

بررسی پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه ارومیه)  
**Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior  
(Case Study of Urmia University's Staffs)**

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۶/۱۱، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۹۷/۰۷/۰۲، تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۰۹/۲۱

M. Kazemzadehbeytali., (Ph.D Student), M.  
Hasani., (Ph.D.), & B. Mohajeran., (Ph.D)

**Abstract**

Organizational citizenship behavior is one of the most important factors affecting the performance of higher education institutes. The emergence and development of the concept of organizational citizenship behavior have created a major change in the field of organizational behavior. In other words, the important role this structure plays in explaining organizational behavior and its status in educational administration theories led to the study of its effect on occupational and behavioral factors. Also, due to the significant effects that some variables have on employees' organizational citizenship behavior, the role of these factors, such as personality traits, Islamic work ethic, servant leadership, and ethical leadership in their organizational citizenship behavior has been investigated. Briefly, the objective of the present study was to evaluate the structural relationships among antecedents, consequences of academic staff's organizational citizenship behavior. In this regard, 232 people were selected from the staffs of Urmia University through a stratified random sampling method. The data of the present study were gathered by 12 standard questionnaires. The methods of conformity factor analysis and the structural equations model were used by SPSS 22 and LISREL 8.45 software in order to analyze the data. The results of the structural equations modeling indicated that personality traits of Islamic ethics, ethical leadership, and organizational citizenship behavior have a direct and significant relationship and a prerequisite for organizational citizenship behavior. The results also showed that feeling and increasing organizational citizenship behavior among employees with increasing social capital, entrepreneurship, participation, empowerment, and productivity of manpower and reducing job burnout. In this model, all loadings-except for the relationship between organizational citizenship behavior with servant leadership and job cracks - were statistically significant.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, antecedents of Organizational Citizenship Behavior, Consequences of Organizational Citizenship Behavior, Educational Systems, Staffs

مهدی کاظمزاده بیطالی<sup>۱</sup>، محمد حسینی<sup>۲</sup> و بهمن مهاجران<sup>۳</sup>

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی یکی از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد موسسات آموزش عالی می‌باشد. ظهور و بروز مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی عمده در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. عبارتی نقش مهمی که این سازه در تبیین رفتار سازمانی ایفا می‌کند و جایگاه آن در نظریه‌های مدیریت آموزشی سبب شد که نقش آن بر عوامل شغلی و رفتاری مورد مطالعه قرار بگیرد. همچنین به علت تأثیرات مهمی که برخی از متغیرها بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارند، نقش این عوامل همچون ویژگی‌های شخصیتی، اخلاق کار اسلامی، رهبری خدمت‌گزار و رهبری اخلاقی در رفتار شهروندی سازمانی آنها مورد بررسی قرار گرفت. بطور روشن تر هدف پژوهش حاضر ارزیابی روابط ساختاری پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بود. در این راستا از جامعه کارکنان دانشگاه ارومیه تعداد ۲۳۲ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. داده‌های پژوهش حاضر با استفاده از ۱۲ پرسشنامه استاندارد گردآوری شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی روابط بین متغیرها و ارائه مدل ساختاری از روشهای تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری بر پایه نرم افزارهای SPSS 22 و LISREL 8.54 استفاده شد. نتایج مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی، اخلاق کار اسلامی، رهبری اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معنی دار دارند و عامل پیش بین برای رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. همچنین نتایج نشان داد که احساس و افزایش رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان همراه با افزایش سرمایه اجتماعی، کارآفرینی، مشارکت، توانمندسازی و بهره‌وری نیروی انسانی و کاهش فرسودگی شغلی می‌باشد. در الگوی مورد نظر، تمام وزن‌ها - به غیر از رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با رهبری خدمت‌گزار و ترک شغلی - از نظر آماری معنی‌دار بودند.

**کلید واژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی، پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، سیستمهای آموزشی، کارکنان.

۱. نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران  
mehdikazemzadee@gmail.com

۲. استاد مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران  
۳. دانشیار مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

نیروی انسانی به‌عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی، بیشترین نقش را در موفقیت یک سازمان دارد. بر همین اساس امروزه سازمان‌ها و مدیران با به کارگیری شیوه‌های مختلف، سعی در جذب بهترین و ماهرترین نیروی انسانی را دارند. بنابراین، توجه به نیروی انسانی می‌تواند ضامن موفقیت یک سازمان باشد (رضاپورمیرصالح، سلطانی و نصوحی، ۱۳۹۶).

یکی از ویژگی‌های ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از کمک‌های فردی شاغل در محیط کار، مانند نوع دوستی<sup>۱</sup>، وظیفه‌شناسی<sup>۲</sup>، جوانمردی<sup>۳</sup>، تواضع<sup>۴</sup>، و فضیلت شهروندی<sup>۵</sup> است که به‌عنوان یک نوع رفتار سازمانی در حفظ و بهبود بافت اجتماعی و روان‌شناختی محیط کار نقش دارد و از عملکرد شغلی حمایت می‌کند انجام این رفتار اختیاری بوده و به‌طور رسمی در شرح وظایف شاغل و ارزیابی عملکرد او به آن اشاره نمی‌شود و در صورت انجام چنین رفتارهایی، شاغل مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد (علیزاده، ۱۳۹۵). محققین به تأثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت سازمانی پی برده‌اند (سبحانی نژاد، شاطری، فرجی ده سرخی و اکبری، ۱۳۸۹).

چارچوب‌های نظری توسعه یافته و مطالعات تجربی سعی می‌کنند پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کنند. ادبیات کثیری حول محور رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد که در آنها به مفهوم‌سازی‌های متعددی از رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده و این خود، موجب سردرگمی در فهم اصطلاح مذکور شده است (راوب، ۲۰۰۸). امروزه دانشگاهها به سوی دوره جدیدی از بازسازی در حرکت هستند، که در آن عملکرد بوسیله نقش‌های کاری که لازمند تعیین می‌شود، اما این نقش‌ها برای پیش‌بینی اثربخشی دانشگاه‌ها کافی نیستند. بنابراین دانشگاه‌ها به کارکنانی که تمایل دارند فراتر از انتظارات رسمی خودشان یعنی دارای رفتار شهروندی سازمانی باشند نیاز دارند (سامچ و هوی، ۲۰۰۰). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی هنوز به گونه‌ای که باید در سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های آموزشی، مورد توجه قرار نگرفته است. صاحب‌نظران بر این باورند که برای دستیابی به اثربخشی و کارایی بیشتر و بهتر در موسسات آموزشی، وجود مدیران و کارکنانی که فراتر از وظایف رسمی خود در سازمان عمل

- 
1. Altruism
  2. Conscientiousness
  3. Sportsmanship
  4. Courtesy
  5. Civic virtue
  6. Somech & Hoy

نمایند، ضروری است. رفتار شهروندی سازمانی، اصطلاحی سودمند برای توصیف رفتارهای داوطلبانه فراتر از وظیفه می‌باشد که کارکنان و دست‌اندرکاران تعلیم و تربیت می‌توانند برای بهبود روندهای آموزشی و پرورشی در موسسات آموزشی، دانشجویان و کمک همکاران خود در دستیابی به موفقیت‌های سازمانی آن‌ها را بروز داده و پیگیری نمایند (سبحانی نژاد، یوزباشی و شاطری، ۱۳۸۹).

مطالعات اخیر پیشنهاد کرده‌اند که تحقیقات آینده درباره رفتار شهروندی سازمانی می‌بایست تفاوت‌های فردی را در واکنش به رفتار شهروندی سازمانی بررسی کنند. از تفاوت‌های فردی که مورد پژوهش پژوهشگران قبلی واقع شده است، ویژگی‌های شخصی می‌باشد. ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار یک فرد تأثیر می‌گذارند. بنابراین، پاسخ افراد به هر نوع موقعیتی، بسته به شخصیت‌شان متفاوت خواهد بود. شخصیت هر فرد نقش مهمی در عملکرد شغلی کارکنان دارد؛ زیرا شخصیت هر فرد انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه‌ای که فرد به اقتضات شغلی پاسخ می‌دهد، مشخص می‌کند (شعبانی بهار، فریدفتحی و یارقلی، ۱۳۹۴). نتایج حاصل از بررسی خصوصیات شخصیتی افراد، حاکی از آن است که رفتار افراد به منش و خصوصیات شخصیتی آنها بستگی دارد (عالمیان، ایمانی، شهیدی شادکام و حبیبی تبار ۱۳۹۱). بخشی و رانی (۲۰۰۸) در پژوهش به این نتیجه رسیدند که از پنج بعد شخصیتی، ابعاد برون‌گرایی، باوجدان بودن، وظیفه‌مداری و باز بودن به تجربه، به صورت مثبت با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند در صورتی که روان‌نژندگرایی (عصبانیت) به صورت منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است (عالمیان و همکاران، ۱۳۹۱). رهبری به دلیل نقشی که در اثربخشی فردی و گروهی ایفا می‌کند، موضوع بسیار مهمی در رفتار سازمانی است پژوهشگران رفتار سازمانی ثابت کرده‌اند که رهبران می‌توانند عامل تمایز در سازمان‌ها باشند و با رفتارهای خود می‌توانند زمینه بروز رفتارهای فرانقشی را مهیا کنند. تحقیقات زیادی نشان داده‌اند که بین رفتار و سبک‌های مختلف رهبری با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد (یعقوبی، عرب و مرادزاده، ۱۳۹۵). در این میان رهبری اخلاقی که سازه‌ای به نسبت جدید است، در ایجاد یک فضای کاری سالم نقش به‌سزایی ایفا می‌کند. رهبری اخلاقی، با الگو بودن، رفتار نوع دوستانه را در میان اعضای سازمان رواج می‌دهند. در نتیجه از پیروان انتظار می‌رود به جای رقابت، وابستگی متقابل بیش‌تری داشته باشند و به مشارکت تاکید کنند و نسبت به سازمان متعهدتر باشند (حسینی، ارس زاده و کاظم زاده بیطالی، ۱۳۹۶). از طرفی رهبری خدمت‌گزار به‌عنوان افرادی شناخته می‌شوند که همواره نوع‌دوستند، به پیروانشان خدمت می‌کنند، منافع آن‌ها را مقدم بر منافع شخصی خود می‌دانند، تفویض اختیار می‌کنند، به توسعه فردی و رشد زیردستان اهمیت می‌دهند و در پی حداکثر کردن ظرفیت کارکنان هستند (طهماسبی، عباسی، فتاحی و یوسفی

امیری؛ ۱۳۹۶). با توجه به این ویژگی‌ها، پیش‌بینی می‌شود رهبری خدمت‌گزار، موجب بروز رفتارهای شغلی مثبت مانند رفتار شهروندی سازمانی شود. اما در کنار این عوامل از مسائلی که بشدت سازمانها را نگران کرده است و در بهبود عملکرد سازمانی و پرهیز از زیانهای احتمالی و بقای سازمان نقش مهمی دارد، اخلاق در محیط کاری است (ماری، سادوزای، زمان و رامای<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). اخلاق کار اسلامی ارزشهایی در بافت اسلامی است که خوب را از بد متمایز می‌کند (بن صلاح الدین، بین تی، عبدالله و عثمان، ۲۰۱۶) و با تأکید بر عدالت در سازمان معتقد است که هیچ حقی در سازمان نباید ضایع شود (انصاری و شاکر اردکانی، ۱۳۹۲). وقتی کارکنان احساس کنند برخوردی اخلاقی و منصفانه در سایه قوانین اسلامی با آنها شده است، عملکرد شغلی آنان ارتقا می‌یابد و تعهدشان نسبت به سازمان و رضایت شغلی هم افزایش می‌یابد (تعجبی، سید عباس‌زاده، حسنی و قلاوندی، ۱۳۹۴) لذا در مفهوم کلی تر، کارکنان دیندارتر و اسلامی‌تر، بیشتر به رفتارهای شهروندی سازمانی مبادرت می‌ورزند (عسگری، نیکوکار و امینی، ۱۳۹۳، به نقل از نیکنام جو، شاکر اردکانی و غفوری چرخابی، ۱۳۹۶). این پژوهش تلاش دارد براساس مبانی پژوهشی به بررسی تأثیرات شخصیت و سبک‌های رهبری اخلاقی و خدمت‌گزار و اخلاق اسلامی کار به‌عنوان پیش‌آیندهای رفتار شهروندی سازمانی پردازد. در این پژوهش، روابط احتمالی بین رفتار شهروندی سازمانی پیامدهای احتمالی سرمایه اجتماعی، فرسودگی شغلی، کارآفرینی، مشارکت شغلی، توانمندسازی، بهره‌وری و کاهش غیبت به‌عنوان پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی بررسی خواهند شد. در این میان سرمایه اجتماعی یکی از پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به‌عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد که این ارتباطات با خلق هنجارها و اعتماد متقابل سبب تحقق اهداف می‌شوند (بورقانی فرهانی، آبدارزاده، فتوت و پورحسینی، ۱۳۹۵). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که تأکید بیش‌تری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند نسبت به دیگر سازمان‌ها، سالمتر و موفق‌ترند، که این خود می‌تواند زمینه را برای تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان فراهم آورد (سبحانی نژاد، شاطری، فرجی ده‌سرخ و اکبری، ۱۳۸۹). از طرفی فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش‌زاست و در برگیرنده نشانگانگی از خستگی جسمی و عاطفی است که منجر به تصویر منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس در رابطه با مراجعان به هنگام وظیفه می‌گردد (گل محمدیان و سجادی، ۱۳۹۵). فرسودگی شغلی تحت‌تأثیر عوامل بسیاری است که رفتار شهروندی سازمانی یکی از آنها است. تحقیقات نشان داده است کارکنانی که در کمک به دیگران، فراتر از وظایف شغلی خود

1. Marri, Sadozai, Zaman & Ramay

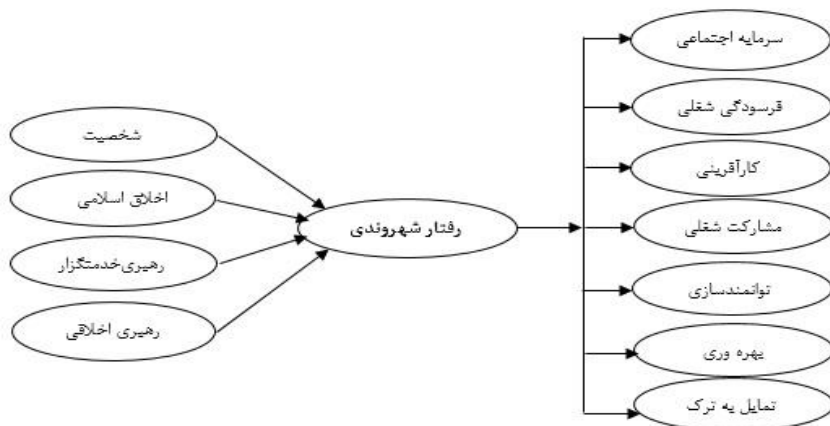
عمل می‌کنند، از سیاست‌های پذیرفته شده سازمان پیروی می‌کنند، به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می‌کنند و بر کل سازمان تأثیر مثبت دارند. این عوامل باعث می‌شود فرد شغل خود را اثربخش و مفید ارزیابی کند که این امر باعث کاهش ادراک فرسودگی شغلی می‌شود (استفن، اسپچمان و زاریت، ۲۰۰۸). همچنین بررسی ادبیات کارآفرینی نشان می‌دهد یکی از متغیرهای بسیار مهم در تحقق این امر، رفتار شهروندی سازمانی است (امین بیدختی، محمدی حسینی و حسین پور، ۱۳۹۵). کلارک (۱۹۹۸) به‌عنوان یکی از صاحب نظران مهم و از اولین کسانی که دانشگاه کارآفرین را در اروپا مطرح کرده، اعتقاد دارد که در هزاره‌ی جدید دانشگاه‌های پویا دانشگاه‌هایی هستند که کارآفرین باشند و بتوانند ارزش‌های تخصصی و مدیریتی را تلفیق کنند (احمدی، ۱۳۹۰). دانشگاه کارآفرین اصولاً به مفهوم داشتن کنش کارآفرینانه در راهبردها، ساختارها و عملکردهای دانشگاه می‌باشد که انگیزه‌ی خلاقیت در آن توسعه یافته و نوآوری‌ها و ایده‌های جدید در آن خلق می‌شوند (دباغ و رضایی زاده، ۱۳۹۰). ظهیر و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیق خود نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی و کارآفرینی سازمانی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد (امین بیدختی و همکاران، ۱۳۹۵). از سوی دیگر، در طی دهه‌های اخیر پژوهشگران، بر وجود بازخوردهای متفاوت کارکنان درباره کار و رفتارهای مرتبط با این بازخورد تأکید کرده‌اند. مفهوم مشارکت شغلی یکی از این بازخوردهایی است که با کار ارتباط دارد که از دیدگاه‌های گوناگون مورد بررسی قرار گرفته است (سلیمی، حسینی، رع‌آبادی، طاهری میر قانده، حسینی و بختیاری، ۱۳۹۲). مشارکت شغلی به میزان درجه هویت‌یابی اشخاص با شغلشان اطلاق می‌گردد (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۲). در یک فراتحلیل نشان داده شد که مشارکت شغلی با متغیرهایی هم چون رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد رابطه مثبت دارد (براون، ۱۹۹۶). همچنین نتایج نشان داده است که بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی رابطه وجود دارد. توانمندسازی فرایندی است که طی آن کارکنان شایستگی‌ها و قابلیت‌های خود را با به عهده گرفتن مسولیت رشدشان و حل مشکلات شان توسعه می‌دهند. در شرایط متغیر امروزی، سازمانها چاره‌ای جز بهره‌برداری مناسب از نیروی انسانی ندارند. بر این اساس تنها عامل ایجاد کننده تعادل در سازمان توانمندسازی کارکنان خواهد بود (میری، سبزیکاران و رضایی (۱۳۹۱). محققان بیان داشته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی به بهره‌وری، کارائی و موفقیت سازمان کمک می‌نماید، زیرا رفتار شهروندی سازمانی باعث استفاده هر چه کاراتر از منابع می‌گردد و به مدیران اجازه می‌دهد تا بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های بهره‌وری نمایند و همچنین توانایی کارکنان را برای انجام وظایفشان بهبود می‌بخشند (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). همچنین تعدادی از پژوهش‌ها تاکنون به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای فردی، حرفه‌ای و سازمانی پرداخته‌اند و در

## Archive of SID

خصوص ابعاد مختلف آن و رابطه‌اش با متغیرهای دیگر، تحقیقات انجام داده‌اند. به‌عنوان مثال، خوش فر و جندقی میرمحلّه (۱۳۹۵)، شمسی، محبعلی پور و الوداری (۱۳۹۴)، سهرابی و خانلری (۱۳۸۸)، شکرالهی و طاهری (۱۳۹۴)، سلیمی و همکاران (۱۳۹۲)، آقاجانی، صمدی میار کلائی و صمدی میار کلائی (۱۳۹۲)، مایل افشار، رجب زاده و معمارپور (۱۳۹۱)، بل و منگیوس<sup>۱</sup> (۲۰۰۵)، رابیاتوال آگوس<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، گیلبرت، لانسچینگر و لیتر<sup>۳</sup> (۲۰۱۰).

با بررسی ادبیات پژوهش مشخص شد که تاکنون پژوهشی در رابطه بین پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی صورت نگرفته است. بنابراین با توجه به خلا پژوهش‌های داخلی موجود در این زمینه و با عنایت به اینکه تاکنون هیچ پژوهش تجربی در این زمینه در میان کارکنان دانشگاه ارومیه انجام نشده است، رسالت این پژوهش بطور خلاصه بررسی پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه ارومیه می‌باشد. با توجه به اهمیت کارکردی هر یک از این متغیرها در افزایش و بهبود عملکرد نیروی انسانی می‌توان با اندازه‌گیری و تعیین میزان بروز و نیز نوع رابطه هر یک از متغیرها با یکدیگر به اتخاذ راهبردهای کارکردی در جهت تقویت پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی اقدام کرد و از این طریق باعث هر چه بهتر شدن عملکرد کارکنان دانشگاه ارومیه شد.

در مجموع براساس آنچه بیان شد، الگوی مفهومی و نظری ارتباط بین پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی به شکل ذیل تنظیم شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی روابط بین متغیرهای پژوهش

1. Bell & Menguc
2. Rabiatul & Agus
3. Gilbert, Lanschinger & Lieter

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات مقطعی از نوع توصیفی - تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان دانشگاه ارومیه هستند که جمعا ۵۲۸ نفر بودند. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری و با توجه به جدول مورگان ۲۲۰ نفر در نظر گرفته شد که کفایت حجم نمونه بر اساس توان آماری بالاتر از ۰/۸ و سطح معنی‌داری نزدیک به صفر در تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی بود که بر اساس مرکز / واحد و نسبت بین زن و مرد در دانشکده‌های مختلف محاسبه شده از هر یک از طبقات متناسب با حجم جامعه آماری، تعداد نمونه هر یک معین شد. تعداد ۲۴۰ پرسشنامه بین نمونه آماری توزیع گردید. از پرسشنامه‌های برگشتی تعداد ۲۳۲ پرسشنامه قابلیت تحلیل را دارا بود که در پژوهش حاضر از آن‌ها استفاده شد.

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از دوازده پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده

شد:

- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: OCB بوسیله پرسشنامه ۶ سوالی پودساکف، مک کینز، پاین و باچراچ (۲۰۰۰) سنجیده می‌شود. این پرسشنامه با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های کاملا موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملا مخالفم به سنجش رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی می‌پردازد. این پرسشنامه روایی و پایایی مناسبی دارد و در تحقیقات مختلفی از آن استفاده شده است (هال، زینکو، آلکسیا و گرالند، ۲۰۰۹). به‌منظور بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد.

- پرسشنامه شخصیت: داده‌های مربوط به شخصیت از طریق اجرای آزمون NEO-PI-R (نسخه ۶۰ سوالی) بدست آمد که توسط کاستا و مک گوری و بر اساس نظریه پنج‌عاملی آنها تهیه شده است (حق شناس، ۱۳۸۵؛ گروسی فرشی، ۱۳۸۰؛ پور شریفی، ۱۳۸۲). گروسی فرشی (۱۳۸۰) در زمینه اعتبار این سیاهه ضرایب آلفای کرونباخ ۰/۵۶ تا ۰/۸۷ را برای عامل‌های اصلی آن گزارش کرده است. گروسی فرشی (۱۳۸۰) روایی سازه این سیاهه را بوسیله تحلیل عاملی محاسبه نموده و عوامل اصلی آن را شناسایی کرده است. در پژوهش حاضر از نسخه هنجاریابی شده فارسی ۶۰ سوالی NEO-PI-R (گروسی فرشی، ۱۳۸۰) استفاده شد. هر کدام از ابعاد دارای ۱۲ سوال می‌باشند. در این آزمون برای هر عبارت پرسشنامه یک مقیاس درجه‌بندی پنج رتبه‌ای وجود دارد که دارای ارزش یک تا ۵ است. برای برخی از جمله‌ها این نمره‌گذاری از کاملا موافقم تا کاملا مخالفم به ترتیب یک تا ۵ تعلق می‌گیرد و برای برخی دیگر بر عکس (فتحی آشتیانی، ۱۳۸۸).

- پرسشنامه اخلاق کار اسلامی: اخلاق کار اسلامی با استفاده از یک ابزار ۱۷ سوالی که توسط

## Archive of SID

علی (۱۹۹۲) تهیه شده است، اندازه گیری شد. این ابزار با طیف لیکرت (۱ = کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم = ۵) تنظیم شده است. این پرسشنامه بدون مؤلفه می‌باشد و متغیر اخلاق کار اسلامی به صورت کلی ارزیابی می‌شود. پایایی این پرسشنامه با محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش شده است (علی، ۱۹۹۲).

- رهبری خدمت‌گزار: رهبری خدمت‌گزار براساس مدل رهبری خدمت‌گزار پترسون توسط قلی‌پور و حضرتی (۱۳۸۸) در ایران تهیه و تنظیم شده است. این پرسشنامه دارای ۲۸ سوال می‌باشد که بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از ۱ به معنای کاملاً مخالفم تا ۵ به معنای کاملاً موافقم تنظیم شده است. به گزارش قلی‌پور و حضرتی (۱۳۸۸)، برای تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار ۰/۹۰ بدست آمده است، همچنین جهت آزمون روایی سؤالات هم از اعتبار محتوا و هم از اعتبار عاملی استفاده شده است.

- رهبری اخلاقی: پرسشنامه ۱۰ سوالی رهبری اخلاقی، توسط براون (۲۰۰۵) تهیه و تدوین گردیده و توسط اسماعیلی راد (۱۳۹۲) در ایران ترجمه شده است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) پاسخ داده شد. در پژوهش اسماعیلی راد (۱۳۹۲) برای تعیین روایی پرسشنامه طرح اولیه پرسشنامه تهیه گردید و پس از استفاده از نظریات استاد راهنما و مشاور، در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران جامعه مورد مطالعه قرار داده شده که در نتیجه مواردی جهت اصلاح پیشنهاد گردید و سرانجام پس از اعمال اصلاحات در پاره‌ای از موارد پرسشنامه نهایی تدوین گردید. پایایی این ابزار در پژوهش اسماعیلی راد (۱۳۹۲) ۰/۸۷۶ بدست آمد.

- سرمایه اجتماعی: پرسشنامه سرمایه اجتماعی، توسط ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) ساخته شده است. این مقیاس دارای ۱۳ گویه است با یک مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) و هر ماده دارای ارزشی بین ۱ تا ۵ است، با سؤالاتی مانند: (پذیرش تفاوت‌های همکارانم (از نظر اعتقادی و ارزش) برای من آسان است. به نظر من بیشتر مردم قابل اعتمادند). سرمایه اجتماعی را می‌سنجد. در پژوهش قاسم زاده علیشاهی، کاتب و کاظم زاده بیطالی (۱۳۹۴) پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ بالای ۰/۷۰ به دست آمده است. در پژوهش قاسم زاده علیشاهی و همکاران (۱۳۹۴) روایی پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان این حوزه تأیید شده است.

- فرسودگی شغلی: این پرسشنامه توسط لی، آن و نوح (۲۰۱۳) طراحی شده است؛ این پرسشنامه دارای ۵ سوال بسته پاسخ و در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) درجه بندی شده است. پایایی این ابزار در پژوهش اسماعیلی راد (۱۳۹۲) ۰/۷۸ بدست آمد.



- کارآفرینی سازمانی: مقیاس کارآفرینی سازمانی: پرسشنامه کارآفرینی سازمانی براساس مولفه‌های کردنائیج، اکبری و رضائیان (۱۳۸۶) است. گزینه‌های این پرسشنامه نیز با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت شامل کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم می‌باشد. در این پژوهش، پایایی پرسشنامه براساس ضریب آلفای کرونباخ  $0/۸۵$  گزارش شده است. با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه‌ها با طیف لیکرت، سطح سنجش شاخص‌ها کمی می‌باشد. با توجه به طیف پنج حالتی لیکرت (۱ تا ۵) حد وسط آن یعنی ۳ به‌عنوان میانگین مفروض در نظر گرفته شد و میانگین‌ها هم بر این اساس محاسبه شدند.

- مشارکت شغلی: مشارکت شغلی با استفاده از پرسشنامه لاداهل و کجمر (۱۹۸۷) اندازه‌گیری شد. این ابزار شامل ۲۰ سوال می‌باشد. این پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) پاسخ داده می‌شود. روایی و پایایی این ابزار قبلاً در تحقیقات متعدد مورد تأیید قرار گرفته است (همان منبع).

- توانمندسازی روان‌شناختی: توانمندسازی روان‌شناختی با استفاده از سازه مورد نظر توانمندسازی روان‌شناختی نیروی انسانی براساس الگوی توماس و ولتهوس (۱۹۹۰)، اسپریتز (۱۹۹۷) و وتن و کمرون (۱۹۹۹) اندازه‌گیری شده است. این پرسشنامه دارای ۱۵ سوال است که از طیف هفت درجه‌ای لیکرت تشکیل شده است.

- بهره‌وری نیروی انسانی: بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از ابزار ۲۶ سوالی مدل آجیو (۲۰۰۵) اندازه‌گیری شد. این پرسشنامه با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵ پاسخ داده شد. در پژوهش نیکنام (۱۳۹۲) اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط اساتید راهنما و مشاور و چند تن از افراد صاحب‌نظر مورد تأیید قرار گرفته است و از اعتبار لازم برخوردار می‌باشد. پایایی این ابزار قبلاً در پژوهش نیکنام (۱۳۹۲) مورد تأیید قرار گرفته است.

- تمایل به ترک شغلی: برای ارزیابی میزان تمایل به ترک شغلی کارکنان از پرسشنامه ۹ سوالی جنکینز و توملینسون (۲۰۱۲) استفاده شد. این پرسشنامه تمایل به ترک شغلی کارکنان را بر اساس پیوستاری از تمایل کامل (عدد ۵) تا عدم تمایل (عدد ۱) که در قالب عبارات غیر مستقیم تدوین شده است، ارزیابی می‌نماید. پاسخها با طیف لیکرت از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) سنجیده می‌شود. روایی محتوایی این پرسشنامه در پژوهش رئوفی سنگاچین (۱۳۹۳) مورد تأیید قرار گرفته است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در پژوهش رئوفی سنگاچین (۱۳۹۳)  $0/۷۶۱$  بدست آمده است.

همچنان که اشاره شد در پژوهش حاضر برای ارزیابی پایایی از آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. نمرات پایایی برای مقیاس‌ها در سطح رضایت بخشی بودند: پایایی پرسشنامه

شخصیت (۰/۸۴)، اخلاق کار اسلامی (۰/۹۳)، رهبری خدمت‌گزار (۰/۹۴)، رهبری اخلاقی (۰/۸۷)، رفتار شهروندی سازمانی (۰/۸۵)، سرمایه اجتماعی (۰/۸۵)، فرسودگی شغلی (۰/۷۳)، کارآفرینی سازمانی (۰/۹۳)، مشارکت شغلی (۰/۹۲)، توانمندسازی روان‌شناختی (۰/۹۱)، قصد ترک شغل (۰/۷۷)، بهره‌وری نیروی انسانی (۰/۸۸) محاسبه شد.

همچنین به منظور بررسی روایی پرسشنامه‌های حاضر، با وجود استاندارد بودن ابزارها و استفاده مکرر آن‌ها در پژوهش‌های داخلی و خارج کشور، داده‌های حاصل از اجرای این مقیاس در گروه نمونه تحلیل عاملی شدند. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی به روش مؤلفه‌های اصلی (PC) با چرخش واریماکس انجام شده است. مقدار ضریب KMO برابر ۰/۷۴ و مقدار خی آزمون کروییت بارتلت ۱۴۵۰۶/۸ به دست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار بوده و نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل عاملی است. نتایج حاصل مورد تأیید و واریانس تجمیعی حدود ۰/۷۹ به دست آمد.

بدین ترتیب بعد از هماهنگی و کسب مجوز و با رعایت ملاحظات اخلاقی و بیان اهداف پژوهش، پس از آنکه تعداد کارکنان مشخص شد، پرسش‌نامه‌ها در بین کارکنان توزیع شد؛ سپس پاسخ آن‌ها به صورت داده‌های کمی مورد استفاده قرار گرفت. قبل از تکمیل پرسش‌نامه، پژوهشگران برای همه‌ی کارکنان، هدف از مطالعه را توضیح دادند و فرم رضایت‌نامه‌ی کتبی در اختیار کارکنان قرار گرفت تا پس از آگاهی از مفاد آن و جلب رضایت به مطالعه وارد شوند. در این مرحله به کارکنان خاطر نشان شد که اطلاعات این پرسش‌نامه بدون نام و محرمانه است و تمامی شرکت‌کنندگان برای ورود به مطالعه و خروج از آن، آزادی کامل دارند؛ افزون‌براین، طی روند تکمیل پرسش‌نامه، توضیحات لازم برای هر یک از سؤالات کارکنان داده شد. بمنظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های مختلف توصیفی و استنباطی استفاده شد و نرم افزار LISREL 8.5 برای برقراری روابط علی متغیرها مورد استفاده قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

جدول ۱ اطلاعات جمعیت شناختی و زمینه‌ای مشارکت‌کنندگان را در پژوهش حاضر نشان می‌دهد. براساس اطلاعات جدول ۱ بیشترین فراوانی مربوط به جنسیت مربوط به مردان (۱۴۲ نفر معادل ۶۱/۲ درصد)، از لحاظ سنی بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال (۱۰۱ نفر)، از لحاظ تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به مدرک لیسانس (۱۰۶ نفر معادل ۴۵/۷ درصد) و بیشترین فراوانی مربوط به سابقه کار بین ۱۱ تا ۲۰ سال (۱۱۹ نفر معادل ۵۱/۳ درصد) بود.

جدول ۱: اطلاعات جمعیت شناختی و زمینه‌های مشارکت کنندگان

متغیر / شاخص	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۱۴۲
	زن	۹۰
تحصیلات	دیپلم	۱۲
	فوق دیپلم	۱۴
	لیسانس	۱۰۶
	ارشد و بالاتر	۱۰۰
سابقه خدمت	۵ سال و کمتر	۹
	۶-۱۰ سال	۶۶
	۱۱-۲۰ سال	۱۱۹
	۲۱-۳۰ سال	۳۸
سن	۳۰ سال کمتر	۲۱
	۳۱-۴۰ سال	۱۰۰
	۴۱-۵۰ سال	۱۰۱
	۵۱-۶۰ سال	۱۰
	۴/۳	

در جدول ۲ شاخص‌های توصیفی متغیرها جهت بررسی پراکندگی مناسب و نرمال بودن توزیع داده‌ها ارائه شده است با توجه به این جدول مقادیر آماره‌های میانگین و انحراف استاندارد نشانگر پراکندگی مناسب داده‌ها می‌باشند.

جدول ۲: شاخص‌های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار
شخصیت	۳/۹۲	۰/۵۷۳
اخلاق کار اسلامی	۴/۰۱	۰/۴۹۷
رهبری خدمت‌گزار	۳/۸۸	۰/۵۲۰
رهبری اخلاقی	۳/۹۲	۰/۵۸۶
رفتار شهروندی سازمانی	۴/۰۴	۰/۶۱۱
سرمایه اجتماعی	۳/۹۱	۰/۵۹۴
فرسودگی شغلی	۱/۹۶	۰/۶۱۵
کارآفرینی سازمانی	۳/۷۹	۰/۵۳۸
مشارکت شغلی	۳/۳۰	۰/۶۳۵
توانمندسازی روان‌شناختی	۳/۹۶	۰/۵۱۳
تمایل به ترک شغلی	۱/۹۱	۰/۵۲۹
بهره‌وری نیروی انسانی	۳/۴۷	۰/۴۷۴

جدول ۳: ماتریس کواریانس پیشامدهای رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵
۱. رفتار شهروندی	۱				
۲. شخصیت	۰/۶۰۵**	۱			
۳. اخلاق کار اسلامی	۰/۶۵**	۰/۷۲**	۱		
۴. رهبری خدمت‌گزار	۰/۵۶**	۰/۷۰**	۰/۸۱**	۱	
۵. رهبری اخلاقی	۰/۶۴**	۰/۵۹*	۰/۶۵**	۰/۶۷۷**	۱

\*\*<0/01, \*<0/05

جدول ۴: ماتریس کواریانس پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. رفتار شهروندی	۱							
۲. سرمایه اجتماعی	۰/۵۸**	۱						
۳. فرسودگی شغلی	-۰/۱۹**	-۰/۵۱**	۱					
۴. کارآفرینی-سازمانی	۰/۲۷**	۰/۴۱**	۰/۰۷	۱				
۵. مشارکت شغلی	۰/۳۰**	۰/۴۲**	۰/۰۸	۰/۸۶**	۱			
۶. توانمندسازی	۰/۵۲**	۰/۶۷**	-۰/۲۲**	۰/۶۲**	۰/۵۹**	۱		
۷. ترک شغلی	-۰/۰۸	-۰/۱۹**	۰/۳۴**	-۰/۰۵۹	-۰/۰۰	-۰/۲۶**	۱	
۸. بهره‌وری نیرو	۰/۳۸**	۰/۶۶**	-۰/۳۱**	۰/۵۲**	۰/۴۹**	۰/۶۵**	-۰/۱۹**	۱

\*\*<0/01, \*<0/05

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جداول ۳ و ۴ ارائه شده است. چنانچه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای با شخصیت، اخلاق اسلامی کار، رهبری خدمت‌گزار و رهبری اخلاقی به‌عنوان پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنی دار هستند. شدت این همبستگی دو به دو از ۰/۵۹ تا ۰/۸۱ در نوسان است. بیشترین ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی با اخلاق اسلامی کار (I = ۰/۶۵) می‌باشد. همچنین از جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود که بین رفتار شهروندی سازمانی و پیامدهای احتمالی آن یعنی سرمایه اجتماعی، کارآفرینی سازمانی، مشارکت شغلی، توانمندسازی روان‌شناختی و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. شدت این رابطه از ۰/۲۷ تا ۰/۵۸ در نوسان است. بیشترین همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و

پیماد احتمالی سرمایه اجتماعی دیده می‌شود ( $r = 0/58$ ). همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معنی دار دیده شد ( $r = -0/19$ ). در عین حال رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و تمایل به ترک شغلی در پژوهش حاضر دیده نشد. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای برون زا و درون زا می‌توان نتیجه‌گیری کرد که هر گونه افزایش در رفتار شهروندی سازمانی همراه با افزایش در نمرات سرمایه اجتماعی، کارآفرینی سازمانی، مشارکت شغلی، توانمندسازی روان‌شناختی و بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد. همچنین افزایش نمرات در شخصیت، اخلاق اسلامی کار، رهبری خدمت‌گزار و رهبری اخلاقی همراه با افزایش نمرات در رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

به‌منظور شناخت هر چه بهتر روابط علی و نحوه تأثیرگذاری پیشایندها و پیامدهای احتمالی پاسخگویی، تحلیل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری صورت گرفت. یافته‌های حاصل از این تحقیق موید نتایج و یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر در مدل ساختاری مربوط به فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد همانطور که در خروجی نرم افزار از تخمین‌های استاندارد (شکل ۱) و نیز اعداد معنی داری مربوط به تحلیل مسیر در فرضیه‌های پژوهش مشاهده می‌شود، مقادیر شاخصهای تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است. مقدار مجذور خی برای قضاوت در مورد خطی بودن ارتباط سازه‌های مکنون برابر با  $121/75$  در سطح معنی داری  $p < 0.01$  بدست آمد. با توجه به بالا بودن نمونه پژوهش از ۲۰۰ نفر، از نسبت خی دو بر درجه آزادی استفاده شده است. مقدار خی دو بر درجه آزادی ۲/۰۱ می‌باشد. بر اساس این شاخص عدد حاصل این نسبت، نایستی بیشتر از ۳ باشد تا الگو تأیید گردد (کلاین، ۱۳۸۰). با توجه به اینکه نسبت مجذور خی به درجه آزادی کمتر از ۳ می‌باشد، می‌توان گفت که داده‌های بدست آمده با مدل فرضی مطابقت دارند. مقدار ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب برابر با  $0/073$  می‌باشد. بر اساس این شاخص اگر مقدار RMSEA برابر با  $0/8$  یا بیشتر باشد بر برازش ضعیفتر دلالت دارد (هومن، ۱۳۸۵). سایر شاخص‌های GFI، IFI، NNFI، CFI که هر کدام وجهی از برازش مدل ساختاری را نشان می‌دهند در جدول ۵ آمده است. با توجه به شاخص‌های ارزیابی برازندگی کلی مدل بویژه نسبت مقدار مجذور کا به درجه آزادی برابر با  $0/54$ ، شاخص CFI برابر با  $0/94$ ، شاخص GFI برابر با  $0/89$ ، شاخص IFI برابر با  $0/94$  شاخص NNFI برابر با  $0/94$  شاخص RMSEA برابر با  $0/073$  و سایر شاخص‌ها، می‌توان گفت مدل نهایی از برازش خوبی برخوردار است:

جدول ۵: شاخصهای برازندگی مدل ساختاری کلی

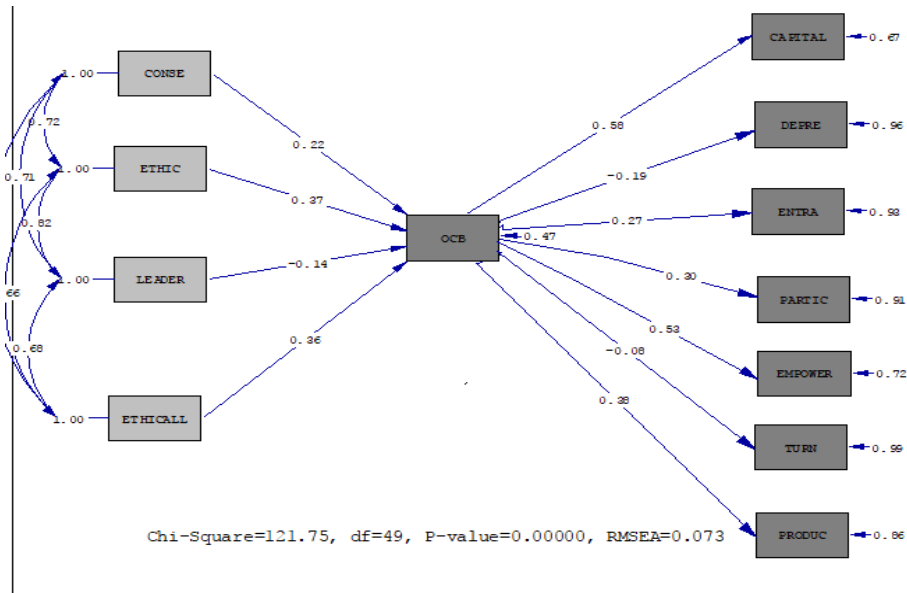
شاخصها	X2	df	GFI	IFI	RMSEA	NNFI	CFI
مدلهای اندازه گیری	۱۲۱/۷۵	۴۹	۰/۸۹	۰/۹۴	۰/۰۷۳	۰/۹۴	۰/۹۴

## Archive of SID

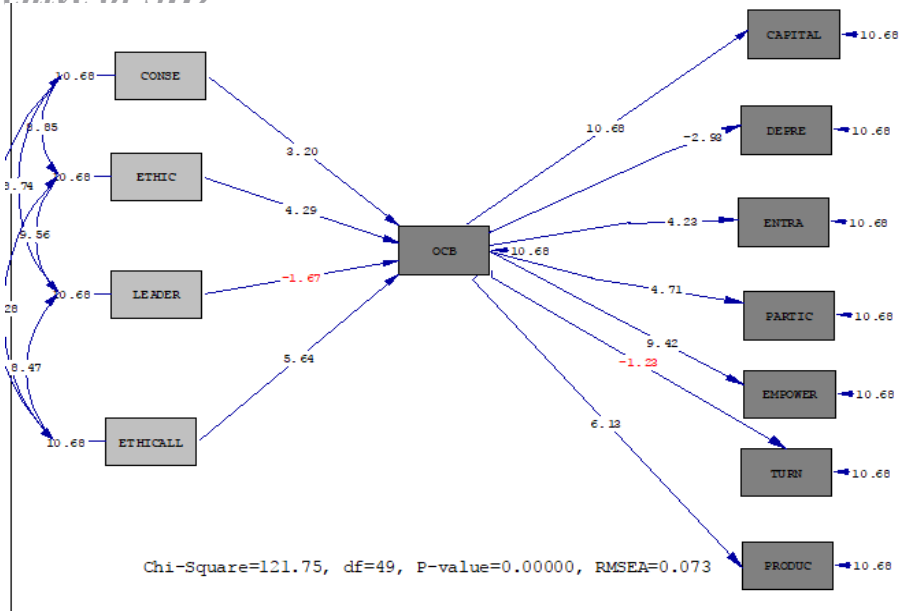
در مدل ساختاری معنی داری ضریب مسیر با استفاده از  $t$  (t-value) مشخص می‌شود. چنانچه مقدار  $t$  بین ۱/۹۶ الی ۲/۵۷ باشد، ارتباط دو سازه در سطح  $p < 0.05$  معنی دار است. اگر مقدار  $t$  بیشتر از ۲/۵۷ باشد، معنی داری ارتباط در سطح  $p < 0.01$  می‌باشد.

طبق اطلاعات بدست آمده (شکل ۳ و جدول ۶)، بیشترین اثر در پیشایندها مربوط به اخلاق اسلامی کار بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب  $(\beta = 0.37, t = 4/25)$  مشاهده می‌شود و بعد از آن مربوط به رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد با ضریب  $(\beta = 0.36, t = 3.6)$ .

در روابط علی رفتار شهروندی سازمانی با پیامدهای آن نیز بیشترین اثر مربوط به رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه‌اجتماعی با ضریب  $0.58$  می‌باشد  $(\beta = 0.58, t = 10/68)$  و بعد از آن اثر مربوط به رفتار شهروندی سازمانی بر روی توانمندسازی روان‌شناختی با ضریب  $0.53$   $(\beta = 0.53, t = 4.2)$  مشاهده می‌شود. همه ضرایب به استثنای اثر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر تمایل به ترک شغلی معنی‌دار هستند.



شکل ۲: خروجی نرم افزار بر اساس ضرایب استاندارد



شکل ۳: خروجی نرم افزار بر اساس ضرایب t

طبق اطلاعات بدست آمده (شکل ۳ و جدول ۶)، بیشترین اثر در پیشایندها مربوط به اخلاق اسلامی کار بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب  $0.37$  ( $t = 4/25$ ) مشاهده می‌شود و بعد از آن مربوط به رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد با ضریب  $0.36$  ( $t = 5/64$ ) ( $B = 0.36t =$

در روابط علی رفتار شهروندی سازمانی با پیامدهای آن نیز بیشترین اثر مربوط به اثر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی با ضریب  $0.58$  می‌باشد ( $t = 10/68$ ) و بعد از آن اثر مربوط به رفتار شهروندی سازمانی بر روی توانمندسازی روان‌شناختی با ضریب  $0.53$  ( $t = 4/2$ ) مشاهده می‌شود. همه ضرایب به استثنای اثر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر تمایل به ترک شغلی معنی‌دار هستند.

جدول ۶: ضرایب تأثیر پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی

نتیجه	t	ضریب مسیر استاندارد	مسیر فرضیه ها
اثر مستقیم دارد	۳/۲۰	۰/۲۲	شخصیت ← رفتار شهروندی
اثر مستقیم دارد	۴/۲۵	۰/۳۷	اخلاق کار اسلامی ← رفتار شهروندی
اثر مستقیم ندارد	-۱/۶۷	-۰/۱۴	رهبری خدمت‌گزار ← رفتار شهروندی

نتیجه	t	ضریب مسیر استاندارد	مسیر فرضیه ها
اثر مستقیم دارد	۵/۶۴	۰/۳۶	رهبری اخلاقی ← رفتار شهروندی
اثر مستقیم دارد	۱۰/۶۸	۰/۵۸	رفتار شهروندی ← سرمایه اجتماعی
اثر مستقیم دارد	-۲/۹۸	-۰/۱۹	رفتار شهروندی ← فرسودگی شغلی
اثر مستقیم ندارد	۴/۲۳	۰/۲۵	رفتار شهروندی ← کارآفرینی سازمانی
اثر مستقیم دارد	۴/۷۱	۰/۳۰	رفتار شهروندی ← مشارکت شغلی
اثر مستقیم دارد	۹/۴۲	۰/۵۳	رفتار شهروندی ← توانمندسازی روان شناختی
اثر مستقیم ندارد	-۱/۲۳	-۰/۰۸	رفتار شهروندی ← ترک شغلی
اثر مستقیم دارد	۶/۱۳	۰/۳۸	رفتار شهروندی ← بهره‌وری نیروی انسانی
۰/۹۴، NNFI= ۰/۹۴، CFI = ۰/۸۹، GFI = ۰/۷۳، RMSEA = ۰/۰۷۳، df = ۱۲۱/۷۵X2 =			

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر گامی در بهبود نظریه و تحقیق درباره رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های آموزشی بود.

برای این مقاله، مدلی از رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های آموزشی پیشنهاد شد که سهم عوامل مهم (فردی و سازمانی) را در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تشخیص می‌دهد. موسسات آموزشی در عصر جدید با چالش‌های جدیدی رو به رو هستند چرا که کار کردن در شرایط پیچیده و رقابتی، ویژگی بنیادی سازمان‌های آموزشی است (میلر به نقل از ویگودا و همکاران؛ ۲۰۰۷).

از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی در موسسات آموزشی با رفتار شهروندی در سایر سازمان‌های متفاوت است، بدیهی است بین رفتار شهروندی سازمانی مدرسان و کارکنان موسسات آموزشی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های غیر آموزشی تفاوت عمده‌ای وجود دارد به علاوه سنجش و اندازه‌گیری این نوع رفتارها در موسسات آموزشی نسبت به سازمان‌های غیر آموزشی، دشوارتر است (سبحانی نژاد، یوزباشی و شاطری، ۱۳۸۹).

نتیجه پژوهش حاضر نشان می‌دهد که تفاوت‌های فردی نظیر ویژگی‌های شخصیتی پیش‌بینی‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی هستند. این یافته‌ها با مطالعات مشرف (۲۰۱۵)؛ سیرادین، اچمد و نورمیجاتی<sup>۱</sup> (۲۰۱۳)؛ بخشی و رانی (۲۰۰۹)؛ داف (۲۰۰۷)؛ سینگ (۲۰۰۹)؛ شعبانی بهار و همکاران (۱۳۹۴)؛ جهان‌بین، ایراندوست، کندایی و زارعی (۱۳۹۴)؛ نظریان و

1. Sjahruddin, Achmad & Normijati



عیسی خانی (۱۳۹۴)؛ صادق پور (۱۳۹۱) و حبیبی تبار (۱۳۹۰) هماهنگ است. انسان، به صورت یک کل سازمان یافته عمل می‌کند و کمتر جنبه‌ای از کنش و رفتار انسان را خواهیم یافت که از منیش و شخصیت وی تأثیر نگرفته باشد؛ از این رو، بدیهی است که رفتارهای شهروندی سازمانی نیز از شخصیت تأثیر پذیرند. شخصیت یکی از این عوامل پیش‌بینی کننده رفتار و یکی از عوامل پدیدآورنده تفاوت‌های فردی موجود بین افراد است (رافضی، اسکندری و عباس پور، ۱۳۹۱). در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی، ابعاد شخصیتی حتی می‌توانند بهتر از پیش‌بینی عملکرد شغلی عمل کنند؛ به عبارت دیگر، نگرش کارکنان یک سازمان نسبت به موضوعات مختلف، در بروز یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر می‌باشد. تحقیقات انجام شده در زمینه شخصیت و رفتارهای شهروندی سازمانی، اغلب به این نتیجه رسیدند که وظیفه‌شناسی، قویترین رابطه را با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارد (روشن‌چسلی، شعیری، عطری فرد، نیک خواه، قائم مقامی، رحیمی راد، ۱۳۸۵). ارگان<sup>۱</sup> (۱۹۹۴)، قویترین مؤلفه شخصیتی پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی را مسئولیت‌پذیری یا وجدان معرفی می‌نماید، اما اذعان دارد که بهتر است برای برقراری ارتباط میان شخصیت و رفتارهای شهروندی سازمانی از روشی که مجموعه‌ای از خصوصیات شخصیتی یا به عبارتی یک پروفایل شخصیتی را در نظر بگیرد استفاده نمود. همچنین سیرادین<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۳) بیان می‌کنند که شخصیت افراد یکی از مولفه‌های مهم تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است. مشرف<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) در تحقیق با هدف تعیین تأثیر عوامل شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان ارائه دهندگان خدمات سلامت در بیمارستان‌های عمومی به این نتیجه رسیدند که هر پنج بعد شخصیتی نئو به‌طور مستقیم بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر می‌گذارد. نیومن و کیکال<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) نیز در تحقیق خود دریافتند از بین عوامل پنجگانه شخصیتی، تنها دو عامل سازگاری و مسئولیت‌پذیری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند (شعبانی بهار و همکاران، ۱۳۹۴). ایلاز و فولمر<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) نیز نشان داد ویژگی سازگاری بیشتر با ابعاد فردی و ویژگی مسئولیت‌پذیری بیشتر با ابعاد سازمانی رفتار شهروندی سازمانی رابطه نشان داد. ارگان (۱۹۹۴) قویترین مؤلفه شخصیتی پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی را مسئولیت‌پذیری یا وجدان معرفی می‌نمایند. به زعم اورگان (۱۹۹۴) از آنجا که بین نگرش‌های کلی افراد با ایجاد و افزایش رفتار شهروندی سازمانی ارتباط برقرار است و از آنجا که شخصیت افراد با نگرش کلی آنها مرتبط است، پس

1. Organ
2. Sjahruddin
3. Mushraf
4. Neuman & Kickul
5. Ilies & Fulmer

می‌توان نتیجه گرفت که احتمالاً شخصیت افراد به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین عوامل مرتبط با نگرش‌های آنان در رفتار شهروندی سازمانی مورد بحث و توجه خواهد بود.

براساس نتایج پژوهش حاضر رابطه مثبت معنی‌داری بین متغیرهای اخلاق اسلامی کار و رفتار شهروندی سازمانی دیده شد. نتایج حاصل با نتایج تحقیقات مرتضی، عباس، رجا، رکیوس، خلید و مشتاق<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)؛ دورکنای، امین و خان<sup>۲</sup> (۲۰۱۶)؛ تعجبی و همکاران (۱۳۹۴)؛ نیکنام جو و همکاران (۱۳۹۶)؛ ابراهیمی، شجاع و پیرانی احمدآبادی (۱۳۹۶) همسو می‌باشد. وقتی کارکنان احساس کنند برخوردی اخلاقی و منصفانه در سایه قوانین اسلامی با آنها شده است، عملکرد شغلی آنان ارتقا می‌یابد و تعهدشان نسبت به سازمان و رضایت شغلی هم افزایش می‌یابد (تعجبی و همکاران، ۱۳۹۴). لذا در مفهوم کلی تر، کارکنان دین‌دراثر و اسلامی تر، بیشتر به رفتارهای شهروندی سازمانی مبادرت می‌ورزند (عسکری و همکاران، ۱۳۹۳). از طرفی رفتار شهروندی سازمانی، افعال و اقدامات ایثارگرانه و از خودگذشتگی کارکنان است؛ از این رو، سازمان‌ها به شهروندان خوب و افرادی نیاز دارند که مایل به همکاری هستند. بنابراین رفتارهای شهروندی سازمانی بر پایه اخلاق بوده و درجات بالای اخلاق به بروز رفتار شهروندی سازمانی بهتری منجر می‌شود (طاهری دمنه، زنجیرچی و نجاتیان قاسمی، ۱۳۹۰؛ اسکندری و ایران دوست، ۱۳۹۴؛ الهیاسات، ۲۰۱۲). به علاوه اسلام به‌عنوان دین جامع، با توجه به رابطه شایان توجه بین اخلاق کاری و ارزش‌های حاکم بر جامعه، اصول اساسی را در اخلاق کار در هر گام زندگی ارائه می‌دهد (الهیاسات، ۲۰۱۲). از این رو، اخلاق کار اسلامی می‌تواند تعدیلگر مناسبی دربروز رفتار شهروندی سازمانی باشد. نیکنام جو و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیق خود نشان داد که اخلاق کار اسلامی به‌طور مستقیم بر رفتار شهروندی اثر مثبتی دارد. به‌طور کلی می‌توان بیان کرد که سازمان‌های اسلامی با ایجاد جوی همراه با اخلاق اسلامی و با بهره‌گیری از اصول و ارزشهای اسلامی در سازمان، باعث می‌شود که کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان بدهند.

همچنین رابطه مثبت و معنی‌داری بین رهبری خدمت‌گزار و رفتار شهروندی سازمانی دیده شد. این یافته با مطالعات طهماسبی، عباسی، فتاحی و یوسفی امیری (۱۳۹۶)، منتخب یگانه، بشلیده و بهارلو (۱۳۹۳)، یعقوبی و همکاران (۱۳۹۵)، زین‌آبادی، یاسینی و میرهادیان (۱۳۹۵)، شریفی (۱۳۹۳)، فلاوندی، سلطانزاده و امیری (۱۳۹۰)، بامبال<sup>۳</sup> (۲۰۱۴)، هارویکی<sup>۴</sup> (۲۰۱۳)،

1. Murtaza, Abbas, Raja, Roques, Khalid & Mushtaq
2. Durkhanai, Amin & Khan
3. Bambale
4. Harwiki

ظهیر، آکیوز، ارن و تورهان<sup>۱</sup> (۲۰۱۳)، وون دی (۲۰۱۰)، پیکالو، گرین بام، هارتوگ و فولگر<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) هماهنگ است. نتایج پژوهش‌ها حاکی از این می‌باشد که رهبری خدمت‌گزار می‌تواند بر رفتار کارکنان تأثیر بگذارد. یکی از رفتارهای شغلی کارکنان که متأثر از این سبک رهبری است رفتار شهروندی سازمانی است. رهبران خدمت‌گزار الگوهای نقش مورد قبول و مشروعی هستند که توجه کارکنان را به نوع دوستی و رفتار مناسب به هنجارشان جلب می‌کنند. رهبران خدمت‌گزار در این زمینه خود را الگویی برای برخورد با اجتماع قرار می‌دهند و پیروان نیز با این گونه رهبران همانندسازی کرده و رفتارهای آنها را سرمشق خود قرار می‌دهند (پیکالو<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۰) بنابراین یک رهبر، الگویی نقشی برای پیروانش بوده و رفتار شهروندی سازمانی پیروان تحت تأثیر این الگوها قرار می‌گیرد. افراد با مشاهده رفتار دیگران می‌آموزند و از آن چه می‌بینند الگوبرداری می‌نمایند (زین آبادی و همکاران، ۱۳۹۵).

رابطه مثبت معنی داری بین دو متغیر رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی دیده شد. این یافته با مطالعات قبلی که در این زمینه صورت گرفته، مانند یافته‌های حسنی و همکاران (۱۳۹۶)، بهارلو، بشلیده، نعیمی و هاشمی شیخ شبانی (۱۳۹۴)، چنگ، چنگ، کو و چیونگ<sup>۴</sup> (۲۰۱۴)، کاکمر، بچراچ، هاریس و زیونسکا<sup>۵</sup> (۲۰۱۱) و آوی، پالانسکا و والوم بوا<sup>۶</sup> (۲۰۱۱)، وات و شافر (۲۰۰۵) و واردامان (۲۰۱۲) همسو می‌باشد. همچنین، همسو با نتایج پژوهش تیوماسجان، استروبل و ولپ<sup>۷</sup> (۲۰۱۱) که دریافتند ادراک کارکنان از رهبری اخلاقی رهبر خویش، رابطه مثبتی با کیفیت روابط آنها با رهبر دارد. یکی از پیامدهای رهبری اخلاقی که موجب بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها می‌شود رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین محققان به این نتیجه رسیدند که رهبری اخلاقی بر نگرشهای مثبت کارکنان همچون تعهد سازمانی و خشودگی شغلی اثر می‌گذارد و باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود. بنابراین یکی از مشکلات اصلی سازمان‌ها در دنیای متحول و به شدت متغیر امروزی شناسایی عواملی است که می‌تواند در بروز رفتار شهروندی سازمانی که یکی از پدیده‌های نو ظهور در زمینه رفتار سازمانی است تأثیر بگذارد (حسنی و همکاران، ۱۳۹۶). برخی دیگر از محققین عنوان می‌کنند که اگر کارکنان پی ببرند که سرپرستانشان با آنها به صورت منصفانه رفتار می‌کنند، به احتمال زیاد آنها

1. Zehir, Akyuz, Eren & Turhan
2. Piccolo, Greenbaum, Hartog & Folger
3. Piccolo
4. Cheng, Chang, Kuo & Cheung
5. Kacmer Bachrach, Harris & Zivnuska
6. Avey, Palanski & Walumbwa
7. Tumasjan, Strobel & Welpe

نگرش‌های مثبت خود در مورد کار، نتایج کاری و سرپرستانشان را حفظ کرده و این خدمات را جبران می‌نمایند (وات و شافر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). مطالعات اولیه بیان می‌کنند که رهبری اخلاقی به‌طور مثبتی با رفتارهای موافق اجتماعی پیروان، برای نمونه، رفتار شهروندی سازمانی (اورگان، پودساکف و مکینزی، ۲۰۰۶)؛ و به‌طور منفی با رفتارهای ضد تولیدی از قبیل انحراف در محیط کار (دی هوک و دن هارتوگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸) ارتباط دارد. نتیجه مطالعه‌ای نشان داد افرادی که رفتار اخلاقی بالاتر و بیشتری دارند، رفتار شهروندی بیشتری نیز نشان می‌دهند. می‌توان این گونه نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی ظهور و نمود رفتار اخلاقی در محیط کار می‌باشد. در نتیجه انتظار می‌رود افرادی که رفتار اخلاقی بالاتری دارند رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را از خود نشان دهند. بنابراین می‌توان این گونه مطرح نمود که رفتار اخلاقی فرد به‌طور مثبتی با رفتارهای شهروندی سازمانی وی رابطه دارد (بهارلو و همکاران، ۱۳۹۴).

در پژوهش حاضر بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با سرمایه اجتماعی آنها همبستگی مثبت مشاهده شد. این یافته با مطالعات آریانی (۲۰۱۲)؛ بولی مارک و ترنلی (۲۰۰۲)، رگو و ریو (۲۰۰۹)، رگو، ریو، کونها و جسونو (۲۰۱۱)، ثان و کلوی (۲۰۱۱)، اسمعیلی، جواد پور و طالب پور (۱۳۹۳)، رحیم آقایی، هویدا، حاتمی پور (۱۳۹۶)، بورقانی فرهانی و همکاران (۱۳۹۶)، مصباحی جهرمی، ادیب زاده، نخعی، حسینی (۱۳۹۴)، جاماسبی (۱۳۹۵) همسو می‌باشد. پوتنام (۱۹۹۳) معتقد است؛ رفتارهایی از قبیل مشارکت که توسط افراد نشان داده می‌شوند به ایجاد اعتماد، محبت و درک مشترک بین آنان کمک نموده و در ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی موثر است (پارسایی نژاد، ۱۳۸۷). این دسته از رفتارهای اجتماعی محور، کاملاً مشابه رفتار شهروندی سازمانی است و در ورای الزامات نقش قرار می‌گیرد و به‌طور مستقیم یا آشکار، توسط سیستم پاداش رسمی سازمانی تشخیص داده نشده هر چند که کارکرد سازمان را تسهیل می‌کنند. همان گونه که شهروند خوب در اجتماع به ایجاد سرمایه اجتماعی کمک نمایند، کارکنان سازمانی هم می‌توانند به ایجاد سرمایه اجتماعی سازمان کمک کنند (پارسایی نژاد، ۱۳۸۷). از آنجا که سرمایه اجتماعی می‌تواند در اثر تمایل کارکنان برای فراتر رفتن از الزامات شغل رسمی جهت کمک به سایرین، هزینه کردن منافع فردی در جهت منافع سازمانی، علاقه وافر به فعالیت و فعالیت و فلسفه کلی سازمان، ایجاد شود بنابراین رفتارهایی چون، رفتار شهروندی سازمانی زمینه‌هایی هستند که می‌توانند به ایجاد و حفظ سرمایه اجتماعی در سازمان کمک کنند. بروز رفتارهایی از قبیل نوع دوستی، ادب و مهربانی و جوانمردی می‌تواند موجبات بهبود شبکه اجتماعی و ارتباطی را بالا ببرد (اسمعیلی و همکاران، ۱۳۹۳). با توجه به این امر می‌توان

1. Wat & Shaffer

2. De Hoogh & Den Hartog

استنباط کرد که چنین رفتارهای جامعه محور، با رفتارهای شهروندی در سازمانها کاملا مشابه هستند. درست همانگونه که شهروندان خوب در یک جامعه به توسعه سرمایه اجتماعی جامعه کمک می کنند، شهروندان سازمانی خوب نیز برای ایجاد سرمایه اجتماعی در سازمانها مهم هستند (بولینو و همکاران، ۲۰۰۲؛ به نقل از امیرخانی و عارف نژاد، ۱۳۹۱). از این رو می توان رفتارهای شهروندی سازمانی را یکی از عوامل موثر بر گسترش سرمایه اجتماعی سازمان دانست.

همچنین در پژوهش حاضر رابطه منفی و معنی داری بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی دیده شد. این یافته با مطالعات قبلی که در این زمینه صورت گرفته، مانند یافته های گل محمدیان و سجادی (۱۳۹۵)، عاشوری (۱۳۹۵)، آقایی، آقایی و آقایی (۱۳۹۲) و استغن، اسپچمن و زارات<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) همسو می باشد. یکی از عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی است. صالحی و گلشاش (۲۰۱۱؛ به نقل از عاشوری، ۱۳۹۵) ضمن پژوهشی درباره رابطه رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار معکوس دارد و همچنین آقایی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود درباره رابطه فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار و منفی داشت. تحقیقات نشان داده است کارکنانی که در کمک به دیگران، فراتر از وظایف شغلی خود عمل می کنند، از سیاست های پذیرفته شده سازمان پیروی می کنند، به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می کنند و بر کل سازمان تأثیر مثبت دارند. این عوامل باعث می شود فرد شغل خود را اثربخش و مفید ارزیابی کند که این امر باعث کاهش ادراک فرسودگی شغلی می شود (استغن و همکاران، ۲۰۰۸). در تبیین این یافته می توان گفت کارکنانی که برای پیشبرد مقاصد سازمانی که در آن مشغول هستند از خود تلاش بیشتری نشان می دهند، در انجام وظایف مسئولیت پذیرند، همکاران خود را در انجام کارها حمایت می کنند، در جهت بهبود شرایط کاری تلاش می کنند و تا حد امکان در انجام کارهای خود شرایط دیگر همکاران را مورد توجه قرار می دهند این امر باعث می شود در محیط کاری استرس کمتری داشته باشند که این امر خود باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود (عاشوری، ۱۳۹۵).

تجزیه و تحلیل داده ها همچنین نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. این نتایج نیز هماهنگ با یافته های سپهوند و مغویی نژاد (۱۳۹۶)؛ امین بیدختی و همکاران (۱۳۹۵)، ژنگ و همکاران (۲۰۰۸)، دی موار (۲۰۱۲)، می باشد. مبانی نظری و پژوهشی حاکی از تأثیرات مثبت رفتار شهروندی سازمانی و کارآفرینی

سازمانی می‌باشد (یعنی مطالعات زانگ و وانگ، ۲۰۰۸). ون دی ون در سال ۱۳۹۳ زیرساخت‌هایی را برای کارآفرینی بیان می‌کند که یکی از اجزای این زیر ساختارها، ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی است (مقیم، ۱۳۸۵). در صورتی که میزان رفتار شهروندی سازمانی سازمان بالا شد، می‌توان انتظار داشت تا کارکنان نقش فعال تری در سازمان داشته باشند، به‌طور مثال، به‌طور فعال، در کار خود نوآوری داشته باشند. از سوی دیگر در صورتی که سازمان از سطح پایینی از رفتار شهروندی سازمانی برخوردار باشد، به احتمال زیاد، کارکنان تمایل و انگیزه کم تری در ارائه ایده‌های نو در راستای کارآفرینی سازمانی خواهند داشت. در مجموع و در سطح فردی، رفتار شهروندی سازمانی با برانگیختن کارکنان در پاسخ به کارکردهای مدیریت منابع انسانی، به کارآفرینی سازمانی خواهد انجامید (زانگ و وانگ، ۲۰۰۸). سپهوند و مغویی نژاد (۱۳۹۶) بیان می‌کنند که حاکمیت ویژگی‌های فرهنگ سازمانی کارآفرینانه مستلزم تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان و مدیران است که بتوان فارغ از قوانین و قواعد اداری و با دلسوزی و تعهد کامل سازمان را در دست یابی به اهداف چالش‌انگیزی که با آن مواجه است، یاری دهند.

تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد که رابطه مثبت و معنی‌دار بین رفتار شهروندی سازمانی و مشارکت شغلی وجود دارد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق لنگری، سلیمان پورعمران و اسماعیلی شاد (۱۳۹۵)؛ رزدشتیان، عباسی، اسماعیلی و خانمرادی (۱۳۹۴)؛ سلیمی و همکاران (۱۳۹۲)، چوختای (۲۰۰۸)، فیزان (۲۰۱۱) همسو می‌باشد. فیزان (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان تأثیر مشارکت شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی به این نتیجه رسید که مشارکت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی هر دو از میانگین بالایی برخوردار هستند. و بین این دو متغیر رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. بررسی کاسترو و همکاران (۲۰۰۴) نشان داد رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درون سازمانی و برون سازمانی موجب تعالی کیفیت عملکرد کارکنان و در نتیجه مشارکت آنها می‌شود. همچنین سامرز<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۸)؛ به نقل از برهانی نیا، (۱۳۹۳) بر روی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و درگیری شغلی مطالعه‌ای را انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که نوعی همبستگی معنادار بین این دو فاکتور وجود دارد. علاوه بر این صاحب نظرانی دیگر نظیر: دیفندورف و همکاران (۲۰۰۲)، بلگر<sup>۲</sup> و سومج<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) و روتنبری و موبرگ (۲۰۰۷) نیز وجود ارتباط بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را تایید نمودند. با توجه به این حقیقت که رفتار شهروندی سازمانی

1. Somers
2. Bolger
3. Somech

تحت تأثیر نگرش و احساس کارکنان نسبت به شغل خویش قرار دارد و درگیری شغلی نیز منعکس کننده‌ی نوعی نگرش مثبت فرد نسبت به کار وی می‌باشد، چنین بر می‌آید که افراد با رفتار شهروندی سازمانی بالا در مقایسه با افرادی که از رفتار شهروندی سازمانی پایین برخوردارند، در چنین رفتارهایی بیشتر مشارکت خواهند داشت. نتایج حاصل از تحقیقات نشان می‌دهند که رفتار شهروندی سازمانی مستقیماً بر روی درگیری شغلی تأثیر می‌گذارد (چوگتای<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی بالا یکی از عوامل مهم در تعیین درگیری شغلی و افزایش کارایی سازمان می‌باشد، پرورش آن در منابع انسانی یکی از اهداف اساسی و پر اهمیت سازمانی است (محسان، ۲۰۱۱).

در پژوهش حاضر همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی رابطه مثبت و معنی دار دیده شد. این نتایج با یافته‌های تحقیق سلیمی و عبدی (۱۳۹۶)؛ صفری، امیدی، سجادی و خیبری (۱۳۹۵)؛ بورقانی فرهانی (۱۳۹۵)؛ افجه‌ای، دهقانان و مفاخری (۱۳۹۴)؛ علم، رفیعی و علم (۱۳۹۴)، بوگر و سامچ<sup>۲</sup> (۲۰۰۴)؛ پریمسگونیسیم<sup>۳</sup> (۲۰۰۹)، گیلبرت و همکاران (۲۰۱۰) و کیم (۲۰۱۱) همخوانی دارد. رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش می‌دهد، کار تیمی را تشویق می‌کند، ایجاد و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی، به‌عنوان واکنش‌های مثبت ناشی از عوامل درونی و برونی می‌تواند بر عملکرد سازمان به خصوص در شرایط بحرانی نقش مثبت و تأثیرگذاری داشته باشد. ترویج مبانی این رفتار سرمایه‌گذاری پربازده و سودمندی است که منافع آن در بر گیرنده فرد، سازمان و جامعه است. براساس تحقیقات انجام شده رفتار شهروندی سازمانی بر توانمندی کارکنان اثرات مثبتی دارد و کیفیت خدمات را بهبود می‌بخشد. کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی نشان می‌دهند، قادر به بهبود کیفیت خدمات و افزایش توانمندی خود هستند، چراکه آن‌ها تلاش می‌کنند تا به بهترین نحو به دیگران کمک کنند (خالصی، قادری، خوشگام، برهانی نژاد، طرسکی، ۱۳۸۹).

تحلیل‌ها نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. این یافته با مطالعات قبلی از جمله باسو، کومار، پرادهان، رام و تواری<sup>۴</sup> (۲۰۱۷)، نیلسن، هریوناک و شاو<sup>۵</sup> (۲۰۰۹)، پودساکف و همکاران (۲۰۰۰)، رجبی و دهقانی (۱۳۹۶)، احمدی (۱۳۹۵)، عطایی، علی نژاد و رحمانی (۱۳۹۴)، مایل افشار، رجب زاده و

1. Chughtai
2. Bogler & somech
3. Premsagunnism
4. Basu, Kumar, Pradhan, Ram, Tewari
5. Nielsen , Hrivnak, Shaw

معمارپور (۱۳۹۱)، رضایی و سبزی کاران (۱۳۹۱) و واعظی (۱۳۸۹) هماهنگ است. یافته‌های عطایی و همکاران (۱۳۹۴) و مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱) نشان دادند که بین این دو متغیر رابطه مثبت وجود دارد. محققان بیان داشته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی به بهره‌وری، کارایی و موفقیت سازمان کمک می‌نماید، زیرا رفتار شهروندی سازمانی باعث استفاده هر چه کارتر از منابع می‌گردد و به مدیران اجازه می‌دهد تا بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های بهره‌وری نمایند و همچنین توانایی کارکنان را برای انجام وظایفشان بهبود می‌بخشند (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی در کاهش تنش بین کارکنان تأثیر مثبتی دارد و زمینه را برای اقدامات اثربخش و کارای آنان ایجاد می‌نماید و در نتیجه بهره‌وری نیروی انسانی را بهبود می‌بخشد (هال و همکاران، ۲۰۰۹). واعظی و همکاران (۱۳۸۹) در مطالعات خود در بیمارستان‌های تهران بیان کرده‌اند که یکی از عوامل ایجاد منافع هم چون بهره‌وری، رفتار شهروندی سازمانی است که نه تنها بر عملکرد سازمانها تأثیرگذار است، بلکه روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان را نیز تحت الشعاع قرار می‌دهد. آنان اظهار داشته‌اند که ارتباط معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان وجود دارد و با افزایش و بهبود رفتار شهروندی سازمانی، میزان بهره‌وری کارکنان نیز بهبود می‌یابد. رضایی و سبزی کاران (۱۳۹۱) در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بسزایی بر افزایش بهره‌وری کارکنان سازمان انتقال خون خراسان رضوی دارد و فراهم کردن زمینه‌هایی را برای توسعه رفتار شهروندی سازمانی، یکی از مولفه‌های موفقیت سازمانی در کسب سطح بالای بهره‌وری منابع انسانی می‌دانند (به نقل از عطایی و همکاران، ۱۳۹۴).

نهایتاً در پژوهش حاضر رابطه معنی داری بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و تمایل به ترک شغل دیده نشد نتایج پژوهش با نتایج تحقیقات قبلی سیدنظری، حسنی، قلعه‌ای، کاظم زاده بیطالی ۱۳۹۵؛ حسنی و جودت کردلر ۱۳۹۱؛ زارع خفری و حسنی ۱۳۹۳؛ کوین و آنگ ۲۰۰۷ و باتمن و اورگان، ۱۹۸۳ ناهمسو می‌باشد. کوین و آنگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) در تحقیق خود نشان داد که با افزایش تمایل به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، تمایل آن‌ها برای ترک شغلی کاهش می‌یابد. رفتار شهروندی سازمانی به منزله منبعی اجتماعی از تعاملات رفتاری، بر دریافت پاداش‌های اجتماعی مبتنی است، بنابراین، وقتی که کارکنان احساس کنند دریافت ارزشمندی از سازمان دارند طبعاً سطح رفتار شهروندی سازمانی خود را افزایش می‌دهند و تمایل آنان به ترک شغل کاهش می‌یابد. در تبیین این یافته می‌توان گفت شاید دلیل این نتیجه ناهم‌هنگ با مبانی نظری و پژوهش‌های قبلی در نظر گرفتن اثرات این متغیرها با همدیگر باشد. به عبارتی



چون مدل نظری پیشنهاد شده در پژوهش حاضر چندین پیامد با هم مورد بررسی قرار داد، نتیجه ناهماهنگ باشد.

پژوهش فوق با محدودیت‌هایی مواجه بود که می‌توان به مواردی اشاره کرد، جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کارکنان دانشگاه ارومیه بوده است، لذا در تعمیم نتایج به سایر کارکنان سایر دانشگاه‌ها رعایت جانب احتیاط ضروری است. در این پژوهش، سایر عوامل مانند شاخص‌های اجتماعی، فرهنگی، امکانات مالی و... کنترل نشده است. همچنین عدم کنترل همه متغیرهای ناخواسته و عدم دسترسی به مبنای نظری گسترده، روبه‌رو بود. همچنین یکی از محدودیت‌های پژوهش تعداد زیاد ابزار جمع‌آوری اطلاعات و کمبود زمان کارکنان و گستردگی کار آنان می‌باشد که می‌تواند نتایج تحقیق را تحت‌تاثیر قرار دهند. از طرفی از محدودیت‌های دیگر این پژوهش ارتباطی (نه علت و معلولی) بودن و مقطعی بودن (غیر طولی) است، که باید توجه لازم و کافی در تفسیر و تعمیم نتایج بشود. با وجود محدودیت‌های فوق، در این تحقیق یک حوزه مطالعاتی جدید و عالی و در حال رشد گشوده شده است. در این راستا، برخی موضوعات در چهارچوب این مقاله برای تحقیقات آتی قابل شناسایی است. پیشنهادات زیر می‌تواند بر غنای تحقیقات بعدی در این زمینه بیفزاید.

برای جامعیت بخشیدن به پژوهش پیشنهاد می‌شود در زمینه رابطه رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای فوق با استفاده از ابزارهای دیگر، پژوهش‌های بیشتری صورت گیرد. با توجه به عوامل شخصیتی تبیین‌گر رفتارهای شهروندی سازمانی در این تحقیق پیشنهاد می‌شود، به هنگام گزینش کارکنان سعی شود به عوامل شخصیتی توجه شود عبارتی با توجه به تأثیرات مثبت ویژگی‌های شخصیتی در میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پیشنهاد می‌شود این یافته مورد نظر دانشگاه قرار بگیرد. با توجه به تأثیر اخلاق اسلامی کار بر رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌شود شرایط لازم را در محیط سازمان برای اخلاق کار اسلامی فراهم شود. بکارگیری سبک رهبری اخلاقی با انجام رفتارهای فرانقش کارکنان ارتباط دارد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود دانشگاه با بکارگیری این سبک از رهبری، باعث بروز اینگونه رفتارها در کارکنان و در نتیجه افزایش بهره‌وری دانشگاه شود. توجه به پیامدهای مثبت رفتار شهروندی سازمانی و ایجاد مکانیسم‌هایی برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی از طریق پیشایندهای آن. برگزاری جلسات با کارکنان و اخذ پیشنهادات و تبدیل آن به طرح‌های اجرایی به‌منظور بهبود رفتار شهروندی سازمانی و دیگر پیامدهای مثبت فردی و سازمانی نیز می‌تواند یکی دیگر از توصیه‌ها باشد.

منابع

- آقایی، رضا؛ آقایی، میلاد؛ آقایی، اصغر. (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی. مجله مدیریت دولتی دانشگاه تهران. ۵(۴): ۱۸-۱.
- آقاجانی، حسنعلی؛ صمدی میار کلائی، حسین، صمدی میار کلائی، حمزه. (۱۳۹۲). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان، مجله مدیریت دولتی دانشگاه تهران. ۵(۲): ۱۸-۱.
- ابراهیمی، الهام؛ شجاع، علی؛ پیرانی احمدآبادی، ندا (۱۳۹۶) بررسی تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری در صنعت هتلداری: نقش تعدیل گر اخلاق کار اسلامی، مدیریت بارزگانی، ۹(۳): ۴۳۹-۴۶۲.
- احمدی، مسعود (۱۳۹۵). رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی مدیران و بهره وری سازمانی، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی. ۴(۴): ۸۷-۱۰۷.
- احمدی، فریدون (۱۳۹۰) بررسی موانع کارآفرینی دانشگاهی و تجاری سازی در دانشگاه‌های ایران، مجموعه مقالات اولین همایش بین‌المللی مدیریت، آینده نگری، کارآفرینی و صنعت در آموزش عالی، دانشگاه کردستان.
- افجله، علی اکبر؛ دهقانان، حامد؛ مفاخری، فهیمه. (۱۳۹۴). تأثیر حمایت سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی. ۵(۳): ۴۷-۲۳.
- اسکندری، استیره، ایران دوست، منصور. (۱۳۹۴). رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی، اخلاق در علوم و فناوری. ۱۰(۴): ۱۱۴-۱۰۷.
- اسماعیلی راد، فاطمه. (۱۳۹۲). رهبری اخلاقی و رابطه آن با تعهد سازمانی کارکنان واحدهای ستادی بانک ملی در شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران شمال.
- اسمعیلی، محمدرضا؛ جوادی پور، محمد؛ طالب پور، مهدی. (۱۳۹۳). مدل معادلات ساختاری عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی، پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی. ۴(۸): ۱۳-۱.
- امیرخانی، طیبسه؛ عارف نژاد، محسن. (۱۳۹۱). تحلیل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه روان شناختی بر سرمایه اجتماعی، فصلنامه علوم مدیریت ایران. ۷(۲۶): ۱۱۲-۸۹.
- امین بیدختی، علی اکبر؛ محمدی حسینی، سید احمد؛ حسین پور، عذرا. (۱۳۹۵). آزمون مدل ساختاری رابطه رفتار شهروندی سازمانی و کارآفرینی سازمانی با چابکی سازمانی: نقش میانجی تعهد سازمانی، مدیریت بر آموزش سازمانها، سال پنجم، شماره ۲، صص ۷۴-۴۵.
- انصاری، محمد اسماعیل؛ شاکر اردکانی، محمد (۱۳۹۲). اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی. ۶(۲): ۹۸-۸۶.

بررسی پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه ارومیه)  
*Archive of SID*  
برهانی نیا، رضا. (۱۳۹۳). رابطه درگیری شغلی با تمایل به ترک شغل کارکنان با توجه به نقش تعهد سازمانی و رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان اداره امور مالیاتی استان گیلان)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.

بورقانی فراهانی، سهیلا؛ آبدارزاده، پدram؛ فتوت، بنفشه؛ پورحسینی، صدف (۱۳۹۵). نقش میانجی توانمندسازی روان‌شناختی و کیفیت زندگی کاری در تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: رسانه‌های چاپی- روزنامه دنیای اقتصاد)، فصلنامه علوم مدیریت ایران. ۱۱(۴۱): ۱۱۷-۱۳۶.

بهارلو، مصطفی؛ بشلیده، کیومرث؛ نعیمی، عبدالزهرا؛ هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل. (۱۳۹۴). تحلیل رابطه رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی، مجله اخلاق در علوم و فناوری. ۱۰(۱): ۲۷-۱۹.  
پارسا نژاد، محمدرضا. (۱۳۸۷). ارتباط رفتار سازمانی با سرمایه اجتماعی و تبیین تئوری سرمایه‌گذاری اجتماعی، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.  
پور شریفی، حمید. (۱۳۸۲). روان‌شناسی بالینی. تهران: انتشارات سنجش.

تعجبی، محمود؛ سید عباس زاده، میر محمد؛ حسنی، محمد؛ فلاوندی، حسن. (۱۳۹۴). نقش عدالت سازمانی ادراک شده بر درگیری شغلی با آزمون میانجی‌گری هویت سازمانی. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی. ۵(۱۲): ۱۷۴-۱۵۳.

جاماسبی، نوین (۱۳۹۵) بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بیمارستان رازی رشت)، توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی. سال یازدهم، ۴۰: ۸۳-۱۰۷.

جهان بین، منیره؛ ایراندوست، منصور؛ کندایی، بهرام؛ زارعی، مژده (۱۳۹۴) بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و شخصیت کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان. مجله روان‌شناسی و روانپزشکی شناخت، ۲(۱): ۶۴-۸۰.

حبیبی تبار، زینب (۱۳۹۰) طراحی تالگوی سلامت سازمانی: بررسی تأثیر شخصیت، عدالت و رفتار شهروندی سازمانی بر روی سلامت سازمانی (مورد مطالعه: مرکز آموزش مدیریت دولتی) پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.

حسینی، محمد؛ ارس زاده، سهیلا؛ کاظم زاده بیطالی، مهدی. (۱۳۹۶). رابطه رهبری اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی، درک سیاست‌های سازمانی و جنسیت، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. ۱۲(۳): ۱۴۲-۱۵۱.

حسینی، محمد؛ جودت کردلر، لیلا. (۱۳۹۱). رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا<sup>(ع)</sup> ارومیه، دومانه نامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه. ۱۰(۳): ۳۵۲-۳۴۰.

حق شناس، حسن. (۱۳۸۵). طرح پنج عاملی ویژگی‌های شخصیت: راهنمایی تفسیر و هنجاریابی آزمون‌های NEO-PI-R و NEO-FFI شیراز: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی شیراز.

خالصی، نادر؛ قادری، اعظم؛ خوشگام، معصومه؛ برهانی نژاد، وحیدرضا؛ طرسکی، مهدی. (۱۳۸۹). رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران: ۱۳۸۸، مجله مدیریت سلامت. ۱۳(۴۲): ۷۵-۸۳.

خوش فر، غلام رضا؛ جندقی میر محله، فاطمه. (۱۳۹۵). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان، مدیریت سرمایه اجتماعی. ۴(۴): ۵۱۶-۵۴۳.

دیباغ، رحیم و محمدرضا رضایی زاده (۱۳۹۰) بررسی ویژگی‌های دانشگاه کارآفرین در ایران و کشورهای منتخب و آرایه توصیه‌های کاربردی برای توسعه آن در کشور، مجموعه مقالات اولین همایش بین‌المللی مدیریت، آینده‌نگری، کارآفرینی و صنعت در آموزش عالی، دانشگاه کردستان.

رافعی، زهره؛ اسکندری، حسین؛ عباس پور، عباس. (۱۳۹۱). رابطه بین ابعاد شخصیت و دو نوع رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی. ۲(۵): ۵۴-۴۱.

رفوئی سنجاچین، یاسر. (۱۳۹۳). رابطه ادراک کارکنان از سیاست‌های ارزیابی عملکرد با رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه علوم پزشکی گیلان). پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد رشت.

رجبی، سوران؛ دهقانی، یوسف. (۱۳۹۶). پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان ناجا براساس عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی، مجله طب نظامی. ۱۹(۴): ۴۰۰-۴۰۹.

رحیم آقایی، فلورا؛ هویدا، فاطمه؛ حاتمی پور، خدیجه (۱۳۹۶). ارتباط سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی با سلامت عمومی پرستاران در بیمارستانهای دولتی غرب مازندران، نشریه روان پرستاری، ۴(۴): ۱-۷.

رضاپور میر صالح، یاسر؛ سلطانی، محمدسعید؛ نصوحی، مینا (۱۳۹۶) بررسی نقش واسطه‌ای جو مدرسه در ارتباط بین توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان، مجله روان‌شناسی مدرسه. ۶(۳): ۴۶-۶۴.

رضایی، لیلیا؛ محمودی، میترا. (۱۳۹۶). ارائه مدلی برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی براساس رضایت شغلی و عدالت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۸(۲): ۲۸۱-۲۶۳.

روشن چسلی، رسول؛ شعیری، محمدرضا؛ عطری فرد، مهدیه؛ نیک خواه، اکبر؛ قائم مقامی، بهاره؛ رحیمی راد، اکرم. (۱۳۸۵). بررسی ویژگی‌های روانسنجی پرسشنامه شخصیتی ۵ عاملی، ماهنامه دانشور رفتار. ۱۶: ۲۷-۳۶.

زارع خفری، شهاب‌الدین؛ حسنی، محمد. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هویت بخشی سازمانی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۲ تهران)، مدیریت دولتی. ۶(۱): ۱۳۰-۱۰۹.

- بررسی پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه ارومیه)
- Archive of SID
- زردشتیان، شیرین؛ عباسی، همایون؛ اسماعیلی، محمد؛ خانمرادی، سعید. (۱۳۹۴). رابطه ذرک حمایت سازمانی، درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی استان همدان، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۲(۶): ۱۰۳-۹۳.
- زین آبادی، حسن؛ یاسینی، علی؛ میرهادیان، لیلیا. (۱۳۹۵). بررسی اثر سبک رهبری خدمت‌گزار سرپرستان بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با میانجی‌گری معنویت در کار: مورد مطالعه بیمارستان‌های آموزشی شهر رشت، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ایلام. ۲۴(۵): ۱۶۵-۱۵۱.
- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم. (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش). انتشارات یسپرون.
- سبحانی نژاد، مهدی؛ شاطری، کریم، فرجی ده سرخی، حاتم؛ اکبری، معصومه (۱۳۸۹). تبیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی بین کارشناسان دانشگاه تهران. دانشور رفتار. ۱۷(۴۵): ۱۰۱-۱۱۴.
- سپهوند، رضا؛ مغوئی نژاد (۱۳۹۶) تأثیر مدیریت منابع انسانی عملکرد بالا بر کارآفرینی سازمانی با نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی، مطالعات مدیریت بهبود و تحول. ۸۴: ۶۹-۵۴.
- سیدنظری، زینب؛ حسنی، محمد؛ قلعه‌ای، محمد؛ کاظم زاده‌بیطالی، مهدی. (۱۳۹۵). رابطه بین ادراک از فضای سیاسی سازمان با تمایل به ترک شغلی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: آزمون میانجی عدالت سازمانی، توانبخشی. ۱۷(۴): ۳۴۹-۳۳۸.
- سلیمی، جمال؛ عبدی، آرش. (۱۳۹۶). مطالعه رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رضایت شغلی معلمان؛ بررسی نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی. ۶(۴): ۹۸-۷۰.
- سلیمی، محمد؛ حسنی، افسانه؛ رعدآبادی، مهدی؛ طاهری میر قائد، مسعود؛ حسینی، سید هادی؛ بختیاری، محمد. (۱۳۹۲). همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با مشارکت شغلی در کارکنان دو بیمارستان خصوصی و دولتی شهر تهران، مدیریت ارتقای سلامت. ۲(۴): ۵۶-۵۰.
- سهرابی، بابک؛ خانلری، امیر (۱۳۸۸) اخلاق، فناوری اطلاعات و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. ۴(۲ و ۱): ۱۰-۱.
- شرفی، رستگار. (۱۳۹۳). طراحی و آزمودن الگویی از پیامدهای رهبری خدمت‌گزار، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- شکرالهی، علی؛ طاهری، عبدالمحمد (۱۳۹۴) رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی با کارآفرینی کارکنان، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۶(۴): ۱۵۱-۱۲۹.
- شعبانی بهار، غلام رضا؛ فریدفتحی، مریم؛ یارقلی، حمید رضا. (۱۳۹۴). طراحی مدل ارتباطی بین پنج عامل شخصیت نئو و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۲(۸): ۸۵-۷۵.
- شمسی، مرجان؛ نعیمی، عبدالزهرا؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی شیخ‌شانی، اسماعیل. (۱۳۹۵). تأثیر

- سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی‌گری بهزیستی حرفه‌ای و تعدیل‌گری هوش معنوی شغلی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۸(۲۷): ۳۰-۴۴.
- شمسی، زهرا؛ محبعلی پور، منیره؛ الوداری، حسن. (۱۳۹۴) بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت سرمایه اجتماعی، ۲(۱): ۱۱۷-۱۳۶.
- طهماسبی، رضا؛ عباسی، داود؛ فتاحی، مهدی؛ یوسفی امیری، مظاهر (۱۳۹۶) بررسی تأثیر سازمانی رهبری خدمت‌گزار بر رفتار شغلی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه زنجان، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۵(۱): ۱۶۵-۱۸۶.
- صادق پور، فاطمه. (۱۳۹۱). بررسی رابطه شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه سوره)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.
- صفری، سمیه؛ امید، علیرضا؛ سجادی، نصراله؛ خیبری، محمد. (۱۳۹۵). ارتباط توانمندسازی روان‌شناختی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان بدنی مدارس متوسطه ایران، مدیریت ورزشی، ۱۸(۱): ۱-۲۳.
- عاشوری، جمال. (۱۳۹۵). پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران براساس سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی، مجله علمی پژوهان، ۱۵(۲): ۱۹-۱۳.
- عالمیان، وحید؛ ایمانی، محمدرضا؛ شهیدی شادکام، سیدامیر، حبیبی تبار، زینب. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱(۱): ۵۲-۳۹.
- عسکری، ناصر؛ نیکوکار، غلامحسین؛ امینی، محمد. (۱۳۹۳). بررسی رابطه اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مدیریت اسلامی، ۲۲(۱): ۱۳۹-۱۲۳.
- عطایی، محمد؛ علی نژاد، علیرضا؛ رحمانی، ندا. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بهره‌وری نیروی انسانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، مجله مدیریت توسعه و تحول، ۲۱: ۱۰-۱.
- علم، زهرا؛ رفیعی، صالح؛ علم، شهرام. (۱۳۹۴). ارتباط عدالت سازمانی و توانمندسازی با رفتار شهروندی اعضای هیئت علمی تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی، پژوهش در ورزش همگانی، ۹: ۳۰-۱۵.
- علیزاده، ابراهیم (۱۳۹۵) اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی: ساخت پرسشنامه‌های مبتنی بر نظریه خصیصه مکنون، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۸(۲۸): ۵۴-۲۹.
- طاهری دمنه، محسن؛ زنجیرچی، محمود؛ نجاتیان قاسمیه، مجید (۱۳۹۰) نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی، اخلاق در علم و فناوری، ۶(۲): ۳۹-۳۰.
- فتحی آشتیانی، علی. (۱۳۸۸). آزمون‌های روان‌شناختی ارزشیابی شخصیت و سلامت روان. تهران: انتشارات بعثت.
- قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل؛ کاتب، مهدی؛ کاظم زاده بیطالی، مهدی. (۱۳۹۴). نقش تعاملی ابعاد سرمایه اجتماعی بر آموزش اثربخش اساتید علوم پزشکی، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۱۵(۸۱): ۶۳۹-۶۴۷.

- بررسی پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه ارومیه)  
 قلاوندی، حسن؛ سلطانزاده، وحید؛ امیری، علیرضا (۱۳۹۰) مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دبیران بر اساس ویژگی‌های رهبری خدمت‌گزار مدیران در مدارس متوسطه نطقه. فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی. ۲۸: ۱۳۹-۱۶۰.
- قلی پور، آریز؛ حضرتی، محمود (۱۳۸۸) تبیین ابزار سنجش رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌های دولتی ایران، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت. ۲(۳): ۲۷-۵.
- کردنائیچ، اسداله، اکبری، حسن و علی رضائیان. (۱۳۸۶). بررسی موانع کارآفرینی سازمانی؛ مورد مطالعه، شرکت صنعت چوب شمال، فصلنامه مدرس علوم انسانی. ۳(۱۱): ۱۴۱-۱۵۹.
- کلاین، پل. (۱۳۸۰). راهنمای آسان تحلیل عاملی. ترجمه سید جلال صدرالسادات؛ اصغر مینایی. انتشارات سمت، تهران، صص ۱۷۸-۱۸۱.
- گروسی فرشی، تقی (۱۳۸۰)، رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت (کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت). تبریز: نشر دانیال/ نشر دانش پژوه.
- گل محمدیان، محسن؛ سجادی، سیده نسیم. (۱۳۹۵). نقش سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی، فصلنامه روان‌شناسی افراد استثنایی. ۶(۲۴): ۱۳۳-۱۰۹.
- لنگری، مرضیه؛ سلیمان پور عمران، محبوبه؛ اسماعیلی شاد، بهرنگ. (۱۳۹۵). بررسی رابطه عجزین شدن با شغل با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بجنورد، مدیریت بهداشت و درمان. ۲(۷): ۹۱-۱۰۱.
- مایل افشار، مهناز؛ رجب زاده، علی؛ معمارپور، مهدی. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران. ۶(۲): ۱۶۹-۱۵۷.
- مصباحی جهرمی، نگارالسادات؛ ادیب زاده، مرضیه؛ نخعی، سکینه؛ حسینی، سیدمحمود (۱۳۹۴) تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارآفرینی و رفتار شهروندی سازمانی (بررسی نقش تعدیلگری هوش هیجانی کارکنان)، مدیریت سرمایه اجتماعی، ۲(۳): ۳۶۷-۳۹۲.
- مقیم، سیدمحمد (۱۳۸۵) بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی، فرهنگ مدیریت. ۴(۱۳): ۱۹۲-۱۷۱.
- منتخب یگانه، محمد؛ بشلیده، کیومرث؛ بهارلو، مصطفی. (۱۳۹۳). بررسی اثر رهبری خدمت‌گزار بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش واسطه‌ای توانمندسازی روان‌شناختی، عدالت سازمانی و خشنودی شغلی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی. ۳(۴): ۸۷-۶۳.
- میری، عبدالرضا؛ سبزیکاران، اسماعیل؛ رضایی، حسین (۱۳۹۱) رابطه رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان شرکت تأمین قطعات ایران خودرو، مطالعات مدیریت. ۲۲ (۶۷): ۱۵۵-۱۷۷.
- نظریانی، بلال؛ عیسی خانی، احمد (۱۳۹۴) بررسی ارتباط ابعاد پنجگانه شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی مدیران دانشگاه‌های پیام نور استان گیلان، مجله مدیریت توسعه و تحول. ۲۳: ۷۵-۸۶.

نیکنام، مه‌ری. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر انتصاب‌های مبتنی بر شایستگی مدیران بر بهره‌وری نیروی انسانی بانک ملت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.

نیکنام جو، منصور؛ شاکر اردکانی، محمد؛ غفوری چرخابی، حسین (۱۳۹۶) تحلیل تأثیر اخلاق کار اسلامی و ادراک از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی. ۲۵(۲): ۱۶۳-۱۳۹.

واعظی، رضا؛ مایل افشار، مهناز؛ معمار پور، مهدی. (۱۳۸۹). نگرش کارکنان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران، فصلنامه بیمارستان. ۱۰(۲۰): ۱-۱۰.

هومن، حیدر علی. (۱۳۸۵). مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل. تهران: انتشارات سمت. یعقوبی، نورمحمد؛ عرب، عباس؛ مرادزاده، عبدالباسط. (۱۳۹۵) نقش رهبری خدمت‌گزار مدیران در پیش‌بینی و تبیین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، چشم‌انداز مدیریت دولتی. ۲۶: ۳۵-۵۵.

Alhyasat, K.M. (2012). The role of Islamic work ethics in developing organizational citizenship behavior at the Jordanian Press Foundations. *Journal of Islamic Marketing*, 3(2): 139-154.

Ali, A. (1992). Islamic work ethic in Arabia'', *Journal of Psychology*, 126(5): 507-20.

Ariani D.W. (2012). The Relationship between Social Capital, Organizational Citizenship Behaviors, and Individual Performance: An Empirical Study from Banking Industry in Indonesia". *Journal of Management Research*, 4 (2): 226-241.

Avey, J. B., Palanski, M. E., & Walumbwa, F. O. (2011). When leadership goes unnoticed: The moderating role of follower self-esteem on the relationship between ethical leadership and follower behavior. *Journal of Business Ethics*, 98: 573-582.

Bambale, A. J. (2014). Relationship between servant leadership and organizational citizenship behaviors: review of literature and future research directions. *Journal of Marketing and Management*, 5 (1): 1-16.

Barnard, C. I. (1938). The functions of the executive. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Jop satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26: 587 - 595.

Basu, E., Kumar Pradhan, R., Ram, Tewari. H. (2017). Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital. *Inter J of Product and Perform Manag*. 2017; 66 (6):780-796.

Bell, S., Menguc, B. (2005). The employee - organization relationship, organizational Citizenship behaviour and superior service quality", *Journal of Retailing*, 78: 131, 146.

Becton, J., William, F., Giles, A., Mike S. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems, *Employee relation*, 30(5): 494 - 514.



- Bin, S.N., binti, S., Abdullah, M.S., & Osman, A. (2016). The Effect of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment. *Procedia Economics and Finance*, 35: 582-590.
- Bogler, R., Somech A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers organizational commitment professional commitment and organizational citizenship professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Journal of teaching and teacher Education*; 20: 277-289.
- Brown, SP. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2): 235-255
- Cheng, J. W., Chang, S. C., Kuo, J. H., & Cheung, Y. H. (2014). Ethical leadership, work engagement, and voice behavior. *Industrial Management & Data Systems*, 114(5): 817-831.
- Chughtai, A., (2008). "Impact of job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behavior". *Institute of Behavioral and applied management*.4: 169-183.
- Coyne, I., Yaong, T. (2007). Organizational citizenship behaviour and turnover intention: a cross-cultural study. *International Journal of Human Resource Management*, 18(6): 1085-1097.
- Castro, CB. (2004). Armario EM, Ruiz DM. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*. 15(1): 27-53
- De Hoogh, A.B., & Den Hartog, D.N. (2008). Ethical and despotic leadership, relationships with leader's social responsibility, top management team effectiveness and subordinates' optimism: A multi-method study. *Leadership Quarterly*, 19: 297-311.
- Diefendorff, J., Brown, D., Kamin, A., & Lord, B. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviours and job performance. *Journal of Organizational Behaviour*, 23, 93- 108
- Duff, D. B. (2007). The relationship between organizational climate, personality factors and OCB in a university Extension. Dissertation of University of Illinois at Urbana-Champaign
- Durkhanai, M. ul Amin, S. & Khan, S. (2016). Organizational Justice Effect on Job Outcomes: Moderating Effect of Islamic Work Ethics. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 4(2), 48-62
- Gilbert, S., Lanschinger, H.S., & Lieter, M. (2010). The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviors. *Journal of Nursing Management*. 18(3): 339-348.
- Hall, A.T., Zinko, R.P., Alexia, A.F., Gerald, R. (2009). Organizational Citizenship Behavior and Reputation: Mediators in the Relationships between Accountability and Job Performance and Satisfaction, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(4): 381-392.
- Harwiki, W. (2013). The influence of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behavior and employees performance (study of outstanding cooperatives in east java province, indonesia). *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5(12): 876-885.

- Katz, D (1964). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Behavioral Science*, 9: 131 – 136.
- Kacmer, K.M., Bachrach, D.G., Harris, K.J., & Zivnuska, S. (2011). Fostering good citizenship through ethical leadership: Exploring the moderating role of gender and organizational politics. *Journal of Applied Psychology*, 96: 633–642.
- Kim, S. (2011). Transformational Leadership, Empowerment, and OCB in team sport organizations: Mediating Effect of Empowerment" 2011 North American Society for Sport Management Conference: 139-154
- Lee C, An M, Noh Y. (2013). The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnout and performance. *Service Business*, 9(3): 409-425.
- Ilies, R., & Fulmer, I. S., Spitzmuller, M., Johnson, M.D. (2009). Personality and citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *J Appl Psychol*, 94(4):945-59.
- Marri, M.K., Sadozai, A.M., Zaman, H.F., & Ramay, M. I. (2012). The impact of Islamic work ethics on job satisfaction and organizational commitment: A study of agriculture sector of Pakistan. *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, 2(12): 32-45.
- Murtaza, G. Abbas, M. Raja, U. Roques, O. Khalid, A. & Mushtaq, R. (2016). Impact of Islamic work ethics on organizational citizenship behaviors and knowledge-sharing behaviors. *Journal of Business Ethics*, 133(2), 325-333.
- Mushraf, A. (2015). Al-Saqry,Riyadh, Haydar Jasim Obaid.The Impact of Big Five Personality Factors on Organizational Citizenship Behaviour, *International Journal of Management Science*, 2(5): 93-97.
- Nahapiet, J., Ghoshal, S. (1998) Social capital,intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*; 23(2): 242-266
- Nielsen , TM., Hrivnak, G.A., Shaw, M. (2009). Organizational Citizenship Behavior and Performance, A Meta-Analysis of Group-Level Research. *An Inter J of Theory, Invest, and Applic*. 40 (5): 555-577.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Organ, D.W. (1994) Personality and OCB. *Journal of Management*, 20, 465-478.orientation and personality. *Journal of Business and Psychology*,1: 263-279.
- Piccolo, R.F., Greenbaum, R., Hartog, D.D., & Folger, R. (2010).The relationship between ethical leadership and core job characteristics.*Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3):259-278.
- 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.
- Premsagunnism, N. (2009). Relationship of personal factors and organizational citizenship behavior. *Journal of Education*. 30(12): 177-199
- Putnam RD. (1993). Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. Princeton University Press.

- Rabiatul, W.A. & Agus, B.P. (2012). The Relationship between Soft TQM and Organizational Citizenship Behavior: A Case of Islamic Banks in Indonesia. *International Review of Sciences and Humanities*. 2(2): 213-226.
- Rany, B., bakhshi, A. (2009). Management citizenship behavior and its consequences, work and occupations, Vol.29, No.1, p. 46-96 satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 4, 945-959
- Raub, S. (2008).The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry.*Journal of Hospitality Management*, 27, 179 - 186.
- Rotenberry, P.F., & Moberg, R. (2007) Philip J,Assessing the impact of job involvement on performance/Management Research News. 30(3): 203-215.
- Rego, A., Ribeiro N. (2009). Does perceived organizational virtuousness explain organizational citizenship behaviors. *International Journal of Social and Human Sciences*, 3: 736-743.
- Rego, A., Ribeiro, N., e Cunha, M. P., & Jesuino, J. C. (2011). How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship. *Journal of Business Research*, 64(5): 524-532.
- Sjahruddin, H., Achmad, A., Normijati, S. (2013) Personality Effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB): Trust in Manager and Organizational Commitment Mediator of Organizational Justice in Makassar City Hospitals (Indonesia). *European Journal of Business and Management*, 5(9): 2222-2839.
- Singh, A. K., & Singh, A. P. (2009). Does personality predict Organizational Citizenship Behavior among managerial personnel? *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 291-298.
- Somech, A., & Hoy ,W.K. (2000) School characteristics and educational outcomes:Toward an organizational model of student achievement in midde school . *Educational Administration Quarterly*, 36 (5): 703-729.
- Spreitzer, G.M., & Aneil, M. (1997). Survivor responses to downsizing: the mitigating effects of trust and empowerment .Southern California studies center.
- Stephen, B., Schepman, M., & Zarate, A. (2008). The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and organizational Citizenship Behavior for Human Service Employees. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 2 (4): 216.
- Thomas, K.W., & Velthouse, B.A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An “interpretive” model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*, 15: 666-681.
- Thun, B., Kevin Kelloway, E. (2011). Virtuous leaders: Assessing character strengths in the workplace. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 28(3): 270-283.
- Vardaman JM, Maria B, Gondo D, Allen G. (2012). “Ethical climate and pro-social rule breaking in the workplace” *Human Resource Management Review* doi:10.1016/j.hrmmr.2012.05.001 ,PP:1-11.
- Vondhey, M. (2010). The Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification. *International Journal of Leadership Studies*, 6(1), 3-27.

- Wat D, Shaffer MA. (2005). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behavior: The mediating role of the supervisor and empowerment. *Personnel Review*; 34 (4): 406 – 422.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R.C. (1997). Perceived organizational support and leader–member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40: 82–111.
- Zhang, Z., & Wan, D., & Jia, M. (2008),. Do high-performance human resource practices help corporate entrepreneurship? The mediating role of organizational citizenship behavior", *Journal of High technology Management Research*, 19: 128-138.
- Zehir, C., Akyuz, B., Eren, M.S., & Turhan, G. (2013).The indirect effects of servant leadership behavior on organizational citizenship behavior and job performance: organizational justice as a mediator. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 2(3), 1-13.