

## هفتمین همایش ملی بنیاد علمی قانون یار

### همایش پژوهش های علمی علوم اسلامی و انسانی در عصر نوین

بنیاد علمی قانون یار - آموزش و پرورش استان کرمانشاه - واحد پژوهش سپاه پاسداران (با همکاری و حمایت معنوی دانشگاه رازی، دانشگاه آزاد، دانشگاه فرهنگیان، دانشگاه پیام نور کرمانشاه، دانشگاه علمی و کاربردی، جهاد دانشگاهی واحد کرمانشاه، دانشگاه صنعتی کرمانشاه، بنیاد شهید و سازمان ارشاد و ...  
سر دبیر علمی و مسئول برگزاری همایش: دکتر بهنام اسدی (نماینده مقالات در پایگاه های ملی و بین المللی)  
تاریخ برگزاری همایش: ۸ اسفندماه ۱۴۰۳ شماره مقاله: ۱۲۸/۹۰۲ رده بندی کنگره: ب ۵۵۴/۶۷۷۰

## تحلیل و بررسی اثربخشی رضایت شغلی بر ابعاد مهم رفتار

### شهروندی سازمانی

### (مطالعه موردی بین کارکنان آموزش و پرورش)

هاشم صیدی نصیر<sup>۱</sup> مهتاب کریمی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه

#### چکیده

رفتار شهروند سازمانی یک اصطلاح نوپا در حوزه منابع انسانی می باشد که امروزه برای همه سازمان بسیار مهم است. در سالهای اخیر به طور فزاینده، اندیشمندان غربی بر اهمیت رفتار شهروند سازمانی تاکید داشته اند. اهمیت کاربردی رفتار شهروند سازمانی این است که کارایی و اثربخشی سازمانی را از طریق سهیم شدن در تحول منابع، نوآوری و انطباق پذیری در محیط های دارای پیچیدگی، ابهام و کار تیم محور ارتقا می بخشد. نمونه های از این تلاش ها شامل مشارکت با همکاران، انجام وظایف بیشتر بدون شکایت، وقت شناسی، داوطلبانه کمک به دیگران، استفاده موثر از زمان، صرفه جویی در منابع، به اشتراک گذاشتن ایده ها و مثبت نشان دادن سازمان می باشد. از اواخر دهه ۱۹۷۰ رفتار شهروند سازمانی به حوزه ای مورد علاقه برای محققان تبدیل شده است. رفتار شهروند سازمانی با اثربخشی کلی سازمان در ارتباط است، بنابراین این شیوه رفتار کارکنان نتایج مهمی را در سازمان به بار می آورد. (ساکسینا و ۲۰۲۰). در واقع این نوع رفتار به عنوان مهمترین عامل موثر بر اثربخشی سازمانی شناخته شده است.

در این خصوص کاتر عنوان کرد که برای عملکرد موثر در سازمان باید سه نوع رفتار وجود داشته باشد. اول، افراد باید به سازمان ورود کنند و در آن باقی بمانند. دوم، افراد باید الزامات شغلی خاصی را انجام دهند و نهایتاً، آن‌ها باید خلاق باشند و فعالیتهای خودجوشی که فراتر از شرح وظیفه شان است را برای رسیدن به اهداف سازمانی انجام دهند. تقسیم بندی آخر را ارگان رفتار شهروند سازمانی نامیده است. این امری بدیهی در پیشینه مدیریت می باشد که سازمان ها به کارکنانی نیازمندند که تمایل داشته باشند از الزامات وظایف شغل رسمی خود پا را فراتر بگذارند. اقدام فراتر از وظایف شغلی به رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد که در سال های اخیر توجه زیاد محققان را به خود جلب کرده است.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمان

در سال‌های اخیر محققان زیادی به شناسایی رفتار شهروند سازمانی، روابط، پیشینه، عوامل موثر بر آن همچون رضایت، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی ادراک شده و نتایج همچون عملکرد سازمانی و کیفیت و کمیت عملکرد پرداخته‌اند (الامین و تالایس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). در این بین رضایت شغلی، نگرش ضروری مربوط به شغل می‌باشد که کانون تمرکز محققان رفتار سازمانی بوده‌اند. رضایت شغلی نگرشی است که میزان احساس خشنودی یک کارمند در رابطه با کارش را منعکس می‌کند (گریفین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). این موضوع به علت رابطه قوی آن با تمایل به ترک خدمت است (تت و مایر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳). در واقع رضایت شغلی، شرایط پاسخگویی کارکنان در محیط کارشان را نشان می‌دهد و زمانی که نیاز یک نفر در محیط کار ارضا شود، اتفاق می‌افتد. تحقیقات داخلی مختلفی وجود دارد که به بررسی رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. به عنوان مثال، طلاچی و همکاران (۲۰۱۴) طی مطالعه‌ای بر روی کارکنان صنایع استان گلستان نشان دادند که رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد و یک واحد افزایش در رفتار شهروندی سازمانی از افزایش ۰/۶۲۲ واحد در رضایت شغلی منتج می‌شود. همچنین، احمدی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود به بررسی روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی استان‌های قزوین و اصفهان پرداخته‌اند. نتایج با توجه به یافته‌ها، حاکی از آن بود که با افزایش رضایت شغلی می‌توان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را افزایش داد. نجفی و همکاران (۲۰۱۱) نیز با ارائه یک مدل در زمینه چند متغیر عدالت سازمانی، توانمندسازی روانشناختی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی صاحب نظران آموزشی دانشگاهها نشان دادند که نه تنها رضایت شغلی از دو متغیر عدالت سازمانی و توانمندسازی روانشناختی اثر می‌پذیرد، بلکه تاثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین، تحقیقات مختلفی نیز در خارج از ایران به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. به عنوان نمونه، محمد<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۱) در تحقیق خود نشان دادند

<sup>ε</sup>. Jihad Mohammad



که هر دو نوع رضایت شغلی (درونی و بیرونی) در پیش بینی رفتار شهروند سازمانی بسیار مهم هستند. همچنین، محبوب و باتو (۲۰۱۲) با تحقیق روی اعضای هیئت علمی دانشکده کسب و کار گزارش کردند که رابطه ضعیفی بین رضایت شغلی و ابعاد رفتار شهروندی وجود دارد. رضایت شغلی تنها با دو بعد حسن نیت<sup>۱</sup> و نوع دوستی<sup>۲</sup> رابطه مثبت و معناداری دارد و با سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری ندارد. در مجموع این مطالعه نشان داد که رضایت شغلی یک پیش بین ضعیف برای رفتار شهروندی سازمانی است و تنها تاثیر جزئی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می گذارد. ایل<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان "رفتار شهروند سازمانی، رضایت کاری و ویژگی شخصیتی کارکنان" به بررسی رابطه این سه متغیر پرداخته اند. نتایج حاکی از آن بود که رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی ارتباط متوسطی یعنی ۰.۳۳ دارد. نتایج رگرسیون نیز نشان داد که رضایت شغلی پیش بینی کننده ضعیفی برای رفتار شهروند سازمانی است. فوت و تانگ<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) نیز رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار گزارش کردند و بر رابطه بین رفتار شهروندی با تعهد تیمی تاکید کرده اند. مهمتر از همه اینکه، رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی توسط تعهد تیمی تعدیل می شود، به طوری که ارتباط قوی تری بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد هنگامی که تعهد تیم بالا است. این ارتباط مثبت بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات پاولاچ ایل<sup>۵</sup> (۲۰۱۴)، انتاراپراسونگ و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۲)، اریف و چوهان<sup>۷</sup> (۲۰۱۲) و شراگی و زینر (۲۰۱۱) نیز نشان داده شده است. همانگونه که در بالا مشاهده شد اکثر تحقیقاتی که در داخل و خارج از ایران انجام شده اند، به وجود رابطه مثبت و معنادار بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی اذعان کرده اند، با این حال فقط در یک مورد این رابطه در مورد برخی از مولفه ها وجود نداشته است (محبوب و باتو، ۲۰۱۲). البته تحقیقاتی نیز وجود دارد که این تاثیر را به صورت عکس گزارش کرده اند و به تاثیر رفتار شهروندی

<sup>۱</sup> . Courtesy

<sup>۲</sup> . Altruism

<sup>۳</sup> Ilie

<sup>۴</sup> . Foote and Tang

<sup>۵</sup> . Pavalache-Ilie

<sup>۶</sup> - Intaraprasong

<sup>۷</sup> . Arif and Chohan



## بخش اول: روش شناسی

. Odoch and Nangoli



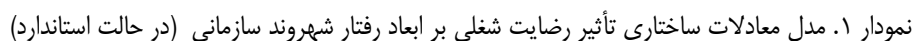
ابزار مورد استفاده در این تحقیق شامل دو پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی تپر و همکاران (۲۰۰۴) و پرسشنامه رضایت شغلی هارت لاین وفرل (۱۹۹۶) است. پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی تپر و همکاران دارای ۱۰ سوال و دو مولفه رفتار شهروندی فردی و سازمانی است که هر ۵ سوال یک مولفه را ارزیابی می‌کنند. پرسشنامه رضایت شغلی هارت لاین وفرل (۱۹۹۶) نیز دارای ۹ سوال است و مقیاس رتبه بندی هر دو پرسش نامه طیف ۵ ارزشی لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) بود. پرسش نامه در اختیار ۱۷ نفر از صاحب نظران شامل اساتید مدیریت و مدیریت ورزشی قرار گرفت و روایی صوری و محتوایی آن مورد تایید قرار گرفت. همچنین با انجام تحلیل عاملی تاییدی برای هر دو پرسش نامه، روایی سازه هر دو پرسش نامه تایید شد. در یک مطالعه راهنما روی ۳۰ نفر از کارکنان آموزش و پرورش، پرسش نامه ها بین آنها توزیع گشت و با استفاده از آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی و رضایت شغلی به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۷۳ بدست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از اجرای ابزارهای پژوهش، شاخص‌های توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی اکتشافی، تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول، تحلیل عاملی مرتبه دوم و مدل معادلات ساختاری) مورد استفاده قرار گرفت.

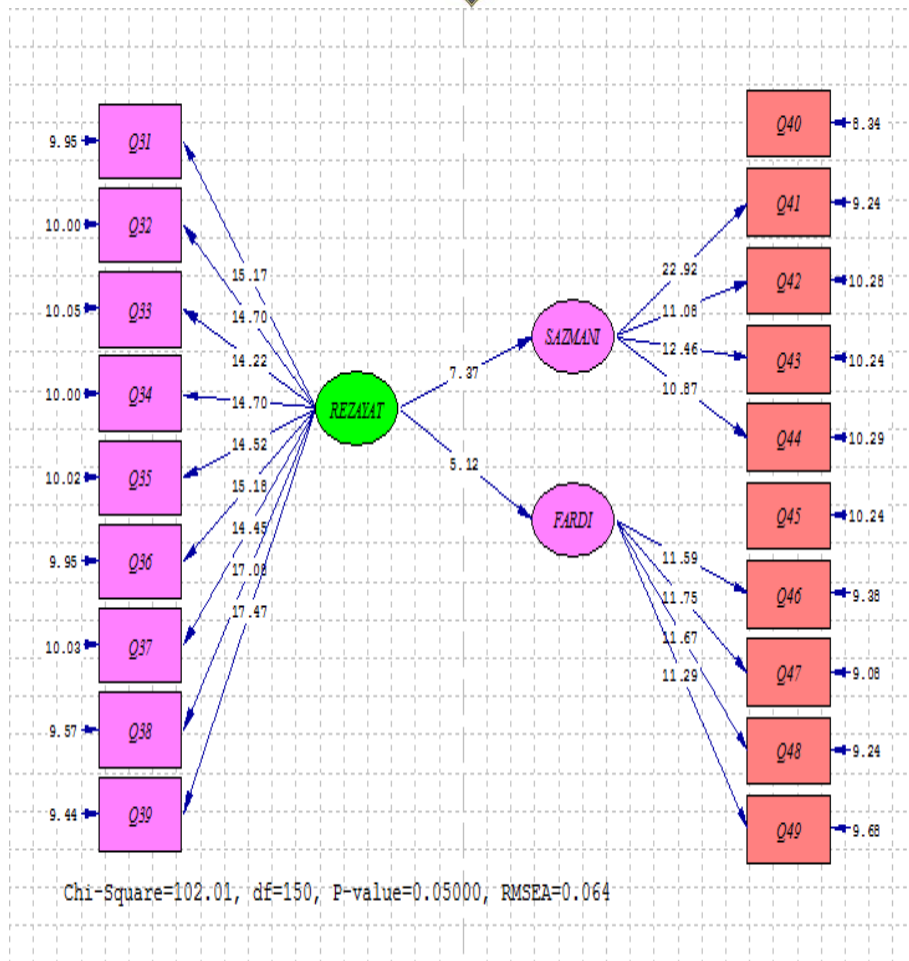
## بخش دوم: یافته ها

در جدول ۲ نتایج ارتباط بین متغیر رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۲. ماتریس همبستگی بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی آموزش و پرورش

| متغیر      | شاخص | رفتار شهروندی سازمانی |
|------------|------|-----------------------|
| رضایت شغلی | r    | ۰/۵۸۲                 |
|            | sig  | ۰/۰۰۱                 |
|            | n    | ۲۵۳                   |





نمودار ۲. مدل معادلات ساختاری تأثیر رضایت شغلی بر ابعاد رفتار شهروند سازمانی (در حالت معنی‌داری)

| نتیجه    | ضریب<br>معنی داری<br>(t-value) | ضریب<br>استاندارد<br>(β) | فرضیه                                 |
|----------|--------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| معنی دار | ۵.۱۲                           | ۰.۳۵                     | رضایت شغلی ← رفتار شهروندی فردی       |
| معنی دار | ۷.۳۷                           | ۰.۵۴                     | رضایت شغلی ← رفتار شهروندی<br>سازمانی |

۰.۹۶ GFI = ۰.۰۶۴ RMSEA = ۱۵۰ df = ۱۰۲.۰۱ Chi-Square =

۰.۰۴۹ RMR = ۰.۹۶ NFI = ۰.۹۸ CFI = ۰.۹۳ AGFI =

19



خروجی‌های نرم افزار لیزرل می‌توان گفت که داده‌ها نسبتاً با مدل منطبق هستند و شاخص‌های ارائه شده نشان دهنده این موضوع هستند که در مجموع مدل ارائه شده مدل مناسبی است و داده‌های تجربی اصطلاحاً به خوبی با آن منطبق می‌باشند.

## نتیجه‌گیری

رفتار شهروند سلزمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی است، که بر رفتارهای فرا نقشی کارکنان و مدیران تاکید می‌ورزد، و در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط به پویا و کارآمد، نقشی تعیین کننده دارد. علوم رفتاری عوامل زیادی را در ارتقای رفتار شهروند سازمانی دخیل می‌داند که از جمله مهمترین آنها، رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. در حقیقت رفتار شهروند سازمانی برای اندازه گیری آن دسته از رفتارهای شغلی که فراتر از حد مورد انتظار جهت انجام کارها هستند و تحت تاثیر میزان رضایت شغلی افراد می‌باشد، ایجاد گردیده است. بنابراین رفتار شهروند سازمانی برای اندازه گیری رفتارهای کاری که به احتمال زیادتر تحت تاثیر نگرش شغلی کارکنان است، طراحی گردیده نه رفتارهایی که تحت تاثیر تواناییهای فردی افراد است. با توجه به اهمیت رضایت شغلی کارکنان در بروز رفتار شهروند سازمانی پژوهش حاضر به بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان با بروز رفتار شهروند سازمانی در بعد (سازمانی-فردی) کارکنان وزارت ورزش و جوانان کشور پرداخته است. نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشانگر وجود رابطه معنی دار رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی بود. این نتایج با یافته های فوت و تانگ (۲۰۰۸)، شراگی وزینز (۲۰۱۱)، اینتارپراسونک و همکاران (۲۰۱۱)، اریف و چوهان (۲۰۱۲)، پاولانچ وایل (۲۰۱۴)، محمد و همکاران (۲۰۱۱)، نجفی و همکاران (۲۰۱۱)، طلاچی و همکاران (۲۰۱۴) و احمدی و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی و مطابقت دارد. همچنین این نتیجه با نتایج پژوهش محبوب و باتو (۲۰۱۲) همسو نبود. وجود رابطه نشان دهنده این است که میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان در بروز رفتار شهروندی سازمان موثر می‌باشد. به عبارت دیگر حاکم بودن جو رضایت شغلی باعث افزایش رفتارهای شهروند سازمانی و احساس دلبستگی و علاقه به سازمان در افراد می‌شود. رضایت شغلی عبارت از حدی از احساس ها و نگرش های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد و برای شغلش ارزش زیادی قایل است. و این منطقی است که چنین کارمندی



رفتارهای خود جوش، همکارانه، حمایتی و فراتر از نقش وظایف رسمی بیشتری از خود نشان دهد. فعالیت بیشتری در خدمت رسیدن سازمان به اهدافش داشته باشد. مطالعات اولیه پیرامون رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی نشان داد، که رضایت شغلی باعث ایجاد یک وضعیت تاثیر گذار مثبت در سازمان می شود، که با بروز رفتارهای اجتماعی گرا و مشارکتی در ارتباط می باشد. به عبارتی حاکم بودن جو رضایت شغلی باعث افزایش احساس دلبستگی و علاقه به سازمان در افراد می شود. که این امر منجر به بروز این گونه رفتارها خواهد شد. نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشانگر وجود رابطه معنادار بین رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی در دو بعد فردی و سازمانی بود که بر این اساس نتیجه گیری می گردد، که کارکنان راضی در زندگی اجتماعی سازمانی مشارکت فعال داشته و در محیط کار خود فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان رفتار می کنند. در جلسات سازمانی نه تنها حضور بلکه مشارکت فعالانه داشته و تصویر بهتر از سازمان خود ارائه داده و از بهبودها و تغییرهای سازمانی با خبر هستند. همچنین رفتار این افراد نشان دهنده نزاکت به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروند سازمانی است به طوری که به حقوق و امتیازهای دیگران احترام میگذارند و با کسانی که ممکن است تحت تاثیر تصمیم یا اقدام آنها قرار گیرند مشورت می کنند و سرانجام اینکه رفتار این افراد نشان دهنده وجدان کاری به عنوان یکی دیگر از ابعاد رفتار شهروند سازمانی بوده به طوری که به موقع سر کار حاضر می شوند حضورشان در محل کار بالاتر از نرم است، و وقتی نمی توانند در محل کار حاضر شوند از قبل اطلاع می دهند و از درخواست استراحت و مرخصی های اضافی خودداری نموده و از زمان استفاده بهینه را می برند و از قوانین و مقررات سازمانی حتی در مواقعی که کسی نظاره آنها نیست پیروی می کنند.

نتایج این پژوهش با پژوهش های ذکر شده در پیشینه هماهنگ اند. به طوری که اهمیت و نقش آن را به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثر بخشی عملکرد شغلی افراد و نهایتاً بهبود اثر بخشی سازمانی می شود نشان می دهد و جا دارد که مسئولان و مدیران سازمان ها آن را مد نظر قرار دهند. همچنین با توجه به نقش و اهمیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی در تبیین و پیش بینی رفتار شهروند سازمانی که تحقیقات دیگری بر آن صحنه می گذارند. پیشنهاد می شود مدیران به این دو مقوله توجه بیشتری داشته باشند و حداقل هر دو سال یک بار به سنج سطح تعهد و رضایت کارکنان خود پرداخته و به مقایسه روند این متغیرها بپردازند.



همچنین رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی به اقدامات متقابلی که در محیط سازمان رخ می‌دهد، نسبت داده می‌شود. کارکنان ممکن است رضایت شغلی خود را به منابع نحوه برخورد همکاران و فرصت‌هایی که از سوی همکاران در سازمان برای آنها فراهم می‌شود و یا به خود سازمان نسبت دهند (ارگان، ۱۹۸۸). کارکنان ممکن است رفتار شهروند سازمانی را بخاطر نشان دادن قدردانی و رضایت خود این از سازمان و همکاران بروز دهند زیرا رفتارها به احتمال خیلی ضعیف ناشی از عامل موقعیتی یا توانایی‌های افراد می‌شود.

بنابراین رفتار شهروند سازمانی برای اندازه‌گیری رفتارهای کاری که به احتمال زیادتر تحت تأثیر نگرش شغلی کارکنان است، طراحی گردیده نه رفتارهایی که تحت تأثیر توانایی‌های فردی افراد است. رضایت شغلی با رفتارهای فراشغلی مانند رفتار شهروند سازمانی ارتباط دارد زیرا احتمالاً رضایت شغلی تحت تأثیر عوامل غیرنگرشی مانند مهارت‌ها و توانایی‌ها قرار نمی‌گیرد. اگر که رضایت شغلی منعکس‌کننده حالت روانی کارکنان سازمان باشد، کارکنانی که رضایت بیشتری را دارند، باید بیشتر متمایل به بروز رفتارهای یاری‌گر باشند.

حال هر چه کارکنان از شغل خود رضایت داشته باشند میل آنان برای پیوستن ماندن به سازمان بیشتر می‌شود و به مرور زمان وابستگی عاطفی به سازمان پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه کار در این سازمان میدانند. سلامت جسمی و روحی او تضمین شده، روحیه اش افزایش می‌یابد و در نهایت از زندگی راضی بوده و مهارت شغلی را به سرعت آموزش می‌بیند و به تدریج نسبت به سازمان متعهد می‌گردد. از سوی دیگر کارکنانی که رضایت شغلی دارند، در مقابل با رفتار مثبتی (مثل رفتار شهروند سازمانی) که متوجه منافع سازمان است تلافی می‌کند. در واقع علاقه مندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغل سبب کوشش و تلاش کاری بیشتری شده و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغلی وی آمده است که اصطلاحاً به رفتار شهروند سازمانی گفته می‌شود - می‌گردد. به طور کلی اندازه اثر مطالعات رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) بیشتر از رفتار شهروندی سازمانی (OCB-I) بوده است.



## منابع و مآخذ

۱. مرزوقی، رحمت اله؛ اسمی، کرامت؛ چوپانی، حیدر؛ حیات، علی اصغر (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. مجله مطالعات آموزش و یادگیری. ۲ (۲): ۱۵۶-۱۳۳.
۲. احمدی، علی اکبر؛ مبارکی، حسین و یوسفلی محمد. (۱۳۹۰). روابط ساختاری بین رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی پرستار بیمارستانهای استانهای قزوین و اصفهان. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین. سال ۱۶. شماره ۲
۳. Arif, A., Chohan, A. (۲۰۱۲). How job satisfaction is influencing the organizational citizenship behavior (OCB): A study on employees working in banking sector of Pakistan. *Interdisciplinary research in business*, ۴ (۸): ۷۴-۸۸.
۴. Elamin, A. M. & Tlaiss, H. A. (۲۰۱۵). "Exploring the relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice in context", *Employee Relations*, Vol. ۳۷ Iss ۱ pp. ۲- ۲۹.
۵. Foote. D. A., Tang, T. L. (۲۰۰۸). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): Does team commitment in self-directed teams. ۹۳۳- ۹۴۷: ۴۶(۶).
۶. Griffin, R.W. (۱۹۸۱). Task attributes and long term employee productivity. *Academy of Management Proceedings*, ۱۷۶- ۱۹۴.
۷. Huang, C. C., You, C. S. (۲۰۱۱). The three components of organizational commitment on in-role behaviors and organizational citizenship behaviors. *African Journal of Business Management*, ۵(۲۸): ۱۱۳۳-۱۱۳۴.



۸. Intaraprasong, B., Dityen, W., Krugkrunjit, P., Subhadrabandhu, T. (۲۰۱۲). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand. *J Med Assoc Thai*, ۹۵(۶): ۱۰۲-۱۰۸.
۹. Katz, D. (۱۹۶۴). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, ۹, ۱۳۱-۱۳۳.
۱۰. KÜÇÜKBAYRAK, R. (۲۰۱۰). An Integrative Model of Transformational Leadership, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. A Thesis submitted to the Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University.
۱۱. Mehboob, F., Bhutto N. A (۲۰۱۲). Job satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *International Conference on Business, Economics, Management and Behavioral Sciences (ICBEMBS' ۲۰۱۲) Jan. ۷-۸, ۲۰۱۲ Dubai*.
۱۲. Mohammad, J., Habib F. Q., Alias, M. A. (۲۰۱۱). Job satisfaction and organizational citizenship behavior: an empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal*, ۱۶(۲): ۱۴۹-۱۶۵.
۱۳. Morisson, E, (۱۹۹۴). Role definitions and organizational citizenship behavior: importance of the employees perspective. *Academy of Management Journal*, vol. ۳۷, No. ۶.
۱۴. Najafi, S., Noruzy, A., Khezri Azar, H., Nazari-Shirkouhi, S., Dalvand, M. R. (۲۰۱۱). Investigating the relationship between organizational justice, psychological empowerment, job satisfaction, organizational commitment and organizational



- citizenship behavior: An empirical model. *African Journal of Business Management*. ๐(๑๓): ๐๒๔๑-๐๒๔๘.
๑๐. Odoch, H., Nangoli, S. (๒๐๑๓). Organizational citizenship behavior and job satisfaction. *Unique Journal of Business Management Research*, ๑(๕): ๐๕๑-๐๕.
๑๑. Organ, D. W. (๑๙๙๘). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.
๑๒. Pavalache-Ilie, M. (๒๐๑๕). Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees' personality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, ๑๒๗: ๕๘๑ – ๕๙๓.
๑๓. Shragay, D., Tziner, A. (๒๐๑๑). The Generational Effect on the Relationship between Job Involvement, Work Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, ๒๗(๓): ๑๕๓-๑๐๗.
๑๔. Talachi, R. K., Gorji, M. B., Boerhannoeddin, A. B. (๒๐๑๕). An Investigation of the Role of Job Satisfaction in Employees' Organizational Citizenship Behavior. *Coll Antropol*. ๓๘(๓): ๕๒๑-๕๓๓.
๑๕. Ueda, Y. (๒๐๑๑). Organizational citizenship behavior in a Japanese organization: The effects of job involvement, organizational commitment, and collectivism. *Journal of Behavioral Studies in Business*. Seikei University.

# لوگو سازمان ها و نهادها علمی، سیاسی و دولتی حامی معنوی هفتمین همایش ملی بیژوهتر ها علمی علوم اسلامی و انسان در عصر نوین



**اگانت ایتا و ایمیل رسمی همایش جهت ارسال مقاله**  
**Ghanonyar@YAHOO.COM      ۰۹۱۰۰۶۳۶۰۰۲**

**۱۴۰۳/۱۲/۰۸**  
**دانشگاه رازی - سالن همایش دانشکده علوم اجتماعی**

  
 مرکز بررسی مسائل ملی  
 لخت پوششی خبری صداوسیما



**جهت همکاری در برگزاری همایش با دبیر اجرایی تماس بگیرید:**  
**خانم دکتر شهلا رضایی      ۰۹۱۹۶۷۴۸۶۲۵**