

رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر

محمد غفاری^۱، جمال عبدالملکی^۲، محسن احمدی^۳، فرزانه فرضی^۴

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی می باشد. جامعه پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر هستند، از این جامعه با روش نمونه گیری تصادفی ساده، نمونه ای به حجم ۱۴۹ نفر انتخاب گردید. روش پژوهش کمی، توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی است. ابزار پژوهش پرسشنامه می باشد. جهت سنجش وضعیت کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه‌ی ۳۰ سؤالی محقق ساخته که بر اساس مدل والتون (۱۹۷۳) طراحی شده بود و جهت سنجش وضعیت رفتار شهروند سازمانی از پرسشنامه‌ی ۳۰ سؤالی محقق ساخته که بر اساس مدل ارگان (۱۹۸۸) طراحی شده بود، استفاده شد. جهت تعیین پایایی و روایی ابزار از تکنیک های آلفای کرانباخ و تحلیل عاملی تائیدی استفاده شد، نتایج بیانگر پایایی و روایی مطلوب ابزار بود. جهت تحلیل داده ها از تکنیک های توصیفی (شاخص های مرکز و پراکندگی) و استنباطی (آزمون های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره خطی) با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شد. نتایج بیانگر آن است: نقش کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن در کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر مثبت و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. نقش ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر مثبت و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروند سازمانی، کارکنان، دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۰۳/۲۰

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸/۰۸/۰۷

۱ استادیار مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس (نویسنده مسئول): m.ghafari51@gmail.com

۲ دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران

۳ دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران

۴ دبیر آموزش و پرورش شهریار، تهران

مقدمه

در گذشته، محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، بیشتر به رفتارهای درون نقشی توجه می کردند (ون داین و همکاران^۱، ۱۹۹۴، ۷۷۱). رفتارهای درون نقشی^۲ اشاره به کارها، وظایف و مسئولیت های رسمی مانند آنچه در شرح شغل آمده است، می باشد (ویلیامز و آندرسون^۳، ۱۹۹۱، ۶۱۰). رفتارهای فرانقشی^۴، به فعالیت های فی نفسه خودجوش و آگاهانه مانند کمک به دیگران اشاره دارد و بطور مستقیم توسط سیستم رسمی پاداش سازمان، پیش بینی نشده اند، اما کارایی سازمان را به عنوان یک کل افزایش می دهند (بیکر و کرنان^۵، ۲۰۰۳، ۳۳۰).

سازمان های موفق، کارکنانی دارند که احساس مسئولیتی فراتر از آنچه که شغلشان برای آنها ایجاد می کنند، دارند و به نوعی خود را وقف موفقیت سازمانشان می کنند و در این راستا بطور داوطلبانه وقت و انرژی بسیاری را صرف می کنند. چنین رفتارهایی نه لازم و نه تجویز گونه هستند، بلکه بیانگر شرایط ایده ال انجام وظایف سازمانی است (فوت و لی پینگ^۶، ۲۰۰۸، ۹۳۲). کارکنانی که تمایل به انجام امور فراتر از الزام های رسمی شغل خود هستند بیانگر رفتار شهروند سازمانی بوده که این امر خود در سال های اخیر، انون توجه بسیاری از محققان سازمانی بوده است (موریسون^۷، ۱۹۹۴، ۱۵۴۶). شهروندان خوب سازمانی با حفظ منافع سازمان، سازمان را قادر می سازند، که منافع سازمان را بصورت کارا تخصیص دهد. سازمان هایی که رفتار شهروندی در آن ها رایج است، مکان های جالب تری برای کار کردن هستند و می تواند بهترین افراد را به استخدام خود درآورد (دنيس^۸، ۲۰۰۵، ۴۱۵).

از جمله متغیر های موثر بر رفتار شهروند سازمانی می توان به کیفیت زندگی کاری اشاره نمود. مفهوم کیفیت زندگی کاری امروز به یک موضوع اجتماعی عمده در سرتاسر دنیا مبدل شده است، در حالیکه در گذشته فقط تاکید بر زندگی شخصی بود، در جامعه امروز بهبود زندگی کاری بصورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان درآمده است. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام های کاری جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (اکر^۹، ۲۰۰۶، ۱۷۴ و لوتانز^{۱۰}، ۱۹۹۸، ۵۹). نیل به زندگی کاری با کیفیت، مستلزم کوشش های منظم از سوی سازمان است که به کارکنان فرصت های بیشتر برای تاثیرگذاری بر کارشان و تشریک مساعی در اثربخشی کل سازمان می دهد. به این ترتیب هر سازمانی با بهره وری و کارایی مطلوب و موثر، در جستجوی راه هایی است تا کارکنان را به درجه ای از توانایی برساند که هوشمندی خود را بکارگیرند. این امر بوسیله کیفیت زندگی کاری مناسب یعنی مشارکت و سهیم کردن بیشتر کارکنان در فرآیند تصمیم گیری صورت می گیرد. کیفیت زندگی کاری، نمایانگر نوعی فرهنگ سازمان یا شیوه های مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت خودگردان، مسئولیت و عزت نفس می کنند (تمجیدی، ۱۳۸۶، ۴).

آگاهی یافتن از ماهیت و وضعیت رفتار شهروند سازمانی و عوامل موثر بر آن همواره جزء اولویت های مطالعات سازمانی محسوب شده است (سرونی^{۱۱}، ۲۰۰۴، ۱۵). همچنین امروز شرایط کاملا متحول و حاکم بر سازمان ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسلی ارزشمند از کارکنان آشکار می سازد، نسلی که از آنها به عنوان سربازان

۱ - Van Dyne etl

۲ - In-role behavior

۳ - Williams & Anderson

۴ - Extra-role behavior

۵ - Becker & Kernan.

۶ - Foote & Li-Ping

۷ - Morrison

۸ - Dennis

۹ - Akdere

۱۰ - Iothans

۱۱ - Serroni

سازمانی یاد می شود (دیپائولا، تارتر و هوی^۱، ۲۰۰۵، ۶۱). بی تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان های اثربخش از غیر اثربخش هستند (پودساکوف و همکاران^۲، ۲۰۰۰، ۵۳۳).

اگر وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان بهتر باشد، رفتار های داوطلبانه بیشتری از آنان سر خواهد زد. چنانچه پرداخت ها منصفانه و کافی باشند، فرصت رشد و امنیت مداوم شغلی، قانون گرایی و توسعه قابلیت ها و مهارت های فردی در سازمان مورد تاکید و حمایت قرار گیرد، شاهد رفتارهایی از جمله وظیفه شناسی، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و احترام و تکریم در کارکنان خواهیم بود که این امر منجر به رشد و توسعه سازمان در ابعاد عملکردی و فرهنگی خواهد شد.

لذا محوریت اصلی پژوهش حاضر را بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر تشکیل می دهد، بنابراین می توان گفت مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که آیا کیفیت زندگی کاری دارای رابطه معنادار با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر است یا خیر؟

کیفیت زندگی کاری، فلسفه و اصولی است که نشان می دهد افراد، مهمترین منابع سازمانی قابل اطمینان و مسئول هستند، قادر به ایجاد سهم ارزشمندی در سازمان می باشند و باید با آنها رفتاری مبتنی بر احترام داشت. کیفیت زندگی کاری شامل فرصت هایی برای حل مشکلاتی است که منافی را بصورت متقابل برای کارمند و سازمان به همراه دارد و مبتنی بر همکاری در مدیریت کار است (روز و همکاران^۳، ۲۰۰۶، ۶۳). کیفیت زندگی کاری، انعکاسی از روابط موجود بین کارکنان و محیط کاری آنان است. این رابطه نشانه ای از میزان سازگاری فرد با شغلش می باشد (الیاس و ساها^۴، ۲۰۰۵، ۲۲). لائو و همکاران^۵ (۲۰۰۱) کیفیت زندگی کاری را به عنوان محیط کاری مطلوب می دانند که با اختصاص پاداش، امنیت شغلی و ایجاد فرصت های رشد شغلی، موجب حمایت و ارتقای رضایت شغلی کارکنان را فراهم می سازد (لائو و همکاران، ۲۰۰۱، ۲۶۹). کاسیو^۶ کیفیت زندگی کاری را ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار تعریف کرده است (همچنین از نظر آقای کاسیو کیفیت زندگی کاری را به دو روش می توان تعریف کرد: اول - کیفیت زندگی کاری مجموعه ای از اهداف و شرایط و عملیات سازمانی شامل، توسعه شغلی، سرپرستی دموکراتیک، شرایط کاری مطمئن می باشد. دوم- کیفیت زندگی کاری ادراک کارکنان از امنیت شغلی، رضایت شغلی نسبتاً خوب و توانایی ارتقاء و توسعه کاریشان می باشد. (کاسیو، ۱۹۹۲، ۲۵). سیگری و همکاران^۷ (۲۰۰۱) دلایل زیر را جهت اهمیت و ضرورت توجه به متغیر کیفیت زندگی کاری در سازمان ها بیان نمودند: کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگ، سطح بالایی از تعهد متقابل بین افراد و سازمان را بوجود می آورد، به این معنا که افراد به اهداف سازمان و توسعه آن و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالیدگی آنها متعهد باشد، کیفیت زندگی کاری به عنوان یک هدف که بهبود عملکرد سازمانی را از طریق ایجاد مشاغل و محیط های کاری چالشی تر، راضی کننده تر و موثرتر برای افراد در کلیه سطوح سازمانی فراهم می کند، کیفیت زندگی کاری به عنوان یک فرآیند که موجبات تحقق اهداف را از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه افراد سازمان فراهم می نماید، کیفیت زندگی کاری پدیده ای است که امروز از مرز سازمان فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد نیز قابل مشاهده است (سیگری و همکاران، ۲۰۰۱، ۷۱).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان^۸ و ارگان^۹ در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به

۱- Dipaola, Tarter & Hoy

۲- Podsakoff etl

۳- Rose etl

۴- Elias & Saha

۵- Lau etl

۶- Cascio

۷- Sigry etl

۸- Batman

۹- Organ, D.W.

طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک^۱ و همکاران، ۲۰۰۳، ۳۶۰). اپل بام^۲ و همکاران (۲۰۰۴، ۱۹) این اعمال که در محل کار اتفاق می افتند را اینگونه تعریف می کنند، مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند. بینستوک و همکاران (۲۰۰۳، ۳۶۱) معتقدند که این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می یابد.

ارگان (۱۹۸۸) برای رفتار شهروندی پنج بعد وظیفه شناسی، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و احترام و تکریم را معرفی می کند (نقل از اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴، ۲۳). بعد وظیفه شناسی نمونه های مختلفی را در برمی گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه ای مورد نیاز برای انجام آن کار است. ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده وظیفه شناسی بالای آنهاست. دومین بعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند. بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت شهروندی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می شود. جوانمردی یا تحمل پذیری چهارمین بعد رفتار شهروندی است که به شکلیابی در برابر موقعیتهای مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی، اشاره می کند و آخرین بعد رفتار شهروندی سازمان احترام و تکریم است. این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی متری هستند (نقل از اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴، ۲۳). پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در سازمان عبارتند از: افزایش سودمندی مدیریتی و کارکنان، آزاد سازی منابع جهت استفاده در اهداف سودمند، کمک به هماهنگی فعالیت های داخلی و بیرونی سازمان، قدرتمند کردن توانائی سازمان در جذب و نگهداری بهترین کارمندان، افزایش پایداری کارائی سازمان و توانمند سازی سازمان در وفق دادن با تغییرات محیطی (کاسترو و همکاران^۳، ۲۰۰۴).

مرزوقی و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی رابطه رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان در یک سازمان دولتی در نمونه ای به حجم ۱۳۶ نفر پرداختند. نتایج نشان داد که رضایت شغلی و ابعاد آن دارای رابطه مثبت و معنادار با رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن می باشد. مظلومی (۱۳۹۱) به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی در کارکنان پرداخت. نتایج بیانگر آن بودند که بین کیفیت زندگی کاری و تمامی مؤلفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ی معنادار وجود دارد و این رابطه مثبت و مستقیم می باشد. سلطانی، افستانی و عباسی (۱۳۹۲) در مطالعه خود به بررسی نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی در تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی در پرداختند. نتایج نشان داد که، متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده، توانمند سازی روانشناختی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنادار بر روی متغیر عملکرد شغلی هستند همچنین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده، توانمند سازی روانشناختی بواسطه نقش میانجی رفتار

۱ - Bienstock etl

۲ - Appelbaum etl

۳ - Castro etl

شهروند سازمانی دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معنادار بر روی متغیر عملکرد شغلی هستند. زارع (۱۳۹۳) به بررسی رابطه اعتماد سازمانی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان مراکز آموزش فنی حرفه ای شیراز پرداخت. نتایج نشان داد که بین اعتماد سازمانی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین بین مولفه های کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. بین مولفه های اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد، مولفه های کیفیت زندگی کاری توانایی پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارد، مولفه های اعتماد سازمانی توانایی پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارد و در نهایت کیفیت زندگی کاری و اعتماد سازمانی توانایی پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند. محرابی و گلناری (۱۳۹۴) به بررسی ارتباط امنیت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان پرداختند. نتایج بیانگر روابط مثبت و معنادار امنیت شغلی و ابعاد آن با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان بود. شکرالهی و طاهری (۱۳۹۴) به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی با کارآفرینی کارکنان پرداختند. نتایج بیانگر رابطه مثبت و معنادار کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی با کارآفرینی کارکنان بود. طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی رابطه حمایت سازمانی و خودکارآمدی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان پرداختند. نتایج بیانگر روابط مثبت و معنادار متغیرهای حمایت سازمانی و خودکارآمدی با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان بود. بورقانی فراهانی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی و کیفیت زندگی کاری در تاثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروند سازمانی پرداختند. نتایج نشان دادند که متغیرهای توانمند سازی شناختی و کیفیت زندگی کاری دارای اثر مستقیم، مثبت و معنادار بر رفتار شهروند سازمانی هستند. همچنین متغیر سرمایه اجتماعی بواسطه توانمند سازی شناختی و کیفیت زندگی کاری دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معنادار بر رفتار شهروند سازمانی می باشد. قنبرپور نصرتی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی اثر کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان پرداختند. یافته ها نشان داد اثر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی، مثبت و معنا دار است و اثر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معنا دار نیست. توکلی، گراوند و طاهری (۱۳۹۶) به بررسی بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروند سازمانی در کارکنان موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی پرداختند. نتایج نشان دهنده تاثیر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروند سازمانی و تاثیر ابعاد پرداخت منصفانه، محیط ایمنی کار، فرصت های رشد، قانون گرایی، وابستگی اجتماعی و توسعه قابلیت ها بر رفتار شهروند سازمانی بودند. روشنایی، طاهری و رحیمی (۱۳۹۷) به بررسی تاثیر ادراک از کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروند سازمانی مطالعه موردی شرکت بهره برداری نفت و گاز مسجد سلیمان پرداختند. نتایج بیانگر رابطه مثبت کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی بود. باقرزاده هوشمند و رسولی (۱۳۹۸) به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی در میان کارکنان دانشگاه پیام نور ارومیه پرداختند. نتایج بیانگر رابطه مثبت کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی در میان کارکنان بود.

وان دنبرگ و ویلرینگ^۱ (۱۹۹۹) طی مطالعات خویش بیان نمودند، اگر یکی از کارکنان احساس کند، که حمایت لازم از سوی سرپرست خود را ندارد، اقدام به کاهش یا حتی کنار گذاشتن رفتار شهروندی سازمانی می نماید. با این وجود فرصت مشارکت در تصمیم گیری تنها به رفتار شهروندی سازمانی و احساس امنیت از سوی سرپرستان مربوط نمی شود، بلکه به میزان شناخت فرد از سازمان و میزان روابط فرد با سازمان نیز مربوط می شود. آلپر ارتورک^۲ (۲۰۰۵) به بررسی افزایش سطح رفتار شهروند سازمانی در یک سازمان دولتی پرداخت. در این نتایج بیانگر آن بودند که اعتماد افراد به مافوق خود به روی سطح رفتار شهروند سازمانی آنها تاثیر می گذارد و اعتماد به مافوق رابطه بین قضاوت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی را تعدیل می کند و همچنین اعتماد به مافوق در سازمان هایی که سطح عدالت سازمانی آنها بالاست، نسبت به سایر سازمان ها بیشتر است. چن و چاو^۳ (۲۰۰۵) به بررسی رابطه بین ویژگی های شغل و رفتار شهروندی و نقش میانجی رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که رضایت شغلی نقش مهمی را در زمینه ارتباط بین ویژگی های شغل و رفتار شهروندی ایفا می

۱- Van den berg & Willering

۲- Alper Erturk

۳- Chen & Chiu

کند. اسایاوا و اتوکویا^۱(۲۰۰۵) به بررسی رابطه عوامل موثر بر رفتار شهروند سازمانی پرداختند. در نتایج مطالعه خود بیان می کنند که برای ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان به خصوص در سازمانهای دولتی، مدیران نیاز به وضع سیاست ها و برنامه هایی دارند که حمایت سازمانی از کارکنان و رفتار عادلانه بین آنها را افزایش دهند. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه مثبت بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تایید می شود. بنابراین، با توجه به این مطالعات مشخص شد که کیفیت زندگی کاری کارکنان در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی آنان موثر است و افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی آنان می شود. بولر و همکاران^۲(۲۰۰۶) به بررسی همبستگی های مرتبط با رفتار شهروندی بین شخصی بر مبنای دیدگاه شبکه ای اجتماعی پرداختند. نتایج بیانگر ارتباط مثبت شبکه اجتماعی با رفتار شهروندی بود. فورنیر^۳(۲۰۰۸) به بررسی رابطه رضامندی ارتباطی با رفتار شهروند سازمانی پرداخت. نتایج بیانگر رابطه مثبت و معنادار رضامندی ارتباطی با رفتار شهروند سازمانی بود. زنگ و جان^۴(۲۰۰۹) به بررسی اثر منابع سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروند سازمانی پرداختند. نتایج بیانگر تاثیر مثبت و معنادار سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان بود. شن و همکاران^۵(۲۰۰۹) به بررسی تاثیر حمایت سازمانی و جایگاه اجتماعی بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان پرداختند. نتایج نشان داد که متغیر حمایت سازمانی دارای تاثیر مثبت، مستقیم و معنادار بر رفتار شهروند سازمانی است. همچنین متغیر جایگاه اجتماعی نیز هم بصورت مستقیم و هم غیر مستقیم دارای تاثیر مثبت و معنادار بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان می باشد. نورمن و همکاران^۶(۲۰۱۰) به بررسی تاثیرات تعاملی سرمایه روانشناختی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروند سازمان کارکنان پرداختند. نتایج بیانگر تاثیر مثبت و معنادار سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان بود. بویاس و واینده^۷(۲۰۱۰) به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با استرس و فرسودگی شغلی در کارکنان پرداختند. نتایج بیانگر رابطه منفی، معکوس و معنادار کیفیت زندگی کاری با استرس و فرسودگی شغلی است. آخیلندرا و ساداهانا^۸(۲۰۱۳) به بررسی رابطه حمایت سازمانی با رفتار شهروند سازمانی با توجه به نقش ویژگی های شخصیتی در کارکنان پرداختند. نتایج بیانگر روابط مثبت و معنادار حمایت سازمانی و ابعاد آن با رفتار شهروند سازمانی و تاثیر معنادار ویژگی های شخصیتی بر این روابط می باشد. سیدلر و همکاران^۹(۲۰۱۴) به بررسی تاثیر شرایط روانشناختی محیط کار بر توسعه فرسودگی عاطفی کارکنان پرداختند. نتایج بیانگر اثر منفی، معکوس و معنادار شرایط روانشناختی محیط کار بر فرسودگی عاطفی کارکنان است. اردم^{۱۰}(۲۰۱۴) به بررسی اثر کیفیت زندگی کاری بر بیگانگی شغلی کارکنان پرداخت. نتایج بیانگر رابطه منفی، معکوس و معنادار کیفیت زندگی کاری با بیگانگی شغلی کارکنان است. پاپی و نورعلیزاده^{۱۱}(۲۰۱۴) به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی معلمان پرداختند. نتایج بیانگر رابطه مثبت و معنادار کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی معلمان بود. کسرایی و همکاران^{۱۲}(۲۰۱۴) به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری، استرس شغلی و رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی دارای رابطه مثبت و معنادار با رفتار شهروند سازمانی هستند. همچنین متغیر استرس شغلی دارای رابطه منفی و معنادار با رفتار شهروند سازمانی است. لیسبت آلفونسو و

۱- Osayawe & Otukoya

۲- Bowler etl

۳- Fournier

۴- Zheng & Jun

۵- Shen etl

۶- Norman etl

۷- Boyas & Wind

۸- Akhilendra & Sadhana

۹- Seidler etl

۱۰- Erdem

۱۱- Papi & Nuralizadeh

۱۲- Kasraie etl

همکاران^۱ (۲۰۱۶) به بررسی نقش میانجی کیفیت زندگی کاری در رابطه هوش هیجانی با رفتار شهروند سازمانی در ۲۰۳ کارمند یک سازمان دولتی پرداختند. نتایج بیانگر رابطه مثبت هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی بود. آکار^۲ (۲۰۱۸) به بررسی روابط بین کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی، بیگانگی در مدرسه، تعهد عاطفی و رفتارهای شهروندی سازمانی در معلمان پرداخت. نتایج بیانگر آن بود که درک معلمان از کیفیت زندگی کاری تأثیر منفی بر فرسودگی و بیگانگی مدارس و تأثیر مثبت بر تعهد عاطفی و رفتار شهروند سازمانی دارد.

با توجه به مبانی نظری و تجربی موجود در باب رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی، پژوهش حاضر در پی آزمون فرضیات زیر می باشد:

۱. کیفیت زندگی کاری دارای رابطه معنادار با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر است.

۲. ابعاد کیفیت زندگی کاری دارای رابطه معنادار با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر است.

روش اجرای تحقیق

پژوهش حاضر با توجه به فلسفه پژوهش، پژوهش کمی، با توجه به هدف از نوع مطالعات کاربردی و از لحاظ شیوه جمع آوری داده ها و تحلیل آنها؛ روش مورد استفاده روش توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی می باشد. جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر می باشند. در راستای برآورد حجم نمونه پژوهش از جدول مورگان استفاده شد لذا حجم نمونه آماری ۱۴۹ نفری تعیین گردید، لذا با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۱۴۹ کارمند از میان کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر به عنوان اعضای نمونه انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند.

در پژوهش حاضر جهت گردآوری داده ها از دو نوع پرسشنامه استفاده گردید؛ در پرسشنامه اول که محقق ساخته بوده؛ ۳۰ سوالی کیفیت زندگی کاری بر مبنای مدل والتون(۱۹۷۳) در جهت سنجش کیفیت زندگی کاری کارکنان که پس از بررسی های صورت گرفته توسط محقق و بر اساس مطالعات نظری و تجربی در مفهوم کیفیت زندگی کاری (ابعاد و شاخص ها) انتخاب گردید، استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۸ بعد و ۳۰ سوال براساس مقیاس لیکرت پنج درجه ای می باشد. علت استفاده از پرسشنامه محقق ساخته بومی سازی سازه در بافت و زمینه پژوهش می باشد. و در پرسشنامه محقق ساخته دوم، ۳۰ سوالی رفتار شهروند سازمانی بر مبنای مدل ارگان(۱۹۸۸) پس از بررسی های صورت گرفته توسط محقق و بر اساس مطالعات نظری و تجربی در مفهوم رفتار شهروند سازمانی (ابعاد و شاخص ها) انتخاب گردید، استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۵ بعد و ۳۰ سوال براساس مقیاس لیکرت پنج درجه ای می باشد. علت استفاده از پرسشنامه محقق ساخته بومی سازی سازه در بافت و زمینه پژوهش می باشد.

در پژوهش حاضر جهت تعیین پایایی ابزار پژوهش از روش آلفای کرانباخ استفاده شد، لذا ابزار مدنظر بر روی ۳۰ پاسخگو که بصورت تصادفی انتخاب شده بودند اجرا و سپس ضرایب پایایی محاسبه شد که نتایج آن در جدول زیر ارائه خواهد شد.

جدول (۱) ضرایب پایایی مقیاس کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی

متغیرها	تعداد سوالات	شماره سوالات	آلفای کرانباخ
پرداخت منصفانه و کافی	۴	۱-۴	۰/۸۷
محیط کار ایمن و بهداشتی	۴	۵-۸	۰/۹۳
فرصت رشد و امنیت مداوم	۴	۹-۱۲	۰/۸۴
قانون گرایی	۵	۱۳-۱۷	۰/۹۰
وابستگی اجتماعی	۳	۱۸-۲۰	۰/۹۰

۱- Lisbet Alfonso etl

۲- Akar

۰/۸۸	۲۱-۲۳	۳	فضای کلی زندگی	۶
۰/۸۶	۲۴-۲۷	۴	یکپارچگی و انسجام	۷
۰/۹۱	۲۸-۳۰	۳	توسعه قابلیت ها و مهارت های فردی	۸
۰/۹۰	۱-۳۰	۳۰	کیفیت زندگی کاری	۹
۰/۹۰	۱-۶	۶	وظیفه شناسی	۱۰
۰/۸۵	۷-۱۲	۶	نوع دوستی	۱۱
۰/۹۱	۱۳-۱۸	۶	فضیلت شهروندی	۱۲
۰/۸۸	۱۹-۲۴	۶	جوانمردی	۱۳
۰/۹۲	۲۵-۳۰	۶	احترام و تکریم	۱۴
۰/۹۱	۱-۳۰	۳۰	رفتار شهروند سازمانی	۱۵

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل ضرایب پایایی آلفای کرانباخ، از آنجا که ضرایب پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن در دامنه حداقل ۰/۸۴ تا ۰/۹۳ قرار دارد می توان گفت ابزار از ویژگی پایایی مناسب برخوردار است، همچنین از آنجا که ضرایب پایایی پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن در دامنه حداقل ۰/۸۵ تا ۰/۹۲ قرار دارد می توان گفت ابزار از ویژگی پایایی مناسب برخوردار است. جهت تعیین روایی پرسشنامه های محقق ساخته کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی در مرحله اول از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس و در مرحله نهایی از تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول با نرم افزار لیزرل استفاده شد. در نهایت نتایج تحلیل عاملی تاییدی ابزار در جدول زیر ارائه گردید.

جدول (۲) شاخص های برازندگی تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول ابزارهای پژوهش

ردیف	شاخص	ملاک	کیفیت زندگی کاری	رفتار شهروند سازمانی
۱	خی دو	UP : ۰/۰۵۱P	۷۶/۱۵	۶۷/۸۳
۲	درجه آزادی	-	۳۹	۳۵
۳	نسبت	۲ و کمتر	۱,۹۵	۱,۹۳
۴	RMSEA	۰/۰۵ و پایینتر	۰/۰۳۱	۰/۰۳۹
۵	CFI	حداقل ۰/۹	۰/۹۵	۰/۹۷
۶	GFI	حداقل ۰/۹	۰/۹۳	۰/۹۴
۷	AFGI	حداقل ۰/۹	۰/۹۲	۰/۹۱

با توجه به نتایج حاصل از شاخص های برازندگی می توان گفت نسبت خی دو بر درجه آزادی در دو مدل اندازه گیری با توجه به ملاک های مطلوبیت مدل بیانگر برازش مناسب مدل مفهومی ابزارها با داده هاست. مقدار شاخص RMSEA در دو مدل اندازه گیری در دامنه ملاک قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول ابزارها می باشد. مقادیر شاخص های AGFI، GFI، CFI و PGFI نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی می گردند و نشانگر برازش مناسب تمامی ابزارها می باشد. بنابراین می توان گفت: ابزارهای پژوهش دارای برازش مناسب و قابل قبول (روایی) می باشند. در پژوهش حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده ها از تکنیک های آماری و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS استفاده شد. در تحلیل توصیفی داده ها از جداول توزیع فراوانی، شاخص های توصیفی میانگین و انحراف معیار استفاده شد. در آزمون سوالات پژوهش بخاطر روابط دو متغیره از تکنیک های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره خطی استفاده شد.

یافته های تحقیق

جدول (۳) بررسی توصیفی وضعیت متغیر کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی

ردیف	متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
۱	کیفیت زندگی کاری	۱۴۹	۳/۱۸	۱/۱۵

۱/۱۱	۳/۱۲	۱۴۹	پرداخت منصفانه و کافی	۲
۱/۰۴	۳/۰۲	۱۴۹	محیط کار ایمن و بهداشتی	۳
۱/۰۶	۳/۱۱	۱۴۹	فرصت رشد و امنیت مداوم	۴
۱/۱۲	۳/۴۲	۱۴۹	قانون گرایی	۵
۱/۰۹	۳/۲۱	۱۴۹	وابستگی اجتماعی	۶
۱/۰۲	۳/۱۶	۱۴۹	فضای کلی زندگی	۷
۱/۰۵	۳/۰۹	۱۴۹	یکپارچگی و انسجام	۸
۱/۰۱	۳/۳۸	۱۴۹	توسعه قابلیت ها و مهارت های فردی	۹
۱/۰۹	۳/۲۷	۱۴۹	رفتار شهروند سازمانی	۱۰
۱/۰۳	۳/۳۱	۱۴۹	وظیفه شناسی	۱۱
۱/۰۷	۳/۲۶	۱۴۹	نوع دوستی	۱۲
۱/۰۲	۳/۱۸	۱۴۹	فضیلت شهروندی	۱۳
۱/۱۰	۳/۲۵	۱۴۹	جوانمردی	۱۴
۱/۰۶	۳/۳۷	۱۴۹	احترام و تکریم	۱۵

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل توصیفی داده ها؛ میانگین و انحراف استاندارد متغیر کیفیت زندگی کاری به ترتیب (۳/۱۸) و (۱/۱۵) می باشد. میانگین و انحراف استاندارد ابعاد متغیر کیفیت زندگی کاری به ترتیب عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی (۳/۱۲ و ۱/۱۱)، محیط کار ایمن و بهداشتی (۳/۰۲ و ۱/۰۴)، فرصت رشد و امنیت مداوم (۳/۱۱ و ۱/۰۶)، قانون گرایی (۳/۴۲ و ۱/۱۲)، وابستگی اجتماعی (۳/۲۱ و ۱/۰۹)، فضای کلی زندگی (۳/۱۶ و ۱/۰۲)، یکپارچگی و انسجام (۳/۰۹ و ۱/۰۵) و توسعه قابلیت ها و مهارت های فردی (۳/۳۸ و ۱/۰۱). میانگین و انحراف استاندارد متغیر رفتار شهروند سازمانی به ترتیب (۳/۲۷ و ۱/۰۹) می باشد. میانگین و انحراف استاندارد ابعاد متغیر رفتار شهروند سازمانی به ترتیب عبارتند از: بعد وظیفه شناسی (۳/۳۱ و ۱/۰۳)، بعد نوع دوستی (۳/۲۶ و ۱/۰۷)، بعد فضیلت شهروندی (۳/۱۸ و ۱/۰۲)، بعد جوانمردی (۳/۲۵ و ۱/۱۰) و بعد احترام و تکریم (۳/۳۷ و ۱/۰۶).

فرضیه اول: کیفیت زندگی کاری دارای رابطه معنادار در رفتار شهروند سازمانی کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر است.

جدول (۴) بررسی نقش کیفیت زندگی کاری در رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن

سطح معناداری	رتبه همبستگی	ضریب همبستگی	فراوانی	متغیر وابسته	متغیر مستقل
۰/۰۰۰	-	۰/۵۲۳	۱۴۹	رفتار شهروند سازمانی	کیفیت زندگی کاری
۰/۰۰۰	۱	۰/۵۰۱	۱۴۹	وظیفه شناسی	
۰/۰۰۳	۳	۰/۴۰۲	۱۴۹	نوع دوستی	
۰/۰۱۹	۴	۰/۳۸۵	۱۴۹	فضیلت شهروندی	
۰/۰۲۳	۵	۰/۳۷۴	۱۴۹	جوانمردی	
۰/۰۰۸	۲	۰/۴۵۶	۱۴۹	احترام و تکریم	

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل ضرایب همبستگی پیروسون می توان گفت: متغیر کیفیت زندگی کاری دارای رابطه مثبت و معنادار با متغیر رفتار شهروند سازمانی به مقدار (۰/۵۲۳) در سطح ۰/۰۵ می باشد. متغیر کیفیت زندگی کاری دارای رابطه مثبت و معنادار با ابعاد متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می باشد. مقادیر همبستگی کیفیت زندگی کاری با بعد وظیفه شناسی (۰/۵۰۱)، بعد نوع دوستی (۰/۴۰۲)، بعد فضیلت شهروندی (۰/۳۸۵)، بعد جوانمردی (۰/۳۷۴) و بعد احترام و تکریم (۰/۴۵۶) می باشد. با توجه به مقادیر همبستگی مذکور می توان گفت: بعد وظیفه شناسی دارای بیشترین همبستگی و بعد جوانمردی دارای کمترین همبستگی با متغیر کیفیت زندگی کاری می باشد.

فرضیه دوم: ابعاد کیفیت زندگی کاری دارای رابطه معنادار با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر است.

جدول ۵) بررسی نقش کیفیت زندگی کاری در رفتار شهروند سازمانی

ضریب همبستگی		ضریب همبستگی		فراوانی		ابعاد کیفیت زندگی کاری	
Sig.	Beta	Sig.	R	رتبه	رتبه		
۰/۰۰۰	۰/۳۴۴	۰/۰۰۰	۰/۴۸۹	۱	۱	پرداخت منصفانه و کافی	۱
۰/۰۳۰	۰/۲۴۹	۰/۰۳۳	۰/۳۶۶	۸	۸	محیط کار ایمن و بهداشتی	۲
۰/۰۲۷	۰/۲۶۶	۰/۰۳۱	۰/۳۷۲	۷	۷	فرصت رشد و امنیت مداوم	۳
۰/۰۱۶	۰/۲۸۹	۰/۰۲۱	۰/۴۲۱	۵	۵	قانون گرایی	۴
۰/۰۱۲	۰/۳۰۴	۰/۰۱۹	۰/۴۲۹	۴	۴	وابستگی اجتماعی	۵
۰/۰۰۵	۰/۳۱۱	۰/۰۱۷	۰/۴۳۴	۳	۳	فضای کلی زندگی	۶
۰/۰۰۰	۰/۳۲۵	۰/۰۰۳	۰/۴۵۶	۲	۲	یکپارچگی و انسجام	۷
۰/۰۱۹	۰/۲۷۱	۰/۰۲۵	۰/۳۸۵	۶	۶	توسعه قابلیت ها و مهارت های فردی	۸
			۰/۴۷۸			ضریب همبستگی چندگانه	
Sig.		F				ضریب تعیین چندگانه	
۰/۰۵		۲۴/۰۹				ضریب تعیین اصلاح شده	

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل ضرایب همبستگی پیرسون می توان گفت: ابعاد متغیر کیفیت زندگی کاری دارای رابطه مثبت و معنادار با متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می باشد. مقادیر همبستگی ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی (۰/۴۸۹)، محیط کار ایمن و بهداشتی (۰/۳۶۶)، فرصت رشد و امنیت مداوم (۰/۳۷۲)، قانون گرایی (۰/۴۲۱)، وابستگی اجتماعی (۰/۴۲۹)، فضای کلی زندگی (۰/۴۳۴)، یکپارچگی و انسجام (۰/۴۵۶) و توسعه قابلیت ها و مهارت های فردی (۰/۳۸۵). با توجه به مقادیر همبستگی مذکور می توان گفت: بعد پرداخت منصفانه و کافی دارای بیشترین همبستگی و بعد محیط کار ایمن و بهداشتی دارای کمترین همبستگی با رفتار شهروند سازمانی می باشد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چند متغیره خطی می توان گفت: ضریب همبستگی چندگانه (۰/۴۷۸)، ضریب تعیین چندگانه (۰/۲۲۸) و ضریب تعیین اصلاح شده (۰/۲۰۲) ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی با عنایت به شاخص F در سطح ۰/۰۵ معنادار است و بیانگر آن است که ابعاد کیفیت زندگی کاری قادر به تبیین معنادار ۲۰/۲٪ واریانس متغیر رفتار شهروند سازمانی می باشند. ابعاد متغیر کیفیت زندگی کاری دارای نقش مثبت و معنادار بر متغیر رفتار شهروند سازمانی در سطح ۰/۰۵ می باشد. مقادیر اثر (ضرایب رگرسیونی استاندارد شده) ابعاد کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروند سازمانی عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی (۰/۳۴۴)، محیط کار ایمن و بهداشتی (۰/۲۴۹)، فرصت رشد و امنیت مداوم (۰/۲۶۶)، قانون گرایی (۰/۲۸۹)، وابستگی اجتماعی (۰/۳۰۴)، فضای کلی زندگی (۰/۳۱۱)، یکپارچگی و انسجام (۰/۳۲۵) و توسعه قابلیت ها و مهارت های فردی (۰/۲۷۱). با توجه به مقادیر اثر (ضرایب رگرسیونی استاندارد شده) مذکور می توان گفت: بعد پرداخت منصفانه و کافی دارای بیشترین اثر و بعد محیط کار ایمن و بهداشتی دارای کمترین اثر بر رفتار شهروند سازمانی می باشد.

بحث و نتیجه گیری

موفقیت در هر سازمانی بستگی به تخصیص و بکارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی آن سازمان در برنامه های آن دارد و این امر در صورتی امکان پذیر خواهد بود که این سازمان ها بتوانند مهارت ها، توانایی ها و خصوصیات فردی و جمعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان بکار گیرند. از این رو گفته می شود سازمان سلسله مراتب منظم

افراد برای دستیابی به اهداف مشخص است. مشخصه مشترک تمامی سازمان ها در برخورداری از منابع انسانی است، لذا سازمان های عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی آن را به عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر دارند و بیش از پیش به ارتقاء کیفیت زندگی و رفتار شهروند سازمانی کارکنان توجه دارند.

هدف پژوهش حاضر، بررسی نقش کیفیت زندگی کاری در رفتار شهروند سازمانی می باشد. جامعه پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر هستند، از این جامعه با روش نمونه گیری تصادفی ساده، نمونه ای به حجم ۱۴۹ نفر انتخاب گردید. نتایج بیانگر آنند که نقش کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن در کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر مثبت و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج مطالعات مرزوقی و همکاران (۱۳۸۹)، مظلومی (۱۳۹۱)، سلطانی، افستانی و عباسی (۱۳۹۲)، زارع (۱۳۹۳)، محرابی و گلناری (۱۳۹۴)، شکرالهی و طاهری (۱۳۹۴)، طهماسبی و همکاران (۱۳۹۴)، بورقانی فراهانی و همکاران (۱۳۹۵)، قنبرپور نصرتی و همکاران (۱۳۹۵)، توکلی، گراوند و طاهری (۱۳۹۶)، روشنایی، طاهری و رحیمی (۱۳۹۷)، باقرزاده هوشمندی و رسولی (۱۳۹۸)، وان دنبرگ و ویلرینگ (۱۹۹۹)، آلپر ارتورک (۲۰۰۵)، چن و چاو (۲۰۰۵)، اسایاوا و اتوکویا (۲۰۰۵)، بولر و همکاران (۲۰۰۶)، فورنیر (۲۰۰۸)، زنگ و جان (۲۰۰۹)، شن و همکاران (۲۰۰۹)، نورمن و همکاران (۲۰۱۰)، بویاس و وایند (۲۰۱۰)، آخیلندرا و سادهاانا (۲۰۱۳)، سیدلر و همکاران (۲۰۱۴)، اردم (۲۰۱۴)، پاپی و نورعلیزاده (۲۰۱۴) و کسرای و همکاران (۲۰۱۴)، لیسبت آلفونسو و همکاران (۲۰۱۶) و اکار (۲۰۱۸) همخوانی و همسویی دارد.

در تبیین نتایج پژوهش می توان گفت کیفیت زندگی کاری (الف) نمایانگر نوعی فرهنگ سازمان یا شیوه های مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت خودگردان، مسئولیت و عزت نفس می کنند. (ب) به عنوان فرهنگ، سطح بالایی از تعهد متقابل بین افراد و سازمان را بوجود می آورد، به این معنا که افراد به اهداف سازمان و توسعه آن و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالیدگی آنها متعهد باشد. (ج) به عنوان یک هدف که بهبود عملکرد سازمانی را از طریق ایجاد مشاغل و محیط های کاری چالشی تر، راضی کننده تر و موثرتر برای افراد در کلیه سطوح سازمانی فراهم می کند. (د) به عنوان یک فرآیند که موجبات تحقق اهداف را از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه افراد سازمان فراهم می نماید. منجر به افزایش رفتار های فراتر از وظایف در کارکنان می شود، سازمان های موفق، کارکنانی دارند که احساس مسئولیتی فراتر از آنچه که شغلشان برای آنها ایجاد می کنند، دارند و به نوعی خود را وقف موفقیت سازمانشان می کنند و در این راستا بطور داوطلبانه وقت و انرژی بسیاری را صرف می کنند. چنین رفتارهایی نه لازم و نه تجویز گونه هستند، بلکه بیانگر شرایط ایده ال انجام وظایف سازمانی است. و این امر یکی از پیامدهای کیفیت زندگی کاری کارکنان است. هر چه وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان بالاتر باشد وضعیت رفتارهای فراتر از آن نیز بیشتر است و این امر بیانگر نقش کیفیت زندگی کاری در ایجاد و تقویت رفتار شهروند سازمانی در کارکنان است.

در نهایت با توجه به رابطه مثبت کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی راهکارهای زیر در راستای ابعاد کیفیت زندگی کاری مورد بررسی در پژوهش حاضر به مسئولین دانشگاه علوم دریایی جهت بهبود وضعیت کیفیت زندگی کاری در کارکنان پیشنهاد می گردد:

۱. جهت تقویت و ارتقای وضعیت پرداخت منصفانه به مسئولین سازمان پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
 - اعمال مدیریت پرداخت منصفانه و عادلانه با توجه به میزان ساعات کاری، موقعیت کاری، نوع شغل، محل خدمت، سابقه خدمت، رتبه سازمانی، سن و وضعیت خانوادگی کارکنان.
 - اعمال مدیریت تسهیلات مالی از طریق شناخت وضعیت معیشتی کارکنان، شناخت نیازها مشکلات کارکنان، تشکیل بانک اطلاعات معیشتی کارکنان، اولویت بندی عادلانه کارکنان جهت استفاده از تسهیلات.
 - اعمال مدیریت پاداش عادلانه و منصفانه با توجه به عملکرد کارکنان و سازمان.
 - پرداخت به موقع حقوق، تسهیلات و پاداش های مالی به کارکنان.
 - مدیریت ساعات کاری کارکنان با توجه به نوع شغل و محل خدمت.
 - ایجاد و راه اندازی صندوق قرض الحسنه سازمانی در جهت بهبود وضعیت معیشتی کارکنان.

۲. جهت تقویت و ارتقای وضعیت محیط کار ایمن و بهداشتی به مسئولین سازمان پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
- رعایت استانداردهای ایمنی و بهداشتی در باب محیط کار از قبیل، فضای مناسب، وضعیت تهویه، نور، مسائل سرمایشی و گرمایشی با توجه به اقلیم استان و شرایط فصلی.
 - افزایش تجهیزات و امکانات محیط کار با توجه به نوع شغل، محل خدمت و شرح وظایف شغل.
 - نوسازی و بازسازی محیط کار با استفاده از سبک ها و الگوهای نوین کاری.
 - تقویت و ارتقای فرهنگ بهداشت و ایمنی در کارکنان سازمان.
 - توجه به فضای سبز محیط های کاری به منظور ایجاد حس طراوت و شادابی در محیط کار.
 - افزایش جذابیت و نشاط در محیط کار با استفاده از چیدمان وسایل و بهره گیری از رنگ آمیزی محیط.
 - توجه به سلامت جسمی، روحی، روانی کارکنان به منظور حفظ سلامت آنان.
۳. جهت تقویت و ارتقای وضعیت فرصت رشد و امنیت مداوم به مسئولین سازمان پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
- بازخورد شغلی؛ یعنی کارکنان را از نتایج مثبت و منفی عملکرد خود آگاه ساخته.
 - بهسازی، توسعه و غنی سازی شغلی از طریق دوره های آموزشی.
 - مدیریت چرخه حیات حرفه ای کارکنان.
 - مدیریت تضمین امنیت شغلی از طریق تدوین سازوکارهای قانونی جهت تضمین امنیت شغلی پایدار کارکنان.
 - تقویت و بهبود اموری از قبیل طرح های بازنشستگی، برنامه های بیمه و پرداخت اقساط.
 - ایجاد فرصت های رشد و پیشرفت کارکنان با توجه به وضعیت سازمان از قبیل، نوع امکانات، اعتبارات و نیازها
 - تقویت و ارتقای حس مفید بودن و مقبولیت جمعی در کارکنان سازمان.
 - مدیریت درست و سریع در امور استخدام، گزینش و استخدام رسمی کارکنان.
۴. جهت تقویت و ارتقای وضعیت قانون گرایی در سازمان به مسئولین سازمان پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
- در ارزیابی عملکرد، تلاش و فعالیت واقعی کارکنان مدنظر قرار گیرد و ضوابط جایگزین روابط گردد.
 - جدیت در اجرای قوانین و مقررات و حمایت همه جانبه از رفتارهای قانون مدارانه.
 - تقویت و ارتقای عدالت سازمانی، اخلاق سازمانی، رفتار شهروند سازمانی، وجدان کاری، تعهد و سلامت سازمانی.
 - عدم تبعیض بین مشاغل کارکنان در سازمان و توجه یکسان به کارکنان و مسائل آنها.
 - نظارت بر عملکرد کارکنان بر طبق اصول و معیارهای قانونی.
 - رسیدگی به شکایت و مسائل کارکنان با توجه به اصول و معیارهای قانونی و اخلاقی.
 - افزایش و توسعه دانش کارکنان در باب حق و حقوق فرد و سازمان در قبال یکدیگر.
 - تقویت و ارتقای اصول اخلاق کاری از قبیل، انضباط، وظیفه شناسی، خدمت صادقانه، قناعت، ساده زیستی و درآمد حلال.
۵. جهت تقویت و ارتقای وضعیت وابستگی اجتماعی به مسئولین سازمان پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
- تقویت و ارتقای روحیه خدمتگزاری در میان کارکنان.
 - تقویت و ارتقای حس مسئولیت اجتماعی در میان کارکنان.
 - تقویت و ارتقای انسجام اجتماعی در میان کارکنان.
 - تدوین و پیاده سازی سازوکارهای تعاملات اجتماعی کارکنان با یکدیگر (درون سازمانی) و با سازمان ها، نهادها و موسسات دیگر (برون سازمانی).
۶. جهت تقویت و ارتقای فضای کلی زندگی به مسئولین سازمان پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
- برقراری تعادل مناسب بین زندگی کاری و شخصی م کارکنان دیران.
 - حمایت سازمان از کارکنان در باب مسائل و مشکلات کاری و خانوادگی.
 - ارائه خدمات مشاوره به کارکنان در خصوص مسائل تعارض کار- خانواده، مشاوره شغلی و خانوادگی.

- تقویت و ارتقای ارتباطات بین سازمان و خانواده کارکنان.
- حمایت سازمان از ادامه تحصیل کارکنان و فراهم نمودن زمینه و جو حمایتی در سازمان.
- تعدیل ساعات کاری و متناسب سازی آن با شرایط فرد.
- تسریع عمل در تعیین شغل بعد از انتقالات.
- ۷. جهت تقویت و ارتقای یکپارچگی و انسجام به مسئولین سازمان پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
 - استفاده از نظرات کارکنان در خصوص چگونگی انجام کارها بصورت مستقیم یا غیر مستقیم.
 - تفویض اختیار و درگیر نمودن کاری کارکنان با مسائل سازمان و مشارکت در حل آن.
 - تشویق و تحسین کارکنان در امورات محوله در فاصله های زمانی مناسب با توجه به موقعیت های کاری.
 - تقویت و ارتقای روحیه کار تیمی، مشارکت گروهی، مشورت، حس مسئولیت پذیری، وظیفه شناسی، تعهد سازمانی و اعتماد متقابل بین کارکنان و سازمان.
 - تغییر رویکرد آیین نامه ارتقاء و ترفیع از رویکرد فردگرایی به رویکرد گروه گرایی.
- ۸. جهت تقویت و توسعه قابلیت ها و مهارت های فردی به مسئولین سازمان پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
 - کشف استعدادها، قابلیت ها و مهارت های فردی کارکنان.
 - مدیریت قابلیت ها و مهارت های فردی کارکنان.
 - ارائه برنامه های مهارت آموزی و دوره های ویژه آموزشی مورد نیاز سازمان با توجه به قابلیت های کارکنان.
 - حمایت و سرمایه گذاری سازمان در باب استعداد ها، قابلیت ها و مهارت های فردی کارکنان به منظور بهره گیری از آن در جهت اهداف سازمان در حال و آینده.
 - توجه و احترام به کارکنان به منظور ایجاد روحیه کاری و انگیزه جهت شکوفایی قابلیت ها و مهارت های فردی آنان.

منابع

- امانی آشلوباغ، مرتضی و عبدالملکی، جمال (۱۳۸۶). بررسی مقایسه ای میزان بهره وری در کارکنان مدارس دولتی و غیر انتفاعی با تاکید بر کیفیت زندگی کاری. همایش ملی بهره وری نیروی انسانی در آموزش و پرورش، سازمان آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی، تبریز.
- باقرزاده هوشمندی، کمال و رسولی، میلاد (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی در میان کارکنان دانشگاه پیام نور ارومیه. دومین کنفرانس ملی مطالعات نوین اقتصاد، مدیریت و حسابداری در ایران، تهران، دانشگاه جامع علمی کاربردی - سازمان همیاری شهرداریها و مرکز توسعه خلاقیت و نوآوری علوم نوین.
- بورقانی فراهانی، سهیلا؛ آبدار زاده، پدram؛ فتوت، بنفشه و پورحسینی، صدف (۱۳۹۵). بررسی نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی و کیفیت زندگی کاری در تاثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروند سازمانی. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۱۱(۱): ۱۱۷-۱۳۶.
- تمجیدی، اسدالله (۱۳۸۶). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران مدارس دولتی شهرستان رودسر. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.
- توکلی، غلامرضا؛ گراوند، بهنام و طاهری، سمیرا (۱۳۹۶). بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروند سازمانی، کنفرانس سالانه پارادایم های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی. تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس، دانشگاه تهران.
- روشنایی، علی؛ طاهری، حجت و رحیمی، علی (۱۳۹۷). بررسی تاثیر ادراک از کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروند سازمانی مطالعه موردی شرکت بهره برداری نفت و گاز مسجد سلیمان. دومین کنفرانس ملی حسابداری-مدیریت اقتصاد با رویکرد اشتغال پایدار نقش آن در رشد صنعت، ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر.
- زارع، اکبر (۱۳۹۳). بررسی رابطه اعتماد سازمانی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروند سازمانی در کارکنان مراکز آموزش فنی حرفه ای شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- زارعی متین، حسن (۱۳۷۹). مدیریت منابع انسانی، چاپ اول، مرکز انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم.
- سلطانی، ایرج؛ اسفستانی، رسول و عباسی، حمیده (۱۳۹۲). نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی در تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمند سازی روانشناختی بر عملکرد شغلی. فصلنامه مطالعات مدیریت. ۲۳(۱): ۲۲۹-۲۰۳.

- شکراهی، علی و طاهری، عبدالمحمد (۱۳۹۴). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی با کارآفرینی کارکنان. مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶(۴): ۱۵۲-۱۲۹.
- طهماسبی، مریم؛ صالحی، مسلم و قلتاش، عباس (۱۳۹۴). رابطه حمایت سازمانی و خودکارآمدی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶(۴): ۱۳۶-۱۱۷.
- عبدالملکی، جمال، میرزامحمدی، محمد حسن، و امانی آشلوبلاغ، مرتضی (۱۳۸۵). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با بهره وری در کارکنان اداری و آموزشی غیر هیات علمی دانشگاه شاهد در سال ۸۵-۸۴ به منظور ارائه راهکارهای کاربردی. مجموعه مقالات سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، مرکز همایش های علمی جهاد دانشگاهی، دانشگاه تهران.
- قنبرپور نصرتی، امیر؛ پور سلطانی زرنندی، حسین و بای، ناصر (۱۳۹۵). اثر کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام. فصلنامه رویکردهای نوین در مدیریت آموزشی، ۴(۳): ۵۶-۴۷.
- محرابی، جواد و گلناری، مجتبی (۱۳۹۴). بررسی ارتباط امنیت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین. مجله مدیریت توسعه و تحول، ۶(۱): ۶۰-۴۹.
- مرزوقی، رحمت الله؛ اسمی، کرامت؛ حیات، علی اصغر و چوپانی، حیدر (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی. مجله مطالعات آموزش و یادگیری، ۲(۲): ۱۵۶-۱۳۳.
- مظلومی، سارا (۱۳۹۱). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروند سازمانی در کارکنان سازمان های خدماتی شهرستان بوشهر. پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت آموزشی. دانشگاه پیام نور مرکز تهران جنوب.

- Akar, H. (2018). The Relationships between Quality of Work Life, School Alienation, Burnout, Affective Commitment and Organizational Citizenship: A Study on Teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(2), 169-180.
- Akdere, M. (2006). "Improving Quality of Work Life Implications for Human. Resources". *Business Review*, 6(1):173-185.
- Akhilendra K. S. and Sadhana S. (2013). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior. The Mediating Role of Personality. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 39(1):117-125
- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S., & Ripoll, P. (2016). Understanding the mediating role of quality of work life on the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behaviors. *Psychological Reports*, 118(1), 107-127.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., ... & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management decision*, 42(1), 13-40.
- Barroso Castro, C., Martín Armario, E., & Martín Ruiz, D. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management*, 15(1), 27-53.
- Becker, T. E., & Kernan, M. C. (2003). Matching commitment to supervisors and organizations to in-role and extra-role performance. *Human performance*, 16(4), 327-348.
- Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *journal of services marketing*, 17(4), 357-378.
- Bowler, W. M., & Brass, D. J. (2006). Relational correlates of interpersonal citizenship behavior: a social network perspective. *Journal of applied Psychology*, 91(1), 70-82.
- Boyas, J., & Wind, L. H. (2010). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Services Review*, 32(3), 380-388.
- Cascio, Wuyne. F. (1992). *Managing Human Resources*, Second Edition, Mc. Graw Hill Book. Company.
- Chiu, S.F. & Chen, H.L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. *Journal of Social behavior and personality*. 9(1), 653-681.
- Dennis, Wat. (2005). Equity and relationship quality influences on organizational behavior. *Personnel Review*, 34 (4) , 406-422.
- DiPaola, M. F., Tarter, C. J., & Hoy, W. K. (2005). Measuring organizational citizenship in schools: The OCB Scale. *Educational leadership and reform*, 4, 319-341.
- Ehigie, B. O., & Otukoya, O. W. (2005). Antecedents of organizational citizenship behaviour in a government-owned enterprise in Nigeria. *European journal of work and Organizational Psychology*, 14(4), 389-399.
- Elias, M. S., & Saha, N. K. (2005). Environmental pollution and quality of working life in tobacco industries. *Journal of Life Earth Science*, 1(1), 21-24.

- Erdem, M. (2014). The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 14(2), 534-544.
- Ertürk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors 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.
- Foote, D. A., & Li-Ping Tang, T. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) does team commitment make a difference in self-directed teams?. *Management Decision*, 46(6), 933-947.
- Fournier, W. H. (2008). Communication satisfaction, interactional justice, and organizational citizenship behaviors: Staff perceptions in a university environment (Doctoral dissertation, Ohio University).
- Gordon H. (1984). Marking Sense of Qwl Programs, *Business Horizons*, and January. Februry, PP .37-49.
- Havlovic, S. J. (1991). Quality of work life and human resource outcomes. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 30(3), 469-479.
- Ian C, R. (2000). Correlates of employee involvement .quality of work life and locus of control orientation. Ph.D. Dissertation, California school of professional psychology sandiego.
- Lau, R. S. (2000). Quality of work life and performance—An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International journal of service industry management*, 11(5), 422-437.
- Lau, T., Wong, Y. H., Chan, K. F., & Law, M. (2001). Information technology and the work environment—does IT change the way people interact at work?. *Human systems management*, 20(3), 267-279.
- Lewis D, Brazil K, Krueger P, Lohfeld L, Tjam E. (2001) .Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 14(3) .68-86.
- Lothans, Fred (1998). *Organizational Behavior*, Eighth Edition, MC.
- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of management journal*, 37(6), 1543-1567.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Graber Pigeon, N. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380-391.
- Papi, A., & Nuralizadeh, R. (2014). Investigating the relationship between the Quality of Work Life and the emergence of organizational citizenship behavior among primary school teachers in Andimeshk. *International Journal on New Trends in Education and Literature*, 1(4), 32-42.
- 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.
- Rose, R. C., Beh, L., Uli, J., & Idris, K. (2006). Quality of work life: Implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61-67.
- Seidler, A., Thinschmidt, M., Deckert, S., Then, F., Hegewald, J., Nieuwenhuijsen, K., & Riedel-Heller, S. G. (2014). The role of psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion—a systematic review. *Journal of occupational medicine and toxicology*, 9(1), 10-29.
- Serroni, Carlo. (2004). "organizational citizenship behavior .a case study of culture, leadership and trust." *Manamement Decision*, 42 (1) .13-40.
- Sh, K., & Sh, P. (2014). The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in oshnaviyeh hospital's staff. *Journal of Patient Safety & Quality Improvement*, 2(2), 77-81.
- Shareef, R., & Crabtree, J. (1990). QWL programs facilitate change. *Personnel journal*, 69(9), 58-61.
- Shen Y. Yuan D. Zhang H. Yang D. Zhang J. Zhang Q. (2009). he impacts of perceived organizational support and perceived external prestige on organizational citizenship behavior: Organizational identification as mediator and need for self-esteem as moderator. *Acta Psychologica Sinica*, 41(12), 1215-1227.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social indicators research*, 55(3), 241-302.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 37(4), 765-802.
- VanYperen, N. W., Van Den Berg, A. E., & Willering, M. C. (1999). Towards a better understanding of the link between participation in decision- making and organizational citizenship behaviour: A multilevel analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(3), 377-392.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.
- Zhang, M., Zheng, W., & Wei, J. (2009). Sources of social capital: Effects of altruistic citizenship behavior and job involvement on advice network centrality. *Human Resource Development Quarterly*, 20(2), 195-217.