

## بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی

حمید صیفوری

کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی.

نام نویسنده مسئول:

حمید صیفوری

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در مجلس شورای اسلامی ایران به انجام رسیده است. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه کارکنان شاغل این نهاد در شهر تهران تشکیل می دادند که بر مبنای آمار مأخوذه، تعداد این افراد ۹۰۰ نفر بود. از این میان، ۲۶۹ نفر از جدول مورگان و به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان اعضای نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده در این تحقیق، پرسشنامه ای مشتمل بر ۳۶ پرسش بود که از پرسشنامه استاندارد فرهنگ سازمانی (رابینز و جاج ۲۰۰۷) و پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) استفاده و در آن پاسخ ها بر اساس طیف ۵ نقطه ای لیکرت تنظیم شده بودند. گفتنی است که آنالیز داده در بخش استنباطی نیز، بر اساس روش تحلیل مسیر صورت پذیرفت. در پایان، نتایج تحقیق نشان داد که فرهنگ سازمانی و کلیه ابعاد آن به استثنای نوآوری؛ توجه به ره آورد و پایداری بر رفتار شهروندی سازمانی در مجلس شورای اسلامی تأثیر مثبت و معنادار دارند.، گفتنی است که این پژوهش از لحاظ هدف استفاده کاربردی و از نوع مطالعات علت و معلولی با رویکرد توصیفی - پیمایشی می باشد.

**واژگان کلیدی:** فرهنگ سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، مجلس شورای اسلامی ایران.

## مقدمه

امروزه سازمان ها در محیط متلاطم و طوفانی تغییر به حیات سازمانی خود ادامه داده و برای تحقق بخشیدن به رسالت های خویش، ناچار به تحول و همگون سازی ساختار و فرایندهای خود با نیازهای محیطی می باشند و برای تنظیم مؤثر و آگاهانه فرایند تغییر، قبل از هر چیز ناچار به تغییر بنیادی در بینش ها و تحول در سطوح فردی، گروهی و سازمانی و همچنین به تغییر در شیوه زندگی (فرهنگ) حاکم بر سازمان می پردازند و قبل از هر تحولی باید فرهنگ سازمان خود را شناسایی و بررسی نمایند (برینکینز، ۲۰۰۴، ص ۸).

فرهنگ سازمانی، سیستمی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به یک سازمان دارند و همچنین ویژگی ای است که موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود. کریس آرجیس، فرهنگ سازمانی را نظامی زنده می خواند و آن را در قالب رفتاری که مردم در عمل از خود آشکار می سازند، راهی که بر آن پایه بطور قطعی می اندیشند و احساس می کنند و شیوه ای که بطور واقعی با هم رفتار می کنند تعریف می کند. استانلی دیوسی، فرهنگ سازمانی را الگویی از روش ها و باورهای مشترک دانسته است که به اعضا یک نهاد معنی و مفهوم می بخشد و برای رفتار آنان در سازمان دستورهایی فراهم می کند (دیوسی، ۱۹۸۴، ص ۱).

از سوی دیگر شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و بعهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سرکار می باشد. بر پایه و اساس تئوری ها و نظریه های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می کند، به علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی به علت رقابت های روز افزون جهانی، اهمیت نوآوری، انعطاف پذیری، بهره وری و پاسخگویی به شرایط بیرونی پیوسته در حال افزایش است؛ در واقع هرب کلهر استدلال می کند که برجسته ترین استدلال برای موفقیت شرکت ها از «روحیه جمعی» نشأت می گیرد. اکثر مشکلات این گونه مباحث به رقباء بر می گردد، که می خواهند تقلید کنند آنها می توانند منابع فیزیکی را بخرند، ولی نمی توانند موضوعاتی مانند تعهد، وفاداری و اعتماد را خریداری کنند (زارعی، ۲۰۰۶، ص ۳).

نتایج تحقیقات اخیر نشان می دهد کارمندی که فراتر از شغل و وظیفه خود عمل کرده و رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز می دهند به گروه کاری و سازمانی تعلق دارند که هم بهره وری بالایی دارند و هم کاری با کیفیت عالی انجام می دهند تا کارگرانی که از رفتار شهروندی سازمانی در سطوح پایین برخوردارند (پودساکف، ۱۹۹۷).

با توجه به اهمیت و جایگاه فرهنگ سازمانی در سازمان ها و به ویژه در سازمانهای مردم نهادی نظیر مجلس شورای اسلامی که فارغ از وظیفه قانون گذاری ذاتی خویش؛ از طریق ساختار تشکیلاتی اداری خود وظیفه ساماندهی امور مربوط به تنظیم ارتباطات برون سازمانی نمایندگان و مردم را عهده دار بوده و از سوی دیگر نیز با توجه پاسخگویی مراجعان مردمی و ارائه مشاوره های تخصصی در جهت رفع مشکلات مطروحه با منتخبان ملت را دنبال می نماید؛ تعمیق فرهنگ سازمانی و ترویج و توسعه رفتار شهروندی سازمانی در راستای ایفای نقش سازمانی این نهاد مردمی به عنوان یک ستاد فنی و حقوقی کارآمد برای ارائه خدمات بهینه در کلیه مراحل مرتبط با فرآیندهای تدوین و تصویب و تفسیر و ارزیابی اثربخشی قوانین ضرورتی انکار ناپذیر محسوب و برای مدیران به عنوان اهمی کارا و اثر بخش در جهت تحقق اهداف بشمار خواهد آمد. فلذا با توجه به تحقیقات انجام شده در سال های اخیر توسط محققان علوم مدیریت در خصوص نقش رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از عوامل مهم اثربخشی و بهره وری عملکرد سازمان ها ضرورت ایجاد می نمود که بررسی شود آیا نقش و جایگاه فرهنگ مطلوب سازمانی و استفاده از رویکردهای توانمندساز آن در هدایت، تقویت و نهادینه سازی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی به عنوان یکی از مهمترین نهادهای تاثیر گذار داخلی بر ساختار اجتماعی کشور موثر است و به عبارت دیگر، این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سؤال است که آیا فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر گذار است؟

## ۱- ادبیات تحقیق

### ۱-۱- فرهنگ سازمانی

یکی از اهداف اصلی هر سازمانی، دستیابی به موفقیت و تحقق اهداف و فلسفه وجودی خویش است. برای رسیدن به این اهداف، همچنان حفظ و بقای معنادارشان در محیط پویا و متغیر امروزی ناچارند از خود عملکرد شایسته و بایسته ای نشان دهند. موفقیت های چشمگیر دهه اخیر سازمان های با حداقل امکانات از یک سو و شکست سازمان های با بهترین توانایی های مادی از سوی دیگر بیانگر نقش قابل توجه عوامل غیرمادی در موفقیت آنها بوده است که در این میان فرهنگ سازمانی به عنوان عامل مؤثر در عملکرد سازمان ها تلقی می گردد (نصیرپور و همکاران، ۱۳۸۸).

فرهنگ سازمانی<sup>۱</sup> سیستمی است متشکل از ارزش ها و عقاید که در تعامل متقابل با نیروی انسانی، ساختار سازمانی، جوسازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و سیستم کنترل بوده و در نتیجه هنجارهای رفتاری را در سازمان شکل می دهد. از آنجاکه، فرهنگ سازمانی به سازمان هویت می دهد (زهیر و همکاران ۲، ۲۰۱۱) و به هماهنگی رفتار اعضاء کمک می کند (مکنتاش و دورتی ۳، ۲۰۱۰). با توسعه فرهنگ سازمانی قوی و مؤثر، سازمان ها می توانند عملکردی مؤثری به دست آورند (جاکوبس ۴ و همکاران، ۲۰۱۳).

با توجه به اینکه فرهنگ سازمانی بر عملکرد افراد تأثیر می گذارد (هنری ۵، ۲۰۰۶)، به طور کلی گفته می شود که فرهنگ سازمانی ادراکی است که افراد از سازمان خود دارند و چیزی است که نه در سازمان وجود دارد و نه در فرد و ویژگی های خاصی است که در یک سازمان وجود دارد نمایانگر خصوصیات معمول و ثابتی است که سازمان ها را از یکدیگر متمایز می کند (مشبکی، ۱۳۸۰). فرهنگ سازمانی بستری است به هم پیوسته که اجزا سازمان را به هم می چسباند (کوئین، ۱۹۹۹). (هافستد ۶، ۱۹۹۱)، فرهنگ سازمانی را برنامه ریزی جمعی ذهن بیان می کند که افراد یک سازمان را از سازمان های دیگر متمایز کند (مرتضوی، ۱۳۷۹). فرهنگ های سازمانی شالوده تاریخی دارند بدین معنی که نمی توان رابطه بین فرهنگ سازمانی و تاریخ را از هم جدا کرد و فرهنگ سازمانی به طور ناگهانی و اتفاقی به وجود نمی آید (تریس و بثر ۷، ۱۹۹۳). بسیاری از صاحب نظران بر این عقیده اند که فرهنگ سازمانی، سیستمی از استنباط مشترک است که اعضاء نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود (راینر، ۱۹۹۸). شناخت فرهنگ سازمانی به عنوان یک ضرورت مهم در اولویت فعالیت های مدیران سازمان ها قرار دارد، چراکه با شناخت دقیق و درست فرهنگ سازمانی و آشنایی با ویژگی های آن، مدیران می توانند برنامه های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت خود را سامان دهد (فیاض، ۱۳۹۰). از این رو شناخت فرهنگ سازمانی برای مدیران و رهبران سازمان ها و هدایت نیروی انسانی و تحقق اهداف سازمانی، اهمیت حیاتی دارد، زیرا فرهنگ حاکم بر سازمان مبین بقا و رشد سازمان است. شناخت فرهنگ سازمانی زمانی ملموس می گردد که بدانید اگر فرهنگ را هدایت نکنید، فرهنگ سازمان شما را هدایت می کند. به بیان دیگر موفقیت سازمان، در ارتباط مستقیم با کارکنان و مدیران سازمان می باشد. ارتباط مدیران و کارکنان در فرایند پیچیده فرهنگ سازمانی را تشکیل می دهد. لذا سازمان ها باید فرهنگی را حاکم کنند که در آن، افراد انگیزه و توانایی لازم برای فعالیت را داشته باشند و با احساس تعلق نسبت به سازمان خود بتوانند موجبات اثربخشی سازمان را فراهم آورند و ضامن سلامت و بقا سازمان باشند. فرهنگ سازمانی مجموعه از فرضیات اساسی است که افراد سازمان در مواجهه با مسائل، برای انطباق با محیط و دستیابی به وحدت و انسجام داخلی، کشف و ایجاد کرده و ثابت شده که سودمند و با ارزش است و در نتیجه به عنوان روش صحیح ادراک، تفکر و احساس به اعضای جدید انتقال می یابد (شاین ۸، ۲۰۱۰).

یکی از راهبردهای نیل به تعالی و تفوق، از طریق ایجاد فرهنگ سازمانی مطلوب است. فرهنگ سازمانی آینده ای تمام نمایی ویژگی ها، خصلت ها، قوت ها و ضعف های هر سازمانی محسوب می شود؛ و می تواند چهره ای درون و برون آن را از نظر پایداری کارکنان به ارزش ها، اصول، باورها و نگرش ها و سایر اعتقادات مرتبط نشان دهد؛ و عنصر اصلی شخصیت یک سازمان همان فرهنگ یک سازمان است. (هیل و چارلز ۹، ۲۰۰۲). سازمان های که می کوشند، اثربخش، کارا و پاسخگوی نیازهای محیط خود باشند و در محیط پیچیده و رقابتی بقای خود را تضمین کنند؛ باید از طریق ایجاد فرهنگ سازمانی، محیطی را ایجاد کنند که نیروی انسانی به انجام رفتار شهروندی سازمانی تشویق شوند.

## ۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه رفتارهای است که جزء الزامات رسمی سازمان و انجام شغل نیستند اما به اثربخشی کار و سازمان کمک می کنند. غالباً از سوی کارکنان این مجموعه رفتارها به عنوان یک امر اختیاری نگریسته می شود. پژوهش در مورد رفتارهای فرا شغلی در محیط کار بیشترین توجه را در سال های اخیر به خود جلب کرده است که تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی ۱۰ شناخته می شود.

1 - organizational culture

2 . Zahir

3 . Macintosh & Doherty

4 . Jacobs

5 . Henri

6 . Hofstede

7 . Tres & Bir

8 . Schein

9 . Charliz & Hill

10 . organizational citizenship behavior

اورگان ۱۱ (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (دنیکلیس برگر و همکاران، ۲۰۰۵). رفتار شهروندی سازمانی رفتاری خودجوش و آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش‌بینی نشده است. ولی در مجموع عملکرد مؤثر سازمان را ارتقا می‌دهد. منظور از خودجوش و آگاهانه این است که این رفتار ضرورت اجباری نقش یا شرح شغل نیست. این رفتار بیشتر یک انتخاب شخصی است و در صورت انجام ندادن آن تنبیهی به دنبال ندارد (آلیسیا، ۲۰۰۸). اریک و همکاران (۲۰۰۸)، رفتار شهروندی سازمانی به فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که از فرد خواسته نشده‌اند ولی در کل از سازمان حمایت می‌کنند و به آن سود می‌رسانند. ویگودا<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۷) رفتار شهروندی سازمانی کمک‌های غیررسمی‌ای را در برمی‌گیرد که کارمند به عنوان یک فرد، می‌تواند آزادانه آن‌ها را انجام دهد و یا از انجامشان خودداری کند، بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی. ویگودا<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۷) رفتار شهروندی سازمانی کمک‌های غیررسمی‌ای را در برمی‌گیرد که کارمند به عنوان یک فرد، می‌تواند آزادانه آن‌ها را انجام دهد و یا از انجامشان خودداری کند، بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی. ماهیت این رفتار به گونه‌ای است که اختیاری، داوطلبانه و خودخواسته‌اند و نظام پاداش و تنبیه سازمانی تأثیر زیادی بر آن‌ها ندارند (اورگان ۱۵ و همکاران، ۲۰۰۶). علیرغم آنکه وجود این رفتارها در کارکنان هر سازمانی ارزشمند است، اما شواهد موجود در خصوص مفهوم‌سازی و پژوهش آن در سازمان‌های مختلف و جوامع مختلف به‌ویژه سازمان‌های خدماتی ناچیز است (ارتورک<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۷). این در حالی است که اهمیت آن در نیروی انسانی سازمان‌های فرهنگی و آموزشی بسیار زیاد است (زین‌آبادی و همکاران، ۲۰۱۰).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان<sup>۱۷</sup> در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می‌شدند. با وجود آنکه این رفتارها در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که عوامل ساختاری، رهبری، شخصیتی، فرهنگی و ارزشی از جمله عواملی هستند که بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند. در خصوص نقش عوامل فرهنگی، نتایج بیان‌گر این واقعیت است که طیف شش‌گانه فرهنگ سازمانی هافستد، نقش مهمی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. همچنان پژوهش‌های انجام‌شده در مورد عوامل ارزشی نیز نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی و عدالت سازمانی، دو عامل مهم و کلیدی در بروز رفتار شهروندی سازمانی است (زارعی متین و احمدی، ۱۳۸۸). (مستبصری و همکاران، ۱۳۸۷)، این اعمال و رفتارها در محل کار اتفاق می‌افتند؛ مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشه‌ای سازمان می‌شوند»، تعریف می‌کنند (مستبصری و همکاران، ۱۳۸۷).

اما در خصوص تعیین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اجماع نظر وجود ندارد و بیشتر پژوهش‌ها اظهار می‌دارند که رفتار شهروندی سازمانی یک متغیری چندبعدی شامل دو تا هفت بعد است (نوابخش و همکاران، ۱۳۸۸). جوادین و جاویدان نژاد (۱۳۸۵)، برای تعریف ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از رویکرد نت مایر<sup>۱۸</sup> (۱۹۹۷) و همکاران استفاده کردند که در آن چهار مؤلفه: گذشت و فداکاری، داشتن نیت پاک و خوب، وجدان کاری، نوع دوستی وجود دارد. شاید بتوان گفت که معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه‌شده درباره ابعاد و مؤلفه‌ای رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان (۱۹۸۸) ارائه‌شده است که در پژوهش‌های مختلف و از جمله مدل مفهومی این تحقیق (اصطلاحات آن نیز در بخش پایانی این پیشنهاد تحقیق توصیف گردید) مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابعاد عبارت‌اند از: نوع دوستی<sup>۱۹</sup>، وجدان کاری<sup>۲۰</sup>.

11. Organ

12. Denicolis &amp; Bragger

13. Wegoda

14. Wegoda

15. Organ

16. Arttork

17. Batman &amp; Organ

18. Nit mayer

19. altruism

20. conscientious

جوانمردی ۲۱، ادب یا نزاکت ۲۲، آداب اجتماعی ۲۳ (نیکلیس برگر و همکاران، ۲۰۰۵). پودساکف ۲۴ (۲۰۰۰)، ابعاد رفتار شهروندی را در قالب هفت بعد تقسیم‌بندی نموده است که عبارت‌اند از: رفتارهای یاری‌گرایانه، جوان‌مردی، نوآوری فردی، فضیلت مدنی، تعهد سازمانی، خود رضایت‌مندی و رشد فردی. مار کوزی ۲۵، رفتار شهروندی سازمانی را به دو نوع: یاری و کمک مثبت و فعال و اجتناب از رفتارهای که به همکاران و سازمان فرد لطمه وارد می‌کند، تقسیم می‌نماید. فار و همکاران ۲۶ (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، رأی و نظر. این نشان می‌دهد که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از جانب صاحب‌نظران علم مدیریت تقسیم‌بندی‌های متفاوت صورت گرفته است که دیدگاه واحدی در این زمینه وجود ندارد. در یک جمع‌بندی کلی می‌تواند بیان کرد که فرهنگ سازمانی یک عامل استراتژیک و تعیین‌کننده در موفقیت یا عدم موفقیت سازمان‌ها بشمار می‌رود و این عامل مهم اکثراً از جانب مدیران و گردانندگان این‌گونه سازمان‌ها به دست فراموشی سپرده شده است، درحالی‌که فرهنگ سازمانی در تمام جنبه‌های زندگی یک سازمان اثرگذار و تعیین‌کننده است که باید موردتوجه قرار گیرد چون‌که ایجاد باورها، ارزش‌ها، هنجارها و مفروضات مشترک در سازمان، انسجام در این باورها و ارزش‌ها می‌تواند موجب انسجام و اثربخشی و کارایی در سازمان گردد که خود متضمن بقا و سلامت سازمان خواهد بود.

در مدل مفهومی این تحقیق از مدل رفتار شهروندی سازمانی اورگان با ۵ مولفه فرعی آن استفاده شده است ارگان (۱۹۸۵) پنج بعد زیر را به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیان کرد:

### وجدان کاری و وظیفه شناسی :

به کار و تلاش فراتر از الزامات رسمی سازمان، وظیفه شناسی گویند و شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می‌دهد در حدی بالاتر از انتظار وظایفش را انجام دهد و باعث افزایش اعتماد در بین کارکنان می‌شود. به عنوان مثال فرد ناهار خوردن خویش را طول نمی‌دهد یا اینکه سر وقت در محیط کارش حاضر می‌شود و جز در موارد ضروری کارش را تعطیل نمی‌کند و ... ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که افرادی که دارای رفتار شهروندی بالایی هستند در بدترین شرایط هم به کار خویش ادامه می‌دهند که این نشان از وظیفه شناسی بالای آنان است. بعد وظیفه شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی انجام می‌دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ی موردنیاز برای انجام آن کار فعالیت می‌نمایند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶، ۵۷).

### نوع دوستی:

به رفتار یاری‌دهنده افراد بصورت کاملاً داوطلبانه و به منظور کمک به همکاران، نوع دوستی گویند و به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کنند. البته برخی از صاحب‌نظران رفتار شهروندی مثل پودساکف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می‌دهند و از آنها به عنوان «رفتارهای کمکی» یاد می‌کنند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶، ۵۷).

### فضیلت شهروندی:

رفتارهایی که حاکی از مشارکت فعال و مسئولانه افراد در حین انجام وظیفه، و بطور کلی حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان و کارهایی که موجب افزایش وجهه سازمان می‌شود. این رفتارها می‌تواند شامل پیشنهاد در مورد اینکه چگونه سازمان می‌تواند کارایی اش را ارتقاء دهد یا اینکه حضور در فعالیتهای فوق برنامه و حمایت از طرحهای توسعه و تغییرات در سازمان و افزایش اطلاعات در مورد سازمان برای آگاهی دادن به دیگران و کارهایی از این دست، می‌باشد. بر این اساس یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آن اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.

### جوانمردی:

رفتارهایی که به صبر و شکیبایی در برابر موقعیتهای مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گله مندی اشاره دارد و کارکنان با رفتار جوانمردی از شکایت کردن‌ها، عیب جویی و ایراد گیری را در سازمان کاهش می‌دهند و بیشتر وقت خود را صرف فعالیتهای سازمانی می‌کنند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸، ۱۰۵). وجدان کاری، یکی از حوزه های وجدان انسان که در سایه اخلاق کاری نمایانگر می‌شود و مرز

21 . sportsmanship

22 . Courtesy

23 . Civic virtues

24 . Podsakuff

25 . Markoczy

26 . Far & et al

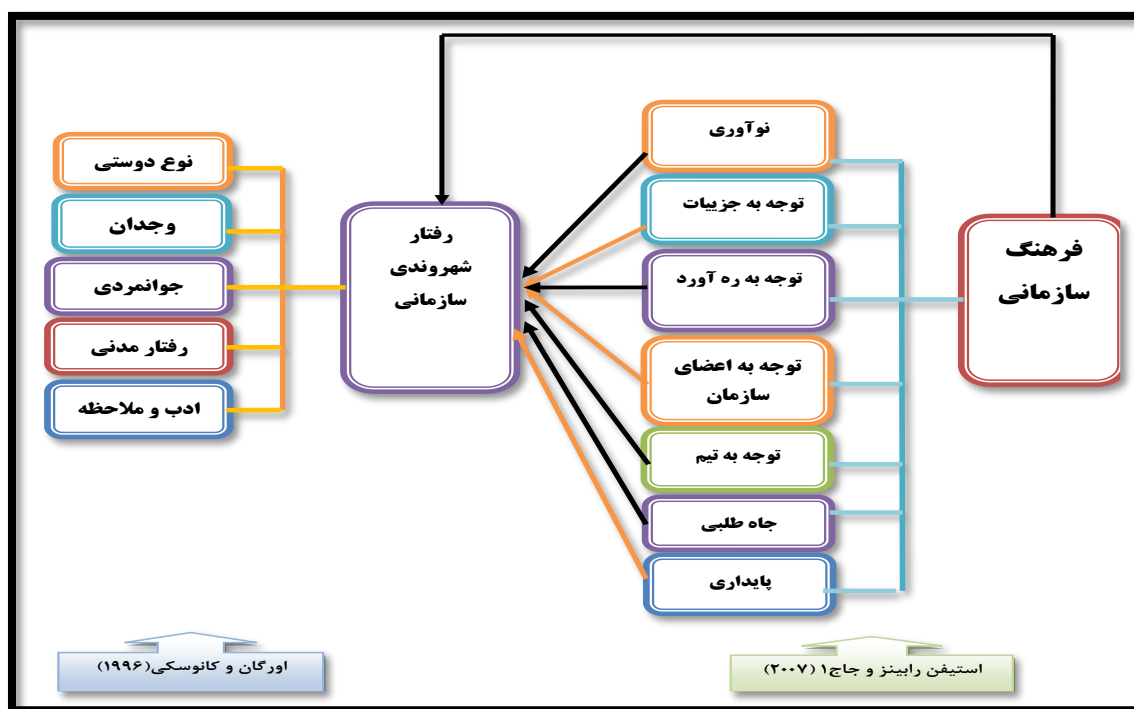
بین صحیح و ناصحیح را مشخص می کند و بطور کلی به اطاعت از قوانین و مقررات سازمانی، وقت شناسی و پایین ترین حد غیبت از سازمان دلالت دارد و وضعیتی که افراد سازمان در مشاغل خود سعی دارند کارهای محوله را به بهترین نحو، بطور دقیق انجام دهند.

#### احترام و تکریم (ادب و ملاحظه)

این بعد نشان دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است در این حالت کارکنان تلاش می کنند گام های 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 کنند. رفتارهای مؤدبانه ای که مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار و یا مشورت پیش از اقدام می شود و افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (پودساکف، ۲۰۰۰).

### ۳-۱- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق از مقاله ارتباط بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی انتشار یافته انستیتو تکنولوژی مدیریت در سال ۲۰۱۲ توسط مجله علمی و معتبر GLOBAL JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH اقتباس شده (پیوست) و شامل متغیر مستقل فرهنگ سازمانی استیفن رابینز و ابعاد آن (۲۰۰۷) و متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) می باشد.



شکل ۱-۱ مدل تحقیق

### ۴-۱- سوالات یا فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی: فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد.

#### فرضیات فرعی تحقیق

- بعد جاه طلبی (پرخاشگری) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد.
- بعد نوآوری و پذیرش ریسک بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد.
- بعد توجه به جزئیات بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد.
- بعد نتیجه گرایی (ره آورد) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد.
- بعد توجه به کارکنان (مردم گرایی) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد.

بعد تیم گرایی (همکاری) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد.  
بعد پایداری و ثبات بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد.

## ۲- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و از نظر نوع، توصیفی-همبستگی (هدف تعیین میزان همبستگی تغییرات دو متغیر) و از نظر روش، میدانی-پیمایشی و از نظر نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی است.  
بر اساس جامعه هدف شناسایی شده، ۲۶۹ پرسشنامه توزیع و جمع آوری گردید. بعد از این مرحله، داده ها از پرسشنامه ها استخراج و وارد نرم افزارهای SPSS و Smart PLS شدند. ابتدا سعی شد با استفاده از آمار توصیفی، وضعیت نمونه تحقیق از نظر شاخصهای دموگرافیک مورد بررسی و توصیف قرار گیرد و آنگاه با استفاده از آمار استنباطی، به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته شود.  
با توجه به نوع تحقیق و نوع متغیرها، در تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش هم از شاخص های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، نمودار، میانگین و انحراف استاندارد) و هم از شاخص های آمار استنباطی و جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای جمعیت شناسی (سن، جنس، و ...) با مؤلفه های تحقیق از نمونه های مستقل و تحلیل واریانس یکطرفه استفاده گردید.

## تجزیه و تحلیل داده ها

جهت تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها، از نرم افزار آماری SPSS و بخش آمار استنباطی از آزمون معادلات ساختاری و همچنین برای طراحی این بخش از طیف ۵ گزینه ای لیکرت یکی از رایج ترین مقیاس های اندازه گیری استفاده شده است. در تحقیق حاضر، بمنظور بررسی اعتبار (پایایی) پرسشنامه ها، از دو روش "آلفای کرونباخ" و "روش ترکیبی" استفاده شد. پس از جمع آوری پرسشنامه ها و انجام محاسبات لازم جهت اجرای هر دو روش فوق الذکر، مشخص شد که پایایی مربوط به همه متغیرها بیش از ۰/۷ می باشد، و لذا پایایی پرسشنامه از این منظر مورد تأیید قرار گرفت با توجه به نوع تحقیق و نوع متغیرها، در تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش هم از شاخص های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، نمودار، میانگین و انحراف استاندارد) و جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای جمعیت شناسی (سن، جنس، و ...) با مؤلفه های تحقیق از نمونه های مستقل و تحلیل واریانس یکطرفه استفاده گردید. جهت شاخص های آمار استنباطی از آزمون معادلات ساختاری و همچنین برای طراحی این بخش از طیف ۵ گزینه ای لیکرت یکی از رایج ترین مقیاس های اندازه گیری استفاده شده است. در تحقیق حاضر، بمنظور بررسی اعتبار (پایایی) پرسشنامه ها، از دو روش "آلفای کرونباخ" و "روش ترکیبی" استفاده شد. پس از جمع آوری پرسشنامه ها و انجام محاسبات لازم جهت اجرای هر دو روش فوق الذکر، مشخص شد که پایایی مربوط به همه متغیرها بیش از ۰/۷ می باشد، و لذا پایایی پرسشنامه از این منظر مورد تأیید قرار گرفت. براساس نتایج توصیفی پژوهش بیشتر پاسخ دهندگان به پرسشنامه های پژوهش را مردان (۷۳ درصد) تشکیل داده، گروه سنی بیش از ۴۱ سال دارای بیشترین فراوانی (۵۴/۵ درصد) بوده و اکثر پاسخ دهندگان دارای تحصیلات کارشناسی یا لیسانس (۶۸/۷۷ درصد) و با سابقه کار بیش از ۲۱ سال (۳۸/۶۶ درصد) بوده اند. و در مجموع ۲۶۹ پرسشنامه جمع آوری شد که یافته های حاصل از بررسی اعتبار (پایایی) پرسشنامه ها، از دو روش "آلفای کرونباخ" و "روش ترکیبی" با انجام محاسبات لازم نشان داد که پایایی مربوط به همه متغیرها بیش از ۰/۷ بوده و از این منظر مورد تأیید قرار گرفت.

## ۳. یافته های پژوهش

هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در مجلس شورای اسلامی بود. در ابتدا برازش مدل اندازه گیری تحقیق مورد آزمون قرار گرفت و روایی محتوای و اعتبار و پایایی ترکیبی و اشتراکی مولفه های اصلی مدل مورد آزمون قرار گرفت که نتیجه آزمون در جدول ذیل خلاصه شده است. مقادیر آلفای کرونباخ بالاتر از عدد ۰/۷ بوده کلیه گویه های پس از آزمون مجدد روایی مدل مورد تأیید قرار گرفتند.

جدول ۴-۱) ضریب آلفای کرونباخ هر یک از متغیرها

| متغیرهای مدل                 | آلفای کرونباخ |
|------------------------------|---------------|
| فرهنگ سازمانی                | 0.920211      |
| جاه طلبی                     | 0.923374      |
| توجه به جزئیات               | 0.756160      |
| نوآوری                       | 0.889470      |
| پایداری و ثبات               | 0.706649      |
| رفتار شهروندی سازمانی        | 0.720968      |
| توجه به ره آورد              | 0.850797      |
| توجه به کارکنان (مردم گرایی) | 0.716406      |
| همکاری تیمی                  | 0.849291      |

## ۳-۱- برازش کلی مدل - معیار GOF "

توسط این معیار محقق می تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. معیار GOF توسط تننهاوس ۲۷ و همکاران (۲۰۰۴) ابداع گردید و طبق فرمول زیر قابل محاسبه است.

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

و تزلس ۲۸ و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰،۰۱، ۰،۲۵ و ۰،۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای برازش کلی مدل (معیار GOF) معرفی کرده اند.

$$GOF=0/663$$

پس از انجام محاسبات لازم مقدار برازش مدل معادل شد با عدد ۰/۶۶۳ که با توجه به سه مقدار ۰،۰۱، ۰،۲۵ و ۰،۳۶ که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است (و تزلس و همکاران، ۲۰۰۹)؛ حصول مقدار ۰/۶۶۳ برازش مدل کلی را به صورت قوی تایید می نماید.

جدول ۴-۱) معیار GOF

| نتیجه آزمون فرض                                           | GOF       | معیار برازش کلی مدل | نام متغیر                                        |
|-----------------------------------------------------------|-----------|---------------------|--------------------------------------------------|
| قوی                                                       | GOF=0/663 | ۰/۶۶۳               | مدل تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی |
| حصول مقدار ۰/۶۶۳ برازش مدل کلی را به صورت قوی تایید میشود |           |                     |                                                  |

## ۳-۲- آزمون فرضیه ها

ضرایب معناداری t (مقادیر t-values) مربوط به هر یک از فرضیه ها

ضرایب معناداری t (مقادیر t-values) مربوط فرض اصلی پژوهش :

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 = \text{بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود ندارد} \\ H_1 = \text{بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد} \end{array} \right.$$



در صورتی که مقدار این اعداد از ۱,۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه ی بین سازه ها و در نتیجه تایید فرضیه های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است. (اعداد معناداری در سطوح اطمینان ۹۹٪ و ۹۹,۹٪ به ترتیب ۲,۵۸ و ۳,۲۷ می باشد).  
 شکل های (۱-۴) و (۲-۴) ضریب معناداری  $t$  مربوط به هر یک از متغیرهای مرتبط با فرضیه اصلی را نشان می دهد. رابطه علت و معلولی بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در قالب بخش مدل ساختاری و توسط نرم افزار Smart PLS 2 سنجیده شده است. همانطور که در شکل های (۱-۴) و (۲-۴) نمایان است، رابطه بین دو سازه اصلی پژوهش معنی دار و مستقیم است؛ بدین ترتیب فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

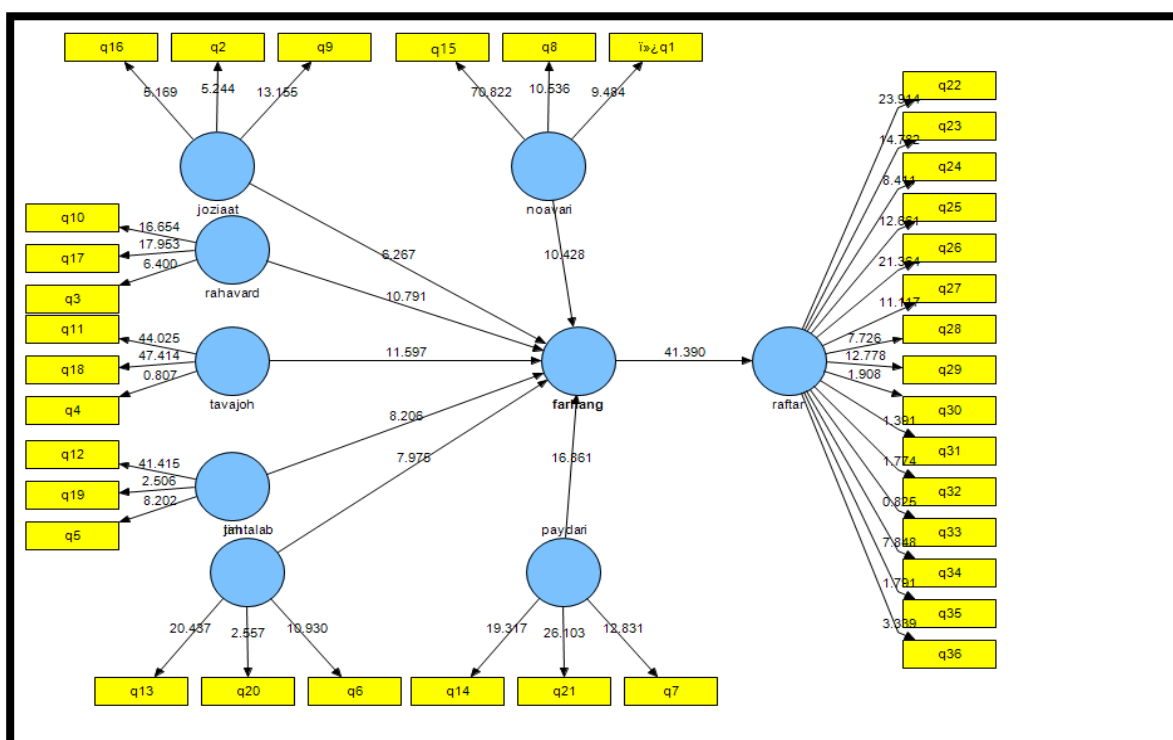
#### جدول (۲-۴) نتیجه آزمون فرض اصلی پژوهش

| نتیجه آزمون فرض                | ضریب مسیر                                                                               | رفتار شهروندی سازمانی | نام متغیر     |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
| H1 تایید فرض                   | 0/864                                                                                   | 41.389941             | فرهنگ سازمانی |
| تایید رابطه و اثر گذاری مستقیم | با توجه به اینکه ضریب معناداری بدست آمده از عدد ۱,۹۶ بزرگتر است فرض اصلی تایید می گردد. |                       |               |

در نتیجه بین تعمیق و گسترش فرهنگ سازمانی و ایجاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. این بدین معنی است که با گسترش و تعمیق فرهنگ سازمانی در مجلس شورای اسلامی بر میزان ایجاد و ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی اهمیت بسزایی دارد و به تناسب میزان افزایش این مولفه در بین کارکنان بانک؛ رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز ارتقاء می یابد.

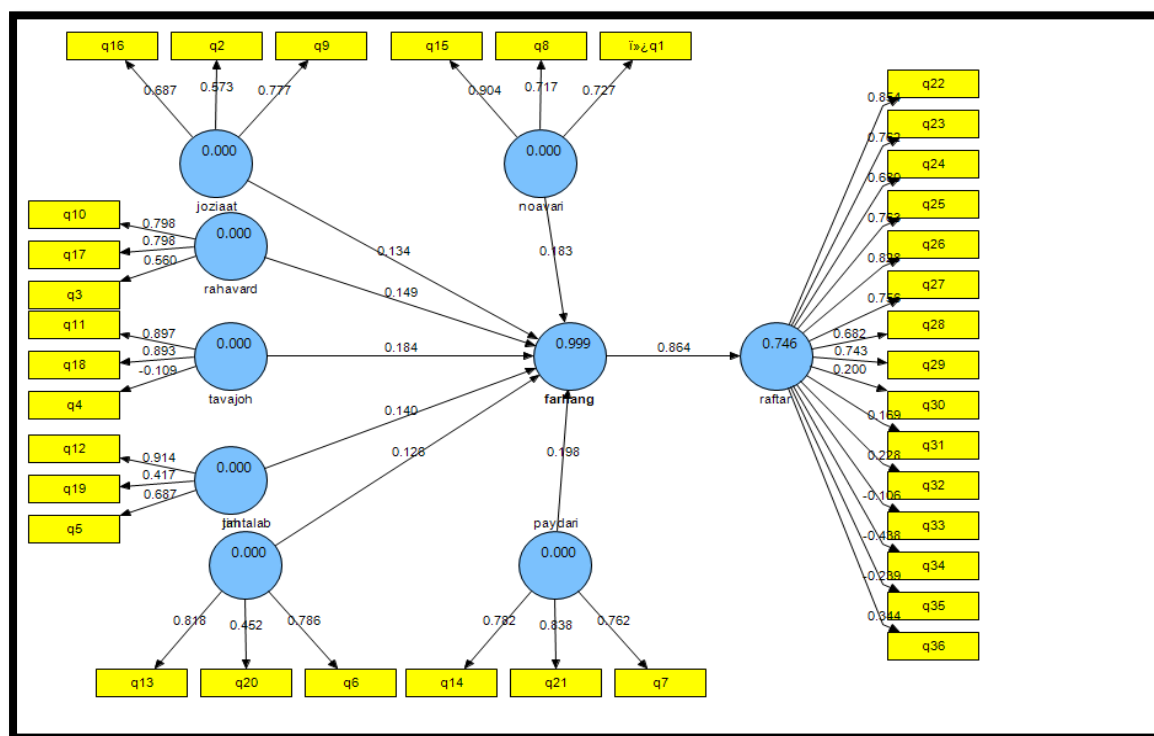
#### ۳-۲-۱- ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به فرضیه ها

ضرایب استاندارد شده بین متغیر مستقل و وابسته نشان می دهد که متغیر مستقل این میزان درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می کند. شکل های (۱-۴) و (۲-۴) ضریب استاندارد شده مسیر مربوط به فرضیه اصلی را نشان می دهد.



شکل (۱-۴) ضریب معناداری  $t$  فرضیه اصلی

با توجه به وجود ضریب تاثیر مثبت بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مجلس شورای اسلامی در شهر تهران می توان در سطح اطمینان ۹۵٪ انتظار داشت که فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثر مستقیم و مطلوبی را در پی خواهد داشت. ضریب مسیر این رابطه ۰/۸۶۴ از نرم افزار بدست آمده و تعیین شده است. ضریب تعیین نشان می دهد که متغیر مستقل چند درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح و تبیین می کند. بر این اساس و طبق ضرایب استاندارد خروجی نرم افزار Smart PLS متغیر فرهنگ سازمانی توانسته است ۸۶/۴٪ از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی کند. ضرایب علی مسیره های بین دو سازه اصلی پژوهش نشان از رابطه بین دو متغیر و تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در مجلس شورای اسلامی را دارد. (شکل ۲،۴)



شکل ۲-۴) ضریب استاندارد شده مسیر مربوط به فرضیه اصلی

### ۳-۲-۲- نتایج آزمون فرضیات فرعی و ضرایب معناداری t (مقادیر t-values) مربوط به فرضیات تحقیق

همانگونه که در شکل های (۱-۴) و (۲-۴) ضریب معناداری t و ضریب مسیر بدست آمده حاصل از خروجی نرم افزار نشان می دهد کلیه فرضیات تحقیق به استثناء فرضیات سوم و پنجم تحقیق از عدد ۱/۹۶ بالاتر بوده و مورد تایید قرار گرفته اند و این بدین معنی است که کلیه ابعاد و مولفه های فرهنگ سازمانی به استثناء ابعاد نوآوری و توجه به ره آورد بر اساس نتایج مندرج در جداول ذیل بر میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تأثیر گذار بوده و در این پژوهش مورد تایید قرار گرفتند. جداول ذیل نتایج جمع بندی شده هر یک از آزمونهای فرضیات را به تفکیک نشان می دهد.

جدول ۳-۴) نتایج کلی آزمون فرضیات پژوهش

| نام متغیر       | فرهنگ سازمانی | رفتار شهروندی سازمانی |
|-----------------|---------------|-----------------------|
| فرهنگ سازمانی   |               | 41.389941             |
| جاه طلبی        | 7.974866      | 2.811725              |
| توجه به جزئیات  | 6.267412      | 2.235468              |
| نوآوری          | 10.428280     | 0.460049              |
| پایداری و ثبات  | 16.861307     | 2.845982              |
| توجه به ره آورد | 10.790560     | 0.588012              |

|                              |           |          |
|------------------------------|-----------|----------|
| توجه به کارکنان (مردم گرایی) | 11.596933 | 4.613953 |
| همکاری تیمی                  | 8.205805  | 2.078309 |

جدول ۴-۴) نتایج آزمون میزان تاثیر گذاری ابعاد متغیر اصلی بر رفتار شهروندی سازمانی

| روابط معناداری بین ابعاد فرعی با متغیر اصلی و بین فرض اصلی پژوهش | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics ( O/STERR ) |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| فرهنگ سازمانی > رفتار شهروندی                                    | 0.863548            | 0.867811        | 0.020864                   | 0.020864               | 41.389941                |
| جاه طلبی > فرهنگ سازمانی                                         | 0.125747            | 0.129974        | 0.015768                   | 0.015768               | 7.974866                 |
| توجه به جزییات > فرهنگ سازمانی                                   | 0.134384            | 0.134178        | 0.021442                   | 0.021442               | 6.267412                 |
| نوآوری > فرهنگ سازمانی                                           | 0.183273            | 0.181625        | 0.017575                   | 0.017575               | 10.428280                |
| پایداری > فرهنگ سازمانی                                          | 0.197765            | 0.194010        | 0.011729                   | 0.011729               | 16.861307                |
| ره آورد > فرهنگ سازمانی                                          | 0.148958            | 0.149185        | 0.013804                   | 0.013804               | 10.790560                |
| توجه به کارکنان > فرهنگ سازمانی                                  | 0.183685            | 0.181267        | 0.015839                   | 0.015839               | 11.596933                |
| همکاری تیمی > فرهنگ سازمانی                                      | 0.139831            | 0.142082        | 0.017040                   | 0.017040               | 8.205805                 |

جدول ۴-۵) نتیجه آزمون فرضیه های تحقیق بر اساس تحلیل مسیر

| تاثیر ابعاد فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics ( O/STERR ) |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| جاه طلبی > رفتار شهروندی سازمانی                   | 0.367961            | 0.377066        | 0.130866                   | 0.130866               | 2.811725                 |
| توجه به جزییات > رفتار شهروندی سازمانی             | -0.295923           | -0.306095       | 0.132376                   | 0.132376               | 2.235468                 |
| نوآوری > رفتار شهروندی سازمانی                     | -0.046822           | -0.050672       | 0.101777                   | 0.101777               | 0.460049                 |
| پایداری و ثبات > رفتار شهروندی سازمانی             | 0.214948            | 0.218321        | 0.116441                   | 0.116441               | 2.845982                 |
| توجه به ره آورد > رفتار شهروندی سازمانی            | 0.080235            | 0.095969        | 0.136451                   | 0.136451               | 0.588012                 |
| توجه به کارکنان > رفتار شهروندی سازمانی            | 0.401979            | 0.396694        | 0.087123                   | 0.087123               | 4.613953                 |
| همکاری تیمی > رفتار شهروندی سازمانی                | 0.195103            | 0.184730        | 0.093876                   | 0.093876               | 2.078309                 |

جدول زیر رابطه میان متغیرهای تحقیق براساس فرضیات تحقیق را ارایه می دهد که براساس آن به تأیید یا رد فرضیه اقدام شده

است.

جدول ۴-۶) نتیجه آزمون فرضیه های تحقیق بر اساس تحلیل مسیر

| نوع فرضیه                           | سؤالات و یا فرضیات                                                                                | ضرایب<br>معناداری (t) | ضرایب<br>مسیر | نتیجه آزمون<br>فرضیه |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|----------------------|
| سوال یا فرض اصلی<br>تحقیق           | آیا فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد؟                          | 41/38                 | 0/864         | تایید شد             |
| سؤالات و یا<br>فرضیات فرعی<br>تحقیق | ۱ آیا جاه طلبی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد؟                     | 2.811725              | 0/195         | تایید شد             |
|                                     | ۲ آیا توجه به جزئیات بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد؟               | 2.235468              | 0296          | تایید شد             |
|                                     | ۳ آیا نوآوری و پذیرش ریسک بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد؟          | 0.460049              | -0/047        | رد شد                |
|                                     | ۴ آیا پایداری و ثبات بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد؟               | 2.845982              | 0/215         | تایید شد             |
|                                     | ۵ آیا نتیجه گرایی (ره آورد) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد؟        | 0.588012              | 0/080         | رد شد                |
|                                     | ۶ آیا توجه به کارکنان (مردم گرایی) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد؟ | 4.613953              | 0/402         | تایید شد             |
|                                     | ۷ آیا تیم گرایی (همکاری) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی تاثیر دارد؟           | 2.078309              | 0/368         | تایید شد             |

### نتیجه گیری

بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش و با توجه به وجود ضریب تاثیر مثبت بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مجلس شورای اسلامی با ضریب مسیر این رابطه ۰/۸۶۴ که نشان می دهد متغیر مستقل فرهنگ سازمانی توانسته است ۸۶/۴٪ از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نماید و با توجه نتایج حاصل از تحلیل مسیر بین دو سازه اصلی تحقیق و تعیین ضریب تاثیر معناداری مسیرهای بین دو سازه اصلی پژوهش با عدد ۴۱،۳۸ میتوان نتیجه گرفت که در فاصله اطمینان ۹۵ درصد متغیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در مجلس شورای اسلامی تاثیر مستقیم و معناداری را دارد. که این یافته پژوهش ضمن تایید فرض اصلی با یافته های ترابی کیا (۱۳۸۰) که پژوهشی در خصوص ارتباط فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی و رفتارهای فرا نقشی اعضای هیئت علمی دانشگاه تهران، انجام داده است، هم راستا و با یافته های اردلان و همکارانش (۱۳۸۷)، که در پژوهش خود رابطه بین فرهنگ سازمانی با یگانگی فرد-سازمان را مورد بررسی قرار دادند، و همچنین با یافته های زیبایی و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی، فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان دانشگاه تربیت مدرس که به این نتیجه دست یافت که؛ بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همخوانی و هم راستا می باشد. از سوی دیگر بر اساس یافته های کلی و نتایج حاصل از این پژوهش چنین استنباط می گردد که با یافته های پژوهشهای سایرین در حوزه بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار مدنی و شهروندی نظیر سوفیا (۲۰۱۲) در پژوهشی که تحت عنوان بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی با نقش واسطه گری تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسات آموزش عالی خصوصی در مالزی و با نتایج حاصل از پژوهشی که به وسیله ماد درسنا (۲۰۱۳) در اندونیزیا تحت عنوان تاثیر شخصیت و فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان از طریق رفتار شهروندی سازمانی انجام شد، که نتایج آن نشان داد که شخصیت و فرهنگ سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی کارکنان دارد.

همچنین با نتایج و یافته های پژوهش انجام گرفته توسط احمدی (۲۰۱۰) با عنوان بررسی ارتباط بین رفتار مدنی-سازمانی و عوامل داخلی و خارجی تأثیرگذار بر آن، که نشان داد عوامل خارجی مثل؛ فرهنگ و جو حاکم بر سازمان و عدالت سازمانی بر ارتقای رفتار مدنی-سازمانی مؤثرند و هم چنین با تحقیقات و یافته های دیگران نظیر حسن زاده (۱۳۸۳)، اردلان و همکارانش (۱۳۸۷)، پورصادق و دهقانی

(۱۳۹۶)، احمدی زاده و همکاران (۱۳۹۱)، سیلورتورنه، کولین<sup>۲۹</sup>، ۲۹، ۲۰۰۴)، ارگان و ون داین<sup>۳۰</sup> (۱۹۹۵) (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳؛ آکونیو<sup>۳۱</sup>، ۱۹۹۵)، شال<sup>۳۲</sup> (۱۹۹۱) و وینر<sup>۳۳</sup> (۱۹۸۲) (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴؛ بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ کوهن و کول، ۲۰۰۴؛ کروپانزانو و بیرن، ۲۰۰۰؛ گنزالز<sup>۳۴</sup>، ۲۰۰۵؛ ارگان، ۱۹۸۸؛ چیون لو<sup>۳۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۶؛ اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) نت میر (۱۹۹۷) آلپرتورک (۲۰۰۵)، چن<sup>۳۶</sup> و همکاران (۱۹۹۸) پورانو و همکاران<sup>۳۷</sup> (۲۰۰۶) دانلپ و لی<sup>۳۸</sup> (۲۰۰۴) هم راستا و هم خوانی دارد.

نتایج بررسی این هم خوانی و هم راستایی بدان معناست که ابعاد فرهنگ سازمانی (خصوصیات حاکم بر سازمان، رهبری سازمانی، مدیریت کارکنان، انسجام سازمانی، تمرکز استراتژیک و معیارهای موفقیت) با میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی رابطه مثبت و معناداری دارد.

در توجیه این نکته می توان بیان نمود که، در سازمان هایی که فرهنگ آن قوی است، اعضای سازمان از رسالت ها و اهداف سازمان آگاهی کامل داشته و نسبت به آن تعهد دارند به علاوه میان اهداف کارکنان سازمان و مدیریت، همسویی لازم مشاهده می گردد. در این صورت کارکنان حداکثر شدن منافع خود را در گرو حداکثر شدن منافع سازمانی دانسته این امر، عاملی مثبت در جهت عملکرد سازمانی و اثربخشی بهتر آن خواهد بود.

به علاوه بروز پیامدهای رفتار مثبت از سوی کارکنان، از جمله؛ رفتار شهروندی سازمانی نیز از نتایج مهم و شایان توجه چنین فرهنگ سازمانی قوی خواهد بود. وقتی که فرهنگ یک سازمان، سطح بالایی از ثبات رفتاری در اعضا را از طریق وفاداری، تعهد شخصی، جامعه پذیری گسترده و جامع، کار تیمی، خود مدیریتی و نفوذ اجتماعی، وقتی که در سازمان، سطح بالای خطرپذیری، پویایی و خلاقیت به کار برده می شود. نتیجه وجود فرهنگ قوی در در سازمان این است که جابجایی کارکنان به شدت کاهش می یابد و اعضای سازمان در باره جایگاه و محل آن، اتفاق نظر کامل دارند. چنین اتفاق نظر کاملی باعث انسجام، وفاداری و بروز رفتار شهروندی سازمانی می شود.

در چنین سازمانی اعضا نه تنها با سرعت به تغییرات محیطی واکنش نشان می دهند؛ بلکه تغییر را ایجاد می کنند و انعطاف پذیری و آزادی را در سازمان تشویق می کنند. در چنین شرایطی می توان انتظار داشت که این عوامل تأثیر مثبت بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مجلس شورای اسلامی خواهد گذاشت. به عبارتی دیگر وقتی چنین فرهنگی بر بانک مذکور حاکم گردد، می توان انتظار داشت که کارکنان تابعه رفتار فرا نقشی که ماورا حداقل نیازمندی های کلی مورد انتظار این سازمان است، را انجام می دهند.

در این حالت کارکنان مجلس شورای اسلامی فعالیت های خلاقانه و داوطلبانه و طراحی های نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی سازمان متبوع تمایل به مشارکت و همکاری، پیروی از قوانین و مقررات، رعایت حقوق دیگران و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از آن سازمان دارند.

کارکنان مجلس شورای اسلامی به دلیل نقش و کارکردهای ویژه خود در راستای خدمت و بهسازی جامعه از جایگاه ممتازی در جامعه برخوردار هستند. لذا هرگونه تلاش آنان برای بهسازی و ارتقای سطح جامعه خود زمینه خدمت بهتر و مؤثرتر به اجتماع و محیط پیرامون خود را فراهم می سازد. زمینه اصلی در فرهنگ سازمانی وجود سیستمی از معانی و مفاهیم مشترک در میان اعضای سازمان است. در هر سازمانی الگویی از باورها، سبیل ها، ارزش ها، داستان ها و آداب و رسوم وجود دارد که به مرور زمان به وجود آمده اند. این الگوها باعث می شوند که در خصوص اینکه سازمان چیست و چگونه اعضا باید رفتار خود را ابراز کنند، درک مشترک و یکسانی به وجود آید و همه اعضا به آن احترام می گذارد و ارزش قائل است.

با توجه به مفروضات ارائه شده چنین نتیجه می گیریم که فرهنگ سازمانی همان اندیشه های مشترک، فرضیات و ارزش های مشترک افراد است که از آن برای پیشبرد اهداف و مقاصد مشترکشان و اینکه کارها چگونه انجام شود، استفاده می کنند.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که، متغیر فرهنگ سازمانی و ابعاد آن به استثناء بعد نوآوری و توجه به ره آورد تأثیر مثبت و معناداری بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در مجلس شورای اسلامی. و بر این اساس مدیران این سازمان لازم است که بکوشند تا از طریق ایجاد فرهنگ سازمانی قوی، زمینه را به گونه ای آماده کنند که کارکنان تابعه نقش شایسته و بایسته خود را در جهت تحقق اهداف مطلوب

<sup>29</sup> . Silverthorne, Colin

<sup>1</sup> Van Dyne

<sup>31</sup> . Aquino

<sup>6</sup> Scholl

<sup>7</sup> Weiner

<sup>34</sup> . Gonzalez

<sup>35</sup> . Chion lo

<sup>36</sup> . Chen

<sup>37</sup> . Purvanova & et al

<sup>38</sup> . Dunlop & Lee

سازمان ایفا کرده و از این طریق زمینه را برای بهبود رفتار شهروندی مورد انتظار آماده کرده تا در نهایت به بهبود و عملکرد کاری و گروهی این سازمان منجر گردد. به عبارت دیگر می توان گفت مدیران استراتژیک در این سازمان قانون گذار به منظور تضمین رفتار شهروندی سازمانی و بهبود محیط سازمان متبوع خود ناچارند به توسعه و ارتقای سطح فرهنگ سازمانی بپردازند.

بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، فرهنگ سازمانی قوی جوسازمانی را به وجود می آورد که افراد را به رفتار شهروندی سازمانی تشویق و ترغیب می کند. یا می توان گفت که در یک فرهنگ سازمانی قوی است که باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین اعضای این سازمان می شود. به همین دلیل باید تلاش جدی برای حفظ فرهنگ سازمانی و همچنین تلاش در جهت تقویت فرهنگ سازمانی صورت گیرد.

همچنان نتایج پژوهش نشان داد که، وقتی که، فرهنگ سازمانی مناسبی حاکم باشد، تعارض در سطح پایینی قرار دارد؛ اشتیاق، هیجان و شادی در بین کارمندان زیاد به چشم می خورد، افراد مشتاقانه و فعالانه عمل می کنند. و کارکنان به این باور می رسند که سازمان به نیازها و خواسته های آنان اهمیت می دهد، رفتارهای مدیر عادلانه است، و در سازمان جوسازمانی سالم حاکم است. آن وقت است که، میزان رضایت و تعهد آنان نسبت به سازمان بالا می رود و در نتیجه رفتارهای فرا نقشی یا رفتار شهروندی سازمانی اعضای سازمان افزایش می یابد. زیرا کاهش و یا نقصان در رفتار شهروندی سازمانی زمانی موضوعیت دارد که افراد به گونه ای از وضع موجود سازمان رضایت نداشته باشند و خواهان تغییر وضع موجود در جهت خواسته های خود باشند.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های مربوط به این مورد، حاکی از آن است که فرهنگ سازمانی یکی از تأثیرگذارترین عوامل بر ایجاد جوهمکاری و عملکرد گروهی در سازمانی مناسب و به تعقیب آن بروز رفتار مناسب شهروندی سازمانی است. یعنی هرچه جو همکاری گروهی و سازمانی مناسب در سازمان حاکم باشد فرهنگ سازمانی قوی به وجود خواهد آمد و برعکس آن، به دنبال آن زمینه بروز رفتار شهروندی مناسب در سازمان ایجاد می شود.

نتایج به دست آمده در این مورد که رفتار شهروندی کارکنان مجلس شورای اسلامی به چه میزان است؟ نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مذکور بر اساس نتایج و یافته های حاصل شده در حد متوسط است. از دلایل رسیدن به چنین نتیجه را می توان چنین بیان کرد که، فضای و جوسازمانی سالم و رقابتی، حاکمیت فرهنگ سازمانی قوی، اشتیاق شغلی و رضایت شغلی و همچنان هویت شغلی را از جمله دلایل رسیدن به چنین نتیجه دانست. دیگر اینکه، اکثریت کارکنان را افراد جوان و بانگیزه تشکیل می دهند که انرژی کافی را برای فعالیت های فراتر از نقش را دارا هستند و انگیزه های ارتقاء و کسب مهارت، دانش و تخصص و فضای رقابتی را نیز می توان از جمله دلایل رسیدن به چنین نتیجه ای دانست.

همچنین با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش باید اذعان نمود که ابعاد نوآوری و ریسک پذیری؛ و همچنین بعد توجه به ره آورد بر میزان رفتار شهروندی کارکنان مجلس شورای اسلامی تأثیر گذار نبوده است. و بر اساس ضرایب عدد معناداری بدست آمده ناشی از تجزیه تحلیل میزان تأثیر گذاری ابعاد فرهنگ سازمانی بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مقایسه بین آنها مشخص شد که بعد توجه به رفتار کارکنان در بین سایر مولفه های فرهنگ سازمانی از تأثیر گذاری بیشتری برخوردار بوده و پس از آن نیز توجه به جزییات از اهمیت و اولویت بیشتری در تأثیر گذاری بر میزان مطلوبیت رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان مجلس شورای اسلامی برخوردار است.

## منابع و مراجع

- [۱] آذری، محمود (۱۳۷۹). بررسی رابطه جوسازمانی و مقاومت در برابر تغییر در بین اعضای هیئت علمی تمام وقت دانشکده های فنی دانشگاه های آزاد اسلامی و دولتی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- [۲] آغاز، عسل (۱۳۸۷). رهبران تحول آفرین: بنیان ایجاد تغییر و تحول در سازمان ها. موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی. شماره ۲۰۷، ۲۰۶، ۲۰۵.
- [۳] آل. دفت، ریچارد. تئوری و طراحی سازمان؛ ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۰). تهران: انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی، ج ۲، چ. ۳.
- [۴] ابیلی، خدایار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا و فرجی ده سرخی، حاتم (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها. مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- [۵] احمدی، حسن (۱۳۹۲). رابطه بین رهبری توزیع شده و عملکرد سازمانی در بین معلمان ابتدایی شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- [۶] احمدی، غلامرضا؛ سعادت مند، زهره و لیث صفار، زهرا (۱۳۸۹). ارتباط ادراکات دانشجو از فرهنگ سازمانی دانشگاه با پیشرفت تحصیلی آنان در دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال چهارم، شماره ۲، ۱۳۸۹. صص ۹-۲۲.
- [۷] ۱۳۸۸.
- [۸] الوانی، سید مهدی (۱۳۸۶). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی.
- [۹] ایران زاده، سلیمان (۱۳۷۷). مدیریت فرهنگ سازمان چاپ اول، تبریز: انتشارات مؤلف.
- [۱۰] بازرگان، زهرا (۱۳۷۴). جو مدرسه و بررسی تأثیرات یک پروژه تربیتی بر عملکرد تحصیلی دانش آموزان در تحول جو اجتماعی - روانی مدرسه. تهران، ص. ۹۰.
- [۱۱] برای احمدآبادی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا و نوری، ابوالقاسم (۱۳۸۹). رابطه جوسازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی. فصلنامه روان شناسی کاربردی، شماره ۱۳.
- [۱۲] بهرنگی، محمد رضا و موحد زاده، ایوب (۱۳۹۰). توسعه مدیریت آموزش بر محور رابطه رهبری تحولی آموزشی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی دبیران، فصلنامه تعلیم و تربیت شماره ۱۰۶: ۷-۲۹.
- [۱۳] پور کاظمی، محمدحسین و شاکری نوائی، غلامرضا (۱۳۸۸). بررسی فرهنگ سازمانی دانشکده های مدیریت دانشگاه های تهران و نقش در بهره‌وری دانشکده ها. مجله علوم انسانی (ویژه نامه مدیریت)، شماره ۳۶: ۳۶-۳۷.
- [۱۴] پورصادق، ناصر، دهقانی، حمیدرضا (۱۳۹۶) تاثیر فرهنگ سازمانی با نقش میانجی رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توسعه صنایع نفت و انرژی. مقاله کنفرانسی دانشگاه آزاد اسلامی رودهن. دوره دکتری تابستان ۱۳۹۶
- [۱۵] حاجی آبادی، حسن (۱۳۸۰). بررسی رابطه به کارگیری انواع قدرت توسط مدیر و جوسازمانی انواع مدارس متوسطه شهرستان مشهد. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- [۱۶] حسنلو، حسین (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و تمایل به ارزیابی کیفیت در دانشکده های علوم رفتاری و اجتماعی. دانشگاه تهران، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی.
- [۱۷] خزایی، زهرا (۱۳۸۰). بررسی رابطه جوسازمانی و میزان عزت نفس مدیران در دبیرستان های دخترانه ناحیه ۲ مشهد. پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده دانشگاه تهران.
- [۱۸] دفت ریچارد. آل (۱۳۸۳). تئوری و طراحی سازمان، اعرابی و پارسائیان، فرهنگ و مدیریت، ۶۵۸/۴، جلد دوم، تهران، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ چهارم، ص ۶۳۱.
- [۱۹] رابینز، استیفن (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.



- [۲۰] رحیم نیا، ف و علیزاده، محمد (۱۳۸۸). بررسی ابعاد فرهنگ سازمانی بر اساس مدل دنیسون از نظر اعضای هیئت علمی دانشگاه فردوسی مشهد. مجله مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی، شماره ۳۵، ص ۱۴۷-۱۷۰.
- [۲۱] رحیمیان، حمید و شامی زنجان، هانیه (۱۳۹۰). تأثیر عوامل فرهنگ سازمانی بر استقرار فرایندهای مدیریت دانش در معاونت فناوری و برنامه ریزی سازمان امور مالیاتی کشور. پژوهش نامه پردازش و مدیریت اطلاعات.
- [۲۲] زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا و توره، ناصر (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت. سال چهارم، شماره دوازدهم، صص ۳۱-۶۳.
- [۲۳] زین آبادی، حسن رضا؛ بهرنگی، محمدرضا؛ نوه ابراهیم، عبدالرحیم و فرزاد، ولی الله (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی معلمان: تحلیلی بر ماهیت اهمیت، روش شناسی پژوهش، پیشایندها و پسایندها. نوآوری آموزشی. سال هفتم، شماره ۲۸، ص ۷۵-۱۱۰.
- [۲۴] ساعتچی، محمود (۱۳۷۹). روانشناسی کاربردی برای مدیران در خانه و مدرسه و سازمان. تهران: انتشارات مرکز مدیریت دولتی.
- [۲۵] سبزی پور، مجید؛ احمدی زاده، آرمان و اسماعیلی گیوی، محمدرضا (۱۳۹۱). تحلیل رابطه با جوسازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتار فرا نقش در نیروی انسانی کتابخانه های عمومی. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۱۷(۴)، ۵۸۱-۶۰۲.
- [۲۶] سیادت، سید علی؛ بختیار حسینی و سلیمی، قربانعلی (۱۳۸۰). بررسی رابطه جوسازمانی با ویژگی های شخصیتی مدیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره سوم، شماره چهارم.
- [۲۷] شاطری، کریم (۱۳۸۸). ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- [۲۸] شاین، ادگار (۱۳۸۳). فرهنگ سازمان. ترجمه: محبوب، محمد ابراهیم، تهران: انتشارات خرد.
- [۲۹] شاه بینا، احمد (۱۳۹۳). تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی با متغیر میانجی جوسازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد
- [۳۰] شیرزادی، هما (۱۳۸۵). بررسی رابطه جوسازمانی مدرسه با روحیه کار آفرینی در دانش آموزان. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ شده دانشگاه تهران.
- [۳۱] شیرزادی، هما (۱۳۸۵). بررسی رابطه جوسازمانی مدرسه با روحیه کار آفرینی در دانش آموزان. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- [۳۲] صفرزاده، سحر و همکاران (۱۳۹۱). رابطه جوسازمانی نوآورانه و اشتیاق شغلی با رفتار مدنی سازمانی در کاکنان زن. فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ؛ سال چهارم، شماره چهاردهم. زمستان: ۱۳۹۱، ص ۶۹-۸۲.
- [۳۳] صمدی، پروین و شیرزادی، هما (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ابعاد جوسازمانی و خلاقیت در معلمان شهرستان سمنان. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- [۳۴] طباطبایی فر، سید محمد (۱۳۹۶). بررسی تأثیر فرهنگ و مدیریت جهادی با نقش متغیر میانجی کار آفرینی سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک توسعه صادرات ایران، هشتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت؛ پاییز ۱۳۹۶ تهران
- [۳۵] علاقه بند، علی (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- [۳۶] فرهنگ، علی اکبر و حسینی، سید حیدر (۱۳۷۸). رهبری و مدیریت در دانشگاه ها، دانش مدیریت، سال دوازدهم، شماره ۴۷، زمستان ۱۳۷۸.
- [۳۷] فیاض، ایراندخت (۱۳۹۰). فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر آموزش سازمانی. نخستین همایش آسیب شناسی آموزش سازمانی.
- [۳۸] گروهی از نویسندگان (۱۳۷۰). مقاله هایی درباره مبانی رفتار سازمانی و انگیزشی. تهران: مرکز مدیریت دولتی.
- [۳۹] محمدعلی زاده، تهمینه (۱۳۷۸). بررسی ابعاد تعهد سازمانی و ارتباط آن با عملکرد مدیران، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.



- [۴۰] مرادی، محمدرضا؛ حمیدی، مهرزاد؛ سجادی، سید نصرالله؛ جعفری، اکرم و مرادی چالستری، جواد (۱۳۹۰). رابطه شبکه های رهبری تحول آفرین - تبادل و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. مدیریت ورزشی، شماره ۸: ۱۵۰-۱۲۵.
- [۴۱] مطلبی اصل، محمد (۱۳۸۴)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت مشارکتی در واحدهای ستادی بانک سپه. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- [۴۲] مظاهری، عباس (۱۳۹۲). مدیریت بر هوش های پرورش یافته، مدیریت منابع انسانی در سازمان های تحقیقاتی. انتشارات مرکز آینده پژوهی علوم فناوری دفاعی - موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی.
- [۴۳] مقیمی، سید محمد (۱۳۷۷). سازمان و مدیریت، رویکردی پژوهشی. تهران، انتشارات: ترمه.
- [۴۴] مقیمی، سید محمد و مجید، رمضان (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی (سطح سازمانی). پژوهشنامه مدیریت؛ جلد سوم، تهران: راه دان.
- [۴۵] منوریان، عباس و بختایی، امیر (۱۳۸۶). شناخت فرهنگ سازمانی بر اساس مدل دنیسون (مورد مطالعه: سازمان مدیریت صنعتی). چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران صص ۱۵-۱.
- [۴۶] میر کمالی و همکاران (۱۳۹۱). بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی نیروهای دانش گر شرکت ملی نفت ایران. دوره ۲، شماره ۱، بهار ۱۳۹۱، صفحه ۱۳۸-۱۵۵.
- [۴۷] میر کمالی، سید محمد (۱۳۸۸). روابط انسانی در آموزشگاه. تهران: انتشارات یسپرون.
- [۴۸] نصیر پور، اشکان؛ رئیسی، پوران؛ هدایتی، سید مهدی (۱۳۸۸). رابطه بین فرهنگ سازمانی و بهره وری کارکنان در بیمارستان های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران، فصل نامه علمی - پژوهشی مدیریت سلامت، دوره ۱۲، شماره ۳۵، صفحات ۲۴-۱۷.
- [۴۹] وبر، لوک ای و همکاران (۱۳۸۰). دانشگاه رسالت ها و ارزش ها. ترجمه: حسین ابراهیم آبادی. تهران: وزارت علوم و تحقیقات و فناوری.
- [۵۰] وثوقی، عبد اله (۱۳۹۰). فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر آموزش. نخستین همایش آسیب شناسی آموزش سازمانی.
- [۵۱] وین ک، هوی؛ سیسیل ج، میسکل. تئوری، تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی. ترجمه میر محمد سید عباس زاده (۱۳۷۱). ارومیه: انتشارات دانشگاه ارومیه.

- [52] Aarons, G. A. & Sawitzky, A. C. (2006). "Organizational climate mediates the effect of culture on work attitudes and staff turnover in mental health services". *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 33(3): 289-301.
- [53] Ahmadi, F. (2010). "Survey relationship between OCB and Internal & external factors impact on OCB". *European Journal of Social Sciences*, Vol. 16, No 3, pp. 460-478.
- [54] Alicia, S. M. Leung (2008). "Matching ethical work climate to in-role and extra role behaviors in a collective work setting". *Journal of Business Ethics*, 79: 43-55.
- [55] Alper, Erturk (2007). "Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians". *Journal of managerial psychology*, Vol. 22, No. 3
- [56] Amany, Ahmad Farag (2008). "Multigenerational Nursing Workforce Value Difference and Work Environment: Impact on RNS Turnover intentions". Case Western Reserve University.
- [57] Antonia Mercedes Garcia – Cabrera, Maria Gracia Garcia – Soto (2011). "MNC commitment, OCB role definition and intent to leave in subsidiary top managers: the moderating effect of uncertainty avoidance values". *International Journal of Intercultural*, In Press, Corrected Proof, Available Online.
- [58] Asgari, A. Silong, A. D. Ahmad, A., & Abu Samah, B (2008). "The relationship - between transformational leadership behaviors, organizational justice, leader-member exchange, perceived organizational support, trust in management and organizational citizenship behaviors". *European*
- [59] Chiu, S. F. & Chen. H. L. (2005). "Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior". *Journal of social behavior and personality*. Vol, 23.

- [60] Danlop, P, & Lee, K. (2004). "Workplance Deviance, Organizational Citizenship Behaviour and Business Unit Performance:" The Bad Apples do Spoil The Wholebarrel, J. of Organizational Behaviour, N.25, pp, vol. 67 80.
- [61] David, j, cherrington (1989). "Organizational behavior." Allynand bacon publisher p. 494.
- [62] Davis, (1995), "Management Organizational Culture," Cambridge Massachusetts, Ballinger polishing co, Harper and ROW.
- [63] DeNicolis, Bragger J. O. Rodriguez-Rudnick and E. J. Kutcher, Denison, D. R. (2001). "Organization culture: can it be a key lever for driving organizational change, INS Cartwright and c, cooper (Eds). The handbook of organizational culture." London: john Wiley and sons.
- [64] Denison, D. R. and spritzer. G. m. (1991). "Organization culture and organization development". A competing values- approach. Research in organization change development vol. 5, pp. 1-21.
- [65] Denison, D; (2000). "Organizational Culture: can it bed key level for Driving Organizational chang?". International Institute For management Development Denison. pp. 88-98.
- [66] Denison, Danial R. (1996). "What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars". Academy of management review, 21 (3), 619-654.
- [67] Denison, Daniel, R. (2006). "Denison overview, introduction to the Denison model". Denison, volume 1, issue1, 2006.
- [68] Denison. (2006). "Organization culture and effectiveness". Available at: [http:// www. Tnellent/ organization culture](http://www.Tnellent/organization culture).
- [69] Donald F. Harvey and Donald R. Brown (1989). "An experiential approach to organization development". Prentic – hall international editions. p 41.
- [70] Duff, D. B. (2007). "The Relationship between Organizational Climate, Personality Factors and Organizational Citizenship Behavior". Doctoral Thesis of University of Illinois at Urbana– Champaign. [www.proquest.com](http://www.proquest.com)
- [71] Ekvall, G. (1996). "Organizational climate for creativity and innovation. European Journal of Work and Organizational Psychology". 5(1), 105-123.
- [72] Eric, G. Lambert, Nancy L. Hogan & Marie L. G. (2008) "Being the good soldier: organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff, Criminal Justice and Behavior." 35 No1: 56- 68.
- [73] Finkelstein, M.A., & Penner, L.A. (2004). "Social Behavior and Personality, Predicting Organizational Citizenship Behavior: Integrating the Functional and Role Identity Approaches".32(4), Vol.383-398.
- [74] Foote, D. A.Li-ping Tang, T. (2008). "Job satisfaction and organizational citizenship behavior: Does team commitment make a difference in self-directed teams?" Journal of Management Decision, 46(6), 933-947. [http:// www. emeraldinsight. com](http://www.emeraldinsight.com).
- [75] Frankental, Peter. (2005) "Corporate Social Responsibility - Apr Invention? Corporate Communications." An International Journal V. 6 Number. \_PP 18-23.
- [76] Faisal, Qadir & Hina, Jaffri (2014). "Mediation of Psychological Capital between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior". Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 2014, Vol. 8 (2), 453- 470.
- [77] George, G. Gordon, (1994). "Predicating corporate performance forme organizational culture". O p . cit.
- [78] Glisson, C. and Green, P. (2011). "Organizational climate, services, and outcomse in child welfare systems, Journal of Child Abuse & Neglect, article in press, available on". WWW.science direct.com.
- [79] Henri.J.F. (2006), "Organizational culture and performance measurement systems". Accounting, Organizations and Society, Volume 31, Issue 1, January 2006, Pages 77-103.

- [80] Hong, Liew. & Kaur, Sharan. (2008). "A relationship between organizational climate, employee personality and intention to leave". University sains Malaysia.
- [81] Hossam Abu Elanain (2007). "Relationship between Personality and Organizational citizenship Behavior". International Review of Business Research papers, 3(4):31-43.
- [82] Hossam M. Abu Elanain (2008). "An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior". Journal of American academy of business, 13, 1, 72-78.
- [83] Hunter, E. M., Perry, S. J., Currall, S.C. (2001). "Inside multi-disciplinary science and engineering research centers: The impact of organizational climate on invention disclosures and patents, Journal of research policy, article in press, available on". [www.science-direct.com](http://www.science-direct.com).
- [84] Izhar, Oplatka. (2009). "Organizational citizenship behavior in teaching: The consequences for teachers, pupils and the school". International journal of educational management, Vol. 23, No. 5.
- [85] Jacobs. R., R. Mannion., H. T.O. Davies, S. Harrison., F.Konteh, K. W. (2013), "The relationship between organizational culture and performance in acute hospitals". Social Science & Medicine, Volume 76, January, Pages 115-125.
- [86] Johnson, Angel (2008). "The Influence of Need for Achievement, Need For Affiliation, Leadership
- [87] L. Indovino and E. Rosner, (2005), "Work-Family Conflict, Work Family Culture, and Organizational Citizenship Behavior among Teachers". Journal of Business and Psychology, 20, 303-323.