

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش استان فارس

مرتضی نامدار^۱، محمد جلال کمالی^۲، زهرا شکوه^۳، سنجر سلاجقه^۴

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان می باشد. روش پژوهش، از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان فارس به تعداد ۵۰۰ نفر بود، با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبتی تعداد ۳۵۱ نفر جهت بررسی انتخاب شدند، به منظور برآورد حجم نمونه آماری از فرمول کوکران استفاده شد. ابزار اندازه گیری متغیرهای پژوهش پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی آرگان (۱۹۸۸) و عملکرد کارکنان هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۹) استفاده شده است. روایی پرسشنامه ها از طریق مراجعه به خبرگان و پایایی آنها به وسیله ی ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد؛ یافته های تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با ضریب همبستگی ۰/۶۱۸ رابطه ی مثبت معنی داری با عملکرد شغلی کارکنان دارد؛ نتایج مدل یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار LISREL 8.8 نیز حاکی بر تأیید فرضیه ی تحقیق مبنی بر تأثیر مثبت معنی دار رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با ضریب مسیر ۰/۴۱ بود. در نتیجه به منظور توسعه عملکرد شغلی کارکنان می توان به رفتار شهروندی سازمانی توجه نمود.

کلید واژه ها: رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی، آموزش و پرورش.

پدیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۳/۰۷

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۱۰/۱۴

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. namdar.mba88@gmail.com

^۲ - استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. (نویسنده مسئول) jalalkamali2000@gmail.com

^۳ - استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. shokoh.azaduniversity@gmail.com

^۴ - دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. s.salajeghe@iauk.ac.ir

مقدمه

در عصر حاضر، محیط کسب و کار به دلیل تغییرات سریع تکنولوژیکی، پیشرفت سیستم های اطلاعاتی^۱، رشد رقابت در بازار، انتظارات در حال رشد مشتریان و غیره دائما در حال تغییر و تحول و تکامل می باشد و سازمان ها برای حفظ بقاء، رشد و توسعه در محیط متغیر و متلاطم امروزی باید به طور مداوم عملکرد سازمانی خود را بهبود دهند، در غیر این صورت از صحنه ی رقابت حذف خواهند شد. عملکرد سازمانی به عنوان سازه ای استراتژیک همیشه در رأس مطالعات سازمان و مدیریت بوده است (حسین^۲، ۲۰۱۹؛ الشیعی، الذابی، النهال، صخریه و طباش^۳، ۲۰۲۱). سازمان هایی پتانسیل تدوام بقاء و حرکت به سوی رشد و توسعه را دارند که به طور مداوم به بهبود و ارتقاء عملکرد سازمانی خود همت گمارند (فاریدا، مولیانی، اکبر و ستیانینگسیه^۴، ۲۰۲۱a). عملکرد سازمانی با اقتصادی بودن، اثربخش بودن و کارآ بودن یک برنامه یا فعالیت خاص در سازمان مرتبط می باشد. عملکرد سازمانی سازه ای استراتژیک در مفاهیم مدیریت و سازمان می باشد و نقشی حیاتی در دستیابی به موفقیت و اهداف سازمان ایفا می نماید (الشیعی و همکاران، ۲۰۲۱). الشیعی و همکاران (۲۰۲۱) بیان کردند که عملکرد سازمانی نشان دهنده ی توانایی سازمان در دستیابی به اهداف آرمانی، اهداف بلند مدت و اهداف کوتاه مدت به وسیله ی استفاده ی اثربخش و کارآمد منابع سازمان می باشد. در واقع، عملکرد سازمانی^۵ نشان دهنده ی توانایی یک سازمان در دستیابی به اهداف و چشم انداز های خود از طریق استفاده ی اثربخش^۶ و کارآ^۷ از منابع و معیار موفقیت سازمان ها می باشد (کارانجا^۸، ۲۰۱۴)؛ لذا با توجه به اهمیت خاص متغیر عملکرد سازمانی برای سازمان ها، بهبود و ارتقا آن باید در دستور عمل مسئولان سازمان قرار گیرد؛ لذا هر مطالعه ای در جهت بهبود عملکرد سازمان ضرورت می یابد. سازمان ها باید پیشانید ها و عوامل موثر بر عملکرد خود را بشناسند و روی آن سرمایه گذاری نمایند (فاریدا و همکاران، ۲۰۲۱b).

¹ .Information Systems (Is)

² .Hosain

³ .Alshehhi., Alzaabi., Alnahhal, Sakhrieh & Tabash

⁴ .Farida, Mulyani, Akbar & Setyaningsih

⁵ .Organizational Performance

⁶ . Effective

⁷ . Efficient

⁸ .Karanja

عملکرد در لغت به معنی حالت یا کیفیت کارکرد است؛ به عبارت دیگر، عملکرد شغلی کارکنان یک سازه خاص می باشد که بر چگونگی انجام عملیات فرد اشاره دارد؛ بهبود عملکرد هدف نهایی همه ی سازمان ها می باشد، لذا هر سازمانی در تعقیب آن می باشد (اکبری، آمرانه، حسین زاده و نیکوکار، ۲۰۲۱). عملکرد سازمانی کارکنان حاصل یا نتیجه فرآیندهای اجرایی و تحقق اهداف سازمان می باشد و عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (قربانی زاده و همکاران، ۲۰۱۲). به عبارتی، عملکرد کارکنان، همان کار واقعی افراد با توجه به شرح وظایفشان می باشد (اومه و زاچر^۱، ۲۰۱۵). عملکرد کارکنان و به تبع آن کارایی و اثربخشی سازمان ها بستگی کامل به چگونگی مرتفع کردن نیازهای انسانی کارکنان از طریق حفظ انگیزه، روحیه بالا و رضایت بخشی دارد. علاوه بر حقوق و دستمزد، عوامل مهم دیگری چون ساختار و تشکیلات، محیط و شرایط کار، مسائل مدیریتی و به ویژه ماهیت و طراحی کار در راستای پاسخگویی به نیازهای مادی و روانی کارکنان و جلوگیری از کاهش عملکرد سازمان موثرند. (خواجوی، ۱۳۹۳). شعبانی (۱۳۸۲) می گوید: مقداری از تغییرات حاصل از یادگیری، ممکن است به علت مساعد بودن شرایط به رفتار بالفعل تبدیل شود که در اصطلاح به آن عملکرد می گویند. عملکرد شغلی عبارتست از محصول و بازده افراد در ارتباط با عملی که انجام می دهند، به عبارتی عملکرد همان کار واقعی افراد با توجه به شرح وظایفش می باشد (فیضی و رحیمی، ۱۳۹۰). در تحقیق حاضر ابعاد عملکرد شامل موارد ذیل می باشد:

توانایی: توانایی اشاره به دانش و مهارت های افراد به منظور انجام موفقیت آمیز وظایف دارد (رضائی، بادسارو امین فنک، ۱۳۹۵)؛ در واقع اصطلاح توانایی، به دانش و مهارت های پیروان در به انجام رساندن موفقیت آمیز یک تکلیف گفته می شود که شامل دانش مربوط به تکلیف، تجربه ی مربوط به تکلیف و قابلیت های مربوط به تکلیف می باشد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸).

وضوح: وضوح به درک و پذیرش نحوه ی کار، محل و چگونگی انجام کار گفته می شود. برای آنکه پیروان، درک کاملی از مشکل داشته باشند باید مقاصد و اهداف عمده، نحوه ی رسیدن به این مقاصد و اهداف و اولویت های اهداف و مقاصد برای آن ها کاملاً صریح و واضح باشد تا بتوانند

^۱. Ohme & Zacher

سازمان را به سمت اهداف تعیین شده سوق دهند؛ در غیر این صورت، نمی‌توان از آن‌ها انتظار زیادی داشت (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸).

کمک: برخی از عوامل حمایت سازمانی، شامل بودجه، وسایل و تسهیلاتی که برای کامل کردن تکلیف لازم است، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره‌ی کافی از منابع انسانی می‌باشد؛ حمایت سازمانی می‌تواند به صورت مستقیم یا غیرمستقیم باشد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸).

مشوق: افراد طبعاً دارای این گرایش هستند که تکالیفی را که پاداش در بردارند، دنبال کنند و از تکالیف دیگر روی برگردانند. پاداش‌ها، می‌تواند ملموس و یا ناملموس باشند. بازخورد در مورد عملکرد، مانند بازشناسی و یا دلجویی از افراد را می‌توان بخش مهمی از سیستم کلی انگیزش به شمار آورد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸).

ارزیابی: ارزیابی به بازخورد روزانه‌ی عملکرد کارکنان و بررسی‌های گاه‌به‌گاه آن‌ها گفته می‌شود (رضائی و همکاران، ۱۳۹۵)؛ روند بازخور مناسب به پیروان اجازه می‌دهد پیوسته از چندوچون انجام کار مطلع باشند. اگر اشخاص، از مشکلات عملکرد خویش آگاه نباشند، انتظار بهبود عملکرد انتظاری غیرواقع‌گرایانه می‌باشد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸).

اعتبار: اعتبار به تصمیم‌گیری معتبر و مناسب از سوی مدیران سازمان در خصوص مسائل مختلف سازمان اشاره دارد (رضائی و همکاران، ۱۳۹۵)؛ درواقع، اصطلاح اعتبار به مناسب بودن و حقیقی بودن تصمیمات مدیر در مورد منابع انسانی اطلاق می‌شود؛ مدیران باید مطمئن شوند که تصمیم‌های اخذ شده در مورد افراد از لحاظ حقوقی، دادگاهی و خط‌مشی‌های شرکت‌ها مناسب است (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸).

محیط: محیط مجموعه عوامل مؤثر برون‌سازمانی است؛ عوامل محیطی از قبیل وجود رقابت، تغییر شرایط بازار، آیین‌نامه‌های دولتی، تدارکات، منابع مالی، شرایط فیزیکی محیط کار، وجود امکانات و تسهیلات، سیستم پاداش دهی و غیره که می‌توانند حتی با وجود داشتن تمامی توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، بازهم بر عملکرد تأثیر بگذارند (رضائی و همکاران، ۱۳۹۵)؛ (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸).

نوآوری: فراگرد ایجاد فکرهای جدید و تبدیل آن فکرها به عمل و کاربرد سودمند را نوآوری می گویند. نوآوری دو نوع است: نوآوری در محصول و نوآوری در فراگرد (رضائیان، ۱۳۹۸).
مشتری گرایی: مشتری گرایی به عنوان یک فلسفه و جهت رفتاری به سوی درک نیازهای مشتریان و انطباق با استراتژی های سازمان جهت برآورد این نیازها بهتر از رقبای می باشد (کاووسی، صادقیان و محمدی^۱، ۲۰۱۴).

انضباط: انضباط به اطاعت و تعهد ناشی از توافق مدیر با کارکنان اشاره دارد، خواه کتبی، خواه به صورت خط مشی های نانوشته ی و شفاهی (رضائیان، ۱۳۹۸).

مطالعات نشان می دهد رفتارهای شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری دارد (محمودی میمند، خدایاری و محمددرینی، ۱۳۹۳؛ اسکندری و ایران دوست، ۱۳۹۴؛ مخلص آبادی، نوربخش و سیاسی، ۱۳۹۵؛ سعیدیان راد و بزرگ خو^۲، ۲۰۱۷؛ چیو، لئو، ژانگ و وانگ^۳، ۲۰۲۰؛ یاکوبی و ویسبرگ^۴، ۲۰۲۰؛ چنگ چن لین^۵، ۲۰۱۰). مفهوم شهروندی سازمانی از جمله موضوع های اساسی است که تلاش می کند با ارائه راهکارهای ویژه در جهت افزایش تعهد سازمانی، رضایت مشتری، رضایت شغلی و بهبود عملکرد کارکنان گام های مؤثری بردارد (سید نقوی، ۱۳۹۶). امروزه سازمان ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری و پذیرش مسئولیت های سازمانی، تعهد و اعتماد متقابل، خرد جمعی و تیم های قهرمان نمی توانند در مدت زمان زیاد، بقای مؤثری داشته باشند (زارعی متین، ۱۳۹۷). رفتارهایی که از انتظارات رسمی فراتر رفته ولی برای بقای سازمان خیلی مهم و ضروری هستند و به عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده اند (سید نقوی ۱۳۹۶). در دنیای کنونی سازمان ها به کارکنانی نیاز دارند که رفتارهایی علاوه بر شرح وظایف و آنچه در شرح شغل ها می باشد انجام دهند و این رفتارها روی عملکرد دیگران، وفاداری مشتریان و عملکرد و موفقیت سازمانی تأثیر می گذارد (زارعی متین، ۱۳۹۷).

¹. Kavooosi, Sadeghian, & Mahmudi

² Bozorkhou & Saedian rad

³. Qiu, Lou, Zhang, & Wang

⁴. Yaakobi & Weisberg

⁵. Cheng-Chen Lin

رفتار شهروندی سازمانی (OCB) رفتارهای فرانتشی کارمندان است که کاملاً داوطلبانه و اختیاری^۱ است و در نظام رسمی^۲ سازمان پیشبینی نشده است؛ اما می تواند منجر به بهبود عملکرد و اثربخشی سازمانی شود (نیکوکار گوهری، آهی و اکبری، ۱۴۰۰). هرچند که اولین بار واژه رفتار شهروندی سازمانی به وسیله ارگان و همکارانش در سال (۱۹۸۳) به کار گرفته شد، ولی قبل از او افرادی همچون "کاتز و کان"^۳ با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و "رفتارهای نو آورانه و خود جوش" در دهه هفتاد و هشتاد و قبل تر از آنها، "چستر بارنارد"^۴ با بیان مفهوم "تمایل به همکاری" در سال (۱۹۸۳) این موضوع را مورد توجه قرار دادند. (توره، ۱۳۹۰)؛ البته بعد از ابداع این مفهوم توسط ارگان و همکارانش، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی همچون "رفتار فرانتشی" (ون داین، کامینگز و شارک^۵، ۱۹۹۵)، "رفتار سازمانی مددکارانه" (بریف و موتو ویدلو^۶، ۱۹۸۶، جورج و بنتهاوسن^۷، ۱۹۹۰؛ اوریلی و چاتمن^۸، ۱۹۸۶)، "خود جوشی سازمانی" (جورج و بریف^۹، ۱۹۹۲، جورج و جونز^{۱۰}، ۱۹۹۷) و "عملکرد زمینه ای" (بورمن و موتو ویدلو^{۱۱}، ۱۹۹۳؛ بورمن، وایت و دورسی^{۱۲}، ۱۹۹۵؛ موتو ویدلو و ون اساتر^{۱۳}، ۱۹۹۴) در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته اند (پودساکوف، ۲۰۰۸). به عقیده ی کاتز و باکلی^{۱۴} (۲۰۱۳) رفتارهای فراتر از نقش که موجب بهبود اثربخشی سازمان می شود، شامل رفتارهایی اند که ماشین اجتماعی سازمان را روان کرده و منحصر به انجام وظایف رسمی سازمان نمی شود و رفتارهای دیگری نظیر کمک کردن به دیگران در حل مشکلات کاری شان، پذیرفتن دیگران در گروه های کاری بدون خرده گیری و حفاظت کردن از منابع سازمانی را نیز در بر می گیرد. اپل بام،

¹. Discretionary

². Official

³. Katz & Conn

⁴. Chester Barnard

⁵. Vandyne, Cummings & Charks

⁶. Brief & Moto Widlow

⁷. George & Benthausen

⁸. Oreilly & Chatman

⁹. George & Brief

¹⁰. George And Jones

¹¹. Borman & Motowidlo

¹². Borman, White, & Dorsey

¹³. Motowidlo & Vanastar

¹⁴. Katz & Conn

بارتولوموچی، بومیه، بولانجر، کوریگان، دور^۱ و همکاران (۲۰۰۴) مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند. در واقع شهروندی سازمانی به‌رغم انجام رفتارهای فرا نقشی، به دنبال کسب پاداش از سازمان نیست (کاتز و باکلی^۲، ۲۰۱۳). اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (مهر آرا، دیانتی و شفیع پور، ۱۳۹۸) و این عمل برای سازمان بسیار حیاتی و ارزشمند است (منجیلی گودرزوند چگین و مهراپیان، ۱۳۹۸). رفتار شهروندی سازمانی در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر می‌باشد (اسلامی و سیار، ۱۳۹۲). لذا، مدیران سازمان به کارکنانی که از خود رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهند ارجح می‌نهند، زیرا وظیفه مدیریتی آن‌ها را ساده‌تر می‌سازند. به نظر ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی (OCB)، یک رفتار فردی اختیاری و داوطلبانه است که به صورت مستقیم یا به صورت صریح و آشکار توسط نظام پاداش رسمی، سازماندهی نشده است و در کل، عملکرد کارا^۳ و مؤثر^۴ سازمان را ترفیع می‌بخشد (نیکوکار گوهری و همکاران، ۱۴۰۰). طبق اظهارات اکثر محققان (مارکوزی^۵، ۲۰۰۲؛ ارتورک، ۲۰۰۴؛ ایلز، ۲۰۱۰؛ آریانی، ۲۰۱۰؛ کوماری و تاپلیال^۶، ۲۰۱۷) طبقه بندی ارائه شده توسط ارگان (۱۹۸۸) درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی جامع و مانع است (نیکوکار گوهری و همکاران، ۱۴۰۰) و در پژوهش کنونی نیز از این طبقه بندی سازمانی استفاده شده است:

نوع دوستی: نوع دوستی^۷ عبارت است از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان زمانی که در شرایط غیرمعمولی قرار دارند (کاسترو و همکاران^۸، ۲۰۱۰). در واقع؛ به رفتارهای مفید و سود بخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد و نوعی کمک داوطلبانه به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است (مهر آرا و همکاران، ۱۳۹۸).

^۱ . Appelbaum, Bartolomucci, Beaumier, Boulanger, Corrigan, Dore

^۲ . Klotz & Buckley

^۳ . Efficient

^۴ . Effective

^۵ . Marcozi

^۶ . Kumari & Thapliyal

^۷ . Altruism

^۸ . Castro, Armario & Ruiz

وجدان کاری: وجدان کاری (وظیفه‌شناسی^۱) شامل رفتارهایی است که به شیوه‌ای فراتر از الزامات تعیین شده‌ی نقش سازمانی، یا آنچه انتظار می‌رود، از طرف کارمند در انجام وظایف روی می‌دهد (همانند کار در بعد از ساعات کاری برای سود رساندن به سازمان) (کاسترو، آرماریو و رویز، ۲۰۱۰)؛ اگر کارکنان، به موقع سر کار حاضر شوند، از زمان به طور اثربخش استفاده نمایند، ترجیحاً از درخواست مرخصی‌های اضافی خودداری نمایند و تلاش کنند از قوانین و مقررات سازمانی حتی در صورتی که با شخصیت و روحیات آن‌ها سازگاری نباشد، پیروی کنند در این صورت رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (مهر آرا و همکاران، ۱۳۹۸).

جوانمردی: جوانمردی (رادمردی^۲) عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت پذیرد و همچنین تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن (کاسترو و همکاران، ۲۰۱۰). در واقع، به شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد سازمان بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره می‌کند. یعنی کارکنان از اجرای تغییرات جدید در بخش‌های مختلف سازمانی اظهار ناخوشنودی و ناراحتی نکنند و به حمایت از خط‌مشی و فعالیت‌های سازمانی بدون عیب‌جویی و انتقام از فعالیت‌های انجام شده بپردازند (مهر آرا و همکاران، ۱۳۹۸).

فضیلت مدنی: فضیلت مدنی (فضیلت مدنی^۳) به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می‌دهد و مستلزم حمایت از عملیات اداری سازمان می‌باشد (کاسترو و همکاران، ۲۰۱۰). در واقع، تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویر مناسب از سازمان می‌باشد و شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی است، آن‌هم زمانی که این حضور الزامی نباشد (مهر آرا و همکاران، ۱۳۹۷).

ادب و نزاکت: ادب و نزاکت (احترام و تکریم^۴) شامل رفتارهایی است که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان، صورت می‌گیرند (چو چنگ^۵،

1. Conscientiousness

2. Sportsmanship

3. Civic Virtue

4. Courtesy

5. Chu

۲۰۱۲). احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند، مطلع ساختن دیگران قبل از انجام هر اقدام مهمی، می‌تواند نشان‌دهنده‌ی "ادب و نزاکت" به‌عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشد (مهر آرا و همکاران، ۱۳۹۸). در ادامه مطالعات صورت گرفته در راستای موضوع پژوهش ارائه شده است:

چیو و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان انگیزه‌های رفتار شهروندی سازمانی و میزان تلاش و عملکرد در کار: نقش میانجی فرسودگی شهروندی را به انجام رساندند. نتایج این پژوهش بدون میانجیگری فرسودگی شهروندی، نشان داد که انگیزه‌های رفتار شهروندی سازمانی منجر به بهبود عملکرد کارکنان می‌شود؛ اما با ورود فرسودگی شهروندی به‌عنوان متغیر میانجی، مشخص شد که رفتار شهروندی سازمانی، اگر بیش از اندازه در میان کارکنان تشویق و تقویت شود، آن‌ها را دچار فرسودگی شهروندی خواهد کرد و درنهایت تلاش و عملکرد آن‌ها را کاهش خواهد داد. یاکویی و ویسبرگ (۲۰۲۰) در تحقیق خود نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد کلی کارکنان دارد و قادر است سه بعد عملکرد کارکنان یعنی کیفیت، خلاقیت و کارایی را پیشبینی نماید. پیدرا^۱ (۲۰۱۳) در تحقیق خود نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی، موجب بهبود و اثربخشی کاری می‌شود و منابع سازمان را برای دستیابی به اهداف، بهره‌ورتر می‌سازد. یافته‌های تحقیق جهاد، کواکواب و عدنان^۲ (۲۰۱۱) نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی اثر می‌گذارد. چنگک چن لین^۳ (۲۰۱۰) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی دارد. پودساکوف، مکنتزی، پین و باکراخ^۴ (۲۰۰۰) بیان می‌دارند، رفتار شهروندی موجب ایجاد تعهد سازمانی در کارکنان می‌شود. زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان از آن‌ها پشتیبانی می‌کند، از طریق بروز رفتارهای شهروندی تعهد خود را به سازمان نشان می‌دهند. نتیجه‌ی تحقیق باچ راج، پاول، بندولی، و ریچی^۴ (۲۰۰۶) نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است، و همه ابعاد آن پیش‌بینی‌کننده عملکرد کارکنان می‌باشند.

1. Piedra

2. Jehad, Quoquab & Adnan

3. Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach

4. Bachrach, Powell, Bendoly & Richey

جعفری سیرسی، اسماعیلی، خدایاری زرنق، عربلو و فرجی (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان ارتباط هوش هیجانی و با رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتار های کاری انحرافی در کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر به این نتیجه دست یافتند که هر چقدر افراد سازمان دارای سطح هوش هیجانی بالاتری باشند نگرش مثبت تری نسبت به سازمان خواهند داشت و حس فداکاری و تعهد کاری بیشتری نسبت به سازمان در خودشان احساس نموده، رفتار شهروندی بیشتری در سازمان و گرایش کمتری به انجام تخلف کاری دارند. منجیلی و همکاران (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی با رفتارکاری ضدبهره ور و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت نشان دادند که هوش هیجانی با رفتارکاری ضدبهره ور کارکنان بیمارستانهای دولتی شهر رشت رابطه معکوس و معنادار و از طرف دیگر، بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستانهای دولتی شهر رشت رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتیجه ی تحقیق خلیلی قلعه سری و مدانلو (۱۳۹۷) با عنوان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در بهره‌وری مدیران مدارس حاکی از آن بود که سهم هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در پیشینی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیران متفاوت است. به عبارتی از میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، جوانمردی بیشترین سهم و رفتار مدنی کمترین سهم را در پیشینی بهره‌وری مدیران داراست. درگاهی و مرشدی تربتی (۱۳۹۶) در تحقیقی تحت عنوان ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران به این نتیجه دست یافتند که ارتباط مثبت و معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و با تعهد سازمانی وجود دارد. نتیجه ی تحقیق نعمتی، اکبرزاده صفوئی و باقرصاد رنایی (۱۳۹۵) با عنوان نقش سرمایه اجتماعی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی) حاکی از این بود که بهبود فرایندهای مربوط به تعهد کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی که متأثر از عواملی چون سرمایه اجتماعی است، منجر به ارتقا و بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌شود. مخلص آبادی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان ارتباط جامعه پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان مرکزی به این نتیجه رسیدند که بین جامعه پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن‌ها با عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. اسکندری

و ایران دوست (۱۳۹۴) در تحقیق خود با عنوان رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی به این نتیجه دست یافتند که ضریب همبستگی بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی مثبت معنی دار بوده است. نتیجه ی تحقیق محمودی میمند و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی: سازمان مورد مطالعه شهرداری منطقه یک تهران نشان داد متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن دارای تأثیر مثبت و معنی دار بر عملکرد شغلی و ابعاد آن (مهارتی، دانشی و توانشی) می باشد. سنائی دشتی، کلاهی و مرجانی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان رفتار شهروندی سازمانی مدیران و عملکرد کارکنان آموزش و پرورش به این نتیجه دست یافتند که بین همه ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد. مایل افشار، رجب زاده و معما پور (۱۳۹۱) با اجرای تحقیق با عنوان بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستانهای آموزشی شهر تهران به این نتیجه دست یافتند بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری در کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

مفهوم شهروندمداری سازمانی از جمله موضوع های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می کند با ارائه راهکارهایی ویژه در جهت افزایش تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتری، رضایت شغلی و ... گام های مؤثری بردارد. بر این اساس، توجه به شهروندان رو به افزایش بوده و اهمیت آنان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان، درک شده است. نظر به اهمیت رفتار شهروندی پژوهش حاضر، با بررسی رفتار شهروندی سازمانی و رابطه آن با عملکرد کارکنان، به دنبال پیشرفت و ارتقای سازمان در اثر توجه بیش از پیش به نیروی کار و توانایی ها و مهارت های منابع انسانی سازمان است. لذا در دنیای حاضر که رقابت شدید و تغییر فزاینده از ویژگی های بارز آن است، تنها با رفتارهای فرانشی کارکنان است که سازمان ها می توانند به عملکرد متعالی و موفقیت سازمانی دست یابند؛ لذا تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان فارس چه تأثیری دارد؟

فرضیه های تحقیق

۱) رفتار شهروندی سازمانی دارای تأثیر معنی دار بر عملکرد شغلی کارکنان می باشد.

۲) نوع دوستی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری دارد.

- ۳) وجدان کاری با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری دارد.
- ۴) جوانمردی دارای با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری دارد.
- ۵) فضیلت مدنی دارای با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری دارد.
- ۶) ادب و نزاکت دارای با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری دارد.

روش تحقیق

روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه ی آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان فارس به تعداد ۵۰۰ نفر و نمونه ی آماری تحقیق شامل ۳۵۱ نفر می باشد که بر اساس فرمول کوکران محاسبه شده است. روش نمونه گیری نیز بر اساس روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم می باشد. در این پژوهش به منظور جمع آوری داده های مرتبط با موضوع پژوهش هم از مطالعات کتابخانه ای و هم از مطالعات میدانی استفاده شده است؛ به منظور اشراف بر مفاهیم پژوهش و آشنایی با ادبیات و پیشینه ی مرتبط با موضوع پژوهش از مطالعات کتابخانه ای مانند مقالات، کتابها، پایان نامه ها، استفاده شده است؛ برای تحقق هدف پژوهش از مطالعات میدانی استفاده شده است. در گام میدانی جهت اندازه گیری متغیر رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد ۱۵ سوالی آرگان (۱۹۸۸)، جهت اندازه گیری هفت بعد از عملکرد کارکنان یعنی توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط از پرسشنامه ی استاندارد ۴۲ سوالی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۹)، استفاده شده است. مقیاس تمامی پرسشنامه ها نیز بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت از کاملاً موافقم (۵) تا کاملاً مخالفم (۱) می باشد. به منظور اطمینان از روایی پرسشنامه از روایی محتوا یعنی استفاده از نظران خبرگان و صاحب نظران استفاده شد که آنها بر روایی بالای سوالات مهر تأیید گذاشتند و برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد؛ اگر ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ باشد پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است و قابل اطمینان، اتکا و تعمیم پذیر می باشد. جدول ذیل (۱) ضرایب آلفای کرونباخ را نشان می دهد.

جدول ۱. سوالات و ضرایب آلفای کرونباخ

متغیرهای اصلی	ابعاد	بازه ی سوالات	تعداد گویه ها	ضریب آلفا هر بعد	ضریب آلفای کل
رفتار شهروندی سازمانی (OCB)	نوع دوستی	۳-۱	۳	۰/۹۳۵	۰/۹۴۵
	وجدان کاری	۶-۴	۳	۰/۹۳۸	
	جوانمردی	۱۰-۷	۴	۰/۸۸۶	
	فضیلت مدنی	۱۳-۱۱	۳	۰/۸۹۴	
	ادب و نزاکت	۱۵-۱۴	۲	۰/۹۴۴	
عملکرد کارکنان (EP)	توانایی	۴-۱	۴	۰/۸۸۹	۰/۹۱۱
	وضوح	۱۱-۵	۷	۰/۹۲۲	
	کمک	۱۶-۱۲	۵	۰/۸۴۶	
	مشوق	۲۲-۱۷	۶	۰/۸۹۹	
	ارزیابی	۳۱-۲۳	۹	۰/۹۱۰	
	اعتبار	۳۷-۳۲	۶	۰/۸۶۵	
	محیط	۴۲-۳۸	۵	۰/۸۴۴	
	نوآوری	۵۰-۴۳	۸	۰/۹۱۱	
	مشتری گرایی	۶۰-۵۱	۱۰	۰/۹۰۱	
	انضباط	۷۰-۶۱	۱۰	۰/۸۲۳	

همانگونه که در جدول ۱ مشاهده می شود هر دو متغیر و ابعاد آنها دارای ضریب آلفای بسیار خوبی می باشند؛ ضریب آلفای مرتبط با متغیر رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۹۴۵ و ضریب آلفای مرتبط با متغیر عملکرد شغلی کارکنان برابر با ۰/۹۱۱ می باشد. تمامی ضرایب آلفای کرونباخ ابعاد ۱۵ گانه ی تحقیق نیز نه تنها بالای ۰/۷ می باشند، بلکه مقادیر بسیار بالا و مطلوبی را نشان می دهند.

یافته ها

یافته های جمعیت شناختی نمونه ی پژوهش به تعداد ۳۵۱ نفر از کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان فارس نشان داد زنان برابر با ۱۰۰ نفر (۲۸/۴ درصد) و مردان ۲۵۱ (۷۱/۶ درصد) بودند؛ سن پاسخ دهنده گان کمتر از ۲۰ سال ۵ نفر (۱/۴ درصد)، بین ۲۰ تا ۳۰ سال ۸۵ نفر (۲۴/۳

درصد)، بین ۳۱ تا ۴۰ سال ۱۹۲ نفر (۵۴/۶ درصد) و بالاتر از ۴۰ سال ۶۹ نفر (۱۹/۷ درصد) بود. بر اساس تحصیلات پاسخ دهنده گان دیپلم و کمتر ۱۱ نفر (۳/۲ درصد)، کاردانی ۸۰ نفر (۲۲/۹ درصد)، کارشناسی ۱۲۷ نفر (۳۶/۲ درصد)، کارشناسی ارشد ۱۲۳ نفر (۳۴/۹ درصد) و دکتری ۱۰ نفر (۲/۸ درصد) بود؛ از لحاظ پست سازمانی، پست مدیریتی ۳۹ نفر (۱۱ درصد) و پست اداری (دفتری) ۳۱۲ نفر (۸۹ درصد) بود؛ از لحاظ سابقه کار، کمتر از ۵ سال ۱۷ نفر (۵ درصد)، بین ۵ تا ۱۰ سال ۴۴ نفر (۱۲/۴ درصد)، بین ۱۰ تا ۱۵ سال ۹۵ نفر (۲۷/۰ درصد)، بین ۱۵ تا ۲۰ سال ۱۰۹ نفر (۳۱/۰ درصد) بین ۲۰ تا ۲۵ سال ۵۴ نفر (۱۵/۵ درصد) و سابقه ی کار بین ۲۵ سال و بالاتر ۳۲ نفر (۹/۱ درصد) بود و نهایتاً از نظر وضعیت تأهل مجردان ۴۸ نفر (۱۳/۷ درصد) و متأهلان ۳۰۳ نفر (۸۶/۳ درصد) بودند. در تحقیق حاضر جهت تعیین نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون نرمالیتی یا کولموگروف-اسمیرنوف (K-S1) استفاده شده است؛

جدول ۲. آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای تعیین نرمالیتی

متغیرها	ابعاد	K-s	سطح خطا (α)	Sig	نتیجه
رفتار شهروندی سازمانی (OCB)	نوع دوستی	۰/۳۵۱	۰/۲۲۳	۰/۰۵	نرمال
	وجدان کاری	۰/۳۴۰	۰/۲۵۶	۰/۰۵	نرمال
	جوانمردی	۰/۳۳۱	۰/۲۴۹	۰/۰۵	نرمال
	فضیلت مدنی	۰/۳۲۵	۰/۲۳۶	۰/۰۵	نرمال
	ادب و نزاکت	۰/۳۲۰	۰/۲۲۴	۰/۰۵	نرمال
عملکرد کارکنان (EP)	توانایی	۰/۳۰۱	۰/۲۵۶	۰/۰۵	نرمال
	وضوح	۰/۲۲۸	۰/۲۸۱	۰/۰۵	نرمال
	کمک	۰/۲۲۰	۰/۲۸۵	۰/۰۵	نرمال
	مشوق	۰/۲۱۰	۰/۳۰۱	۰/۰۵	نرمال
	ارزیابی	۰/۲۲۶	۰/۲۸۹	۰/۰۵	نرمال
	اعتبار	۰/۲۳۱	۰/۲۷۰	۰/۰۵	نرمال
	محیط	۰/۲۴۶	۰/۲۶۰	۰/۰۵	نرمال
	نوآوری	۰/۲۵۱	۰/۲۴۵	۰/۰۵	نرمال
	مشتری	۰/۲۶۶	۰/۲۳۰	۰/۰۵	نرمال
انضباط	۰/۲۷۶	۰/۲۲۰	۰/۰۵	نرمال	

¹. Kolmogorov-Smirnov test

بر مبنای جدول (۲) سطح معنی داری یا Sig برای تمامی ابعاد ۱۵ گانه ی متغیر های تحقیق بزرگتر از سطح خطای معنی ۰/۰۵ است و بر اساس آن فرض صفر مبتنی بر نرمال بودن توزیع داده تأیید می شود. لذا، در پژوهش حاضر با توجه به نرمال بودن توزیع داده ها، از آزمون های آماری پارامتریک جهت تحلیل داده ها استفاده شده است. بنابراین، جهت بررسی وضعیت فعلی متغیر ها در جامعه مورد مطالعه از آزمون تی تک نمونه، به منظور محاسبه ی ضرایب همبستگی از رابطه ی جفتی و دو به دو متغیر ها ی دوگانه ی تحقیق از ضرایب همبستگی پیرسون^۱ و جهت بررسی فرضیات از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. جدول ذیل (۳) نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای متغیرها تحقیق و ابعاد آنها را نشان می دهد.

جدول ۳. آزمون تی تست تک نمونه ای برای متغیر و ابعاد پژوهش

ردیف	متغیر	ابعاد	T	درجه آزادی	میانگین	ارزش تست = ۳	
						معنی داری	فاصله ی اطمینان ۹۵
						حد بالا	حد پایین
۱	رفتار	نوع دوستی	۵/۶۵۶	۳۵۱	۳/۳۶۵۴	۰/۲۳۱۰	۰/۴۹۹۹
۲	رفتار	وجدان کاری	۹/۶۵۶	۳۵۱	۳/۵۵۰۵	۰/۴۳۸۱	۰/۶۶۲۸
۳	شهروندی	جوانمردی	۱۱/۶۵۷	۳۵۱	۳/۶۶۸۶	۰/۵۵۵۵	۰/۷۸۱۶
	سازمانی	فضیلت مدنی	۸/۹۲۰	۳۵۱	۳/۵۶۱۲	۰/۴۳۷۲	۰/۶۸۵۲
۴	(OCB)	ادب و نزاکت	۷/۳۲۴	۳۵۱	۳/۵۰۰۰	۰/۳۶۵۴	۰/۶۳۴۶
۱۰	عملکرد	توانایی	۹/۱۹۲	۳۵۱	۳/۵۵۱۶	۰/۴۳۳۳	۰/۶۶۹۹
۱۱	کارکنان (EP)	وضوح	۱۰/۴۶۴	۳۵۱	۳/۵۲۱۰	۰/۴۲۲۸	۰/۶۱۹۱
۱۲		کمک	۱۲/۵۶۹	۳۵۱	۳/۶۸۱۷	۰/۵۷۴۸	۰/۷۸۸۵
۱۳		مشوق	۹/۲۹۵	۳۵۱	۳/۵۰۰۸	۰/۳۹۴۶	۰/۶۰۶۹
۱۴		ارزیابی	۱۰/۰۴۵	۳۵۱	۳/۴۹۶۹	۰/۳۹۹۴	۰/۵۹۴۴
۱۵		اعتبار	۱۲/۴۵۱	۳۵۱	۳/۶۵۶۷	۰/۵۵۲۸	۰/۷۶۰۷
۱۶		محیط	۴/۷۹۸	۳۵۱	۳/۳۰۶۴	۰/۱۸۰۵	۰/۴۳۲۳
۱۷		نوآوری	۱۴/۷۷۱	۳۵۱	۳/۶۶۶۹	۰/۵۷۷۹	۰/۷۵۵۸
۱۸		مشتری	۱۳/۶۸۱	۳۵۱	۳/۵۴۹۱	۰/۴۷۰۰	۰/۶۲۸۲
۱۹		انطباق	۱۲/۸۳۸	۳۵۱	۳/۶۰۴۶	۰/۵۱۱۸	۰/۶۹۷۴
	نمره کلی رفتار شهروندی سازمانی (OCB)		۱۴/۵۹۴	۳۵۱	۳/۵۴۰۴	۰/۴۶۷۴	۰/۶۱۳۳
	نمره کلی عملکرد کارکنان (EP)		۲۳/۳۰۷	۳۵۱	۳/۵۵۸۳	۰/۵۱۱	۰/۶۰۵۵

با توجه به جدول فوق (۳) از آنجایی که برای همه ی متغیر ها و ابعاد تحقیق سطح معنی داری کمتر از سطح خطای معنی ۰/۰۵ است، فرض برابری میانگین جامعه با میانگین نظری در طیف لیکرت

^۱. Pearson Correlation Coefficient

یعنی ۳ رد می گردد و از آنجایی که هم حد بالا و هم حد پایین مثبت است، میانگین تمامی متغیرها و ابعاد بالاتر از حد میانگین (۳) می باشد. در متغیر رفتار شهروندی سازمانی بعد جوانمردی با میانگین ۳/۶۶۸۶ در رتبه ی اول و بعد نوع دوستی با میانگین ۳/۳۶۵۴ در رتبه ی آخر قرار دارد و در متغیر عملکرد کارکنان بعد کمک با میانگین ۳/۶۸۱۷ در رتبه ی اول و بعد محیط با میانگین ۳/۳۰۶۴ در رتبه ی آخر قرار دارد. جدول ذیل (۴) که خروجی نرم افزار SPSS 25 می باشد، نتیجه ی آزمون همبستگی پیرسون نمایش داده شده است.

جدول ۴. نتیجه ی آزمون همبستگی پیرسون

عملکرد شغلی کارکنان		
۰/۶۱۸**	همبستگی پیرسون	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۰	Sig. (2-tailed)	
۳۵۱	N	
۰/۶۰۴**	همبستگی پیرسون	نوع دوستی
۰/۰۰۰	Sig. (2-tailed)	
۳۵۱	N	
۰/۵۹۸**	همبستگی پیرسون	وجدان کاری
۰/۰۰۰	Sig. (2-tailed)	
۳۵۱	N	
۰/۶۳۸**	همبستگی پیرسون	جوانمردی
۰/۰۰۰	Sig. (2-tailed)	
۳۵۱	N	
۰/۶۹۹**	همبستگی پیرسون	فضیلت مدنی
۰/۰۰۰	Sig. (2-tailed)	
۳۵۱	N	
۰/۵۶۱**	همبستگی پیرسون	ادب و نزاکت
۰/۰۰۰	Sig. (2-tailed)	
۳۵۱	N	

* در سطح ۹۵ درصد معنی دار است. ** در سطح ۹۵ درصد معنی دار است.

با توجه جدول فوق (۴) از آنجایی که سطح معنی داری برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن برابر با ۰/۰۰۰ است که کوچکتر از سطح خطا یعنی ۰/۰۵ می باشد، وجود همبستگی مثبت و معنی دار میان متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با عملکرد کارکنان در سطح ۹۹ تأیید

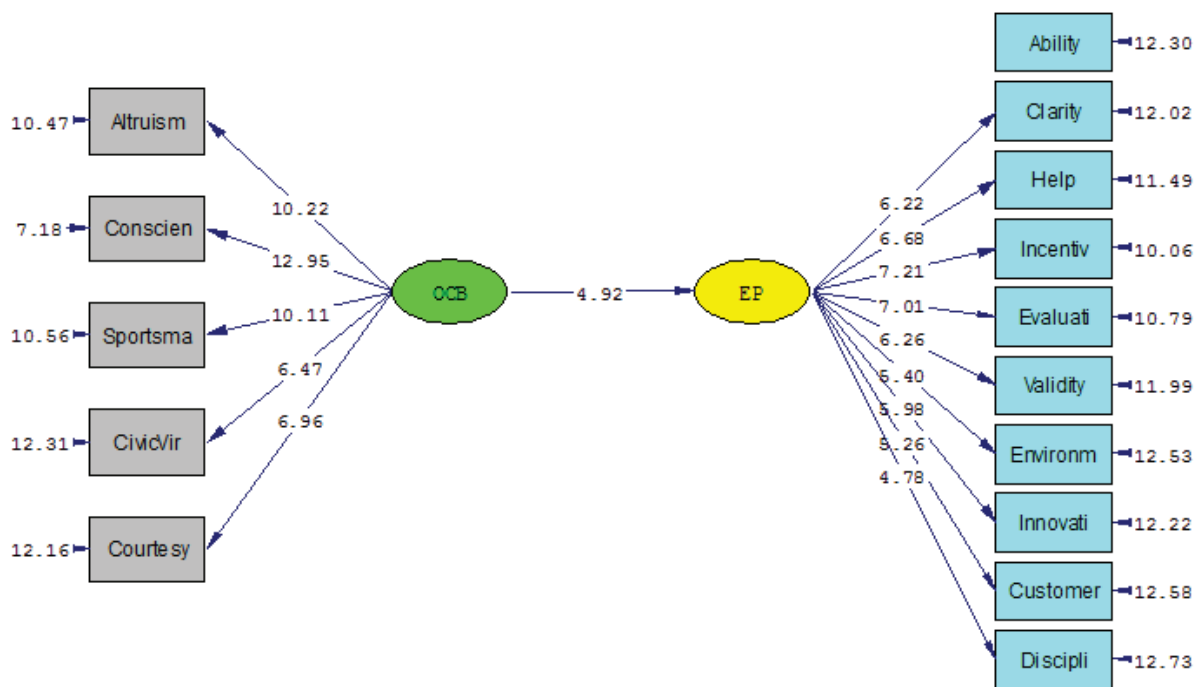
گردید. ضریب همبستگی بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان برابر ۰/۶۱۸ می باشد که حاکی بر این است که با افزایش هوش هیجانی، عملکرد کارکنان نیز ارتقاء می یابد. از میان ابعاد چهار گانه ی هوش هیجانی بیشترین همبستگی متعلق به بعد فضیلت مدنی با عملکرد کارکنان با ضریب همبستگی ۰/۶۹۹ و کمترین همبستگی متعلق به بعد ادب و نزاکت با عملکرد کارکنان با ضریب همبستگی ۰/۵۶۱ می باشد. با توجه به نرمال بودن توزیع داده های حاصل از پرسشنامه، جهت برازش مدل تئوریک پژوهش و بررسی فرضیه تحقیق، از مدل یابی معادلات ساختاری از طریق نرم افزار لیزرل ۸٫۸ استفاده شده است. در مدل یابی معادلات ساختاری قبل از تأیید روابط ساختاری باید از مناسب بودن و برازش مطلوب مدل اطمینان حاصل نمود. به عبارت دیگر برای رد یا پذیرش این مطلب که مدل تدوین شده توسط محقق بر مبنای چارچوب نظری و پیشینه تئوریک آن تا چه میزان با واقعیت و داده های گردآوری شده انطباق دارد، معیارهایی تحت عنوان شاخص های برازش مدل مدنظر قرار می گیرند. برازش مدل، تعیین کننده درجه ای است که داده های واریانس-کواریانس، نمونه ای مانند معادلات ساختاری را حمایت می کنند. مدل پژوهش بر اساس مقادیر مطلوب تعیین شده شاخص های برازش مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج حاصل در جدول (۵) آورده شده است.

جدول ۵. شاخص های برازش مدل

شاخص های برازش	مقادیر پژوهش	مقادیر مطلوب
تقسیم کای-مربع بر درجه آزادی	χ^2/df	۱/۱۰۹
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)	۰/۰۶۴
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	۰/۹۸
شاخص برازش نرم	Normed Fit Index (NFI)	۰/۹۷
شاخص برازش غیر نرم	Non-Normed Fit Index (NNFI)	۰/۹۹
شاخص برازش مقایسه ای	Comparative Fit Index (CFI)	۰/۹۴
شاخص برازش افزایشی	Incremental Fit Index (IFI)	۰/۹۹
شاخص نیکویی برازش	Goodness of Fit Index (GFI)	۰/۹۷
ریشه میانگین مربعات باقی مانده	Root Mean Square Residual (RMR)	۰/۰۸۹
ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد شده	Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)	۰/۰۹۸

بر اساس در جدول فوق مشاهده می شود همه ی شاخص های برازش مدل در حالت بسیار خوبی قرار دارند؛ بنابراین اکنون نوبت به ارائه ی مدل ساختاری پژوهش می رسد؛ قبل از نشان دادن مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد باید مدل ساختاری پژوهش در حالت معنی داری ارائه شود

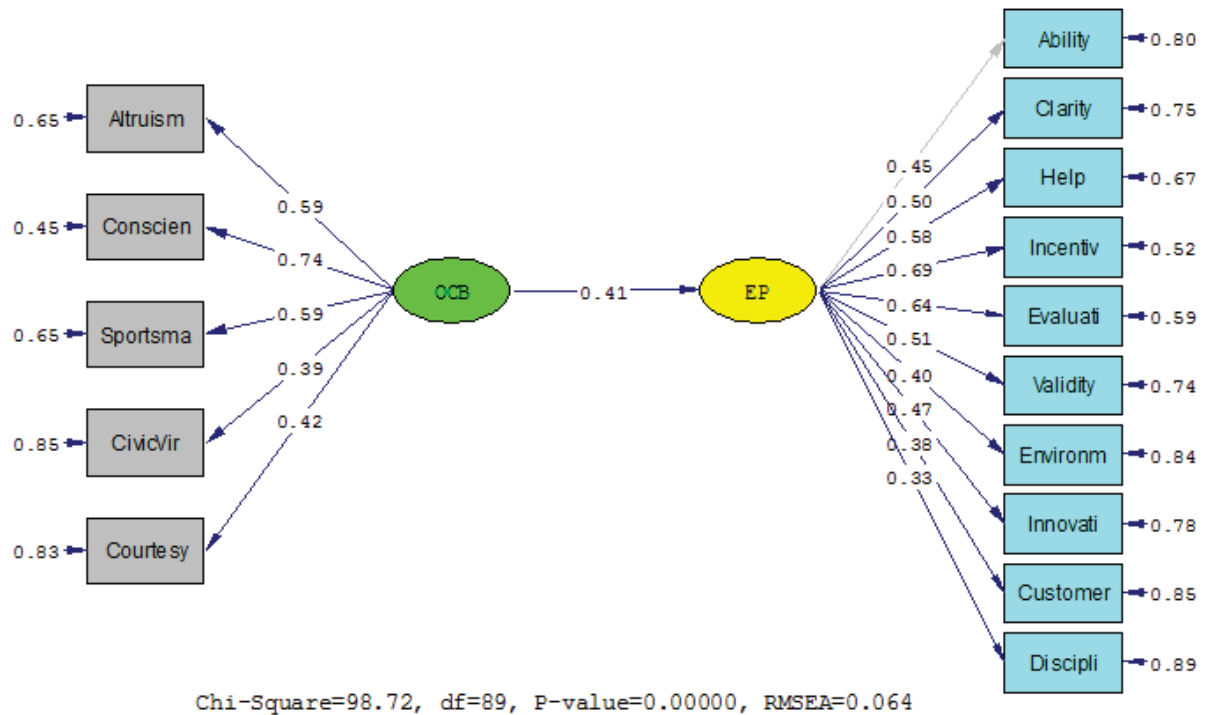
تا معین گردد که آیا روابط تحلیل مسیری و روابط تحلیل عاملی در مدل معادلات ساختاری معنی دار هستند یا خیر؛ مدل معادلات ساختاری پژوهش در حالت معنی داری در شکل ذیل (۱) نمایش داده شده است.



Chi-Square=98.72, df=89, P-value=0.00000, RMSEA=0.064

شکل ۱. نتایج پایانی مدل پژوهش در حالت ضرایب معنی داری

مقادیر روی مسیر در مدلیابی معادلات ساختاری در حالت معنی داری، نشان دهنده ی آماره ی t تست می باشند، که اگر این آماره خارج از محدوده ی $\pm 1/96$ باشند در سطح ۹۵ درصد و خارج از محدوده ی $\pm 2/58$ باشند در سطح ۹۹ درصد، روابط و اعداد روی مسیر معنی دار خواهند بود. همانطور که در شکل فوق (۲) ملاحظه می شود، تمامی آماره های t خارج از محدوده ی $\pm 2/58$ می باشند؛ لذا همه ی روابط در سطح ۹۹ معنی دار می باشند. اکنون نوبت به ارائه ی مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد می رسد. شکل ذیل (۲) این مدل را در حالت استاندارد نشان می دهد.



شکل ۲. نتایج پایانی مدل پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

شکل ۲ که مدل معادلات ساختاری پژوهش در حالت استاندارد را نشان می دهد از دو بخش تشکیل شده است که عبارتند از: ۱- تحلیل عاملی تأییدی یا مدل اندازه گیری و ۲- تحلیل مسیر یا مدل ساختاری. در شکل ۲ دو مدل اندازه گیری یا تحلیل عاملی تأییدی داریم؛ مدل اندازه گیری اول، مربوط به متغیر پنهان (متغیر مستقل) "رفتار شهروندی سازمانی" و ۵ بعد مربوط به آن است و مدل اندازه گیری دوم مربوط به متغیر پنهان (متغیر وابسته) "عملکرد کارکنان" و ۱۰ بعد مربوط به آن است. به اعداد روی مسیر بین مولفه های آشکار با متغیر پنهان، "بار عاملی" می گویند؛ بارهای عاملی نشان دهنده ی این هستند که گویه ها یا مولفه های آشکار چقدر با متغیر پنهان مربوط به خود رابطه دارند و آنها را تبیین می کنند؛ مقدار بارهای عاملی باید از ۰/۳ بیشتر باشد؛ همانطور که ملاحظه می شود، مقدار همه ی بارهای عاملی بالاتر از ۰/۳ هستند و اثر تبیین کننده گی و رابطه ی بالایی با متغیر پنهان مربوط به خود دارند و این نشان از روایی عاملی (سازه) و اعتبار بالای مدل و

سوالات پرسشنامه است که به خوبی متغیرهای مستقل و وابسته را اندازه‌گیری کرده است؛ در متغیر "رفتار شهروندی سازمانی" مولفه‌ی "وجدان کاری" با بار عاملی ۰/۷۴ در رتبه‌ی اول قرار دارد و دارای بیشترین رابطه و اثر تبیین‌کننده گگی با متغیر پنهان مربوط به خود یعنی "رفتار شهروندی سازمانی" است و مولفه‌ی "فضیلت مدنی" با بار عاملی ۰/۳۹ در رتبه‌ی آخر قرار دارد و کمترین رابطه و اثر تبیین‌کننده گگی با متغیر پنهان مربوط به خود دارد؛ در متغیر "عملکرد کارکنان" مولفه‌ی "مشوق" با بار عاملی ۰/۶۹ در رتبه‌ی اول قرار دارد و دارای بیشترین رابطه و اثر تبیین‌کننده گگی با متغیر پنهان مربوط به خود یعنی "عملکرد کارکنان" می‌باشد و مولفه‌ی "انضباط" با بار عاملی ۰/۳۳ در رتبه‌ی آخر قرار دارد و کمترین رابطه و اثر تبیین‌کننده گگی با متغیر پنهان مربوط به خود دارد. نهایتاً ضریب مسیر یا بتای بین متغیر هوش هیجانی و متغیر عملکرد کارکنان با ۰/۴۱ می‌باشد. نتیجه‌ی فرضیه پژوهش بر اساس مدل‌یابی معادلات ساختاری با توجه به شکل ۳ در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه اصلی پژوهش

نتیجه آزمون	T-value	β ضریب مسیر	فرضیه
پذیرش	۴/۹۲	۰/۴۱	H ₁ رفتار شهروندی سازمانی دارای تأثیر معنی‌دار بر عملکرد شغلی کارکنان می‌باشد.

جهت پذیرش فرضیات تحقیق در مدل‌یابی معادلات ساختاری باید به مقدار آماره‌ی t تست توجه گردد؛ اگر این آماره خارج از محدوده‌ی $\pm 1/96$ باشد در سطح ۹۵ درصد و خارج از محدوده‌ی $\pm 2/58$ باشد در سطح ۹۹ درصد، اعداد روی مسیر معنی‌دار خواهند بود. با توجه به جدول ۶ فرضیه پژوهش دارای ضریب مسیر ۰/۴۱ می‌باشد که مقدار تی آن ۴/۹۲ می‌باشد، که خارج از محدوده‌ی $\pm 2/58$ می‌باشد؛ بنابراین فرضیه پژوهش در سطح ۹۹ درصد مورد تأیید است؛ یعنی با افزایش یک (۱) واحد رفتار شهروندی سازمانی ۰/۴۱ واحد عملکرد شغلی کارکنان افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه گیری

در پژوهش فعلی تلاش کردیم تا تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان فارس مورد مطالعه و بررسی قرار دهیم. پس از طراحی مدل مفهومی، مدل معادلات ساختاری مربوطه، مناسب بودن سنجها و سازه‌های طراحی شده را با استفاده از نرم افزار لیزرل مورد آزمون قرار دادیم. تجزیه و تحلیل داده‌ها به شرح ذیل می باشد:

به منظور بررسی رابطه بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی و با متغیر عملکرد شغلی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان فارس، با توجه به نرمال بودن داده ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد؛ نتیجه ی این آزمون نشان داد که فرضیه ی صفر مبنی بر عدم همبستگی بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان رد شد و فرضیه مقابل مبنی بر وجود همبستگی مثبت معنی دار بین این دو متغیر تأیید گردید؛ درواقع ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که با افزایش رفتار شهروندی سازمانی، متغیر عملکرد شغلی کارکنان نیز افزایش می یابد. همچنین وجود همبستگی مثبت و معنی دار بین هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی، وجدان کار، جوانمردی فضیلت مدنی و ادب و نزاکت با عملکرد کارکنان نیز تأیید شد. همچنین نتایج نشان داد که ضریب مسیر یا بتای بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان معنی دار است؛ این بدان معنی است که با افزایش هر واحد "رفتار شهروندی سازمانی" ۰/۴۱ واحد "عملکرد شغلی کارکنان" کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان فارس افزایش می یابد. نتیجه این فرضیه با نتایج یافته های جعفری سیرسی و همکاران (۱۳۹۸)، خلیلی قلعه سری و مدانلو (۱۳۹۷)، امیری فرد (۱۳۹۶)، درگاهی و مرشدی تربتی (۱۳۹۶)، نعمتی و همکاران (۱۳۹۵)، مخلص آبادی و همکاران (۱۳۹۵)، اسکندری و ایران دوست (۱۳۹۴)، محمودی میمند و همکاران (۱۳۹۳)، سنائی دشتی و همکاران (۱۳۹۲)، خوارزمی و جوهری (۱۳۹۲)، جعفری و همکاران (۱۳۹۰)، احمدی و همکاران (۱۳۹۱)، مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱)، چیو و همکاران (۲۰۲۰)، یاکوبی و ویسبرگ (۲۰۲۰)، پیدرا (۲۰۱۳)، جهاد و همکاران (۲۰۱۱)، چنگ چن لین (۲۰۱۰)، هانینگتون (۲۰۰۹). همخوانی دارد؛ لذا رفتار شهروندی سازمانی در اکثر مطالعات نشان داده است که قابلیت ارتقاء متغیرهای مثبت فردی و سازمانی (همچون بهبود روحیه ی کارکنان، بهبود روابط بین فردی، تعهد سازمانی، وفادرای سازمانی، تعلق سازمانی و رابط غیره) را دارد و جزء لاینفک

ارتقاء عملکرد شغلی کارکنان در هر سازمانی می‌باشد (چیو و همکاران، ۲۰۲۰). چیو و همکاران (۲۰۲۰) اظهار داشتند که رفتار شهروندی سازمانی، تلاش کارکنان تشویق و تقویت می‌کند و ممنجر به بهبود عملکرد کارکنان می‌شود. یاکوبی و ویسبرگ (۲۰۲۰) نیز در پژوهشی دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی، نقشی استراتژیک در ارتقاء کیفیت، خلاقیت و کارایی کارکنان ایفا می‌نماید (یاکوبی و ویسبرگ، ۲۰۲۰). هنگامی که رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان رشد یابد می‌توان انتظار داشت آنها در تلاش باشند که جلوی به وجود آمدن مشکلات در رابطه با دیگر کارکنان را بگیرند و در مقابل درخواست برای اطلاعات و گزارشات از سوی همکاران سریع پاسخ دهند همچنین کمک به کارکنان جدید از سوی کارکنان با سابقه را در سازمان بدون وجود اجبار شاهد باشند. یکی دیگر از اثرات وجود ویژگی‌های رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان، این است که کارکنان نسبت به چگونگی اثر گذاری رفتارشان بر دیگران متوجه و موظف باشند که این وظیفه در آنها سبب می‌شود که مشتاقانه به گذاشتن وقت در اختیار دیگران تمایل نشان بدهند. همچنین می‌توان شاهد بود که کارکنان وظایفی را انجام دهند که اجباری نیستند، ولی به بهبود تصویر سازمان در نزد مردم کمک می‌کند و اینکه همیشه اعلانات، اطلاعیه‌ها و یادداشت‌های سازمان را بخوانند و خود را مطلع نگه دارند. همچنین پاسخ دهی سریع به درخواست‌های ارباب رجوع را شاهد بود. همچنین کارکنان وقت زیادی را برای شکایت و غرغر درباره موضوعات بی‌اهمیت صرف نکنند و به ندرت پیش‌آید که به دنبال یافتن اشتباه در کار سازمان باشند. از ویژگی‌های دیگر اینکه در کارکنان این طرز تفکر که با توسعه سازمان، او نیز رشد می‌کند شکل گیرد که در نتیجه این طرز تفکر سازمان توجه خود را بیشتر به جنبه‌های مثبت معطوف می‌کند. علاوه بر این کارکنان در سازمان نسبت به اینکه از کاه، کوه بسازند، علاقه نشان ندهند و در روابط و تعاملات با همکاران خوش برخورد و گرم ظاهر شوند و بر جنبه‌های مثبت شغل خود احساس رضایت از کار داشته باشند. تمامی این ویژگی‌های می‌تواند در عملکرد شغلی آنها موثر باشد. در نهایت می‌توان بیان کرد که برای اینکه در سازمان‌ها افراد ترغیب شوند برای برون‌دادن رفتارهای فرانتشی ترغیب شوند، علی‌رغم اینکه اجباری از سوی سازمان‌ها برای انجام آنها وجود ندارد، در سایه انجام آنها از جانب کارکنان، برای سازمان منفعت‌هایی ایجاد می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای که تحت اختیار فرد است. این دسته از رفتارها بطور صریح و مستقیم

بوسیله پاداش های رسمی مورد توجه قرار نمی گیرند ولی باعث ارتقا و اثربخشی کارکردهای سازمان می گردند و همچنین این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازمندی های نقش و یا شرح شغل نیست.

منابع

- اسکندری، استیره. ایراندوست، منصور. (۱۳۹۴). رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی، **فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری**، ۱۰(۴): ۱۰۷-۱۱۴.
- اسلامی، حسن. سیار، ابوالقاسم. (۱۳۹۲). رفتار شهروندی سازمانی، **تدبیر**، ۱۱۳: ۵۷.
- سعیدیان راد، بهمن. بزرگ خو، حامد. (۱۳۹۶). نقدی بر تئوری های مدیریت (همراه با مدل پیشنهادی برای مدیریت در قرن بیست و یکم). جهاد دانشگاهی، واحد علامه طباطبایی
- توره، ناصر. (۱۳۹۰). **شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمان**، پایان نامه برای دریافت درجه دکترا، مدیریت دولتی، گرایش تشکیلات و روش ها.
- جعفری سیرسی، مهدی. اسماعیلی، انور. خدایاری زرتق، رحیم. عربلو، جلال. فرجی، عبیدالله. (۱۳۹۸). ارتباط هوش هیجانی و با رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتارهای کاری انحرافی در کارکنان بیمارستان های منتخب شهر تهران، **فصلنامه ی بیمارستان**، ۱۸(۲): ۲۱-۲۸.
- خلیلی قلعهسری، سیده جمیله. مدانلو، یاسمن. (۱۳۹۷). مدانلو تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در بهره وری و کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس، **فصلنامه ی خانواده و پژوهش**، ۴۳: ۴۷-۶۵.
- درگاهی، حسین. مرشدی تربتی، ملیحه. (۱۳۹۶). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران در بیمارستان های عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران، **راهبر های مدیریت در نظام سلامت**، ۲(۳): ۲۳۴-۲۴۶.
- رضائی، روحاله. بادسار، محمد. امین فنک، داوود. (۱۳۹۵). تأثیر گرایش کارآفرینانه بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی، **مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران**، ۲(۴۷): ۸۶۵-۸۷۷
- زارعی متین، حسن. (۱۳۹۷). **مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته**، چاپ هشتم، تهران، نشر آگه.
- سنائی دشتی، ناصر. کلاهی، مریم. مرجانی، امیربابک. (۱۳۹۲). رفتار شهروندی سازمانی مدیران و عملکرد کارکنان آموزش و پرورش، **فصلنامه مدیریت کسب و کار**، ۱۹: ۲۵-۳۹.
- سید نقوی، میر علی. جعفری فارسائی، جواد. (۱۳۸۹). رابطه بین کیفیت ادراک شده سبک رهبری رهبر-عضو با رفتار شهروندی سازمانی، **فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی**، ۱۱: ۱۲۶-۵۶.
- سید نقوی، میر علی. رفعتی آلاشتی، کیمیا. (۱۳۹۶). **مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته**، چاپ پنجم، تهران: نشر مهکامه.
- فیضی، محمد. رحیمی، الهام. (۱۳۹۰). **تئوری های سازمان و مدیریت**، اردبیل: انتشارات محقق اردبیلی.

مایل افشار، مهنار. رجب زاده، علی. معما پور، مهدی. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران، **مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)**، ۶(۲): ۱۵۷-۱۶۹.

محمودی میمند، محمد. خدایاری، ندا. محمد درینی، ولی. (۱۳۹۳). **بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی: سازمان مورد مطالعه شهرداری منطقه یک تهران**، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش‌های علمی همایش نگار.

مخلص آبادی، حسین. نوربخش، پریش. سپاسی، حسین. (۱۳۹۵). ارتباط جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان مرکزی، **فصلنامه علوم ورزش**، ۸(۲۵): ۲۶-۴۴.

منجیلی، رضا. گودرزوند چگینی، مهرداد. مهربان، فردین. (۱۳۹۸). رابطه هوش هیجانی با رفتارکاری ضدبهره‌ور و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت، **نشریه مدیریت ارتقای سلامت**، ۵(۲۳-۲۸): ۲۸-۲۳.

مهرآرا، اسداله. دیبانی، ربابه. شفیع پور، سیده فاطمه. (۱۳۹۸). بررسی رابطه سبک رهبری تحول‌گرا با رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری تهران، **رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری**، ۶: ۱۸۶-۲۰۱.

نعمتی، محمد علی. اکبرزاده صفوئی زنگیان، سمیه. باقرصاد رناتی، منصور. (۱۳۹۵). نقش سرمایه اجتماعی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی)، **اقتصاد و مدیریت شهری**، ۱۵(۱): ۱۱۵-۱۳۲.

نیکوکار گوهری، هانی. آهی، پرویز. اکبری، محسن. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر رهبری آینده‌نگر بر اثربخشی سازمانی: نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت بهره‌وری، ۱۵(۲): ۱۰۷-۱۳۸.

هرسی، کنت اچ. و بلانچراد، هال. (۱۳۹۸). **مدیریت رفتار سازمانی**، مترجم: علی علاقه‌بند، تهران، انتشارات امیر کبیر، چاپ ۴۴.

Akbari, A. O., Hoseinzadeh, A., & Nikookar, H. (2021). Effects of innovation on corporate performance of manufacturing companies: which roles associated to social responsibility? **Transnational Corporations Review**, DOI: 10.108.

AlShehhi, F., AlZaabi, M. A., Sakhrieh, A., & Mosab I. T. (2021). The effect of organizational culture on the performance of UAE organizations, **Cogent Business & Management**, 8:1:741-753.

Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R Dore, I., Girard, C., & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, **leadership and trust management decision**, 42 (1): 13-40.

Bachrach, D.G., Powell, B.C., Bendoly, E., & Richey, R.G. (2006). Organizational citizenship behavior and performance evaluations: exploring the impact of task interdependence. **Appl Psychol**, 91(1): 193-201.

- Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. **Academy of Management Journal**, 26(4): 587-595.
- Castro, C. B., Armario E. M., & Ruiz David, M. (2010). The influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty. **International Journal of Service Industry Management**, 15 (1):21-26.
- Chu Cheng, I. (2012). **Examining organizational citizenship behavior among nurses using Price and Mueller S model**. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Doctor of PhilosEPhy degree in Hospital and Health Administration in the Graduate of The University of Iowa.
- Erturk, A. (2004). **Promoting Organizational Citizenship Behavior, Relative Effective of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Percieved Managerial Fairness**”, Metu December 31, (December), pp 189-210.
- Farida, I., Mulyani, S., Akbar, B., & Setyaningsih, S.D (2021b). Implementation and Performance of Accounting Information Systems, Internal Control and Organizational Culture in The Quality of Financial Information. **Utopía Y Praxislatinoamericana**, 26(1): 221-236.
- Farida, I., Mulyani, S., Akbar, B., & Setyaningsih, S.D. (2021a). Quality and Efficiency of Accounting Information Systems. **Utopía Y Praxislatinoamericana**, 26(2): 222-236.
- Hosain, S. (2019). The Impact of Accounting Information System on Organizational Performance: Evidence from Bangladeshi Small & Medium Enterprises. **Journal of Asian Business Strategy**, 9(2): 133-147.
- Jehad, M., Quoquab, H. F., & Adnan A. M. (2011). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning Institutions. **Asian Academy of Management Journal**, 16(2): 149-65.
- Karanja, J. (2014). Effects of corporate culture on orga nization performance. **Journal of Mathematics**, 10(6): 59–65.
- Kavoosi, S., Sadeghian, S., & Mahmudi, K. (2014). An Empirical Investigation of the Impact of Customer Orientation, adaptive selling behaviors, and job satisfaction on salespeople's performance: The Moderating Role of Selling Experience. **International Journal of Research in Management**, 3(4):74-89.
- Klotz, A.C., Buckley, M.R. (2013). A historical perspective of counterproductive work behavior targeting the organization. **Journal of Management History**, 19(1): 114-32.
- Kumari, P., & Thapliyal, S. (2017). Studying the Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Effectiveness. **International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management**, 4(1):11- 21
- Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**. Lexington, MA: Lexington Books.
- Piedra, O. (2013). **The relationship between employee trust and organizational citizen behavior**. MSc. thesis, Nyack College, New York.

- Podsakoff, E., MacKenzie, J., Paine, J. & Bachrach, D. (2008). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management**, 26(3):513–563.
- Qiu, Y., Lou, M., Zhang, L., & Wang, Y. (2020). Organizational Citizenship Behavior Motives and Thriving atWork: The Mediating Role of Citizenship Fatigue. **Sustainability**, 12, 2231: 1-17.
- Yaakobi, E. & Weisberg, J. (2020). Organizational Citizenship Behavior Predicts Quality, Creativity, and Efficiency Performance: The Roles of Occupational and Collective Efficacies. *Front. Psychol. Organizational Psychology*, **journal Frontiers in Psychology**, 11(758):1-18.