
بررسی روابط مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد دیماتل
(مطالعه موردی)

هوشنگ تقی زاده^۱

عبدالحسین شکری^۲

چکیده

هدف این مطالعه بررسی روابط مابین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در آموزشگاههای تدریس زبان‌های خارجی ناحیه ۴ شهرستان تبریز می‌باشد. شاخص‌های بکارگیری مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی که در تحقیقات قبل شناسایی شده‌اند بعنوان متغیرهای این تحقیق هستند. جمع آوری داده‌ها نیز توسط دو پرسش نامه محقق ساخته انجام پذیرفته که روایی و پایایی آنها بترتیب با روایی محتوایی و آزمون مجدد مورد بررسی قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل نهایی داده‌ها توسط نرم افزار MATLAB انجام شده است. نتایج نهایی حاکی از این است که، مؤلفه «جوانمردی» با بالاترین میزان اثرپذیری و مؤلفه «نوع دوستی» با بالاترین میزان اثرگذاری شناسایی شده‌اند.

واژگان کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، دیماتل، نوع دوستی، نزاکت، آداب اجتماعی، وجدان کاری، جوانمردی، محافظت از منابع سازمانی، هماهنگی متقابل شخصی (احترام و تکریم)

^۱ - دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران.

Email: taghizadeh46@yahoo.com, taghizadeh@iaut.ac.ir

^۲ - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه مدیریت، تبریز، ایران.

Email: shokri.hossein@ymail.com

مقدمه

در دهه‌های اخیر، مدیریت به عنوان یک علم میان رشته‌ای می‌کوشد تا با ارائه‌ی راه کارهایی بدیع، در جهت رفع مشکلات و هم‌چنین بهبود، توسعه و اثربخشی هرچه بیشتر سازمان‌ها گام بر دارد. مدیریت رفتار سازمانی نیز به عنوان یکی از حوزه‌های پرطرفدار در رشته‌ی مدیریت، در تلاش است تا با تمرکز بر رفتارهای نیروی انسانی، حرکت سازمان‌ها را به منظور تحقق تعالی سازمانی و دست‌یابی به اهداف عالی آن‌ها شتاب بخشد. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نیز از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه‌ی رفتار سازمانی است که تلاش می‌کند با ارائه‌ی راه کارهایی در جهت افزایش مواردی هم‌چون تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان، رضایت شغلی گام‌های مؤثری بردارد؛ بر این اساس، توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی رو به افزایش است و به آن به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان توجه می‌شود (غلام حسینی و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۲). در این میان، می‌توان به رفتارهای داوطلبانه و خودجوشی اشاره کرد که افراد در ازای انجام آن، پاداشی دریافت نمی‌کنند. بنابراین محققین به مطالعه هر چه بیشتر این رفتارها که آن را رفتار شهروندی سازمانی نامیده‌اند، پرداخته‌اند. این واژه اولین بار در سال ۱۹۸۳ توسط ارگان مطرح شد؛ مبنای این مطرح شدن، مفاهیمی چون تمایل به همکاری، تمایز بین عملکرد قابل اعتماد، نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش می‌باشد (افشار و همکاران، ۱۳۹۱، ۱۵۸). پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسؤلیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می‌شدند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (زارعی و همکاران، ۱۳۸۹، ۴۰). اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است، علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه‌شناسان را نیز به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی‌شود. با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، بنابراین شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه‌های استقرار آن می‌تواند گام موثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (اسکاپ، ۱۹۹۸). در نتیجه مطالعه و بررسی اینگونه رفتارها در سازمان بسیار مهم

و ضروری و از اهمیت خاصی برخوردار است. بر همین اساس، هدف این پژوهش نیز تعیین روابط بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در آموزشگاههای تدریس زبان‌های خارجی ناحیه ۴ شهرستان تبریز با رویکرد دیماتل می باشد.

ادبیات تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی، ابتدا در سال ۱۹۸۷ توسط کاهن و کاتز به عنوان رفتارهای فرانقشی تعریف شد. اما پژوهش‌های اصلی درباره این مفهوم از ۲۴ سال قبل یعنی از زمانی که ارگان و بتمن، آن را با همین نام (رفتار شهروندی سازمانی) معرفی کردند آغاز شد. از آن زمان به بعد مطالعات زیادی درباره رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان انجام شد که از مهمترین آنها می توان به پژوهش‌های کاتز ارگان، باربوتو و جکس اشاره کرد که هر یک به عنوان منابع سایر پژوهش‌های مورد استفاده قرار گرفته اند (طبرسا وهمکاران، ۱۳۸۹، ۱۰۵). بنابراین واژه شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار به وسیله ارگان و همکارش در سال ۱۹۸۳ مطرح شد. توسعه این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتز در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سالهای ۱۹۶۴، ۱۹۶۶، و ۱۹۷۸ ناشی شده است (کاسترو، ۲۰۰۴، ۲۷).

رفتار شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. بر طبق دیدگاه نظریه پردازانی همچون اورگان، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند کارایی را حداکثر ساخته و عملکرد موثر سازمانی را ارتقا بخشد. «بولیمنو» و «تورنلی» اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند، آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه نیازی نیست که آنها از جنبه فنی به عنوان بخشی از شغل افراد باشند) و همچنین آنها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق العاده هستند که به سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت از کارکنانشان انتظار دارند. «اورگان» رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است (مقیمی، ۱۳۹۰، ۱۱۲).

جوهره کلیدی در تعریف ارگان از رفتار شهروندی سازمانی این است که چنین رفتاری اثر بخشی سازمانی را افزایش می‌دهد. مطالعات تجربی مختلفی که در این زمینه انجام شده (بورمن و موتوویدللو، ۱۳۹۳؛ اورگان و کونوسکی، ۱۹۹۸؛ پودساکوف و مک کنزی،

۱۹۹۴؛ جورج و بتنهاوسن، ۱۹۹۱) ضمن تایید مطلب فوق دلایل مختلفی که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند بر اثر بخشی سازمانی تأثیر گذار باشد بیان می‌کنند. در خصوص رفتار شهروندی سازمانی تعاریف زیادی وجود ندارد و هر آنچه که به عنوان تعریف این مفهوم آمده است، اغلب از تعریف ارگان نشأت می‌گیرد. یکی از تعاریف اولیه مورد قبول بسیاری از محققان در زمینه رفتار شهروندی سازمانی را ارگان مطرح کرده است؛ وی می‌گوید « رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد». واژه اختیاری نشان می‌دهد که این رفتارها شامل رفتارهایی نیست که فرد در جهت انجام نیازمندیهای نقش و یا شرح وظایف شغلی از خود نشان می‌دهد (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). عناصر کلیدی تعریف رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از (خورنگاه و همکاران، ۱۳۹۰، ۱۲۰):

- گونه‌ای از رفتارهای فراتر از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می‌شود؛
- گونه‌ای از رفتارهای غیرمشخص؛
- رفتارهایی که به طور مشخص مشمول پاداش نمی‌گردد و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود؛
- رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم است.

علیرغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، درباره ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، هنوز توافق کاملی میان محققان وجود ندارد؛ با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می‌گردد. نتایج حاصل از مرور ادبیات نشان می‌دهد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده است که البته همپوشی‌های بسیاری بین آنها وجود دارد. تعداد مطالعاتی که در حال بررسی این موضوع هستند به نحو چشمگیری در حال افزایش است؛ در ذیل به برخی از آنها اشاره شده است.

اسمیت، ارگان و نی (۱۹۸۳) رفتار شهروندی سازمانی را به دو حیطه نوع دوستی و پذیرش عمومی تقسیم کرده‌اند. اندرسون و گیربینگ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در بعد فردی شامل رفتار جهت گیری شده به سوی افراد و در بعد سازمانی شامل رفتار

شهروندی سازمانی جهت‌گیری شده به سمت سازمان تقسیم بندی کرده اند. گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع اند: (۱) اطاعت سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت شان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی است. (۲) وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است. (۳) مشارکت سازمانی: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می یابد که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.

گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می دهند (به نقل از بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳، ۳۶۱).

ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو طبقه کلی؛ رفتارهایی که مستقیم به افراد و غیرمستقیم به سازمان سود می رسانند و رفتارهایی که مستقیم به سازمان سود می رسانند تقسیم بندی کرده است. مورمن و بلکلی (۱۹۹۵) رفتارهای شهروندی سازمانی را به چهار طبقه، کمک های بین فردی، خلاقیت های فردی، سخت کوشی فردی و وفاداری تقسیم کرده است. وان اسکوتر و موتوویلدو (۱۹۹۶) رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو طبقه کلی به شرح زیر تقسیم کرده اند:

الف) تسهیل بین فردی: شامل رفتارهای بین فردی هدفمند که به موفقیت کلی سازمان کمک می کند و دربرگیرنده فعالیت های سنجیده و منطقی برای بهبود روحیه و تشویق همکاران، برداشتن موانع برای اجرای وظایف و کمک به همکاران در انجام وظایف شغلیشان می باشد. دامنه تسهیل بین فردی دربرگیرنده فعالیت های بین فردی است که با حفظ بافت اجتماعی به اجرای وظایف به گونه‌ای مؤثر کمک می کنند.

ب) از خود گذشتگی شغلی: رفتارهای منضبط مانند دنبال کردن قوانین، سخت کار کردن و خلاقیت برای حل مشکلات کاری می باشد. از خود گذشتگی مبنای انگیزشی عملکرد شغلی است که کارمندان را برای عمل به منظور حمایت از منافع سازمان به بهترین صورت سوق می دهد (به نقل از اله توکلی و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۰۷).

کاسترو و همکاران به نقل از نت میر (۱۹۹۷) رفتار شهروندی سازمانی را در چهار قالب، جوانمردی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع دوستی تقسیم بندی کرده‌اند (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴، ۳۵). فارح و همکاران (۱۹۹۷) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را با توجه به شرایط فرهنگی کشور چین در قالب آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی و محافظت از منابع سازمانی مورد بررسی قرار داده‌اند (به نقل از مقیمی و همکاران، ۱۳۸۵، ۱۷۹). ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در شرایط فرهنگی آمریکا در پنج بعد؛ نوع دوستی، نزاکت، آداب اجتماعی، وجدان کاری و جوانمردی، مطرح کرده است (به نقل از هویدا و نادری، ۱۳۸۸، ۱۰۶). توضیحات مؤلفه های مربوط به دو مدل فارح و همکاران و ارگان اختصاراً در زیر آورده شده است.

نوع دوستی: کمک به همکاران برای تکمیل کارها در شرایط نامعمول سازمانی می باشد. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد یا کم مهارت کمک می کنند (جرج و رینو، ۲۰۰۶).

نزاکت: نزاکت شامل تمام دوراندیشی‌ها که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان، صورت می گیرند، می شود. احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند، مطلع ساختن دیگران قبل از انجام هر اقدام مهمی می توانند نشان دهنده نزاکت باشد (چوپینگ، ۲۰۰۱).

آداب اجتماعی: آداب اجتماعی به عنوان بعد دیگر رفتار شهروندی سازمانی می تواند به عنوان مشارکت در فرآیندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و درگیر شدن با مسائل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود (کرنودل، ۲۰۰۷).

وجدان کاری: به انجام رفتارهایی از جانب کارکنان در جهت انجام مطلوب وظایف سازمانی در سطحی فراتر از ملزومات تعیین شده شغلی یا آنچه از او انتظار می رود، اطلاق می شود (جرج و رینو، ۲۰۰۶).

جوانمردی: با عنوان توانایی کارکنان در انطباق خود با سختی‌ها و ناسازگاری‌های محیط کار بدون اعتراض یا شکایت شفاهی و رسمی تعریف شده است.

محافظت از منابع سازمانی: تنوع گسترده‌ای از رفتارها را در بر می‌گیرد که هدف آنها ارتقاء و حمایت و دفاع از اهداف سازمان است (پودساکف و همکاران به نقل از نام، ۲۰۰۳).
هماهنگی متقابل شخصی (احترام و تکریم): این بُعد بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. در این حالت کارکنان تلاش می‌کنند گام‌های ضروری را به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بر دارند و جلسات مشاوره ما بین مدیران و کارکنان به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار می‌شود.

لامبرت (۲۰۰۰) علائم مشخص رفتار شهروندی سازمانی را در سه طبقه کلی قرار می‌دهد. طبقه اول: فرمانبرداری که شامل احترام به ساختارها و فرآیندها به طور مرتب می‌شود. این طبقه از نظر لامبرت بعد وظیفه شناسی ارگان را در خود جای می‌دهد. طبقه دوم: وفاداری و توسعه فعالیتها که شامل ارائه خدمات مطلوب به کارکنان و حفظ ارزشها می‌شود. به زعم لامبرت وفاداری ابعاد ادب و مهربانی و جوانمردی را در بر می‌گیرد. طبقه سوم: مشارکت و مسئولیت پذیری که شامل خود کنترلی تحت قوانین و مقررات است، ابعاد نوع دوستی و خوش خویی در این طبقه قرار می‌گیرند. بورمن و موتوویدلو (۲۰۰۱) به طور خاص برای تعیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی پنج بعدی را ارائه می‌نمایند که ابعاد این مدل عبارتند از:

(۱) پشتکار توأم با شور و شوق و تلاش فوق العاده که برای تکمیل فعالیتهای کاری موفقیت آمیز ضروری است.

(۲) داوطلب شدن برای انجام فعالیتهای کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست.

(۳) مساعدت و همکاری با دیگران

(۴) پیروی از مقررات و رویه های سازمانی

(۵) پشتیبانی از اهداف سازمانی.

اسپکتور و فوکس (۲۰۰۲) رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو طبقه؛ تسهیل بین فردی و از خود گذشتگی شغلی تقسیم کرده‌اند. تسهیل بین فردی؛ شامل رفتارهای بین فردی هستند که هدفمند بوده و به موفقیت کلی سازمان کمک می‌کنند و در عین حال در

بر گیرنده‌ی مجموعه‌ای از فعالیت‌های سنجیده و منطقی است که به بهبود روحیه و تشویق همکاران، برداشتن موانع اجرای وظایف و کمک به همکاران در انجام وظایف شغلی تأکید دارد. از خود گذشتگی شغلی؛ شامل رفتارهای منضبط همچون تبعیت از قوانین، انجام کار سخت و خلاقانه در حل مشکلات کاری است. از خود گذشتگی مبنای انگیزشی عملکرد شغلی است که کارکنان را تشویق می‌کند تا اعمالی را انجام دهند که به نفع سازمان است) به نقل از غلامحسینی و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۹). کوپمن (۲۰۰۶) رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد؛ فداکاری، توجه، وظیفه‌شناسی، تحمل‌پذیری و مشارکت مدنی تقسیم بندی کرده است (به نقل از سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۹).

علاوه بر مطالب ذکر شده در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی و جوانب آن پژوهش‌های گوناگونی در داخل و خارج کشور انجام گرفته است که در ذیل به برخی از آنها اشاره شده است.

در بین تحقیقات انجام گرفته در ایران، تعاونی گیلان (۱۳۹۱) در تحقیقی به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه آذربایجان شرقی پرداخته است. در این تحقیق وی به این نتیجه رسید که رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه آذربایجان شرقی تأثیر دارد. خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی را در اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌ها حاکی از این است که میان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. فانی و همکاران (۱۳۹۰) در بررسی خود تحت عنوان تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل به این نتیجه رسیدند که عوامل مربوط به ویژگی‌های موضوع پژوهش، همچون نگرش پژوهشگر، شاخصهای متفاوت اندازه‌گیری تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی این رابطه را تحت تأثیر قرار داده و تعدیل نموده‌اند؛ یعنی نگرشهای متفاوت پژوهشگران و شاخصهای متفاوت اندازه‌گیری این دو متغیر، باعث تفاوت در ارتباط بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی شده است. صالحی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه رابطه بین رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی نشان دادند که متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر مثبتی روی رفتار شهروندی سازمانی دارند؛ متغیر فرسودگی

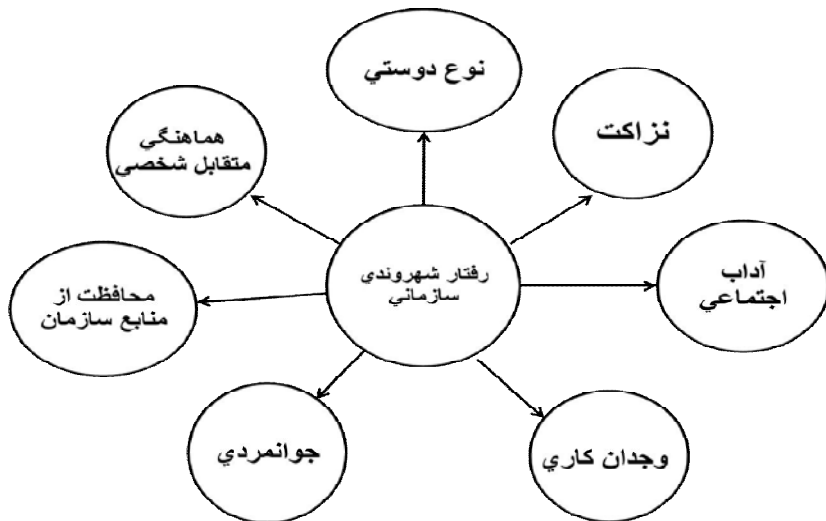
شغلی نیز تأثیر منفی روی رفتار شهروندی سازمانی دارد. طبرسا و رامین‌مهر (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت عنوان "ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی" دریافتند که هم عوامل فردی و هم تعلق سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند و در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی فقط میان اطاعت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. هویدا و نادری (۱۳۸۸) در بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به این نتیجه رسیدند که همه‌ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جزء نوع دوستی بیش از حد متوسط می‌باشد. همچنین میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بوده است. مقیمی (۱۳۸۵) به بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ سازمانی کارآفرینانه در سازمان‌های دولتی پرداخته و نتایج گویای این است که خلاقیت و نوآوری ارتباط نزدیکی با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

در بین تحقیقات انجام گرفته در خارج از کشور، اکورام (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر دیدگاه‌های رشد شغلی و سیستم‌های حمایت رسمی بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش بانکداری به این نتیجه رسید که دیدگاه‌های رشد شغلی بر ابعاد جوانمردی، وجدان و رفتار مدنی رفتار شهروندی مؤثر است. سیستم‌های حمایت رسمی نیز بر ابعاد جوانمردی، نزاکت و نوع دوستی مؤثر است. همچنین نتایج نشان می‌دهند که تأثیر سیستم‌های حمایت رسمی بر بعد جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی بیشتر از تأثیر دیدگاه‌های رشد شغلی بر این بعد می‌باشد. تز و هوی (۲۰۰۹) طی پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که صداقت می‌تواند محرکی برای کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی باشد و پیامدهای مثبت سیاست‌های سازمانی می‌تواند اثر مثبتی بر کارکنان داشته باشد و بروز رفتار شهروندی سازمانی را بیش تر کند. اسپچمن و زارات (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی ۴۰ نفر از کارکنان تأمین اجتماعی دریافتند که بین فرسودگی شغلی و هر سه ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس وجود دارد. یان، کوکس و جی آر (۲۰۰۷) به بررسی «تأثیر رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی» پرداختند و اذعان داشتند که بین رهبری تحولی و تبدالی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مستقیم وجود دارد. کیم (۲۰۰۶) با «ارزیابی انگیزش بخش خدمات عمومی کشور کره و رفتار شهروندی سازمانی» بیان می‌دارند که میزان نوع دوستی بیش از سطح متوسط بوده که با رضایت شغلی، تعهد عاطفی انگیزش و پذیرش عمومی رابطه‌ی مستقیم و معنادار دارد. دبوراخ بریان (۲۰۰۶) به

بررسی رابطه بین جو سازمانی عوامل شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان گسترش دانشگاه‌ها در ایالت میدوست آمریکا پرداخته و به این نتیجه رسیده است که عوامل شخصیتی در مقایسه با جو مدرسه، تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. شیفل انور خالد و حسن علی (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای تحت عنوان "بررسی اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای انحرافی" به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی با رفتارهای انحرافی رابطه‌ای منفی و عکس دارد.

بطور کلی، بررسی ادبیات تحقیق بیانگر آن است که سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثر بخشی خرد جمعی خود نیستند؛ زیرا در حالت اجباری، شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه افراد سعی، کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. رفتار شهروندی سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و به عهده گرفتن مسئولیت‌های اضافی، پیروی از قوانین و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار است. در نتیجه، بر اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی به کارایی و اثر بخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و وفق‌پذیری کمک می‌کند (غلام حسینی و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین، رفتارهای شهروندی سازمانی، کاملاً داوطلبانه و فردی است؛ افراد برای انجام این رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند؛ هم‌چنین به دلیل عدم انجام آن‌ها، جریمه و تنبیه نمی‌شوند. در واقع، رفتار شهروندی سازمانی، اقداماتی ایثارگرانه از سوی کارکنان سازمان بوده که برای رفاه و آسایش همکاران و تحقق اهداف سازمان انجام می‌شود. همچنین وجود ابعاد مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بیانگر آن است که تقویت این سازه نیازمند تقویت مؤلفه‌ها و ابعاد تشکیل دهنده آن است. بنابراین شناسایی مؤلفه‌های که دارای تأثیرپذیری بالا یا تأثیرگذاری بیشتری دارند ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. در نتیجه، در این مقاله سعی شده با بررسی و تعمق در ادبیات تحقیق رفتار شهروندی سازمانی، مؤلفه‌ها و پیامدهای آن شناسایی و در نهایت با استفاده از روش سیستماتیک دیماتل به تعیین روابط بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شود. با توجه به مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده بوسیله ارگان برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی در شرایط فرهنگی آمریکا و همچنین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

ارائه شده بوسیله فارح وهمکارانش برای فرهنگ کشور چین، مدل تلفیقی ایجاد شده که سه مؤلفه مشترک دو مدل مذکور و چهار مؤلفه دیگر آنها، عناصر مدل مفهومی جدید را تشکیل می‌دهد. این مؤلفه‌ها عبارتند از: نوع دوستی، نزاکت، آداب اجتماعی، وجدان کاری، جوانمردی، محافظت از منابع سازمانی و هماهنگی متقابل شخصی (احترام و تکریم)؛ بر همین اساس، مبانی تئوریکی این مقاله را مدل تلفیقی ارگان و فارح تشکیل می‌دهد (شکل ۱).



شکل ۱- مدل عملیاتی تحقیق (مدل تلفیقی رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه ارگان و فارح)

ابزار و روش

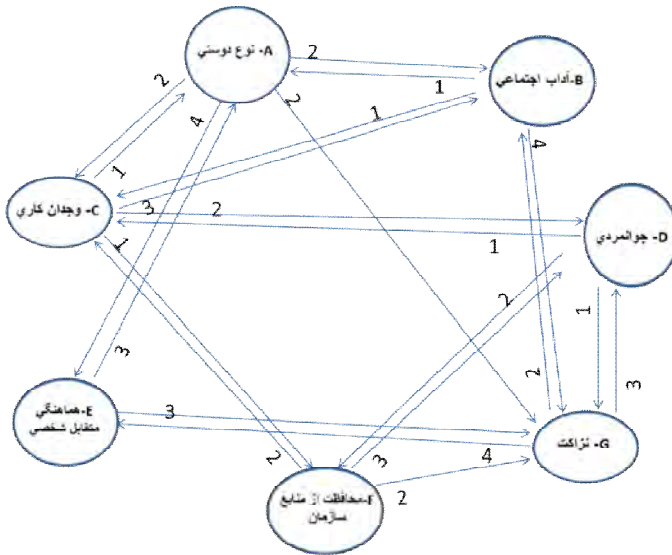
این پژوهش از لحاظ هدف انجام، کاربردی بوده و از لحاظ روش انجام از نوع همبستگی می‌باشد. تکنیک محاسباتی این تحقیق، متدولوژی دیماتل (DEMATEL) می‌باشد که در اوایل دهه ۱۹۷۰، عمدتاً برای بررسی مسائل پیچیده جهانی با هدف شناخت و شناسایی نحوه و میزان روابط فی‌مابین مؤلفه‌های مورد بررسی از لحاظ تأثیرگذاری و تأثیرپذیری از دیدگاه علت و معلولی در راستای ساختار دهی به دنباله‌ای از اطلاعات مفروض در باره مؤلفه‌های مورد مطالعه، به کار برده می‌شود (اصغرپور، ۱۳۸۲). تاکنون این روش در تشریح و شفاف سازی بسیاری از مسائل پیچیده در زمینه‌های گوناگون علمی به کار رفته است. با توجه به ماهیت تحقیق، مسئله اصلی در این مطالعه، شناسایی میزان و چگونگی ارتباطات مابین مؤلفه‌های شناسایی شده بکارگیری رفتار شهروندی سازمانی در تحقیقات پیشین با

استفاده از نظرات گروه خبره (دلفی) می‌باشد. در این مطالعه، از روش دلفی جهت جمع آوری و ساختار دهی به داده‌ها استفاده شده است.

همانطوری که پیشتر ذکر گردید هدف این تحقیق تعیین روابط بین شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی در آموزشگاههای تدریس زبان‌های خارجی ناحیه ۴ شهرستان تبریز است. برای تحقق این هدف مدیران آموزشگاهها که تعداد آنها ۴۸ نفر است بعنوان اعضای جامعه آماری انتخاب شده‌اند. با توجه به محدود بودن تعداد اعضای جامعه آماری، نمونه‌گیری انجام نشده و از تمامی اعضای جامعه آماری بعنوان گروه متخصص و تصمیم‌گیر نظرسنجی به عمل آمده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است که روایی و پایایی آنها توسط محققین مورد بررسی قرار گرفته است. (پرسشنامه نوع اول به منظور شناسایی نحوه روابط وجود یا عدم وجود رابطه بین هر زوج مرتب از مؤلفه‌ها و پرسشنامه دوم بر اساس یافته‌های پرسشنامه قبلی و با هدف تعیین شدت روابط مستقیم مابین مؤلفه‌ها طراحی شده است). برای بررسی روایی از سه داور خبره بهره‌گیری شده است. پایایی پرسشنامه‌ها نیز با استفاده از آزمون مجدد و با بهره‌گیری از ضرایب همبستگی اسپیرمن به ترتیب برابر ۰/۸۹ و ۰/۹۴ محاسبه شده است.

یافته‌های تحقیق

با استفاده از پرسش نامه اول و تکنیک دلفی تمامی روابط زوجی ممکنه مابین مؤلفه‌ها از گروه خبره مورد بررسی و پرسش قرار گرفته و پس از جمع آوری داده‌ها، کسب تعداد رای اکثریت $25 = 1 + \frac{48}{2} = \left(\frac{n}{2} + 1\right)$ بعنوان ملاک قضاوت جمعی برای نوع رابطه میان دو مؤلفه تعیین گردیده و دیاگرام نظیر روابط مؤلفه‌ها بصورت زیر بدست آمده است (شکل ۲). سپس برای تعیین میزان شدت روابط نهایی شده (از طریق توافق جمعی) از اعضای جامعه آماری خواسته شد که در قالب پرسش نامه دوم متشکل از ۱۱ سؤال، به امتیازدهی در بازه [۰ و ۵]، شدت روابط ممکنه میان مؤلفه‌های مورد مطالعه را مشخص نمایند که در آن، عدد صفر نشاندهنده عدم وجود رابطه و ۵ نشانگر حداکثر رابطه فی‌مابین دو عنصر می‌باشد. اعداد مابین نیز، به نسبت میزان نزدیکی به صفر و ۵، میزان شدت رابطه را نشان می‌دهند. پس از جمع آوری امتیازات، سپس میانه امتیازات (اصغریور، ۱۳۸۲) اخذ شده به ازای هر دو مؤلفه بصورت جداگانه محاسبه شده و امتیازات نهایی به ازای روابط موجود، در جدول (۱) بعنوان خروجی نهایی قضاوت خبرگان آورده شده است.



شکل ۲- دیاگرام تأثیر عوامل بر یکدیگر

جدول ۱- ماتریس شدت روابط متقابل ما بین مؤلفه‌ها، مشخص شده توسط خبره‌ها

	A	B	C	D	E	F	G	جمع سطری
A	۰	۲	۲	۰	۴	۰	۲	۱۰
B	۱	۰	۱	۰	۰	۰	۴	۶
C	۱	۳	۰	۲	۰	۱	۰	۷
D	۰	۰	۱	۰	۰	۲	۱	۴
E	۳	۰	۰	۰	۰	۰	۳	۶
F	۰	۰	۲	۳	۰	۰	۲	۷
G	۰	۲	۰	۳	۰	۴	۰	۹

در ادامه روند، تکنیک دیماتل با بی‌مقیاس سازی ماتریس اولیه به ازای $\alpha = 0/1$ و ضرب آن در ماتریس (جدول ۱)، شدت نسبی حاکم بر روابط مستقیم حاصل می‌شود (جدول ۲).

جدول ۲- ماتریس شدت نسبی حاکم بر روابط مستقیم

	A	B	C	D	E	F	G
A	۰	۲۰۰۰/۰	۲۰۰۰/۰	۰	۴۰۰۰/۰	۰	۲۰۰۰/۰
B	۱۰۰۰/۰	۰	۱۰۰۰/۰	۰	۰	۰	۴۰۰۰/۰
C	۱۰۰۰/۰	۳۰۰۰/۰	۰	۲۰۰۰/۰	۰	۱۰۰۰/۰	۰
D	۰	۰	۱۰۰۰/۰	۰	۰	۲۰۰۰/۰	۱۰۰۰/۰
E	۳۰۰۰/۰	۰	۰	۰	۰	۰	۳۰۰۰/۰
F	۰	۰	۲۰۰۰/۰	۳۰۰۰/۰	۰	۰	۲۰۰۰/۰
G	۰	۲۰۰۰/۰	۰	۳۰۰۰/۰	۰	۴۰۰۰/۰	۰

طبق روش دیماتل با بسط سری هندسی S که در آن M ماتریس شدت نسبی روابط (جدول ۲) و I ماتریس همانی باشد داریم رابطه (۱):

$$\lim_{t \rightarrow \infty} M^t = \frac{M(I-M)}{(I-M)} = \frac{M}{(I-M)} = M(I-M)^{-1} \quad 0$$

مطابق روش دیماتل، با استفاده از رابطه نهایی بدست آمده رابطه (۱)، شدت نسبی موجود از روابط مستقیم و غیر مستقیم حاصل می‌گردد (جدول ۳).

جدول ۳- ماتریس شدت نسبی موجود از روابط مستقیم و غیرمستقیم

	A	B	C	D	E	F	G	جمع سطری (R)
A	۲۴۴۹/۰	۵۲۵۳/۰	۴۲۹۹/۰	۴۳۴۴/۰	۴۹۸۰/۰	۴۳۴۶/۰	۷۳۶۹/۰	۲۹/۳
B	۱۷۲۳/۰	۲۴۷۶/۰	۲۶۸۳/۰	۳۶۲۰/۰	۰۶۸۹/۰	۳۶۴۵/۰	۶۶۳۳/۰	۱۴۴/۲
C	۱۹۰۴/۰	۴۷۲۵/۰	۲۰۲۰/۰	۴۵۸۶/۰	۰۷۶۲/۰	۳۵۹۱/۰	۳۶۷۶/۰	۱۲۵/۲
D	۰۳۹۱/۰	۱۲۵۴/۰	۲۱۸۳/۰	۲۳۳۷/۰	۰۱۵۶/۰	۳۷۲۸/۰	۲۶۰۶/۰	۲۶۲/۱
E	۳۹۵۰/۰	۲۶۸۵/۰	۲۰۷۷/۰	۳۳۴۹/۰	۱۵۸۰/۰	۳۴۲۰/۰	۶۳۵۷/۰	۳۳۹/۲
F	۰۶۴۲/۰	۲۰۶۰/۰	۳۵۸۶/۰	۵۹۸۲/۰	۰۲۵۷/۰	۳۲۶۷/۰	۴۲۸۱/۰	۰۰۵/۲
G	۰۷۱۸/۰	۳۶۹۶/۰	۲۶۲۶/۰	۶۸۱۸/۰	۰۲۸۷/۰	۷۱۵۴/۰	۳۸۲۱/۰	۵۰۸/۲
جمع ستونی (J)	۱۷۵/۱	۲۱۲/۲	۹۴۵/۱	۱/۳	۸۶۸/۰	۹۰۲/۲	۴۷۱/۳	

حال با توجه به خروجی بسط $M(I-M)^{-1}$ در جدول ۳، ترتیب اثرپذیری (معلول) و اثرگذاری (علی) شاخص‌ها در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴. خروجی متد دیماتل از روابط شدت نسبی از روابط مستقیم و غیر مستقیم

ترتیب مؤلفه‌ها بر اساس مجموع ردیفی	R	ترتیب مؤلفه‌ها بر اساس مجموع ستونی	J	ترتیب مؤلفه‌ها بر اساس R+J	R+J	ترتیب مؤلفه‌ها بر اساس R-J	R-J
A	۲۹/۳	G	۴۷/۳	G	۹۷۹/۵	A	۱۱۵/۲
G	۵۰/۲	D	۱/۳	F	۹۰۷/۴	E	۴۷۱/۱
E	۳۳/۲	F	۹۰/۲	A	۶۶۵/۴	C	۱۸/۰
B	۱۴/۲	B	۲۱/۲	D	۳۶۲/۴	B	-۰/۰۶۸
C	۱۲/۲	C	۹۴/۱	B	۳۵۶/۴	F	-۰/۸۹۷
F	۰۰/۲	A	۱۷/۱	C	۰۷/۴	G	-۰/۹۶۳
D	۲۶/۱	E	۸۶/۰	E	۲۰۷/۳	D	-۱/۸۳۸

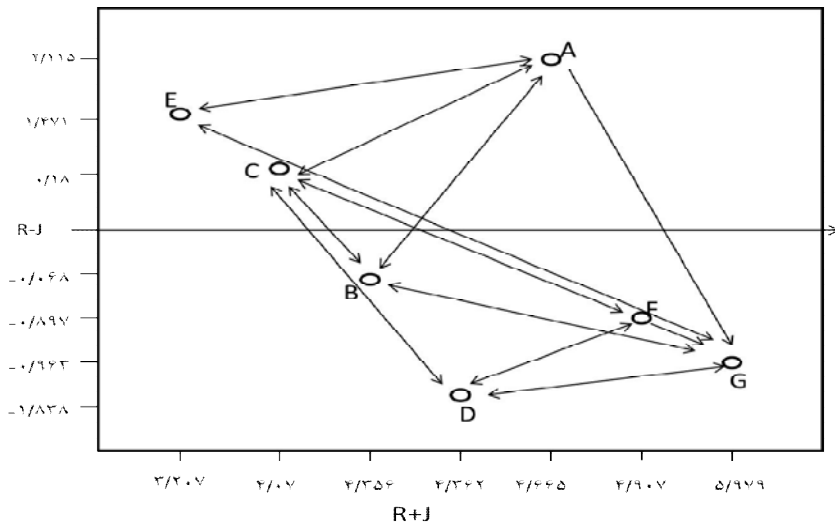
بر طبق داده‌های بدست آمده (جدول ۴)، مؤلفه A دارای بیشترین مقدار عددی در مجموع ردیفی است و بدین ترتیب با نفوذترین مؤلفه در میان مؤلفه‌های تحت بررسی می‌باشد. مطابق جدول فوق، ترتیب کمی اثرگذاری مؤلفه‌ها بصورت زیر می‌باشد:

$$A > G > E > B > C > F > D$$

همچنین، طبق جدول ۴، مؤلفه G نفوذ پذیرترین مؤلفه از بین سایر مؤلفه‌ها می‌باشد. مطابق ستون J همان جدول نیز ترتیب میزان نفوذپذیری مؤلفه‌ها بصورت زیر مشخص شده است:

$$G > D > F > B > C > A > E$$

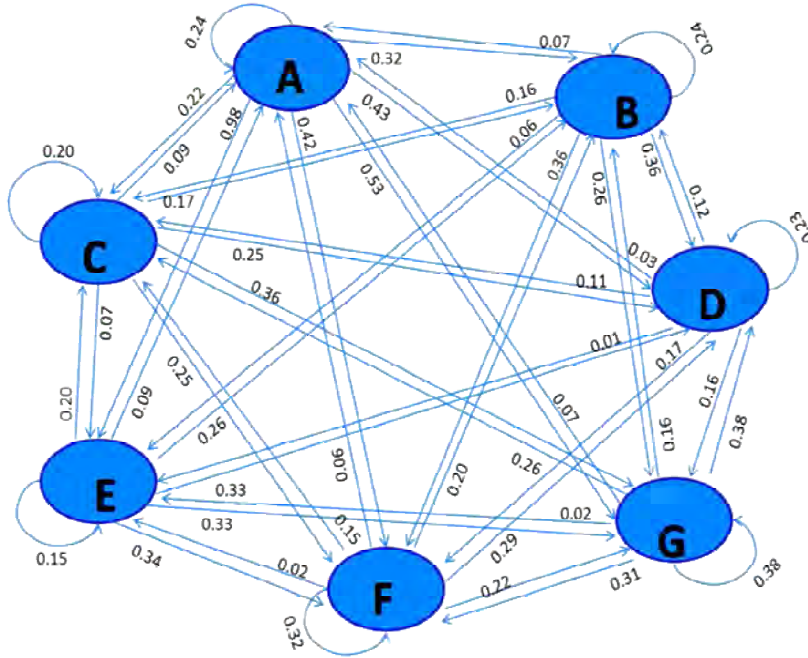
در نهایت محل واقعی هر مؤلفه در سلسله مراتب نهایی توسط $(R+J)$ و $(R-J)$ مشخص می‌شود، به طوری که $(R-J)$ نشان دهنده موقعیت یک عنصر (در طول محور عرض‌ها) است و این موقعیت در صورت مثبت بودن $(R-J)$ ، به طور قطع یک نفوذ کننده بوده و در صورت منفی بودن آن، به طور قطع تحت نفوذ (دریافت کننده) خواهد بود (اصغری‌پور، ۱۳۸۲، ۱۳۹). بنابراین در این تحقیق طبق خروجی بدست آمده از روش دیماتل، عناصر A, E و C بطور قطع نفوذ کننده بوده و مؤلفه‌های B, F, G و D بطور قطع تحت نفوذ خواهد بود.



شکل ۲: نمودار علی معیارها

از دیگر نتایج این مطالعه، مشخص شدن نوع و شدت نسبی روابط غیرمستقیم مابین مؤلفه‌ها می‌باشد؛ که از رابطه $M^2 (I - M)^{-1}$ بدست آمده است. شناخت نوع و مقدار روابط غیرمستقیم مابین مؤلفه‌های سیستم، مشخص کننده بُعدی دیگر از روابط علت و معلولی

مابین مؤلفه‌ها می‌باشد که در این مطالعه در قالب تأثیرات غیرمستقیم مابین شاخص‌های بررسی شده نمود یافته‌اند. چگونگی روابط غیرمستقیم مابین مؤلفه‌ها در شکل ۳، شدت روابط مابین آنها در جدول ۵ مشخص شده است.



شکل ۳- روابط غیرمستقیم توأم با شدت نسبی ما بین عناصر

جدول ۵- ماتریس شدت نسبی از روابط غیرمستقیم

	A	B	C	D	E	F	G
A	-.۲۴۴۹	-.۳۲۵۳	-.۲۲۹۹	-.۴۳۴۴	-.۰۹۸۰	-.۴۲۴۶	-.۵۳۶۹
B	-.۰۷۲۳	-.۲۴۷۶	-.۱۶۸۳	-.۳۶۲۰	-.۰۶۸۹	-.۳۶۴۵	-.۲۶۳۳
C	-.۰۹۰۴	-.۱۷۲۵	-.۲۰۳۰	-.۲۵۸۶	-.۰۷۶۲	-.۲۵۹۱	-.۳۶۷۶
D	-.۰۳۹۱	-.۱۲۵۴	-.۱۱۸۳	-.۲۳۳۷	-.۰۱۵۶	-.۱۷۲۸	-.۱۶۰۶
E	-.۰۹۵۰	-.۲۶۸۵	-.۲۰۷۷	-.۳۳۴۹	-.۱۵۸۰	-.۳۴۲۰	-.۳۳۵۷
F	-.۰۶۴۲	-.۲۰۶۰	-.۱۵۸۶	-.۲۹۸۲	-.۰۲۵۷	-.۳۲۶۷	-.۲۲۸۱
G	-.۰۷۱۸	-.۱۶۹۶	-.۲۶۲۶	-.۳۸۱۸	-.۰۲۸۷	-.۳۱۵۴	-.۳۸۲۱

همانطوریکه از روی شکل (۲) مشخص است هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بطور غیر مستقیم بر روی خود نیز تأثیرگذار هستند. همچنین میزان تأثیرگذاری غیر مستقیم هر یک از مؤلفه‌ها بر سایر مؤلفه‌ها مشخص است. با توجه به جدول ۵، مؤلفه‌های آداب اجتماعی (B) با شدت رابطه ۰/۲۴ و محافظت از منابع سازمان (F) با شدت رابطه ۰/۳۲ و دو مؤلفه نزاکت (G) و جوانمردی (D) به ترتیب با شدت رابطه ۰/۳۸ و ۰/۲۳ بر خودشان تأثیر دارند. همچنین با توجه به نتایج جدول ۵، به ترتیب مؤلفه‌های نوع دوستی (A)، هماهنگی متقابل شخصی (E) و وجدان‌کاری (C) دارای بیشترین میزان تأثیرگذاری تجمعی غیرمستقیم بر سایر مؤلفه‌ها هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

همانگونه که در قسمت‌های قبل نیز اشاره گردید، بکارگیری رفتار شهروندی سازمانی در ارتقای فرایند آموزش و پژوهش برای کسی پوشیده نیست؛ بنابراین رفتار شهروندی سازمانی رفتار فرانقشی است که کارکنان در سازمان‌ها علاوه بر وظایف اصلی خود به انجام آن مبادرت می‌ورزند. در نتیجه پژوهش‌های انجام شده، این نوع رفتارها دو پیامد مهم در سطح فردی و سازمانی دارند. در سطح فردی باعث بهبود عملکرد و تعهد فرد به سازمان و در سطح سازمانی باعث ارتقای بهره‌وری می‌شود. با توجه به یافته‌های مطالعه، این نتیجه حاصل می‌شود که در ایجاد تغییر و تحولی بهره‌ور در به‌کارگیری رفتار شهروندی سازمانی در محیط‌های آموزشی بایستی اولویت با تقویت و بهسازی مؤلفه‌های تأثیرگذار سیستم یعنی "نوع‌دوستی، هماهنگی متقابل شخصی و وجدان‌کاری" باشد، زیرا تقویت این شاخص‌ها باعث تقویت رفتار شهروندی سازمانی در جامعه آماری تحت مطالعه می‌گردد.

در پایان، ضروری است که نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیقات پیشین مورد مقایسه قرار گیرد؛ اما در مطالعات مربوط به پیشینه تحقیق، تحقیقی که قابلیت مقایسه با این تحقیق را داشته باشد وجود ندارد. از سوی دیگر، یافته‌های بدست آمده بیانگر قدرت بالای تأثیرپذیری مؤلفه‌های نوع دوستی (A)، هماهنگی متقابل شخصی (E) و وجدان‌کاری (C) است، که با توجه به تعریف سازه رفتار شهروندی سازمانی و ادبیات مربوط به آن این مؤلفه‌ها می‌توانند جزء مؤلفه‌های تأثیر-پذیر باشند.

منابع

۱. اصغرپور، محمدجواد (۱۳۸۲). تصمیم‌گیری و نظریه بازی‌ها با نگرش تحقیق در عملیات، انتشارات دانشگاه تهران.
۲. زارعی متین، حسن، الوانی، سید مهدی، جندقی، غلامرضا و احمدی، فریدون (۱۳۸۹). ارایه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه‌ی موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران) مدیریت دولتی، دوره ۲، شماره ۵، پاییز و زمستان، صفحات ۳۵-۵۶.
۳. تعاونی گیلان، ماریا (۱۳۹۱). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه آذربایجان شرقی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
۴. مایل افشار، مهناز، رجب زاده، علی و 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 (پیاورد سلامت) دوره ۶ شماره ۲ خرداد و تیر
۵. خورنگاه، کبری، اورعی یزدانی، بدرالدین و روشن، سیدعلیقلی (۱۳۹۰). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی مطالعه موردی اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان، تعاون، سال بیست و دوم، دوره جدید، شماره ۷، پاییز.
۶. صالحی، مسلم و گل‌تاش، عباس (۱۳۹۰). رابطه بین رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی (مطالعه موردی)، مجله اجتماعی و علوم رفتاری، شماره ۱۵.
۷. فانی، علی‌اصغر، محمدی، جیران، آذر، عادل و فتحی، سعید (۱۳۹۰). تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل، پژوهش‌های مدیریت عمومی سال چهارم، شماره دوازدهم، صفحات ۲۹-۵۲.
۸. مقیمی، سید محمد و رمضان، مجید (۱۳۹۰). پژوهشنامه مدیریت، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، راه دان، چاپ اول.

۹. سبحانی نژاد، مهدی، یوزباشی، علیرضا و شاطری کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)، تهران، یسپرون، چاپ اول.

۱۰. غلامحسینی، اسماعیل، بجانی، حسین و ملکی نیا، عماد (۱۳۸۹). عامل تأثیرگذار، مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، انتشارات دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا، سال هفتم، شماره ۳۱، صص ۱۱-۳۴.

۱۱. غلامعلی، طبرسا و رامین مهر، حمید (۱۳۸۹). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی - شماره ۳، صفحات ۱۰۳-۱۱۷.

۱۲. اله توکلی، زینب، عابدی، محمدرضا و صالح نیا، منیره (۱۳۸۸). بررسی تأثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی، مجله چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳، صص ۱۰۵-۱۲۴.

۱۳. هویدا، رضا و نادری، ناهید (۱۳۸۸). بررسی طرح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پژوهش نامه مدیریت اجرایی، سال نهم، شماره ۱، صص ۱۰۳-۱۱۸.

۱۴. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۵). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کار آفرینی در سازمانهای دولتی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم، صفحات ۱۷۱-۱۹۲.

15. Anderson, J.C. & Gerbing, D.W., (1988). Structural Equation Modeling In Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach, *Psychological Bulletin*, 103(18), pp. 411-423.
16. Bienstock, C. Carlo & Demeoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel, (2003). "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality, *Journal of Services Marketing*, Vol.17, No.4, pp.357-378.
17. Podsakoff, P.M. & Mackenzie, S.B. & Puine, B.J. & Bachrach, G.D., (2000). Organizational Citizenship Behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and behavior suggestions for future research, *Journal of Management*, Vol.26, pp.513-563.
18. Okurame, David. (2012). Impact of Career Growth Prospects and Formal Mentoring on Organizational Citizenship Behavior, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol.33, No.1, pp.66-85.
19. Tzu-hui, C., (2009). An Experimental Study of the succession commitment, personality, and organizational citizenship behavior, M.A. thesis. National university of education library, Taiwan.

20. Stephen B. Schepman, Michael A. Zarate., (2008). The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and organizational Citizenship Behavior for Human Service Employees, *International Journal of Humanities and Social Sciences*.
21. Kernodle, Thomas A., (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study. A Tesis to the faculty of the college of Business Administration of Tours University international in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of philosophy in Business Administration.
22. Yun, S., X., J., Jr, P. S., (2007). Leadership and teamwork: the effects of leadership and job satisfaction on team citizenship, *International journal of Leadership studies*, 68(12): 172-190.
23. Garg, Pooja and Renu Rastogi., (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India, *International Journal of Educational Management*, Vol. 20 No. 7, pp. 529-541
24. Kim, S., (2006). Public Service motivation and organizational citizenship behavior in Korea, *International journal of manpower*, 27(8). 722-14.
25. S. A khalid, H Ali., (2005). The Effects of organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behavior, *International Journal of Management and entrepreneurship*, 1(1): 30-40.
26. Castro & Armario & Ruiz. (2004). The influence of employee Organizational Citizenship Behavior on the Customer Loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.15, N.1, pp.27-53.
27. Namm, Stacey. (2003). the job characteristics organizational citizenship behavior relationship: a test of competing models, Phd Dissertation, Temple University.
28. Borman & Penner & Allen & Motowidlo(2001), Personality Predictors of Citizenship Performance, *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.9, N.1, pp. 52-63.
29. Chu, cheng-I., (2001). Examining organizational Citizenship behavior among nurses using Price and Mueller s model. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Doctor of Philosophy degree in Hospital and Health Administration in the Graduate of The University of Iowa.
30. Lambert, S.J.,(2000). Added Benefits: The Link Between Work-Life Benefits and Organizational Citizenship Behavior, *Academy of Management Journal*, 43, pp. 801-815.
31. Deborh, Bryan, D.; Ilter, Selim S.; Berman, J. Jason., (1998). A multi-dimensional study of trust in organizations. *Journal of Managerial Issues*,22(4),145-159

32. Schappe, S. P., (1998). The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Psychology*, 132, (3), 277.
33. Moorman, R.H. & Blakely, G.L., (1995). Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 16, pp. 127-142.
34. Van Dyne, L. & Cummings, L.L. & Parks, J.M., (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct & definitional clarity, In L.L. Cummings & B.M. Staw(EDS), *Research in organizational behavior*, 17, pp. 215-285.
35. Williams, L.J. & Anderson, S.E., (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictor of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Management*, 17, pp. 601-617.
36. W. Graham, J., (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 4, No. 4.
37. Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P., (1983). Organizational citizenship behavior: It s nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 4, 653-663.