

بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی

کارکنان وزارت جهاد کشاورزی

شهلا کاظمی پور^۱، جمشید پژویان^۲، حسن نظری^۳

^۱. عضو هیئت علمی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی .

^۲. عضو هیئت علمی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی

^۳. دانشجوی دکترای جامعه شناسی سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.

نویسنده مسئول:

شهلا کاظمی پور

چکیده :

امروزه زندگی بشر با سازمان‌ها گره خورده است . همه امور مربوط به انسان‌ها توسط سازمان‌ها صورت می‌پذیرد. بنابراین سازمان‌ها نقش پررنگی را در جامعه ایفا می‌کنند . افراد نقش آفرینان واقعی و برجسته سازمان‌ها هستند. در گذر زمان و تنگاتنگ شدن رقابت میان سازمان‌ها، ابعاد مطالعه در این حوزه گسترده تر می‌شود. ارتقای کیفیت زندگی کاری بعنوان یکی از سیاست های مهم یک سازمان می تواند بر ابعاد گوناگونی از متغیرها موثر بوده و در راستای بهره برداری بیشتر از پتانسل های منابع انسانی نقش داشته باشد. از جمله این متغیرهای می توان به رفتار شهروندی سازمانی کارمندان اشاره نمود . این پژوهش باهدف سنجش رابطه میان میزان رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارمندان وزارت جهاد کشاورزی صورت پذیرفته است.

با بررسی مفاهیم و نظریات مربوط به متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی) و متغیر مستقل (کیفیت زندگی کاری کارمندان)، درنهایت مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری کارمندان بر اساس نظر بلچر شامل امنیت و ایمنی در کار، مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا، فرصت پرورش و مهارت یادگیری در محیط کار و مشارکت در تصمیم‌گیری در محیط کار در نظر گرفته شد.

در این پژوهش توصیفی، پیمایشی که جامعه آماری آن، کارمندان وزارت جهاد کشاورزی با حجم حدود ۶۰۰ نفر در نظر گرفته شدند و با استفاده از فرمول کوکران ۲۳۴ نفر در نمونه قرار گرفتند که با کمک پرسشنامه خودساخته، اطلاعات لازم جمع آوری و مورد تحلیل قرار گرفتند. پس از بررسی فرضیات با کمک آزمون همبستگی و رگرسیون تک متغیره مؤلفه‌های امنیت و ایمنی در کار، مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا، فرصت پرورش و مهارت یادگیری در محیط کار و مشارکت در تصمیم‌گیری به‌عنوان ابعاد کیفیت زندگی کاری شناخته شده است و در این میان سه متغیر امنیت و ایمنی در کار، فرصت پرورش و مهارت یادگیری در محیط کار و مشارکت در تصمیم‌گیری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و م معناداری دارد. بنابراین بر اساس نتایج این تحقیق، کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان مؤثر می‌باشد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت زندگی کاری، سازمان، ایمنی و بهداشت، مهارت.

مقدمه

کارکنان (نیروی انسانی) کارآمد مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شوند. تقریباً تمامی صاحب‌نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی‌ترین منبع سازمان قلمداد کرده‌اند و معتقدند که بایستی این منبع به عنوان سرمایه اصلی جامعه، پرورش داده شود و یا به کارگیری سیاست‌های مناسب، انگیزه تلاش و کوشش در آنها ایجاد شود. استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید. این اقدامات که شامل امکانات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغلی، امنیت شغلی، طراحی شغلی، غنی‌سازی و توسعه شغلی، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت کارکنان، آموزش کارکنان و مواردی از این قبیل می‌باشد، که در مجموع تحت عنوان کیفیت زندگی کاری نامیده می‌شود (داودی، ۱۳۷۷: ۵). اهمیت پاداش‌های غیر اقتصادی در مقایسه با پاداش‌های اقتصادی، هم اکنون در حال افزایش است، به ویژه در نزد کارکنانی که از آموزش و پرورش بالایی برخوردار هستند. همه موارد فوق در مفهوم انسانی کردن محیط کار و یا به عبارت دیگر بهبود کیفیت زندگی کاری ریشه دارد (هالز، ۱۹۹۴: ۱۱۲). بنابراین می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری به همه داده‌های سازمانی که هدفش خشنودی کارمندان و افزایش تأثیرات سازمانی می‌باشد دلالت دارد (پاتانایاک، ۲۰۰۳: ۲۴۸).

طی سال‌های اخیر برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ بر عهده داشته است. برنامه‌های استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان‌ها یک رویکرد درون‌گرا و گسترده می‌باشد. بدین معنی که نیروی انسانی کارآمد، نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند. در گذشته صرفاً زندگی غیرکاری مدنظر و تأکید بوده ولی در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری، از اولویت‌های سازمان‌ها می‌باشد. کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می‌شود. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری، مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (ساعتچی، ۱۳۸۰: ۹۸).

از دیگر مباحث جدیدی که در حوزه نیروی انسانی در سازمان‌ها مطرح شده و بسیار مورد توجه است رفتار شهروندی سازمانی^۱ است. کارمند با برخورداری از این رفتار، بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت می‌کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد. از آنجا که در برنامه‌های توسعه کشور، کشاورزی محور توسعه اقتصادی است و بیشترین بهره‌وری نیروی کار و ارزش افزوده به ازای هر واحد سرمایه‌گذاری، اختصاص به بخش کشاورزی دارد و وزارت جهاد کشاورزی متولی سیاست برنامه ریزی و نظارت؛ امور پژوهش، آموزش و ترویج، بهره‌برداری از فنون، افزایش بهره‌وری در امور منابع طبیعی و آب‌خیزداری، امور زیربنایی کشاورزی و توسعه روستایی، امور کشاورزی، دام و آبزیان و امور حمایتی در سطح مناطق کشاورزی، روستاها و عشایر می‌باشد. محقق را بر آن داشت تا بر روی کارکنان این وزارتخانه که در صورت بروز بحران، باید وظایف خود را بصورت جهادی انجام دهد، مطالعه نماید و به این سوال پاسخ دهد که آیا میان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت جهاد کشاورزی و کیفیت زندگی کاری آنها رابطه معناداری وجود دارد؟

در طلیعه قرن جدید که سازمان‌ها با محیط رقابت جهانی، مواجه هستند، همواره نیاز به تغییرات ریشه‌ای و خلاقیت‌های کاری احساس می‌شود؛ نیروی رقابتی جهانی، سازمان‌های امروزی را مجبور کرده است که بعد از ده‌ها سال، ادامه روش‌ها و رویه‌های کاری ثابت خود، روش‌های کاری جدید را در پیش بگیرند، به گونه‌ای که سازمان‌ها دارای ثبات کاری نبوده و از نوعی ثبات نسبی برخوردارند (گجسل و همکاران، ۲۰۰۳؛ به نقل از ضیائی و همکاران، ۱۳۸۸). این سازمان‌ها برای اینکه از قافله رقابت عقب نیافتند، توجه خود را معطوف به کارکنان کرده‌اند، زیرا توجه به کارکنان با ایجاد تغییر سروکار دارد. در حال حاضر با روشن شدن نقش منابع انسانی در سازمان‌ها و بهبود عملکرد سازمانی بویژه در سازمان‌هایی که با مردم تعاملات مستقیمی دارند موجب شده که مباحث رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در جامعه شناسی سازمان‌ها پر رنگ تر شود. درحالی که در گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیر کاری) تأکید می‌شد. امروزه در مدیریت معاصر، مفهوم مدیریت کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است.

^۱ organizational citizenship behavior (OCB)

این پژوهش با هدف کلی سنجش رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان وزارت جهاد کشاورزی؛ به دنبال اهداف ذیل می‌باشد:

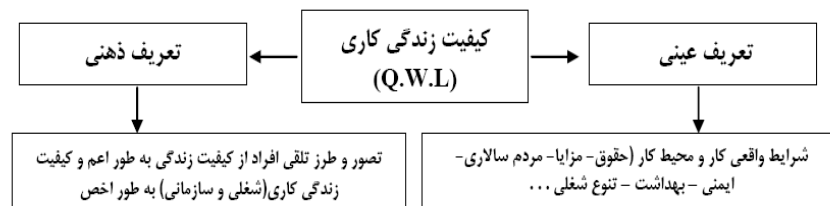
- شناسایی سطح، شاخصه‌ها و عوامل کیفیت زندگی کاری کارکنان؛
- شناسایی سطح، شاخصه‌ها و عوامل رفتار شهروندی سازمانی کارکنان؛
- شناخت ویژگی‌های اجتماعی اقتصادی و فرهنگی پاسخگویان؛
- سنجش میزان ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کارکنان؛

ادبیات تحقیق

کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری یکی از متغیرهایی است که اخیراً مورد توجه بسیاری از مدیرانی که در صدد ارتقای کیفیت منابع انسانی خود هستند، قرار گرفته است. کیفیت زندگی کاری مسئله‌ای پیچیده و مرکب از متغیرهای محیط کاری است و فراورده ارزیابی کلی شخص از شغل‌اش می‌باشد (دهقان نیری و همکاران، ۱۳۸۷: ۲). کیفیت زندگی کاری عبارت است از ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار و شامل عواملی مانند: مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل تعارض، ارتباط، سلامت، امنیت شغلی جبران برابر و محیط امن و افتخارآمیز است (کاسیو، ۱۹۹۵: ۳۵۶).

در مجموع می‌توان گفت: کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارتی صحیح، شرایط کاری مناسب، پرداخت حقوق و مزایای مطلوب و مهم تر از همه، ایجاد فضای کاری پرچالش، مشارکتی و اقناع کننده است. (سلمانی، ۱۳۸۴: ۱۷). از نگاهی دیگر، کیفیت زندگی کاری را می‌توان به دو صورت زیر تعریف نمود: ۱- تعریف عینی از کیفیت زندگی کاری عبارتست از مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار، در یک سازمان، مانند میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، مردم‌سالاری، تنوع و غنی بودن مشاغل و ... (ممی زاده، ۱۳۷۵: ۲۲۴)



شکل ۱: تعریف عینی و ذهنی کیفیت زندگی کاری

۲- تعریف ذهنی از کیفیت زندگی کاری عبارتست از: تصور فرد و طرز تلقی او از کیفیت زندگی کاری به طور اخص. به عبارت دیگر، کیفیت زندگی کاری برای هر فرد یا گروهی از افراد با فرهنگ و طرز تلقی آنان منعکس کننده مفهوم خاصی می‌باشد. در یک تعریف کلی می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و درک و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود است. با وجود تفاوت در برداشت‌ها، برخی از شاخص‌ها در اغلب جوامع مشترک هستند که از آن جمله می‌توان به حقوق و مزایا، خدمات رفاهی، بیمه بازنشستگی و مواردی از این قبیل اشاره کرد، که دانشمندان متعددی آنها را به عنوان اجزای کیفیت زندگی کاری، معرفی کرده‌اند. به طور خلاصه می‌توان گفت: "کیفیت زندگی کاری" مجموعه‌ای از اقدامات و اصلاحات مستمری است که از طریق بهبود شرایط کار، غنی‌سازی شغل، تواناسازی کارکنان و افزایش دانش، بینش و مهارت‌های حرفه‌ای آنان، منافع فرد، سازمان و جامعه را محقق می‌سازد. (شریف زاده و خیر اندیش، ۱۳۸۸: ۶)

والتون به عنوان نخستین کسی است که رویکرد کیفیت زندگی کاری را مطرح کرد، هفت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار داد. نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند (سلمانی، ۱۳۸۴: ۱۶). این متغیرها عبارتند از:

۱- پرداخت منصفانه و کافی: منظور پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداختها با معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می باشد.

۱- محیط کاری ایمن و بهداشتی: منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است.

۲- تامین فرصت رشد و امنیت مداوم: به معنای فراهم نمودن زمینه بهبود تواناییهای فردی، فرصت های پیشرفت و فرصت های به کارگیری مهارت های کسب شده و تامین امنیت، درآمد و اشتغال می باشد

۳- قانون گرایی در سازمان کار: منظور، فراهم نمودن زمینه آزادی بیان و بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می باشد.

۴- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد.

۵- فضای کلی زندگی: این مولفه به برقراری تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های مربوط به کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی می شود، مربوط می باشد.

۶- یکپارچگی و انسجام در سازمان کار: این موضوع شامل حفظ ارزش، حفظ اصالت منافع افراد در سازمان و تشویق به شکل گیری تیم ها و گروه های اجتماعی می شود.

۷- توسعه قابلیت های انسانی: فراهم نمودن فرصت هایی چون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت های گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه ریزی برای کارکنان، اشاره دارد.

مینتزبرگ^۱ بیان می کند، در طراحی شغل: افرادی که نیازهای آنان در رده های پایین سلسله مراتب مازلو جای دارد، یعنی کسانی که نیازهای آنان از رده نیازهای ایمنی و همانند آن فراتر نرفته است، شغل های تخصصی را برتر می نهند. در همین حال افرادی که در مراحل نیازهای بالاتر قرار دارند گرایش بیشتری به شغل های گسترش یافته دارند.

شاید به همین علت است که کیفیت زندگی کاری (QWL) مسأله ای برجسته می نماید. رفاه روز افزون و بالا رفتن سطح آموزش و پرورش سبب شد که شهروندان جوامع صنعتی در سلسله مراتب نیازهای مازلو بالا روند و در نتیجه نیاز فزاینده آنان به خود یابی تنها در شغل های گسترش یافته ارضاء می شود. محقق دیگری کیفیت زندگی کاری را در چهار مشخصه زیر خلاصه می کند (مینتزبرگ، ۱۳۷۰: ۴۷)

۱. امنیت و ایمنی، شامل امنیت شغلی ایمنی جسمی و روانی.

۲. مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا.

۳. زمینه پرورش، وجود فرصت پرورش مهارت ها و یادگیری مستمر.

۴. دموکراسی و مشارکت داشتن در تصمیم گیری.

در مطالعه دیگری که توسط مورتون^۲ انجام شده، کیفیت زندگی کاری به شش قسمت عمده تقسیم شده است که این موارد به اختصار عبارتند از: ۱- حقوق و مزایا، ۲- جدول زمانی کاری ۳- ماهیت شغل ۴- جنبه های فیزیکی شغل ۵- جنبه های نمادی شده داخل و خارج شغل ۶- عوامل سیاسی، اجتماعی و اقتصادی مؤثر بر زندگی کاری (داودی، ۱۳۷۷: ۲۸-۳۰).

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده

1. Mintzberg

2. Morton

گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی، به‌طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۶۰)

ارگان همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. (کوهن و کول، ۲۰۰۴: ۳۸۶). این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد، یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد.

با این تعاریف، از انسان به‌عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی، به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارها اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد. (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۶۱)

بررسی ادبیات نشان می‌دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ارگان و سایر محققان مقدم بر او، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فراتر از نقش مورد ملاحظه قرار داده‌اند، به گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار، فراتر از الزامات نقشی است که برای آن‌ها تعیین شده است و به‌طور مستقیم و آشکارا از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد. (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴: ۲۹)

جریان دیگری از محققان همچون گراهام پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی، باید به‌صورت مجزا از عملکرد کاری، مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین، دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فراتر از نقش وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به‌عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. تمایز بین عملکرد و فراتر از نقش، به دلایل مختلفی مشکل خواهد بود؛ اولاً، ادراکات مدیریتی و کارمندی از عملکرد کارکنان و مسئولیت‌ها ضرورتاً با یکدیگر مشابه نیستند. ثانیاً، ادراک کارمندان از عملکرد و مسئولیت‌هایشان، تأثیر گرفته از رضایت آن‌ها در محیط کارشان است. (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴: ۲۹)

صاحب‌نظران عرصه رفتار سازمانی، پس از مطالعات متعدد خود پیرامون این پدیده، سه ویژگی زیر را به‌عنوان ویژگی‌های اصلی رفتارهای شهروندی سازمانی عنوان نموده‌اند.

الف: غیرقطعی بودن (غیردستوری بودن):

ارائه خدمات به مشتریان نیازمند، تعاملات شخصی کارکنان سازمان با مشتریان است. این تعاملات می‌تواند منجر به ایجاد یک رابطه بلندمدت بین کارکنان ارائه‌دهنده خدمت و مشتریان سازمان گردد، ضمن آنکه کارکنان را قادر می‌سازد تا نیازهای مشتریان، عادات و طرز تفکرهای آن‌ها را فرا گرفته و به ذهن خود بسپارند تا بدین ترتیب بتوانند در مواقع ضروری، خدمات اختصاصی به هر یک از مشتریان ارائه داده تا مشتریان نیز از قبل این رابطه را احساس نمایند که برای سازمان حائز اهمیت هستند. اما نکته مهم این است که نوشتن مشخصات و شرح شغل دقیق، برای تمامی این تعاملات امکان ندارد. بلکه این کارمند است که باید نسبت به ارائه بهترین رفتار بنا به تشخیص خود اقدام نماید.

ب: رفتاری که ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان می‌باشد:

بسیاری از ابعاد خدمات، شامل ابتکارات و خلاقیت‌های منحصر به فرد هر یک از کارکنان در ارائه خدمات می‌باشد. مطالعات نشان داده است که این خلاقیت‌ها در نحوه ارائه خدمات، اثر مثبت بر رضایت مشتریان دارد. ارائه دادن این گونه خلاقیت‌های فردی در رفتارهای کارکنان، در مواقعی که شکست خدماتی برای سازمان رخ داده است در مقایسه با شرایطی که این مشکلات وجود ندارد، از اهمیت بیشتری برخوردار است. ضمن آنکه باید عنوان نماییم، اثرات این ابتکارات و خلاقیت‌های فردی کارکنان بر ادراک مشتریان، از محیطی به محیط دیگر نیز متفاوت است (بیترن، بومس و تتریالت، ۱۹۹۰).

ج: رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد:

به هنگام تعامل کارکنان با مشتریان سازمان، هر یک از کارکنان می‌توانند از میان رفتارهای مختلفی که اثرات متفاوتی نیز بر سازمان و مشتریان دارند، یکی از آن‌ها را ارائه دهند. باید اشاره کرد که انتخاب این رفتار نیز به منافع سازمان بستگی دارد. یعنی هر یک از کارکنان با

سبک و سنگین کردن اثرات هر یک از رفتارها بر روی منافع سازمان و مشتریان، نسبت به انتخاب و ارائه رفتار اقدام می‌نمایند، بطوریکه منفعت سازمان، مشتریان و خود فرد به بالاترین مقدار ممکن برسد (مک آلیستر، ۱۹۹۱).

هفت بعد رفتار شهروندی سازمانی که پودساکوف و همکاران (۲۰۰۰) ارائه کردند عبارت‌اند از: کمک به دیگران، جوانمردی، وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکار فردی، فضیلت مدنی و رشد فردی. (صنوبری، ۱۳۸۷: ۸۷)

فار و همکاران (۲۰۰۴)، نه بعد عمده رفتار شهروندی سازمانی را به شرح ذیل طبقه‌بندی کردند: نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، روحیه جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی، مشارکت وظیفه‌ای، مشارکت دفاعی وفاداری سازمانی و رأی و نظر (صنوبری، ۱۳۸۷: ۸۷) همان‌طور که ملاحظه می‌شود سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می‌باشند، بایستی زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر، تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به‌کارگیرند. نظریات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی و تاثیرات آن بر عملکرد و کیفیت زندگی کاری کارمندان به شرح ذیل مطرح می‌شود.

الف) قاعده مقابله به مثل: گولدنر^۱ (۱۹۶۴) بیان می‌کند که افراد سعی دارند کمک‌های دیگران به خود را جبران کنند و به آنان توجه و ملاحظت نمایند و با آنان منصفانه برخورد کنند. بنابراین در صورتی که رفتارهای شهروندی سازمانی دارای تأثیر مثبت برای مدیران و سازمان باشد، مدیران نیز این‌گونه رفتارها را در ارزیابی عملکرد کارکنان در نظر می‌گیرد.

ب) نظریه عملکرد ضمنی: برمن و کنی^۲ (۱۹۷۶) بیان می‌کنند که ارزیابان معمولاً دربارهٔ رخدادهای همزمان حوادث و یا رفتارها، دارای نظریه ضمنی هستند. بنابراین اگر یک مدیر به‌طور ضمنی اعتماد پیدا کند که رفتار شهروندی و عملکرد کلی سازمان با یکدیگر در ارتباطند و مدیر اغلب رفتارهای شهروندی را از کارکنان مشاهده کند، به‌طور ضمنی استنباط می‌کند کارمندان دارای عملکرد بالایی هستند.

ج) تأثیر رفتاری و قابلیت دسترسی: دنیسی، کافرتی و مگلینو^۳ (۱۹۸۴) بیان می‌کنند که مدیران هنگام ارزیابی عملکرد کارکنان به دنبال اطلاعات مجزا هستند. و از آنجایی که رفتارهای شهروندی سازمانی جزء رفتارهای رسمی مورد نیاز سازمان نیستند، ممکن است این رفتارها شکل‌های مجزایی از رفتار باشند که مدیران در ارزیابی عملکرد به دنبال آن‌ها هستند.

د) فرآیندهای خصیصه‌ای (ثابت/درونی) و قابلیت دسترسی: دنیسی، کافرتی و مگلینو^۴ (۱۹۸۴) بیان می‌کنند که وقایع عملکردی و رفتارهایی که انگیزه و سبب درونی دارند در ارزیابی عملکرد بهتر به چشم می‌آیند و یادآوری می‌شوند. و به‌واسطه این‌که رفتارهای شهروندی سازمانی جزء وظایف رسمی فرد نمی‌باشند، بنابراین مدیران این‌گونه رفتارها را در زمره رفتارهای دور نی به حساب می‌آورند و در ارزیابی عملکرد دارای تأثیر بالایی هستند.

هـ) همبستگی‌های مشتبه کننده: چپمن^۴ (۱۹۶۷) بیان کرده است که همبستگی‌های مشتبه کننده از تمایل افراد به برقرار کردن رابطه بین دو چیز یا حادثه، زمانی که بیش از آنچه که انتظار می‌رود با همدیگر اتفاق می‌افتند ناشی می‌شود. افزون بر این، کوپر^۵ (۱۹۸۱) خاطرنشان کرده است که منابع چندی وجود دارد مبنی بر این‌که همبستگی‌های مشتبه کننده ممکن است در وظایف اندازه‌گیری اتفاق بیافتند از جمله:

- ارزیاب ممکن است نمونه‌ای کافی از رفتارهای شهروندی و یا رفتار درون نقشی نداشته باشد.
- ارزیاب ممکن است تحت تأثیر یک رخداد رفتاری خاص قرار گیرد.
- مقیاس‌های اندازه‌گیری ممکن است ذهنی باشند یا تعریف کافی نشده باشند.
- ارزیاب ممکن است انگیزه کافی نداشته و یا دانش کافی برای انجام کارش به نحو احسن را نداشته باشد.
- ممکن است به خاطر آوردن رفتار (عملکرد) ارزیابی‌شونده توسط ارزیاب مخدوش شود (که همهٔ این‌ها می‌تواند به اهمیت OCB در شکل دادن به ارزشیابی‌های ارزیاب منجر شود).

1. Gouldner

2 Berman & Kenny

3 Denisi, Cafferty & Meglino

4 Chapman

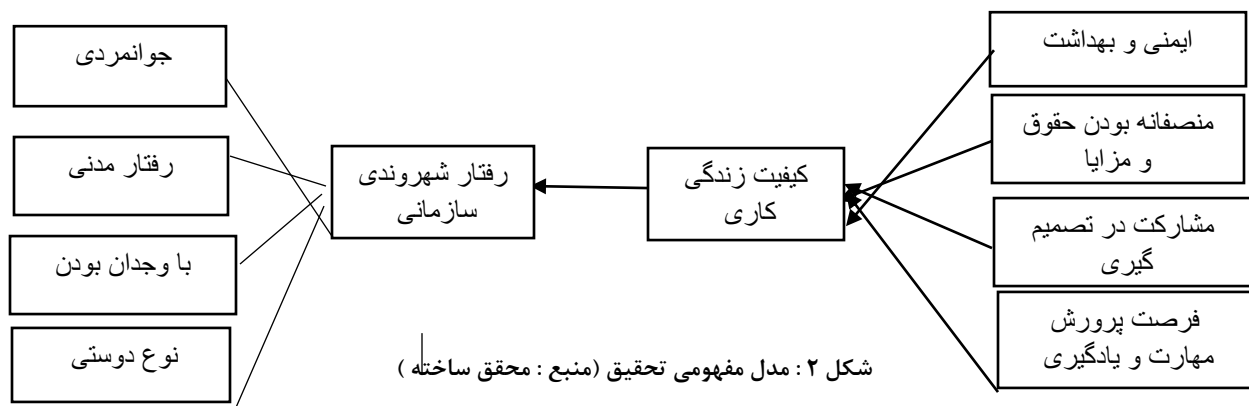
5 Cooper

کارامبایا (۱۹۹۰) دریافت که کارکنان بخش‌های دارای عملکرد بالا در مقایسه با کارکنان دارای عملکرد پایین، رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند. رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش بهره‌وری اداری، جلوگیری از تخصیص منابع کمیاب به فعالیت‌های حفظ و نگهداری، هماهنگی بین اعضای تیم و فعالیت‌های گروهی، توانایی جذب و نگهداری بهترین افراد از طریق محیط کاری جذاب، ثبات عملکرد سازمانی، توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی می‌شود.

نتایج تحقیقات بهرامی و همکاران (۱۳۸۹)، محبی فر و همکاران (۱۳۸۹)، قاسم‌زاده، برومند (۱۳۹۴)، مهداد و همکاران (۱۳۹۰)، ساندھایا نیر (۲۰۱۳) نشان می‌دهد که میان عوامل کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

ساندھایا نیر (۲۰۱۳) سطح درک از کیفیت زندگی کاری کلی بر اساس جنسیت را متفاوت دانسته است. محقق در جهت تکمیل بررسی متغیرهای زمینه ای چون سن، سابقه، تحصیلات و تاهل و سمت را مورد بررسی قرار می‌دهد.

براساس آنچه در این بخش به آن پرداخته شده است به مدل مفهومی ذیل دست یافته ایم و به دنبال بررسی فرضیات ذیل هستیم.



فرضیه اصلی

به نظر می‌رسد میان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت جهاد کشاورزی و کیفیت زندگی کاری آنها رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- به نظر می‌رسد میان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت جهاد کشاورزی با میزان احساس امنیت و ایمنی در کار رابطه معنادار وجود دارد.

- به نظر می‌رسد میان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت جهاد کشاورزی با مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایای آنها رابطه معنادار وجود دارد.

- به نظر می‌رسد میان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت جهاد کشاورزی با فرصت پرورش مهارت و یادگیری در محیط کار رابطه معنادار وجود دارد.

- به نظر می‌رسد میان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت جهاد کشاورزی با میزان مشارکت آنها در تصمیم گیری در محیط کار رابطه معنادار وجود دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع روش پیمایشی و توصیفی است؛ گردآوری مجموعه‌ای منظم و ساختمند از صفت یا ویژگی هر مورد برحسب هر متغیر و همچنین روش تحلیل خاص آن که مبتنی بر مقایسه موردها بوده و از این طریق در پی روابط بین پدیده‌ها و مکانیزم علی آنها می‌باشد، از

ویژگی-های خاص تحقیق پیمایشی است. درواقع، پژوهش پیمایشی به در نظر گرفتن فرضیه‌ها و آزمون آن‌ها و بررسی روابط بین متغیرها، بدون دست‌کاری مبتنی است. تحقیق با انتخاب و مطالعه نمونه‌های انتخاب‌شده از جامعه آماری به بررسی میزان شیوع، توزیع و روابط متقابل بین متغیرها می‌پردازد. در این پژوهش اطلاعات مربوط به بخش نظری از روش کتابخانه‌ای و بخش آماری از روش میدانی استفاده شده است. جمعیت آماری این پژوهش شامل از تمامی کارکنان وزارت جهاد کشاورزی است که تعدادشان ۶۰۰ نفر می‌باشد. از این میان ۵۰۰ نفر مرد و ۱۰۰ نفر زن هستند. در این تحقیق اندازه حجم نمونه را از طریق فرمول کوکران، برابر با ۲۳۴ نفر بدست آوردیم. در این تحقیق از نمونه گیری سهمیه ای بر اساس جنسیت استفاده شده است که ۳۹ نفر خانم و ۱۹۵ نفر آقا را به عنوان واحدهای نمونه انتخاب نموده ایم.

یافته های تحقیق

در این پژوهش جهت تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی و نرم افزارهای Exell و Spss استفاده شده است. بر اساس آمار توصیفی به نتایج ذیل دست یافتیم:

- بیش از نیمی از کارمندان مورد تحلیل در رده سنی ۴۵ تا ۵۴ سال قرار دارند.
- ۱۶٫۶ درصد از کارمندان مورد بررسی در این تحقیق زن و ۸۳٫۳ درصد مرد هستند.
- نزدیک به ۹۰ درصد کارمندان مورد بررسی در این تحقیق متأهل هستند.
- حدود ۹۲ درصد از جامعه آماری با سابقه کاری بالای ۱۰ سال بوده‌اند.
- ۲۹٫۹ درصد از جامعه نمونه آماری، کارمند و ۵٫۱ درصد مشاور، ۴۸٫۷ درصد کارشناس و ۱۲٫۸ درصد در سمت معاون و یا رئیس مشغول به کار بوده. ۳٫۴ درصد نیز در سایر مشاغل مشغول فعالیت بوده اند.
- ۶٫۸ درصد پاسخگویان دارای مدرک دیپلم، ۹٫۸ درصد فوق دیپلم و ۵۳٫۴ درصد نیز دارای مدرک کارشناسی بوده. ۲۶٫۵ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۳٫۴ درصد نیز دارای مدرک دکترا بوده اند. چنانکه ملاحظه می شود، بیش از نیمی از جامعه مورد بررسی در این پژوهش دارای مدرک کارشناسی هستند.

جدول ۱- توزیع درصد پاسخگویان بر حسب متغیرهای وابسته و مستقل

جدول توزیع درصدی متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
رفتار شهروندی سازمانی	۶٫۸	۱۲٫۴	۱۷٫۱	۴۶٫۶	۱۷٫۱
مشارکت ایمنی و بهداشت محیط کار	۳	۲۹٫۹	۴۰٫۲	۲۳٫۵	۳٫۴
مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا	۳	۰	۱۷٫۱	۳۹٫۷	۴۰٫۲
مشارکت در تصمیم گیری در محیط کار	۶٫۴	۲۶٫۵	۲۰٫۵	۳۹٫۷	۶٫۸
فرصت پرورش مهارت و یادگیری	۳	۱۶٫۷	۴۰٫۲	۱۹٫۷	۲۰٫۵

پس از انجام توصیف متغیرهای پژوهش، به کمک آزمون ضریب همبستگی پیرسون به بررسی فرضیات می‌پردازیم که نتایج به شکل مبسوطی در جدول ذیل آمده است.

جدول ۲- آزمون همبستگی و رگرسیون در بررسی فرضیات

میزان رفتار شهروندی سازمانی	r ضریب همبستگی	سطح معناداری همبستگی (M)
مشارکت ایمنی و بهداشت محیط کار	۰,۲۳۱	۰,۰۰
مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا	۰,۱۰۹	۰,۰۹۵
مشارکت در تصمیم گیری در محیط کار	۰,۴۷۵	۰,۰۰
فرصت پرورش مهارت و یادگیری	۰,۱۵۲	۰,۰۲
کیفیت زندگی کاری	۰,۵۹۸	۰,۰۰

نتایج مندرج در جدول فوق نشان می دهد:

میان مشارکت ایمنی و بهداشت محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان رابطه مثبت و معنادار در سطح بالایی وجود دارد .

مشارکت در تصمیم گیری در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان رابطه مثبت و معنادار در سطح بالایی وجود دارد .

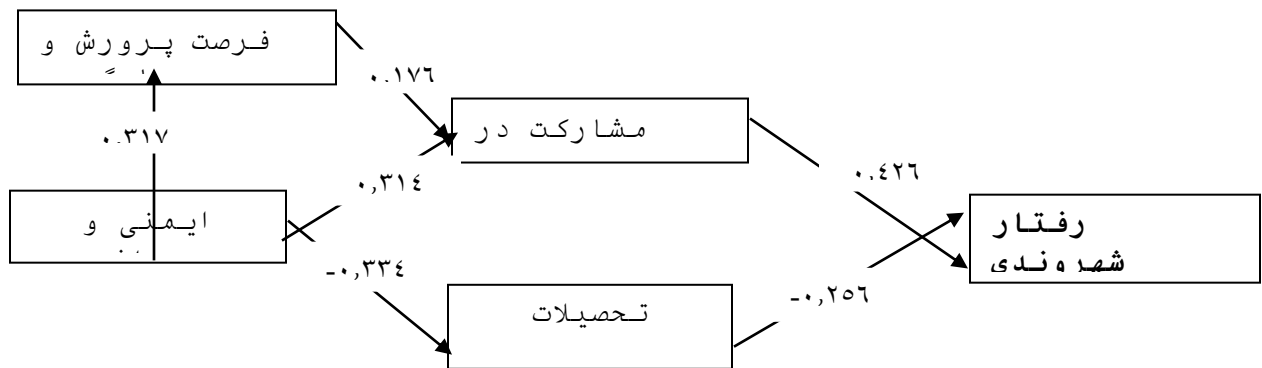
مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان رابطه مثبت و معنادار در سطح متوسطی وجود دارد.

مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان رابطه معناداری وجود ندارد.

در نهایت نتایج نشان می دهد که میان کیفیت زندگی کاری کارمندان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار و مثبتی در سطح بالا وجود دارد.

با اجرای برنامه تحلیل مسیر و تعیین ضرایب رگرسیونی، تاثیر متغیر های مستقل بر متغیر تابع (رفتار شهروندی سازمانی کارمندان) محاسبه و به توسط آنها مدل تجربی زیر رسم شده است.

با مراجعه به این مدل مشخص می گردد که متغیر های ، مشارکت در تصمیم گیری و تحصیلات به ترتیب، بیشترین تاثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان داشته اند. در ضمن متغیر های ایمنی و بهداشت، فرصت پرورش مهارت بصورت غیر مستقیم بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارند.



شکل ۳: مدل روابط علت و معلولی متغیرهای مداخله گر در تغییرات رفتار شهروندی سازمانی کارمندان

ضرایب تاثیر مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیر تابع در جدول ۳ مورد محاسبه قرار گرفته است.

جدول ۳: ضرایب تاثیر مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	ضریب تاثیر مستقیم	ضریب تاثیر غیرمستقیم	کل اثر علی
مشارکت در تصمیم گیری	۰,۴۲۶	۰,۹۰۱	۱,۳۲۷
تحصیلات	-۰,۲۵۶	-۰,۴۱۲	۰,۶۶۸
کل	۰,۶۸۲	۱,۳۱۳	۱,۹۹۵

طبق یافته های جدول بالا، که ضرایب تاثیر مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان را نشان می دهد، ضریب تاثیر مستقیم متغیر مشارکت در تصمیم گیری برابر ۰,۴۲۶، میزان تحصیلات -۰,۲۵۶، میزان تاثیر مستقیم کل این متغیرها بر میزان رفتار شهروندی سازمانی مساوی ۰,۶۸۲ است. تاثیر غیرمستقیم میزان مشارکت در تصمیم گیری برابر ۰,۹۰۱ و میزان تحصیلات برابر -۰,۴۱۲ و میزان تاثیر مستقیم کل این متغیرها بر میزان رفتار شهروندی سازمانی مساوی ۱,۳۱۳ است. بنابراین میزان کل اثر علی میزان مشارکت در تصمیم گیری ۱,۳۲۷، میزان تحصیلات ۰,۶۶۸ بوده و میزان کل اثر علی در مجموع برابر ۱,۹۹۵ می باشد.

بحث و نتیجه گیری

در مجموع کل تعاریف مطروحه در تحقیق رفتار شهروندی سازمانی به مجموعه رفتارهایی اطلاق می‌گردد که خارج از حیطه وظایف رسمی افراد در سازمان می‌باشد. این رفتارهای فردی داوطلبانه و دل‌بخوایی هستند که مستقیماً و صراحتاً از طریق نظام‌های رسمی بآنها دهنده شناسایی نمی‌شوند ولی در نهایت منجر به افزایش اثر بخشی فعالیت‌های سازمانی می‌گردند. رفتار شهروندی سازمانی کمکی در جهت افزایش اثر بخشی کلی سازمان است و رفتاری ناشی از فعالیت در خارج از حیطه الزامات شغلی است و شاخصی قدرتمند برای تشخیص عملکرد شغلی مطلوب می‌باشد. برای سنجش این متغیر میزان جوانمردی، رفتار مدنی، با وجدان بودن و نوع دوستی سنجیده می‌رود. بهرامی و همکاران (۱۳۸۹)، قاسم‌زاده، برومند (۱۳۹۴)، مهداد و همکاران (۱۳۹۰)، بر اساس بررسی پیشینه تحقیق معتقدند که میان رفتار شهروندی سازمانی کارمندان رابطه معناداری وجود دارد. بررسی فرضیه اصلی در این پژوهش نیز همسو با نتایج ایشان است.

مهداد و همکاران (۱۳۹۰)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافته است که، پرداخت منصفانه و کافی قادر به پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی کلی بوده است. فرضیه دوم در این پژوهش نیز در تایید این نتیجه بوده است.

در نهایت نیز معناداری رابطه میان سه شاخصه دیگر بر اساس نظریه والتون و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان وزارت جهاد کشاورزی نیز بررسی می‌شود که نتایج نشان می‌دهد میان متغیرهای امنیت و ایمنی در کار، مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا، فرصت پرورش و مهارت یادگیری در محیط کار و مشارکت در تصمیم‌گیری در محیط کار رابطه معناداری با میزان رفتار شهروندی سازمانی کارمندان وزارت جهاد کشاورزی دارند و این متغیرهای بر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان موثر هستند.

در نهایت در پاسخ سوال اصلی تحقیق می‌توان گفت، میان رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارمندان وزارت جهاد کشاورزی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد در راستای رسیدن به هدف تحقیق با کمک آزمون همبستگی و رگرسیون به بررسی فرضیات تحقیق و آمار استنباطی تحقیق پرداختیم.

در بررسی فرضیات فرعی، نتایج آزمون‌های استنباطی نشان می‌دهد، متغیرهای امنیت و ایمنی در کار، مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا، فرصت پرورش و مهارت یادگیری در محیط کار و مشارکت در تصمیم‌گیری در محیط کار رابطه معناداری با میزان رفتار شهروندی سازمانی کارمندان وزارت جهاد کشاورزی دارند و این متغیرهای بر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان موثر هستند.

اما در بررسی فرضیه اصلی نتایج از معناداری ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارمندان وزارت جهاد کشاورزی حکایت دارد و میزان کل اثر علی کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی در مجموع برابر ۱،۹۹۵ می‌باشد.

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش پیشنهاداتی به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

- از آنجایی که میان رفتار شهروندی سازمانی و امنیت و ایمنی در محیط کار رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، پیشنهاد می‌شود با فراهم آوردن زمینه‌های امنیت و ایمنی ذهنی برای کارکنان بعنوان یکی از شاخصه‌های برجسته کیفیت زندگی کاری برای کارمندان به ارتقای بروز رفتار شهروندی سازمانی کارمندان کمک نمود.

- با فراهم آوردن زمینه‌های امنیت و ایمنی جسمی برای کارکنان بعنوان یکی از شاخصه‌های برجسته کیفیت زندگی کاری برای کارمندان به ارتقای بروز رفتار شهروندی سازمانی کارمندان کمک نمود.

- با فراهم آوردن زمینه‌های تقویت مهارت مدیران در برآورد حقوق و مزایای مادی و معنوی برای کارکنان بعنوان یکی از شاخصه‌های برجسته کیفیت زندگی کاری برای کارمندان به ارتقای بروز رفتار شهروندی سازمانی کارمندان کمک نمود.

- با فراهم آوردن زمینه‌های تقویت مهارت‌های ادراکی- ارتباطی- فنی کارمندان بعنوان یکی از شاخصه‌های برجسته کیفیت زندگی کاری کارمندان به ارتقای بروز رفتار شهروندی سازمانی کارمندان کمک نمود.

- با فراهم آوردن امکان تحصیلات آکادمیک برای کارمندان و برگزاری دوره‌های تخصصی، بعنوان یکی از شاخصه‌های برجسته کیفیت زندگی کاری کارمندان به ارتقای بروز رفتار شهروندی سازمانی کارمندان کمک نمود.

- با فراهم آوردن امکان شرکت در تصمیم‌گیری و آزادی حق انتخاب کارمندان در حیطه وظایف‌شان بعنوان یکی از شاخصه‌های برجسته کیفیت زندگی کاری کارمندان به ارتقای بروز رفتار شهروندی سازمانی کارمندان کمک نمود.
- با بکارگیری کارمندان با تحصیلات متناسب با شغل شان به ارتقای بروز رفتار شهروندی سازمانی کارمندان کمک نمود.

منابع

منابع فارسی

- داودی، سید محمد رضا (۱۳۷۷). "بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه"، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی
- خیراندیش، مهدی؛ شریف زاده، فتاح (۱۳۸۸). "تجزیه و تحلیل رابطه بین کیفیت زندگی کاری (QWL) و عملکرد کارکنان در شرکت ایران خودرو دیزل"، پژوهش‌های مدیریت ۱۳۸۸ شماره ۳.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۶). "روانشناسی بهره‌وری (ابعاد کاربردی روانشناسی کار و روانشناسی صنعتی سازمانی)". نشر ویرایش چاپ ششم
- سلمانی، داوود. (۱۳۸۴). "کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی". تهران: انتشارات دانشکده مدیریت"، چاپ اول.
- صنوبری، فرهاد. (۱۳۷۹). "رابطه کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان شاغل در شرکت فروشگاه‌های زنجیره ای رفاه". پایان نامه کارشناسی ارشد، مرکز مدیریت دولتی اصفهان.
- ضیائی، محمد صادق و نرگسیان، عباس و آیبافی اصفهانی، سعید. (۱۳۸۸). "نقش رهبری معنوی در توانمند سازی کارکنان دانشگاه تهران"، نشریه مدیریت دولتی. دوره ۱. شماره ۱. صص ۸۶-۶۷.
- ممی زاده، جعفر. (۱۳۷۵). "توسعه سازمان، دانش، بهسازی و نوسازی سازمان". چاپ اول، تهران، انتشارات روایت.
- مورهد، گ. و گریفین، ر. (۱۳۷۴). "رفتار سازمانی"، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران: انتشارات مروارید
- مینتزرگ، هنری. (۱۳۷۰). "سازماندهی پنج الگوی کار ساز، ترجمه ابوالحسن فقیهی"، چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- Berman, J. S. , & Kenny, D. A. 1976. "Correlational bias in observer ratings". *Journal of Personality and Social Psychology*, 34: 263-273.
- Bienstock, C.Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel " organizational citizenship behavior and service quality " *journal of services marketing*, Vol .17 No.4 (2003), pp. 357-378
- job breadth". *Journal of Applied Social Psychology*, ۳۰(۳), ۶۴۱-۶۶۳.
- Casio, W.F. (1995), *Waltons Categorization of Quality of Work Life Program*.
- Castro, Carmen.B & Armario, Enrique.M & Ruiz, David.M " the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty " , *international journal of Service industry management* , Vol.15 No.1 , (2004)
- Cooper, W. H. (1981). "Ubiquitous halo". *Psychological Bulletin*, 90: 218-244.
- Chapman, L. J. (1967). "Illusory correlation in observational reports". *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 6: 151-155.
- Cohen, Aaron & Kol, Yarden , " professionalism and organizational citizenship behavior " an empirical examination among Israeli nurses , *journal of managerial psychology* , Vol.19 No.4, (2004)
- DeNisi, A. S. , Cafferty, T. P. , & Meglino, B. M. (1984). "A cognitive view of the performance appraisal process: A model and research propositions." *Organizational Behavior and Human Performance*, 33: 360-96.