



University of  
Sistan and Baluchestan



Iranian Academy of  
Management Sciences

# Investigating the Effect of Citizenship Rights Awareness on the Occurrence of Organizational Citizenship Behaviors by Exploring the Moderating role of Media Literacy

Esmail Yaghoobi<sup>1\*</sup>, Mahshid Gharibpour<sup>2</sup>, Nazanin Zabihi Dan<sup>3</sup>

1. Assistant Professor of Public Law, Faculty of Management and Humanities, Chabahar Maritime University, Chabahar, Iran. Email: [yaghoobi@cmu.ac.ir](mailto:yaghoobi@cmu.ac.ir)
2. PhD Student in Human Resource Management, department of management, Faculty of Administrative and Economic Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran.
3. Master of Business Administration, Chabahar International University, Chabahar, Iran.

## Extended Abstract

### Abstract

In the last two decades, the concept of organizational citizenship behavior has been widely discussed due to its importance in organizational performance, while less research has examined the external factors affecting it, so this study investigates the impact of citizenship rights awareness on organizational citizenship behaviors as an extra-organizational component through considering the employees working at the municipalities of seven biggest cities of Sistan and Baluchestan province, Iran, as a statistical population. This research introduces media literacy as one of the most influential variables on the knowledge, perceptions and attitudes of people in the present time as a moderating variable for the first time in the field of management. Using 3 questionnaires with confirmed validity and reliability, as well as using Pearson correlation coefficient, regression tests, and SEM, the hypotheses of this research were examined and it was concluded that not only awareness of citizenship rights can cause increasing organizational citizenship behaviors in municipality employees, but also media literacy is a significant modifier in this regard. Therefore, managers of organizations should be aware that it is time to pay more attention to extra-organizational factors (beyond the factors of individual behaviors, organizational behaviors and organizational structures) to increase organizational citizenship behaviors while the effective role of media literacy on perception and cognition of employees should not be neglected.

### Introduction

Citizenship reflects the links between the individual and society in the form of rights, obligations and responsibilities and provides a framework for the

interaction of individuals, groups and institutions (Kaldi and Purdenhad, 2012). Therefore, people's awareness of their rights not only leads to the establishment and consolidation of social security and welfare, but also this awareness can have positive effects on society and also on the groups in which the individual is a member, such as organizations (Jung, 2020). In recent years, attention to the effects of citizenship rights and awareness on social and organizational behaviors has expanded, although there are still few studies to examine the effects of variables such as: awareness of citizenship rights, perceived citizenship rights, and feelings and attitudes toward it. Organizational behavior variables are addressed. Therefore, this study aims to answer the question of whether employees' greater awareness of their citizenship rights leads to more organizational citizenship behaviors?

#### **Theoretical Framework**

Researchers consider citizenship to include a set of individual and social rights and duties that express the need for human beings to coexist peacefully with others and to be aware of their rights and duties in social relations (Sharafi and Taherpour, 2016).

The concept of organizational citizenship behavior is one of the concepts related to management motivational theories, which was first proposed in 1983 and has been one of the most controversial topics of organizational behavior and means voluntary and conscious behavior that is useful for the organization but It has not been directly and explicitly identified by organizational reward systems, although it has a strong impact on organizational effectiveness (Shim and Firman, 2015; Ranaei et al., 2013).

Media literacy pays attention to the audience's perception of how the media work and the ways of meaning-making in them and tries to make this analysis a habit for the audience (Afshani, Mazidi and Sadri, 2018).

#### **Methodology**

This research is applied in terms of purpose, which is done quantitatively and using descriptive data collection, and is of the correlation type, which means that it tries to discover the relationships between variables using the correlation coefficient. The statistical population of the study consists of official and unofficial employees of the municipalities of 7 major cities of Sistan and Baluchestan province (Zahedan, Zabol, Iranshahr, Chabahar, Saravan, Khash, Konarak), which are a total of 1750 people. The sample size was selected using Morgan table of 316 people and the type of random sampling was determined. The response rate to the questionnaire was 81%. To collect information in this research, a combination of three questionnaires has been used.

In order to confirm the significance of the correlation between the research variables, Pearson correlation analysis was performed and also to measure the

causal relationships between variables in the form of multivariate analysis, SEM method in AMOS software was used.

### **Discussion**

This study showed that the set of organizational behaviors is also directly affected by awareness of organizational citizenship behaviors. Meanwhile, media literacy plays a key role in promoting citizenship rights on the one hand and promoting voluntary social activities on the other. Media literacy leads a person to adhere to moral principles and to be present in the organization with a higher work conscience and more than self-sacrifice and openness.

**Keywords:** Citizenship Rights, Organizational Citizenship Behavior, Media Literacy, Organizational Behavior, Municipality



---

**Article Type:** Research Article

---

**Cite this article:** Yaghoubi, E., Gharibpour, M., & Zabihi Dan, N. (2024). Investigating the Effect of Citizenship Rights Awareness on the Occurrence of Organizational Citizenship Behaviors by Exploring the Moderating role of Media Literacy(case study: Sistan and Baluchestan municipalities). *Public Management Researches*, 17 (64), 313-344. (In Persian)

**DOI:**10.22111/JMR.2022.38175.5448

**Received:** 12 Apr. 2021

**Revised:** 29 Nov. 2021    **Accepted:** 07 Dec. 2021

© The Author(s).

**Publisher:** University of Sistan and Baluchestan

---





## بررسی تاثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی با تبیین نقش تعدیلگر سواد رسانه‌ای

دکتر اسماعیل یعقوبی<sup>۱\*</sup> - مهشید قریب پور<sup>۲</sup> - نازنین ذبیحی‌دان<sup>۳</sup>

۱. نویسنده مسئول، استادیار حقوق عمومی، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه درینوردی و علوم دریایی چابهار، چابهار، ایران. [yaghoobi@cmu.ac.ir](mailto:yaghoobi@cmu.ac.ir)
۲. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.
۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار، دانشگاه بین‌المللی چابهار، چابهار، ایران.

### چکیده

در دو دهه اخیر مبحث رفتار شهروندی سازمانی بنا به اهمیت آن در عملکرد سازمانی، به وفور مورد بحث قرار گرفته است در حالی که کمتر تحقیقی به بررسی عوامل برون سازمانی موثر بر آن پرداخته است لذا این تحقیق با بررسی تاثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر رفتار شهروندی سازمانی و با در نظر گرفتن کارکنان شهرداری‌های ۷ شهر بزرگ استان سیستان و بلوچستان به عنوان جامعه آماری، بر آن است تا تاثیر مولفه‌های برون سازمانی را بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان بسنجد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی از نوع همبستگی است. بدین منظر از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی برای نمونه‌گیری استفاده شد و حجم نمونه معادل ۳۱۶ تعیین شد. این تحقیق، سواد رسانه‌ای و یکی از تاثیرگذارترین متغیرها بر آگاهی و ادراک و نگرش افراد در زمانه فعلی را به عنوان متغیر تعدیلگر برای نخستین بار به حوزه مدیریت وارد می‌نماید. با بکارگیری ۳ پرسشنامه و تایید روایی و پایایی آنها، و با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، آزمون‌های رگرسیون، و مدلسازی معادلات ساختاری، با بهره‌مندی از نرم‌افزار AMOS فرضیات این تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند و این نتیجه حاصل شد که نه تنها آگاهی از حقوق شهروندی می‌تواند بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری را افزایش دهد بلکه سواد رسانه‌ای نیز تعدیلگر قابل توجهی در این رابطه است. لذا مدیران سازمان‌ها باید توجه داشته باشند که زمان آن رسیده است تا به عوامل فراسازمانی (فرا تر از عوامل رفتار فردی، رفتار سازمانی و ساختار سازمانی) برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی توجه نمایند و نیز نباید از نقش تاثیرگذار سواد رسانه‌ای بر ادراک و شناخت کارکنان از عوامل مختلف غافل شوند.

**واژه‌های کلیدی:** حقوق شهروندی، رفتار شهروندی سازمانی، سواد رسانه‌ای، رفتار سازمانی، شهرداری

استناد: یعقوبی، اسماعیل؛ قریب پور، مهشید؛ ذبیحی‌دان، نازنین. (۱۴۰۳). بررسی تاثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی با تبیین نقش تعدیلگر سواد رسانه‌ای (مورد مطالعه: شهرداری‌های استان سیستان و بلوچستان)، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۷(۶۴)، ۳۴۴-۳۱۳.



تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۱۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۰۸

DOI:10.22111/JMR.2022.38175.5448

حق مؤلف © نویسندگان

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۲۳

نوع مقاله: علمی پژوهشی

ناشر: دانشگاه سیستان و بلوچستان

## مقدمه

در اقتصاد کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان خود هستند. امروزه اثبات شده است عملکرد و کارایی سازمان‌ها تا حدود زیادی به تلاش‌های کارکنان که فراتر از الزامات تعریف شده در نقش است، بستگی دارد (Sharifzadeh, Ghorbani & Sheykhzadeh, 2018). از طرف دیگر بسیاری از تلاش‌های کارکنان به عنوان شهروندان جامعه به نوع نگرش آنها نسبت به حقوق اجتماعی خود و دیگران وابسته است (Mareschal, 2018). که نوع ادراک و نگرش از حقوق شهروندی، ارتباط مستقیمی با میزان آگاهی افراد از حقوق شهروندی خود دارد (Dastranj & Mallahi, 2019). آگاهی فرد از حقوق شهروندی خود به او اجازه دخالت آگاهانه در سرنوشت خود، جامعه و نهادهای اجتماعی را می‌دهد و نهایتاً منجر به احقاق بهتر حقوق خود و دیگران، زندگی بهتر برای افراد و کارآیی بالاتر برای سازمان‌های جامعه و جلوگیری از رفتارهای غیراخلاقی خواهد شد (Jung, 2020). محققان تاکید می‌کنند رفتار هر فرد، انعکاسی از میزان آگاهی اوست (Dastranj et al., 2019).

شهروندی پیوندهای میان فرد و جامعه را در قالب حقوق، تعهدات و مسئولیت‌ها منعکس می‌سازد و چارچوبی برای تعامل افراد، گروه‌ها و نهادها ارائه می‌کند (kaldi & Pourbehnad, 2012). لذا آگاهی افراد از حقوقشان نه تنها به ایجاد و تثبیت امنیت و رفاه اجتماعی می‌انجامد، بلکه این آگاهی می‌تواند اثرات مثبتی بر جامعه و نیز بر گروه‌هایی که فرد در آنها عضو است، مانند سازمانها، داشته باشد (Jung, 2020). در حقیقت با اینکه شهروندی بر حقوق و وظایف ناظر است و اعتبار فرد را در جامعه مشخص می‌کند اما همزمان بر بسترهای اجتماعی که فرد در آنها رفتار می‌نماید، نیز تأکید دارد. آگاهی افراد از حقوق شهروندی خود مبنای نظم و عدالت در جامعه و نهادهای وابسته به آن مانند سازمان‌ها است (Vosoughi & Hazrati, 2012). این در حالی است که تحقیقات مختلف نشان دادند، آگاهی پایین از حقوق شهروندی موجب کاهش رفتارهای داوطلبانه و مشارکت اجتماعی پایین شهروندان می‌شود (Bahrami, Niyazi & Sohrabzade, 2019).

در سالهای اخیر توجه به اثرات حقوق شهروندی و آگاهی از آن بر رفتارهای اجتماعی و سازمانی گسترش یافته است هر چند هنوز تحقیقات انگشت شماری به بررسی اثر

متغیرهایی همچون: آگاهی از حقوق شهروندی، حقوق شهروندی ادراک شده، و احساس و نگرش نسبت به آن بر متغیرهای رفتار سازمانی پرداخته اند. لذا این تحقیق بر آن است تا با در نظر گرفتن میزان آگاهی کارکنان نسبت به حقوق شهروندی‌شان، به بررسی تاثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر نهادهای جامعه -مانند سازمانهای دولتی- بپردازد و مشخصا با بررسی رفتارهای افراد در نهادهای اجتماعی مانند سازمان‌ها، به این سوال پاسخ دهد که آیا آگاهی بیشتر کارکنان از حقوق شهروندی خود منجر به بروز بیشتر رفتارهای شهروندی سازمانی آنها می‌شود؟

بدین ترتیب در ادامه ابتدا به بررسی ادبیات تحقیق پیرامون این دو متغیر پرداخته و سپس با مورد بررسی قرار دادن شهرداری به عنوان جامعه آماری، با استفاده از روش معادلات ساختاری به بررسی رابطه این دو مولفه می‌پردازیم و نهایتا نتایج مدیریتی و نیز تحقیقاتی را گزارش می‌کنیم. در این میان برآنیم تا در صورت تایید رابطه بین این دو متغیر، نقش تعدیلگر سواد رسانه ای کارکنان را بر آن رابطه بررسی نماییم.

#### آگاهی از حقوق شهروندی

محققان، شهروندی را شامل مجموعه ای از حقوق و تکالیف فردی و اجتماعی می‌دانند که بیانگر نیاز انسان به همزیستی مسالمت آمیز با دیگران و آگاهی نسبت به حقوق و وظایف خود در روابط اجتماعی می‌باشد (Sharafi & Taherpour, 2016). شهروندی نوعی نقش اجتماعی معطوف به دخالت اجتماعی در زندگی اجتماعی مدرن است که مبنایی اجتماعی برای تضمین و برخورداری یکسان اعضا از حقوق و امکانات و امتیازات توسط دولت مدرن، فراهم می‌آورد (Kaldi et al., 2012).

شهروندی، شامل موقعیت اعضای یک جامعه است که علاوه بر برخورداری از حقوقی خاص باید وظایفی که از آن موقعیت بر می‌خیزد را نیز بر عهده بگیرند. شهروندی پایگاهی است که به تمام کسانی که عضو تام اجتماع هستند داده می‌شود تا دارای جایگاه برابر و حقوق و وظایف و تکالیف مشخص و مرتبط با این پایگاه باشند. شهروندی فضایی عادلانه است که تمام افراد در قالب آن از وضعیتی مشابه برخوردارند و همین امر موجبات همبستگی آنها را فراهم می‌آورد (Razavi & khazaei, 2007).

حقوق شهروندی شامل حقوق و تکالیف مردم در برابر یکدیگر و دولت و جامعه شده و شامل اصول و هدفها و وظایف و روش انجام آن حقوق و تکالیف می‌شود و در برگیرنده ابعاد سیاسی، مدنی، اجتماعی و فرهنگی می‌باشد (Fathi & Mokhtarpour, 2011) که در زیر تعریف می‌شوند:

حقوق مدنی که برای آزادی‌های شخصی ضروری است و شامل مواردی چون آزادی بیان، عقیده، تفکر، حق برخورداری از عدالت و حق مالکیت اموال می‌باشد. حقوق مدنی موجب حمایت از شخص در برابر اقدامات غیرقانونی دولت همچون حبس یا کار اجباری، برابری در برابر قانون و ممنوعیت تبعیض است.

حقوق سیاسی دربرگیرنده حق مشارکت در اعمال قدرت سیاسی به عنوان یکی از اعضای نهاد برخورداری از اقتدار سیاسی یا به عنوان یکی از انتخاب‌کنندگان چنین نهادی است و شامل قدرت و تصمیم‌گیری سیاسی و حق رأی است (Nash, 2005).

حقوق اجتماعی که شامل طیف وسیعی از حقوق مربوط به رفاه و امنیت اقتصادی در راستای فراهم آوردن تعادل در زندگی مردم است و حق زندگی طبق استانداردهای رایج زندگی در یک جامعه را شامل می‌شود و به طور نزدیکی با نظام آموزش و بهداشت و سلامت و کار در ارتباط است.

بعد فرهنگی حقوق شهروندی به راه‌های گسترش تعاملات فرهنگی مربوط می‌شود و در قالب قدرت پذیرش و احترام به تنوع فرهنگی شهروندان، افزایش تغییرپذیری جامعه و مهاجرت تعریف می‌شود و در همین زمینه دانایی در مورد میراث عمومی فرهنگی مورد توجه قرار می‌گیرد (Fathi & Vahed, 2009).

حقوق شهروندی در صورتی در جامعه محقق می‌شود که شهروندان جامعه دانش، نگرش، آگاهی و مهارت لازم برای زندگی در یک جامعه مدنی را داشته باشند (Sam Aram & Parvizi, 2016). آگاهی از حقوق شهروندی به فرد اجازه دخالت آگاهانه در سرنوشت مدنی و سیاسی و اجتماعی خود را داده و منجر به احقاق حقوق خود و زندگی بهتر برای خود و دیگر اعضای جامعه می‌شود. به بیان دیگر تا افراد نسبت به حقوق شهروندی خود آگاهی لازم را نداشته باشند، از وظایف خود آگاه نخواهند شد و به آن عمل نخواهند کرد (Bahrami et al., 2019).



بنابراین میزان آگاهی افراد از حقوق و تعهداتشان و شیوه های فعال شدن آنها در جامعه، در میزان تحقق شهروندی و ارتقاء آن نقش مؤثری دارد و بنیان های اجرای عدالت اجتماعی و تثبیت امنیت و رفاه اجتماعی را پدید می آورد (Marseshal, 2017; Dastranj et al., 2019).

از سوی دیگر، فقط در صورت آگاهی مردم از حقوقشان می توان به ایجاد و تثبیت امنیت و رفاه اجتماعی پایدار و مستمر پرداخت. بی اطلاعی از حقوق افراد و اهمال ورزیدن در مورد آن یا حقیر انگاشتن آن، می تواند یکی از مهمترین علل تیره روزی عامه مردم و فساد حکومتها باشد (Unesco, 2004).

در حال حاضر در ایران شواهد متعددی مبنی بر ضعف نسبی شهروندی به خصوص در زمینه های "مسئولیت پذیری و مشارکت شهروندان در دریافت حقوق شهروندی، شهروندی اجتماعی منفعل، مشارکت اجتماعی پایین، مشارکت سیاسی حداقلی، بالا بودن سطح بیتفاوتی جامعه، فردگرایی خودمدارانه و نداشتن التزام مدنی، و عدم علاقه به فعالیت های داوطلبانه" وجود دارد (Bahrami et al., 2019). که بخش عمده ای از این چالش ها به دلیل عدم آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف شهروندی است (Zare & Malekpour, 2016). دامنه عواقب منفی ناآگاهی از حقوق شهروندی نه تنها در جامعه بلکه در نهادهای جامعه مانند سازمان ها نیز نمود پیدا می کند.

آگاهی از حقوق شهروندی و تاثیر آن بر رفتار شهروندی در سالهای اخیر در تحقیقات متعددی در داخل کشور مورد توجه قرار گرفته است. بسیاری از این تحقیقات آگاهی "دانشجویان" یا "شهروندان" از حقوق شهروندی را مورد سنجش قرار دادند و برخی نیز تاثیر مولفه های جمعیت شناختی را بر میزان این آگاهی سنجیدند (مانند تحقیق کلدی و پوردهناد (۲۰۱۲)؛ نبوی، شاهنوشی و شبان لرکی (۲۰۰۷)؛ شیانی و دادوندی (۲۰۱۰)؛ نظافتی پایانی، آراسته و عنایتی (۲۰۱۰)؛ شریفی و اسلامیه (۲۰۱۲)؛ بهرامی و همکاران (۲۰۱۹)).

برخی دیگر از تحقیقات به بررسی رابطه آگاهی از حقوق شهروندی و کلان مولفه های رفتار اجتماعی پرداختند. برای مثال، دسترنج و ملاحی (۲۰۱۹) با بررسی آگاهی دانشجویان از ابعاد سیاسی، جنسیتی، مدنی و فرهنگی حقوق شهروندی به رابطه مستقیم و

تاثیرگذار میان این آگاهی و رفتار اجتماعی پی بردند. دوستی، مجتبیایی و آهی (۲۰۱۶) نشان دادند هر چقدر آگاهی از حقوق شهروندی بیشتر باشد، احساس امنیت اجتماعی بالاتر است. زارع و ملک پور (۲۰۱۶) نشان دادند رابطه مستقیمی میان میزان مشارکت اجتماعی و آگاهی از حقوق شهروندی وجود دارد. تحقیق عنایتی و همکاران (۲۰۱۲) به بررسی رابطه بین آگاهی از ابعاد سه گانه حقوق شهروندی (مدنی، سیاسی و اجتماعی) با رفتار اجتماعی دانشجویان پرداخته است و نشان داد هر سه بعد حقوق شهروندی نه تنها دارای رابطه معناداری با رفتار اجتماعی هستند، بلکه رفتار اجتماعی دانشجویان انعکاسی از میزان آگاهی آنان از حقوق شهروندی است. تحقیق دیگری به بررسی و کشف رابطه مستقیمی میان آگاهی از حقوق شهروندی و تاثیر آن بر عدالت اجتماعی پرداخته است (هاشمی، پورامین زاد و طلب مستقیم ۲۰۰۹). جانگ<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پایان نامه خود اظهار می دارد که آگاهی از حقوق شهروندی می تواند بر نگرش و ارزیابی عموم از سازمان های دولتی تاثیر بگذارد و رفتارهای غیر اخلاقی مدیران و کارکنان را مورد قضاوت قرار دهد.

طبق آنچه بدان اشاره شد، می توان چنین نتیجه گرفت که تحقیقات متعدد تاثیر قویا مثبت و مستقیم آگاهی از حقوق شهروندی بر رفتارهای گوناگون شهروندی (فردی) را تایید می کنند، اما آیا این آگاهی می تواند بر رفتارهای شهروندی "سازمانی" نیز تاثیر بگذارد؟ ویلیامز و اندرسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۱) برای نخستین بار به دو مفهوم رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی بصورت مجزا اشاره کرده و این دو مفهوم را در ریشه به هم پیوسته دانستند. شهروند خوب سازمانی یک رویکرد برگرفته از مفهوم شهروندی اجتماعی است که رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و بر عهده گرفتن مسئولیت های اضافی، انجام وظایف فرانش و نیز پیروی از مقررات و رویه های سازمانی را شامل می شود (Alizadeh, 2016).

از گذشته تا کنون بهره گیری از مفاهیم اجتماعی در سازمان ها به عنوان نهادهای اجتماعی دارای رابطه مستمر با جامعه، بسیار رواج دارد. محققان سازمانی بسیاری از مفاهیم اجتماعی را در سازمان ها بکار می برند یا به آنها تعمیم می دهند. لذا در این تحقیق و با استناد به این مفهوم به دنبال پاسخگویی به این سوال هستیم که: اگر سازمان را یک نهاد از

1. Jung

2. Williams & Anderson

اجتماع در نظر بگیریم آیا می‌توان رابطه‌ای میان آگاهی از حقوق شهروندی و رفتار شهروندی در سازمان پیدا کرد؟ آیا می‌توان مولفه‌هایی چون مشارکت اجتماعی و عدالت اجتماعی (رفتار شهروندی فردی) را به مشارکت سازمانی و عدالت سازمانی (رفتار شهروندی سازمانی) تعمیم داد؟ به بیان دیگر، آیا می‌توان رابطه‌ای میان آگاهی از حقوق شهروندی به عنوان مولفه‌ای برون سازمانی و مولفه‌های رفتار سازمانی پیدا کرد؟ محققان سازمانی عقیده دارند حقوق شهروندی جزئی از حقوق کارکنان در سازمان است (Tazzakori et al., 2019). از طرف دیگر، تحقیقات نشان داده‌اند که آگاهی افراد از حقوقشان نه تنها به ایجاد و تثبیت امنیت و رفاه اجتماعی می‌انجامد، بلکه این آگاهی می‌تواند اثرات مثبتی بر جامعه و نیز بر گروه‌هایی که فرد در آنها عضو است، مانند سازمانها، داشته باشد (Kaldi et al., 2012). دموکراسی در جامعه که با آگاهی شهروندان از حقوق و مسئولیت‌های خود پدید می‌آید، می‌تواند تاثیر مستقیمی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در بخش دولتی داشته باشد (Mareschal, 2017). پس نهایتاً می‌توان چنین فرض نمود که آگاهی از حقوق شهروندی بر رفتارهای شهروندی کارکنان در سازمان تاثیر می‌گذارد چرا که به صورت کلی، مجموعه رفتارهای شهروندان، در یک بستر تاریخی مشترک و مستمر و پویا شکل می‌گیرد و در تاثیرگذاری و تاثیرپذیری از دین و اخلاق و آداب و رسوم و قوانین و ... فرهنگ و نهایتاً ارزش‌ها و باورهای جامعه را شکل می‌دهند. ارزشها و باورهای مورد پذیرش شهروندان جامعه بر رفتار اقتصادی آنها - که جز مهمی از رفتارهای انسانی به شمار می‌رود - تاثیر بسیاری دارد و در حقیقت رفتار و اخلاق کارکنان در محیط‌های کاری را شکل می‌دهد (Taheri, Zanjirchi & Nejatian, 2011). نهایتاً آنکه مفهوم رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی دو مفهوم جدا از هم نبوده و لازم است با مطالعات بیشتر روابط بین این دو کشف شود چه بسا بتوان با بهره‌مندی از رفتارهای شهروندی فردی به رفتارهای شهروندی سازمانی افزود و در تحقیقات آتی با بهره‌مندی بیشتر از متغیرهای برون سازمانی به توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخت.

### رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی یکی از مفاهیم مرتبط با تئوری‌های انگیزشی مدیریت است که نخستین بار در سال ۱۹۸۳ مطرح شد و تا کنون یکی از بحث برانگیزترین مباحث

رفتار سازمانی بوده است و به معنای رفتاری داوطلبانه و آگاهانه است که برای سازمان مفید بوده ولی به طور مستقیم و صریح توسط سیستم‌های پاداش سازمانی، شناسایی نشده است هرچند قویا بر اثربخشی سازمانی تاثیر دارد ( *Shim&Faerman,2015,Ranaei et al.* ). این رفتارهای سودمند در شرح وظایف افراد قید نشده است اما کارکنان برای کمک به سازمان و همکاران و مشتریان، به نحو مشهود این رفتارها را بروز می‌دهند و سازمان‌ها اینگونه رفتارها را تشویق می‌کنند چرا که از یک سو منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش می‌دهند و از سوی دیگر نیاز به مکانیزم‌های کنترل پرهزینه رسمی را کاهش می‌دهند (*Parizadeh, Pahlevani& Beshlideh, 2019*).

در طی سالهای اخیر، محققان ابعاد مختلفی را برای رفتار شهروندی سازمانی بر شمرند که مهمترین آنها عبارتند از: سعه صدر، از خودگذشتگی، امیدبخشی، وجدان کاری، اصول اخلاقی، توسعه شخصی و آراستگی (*Ranaei et al., 2012*). تعریف مختصری از آنها در ادامه ارائه می‌شود: سعه صدر دربرگیرنده رفتارهایی است که در آنها کارکنان شرایط موجود سازمان را بدون شکایت تحمل نموده و با گذشت و مثبت‌اندیشی با موضوعات مختلف سازمانی برخورد می‌نمایند. از خودگذشتگی در برگیرنده رفتارهای ایثارگرایانه و نوع دوستانه افراد سازمان برای مقدم دانستن دیگران بر خود و کمک به دیگران برای حل مشکلاتشان و انجام وظایف سازمانی است. امیدبخشی شامل رفتارهایی است که موجب تنش‌زدایی بین افراد و واحدهای سازمانی شده و ایجاد شور و امید در افراد برای آینده می‌نماید. وجدان کاری مجموعه رفتارهای داوطلبانه‌ای است که فرد وظیفه شناس بیشتر از حداقل الزامات شغل خود در سازمان انجام می‌دهد. پایبندی افراد تحت عنوان پایبندی و احترام به اصول اخلاقی و ارزش‌های اخلاقی در رفتارها و مناسبات سازمانی تعریف می‌شود. توسعه شخصی دربرگیرنده مجموعه‌ای از تلاش‌های داوطلبانه فرد برای توسعه قابلیت‌ها و شایستگی‌های خود می‌باشد تا بتواند هرچه بهتر وظایف محوله را به سرانجام برساند. آراستگی بیانگر تلاش فرد برای حفظ آراستگی و نظم و پاکیزگی خود و محیط کارش است. تحقیقات صورت گرفته در حوزه رفتار شهروندی سازمانی به وفور در طی دو دهه گذشته بر روی عوامل تاثیرگذار و عوامل تاثیرپذیر از رفتار شهروندی سازمانی متمرکز شده‌اند و همه

آنها عوامل ساختاری و رفتاری "درون سازمانی" را به عنوان پیش برنده‌ها و بازدارنده‌ها در نظر گرفته‌اند.

توجه صرف محققان به عوامل درون سازمانی، در حالی است که لازم است عوامل بیرون سازمانی و تاثیر آنها نیز بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گیرد چرا که سازمان به عنوان یک سیستم باز بطور مداوم با محیط بیرونی خود در ارتباط است. از محدود متغیرهای برون سازمانی تاثیرگذار و مورد تحقیق قرار گرفته در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی می‌توان به هوش فرهنگی<sup>۱</sup> (Naghipour & Ghalavandi, 2015) و سلامت اجتماعی<sup>۲</sup> (Kameli & Dadashi, 2015) اشاره نمود که تاثیر آنها بر رفتارهای شهروندی سازمانی مورد اثبات قرار گرفته است.

نهایتاً آن‌که، با توجه به نبود تحقیقات کافی در بررسی تاثیر متغیرهای برون سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، برآنیم تا در این تحقیق برای نخستین بار به بررسی رابطه آگاهی از حقوق شهروندی و تاثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی بپردازیم و بدین منظور متغیر تعدیلگر سواد رسانه‌ای را در نظر گرفتیم. سواد رسانه‌ای با توانمندی‌های خاصی که در اختیار فرد قرار می‌دهند می‌تواند آگاهی فرد را افزایش داده و موجبات بروز رفتارهای سنجیده‌تری را فراهم آورد.

### سواد رسانه‌ای

در یکی از قدیمی‌ترین و جامع‌ترین تعاریف، سواد رسانه‌ای، عبارتست از توانایی دسترسی و تحلیل و ارزیابی و خلق پیام‌هایی که در زمینه‌ها و شرایط مختلف رسانه‌ها تعریف می‌شوند (Yazdian, 2011). سواد رسانه‌ای قدرت درک مخاطبان از نحوه کارکرد رسانه‌ها و شیوه‌های معنی‌سازی در آنها را مورد توجه قرار می‌دهد و می‌کوشد این واکاوی را برای مخاطبان به یک عادت تبدیل کند (Afshani, Mazidi & Sadri, 2018). به بیان دیگر، سواد رسانه‌ای به معنای دیدگاهی است که هر فرد در رابطه با تفسیر معانی پیام‌های رسانه‌ها دارد و این دیدگاهی برآمده از مهارتی است که قابل یادگیری و اکتسابی است و فرد می‌تواند بر اساس آن انواع رسانه‌ها را از یکدیگر تمییز دهد و انواع تولیدات رسانه‌ها را

۱. به معنای توانایی درک متقابل فرهنگ‌ها در موقعیت‌های فرهنگی متنوع توسط فرد می‌باشد.

۲. به عنوان توانایی انجام موثر و کارآمد نقش‌های اجتماعی بدون آسیب رساندن به دیگران تعریف می‌شود.

تفکیک و تحلیل کند پیش از آنکه آن تولید نهایی را تماماً بپذیرد (Tolouei, 2012). رسانه‌ها در دنیای امروز بخش عمده‌ای از زندگی افراد را دربرمی‌گیرد و بر تمام ابعاد زندگی کاری و شخصی افراد تاثیر می‌گذارد و شهروندان را ملزم نموده است تا مهارت‌های لازم در زمینه نحوه برقراری ارتباط صحیح با پیام‌ها، قدرت انتقاد، قدرت استدلال، توجه و مشارکت فعال با پیام‌ها را داشته باشند، که مجموعه‌ای از این مهارت‌ها را سواد رسانه‌ای گویند (Nematifar, Bagherzadeh & Kazemi, 2018).

پات کیپینگ<sup>۱</sup> اعتقاد دارد سواد رسانه‌ای از افراد شهروند بهتری می‌سازد و زارع کهن (۲۰۱۴) در تحقیق خود به این نتیجه می‌رسد که ارتقای سواد رسانه‌ای لازمه تحقق جامعه مدنی است.<sup>۲</sup> لذا سواد رسانه‌ای می‌تواند آگاهی فرد از حقوق شهروندی خود را از طرق مختلف توسعه دهد و از این رو بر بروز رفتارهای شهروندی تاثیر بگذارد و همین امر دلیل در نظر گرفتن این متغیر به عنوان متغیر تعدیلگر رابطه آگاهی از شهروندی و رفتار شهروندی سازمانی در این تحقیق است.

در ایران تاکنون تحقیقات اندکی در عرصه سواد رسانه‌ای انجام شده است و هیچ یک از این تحقیقات در حیطه سازمانی صورت نگرفته‌اند؛ این در حالی است که ۷۰ درصد جمعیت ایران به اینترنت دسترسی دارند و از این میان بیش از ۸۰ درصد کاربر رسانه‌های اجتماعی<sup>۳</sup> مختلف مانند تلگرام، واتس آپ، اینستاگرام و توییتراند (Talaei, 2020). نیز اثبات شده است مداخلات سواد رسانه‌ای تأثیرات مثبتی بر واقع گرایی درک شده فرد و باورهای رفتاری و نگرش‌های او و نیز خودکارآمدی دارد (Tamplin, McLean & Paxton, 2018) که این مفاهیم جدا از مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی نیستند. بر خلاف محققان داخلی، محققان خارجی به اهمیت سواد رسانه‌ای و تاثیرات رسانه‌ها در حوزه‌های سازمانی اشاره نموده‌اند و تاثیر آنها را بر احقاق حقوق کارکنان قابل توجه می‌دانند (Langan, 2018).

<sup>۱</sup>. Pott Kipping

<sup>۲</sup>. تجلی توسعه یافتگی هر کشوری، جامعه مدنی است (Zare Kohan, 2015)

<sup>۳</sup>. هرچند معنای لغوی social media رسانه‌های اجتماعی می‌شود اما در ایران واژه شبکه‌های اجتماعی بیشتر رواج دارد که به همین معناست.

### پیشینه تحقیق

برای نخستین بار، پورعزت، قلی پور و باغستانی (۲۰۱۰) با وارد کردن مولفه آگاهی از حقوق شهروندان به مجموعه تحقیقات مدیریتی، به بررسی رابطه آگاهی از حقوق شهروندی (شهروندان) با پاسخگویی و شفافیت شهرداری تهران پرداختند و نشان دادند که افزایش آگاهی مردم، موجب مشارکت بیش تر آن‌ها برای ادای تکالیف در امور شهری و توسعه شهروندی فعال می‌شود، و توسعه شهروندی مشارکت جو و فعال، موجب افزایش شفافیت و پاسخ گویی در عملکرد شهرداری می‌گردد. در ادامه ترکیب آگاهی از حقوق شهروندی و مولفه‌های سازمانی، تحقیق احمدی، پوراحمد و حاتمی‌نژاد (۲۰۱۳) به تاثیر آگاهی شهروندی (شهروندان) بر پاسخگویی و عملکرد سازمان زیباسازی پرداختند و نشان دادند که میزان آگاهی شهروندی در وضعیت متوسط به بالا قرار دارد و میان متغیر آگاهی شهروندی با متغیرهای: تکالیف شهروندی و پاسخگویی سازمان رابطه معنادار وجود دارد.

هر چند سطح تحلیل در این دو تحقیق ابتدا فردی و سپس سازمانی است، اما این تلاش برای برقراری ارتباط میان حقوق شهروندی و مولفه های سازمانی در نوع خود مهم است. در ادامه این تلاش، هزارجریبی و امانیان (۲۰۱۱) برای سنجش میزان آگاهی از حقوق شهروندی، یک سازمان دولتی را انتخاب نمودند و به بررسی میزان آگاهی زنان شاغل در شهرداری تهران از میزان حقوق شهروندی خود پرداختند. نتایج نشان داد ۴۵ درصد زنان شاغل آگاهی متوسط و تنها ۱۹ درصد از آگاهی بالایی برخوردار بوده‌اند.

ده سال پس از آغاز اولین تلاش در ارتباط دهی دو مولفه حقوق شهروندی و سازمانها، به عنوان یک نهاد اجتماعی، بهمنی، موسوی و رستگار (۲۰۱۸) به بررسی تاثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر بروز رفتارهای شهروندی و با تاکید بر نقش میانجی ادراک عدالت در وزارتخانه‌های کشور پرداختند. آنها نشان دادند که آگاهی از حقوق شهروندی تاثیر مستقیم و معناداری بر بروز رفتارهای شهروندی ندارد، ولی آگاهی از حقوق شهروندی از طریق ادراک عدالت (به عنوان متغیر میانجی) منجر به بروز رفتارهای شهروندی می‌شود.

در ادامه تلاش‌ها برای سنجش تاثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر مولفه‌های رفتار سازمانی، حبیبی (۲۰۱۹) مفهوم حقوق شهروندی را در سازمان (حقوق شهروندی کارکنان در نظام اداری) و در رابطه با سایر مولفه‌های رفتار سازمانی بررسی نمود. در گسترش این مفهوم، بنی-اسدی (۲۰۱۹) در رساله دکتری خود برای نخستین بار مفهوم "حقوق شهروندی سازمانی" را

معرفی می‌کند و آن را مترادف با "توجه به کرامت انسانی کارکنان در سازمان‌ها" می‌داند و سپس رابطه بین آگاهی از حقوق شهروندی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنها را تایید می‌کند. وی اذعان می‌دارد که توسعه فردی در سازمان شکل نمی‌گیرد، مگر اینکه اصول اخلاقی و حقوقی که کارکنان به عنوان اعضای جامعه و سازمان دارند به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه مدنظر قرار گیرد (Bani Asadi et al., 2019). تحقیق غیر ایرانی مشخصی در ارتباط-دهی متغیرهای این تحقیق یافت نشد اما پندی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵) به این مساله اشاره نمودند که ارزش‌های هنجاری عمومی در بین کارکنان می‌تواند منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد. در تحقیق دیگری بر روی کارکنان دولت، شیم و فیرومن<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) به این نتیجه رسیدند که هنجارهای ذهنی کارکنان یکی از اصلی‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌ها و پیش‌برنده‌های رفتار شهروندی سازمانی آنهاست. هنجارهای ذهنی برآمده از جامعه هستند و بی‌شک حقوق شهروندی و شناخت آن بر هنجارهای فرد اثرگذار است.

در تحقیق حاضر برای برطرف کردن شکاف تحقیقاتی موجود، رویکرد فراسازمانی اتخاذ می‌کنیم و به بررسی رابطه بین آگاهی کارکنان از حقوق شهروندی خود در جامعه و ارتباط آن با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازیم و در زمانه فعلی که ۵۹ میلیون نفر از جمعیت ایران به اینترنت دسترسی داشته و از آن میان، ۳۳ میلیون نفر کاربر رسانه‌های اجتماعی‌اند (Talaee, 2020)، نقش تعدیلگر سواد رسانه‌ای را بر رابطه میان آگاهی افراد و بروز رفتارهای شهروندی آنها می‌سنجیم.

### فرضیه‌های تحقیق

آگاهی کارکنان از حقوق شهروندی خود به ندرت مورد پژوهش قرار گرفته است و محدود تحقیقات به وجود این مولفه به عنوان عامل توسعه فردی اشاره نمودند و نیز به امکان ارتباط بین این آگاهی با بروز رفتار شهروندی سازمانی اشاره نمودند. فرضیات در مورد این رابطه متناقض است و در حالی که تحقیق بهمنی و همکاران (۲۰۱۸) به نبود رابطه بین این دو مولفه اشاره می‌کند، شواهد نشان می‌دهد این دو متغیر می‌توانند با هم رابطه داشته باشند. لذا این تحقیق بر آن است تا به بررسی دقیق رابطه میان آگاهی از حقوق شهروندی و تمایل به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان با در نظر گرفتن نقش سواد رسانه‌ای بپردازد. نتایج

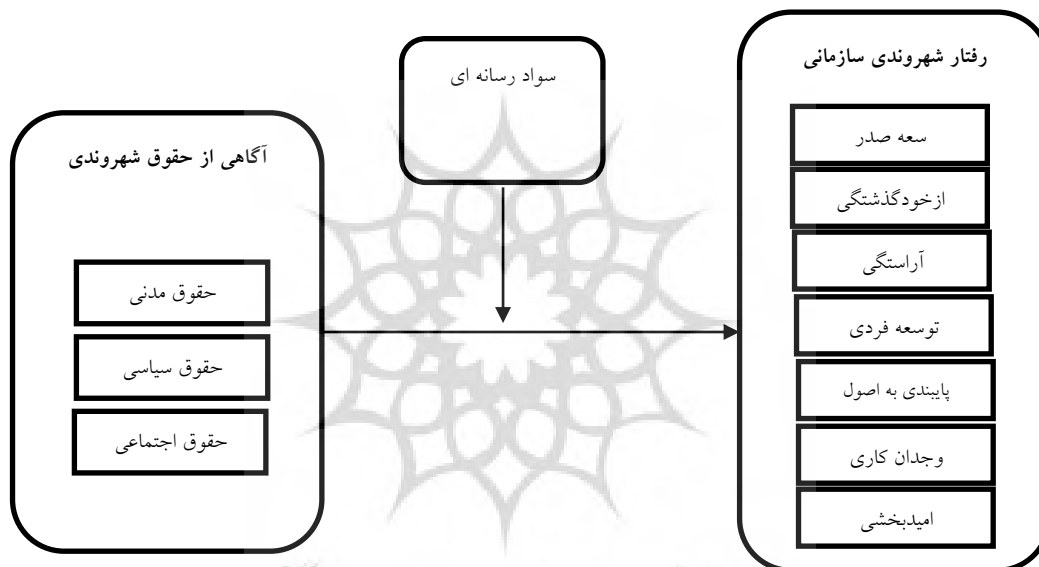
1. Pandey et al

2. Shim and Faerman



این تحقیق و وارد کردن متغیر برون سازمانی به این حوزه، گام مهمی در مفهوم‌پردازی در حوزه شهروندی سازمانی محسوب می‌شود. فرضیه‌های زیر ما را در تحقق اهداف تحقیق طبق مدل مفهومی (شکل ۱) راهنمایی می‌کنند:

- ۱- آگاهی از حقوق شهروندی کارکنان با بروز رفتار شهروندی آنها رابطه مثبت و معناداری دارد.
- ۲- آگاهی از حقوق شهروندی کارکنان با بروز رفتار شهروندی آنها با نقش تعدیلگری سواد رسانه ای رابطه مثبت و معناداری دارد.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق (محقق ساخته)

### روش شناسی کاربردی

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است که به صورت کمی و با استفاده از گردآوری اطلاعات به صورت توصیفی انجام شده است و از نوع همبستگی است بدان معنا که تلاش میکند تا روابط بین متغیرها را با استفاده از ضریب همبستگی کشف نماید. جامعه آماری مورد مطالعه را کارکنان رسمی و غیررسمی شهرداری‌های هفت شهر بزرگ استان سیستان و بلوچستان (زاهدان، زابل، ایرانشهر، چابهار، سراوان، خاش، کنارک) تشکیل می‌دهند که جمعا ۱۷۵۰ نفر هستند. این شهرها با توجه به تعداد قابل قبول کارکنان شان انتخاب شدند تا حتی در صورت نرخ پاسخگویی پایین، بتوان تعداد قابل قبول پرسشنامه پر شده داشت. نیز در

انتخاب این شهرها به در دسترس بوده انواع رسانه برای کارکنان توجه شده است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۱۶ نفر انتخاب گردید و نوع نمونه گیری طبقه‌بندی تصادفی تعیین شد. در نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، واحدهای جامعه مورد مطالعه در طبقه‌هایی که از نظر صفت متغیر همگن‌تر هستند، گروه‌بندی می‌شوند. به این ترتیب تغییرات در درون گروه‌ها حداقل می‌شود. در این تحقیق که هدف سنجش متغیرها بر روی جامعه آماری کارکنان شهرداری‌های استان سیستان و بلوچستان می‌باشد، ابتدا استان به ۴ دسته شمال و جنوب و شرق و غرب، تقسیم شد و سپس بزرگترین شهرداری‌ها از لحاظ تعداد نیروی انسانی، انتخاب گشتند. نرخ پاسخ‌دهی به پرسشنامه ۸۱ درصد بود.

برای جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق از ترکیب سه پرسشنامه استاندارد استفاده شده است: برای سنجش میزان آگاهی از حقوق شهروندی، از پرسشنامه شریفی و اسلامی (۲۰۱۲) استفاده شده است. این پرسشنامه ۲۱ سوال دارد و شامل ۳ بعد حقوق مدنی، حقوق اجتماعی و حقوق سیاسی بوده که با مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت سنجیده شد.

برای سنجش میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری، از پرسشنامه رعنائی و همکاران (۲۰۱۳) استفاده می‌شود. این پرسشنامه شامل ۷ بعد و ۴۸ گویه است که در قالب طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت مطرح شده است. این ابعاد عبارتند از سعه صدر، از خود گذشتگی، آراستگی، توسعه فردی، پایبندی به اصول اخلاقی، وجدان کاری، و امیدبخشی.

برای سنجش میزان سواد رسانه‌ای کارکنان شهرداری، از پرسشنامه افشانی و همکاران (۲۰۱۸) استفاده می‌شود. این پرسشنامه شامل ۶ بعد و ۳۶ سوال است که در قالب طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت مطرح شده است. این ابعاد عبارتند از استفاده هدفمند از رسانه، شیوه استفاده از رسانه، ارزشیابی اطلاعات رسانه‌ها، ترکیب اطلاعات، تبادل اطلاعات، و رعایت حق مولف.

به منظور سنجش روایی پرسشنامه از نظر اساتید و محققان رشته مدیریت و حقوق آشنا با مباحث رفتار سازمانی و نیز حقوق شهروندی، استفاده شد. نیز روایی همگرای سازه‌های پرسشنامه تحقیق با استفاده از معیار میانگین واریانس استخراج شده در SPSS ارزیابی شد و نهایتاً معناداری بارهای عاملی هر یک از ابعاد و سازه‌های مورد نظر تایید گشت (بالتر از ۰,۴). به منظور سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده و این ضریب با استفاده از SPSS محاسبه گشت. با توجه به مقادیر به دست آمده (جدول ۱)، پرسشنامه نهایی تحقیق از قابلیت اعتماد لازم برخوردار است.

جدول شماره ۱: روایی و پایایی پرسشنامه های تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ (بزرگ تر از ۰/۷)	میانگین واریانس استخراج شده (بزرگ تر از ۰/۵)
آگاهی از حقوق شهروندی	۰/۸۱	۰/۷۹
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۷	۰/۸۵
سواد رسانه‌ای	۰/۹۱	۰/۷۷

فرایند تحلیل داده‌های تحقیق با بررسی تحلیل همبستگی آغاز گشت. به منظور تایید معناداری همبستگی بین متغیرهای پژوهش، تحلیل همبستگی پیرسون انجام شد و نیز به منظور سنجش روابط علی بین متغیرها در قالب تجزیه و تحلیل چند متغیره، روش مدلسازی معادلات ساختاری در نرم افزار AMOS بکار گرفته شد. آزمون بررسی نقش متغیر تعدیلگر در رابطه میان متغیر مستقل و وابسته به روش رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی انجام شد. آزمون مورد استفاده برای بررسی تعدیلگری آزمون کوهن و همکاران (۲۰۰۳) می باشد که نخست متغیرهای پیش بین و تعدیلگر استاندارد شده و سپس متغیر تعاملی از طریق ضرب هر متغیر پیش بین در متغیر تعدیل گر، ایجاد شده و تحلیل رگرسیون چندگانه صورت می-پذیرد.

### یافته‌های تحقیق

#### سیمای آزمودنی‌ها

بر اساس نتایج مربوط به آمار توصیفی، از نمونه مورد مطالعه ۲۳,۲ درصد را زنان و ۷۶,۸ درصد را مردان تشکیل می‌دهند. همچنین ۵۱,۳ درصد آنها بین ۳۰ تا ۴۰ سال و ۲۷,۵ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال سن دارند و مابقی بین ۲۰ تا ۳۰ ساله هستند. براساس نتایج مربوط به آمار توصیفی، ۴,۶ درصد تحصیلات زیر کارشناسی، ۱۶,۶ درصد کارکنان تحصیلات کاردانی، ۴۴,۳ درصد کارشناسی، ۲۸,۱ کارشناسی ارشد و مابقی تحصیلات بالاتر از کارشناسی ارشد دارند. بر اساس این نتایج، ۲۹,۶ درصد کارکنان دارای ۵ سال سابقه کار در شهرداری، ۳۸ درصد دارای ۵ تا ۱۰ سال سابقه کار، ۱۱,۵ درصد دارای ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه کار، ۸,۷ درصد دارای ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه کار و ۱۲,۲ درصد دارای بیش از ۲۰ سال سابقه کار می باشند. ۳۱,۸ درصد کارکنان در مشاغل مدیریتی و ۶۸,۲ درصد در مشاغل غیر مدیریتی مشغول فعالیت‌اند. میانگین آگاهی از حقوق شهروندی در میان کارکنان زن ۳,۴ و در میان کارکنان مرد ۳,۸ است. میانگین بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان

زن ۴,۳ و در میان کارکنان مرد ۳,۹ می‌باشد. میانگین سواد رسانه‌ای کارکنان زن ۳,۳ و در میان کارکنان مرد ۴,۱ می‌باشد.

### آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق

یکی از پیش شرط‌های بکارگیری رویکرد متغیرهای پنهان در مدلسازی معادلات ساختاری، وجود همبستگی میان متغیرهای تحقیق است لذا در این تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون به بررسی رابطه میان آگاهی از حقوق شهروندی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان شهرداری‌های استان سیستان و بلوچستان پرداختیم و تحلیل آماری، معناداری این رابطه را در سطح ۰,۰۱ با ضریب ۰,۶۸ اثبات نمود که ضریبی مثبت و قابل قبول است. وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش به ما اجازه می‌دهد تا مدل‌سازی معادله ساختاری را بکار ببریم.

### آزمون مدل و فرضیه‌ها

قبل از برازش مدل معادلات ساختاری، مدل‌های اندازه‌گیری تحقیق با بکارگیری تحلیل عاملی تاییدی در نرم‌افزار ایموس، ارزیابی شدند و معناداری بارهای عاملی گویه‌های سازه‌های پرسشنامه مورد تایید قرار گرفتند و سپس مدل معادلات ساختاری کلی بررسی شد تا برازش آن مورد محاسبه قرار گرفته و نهایتاً فرضیه‌ها سنجیده شوند. برازش بدست آمده از تحلیل مدل طبق منابع موجود، مورد تایید می‌باشد و لذا کلیه شاخص‌های برازش الگوی نهایی مطلوب‌اند (جدول ۲).

جدول شماره ۲: شاخص مدل ساختاری تحقیق

شاخص‌های برازش	مقادیر پیشنهادی	مدل اندازه‌گیری حقوق شهروندی	مدل اندازه‌گیری سواد رسانه‌ای	مدل اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی	مدل ساختاری
$\chi^2/d.f$	< ۳	۱/۷۴۱	۱/۷۱۷	۱/۴۵۵	۲/۴۱۱
CFI	> ۰/۹	۰/۹۷۵	۰/۹۶۱	۰/۹۸۷	۰/۹۲۳
RMSEA	< ۰/۰۸	۰/۰۴۵	۰/۰۲۸	۰/۰۳۴	۰/۰۶۱
GFI	> ۰/۹۰	۰/۹۱۸	۰/۹۱۴	۰/۹۲۱	۰/۹۰۱
AGFI	> ۰/۸۰	۰/۹۱۲	۰/۹۱۱	۰/۹۰۴	۰/۸۹۴
NFI	> ۰/۹۰	۰/۹۵۳	۰/۹۳	۰/۹۳۶	۰/۹۱۳
NNFI	> ۰/۹۰	۰/۹۸۶	۰/۹۶۲	۰/۹۷۴	۰/۹۱۹
SRMR	< ۰/۰۹	۰/۰۴۱	۰/۰۳۲	۰/۰۳۶	۰/۰۸۵

برای اثبات فرضیه اول به آزمون معناداری t در سطح اطمینان ۰,۹۵ استناد کردیم. در صورتی که این مقدار از ۱,۹۶ بیشتر باشد نشان از صحت رابطه دارد. تحلیل داده‌های این

تحقیق نشان داد آگاهی از حقوق شهروندی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی با ضریب مسیر  $\beta = 0,733$  و ضریب معناداری ۱۲,۳۶ تاثیر دارد (جدول ۳). از میان ضرایب بتای استاندارد شده مربوط به ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بیشترین ضریب اثر مربوطه به سعه صدر و وجدان کاری و ضعیف ترین ضریب اثر مربوط به ضریب اثر آگاهی از حقوق شهروندی بر امیدبخشی و توسعه فردی است. از میان ضرایب بتای استاندارد شده مربوط به ابعاد آگاهی از حقوق شهروندی، بیشترین ضریب اثر مربوطه به آگاهی از حقوق مدنی می باشد.

جدول شماره ۳: فرضیات تحقیق

Results	سطح معناداری	ضریب معناداری	SE	$\beta$ ضریب اثر	فرضیات تحقیق	
				۰/۸۳۱		سعه صدر
				۰/۴۴۸		توسعه فردی
				۰/۴۹۶		آراستگی
				۰/۵۷۱		اصول اخلاقی
				۰/۶۴۱		از خود گذشتگی
				۰/۷۹		وجدان کاری
				۰/۴۳۱		امیدبخشی
				۰/۶۹۱		حقوق مدنی
				۰/۵۲۳		حقوق سیاسی
				۰/۵۸۶		حقوق اجتماعی
Accepted	<۰/۰۰۱	۱۲/۳۶	۰/۰۳۷	۰/۷۳۳	←	رفتار شهروندی سازمانی آگاهی از حقوق شهروندی
Accepted	<۰/۰۰۱	۸/۲۱	۰/۰۴۳	۰/۶۳۱	←	رفتار شهروندی سازمانی سواد رسانه‌ای
Accepted	<۰/۰۰۱	۹,۷۵	۰/۰۴۹	۰/۶۹۲		رفتار شهروندی سازمانی با تعدیلگری سواد رسانه‌ای آگاهی از حقوق شهروندی

به منظور آزمون فرضیه دوم تعدیل‌گری، تحلیل رگرسیون چندگانه سلسه مراتبی صورت گرفت و اثر تعدیل‌کنندگی متغیر سواد رسانه‌ای بر رابطه بین آگاهی از حقوق شهروندی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی - که به لحاظ آماری معنادار بود - بررسی شد. بدین منظور ابتدا باید متغیر مستقل اول و سپس متغیر مستقل دوم (متغیر تعدیل‌کننده) و در نهایت تعامل این دو - که از ضرب بردارهای آن دو ایجاد می‌شود - وارد تحلیل رگرسیون شوند و اگر متغیر تعامل ورای اثر دو متغیر مستقل، واریانس تبیین شده متغیر وابسته را به طور معنادار بالا برد می‌توان اظهار داشت که متغیر تعامل رابطه بین متغیر مستقل اول و متغیر وابسته را تعدیل می‌کند.

ضریب معناداری  $t$  مربوط به متغیر تعامل ۹,۷۵ در سطح اطمینان ۰,۹۵ درصد است لذا می‌توان متغیر سواد رسانه‌ای را به عنوان تعدیلگر تایید نمود (جدول ۳).

### بحث و نتیجه گیری

بررسی رابطه میان آگاهی از حقوق شهروندی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و نیز بررسی نقش تعدیلگری سواد رسانه‌ای در این رابطه دو هدف این تحقیق هستند. بررسی نتایج آمار توصیفی، نشان از آگاهی نسبتاً بالای کارکنان شهرداری از حقوق شهروندی خود دارد. بررسی میزان سواد رسانه‌ای حاکی از مطلوبیت این سواد در بین کارکنان بوده است و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در بین نمونه آماری نسبتاً بالاست. با بررسی‌های آماری صورت گرفته، این نتیجه حاصل شد میان آگاهی از حقوق شهروندی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری‌های ۷ شهر بزرگ استان سیستان و بلوچستان رابطه نسبتاً قوی و مثبت و معناداری وجود دارد. بدین معنا که هرچه کارکنان شهرداری‌های استان سیستان و بلوچستان از آگاهی بیشتری نسبت به حقوق شهروندی خود برخوردار باشند، می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی قوی‌تری بروز دهند. نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج تحقیق بهمنی و همکاران (۲۰۱۸) تناسخی ندارد.

شهروندی مکانیسمی پویا برای انسجام افراد جامعه است، جامعه با برقراری نهادهای اجتماعی مانند سازمان‌ها و ایجاد تعلق به آنها در افراد باعث برقراری ارتباط بیشتر بین شهروندان جامعه می‌شود: عضویت افراد در این نهادها اهداف مشترک و دغدغه‌های مشترک را پدید می‌آورد و انسجام بیشتری در افراد جامعه ایجاد می‌کند و از این طریق سرمایه اجتماعی را افزایش داده و به شناخت بهتر مسئولیت‌های فرد برای حضور در جامعه و نهادهای آن مانند سازمان‌ها منجر می‌شود (Mohammadi, 2020).

آگاهی بیشتر از حقوق شهروندی نه تنها الزام احترام به قانون را در فرد پدید می‌آورد بلکه به او کمک می‌نماید تا حقوق دیگران را نیز در نظر بگیرد. حقوق شهروندی پیش از آنکه در غالب قوانین حقوقی درآید مجموعه‌ای از تعهدات داوطلبانه و احترام آمیز بوده است که بی-سبب نیست که رد پای آن را در بروز رفتارهای داوطلبانه شهروندی سازمانی می‌بینیم. در واقع آگاهی بیشتر از حقوق شهروندی نه تنها می‌تواند زمینه رعایت بیشتر حقوق خود و نیز احترام به حقوق دیگران را فراهم آورد (Mareschal, 2017) بلکه می‌تواند موجبات بروز بیشتر رفتارهای داوطلبانه (Bahrami et al., 2019) فرد را هم در سطح جامعه و هم در سطح

سازمان‌ها به عنوان نهادهای جامعه، فراهم آورد. پیش از این تحقیقات حوزه توانمندسازی کارکنان نشان داده‌اند که داشتن حق انتخاب (به عنوان یکی از ابعاد حقوق مدنی) بسیاری از مشکلات کاری را کاهش داده و رفتارهای نوع دوستانه در محیط کار را افزایش می‌دهد (Dehghani, 2015; Pourghani et al., 2016) و در همین راستا نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد داشتن حق انتخاب می‌تواند رفتارهای شهروندی سازمانی را افزایش دهد.

آگاهی و شناخت فرد از حقوق شهروندی خود و دیگران در جامعه، فرد را به سمت خدمت بیشتر به جامعه سوق می‌دهد و سازمان را در حقیقت بستر مناسبی برای این خدمت‌رسانی می‌داند (Abdelmotaleb & Saha, 2018). بروز رفتارهای داوطلبانه شهروندی با آگاهی بیشتر نسبت به حقوق شهروندی نه تنها در موقعیت‌ها و رویدادهای مختلف جامعه پدیدار می‌شود بلکه در سازمان‌ها - که افراد بین ۶ تا ۸ ساعت شبانه روز را در آنها می‌گذرانند - نیز پدیدار می‌گردد. نتایج این تحقیق صحنه دوباره‌ای بر این حقیقت است که رفتار اجتماعی افراد، انعکاسی از میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی است (Dastranj et al., 2019). این تحقیق نشان داد مجموعه رفتارهای سازمانی نیز تحت تاثیر مستقیم آگاهی از رفتارهای شهروندی سازمانی قرار دارد. در این میان سواد رسانه‌ای نقشی اساسی در شناساندن حقوق شهروندی از یک سو، و ترویج فعالیت‌های داوطلبانه اجتماعی از سوی دیگر دارد. رسانه‌ها امروزه با قدرت‌ترین مرجع اثرگذاری بر نگرش افراد هستند (Langan, 2018) و از این رو نقش تعیین‌کننده‌ای در شناخت نسبت به حقوق شهروندی و نیز رعایت این حقوق و بروز رفتارهای داوطلبانه دارند. تایید نقش تعدیلگری سواد رسانه‌ای می‌تواند بدین معنا باشد که سواد رسانه‌ای پایین می‌تواند در رابطه بین آگاهی از حقوق شهروندی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی اختلال ایجاد کند. سواد رسانه‌ای که خود تاثیر مستقیمی بر واقع‌گرایی ادراک شده فرد و نیز نگرش‌های او می‌گذارد می‌تواند با تاثیرگذاری بر آگاهی و ادراک از حقوق شهروندی، رابطه این آگاهی با بروز رفتارهای فردی و اجتماعی و سازمانی را بطور مثبت یا منفی تغییر دهد. یکی از پیامدهای سواد رسانه‌ای، که با بالا رفتن سطح آگاهی شهروندان اتفاق می‌افتد، تقویت ساختارهای دموکراتیک جامعه و نهادهای آن است. در واقع سواد رسانه‌ای در حالی که راه رسیدن به جامعه مدنی را هموار می‌سازد، خود محصول یک جامعه مدنی است (Zare Kohan, 2014).

در بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی، سعه صدر کارکنان بیشترین تاثیر را از آگاهی از حقوق شهروندی می‌پذیرد. بدین معنا که آگاهی بیشتر که البته سواد رسانه‌ای بالاتر

بر آن بی تاثیر نیست، قدرت تحمل کارکنان را در رابطه با فعالیت‌های مختلف سازمانی و نیز همکاری با سایر کارکنان، بالاتر برده و به آنها کمک می‌کند مثبت اندیش باشند. نیز این آگاهی کمک می‌کند تا کارمند با قدرت تحمل بیشتری رفتارهای ارباب رجوع را تحمل کرده و با سعه صدر بیشتر با آنها برخورد نماید.

همچنین آگاهی بیشتر فرد از حقوق شهروندی خود می‌تواند منجر شود تا فرد با وجدان کاری بالاتر تلاش کند تا وظایف خود را بیشتر و بهتر از آنچه بر عهده دارد، به سرانجام برساند. رسانه‌ها در ترویج وجدان کاری نقش تعیین کننده‌ای دارند و سواد رسانه‌ای به فرد کمک می‌کند تا اطلاعات صحیح را گزینش کند و بکار برد.

از خودگذشتگی کارکنان و بروز رفتارهای نوع دوستانه آنها در محیط کار نیز می‌تواند با افزایش آگاهی درباره حقوق شهروندی افزایش یابد. بدین ترتیب و با شناخت بیشتر نسبت به حقوق خود و دیگران، فرد بصورت داوطلبانه برای حل مشکلات دیگران پیش قدم شده و آنها را یاری می‌رساند. رسانه‌ها می‌توانند به صورت جهت دار بروز رفتارهای نوع دوستانه را ترویج کرده یا آنها را محدود سازند و این سواد رسانه‌ای فرد است که با قدرت استدلال به او توانایی تمییز اطلاعات درست را می‌دهد.

بیشتر از همه اما آگاهی نسبت به حق خود و دیگران منجر به پایبندی به اصول اخلاقی در مناسبات سازمانی می‌شود. رسانه‌ها با شفاف‌سازی در مورد نقض اصول اخلاقی می‌توانند پایبندی به ارزش‌های اخلاقی در سازمان‌ها را ترویج کنند.

رفتارهای تنش‌زا و چالش برانگیز افراد نیز می‌تواند با شناخت بیشتر نسبت به حقوق شهروندی و ایجاد بستر فکری مثبت و روشن کم شود. با آگاهی بیشتر نسبت به حقوق شهروندی خود و شناخت فرد از نقش خود در جامعه، فرد برای توسعه شایستگی‌های خود تلاش می‌کند و با توسعه دانش و مهارت و توانمندی‌های خود تلاش می‌کند تا خدمات بهتری به جامعه ارائه نماید. سواد رسانه‌ای به فرد کمک می‌کند تا بتواند از رسانه به عنوان منبعی برای افزایش دانش خود بهره برد. توجه به محیط فیزیکی و حفظ آن نیز می‌تواند دیگر دستاورد شناخت فرد از حقوق شهروندی خود و سایرین باشد.

### پیشنهادها و محدودیت های تحقیق

این پژوهش می‌تواند آغازی بر ورود متغیرهای برون سازمانی به مقوله رفتار شهروندی سازمانی باشد. پیش از این تنها عوامل بیرونی تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی مورد



تحقیق قرار گرفته‌اند لذا استفاده از متغیر آگاهی از حقوق شهروندی می‌تواند زمینه‌ساز بهره‌گیری از متغیرهای برون سازمانی تاثیرگذار بر رفتار سازمانی کارکنان باشد. نیز این تحقیق برای نخستین بار مفهوم سواد رسانه‌ای را وارد پژوهش‌های حوزه مدیریت نموده است و با توجه به استفاده بیش از نیمی از جمعیت ایران و نیز کارکنان سازمان‌ها از رسانه‌های اجتماعی، لازم است این مفهوم و تاثیر آن بر مولفه‌های سازمانی، در پژوهش‌های آتی مورد بررسی قرار گیرد.

نیز لازم است تاثیر متغیرهایی همچون سن، جنسیت، استقلال شغلی و سابقه کاری کارکنان بر رابطه بین گاهی از حقوق شهروندی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی سنجیده شود.

در این تحقیق، تنها به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی توجه کردیم در حالی که طبق نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده اجزن (۱۹۹۱)، نگرش افراد و پس از آن نیت رفتاری آنها، نقش اصلی را در بروز رفتارهای فرد ایفا می‌کنند، لذا لازم است نگرش، ادراک و احساسات افراد نیز نسبت به حقوق شهروندی سنجیده شود.

از جمله محدودیت‌های این تحقیق می‌توان به این موضوع اشاره نمود که این تحقیق در جامعه آماری کارکنان شهرداری‌های استان سیستان و بلوچستان انجام شده است و لازم است بررسی فرضیات در شهرداری‌های سایر استان‌ها انجام شود. نیز روش انجام این تحقیق می‌تواند در سایر سازمان‌های دولتی نیز بررسی شود تا به این نتیجه برسیم که آیا همیشه با افزایش آگاهی افراد نسبت به حقوق شهروندی شان می‌توان انتظار افزایش رفتار شهروندی سازمانی را داشت؟ نیز به منظور استحکام بخشی مدل با حضور سواد رسانه‌ای، لازم است نقش میانجی سواد رسانه‌ای نیز بررسی گردد یا تعدیلگرها و میانجی‌های دیگری به مدل افزود.

### منابع فارسی

- احمدی، محمد؛ پورا احمد، احمد؛ حاتمی‌نژاد، حسین. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر آگاهی شهروندی بر پاسخگویی و عملکرد سازمان زیباسازی برای بهبود منظر شهری. مطالعه موردی منطقه ۶ کلانشهر تهران. *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۳(۲۲)، ۱-۲۲.
- افشانی، سید علیرضا؛ مزیدی شرف آبادی، علی محمد؛ صدری، منیره. (۱۳۹۷). رابطه سرمایه فرهنگی و سواد رسانه‌ای بین جوانان شهر بافق، فصلنامه مطالعات فرهنگ - ارتباطات، ۱۹(۴۳)، ۱۴۵-۱۶۳.

بنی‌اسدی، مهدی؛ عبدالوند، محمدعلی؛ حیدرزاده هنزایی، کامبیز؛ خون سیاوش، محسن. (۱۳۹۸). ارائه مدل مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بانکداری (حوزه بانکداری شرکتی) با تمرکز بر حقوق شهروندی و رفتار شهروندی سازمانی «رویکرد داده بنیاد»، *فصلنامه اخلاق زیستی*، ۹(۳۱)، ۲۵۵-۲۴۱. بهرامی، ولی؛ نیازی، محسن؛ سهراب زاده، مهران. (۱۳۹۸). بررسی میزان آگاهی از حقوق شهروندی و عوامل مرتبط با آن (مورد مطالعه: شهروندان استان لرستان)، *فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۱۰(۳۸)، ۷۴-۳۵.

بهرامی، ولی؛ تاج مزینانی، علی اکبر؛ امیری حسین. (۱۳۹۶). تحلیل میزان عوامل موثر بر آگاهی از شهروندی در بین دانش آموزان، *فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۸(۳۱)، ۸۱-۱۱۶. بهمنی چوب بستنی، اکبر؛ موسوی داودی، سیدمهدی؛ رستگار، عباس علی. (۱۳۹۷). بررسی نقش میانجی ادراک عدالت بر رابطه بین آگاهی از حقوق شهروندی و بروز رفتارهای شهروندی در سازمان، *مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۱۱(۴۲)، ۱۵۴-۱۲۷.

پری زاده، سیمای؛ بشلیده، کیومرث. (۱۳۹۸). رابطه توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی: با نقش میانجی فرسودگی شغلی، *فصلنامه روانشناسی*، ۲۳(۴)، ۴۲۳-۴۰۷.

پورعزت، علی اصغر؛ قلی پور، آرین؛ باغستانی برزکی، حوریه. (۱۳۸۹). رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخ گویی و شفافیت سازمان ها، *فصلنامه رفاه اجتماعی*، ۱۰(۳۸)، ۷.

حبیبی، روزبه. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر توانمندسازی روان شناختی بر حقوق شهروندی با نقش واسطه ای تعهد سازمانی، *فصلنامه اخلاق زیستی*، ۹(۳۱)، ۲۲۳-۲۱۳.

دسترنج، معصومه؛ ملاحی، مهدی. (۱۳۹۸). بررسی رابطه آگاهی از حقوق شهروندی با رفتار اجتماعی در میان دانشجویان دانشگاه پیام نور بندرعباس، *فصلنامه توسعه اجتماعی*، ۱۳(۳)، ۱۴۴-۱۱۷.

دوستی، ایرج؛ مجتبابی، کاظم؛ آهی، پرویز. (۱۳۹۵). تاثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر احساس امنیت اجتماعی در شهر تهران، *پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی*، ۹(۳)، ۷۹.

رضوی، محمد؛ خزایی، سیدعلی. (۱۳۸۶). حقوق شهروندی در فرآیند کشف جرم، *فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی*، ۹(۴)، ۸۵.

رعنایی کرد شولی، حبیب اله؛ غفاریا، احمد؛ عسگری، علی؛ کروی، زهرا. (۱۳۹۲). ساخت و اعتبار یابی مقیاسی برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه ای در شرکت ملی نفت ایران). *مطالعات*

راهبردی در صنعت نفت و انرژی؛ ۵ (۱۸): ۱۶۴-۱۲۷

زارع کهن، نفیسه. (۱۳۹۴). ارتقای سواد رسانه‌ای لازمه‌ی تحقق جامعه مدنی، *فصلنامه رسانه*، ۲۵(۴)، ۱۰۹.

زارع، ذکریا؛ ملک پور، فاطمه. (۱۳۹۵). بررسی عوامل اجتماعی موثر بر آگاهی از حقوق شهروندی در بین شهروندان شهر سنندج، *فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی*، ۱۱(۴)، ۱۸۰-۱۶۱.

- سام آرام، عزت‌الله؛ بزرگر پاریزی، فاطمه. (۱۳۹۵). بررسی احساس برخورداری از حقوق شهروندی و عوامل اجتماعی موثر بر آن در بین جوانان ۱۵۲۹ ساله شهر سیرجان، *فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۷(۲۷)، ۷۵-۱۱۶.
- شرفی، محمدرضا؛ طاهرپور، محمد شریف. (۱۳۸۷). نقش نهاد آموزشی در تربیت شهروندی، مهندسی فرهنگ، شماره‌های ۱۵ و ۱۶.
- شریف زاده، فتاح؛ قربانی پاچی، عقیل؛ شیخ زاده، غنچه. (۱۳۹۷). تاثیر فضیلت سازمانی ادراک شده بر هویت یابی سازمانی با نقش تعدیلگر شادمانی سازمانی و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: پلیس راهور)، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۷(۳)، ۱۱۱-۸۱.
- شریفی، اصغر؛ اسلامیه، فاطمه. (۱۳۹۲). بررسی میزان آگاهی دانشجویان از حقوق شهروندی (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان)، *نشریه مطالعات برنامه درسی آموزش عالی*، ۳(۶)، ۱۲۴-۱۰۹.
- شیبانی، ملیحه؛ دادوندی، طاهره. (۱۳۸۹). تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان، *فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۲(۵)، ۳۵.
- طاهری دمنه، محسن؛ زنجیرچی، سیدمحمود؛ نجاتیان قاسمیه، مجید. (۱۳۹۰). نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی، *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۶(۲)، ۳۰.
- طلوعی، علی. (۱۳۹۱). سواد رسانه‌ای: درآمدی بر شیوه یادگیری و سنجش، مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها، چاپ اول.
- علیزاده، ابراهیم. (۱۳۹۵). اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی: ساخت پرسشنامه ای مبتنی بر نظریه خصیصه مکنون، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۸(۲۸)، ۵۴-۲۹.
- عنایتی، ترانه؛ آراسته، حمیدرضا؛ ضامنی، فرشیده؛ نطاقتی پایانی، یوسف. (۱۳۹۱). رابطه آگاهی از حقوق شهروندی با رفتار اجتماعی دانشجویان، *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۷(۲)، ۲۵.
- فتحی، سروش؛ مختارپور، مهدی. (۱۳۹۰). توسعه شهری، شهرنشینی و حقوق شهروندی، *فصلنامه مطالعات توسعه اجتماعی ایران*، ۳(۴)، ۱۰۵-۸۹.
- قلی پور، آرین؛ منوریان، عباس؛ طهماسبی، رضا. (۱۳۸۸). اثرات محیط سیاسی بخش دولتی بر رفتار سازمانی کارکنان و مدیران، *فصلنامه سیاست*، ۳۹(۴)، ۱۹۱.
- کاملی، محمدجواد؛ داداشی، کاظم. (۱۳۹۵). بررسی رابطه سلامت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه کارکنان فرماندهی انتظامی استان آذربایجان شرقی)، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۱۱(۱)، ۲۴-۷.
- کلدی، علیرضا؛ پوردهناد، نگار. (۱۳۹۱). بررسی میزان آگاهی و نگرش دانشجویان نسبت به حقوق شهروندی در تهران، *فصلنامه مطالعات جامعه شناختی شهری*، ۲(۴)، ۲۹.
- محمدی، امید. (۱۳۹۹). حقوق شهروندی در شهرداری‌ها، چاپ سوم

نبوی، سیدعبدالحسین؛ شاهنوشی، مجتبی، شبان لرکی، الهام. (۱۳۸۶). بررسی عوامل موثر بر میزان آگاهی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان نسبت به حقوق شهروندی، *فصلنامه توسعه اجتماعی*، ۲(۱)، ۴.

نش، کیت؛ مترجم: تقی دلفروز، فرامرز. (۱۳۸۰). جامعه شناسی سیاسی معاصر، جهانی شدن، سیاست و قدرت، تهران: انتشارات کویر، چاپ اول.

نعمتی فر، نصرت الله؛ خجسته باقر زاده، حسن؛ کاظمی، هاجر. (۱۳۹۷). سطح سواد رسانه ای در کاربران رسانه های اجتماعی (مطالعه موردی شبکه اجتماعی تلگرام)، *نشریه مطالعات رسانه های نوین*، ۴(۱۶)، ۱۷۵-۱۴۳.

نقی پور، کمال؛ قلاوندی، حسن. (۱۳۹۴). الگوی علی روابط بین هوش فرهنگی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در میان دبیران متوسطه شهرستان نقده، *فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه*، ۲۸(۲)، ۱۵۸-۱۳۵.

وثوقی، منصور؛ حضرتی، مرتضی. (۱۳۹۱). بررسی جامعه شناختی رابطه سرمایه نمادین و نگرش به حقوق شهروندی (مطالعه موردی شهر تبریز)، *نشریه مطالعات جامعه شناسی*، ۵(۱)، ۱۵۷-۱۴۱.

هاشمی، حامد؛ پورامین زاد، سعیده؛ پیمان طلب مستقیم، بابک. (۱۳۸۸). حقوق شهروندی و عدالت اجتماعی، *فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه*، ۲۲(۱)، ۱۱۸-۵۹.

هزارجریبی، جعفر؛ امانیان، ابوالفضل. (۱۳۹۰). آگاهی زنان از حقوق شهروندی و عوامل موثر بر آن، *فصلنامه مطالعات و پژوهش های شهری و منطقه ای*، ۳(۹)، ۱۸-۱.

یزدیان، امیر؛ نویسنده: دوور، کارولین. (۱۳۹۰). بررسی مصرف رسانه‌ای و هویت دانش آموزان، *فصلنامه مطالعات جوان و رسانه*، پیاپی ۲، ص ۱۰۲.

## References

- Abdelmotaleb, M., & Saha, S. K. (2018). Corporate social responsibility, public service motivation and organizational citizenship behavior in the public sector. *International Journal of Public Administration*, 42(11), pp,929-939
- Afshani, S.A., Mazidi Sharafabadi, S.A., & Sadri, M. (2019). The Relationship Between Cultural Capital and Media Literacy among Youth in the City of Bafgh, *Journal of Culture - Communication Studies*, 19(43), 145-163. (In Persian)
- Ahmadi, M., porahmad, A., & hatami nezhad, H. (2014). Analysis of the Impact of Citizenship Awareness in Accountability and Performance of Aestheticization Organization for Improving Urban Landscape, Case Study: Zone6th of Tehran. *Geographical Planning of Space Quarterly Journal*, 3(10), pp,1-22. (In Persian) .
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.

- Alizadeh, E. (2016). Measuring organizational citizenship behavior: Design questionnaires based on latent trait theory, *Journal of Career and Organization Consulting*, 8(28), 29-54. (In Persian)
- Bahmani Choubbasi, A., Mousavi Davoudi, S., & Rastgar, A. (2019). Investigating the Mediating Role of Perception of Justice on the Relationship between Citizenship Rights Awareness and Accession of Citizenship Rights Awareness and Accession of Citizenship Behaviors in Organization. *Public Management Researches*, 11(42), PP, 127-154. (In Persian)
- Bahrami, V., Taj Mazinani, A., & Amiri, H. (2017). The Analysis of the Effective Factors on Citizenship Knowledge Among Students (Case Study: City of Poldokhtar), *Social Development & Welfare Planning*, 8(31), 81-116. (In Persian)
- Bahrami, V., Niyazi, M., & Sohrabzade, M. (2019). Assessing the level of awareness of citizenship rights and related factors (Case study: citizens of Lorestan province). *Social Development and Welfare Planning*, 11(38), PP, 35-74. (In Persian)
- Bani Asadi, M., Abdolvand, M., Heidarzadeh Hanzae, K., & Khounsiavash, M. (2019). Presenting Customer Relationship Management in Banking Industry (Corporate Banking) Focusing "On Citizenship Rights and Organizational Citizenship Behavior Grounded Theory Approach, *Bioethics Journal, Special Issue on Human Rights and Citizenship Rights*, 9(31), PP, 241-255. (In Persian)
- Dastranj, M., & Mallahi, M. (2019). Investigating the relationship between citizenship awareness and social behaviour Students of Payame Noor University of Bandar Abbas. *Social Development*, 13(3), PP, 117-144. (In Persian)
- Doosti, I., Mojtabaei, K., & Ahei, P. (2016). The Impact of the Knowledge of the Citizenship rights on the Feeling of Social Security in the City of Tehran, *Order & Security Research Journal*, 9(3), 79. (In Persian)
- Enayati, T., Arasteh, H., Zamani, F., & Nezafati Payani, Y. (2012). Ethics in science and technology, 7(2), PP, 25-34. (In Persian)
- Fathi, S., & Mokhtarpour, M. (2011). urban development, urbanism and citizenship right, *the journal of research on social development*, 3 (4), 89-105. (In Persian)
- Gholipour, A., Monavarian, A., & Tahmasebi, R. (2010). The effects of the public sector political environment on the organizational behavior of employees and managers. *Politic Quartekye*, 4(39), pp, 191-204. (In Persian)
- Habibi, R. (2019). Investigating the Impact of Psychological Empowerment on Citizenship Rights with Mediating Role of Organizational Commitment.

- Bioethics Journal*, Special Issue on Human Rights and Citizenship Rights,9 (1),PP,213- 223. (In Persian)
- Hashemi, S., Pouraminzad, S., & Peymabtalab, B.(2009). Citizenship rights and justice Social. *Management & Development Process*,22(1,2),pp,59-88. (In Persian)
- Hezarjaribi, J., & Amanian, A. (2011). Women's Awareness about Citizenship Rights and the Effective Factors on it, *Journal Urban - Regional Studies and Research*, 3(9), 1-18. (In Persian)
- Jung, J. (2020). Who's Evaluating Whom? The Public Evaluation of Public and Private Leaders' Unethical Behaviors (Doctoral dissertation, ARIZONA STATE UNIVERSITY).
- Kaldi, A., & Pourdehnad, N. (2012) investigating the knowledge and attitude towards citizenship right in students, *journal of research on urban sociology*, 29, 2(4). (In Persian)
- Kameli, M., & Dadashi, K. (2015) investigating the relationship between social health and organizational citizenship behavior, *journal of research on police management*, 11(1), 7-24 (In Persian)
- Langan, F.E. (2018). Likes and Retweets Can't Save Your Job: Public Employee Privacy, Free Speech, and Social Media. *U. St. Thomas LJ*, 15, 228.
- Mareschal, P.M. (2018). Public sector unions, democracy, and citizenship at work. *Labor History*, 59(1), 38-53.
- Matic, A. E., & Mirica, S. C. (2020). Performance and Efficiency–Criteria for Promotion and Career Development for Public Employees. *Eurasian Journal of Social Sciences*, 8(1), 13-21.
- Mohammadi, Omid (2020) citizenship rights in municipalities, third edition, Tehran (In Persian)
- Nabavi, A., Shahnoushi, M., & Shaban Larki, E. (2007) investigating the effective factors on the knowledge towards citizenship rights in students, *journal of social development*, 4, 2(1). (In Persian)
- Naghypour, K., & Galavandi, H. (2015). The Causal Model of Relationship between Cultural Intelligence, Organizational Citizenship behavior and Organizational Commitment among High-school Teachers of Naghadeh, Iran, *Journal of Management and Development Process*, 28(2), 135-158. (In Persian)
- Nash, K., translate: Delafrouz, F. (2005) sociology of the current policy, globalization, policy and power; Kavir publication, first edition, Tehran. (In Persian)

- Nematifar, N., Khojasteh Bagherzade, H., & Kazemi, H. (2018). Study the level of media literacy of social media users Case study of Telegram social network users. *New Media Studies*, 4 (16), PP, 143-175. (In Persian)
- Parizadeh, S., & Beshlideh, K. (2020). The Relationship between Structural Empowerment and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Occupational Burnout. *Journal of Psychology*, 4(23). PP, 407- 423. (In Persian)
- Pourezzat, A., Gholipour, A., & BaghestanI, H. (2010). The relationship between citizens' awareness of citizenship rights and Accountability and transparency of organizations. *Social Welfare Quarterly*, 10(38). PP, 7- 40. (In Persian)
- Raanaei Kord Shouli, h., Ghafarnia, A., Asgari, A., & Karoubi, Z. (2013). validation of a scale for assessing organizational citizenship behaviour, *journal of strategic research in oil and energy industry*, 5 (18), 127-164
- Razavi, M., & khazaei, A. (2007). Citizenship rights in the process of exploring the crime, *journal of research on police knoeldge*, 85, 9(4). (In Persian)
- Samaram, E., & Parvizi, F. (2016). Investigating the feeling of enjoying citizenship rights and factors Socially affecting it Among young people aged 15-29 in Sirjan. *Social Development and Welfare Planning*, 8(27), PP, 75-116. (In Persian)
- Sharafi, M., & Taherpour, MS. (2016). the role of training institution in growing citizenship, *Culture engineering*, issue no 15 and 16. (In Persian)
- Sharifi., A., & Eslamieh, F. (2013). Investigation for Student's Awareness in the Field of Civil Rights (Case of Islamic Azad University Semnan Branch), *Journal of Higher Education Curriculum Stufies*, 3(6), 109-124. (In Persian)
- Sharifzadeh, F., Ghorbani, A., & Sheikhzade, Gh. (2018). The effect of perceived organizational virtue on organizational identity With the role of organizational happiness moderator and mediator Organizational citizenship behavior. *Organizational Behavior Studies*, 7(3), pp, 81-111. (In Persian)
- Shiani, M., & Davoodvandi, T. (2011). Analysis Awareness Rate of Citizenship Rights Among Students, *Social Development & Welfare Planing*, 2(5), 35. (In Persian)
- Shim, D.C., & Faerman, S. (2017). Government employees' organizational citizenship behavior: The impacts of public service motivation, organizational identification, and subjective OCB norms. *International Public Management Journal*, 20(4), 531-559.
- Taheri Demneh, M., Zanjirchi, M., & Nejatian Ghasemiye, M. (2011). The Effects of Work Ethics on Enhancement of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Ethics in Science and Technology*, 6(2), 30. (In Persian)

- Tamplin, N.C, McLean, S. A., & Paxton, S. J. (2018). Social media literacy protects against the negative impact of exposure to appearance ideal social media images in young adult women but not men. *Body Image*, 26, 29-37.
- Tolouei, A. (2012). Media literacy: the learning methodology and assessment, Media research Center, first edition, Tehran. (In Persian)
- UNESCO (2004), World Charter on the Right to the City. World Urban Forum, available at: [www.portal.unesco.org](http://www.portal.unesco.org)
- Vosoughi, M., & Hazrati, M. (2012). Sociological study of the relationship between symbolic capital and citizenship rights (case study: Tabriz), *Journal of Sociology Studies*, 5(1), 141-157 (In Persian)
- Williams, L.J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship in-role behaviors. *Journal of Management*, 17 (3) , 601-617.
- Yazdian, A., & Dower, C. (2011) investigation the use of media and student identification, *journal of research on youth and media*, 2, 102. (In Persian)
- Zare Kohan, N. (2015). Promotion of Media Literacy, Prerequisite of Realization of Civic Society, *Rasaneh*, 25(4), 109. (In Persian)
- Zare, Z., & Malekpour, F. (2016) investigation of effective social factors on knowledge of citizenship rights among Sanandaj citizens, *Journal of research on informationa and crime*, 11 (4), 161-180. (In Persian)