

## بررسی ارتباط بهره‌وری نیروی انسانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

محمد عطایی<sup>۱</sup>، علیرضا علی‌نژاد<sup>۲\*</sup>، ندا رحمانی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت، قزوین، ایران

<sup>۲</sup> استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مهندسی صنایع، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مهندسی صنایع، قزوین، ایران

تاریخ دریافت: آبان ۱۳۹۳، اصلاحیه: آذر ۱۳۹۳، پذیرش: بهمن ۱۳۹۳

### چکیده

پژوهش حاضر رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی و رفتار شهروندی سازمانی را در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین مورد مطالعه قرار داده است. این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی می‌باشد که به شیوه همبستگی انجام شده است و از نظر نوع هدف، کاربردی می‌باشد. جهت گردآوری داده‌ها از روش پیمایشی استفاده گردیده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین می‌باشد. به منظور سنجش متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ای برگرفته از پرسشنامه استاندارد بینزاک و همکاران مشتعل بر سه بعد وفاداری، اطاعت و مشارکت و برای سنجش بهره‌وری نیروی انسانی از پرسشنامه‌ای محقق ساخته استفاده شده است. پس از تعیین حجم نمونه، پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی طبقه بندی شده و تعداد ۱۸۳ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردیده است. جهت انجام محاسبات آماری از نرم افزار SPSS و از روش همبستگی اسپیرمن و رگرسیون استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین بهره‌وری نیروی انسانی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم و معناداری وجود دارد و میزان این همبستگی برابر ۰/۶۸۳ می‌باشد.

**کلمات کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی، اطاعت و مشارکت، وفاداری.

### ۱- مقدمه

تحقق می‌یابند. بررسی‌ها نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برد که بتوانند به طور اثر بخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند [۶]. اولین و مهم‌ترین مولفه توسعه در هر کشور انسان است. در واقع نیروی انسانی مهم ترین زیر ساخت هر مجموعه می‌باشد، چون اساس حرکت به سوی توسعه و تعالی است. روح فرهنگ بهبود بهره‌وری باید در کالبد سازمان دمیده شود که در آن میان نیروی انسانی هسته مرکزی را تشکیل می‌دهد [۸]. از این رو بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان حائز اهمیت بسیار می‌باشد.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی تحولی برجسته در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است و در سال‌های اخیر توجه محققان را بیش از پیش به خود جلب نموده است. در این مقاله که نتیجه یک پژوهش کاربردی است، مطالعه‌ای در زمینه تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین صورت گرفته است.

عملکرد برجسته سازمان‌ها بدون تلاش‌های عادی کارکنان به دست نمی‌آید، زیرا از دلایل موفقیت سازمان‌های بزرگ این است که آن‌ها دارای کارکنانی می‌باشند که سطح عملیات آنان فراتر از وظایف رسمی خود می‌باشد [۷]. سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند، تفاوت همکاری خودجوش و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت همکاری اجباری فرد وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده‌ی سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد، در حالی که در همکاری خود جوش و آگاهانه افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند [۱]. منظور از رفتار شهروندی سازمانی آن نوع رفتاری است که فراتر از رفتارهای از پیش تعریف شده رسمی توسط سازمان، صورت می‌گیرد. رفتارهایی که مستقیماً پاداش داده نمی‌شوند یا به رسمیت شناخته نمی‌شوند و رفتارهایی که در موفقیت عملکردی و عملیاتی سازمان بسیار حیاتی هستند [۸].

از طرفی نیروی انسانی با ارزش‌ترین و مهم‌ترین دارایی یک ملت به شمار می‌آید [۲۳] و در سایه تلاش و همت کارکنان سازمان اهداف سازمانی

\*alinezhad@qiau.ac.ir

## ۲- بیان مسئله

رفتار شهروندی سازمانی جزء سرمایه‌های غیر ملموس سازمان محسوب می‌شود [۷]. رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی است که کارکنان بدون انتظار کسب پاداش، تمام تلاش خود را برای بهبود و توسعه سازمان به کار می‌گیرند [۲۳]. تحقیقات در زمینه رفتار شهروندی سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. امروزه بیشتر سازمان‌ها خواستار کارکنانی هستند که فراتر از وظایف عادی شغل خود تلاش می‌کنند.

رفتار شهروندی سازمانی مفهومی نوین می‌باشد و ارزیابی این رفتارها در سازمان امری بسیار مهم و حیاتی می‌باشد. از سوی دیگر استفاده صحیح از نیروی انسانی بزرگترین و ارزشمندترین ثروت هر جامعه محسوب می‌شود. شاید بتوان از منابع فیزیکی، با انتخاب و به کارگیری روش‌های صحیح فنی و تکنولوژی مناسب، استفاده صحیح و درستی کرد، اما استفاده مطلوب از منابع انسانی و ایجاد انگیزش در آنان به آسانی میسر نمی‌شود [۱۹].

لذا بهبود بهره‌وری نیروی انسانی یکی از اهداف مهم و اساسی سازمان‌ها می‌باشد. مسئله اصلی این پژوهش بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد. از این رو این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیرگذار است یا خیر؟

## ۳- ادبیات تحقیق

### ۳-۱ رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین توسط اورگان (۱۹۹۷) مطرح شده است. از نظر وی رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش دهی قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و ضمنی ندارد. اما به طور کلی این رفتارها موجب افزایش عملکرد موثر سازمان خواهند شد [۱۲]. رفتار شهروندی سازمانی، مفهوم سازی متداول از عملکرد فرا نقشی است [۱۶] که در حیطه وظایف رسمی کارکنان قرار نمی‌گیرد و به منظور یاری رساندن به همکاران و یا سازمان انجام می‌شود [۲۴]. این گونه رفتارها فراتر از عملکرد وظیفه ای و سطح مهارت فنی فرد قرار دارد [۵]. به طور کلی عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارتست از:

۱. رفتاری است، فراتر از آنچه که رسماً توسط سازمان برای کارکنان مشخص شده است.
۲. کاملاً اختیاری و بر اساس اراده فردی می‌باشد.
۳. توسط ساختار رسمی سازمان پاداش داده نمی‌شود و یا مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد.
۴. برای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان بسیار مهم و ضروری است [۱۸] و [۴].

ویگودا و همکاران رفتار شهروندی سازمانی را شامل انواعی از کمک‌های غیر رسمی و اختیاری تلقی می‌کنند که کارمند بی آن‌که توجهی به

تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی داشته باشد به عنوان فردی آزاد آن‌ها را انجام داده و یا از انجام آن‌ها، خودداری می‌نماید [۲۵].

در واقع رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی نظیر داوطلب شدن برای انجام کارهایی که جزء شرح وظایف فرد نیستند، کمک به همکاران در انجام کارشان و تعریف و تمجید از سازمان در مقابل افراد برون سازمانی می‌باشد [۳]. نهایتاً رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان مجموعه‌ای از رفتارهای سازنده و آگاهانه تلقی کرد که نه تنها به وسیله‌ی شرح شغل تصریح نشده است، بلکه به طور مستقیم و یا قرار دادی نیز توسط سیستم رسمی سازمانی پاداش داده نمی‌شود [۱۵]. در این پژوهش به منظور سنجش رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه بینزاتاک و همکاران مبتنی بر سه بعد رفتارهای وفادارانه، رفتارهای اطاعتی و رفتارهای مشارکتی استفاده شده است [۱۷].

### ۳-۲ بهره‌وری نیروی انسانی

بهبود بهره‌وری موضوعی می‌باشد که از ابتدای تاریخ بشر و در کلیه نظام‌های اقتصادی و سیاسی مورد توجه بوده است [۹]. در دنیای رقابتی امروز ارتقاء بهره‌وری جزء لاینفک مدیریت کشور است. افراد، سرمایه و تکنولوژی هر سه از عوامل عمده افزایش بهره‌وری می‌باشند. می‌توان اذعان داشت که تقریباً همه صاحب‌نظران علم مدیریت، منابع انسانی را اساسی‌ترین عامل افزایش بهره‌وری می‌دانند و بر این باورند که سرمایه و تکنولوژی را می‌توان توسط وام تهیه کرد و خرید، اما انسان‌ها را نه می‌توان وام گرفت و نه می‌توان خرید [۱۱]. نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه دانشی یک سازمان به حساب می‌آید و افزایش قابلیت‌های کارکنان اثر مستقیمی بر بهبود نتایج مالی سازمان دارد. هرگونه بهره‌وری تغییر و بهبود نظام‌ها و فرایندهای فنی و سازمانی توسط انسان‌ها صورت می‌گیرد [۱۴].

بهبود بهره‌وری نیروی انسانی باید یکی از اهداف حیاتی هر کشور، سازمان یا نهاد تلقی شود که نیازمند برنامه ریزی دقیق و صحیحی می‌باشد [۱۹]. بهره‌وری منابع انسانی عبارت است از حداکثر استفاده مناسب از نیروی کار به منظور هدایت آنان به سمت اهداف سازمانی با صرف کمترین زمان و هزینه [۲۲]. بنابراین استفاده صحیح و کارآمد از نیروی انسانی سازمان حائز اهمیت بسیار است.

شاخص‌های سنجش بهره‌وری نیروی انسانی این تحقیق شامل توانایی، انگیزش، همکاری و مشارکت، بازخورد عملکرد، خلاقیت و نوآوری، نظم و ترتیب و رضایت شغلی می‌باشد.

### ۳-۳ رابطه رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی

باتمان و اورگان (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کرده‌اند و آن را به عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌دانند که ورای الزامات سازمانی است [۲۱]. محققان بیان داشته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی به بهره‌وری، کارایی و موفقیت سازمان کمک

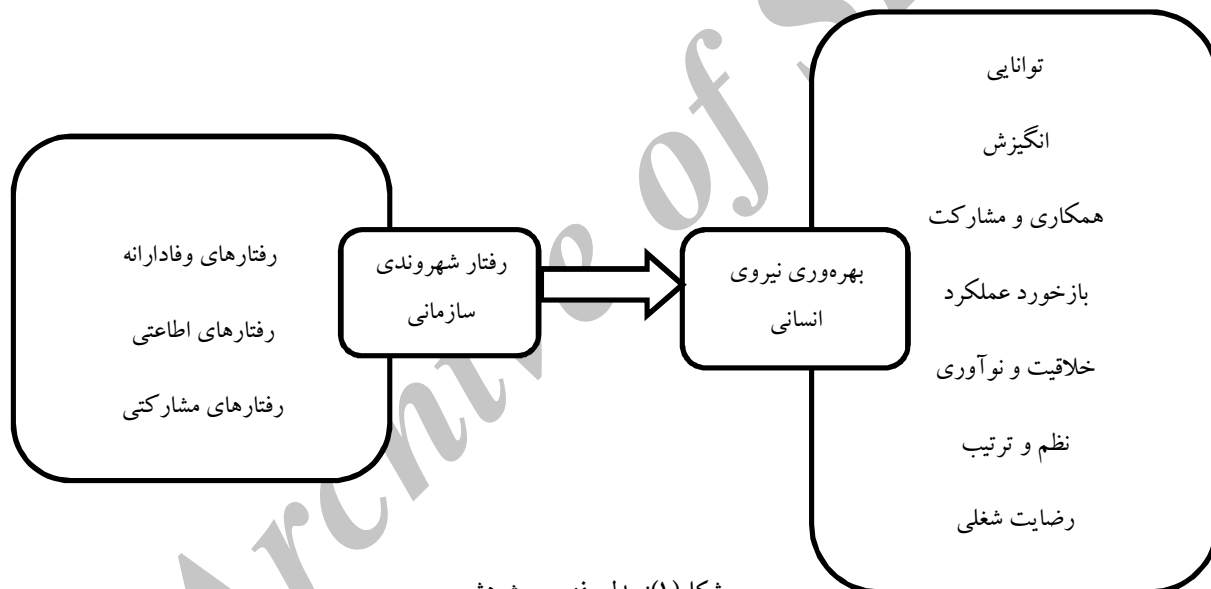
رضایی و سبزی کاران در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بسزایی بر افزایش بهره‌وری کارکنان سازمان انتقال خون خراسان رضوی دارد و فراهم کردن زمینه‌هایی را برای توسعه رفتار شهروندی سازمانی، یکی از مولفه‌های موفقیت سازمانی در کسب سطح بالای بهره‌وری منابع انسانی می‌دانند [۲۳].

وجه تمایز سازمان‌های اثر بخش از سازمان‌های غیر اثر بخش نیروی انسانی سازمان می‌باشند. از این رو بررسی رفتار فردی در محیط کار توجه محققان را در یک دهه گذشته تا حد زیادی به خود معطوف کرده است [۱۰].

در این پژوهش نیز رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و بهره‌وری نیروی انسانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است و با استفاده از تکنیک ضریب همبستگی و رگرسیون ساده ارتباط و میزان تأثیرگذاری رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی مورد بررسی قرار می‌گیرد. در شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش ارائه شده است.

می‌نمایند، زیرا رفتار شهروندی سازمانی باعث استفاده هر چه کارا تر 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 [۷]. 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 [۲۰].

واعظی و همکاران در مطالعات خود در بیمارستان‌های تهران بیان کرده‌اند که یکی از عوامل ایجاد منافعی 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 [۱۳].



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

#### ۴- اهداف تحقیق

##### ۱-۴ هدف اصلی

در این تحقیق رابطه رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری نیروی انسانی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

##### ۲-۴ هدف جزئی

ارتباط بعد رفتارهای وفادارانه، اطاعتی و مشارکتی (بر اساس مدل بینزاک و همکاران) با شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

#### ۵- فرضیات تحقیق

##### ۱-۵ فرضیه اصلی تحقیق

بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معنادار وجود دارد.

##### ۲-۵ فرضیه‌های فرعی تحقیق

۱. بین بعد رفتارهای وفادارانه و بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معنادار وجود دارد.

۲. بین بعد رفتارهای اطاعتی و بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معنادار وجود دارد.

۳. بین بعد رفتارهای مشارکتی و بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معنادار وجود دارد.

وجود دارد.

## ۶- روش شناسی تحقیق

۱-۶ جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

جامعه آماری در این پژوهش عبارت است از کلیه کارکنان اداری شاغل در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. جهت تعیین حجم نمونه از فرمول نمونه‌گیری کوکران، فرمول (۱) استفاده گردیده است:

$$n = \frac{NZ\alpha^2 P(1-P)}{Nd^2 + Z\alpha^2 P(1-P)} \quad (1)$$

$$n = \frac{348(1/96)^2 \cdot 0/5(1-0/5)}{348(0/05)^2 + (1/96)^2 \cdot 0/5(1-0/5)} = 183$$

که در آن:

n: حجم نمونه

N: جامعه آماری

P: نسبت موفقیت در جامعه آماری

(1-P): نسبت عدم موفقیت در جامعه آماری

d: دقت برآورد

Z: سطح اطمینان

## ۶-۲ ابزار گردآوری و سنجش اطلاعات

در این پژوهش ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. روش پژوهش، توصیفی - مقطعی و نوع تحقیق میدانی می‌باشد. جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه برگرفته از مدل بینزتاکو همکاران در قالب سه بعد (رفتارهای وفادارانه، اطاعتی و مشارکتی) و جهت اندازه‌گیری بهره‌وری نیروی انسانی از پرسشنامه محقق ساخته در قالب هفت بعد (توانایی، انگیزش، همکاری و مشارکت، بازخورد عملکرد، خلاقیت و نوآوری، نظم و ترتیب، رضایت شغلی) استفاده شده است. به جهت آزمون پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده می‌نماییم که آلفای کرونباخ برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۸۹ و برای پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی برابر ۰/۸۶ به دست آمده است. تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها به وسیله نرم افزار SPSS و توسط آزمون‌های

آماري رگرسيون و ضريب همبستگي انجام شده است. با استفاده از آزمون کلموگروف و اسمیرنف مشخص شده است که داده‌ها نرمال نیستند، بنابراین از آزمون ضريب همبستگي اسپیرمن استفاده شده است.

## ۷- یافته‌های تحقیق

### ۱-۷ یافته‌های توصیفی

بر اساس نتایج به دست آمده ۳۷/۱۵ درصد پاسخگویان زن و ۵۴/۱ درصد مرد می‌باشند. ۱۰/۹۲ درصد کارمندان مدرک تحصیلی دیپلم، ۱۳/۷ درصد مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۵۶/۳ درصد مدرک تحصیلی لیسانس، ۱۵/۸ مدرک تحصیلی فوق لیسانس و ۱/۶۴ درصد نیز مدرک تحصیلی دکتری را دارا هستند. ۱/۱ درصد نمونه کارمندان از ۲۰ تا ۳۰ سال، ۲۹/۰ درصد از ۳۰ تا ۴۰ سال، ۵۴/۶ درصد از ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۴/۸ درصد ۵۰ سال به بالا دارند.

۲۲/۴۰ درصد نمونه‌ی گرفته شده از کارکنان سنوات خدمتی کمتر از ۵ سال، ۳۸/۲۵ درصد از ۵ تا ۱۰ سال، ۲۴/۶ درصد از ۱۰ تا ۱۵ سال، ۶/۵۶ درصد از ۱۵ تا ۲۰ سال و ۳/۲۸ درصد از ۲۰ سال به بالا سابقه دارند.

### ۲-۷ یافته‌های استنباطی

فرضیه اصلی تحقیق: بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معنادار وجود دارد.

با توجه به جدول شماره (۱) سطح معنی داری آزمون (Signification) در آزمون همبستگی برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و این مقدار از سطح معنی داری  $\alpha=0/05$  کوچکتر است. بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل مبنی بر وجود رابطه معنی دار بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین پذیرفته می‌شود. میزان همبستگی بین دو متغیر وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی در آزمون همبستگی برابر با ۰/۶۸۳ می‌باشد.

بررسی مدل رگرسیون خطی برای این فرضیه در جدول شماره (۲) ارائه شده است. بر اساس نتایج مندرج در جدول شماره (۲) می‌توان بیان کرد که میزان سطح معناداری آزمون در آنالیز واریانس مدل رگرسیون خطی ساده رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی کمتر از ۰/۰۵ شده است، بنابراین فرض خطی بودن رابطه‌ی بین دو متغیر تایید می‌شود.

جدول (۱): ضریب همبستگی برای رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی

		رفتار شهروندی سازمانی	بهره‌وری نیروی انسانی
ضریب همبستگی اسپیرمن	رفتار شهروندی سازمانی	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	۱/۰۰۰ ۰ ۱۸۳
	بهره‌وری نیروی انسانی	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	۰/۶۸۳ ۰/۰۰۰ ۱۸۳

جدول (۲): آنالیز واریانس مدل رگرسیون خطی ساده برای رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی

سطح معناداری (Sig)	F	میانگین توان‌های دوم	درجه آزادی	جمع توان‌های دوم	مدل
		۳۲/۳۵۲	۱	۳۲/۳۵۲	رگرسیون
۰/۰۰۰	۱۷۳/۴۹۰	۰/۱۸۶	۱۸۱	۳۴/۴۹۹	خطا
			۱۸۲	۶۶/۸۵۱	جمع کل

جدول (۳): نتایج حاصل از رگرسیون خطی ساده برای رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی

سطح معناداری (Sig)	آزمون t	ضرایب استاندارد شده		مدل
		ضرایب استاندارد نشده	بتا	
۰/۰۰۰	۱۳/۲۷۳	۰/۱۰۲	۱/۳۵۸	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۱۳/۱۷۲	۰/۰۴۸	۰/۶۳۱	رفتار شهروندی سازمانی

متغیر وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی برابر با ۰/۶۵۵ می‌باشد. بنابراین می‌توان اذعان کرد که وفاداری شهروندان سازمان، بهره‌وری آنان در سازمان را به دنبال خواهد داشت.

جدول شماره (۵) سطح معناداری و میزان همبستگی بین بعد وفاداری و شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی را نشان می‌دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می‌توان گفت که بیشترین میزان همبستگی بین دو متغیر وفاداری و رضایت شغلی می‌باشد که برابر با ۰/۶۱۰ است.

بررسی مدل رگرسیون خطی برای این فرضیه در جدول شماره (۶) بیان شده است.

با استفاده از نتایج جدول شماره (۶) مشخص می‌شود که میزان سطح معناداری آزمون در آنالیز واریانس مدل رگرسیون خطی ساده برای متغیر وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی کمتر از ۰/۰۵ شده است، پس فرض خطی بودن رابطه‌ی بین دو متغیر تایید می‌شود.

با استفاده از نتایج جدول شماره (۳) مشخص می‌شود که هر دو ضرایب حاصل از رگرسیون خطی ساده برای رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی معنی دار هستند، مدل به صورت  $Y = 1/358 + 0/631X$  است و در تفسیر شیب می‌توان گفت که با افزایش یک واحد رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی ۰/۶۳۱ واحد افزایش می‌یابد.

فرضیه ۱ تحقیق: بین بعد رفتارهای وفادارانه و بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معنادار وجود دارد.

با توجه به جدول شماره (۴) سطح معنی داری آزمون (Sig) در آزمون همبستگی این فرضیه برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و این مقدار از سطح معنی داری  $\alpha = 0/05$  کوچکتر است. لذا فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین بعد وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین تایید می‌گردد. میزان همبستگی بین دو

جدول (۴): ضریب همبستگی برای متغیر وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی

		وفاداری	بهره‌وری نیروی انسانی
ضریب همبستگی اسپیرمن	وفاداری	۱/۰۰۰	۰/۶۵۵
	بهره‌وری نیروی انسانی	۰	۰/۰۰۰
		۱۸۳	۱۸۳
ضریب همبستگی اسپیرمن	وفاداری	۰/۶۵۵	۱/۰۰۰
	بهره‌وری نیروی انسانی	۰/۰۰۰	۰
		۱۸۳	۱۸۳

جدول (۵): سطح معناداری و میزان همبستگی بین بعد وفاداری و شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی

رضایت شغلی	نظم و ترتیب	خلاقیت و نوآوری	بسیارخورد عملکرد	همکاری	انگیزش	توانایی	سطح معناداری	وفاداری
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۰/۶۱۰	۰/۲۴۵	۰/۴۶۴	۰/۴۶۶	۰/۴۹۶	۰/۵۰۶	۰/۲۰۱	میزان همبستگی	

جدول (۶): آنالیز واریانس مدل رگرسیون خطی ساده برای متغیر وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی

مدل	جمع توان‌های دوم	درجه آزادی	میانگین توان‌های دوم	F	سطح معناداری (Sig)
رگرسیون خطا	۲۸/۸۵۰	۱	۲۸/۸۵۰	۱۴۰/۴۴۸	۰/۰۰۰
خطا	۳۸/۰۰۱	۱۸۱	۰/۲۰۵		
جمع کل	۶۶/۸۵۱	۱۸۲			

جدول (۷): نتایج حاصل از رگرسیون خطی ساده برای رابطه بین وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	آزمون t	سطح معناداری (Sig)
	بتا	خطای استاندارد	بتا		
ضریب ثابت	۱/۷۲۱	۰/۰۸۴	۰/۶۵۷	۲۰/۳۹۱	۰/۰۰۰
وفاداری	۰/۳۸۷	۰/۰۳۳	۰/۶۵۷	۱۱/۸۵۱	۰/۰۰۰

معناداری آزمون بین دو متغیر اطاعت و انگیزش بیشتر از ۰/۰۵ شده است، لذا همبستگی و رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود ندارد. اما به طور کلی می‌توان بیان کرد که چنانچه کارکنان از قوانین و دستورالعمل‌های کاری پیروی کنند، بهره‌وری آنان بهبود خواهد یافت.

جدول شماره (۹) سطح معناداری و میزان همبستگی بین بعد اطاعت و شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی را ارائه می‌دهد. با توجه به نتایج جدول شماره فوق بیشترین میزان همبستگی بین دو متغیر اطاعت و نظم و ترتیب می‌باشد که برابر با ۰/۴۰۲ است. با توجه به این که سطح معناداری آزمون برای بعد اطاعت رفتار شهروندی سازمانی و بعد انگیزش بهره‌وری نیروی انسانی برابر با ۰/۴۷۵ است و این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ شده می‌باشد، بنابراین تفاوت معناداری بین این دو متغیر وجود دارد.

بررسی مدل رگرسیون خطی برای این فرضیه در جدول شماره (۱۰) ارائه شده است. نتایج حاصل از جدول شماره (۱۰) بیان می‌کند که میزان سطح معناداری آزمون در آنالیز واریانس مدل رگرسیون خطی ساده برای متغیر اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی کمتر از ۰/۰۵ شده است، بنابراین فرض خطی بودن رابطه‌ی بین دو متغیر تایید می‌شود.

بر اساس نتایج مندرج در جدول شماره (۷) مشاهده می‌شود که هر دو ضرایب حاصل از رگرسیون خطی ساده برای رابطه بین وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی معنی‌دار هستند، مدل به صورت  $Y = 1/721 + 0/387X$  است و در تفسیر شیب می‌توان گفت که با افزایش یک واحدی بعد وفاداری رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی ۰/۳۸۷ واحد افزایش می‌یابد. فرضیه ۲: بین بعد اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول شماره (۸) سطح معنی داری آزمون (Sig) در آزمون همبستگی این فرضیه برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و این مقدار از سطح معنی‌داری  $\alpha = 0/05$  کوچکتر است. بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین بعد اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین تایید می‌شود. میزان همبستگی بین دو متغیر اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی برابر با ۰/۲۷۳ می‌باشد. بنابراین وجود بعد اطاعت رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان، بهره‌وری آنان در سازمان را به دنبال خواهد داشت. بیشترین میزان همبستگی بین دو متغیر اطاعت و نظم و ترتیب می‌باشد که برابر با ۰/۴۰۲ است. از آنجایی که سطح

جدول (۸): ضریب همبستگی برای متغیر اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی

		اطاعت		بهره‌وری نیروی انسانی	
ضریب همبستگی اسپیرمن	اطاعت	Correlation Coefficient	۱/۰۰۰	۰/۲۷۳	
		Sig. (2-tailed)	.	۰/۰۰۰	
		N	۱۸۳	۱۸۳	
اسپیرمن	بهره‌وری نیروی انسانی	Correlation Coefficient	۰/۲۷۳	۱/۰۰۰	
		Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	.	
		N	۱۸۳	۱۸۳	

جدول (۹): سطح معناداری و میزان همبستگی بین بعد اطاعت و شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی

رضایت شغلی	نظم و ترتیب	خلاقیت و نوآوری	بازخورد عملکرد	همکاری	انگیزش	توانایی	سطح معناداری	میزان همبستگی
۰/۰۲۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۳	۰/۰۰۰	۰/۴۷۵	۰/۰۰۰		
۰/۱۶۳	۰/۴۰۲	۰/۱۵۸	۰/۲۱۴	۰/۳۶۷	۰/۰۵	۰/۲۳۲		

جدول (۱۰): آنالیز واریانس مدل رگرسیون خطی ساده برای متغیر اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی

مدل	جمع توان‌های دوم	درجه آزادی	میانگین توان‌های دوم	F	سطح معناداری (Sig)
رگرسیون	۷/۵۴۰	۱	۷/۵۴۰		
خطا	۵۹/۳۱۰	۱۸۱	۰/۳۲۱	۲۳/۵۲۰	۰/۰۰۰
جمع کل	۶۶/۸۵۱	۱۸۲			

جدول (۱۱): نتایج حاصل از رگرسیون خطی ساده برای رابطه بین اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		آزمون t	سطح معناداری (Sig)
	بتا	خطای استاندارد	بتا	خطای استاندارد		
ضریب ثابت	۲/۱۲۸	۰/۱۱۴			۱۸/۷۲۸	۰/۰۰۰
اطاعت	۰/۳۳۲	۰/۰۶۸	۰/۳۳۶		۴/۸۵۰	۰/۰۰۰

فرضیه ۳: بین بعد رفتارهای مشارکتی و بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معنادار وجود دارد.

با توجه به جدول شماره (۱۲) سطح معنی داری آزمون (Sig) در آزمون همبستگی این فرضیه برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و این مقدار از سطح معنی داری  $\alpha=0.05$  کوچکتر است. بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل مبنی بر وجود رابطه معنی‌دار بین بعد مشارکت و بهره‌وری نیروی انسانی

بر اساس نتایج حاصل از جدول شماره (۱۱) مشخص می‌شود که هر دو ضرایب حاصل از رگرسیون خطی ساده برای رابطه بین اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی معنی‌دار هستند، مدل به صورت  $Y = 2.128 + 0.332x$  است و در تفسیر شیب می‌توان گفت که با افزایش یک واحدی بعد اطاعت رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی ۰/۳۳۲ واحد افزایش می‌یابد.

بررسی مدل رگرسیون خطی برای این فرضیه در جدول شماره (۱۴) مطرح شده است.

براساس نتایج مندرج در جدول شماره (۱۴) میزان سطح معناداری آزمون در آنالیز واریانس مدل رگرسیون خطی ساده برای متغیر مشارکت و بهره‌وری نیروی انسانی کمتر از ۰/۰۵ شده است. بنابراین فرض خطی بودن رابطه‌ی بین دو متغیر تایید می‌شود.

با استفاده از نتایج حاصل از جدول شماره (۱۵) مشخص می‌شود که هر دو ضرایب معنی دار هستند، مدل به صورت

$$Y = 1/700 + 0/454x$$

است و در تفسیرش می‌توان گفت که با افزایش یک واحدی بعد مشارکت رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری نیروی

انسانی ۰/۴۵۴ واحد افزایش می‌یابد.

در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین تایید می‌شود. میزان همبستگی بین دو متغیر مشارکت و بهره‌وری نیروی انسانی برابر با ۰/۵۸۰ می‌باشد. بنابراین ارائه پیشنهادات سازنده به همکاران و مدیران و کمک به اعضای سازمان در راستای اهداف سازمانی موجب افزایش و بهبود بهره‌وری در سازمان می‌شود. بیشترین میزان همبستگی بین مشارکت و بعد همکاری بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد که برابر با ۰/۶۰۱ است.

جدول شماره (۱۳) سطح معناداری و میزان همبستگی بین بعد مشارکت و شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی را ارائه می‌دهد. با توجه به نتایج به دست آمده از جدول بالا مشخص می‌گردد که بیشترین میزان همبستگی بین دو متغیر مشارکت و همکاری می‌باشد که برابر با ۰/۶۰۱ است.

جدول (۱۲): ضریب همبستگی برای متغیر مشارکت و بهره‌وری نیروی انسانی

		مشارکت		بهره‌وری نیروی انسانی	
ضریب همبستگی اسپیرمن	مشارکت	Correlation Coefficient	۱/۰۰۰	۰/۵۸۰	۰/۵۸۰
		Sig. (2-tailed)	۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
		N	۱۸۳	۱۸۳	۱۸۳
	بهره‌وری نیروی انسانی	Correlation Coefficient	۰/۵۸۰	۱/۰۰۰	۰/۵۸۰
		Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	۰	۰/۰۰۰
		N	۱۸۳	۱۸۳	۱۸۳

جدول (۱۳): سطح معناداری و میزان همبستگی بین بعد مشارکت و شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی

مشارکت	سطح معناداری	توانایی	انگیزش	همکاری	بسیار خورد عملکرد	خلایت و نوآوری	نظم و ترتیب	رضایت شغلی
	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
میزان همبستگی	۰/۲۳۵	۰/۳۴۴	۰/۶۰۱	۰/۳۷۱	۰/۴۸۰	۰/۳۳۹	۰/۴۱۹	

جدول (۱۴): آنالیز واریانس مدل رگرسیون خطی ساده برای متغیر مشارکت و بهره‌وری نیروی انسانی

سطح معناداری (Sig)	F	میانگین توان‌های دوم	درجه آزادی	جمع توان‌های دوم	مدل
۰/۰۰۰	۹۷/۲۶۳	۲۳/۰۳۶	۱	۲۳/۰۳۶	رگرسیون خطی
		۰/۲۳۷	۱۸۱	۴۳/۸۱۵	خطا
			۱۸۲	۶۶/۸۵۱	جمع کل

جدول (۱۵): نتایج حاصل از رگرسیون خطی ساده برای رابطه بین مشارکت و بهره‌وری نیروی انسانی

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		آزمون t	سطح معناداری (Sig)
	بتا	خطای استاندارد	بتا	خطای استاندارد		
ضریب ثابت	۱/۷۰۰	۰/۱۰۲			۱۶/۶۸۸	۰/۰۰۰
مشارکت	۰/۴۵۴	۰/۰۴۶	۰/۵۸۷		۹/۸۶۲	۰/۰۰۰



## ۸- نتیجه گیری

این مطالعه با هدف بررسی ارتباط میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین صورت گرفته است. نتایج کلی به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که همبستگی مثبت و معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد و میزان این همبستگی برابر با ۰/۶۸۳ می‌باشد.

بررسی یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که همبستگی مثبت و معناداری بین دو متغیر وفاداری و بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد که برابر با ۰/۶۵۵ می‌باشد. بنابراین وفاداری شهروندان سازمان، بهره‌وری آنان در سازمان را به دنبال خواهد داشت. بیشترین میزان همبستگی بین بعد وفاداری رفتار شهروندی سازمانی و بعد رضایت شغلی بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد که برابر با ۰/۶۱۰ است.

براساس یافته‌های پژوهش، میزان همبستگی بین دو متغیر اطاعت و بهره‌وری نیروی انسانی مثبت و معنادار است و برابر با ۰/۲۷۳ می‌باشد. بیشترین میزان همبستگی بین بعد اطاعت رفتار شهروندی سازمانی و بعد نظم و ترتیب بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد که برابر با ۰/۴۰۲ است. در آزمون همبستگی، سطح معناداری آزمون بین بعد اطاعت رفتار شهروندی سازمانی و بعد انگیزش بهره‌وری نیروی انسانی بیشتر از ۰/۰۵ شده است، لذا همبستگی و رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود ندارد. اما به طور کلی می‌توان بیان کرد که چنانچه کارکنان از قوانین و دستورالعمل‌های کاری پیروی کنند، بهره‌وری آنان بهبود خواهد یافت.

همچنین با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان بیان کرد که میزان همبستگی بین دو متغیر مشارکت و بهره‌وری نیروی انسانی برابر با ۰/۵۸۰ می‌باشد که نشان دهنده وجود همبستگی مثبت و معنادار بین این دو متغیر می‌باشد. بنابراین ارائه پیشنهادات سازنده به همکاران و مدیران و کمک به اعضای سازمان در راستای اهداف سازمانی موجب افزایش و بهبود بهره‌وری در سازمان می‌شود. بیشترین میزان همبستگی بین بعد مشارکت رفتار شهروندی سازمانی و بعد همکاری بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد که برابر با ۰/۶۰۱ است.

در نهایت بر طبق یافته‌های پژوهش می‌توان اذعان داشت که وجود رفتار شهروندی سازمانی تأثیری مستقیم در بهره‌وری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی قزوین دارد. بنابراین فراهم کردن زمینه‌هایی برای بروز رفتار شهروندی سازمانی، می‌تواند عاملی موثر در افزایش سطح بهره‌وری نیروی انسانی باشد. با توجه به پژوهش‌های انجام شده بهبود بهره‌وری نیروی انسانی از جمله پیامدهایی است که رفتار شهروندی سازمانی برای سازمان‌ها دارد.

## ۸-۲ پیشنهادات برای پژوهش‌های آتی

- همبستگی ضعیف‌تری میان اطاعت، به عنوان بعد دوم از رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی نسبت به دو بعد دیگر

وجود داشت. پیشنهاد می‌شود که محققین آینده بررسی نمایند که علت چیست؟

- بین بعد اطاعت رفتار شهروندی سازمانی و بعد انگیزش بهره‌وری نیروی انسانی تفاوت معناداری وجود دارد. پیشنهاد می‌شود که محققین آینده بررسی نمایند که علت چیست؟

- در این پژوهش رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه بینزناک و همکاران مورد استفاده قرار گرفته است. محققین آینده می‌توانند از سایر الگوهای موجود در خصوص رفتار شهروندی سازمانی استفاده نمایند.

- محققین آینده می‌توانند در ارتباط با ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی از شاخص‌های دیگری از جمله کیفیت زندگی کاری، مسئولیت و پشتکار استفاده نمایند.

## ۹- منابع و مأخذ

- [۱] ایلی، خدایار. (۱۳۸۷)، رفتار شهروندی سازمانی، کنفرانس ملی مدیریت، دانشکده مدیریت تهران.
- [۲] پدرامی، محسن. (۱۳۹۰)، ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی، مجله بانک ملی ایران، شماره ۱۸۰، ۲۳-۱۹.
- [۳] حیدری تفرشی، غلامحسین. دریا بگیا، آرزو. (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان، فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره یکم.
- [۴] خالصی، نادر. قادری، اعظم. خوشگام، معصومه. برهانی نژاد، وحیدرضا. طرسکی، مهدی. (۱۳۸۹)، رابطه رفتار شهروندی سازمانی و توانمند سازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، مدیریت سلامت، صفحات ۸۲-۷۵.
- [۵] زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلام رضا و توره، ناصر، (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم، صفحات ۳۱-۶۳.
- [۶] سبک‌ارو، مهدی. وفایی یگانه، محمد. کاشانی، صالح. (۱۳۸۹)، بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری، فصلنامه صنعت بیمه، سال بیست و پنجم، شماره ۱، شماره مسلسل ۹۷، صفحات ۲۰۲-۱۷۹.
- [۷] سبحانی نژاد، مهدی. شاطی، کریم. (۱۳۸۹)، رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)، تهران، انتشارات یسپرون.
- [۸] قلی‌پور، آرین. طهماسبی، رضا. منوریان، عباس. (۱۳۸۹)، بررسی تاثیر وفاداری حزبی بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۲.

- [17] Bienstock, C., DeNoranville, C., Carol, W., Rachel, S., (2003), **Organizational Citizenship Behavior and Service Quality**, Journal of Service Marketing, Vol.17, No 4, 357-378.
- [18] Castro, C.B., Armario, E.M., Ruiz, D.M., (2004), **The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty**, International Journal of Service Industry Management, 15(1), 27-53.
- [19] Enshassi, A., Sherif, M., Mayer, P., Abed, Karem, A., (2007), **Benchmarking Masonry Labor Productivity**, International Journal of Productivity and Performance Management), Vol 56(4), 356-368.
- [20] 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, Vol. 15, NO 4, 381-392.
- [21] Hodson, R., (2002), **Management Citizenship Behavior and Its Consequences**, Work and Occupations, Vol.29 No.1, 64-96.
- [22] Jajri, I., Rahmah, I., (2010), **Impact of Labor Quality on Labor Productivity and Economic Growth**, African Journal of Business Management, Vol. 4(4), 486-495.
- [23] Rezaei, H., Sabzikaran, E., (2012), **Exploring the Effect of Organizational Citizenship Behavior on Human Resources Productivity Enhancement**, Case Study: Blood Transfusion Organization Khorasan Razavi Region, Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, Vol. 1, No.7.
- [24] Schnake, M., (1991), **Organizational citizenship: A review, Proposed Model and Research Agenda**, Human Relations, 44, 735-759.
- [25] Vigoda-Gadot, E., (2007), **Group-level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation**, Educational Administration Quarterly, 20, (4), 462-493.
- [۹] کریمی، فرزاد. پیراسته، حسین. (۱۳۸۳) ارزیابی و تحلیل تاثیرات متقابل بهره‌وری نیروی انسانی، هزینه‌های تولید و صادرات کالاهای صنعتی در ایران. مجله تحقیقات اقتصادی، شماره ۶۵، ۷۵-۳۳.
- [۱۰] مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، مجله فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۱۱.
- [۱۱] محمدی، مسعود. نوری‌فرد، مرضیه. (۱۳۸۷)، تاثیر نوآوری و خلاقیت بر افزایش و بهبود بهره‌وری کارکنان، مجله ستبران، شماره ۵۲.
- [۱۲] هویدا، رضا. نادری، ناهید. (۱۳۸۸)، بررسی سطح رفتار شهروندی کارکنان، پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی، سال نهم، شماره ۱.
- [۱۳] واعظی، رضا. مایل افشار، مهناز. و 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، سال دهم، شماره ۲، شماره مسلسل ۳۷.
- [۱۴] یعقوبی، نور محمد. مقدمی، مجید. کیخا، عالمه. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴.
- [15] Allen, T.D., (2000), **Ratings of Organizational Citizenship Behavior: Does the Source Make a Difference?**, Human Resource Management Review, 10(1), 97-114.
- [16] Bateman, T. S., Organ, D. W., (1983), **Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship**, Academy of Management Journal, 36, 587-595.