلیمی ۱۳۸۷).

تعریف اولیه ارگان از رفتار شهروندی سازمانی یا رفتار بیش اجتماعی<sup>۱۱</sup> یا رفتار و رای نقش<sup>۱۲</sup> یا رفتار خودانگیزخته<sup>۱۳</sup> آن است که رفتارهای فردی است که به بافت اجتماعی و روان‌شناختی که در آن عملکرد شغلی باید انجام گیرد، کمک می‌کند. این تعریف از رفتار شهروندی سازمانی بیان می‌نماید که این گونه رفتارها از طریق غنی کردن چارچوب اجتماعی محیط کار تأثیری خاص بر اثربخشی کلی سازمان دارد. (دیویس، کیت و نیواستورم ۱۳۷۵، ۲۸)

پادساکوف و مکنزی،<sup>۱۴</sup> پاین و پاچراچ (۲۰۰۰) دلایل بالقوه‌ای چند در مورد چرایی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار گروهی و عملکرد کارکنان بیان می‌کنند: افزایش بهره‌وری اداری، کاهش نیاز به صرف منابع برای عملیات نگهداری، ایجاد محیط کاری سالم که باعث افزایش روحیه کارکنان می‌شود.

ارگان، (OCB) را به عنوان نوعی رفتار کارکنان سازمان‌ها تعریف می‌کند که عملکرد اثربخشی سازمان را بدون توجه به اهداف بهره‌وری فردی هر کارمند ارتقاء می‌دهد. (دیویس، کیت و نیواستورم ۱۳۷۵، ۲۸). ارتورک<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۷) معتقد است، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان، امروزه به عنوان رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمان‌ها مورد استفاده قرار گرفته است.

فار<sup>۱۶</sup> و همکاران (۲۰۰۴) نه بعد عمده رفتار شهروندی را به شرح ذیل طبقه‌بندی می‌کنند:

رفتار را می‌توان در قالب چهارچوب‌های دانش و رفتار، مدیریت و دیگر قلمروهای ذهنی تا اندازه‌ای دریافت. اهمیت این پژوهش دستیابی به اهداف سازمان مبتنی بر توانایی‌های پرسنل در انجام وظایف تعیین شده و تطبیق‌پذیری آن‌ها با محیط است. در این بین توجه مدیران به ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باعث می‌شود تا کارکنان به تناسب خود در کارهایی به کار گمارده شوند که خود دوست دارند و به این طریق بر کارایی و اثربخشی سازمان بیفزایند. از طرفی دیگر سازمان‌ها اهمیت خاصی برای افزایش رضایت شغلی قائل‌اند تا نهایتاً به ثبات درونی و بهره‌وری بیشتر دست یابند. نتایج پژوهش حاضر در کلیه سازمان‌ها به خصوص آموزش و پرورش مورد استفاده است، زیرا با مطالعه نتایج پژوهش با متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی که با رضایت شغلی ارتباط دارد آشنا می‌شوند و می‌توانند با تقویت و ترغیب این رفتارها زمینه رضایت شغلی و در نتیجه بهره‌وری سازمانی را افزایش دهند.

هدف کلی این پژوهش بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهرستان قائم‌شهر است. اهداف جزئی نیز عبارت‌اند از: بررسی رابطه هر یک از متغیرهای وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، جوانمردی، احترام و تکریم و فضیلت کارکنان سازمان با رضایت شغلی آن‌ها است. متغیرهای مستقل پژوهش وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، جوانمردی، احترام و تکریم و فضیلت کارکنان و متغیر وابسته رضایت شغلی است. البته در پژوهش‌های همبستگی به این متغیرها پیش بین و ملاک نیز گفته می‌شود.

### ادبیات و مبانی نظری پژوهش

پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیش تر برای شناسایی

با توجه به مبانی نظری و مطالعات انجام شده در این پژوهش فرضیاتی به شرح ذیل مطرح گردید: بین وظیفه‌شناسی کارکنان سازمان و رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد. بین نوع دوستی کارکنان سازمان و رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد. بین جوانمردی کارکنان سازمان و رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد. بین احترام و تکریم کارکنان سازمان و رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد. بین فضیلت مدنی کارکنان سازمان و رضایت شغلی آنها رابطه وجود دارد.

#### پیشینه پژوهش

پژوهش‌های متعددی در داخل و خارج از کشور در زمینه بررسی رابطه یا تأثیر رفتار شهروند سازمانی و رضایت شغلی در سازمان‌های مختلف انجام شده است که برخی از آنها به این شرح است: پژوهش خراسانی و کنعانی نیری (۱۳۹۱) تحت عنوان: بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور نشان داد که متغیر نوع دوستی، نزاکت، عدالت مرادده‌ای و عدالت رویه‌ای پیش‌بینی کننده رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه‌های کشور هستند. یافته‌های سبزی پور، احمدی زاد و اسماعیلی گیوی (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان تحلیل رابطه جو سازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتارهای فرا نقش در نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی از وجود رابطه قوی بین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران حکایت دارد. نتایج پژوهش خالصی و دیگران (۱۳۹۱) نشان می‌دهد که بین سلامت سازمانی و ابعاد پنج‌گانه شهروند سازمانی (وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی رابطه معنادار وجود دارد. لازم به ذکر است که در

نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، روحیه جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی، مشارکت وظیفه‌ای، مشارکت دفاعی، وفاداری سازمانی، رأی و نظر. ابعاد محلی رفتار شهروندی سازمانی عبارت‌اند از: سازگاری با افراد دیگر، حفظ منافع سازمان، مشارکت در خدمات اجتماعی، خودآموزی و تمیز نگه داشتن محیط کار. از عوامل مؤثر بر رفتار شهروند سازمانی می‌توان به ویژگی‌های فردی کارکنان، ویژگی‌های شغلی یا ویژگی‌های سازمانی و رفتارهای رهبری اشاره کرد.

در مورد ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی ترنر و لارنس<sup>۱۷</sup> پیش‌بینی کردند که کارکنان مشاغلی را ترجیح می‌دهند که پیچیده و چالش‌گر باشند یعنی این شغل‌ها موجب افزایش رضایت شغلی و کاهش نرخ یا میزان غیبت آنان خواهد شد. این دو پژوهشگر پیچیدگی کار را بر اساس شش ویژگی تعریف کردند: گوناگونی یا متنوع بودن کار، استقلال یا آزادی عمل در کار، مسئولیت، دانش و مهارت، روابط متقابل اجتماعی که مورد نیاز است و روابط متقابل اجتماعی که اختیاری است. هر قدر شغل از نظر این ویژگی‌ها نمره بالاتری می‌گرفت از نظر این دو پژوهشگر پیچیده‌تر بود (رابینز ۱۳۸۳، ۹۲۷).

همان طور که پیش تر ذکر شد رفتار شهروند سازمانی بر رضایت شغلی و اثربخشی سازمانی اثر دارد. دلایل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان عبارت‌اند از: رشد و تقویت بهره‌وری کارکنان، افزایش بهره‌وری اداری، آزاد کردن منابع برای افزایش تولید، جلوگیری از تخصیص منابع کمیاب به فعالیت‌های حفظ و نگهداری، هماهنگی بین اعضای تیم و فعالیت‌های گروهی، توانایی جذب و نگهداری بهترین افراد از طریق محیط کاری جذاب، ثبات عملکرد سازمان و توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی.

وظیفه‌شناسی به صورت مستقیم دارای رابطه معنادار با رضایت شغلی هستند. نتایج حاصل از اجرای مدل رگرسیونی نیز نشان داد که از پنج ویژگی شخصیتی، دو ویژگی روان‌نژندگرای و وظیفه‌شناسی بعد از ورود به این مدل توانستند ۰،۴۷ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی را تبیین کنند. نتایج پژوهش نجات، کوثرنشان و میرزاده (۱۳۸۸) در زمینه تأثیر رفتار شهروند سازمانی بر کیفیت خدمات نشان داد که ارتباط معنی‌دار میان سطوح رفتار شهروند سازمانی و رضایت شغلی و اعتماد کارکنان وجود دارد، رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبتی با رفتار شهروند سازمانی دارد، رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبتی با نوع دوستی دارد، رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبتی با جوانمردی دارد، رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبتی با آداب اجتماعی دارد. حسینی در مقاله ترویج رفتار شهروندی سازمانی راهکاری جهت جلوگیری از فرسودگی شغلی در سازمان‌ها بیان کرد هر سه نوع ویژگی‌های شغلی (بازخورد شغلی، یکنواختی شغلی، رضایت‌مندی درونی شغلی)، به طور معناداری با مؤلفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، نزاکت، وظیفه‌شناسی، جوانمردی و فضیلت مدنی) ارتباط داشته‌اند، به گونه‌ای که بازخورد شغلی و رضایت‌مندی درونی شغل، ارتباطی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی داشته در حالی که یکنواختی شغلی ارتباط منفی را با رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. نتایج پژوهش مرادزاده و دیگران بیانگر این است که بین رفتار شهروند سازمانی و رضایت از زندگی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هم‌چنین رضایت از زندگی کارکنان به وسیله ترکیبی از متغیرهای پیش‌بین یعنی شرافت، وجدان، جوانمردی، ایثار و احترام قابل توضیح و تبیین است. نتایج مقاله راستی دوست، اسدیان و میری تحت عنوان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی (آیا تعهد تیمی می‌تواند

سازمان‌هایی که از سلامت سازمانی برخوردارند، کارکنان رضایت شغلی هم دارند. مرزوقی و دیگران (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت عنوان: بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران به این نتایج دست یافتند: بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی و مؤلفه‌های آداب اجتماعی، نزاکت و وجدان کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین تمامی مؤلفه‌های رضایت شغلی (ارتقا، سرپرستی، حقوق، کار، همکاران) با رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی‌دار پیدا کردند. نتایج هم‌چنان حاکی از آن بود که از میان ابعاد پنج‌گانه رضایت شغلی، تنها مؤلفه‌های حقوق و همکاران، توانایی پیش‌بینی رفتار شهروند سازمانی کارشناسان را دارند. یافته‌های جمالی، تقی‌پور ظهیر و صالحی (۱۳۸۸) در بررسی رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروند سازمانی اعضای هیئت‌علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب حاکی از آن است که میزان بروز رفتار شهروند سازمانی در بین اعضای هیئت‌علمی منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی کمی بیشتر از حد متوسط می‌باشد. متغیرهای رضایت شغلی، تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروند سازمانی تأثیر مثبت و فرسودگی شغلی و جو سازمانی تأثیر منفی دارند. از مؤلفه‌های رضایت شغلی، مؤلفه‌های ماهیت کار، رضایت از همکاران و رضایت از میزان حقوق و مزایا قدرت پیش‌بینی رفتار شهروند سازمانی را در جهت مثبت دارند. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مقاله مصطفایی و روشن (۱۳۸۸) تحت عنوان: بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیت و رضایت شغلی در افسران پلیس راهور تهران بزرگ نشان داد که به جز رگه گشودگی، دیگر رگه‌های شخصیتی با رضایت شغلی رابطه معنادار دارند، به این ترتیب که نوروژ گرای به صورت معکوس و برون‌گرایی، مقبولیت و

شده جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی (از سؤال ۱ تا ۳)، وظیفه‌شناسی (سؤال ۴ تا ۹ و ۱۴ تا ۱۷)، جوانمردی (سؤال ۱۰ تا ۱۳)، فضیلت مدنی (سؤال ۱۸ تا ۲۲ و ۲۷ تا ۲۸)، احترام و تکریم (سؤال ۲۳ تا ۲۶) می‌باشند. سؤالات دارای ۶ گزینه بودند. روایی محتوایی این پرسشنامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت. پرسشنامه فوق‌الذکر استاندارد شده است اما با این وجود برای سنجش پایایی آن مجدداً پرسشنامه در اختیار ۳۰ نفر از اعضاء قرار گرفت و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ برآورد شد. پرسشنامه رضایت شغلی: از پرسشنامه رضایت شغلی (جی دی آی) استفاده شد. این پرسشنامه توسط اسمیت، کندال و هالین تدوین شده و شامل ۳۵ سؤال است که هر کدام ۵ گزینه دارند. روایی محتوایی این پرسشنامه هم مورد تأیید قرار گرفت و برای سنجش پایایی، پرسشنامه بین ۳۰ نفر از اعضا توزیع شده و ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه نیز ۰/۸۶ برآورد شد.

به منظور تجزیه و تحلیل آماری از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش آمار استنباطی برای آزمون فرضیه‌ها رگرسیون خطی محاسبه شد و آزمون F و T اجرا شد. جهت انجام کلیه عملیات آماری از نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

#### یافته‌ها پژوهش

بررسی متغیرهای شخصی کارکنان نشان می‌دهد که ۷۸/۸ درصد از کل پاسخگویان مرد و ۲۱/۲ درصد زن بودند. ۴۳/۸ درصد در گروه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال، ۳۸/۷ درصد در گروه سنی ۴۶ تا ۵۵ سال و ۱۷/۵ درصد در گروه سنی ۲۵ تا ۳۵ سال قرار داشتند. تحصیلات ۱۱/۳ درصد فوق‌لیسانس، ۱۸/۸ درصد دیپلم، ۳۳/۷ درصد لیسانس و ۳۶/۲ درصد فوق‌دیپلم بودند. سابقه خدمت ۶/۳ درصد تا ۱۰ سال، ۸/۸

تفاوتی در تیم‌های خود هدایتگر ایجاد کند؟) بیانگر این است که رابطه میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی قابل توجه است، در رابطه میان تعهد تیم و رفتار شهروندی سازمانی، از همه مهم‌تر ارتباط میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی توسط تعهد تیم تعدیل شده بود به طوری که وقتی تعهد تیم بالا بود ارتباط قوی تری مشاهده می‌شد. کوهن و ویگودا (۲۰۰۲) متذکر شده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی سازمانی را به طرق مختلف بهبود می‌بخشد. یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد که آن دسته از کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را بخشی از شغلشان در نظر می‌گیرند در انجام وظایف خود عملکرد بهتری دارند. این افراد در انجام وظایف حیطة درون نقشی، پر انرژی، متبسم، صبور و امیدبخش‌اند (اسلامی و سیار ۱۳۸۶، ۴۲). اسمیت و دیگران (۱۹۸۳) و بتمن و ارگان (۱۹۸۳) اولین بررسی در زمینه پیش‌آینده‌ای رفتار مدنی سازمانی را ترتیب دادند و دریافتند که رضایت شغلی بهترین پیش‌بین است. پس از دو دهه تحقیق، رضایت شغلی هنوز پیش‌بین اصلی رفتار مدنی سازمانی است.

#### روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و همبستگی می‌باشد. کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهرستان قائم‌شهر که در سال تحصیلی ۱۳۹۱/۱۳۹۰ مشغول به کار بودند و به تعداد ۱۰۰ نفر جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دادند. از جدول کرجسی مورگان (۱۹۷۰) حجم نمونه ۸۰ نفر در نظر گرفته شد و به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده افراد نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها ۲ پرسشنامه به این شرح بود: الف - پرسشنامه پودساکف (۲۰۰۰) برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده که مشتمل بر ۲۸ سؤال می‌باشد. متغیرهای تعیین

درصد کارکنان ۱ تا ۵ سال، ۲۳/۷ درصد ۱۵ تا ۲۰ سال، ۳۱/۲ درصد ۱۰ تا ۱۵ سال و ۳۰ درصد بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت داشتند. ۱۲/۵ درصد کارکنان مجرد و ۸۷/۵ درصد متأهل بودند.

همانگونه که پیشتر ذکر شد داده‌ها از طریق آزمون‌های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج آزمون‌ها برای هر یک از فرضیه‌ها به شرح زیر است.

#### فرضیه اول: بین وظیفه‌شناسی و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد.

مطابق با قسمت (الف) جدول شماره ۱ سطح معنی‌داری آزمون F پیش‌بینی رضایت شغلی را از طریق وظیفه‌شناسی معنی‌دار می‌داند.

مطابق با قسمت (الف) جدول شماره ۲ ضریب همبستگی رگرسیونی بین میزان وظیفه‌شناسی و رضایت شغلی در پاسخگویان برابر با ۰/۷۱ بوده که نشان‌دهنده همبستگی خطی بین دو متغیر می‌باشد. همچنین مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۵۱ بوده که نشان‌دهنده این است که ۵۱٪ از واریانس‌های متغیر رضایت شغلی توسط متغیر وظیفه‌شناسی تبیین می‌شود. همچنین مقدار (ضریب عدم تبیین) برابر با ۰/۴۹ می‌باشد که مابقی این مقدار توسط سایر متغیرها مشخص خواهد شد.

با توجه به قسمت (الف) جدول شماره ۳ میزان همبستگی رگرسیون بین دو متغیر وظیفه‌شناسی و رضایت شغلی معنی‌دار بوده و برابر با ۰/۷۱ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۱) بوده است و همچنین مقدار T برای برآورد پیش‌بینی متغیر وظیفه‌شناسی بر رضایت شغلی معنی‌دار می‌باشد.  $T=9.025$  &  $sig=0.000$  این نتیجه نشان می‌دهد که در ازای یک واحد تغییر در وظیفه‌شناسی، رضایت شغلی به میزان ۱/۲۳٪ افزایش خواهد یافت. با توجه به نتایج به دست آمده دو متغیر از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار بوده و متغیر وظیفه‌شناسی رابطه معنی‌داری با رضایت شغلی داشته است (۱/۲۳٪). بنابراین فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود.

#### فرضیه دوم: بین نوع دوستی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

مطابق با قسمت (ب) جدول شماره ۱ سطح معنی‌داری آزمون F پیش‌بینی رضایت شغلی را از طریق نوع دوستی معنی‌دار می‌داند.

مطابق با قسمت (ب) جدول شماره ۲ ضریب همبستگی رگرسیونی بین میزان نوع دوستی و رضایت شغلی در پاسخگویان برابر با ۰/۸۹ بوده که نشان‌دهنده همبستگی خطی قوی بین متغیرها می‌باشد.

جدول ۱: برآورد مدل رگرسیونی بین متغیرهای وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، جوانمردی،

#### احترام و فضیلت مدنی با رضایت شغلی

متغیر	میانگین مجذورات	میانگین مجذورات رگرسیونی $ms_{reg}$	واریانس‌های باقیمانده $ss_{res}$	واریانس‌های تبیین شده $ss_{reg}$	Sig	F
الف وظیفه‌شناسی	۵۷/۷۴۳	۴۷۰۳/۵۳۰	۴۵۰۳/۹۵۷	۴۷۰۳/۵۳۰	۰/۰۰۰	۸۱/۴۵۶
ب نوع دوستی	۲۴/۶۱۲	۷۲۸۷/۷۲۲	۱۹۱۹/۷۶۶	۷۲۸۷/۷۲۲	۰/۰۰۰	۲۹۶/۱۰۰
ج جوانمردی	۴۶/۳۰۰	۵۵۹۶/۰۹۱	۳۶۱۱/۳۹۶	۵۵۹۶/۰۹۱	۰/۰۰۰	۱۲۰/۸۶۶
د احترام و تکریم	۵۱/۷۱۹	۵۱۷۳/۴۲۳	۴۰۳۴/۰۶۴	۵۱۷۳/۴۲۳	۰/۰۰۰	۱۰۰/۰۳۰
ه فضیلت مدنی	۵۴/۲۳۶	۴۹۷۷/۱۱۲	۴۲۳۰/۳۷۵	۴۹۷۷/۱۱۲	۰/۰۰۰	۹۱/۷۶۸

مطابق با قسمت (ج) جدول شماره ۲ ضریب همبستگی رگرسیونی بین میزان جوانمردی و رضایت شغلی در پاسخگویان برابر با ۰/۷۸ بوده که نشان دهنده همبستگی خطی قوی بین دو متغیر می‌باشد. همچنین مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۶۰ بوده که نشان دهنده این است که ۶۰٪ از واریانس‌های متغیر رضایت شغلی توسط متغیر جوانمردی تبیین می‌شود. همچنین مقدار (ضریب عدم تبیین) برابر با ۰/۴۰ می‌باشد که مابقی این مقدار توسط سایر متغیرها مشخص خواهد شد.

با توجه به قسمت (ج) جدول شماره ۳ میزان همبستگی رگرسیونی بین دو متغیر جوانمردی و رضایت شغلی معنی‌دار بوده و برابر با ۰/۷۸ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۱) بوده است و همچنین مقدار آزمون T برای برآورد پیش‌بینی متغیر جوانمردی بر رضایت شغلی معنی‌دار می‌باشد.  $T=10.994$  &  $sig=0.000$  این نتیجه نشان می‌دهد که در ازای یک واحد تغییر در جوانمردی، رضایت شغلی به میزان ۱/۵۲٪ افزایش خواهد یافت. با توجه به نتایج به دست آمده دو متغیر از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار بوده و متغیر جوانمردی رابطه معنی‌داری با رضایت شغلی داشته است (۱/۵۲٪). بنابراین فرضیه سوم تأیید می‌شود.

همچنین مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۷۹ بوده که نشان دهنده این است که ۷۹٪ از واریانس‌های متغیر رضایت شغلی توسط متغیر نوع دوستی تبیین می‌شود. همچنین مقدار (ضریب عدم تبیین) برابر با ۰/۲۱ می‌باشد که مابقی این مقدار توسط سایر متغیرها مشخص خواهد شد.

با توجه به قسمت (ب) جدول شماره ۳ میزان همبستگی رگرسیونی بین دو متغیر نوع دوستی و رضایت شغلی معنی‌دار بوده و برابر با ۰/۸۹ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۱) بوده است و همچنین مقدار آزمون T برای برآورد پیش‌بینی متغیر نوع دوستی بر رضایت شغلی معنی‌دار می‌باشد.  $T=17.208$  &  $sig=0.000$  این نتیجه نشان می‌دهد که در ازای یک واحد تغییر در نوع دوستی، رضایت شغلی به میزان ۳/۰۹٪ افزایش خواهد یافت. با توجه به نتایج به دست آمده دو متغیر از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار بوده و متغیر نوع دوستی رابطه معنی‌داری با رضایت شغلی داشته است (۳/۰۹٪). بنابراین فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود.

**فرضیه سوم: بین جوانمردی و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد.**

مطابق با قسمت (ج) جدول شماره ۱ سطح معنی‌داری آزمون F پیش‌بینی رضایت شغلی را از طریق جوانمردی معنی‌دار می‌داند.

جدول ۲: جدول ضرایب رگرسیونی بین متغیرهای (وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، جوانمردی، احترام و تکریم و فضیلت مدنی) و رضایت شغلی

متغیر	S <sub>ee</sub> خطای برآورد	R <sup>2</sup> adj ضریب تبیین	R <sup>2</sup> ضریب تبیین	ضریب همبستگی R رگرسیونی
الف وظیفه‌شناسی	۷/۵۹۸	۰/۵۰	۰/۵۱	۰/۷۱
ب نوع دوستی	۴/۹۶۱	۰/۷۹	۰/۷۹	۰/۸۹
ج جوانمردی	۶/۸۰۴	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۷۸
د احترام و تکریم	۷/۱۹۱	۰/۵۵	۰/۵۶	۰/۷۵
هـ فضیلت مدنی	۷/۷۶۸	۰/۵۳	۰/۵۴	۰/۷۳



فرضیه چهارم: بین احترام و تکریم کارکنان سازمان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

مطابق با قسمت (د) جدول شماره ۱ سطح معنی داری آزمون F پیش‌بینی رضایت شغلی را از طریق احترام و تکریم کارکنان سازمان معنی دار می‌داند.

مطابق با قسمت (د) جدول شماره ۲ ضریب همبستگی رگرسیونی بین میزان احترام و تکریم کارکنان سازمان و رضایت شغلی در پاسخگویان برابر با ۰/۷۵ بوده که نشان دهنده همبستگی خطی قوی بین دو متغیر می‌باشد. همچنین مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۵۶ بوده که نشان دهنده این است که ۵۶٪ از واریانس‌های متغیر رضایت شغلی توسط متغیر احترام و تکریم کارکنان سازمان تبیین می‌شود. همچنین مقدار (ضریب عدم تبیین) برابر با ۰/۴۴ می‌باشد که مابقی این مقدار توسط سایر متغیرها مشخص خواهد شد.

با توجه به قسمت (د) جدول شماره ۳ میزان همبستگی رگرسیونی بین دو متغیر احترام و تکریم کارکنان سازمان و رضایت شغلی معنی دار بوده و برابر با ۰/۷۵ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۱) بوده است و همچنین مقدار آزمون T برای برآورد پیش‌بینی متغیر احترام و تکریم کارکنان سازمان بر رضایت شغلی معنی دار می‌باشد.  $T=10.001$  &  $sig=0.000$  این نتیجه نشان می‌دهد که در ازای یک واحد تغییر در احترام و تکریم کارکنان سازمان، رضایت شغلی به میزان ۰/۲۰۹ افزایش خواهد یافت. با توجه به نتایج به دست آمده دو متغیر از قابلیت پیش‌بینی مناسبی بر

خوردار بوده و متغیر احترام و تکریم کارکنان سازمان رابطه معنی‌داری با رضایت شغلی داشته است (۰/۲/۰۹). بنابراین فرضیه چهارم تأیید می‌شود.

فرضیه پنجم: بین فضیلت مدنی کارکنان سازمان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

مطابق با قسمت (ه) جدول شماره ۱ سطح معنی داری آزمون F پیش‌بینی رضایت شغلی را از طریق فضیلت مدنی کارکنان سازمان معنی دار می‌داند.

مطابق با قسمت (ه) جدول شماره ۲ ضریب همبستگی رگرسیونی بین میزان فضیلت مدنی کارکنان سازمان و رضایت شغلی در پاسخگویان برابر با ۰/۷۳ بوده که نشان دهنده همبستگی خطی قوی بین دو متغیر می‌باشد. همچنین مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۵۴ بوده که نشان دهنده این است که ۵۴٪ از واریانس‌های متغیر رضایت شغلی توسط متغیر فضیلت مدنی کارکنان سازمان تبیین می‌شود. همچنین مقدار (ضریب عدم تبیین) برابر با ۰/۴۶ می‌باشد که مابقی این مقدار توسط سایر متغیرها مشخص خواهد شد.

با توجه به قسمت (ه) جدول شماره ۳ میزان همبستگی رگرسیونی بین دو متغیر فضیلت مدنی کارکنان سازمان و رضایت شغلی معنی دار بوده و برابر با ۰/۷۳ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۱) بوده است و همچنین مقدار آزمون T برای برآورد پیش‌بینی متغیر فضیلت مدنی کارکنان سازمان

جدول ۳: جدول برآورد ضرایب رگرسیونی

متغیر	Sig	T	$\beta$ standard	SE $\beta$	بتا $\beta$	آلفا $\alpha$
الف وظیفه‌شناسی	۰/۰۰۰	۹/۰۲۵	۰/۷۱	۰/۱۳۷	۱/۲۳	۵۱/۰۸۹
ب نوع دوستی	۰/۰۰۰	۱۷/۲۰۸	۰/۸۹	۰/۱۸۰	۳/۰۹	۵۷/۹۰۱
ج جوانمردی	۰/۰۰۰	۱۰/۹۹۴	۰/۷۸	۰/۱۳۹	۱/۵۲	۷۶/۳۹۴
د احترام و تکریم	۰/۰۰۰	۱۰/۰۰۱	۰/۷۵	۰/۲۰۹	۲/۰۹	۶۶/۲۲۴
ه فضیلت مدنی	۰/۰۰۰	۹/۵۸۰	۰/۷۳	۰/۱۵۹	۱/۵۲	۴۵/۷۲۶

کاری قرار گیرند تا هم بازدهی کاری آنها بیش تر گردد و هم کارشان مکمل هم باشد.

نتایج آزمون فرضیه سوم حاکی از رابطه معنادار بین جوانمردی کارکنان سازمان و رضایت شغلی است. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های نجات، کوثرنشان و میرزاده (۱۳۸۸) و حسینی همخوانی دارد. با توجه به مطالعات انجام شده کارکنانی که از ویژگی جوانمردی برخوردارند در برابر موقعیت‌های نامساعد کاری و مالی از خود شکیبایی نشان می‌دهند و با کمترین اعتراض و نارضایتی با مشکلات کنار می‌آیند تا آنها را از سر راه خود بردارند. لذا پیشنهاد می‌گردد از این کارکنان شکبیا نهایت قدردانی گردد تا هم باعث ترغیب دیگر کارکنان گردد و هم زحمات کارکنان صبور مورد توجه قرار گیرد. نتایج آزمون فرضیه چهارم نشان می‌دهد که بین احترام و تکریم کارکنان و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد این نتیجه با یافته پژوهش‌های خالصی و دیگران (۱۳۹۱) و مرادزاده و دیگران (۱۳۸۹) همسو است. این کارکنان تلاش می‌کنند با دیگران به احترام رفتار نموده و برای آنها ارزش قائل شوند و به هم دیگر اجازه اظهارنظر می‌دهند. بنابراین پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها با برگزاری اتاق‌های فکر و جلسات هم‌اندیشی زمینه مناسب برای ارائه نظرات، نوآوری و خلاقیت فراهم کنند. نتایج فرضیه پنجم بیانگر این است بین فضیلت مدنی کارکنان و رضایت شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد. این نتیجه با یافته پژوهش‌های اسمیت (۱۹۸۳) و بتمن و ارگان (۱۹۸۳) حسینی هم خوانی دارد. یافته‌ها بیانگر این است که کارکنانی که از ویژگی فضیلت مدنی برخوردارند، رفتارهایی از قبیل: حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، حمایت و پشتیبانی از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان، تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی دارند لذا پیشنهاد می‌شود از طریق برگزاری

بر رضایت شغلی معنی‌دار می‌باشد.  $T=9.580$  &  $sig=0.000$  این نتیجه نشان می‌دهد که در ازای یک واحد تغییر در فضیلت مدنی کارکنان سازمان، رضایت شغلی به میزان ۱/۵۲٪ افزایش خواهد یافت. با توجه به نتایج به دست آمده دو متغیر از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار بوده و متغیر فضیلت مدنی کارکنان سازمان رابطه معنی‌داری با رضایت شغلی داشته است (۱/۵۲٪). بنابراین فرضیه پنجم تأیید می‌شود.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتایج آزمون فرضیه یک نشان داد که بین وظیفه‌شناسی کارکنان سازمان و رضایت شغلی آنها رابطه معنی‌دار وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های مصطفایی و روشن (۱۳۸۸) و حسینی همخوانی دارد. بر اساس این بررسی و سایر مطالعات می‌توان استنباط کرد که کارمندان وظیفه شناس فراتر از آنچه که به آنها محول شده تلاش می‌کنند و حتی در شرایط نامساعد، کار و مسئولیت‌های واگذار شده را رها نمی‌کنند و خود را در برابر انجام امور مسئول می‌دانند و چنین کارمندان وظیفه‌شناسی به پیشرفت اداره کمک می‌کنند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد در ازای این وظیفه‌شناسی کارکنان امتیازاتی برای آنان قائل شوند تا موجب تشویق آنان و ایجاد رقابت سالم در بین کارکنان شوند. نتایج آزمون فرضیه دوم بیانگر وجود رابطه معنی‌دار بین نوع دوستی و رضایت شغلی است. این یافته با نتایج پژوهش‌های خراسانی و کنعانی نیری (۱۳۹۱) و نجات، کوثرنشان و میرزاده (۱۳۸۸) و حسینی هم سو است. بر اساس این یافته و سایر نتایج کارکنان نوع‌دوست از بودن در کنار همکارانشان لذت می‌برند و همدلی و دلسوزی بسیار در میان آنها موج می‌زند. از حل کردن مشکلات کاری یا حتی خانوادگی همکاران خود دریغ نمی‌کنند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد که کارکنانی که با هم تعامل بهتری دارند در یک گروه

۶) دیویس، کیت و نیواستورم. ۱۳۷۵. رفتار شهروندی سازمانی. ترجمه محمدعلی طوسی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۷) راستی دوست الهه، اسدیان میلاد و میری. رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی (آیا تعهد تیمی می‌تواند تفاوتی در تیم‌های خود هدایتگر ایجاد کند؟ دسترسی در سایت ذیل:

<http://marketingarticle.ir/?p=1267> es.ir/۹۲/۲/۱۵)

۸) رضایی کلیدبری حمیدرضا و سلیمی سعیدباقر. ۱۳۸۷. نقش عدالت سازمانی در تقویت و

رفتار شهروندی سازمانی. مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروند سازمانی

۹) سبزی پور مجید، احمدی زاد آرمان و اسمعیلی گیوی محمدرضا. ۱۳۹۰. تحلیل رابطه جو سازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتارهای فرانشی در نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی. ۱۷، ۴

۱۰) مرادزاده سمیرا و دیگران. بررسی رابطه چندگانه رفتار شهروند سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان. دسترسی در سایت ذیل

[http://Webcache.googleusercontent.com/search?hl=en&q=cache:I2UBJJvfuIEJ:http://journals.mia.ac.ir/jedu/library/upload/article/\(1392/2/15\)](http://Webcache.googleusercontent.com/search?hl=en&q=cache:I2UBJJvfuIEJ:http://journals.mia.ac.ir/jedu/library/upload/article/(1392/2/15))

۱۱) مرزوقی رحمت الهه و (دیگران). ۱۳۸۹. بررسی

رابطه ی بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. مطالعات آموزش و یادگیری، سال دوم، پیاپی ۵۹، شماره ۲

۱۲) مستبصری محمد، نجابی علیرضا. ۱۳۸۷.

فرسودگی شغلی عامل تعدیل کننده ocb در

سازمان‌ها. مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروند سازمانی

کارگاه‌های آموزشی این ویژگی در کارکنان تقویت شود و به منظور ترغیب افراد جهت حضور در این کارگاه‌ها امتیازاتی برای آن‌ها در نظر گرفته شود. نتیجه نهایی این که در دنیای پرتلاطم امروزی برای جهانی شدن و ورود به عرصه رقابت بین المللی، سازمان‌ها باید ظرفیت‌ها، توانایی و بهره‌وری خود را افزایش دهند، یکی از راهکارهای اساسی، شناسایی اصول و قواعد رفتار شهروندی سازمانی و فراهم کردن بسترهای لازم برای پیاده کردن این رفتارها است.

## منابع و مأخذ

۱) اسلامی حسن و سیار ابوالقاسم. ۱۳۸۶. رفتار شهروند سازمانی. تدبیر. شماره ۱۸۷.

۲) جمالی اختر، تقی پور ظهیر علی و صالحی مسلم. ۱۳۸۸. رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروند سازمانی اعضاء هیئت‌علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب. رهبری و مدیریت آموزشی. سال سوم، شماره ۲.

۳) حسینی باقر. ترویج رفتار شهروند سازمانی راهکاری جهت جلوگیری از فرسودگی شغلی در سازمان‌ها. دسترسی در سایت ذیل [http://fa.shada.ir/portal/Home/ShowPage.aspx?Object=NEWS&ID\(1392/2/15](http://fa.shada.ir/portal/Home/ShowPage.aspx?Object=NEWS&ID(1392/2/15)

۴) خالصی نادر و دیگران. ۱۳۹۱. ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی. دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت). دوره ۶. شماره ۶

۵) خراسانی اباصلت و کنعانی نیری پژمان. ۱۳۹۱. بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور، مشاوره‌ی شغلی و سازمانی، ۴،

شماره ۱۲

place, leadership & organization.  
Development Journal.

- 26) Driving organization (citizenship Behaviors and salesperson In – Role Behavior performance: The Tole of Management control and perceived organizational support.  
Academy of Marketing science.

یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> Organization citizenship behavior  
<sup>2</sup> Cooperative behavior  
<sup>3</sup> Nontask behavior  
<sup>4</sup> Organ  
<sup>5</sup> Barnard  
<sup>6</sup> Katz & kan  
<sup>7</sup> Extra – role behavior  
<sup>8</sup> Prosaically organization behavior  
<sup>9</sup> Organizational spontaneity  
<sup>10</sup> Contextual performance  
<sup>11</sup> Prosocialia  
<sup>12</sup> Extra role  
<sup>13</sup> Spontaneity  
<sup>14</sup> Padsakoff & Mackenzy  
<sup>15</sup> Erturk  
<sup>16</sup> Faar  
<sup>17</sup> Turner & Larance

۱۳) مشبکی اصغر. ۱۳۸۵. مدیریت رفتار سازمانی

تحلیل کاربردی ارزشی از رفتار سازمانی. ترمه  
ایران

۱۴) مصطفایی فاطمه، روشن رسول. ۱۳۸۸. بررسی  
رابطه بین ویژگی‌های شخصیت و رضایت شغلی  
در افسران پلیس راهور تهران بزرگ. دانش  
انتظامی، ۴، ۱۱، مسلسل ۴۵.

۱۵) مهدوی، عبدالله، سعادتیان، فریور. ۱۳۹۰. اهمیت  
برنامه‌ریزی منابع انسانی در سازمان‌ها. کارشناس  
(شورای عالی کارشناسان دادگستری). شماره ۸۹.

۱۶) نجات سیدامیررضا، کوثر نشان محمدرضا و میرزاده  
اکبر. ۱۳۸۸. تأثیر رفتار شهروند سازمانی بر کیفیت  
خدمات (مطالعه موردی: آژانسهای مسافرتی شهر  
تهران). اقتصاد (بررسی بازرگانی). شماره ۳۵.

- 17) Bateman, T.S & Organ , D.W. 1983. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship
- 18) Erturk, A. (2007). Increasing organizational (citizenship behaviors of Turkish academician: Mediating role of trust. J Manage Psychol) 3
- 20) Hossam M. Abu Elanain. 2008. An Investigation of the Relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, Journal of American academy of business.
- 21) Katz, D. & Kahn, R.L. The social psychology of organization. 1966 New York: wiley.
- 22) Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N., & Vorhies, D.W. 2006.
- 23) Podsakoff, P.M., Machenzie , S. Beth pain, J., and Bachra ch. D. G. 2000 organizationl citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of management 26 (3).
- 24) Smith; F. Organ, D. & Near, J P. 1983. Organizational citizenship behavior its nature and antecedents. Journal of Applied Psychology. Vol 68
- 25) Turnip seed, David & Murkison, Gene. 1996. Organization citizenship behavior: An examination of the influence of the work