

## ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهرداری استان قم

فریبا فلاح حسین آبادی<sup>۱</sup>، جعفر رحمانی<sup>۲</sup>، وحید اسفندانی<sup>۳</sup>، فهیمه انصاری زاده<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup>دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی ( نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup>دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی قم

<sup>۳</sup>مهندسی کشاورزی

<sup>۴</sup>دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم

### چکیده

رفتار شهروندی سازمانی رفتاری خود جوش و آگاهانه است که به طور مستقیم و صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش بینی نشده است، ولی در مجموع عملکرد اثربخش سازمان را ارتقاء می دهد. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان سازمان مدیریت پسماند صورت گرفته است. این پژوهش با توجه به هدف از نوع کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل تمام کارشناسان سازمان پسماند در سال ۱۴۰۰ بوده که تعداد آنها برابر با ۷۴ نفر بوده است. به منظور گردآوری داده ها از ابزار استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل آماری از روش های آماری توصیفی و استنباطی (t تک متغیره، آزمون t دو گروه همبسته، t دوگروهی مستقل) استفاده گردید. یافته ها نشان داد که رضایت شغلی رابطه مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی داشته و نیز تاثیر قابل توجهی بر عدم غیبت، عدم جابجایی و کم شدن نگرانی و اضطراب کارکنان دارد. کارکنانی که از سطح بالایی از رضایت شغلی برخوردارند گرایش بیشتری به نمایش رفتار های شهروندی سازمانی دارند.

**واژه های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، کارشناسان سازمان پسماند، شهرداری قم.

## مقدمه

امروزه شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمانها، افزایش رقابت را در پی داشته و لزوم اثربخشی آنها را در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسلی ارزشمند و کارآمد بیش از پیش نمایان می کند. نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می شود. بی تردید این کارکنان وجه ممیز سازمانهای اثربخش از غیر اثربخش هستند [۱]. امروزه، کارکنان از منابع بسیار مهم سازمان محسوب گردیده و رفتار آنها در سازمان بسیار با اهمیت تلقی می گردد. کارکنان خوب افرادی هستند که به همکاریشان کمک و همیاری می کنند، نظر و اعتقادات شان را صادقانه و با حسن نیت بیان کرده و در فعالیت های سازمان مشارکت می جویند، به عبارت دیگر آنها اقدامات یا اعمالی انجام می دهند که الزامی نبوده، اما برای همکاران و در نهایت برای سازمان سود بخش هستند.

در گذشته، محققان در مطالعات خود در راستای بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، اکثراً به رفتارهای درون نقش توجه می کردند. رفتارهای درون نقش به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان ارزیابی و پاداش داده می شود [۲]. این رفتار ناظر بر کارها، وظایف و مسئولیت های رسمی مانند آنچه در شرح شغل آمده است، می باشد [۳] اما رفتارهای فراتر از اشاره دارند به فعالیت هایی که فی نفسه خودجوش و آگاهانه هستند (مانند کمک به دیگران)، و به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش بینی نشده اند، اما به طور کل کارایی سازمان را افزایش می دهد [۴].

سازمانها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه ی اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خود جوش و همکاری اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است، چرا که در حالت اجباری فرد وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد، در حالیکه در همکاری خود جوش و آگاهانه افراد کوششها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی تواناییهای خود به نفع سازمان به کار می گیرند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و مسئولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می دهند [۵]. امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای خود جوش و آگاهانه ی افراد در سازمان تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می شود. شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان، نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی و پیروی از مقررات و رویه های سازمانی است، که به عملکرد مؤثر سازمان کمک می کند [۶].

## بیان مساله

تلاش برای بهبود عملکرد سازمان، از روزهای اولیه شکل گیری رشته مدیریت به عنوان اصلی خدشه ناپذیر وجود داشته است که هر روز وارد مباحث جدیدتری می شود و حوزه های بیشتری را تسخیر می کند [۷]. مساله ای که همیشه ذهن مدیریت را درگیر خودش می کند؛ شناسایی فرد یا گروه هایی از کارکنان می باشد که دارای بهترین عملکرد می باشند، همین امر موجب توجه بیشتر مدیریت به مساله رفتار شهروندی سازمانی می گردد [۸]. کارکنانی که متمایل به فراتر نهادن پا از الزام های رسمی شغل خود هستند. این اقدامهای فراتر از الزام شغلی به رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد که در سالهای اخیر، کانون توجه بسیاری از پژوهشگران بوده است [۹]. رفتار شهروندی سازمانی، بیانگر فعالیت های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است که به طور مستقیم از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم های پاداش دهی سازمان دهی نشده ولی در نهایت سطح کارایی و اثربخشی سازمانی را ارتقاء می دهند [۱۰]. مطابق با باور صاحب نظران، هدف از مطالعه رفتار سازمانی توصیف، پیش بینی و

<sup>۱</sup>-organizational citizenship behavior(OCB)

تعیین عوامل مؤثر بر چهار رفتار کلیدی است که حیات و بقا سازمان در گرو آنها است. این چهار رفتار عبارتند از؛ رضایت شغلی، غیبت‌گرایی کارکنان، بهره‌وری و رفتار شهروندی سازمانی [۱۱] از میان این چهار رفتار، رفتار شهروندی سازمانی مفهومی نسبتاً جدید است و یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی سازمانها است. اهمیت رفتار شهروندی سازمانی همچنان در حال افزایش است و در قالب رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خوبی و حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در محیط کار کمک مؤثری خواهند کرد. رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش داده، کار گروهی را تشویق می‌کند، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد، نرخ اشتباه‌ها را کاهش داده و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌کند. چیزی که در ادبیات مدیریت امری بدیهی می‌نماید این است که سازمانها به کارکنانی نیازمندند که متمایل باشند از الزامات رسمی شغلشان یا فراتر بنهند [۱۲] از کارکنان انتظار می‌رود نه تنها به طور فردی بهره‌ور باشند، بلکه آنها بایستی بهره‌وری را از طریق کمک به اطرافیانشان افزایش دهند و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم کنند [۱۳]. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری خود جوش و آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش‌بینی نشده است، ولی در مجموع عملکرد موثر سازمان را ارتقاء می‌دهد. منظور از خود جوش و آگاهانه این است که این رفتار ضرورت اجباری نقش یا شرح شغل نیست، بلکه این رفتار بیشتر یک انتخاب شخصی بوده و در صورت انجام ندادن آن تنبیهی به دنبال ندارد [۱۴]. ولی انجام آن در سازمان توصیه می‌شود. به عبارتی دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به فعالیت‌های اطلاق می‌شود که از فرد خواسته نشده‌اند، ولی در کل از سازمان حمایت کرده و به آن سود می‌رسانند [۱۵]. از نظر مورمن و بلک لی (۱۹۹۵)، رفتارهای شهروندی، رفتارهای هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرند، هر چند که ممکن است مستقیماً منافع شخصی به دنبال نداشته باشند [۱۶]. پژوهشگران برای رفتار شهروندی سازمانی مولفه‌های مختلفی را برشمرده‌اند، که کاربردی‌ترین آنها متعلق به اورگان است. او پنج مولفه را برای رفتار شهروندی سازمانی بر می‌شمرد، این مولفه‌ها عبارتند از: جوانمردی، نودوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت. در حال حاضر بیشتر پژوهشهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مدل اورگان انجام می‌شوند [۱۷]. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی از مفاهیم جدید مدیریتی بوده و از طرفی دیگر، با توجه به بررسی‌های صورت گرفته، تا کنون در سازمان شهرداری پژوهشهای اندکی در این زمینه انجام شده است، و با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی، که عملکرد بالا، اثربخشی و بهره‌وری سازمانی را به دنبال دارد، محقق بر آن شد تا در این زمینه پژوهشی را به عمل آورد. بنابراین مسئله اساسی در پژوهش حاضر این است که کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهرداری قم از نظر مطلوبیت رفتار شهروندی سازمانی در چه سطحی قرار دارند و چه راهکارهای را می‌توان برای بهبود و ارتقاء آن ارائه داد.

### ضرورت پژوهش

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که تأکید بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند نسبت به دیگر سازمان‌ها، سالم‌تر و موفق‌ترند. اهمیت کاربردی رفتار شهروندی سازمانی این است که کارایی سازمانی، نوآوری و مزیت رقابتی را ارتقا

۲ Moorman and Blakely

۳ Sportsmanship

۴ Altruism

۵ Civic virtue

۶ Conscientiousness

۷ Courtesy

می دهد. رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مهم است، چون پیامدهای مهمی از جمله رضایت شغلی، محافظت از سازمان و بهره وری سازمانی را به دنبال دارد [۱۸]. پژوهشها حاکی از آن است که تحقق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی افزایش خود پنداری مثبت شخص، ارتقاء روابط مثبت در میان کارکنان، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، کمک به استفاده اثربخش از منابع کمیاب، سهمیم شدن در مسئولیت سنگین ناظران، بهبود خدمت به مشتری، حفظ تعادل درونی سازمان، و بهبود بهره وری، عملکرد و اثربخشی سازمانی را به دنبال دارد [۱۹]. وجود رفتار شهروندی سازمانی باعث کاهش ترک خدمت و غیبت کارکنان می شود. از لحاظ منطقی می توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی یک محیط کاری بهتر درون سازمانی را ارتقاء دهد.

کارکنانی که محیط کاری را مثبت درک کنند، احتمال بهبود عملکرد آنها بیشتر می شود. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی با اثرگذاری بر عوامل درونی سازمان از قبیل جو سازمان، حفظ کارکنان شایسته، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با اثرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب کیفیت عالی در عملکرد کارکنان می گردد [۲۰]. فضای مشوق رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان، موجبات، جذب و نگهداری نیروهای شایسته را افزایش می دهد. بنابراین از طریق ایجاد رفتارهای شهروندی در محیط کار می توان مطمئن بود که رضایت شغلی کارکنان نیز بالا می رود. افزایش سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان باعث می گردد تا سازمان به محیطی جذاب جهت کار و فعالیت تبدیل گردد. به عبارت دیگر می توان اذعان داشت در سازمان هایی که سطح بالایی از رفتارهای شهروندی وجود دارد، می توان عملکرد بهتری را مشاهده نمود [۲۱]. رفتار شهروندی سازمانی باعث می شود تا کارشناسان وابستگی متقابل بیشتری به هم داشته باشند که به مرور زمان، این امر انسجام گروهی را تقویت نموده و کارشناسان خود را همچون اعضای یک خانواده می بینند و این ممکن است خود زمینه های عملکرد بهتر آنان را فراهم آورد. ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی در سطح کارشناسان باعث می شود که ما از وضعیت کنونی این رفتار در بین آنها با خبر شده و راهکارهایی را برای حفظ، تقویت و یا بهبود این رفتار، به منظور دستیابی به انسجام گروهی قوی تر و کارایی و اثربخشی بیشتر ارائه دهیم. از طرف دیگر، وجود کارشناسانی با سطوح بالای رفتار شهروندی در سازمان مدیریت پسماند باعث می شود که آن ها کمتر به ابراز گلایه مندی و شکایت پرداخته و در شرایط سخت کاری، کمتر از نحوه کار شهرداری ایراد بگیرند و یا در مقابل اعمال تغییرات از سوی مدیریت مقاومت نمایند، که این رفتارها به نوبه خود منجر به صرفه جویی در وقت مدیران در بخش های مختلف سازمان می شود.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خود جوش و آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم پاداش رسمی سازمان پیش بینی نشده است، ولی در مجموع عملکرد موثر سازمان را ارتقاء می دهد. منظور از خود جوش و آگاهانه این است که این رفتار ضرورت اجباری نقش یا شرح شغل نیست، این رفتار بیشتر یک انتخاب شخصی است، و در صورت انجام ندادن آن تنبیهی به دنبال ندارد [۲۲]. بررسی ادبیات نظری نشان می دهد، دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم «رفتار شهروندی سازمانی» وجود دارد. اورگان (۱۹۸۸) و سایر محققین متقدم در موضوع فوق، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانقش مورد مطالعه قرار داده اند زیرا فعالیت های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن ها تعیین شده به علاوه رفتارهای آنان به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی گیرد. گروه دیگری

از محققان هم چون گراهام پیشنهاد می کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری، مورد ملاحظه قرار گیرد چرا که در این صورت مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانش به وجود نخواهد آمد. در دیدگاه مذکور رفتار شهروندی سازمانی باید به عنوان مفهومی جهانی که شامل تمام رفتارهای مثبت کارکنان در درون سازمان است، مورد توجه قرار گیرد [۲۳]

### رفتار درون نقش و فرانش

سازمان ها برای موفقیت به کارمندی نیاز دارند که فراتر از وظایف معمول خود انجام وظیفه کرده و عملکردی فراتر از سطح انتظار از خود ارائه نمایند [۲۴]. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتار های شغلی و کارایی سازمانی اکثراً به رفتارهای درون نقش توجه می کردند.

رفتارهای درون نقش به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که منطبق با شرح وظایف و نقش های رسمی سازمانی بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان ارزیابی و پاداش دهی می شوند. این رفتار ناظر بر کارها، وظایف و مسئولیت های رسمی مانند آن چه در شرح شغل آمده، می باشند [۲۵]. رفتارهای درون نقش آن دسته از رفتارهایی است که قوانین و رویه های سازمانی، کارمندان را وادار به پیروی و رعایت آن ها کرده است در واقع می توان گفت؛ رفتار درون نقش بر اساس قوانین و عملکرد کارکنان بوده و اگر کارکنان در تلاش به منظور اجرای این رفتارها قصور نمایند، مورد سرزنش سازمانی قرار گرفته و از دستیابی به پاداش های سازمانی محروم می گردند.

موریسون (۱۹۹۴) واژه گستره شغلی درک شده را برای تمایز بین دو دسته از رفتارهای درون نقش و فرانش به کار برده و بیان نموده است که هر چه کارمند، دامنه شغل را گسترده تر درک نماید، فعالیت های بیشتری را به عنوان فعالیت های درون نقش انجام خواهد داد. این فرض بر این نکته تاکید دارد که عامل تعیین کننده مهم در این که یک فعالیت، رفتار شهروندی سازمانی خوانده شود در این است که کارکنان به چه گستردگی مسئولیت های شغلی خود را تعریف نموده باشند [۲۶].

رفتارهای فرانش را می توان از رفتارهای درون نقش متمایز نمود. پودساکف و مکینزی (۱۹۹۷) عمده ترین اشکال رفتار کارکنان را در دو بعد متمایز؛ الف: رفتارهای درون نقش و رفتارهای فرانش و ب: جهت گیری به سوی مشارکت در سازمان و جهت گیری به سوی مشتری تقسیم بندی نمود ه اند. رفتارهای فرانش به معنای رفتارهایی است که فراتر از انتظارات نقش موجود بوده و در تلاش جهت به سود رسانی سازمانی است البته مشکل اساسی در این تعریف این نکته خواهد بود که تمایز بین رفتار های درون نقش و فرانش به خوبی مشخص نمی باشد. هر چه کارمند دامنه شغل را گسترده تر درک نماید، فعالیت های بیشتری را به عنوان فعالیت های درون نقش خود تعریف می کند [۲۷].

در تبیین تمایز بین رفتارهای فرانش و رفتارهای نقش، اورگان (۱۹۸۸)، معتقد است که بین این دو نوع رفتار، تفاوتی اساسی وجود دارد. تفاوت مذکور در پاسخ به این سوال است که آیا به این رفتارها پاداش داده می شود و یا در صورت عدم مشاهده این رفتارها، محرومیت هایی اعمال می گردد یا خیر؟ رفتارهای فرانش باید مستقل از پاداش های رسمی درک شوند، چون این رفتارها، رفتارهای می باشند که از نظر سازمانی پاداش داده نمی شود [۲۸].

تمایز بین عملکرد نقش و فرانش به این دلیل که ادراکات مدیریتی و کارمندی از عملکرد کارکنان و مسئولیت های آنان ضرورتاً با یکدیگر تشابه ندارند و هم چنین نحوه ادراک کارمندان از عملکرد و مسئولیت های شغلی آن ها متأثر از رضایت آنان

<sup>۸</sup>- Graham

<sup>۹</sup>- in-role behavior

<sup>۱۰</sup>- extra- role behavior

در محیط سازمانی می باشد، متفاوت است [۲۹] اعتقاد بر این است که رفتارهای فرا نقش در ارزیابی عملکرد انعکاس یافته، مشارکت کارکنان در برنامه ها را تحت تاثیر قرار داده و می تواند عاملی موثر بر درگیری شغلی، تعهد سازمانی و عزت نفس کارکنان باشد [۳۰]

در مجموع می توان ادعان داشت که رفتار شهروندی سازمانی دارای ویژگی هایی از این قبیل می باشد:

- ۱) نوعی تمایل درونی باعث انجام این گونه رفتارها شده و به واقع خودجوش و آگاهانه هستند.
- ۲) این نوع وظایف در شرح شغل افراد پیش بینی نشده و به همین دلیل است که از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی، مورد تقدیر قرار نمی گیرند.
- ۳) در بلند مدت، تکرار این رفتارها منجر به افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی خواهد شد.
- ۴) انجام و بروز این دسته از رفتارها از سوی کارکنان سازمان، منجر به ایجاد نوعی جو مثبت سازمانی و هم چنین شیوع اقدامات نوع دوستانه در سازمان می شود.
- ۵) این رفتارها منشأ درون فردی داشته و پاداش های درونی هم چون؛ احساس رضایت و خشنودی شخصی را در پی خواهند داشت به علاوه تشویق این رفتارها از طرف سازمان، احتمال ظهور رفتارهای مذکور را از طرف کارکنان، ارتقاء خواهد داد.
- ۶) افراد در صورت عدم انجام این گونه رفتارها از طرف سازمان مورد تنبیه و مواخذه قرار نمی گیرند.
- ۷) عمدتاً این گونه رفتارها به منظور حمایت از منابع سازمانی (انسانی، مادی و مالی) صورت می گیرند [۳۱]

نظام آبادی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان های شهر تهران به این نتیجه رسید که رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در سطح مطلوبی می باشد و تفاوتی در رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان های دولتی و غیر دولتی تهران وجود ندارد [۳۲].

رضا زاده (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسید که تقویت سرمایه روان شناختی می تواند در ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی پلیس که یکی از دغدغه های مدیریت در سال های اخیر است کمک کند [۳۳].

پیام و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر هوش معنوی و قدردانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز به این نتیجه رسیدند هوش معنوی و قدر دانی بر اشتیاق شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار هست و رابطه معنادار دارد [۳۴].

دهقانان و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهنمایی و رانندگی که به روش کیفی و انجام مصاحبه نیمه باز انجام شد به این نتیجه رسیدند که عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی را میتوان در سه دسته شامل؛ ۱) عوامل فردی (انگیزه، ویژگیهای شخصیتی، توانایی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی)، ۲) عوامل مدیریتی (سبک مدیریت، سیستم کنترل مدیریت) و ۳) عوامل سازمانی (حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی، عدالت در پلیس) دستهبندی کرد و برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی نسبت به ارتقاء این عوامل اقدام کرد [۳۵].

حسینی و حضرتی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان شناسایی و تبیین عوامل تأثیرگذار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی در یک واحد ستادی استان تهران به این نتیجه رسیدند که متغیرهای فشار روانی و تنش شغلی و تعارض کار و زندگی به

صورت مستقیم و متغیرهای احساس بیعدالتی، بیتناسبی، رقابت مخرب و متغیرهای میزان تحصیلات، سن و وضعیت استخدامی به صورت غیرمستقیم بر بروز رفتارهای ضد رفتار شهروندی تأثیرگذار است [۳۶].

معمارزاده و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین مؤلفه های سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی که به صورت پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه انجام شد، به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه روانشناختی با ابعاد شامل امید، خودکارآمدی، خوشبینی و تابآوری و تعهد سازمانی در سه مؤلفه تعهد مستمر، تعهد هنجاری و تعهد عاطفی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. در بررسی فرضیه های فرعی تنها بین خودکارآمدی و تعهد مستمر رابطه ای مشاهده نشد [۳۷].

یلد ایریم (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان تأثیر ارتباطات سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی انجام داده است که نتایج پژوهش حاکی از آن است که ابعاد ارتباطات سازمانی تنها با تعد ارتباط مدیران با نودوستی (ارتباط) و فضیلت مدنی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد [۳۸].

### سوالات پژوهش

- ۱- وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم چگونه است؟
- ۲- وضعیت مطلوب رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم چگونه است؟
- ۳- آیا بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم تفاوت معناداری وجود دارد؟
- ۴- چه راهکارهای را می توان به منظور بهبود و یا تقویت سطح رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری ارائه داد؟

### روش پژوهش

این پژوهش با توجه به هدف از نوع کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل تمام کارشناسان سازمان پسماند در سال ۱۴۰۰ بوده که تعداد آنها برابر با ۷۴ نفر بوده است. به منظور گردآوری داده ها از ابزار استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل آماری از روش های آماری توصیفی و استنباطی (t تک متغیره، آزمون t دو گروه همبسته، t دو گروهی مستقل) استفاده گردید.

### یافته های پژوهش

۱- وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی و هر یک از ابعاد های آن در میان کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم چگونه است؟

نتایج پژوهش حاکی از آن است که بر اساس تحلیل های توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد)، میانگین متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و نوع دوستی در میان کارشناسان سازمان مدیریت پسماند در سال ۱۴۰۰ سطح مطلوبی قرار داشته اما بعد آداب اجتماعی در وضعیت مطلوبی قرار ندارد (جدول شماره ۱).

جدول شماره (۱) آماره توصیفی وضعیت موجود میزان رفتار شهروندی سازمانی و هریک از مؤلفه های آن

متغیر	شاخص آماری	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
رفتار شهروندی سازمانی		۷۳	۳/۱۶	۰/۵۸
وجدان کاری		۷۱	۴/۱۶	۰/۸۹
جوانمردی		۷۱	۴/۲۴	۰/۸۶
آداب اجتماعی		۷۲	۲/۹۶	۰/۵۶
نزاکت		۷۱	۴/۲۶	۰/۹۳
نوع دوستی		۷۴	۴/۳۰	۰/۸۴

با توجه به این پژوهش از مقیاس ۶ درجه ای لیکرت استفاده شده است، عدد  $3/5$  به عنوان میانگین استاندارد مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج آزمون حاکی از آن است که  $t$  مشاهده شده در سطح ( $p < 0/05$ ) و درجه آزادی ۷۰ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ تر می باشد، بنابراین فرض صفر رد می شود. به عبارت دیگر با عنایت به نتایج مذکور می توان دریافت که متغیر رفتار شهروندی سازمانی در حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است. همچنین نتایج پژوهش حاکی از آن است که ابعاد وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و نوع دوستی بالاتر از حد متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است و بعد آداب اجتماعی در حد پایین تر از گزینه متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است (جدول شماره ۲).

جدول شماره (۲) نتایج آزمون آماری  $t$ -test وضعیت موجود متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

t-test برای مقایسه میانگین ها				آزمون آماری متغیر
تفاوت میانگین ها	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	
۰/۶۶۱	۰/۰۰۰	۷۲	۱۳/۰۳	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۷۶۵	۰/۰۰۰	۷۱	۹/۸۰	وجدان کاری
۱/۲۴	۰/۰۰۰	۷۱	۱۶/۵۳	جوانمردی
-۰/۵۳۶	۰/۰۰۰	۷۱	-۱۰/۸۹	آداب اجتماعی
۰/۷۹۷	۰/۰۰۰	۷۱	۹/۷۷	نزاکت
۰/۸۱۳	۰/۰۰۰	۷۱	۱۱/۰۵	نوع دوستی

۲- وضعیت مطلوب رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم چگونه است؟

نتایج پژوهش حاکی از آن است که بر اساس تحلیل های توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد)، میانگین وضعیت مطلوب متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد وجدان کاری، جوانمردی، آداب اجتماعی، نزاکت و نوع دوستی در در میان کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری در سال ۱۴۰۰ در سطح مطلوبی قرار دارد.



جدول شماره (۳) آماره توصیفی وضعیت مطلوب رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص آماری متغیر
۰/۳۷۵	۴/۳۸	۷۲	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۴۴۸	۴/۴۱	۷۳	وجدان کاری
۰/۴۳۴	۴/۵۸	۷۳	جوانمردی
۰/۴۶۶	۲/۹۶	۷۳	آداب اجتماعی
۰/۴۶۵	۴/۴۰	۷۳	نزاکت
۰/۴۷	۴/۴۳	۷۳	نوع دوستی

با توجه به اینکه در این پژوهش از مقیاس ۶ درجه ای لیکرت استفاده شده است، عدد ۳/۵ به عنوان میانگین استاندارد مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج آزمون حاکی از آن است که  $t$  مشاهده شده در سطح ( $p < 0/05$ ) با درجه های آزادی مربوطه از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ تر می باشد، بنابراین فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر با عنایت به نتایج مذکور می توان دریافت که متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و نوع دوستی در حد خیلی زیاد لحاظ آماری معنادار بوده است. همچنین نتایج پژوهش حاکی از آن است که بعد آداب اجتماعی در حد گزینه زیاد به لحاظ آماری معنادار بوده است (جدول شماره ۴).

جدول شماره (۴) نتایج آزمون آماری  $t$ -test وضعیت مطلوب متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

t-test برای مقایسه میانگین ها				آزمون آماری متغیر
تفاوت میانگین ها	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار $t$	
۱/۸۸	۰/۰۰۰	۷۳	۴۷/۰۲	رفتار شهروندی سازمانی
۱/۹۱	۰/۰۰۰	۷۴	۳۹/۱۲	وجدان کاری
۲/۰۸	۰/۰۰۰	۷۴	۴۴/۸۵	جوانمردی
۱/۴۶	۰/۰۰۰	۷۴	۲۵/۸۵	آداب اجتماعی
۱/۹۰	۰/۰۰۰	۷۴	۳۶/۹۶	نزاکت
۱/۹۴	۰/۰۰۰	۷۳	۳۷/۳۶	نوع دوستی

۳- آیا بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم تفاوت معناداری وجود دارد؟

نتایج پژوهش حاکی از آن است که وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم در سال ۱۴۰۰ در سطح زیاد و همچنین وضعیت مطلوب رفتار شهروندی سازمانی از نظر کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم در سطح خیلی زیاد قرار دارد. (جدول شماره ۵).

جدول شماره (۵) آماره توصیفی مربوط به میزان رفتار شهروندی سازمانی در وضعیت موجود و مطلوب

متغیر	شاخص آماری	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی	۷۴	۳/۱۵	۰/۵۸۱	
وضعیت مطلوب رفتار شهروندی سازمانی	۷۴	۴/۳۸	۰/۳۷۷	

براساس یافته های جدول شماره (۵) مقدار  $t$  بدست آمده در سطح آلفای ۰/۰۵ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ تر بوده و همچنین مقدار معنی داری بدست آمده نیز از سطح آلفای ۰/۰۵ کمتر می باشد، بنابراین فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر می توان اذعان داشت که بین وضعیت موجود و مطلوب رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری قم تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول شماره (۶) نتایج آزمون آماری  $t$ -test زوجی برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب

t-test مقایسه گروه های همبسته					زوج
انحراف استاندارد	تفاوت میانگین ها	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار $t$	
۰/۷۱۹	-۱/۲۱۹	۰/۰۰۰	۷۲	-۱۹/۱۷	وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی با وضعیت مطلوب رفتار شهروندی سازمانی

۴- چه راهکارهای را می توان به منظور بهبود و یا تقویت سطح رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان سازمان مدیریت پسماند شهر داری ارائه داد؟

پس از بررسی نظرات کارشناسان در خصوص ارائه راهکارهایی برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی، بطور کلی نظرات کارشناسان به چهار دسته؛ عوامل مدیریتی، عوامل شغلی، عوامل سازمانی و عوامل فردی تقسیم شد که راهکارهای مطروحه در ذیل هر یک از این عوامل آورده می شود.

**عوامل مدیریتی**

از نظر کارشناسان عوامل مدیریتی دارای مهمترین نقش در تقویت رفتار شهروندی سازمانی هستند. این عوامل شامل؛ الگو بودن خود مدیر در انجام رفتار های فراتر از نقش، آموزش رفتارهای فراتر از نقش به کارشناسان، تشویق و دریافت پاداش به صورت معنوی، مادی و مکتوب، حذف و یا تغییر قوانین خشک و دست و پاگیر، مشارکت دادن کارشناسان در تصمیم گیریهای سازمانی، قضاوت درست و صحیح، توجه و اهمیت مدیریت به کارشناسان، حمایت مدیریت از کارشناسان، استقبال مدیریت از خلاقیت های کاری، طرح ها و برنامه های کارشناسان، فراهم کردن امکانات و تسهیلات لازم، بستر سازی و یا فرهنگ سازی برای رفتارهای فراتر از نقش به گونه ای که این عمل مهم سوء تفاهم ایجاد نکند، بلکه به عنوان یک ارزش دیده شود، توجه به شایستگی کارکنان، برآورده کردن خواسته ها و نیازهای کارکنان، نداشتن دید ابزاری به کارکنان، عدم به کارگیری ابزارهای صرفا تنبیهی و ترس از اخراج، فراهم کردن جو سازمانی آرام بدور استرس و فشار روانی، حل مشکلات واحد ها کاری، مد نظر قرار دادن رفتار های فراتر از نقش در نظام ارزشیابی کارشناسان، ارزشیابی صحیح از کارشناسان، ارتباط انسانی و عاطفی مناسب مسئولین ذیربط با کارشناسان، تقویت حس همدلی و همکاری بین کارشناسان، تعامل بیشتر مسئولین دانشگاه و کارکنان، احترام گذاشتن به نظرات افراد و توجه به توانایی های آنها در کارهای مختلف، فراهم کردن زمینه هایی که فرد بتواند وظایف رسمیش را در خانه نیز انجام دهد؛ ملاک حضور در محل کار نباشد بلکه ملاک درست انجام دادن کار باشد، آشنا کردن کارشناسان با تازه های موجود در شغل و رشته مربوط به خودشان، آموزش مهارت های جدید به منظور ارائه خدمات بهتر و بیشتر به مراجعان، تفویض اختیار به گونه ای که فرد خود مسئول و عهده دار کارش باشد.

**ب- عوامل شغلی**

عوامل شغلی را که کارشناسان سازمان مدیریت پسماند به منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی ارائه داده اند شامل؛ تناسب شغل و شاغل از جهت مدرک تحصیلی، مهارت و توانایی، وجود پیشرفت شغلی، چرخش شغلی، محدود نبودن شغل به گونه ای که خلاقیت فرد را از بین ببرد، می باشد.

**د- عوامل سازمانی**

عوامل سازمانی را که کارشناسان سازمان مدیریت پسماند به منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی ارائه داده اند عبارت از حمایت سازمانی و عدالت سازمانی می باشند. حمایت سازمانی نوعی تعهد سازمان نسبت به کارشناسان است و عدالت سازمانی انواع سه گانه ی عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت مرادده ای را در بر می گیرد.

**الف- عوامل فردی**

عوامل فردی را که کارشناسان سازمان مدیریت پسماند به منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی ارائه داده اند شامل؛ احساس امنیت شغلی، داشتن انگیزه، آگاهی کامل به آیین نامه ها و بخش نامه ها، مطالعه و تحقیق در زمینه شغلی، رضایت شغلی، داشتن تعهد سازمانی می باشد.

**بحث و نتیجه گیری**

یافته ها نشان داده است که رضایت شغلی رابطه مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی داشته و نیز تاثیر قابل توجهی بر عدم غیبت، عدم جابجایی و کم شدن نگرانی و اضطراب کارکنان دارد. کارکنانی که از سطح بالایی از رضایت شغلی برخوردارند گرایش بیشتری به نمایش رفتار های شهروندی سازمانی دارند [۳۹]. لذا توصیه می شود که مدیران در دانشگاه زمینه های ایجاد رضایت شغلی کارشناسان را فراهم آورده تا آنها بتوانند با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی به عملکرد بهتر سازمان

کمک نمایند. وقتی کارشناسان در تصمیم های سازمانی مشارکت داده شوند، این خود باعث می شود که آنها در راه اجرای تصمیمات فراتر از وظایف خود ظاهر شوند، چرا که از این طریق به نظرات آنها و در نتیجه خود آنها اهمیت داده شده است و از این طریق در پی جبران آن بر می آیند. برای مثال شرکت دادن کارشناسان در جلساتی که در مورد مسائل سازمانی بخصوص تصمیماتی که جنبه های مختلف زندگی آنها را تحت تاثیر قرار می دهد بحث می شود، تشویق کارشناسان به بیان آزادانه عقایدشان در مورد مشکلات سازمان، دخالت دادن آنها در پروژه های مهم سازمانی می تواند نمونه های از شرکت دادن آنها در تصمیم گیری باشد. هنگامی که کارکنان احساس کنند در تصمیمات سازمانی مشارکت دارند، اعتقاد به عادلانه بودن شرایط کاری ارتقاء یافته و این امر به نوبه خود منجر به افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان خواهد شد [۴۰].

همچنین پژوهشها نشان می دهد که ادراکات کارکنان از انصاف در محیط کار به طور مثبتی با نمایش رفتارهای شهروندی سازمانی در ارتباط است. اورگان به نقل از فتاحی بیان می دارد که ادراک کارمندان نسبت به عدالت، با افزایش و یا کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی در رفتارهای آنان متجلی می گردد. به این ترتیب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی می تواند در پاسخ به بی عدالتی در سازمان باشد. و از آنجاییکه رفتارهایی شهروندی سازمانی جزء وظایف درون نقش نیستند، کاهش این رفتارها نسبت به عدم انجام رفتار های رسمی نقش، منطقی تر به نظر می رسد [۴۱]. وقتی کارشناسان احساس نمایند که مدیران با آنها عادلانه رفتار نمی کنند، احتمال کم تری وجود دارد که آنها از خود رفتار شهروندی سازمانی بروز دهند. لذا توصیه می شود که مدیران در سازمان مدیریت پسماند و در برخورد با کارشناسان عدالت را رعایت کنند.

به نظر می رسد که حمایت درک شده از طرف سازمان توسط کارمندان، تاثیر مستقیمی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی آنان خواهد داشت. علاوه بر تعهد سازمانی کارکنان، پشتیبانی سازمان از کارکنان نیز نوعی دیگر از تعهد از منظر سازمان است که از جانب سازمان در قبال کارکنان بروز می کند. اگر کارکنان سازمان، احساس کنند که سازمان نسبت به آن ها متعهد است و از کارکنان در شرایط مختلف، پشتیبانی می کند آن گاه کارکنان نیز نسبت به سازمان احساس تعهد بیشتری کرده و با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در جهت دستیابی به اهداف آن می کوشند. کارکنان هنگامی به طور واقعی رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز می دهند که سازمان نیز به اهداف، ارزش، شان، منزلت و اعتقادات آن ها توجه عملی داشته باشد.

تحقیقات اخیر بیان نموده اند که انگیزه اشخاص ممکن است با رفتار شهروندی سازمانی آن ها مرتبط باشد (کیمری و همکاران، ۱۹۹۶). باربوتو و همکاران نیز [۴۲]. بیان داشتند که انگیزش به عنوان یکی از همبسته های رفتار شهروندی سازمانی شناخته شده که با آن مرتبط است. بنابراین توصیه می شود که انگیزه های لازم برای بروز این رفتار ها از طریق تشویق کارشناسان، دادن پاداش و ... ایجاد شود.

## منابع

- ۱- مرزوقی، رحمت الله؛ اسمی، کرامت؛ چوپانی، حیدر؛ حیات، اصغر علی (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، مجله مطالعات آموزش و یادگیری، دوره دوم، شماره دوم، ص ۱۵۶-۱۳۳.
- ۲- Van Dyne, L., J. W. Graham and R. M. Dienesch (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation, *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.
- ۳- Williams, L. J. and S. E. Anderson (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management* 17(3), 601-617.
- ۴- Becker, T. E. and M. C. Kernan (2003). Matching commitment to supervisors and organizations to in-role and extra-role performance. *Human Performance* 16(4), 327-348.
- ۵- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلام رضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم: صص ۳۱-۶۳.
- ۶- علی زاده، مهدی؛ شهرانی، عباس (۱۳۸۷). تبیین نقش فرهنگ سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه شرکت های EPC). مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۷- حسن کاخکی، احمد؛ قلی پور، آریین (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵، ۱۱۵-۱۴۵.
- ۸- Jung, Joo Y., and Hong, Soonkwon (2008). Organizational citizenship behaviour (OCB), TQM and performance at the maquiladora, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 25 No. 8, pp. 793-8.
- ۹- Morrison Elizabeth (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: importance of the employees perspective. *Academy of Management Journal*, vol. 37, N. 6, pp. 1043-1067.
- ۱۰- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلام رضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم: صص ۳۱-۶۳.
- ۱۱- Alicia, S. M. Leung (2008). Matching ethical work climate to in-role and extra role behaviors in a collective work setting, *Journal of Business Ethics*, 79: 43-55.
- ۱۲- Morrison Elizabeth (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: importance of the employees perspective. *Academy of Management Journal*, vol. 37, N. 6, pp. 1043-1067.
- ۱۳- مرزوقی، رحمت الله؛ اسمی، کرامت؛ چوپانی، حیدر؛ حیات، اصغر علی (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، مجله مطالعات آموزش و یادگیری، دوره دوم، شماره دوم، ص ۱۵۶-۱۳۳.
- ۱۴- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*, Lexington, MA; Lexington Books.
- ۱۵- Eric G. Lambert., Nancy L. Hogan & Marie L. Griffin (2008). Being the good soldier: organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff, *Criminal Justice and Behavior*, Vol. 35 No. 1, 56-68.

- ۱۶- Hossam M. Abu Elanain (۲۰۰۸). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, journal of American academy of business, 13, 1, 72-78.
- ۱۷- شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ نورعلی زاده، رحمن (۱۳۸۸). رفتار شهروندی اجباری در سازمان، نشریه تدبیر، شماره ۲۱۲.
- ۱۸- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم: صص ۴۸-۱۹.
- ۱۹- ابیلی، خدایار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ فرجی ده سرخی، حاتم (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی ها، ابعاد، متغیر های پیش شرط و پیامدها: مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۲۰- Eric G. Lambert., Nancy L. Hogan & Marie L. Griffin (2008). Being the good soldier: organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff, criminal justice and behavior, Vol.35 No. 1, 56- 68
- ۲۱- Podsakoff, P. M., & Mackenzie. S. B. (1997). The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. Human performance, 10, 133-151.
- ۲۲- ابیلی، خدایار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ فرجی ده سرخی، حاتم (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی ها، ابعاد، متغیر های پیش شرط و پیامدها: مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۲۳- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم: صص ۴۸-۱۹.
- ۲۴- Robbins, Stephen P. (2007), Essentials of Organizational Behavior, eighth edition, Prentice-Hall.
- ۲۵- Williams, L. J. and S. E. Anderson (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. Journal of management ۱۷(۳), ۶۰۱-۶۱۷.
- ۲۶- Morrison Elizabeth (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: importance of the employees perspective. Academy of management journal, vol. 37, N. 6, pp. 1543- 1567.
- ۲۷- Podsakoff, P. M., & Mackenzie. S. B. (1997). The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. Human performance, 10, 133-151.
- ۲۸- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome, Lexington, MA; Lexington Books.
- ۲۹- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۵). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کار آفرینی در سازمانهای دولتی، **فرهنگ مدیریت**، سال چهارم، شماره سیزدهم: ۱۷۱-۱۹۲.
- ۳۰- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management, 6(3), 513-563
- ۳۱- ابیلی، خدایار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ فرجی ده سرخی، حاتم (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی ها، ابعاد، متغیر های پیش شرط و پیامدها: مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۳۲- نظام آبادی، زهرا؛ اسلامی، سیامک (۱۳۹۸). رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان های شهر تهران؛ مجله مدیریت اطلاعات سلامت، سال شانزدهم، شماره سوم، صص ۲۱۰.

- ۳۳- رضازاده، اکبر (۱۳۹۸). بررسی رابطه سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی؛ فصلنامه علمی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال هفتم، شماره ۱، ص ۱۸۶.
- ۳۴- پیام، مهدی؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی، سید اسماعیل؛ نعیمی، عبدالزهر (۱۳۹۸). بررسی تاثیر هوش معنوی و قدر دانی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد تولید؛ نقش میانجی گری تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی در کارکنان دانشگاه شهید چمران؛ فصلنامه دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، سال بیستم، شماره ۲، ص ۱-۱۲.
- ۳۵- فتاحی، مهدی (۱۳۸۶). بررسی اثرات معنویت کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۳۶- دهقان نیری، محمود؛ اخوان انوری، محمد رضا؛ رئیسی فر، کامیار (۱۳۸۷). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد تیم های مجازی مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه تهران
- ۳۷- توره، ناصر (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی در سازمانهای استان قم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت پردیس قم، دانشگاه تهران
- ۳۸- Raub, Steffen (2008). Does bureaucracy kill individual initiative? The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry, *International Journal of Hospitality Management*, 27, 179-186
- ۳۹- زین آبادی، حسن رضا؛ بهرنگی محمد رضا (۱۳۸۷). نگاهی به ضرورت ها، ریشه ها، دیدگاه های نوین و نشانگان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) معلمان. مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۴۰- Ali, Muhammad (۲۰۰۴) procedural justice as mediator between participation in decision making and organizational citizenship behavior), *international journal of commerce & management* 2004, vol .14, no 3&4.
- ۴۱- یوسفی، صامع (۱۳۸۷). بررسی زمینه های بروز رفتار شهروندی سازمانی در قالب ارائه یک چارچوب مفهومی، مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه تهران.
- ۴۲- عظیم زاده، سید مرتضی؛ خبیری، محمد مهدی؛ اسدی، حسن (۱۳۸۷). تعیین ارتباط بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی و نقش تعدیل کننده متغیر های جمعیت شناختی، مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.