



## Research Paper

### **Identifying and Evaluating the Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior is an Achievement for Managers of Medical Universities**

**Ameneh Aghabozorghi:** PhD Student in Public Administration, Department of Management, Yasuj Branch, Islamic Azad University, Yasuj, Iran

**Serajaddin Mohebbi\*** Associate Professor, Department of Management, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran

**Ali Pirzad:** Associate Professor, Department of Management, Yasuj Branch, Islamic Azad University, Yasuj, Iran

**Mostafa Danesh:** PhD Student in Human Resource Management, Yasuj Branch, Islamic Azad University, Yasuj, Iran

Received: 2024/12/02 **PP** 25-34 Accepted: 2025/02/27

#### **Abstract**

Today, organizations must provide organizational conditions in a way that maximizes the use of human and material resources. Therefore, organizations must try to provide conditions so that employees serve the organization beyond traditional bureaucratic roles and requirements. Such extra-role behaviors in the form of organizational citizenship behavior have numerous individual and organizational consequences, including creativity, improving individual effectiveness, organizational performance, and customer and client satisfaction. In this regard, the present study was conducted in 2020 with the aim of evaluating the antecedents and consequences of organizational citizenship behavior in medical universities. The research method was applied based on the objective and qualitative and quantitative in terms of data collection, and it was a mixed (mixed) method. The statistical population of the research in the qualitative part included academic managers and experts in behavioral and educational topics who were selected purposefully, and in the quantitative part included staff members of medical universities in the south of the country who were selected using the stratified sampling method. The final 26 components were obtained from a review of the literature and similar research and the Delphi method, which were categorized in the form of antecedents with components of; individual factors; managerial factors, organizational factors and job characteristics, and consequences with components of individual and organizational consequences. The proposed model was analyzed in structural equation modeling and SmartPLS software and the final model was presented. The results of the research indicated that all research relationships were confirmed based on the effect of antecedents, individual factors, 523, managerial factors, 372, organizational factors, 506, and job characteristics, 399, on organizational citizenship behavior, as well as the effect of organizational citizenship behavior on individual outcomes, 0.502, and on organizational outcomes of medical universities, 575. The confidence level was 99%.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Antecedents Of Organizational Citizenship Behavior, Managerial Factors, Organizational Factors, Individual Outcomes, Job Characteristics, Medical Sciences Universities, Mixed Research Method.

**Citation:** Aghabozorghi, A.: Mohebbi, S.: Pirzad, A.: & Danesh, M.. (2025). **Identifying and Evaluating the Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior is an Achievement for Managers of Medical Universities**, *Journal of Development Studies and Resource Management*, 3(9), 25-34.

## Extended Abstract

### Introduction

In the past, employees were seen merely as human resources, but over time and with the increasing importance of their role in organizational success, they have come to be regarded as vital resources equal to financial capital and other assets. Employees directly contribute to achieving organizational goals and are the only resource capable of managing and allocating other resources for producing goods and services. Therefore, making the best use of this resource is crucial for any organization's success, especially when the organization creates conditions that encourage employees to align their proactive behaviors with organizational objectives. Such behaviors, which go beyond formal job requirements, strengthen the connection between employees and the organization and encourage voluntary acts of cooperation and support. These behaviors become even more essential in today's turbulent and rapidly changing environment, as they provide the organization with the flexibility needed to adapt quickly to internal and external changes. In educational institutions, especially universities, organizational citizenship behaviors shown by academic staff can significantly enhance the quality of the institution through altruism, courtesy, conscientiousness, and a sense of responsibility. Considering managers' concerns about progress and excellence in the competitive educational and scientific landscape—and the fact that few people consistently show such behaviors—understanding organizational citizenship behavior and the factors influencing it is important and can be a significant step toward organizational development. This understanding is even more crucial for health education centers, such as universities of medical sciences, which play an important role in the country's health development process. Such behavior provides the flexibility needed to deal with unexpected situations and fosters unity among employees. If managers of these

centers provide an appropriate environment, the possibility of employees demonstrating organizational citizenship behavior will increase, which in turn raises job satisfaction among staff and faculty. Therefore, this research seeks to offer a general and comprehensive view of the antecedents and consequences of organizational citizenship behavior in the higher education system, especially in universities, with an approach that fits the specific social, cultural, economic, and political context, aiming to support their progress and excellence.

### Methodology

In terms of purpose, this research follows a mixed analytical approach, combining qualitative and quantitative methods based on the Delphi technique along with structural equation modeling and SmartPLS software for confirmatory factor analysis and conceptual model fitting. The statistical population for the qualitative part consisted of university managers and experts in behavioral and educational fields who were purposefully selected, while the quantitative part included staff members of medical sciences universities in the south of the country—specifically Shiraz, Yasouj, and Bushehr universities of medical sciences—chosen through proportional sampling. The research process involved several steps: first, using documentary and library research methods to review relevant books and articles, leading to the identification of effective indicators categorized as antecedents (individual factors, management factors, organizational factors, and job characteristics) and consequences (individual and organizational outcomes), resulting in 26 final components. The Delphi technique and expert input were employed to finalize the components and sub-indices, and content validity (CVR) was applied to ensure that the questionnaire captured the most essential items. In the next step, the identified indicators and sub-indicators were examined, confirmed, or rejected, and the conceptual model was fitted using structural equations and SmartPLS software. The final step involved drawing conclusions and offering recommendations based on the findings.

## Results and discussion

This study, with a localized approach adapted to social, cultural, economic, and political conditions, aims to present a comprehensive picture of the principles, applications, components, and outcomes of organizational citizenship behavior in universities. The findings show that the factors influencing this behavior include individual factors such as personality traits, job satisfaction, organizational commitment, self-management, and social responsibility; managerial factors such as leadership style and management control; and organizational factors such as structure, climate, culture, support, and organizational trust — all of which have a positive and significant impact on the formation and strengthening of organizational citizenship behavior among staff at medical sciences universities. Individuals with characteristics such as extroversion, high conscientiousness, optimism, and a strong sense of organizational belonging demonstrate higher levels of these behaviors, while transformational and collaborative leadership styles enhance them by building trust and job satisfaction. Based on these insights, it is recommended that university managers empower self-aware employees who

can effectively manage their emotions and performance to improve organizational outcomes, and adopt collaborative leadership styles that increase collective trust and commitment, align individual and organizational goals, and combine individual support with effective monitoring and guidance to foster organizational citizenship behavior and greater effectiveness.

## Conclusion

The results of this study indicate that organizational citizenship behavior in medical sciences universities is influenced by individual, managerial, organizational factors, and job characteristics, all of which play a significant role in shaping and strengthening this behavior. Furthermore, the findings show that exhibiting organizational citizenship behavior has positive outcomes at the individual level, such as increased creativity, innovation, job satisfaction, and effectiveness, as well as at the organizational level, including improved performance, service quality, resource allocation, and client satisfaction. This behavior can contribute to the stability and enhancement of productivity within the university environment.



## شناسایی و ارزیابی پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمانی (دستاوردی برای مدیران دانشگاه‌های علوم پزشکی)

آمنه آقابزرگی: دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران

سراج الدین محبی: دانشیار گروه مدیریت، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

علی پیرزاد: دانشیار گروه مدیریت، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران

مصطفی دانش: دانشجوی دکترای مدیریت منابع انسانی، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران

دریافت: ۱۴۰۳/۰۹/۱۲ صص ۳۴-۳۵ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۰۹

### چکیده

امروزه سازمان‌ها باید شرایط سازمانی را به گونه‌ای فراهم نمایند که از منابع انسانی و مادی، حداکثر استفاده را به عمل آورند. از این رو سازمان‌ها باید بکوشند شرایطی فراهم آورند تا کارکنان فراتر از نقش‌ها و وظایف سنتی بوروکراتیک و الزامات تعیین شده در خدمت سازمان باشند. چنین رفتارهای فرانقشی در قالب رفتار شهروندی سازمانی، پیامدهای متعددی فردی و سازمانی از جمله: خلاقیت، بهبود اثربخشی فردی، عملکرد سازمانی و رضایت مشتریان و ارباب رجوع‌ها را به همراه دارد. در همین راستا پژوهش حاضر با هدف ارزیابی پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمانی دانشگاه‌های علوم پزشکی در سال ۲۰۲۰ صورت گرفت. روش پژوهش بر اساس هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها کیفی و کمی بوده و حالت ترکیبی (آمیخته) بود. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل دانشگاهی، مدیران و کارشناسان مباحث رفتاری و آموزشی که بصورت هدفمند انتخاب شدند و در بخش کمی شامل: کارکنان ستادی دانشگاه‌های علوم پزشکی جنوب کشور بودند که به شیوه روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. ۲۶ مؤلفه نهایی حاصل از مرور ادبیات و پژوهش‌های مشابه و روش دلفی به دست آمد که در قالب پیشایندها با مؤلفه‌های؛ عوامل فردی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی و ویژگی‌های شغلی؛ و پسایندها با مؤلفه‌های؛ پیامدهای فردی و سازمانی دسته‌بندی شدند. مدل پیشنهادی در مدل سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS تحلیل و مدل نهایی ارائه گردید. نتایج پژوهش حاکی از تأیید تمامی روابط پژوهش مبنی بر تأثیر پیشایندها عوامل فردی به میزان ۰/۵۲۳، عوامل مدیریتی به میزان ۰/۳۷۳، عوامل سازمانی به میزان ۰/۵۰۶، ویژگی‌های شغلی به میزان ۰/۳۹۹ بر رفتار شهروندی سازمانی و همچنین تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر پیامدهای فردی به میزان ۰/۵۰۲ و بر پیامدهای سازمانی دانشگاه‌های علوم پزشکی به میزان ۰/۵۷۵، سطح اطمینان ۹۹ درصد بود.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، مدیران، پیشایندها، پسایندها، دانشگاه علوم پزشکی.

**استناد:** آقابزرگی، آمنه؛ محبی، سراج‌الدین؛ پیرزاد، علی و دانش، مصطفی (۱۴۰۴). شناسایی و ارزیابی پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی

سازمانی (دستاوردی برای مدیران دانشگاه‌های علوم پزشکی). فصلنامه مطالعات توسعه و مدیریت منابع، ۳(۹)، ۳۴-۲۵.

## مقدمه

در گذشته از کارکنان به عنوان نیروی انسانی یاد می‌شد، اما امروزه و با گذشت زمان و نقشی که پرسنل در موفقیت سازمان‌ها ایفا کردند از واژه نیرو به منابع تغییر پیدا کرده و هم‌تراز مواردی مانند منابع مالی قلمداد می‌شود. کارکنان هر سازمان، افرادی هستند که به طور مستقیم در اهداف سازمان مشارکت می‌کنند، افرادی هستند که در گذشته مشارکت داشته‌اند، بنابراین برای آینده شرکت، کارکنان تنها منبعی است که قادر به کنترل و تخصیص منابع دیگر برای تولید کالا و خدمات هستند. استفاده حداکثر از این منبع، تضمین کننده موفقیت هر سازمانی می‌باشد. بخصوص زمانی که سازمان شرایط را به گونه‌ای فراهم نمایند تا کارکنان با رفتارهای پیش برنده، موجب تثبیت ارتباط آن‌ها با اهداف سازمانی شوند. همچنین این رفتارها باعث می‌شود که خود فرد با دیدگاه کمک کننده بیشتری که برگرفته از رفتاری فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان است، همراه باشد. چنین رفتارهای فراتر از نقش در قالب رفتار شهروندی سازمانی معرفی می‌شود (Gao, He, 2017).

رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای اختیاری و غیر الزامی اعضا سازمان مثل قبول مسئولیت‌های خارج از وظیفه، مثبت اندیشی در مواجهه با مشکلات و مسائل سازمانی و تحمل آن اشاره دارد. برای این رفتار به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمی‌شود و در صورت انجام ندادن آن، فرد تنبیه نمی‌شود. (Setin, 2015). مدعی هستند که عوامل تبیین کننده رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در سه دسته فردی، مدیریتی و عوامل سازمانی قرار داد که عبارت‌اند از: عوامل فردی شامل: ویژگی‌های شخصیتی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی؛ عوامل مدیریتی شامل: رهبری تحول‌آفرین، سیستم کنترل مدیریتی، سبک مدیریت؛ عوامل سازمانی شامل: فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی.

باید توجه داشت در سازمان‌های امروزی اهمیت موضوع رفتار مدیران باعث شده است که اندیشمندان و محققان مدیریت در پی کشف ویژگی‌ها و خصوصیات مدیران موفق در سازمان‌ها برآیند و همواره در تلاش‌اند تا مشخصات مدیر موفق را در سازمان‌ها ذکر کنند. اگر در گذشته، مدیران قادر بودند که از مجرای رسمی و سلسله مراتبی در جهت اثربخشی کارکنان حرکت نمایند، در شرایط امروزی تأکید صرف بر چنین امری، اثربخشی کارکنان را تضمین نمی‌کند؛ بدون تردید داشتن مدیری توانا و کارآمد، می‌تواند منافع بسیار زیادی برای سازمان‌ها به دنبال داشته باشد ولی برای داشتن سازمانی با عملکرد خوب و کارکنان توانمند، اتخاذ شیوه مدیریتی مناسب، با به همراه داشتن رفتار شهروندی سازمانی مناسب توسط مدیران در تمام نظام‌های سازمان امری ضروری به نظر می‌رسد. (Faiz, Ahmadi Alvar, 2022).

باید توجه داشت سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند، باید زمینه را به گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با آسودگی خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد، مگر آنکه الگوی توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی مدیران شناسایی و اعتبارسنجی شود و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این‌گونه رفتارها در سازمان‌ها از جمله سازمان‌های آموزشی فراهم شود (Ghafouri, 2019). رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول دستگاه‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده (korbandi, 2019)، واژه اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازهای نقش و یا شرح شغل نیست. و در تعهد استخدام کارمندان قرار نگرفته است و کوتاهی در آن هیچ‌گونه تنبیهی را به دنبال ندارد. این رفتارها با حفظ و تقویت بافت روان‌شناختی و اجتماعی باعث انجام امری می‌شوند، که برای سازمان سودمند و کمک کننده می‌باشد. (Alper, 2017).

این رفتارها برای رسیدن به اهداف سازمانی با کمترین هزینه بسیار حائز اهمیت هستند. اهمیت این‌گونه رفتارها خصوصاً زمانی با اهمیت‌تر می‌شود که سازمان‌ها در محیط پرتلاطم امروزی قرار بگیرند و ناچار باشند که در حداقل زمان خود را با تغییرات داخلی و خارجی هماهنگ کنند. به عبارتی دیگر وجود رفتار شهروندی سازمانی ایجاد کننده نوعی انعطاف‌پذیری در سازمان است که فرد را برای پذیرش شرایط جدید تشویق می‌کند (Saebi, hajiloo, 2016).

در این بین رفتار شهروندی سازمانی، یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی سازمان‌های آموزشی، از جمله دانشگاه‌هاست. در این میان کارکنان دانشگاهی می‌توانند نقش مهمی را در ارتقای کیفیت دانشگاه خود ایفا کنند. آنان با رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش خویی و حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در دانشگاه کمک مؤثری خواهند کرد (Eyuopglu, 2016). به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که می‌تواند موجب بهبود عملکرد کارکنان شده و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق دهد. از طرف دیگر دانشگاه‌ها به عنوان بالاترین سازمان‌های علمی و فرهنگی در جامعه شیوه رفتار و برخورد کارکنان آن می‌تواند الگویی برای سازمان‌ها و مؤسسات دیگر باشد و به دلیل تأثیر مثبت و مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده و به تبع آن بر اثربخشی سازمان، توجه به این‌گونه رفتارها می‌تواند یکی از راه‌های افزایش اثربخشی سازمان‌ها باشد که تاکنون به آن توجه چندانی نشده است. به زبان ساده‌تر مؤسسات آموزشی و دانشگاهی از طریق تعیین و بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند محیطی را ایجاد کنند

که رفتار شهروندی سازمانی را تشویق و بروز آن را تسهیل کند و در این محیط تسهیل کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی را افزایش و موانع آن را کاهش دهند (Ramazani, 2013).

با توجه به دغدغه مدیران این سازمان‌ها در مورد پیشرفت و تعالی در محیط آموزشی و دانشی امروز و اینکه تعداد افرادی که رفتار شهروندی را از خود بروز می‌دهند اندک است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن حائز اهمیت است و می‌تواند گام مؤثری در مسیر پیشرفت این سازمان‌ها باشد و این شناخت برای مراکز آموزشی-بهداشتی مانند دانشگاه‌های علوم پزشکی که عامل مؤثری بر فرایند توسعه سلامت کشور می‌باشند بیشتر اهمیت دارد. چراکه این رفتار انعطاف‌پذیری لازم را برای موقعیت‌های غیرقابل پیش‌بینی فراهم می‌سازد و به کارکنان سازمان کمک می‌کند در کنار هم و باهم باشند. در واقع اگر مدیران مراکز آموزشی-بهداشتی مانند دانشگاه‌ها بتوانند بستر مناسب را برای کارکنان فراهم نمایند، امکان بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان آن بیشتر خواهد شد تا افزایش رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان و اساتید شود. در همین راستا پژوهش حاضر، به عنوان مطالعه‌ای در حوزه رفتار شهروندی سازمانی در نظام آموزش عالی و بخصوص دانشگاه‌ها تلاش خواهد نمود نمایی کلی و جامع‌تر از مفهوم، پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد بومی (متناسب با شرایط اجتماعی و فرهنگی اقتصادی، سیاسی، محیطی، توانمندی‌ها و ...) ترسیم نماید. بنابراین با توجه به موارد بیان شده، پژوهش حاضر درصدد مفهوم شناسی، پیش‌آیندها و پس‌آیندهای رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

نتایج مطالعات نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند، بجای آنکه متوسل به زور و اجبار شوند، به فرایندهای انتخاب یا استخدام یا جامعه‌پذیری اتکا نمایند تا این رفتارها را ایجاد نمایند. (Kim et al, 2020).

تاندوک و داوک (۲۰۱۸)، در پژوهشی با هدف تعیین رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسات آموزش عالی انجام داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی است. علاوه بر این، عملکرد دانشگاه‌ها تنها بر منابع انسانی ملی اثر نمی‌گذارد، بلکه بر اقتصاد ملی تأثیر می‌گذارد. در این تحقیق، چارچوب مفهومی برای بررسی عوامل تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی به صورت عدالت سازمانی و رضایت شغلی ارائه شده است. ساکسنا و ساکسنا<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در ۱۵۰ نفر از کارمند هر دو بخش خدمات و تولید در هند با کمک پرسشنامه پرداختند، نتیجه نشان داد که متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته تأثیر قابل توجهی دارند، یعنی مشارکت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر قابل توجهی بر رفتار شهروندی سازمانی دارند.

احمدیان (۱۴۰۲)، در پژوهش "ارائه الگوی پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی (فرا ترکیب)" در راستای این پژوهش پس از فیلتر مقالات در نهایت تعداد ۳۴ مقاله که به طور مستقیم به موضوع پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی پرداخته بودند وارد مرحله تحلیل شدند. پس از تلفیق، تعداد ۷۰ کد باز شناسایی، و از بین کدهای شناسایی شده کدهای ارزش اجتماعی با ۳ ارجاع، هنجار اخلاقی با ۳ ارجاع، حمایت سرپرستان با ۳ ارجاع و خود مختاری با ۳ ارجاع بالاترین تعداد ارجاعات در متون پژوهشی را داشتند در سطوح بالاتر کدها در قالب ۱۶ مفهوم و در نهایت ۷ کد انتخابی (عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل رفتاری، سبک‌های رهبری پایدار، بهداشت روان، سیاست‌گذاری و مسئولیت اجتماعی) تعیین شدند.

مرادی و ناصر (۱۴۰۲)، در پژوهش "که هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین حکمت فردی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان با تأکید بر رفتار اخلاقی، قضاوت اخلاقی و هیجان اخلاقی" یافته‌ها: نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری نشان داد که حکمت فردی بر رفتار اخلاقی، هیجان اخلاقی، قضاوت اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی اثر دارد. همچنین هیجان اخلاقی بر قضاوت اخلاقی، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار اخلاقی اثر دارد. از طرفی اثر قضاوت اخلاقی بر رفتار اخلاقی غیرمعنادار و بر رفتار شهروندی سازمانی معنادار بود. در نهایت، رفتار شهروندی سازمانی تحت اثر رفتار اخلاقی بود. دهقانی‌زاده (۱۴۰۲)، در پژوهش "تأثیر رهبری تحول‌گرا بر رفتار شهروندی سازمانی؛ با توجه به نقش هویت‌یابی، تعلق خاطر کاری، توانمندسازی روان‌شناختی و شخصیت کنش‌گرا" نتایج پژوهش، نشان داد که رهبری تحول‌گرا تأثیر مثبت و معناداری بر هویت‌یابی سازمانی، تعلق خاطر کاری کارکنان و توانمندسازی روان‌شناختی دارد، از این رو هر چند رهبری تحول‌گرا به طور مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری نداشت؛ ولی با وجود متغیرهای میانجی هویت‌یابی سازمانی، تعلق خاطر کاری کارکنان و توانمندسازی روان‌شناختی این تأثیر معنادار شد. همچنین تأثیر

<sup>۱</sup>Tandock & douck

<sup>۲</sup>Saxena.& Saxena

هویت‌یابی سازمانی، تعلق خاطر کاری کارکنان و توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنادار شد و شخصیت کنش‌گرا نیز در تأثیر بین رهبری تحول‌گرا بر تعلق خاطر کاری کارکنان و هویت‌یابی سازمانی نقش تعدیل‌گر را ایفا کرد و موجب تقویت این دو رابطه شد. کامالی‌راد (۱۴۰۲) در پژوهش "تأثیر نقش واسطه‌ای هویت سازمانی در رابطه بین قرارداد روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری استان بوشهر" نتایج نشان داد که متغیر قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنادار ندارد، قرارداد روان‌شناختی بر هویت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد، هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد، متغیر هویت سازمانی در رابطه بین قرارداد روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی به صورت مثبت و معنادار میانجی‌گری می‌کند. قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معنادار دارد. قرارداد روان‌شناختی تبادلی بر رفتار شهروندی تأثیر معنی‌دار ندارد. قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تبادلی بر هویت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارند. جهرمی و اسلام‌پناه (۱۴۰۲)، در پژوهش "ارائه الگوی ساختاری نقش میانجی رفتار شهروندی در رابطه هوش معنوی با عملکرد سازمانی کارکنان دانشگاه‌های کرمانشاه" نشان داد که هوش معنوی دارای رابطه مثبت و معنی‌دار با عملکرد سازمانی است و این رابطه از طریق رفتار شهروندی نیز وجود دارد؛ علاوه بر این نتایج نشان داد که اثر رفتار شهروندی بر عملکرد سازمانی نیز مثبت و معنی‌دار بود؛ اثر هوش معنوی بر رفتار سازمانی مثبت و معنی‌دار گزارش شد.

### مواد و روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و یک رویکرد ترکیبی (آمیخته) تحلیلی بر اساس روش دلفی و همچنین معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS جهت تحلیل عاملی تأییدی و برازش مدل مفهومی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل دانشگاهی، مدیران و کارشناسان مباحث رفتاری و آموزشی که بصورت هدفمند انتخاب شدند و در بخش کمی شامل؛ کارکنان ستادی دانشگاه‌های علوم پزشکی جنوب کشور (دانشگاه‌های علوم پزشکی شیراز، یاسوج و بوشهر) بودند که به شیوه روش نمونه‌گیری نسبتی انتخاب شدند. روش انجام پژوهش حاضر به صورت خلاصه در گام‌های زیر آورده شده است؛

گام اول: بر اساس انجام روش تحقیق اسنادی و انجام مطالعات کتابخانه‌ای یعنی بررسی کتب و مقالات مرتبط با موضوع پژوهش؛ شاخص‌های مؤثر در قالب؛ پیشایندها با مؤلفه‌های؛ ۱- عوامل فردی؛ عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی و ویژگی‌های شغلی؛ و پسایندها با مؤلفه‌های؛ پیامدهای فردی و سازمانی؛ به همراه ۲۶ مؤلفه نهایی دسته‌بندی شده است.

بدیهی است که در گام از خبرگان و تکنیک دلفی در انتخاب نهایی مؤلفه‌ها و زیر شاخص‌ها به علاوه جهت برای تضمین اعتبار مؤلفه‌های پرسشنامه، از روایی محتوایی (CVR) نیز استفاده شد. در بررسی روایی محتوایی<sup>۱</sup> و برای اطمینان از اینکه مهم‌ترین و صحیح‌ترین محتوا (ضرورت سؤال) انتخاب شده است.

گام سوم: بررسی و تأیید یا رد شاخص‌ها و زیر شاخص‌های شناسایی شده و برازش مدل مفهومی از معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS. گام چهارم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

### بحث و ارائه یافته‌ها

از تکنیک دلفی جهت انتخاب نهایی شاخص‌ها و زیر شاخص‌های پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است که در جدول زیر، منابع و پرسش‌ها و پاسخ‌های مختصر شده دور نهایی دلفی آورده شده است؛

جدول ۱- نتایج آزمون تی یک نمونه‌ای دور نهایی دلفی (معتبر بودن تمامی شاخص‌ها)

| ابعاد               | مؤلفه         | گویه‌ها             | منبع                                                                                                                                              | t     | فاصله اطمینان |      | CVR | شاخص تناسب |
|---------------------|---------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|------|-----|------------|
|                     |               |                     |                                                                                                                                                   |       | پایین         | بالا |     |            |
| ۱- ویژگی‌های شخصیتی | ۲- رضایت شغلی | ۱- ویژگی‌های شخصیتی | نیکونام طوسی و همکاران (۱۳۹۳)، دهقانان و همکاران (۱۳۹۵)، عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۷)، پاولچه <sup>۳</sup> (۲۰۱۴)، لی و همکاران <sup>۴</sup> (۲۰۱۷) | ۷/۴۲۹ | ۰/۸۱          | ۱/۴۲ | ۸۵٪ | ۹۲٪        |
|                     |               |                     |                                                                                                                                                   | ۵/۸۹۲ | ۰/۵۸          | ۱/۱۹ | ۸۵٪ | ۹۲٪        |

<sup>۱</sup> Dephi Method

<sup>۲</sup> Content Validity Ratio

<sup>۳</sup> Pavalache

<sup>۴</sup> Li et al

| ابعاد          | مؤلفه               | گویه‌ها                        | منبع                                                                                                                                                                        | t      | فاصله اطمینان |      | CVR  | شاخص تناسب |
|----------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|------|------|------------|
|                |                     |                                |                                                                                                                                                                             |        | پایین         | بالا |      |            |
|                | ۳- تعهد سازمانی     | ۳- تعهد سازمانی                | ویلیامز <sup>۱</sup> (۲۰۰۳)، رحیم نیا و همکاران (۱۳۹۳)، دهقانان و همکاران (۱۳۹۵)، عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۷)، موسوی (۱۳۹۷)، جعفری فکرت و حسینی شکیب (۱۳۹۷)                  | ۵/۹۵۲  | ۰/۶۳          | ۱/۲۹ | ۹۲٪  | ۹۶٪        |
|                |                     | ۴- مسئولیت اجتماعی             | نیکونام طوسی و همکاران (۱۳۹۳)، موسوی (۱۳۹۷)، گاثو و هی (۲۰۱۷)                                                                                                               | ۴/۹    | ۰/۴۹          | ۱/۲  | ۱۰۰٪ | ۱۰۰٪       |
|                |                     | ۵- آگاهی و همدلی اجتماعی       | موسوی (۱۳۹۵)                                                                                                                                                                | ۶/۸۴۵  | ۰/۷۳          | ۱/۳۵ | ۹۲٪  | ۹۶٪        |
|                |                     | ۶- تعلق خاطر کارکنان           | طبرسا و همکاران (۱۳۸۹)                                                                                                                                                      | ۶/۳۳۸  | ۰/۶۵          | ۱/۲۷ | ۹۲٪  | ۹۶٪        |
| عوامل مدیریتی  | ۷- رهبری تحول آفرین | ۷- رهبری تحول آفرین            | رودساز و همکاران (۱۳۹۱)، موغلی (۱۳۸۱)، روشندل و همکاران (۱۳۹۴)، دهقانان و همکاران (۱۳۹۵)، جعفری فکرت و حسینی شکیب (۱۳۹۷)، عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۷)، آرار و ابونصیر (۲۰۱۹) | ۶/۳۷۴  | ۰/۶۸          | ۱/۳۲ | ۱۰۰٪ | ۱۰۰٪       |
|                |                     | ۸- کنترل مدیریتی               | پادساکف و مکنزی <sup>۲</sup> (۲۰۰۰)، دهقانان و همکاران (۱۳۹۵)، آرار و ابونصیر <sup>۳</sup> (۲۰۱۹)                                                                           | ۵/۲۲۲  | ۰/۵۴          | ۱/۲۳ | ۹۲٪  | ۹۶٪        |
|                |                     | ۹- سبک مدیریتی                 | پادساکف و مکنزی (۲۰۰۰)، دهقانان و همکاران (۱۳۹۵)، عظیم‌زاده و همکاران (۱۳۹۷)                                                                                                | ۵/۵۷۱  | ۰/۵۸          | ۱/۲۶ | ۸۵٪  | ۹۲٪        |
| عوامل سازمانی  | ۱۰- فرهنگ سازمانی   | ۱۰- فرهنگ سازمانی              | نعیمی و همکاران (۱۳۹۴)، دهقانان و همکاران (۱۳۹۵)، جعفری فکرت و حسینی شکیب (۱۳۹۷)، هوانگ و همکاران <sup>۴</sup> (۲۰۱۷)، لی و همکاران (۲۰۱۷)                                  | ۷/۴۲۹  | ۰/۸۱          | ۱/۴۲ | ۷۷٪  | ۸۸٪        |
|                |                     | ۱۱- حمایت سازمانی              | فلاح‌ت‌گر و همکاران (۱۳۹۶)، عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۷)، آکورام <sup>۵</sup> (۲۰۱۲)، هوانگ و همکاران (۲۰۱۷)                                                                  | ۸/۳۳۳  | ۰/۹۶          | ۱/۵۸ | ۸۵٪  | ۹۲٪        |
|                |                     | ۱۲- سرمایه های اجتماعی         | نیکونام طوسی و همکاران (۱۳۹۳)، قادرزاده و شبان (۱۳۹۷)، لی و همکاران (۲۰۱۷)                                                                                                  | ۴/۶    | ۰/۴۵          | ۱/۱۷ | ۶۹٪  | ۸۵٪        |
|                |                     | ۱۳- اعتماد سازمانی             | طوسی و همکاران (۱۳۹۳)، موسوی (۱۳۹۵)، روشندل و همکاران (۱۳۹۴)، عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۷)، اسماعیل <sup>۶</sup> (۲۰۱۴)، لیم و لوسیمور <sup>۷</sup> (۲۰۱۷)                    | ۷/۹۹۴  | ۰/۸۳          | ۱/۴  | ۹۲٪  | ۹۶٪        |
|                |                     | ۱۴- ساختار سازمانی             | همکاران (۱۳۹۴)، عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۷)، اسماعیل <sup>۶</sup> (۲۰۱۴)، لیم و لوسیمور <sup>۷</sup> (۲۰۱۷)                                                                  | ۵/۹۱۲  | ۰/۶           | ۱/۲۴ | ۸۵٪  | ۹۲٪        |
| ویژگی‌های شغلی | ۱۵- جو سازمانی      | ۱۵- جو سازمانی                 | همکاران (۱۳۹۴)، عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۷)، اسماعیل <sup>۶</sup> (۲۰۱۴)، لیم و لوسیمور <sup>۷</sup> (۲۰۱۷)                                                                  | ۶/۳۲۵  | ۰/۶۲          | ۱/۲۲ | ۷۷٪  | ۸۸٪        |
|                |                     | ۱۶- اهمیت وظیفه                | لی و آلن <sup>۸</sup> (۲۰۰۲)، گروث <sup>۹</sup> (۲۰۰۵)، آرار و ابونصیر (۲۰۱۹)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۴)                                                                       | ۵/۴۳۶  | ۰/۶۲          | ۱/۳۸ | ۸۵٪  | ۹۲٪        |
|                |                     | ۱۷- استقلال شغلی               | لی و آلن <sup>۸</sup> (۲۰۰۲)، گروث <sup>۹</sup> (۲۰۰۵)، آرار و ابونصیر (۲۰۱۹)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۴)                                                                       | ۱۱/۱۷۷ | ۰/۹۴          | ۱/۳۶ | ۱۰۰٪ | ۹۰٪        |
|                |                     | ۱۸- شرایط و امکانات محیطی شغلی | لی و آلن <sup>۸</sup> (۲۰۰۲)، گروث <sup>۹</sup> (۲۰۰۵)، آرار و ابونصیر (۲۰۱۹)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۴)                                                                       | ۱۵/۲۸۱ | ۰/۹۷          | ۱/۳۱ | ۹۱٪  | ۸۷٪        |

<sup>۱</sup> Williams<sup>۲</sup> Podsakoff & Mckinsey<sup>۳</sup> Arar & Abu Nasra<sup>۴</sup> Hwang et al<sup>۵</sup> Okurame<sup>۶</sup> Ismail<sup>۷</sup> Lim & Loosemore<sup>۸</sup> Lee & Allen<sup>۹</sup> Growth

| ابعاد      | مؤلفه      | گویه‌ها                  | منبع                                                                                           | t      | فاصله اطمینان |      | CVR  | شاخص تناسب |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|------|------|------------|
|            |            |                          |                                                                                                |        | پایین         | بالا |      |            |
| توسعه فردی | توسعه فردی | ۱۹- خلاقیت و نوآوری      | سیلا <sup>۱</sup> (۲۰۱۱)، نیومن و همکاران <sup>۲</sup> (۲۰۱۷)                                  | ۳/۶۲   | ۰/۶۳          | ۱/۱۵ | ۵۰٪  | ۷۱٪        |
|            |            | ۲۰- بهبود روحیه کارکنان  | روشندل و همکاران (۱۳۹۴)، دویس و همکاران <sup>۳</sup> (۲۰۱۵)                                    | ۷/۴۲۹  | ۰/۸۱          | ۱/۴۲ | ۷۷٪  | ۸۸٪        |
|            |            | ۲۱- بهبود اثربخشی فردی   | ویس و همکاران (۲۰۱۵)، لی و همکاران (۲۰۱۷)                                                      | ۱۴/۳۳۵ | ۱/۱۱          | ۱/۴۳ | ۹۹٪  | ۹۰٪        |
|            |            | ۲۲- عملکرد شهروندی       | نیکونام طوسی و همکاران (۱۳۹۳)، دویس و همکاران (۲۰۱۵)، لی و همکاران (۲۰۱۷)                      | ۶/۱۵   | ۰/۵۹          | ۱/۱۹ | ۸۵٪  | ۸۳٪        |
| سازمانی    | سازمانی    | ۲۳- بهبود عملکرد سازمانی | روشندل و همکاران (۱۳۹۴)، جعفری فکرت و حسینی شکیب (۱۳۹۷)، نیومن و همکاران (۲۰۱۷)                | ۱۲/۲۲۷ | ۰/۷۱          | ۱    | ۱۰۰٪ | ۹۰٪        |
|            |            | ۲۴- کیفیت خدمات          | عظیم‌زاده و همکاران (۱۳۹۷)، دویس و همکاران (۲۰۱۵)، لی و همکاران (۲۰۱۷)                         | ۱۰/۸۱  | ۱/۳۵          | ۱/۹۲ | ۸۲٪  | ۹۰٪        |
|            |            | ۲۵- بهبود جو سازمانی     | شائی و همکاران (۱۳۹۲)، روشندل و همکاران (۱۳۹۴)، نیومن و همکاران (۲۰۱۷)                         | ۱۶/۴۸  | ۱/۰۲          | ۱/۲۹ | ۹۳٪  | ۸۷٪        |
|            |            | ۲۶- رضایت ارباب رجوع     | نیکونام طوسی و همکاران (۱۳۹۳)، فلاحت گر و همکاران (۱۳۹۶)، آراسلی و همکاران <sup>۴</sup> (۲۰۱۴) | ۱۰/۷۷  | ۱/۳           | ۱/۹  | ۸۹٪  | ۹۱٪        |

از ۵۷ مؤلفه استخراج شده از ادبیات و پیشینه‌ها، در نهایت ۲۶ مؤلفه در پایان مرحله دلفی با توافق خبرگان باقی ماند که تمامی شاخص‌ها دارای سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۵ و نیز دارای CVR بالاتر از ۰/۴۲ بوده‌اند (حداقل مقدار قابل قبول CVR برای ۲۰ نفر ارزیاب و خبره) باقی‌مانده‌اند. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای دور سوم ۰/۸۱۳ شده و نتایج نشان از معنادار بودن و معتبر بودن تمامی شاخص‌های باقیمانده می‌باشد و در نتیجه می‌توان به دوره‌های سه‌گانه دلفی پایان داد. به علاوه جمع‌بندی نهایی دلفی و ضریب هم‌هنگی کندال به‌صورت خلاصه در جدول زیر نیز آورده شده است؛

جدول ۲- جمع‌بندی نهایی دلفی

| دول اول دلفی                                        | دول دوم دلفی                                        | دول سوم دلفی                                        |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Kendall's W=0.309<br>Chi-square=16.441<br>Sig=0.000 | Kendall's W=0.439<br>Chi-square=33.336<br>Sig=0.001 | Kendall's W=0.703<br>Chi-square=79.213<br>Sig=0.001 |

با توجه به کمتر بودن مقدار سطح معنی‌داری از ۰/۵ می‌توان گفت که ضریب توافقی کندال معنادار بوده است و در سطح اطمینان ۹۵٪ اتفاق نظر بین خبرگان در هر مراحل قبلی و آخر وجود داشته است. افزایش مقدار ضریب کندال در هر مرحله نسبت به مرحله قبل نیز گواه این مطلب می‌باشد.

همچنین در پژوهش حاضر، نخست برای روایی و پایانی ابزار پرسش‌نامه بررسی شد. روایی پرسش‌نامه علاوه بر روایی محتوایی توسط معیار روایی همگرا و با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی بررسی گردید. روایی همگرا از طریق معیار  $AVE^5$  (میانگین واریانس استخراج شده) بررسی می‌شود که در صورت بیشتر شدن این معیار از ۰/۵، روایی همگرایی ابزار اندازه‌گیری تأیید می‌شود (هایر و همکاران، ۲۰۱۶). همچنین برای بررسی میزان پایایی پرسشنامه از معیارهای روش حداقل مربعات جزئی استفاده شد. در این روش پایایی توسط دو معیار مورد سنجش واقع می‌گردد: (۱) آلفای کرونباخ، (۲) پایان ترکیبی (CR)<sup>۷</sup> که هر دو مقادیر بیشتر ۰/۷ قابل قبول است. مطابق با جدول ۳، تمامی مقادیر از روایی و پایایی مناسب پرسشنامه حکایت دارند.

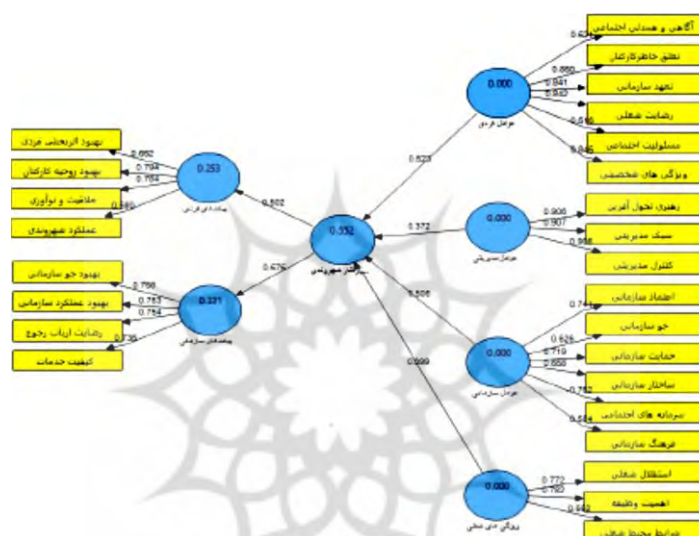
<sup>1</sup> Cilla<sup>2</sup> Newman et al<sup>3</sup> Devece et al<sup>4</sup> Arasli et al<sup>5</sup> Average Variance Extracted<sup>6</sup> Hair et al<sup>7</sup> Composite Reliability

جدول ۳- پایایی و روایی ابزار اندازه گیری پژوهش

| مؤلفه‌ها              | AVE              | CR     | آلفا کرونباخ |
|-----------------------|------------------|--------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۵۸۸۱           | ۰/۸۹۷۱ | ۰/۸۲۶۵       |
| پیشایندها             | عوامل فردی       | ۰/۸۸۱۹ | ۰/۷۴۰۶       |
|                       | عوامل مدیریتی    | ۰/۹۳۲۹ | ۰/۷۳۷۷       |
|                       | عوامل سازمانی    | ۰/۷۳۷۷ | ۰/۸۰۰۷       |
|                       | ویژگی‌های شغلی   | ۰/۷۸۳۹ | ۰/۷۶۸۲       |
| پسایندها              | پیامدهای فردی    | ۰/۸۱۹۴ | ۰/۷۵۶۶       |
|                       | پیامدهای سازمانی | ۰/۸۳۷۳ | ۰/۷۱۹۵       |

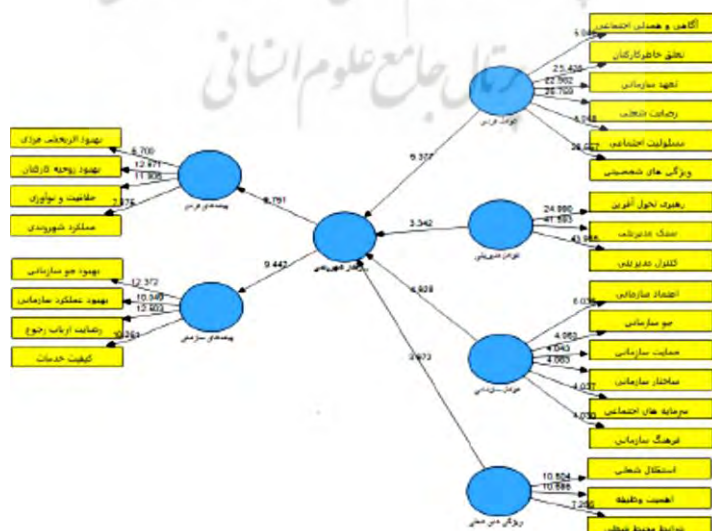
## آزمون مدل مفهومی پژوهش

در این قسمت به آزمون مدل مفهومی جهت اعتبارسنجی آن پرداخته خواهد شد. شکل ۱، مدل مفهومی و نهایی پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد سازه‌ها نشان می‌دهد.



شکل ۱- مدل مفهومی و نهایی پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد

شکل ۲ نیز مدل پژوهش را در حالت معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد؛



شکل ۲- مدل مفهومی و نهایی پژوهش در حالت معناداری ضرایب

بر طبق نتایج به دست آمده از آزمون تخمین ضرایب استاندارد و مقادیر معناداری، تمامی سازه‌های مدل اعم از پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمان در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار شده و در اندازه‌گیری سازه‌های خود سهم معناداری را ایفا کرده‌اند؛ بنابراین همه مؤلفه‌های نهایی شده از دلفی در تکنیک تحلیل عاملی تأیید نیز تأیید شدند. علاوه بر آنجایی که مقادیر آماری T برای هر یک از مسیرها و بارهای عاملی معنادار شده و شاخص GOF نیز مقدار مناسبی داشت، نشان از برازش مناسب مدل مفهومی و نهایی پژوهش دارد.

$$\text{Gof} = \sqrt{\text{communalities} \times R^2} = \sqrt{0/598 \times 0/378} = 0/476$$

رابطه (۱)

بعد از تحلیل داده‌ها در پژوهش حاضر و نتایج حاصل گشت که در این قسمت سعی در تفسیر درست و دقیق نتایج و سازه‌ها شده است.

### نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

پژوهش حاضر، به عنوان مطالعه‌ای در حوزه رفتار شهروندی سازمانی در نظام آموزش عالی و بخصوص دانشگاه‌ها تلاش خواهد نمود نمایی کلی و جامع‌تر از مفاهیم، اصول، کاربردها، مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد بومی (متناسب با شرایط اجتماعی و فرهنگی اقتصادی، سیاسی، محیطی، توانمندی‌ها و...) ترسیم نماید.

پیشایندها، ورودی‌هایی هستند که مؤثر بر فرآیندهای یک سیستم که در نهایت به خروجی و پیامدهای آن منجر می‌شود. این عوامل مؤثر شامل عوامل فردی، عوامل مدیریتی، سازمانی و ویژگی‌های شغلی بودند. فرضیات مربوطه به تأثیرات این عوامل بر رفتار شهروندی شهروندی نیز بررسی و تأیید شدند. عوامل فردی به میزان ۰/۵۲۳ بر رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تأثیر مثبت و معناداری داشته است. عوامل فردی، ویژگی‌ها و خصایص مرتبط با شخص شامل شاخصه‌هایی چون ویژگی‌های شخصیتی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، خودمدیریتی، مسئولیت اجتماعی، آگاهی و همدلی اجتماعی، تعلق خاطر کارکنان هستند. (Podsakoff & MacKenzie, 2016) در عوامل تأثیرگذار در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را به نگرش و شخصیت کارمندان و رهبری و عوامل محیطی تقسیم کردند. تحقیقات مختلفی چون؛ (Podsakoff, MacKenziePaine, & Bachrach, 2015)؛ (Afjaleh; Dehghanan; Mafakheri, Li, Kirkman, 2017)؛ (2001) عنوان کردند تفاوت‌ها شخصیتی مثل کارکنان دگر دوست و دگرمحور نسبت به سایر کارکنان، یا کارکنان برون‌گرا و با وظیفه‌شناسی بالا (دو بعد مهم شخصیتی) نسبت به کارکنان درون‌گرا و با وظیفه‌شناسی پایین و کارکنان معاشرتی و با روحیه داوطلبی بالا نسبت به کارکنان غیر معاشرتی و با روحیه داوطلبی پایین، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری داشته‌اند. و یا کارکنان خوش‌بین، امیدواری نسبت به ارتقاء یادگیری و اطمینان داشتن نسبت به توانایی‌های خود برای تغییر در عملکرد دارند، به سطوح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی، در آن‌ها منجر می‌شود. دسته دیگر عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی که شامل رفتارهای مدیریتی هستند که به میزان ۰/۳۷۲ بر رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تأثیر مثبت و معناداری داشته‌اند. عوامل مدیریتی؛ سبک مدیریتی و کنترل مدیریتی رهبری تحول‌آفرین و... هستند. عوامل سازمانی به میزان ۰/۵۰۶ بر رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تأثیر مثبت و معناداری داشته است. عوامل سازمانی اشاره به مفاهیم ساختاری و درونی یک سازمانی مانند، ساختار سازمانی، جوسازمانی، فرهنگ سازمانی، حمایت سازمانی، سرمایه‌های اجتماعی، اعتماد سازمانی و... دارد که بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مؤثر می‌باشند. طبق تحقیقات مختلفی چون؛ (Podsakoff, 2016)؛ (Mackenzie, 2014)؛ (Roshandel & Maqsoodi, 2014)؛ (Moradi & Ismail, 2014)؛ (Azim Zadeh & Sahibkaran, 2017)؛ (Hwang, Wang, 2017)؛ (Cilla, 2017)؛ (DeGroot & Brownlee, 2006) اعتقاد دارند، ارگانیکی، دارای فرهنگ باز، حمایتی؛ جو دوستانه و اعتمادی بین کارکنان، بیشتر است. ساختار سازمانی بر ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و اثربخشی سازمانی تأثیرگذار است. ویژگی‌های شغلی به میزان ۰/۳۹۹ بر رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تأثیر مثبت و معناداری داشته است. برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، متغیرهای مربوط به ویژگی‌ها و نقش و شغل مانند اهمیت وظیفه، استقلال شغلی و شرایط و امکانات محیطی شغلی و... نیز اهمیت دارند. (Podsakoff, 2001) Mackenzie در تحقیقات خود عنوان کردند ویژگی‌های شغلی (چون بازخورد شغلی، تنوع شغلی، رضایت‌مندی درونی شغلی) به‌طور معناداری و مثبت با مؤلفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی ارتباط داشته‌اند.

در مورد پسایندها یا نتایج باید گفت که تحقیقات جدید در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر بر دو موضوع و مسئله کلیدی یعنی؛ پیامدهای فردی کارکنان و تأثیرات آن بر سازمان تأکید دارند (نتایج). رفتار شهروندی سازمانی به میزان ۰/۵۰۲ بر پیامدهای فردی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تأثیر مثبت و معناداری داشته است. این پیامدهای فردی رفتار شهروندی سازمانی زمانی که بر طول زمان و بر افراد انباشته شود چنین رفتاری، اثربخشی کارکنان را از طریق خلاقیت و نوآوری، بهبود روحیه کارکنان، بهبود اثربخشی فردی و بهبود عملکرد شهروندی افزایش

می‌دهد. به عنوان مثال تحقیقات (Newman, Schwarz., Cooper & Sendjaya (2017). نشان دادند بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان، باعث انجام فعالیت‌های خلاقانه‌ی داوطلبانه و مشتاقانه و طراحی نوآورانه برای بهبود شخصی فراتر از انتظارات سازمانی می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی به میزان ۰.۵۷۵ بر پیامدهای سازمانی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تأثیر مثبت و معناداری داشته است. پیامدهای سازمانی رفتار شهروندی سازمانی در مؤلفه‌هایی چون بهبود عملکرد سازمانی، کیفیت خدمات، بهبود تخصیص منابع کمیاب، بهبود جو سازمانی و رضایت ارباب رجوع و... تجلی پیدا می‌کند. تحقیقات مختلفی چون روش‌دندل و همکاران (Newman & Jafari Fekrat, Shakib (2017) Schwarz., Cooper & Sendjaya (2017) عنوان کردند در اثر رفتارهای شهروندی سازمانی، کارکنان با انجام دادن فعالیت‌های کارکنان غایب و کمک به کسانی که دارای مسئولیت‌های سنگینی هستند به ثبات عملکرد واحد کاری کمک می‌کند.

لذا در راستای نتایج این پژوهش، پیشنهاد می‌شود مدیران دانشگاه‌های علوم پزشکی اختیارات بیشتری به افراد با سطح بالای خودآگاهی بدهند، چراکه توانمندسازی این افراد که قادرند احساسات و عواطف خود را مدیریت کرده و در مسیر انجام بهتر وظایف به کار گیرند، عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد. همچنین آموزش هوش هیجانی در سطوح مختلف سازمانی از طریق دوره‌های آموزشی و انتشار محتواهای آموزشی، می‌تواند آگاهی و همدلی اجتماعی کارکنان را افزایش دهد و موجب درک بهتر احساسات خود و دیگران شود. استفاده از سبک‌های رهبری اثربخش به‌ویژه سبک رهبری مشارکتی، از طریق جلب اعتماد و تأثیرگذاری بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی را تقویت می‌کند و مدیران می‌بایست با تبیین اهداف سازمانی، ترویج روحیه جمعی، حمایت فردی، ارائه الگوهای رفتاری مناسب و نظارت هدفمند، این مسیر را تسهیل کنند. همچنین توصیه می‌شود مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در ارزیابی عملکرد کارکنان لحاظ گردد، ساختار سازمانی به سمت تمرکززدایی و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری حرکت کند و جلسات غیررسمی برای بیان دیدگاه‌ها برگزار شود. واگذاری مسئولیت و استقلال شغلی متناسب با توانمندی‌ها و رفتارهای فرا نقشی، انگیزه پیشرفت را تقویت می‌کند و در نهایت، ارتقای فرهنگ نقدپذیری و حمایت از خلاقیت فردی، کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی را بهبود می‌بخشد.

## References

- Ahmadian, K. (2023). Presenting a model of the antecedents of organizational citizenship behavior. *Innovation Strategy and Operational Excellence*, 1(1).
- Afjaleh, A. A., Dehghanan, H., & Mafakheri, F. (2015). The effect of organizational support, empowerment, and organizational citizenship behavior on job performance. [Journal name missing], 3, 23–47.
- Alper, E. (2017). Increasing organizational citizenship behavior of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 257–270.
- Azim Zadeh, S. M., Sahibkaran, M. A., & Moradi, M. (2017). Investigating factors affecting organizational citizenship behavior in Iran's sports industry: Meta-analysis of existing studies. *Sports Management Studies*, 10(48), 267–294.
- Cilla Jr, M. J. (2011). *Exploring the relationship between organizational citizenship behavior and organizational climates for creativity* (Master's thesis, San Jose State University).
- Dehghani Zadeh, M. (2023). The effect of the mediating role of organizational identity on the relationship between psychological contract and organizational citizenship behavior in the municipality of Bushehr province. *Management, Improvement and Transformation Studies*, 107, 233–285. [In Persian]
- DeGroot, T., & Brownlee, A. L. (2006). Effect of department structure on the organizational citizenship behavior-department effectiveness relationship. *Journal of Business Research*, 59(10–11), 1116–1123.
- Eyupoglu, S. Z. (2016). The organizational citizenship behaviour of academic staff in North Cyprus. *Procedia Economics and Finance*, 39, 701–704.
- Faiz, D., & Ahmadi Alvar, Z. (2021). Creating a positive emotional culture: The effect of internal communications on customer citizenship behavior with emphasis on the role of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Culture Management*, 19. [In Persian]
- Gao, Y., & He, W. (2017). Corporate social responsibility and employee organizational citizenship behavior: The pivotal roles of ethical leadership and organizational justice. *Management Decision*, 55(2), 294–309.
- Ghafouri, K., Hoveida, R., & Karimianpour, G. (2019). The mediating role of organizational virtue in the relationship between role clarity and organizational citizenship behavior. *Applied Educational Leadership*, 1(1), 43–56. [In Persian]
- Hwang, K. P., & Wang, M. K. (2017). The impact of employee perceptions of human resource management systems on job satisfaction and organizational commitment during privatization: An empirical study of telecommunications corporations in Taiwan. *Asia Pacific Management Review*, 17(3), 321–342.
- Ismail, H. (2015). Organizational justice and citizenship behavior: The mediating role of trust. *International Journal of Human Resource Studies*, 5(1), 86–99.

14. Jafari Fekrat, A., & Hosseini Shakib, M. (2017). Examining the effect of servant leadership on organizational culture, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and employee performance. *Human Resource Studies*. [In Persian]
15. Jahromi, K., & Islam Panah, M. (2022). Presenting a structural model of the mediating role of citizenship behavior in the relationship between spiritual intelligence and organizational performance of employees of Kermanshah universities. *A New Approach in Educational Management*, 53, 94–102. [In Persian]
16. Kim, W. G., McGinley, S., Choi, H. M., & Agmapisarn, C. (2020). Hotels' environmental leadership and employees' organizational citizenship behavior. [Journal name missing].
17. Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131–141.
18. Li, N., Chiaburu, D. S., & Kirkman, B. L. (2017). Cross-level influences of empowering leadership on citizenship behavior: Organizational support climate as a double-edged sword. *Journal of Management*, 43(4), 1076–1102.
19. Lim, B. T., & Loosemore, M. (2017). The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects. *International Journal of Project Management*, 35(2), 95–106.
20. Moradi, M., & Toure, N. (2024). Studying the relationship between individual wisdom and organizational citizenship behavior of nurses in teaching hospitals of Hamadan University of Medical Sciences with emphasis on ethical behavior, ethical judgment, and ethical emotion. *Ethics in Science and Technology*, 19(1), 229–234. [In Persian]
21. Newman, A., Schwarz, G., Cooper, B., & Sendjaya, S. (2017). How servant leadership influences organizational citizenship behavior: The roles of LMX, empowerment, and proactive personality. *Journal of Business Ethics*, 145(1), 49–62.
22. Pavalache-Ilie, M. (2014). Organizational citizenship behaviour, work satisfaction, and employees' personality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 127, 489–493.
23. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2001). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
24. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2016). Organizational citizenship behavior: Introduction and overview of the handbook. In *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*. Oxford University Press.
25. Ramazani, A., Yahyazadeh Far, M., & Shirkhodaei, M. (2013). Investigating the impact of organizational citizenship behavior on the performance of universities and higher education institutions: The study of Mazandaran University. *Iran's Higher Education*, 5(2). [In Persian]
26. Roshandel, S., & Maqsoodi, M. (2014). The relationship between organizational climate and organizational citizenship behavior of working journalists. *Media Quarterly*, 1, 25–45. [In Persian]
27. Saebi, M., & Hajilou, V. (2016). Improving organizational citizenship behaviors by creating a favorable organizational environment. *Development and Transformation Management Quarterly*, (Special Issue), 41–51. [In Persian]
28. Setin, S. (2015). A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Journal of Employee Responsibilities and Rights*, 27, 281–303.
29. Spector, P. E., Zhou, Z. E., & Che, X. X. (2014). Nurse exposure to physical and nonphysical violence, bullying, and sexual harassment: A quantitative review. *International Journal of Nursing Studies*, 51(1), 72–84.
30. Tandock, N. G., & Douck, C. (2018). Links connecting nurses' planned behavior, burnout, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 36(1), 77–103.