

علمی-پژوهشی

فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر

سال هفتم، شماره سوم، پیاپی (۲۲)، پاییز ۱۳۹۲

تاریخ دریافت: ۹۲/۷/۵ تاریخ پذیرش: ۹۲/۸/۶

صص ۲۲۴ ° ۲۰۳

ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی معلمان مدارس دخترانه مقطع متوسطه شهرستان ساوه

غلامرضا عزیزی^۱، طهمورث آقاچانی^۲، پریش وکیلی^۳، بهزاد شوقی^۴

چکیده

هدف پژوهش حاضر مطالعه ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی معلمان مدارس دخترانه مقطع متوسطه شهرستان ساوه در سال ۱۳۹۰ است. روش این پژوهش بر اساس هدف، از نوع کاربردی، بر مبنای نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی پیمایشی و بر مبنای نوع داده‌های استفاده شده از نوع کمی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۴۸ نفر از معلمان مدارس دخترانه مقطع متوسطه بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده طبق جدول کرجسی و مورگان، حجم نمونه ۱۰۸ نفری استخراج گردیده است. جمع‌آوری اطلاعات به روش میدانی و از طریق پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۱)

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

۲- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

parivashvakili@yahoo.com

۳- کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

۴- دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساوه، باشگاه پژوهشگران جوان، ساوه، ایران

که شامل ۵ بعد نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی و پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت و همکاران (۱۹۶۹)، که شامل ۵ بعد ماهیت کار، سرپرستان یا مدیران، همکاران، فرصت‌های ارتقا و حقوق و مزایاست، صورت گرفته است. ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ برای رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۶ و ضریب پایایی پرسشنامه رضایت شغلی ۰/۹۴ محاسبه و اعلام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار LISREL 8.8 در دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری انجام شد و این نتایج حاصل گشت: ۱. رابطه مثبت و معنی‌داری بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد؛ ۲. بین رفتار شهروندی سازمانی و ماهیت شغل رابطه معناداری وجود ندارد؛ ۳. بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان دستمزد، فرصت‌های ارتقاء سبک مدیریت و ارتباط با همکار، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، معلمان، محیط آموزشی.

مقدمه

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که نه تنها نیازهای مادی، حقوق و درآمد اقتصادی، انسان را در سازمان‌ها به فعالیت و انگیزش وا می‌دارد، بلکه یکی از عوامل مهم و مؤثر در کار، رضایت از شغل است (اریجو و پاگانی^۱، ۲۰۰۹). به همین جهت بحث رضایت شغلی کارکنان و مدیران سازمان‌ها از مباحث مهم و مورد توجه علم مدیریت است (یانگ و کاسکرت^۲، ۲۰۱۰). رضایت شغلی، مجموعه‌ای از احساس‌های سازگار و ناسازگار است که کارکنان به وسیله آن به کار خود می‌نگرند (آگهو و همکاران^۳، ۲۰۱۱). برای به کار گماشتن افراد در مشاغل مناسب، در جهت دستیابی به رضایت افراد از شغلشان، بایستی مطالعه دقیق‌تری در رابطه با خصوصیات فردی صورت پذیرد تا تناسب لازم بین فرد و شغل، زمینه‌ساز رضایت شغلی باشد. یکی از مطمئن‌ترین نشانه‌های تباهی اوضاع یک سازمان، رضایت شغلی پایین کارکنان است (جمالی و همکاران، ۱۳۸۹). رضایت شغلی همچنین بر رفتار شهروندی سازمانی (مرزوقی و

1 Origo & Pagani

2 Yang & Kassekert

3 Agho et al

همکاران، ۱۳۸۹)، میزان تاخیر و غیبت و ترک خدمت کارکنان (پرودفوت و همکاران^۱، ۲۰۰۹؛ نادیری و تانوا^۲، ۲۰۱۰) تاثیر بسزایی دارد. بنابراین رضایتمندی کارکنان از شغل و سازمان موجب موفقیت در کار و اثربخشی آنها خواهد شد.

همچنین با توجه به تغییرات و تحولات عصرها و با ورود سازمانها به اقتصاد دانش محور^۳، بررسی رفتار افراد در محیط کار، توجه محققان را بیش از پیش به خود جلب کرده است. هدف مشترک مطالعات، تعریف نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلند مدت سازمان، کمک می کند (کاسترو^۴ و همکاران به نقل از مقیمی، ۱۳۸۴). سازمانها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند، تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیتی فوق العاده داشته زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در راستای مقررات، قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی و صرفا در حد رعایت الزامات قانونی انجام می دهد. در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می گیرند. در ادبیات نوین مدیریت به انجام خود جوش و آگاهانه وظایف فرا قانونی توسط کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی^۵، گفته شده است (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵).

رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان و رضایت شغلی افراد سازمان می شود و سازمان را به سوی تحقق اهداف سوق می دهد (نیلسن و همکاران^۶، ۲۰۰۹). توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی به این دلیل در سازمانها مهم بوده که سازمانها از طریق شرح شغل رسمی قادر نیستند رفتارهای مورد نیاز برای تحقق اهداف سازمان را از کارکنان انتظار داشته باشند. به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی به کارایی و اثربخشی سازمانها از طریق تحولات منابع، نوآوری و پذیرش تغییرات کمک می کند (زندگی راد، ۱۳۸۹).

1 Proudfoot

2 Nadiri & Tanova

3 Knowledge Based Economics

4 Castro

5 Organizational Citizenship Behavior

6 Nielsen

اگر مدیران مدارس بتوانند بستر مناسب را برای معلمان فراهم نمایند، امکان بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی معلمان بیشتر خواهد شد تا افزایش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش باعث افزایش رضایت شغلی معلمان مدارس شود (حجتی‌فر، ۱۳۸۶). با توجه به اینکه سازمان‌های امروز به کارکنانی نیاز دارند که فراتر نقش خود در سازمان عمل نمایند و این همان رفتار شهروندی سازمانی است ضرورت خاص در این تحقیق بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و همچنین ابعاد رضایت شغلی و کشف رابطه آنها به منظور یافتن راه‌هایی برای تقویت رفتار شهروندی است.

بنابراین هدف پژوهش حاضر، پاسخ به این سوال است که آیا به طور عملی شاهد پیوند و همبستگی رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در مدارس کشور هستیم؟ پاسخ به مسائل زمینه را فراهم می‌سازد تا در صورت وجود رابطه مثبت و معنی دار بین این دو مقوله و مولفه‌های فرعی آنها، راهکارها و پیشنهادهایی برای تقویت توان آنها برگرفته از نتایج تحقیق ارائه گردد. به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است بسیار مهم و ضروری است و این پژوهش قصد دارد به همین امر بپردازد.

ادبیات پژوهش

رفتار شهروند سازمانی

آنچه که در دو دهه اخیر توجه بسیاری از محققان را به خود جلب نموده است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد. هرچند مفهوم رفتار شهروندی سازمانی ابتدا در مقالات و تحقیقاتی از بارنارد (۱۹۳۸) و کاتز (۱۹۶۴)، ارائه گردید، ولی برای اولین بار باتمن^۱ و اورگان^۲ (۱۹۸۳)، بودند که در خلال بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد، آن را بررسی نموده و از اصلاح رفتار شهروندی سازمانی، استفاده نمودند (هوسام، ۲۰۰۸). اورگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری خودجوش^۳ و آگاهانه^۱ می‌داند که به طور مستقیم یا صریح

1 Bateman

2 organ

3 spontaneous

توسط سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی تقویت نشده، اما در مجموع اثربخشی سازمانی را ارتقاء می‌دهد (لی و همکاران^۲، ۲۰۱۰). منظور از خودجوش و آگاهانه بودن در آن است که این رفتار، ضرورت اجباری نقش یا مبتنی بر شرح شغل نبوده بلکه رفتاری عمدتاً، مبتنی بر انتخاب شخصی است و در صورت عدم انجام آن نیز تنبیهی به دنبال نخواهد بود (آلیسیا^۳، ۲۰۰۸).

تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر به شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند (اسلامی، ۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی، فعالیت‌هایی است که از فرد خواسته نشده که آنها را انجام دهد ولی انجام آنها باعث حمایت از سازمان شده و به آن سود می‌رساند (اریک و همکاران^۴، ۲۰۰۸). به عبارت دیگر، رفتار شهروندی سازمانی عبارتست از مجموعه رفتارهایی که جزو الزامات رسمی سازمان و انجام شغل نیستند اما به اثربخشی و کارایی سازمان کمک می‌کنند. غالباً از سوی کارکنان این مجموعه رفتارها به عنوان یک امر اختیاری نگریسته می‌شود. بنابراین نمی‌تواند به طور رسمی مورد تقدیر قرار گیرد (نیلسن و همکاران، ۲۰۰۹).

بررسی ادبیات نظری نشان می‌دهد، دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. اورگان (۱۹۸۸) و سایر محققان متقدم در این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانش مورد مطالعه قرار داده اند زیرا فعالیت‌های افراد در محیط کار، فراتر از الزامات نقشی است که برای آنها تعیین شده به علاوه رفتارهای آنان به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد. گروه دیگری از محققان هم چون گراهام^۵، پیشنهاد می‌کنند 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

1 discretionary

2 Li et al

3 Alicia

4 Eric et al

5 Graham

گیرد (مقیمی، ۱۳۸۴).

رفتار شهروندی سازمانی مزایایی از قبیل: افزایش اثربخشی سازمانی، افزایش بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به گسترش منابع کمیاب، و ایجاد محیطی که روحیه کارکنان را افزایش می‌دهد، دارا می‌باشد (صالحی، ۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات مربوط به سازمان و مدیریت توجه خاصی را به خود جلب کرده است و تعاریف، عوامل تعیین کننده و پیامدهای این پدیده در محیط کار مورد بررسی قرار گرفته است.

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که اورگان در سال (۱۹۸۸)، مشخص کرد عبارتند از:

۱- نوع دوستی: اقدامات داوطلبانه‌ای که به سایر افراد در حل مشکلات کاری کمک می‌کند.

۲- جوانمردی: تمایل به تحمل شرایط کاری و خوش نیتی کارکنان در عمل و شرایطی که ایده آل نیست بدون ابراز شکایت.

۳- وجدان کاری: وقت شناسی، داشتن حضور بیشتر نسبت به هنجار گروه و تابعیت از قوانین و مقررات و رویه‌های سازمان.

۴- تواضع و تکریم: احترام به سایر کارکنان در سازمان و رعایت حقوق آنها، افرادی که این رفتارها را دارند، تمایل دارند، که تلاش‌های مضاعفی را انجام دهند تا از بروز مشکلات کاری با همکاران جلوگیری بعمل آید.

۵- شرافت شهروندی: مشارکت مسئولانه و سازنده در فرایندهای سیاسی سازمان (زندى راد، ۱۳۸۹).

در پژوهش‌های متعددی، ارتباط متغیرهای زیادی با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهشگران چهار دسته از عواملی را که با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط هستند را شناسایی کرده‌اند. این چهار دسته عبارتند از: (۱) ویژگی‌های فردی (مثل رضایت شغلی، نگرش کارکنان، تعهد سازمانی و ...؛ (۲) ویژگی‌های سازمانی (مثل انسجام گروهی، حمایت سازمانی درک شده و ...؛ (۳) رفتار رهبری (مثل رهبری تحول‌گرا و رهبری تعامل‌گرا

و ...؛ ۴) ویژگی‌های شغلی (مثل بازخورد کاری، یکنواخت بودن کار و ...) (پودساکف^۱، ۲۰۰۰؛ به نقل از صالحی، ۱۳۸۸).

رضایت شغلی

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که نه تنها نیازهای مادی، حقوق و درآمد اقتصادی، انسان را در سازمان‌ها به فعالیت و انگیزش وا می‌دارد، بلکه یکی از عوامل مهم و مؤثر در کار، رضایت از شغل است. به همین جهت بحث رضایت شغلی کارکنان و مدیران سازمان‌ها از مباحث مهم و مورد توجه علم مدیریت است (یانگ و کاسکرت، ۲۰۱۰). رضایت شغلی، مجموعه‌ای از احساس‌های سازگار و ناسازگار است که کارکنان به وسیله آن به کار خود می‌نگرند (اگهو و همکاران، ۲۰۱۱). رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند (داف^۲، ۲۰۰۷). وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیکی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند. رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند. رضایت شغلی احساس مثبت، یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساس مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالایی از رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود (دونی و همکاران^۳، ۲۰۱۲).

به طور کلی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همدیگر را تقویت می‌کنند. با استفاده از نظر بارنارد (۱۹۳۸)، مبتنی بر این که رضایت به تمایل فرد به همکاری و کمک کردن به سیستم‌های تعاونی منجر می‌شود، اورگان از تئوری مبادله اجتماعی^۴ استفاده کرد تا

1 Podsakoff

2 Duff

3 Downey et al

4 Social exchange

این موضوع را بیان کند که وقتی کارکنان از شغلشان راضی هستند به مقابله به مثل می‌پردازند و این مقابله به مثل پایبند بودن به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی را نیز در برمی‌گیرد. رضایت در اینجا ابعاد زیادی را در برمی‌گیرد: رضایت از همکاران و سرپرستان، رضایت از کار خود، رضایت از پاداش‌های فوری. اسمیت و همکارانش^۱ (۱۹۸۳)، دریافتند رضایت شغلی که به عنوان یک حالت روحی در نظر گرفته می‌شود، پیش‌نیازی برای با وجدان بودن به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است (ویچ^۲، ۲۰۰۲).

اسمیت و همکارانش (۱۹۶۹)، پنج بعد رضایت شغلی زیر را پیشنهاد کرده‌اند که افراد پاسخ موثرتر نسبت به آن‌ها نشان می‌دهند:

- ۱- فرصت ارتقا: قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت.
- ۲- رضایت در پرداخت حقوق: مساوات در پرداخت، سطح پرداخت، شیوه اداره حقوق و دستمزد.
- ۳- همکاران: حدی که همکاران دوستانه، شایسته و حمایتی هستند.
- ۴- سرپرستان یا مدیران: خواست شغل به لحاظ مسئولیت سرپرستی به کار دیگران در قبال انجام گرفتن کار و اجرای وظایف محوله مطابق با نظارت و هدایتی که شاغل دریافت می‌دارد.
- ۵- ماهیت شغل: ویژگی‌های اساسی و بنیادی شغل (مرزوقی و همکاران، ۱۳۸۹).

ارتباط شهروندی سازمانی و رضایت شغلی

برطبق یافته‌های تحقیقات انجام شده، رضایت شغلی بهترین پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی است. رضایت شغلی از عوامل همبسته با موفقیت شغلی کارکنان است که با افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی رابطه دارد (صالحی، ۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی یک کارمند راضی، مبین واکنش وی در برابر کسانی است که برای او ارزش قائل شده‌اند. سطح بالاتر رضایت کارکنان منجر به ایجاد تعهد سازمانی گردیده که این امر نیز به نوبه خود، انگیزه ارائه رفتار مطلوب شهروندی سازمانی را ارتقاء خواهد داد. رضایت شغلی رابطه مثبتی با

1 Smith et al

2 Wech

عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی داشته و تاثیر قابل توجهی بر عدم غیبت، عدم جابجایی و کم شدن نگرانی و اضطراب کارکنان دارد. کارکنان با سطح رضایت شغلی بالا، علاقه بیشتری به نشان دادن رفتار شهروندی سازمانی دارند. به علاوه افراد با سطح رضایت شغلی بالا، گرایش کمتری به یافتن شغل دیگر از خود نشان می‌دهند. از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت توسعه، حفظ و نگهداری منابع انسانی، ایجاد رضایت و پیشگیری از نارضایتی کارکنان است، اما بدیهی است که عوامل موثر بر رضایت کارکنان بسیار متنوع بوده و از سازمانی به سازمان دیگر، متفاوت است (سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

پیشینه پژوهش

مهداد (۱۳۸۴)، ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی را بررسی کردند. نتایج آنها نشان داد که روابط معنادار میان رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد. صالحی (۱۳۸۸)، در پژوهشی دیگر به بررسی رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای شغلی و سازمانی مربوط به آن در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک پرداخت و نشان داد متغیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد. جمالی و همکاران (۱۳۸۹)، نیز به بررسی - رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی پرداختند و نشان دادند که میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین اعضای هیات علمی منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی کمی بیشتر از حد متوسط است. همچنین متغیرهای رضایت شغلی، تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و فرسودگی شغلی و جو سازمانی تاثیر منفی دارند. پژوهش‌های حاکی از آن است که تحقق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی موجب، افزایش خود پنداره مثبت، ارتقاء روابط مثبت در میان کارکنان، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، کمک به استفاده اثربخش از منابع کمیاب، سهیم شدن در مسئولیت سنگین ناظران، بهبود خدمت به مشتری، حفظ تعادل درونی سازمان، بهبود بهره‌وری، عملکرد و اثربخشی سازمانی خواهد شد (سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). مرزوقی و همکاران (۱۳۸۹)، نیز اشاره می‌کنند که تمام مولفه‌های رضایت

شغلی بر رفتار شهروند سازمانی تاثیر مثبت دارند. فار و همکاران^۱ (۱۹۹۰)، در پژوهش خود اشاره به این نکته دارند که عدالت رهبران و محدوده وظایف افراد بر میزان رضایتمندی آنها تاثیر دارد. مورمن و همکاران^۲ (۱۹۹۳)، در پژوهش دیگری اشاره می کنند که ویژگی های عادلانه کارمندان، و رفتار شهروند سازمانی آنها بر رضایتمندی از شغل، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی تاثیر قوی و مثبتی دارد. ون داین و همکارانش^۳ (۱۹۹۴)، در پژوهششان بیان می دارند که نگرش های مثبت شغلی، بدگمانی، ارزش های محل کار، و ویژگی های شغل، سطح شغل و دوره تصدی هر یک بر رفتار شهروند سازمانی و رضایت شغلی افراد به نحوی تاثیر می گذارند. تامپسون و وانتر^۴ (۱۹۹۷)، در پژوهش شان به بررسی درک افراد از نقش خود و رفتار شهروند سازمانی پرداختند و نتیجه گرفتند که نحوه درک فرد از نقش خود با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است. چندین نوع ادراکات نقش وجود دارد که با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد که یکی از آنها تعارض بین نقشی است و این نوع تعارض هنگامی بروز می کند که ایفا کننده نقش معینی ملزم باشد در آن واحد به انتظارات سازمانی متضاد پاسخ دهد. این نوع تعارض می تواند منجر به فشار روانی یا خستگی و همچنین رضایت شغلی پایین شود. در پژوهشی دیگر، گیلبرت (۲۰۰۶)، بیان می کند تا اهمیت کار و اینکه کارمندان فکر کنند تا کارشان با ارزش و از اهمیت لازم برخوردار است، باعث رضایت شغلی آنها می گردد. پودساکف و همکارانش^۵ (۲۰۰۹)، در رابطه با پیامدهای فردی و سازمانی بیان کردند که باز خورد افراد از شغلشان و اینکه بدانند فعالیت های آنها برایشان ارتقایی را در بر دارد، رضایت خاطر آنها از شغلشان را فراهم می کند. نیلسن و همکارانش (۲۰۰۹)، در پژوهشی بیان کردند که رفتار شهروند سازمانی بر عملکرد و رضایت فردی کارکنان تاثیر می - گذارد. لی و همکارانش (۲۰۱۰)، نیز نتیجه گرفتند که ارتباطات خوب مدیران با کارمندان بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد. ریاض و حیدر^۶ (۲۰۱۰)، در پژوهششان نتیجه گرفتند که

1 Farh et al

2 Moorman et al

3 Vandyne et al

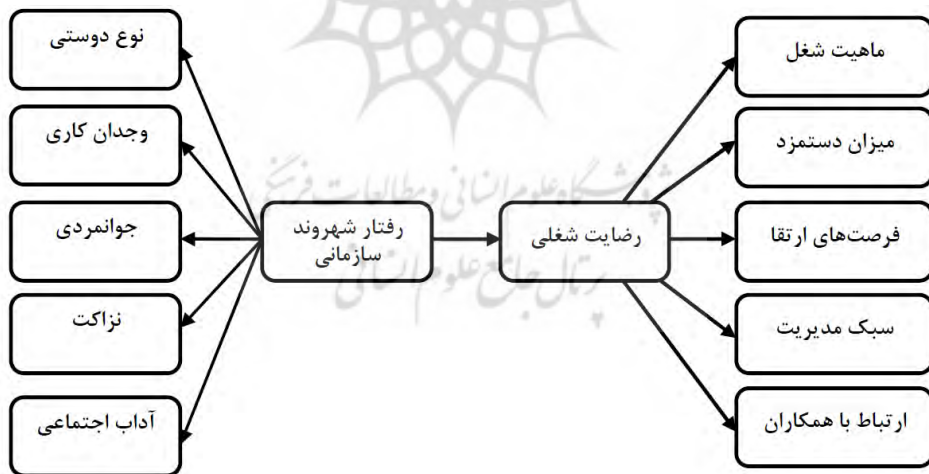
4 Thompson & Wanner

5 Podsakoff

6 Riaz & Haider

سبک‌های مدیریتی بر رضایت افراد از شغلشان تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به مبانی نظری، فرضیات این پژوهش به شکل زیر ارائه می‌گردد: فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی در معلمان مدارس دخترانه مقطع متوسطه شهرستان ساوه رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۱: بین رفتار شهروندی سازمانی و ماهیت شغل معلمان رابطه وجود دارد.
فرضیه فرعی ۲: بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان دستمزد معلمان رابطه وجود دارد.
فرضیه فرعی ۳: بین رفتار شهروندی سازمانی و فرصت‌های ارتقاء معلمان رابطه وجود دارد.
فرضیه فرعی ۴: بین رفتار شهروندی سازمانی و سبک مدیریت رابطه وجود دارد.
فرضیه فرعی ۵: بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط با همکاران رابطه وجود دارد.
با توجه به مطالعه تحقیقات پیشین و فرضیات پژوهش فعلی، چارچوب نظری زیر برای بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی در معلمان مدارس دخترانه مقطع-متوسطه شهرستان ساوه ارائه شده است:



شکل شماره (۱): چارچوب نظری تحقیق

روش شناسی پژوهش

روش این پژوهش از نظر جمع آوری داده‌ها از نوع کمی و از نظر روند انجام تحقیق از نوع توصیفی^۱ پیمایشی است به طوری که سعی شده است برای اثبات فرضیه‌های تحقیق و تحقق نتایج، از نظرسنجی با افراد درگیر مساله (معلمان مدارس دخترانه مقطع متوسطه شهرستان ساوه) استفاده شود، هم چنین پرسشنامه‌هایی نیز برای دریافت نظرات معلمان تهیه گردیده است که بین آنها توزیع شده و نتایج درج گردیده است. از آنجایی که در این پژوهش یک رابطه علت و معلولی بررسی می‌شود، روش تحقیق از نظر رابطه بین متغیرها از نوع علی است که برای تحلیل داده‌ها از روش مدل معادلات ساختاری^۲ استفاده شده است که در دو قسمت مدل اندازه‌گیری^۳ و بخش ساختاری^۴ تعریف می‌شود و متغیرهای مدل در دو دسته متغیرهای پنهان^۴ و آشکار^۵ تقسیم‌بندی می‌شوند. در پژوهش حاضر رفتار شهروندسازمانی و رضایت شغلی به همراه ابعاد هر یک متغیرهای پنهان و سوالات پرسشنامه متغیرهای آشکار به شمار می‌روند.

جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش ۱۴۸ نفر از معلمان مدارس دخترانه مقطع متوسطه شهر ساوه است. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ابتدا دبیرستان‌های دخترانه شهر ساوه بر حسب ناحیه‌های آموزش و پرورش در طبقات مختلف جای گرفتند و سپس بر حسب نسبت هر ناحیه، مدارس انتخاب شده و به صورت تصادفی و با استفاده از جدول مورگان نمونه‌گیری انجام شد. بدین ترتیب در نهایت تعداد ۱۰۸ نفر به عنوان حجم نمونه آماری محاسبه گردید.

ابزار گردآوری داده‌ها؛ پایایی و روایی

برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۱) که شامل ۵ بعد نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی و

1 Structural Equation Model

2 Measurement Model

3 Structural Model

4 Latent Variables

5 Observed Variables

پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت و همکاران (۱۹۶۹)، که شامل ۵ بعد ماهیت کار، سبک مدیریت، ارتباط با همکاران، فرصت‌های ارتقاء و حقوق و مزایاست، استفاده شده است. برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. اگر ضریب آلفای کرونباخ کمتر از ۰.۶۰ باشد ابزار ما در حد ضعیف، اگر بین ۰.۶۰ تا ۰.۷۰ درصد باشد در حد متوسط و اگر بیش از ۰.۷۰٪ باشد از نظر پایایی در حد خوبی قابل قبول است (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۸۹). همانطور که در جدول ۱ نشان داده شده است، با توجه به اینکه مقدار همگنی این ضرایب بالای ۰.۷ شده است بنابراین ابزار استفاده شده از نظر پایایی قابل قبول است:

جدول ۱) مقادیر آلفای کرونباخ متغیرها برای بررسی پایایی

رفتار شهروندی سازمانی					متغیرها
آداب اجتماعی	نزاکت	جوانمردی	وجدان کاری	نوع دوستی	ابعاد متغیرها
۰.۸۲۲	۰.۷۳۴	۰.۷۵۹	۰.۸۲۱	۰.۷۹۳	آلفای کرونباخ
رضایت شغلی					متغیرها
حقوق	فرصت‌های ارتقا	ارتباط با همکاران	سبک مدیریت	ماهیت کار	ابعاد متغیرها
۰.۸۱۰	۰.۸۱۱	۰.۸۳۲	۰.۸۴۹	۰.۷۱۴	آلفای کرونباخ

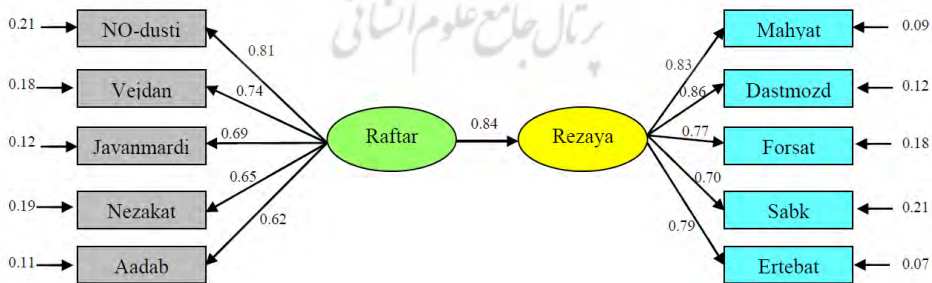
برای سنجش روایی پرسشنامه نیز از روش از روایی محتوای استفاده شده است که اینکار توسط نظرسنجی و قضاوت متخصصان روش تحقیق (خبرگان) انجام گرفته است.

یافته‌های پژوهش

برای کسب نتایج معتبر و صحیح ابتدا با استفاده از نرم افزار Lisrel 8.8 تحلیل عاملی تأییدی^۱ برای سنجش مدل اندازه‌گیری به کار گرفته شد. اگر شروط زیر برقرار باشد، مدل برازش مناسبی دارد: -سطح معناداری بدست آمده از آزمون کای دو (P-value) از ۰.۰۵ بیشتر شود. -نسبت کای دو به درجه آزادی از ۳ کمتر شود. -مقدار آماره ریشه میانگین توان دوم

خطای تقریب^۱ (RMSA) کمتر از ۰.۰۵ باشد. مقدار شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص برازندگی تعدیل یافته (AGFI) و شاخص برازش غیرنرم (NNFI) بزرگتر از ۰.۹ باشند (جورسگوک و سوربوم^۲، ۱۹۹۶). در پژوهش حاضر بعد از اجرای مدل توسط نرم افزار LISREL، مقدار P-value برابر ۰.۰۷۳، آماره RMSA برابر ۰.۰۶۵ و نسبت کای دو به درجه آزادی از ۳ کمتر شده است. همچنین نتایج خروجی دیگر لیزرل نشان داد که مقدار CFI برابر با ۰.۹۴۳، مقدار Z محاسبه شده از ۱.۹۶ بیشتر و مقدار GFI و AGFI برابر با ۰.۹۲۷ و ۰.۹۱۱ بدست آمده‌اند. بنابراین مدل‌های اندازه‌گیری مربوط به دو سازه اصلی تحقیق برازش قابل قبولی دارند.

در مرحله بعد با اجرای مدل کلی پژوهش توسط نرم افزار LISREL شکل نهایی مدل به دست آمد (شکل ۲). همانطور که در شکل ۲ نشان داده شده است، در قسمت مدل اندازه‌گیری، شاخص‌ها متغیرهای پنهان مربوط به خود را به خوبی تبیین کرده‌اند. در قسمت مدل ساختاری نیز رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی معنی دار و مستقیم است؛ بدین معنی که رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی تأثیر مستقیم دارد که در قسمت نتیجه‌گیری به طور کامل توضیح داده خواهد شد. از طرف دیگر ۸۴ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی معلمان مربوط به نمونه آماری پژوهش نیز از طریق متغیر رفتار شهروندی سازمانی تبیین می‌شود.



شکل ۲) مدل نهایی پژوهش حاصل از اجرای LISREL

1 Root Mean Square Error of Approximation

2 Joreskog & Sorbom

از طرف دیگر خروجی دیگر LISREL تأیید کننده فرض اصلی و همچنین فرضیه‌های فرعی به غیر از فرضیه فرعی اول تحقیق است که در جدول شماره ۲ نمایان است. در مورد فرضیه‌هایی که مقادیر t بالای ۱.۹۶ هستند، فرضیه‌ها تأیید می‌شوند و در مورد فرضیه‌هایی که مقادیر t پایین تر از ۱.۹۶ است، فرضیه‌ها تأیید نمی‌شوند که در پژوهش حاضر فقط فرضیه فرعی اول تأیید نمی‌گردد.

جدول ۲) نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	مقدار آماره t-value	ضرایب استاندارد شده	فرضیه‌ها
قبول	۱۴.۴۶	۰.۸۴	رفتار شهروندی سازمانی رضایت شغلی
رد	۱.۳۱	۰.۲۱	رفتار شهروندی سازمانی ماهیت شغل
قبول	۱۱.۱۱	۰.۴۱	رفتار شهروندی سازمانی میزان دستمزد
قبول	۱۳.۱۴	۰.۶۱	رفتار شهروندی سازمانی فرصت‌های ارتقا
قبول	۱۳.۷۳	۰.۶۶	رفتار شهروندی سازمانی سبک مدیریت
قبول	۱۲.۴۸	۰.۵۴	رفتار شهروندی سازمانی ارتباط با همکاران

بحث و نتیجه‌گیری

بر مبنای فرضیه اصلی پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت که ارتباط مثبتی بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد. این نتیجه نشان می‌دهد که معلمان مدارس دخترانه مقطع متوسطه شهرستان ساوه از شغلشان رضایت دارند و معلمانی که از سطح بالای رضایت شغلی برخوردارند، گرایش بیشتری به بروز رفتار شهروندی سازمانی داشته‌اند که در نتیجه تمایلی برای جستجوی شغل دیگر و یا ترک سازمان نیز در آنان دیده نمی‌شود و این امر می‌تواند تأثیر قابل توجهی در عدم غیبت، عدم جابجایی و کم شدن نگرانی و اضطراب کارکنان داشته باشد. نتیجه این فرضیه با نتایج نیلسن و همکاران (۲۰۰۹)، اورگان (۱۹۸۸)، ون‌داین و همکاران (۱۹۹۴)، مورمن (۱۹۹۳)، جمالی و همکاران (۱۳۸۹)، مهداد (۱۳۸۴) و صالحی (۱۳۸۸) همخوانی دارد.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول پژوهش نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و

ماهیت شغل معلمان رابطه معناداری وجود ندارد و این فرضیه رد می‌شود. این نتیجه نشان می‌دهد که رضایت معلمان از ماهیت شغلشان باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی که جزء شرح وظایف آنها نمی‌باشد، نمی‌شود و آنها تنها در چارچوب قوانین و آیین‌نامه‌ها و وظایف تعیین شده فعالیت می‌کنند. در واقع می‌توان به این نتیجه رسید که رضایت یا عدم رضایت از ماهیت شغل در افزایش یا کاهش رفتار شهروندی سازمانی تأثیر ندارد. نتیجه این فرضیه نیز با نتایج مطالعات قبلی که توسط مرزوقی و همکاران (۱۳۸۹)، تامپسون و وارنر (۱۹۹۷)، انجام گرفته است، همخوانی دارد.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی دوم پژوهش نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان دستمزد معلمان وجود دارد. اگر سازمان‌ها بخواهند کارکنان از دریافتشان خشنود باشند حقوق و دستمزد آنها باید در قیاس با سازمانهای دیگر نابرابر نبوده و ارزش مشاغل بر پایه عواملی تعیین شود که از دیدگاه کارکنان و سازمان با اهمیت تلقی گردد. زمانی که کارکنان احساس کنند که سازمان از آنها از طریق فراهم کردن مزایای کاری بیشتری حمایت می‌کند، آنها نیز خود را به نسبت به سازمان متعهد می‌بینند و این احساس تعهد به سازمان باعث افزایش بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. همچنین وقتی کارکنان برای انجام دادن کار، انگیزه داشته باشند، رضایت شغلی آنها نیز افزایش می‌یابد. نتیجه این فرضیه با نتایج مطالعات قبلی که توسط فار و همکاران (۱۹۹۰)، مورمن (۱۹۹۳)، گیلبرت، (۲۰۰۶) انجام گرفته است، همسویی دارد.

رابطه مثبت و معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و فرصت‌های ارتقاء همکاران در فرضیه سوم اثبات گردید. اگر کارکنان سازمان احساس کنند که شایستگی و عملکرد مطلوب آنها موجب پیشرفت در سازمان می‌گردد، رضایت شغلی آنها افزایش و همچنین رفتارهای شهروندی بهبود می‌یابد. زیرا افراد اطمینان حاصل کرده‌اند که رفتارهای شهروندی بیشتر و عملکردهای بهتر و ارتقاء و پیشرفت در کارشان با هم ارتباط تنگاتنگ و مثبت دارند. نتیجه این فرضیه با نتایج مطالعات قبلی که توسط مورمن (۱۹۹۳) و پودساکف و همکارانش (۲۰۰۹)، که نتیجه گرفتند، عملکرد مطلوب و بهتر افراد و رضایت خاطر آنها به دلیل پیشرفت و ترقی در کارهایشان، افزایش رفتار شهروندی سازمانی را در پی دارد، همسو است.

فرضیه فرعی چهارم این نتیجه را اثبات کرد که بین رفتار شهروندی سازمانی با سبک مدیریت رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این نتیجه نشان می‌دهد که مدیر از توانایی‌های فنی و مدیریتی خوب و بالایی برخوردار می‌باشد و کمک‌های فکری و روانی و عاطفی به معلمان می‌رساند، که این امر باعث می‌شود معلمان نگرش مثبتی در مدرسه نسبت به مشکلات اجتناب ناپذیر کاری و سازمانی داشته باشند و شکایاتی که به مدیر می‌رسد در مراحل اولیه حل و دقت مدیر بیشتر برای رسیدگی به کارهای بهتر مدرسه صرف می‌شود. بنابراین رضایت از سبک مدیریت، باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی شده و رضایت شغلی را فراهم می‌آورد. نتیجه این فرضیه با نتایج مطالعاتی که توسط مورمن (۱۹۹۳)، ریاض و حیدر (۲۰۱۰)، انجام گرفته است، همخوانی دارد.

فرضیه فرعی پنجم حاکی از ارتباط مثبت و معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط با همکاران است. در این صورت می‌توان نتیجه گرفت که در چنین شرایطی میزان بروز رفتارهای یاریگر در بین معلمان افزایش می‌یابد، چون آنها اعتقاد دارند اقداماتی که از سوی آنها به منظور کمک به همکاران انجام می‌شود، از سوی همکارانشان جبران می‌شود. از سوی دیگر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از همکاران که از حضور در بین همکاران تجربه می‌کنند ممکن است به خاطر حالات روانی مثبت باشد. نتیجه این فرضیه با نتیجه مطالعه‌ی و همکارانش (۲۰۱۰)، که بیان کرده‌اند ارتباط با همکاران باعث افزایش رضایت شغلی در بین آنها می‌شود انجام گرفته است، همسو است.

با توجه به اینکه رفتار شهروندی سازمانی که یکی از مفاهیم اساسی در سازمان‌ها به خصوص آموزش و پرورش است و موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و سازمان را به سوی تحقق اهداف سوق می‌دهد، بنابراین باید زمینه‌های بروز هر چه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها فراهم شود. همچنین از آنجاییکه ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی قوی و مثبت است، می‌توان پیش‌بینی کرد که اگر رضایت از شغل زیاد شود، رفتار شهروندی سازمانی هم افزایش می‌یابد. پس باید زمینه‌هایی جهت رضایت هر چه بیشتر کارکنان از شغلشان فراهم شود تا این امر باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی شود.

هر قدر رضایت کارکنان از شغلشان بیشتر باشد، وظایف و فعالیت‌هایشان را با دقت و علاقه

بیشتری انجام می‌دهند، به سازمان در رسیدن به اهدافش کمک می‌کنند، پیشرفت سازمان را پیشرفت خود می‌دانند و در چنین شرایطی افراد رفتار شهروندی سازمانی را بیشتر بروز می‌دهند که این امر منجر به بهبود عملکرد سازمان و به تبع آن بهبود رضایت فرد از لحاظ حقوق و دستمزد و مزایا و ... می‌شود.

بنابراین پیشنهاد می‌شود از آنجاییکه تقویت رفتار شهروندی مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می‌زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد، در مدارس برای تقویت این رفتار در بین معلمان، ادارات آموزش و پرورش و مدیران مدارس باید به وضع سیاست‌ها و راهبردهای مناسب اقداماتی در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان اهمیت قائل شد. در همین راستا می‌توان چند مورد از این اقدامات را که بر اساس نتایج این پژوهش بدست آمده است و برای ارتقا و ترغیب رفتار شهروندی مناسب هستند را ذکر نمود.

- پیشنهاد می‌شود زمینه‌های لازم برای ایجاد ارتباط بین ماهیت شغل معلمان و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی صورت گیرد. زیرا وقتی قلمرو و وظایفی که کارکنان انجام می‌دهند جالب باشد، و تعارض نقش هم وجود نداشته باشد و فرصت‌هایی هم برای یادگیری و پذیرش مسئولیت فراهم باشد، روحیه افراد بالا می‌رود و این امر منجر به انجام رفتارهای یاریگر به همکاران، حضور به موقع در محل کار، کمک به مدیریت مدرسه و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌گردد.

- پیشنهاد می‌شود که پرداخت‌ها همیشه عادلانه باشد و به مساوات در پرداخت، سطح پرداختها و شیوه اداره امور حقوق و دستمزد توجه بیشتری شود. چون بر اساس نظریه سلسله مراتب مازلو ابتدا نیازهای فیزیولوژیک و ایمنی و بعد نیازهای اجتماعی قرار دارند. پس سطح درآمد معلمان باید به صورتی باشد که نیازهایشان را رفع کند تا آنها نیز با اطمینان از این امر به نیازهای سطوح بالاتر توجه کنند و رفتار شهروندی بیشتری را بروز دهند.

- پیشنهاد می‌شود که ترفیعات بر اساس توانایی‌ها و بروز رفتارهای فرا نقشی معلمان باشد که این امر باعث می‌شود معلمان انگیزه جهت پیشرفت و فعالیت‌های بیشتر و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی داشته باشد.

- پیشنهاد می‌شود زمینه لازم برای همکاری کارکنان در قالب تیم‌های کاری فراهم گردد،

زیرا تحقیقات نشان داده است هر چه میزان انسجام گروهی؛ یعنی میزان گرایش اعضای گروه به یکدیگر و تعامل آنها به ماندن در گروه بیشتر باشد، بروز رفتارهای سازمانی نیز افزایش می‌یابد، چون آنها اعتقاد دارند اقداماتی که از سوی آنها به منظور کمک به همکاران انجام می‌شود، از سوی آنها جبران می‌شود.

منابع

- ۱- اسلامی، حسن (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۸۳، ص ۴۳.
- ۲- توسلی، غلام عباس (۱۳۸۲)، جامعه شناسی کار و شغل، چاپ ششم، تهران، انتشارات سمت.
- ۳- جمالی، اختر؛ تقی پور ظهیر، علی؛ صالحی، مسلم (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی اعضای هیئت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار ۳(۲): ۱۰۶-۸۷.
- ۴- جهرمی شاپور، امین شایان (۱۳۸۲). تئوری‌های سازمان و مدیریت، شیراز، انتشارات کوشامهر.
- ۵- حجتی فر، قادر (۱۳۸۷)، رابطه بین رضایت شغلی و کارآیی مدیران مدارس استان قم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد ساوه.
- ۶- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم، صص: ۶۳-۳۱.
- ۷- زندی راد، سارا (۱۳۸۹)، ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان سازمان توسعه تجارت ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد ساوه.

- ۸- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹)، رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری-همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)، تهران، نشر سیطرون.
- ۹- صالحی، مسلم (۱۳۸۸)، بررسی رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای شغلی و سازمانی مربوط به آن در دانشگاه آزاد منطقه یک به منظور ارائه یک مدل، پایان نامه دکتری، دانشگاه علوم تحقیقات.
- ۱۰- مرزوقی، رحمت‌اله؛ اسمی، کرامت؛ چوپانی، حیدر؛ حیات، علی اصغر (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، مجله مطالعات آموزش و یادگیری، پیاپی ۵۹/۲، صص: ۱۵۶-۱۳۳.
- ۱۱- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم، صص: ۴۸-۱۹.
- ۱۲- مومنی، منصور؛ فعال قیومی، علی. (۱۳۸۹). تحلیل‌های آماری با استفاده از Spss، چاپ اول-۱۳۸۹.
- ۱۳- مهداد، علی (۱۳۸۴)، روانشناسی صنعتی و سازمانی، اصفهان، انتشارات جنگل، چاپ چهارم.

- 14- Agho, A. O., Price, J. L., & Mueller, C. W. (2011). Discriminant validity of measures of job satisfaction, positive affectivity and negative affectivity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65(3), 185-195.
- 15- 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.
- 16- Downey, H. K., Hellriegel, D., Phelps, M., & Slocum Jr, J. (2012). Organizational climate and job satisfaction: A comparative analysis. *Journal of Business Research*, 2(3), 233-248.
- 17- Duff, D.B. (2007). The relationship between organizational climate, personality factors and OCB in a university Extension. www.proquest.com.
- 18- 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*, V01.35.NO.1, 56.68.
- 19- Farh, J. L., Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management*, 16(4), 705-721.

- 20- Hossam M.Abu Elanain (2008).An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, *Journal of American academy of business*, 13,1,72,18.
- 21- Jöreskog, K. & Sörbom, D. (1996). *Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*. Chicago, IL: Scientific Software International, Inc.
- 22- Li, N., Liang, J., & Crant, J. M. (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 395.
- 23- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(3), 209-225.
- 24- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41.
- 25- Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009). Organizational Citizenship Behavior and Performance A Meta-Analysis of Group-Level Research. *Small Group Research*, 40(5), 555-577.
- 26- Organ, D.W. (1988). Organizational citizenship behavior The good soldier syndromes. Lexington, M.A:Lexington Books.
- 27- Origo, F., & Pagani, L. (2009). Flexicurity and job satisfaction in Europe: The importance of perceived and actual job stability for well-being at work. *Labour economics*, 16(5), 547-555.
- 28- Proudfoot, J. G., Corr, P. J., Guest, D. E., & Dunn, G. (2009). Cognitive-behavioural training to change attributional style improves employee well-being, job satisfaction, productivity, and turnover. *Personality and Individual Differences*, 46(2), 147-153.
- 29- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology; Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122.
- 30- Riaz , A ; Haider, H. (2010). Role of transformational and transactional leadership with job satisfaction and career satisfaction. *Business and Economic Horizons*, (01), 29.
- 31- Smith,C.A., organ,D.W.,&Near,J.P.(1983). organizational citizenship behavior:It is nature and antecedents. *Journal of Applied psychology*,68,4,653,663.
- 32- Tompson, H. B., & Werner, J. M. (1997). The impact of role conflict/facilitation on core and discretionary behaviors: Testing a mediated model. *Journal of Management*, 23(4), 583-601.

- 33- Van dyan, Graham J.W. Dienesch R.M. (1994). Organizational citizenship behavior benestrusr redefinition, measurement and validation. *Academy of management Journal* .V01 3:7 P.765-802.
- 34- Wech B. (2002) The trust contxt: effecton organizational citizenship behavior , supervisory fairness and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange. *Busiess and society*. vol 41. NO 3; P.353.
- 35- Yang, K., & Kassekert, A. (2010). Linking management reform with employee job satisfaction: Evidence from federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(2), 413-436.

