

# بررسی و تحلیل تاثیر ویژگی های شغلی و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی؛ مطالعه موردی

- ۱- (اسدی. اسماعیل)\*<sup>۱</sup>. (زکی پور. مهدی)<sup>۲</sup>. (کریمی طاهر. رسول)<sup>۳</sup>. (زراعتی. محسن)<sup>۴</sup>
- ۱- عضو هیأت علمی دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران
- ۲- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، مدرس دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران
- ۳- عضو هیأت علمی دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران
- ۴- عضو هیأت علمی دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۳/۲۶ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۶/۰۳)

## چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر ویژگی‌های شغلی و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته است. این تحقیق از نظر هدف، یک تحقیق کاربردی، از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی و از نظر روش تحلیل داده‌ها از نوع همبستگی می‌باشد. پس از مطالعه پیشینه موضوع و بررسی الگوهای موجود در مورد ویژگی‌های شغلی، کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی و شکل‌گیری چارچوب نظری، متغیرهای مهم تحقیق شناسایی و مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق مشخص گردید. برای اندازه‌گیری متغیرها از پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده گردید. نمونه مورد مطالعه در این تحقیق شامل ۱۰۳ نفر از کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان بندرعباس است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، انتخاب گردید. نتیجه آزمون فرضیات تحقیق به کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری، نشان‌دهنده تأثیر معنادار ویژگی‌های شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. در نهایت براساس نتایج به‌دست آمده، پیشنهادها و راهکارهایی به سازمان مورد مطالعه و محققان بعدی ارائه گردید.

واژگان کلیدی: الگوی ویژگی‌های شغلی، کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی

## ۱- مقدمه

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل‌گیری رشته مدیریت به‌عنوان اصل خدشه‌ناپذیری بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدتری می‌شود و حوزه‌های بیشتری را تسخیر می‌کند. در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می‌رفت اما امروزه رفتارهایی فراتر از آنها مدنظر قرار گرفته است. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای پیش‌اجتماعی<sup>۱</sup>، رفتارهای خودجوش<sup>۲</sup> و رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۳</sup> مدنظر قرار داده شده‌اند. امروزه این رفتارها جزئی جدایی‌ناپذیر در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند که طی سه دهه گذشته در بین محققان علوم رفتاری به‌صورت گسترده‌ای مطرح بوده و از آن به‌عنوان یکی از عوامل موفقیت سازمان‌هایی که در اندیشه ایجاد مزیت رقابتی هستند، یاد می‌شود [۱]. بدین معنی که کارکنان، فراتر از حد انتظارات رسمی کار کنند و علاوه بر وظایف رسمی که به آنها محول شده است تلاش نمایند، بدون آنکه برای تقویت آنها از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان، اقدامی صورت گیرد [۳]. امروزه سازمان‌های خدماتی و یا آن‌دسته از سازمان‌هایی که ارائه خدمات، بخش مهمی از فعالیت آنها را تشکیل می‌دهد، در جستجوی ایجاد سیستمی برای برقراری ارتباط میان سیاست‌های مدیریت منابع انسانی و عملکرد مورد انتظار کارکنان، به‌منظور ایجاد تأثیر مثبت بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده و در نتیجه بهبود ستاده‌های سازمانی هستند. زیرا وجود ارتباط میان ادراک و تصویر مثبت از سازمان و خدمات آن و بهبود عملکرد سازمان در تحقیقات مختلف تأیید شده است. به‌عبارت دیگر، مفهوم جدید رفتارهای شهروندی سازمانی، یکی از اصلی‌ترین مفاهیم مورد توجه محققان سازمانی است که بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات مؤثر است. لذا می‌توان گفت که سازمان‌ها با شناخت بهتر ابعاد چنین رفتارهایی و توسعه راه‌کارهایی برای تقویت و پرورش آنها می‌توانند در جهت تأثیر مثبت بر ادراک مشتریان و مراجعان و در نهایت سودآوری و کسب رضایت مردم، گام‌های بلندی بردارند.

در این مطالعه تلاش می‌شود تا تأثیر ویژگی‌های شغلی و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گیرد. مطالعه این رفتارها از آن جهت می‌تواند در اداره آموزش و پرورش قابل توجه باشد که به‌نظر می‌رسد تقویت خلاقیت و ایجاد نوآوری در تولید علم و تکنولوژی و

فرایندهای آموزش و یادگیری تا حد زیادی نیاز به فعالیت‌هایی دارد که ممکن است در قالب‌های اداری و رسمی مشخصی ننگند.

## ۲- مروری بر مبانی نظری

### ۲-۱- رویکردهای نوین طراحی شغل

رویکرد طراحی شغل از زمان نظریه مدیریت علمی، مورد توجه قرار گرفت. پیش‌گامان نظریه مدیریت علمی مانند تیلور (۱۹۴۷) و گیلبرت (۱۹۱۱) مشاغل را با روش‌های مختلف ارزیابی و طراحی می‌نمودند. آنان طراحی شغل را جزو مهمترین عناصر و ویژگی‌های مدیریت علمی می‌دانستند [۱۸]. در طراحی سنتی مشاغل، توجهی به فرد و نیازهای وی نمی‌شد. تقسیم کار شدید، سلسله مراتب سخت و استاندارد کردن کار در این روش طراحی، مورد توجه قرار داشت. اما با پیشرفت جوامع، نیازها و آرزوهای کارگران تغییر کرد؛ زیرا آنان تحصیل کرده‌تر، مرفه‌تر و مستقل‌تر شده بودند. به‌همین دلیل شکل سنتی طراحی مشاغل، قابلیت هماهنگی با تمنیات و گرایش‌های نیروی کار جدید را نداشت. بنابراین، طراحی مجدد شغل و سازمان مورد توجه کارفرمایان قرار گرفت تا به کارگران زمینه و امکان تلاش بیشتر، کار کامل‌تر، به‌کارگیری مهارت بیشتر، رشد بیشتر و مشارکت فکری بهتر داده شود. طراحی مناسب شغل، موجب کاهش استرس، افزایش انگیزه، رضایت کارکنان، بهبود عملکرد و بهره‌وری آنان و در نتیجه بهبود اثربخشی و بهره‌وری سازمانی می‌گردد. امروزه رویکردهای نوین در طراحی شغل مطرح گردیده‌اند که موجب افزایش انگیزه کارکنان می‌گردد. این موارد که در شکل ۱ نیز آمده، عبارتند از [۱۸]؛

۱- غنی‌سازی شغل<sup>۴</sup>؛ گسترش عمودی شغل را غنی‌سازی شغل می‌نامند به این‌صورت که به فرد استقلال در کار، مسئولیت برنامه‌ریزی، هدایت و کنترل عملکرد داده می‌شود. در این حالت فرد از فرصت رشد و پیشرفت بیشتری برخوردار می‌شود.

۲- مهندسی شغل<sup>۵</sup>؛ نظریه مدیریت علمی، منجر به پیدایش رویکردی شد که امروزه از آن به‌عنوان مهندسی شغل یاد می‌شود. مهندسی شغل بیشتر مرتبط با استفاده از شبکه‌های کامپیوتری پیچیده

و مجازی، طراحی به کمک کامپیوتر و تعاملات بین انسان و ماشین می باشد. در حقیقت مهندسی شغل مهم ترین جنبه تحلیل طراحی شغل است.

۳- رویکرد پردازش اطلاعات اجتماعی؛<sup>۶</sup> از نظر این رویکرد، نیازهای فرد، ویژگی های شغل و عکس العمل های فرد، تحت تأثیر واقعیت های اجتماعی قرار می گیرد. هنجارهای اجتماعی، انتظارات، عوامل جمعیتی و عمومی و اطلاعات به دست آمده از محیط (محیط درون سازمانی و برون سازمانی) ادراکات، نگرش ها و رفتارهای متصدیان مشاغل را تحت تأثیر قرار می دهند.

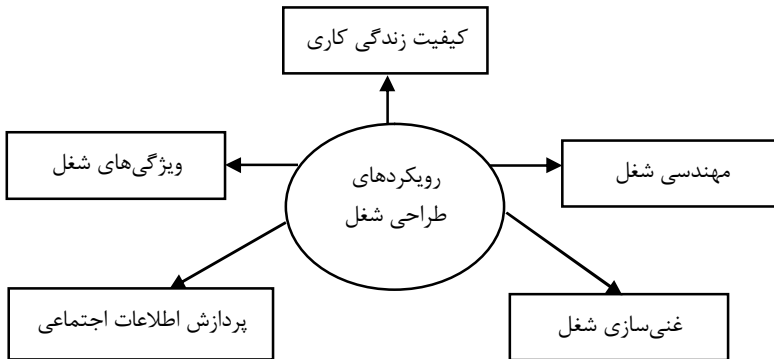
۴- رویکرد ویژگی های شغل<sup>۷</sup>؛ ویژگی های شغل، عبارتند از عوامل مربوط به شغل که موجب افزایش انگیزه، رضایت و بهبود عملکرد کارکنان می شود. این عوامل که توسط هاگمن و اولدهام ارائه شده اند، عبارتند از؛ تنوع وظایف، تنوع مهارت، اهمیت شغل، استقلال در کار و بازخورد.

۵- کیفیت زندگی کاری<sup>۸</sup>؛ هدف اصلی کیفیت زندگی کاری، تغییر دادن جو کاری به صورتی است که در نتیجه آن، مقابله انسان، تکنولوژی و سازمان منجر به بهبود در کیفیت زندگی شغلی فرد گردد. هاگمن و اولدهام پنج بعد اصلی را برای مشاغل ذکر کرده اند که غنی سازی مشاغل را فراهم می کند. مطلوب آن است که هر شغلی این پنج بعد را دارا باشد. اگر یکی از این پنج بعد در اختیار نباشد انگیزش کارکنان رو به کاهش می گذارد. این ابعاد، موجب بهتر شدن انگیزش، خشنودی، کیفیت برتر زندگی کاری و کاهش غیبت در کار می شوند. این ابعاد عبارتند از؛

۱- تنوع در کار؛ انجام دادن عملیات متفاوت برای انجام کاری که به مهارت های گوناگون نیاز دارد.  
۲- هویت کار؛ یک جز کامل کار را انجام دادن، در حالی که مکتب کلاسیک، کار را به شدت خرد و تقسیم می کرد.

۳- اهمیت کار؛ عبارت است از این که کار مهم جلوه کند و آثار و احترام کار نزد دیگران زیاد باشد.  
۴- استقلال در کار؛ امور از طرف خود مشاغل نظارت شود. شاغل، کارها را طبق نظر و رای خود انجام دهد.

۵- بازخورد؛ عبارت است از این که اطلاعات راجع به عملکرد به شاغل برسد. بدین مفهوم که شاغل آگاه شود تا چه حد کار خود را خوب یا بد انجام داده است [۶].



شکل ۱- رویکردهای نوین طراحی شغل

## ۲-۲- کیفیت زندگی کاری

در طی سال‌های گذشته، دو مرحله مشخص در زمینه فعالیت‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری، قابل ملاحظه می‌باشد. مرحله اول، در خلال سال‌های ۱۹۶۹ تا ۱۹۷۴ واقع شده است که گروه وسیعی از محققین، دانش‌پژوهان، رهبران اتحادیه‌ها و سران دولتی به چگونگی نفوذ بر کیفیت تجربیات شغلی یک فرد علاقه‌مند شدند. یک سلسله بررسی‌های نگرش ملی که در دانشگاه میشیگان در بین سال‌های ۱۹۶۹ تا ۱۹۷۳ انجام گرفت، به معطوف‌شدن توجه‌ها به‌سوی آن‌چه که کیفیت استخدام یا تأیید مجموع تجربیات شغلی فرد، نامیده شده بود، کمک کرد. دولت ایالات متحده، یک کمیسیون بهره‌وری فدرال را به‌وجود آورد که این کمیسیون به‌نوبه خود، هدایت یک سلسله آزمایش‌ها و مطالعات را درمورد کیفیت زندگی کاری نیروی کار با مشارکت برنامه کیفیت کار دانشگاه میشیگان و مرکز ملی تازه تأسیس کیفیت کار، برعهده گرفت. این شور و هیجان اولیه تا اواسط دهه ۱۹۷۰ استمرار داشت تا این‌که هم‌زمان با موضوعات دیگری همچون تورم و هزینه‌های انرژی که توجه عمومی را به‌سوی خود جلب کرده بودند، در اواخر دهه ۱۹۷۰ فروکش کرد. مرحله دوم؛ موج دومی از علاقه‌مندی‌ها به کیفیت زندگی کاری از سال ۱۹۷۹ شروع و تا به امروز ادامه دارد. احتمالاً مهم‌ترین عامل ایجاد این علاقه‌مندی، رقابت بین‌المللی بوده است. ایالات متحده با رقابت فزاینده‌ای در بازارهای بین‌المللی و نیز در بازارهای داخلی (به‌واسطه وجود اطلاعات خارجی) مواجه بود. آمریکایی‌ها به‌فکر فرو رفتند که شاید سایر کشورها از نقطه‌نظر مدیریتی کار متفاوتی را

انجام می‌دهند که بر اثربخش نمودن آنها تأثیر گذاشته است. ژاپنی‌ها به‌عنوان نمونه عمده این پدیده مورد توجه قرار گرفتند. مدیران امریکایی فریفته سبک‌های مدیریتی جایگزین و شیفته این موضوع شدند که شاید سایرین مدیریت خود را با سطح بالاتری توسعه داده‌اند. بنابراین دهه ۱۹۸۰، کیفیت زندگی کاری مجدداً و به‌طور عمده مورد توجه قرار گرفت و افراد می‌کوشیدند، درک کنند که کیفیت زندگی کاری واقعاً چیست و مفاهیم آن چگونه می‌تواند به‌منظور بهبود سازمان آنان مورد استفاده قرار گیرد [۱۵].

کیفیت زندگی کاری در هر قوم و جامعه‌ای، معنا و محتوای خاص دارد و نمی‌توان برای آن یک شاخص عام و جهان‌شمول ارائه کرد. صاحب‌نظران مختلف، تعاریف متفاوتی از کیفیت زندگی کاری ارائه داده و شاخص‌های گوناگونی برای آن در نظر گرفته‌اند. به‌تعبیر کاسیو، کیفیت زندگی کاری را می‌توان در دو مفهوم تعریف کرد [۷]؛

الف) تعریف عینی؛ کیفیت زندگی کاری در این تعریف، معادل مجموعه‌ای از شرایط رویه‌های عینی و واقعی سازمانی می‌باشد که شامل خط‌مشی‌های ترفیع از درون سازمان، سرپرستی دموکراتیک، دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری، شرایط کاری ایمنی و ... می‌شود.

ب) تعریف ذهنی؛ در این تعریف کیفیت زندگی کاری به‌معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط و شرایط کاری خود می‌باشد.

«دسلر» میزان ارضای نیازهای کارکنان در محیط کار را به‌عنوان کیفیت زندگی کاری تعریف می‌کند و آن را شامل عوامل زیر می‌داند؛ داشتن یک شغل با ارزش، شرایط کاری ایمن و مطمئن، حقوق و مزایای کافی، امنیت شغلی، سرپرستی شایسته، وجود بازخورد از عملکرد - شرایط اجتماعی مثبت و مساعد، دارا بودن امکان پیشرفت براساس شایستگی، دارا بودن فرصت‌هایی برای آموزش و پیشرفت در شغل و واگذاری نقش‌ها و وظایف از روی عدالت [۴]. بهبود کیفیت زندگی کاری، این هدف را تعقیب می‌کند که محیط کار و محتوای شغل مطابق‌شان انسانی باشد [۷]. اهداف اصلی یک برنامه کیفیت زندگی کاری اثربخش، بهبود شرایط کاری (از دید کارکنان) و افزایش اثربخشی سازمانی (از دید کارفرمایان) می‌باشد. دو تن از نویسندگان مدیریت منابع انسانی نیز ایجاد احساس مسئولیت در کارکنان، افزایش رضایت‌مندی و خشنودی کارکنان از شغل، ایجاد زمینه دخالت و مشارکت کارکنان، ایجاد احترام و اعتماد در کارکنان و بهبود عملکرد سازمان را از جمله اهداف عملیاتی کیفیت زندگی

کاری به‌شمار می‌آورند [۲]. صاحب‌نظر دیگری، هدف از کیفیت زندگی کاری را بهبود بهداشت (فیزیکی و روانی) کارکنان و بهبود بهره‌وری سازمان دانسته و اعتقاد دارد با حاکم کردن برنامه‌های کیفیت زندگی کاری در یک سازمان زمینه‌های حرکت از یک فرهنگ استبدادی به‌سوی یک فرهنگ مشارکتی فراهم خواهد شد [۱۹ و ۲۰]. والتون، معیارهایی نظیر؛ حقوق کافی، محیط کار سالم، ایجاد فرصت برای رشد مداوم و امنیت شغلی مستمر برای کارکنان، یکپارچگی اجتماعی محیط کار، قانون‌گرایی در کار و وجود تعادل و توازن در بین کار و زندگی خارج از سازمان را برای کیفیت زندگی کاری برشمرده است [۶].

### ۳-۲- رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار توسط باتمان و ارگان (۱۹۸۳) مطرح و این‌گونه تعریف گردید: رفتار داوطلبانه فردی که به‌طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی سازمان را افزایش می‌دهد [۱۱ و ۱۴ و ۱۷ و ۲۲]. همچنین تمایل کارکنان به انجام رفتارهایی که فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاه‌شان می‌باشد نیز به‌عنوان یکی از عناصر اصلی تشکیل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی شناخته شده است [۲۱].

اورگان و سایر محققان متقدم در این زمینه، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرا نقشی مورد ملاحظه قرار داده‌اند. به‌گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار، فراتر از الزامات نقشی است که برای آنها تعیین شده است و به‌طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان، مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد [۱۱ و ۲۱].

رفتار فرا نقشی آن دسته از رفتارهای فردی است که به بافت اجتماعی و روانی-شناختی که در آن عملکرد شغلی باید انجام گیرد، کمک می‌کند [۱۷]. این تعریف از رفتار شهروندی سازمانی بیان می‌نماید که این‌گونه رفتارها از طریق غنی‌کردن چارچوب اجتماعی محیط کار، تأثیری خاص بر اثربخشی کلی سازمان دارد. در دهه اخیر بسیاری از اصطلاحات برای تشریح چنین رفتاری استفاده شده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتار اجتماعی‌گرایانه و رفتار فرا نقشی و خودجوشی سازمانی<sup>۹</sup> نمونه‌ای از این اصطلاحات است [۹ و ۱۶]. اگرچه سرعت مطالعات و تحقیقات در این زمینه بعد از سال ۲۰۰۰ افزایش چشم‌گیری داشته است اما در برخی موارد عواقب نامطلوبی را نیز در پی داشته است. به‌عنوان مثال، ون داین<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۵) یادآور شد که بیشتر مطالعات انجام شده بر روی رفتار شهروندی

سازمانی و مفاهیم وابسته به آن، مانند رفتارهای اجتماعی‌گرایانه و خودجوشی سازمانی بر روی واژه‌ای متمرکز است که اسچب<sup>۱۱</sup> در سال ۱۹۸۰ آن را اعتبار بنیادی<sup>۱۲</sup> نامید، در حالی که بایستی بیشتر بر روی اعتبار برساخته<sup>۱۳</sup> متمرکز باشد. در واقع، می‌توان گفت ادبیات موضوع بیشتر بر درک ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و دیگر برساخته‌ها تمرکز کرده است تا این که به‌صورت دقیق ماهیت رفتار شهروندی سازمانی را تعریف و تبیین کند.

#### ۴-۲- ابعاد رفتارهای شهروندی

معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان (۱۹۸۸) ارائه شده است. این مقیاس متشکل از ابعادی پنج‌گانه است که ساختار رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل می‌دهد و در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد، این پنج بعد عبارتند از [۱۲ و ۱۴ و ۱۷ و ۲۲]؛

- ۱- نوع دوستی؛ کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول.
  - ۲- وظیفه‌شناسی؛ انجام وظایف تعیین شده به‌شيوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود (همانند کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان).
  - ۳- جوانمردی؛ تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به‌جای جنبه‌های منفی آن.
  - ۴- فضیلت مدنی؛ مستلزم حمایت از عملیات‌های اداری سازمان است.
  - ۵- ادب و نزاکت؛ مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل و رد و بدل کردن اطلاعات.
- نتمه‌یر<sup>۱۴</sup> نیز ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در قالب چهار طبقه دسته‌بندی شده استفاده کرده است که عبارتند از؛
- ۱- جوانمردی؛ تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری بدون این که گله و شکایتی صورت بگیرد.
  - ۲- رفتار مدنی؛ رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می‌دهد.
  - ۳- باوجدان بودن؛ رفتاری است که از نیازمندی‌های ایجاد شده به‌وسیله سازمان در محیط کاری، فراتر می‌رود. به‌عنوان مثال، کار بعد از ساعت اداری برای سودآوری شرکت.
  - ۴- نوع دوستی؛ کمک به همکاران در انجام وظایف‌شان.



## ۵-۲- تاریخچه پژوهش

جوهره کلیدی نتایج عمده تحقیقات انجام شده در مورد رفتارهای شهروندی سازمانی این است که چنین رفتاری، اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد. مطالعات تجربی انجام شده در این زمینه ضمن تأیید مطلب فوق، برخی از عوامل و زمینه‌هایی را که موجب تقویت و ارتقا رفتار شهروندی سازمانی می‌شوند را مشخص کرده‌اند. این عوامل عبارتند از؛ رضایت شغلی، رهبری تحول‌آفرین و حمایت‌گر، کار لذت‌بخش و درگیری شغلی، حمایت سازمانی، اعتماد، عدالت سازمانی، اجرای قرارداد روانی و ویژگی‌های کارکنان [۵]. به‌طور کلی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان بر روی عملکرد سازمان به‌طور کلی از سوی پژوهشگران مورد پذیرش قرار گرفته است. در ادامه برخی از تحقیقات مرتبط با این موضوع ارائه شده است.

جونگ و هونگ (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای به بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی پرداختند که نتایج آن نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

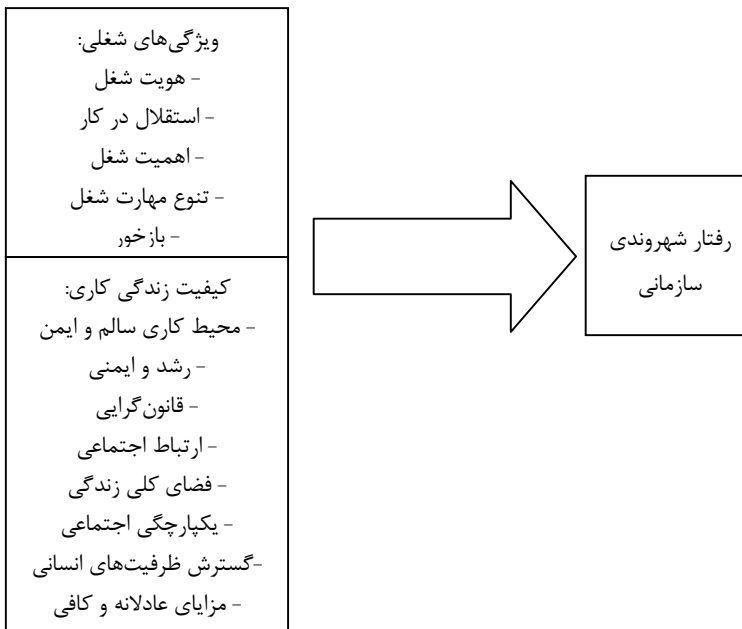
کلهویون (۲۰۰۹) در مطالعه خود به بررسی تأثیرات رفتارهای شهروندی سازمانی بر موفقیت سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی پرداخته است. ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، ادب و ملاحظه، فضیلت مدنی و جوانمردی و ابعاد سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی شامل کیفیت اطلاعات، کارایی کار و تمایل به نوآوری در حوزه فناوری اطلاعات می‌باشد. نتیجه این تحقیق نشان‌دهنده تأثیر معنی‌دار مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر ابعاد کیفیت اطلاعات و تمایل به نوآوری در حوزه فناوری اطلاعات می‌باشد. ضمناً فرضیه مربوط به تأثیرگذاری مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر کارایی کار، مورد تأیید قرار نگرفت.

پژوهش دیگری توسط گوانگ‌لینگ (۲۰۱۱) صورت گرفت که در آن به بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی در شرکت‌های خصوصی پرداخته شد. نتایج پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی یک نقش پیش‌بینی‌کننده مثبت بر روی کارکنان و هویت آنها می‌گذارد و همچنین نشان داد که هویت سازمانی به‌طور مثبت، موجب ارتقاء رفتار شهروندی کارکنان می‌شود. در این پژوهش، هویت سازمانی به‌عنوان یک نقش میانجی در روابط میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی محسوب گردید.

نتیجه تحقیق نجات و همکاران (۱۳۸۷) با عنوان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی آژانس‌های مسافرتی شهر تهران) نشان می‌دهد که رضایت شغلی و اعتماد کارکنان نسبت به مدیران، رابطه معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی نیز رابطه مثبتی با کیفیت خدمات ادراک‌شده توسط مشتری دارد. تحقیق حسنی کاخکی و قلی‌پور (۱۳۸۶) نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات، رضایت و نیت رفتاری و وفاداری مشتریان تأثیر دارد.

#### ۲-۶- مدل مفهومی تحقیق و روابط بین متغیرها

چارچوب نظری و مدل تحقیق با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسأله تبیین شده است. بدین صورت که برای مطالعه ویژگی‌های شغل از مدل هاگمن و اولدهام، کیفیت زندگی کاری از مدل والتون و رفتار شهروندی سازمانی از مدل ارگان استفاده گردید. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، مدل مفهومی زیر به‌منظور بررسی نحوه تأثیرگذاری ویژگی‌های شغل، کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی به‌شرح شکل ۲ ارائه شد.



شکل ۲- مدل تحقیق اقتباس [۱۶۰۶]

### ۳- فرضیه‌های پژوهش

- ۳-۱- ویژگی‌های شغل بر رفتار شهروندی تأثیر دارد.
- ۳-۱-۱- هویت شغل بر رفتار شهروندی تأثیر دارد.
- ۳-۱-۲- استقلال در کار بر رفتار شهروندی تأثیر دارد.
- ۳-۱-۳- اهمیت شغل بر رفتار شهروندی تأثیر دارد.
- ۳-۱-۴- تنوع مهارت شغل بر رفتار شهروندی تأثیر دارد.
- ۳-۱-۵- وجود بازخور در شغل بر رفتار شهروندی تأثیر دارد.
- ۳-۲- کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳-۲-۱- محیط کاری سالم و ایمن بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳-۲-۲- وجود فرصت رشد بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳-۲-۳- وجود قانون‌گرایی در سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳-۲-۴- وجود ارتباط اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳-۲-۵- فضای کلی زندگی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳-۲-۶- یکپارچگی اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳-۲-۷- گسترش ظرفیت‌های انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳-۲-۸- مزایای عادلانه و کافی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

### ۴- روش‌شناسی پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش، بررسی روابط میان متغیرهای مؤلفه‌های ویژگی‌های شغلی، کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در اداره آموزش و پرورش شهرستان بندرعباس می‌باشد، لذا این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری<sup>۱۵</sup> است.

ابزار اصلی گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی ۱۵ سؤال در مورد ویژگی‌های شغل، ۲۰ سؤال در مورد کیفیت زندگی کاری و ۱۰ سؤال نیز در مورد رفتار

شهروندی سازمانی با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت، لحاظ شده است. به‌منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست آمده از میزان ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که به‌ترتیب، ۰/۸۹۱ درصد برای ویژگی‌های شغل، ۰/۹۳ درصد برای کیفیت زندگی کاری و ۰/۸۸۱ درصد برای رفتار شهروندی سازمانی به‌دست آمد. این اعداد نشان‌دهنده این است که پرسش‌نامه از قابلیت اعتماد و به‌عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. به‌منظور سنجش روایی سؤالات از روایی محتوا استفاده شد، بدین صورت که با مراجعه به پرسش‌نامه‌های استاندارد موجود در کتب، پژوهش‌نامه‌های مدیریت و پایان‌نامه‌های مختلف، اقدام به طرح پرسش‌نامه شد و سپس با مراجعه به اساتید و متخصصان و خبرگان امر، اصلاحات و تغییرات موردنظر اعمال و پرسش‌نامه نهایی تدوین شده است.

جامعه آماری این پژوهش نیز شامل کلیه کارکنان شاغل در اداره آموزش و پرورش شهرستان بندرعباس می‌باشد. به‌دلیل مشخص بودن چارچوب نمونه‌گیری و عمومیت (درگیر بودن) متغیرهای رفتاری برای همه اعضای جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. تعداد جامعه آماری تحقیق، برابر با ۱۵۰ نفر می‌باشد که بر طبق فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود کوکران، نمونه‌ای با حجم ۱۰۳ نفر انتخاب گردید.

$$n = \frac{N Z^2_{1-\alpha/2} pq}{N \varepsilon^2 + Z^2_{1-\alpha/2} pq}$$

$$P=0/5$$

$$q=0/5$$

$$\alpha=0/05$$

$$1-\alpha/2=0/975$$

$$Z_{1-\alpha/2} = Z_{0/975} = 1/96$$

$$N = \text{حجم جامعه}$$

$$\varepsilon = 0/05$$

از آنجا که مقدار  $p$  در دسترس نیست آن را مساوی  $0.5$  در نظر می‌گیریم. در سطح اطمینان  $0.95$  ( $\alpha=0.05$ )  $N=150$  نفر که شامل تعداد کل افراد جامعه آماری می‌باشد و  $f=0.05$  حجم نمونه به‌صورت زیر تعیین می‌شود. این تعداد با جدول مورگان نیز مطابقت دارد.

$$n = \frac{150 \times 1.96^2 (0.5)(0.5)}{(150)(0.050)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 103$$

## ۵- یافته‌های تحقیق

### ۵-۱- آزمون نرمال بودن داده‌های تحقیق (کولموگروف - اسمیرنوف)

این آزمون جهت بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد. بنابراین در این تحقیق نیز ادعای نرمال بودن توزیع هر کدام از متغیرهای تحقیق، مورد بررسی قرار می‌گیرد. فرض صفر و یک این آزمون به‌صورت زیر نوشته می‌شود:

$H_0$ : داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند.

$H_1$ : داده‌ها از توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند.

اگر مقدار سطح معنی‌داری بزرگتر از مقدار خطا باشد، فرض صفر را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که مقدار سطح معنی‌داری کوچکتر از خطا باشد، فرض یک را نتیجه می‌گیریم.

جدول ۱- آزمون نرمال بودن مولفه‌های ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	Sig(سطح معنی‌داری)	$\alpha$ (مقدار خطا)	نتیجه آزمون
هویت شغل	0/179	0/05	نرمال است
استقلال در کار	0/112	0/05	نرمال است
اهمیت شغل	0/317	0/05	نرمال است
تنوع مهارت شغل	0/175	0/05	نرمال است
بازخور	0/302	0/05	نرمال است
رفتار شهروندی سازمانی	0/151	0/05	نرمال است

## جدول ۲- آزمون نرمال بودن مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری

متغیر	Sig(سطح معنی داری)	$\alpha$ (مقدار خطا)	نتیجه آزمون
محیط کاری سالم و ایمن	۰/۲۱۹	۰/۰۵	نرمال است
رشد و ایمنی	۰/۱۷۴	۰/۰۵	نرمال است
قانون‌گرایی	۰/۳۰۹	۰/۰۵	نرمال است
ارتباط اجتماعی	۰/۵۰۱	۰/۰۵	نرمال است
فضای کلی زندگی	۰/۲۰۵	۰/۰۵	نرمال است
یکپارچگی اجتماعی	۰/۳۱۱	۰/۰۵	نرمال است
گسترش ظرفیت‌های انسانی	۰/۱۰۴	۰/۰۵	نرمال است
مزایای عادلانه و کافی	۰/۲۲۱	۰/۰۵	نرمال است

همان‌گونه که در جدول ۱ و ۲ مشاهده می‌شود، سطح معنی داری به دست آمده برای تمامی متغیرها بیشتر از ۵ درصد بوده، لذا فرض صفر (نرمال بودن) رد نمی‌شود. بدین ترتیب توزیع تمامی متغیرهای تحقیق نرمال تلقی می‌شوند. لذا از آزمون‌های پارامتریک برای آزمون فرضیات استفاده می‌شود. به معنای دیگر برای بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون و جهت تحلیل مسیر از معادلات ساختاری استفاده می‌شود. تحلیل داده‌های مربوط به فرضیه‌های تحقیق:

## جدول ۳- رابطه بین متغیرها (ضریب همبستگی پیرسون)

رابطه بین مولفه‌های ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی سازمانی	سطح معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
فرضیه ۱-۱: هویت شغل و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۸	۰/۶۱۰	تأیید فرضیه
فرضیه ۲-۱: استقلال در کار و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۲۶	۰/۴۱۴	تأیید فرضیه
فرضیه ۳-۱: اهمیت شغل و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۱۹	۰/۳۸۹	تأیید فرضیه
فرضیه ۴-۱: تنوع مهارت شغل و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۳۱	۰/۴۷۵	تأیید فرضیه
فرضیه ۵-۱: بازخور و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۲۵	۰/۶۱۱	تأیید فرضیه

جدول ۴- رابطه بین متغیرها (ضریب همبستگی پیرسون)

نتیجه آزمون	مقدار ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	رابطه بین مولفه‌های ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۰/۴۱۶	۰/۰۰۶	فرضیه ۱-۲: محیط کاری سالم و ایمن و رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۰/۷۰۲	۰/۰۱۳	فرضیه ۲-۲: رشد و ایمنی و رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۰/۶۱۳	۰/۰۲۱	فرضیه ۳-۲: قانون‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۰/۵۱۲	۰/۰۲۹	فرضیه ۴-۲: ارتباط اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۰/۴۲۵	۰/۰۰۰	فرضیه ۵-۲: فضای کلی زندگی و رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۰/۶۰۸	۰/۰۰۰	فرضیه ۶-۲: یکپارچگی اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۰/۴۵۴	۰/۰۰۷	فرضیه ۷-۲: گسترش ظرفیتهای انسانی و رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۰/۸۰۱	۰/۰۱۱	فرضیه ۸-۲: مزایای عادلانه و کافی و رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به جداول ۳ و ۴، چون همبستگی محاسبه‌شده در سطح ۵ درصد برای آزمون‌های دو دامنه بزرگتر از مقدار بحرانی است، در نتیجه تمامی فرضیه‌های تحقیق، تأیید شده است. به عبارت دیگر نتایج به دست آمده، حاکی از وجود روابط معنادار و مستقیم بین متغیرهای ویژگی‌های شغلی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

## ۲-۵- بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) تحقیق

بعد از اطمینان یافتن از نرمال بودن توزیع داده‌ها و جهت بررسی وجود رابطه معنادار میان متغیرهای تحقیق از تحلیل مسیر نیز استفاده شد. این روابط با استفاده از تجزیه و تحلیل چند متغیره یا رگرسیون چندگانه بررسی و تحلیل شد که در این راستا از معادلات ساختاری و به‌طور مشخص، از مدل‌های ساختاری (تحلیل مسیر) استفاده شده است. ویژگی اصلی مسائل چند متغیره، تجزیه و تحلیل هم‌زمان  $K$  متغیر مستقل و  $N$  متغیر وابسته است. ماهیت این‌گونه موضوعات، چند متغیره بوده و نمی‌توان آنها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود) حل نمود. از آنجایی که در تحقیق حاضر چند متغیر مستقل (مؤلفه‌های ویژگی‌های شغل و کیفیت زندگی کاری) وجود دارد که می‌باید اثر آنها بر روی چند متغیر وابسته (مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی) مورد بررسی قرار گیرد، استفاده از مدل معادلات ساختاری ضرورت می‌یابد که نتایج در ادامه ارائه شده است.

شاخص‌های خوب بودن برازش مدل  $X^2/df$ ، P value و RMSEA می‌باشند. بهترین شاخص در نرم‌افزار لیزرل  $X^2/df$  (کای دو به درجه آزادی) می‌باشد که هرچه کوچکتر از ۳ باشد، مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. شاخص RMSEA، میانگین مجذور خطاهای مدل است. این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته می‌شود. حد مجاز این مقدار ۰/۰۹ است. یعنی اگر زیر ۰/۰۹ باشد، قابل قبول است، اگر زیر ۰/۰۵ باشد، خیلی خوب است. شاخص‌های برازش مدل، نشان می‌دهد که مدل مفهومی تحقیق از برازش خوبی برخوردار است. با توجه به اینکه میانگین مجذور خطاهای مدل (۰/۰۹۱) برابر با ۰/۰۹ است و همچنین کای دو (۱۰۶۸/۳۱) به درجه آزادی (۳۶۵) نیز کوچکتر از ۳ است. همچنین مقدار GFI، AGFI و NFI به ترتیب برابر با ۰/۹۱، ۰/۹۰ و ۰/۹۲ است، نتیجه می‌گیریم که برازش مدل بالاست. در نتیجه، روابط تنظیم شده متغیرها بر اساس چارچوب نظری تحقیق، منطقی بوده است. روابط بین اجزای مدل در جدول ۵ ارائه شده است که نشان‌دهنده تأثیر معنادار مؤلفه‌های ویژگی‌های شغل و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

جدول ۵- نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)

نتیجه	T-Value	ضریب استاندارد	مسیر		فرضیه
تأیید	۰/۲۳	۶/۳۱	۰/۴۸	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۱-۱ هویت شغل
تأیید	۰/۲۳	۶/۲۵	۰/۴۸	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۲-۱ استقلال در کار
تأیید	۰/۲۳	۵/۴۰	۰/۴۸	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۳-۱ اهمیت شغل
تأیید	۰/۲۵	۶/۴۴	۰/۵۰	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۴-۱ تنوع مهارت شغل
تأیید	۰/۲۱	۶/۰۲	۰/۴۶	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۵-۱ بازخور
تأیید	۰/۳۵	۷/۰۲	۰/۵۹	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۱-۲ محیط کاری سالم
تأیید	۰/۳۲	۶/۷۱	۰/۵۷	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۲-۲ رشد و ایمنی
تأیید	۰/۵۶	۹/۴۵	۰/۷۵	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۳-۲ قانون‌گرایی
تأیید	۰/۰۹	۳/۴۸	۰/۳۱	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۴-۲ ارتباط اجتماعی
تأیید	۰/۰۹	۳/۴۰	۰/۳۱	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۵-۲ فضای کلی زندگی
تأیید	۰/۲۲	۵/۳۱	۰/۴۷	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۶-۲ یکپارچگی اجتماعی
تأیید	۰/۲۵	۵/۵۶	۰/۵۰	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۷-۲ گسترش ظرفیت‌های انسانی
تأیید	۰/۲۱	۶/۰۲	۰/۴۶	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۸-۲ مزایای عادلانه و کافی



## ۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

عوامل متعددی می‌توانند در ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر باشند. دو مورد از این عوامل، ویژگی‌های شغلی و کیفیت زندگی کاری است. طراحی سنتی شغل با ویژگی‌هایی چون تقسیم کار شدید، سلسله مراتب سخت، کار استاندارد، توجه زیاد به کارآیی و تأکید بر الزامات فن‌آورانه، قابلیت هماهنگی با تمنیات و گرایش‌های نیروی کار جدید را نداشت، زیرا نیروی کار جدید، تغییر یافته‌تر، مرفه‌تر، مستقل‌تر و تحصیل‌کرده‌تر شده و تنها به دنبال تأمین معاش نبوده بلکه به دنبال ارضای نیازهای دیگری همچون احترام، تعلق، خودیابی و ... از طریق شغل خویش می‌باشند. به همین دلیل در حال حاضر مشاغل باید به صورتی طراحی گردند تا محیط مناسب و مطلوب برای نیروی کار فراهم گردد و علاوه بر توجه به الزامات فن‌آورانه بر الزامات انسانی کار نیز تأکید گردد. کیفیت زندگی کاری یکی از رویکردهای جدید طراحی شغل است. از طرفی توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی جزو ضرورت‌های سازمان‌های نوین محسوب می‌شود. بدین ترتیب رابطه مؤلفه‌های الگوی ویژگی‌های شغلی و کیفیت زندگی کاری با رفتارهای شهروندی سازمانی اداره آموزش و پرورش شهرستان بندرعباس بررسی شده و نتایج به دست آمده بر اساس تجزیه و تحلیل‌های آماری مربوطه، ارائه می‌شود؛ یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های الگوی ویژگی‌های شغلی و کیفیت زندگی کاری با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد.

بنابراین، نتایج به دست آمده از تحقیق بیان می‌دارد که برای تسهیل در بهبود و ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی، ضرورت دارد علاوه بر توجه جدی به ویژگی‌های شغلی کارکنان (هویت شغل، استقلال در کار، ارائه بازخورد، تنوع در وظایف و اهمیت شغل) به سایر مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری شامل محیط کاری سالم، رشد و ایمنی، قانون‌گرایی، ارتباط اجتماعی، فضای کلی زندگی، یکپارچگی اجتماعی، گسترش ظرفیت‌های انسانی و مزایای عادلانه و کافی توجه ویژه‌ای مبذول شود. در نهایت باید گفت که مدیران سازمان می‌توانند از طریق تقویت بنیادهای کیفیت زندگی کاری و الگوی ویژگی‌های شغلی، راه حصول به رفتارهای شهروندی سازمانی را هموار نمایند. لذا پیشنهاد می‌شود برخی اقدامات در این خصوص مدنظر قرار گیرد؛

۱- پرداخت منصفانه به کارکنان بر مبنای میزان و نحوه کار آنها و همچنین نیاز سازمان به نوع کار و مهارت و تخصص این کارکنان و ارائه پرداخت‌های انگیزشی به آنها برای جبران کاری که در سازمان انجام می‌دهند.

۲- توسعه مشاغل و افزودن وظایف جدید به آنها باعث جلوگیری از کسالت، دلزدگی و کاهش انگیزه شاغلین می‌شود. در این صورت کارکنانی که شغل آنها توسعه یافته است، انجام فعالیت‌های متنوع را مبنی بر حضور فعالانه و مؤثر خود در سازمان قلمداد می‌کنند و از این طریق ترس از دست دادن شغل به واسطه احساس اثربخشی بیشتر در سازمان کاسته شده و احساس امنیت شغلی در آنان افزایش خواهد یافت.

۳- به روز کردن اطلاعات کارکنان می‌تواند توانایی‌های آنان را در ایفای نقش سازمانی‌شان مطابق با تحولات و تغییرات ایجاد شده در محیط پیرامون، بالا برده و در تثبیت موقعیت شغلی آنان نیز مفید واقع گردد.

۴- با برنامه‌ریزی منابع انسانی و طراحی شغل، کارکنان با آینده کاری و مسیر شغلی خود و همچنین فعالیت‌هایی که مانع از برکناری آنها از شغل می‌شود، آشنا می‌شوند و مدیران به واسطه برنامه‌ریزی نیروی انسانی، توانایی شناسایی مهارت‌های لازم برای یک شغل مشخص را با دقت بیشتری به دست خواهند آورد.

## ۷- پی‌نوشت‌ها

- ۱- Pro-social behavior
- ۲- Spontaneous behaviors
- ۳- Organizational citizenship behavior
- ۴- Job Enrichment
- ۵- Job engineering
- ۶- Social information processing approach (SIPA)
- ۷- The Job characteristics approach
- ۸- Quality of work life (QWL)
- ۹- Organizational spontaneity
- ۱۰- Van Dyne
- ۱۱- Schwab
- ۱۲- Substantive Validity
- ۱۳- Construct Validity

۱۴- Netemeyer

۱۵- Structural equation modeling

## ۸- منابع

- [۱] حسینی کاخکی احمد، قلی‌پور آرین، "رفتار شهروندی سازمانی؛ گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان"، *فصلنامه پژوهش‌نامه بازرگانی* شماره ۴۵، صص ۱۵-۱۱۵، ۱۳۸۶.
- [۲] دولان شیمون ال و شولر، رندال اس، "مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی"، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی، چاپ دهم، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، ۱۳۸۲.
- [۳] علوی سید بابک، قلی‌پور آرین، "شناسایی عوامل مؤثر بر رفتارهای فراتر از نقش اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها؛ مطالعه‌ای در دانشگاه صنعتی شریف"، *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، سال چهارم، شماره ۱۴، تابستان ۸۸ ص ۲۹ تا ۱۳۸۸.
- [۴] گری، دسلر، "مدیریت منابع انسانی"، ترجمه محمد اعرابی، علی پارسائیان، چاپ اول، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران، ۱۳۸۹.
- [۵] مقیمی، محمد، رمضان، مجید، "مدیریت رفتار سازمانی (سطح سازمانی)"، تهران، انتشارات ترمه چاپ اول، ۱۳۹۰.
- [۶] مورهدگرینین، "رفتار سازمانی"، ترجمه مهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده، چاپ اول، انتشارات معاصر، تهران، ۱۳۹۰.
- [۷] میرسپاسی، ناصر، "مدیریت منابع انسانی و روابط کار، نگرش راهبردی، تمرین و مقالات"، چاپ دوم، انتشارات میر، تهران، ۱۳۸۵.
- [۸] نجات سید، امیر رضا، کوثر نشان، محمد رضا، میرزاده اکبر، "تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات؛ مطالعه موردی آژانس‌های مسافرتی شهر تهران"، *فصلنامه بررسی‌های بازرگانی*، شماره ۳۵ خرداد و تیر، ۱۳۸۸.
- [۹] Cheolho Yoon, "The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success", *Computers in Human Behavior*, Vol. ۲۵, ۴۲۱-۴۲۸, ۲۰۰۹.
- [۱۰] Guanling Wang; "The Study on relationship between Employees Sense of Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Private Enterprise", *Energy Procedia* ۵, pp ۲۰۳۰-۲۰۳۴, ۲۰۱۱.
- [۱۱] Hassanreza Zeinabadi, Keyvan Salehib "Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior

- (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* ۲۹ ۱۴۷۲ - ۱۴۸۱, ۲۰۱۱.
- [۱۲] Hassanreza Zeinabadi “Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers” *Procedia Social and Behavioral Sciences* ۵ ۹۹۸-۱۰۰۳, ۲۰۱۰.
- [۱۳] Joo Y. Jung and Soonkwan Hong “Organizational citizenship behaviour (OCB), TQM and performance at the maquiladora” *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. ۲۵ No. ۸, ۲۰۰۸ pp. ۷۹۳-۸۰۸. ۲۰۱۰.
- [۱۴] Loyd Beal “A Case Study of the U.S. Army Human Resources Command in Army Business Transformation: Measuring Psychological Capital, Resistance to Change, and Organizational Citizenship Behavior to Understand the Role of Positive Organizational Behavior in the Context of Organizational Change” ProQuest LLC. ۷۸۹ East Eisenhower Parkway P.O. Box ۱۳۴۶ Ann Arbor, MI ۴۸۱۰۶ - ۱۳۴۶, ۲۰۱۱.
- [۱۵] Nadler. David A, Lawler. Edward E , “Quality of work life: perspectives and Directions”, *organizational Dynamics*, Winter ۱۹۸۳ pp. ۲۰-۳۰, ۱۹۸۳.
- [۱۶] Organ, D. W. “*Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington*”, MA. ۱۹۸۸.
- [۱۷] PASCAL PAILLÉ “Assessing Organizational Citizenship Behavior in the French Context: Evidence for the Four-Dimensional Model” *The Journal of Psychology*, ۱۴۳(۲), ۱۳۳-۱۴۶, ۲۰۰۹.
- [۱۸] Pooja, Garg. And Renu Rastogi “New model of job design: motivating employees performance”, *Journal of Management Development*, vol. ۲۵ NO. ۶, pp. ۵۷۲-۵۸۷. ۲۰۰۶.
- [۱۹] R.S.M. Lau, “Quality of Work life and Performance an ad hoc investigation of two Key elements in the service profit chain model”. *International Journal of service industry management*. Vol. ۱۱. pp. ۴۲۲-۴۳۷, ۲۰۰۰.
- [۲۰] Shareef, Reginald , “Qwl programs facilitate change” *personnel journal* vol ۶۹. pp. ۵۸-۶۱. ۱۹۹۰.
- [۲۱] Soner POLAT “Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators” *Procedia Social and Behavioral Sciences* ۱ ۱۵۹۱-۱۵۹۶, ۲۰۰۹.
- [۲۲] Yui-Tim Wong a, Hang-Yue Ngo b, Chi-Sum Wong “Perceived organizational justice, trust and OCB: A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises” *Journal of World Business* ۴۱ ۳۴۴-۳۵۵, ۲۰۰۶.