

نقش رفتار شهروندی سازمانی در ارزیابی عملکرد کارکنان

دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر

نیلوفر میرسپاسی^۱ - حاجیه رجیبی فرجاد^۲ - مرضیه ابراهیمیان^۳

چکیده

باتوجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان و نقش آنها در موفقیت سازمان ها، در این پژوهش به نقش رفتار شهروندی سازمانی در ارزیابی عملکرد کارکنان پرداخته شده است. هدف علمی از انجام این تحقیق شناسایی و تبیین ارتباط مابین ۵ عامل رفتار شهروندی سازمانی و ارزیابی عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر می باشد. روش بررسی این مطالعه به صورت توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد پادساکف استفاده و برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه استاندارد پترسون استفاده شده است که روایی از طریق محتوای مورتایید قرار گرفته است و پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ با ضریب ۰/۸۹۲ مورد تایید قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر که ۱۸۰ نفر می باشند و با استفاده از جدول مورگان برای تعیین حجم نمونه ۱۱۸ نفر مورد بررسی و آزمون قرار گرفته است. به جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Spss و جهت آزمون فرضیه ها از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف: (آزمون k-s) استفاده شده است. نتایج به دست آمده: بین نوع دوستی و عملکرد رابطه مستقیم و بین وجدان و عملکرد و گذشت و فداکاری با عملکرد و رفتار مدنی و عملکرد و در نهایت بین ادب و ملاحظه با عملکرد ارتباط معنادار وجود دارد و در حقیقت طبق فرضیه اصلی تحقیق هر پنج مولفه نوع دوستی، وجدان، گذشت، رفتار مدنی و ادب با عملکرد کارکنان معنادار می باشد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد، نوع دوستی، ادب، هوشیاری، منش شهری، بزرگواری

^۱ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر n-mirsepsi@iiu.ac.ir (مسئول مکاتبات)

^۲ استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی امین

^۳ کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر

مقدمه

غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند. به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است، بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد.

بررسی رفتار فرد در محیط کار توجه محققان را در دهه اخیر به خود جلب کرده است. هدف مشترک این تحقیقات نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلندمدت سازمان کمک می‌کند. (فتاحی، ۱۳۸۵) سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش و اجباری از اهمیت خاصی برخوردار است. درحالت اجباری فرد وظایف خود را بر اساس مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان‌ها و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. درحالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه افراد، کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان با عنوان رفتار شهروندی سازمانی نام برده می‌شود (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۴).

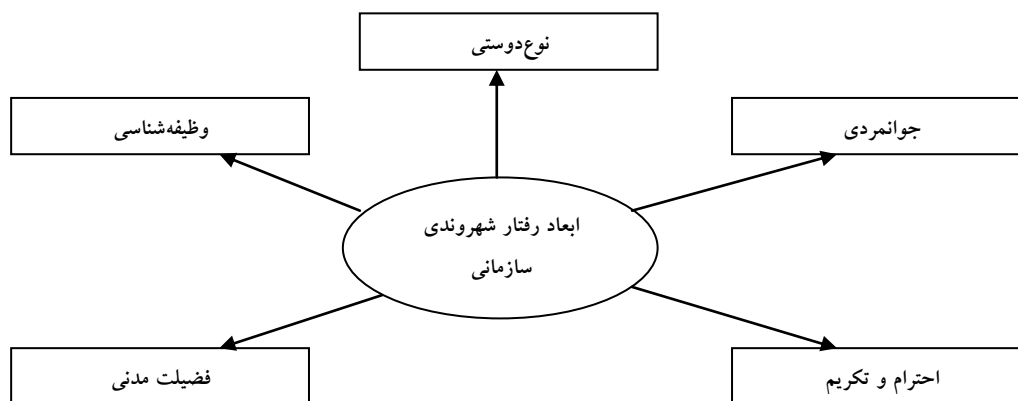
ارگان پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را اینگونه بیان می‌دارد (اپل‌بام و همکاران، ۲۰۰۴؛ ۱۹).

شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است. این کارکنان بی تردید، وجه تمایز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند چرا که سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. امروزه از تلاش‌های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می‌کنند. اکثر مدیران نیز خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند. آن‌ها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست و به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند. چنین رفتارهایی (نقشی و فرانقشی) براساس ادراک از واقعیت شکل می‌گیرد نه رفتارهای فرانقشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی (رفتار) بروز پیدا خواهد کرد. (وین داین و کامینگر؛ ۱۹۹۵)

به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهد. (هرسی و بلانچارد، ۱۹۸۸؛ ۵۹)

به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است و تاثیر آن بر عملکرد، بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد و این پژوهش قصد دارد به همین امر بپردازد.

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب و کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و



(اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴)

نمودار ۱: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

جمع آوری کنند و در صورتی که کارکنان دادن اخطار و تذکرات کتبی به کارکنان خاطی را به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری در سازمان ضروری بدانند، در آن صورت بهره‌وری همکاران افزایش خواهد یافت و رفتار شهروندی ارتقاء یافته و باعث افزایش کارایی عملیات سازمان می‌گردد.

۳) **نوع دوستی:** رفتارهای یاری دهنده‌ای هستند که توسط یک فرد به منظور کمک به کارکنان انجام می‌شود و در ارتباط با وظایف و مسائل سازمانی ویژه است. یعنی اگر کارکنان داوطلبانه در حل مشکلات کاری به سایر همکاران کمک کنند و به شکل داوطلبانه به همکارانی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک نمایند و همچنین به شکل داوطلبانه وظایف همکارانی که حجم کاری سنگینی دارند را نیز یاری دهند و به شکل داوطلبانه وظایف همکارانی را که غیبت موجه دارند، انجام داده و باتوجه به نیازهای شغلی به همکاران خود در انجام شغل کمک کنند و در صورتی که کارکنان مورد حمایت اجتماعی همکاران خود قرار گیرند و در صورتی که کارکنان نسبت به رفع مشکلات روحی همکاران

۱) **وظیفه شناسی:** رفتارهایی هستند که فرد را در انجام وظایف خود در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می‌کنند. اگر کارکنان به موقع سرکار حاضر شوند و از زمان به طور اثربخش استفاده نمایند و ترجیحاً از پذیرش درخواست استراحت و مرخصی‌های اضافی خودداری نمایند و تلاش کنند که از قوانین و مقررات سازمانی حتی در صورتی که با شخصیت و روحیات آنان سازگار نباشد، پیروی کنند و این تصور را داشته باشند، ضروری است به افرادی که به موقع سرکار حاضر نمی‌شوند، اخطار و تذکرات داده شود، در این صورت رفتار شهروندی کارکنان بهبود و ارتقاء خواهد یافت.

۲) **تکریم و احترام:** رفتارهای مؤدبانه‌ای هستند که از ایجاد مساله و مشکل در محل کار جلوگیری می‌کنند. در صورتی که کارکنان تلاش کنند گامهای ضروری را به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بردارند و جلسات مشاوره مابین مدیران و کارکنان به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار شود و تلاش کنند قبل از انجام هر عمل و یا اتخاذ هر تصمیمی اطلاعات لازم را

همکاران و افزایش کارایی و اثربخشی سازمان می‌گردد.

ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم دارای بعد وظیفه‌شناسی هستند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه‌شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد. یعنی کارکنان سعی می‌کنند تا با انجام این اعمال بر روند تصمیم‌گیری مدیران سازمان برای ارتقا و یا اعطای پاداش به آنها، تأثیر گذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنر پیشه خوب» برای سازمان تبدیل می‌شوند (کاسترو، آرماریو و رویز، ۲۰۰۴: ۳۰).

چیزی که در ادبیات مدیریت، امری بدیهی به نظر می‌رسد این است که سازمان‌ها به کارکنانی نیازمند هستند که متمایل به پافرا تر نهادن از الزامات رسمی شغل باشند. تحقیقات کنونی رفتارهای فراتر از نقش را با عنوان رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار دادند و غفلت از آنها را در ارزیابی عملکرد شغلی نمی‌پذیرند و در آن بر مشارکت بلندمدت فرد در موفقیت سازمان تأکید می‌ورزند. (کاخکی، ۱۳۸۶)

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل‌گیری مدیریت به عنوان اصل خدشه‌ناپذیری بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدی می‌شود. یکی از مباحث جدید، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی است. بر مبنای این مفهوم نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان، عاملی مهم در افزایش اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان‌ها می‌باشد. مدیران به دنبال روش‌هایی برای بهبود عملکرد سازمان خویش هستند و رفتار شهروندی سازمانی در رسیدن به این هدف کمک بسیار زیادی می‌کند. (زارعی متین، ۱۳۸۵)

واحد سازمانی خود اتمام ورزند، در این صورت رفتار شهروندی کارکنان بهبود خواهد یافت و کارایی سازمان افزایش خواهد یافت.

۴) **جوانمردی:** رفتار جوانمردانه‌ای که از شکوه و شکایت زیاد در محل کار جلوگیری به عمل می‌آورد. اگر در سازمان مدیران به شکایات و گلایه‌مندی‌های جزئی کارکنان رسیدگی کنند و کارکنان تلاش کنند در هنگام شرایط و موقعیت‌های دشوار بدون گلایه‌مندی و نارضایتی از خود خویشتن‌داری نشان دهند و کارکنان از اجرای تغییرات جدید در بخش مختلف سازمانی اظهار ناخشنودی و ناراحتی نکنند و از خط‌مشی و فعالیت‌های سازمانی حمایت و پشتیبانی کنند و به عیب‌جویی و انتقاد از فعالیت‌های انجام شده و خط‌مشی‌های سازمان نپردازند و با وجود داشتن مشکلات فراوان در خصوص رهاسازی سازمان و ترک آن صحبت نکنند این امر منجر به بهبود رفتار شهروندی کارکنان می‌گردد و در نهایت کارایی و اثربخشی سازمانی را ارتقاء می‌دهد.

۵) **فضیلت مدنی:** رفتارهایی است که نشان‌دهنده مشارکت مسئولانه فرد در فعالیت‌های سازمان می‌باشد. اگر کارکنان در جلسات غیررسمی به منظور حل مشکلات کاری همکاران خود حضور یابند و در فعالیت‌های اجتماعی و گروهی مربوط به سازمان خود شرکت نمایند و تمایل به دادن پیشنهادات ابتکاری و نوآورانه به منظور بهبود سازمان و رویه‌های آن داشته باشند و داوطلبانه مسئولیت و وظایف اضافی را برای کمک به کارکنان و همکارانی که حجم کاری سنگینی دارند، قبول کنند و از تغییرات و نوآوری سازنده به وسیله مدیریت سازمانی حمایت کنند در این صورت رفتار شهروندی کارکنان بهبود خواهد یافت و همین امر باعث افزایش بهره‌وری

دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان یک نهاد غیردولتی خدمات متعددی از جمله پرورش استعدادها و انتقال و پیشبرد دانش از طریق آموزش و پژوهش‌های علمی و ترویج و توسعه علوم به منظور تأمین و تجهیز نیروی انسانی متعهد و متخصص جهت رفع نیازهای مشروع جامعه، تربیت نیروی انسانی آگاه از میان مردم کلیه مناطق، اجرای سیاست عدم مرکزیت در آموزش عالی و پژوهش، گسترش مرزهای دانش از طریق تبادل نظر با مراکز داخلی و خارجی، ارائه خدمات علمی و پژوهشی به بخش‌های مختلف اعم از دولتی و خصوصی و متولی پرورش و آموزش بیش از نیمی از فارغ التحصیلان کشور. مطالعات معاصر اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را برای سازمان‌های امروزی ضروری ساخته است و به نظر می‌رسد که سرپرستان مجرب برای عملکرد شهروندی حداقل به همان میزان عملکرد وظایف هنگام قضاوت در رابطه با اثربخشی کلی زیردستان اهمیت قائل هستند. رفتار شهروندی باعث داشتن کارکنانی می‌شود که دارای عملکرد اثربخش هستند و نیز سبب کاهش و نزول ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌شود از آنجا که عملکرد اینگونه سازمان‌ها تا حد زیادی تحت تأثیر عملکرد شغلی آنها قرار دارد، بنابراین بررسی و تحلیل رفتارهای کارکنان این سازمان می‌تواند زمینه را برای تقویت مسائل انگیزشی کارکنان و متعاقباً افزایش اثربخشی و کارایی آنها فراهم آورد.

با توجه به تعاریف فوق و جامعه مورد اشاره محقق که کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر می‌باشد و همچنین با توجه به اینکه هنوز بسیاری از مدیران از اطلاعات دقیق و علمی درباره رفتار شهروندی بهره مند نیستند، لذا این عدم آگاهی برهان و حجتی برای اهمیت و ضرورت مطالعه و تحقیق با روش علمی نسبت به شناخت آن و رابطه اش با عملکرد اثربخش سازمانی خواهد بود.

موحدزاده (۱۳۸۸) در پژوهشی که در دبیرستان‌های دولتی پسرانه شهر قزوین انجام داد نیز نشان داد که رابطه بسیار معنی دار و مطمئن بین رهبری تحولی و آموزشی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی دبیران و بنابراین اهمیت استفاده از مفاهیم آنها در توسعه خدمات مدیریت آموزشی می‌باشد.

احمدی (۱۳۸۸) در خصوص شناسایی عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی و ارائه الگو برای شرکت ملی نفت ایران تحقیق نمود و نتایج فرایند گرایشی، کارمندمداری، سیستم باز و کنترل سخت بیشترین نقش را در بروز رفتار شهروندی سازمانی دارند.

نوروزی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی تأثیر انتقال فیزیکی گروه صنایع صدر صبا باتری به صنایع نور صبا باتری (شهریار کرج) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرداخت که مشخص گردید که تأثیر انتقال بر روی مؤلفه‌های وفاداری، اطاعت، مشارکت و هماهنگی متقابل شخصی معنادار نبوده و بر روی هفت مؤلفه دیگر یعنی فداکاری، جوانمردی، وجدان، آداب اجتماعی، توسعه شخصی، ابتکارات فردی و توجه و احترام معنی دار بوده است.

آمیگی (۱۳۸۸) در تحقیقی به رابطه ی توانمندی و رفتار شهروندی سازمانی که در سازمان آموزش و پرورش استان قم صورت گرفت به این نتیجه دست پیدا کرد که مهارت‌های ارتباطی نسبت به سایر متغیرها رابطه ی بیشتری با رفتار شهروندی سازمانی دارد

بیگمی (۱۳۸۹) در خصوص رابطه رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارا المپیک تحقیق نمود و با توجه به نتایج آن اذعان داشت که امیدوار است مسوولین بتوانند با بکارگیری این شیوه رهبری بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را که خود در

ارتقای عملکرد و بهبود اثر بخشی سازمان مؤثر است، افزایش دهند.

یانگ و فورن (۲۰۰۹) در تحقیق خود در کشور تایوان به بررسی نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتار سازمانی بر اشتراک دانش ضمنی و رفتار اشتراک دانش در سازمانها پرداختند. نتایج تحقیق آنها نشان داد سرمایه اجتماعی نقش بسزایی در فرایند اشتراک دانش در سازمانها دارد.

چن (۲۰۰۹) در پژوهش خود در کتابخانه‌های عمومی کشور هنگ کنگ نقش سرمایه اجتماعی را در پیشرفت سیستمهای مدیریت دانش بررسی کرد. وی در این پژوهش از میان مؤلفه‌های مختلف سرمایه اجتماعی، سه جنبه اصلی آن یعنی «اعتماد»، «دیدگاه افراد درباره اشتراک و «کنش متقابل اجتماعی را در نظر گرفته و ارتباط آن را با مدیریت دانش سنجیده است. نتایج نشان داد، مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی تأثیر زیادی در توسعه سیستمهای مدیریت دانش دارد.

باتوجه به اینکه در این پژوهش نقش رفتار شهروندی سازمانی در ارزیابی عملکرد کارکنان مورد نظر است، بنابراین مدل مفهومی تحقیق با توجه به بررسی مدل‌های مختلف و تحقیقات پیشین تدوین شده است که در این مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) از مدل پنج بعد که توسط ارگان مطرح شده است، اقتباس گردیده و پادساکف و همکارانش با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام

از این پنج بعد مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کرده اند که این مقیاس در سال‌های بعدی برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفته است. مؤلفه‌های عملکرد (متغیر وابسته) از مدل پترسون اقتباس شده است.

فرضیه اصلی

بین رفتار شهروندی سازمانی و ارزیابی عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

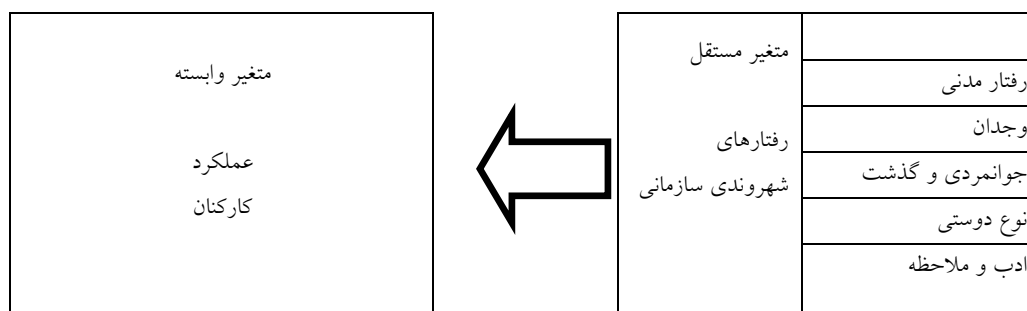
۱- بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر ارتباط معناداری وجود دارد.

۲- بین وجدان و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر ارتباط معناداری وجود دارد.

۳- بین جوانمردی و گذشت و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر ارتباط معناداری وجود دارد.

۴- بین رفتار مدنی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر ارتباط معناداری وجود دارد.

۵- بین ادب و ملاحظه و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر ارتباط معناداری وجود دارد.



نمودار ۱: مدل مفهومی

روش پژوهش

روش بررسی این مطالعه به صورت توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد پادساکف استفاده و برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه استاندارد پترسون استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر که ۱۸۰ نفر می‌باشند.

با استفاده از جدول مورگان برای تعیین حجم نمونه ما ۱۱۸ نمونه را مورد بررسی و آزمون قرار دادیم. به جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار Spss و جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف: (آزمون K-S) استفاده شده است. جامعه آماری در پژوهش مورد نظر عبارت است از کلیه کارکنان بخش آموزش دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر و نمونه آماری روی ۱۱۸ پرسنل انجام گرفت.

برای جمع آوری اطلاعات در زمینه پیشینه تحقیق با مطالعه کتابها، مقاله‌ها و تحقیق‌های دیگر پژوهشگران و جستجو در اینترنت و کتابخانه، اطلاعات مورد نیاز جمع آوری گردید.

از آنجائیکه پژوهش حاضر از نوع توصیفی است، برای جمع آوری اطلاعات مورد نظر از آزمون فرضیه‌ها از پرسشنامه استفاده گردیده است. سوال‌های پرسشنامه از نوع سوال‌های بسته بوده و مقیاس اندازه گیری سوالات، از نوع مقیاس لیکرت می‌باشد. بخش عمومی پرسشنامه این تحقیق شامل سوالات مربوط به جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه کار، وضعیت تأهل می‌باشد. در بخش دوم پرسشنامه از دو نوع پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مربوط به رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان، طراحی شده است. این پرسشنامه ۵ بعد، نوع دوستی (۳گویه)، وجدان کاری (۳گویه)، جوانمردی (۴گویه)، رفتار مدنی (۳گویه) و ادب و نزاکت (۳گویه) را شامل می‌شود. پرسشنامه

مربوط به عملکرد کارکنان توسط پترسون، طراحی شده است.

جهت آزمون روایی سوالات، از اعتبار محتوایی استفاده شده است. اعتبار محتوایی نوعی اعتبار است که معمولاً برای بررسی اجزای تشکیل دهنده یک ابزار اندازه گیری به کار برده می‌شود. اعتبار محتوایی یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. (فرهنگی، صفرزاده، ۱۳۸۵، ۲۳۶ و ۲۳۷)

در این تحقیق جهت سنجش روایی پرسشنامه‌ها، در ابتدا سعی شد از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و پرسشنامه استاندارد پترسون استفاده شود. پس از تهیه پرسشنامه، محقق آن را در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران قرار داده و روایی آن را مورد سنجش قرارداد.

در این تحقیق به منظور بررسی پایایی ابزارهای اندازه گیری از روش آلفا کرونباخ استفاده شده است. برای تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ بوسیله نرم افزار spss نسخه ۱۶ محاسبه و عدد ۰.۶۱۸۲ برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و ۰.۶۷۸۵ برای پرسشنامه عملکرد استخراج شده است. این امر نشان دهنده آن است که پرسشنامه تحقیق مورد نظر از قابلیت اعتماد نسبی برخوردار می‌باشد.

در پژوهش حاضر پس از تعیین جامعه آماری و نمونه گیری مناسب، نسبت به ارائه پرسشنامه‌ها جهت تکمیل اقدام گردید. پس از تکمیل و جمع آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها وارد رایانه گردید و با استفاده از نرم افزار spss در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

مطالعه رابطه بین متغیرها را در اصطلاح آماری مطالعه همبستگی می‌نامند. اندازه همبستگی بین متغیرها ضریب همبستگی نام دارد که معمولاً از صفر تا +۱ و از صفر تا -۱ تغییر می‌کند. ضریب همبستگی +۱ را همبستگی مثبت و کامل و ضریب همبستگی -۱

همچنین، مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، مقادیر $K-S$ در سطح $P \leq 0,01$ معنادار می‌باشند.

فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر رابطه وجود دارد.

طبق ارقام مندرج در جدول (۲)، ضریب همبستگی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان برابر $0,64$ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با 99 درصد اطمینان می‌توان گفت بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد کارکنان بهبود می‌یابد. ضریب تعیین برابر $0,41$ است و 41 درصد تغییرات نمره در عملکرد شغلی کارکنان، توسط رفتار شهروندی سازمانی آنان قابل پیش بینی است. بنابراین، فرضیه اصلی مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی اول: بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر رابطه وجود دارد.

طبق ارقام مندرج در جدول (۲)، ضریب همبستگی نوع دوستی و عملکرد کارکنان برابر $0,45$ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با 99 درصد اطمینان می‌توان گفت بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش نوع دوستی در کارکنان، عملکرد آنان بهبود می‌یابد. ضریب تعیین برابر $0,20$ است و 20 درصد تغییرات نمره در عملکرد شغلی کارکنان، توسط رفتار نوع دوستی آنان قابل پیش بینی است. در این فرضیه ضریب بتا برای مؤلفه نوع دوستی برابر $0,45$ محاسبه گردید بعبارتی به ازای افزایش یک نمره استاندارد در متغیر نوع دوستی، $0,35$ افزایش نمره در عملکرد رخ می‌دهد. بنابراین، فرضیه فرعی اول مورد تایید قرار می‌گیرد.

را همبستگی منفی کامل می‌نامند و ضریب همبستگی صفر نشانگر آن است که بین دو متغیر هیچ نوع همبستگی وجود ندارد. هنگامی که داده‌ها دارای مقیاس فاصله ای و نسبی هستند، ضریب همبستگی بین دو متغیر را می‌توان از طریق محاسبه ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون محاسبه نمود. بدلیل اینکه داده‌ها در این پژوهش دارای مقیاس فاصله ای هستند برای تعیین میزان همبستگی بین متغیرهای مستقل و تابع از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده شده است.

یافته‌ها

الف) یافته‌های توصیفی: با توجه به جنسیت بیش از نیمی از جمعیت نمونه یعنی $59,7$ درصد را کارکنان مرد تشکیل داده اند و $40,3$ درصد جمعیت نمونه نیز متعلق به زنان است. بر اساس تحصیلات، 16 درصد گروه نمونه تحصیلات دیپلم و کاردانی دارند، و $46,4$ درصد دارای تحصیلات کارشناسی و $37,6$ درصد دارای تحصیلات در سطح کارشناسی ارشد می‌باشد.

ب) یافته‌های استنباطی

جدول ۱: آزمون $K-S$ در بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

| متغیرها | مقدار $K-S$ | سطح معناداری (Sig) |
|----------------|-------------|--------------------|
| رفتار شهروندی | ۱,۵۱ | ۰,۰۱ |
| نوع دوستی | ۲,۷۶ | ۰,۰۰۰۱ |
| وجدان | ۲,۲۶ | ۰,۰۰۰۰۱ |
| گذشت | ۲,۱۷ | ۰,۰۰۰۱ |
| رفتار مدنی | ۲,۲۰ | ۰,۰۰۰۱ |
| ادب و ملاحظه | ۱,۸۷ | ۰,۰۰۲ |
| عملکرد کارکنان | ۱,۶۲ | ۰,۰۱ |

در خصوص بررسی نرمال بودن از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است مقادیر $K-S$ در خصوص بررسی نرمال بودن توزیع نمرات گروه نمونه در هریک از متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد که در هر دو متغیر پژوهش (رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان) و

جدول ۲: ضریب همبستگی اسپیرمن رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان

| ضریب تعیین | سطح معناداری Sig | ضریب همبستگی R | فرضیه‌های تحقیق |
|------------|------------------|----------------|--|
| ۰،۴۱ | ۰،۰۰۰۱ | ۰،۶۴ | فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر ارتباط معناداری وجود دارد. |
| ۰،۲۰ | ۰،۰۰۰۱ | ۰،۴۵ | فرعی ۱: بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر ارتباط معنادار وجود دارد. |
| ۰،۳۰ | ۰،۰۰۰۱ | ۰،۵۵ | فرعی ۲: بین وجدان و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر ارتباط معنادار وجود دارد. |
| ۰،۳۷ | ۰،۰۰۰۱ | ۰،۶۱ | فرعی ۳: بین گذشت و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر رابطه وجود دارد |
| ۰،۲۳ | ۰،۰۰۰۱ | ۰،۴۸ | فرعی ۴: بین رفتار مدنی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر ارتباط معنادار وجود دارد. |
| ۰،۱۱ | ۰،۰۰۰۱ | ۰،۳۳ | فرعی ۵: بین ادب و ملاحظه با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر ارتباط معنادار وجود دارد. |

با افزایش گذشت در کارکنان، عملکرد آنان بهبود می‌یابد. ضریب تعیین برابر ۰،۳۷ است و ۳۷ درصد تغییرات نمره در عملکرد شغلی کارکنان، توسط گذشت آنان قابل پیش بینی است. در این فرضیه ضریب بتا برای مؤلفه گذشت برابر ۰/۶۱ محاسبه گردید عبارتی به ازای افزایش یک نمره استاندارد در متغیر گذشت، ۰/۶۱ افزایش نمره در عملکرد رخ می‌دهد. بنابراین، فرضیه فرعی سوم مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی چهارم: بین رفتار مدنی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر رابطه وجود دارد.

طبق ارقام مندرج در جدول (۲)، ضریب همبستگی رفتار مدنی و عملکرد کارکنان برابر ۰،۴۸ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین رفتار مدنی و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش رفتار مدنی در کارکنان، عملکرد آنان بهبود می‌یابد.

ضریب تعیین برابر ۰،۲۳ است و ۲۳ درصد تغییرات نمره در عملکرد شغلی کارکنان، توسط رفتار مدنی آنان قابل پیش بینی است.

فرضیه فرعی دوم: بین وجدان و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر رابطه وجود دارد.

طبق ارقام مندرج در جدول (۲)، ضریب همبستگی وجدان و عملکرد کارکنان برابر ۰،۵۵ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین وجدان و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش وجدان در کارکنان، عملکرد آنان بهبود می‌یابد. ضریب تعیین برابر ۰،۳۰ است و ۳۰ درصد تغییرات نمره در عملکرد شغلی کارکنان، توسط وجدان آنان قابل پیش بینی است. در این فرضیه ضریب بتا برای مؤلفه وجدان برابر ۰/۵۵ محاسبه گردید عبارتی به ازای افزایش یک نمره استاندارد در متغیر وجدان، ۰/۵۵ افزایش نمره در عملکرد رخ می‌دهد. بنابراین، فرضیه فرعی دوم مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی سوم: بین گذشت و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر رابطه وجود دارد.

طبق ارقام مندرج در جدول (۲)، ضریب همبستگی گذشت و عملکرد کارکنان برابر ۰،۶۱ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین گذشت و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و

جدول ۳: ضریب رگرسیونی پیش بینی کننده‌های عملکرد کارکنان

| متغیر پیش بین | مقدار B | بتا | مقدار t | سطح معنی داری |
|---------------|---------|----------|---------|----------------------------|
| نوع دوستی | ۰,۷۶ | ۰,۱۹ | ۳,۶۲ | ۰,۰۰۰۱ |
| وجدان | ۲,۰۱ | ۰,۴۷ | ۸,۸۹ | ۰,۰۰۰۱ |
| گذشت | ۰,۹۲ | ۰,۲۴ | ۳,۹۷ | ۰,۰۰۰۱ |
| رفتار مدنی | ۰,۹۵ | ۰,۲۴ | ۴,۰۶ | ۰,۰۰۰۱ |
| ادب | ۰,۶۳ | ۰,۱۵ | ۲,۵۲ | ۰,۰۰۰۱ |
| $R^2 = ۰,۶۷$ | | $= ۰,۸۲$ | $۷۳,۶۳$ | سطح معنی داری $F = ۰,۰۰۰۱$ |
| | | $R =$ | $F =$ | |

جدول (۶) ضریب رگرسیونی مولفه‌های رفتار شهروندی برای عملکرد کارکنان را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی (R) گزارش شده برابر ۰,۸۲ است که به معنای آن است که مؤلفه‌های نوع دوستی، وجدان، گذشت، رفتار مدنی و ادب رابطه‌ای برابر ۰,۸۲ با متغیر ملاک (عملکرد کارکنان) دارند. مقدار F برای این رابطه در سطح $P \leq ۰,۰۱$ معنادار می‌باشد. به این معنا که متغیرهای پیش بین می‌توانند تغییرات نمره در متغیر ملاک را پیش بینی نمایند. ضریب تعیین (R^2) برابر ۰,۶۷ است، به این معنا که ۶۷ درصد تغییر نمره در نمره عملکرد کارکنان با استفاده از مؤلفه‌های نوع دوستی، وجدان، گذشت، رفتار مدنی و ادب قابل پیش بینی است.

بالاترین مقدار بتا (بالاترین میزان پیش بینی) متعلق به مؤلفه وجدان است. مقدار بتا به دست آمده در این مولفه برابر ۰,۴۷ است که از مولفه‌های دیگر بالاتر می‌باشد، به این معنا که افزایش یک نمره استاندارد در نمره وجدان، منجر به افزایش ۰,۴۷ نمره استاندارد در نمره عملکرد می‌شود. مقدار بتا به دست آمده در مولفه‌های گذشت و رفتار مدنی برابر ۰,۲۴ است، به این معنا که افزایش یک نمره استاندارد در نمره مولفه‌های گذشت و رفتار مدنی، منجر به افزایش ۰,۲۴ نمره استاندارد در نمره عملکرد می‌شود. مقدار بتا به

در این فرضیه ضریب بتا برای مؤلفه رفتار مدنی برابر ۰/۴۸ محاسبه گردید عبارتی به ازای افزایش یک نمره استاندارد در متغیر رفتار مدنی، ۰/۴۸ افزایش نمره در عملکرد رخ می‌دهد. بنابراین، فرضیه فرعی چهارم مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی پنجم: بین ادب و ملاحظه با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامشهر رابطه وجود دارد.

طبق ارقام مندرج در جدول (۲)، ضریب همبستگی ادب و ملاحظه با عملکرد کارکنان برابر ۰,۳۳ است که این مقدار در سطح $P \leq ۰,۰۱$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین ادب و ملاحظه با عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش ادب و ملاحظه در کارکنان، عملکرد آنان بهبود می‌یابد. ضریب تعیین برابر ۰,۱۱ است و ۱۱ درصد تغییرات نمره در عملکرد شغلی کارکنان، توسط ادب و ملاحظه آنان قابل پیش بینی است. در این فرضیه ضریب بتا برای مؤلفه ادب و ملاحظه برابر ۰/۳۳ محاسبه گردید عبارتی به ازای افزایش یک نمره استاندارد در متغیر ادب و ملاحظه، ۰/۳۳ افزایش نمره در عملکرد رخ می‌دهد. بنابراین، فرضیه فرعی پنجم مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی ششم: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

به منظور بررسی فرضیه ششم می‌بایست از رگرسیون چندگانه استفاده نمود. به منظور اجرای رگرسیون چندگانه در گام اول بررسی معناداری روابط دو به دو متغیرها ضروری است. طی این بررسی رابطه هر پنج مولفه نوع دوستی، وجدان، گذشت، رفتار مدنی و ادب با عملکرد کارکنان معنادار می‌باشد. بنابراین، هر پنج مولفه به عنوان پیش بین وارد معادله می‌شود.

دست آمده در مؤلفه نوع دوستی برابر ۰،۱۹ است، به این معنا که افزایش یک نمره استاندارد در نمره مؤلفه نوع دوستی، منجر به افزایش ۰،۱۹ نمره استاندارد در نمره عملکرد می‌شود.

بحث و نتیجه گیری

میزان ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان برابر ۰،۶۴ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ارتباط مثبت معناداری مشاهده می‌شود و با افزایش رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد کارکنان بهبود می‌یابد و با کاهش آن، عملکرد نیز کاهش می‌یابد. که با یافته‌های موحدزاده (۱۳۸۸)، احمدی (۱۳۸۸)، نوروزی (۱۳۸۸)، بیگمی (۱۳۸۹) و یانگ و فورن (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی ۱: میزان ضریب همبستگی نوع دوستی و عملکرد کارکنان برابر ۰،۴۵ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش نوع دوستی در کارکنان، سبب افزایش عملکرد اثربخش و با کاهش آن سبب کاهش عملکرد آنان خواهد شد، در نتیجه این فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد که با یافته‌های موحدزاده (۱۳۸۸)، احمدی (۱۳۸۸)، نوروزی (۱۳۸۸)، بیگمی (۱۳۸۹) و یانگ و فورن (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی ۲: میزان ضریب همبستگی وجدان و عملکرد کارکنان برابر ۰،۵۵ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش میزان وجدان کاری در کارکنان، سبب افزایش عملکرد اثربخش آنان و با

کاهش آن نیز سبب کاهش عملکرد خواهد شد، در نتیجه این فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد که با یافته‌های موحدزاده (۱۳۸۸)، احمدی (۱۳۸۸)، نوروزی (۱۳۸۸)، بیگمی (۱۳۸۹) و یانگ و فورن (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی ۳: میزان ضریب همبستگی جوانمردی و گذشت با عملکرد کارکنان برابر ۰،۶۱ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین جوانمردی و گذشت با عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش میزان جوانمردی کارکنان، سبب افزایش عملکرد اثربخش آنان و با کاهش آن نیز سبب کاهش عملکرد خواهد شد، در نتیجه این فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد که با یافته‌های موحدزاده (۱۳۸۸)، احمدی (۱۳۸۸)، نوروزی (۱۳۸۸)، بیگمی (۱۳۸۹) و یانگ و فورن (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی ۴: میزان ضریب همبستگی رفتار مدنی با عملکرد کارکنان برابر ۰،۴۸ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین رفتار مدنی با عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش میزان رفتار مدنی کارکنان، سبب افزایش عملکرد اثربخش آنان و با کاهش آن نیز سبب کاهش عملکرد خواهد شد، در نتیجه این فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد که با یافته‌های موحدزاده (۱۳۸۸)، احمدی (۱۳۸۸)، نوروزی (۱۳۸۸)، بیگمی (۱۳۸۹) و یانگ و فورن (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی ۵: میزان ضریب همبستگی جوانمردی و گذشت با عملکرد کارکنان برابر ۰،۳۳ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. به این ترتیب، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین ادب و ملاحظه با عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد به طوری که با افزایش میزان ادب

انیسه، محمد (۱۳۸۳) ارائه یک مدل جهت ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان بهره‌وری انرژی، ایران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

اسلامی، حسن و همکاران؛ رفتار شهروندی سازمانی، تدبیر، شماره ۱۸۷، آذرماه ۱۳۸۶
پاشا شریفی، حسن، نجفی زند، جعفر (۱۳۷۴)، روشهای آماری در علوم رفتاری، انتشارات بازتاب، چاپ هشتم

پور ابراهیم، سهراب، (۱۳۸۴) "بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شعب بانک ملت شهر تهران"، فرهنگی، علی اکبر دانشگاه تهران. پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت.

توره، ناصر (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی

حبیب پور، الهویردی، (۱۳۷۸)، بررسی ارزشیابی عملکرد کارکنان شرکت راه آهن (واحدهای مرکزی) و ارائه الگوی مناسب جهت بهسازی نیروی انسانی، پایان نامه ارشد، دانشگاه تهران، مجتمع آموزش عالی قم

خاکی، غلامرضا، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، انتشارات بازتاب، تهران، ۱۳۸۴، چاپ دوم

خاکی، غلامرضا، روش تحقیق در مدیریت، مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، زمستان ۱۳۷۹
دسلر، گری: مدیریت منابع انسانی، ترجمه: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۸

رضائیان، علی، (۱۳۸۴)، "انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)" تهران: انتشارات سمت، چاپ اول
سقاپور، آسیه. (۱۳۸۹). طراحی مدل ارزشیابی عملکرد کارکنان مبتنی بر مدل‌های عملکرد سازمانی. پایان

و ملاحظه در کارکنان، سبب افزایش عملکرد اثربخش آنان و با کاهش آن نیز سبب کاهش عملکرد خواهد شد، در نتیجه این فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد که با یافته‌های موحدزاده (۱۳۸۸)، احمدی (۱۳۸۸)، نوروزی (۱۳۸۸)، بیگمی (۱۳۸۹) و یانگ و فورن (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی ۶: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

ضریب همبستگی (R) گزارش شده برابر ۰.۸۲ است که به معنای آن است که مولفه‌های نوع دوستی، وجدان، گذشت، رفتار مدنی و ادب رابطه ای برابر ۰.۸۲ با متغیر ملاک (عملکرد کارکنان) دارند. مقدار F برای این رابطه در سطح $P \leq 0.01$ معنادار می‌باشد. به این معنا که متغیرهای پیش بین می‌توانند تغییرات نمره در متغیر ملاک را پیش بینی نمایند

منابع و مأخذ

آذر، عادل و مومنی (۱۳۷۷)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، ج ۲، تهران، سمت
آرمسترانگ، مایکل، (۱۳۸۵) مدیریت عملکرد. مترجمان قلیچ خانی، بهروز و غلام زاده، داریوش، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ اول.

اردبیلی، یوسف (۱۳۷۶)؛ روش ارزشیابی در بخشهای دولتی و غیردولتی ایران؛ چاپ اول، تهران، انتشارات بعثت

الوانی، سید مهدی، تهمنه ناطق و محمد مهدی فراچی، (۱۳۸۶) "نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی"، فصلنامه علوم مدیریت، شماره ۵، صص ۷۰-۳۵.

امینی، محمد (۱۳۸۶). تأثیر سرمایه اجتماعی بر چرخه مدیریت دانش. پایان نامه کارشناسی ارشد ف دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵، ۱۴۵-
۱۱۵، (۱۳۸۶)

قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل، عباسی، مهدی، ملکی
مرشت، منظر. (۱۳۹۳). نقش عوامل مثبت و منفی
در رضایت و عملکرد شغلی اعضای هیئت
علمی. پژوهشهای روانشناختی. سال نهم، شماره ۳۵.

میرسپاسی، ناصر: ارزیابی عملکرد افراد، مجموعه
شانزدهم، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۸

میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۲)؛ مدیریت استراتژیک منابع

انسانی و روابط کار؛ چاپ بیست و دوم، تهران،

انتشارات میر، ۲۹-نوروزی، عبدالله (۱۳۸۸)، تأثیر

انتقال فیزیکی گروه صنایع صدر صبا باتری به

صنایع نور صبا باتری (شهریار کرج) بر رفتار

شهروندی سازمانی کارکنان، پایان نامه کارشناسی

ارشد، پردیس قم دانشگاه تهران

احمدی، فریدون (۱۳۸۸)، بررسی موانع یادگیری

سازمانی در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی

ایران، رساله دکتری، پردیس دانشگاه تهران

حسنی خانکی، احمد (۱۳۸۵)، بررسی رابطه میان

رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مشتری در

گروه شرکت‌های همکاران سیستم، دانشگاه اصفهان،

دانشکده مدیریت

موحدزاده، ایوب (۱۳۸۸)، بررسی رابطه‌ی بین سبک

رهبری تحولی آموزشی مدیران با رفتار شهروندی

سازمانی دبیران، پایان نامه ارشد، دانشگاه قزوین

زارعی متین، حسن، شناخت عوامل رفتار شهروندی

سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی،

مجله علمی ترویجی فرهنگ مدیریت، شماره ۱۲،

بهار ۱۳۸۵

فتاحی، مهدی (۱۳۸۵)، معنویت در محیط کار و نقش

آن در بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی. فرهنگ

مدیریت. شماره ۱۳

نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشکده علوم

انسانی دانشگاه پیام نور شیراز.

سعادت، اسفندیار؛ مدیریت منابع انسانی؛ انتشارات

سمت، چاپ سوم، تهران: ۱۳۷۵

شهسواری، محمدرضا (۱۳۸۰) " بررسی اثربخشی نظام

ارزشیابی عملکرد از دیدگاه کارکنان شرکت

داروسازی تهران شیمی " جهت دریافت گواهی

نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی از مرکز

آموزش مدیریت دولتی

صدوقیان، م، تدین، ع (۱۳۸۶)، به کارگیری همزمان کارت

امتیازی متوازن و مدل تعالی

سازمان، تدبیر، (۱۸) ۱۷۹.

طبرسا، غلامرضا (۱۳۷۹)، ویژگی‌های نظام ارزیابی

عملکرد کارآمد و متناسب با مقتضیات نظام اداری

و سیاسی کشور؛ مجموعه مقالات سومین جشنواره

شهید رجائی، سازمان مدیریت و برنامه ریزی

عباسی، عباس، بررسی تناسب فرد-سازمان بر رفتار

شهروندی سازمانی، مطالعه موردی: اعضای هیأت

علمی دانشگاه اصفهان، اولین کنفرانس بین المللی

رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه مقالات، مقاله

ارائه شده (۱۳ و ۱۴ بهمن ماه ۱۳۸۷)

فتاحی، مهدی، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا

عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم،

صص ۴۸-۱۹، (۱۳۸۴)

فضلی، صفر (۱۳۸۱) «طراحی مدل ریاضی

ارزیابی عملکرد مدیر در سازمانهای دولتی»،

رساله دکتری دانشگاه تربیت مدرس

فرشید فریبا (۱۳۸۱)، ارزیابی وضع موجود نظام

ارزشیابی عملکرد معلمان دوره ابتدایی و ارائه

راه‌های مناسب برای بهینه نمودن آن در نواحی دو

گانه آموزش و پرورش همدان، پایان نامه

کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران

قلی پور، آرین، رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر

در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری،

- Bloomington Evaluation Services & Testing
Franklin Hall 014, 601 E. Kirkwood Ave. 47.
- Jons , J & Bearley , W (2002) , 360 feedback strategies tactics and techniques for developing leaders , Copy right @ 2002 , Organizational universe systems
- Noe, R.A, Hollenbeck, J. R, Gerhurt, B & Wright, P.M. (2008). "Human Resource Management: gaining Competitive advantage". New York: Mc GrawHill
- Organ ,D.W. (1988). "Organizational Citizenship Behavior: "The good soldier Syndrome". Lexington , MA: Lexington Books
- Taegoo Terry Kim, Gyehee Lee, Soyon Paek, Seunggil Lee, (2013) "Social capital, knowledge sharing and organizational performance: What structural relationship do they have in hotels?", International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 25 Iss: 5, pp.683 – 704.
- Tziner Aharon and Sharoni Gil. "Organizational Citizenship Behavior " , Organizational justice , job stress and work-family conflict: Examination of their interrelationship with respondents from a non-western culture " Journal of work and organization psychology 30(2014) , pp. 35-42
- yang, Shu- Chen; Forn, Cheng-Kiang (2009). "Social Capital, Behavioural Control, and Tacit Knowledge Sharing A multi-Informant Design". International Journal of Informtion Management, Vol 29(2009), p. 210-218.
- آمیعی، سید فرشاد(۱۳۸۸)، رابطه ی توانمندی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان آموزش و پرورش استان قم
- بیگمی(۱۳۸۹)، رابطه رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارا المپیک
- Aguinis Herman (2007). Performance Management," A System Engineering Process for Specify and Analyzing Organizational Performance metrics", George Mason University, PHD thesis, 2001.
- Allard, ivyn, (2010)," examiningthe relationship between organizational culture and performance ,prescottvalley,Arizona "
- Bateman , T.s. and Organ , D.W.(1983)." Job satisfaction and the good soldier " The relationship between affect and employee citizenship , Academy of Management Journal,vol.26,pp.578-595
- Bernardin, H.J. (2003). "Human Resource Management: an experiential approach". 3 th Edition. New York: Mc GrawHill
- Bienstock , C.C. , Demoranville , C.W. and Smith R.K.(2003). "organizational citizenship Behavior and service quality" , Journal of service Marketing ,vol.17,No 4.5 , pp.357-373
- Braun Timo , Ferreira Aristides & Sydow gorg. "Citizenship Behavior and effectiveness in temporary organizations". International Journal of project Management 31(2013) , pp.862-876
- Byars, L.I & Rue, L.W. (2008). Human Resource Management: 9 th Edition. New York: Mc GrawHill
- Castro,C.B.,Armario,E.M., and Ruiz,D.M. (2004)," The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty", International Journal Of Service Industry Management,Vol.15,No.1,pg.27.
- Chen, Irene Y.L (2009). "Social Capital, IT Capability, And The Success of Knowledge Management Systems". Knowledge Management & E-Learning: An International Journal, Vol 1, No 1.
- Chou, Yuan K. 2006. "Three simple models of social capital and economic growth", The Journal of Socio-Economics 35, P. 889–912.
- Jacobs, Lucy. C. (2004) Student Ratings of College Teaching: What Research Has to Say; Indiana University Bloomington. IU