

بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در کارگری اجتماعی (مورد مطالعه: اداره کل راه و شهرسازی کرج)

میرهادی مؤذن جمشیدی^{۱*}، محمدصادق حسنزاده^۱، ندا مرادی نصرآباد^۲

۱. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، پیام نور، رشت، ایران.

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۶/۲۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۳/۰۹)

چکیده

امروزه پدیده گریز از کار بسیاری از سازمان‌ها را درگیر خود کرده است. کارگری اجتماعی کارمندان را به انجام کاری انفرادی سوق داده است و آن‌ها تلاش کمتری برای وظایفشان انجام می‌دهند. این پژوهش به منظور بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در کارگری اجتماعی در اداره کل راه و شهرسازی کرج انجام شده است. نمونه آماری این تحقیق شامل ۱۳۹ نفر از کارکنان اداره کل راه و شهرسازی شهرستان کرج است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق روش نمونه‌گیری سهمی و روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. برای پاسخ به سؤالات و آزمون فرضیات تحقیق از روش بررسی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) و نرم‌افزار Smart-PLS استفاده شده است. نتایج نشان داد که در بین همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی چهار بعد (وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی، جوانمردی و فضیلت مدنی) دارای تأثیر منفی و معنی‌دار بر کارگری اجتماعی هستند. نتایج این پژوهش همچنین نشان‌دهنده این است که در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بعد نوع‌دوستی بیشترین تأثیر را در کاهش کارگری اجتماعی در کارکنان دارد.

کلیدواژگان

اداره راه و شهرسازی، رفتار شهروندی سازمانی، کارگری اجتماعی.

مقدمه

در جهان رقابتی امروز، یکی از ابزارهای مهم برای ایجاد تحول و بقای سازمان و رسیدن به هدف‌ها و رسالت‌های موردنظر، عنصر انسان است. نقش انسان در سازمان و نوع نگاه به او، سهم بسزایی در موفقیت یا شکست سازمان خواهد داشت. با آغاز هزاره سوم، هر روز نقش منابع انسانی پررنگ‌تر شده است و اکنون از آن به‌منزله تنها عامل کسب موفقیت و مزیت رقابتی پایدار در سازمان یاد می‌شود (ارمندئی، ۱۳۹۳: ۵۲). در محیط رقابتی کنونی، سازمان‌ها به کارکنانی کارآمد نیاز دارند. همچنین، این کارکنان می‌بایست از شرح وظایف قدیمی یا وظایف رسمی خود فراتر روند. علت این نگرش این می‌تواند باشد که زمانی که کارکنان باور داشته باشند در محیط کارشان باید به انجام کار خود مسئول و متعهد باشند سطح بالاتری از عملکرد را نشان می‌دهند و از شرح وظایف شغلی خود بیشتر کار می‌کنند. بر عکس چنانچه کارکنان محل کار خود را مانند میدان رقابتی تصور کنند که در آن فردی برنده است که نسبت به دیگران کار کمتری می‌کند و با زرنگی بسیاری از مسئولیت‌های خود را بر دوش دیگران می‌اندازد سطح عملکردی چه در بعد فردی و چه در بعد سازمانی کاهش چشمگیری خواهد داشت. به عبارت دیگر، می‌توان گفت که عملکرد شغلی کارکنان مرتبط با درک و نگرش آن‌ها نسبت به کار و برآمدهای آن‌ها افزایش یا کاهش می‌یابد.

بیان مسئله

متأسفانه در حال حاضر بحث کارگریزی در بسیاری از اداره‌های دولتی مشاهده می‌شود. برخی از کارکنان اداره‌ها با وجود داشتن توان کار و فرصت کافی برای انجام امور ارباب رجوع، از انجام کارهای مربوطه سر باز می‌زنند و کاری را که باید در مدت کوتاهی انجام دهند، به اطاله می‌کشانند. گاهی اوقات پیش آمده است که در اداره‌ای برخی کارکنان به بهانه‌های غیرمنطقی سر کار خود حاضر نمی‌شوند. طبق تحقیقات مرکز پژوهش‌های مجلس در بهترین و خوش‌بینانه‌ترین حالت، ساعت کار مفید در ایران روزانه ۲ و در هفته ۱۰ تا ۱۲ ساعت است. این در حالی است که میزان کار مفید هفتگی در ژاپن ۴۰ تا ۶۰ ساعت برآورد شده است (علوی، ۱۳۹۱: ۴).

در برخی از سازمان‌ها تعدادی از مدیران با اعمال شیوه‌های نامتعارف، زمینه تملق برخی افراد مجموعه را فراهم می‌کنند که دیگر کارکنانی که دارای خلاقیت و ابتکار و دلسوز به انجام وظایف خود هستند، دلسرد و بی‌انگیزه می‌شوند. تبعیض و بی‌عدالتی در بین کارکنان، یکی از عوامل بی‌انگیزی و کارگری است.

کارگری اجتماعی پدیده‌ای است که طی آن اعضای گروه انگیزش فردی را کاهش می‌دهند و تمایل دارند در مواقعی که به صورت جمعی کار می‌کنند نسبت به زمانی که انفرادی فعالیت می‌کنند، تلاش کمتری کنند (Uike & Bilgic, 2011: 302). آشکار است که مهارت‌ها و دیدگاه‌های مختلف در گروه‌های کاری گرد هم می‌آیند و هم‌افزایی گسترده‌ای برای سازمان صورت می‌گیرد، اگرچه انواع کار گروهی تأثیرات منفی خود را دارند. این وضعیت مذکور می‌تواند در نتیجه مفاهیم کارگری اجتماعی و شهروندی سازمانی باشد.

در حوزه علمی مرتبط مطالعات بسیاری درخصوص کارگری اجتماعی انجام شده است، اما می‌توان گفت یکی از اولین مطالعات درخصوص کارگری در عملکرد گروهی متعلق به ماکس رینگلمن مهندس کشاورزی فرانسوی است. اصطلاح اثر رینگلمن با تمایل به طفره‌روی بسیار مرتبط است، زیرا تمایل تک تک افراد گروه را توصیف می‌کند. بدین مفهوم که هریک از اعضای گروه با افزایش اندازه گروهشان بهره‌وری را کاهش می‌دهند. برای مثال، یک نفر می‌تواند ۱۰۰ واحد تولید کند و دیگری نیز به این تعداد می‌رسد، اما زمانی که این دو کارگر با هم کار می‌کنند نتیجه ۲۰۰ واحد نیست، بلکه با هم ۱۸۶ واحد تولید می‌کنند. این شرایط در نتیجه کار جمعی است و کارایی را کاهش می‌دهد (Forsyth, 2009).

حفظ تعهد و اخلاق در کار می‌تواند عواملی اثرگذار در کاهش کارگری باشند. بر این اساس، رفتار شهروندی سازمانی به همراه ابعاد آن می‌تواند یکی از عوامل مؤثر در کارگری اجتماعی باشد. در واقع رفتار شهروندی به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد است و علاوه بر اینکه کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهد، مستقیم و به صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شود (Bruns & Carpenter, 2008: 52). عوامل متعددی هستند که می‌توانند سبب ایجاد رفتار شهروندی سازمانی شوند، از جمله این عوامل

می‌توان به اعتماد، جو سازمانی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و غیره اشاره کرد. پی‌بردن به عوامل مؤثر و مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی دارای اهمیت زیادی است، زیرا با دانستن رابطه این عوامل با رفتار شهروندی سازمانی می‌توان با تغییر و دستکاری آن‌ها در جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی و رشد و بهره‌وری سازمان گام برداشت (اسدپور، ۱۳۸۶: ۴۴). کارگریزی مختص ادارات دولتی نیست، کارگریزی در همه بخش‌ها دیده می‌شود، اما این امر در بخش‌های دولتی محسوس‌تر است. نتیجه کارگریزی افراد مختلف در هر پست و مقام که باشند و در هر بخش که مشغول به کار باشند، چیزی جز بی‌اعتمادی مردم نسبت به هم و پایین‌آمدن بهره‌وری نیست.

از میان عوامل تولید، بی‌شک نیروی انسانی که اساسی‌ترین عامل است، نقش کلیدی در ارائه خدمات دارد و مهم‌ترین سرمایه سازمان به شمار می‌آید. تجربه نشان داده است که هر سازمانی برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین‌شده خود، نیازمند نیروی انسانی متخصص، خلاق و متعهد است. بنابراین، سازمان موفق سازمانی است متشکل از نیروی انسانی با فرهنگ سازمانی، که خود را وقف سازمان می‌کنند و از تلاش برای انجام کارها و مسئولیت‌های شغلی خود سر باز نمی‌زنند. کارگریزی پدیده‌ای است که در نقطه مقابل تعهد و مشارکت کارکنان قرار دارد و در واقع به فرار شخص از مسئولیت‌ها و تعهدات شغلی خود اشاره دارد (Karadal & Saygin, 2013). وجود کارگریزی در سازمان سبب می‌شود که انرژی‌های لازم درخصوص انجام کار به نحو مؤثر و کارا فروکش کند و کارمند به جای آنکه به مشارکت در انجام وظایف کاری خود پردازد همواره از کار گریزان باشد و تلاش کند که میزان کار و انجام وظایف خود را کاهش دهد. بر این اساس، سازمان سرمایه انسانی خود را از دست می‌دهد و نمی‌تواند در انجام مأموریت‌های خود موفق باشد (Ibid). تحت این شرایط، هر فرایندی که موجب ارتقای جلوگیری از کارگریزی نیروی انسانی شود، فرایندی سرمایه‌افزاست که نتیجه آن به طور مستقیم در کیفیت و کمیت خدمات و تولیدات نمودار می‌شود.

سازمان راه و شهرسازی به‌منزله یکی از ادارات زیرمجموعه وزارت راه و شهرسازی، درخصوص مطالعه، احداث، نگهداری، ایمن‌سازی و توسعه راه‌های ارتباطی، به‌منظور تحقق

سیاست‌ها و اهداف کلان دولت جمهوری اسلامی ایران فعالیت می‌کند. پس از تشکیل استان البرز به‌منزله سی و یکمین استان کشور در سال ۱۳۸۹ و تشکیل اداره کل راه و شهرسازی با مرکزیت شهرستان کرج این اداره موظف شد که وظایف و اهداف اساسی محوله به شرح ذیل را به‌منظور سیاست‌های وزارتخانه راه و شهرسازی انجام دهد. برخی از وظایف این اداره عبارت‌اند از:

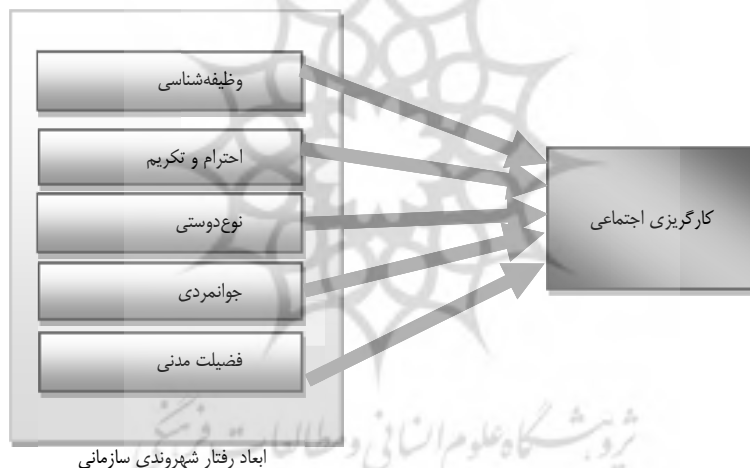
نگهداری راه‌های ارتباطی حوزه استحفاظی استان، احداث و توسعه راه‌های فرعی و روستایی طبق استانداردهای وزارت راه در حوزه استان البرز و شهرستان کرج، بهسازی و انجام روکش‌های آسفالتی و تجدید ساختمان و تعویض بعضی از راه‌های اصلی و فرعی، انجام کلیه امور مربوط به نقشه راه‌های استان و تأسیسات خدماتی و جانبی آن‌ها، انجام امور مربوط به ایمن‌سازی جاده‌های تحت سرپرستی به‌منظور برقراری مطمئن وسایط نقلیه به صورت مداوم.

با توجه به اهمیت استان البرز و شهرستان کرج به لحاظ نزدیکی به پایتخت و موقعیت استراتژیک این استان در تأثیرگذاری در حمل و نقل، انجام وظایف محوله به نحو اثربخش و کارا جزو اهداف اصلی اداره کل راه و شهرسازی در کرج است. بر این اساس، استفاده از کارکنان مشتاق و علاقه‌مند به انجام کار به‌منزله سرمایه‌های اصلی سازمان که مشارکت در انجام وظایف و مأموریت‌های این سازمان را جزو اهداف شغلی خود بشناسند و حفظ تعهد و مسئولیت آن‌ها در انجام کار از اهمیت زیادی برخوردار است. از آنجا که بسیاری از وظایف کارکنان این اداره در خارج از محیط اداری این سازمان است، کنترل و نظارت مستقیم بر نحوه کار آن‌ها نمی‌تواند سبب تضمین انجام وظایف کارکنان به نحو احسن شود. برای این سازمان آن چیزی که ضرورت دارد استفاده از کارکنان متعهد و مسئولی است که با میل و اشتیاق وظایف شغلی خود را انجام دهند. وجود رفتارهای مخربی مانند کارگری از جمله موانعی است که می‌تواند این سازمان را در انجام مأموریت‌ها و رسیدن به اهداف سازمانی دچار مشکل کند. از این رو، بررسی و مطالعه این پژوهش در سازمان راه و شهرسازی کرج می‌تواند دارای نتایج ارزشمندی باشد.

این پژوهش قصد دارد به این سؤال پاسخ دهد که آیا ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در کارگری اجتماعی تأثیر دارند. بر این اساس، محقق در این تحقیق فرضیات زیر را آزموده است:

۱. وظیفه‌شناسی کارکنان در کارگزینی اجتماعی تأثیر معنی‌دار دارد.
۲. احترام و توجه کارکنان در کارگزینی اجتماعی تأثیر معنی‌دار دارد.
۳. نوع دوستی کارکنان در کارگزینی اجتماعی تأثیر معنی‌دار دارد.
۴. جوانمردی کارکنان در کارگزینی اجتماعی تأثیر معنی‌دار دارد.
۵. فضیلت مدنی کارکنان در کارگزینی اجتماعی تأثیر معنی‌دار دارد.

برای بررسی فرضیات بالا از مدل مفهومی که در شکل ۱ آمده است، استفاده شده است. در این مدل، وظیفه‌شناسی، مهربانی، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت مدنی به منزله مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه هیمت و سایگین و پوداساکوف و همکاران استفاده شده است (Ibid: 208).



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

مبانی نظری

رفتار شهروندی سازمانی

واژه رفتار شهروندی سازمانی اولین بار به وسیله ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد، اما قبل از او افرادی همچون Katz و Kahn با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و

خودجوش در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبل از آن‌ها چستر برنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری^۱ در سال ۱۹۳۸ میلادی به این موضوع توجه داشته‌اند (Bienstock, et al, 2003: 374).

به طور کلی، محققان رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کنند: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، اما از سوی وی انجام و سبب بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمانی می‌شوند (کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶: ۱۴۷). برای مثال، کارگری را در نظر بگیرید که ممکن است به اضافه کاری و تا دیر وقت ماندن در محل کار نیازی نداشته باشد، اما برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن جریان کاری سازمان بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند. ارگان در تحقیق خود رفتار شهروندی سازمانی را به منزله رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف و بیان می‌کند که به این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم به وسیله سیستم‌های پاداش رسمی، توجه نمی‌شود، اما سبب ارتقای اثربخشی کارکردهای سازمان می‌شود. واژه اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازهای نقش یا شرح شغل نیست و در تعهد استخدامی کارمندان قرار نگرفته است، بلکه کاملاً انتخابی است و کوتاهی در آن هیچ‌گونه تنبیهی را به دنبال ندارد. این رفتارها با حفظ و تقویت بافت روان‌شناختی و اجتماعی سبب انجام اموری می‌شوند که برای سازمان سودمند و کمک‌کننده‌اند و به دلیل مطالبات و تقاضای کاری انجام نمی‌شوند (Organ, 1988).

تعاریف بالا بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: ۱. رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه)؛ ۲. مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد؛ ۳. رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندبعدی دارد. رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است، زیرا با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره‌وری سازمان ارتباط دارد. نتایج مطالعات نشان می‌دهند که مدیران می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد محیط کاری مثبت پرورش دهند (Turnipseed, 1996).

با این تعاریف، از شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف

1. Willingness Cooperate.

رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. براساس مطالب ذکر شده این گونه استنباط می شود که آن دسته از کارکنانی که در کمک به دیگران فراتر از وظایف شغلی خود عمل و از سیاست های پذیرفته شده سازمان پیروی می کنند، به بهبود و غنای محیط عمومی کار کمک می کنند و در کل سازمان تأثیری مثبت می گذارند (Podsakoff, et al., 1990).

محققان رفتار شهروندی سازمانی را شامل ابعاد مختلفی دانسته اند که عبارت اند از:

وظیفه شناسی: مواردی مانند حضور به موقع و استفاده اثربخش از زمان کار، انجام وظایف تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود و تلاش در پیروی از قوانین و مقررات سازمانی حتی در صورتی که با شخصیت و روحیات آن ها سازگار نباشد که این بعد در واقع نشان دهنده سطح وظیفه شناسی کارکنان است (Appelbaum, 2004).

احترام و توجه: رفتارهای مؤدبانه ای هستند که از ایجاد مسئله و مشکل در محل کار جلوگیری می کنند. برای مثال، تلاش فرد به جهت اجتناب از ایجاد مشکلات برای همکارانش یا مشورت با دیگران پیش از اقدام به انجام امور (معصومی، ۱۳۹۲) یا توجه کارکنان به ارائه تذکر و اخطار مؤثر و به موقع به جهت بروز مشکلات در سازمان (زارعی مئین و همکاران، ۱۳۸۵).

نوع دوستی: عبارت است از رفتارهای مفید از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی، همچنین نوعی کمک داوطلبانه به دیگر اعضای سازمان در خصوص مشکلات و وظایف این مجموعه. همچنین شامل کلیه رفتارهایی است که در آن ها فرد به طور داوطلبانه به دیگر افراد سازمان کمک می کند، با آن ها تعامل می کند، در جهت رسیدن هر چه بهتر به اهداف سازمانی به آن ها مساعدت می دهد، مشکلات آن ها را کاهش می دهد، دانش خود را به آن ها انتقال می دهد یا اختلاف بین آن ها را رفع می کند (Markoczy & Zin, 2004).

فضیلت مدنی: مستلزم حمایت از عملیات اداری سازمان است. منظور از فضیلت مدنی، تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و ارائه تصویر مناسب از سازمان است و شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی است، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد. این بعد از رفتار شهروندی شامل شاخصه هایی از جمله حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده از

سوی مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می‌شود (Karadal & Saygin, 2013).

جوانمردی: به شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد سازمان بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره می‌کند. یعنی کارکنان از اجرای تغییرات جدید در بخش‌های مختلف سازمانی اظهار ناخشنودی و ناراحتی نکنند و از خط‌مشی و فعالیت‌های سازمانی بدون عیب‌جویی و انتقام از فعالیت‌های انجام‌شده حمایت کنند و در صورت بروز مشکلات از رهاسازی و ترک سازمان صحبت نکنند (همان) (Ibid).

کارگری اجتماعی

واژه‌های دلبستگی نداشتن و تمایل نداشتن به کار و کارگری، در برخی از پژوهش‌ها به یک معنی به کار رفته‌اند، اما برخی جامعه‌شناسان و محققان بر این باورند که این دو واژه جدا از یکدیگرند. دلبستگی نداشتن به کار پدیده‌ای است که بیشتر به برداشت‌های شخص از محیط شغلی فعلی وی بستگی دارد و چنانچه شخص در محیط کاری دیگری قرار گیرد ممکن است در دلبستگی وی به کارش تغییر ایجاد شود (Ibid: 206). این در حالی است که کارگری ماهیتی است فردی، شخصیتی، روانی و فرهنگی که می‌تواند ناشی از باورها، ارزش‌ها و آموخته‌هایی باشد که فرد از جامعه‌ای که در آن رشد یافته دریافت کرده است. فرد کارگریز تحت باورهای درونی خود کارگریز است چه در سازمان و چه در اجتماع. البته با آموزش و پرورش می‌توان این باورها را تغییر داد. بر این اساس، محققان علوم رفتار سازمانی عموماً واژه کارگری اجتماعی را که مفهومی جامع‌تر دارد به جای کارگری سازمانی به کار می‌برند. دورکیم در تعریف جامعه می‌گوید: جامعه عبارت است از اجتماع آگاهانه افرادی که گرد هم جمع آمده‌اند و مناسبات و روابطی میان آن‌ها به وجود آمده است. این روابط به وسیله مقررات، سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی مستحکم می‌شوند، همچنین برای اجرای این مناسبات و حفظ روابط، مکافات با ضمانت اجرایی وجود دارد (Durkheim, 1974). بر این اساس، اجتماع، گردآمدن افرادی است در کنار یکدیگر که با هم مناسبات و روابطی دارند. ضمن اینکه جامعه، اجتماعی است آگاهانه که برای صورت‌بندی آن

مناسبات و روابط سازوکارهایی تعیین می‌کند و ضمانت‌های اجرایی می‌آفریند. سازمان‌ها و نهادها دو بازوی جامعه برای تحقق آن سازوکارها به شمار می‌روند. در تعریف سازمان به این نکته همواره اشاره می‌شود که سازمان نهادی اجتماعی است (Daft, 2001: 19). سازمان‌ها، شکلی رسمی‌تر، آگاهانه‌تر، خصوصی‌تر و قانون‌مدارتر نسبت به نهادها دارند، در حالی که نهادها وجهی عرفی‌تر و عمومی‌تر دارند و بر این اساس، هر سازمان زیرمجموعه‌ای از اجتماع و به تعبیری درست‌تر، جامعه است. ضمن اینکه اغلب اهداف سازمان با اهداف جامعه همسوست، مگر هنگامی که سازمان، نظیر سازمان‌های مافیایی، منافع بخشی از جامعه را که اهدافی غیرهمسو با اهداف جامعه دارند تأمین کند و هر نوع هنجارگریزی و ارزش‌ستیزی سازمانی در صورت هم‌نواپی ارزش‌های سازمان با ارزش‌های اجتماع مادر، اغلب در بطن خود هنجارگریزی اجتماعی را نیز می‌پرورد و می‌توان گفت که کارگریزی سازمانی نوعی هنجارگریزی است که ریشه‌ای گسترده‌تر تحت عنوان کارگریزی اجتماعی دارد و درنهایت در شکل عام‌تر به عدم جامعه‌پذیری در افراد سازمان و به طریق اولی افراد جامعه منتج می‌شود. در واقع می‌توان گفت که کارگریزی اجتماعی درون خود کلیه ابعاد کارگریزی در سازمان را شامل می‌شود. بر این اساس، با توجه به مفهوم گسترده‌تر کارگریزی اجتماعی بسیاری از محققان مفهوم کارگریزی اجتماعی را در تحقیقات درون سازمان‌ها به کار می‌برند (Karadal & Saygin, 2013: 206).

کارگریزی اجتماعی پدیده‌ای است که طی آن اعضای گروه انگیزش فردی را کاهش می‌دهند و به تلاش کمتر در مواقعی که به صورت جمعی کار می‌کنند نسبت به زمانی که انفرادی فعالیت می‌کنند، تمایل دارند (Ibid). کارگریزی اجتماعی علت تأییدشده برای کاهش بهره‌وری شناسایی شده است. کارگریزی اجتماعی براساس نافرودی شدن است که در نتیجه کار گروهی نسبت به فعالیت انفرادی رخ می‌دهد (Uike & Bilgic, 2011).

همان‌طور که Liden^۱ و همکاران (2004) در تحقیقاتشان اظهار داشته‌اند تحقیقات در زمینه کارگریزی اجتماعی در نظریه‌های انگیزش بررسی و پیشایندهای بسیاری در این خصوص

1. Liden.

شناسایی شده است (Simms & Nichols, 2014: 63). پیشایندهای بسیاری وجود دارد، اما اصطلاح کارگری اجتماعی زمینه انگیزی دارد. پیشایندهای بالقوه کارگری اجتماعی شامل موارد زیر است (Maden, et al., 2012):

- شناسایی نکردن همکاری‌های فردی نسبت به گروه.
- نبود چالش و یگانگی همکاری‌های فردی.
- درگیری روحی و درونی ضعیف.
- تمایل به استقلال.
- به هم پیوستگی ضعیف گروهی.
- ارزیابی نکردن دقیق.

پیشینه موضوع کارگری اجتماعی دربردارنده شواهد تجربی و نظری است که بینشی از ماهیت و دلایل احتمالی کارگری اجتماعی را فراهم می‌آورد (Simms & Nichols, 2014: 61). در نتیجه، تمایل به کارگری اجتماعی متأثر از تعداد بسیاری متغیر و شرایطی است که احتمال کارگری اجتماعی را کاهش یا افزایش می‌دهند (Uike & Bilgic, 2011). مهم‌ترین این متغیرها و شرایط عبارت‌اند از:

۱. اندازه گروه.
۲. دشواری کار.
۳. قابل تشخیص بودن عملکرد فردی (واضح بودن وظایف).
۴. انتظارات عملکرد گروهی.
۵. ارزش نتایج.
۶. درگیری فردی (معنادار بودن وظایف و ارزش کاری).

رفتار شهروندی و کارگری اجتماعی

رفتار شهروندی به منزله رفتار اخلاقی مثبت و تأثیرگذار در ایجاد حس مسئولیت و نوع دوستی و افزایش دهنده حس مشارکت می‌تواند سبب مشارکت بیشتر کارکنان در کارها شود و در واقع عملی

مؤثر در جهت کاهش کارگریزی کارکنان باشد. کارادال و سایگین در مطالعه موردی انجام شده میان مدیران و کارکنان بانکها در ترکیه نشان دادند که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تأثیر قابل توجهی در کاهش کارگریزی اجتماعی دارند (Karadal & Saygin, 2013: 207). براساس تحقیق انجام شده فردی که دارای سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی است تمایل بیشتری به مسئولیت پذیری دارد و درواقع این حس مسئولیت پذیری به منزله عامل کلیدی سبب کاهش پدیده کارگریزی می شود (Ibid: 209).

روش تحقیق

این پژوهش از حیث نوع کاربردی و از نظر روش شناسی از نوع توصیفی پیمایشی است و در گروه تحقیقات همبستگی قرار دارد.

ابزارهای جمع آوری داده‌ها

در این پژوهش به جهت تدوین مبانی، تعاریف و مفاهیم نظری از منابع کتابخانه مشتمل بر اسناد، کتب و مقالات علمی موجود استفاده شده است، همچنین، به جهت جمع آوری داده‌های مورد نیاز برای آزمون فرضیات تحقیق از پرسش نامه استفاده شد. این پرسش نامه در دو بخش طراحی شد که برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسش نامه استاندارد ۲۴ سؤال رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده از سوی مقیمی و رمضان (۱۳۹۲) استفاده شد. برای سنجش کارگریزی اجتماعی نیز از پرسش نامه کارگریزی اجتماعی (Ibid: 211) استفاده شد که این پرسش نامه نیز استاندارد و شامل ۱۰ سؤال بود.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان اداره کل راه و شهرسازی کرج به تعداد ۲۱۰ نفر است. تعداد نمونه براساس جدول مورگان ۱۳۶ نفر برآورد شد که به جهت اطمینان بیشتر از دستیابی به حجم نمونه کافی، ۱۴۵ پرسش نامه پخش و در نهایت ۱۳۹ پرسش نامه با پاسخ های کامل و قابل استفاده برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شد. روش نمونه گیری در این تحقیق روش

نمونه‌گیری سهمیه‌ای بوده است. بدین ترتیب که پس از محاسبه حجم نمونه لازم، پرسش‌نامه‌ها در واحدهای مختلف اداره کل راه و شهرسازی کرج براساس تعدادی که کارکنان آن واحد نسبت به حجم کل جامعه داشتند توزیع شدند.

پایایی و روایی ابزار اندازه‌گیری تحقیق

پرسش‌نامه این تحقیق به جهت روایی محتوا در معرض قضاوت چند تن از خبرگان و استادان مدیریت منابع انسانی مشغول به کار در دانشگاه‌ها قرار گرفت. همچنین، به جهت اطمینان از قابل قبول بودن روایی صوری آن حدود ۳۰ پرسش‌نامه در جامعه آماری توزیع شد. ابتدا درک تعدادی از سؤالات برای پاسخ‌دهندگان مقدور نبود که پس از ویرایش مجدد تعدادی از سؤالات، پرسش‌نامه از روایی صوری کافی برخوردار و درنهایت از پرسش‌نامه مورد توافق به‌منزله ابزار جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد.

همچنین با توجه به قابلیت‌های نرم‌افزار PLS، پایایی سازگاری درونی، پایایی مرکب، پایایی معرف، روایی همگرا و واگرا بررسی شد. جدول ۱ مقادیر ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ برای تمامی مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از ۰/۷ است که نشان می‌دهد مدل از پایایی سازگاری درونی مناسبی برخوردار است. همچنین، کلیه مقادیر مربوط به ضرایب پایایی ترکیبی^۱ (CR) برای تمامی متغیرهای مرتبه اول و دوم تحقیق نیز از مقدار ۰/۷ بزرگ‌تر است، در نتیجه برازش مدل تأیید می‌شود. در بررسی بارهای عاملی^۲ میزان بارهای عاملی برای سؤال ۱ در وظیفه‌شناسی و سؤال‌های ۲۶ و ۳۲ در کارگری اجتماعی کمتر از ۰/۶ بود که به جهت اصلاح از مدل حذف شدند. پایایی و روایی مدل در جدول ۱ نشان داده شده است.

1. Composite reliability.
2. Factor Loading.

جدول ۱. مقادیر ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب، میانگین واریانس، بار عاملی

متغیر	سؤال	بار عاملی	متغیر	سؤال	بار عاملی
وظیفه‌شناسی	وظیفه‌شناسی ۲	۰/۷۶۰	جوانمردی	جوانمردی ۱۷	۰/۶۸۰
ضریب آلفا: ۰/۸۷	وظیفه‌شناسی ۳	۰/۸۱۵	ضریب آلفا: ۰/۸۶	جوانمردی ۱۸	۰/۷۸۸
پایایی مرکب: ۰/۸۱۶۹	وظیفه‌شناسی ۴	۰/۷۵۳	پایایی مرکب: ۰/۸۷۶۸	جوانمردی ۱۹۶	۰/۸۵۲
میانگین واریانس: ۰/۷۵۹۰	وظیفه‌شناسی ۵	۰/۶۴۱	میانگین واریانس: ۰/۸۸۷۷	جوانمردی ۲۰	۰/۷۷۸
احترام و توجه	احترام و توجه ۶	۰/۶۲۵	فضیلت مدنی	فضیلت مدنی ۲۱	۰/۶۶۶
	احترام و توجه ۷	۰/۶۷۰	ضریب آلفا: ۰/۹۰	فضیلت مدنی ۲۲	۰/۶۲۹
ضریب آلفا: ۰/۷۹	احترام و توجه ۸	۰/۸۰۰	پایایی مرکب: ۰/۸۰۷۸	فضیلت مدنی ۲۳	۰/۶۳۶
پایایی مرکب: ۰/۸۶۸۷	احترام و توجه ۹	۰/۸۱۵	میانگین واریانس: ۰/۷۲۴۲	فضیلت مدنی ۲۴	۰/۹۶۲
میانگین واریانس: ۰/۶۶۴۱	احترام و توجه ۱۰	۰/۸۴۹	کارگریزی اجتماعی	کارگریزی اجتماعی ۲۵	۰/۷۱۰
ضریب آلفا: ۰/۸۲	نوع دوستی ۱۲	۰/۷۶۶	کارگریزی اجتماعی	کارگریزی اجتماعی ۲۷	۰/۶۵۱
	نوع دوستی ۱۳	۰/۶۷۸		کارگریزی اجتماعی ۲۸	۰/۷۹۵
	نوع دوستی ۱۴	۰/۷۵۶		کارگریزی اجتماعی ۲۹	۰/۷۰۵
	نوع دوستی ۱۵	۰/۶۲۴		کارگریزی اجتماعی ۳۰	۰/۶۸۹
پایایی مرکب: ۰/۸۱۶۷	میانگین واریانس: ۰/۸۷۳۵	۰/۸۴۳	ضریب آلفا: ۰/۸۴۳	کارگریزی اجتماعی ۳۱	۰/۷۰۸
پایایی مرکب: ۰/۸۱۶۷			پایایی مرکب: ۰/۸۶۶۳	کارگریزی اجتماعی ۳۳	۰/۶۸۶
			میانگین واریانس: ۰/۶۸۷۳	کارگریزی اجتماعی ۳۴	۰/۶۷۸

در بررسی روایی همگرا، میانگین واریانس استخراج شده (AVE) مطالعه شد که با توجه به

آنکه مقدار میانگین واریانس استخراج شده برای تمامی متغیرهای این تحقیق بزرگ‌تر از ۰/۵ بوده است، روایی همگرای مدل تأیید شد.

در بررسی روایی واگرا براساس روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱) همان‌طوری که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، مقدار جذر میانگین واریانس برای متغیرهای اصلی این تحقیق که در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند از مقدار همبستگی میان متغیرها که در خانه‌های زیرین و سمت چپ قطر اصلی قرار گرفته‌اند بزرگ‌تر است. از این رو، می‌توان اظهار کرد که در پژوهش حاضر متغیرهای تحقیق در مدل، تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند تا با شاخص‌های متغیرهای دیگر، به بیان دیگر، روایی واگرای مدل تأیید شود.

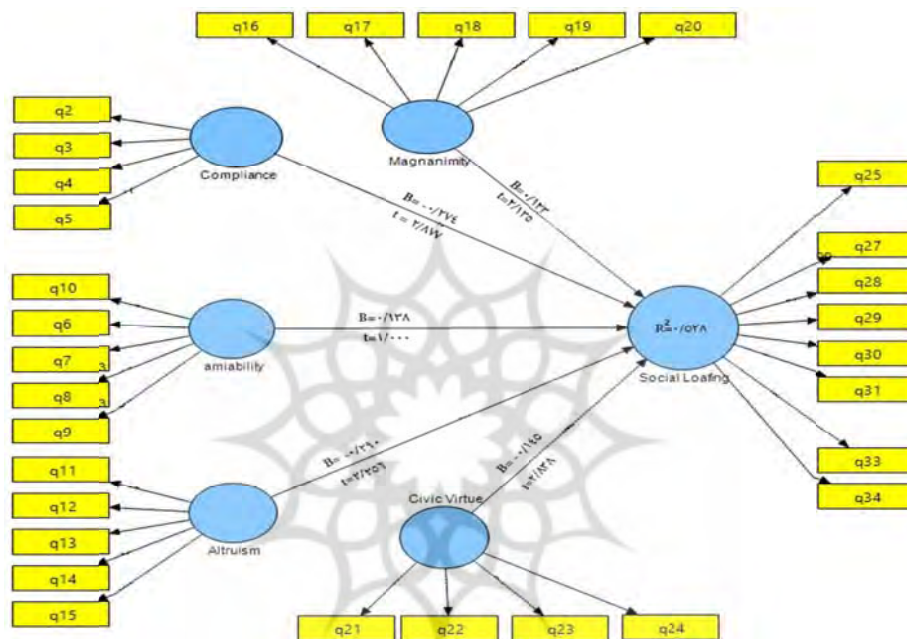
جدول ۲. ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

احترام و توجه	کارگری اجتماعی	جوانمردی	وظیفه‌شناسی	فضیلت اجتماعی	نوع دوستی
					۰/۷۶۳۰
				۰/۵۲۴۵	۰/۳۹۳۱
			۰/۵۷۶۱	۰/۴۶۹۱	۰/۵۷۴۸
		۰/۶۲۰۵	۰/۵۴۳	۰/۴۱۸۱	۰/۴۹۶۶
	۰/۴۷۲۴	-۰/۱۷۱۵	-۰/۳۶۵۶	-۰/۲۸۶۳	-۰/۳۶۱۹
۰/۴۴۱۰	-۰/۱۸۵	۰/۴۲۷۸	۰/۵۵۴۶	۰/۳۶۰۹	۰/۵۹۰۵

یافته‌های تحقیق

شکل ۲ ضرایب مسیر تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در متغیر وابسته کارگری اجتماعی و مقدار آماره‌های (t) متناظر را پس از حذف سؤالاتی که دارای بار عاملی مناسبی نبودند نشان می‌دهد. همان‌طور که در شکل نشان داده شده است مقدار ضریب تعیین (R^2) برای متغیر وابسته کارگری اجتماعی تقریباً برابر با ۰/۵۳ است که نشان می‌دهد ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند تقریباً ۵۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته کارگری اجتماعی را تبیین کنند. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌منزله مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته

شده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲: ۹۲). با توجه به حصول مقدار ۰/۵۳ به منزله ضریب تعیین و مقایسه با سه مقدار مرزی برای R^2 می‌توان نتیجه گرفت که مدل از قابلیت پیش‌بینی نسبتاً مناسبی برخوردار است.



شکل ۲. مدل اصلاح‌شده پژوهش

جدول ۳ نتایج آزمون مدل و بررسی فرضیات تحقیق را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار آماره t برای چهار فرضیه از پنج فرضیه این تحقیق بزرگ‌تر از مقدار ۱/۹۶ است می‌توان نتیجه گرفت که دلیلی برای رد فرضیات اول، سوم، چهارم و پنجم وجود ندارد و تنها فرضیه دوم این تحقیق یعنی معنی‌دار بودن تأثیر بعد احترام و توجه از رفتار شهروندی سازمانی در کارگری اجتماعی رد شده است و تأیید نمی‌شود. منفی بودن علامت ضرایب استاندارد مسیر (Beta) به این معنی است که تأثیر آن بعد از رفتار شهروندی در کارگری اجتماعی معکوس است و به عبارت دیگر، افزایش این ابعاد می‌تواند سبب کاهش پدیده

کارگری اجتماعی شود. در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی و وظیفه‌شناسی با ضرایب مسیر استاندارد شده به ترتیب برابر با $-0/290$ و $-0/274$ - بیشترین تأثیر منفی را در کارگری اجتماعی دارند. همچنین، بعد احترام و توجه تنها بعدی است که تأثیر آن در کارگری تأیید نشده است.

جدول ۳. آثار مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیات پژوهش

نتیجه آزمون	آماره t	ضریب استاندارد مسیر (Beta)	فرضیه تحقیق
تأیید می‌شود	۲/۸۷۷	-۰/۲۷۴	بعد وظیفه‌شناسی ← کارگری اجتماعی
تأیید نمی‌شود	۱/۰۰۰	۰/۱۳۸	احترام و توجه ← کارگری اجتماعی
تأیید می‌شود	۲/۲۵۶	-۰/۲۹۰	نوع دوستی ← کارگری اجتماعی
تأیید می‌شود	۲/۰۳۵	-۰/۱۲۳	جوانمردی ← کارگری اجتماعی
تأیید می‌شود	۲/۸۳۸	-۰/۱۴۵	فضیلت مدنی ← کارگری اجتماعی

نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت موضوع رفتار شهروندی سازمانی و کارگری اجتماعی کارکنان، این پژوهش که با هدف بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در کارگری اجتماعی کارکنان انجام شد، نشان داد که در بین همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی چهار بعد (وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت مدنی) دارای تأثیر منفی و معنی‌دار در کارگری اجتماعی است. بر این اساس، نتیجه این تحقیق با تحقیق انجام شده از سوی کارادال و سایگین (۲۰۱۳) همسوست. البته باید توجه داشت که این محققان در تحقیق خود تأثیر ابعاد رفتار شهروندی را به طور مجزا بررسی نکرده‌اند و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به شکل کلی به منزله تنها متغیر مستقل در آن تحقیق بررسی شده است. بر این اساس، به سازمان‌ها از جمله اداره کل راه و شهرسازی شهرستان کرج پیشنهاد می‌شود که به دلیل اینکه رفتار شهروندی سازمانی قابل یادگیری است، رفتار شهروندی سازمانی را به منزله موضوع مهم آموزشی در برنامه‌های آموزشی مدیران و کارکنان سازمان‌ها قرار دهد.

نتایج این پژوهش نشان‌دهنده این است که در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دو بعد نوع‌دوستی و وظیفه‌شناسی بیشترین تأثیر را در کاهش کارگریزی اجتماعی در کارکنان داشته‌اند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که این سازمان کارکنانی را به کارگمارد که توجه به سایر همکاران و کمک و توجه به آن‌ها در انجام وظایف، ایجاد تعامل و مشارکت در انجام کار را جزو ارزش‌های نهادین خود بدانند. به مدیران پیشنهاد می‌شود که تا حد امکان در جهت به‌کارگیری افراد شایسته که انگیزه لازم را در خصوص مواردی مانند حضور به موقع در کار و تلاش در جهت انجام مسئولیت‌ها و وظایف دارند تلاش کنند. همچنین، سازمان‌ها می‌توانند با توجه ویژه به دو بعد نوع‌دوستی و وظیفه‌شناسی با ایجاد انگیزه در کارکنان حس وظیفه‌شناسی کارکنان فعلی را افزایش دهند. مدیران اداره کل راه و شهرسازی کرج می‌توانند با ایجاد و تقویت رفتارهای مفید و سودبخش از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان کارکنان و نوعی کمک داوطلبانه به دیگر اعضای سازمان در خصوص مشکلات و وظایف بیشتر از سایر ابعاد در تقویت بعد نوع‌دوستی و رفتار شهروندی سازمانی و درنهایت کاهش کارگریزی اجتماعی کارکنان بکوشند. در این خصوص آموزش کارکنان فعلی و تقویت فرهنگ وظیفه‌شناسی و نوع‌دوستی از اهمیت بالایی برخوردار و بهتر است مورد توجه سازمان قرار گیرد. پیشنهاد می‌شود که مدیران به تقویت رفتارهایی همچون حضور به‌موقع در محل کار از روی اشتیاق، استفاده اثربخش از زمان و تلاش در پیروی از قوانین و مقررات سازمانی به‌منظور بروز رفتارهای خاصی که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای موردنیاز برای انجام آن کار است بپردازند که در این صورت می‌توان انتظار داشت که سطح کارگریزی کارکنان کاهش یابد.

نتایج تحقیق نشان داد از آنجا که فضیلت مدنی به‌منزله سومین بعد از رفتار شهروندی می‌تواند در کاهش کارگریزی افراد مؤثر باشد، به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود با افزایش انگیزه و ایجاد رضایت قلبی کارکنان میل آن‌ها را در مشارکت کارها و درگیری افراد را در کار خود به نحو مطلوبی افزایش دهند. در این خصوص و به جهت افزایش فضیلت مدنی در بین کارکنان به مدیران پیشنهاد می‌شود که به کارکنان استقلال و آزادی عمل بدهند تا آنان بتوانند استعدادهای

بالقوة خود را به فعلیت برسانند و در کار خود نوآوری داشته باشند. سازمان‌های مورد مطالعه می‌توانند با تشویق و ترغیب کارکنان در به‌روزکردن اطلاعات تخصصی رشته تخصصی و زمینه فعالیت کاری آن‌ها از طریق در اختیار قراردادن منابع اطلاعاتی این مهم را انجام دهند. همچنین، تسهیلات و امکانات مناسب برای کارکنان و برنامه‌های تفریحی و سرگرم‌کننده برای کارکنان و خانواده‌های آنان و دادن اوقات فراغت لازم برای انجام‌دادن سایر مسئولیت‌های خانوادگی، شهروندی، همسری، پدری و مادری می‌تواند از طریق رشد فضیلت مدنی سبب بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و در نتیجه بهبود کارایی و کاهش کارگری شود. این عامل خود سبب ارائه خدمات بهتر و باکیفیت و بهبود پاسخگویی کارکنان سازمان و در نهایت افزایش عملکرد سازمان می‌شود.

همچنین با توجه به تأثیر عامل جوانمردی در کاهش کارگری، به مدیران اداره کل راه و شهرسازی کرج پیشنهاد می‌شود که با ایجاد انگیزه در کارکنان به جهت افزایش شکیبایی کارکنان در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد سازمان، مشارکت و اشتیاق کارکنان را در جهت فداکاری و حفظ تعهد و مسئولیت‌ها به جهت انجام کار افزایش دهند. تبادل اطلاعات و ایجاد همبستگی با کارکنان و ایجاد حس امنیت در بین آن‌ها می‌تواند سبب شود که کارکنان از اجرای تغییرات جدید در بخش‌های مختلف سازمانی اظهار ناخشنودی و ناراحتی نکنند و به حمایت از خط‌مشی و فعالیت‌های سازمانی بدون عیب‌جویی و انتقام از فعالیت‌های انجام‌شده پردازند که بروز این رفتار در کارکنان می‌تواند سبب کاهش پدیده گریز از کار در بین آن‌ها شود.

منابع و مأخذ

۱. ارمندئی، غلامرضا (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین توانمندی کارکنان و مزیت رقابتی در تنوع محصولات سازمان، مطالعه موردی شرکت تولیدمحور خودرو VAMCO، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام‌نور، واحد کرج.
۲. اسدپور، محمد (۱۳۸۶). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در بهره‌وری سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد آباءه.
۳. پویا، علیرضا و بذرگری، ملیحه (۱۳۹۲). «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت نظام‌های اطلاعاتی برنامه‌ریزی منابع انسانی»، فصل‌نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۲۹، شماره ۲، ۳۹۹-۴۲۵.
۴. داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS، چاپ اول، تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
۵. زارعی‌متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا و توره، ناصر (۱۳۸۵). «شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی»، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۴، شماره ۲، ۳۱-۶۲.
۶. علوی، سیدعلی (۱۳۹۱). «شهروندان و مدیران از دلایل کارگری می‌گویند»، روزنامه سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی خراسان شمالی، شماره ۱۲۲۳، ۱-۱۱.
۷. معصومی، محمدجواد (۱۳۹۲). بررسی سنجش رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مختلف تعهد سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری از سد و نیروگاه و شبکه‌های آبیاری زهره و جراحی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام‌نور، واحد امیدیه.
۸. مقیمی، سیدمحمد و رمضان، مجید (۱۳۹۲). پژوهش‌نامه مدیریت: مدیریت رفتار سازمانی (سطح فردی)، چاپ دوم، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
۹. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۷). مدلیابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل، تهران: انتشارات سمت.

10. Appelbaum, S.; Bartolomucci, N.; Beaumier, E.; Boulanger, J.; Corrigan, R.; Doré, I. ... & Serroni, C. (2004). "Organizational

- citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust", *Management decision*, 42(1), 13-40.
11. Ang, Soon; Dyne Linn Van & Begley Thomas (2003). "the Employment Relationship of Foreign Workers versus Local Employees: A Field Study of Organizational Justice, Job Satisfaction", *Performance and OCB. Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 561-583.
 12. Bienstock, Carol; DeMoranville, Carol & Smith Rachel (2003). "Organizational citizenship behavior and service quality", *Journal of Service Marketing*, 17(4), 357-373.
 13. Bolino, M. C.; Turnley, W. H. & Bloodgood, J. M. (2003). "Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations", *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522.
 14. Burns, T & Carpenter, J (2008). "Organizational Citizenship and Student Achievement", *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1(1), 51-58.
 15. Daft, R. L. (2001). *Essentials of organization theory and design*, South Western Educational Publishing.
 16. Durkheim, E. (1974). *Sociology and philosophy*, Simon and Schuster.
 17. Forsyth, D.R. (2009). *Group dynamics (5th ed.)*, Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, <http://books.google.com>.
 18. George, J. M. (1992). "Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations", *Academy of Management Journal*, 35(1), 191-202.
 19. Karadal, H. & Saygin, M. (2013). "An investigation of the relationship between social loafing and organizational citizenship behavior", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99(1), 206-215.
 20. Kravitz, D. A. & Martin, B. (1986). "Ringelmann rediscovered: The original article", *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 936-941.
 21. Farh, J. L.; Zhong, C. B. & Organ, D. W. (2004). "Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China", *Organization Science*, 15(2), 241-253.
 22. Maden, C.; Arıkan, E.; Telci, E. E. & Kantur, D. (2012). "Linking corporate social responsibility to corporate reputation: a study on understanding behavioral consequences", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58(1), 655-664.

23. Markóczy, L. & Xin, K. (2004). *The virtues of omission in organizational citizenship behavior*, USA: university of California.
24. Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, England: Lexington Books/DC Heath and Com.
25. Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B.; Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of management*, 26(3), 513-563.
26. Simms, A. & Nichols, T. (2014). "Social loafing: a review of the literature", *Journal of Management Policy and Practice*, 15(1), 58-67.
27. Turnipseed, D. (1996). "Organization citizenship behaviour: an examination of the influence of the workplace", *Leadership & Organization Development Journal*, 17(2), 42-47.
28. Ülke, E. H. (2006). Investigating the Role of Personality and Justice Perceptions on Social Loafing, Unpublished Master Dissertation, Ankara, Turkey: Middle East Technical University.
29. Ülke, H. E. & Bilgiç, R. (2011). "Investigating the role of the big five on the social loafing of information technology workers", *International Journal of Selection and Assessment*, 19(3), 301-312.