

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۲/۲۰

### چکیده

**زمینه و هدف:** مطالعه رفتار افراد در محیطهای کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سالهای نخست دهه ۱۹۶۰، در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته ، سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آن ها داشته اند. مباحثی نظیر: ادراک، انگیزش ، نگرشهای شغلی و ... از جمله مواردی هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می پردازند. با توجه به اینکه ترغیب رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان امکان پذیر نیست. بنابراین، برای تشویق این گونه رفتارها در بین کارکنان بایستی به تقویت پیش زمینه های آنها پرداخت. یکی از این پیش زمینه ها رضایت شغلی می باشد. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه رضایت شغلی ماموران انتظامی با رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر می باشد. **روش:** پنج فرضیه فرعی و یک فرضیه اصلی طراحی شد و اطلاعات مورد نیاز جهت تحلیل فرضیه های تحقیق از طریق پرسشنامه طراحی شده که در نمونه آماری که بر اساس فرمول کوکران ۱۲۹ نفر محاسبه شد و به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای پخش گردید.

**یافته ها و نتایج:** پس از جمع آوری و تحلیل کلیه فرضیه ها مورد تأیید قرار گرفتند که برای آزمون فرضیه ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. یعنی بین رضایت شغلی و ابعاد آن (رضایت از کار، رضایت از مافوق، رضایت از همکار، رضایت از ترفیع، رضایت از حقوق) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. **واژه های کلیدی:** آموزشهای الکترونیکی، عملکرد، مدیران فرماندهی انتظامی استان بوشهر.

۱- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد لایح و لحدیب

۲- دانشجو دکتری مدیریت آموزش دانشگاه آزاد لایح کوه کوه ، لایح nkhoshidi@mail.com (نویسنده مسئول)

## مقدمه

در عصر حاضر که جهان در قرن بیست و یکم قرار دارد بخش مهمی از فعالیتهای فردی و اجتماعی را تعلیم و تربیت تشکیل می دهد، به طوری که یونسکو (Unesco) در گزارشی جهانی اعلام کرده است: «تقریباً از هر پنج انسانی که امروز زندگی می کند یک نفر شاگرد است یا در نظام آموزش رسمی به عنوان معلم خدمت می کند» (امین بیدختی و صالح پور، ۱۳۸۶، ۳۱). اساس خودکفایی و استقلال هر جامعه بر پایه های وجودی سازمانهای آموزشی آن جامعه است. امروزه آموزش و پرورش به عنوان یکی از سازنده ترین سازمانها و به عنوان یکی از رکن های اساسی برای توسعه آموزشی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی هر جامعه مطرح است. ضرورت دارد که هر جامعه ای که به توسعه می اندیشد تعلیم و تربیت مطلوب را در رأس برنامه های خود قرار دهد (نوربخش و علیزاده، ۱۳۸۳، ۱۷۳).

در نظام آموزش و پرورش هر کشوری عوامل متعددی وجود دارند که در شکل، اهداف، و کیفیت آن نظام مؤثر هستند. آموزش و پرورش نهادی اجتماعی است که از زندگی جمعی بوجود آمده و متأثر از محیط اجتماعی است. بنابراین، آموزش و پرورش پدیده ای اجتماعی است.

نظام آموزش و پرورش از عناصر مختلفی تشکیل شده که هر کدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن مؤثرند. معلم، به عنوان یکی از عناصر، اهمیت خاصی در نظام تعلیم و تربیت دارد و رضایت او می تواند در تحقق اهداف نظام آموزش و پرورش تأثیر بسزایی داشته باشد (کلدی و عسگری، ۱۳۸۲، ۱۰۴).

بازدهی کارکنانی که رضایت شغلی دارند و آنان که از کار خود ناراضی می باشند، همواره مورد بحث و بررسی صاحب نظران بوده است. پژوهشگرانی که به ارزشهای انسانی اهمیت می دهند، چنین استدلال می کنند که رضایت شغلی باید از جمله هدفهای اصلی سازمان باشد و سازمانها باید شرایطی را فراهم آورند که کارکنان را راضی نگه دارند (رجب بیگی و دیگران، ۱۳۸۵، ۱۱۲-۱۱۱).

امروزه، چنانکه سیستمهای آموزشی به سوی یک عصر سازماندهی مجدد پیش می روند و لازم است که در یک محیط رقابتی و پیچیده کار بکنند از اینرو موفقیت مدارس به وجود معلمینی با انگیزه بالا و راضی بستگی دارد که به اهداف و ارزشهای مدرسه به طور اساسی متعهد هستند و به طور داوطلبانه و اختیاری، فراتر از وظایف رسمی و از پیش تدوین شده، رفتار کرده، برای موفقیت و اثربخشی مدرسه، از هیچ تلاش فروگذار نیستند. امروزه این رفتارها را رفتارهای شهروندی سازمانی می نامند.

## بیان مسأله:

در جوامع انسانی، نهاد آموزش و پرورش از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این نهاد از مهم ترین عوامل رشد اجتماعی، اقتصادی و تربیتی در هر جامعه ای است و عامل رشد آگاهی و ساماندهی نیروی انسانی برای رشد و توسعه جوامع، نظام آموزش و پرورش است.

امروزه دستیابی به اهداف سازمانها تا حد زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است. این امر در نظام های آموزشی بویژه آموزش و پرورش از اهمیت بیشتری برخوردار است. اغلب صاحب نظران و متفکران مسائل تربیتی اعتقاد دارند که معلمان، مهم ترین عامل مؤثر در جریان تعلیم و تربیت هستند (امین بیدختی و صالح پور، ۱۳۸۶، ۳۱).

یادگیری در مدرسه فعالیتی مداوم و مستمر است که در چارچوب کلاس درس معلم و به مدد کتابهای درسی انجام می شود. تدریس معلم و کیفیت آموزش اغلب به اندازه ارزشیابی از آموخته های دانش آموزان جدی گرفته نمی شود. شاید بخشی

از مشکلات فعلی نظام آموزش و پرورش ناشی از بی توجهی به رضایت شغلی معلمان و تأثیر آن بر کیفیت آموزش باشد(کلدی و عسگری، ۱۳۸۲، ۱۰۴). رضایت شغلی به عنوان نگرش یک شخص به شغلش تعریف می گردد.

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد(همان منبع، ۱۰۵). از سوی دیگر مدارس اثربخش، معلمانی دارند که به طور داوطلبانه و اختیاری، فراتر از وظایف رسمی و از پیش تدوین شده، رفتار کرده، برای موفقیت و اثربخشی مدرسه، از هیچ تلاش فروگذار نیستند. امروزه این رفتارها را رفتارهای شهروندی سازمانی می نامند. بنابراین، مدیران سازمان باید برای کارکنان خود فضایی را ایجاد نمایند که باعث بهبود عملکرد کارکنان و تسهیل دستیابی به اهداف سازمانی گردد. در این راستا توجه به رفتارهای سازمانی از جمله رفتار شهروندی سازمانی می تواند برای سازمانها مفید واقع شود.

در این پژوهش سعی شده است رابطه بین رضایت شغلی ماموران با رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر مورد بررسی قرار گیرد. به عبارتی تحقیق حاضر در پی پاسخگویی به این سؤال است که چه رابطه ای بین رضایت شغلی ماموران با رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر وجود دارد؟

و همچنین رفتار شهروندی سازمانی بر اساس نظریه پاد ساکف در ابعاد: ۱- رفتار کمک کننده، ۲- راد مردی، ۳- وفاداری سازمانی، ۴- اطاعت سازمانی، ۵- ابتکارات فردی، ۶- رفتار یا فضیلت مدنی، ۷- توسعه خود تعریف گردیده است تا رابطه بین رضایت شغلی ماموران با رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر مورد بررسی قرار گیرد.

در تحقیقی که توسط مورفی و دیگران (۲۰۰۲) صورت گرفت ۴۱ نفر از کارمندان یک موسسه پیشرفته ویژه در منطقه جنوبی ملبورن استرالیا شرکت داشتند تا رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دهند نتایج حاکی از آن است که بالاترین ضرایب همبستگی پیرسون ( $r = 0/67$ ) نشان دهنده ارتباط نسبتاً قوی ما بین رضایت شغلی (که توسط خود کارمند بیان شده است) و رفتار شهروندی سازمانی که توسط رئیس مدرسه و موسسه سنجیده شده است را نشان می دهد. بطور کلی، نتایج بدست آمده از همبستگی رضایت شغلی با دو نوع از رفتار شهروندی سازمانی (رفتار شهروندی سازمانی ارزیابی شده و اندازه رفتاری واقعی از رفتار شهروندی سازمانی) نشان می دهد که رضایت شغلی به طور مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی در یک درجه ای که نشان دهنده یک رابطه نسبتاً قوی است، مرتبط می باشد(دامنه همبستگی از ۰/۴۰ تا ۰/۶۷ است) (Mirphy et al, ۲۰۰۲, ۲۹۳).

ضرورت و فواید پژوهش حاضر را می توان اینگونه بیان نمود:

۱- در اغلب تحقیقات انجام شده در داخل کشور، رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته بکار رفته است، در حالی که در این پژوهش به عنوان متغیر مستقل و تأثیر گذار بر متغیر دیگری به نام رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده است. ۲- مهمترین سرمایه هر سازمان، نیروی انسانی آن است، بنابراین توجه به روحیه و انگیزه های انسانی در هر سازمانی از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

بنابراین با توجه به موارد ذکر شده بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارای اهمیت و ضرورت می باشد.

### اهداف تحقیق:

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه بین رضایت شغلی ماموران انتظامی با رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر می باشد. و در راستای این هدف، اهداف علمی زیر نیز دنبال می شود:

۱- بررسی رابطه رضایت از کار و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر.

- ۲- بررسی رابطه بین رضایت از مافوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر.
  - ۳- بررسی رابطه بین رضایت از همکاران و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر.
  - ۴- بررسی رابطه بین رضایت از ترفیع و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر.
  - ۵- بررسی رابطه بین رضایت از حقوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر
- هدف کاربردی تحقیق حاضر عبارتست از:

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع روش، پیمایشی و از نظر هدف، کاربردی است.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر می باشد که تعداد آنها ۳۸۲ نفر است. جهت محاسبه حجم نمونه آماری از روش کوکران استفاده شد و براین اساس حداکثر حجم نمونه آماری ۱۲۹ نفر برآورد گردید. که این تعداد نمونه به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای از میان ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر انتخاب گشته است.

### ابزار جمع آوری اطلاعات

برای جمع آوری اطلاعات از نمونه آماری و به منظور آزمون فرضیه های تنظیم شده این تحقیق، از پرسشنامه ایی که با توجه به متغیرهای تحقیق و عملیاتی نمودن آنها تنظیم شده، استفاده گردیده است. پرسشنامه تحقیق متشکل از دو دسته سؤال است. دسته اول که با حروف الفبا کدگذاری شده است به منظور تعیین و مشخص شدن مشخصات نمونه آماری از لحاظ جنسیت، سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت و دسته دوم بمنظور آزمون فرضیه های تحقیق حاضر در دو بخش تنظیم گردیده است. بخش اول شامل سؤالات رضایت شغلی است که در قالب مقیاس شش گزینه ای لیکرت مورد استفاده قرار گرفته است. این قسمت از پرسشنامه دارای ۱۸ سؤال می باشد و قسمت بعدی پرسشنامه که سؤالات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می باشد دارای ۲۶ گویه می باشد.

### اعتبار (Val i d i t y) و پایایی (Rel i a b i l i t y) ابزار جمع آوری اطلاعات:

در این تحقیق برای تعیین روایی یا اعتبار (Val i d i t y) ابزار جمع آوری اطلاعات از روایی نمادی یا صوری استفاده گردید. بدین ترتیب که پرسشنامه اولیه تنظیم شده در اختیار ده تن از اساتید و رشته مدیریت و کارشناسان امر قرار گرفت تا در رابطه با اینکه سؤالات مطرح شده، آنچه را که مدنظر است، اندازه گیری می کند یا خیر؟ اظهار نظر نمایند. سپس نظرات اساتید و کارشناسان در پرسشنامه ها لحاظ و تغییرات لازم در سؤالات به وجود آمد. برای آزمون پایایی (Rel i a b i l i t y) پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. به این صورت که ابتدا پرسشنامه در بین ۳۷ نفر از ماموران انتظامی بطور تصادفی توزیع گردید، سپس اطلاعات جمع آوری شده مورد آزمون قرار گرفته و با محاسبه آلفای کرونباخ پایایی مورد تأیید قرار گرفت، که آلفای کرونباخ پرسشنامه که متشکل از ۴۴ سؤال می باشد برابر ۰/۸۳ محاسبه شد.

لازم به ذکر است که دامنه تغییرات آلفا بین صفر تا یک می باشد. مقدار صفر بیانگر عدم پایایی و یک به منزله پایایی کامل بین سؤالات و پایداری درونی آنها است. اگر مقدار آلفا بیشتر از ۰/۷ بیاید سؤالات و گویه ها برای سنجش مفهوم یا متغیر مورد

نظر مناسب هستند. بنابراین آلفای بدست آمده (۰/۸۳) نشان می دهد که اولاً سؤالات پرسشنامه همبستگی بالایی با یکدیگر دارند و ثانیاً پرسشنامه تحقیق ، از پایایی بالایی برخوردار می باشد.

براساس جدول شماره ۱ مقدار این آماره ها برای هر یک از ابعاد مورد نظر در مدل عملیاتی تحقیق با استفاده از نرم افزار آماری SPSS محاسبه گردیده است.

جدول شماره ۱: مقدار آلفای کرونباخ به تفکیک هر سازه

سازه	سوالهای هر سازه	تعداد سوال	مقدار آلفای کرونباخ
رضایت از کار	۱-۴	۴	۰/۶۸
رضایت از مافوق	۵-۸	۴	۰/۸۵
رضایت از همکاران	۹-۱۲	۴	۰/۸۷
رضایت از ترفیعات	۱۳-۱۵	۳	۰/۸۱
رضایت از حقوق	۱۶-۱۸	۳	۰/۸۷
رفتار شهروندی سازمانی	۱۹-۴۴	۲۶	۰/۵۵

### روش تجزیه و تحلیل داده های آماری:

به منظور تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. بدین ترتیب که برای توصیف پاسخ های داده شده به سؤالات پرسشنامه ی تحقیق از جداول توزیع فراوانی و درصد پاسخهای مربوط به هر یک از سؤالات استفاده شد. و برای نشان دادن بعضی از داده های آماری بصورت مجسم، از نمودارهای ستونی استفاده گردید. و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه های فرعی از آزمون همبستگی  $r$  پیرسون و برای آزمون فرضیه اصلی از تحلیل رگرسیون خطی استفاده شده است.

در همه فرضیه ها چون هم متغیرهای مستقل و هم متغیر وابسته به صورت فاصله ای (با طیف لیکرت) بودند، از همبستگی پیرسون استفاده گردید و در نهایت برای تبیین سهم هریک از متغیرهای مستقل در متغیر وابسته از رگرسیون خطی استفاده شد.

### تجزیه و تحلیل استنباطی داده های آماری (آزمون فرضیه های تحقیق)

آزمون فرضیه ۱: بین رضایت شغلی ماموران انتظامی با رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

جهت آزمون این فرضیه، ابتدا پنج فرضیه فرعی مورد نظر بررسی و سپس از ترکیب این فرضیه ها و نتایج آنها به بررسی فرضیه اول این تحقیق می پردازیم:

آزمون فرضیه ۱-۱: بین رضایت از کار و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_1$ : بین رضایت از کار و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_0$ : بین رضایت از کار و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود

ندارد.

جدول شماره ۲: آزمون  $\chi^2$  پیرسون برای تعیین همبستگی رضایت از کار با رفتار شهروندی سازمانی

	رضایت از کار	OCB
<b>Pearson correlation</b> رضایت از کار	۱	۰.۵۸۹
<b>Sig. (۲-tailed)</b>	۰	۰.۰۰۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹
<b>Pearson correlation</b> OCB	۰.۵۸۹	۱
<b>Sig. (۲-tailed)</b>	۰.۰۰۰	۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۲ ملاحظه می گردد، در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون  $\chi^2$  پیرسون  $0/000$  بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که  $0/05$  می باشد کوچکتر است. رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه ۱-۱ وجود دارد پس فرض  $H_1$  تائید و فرض  $H_0$  رد می گردد به عبارتی بین رضایت از کار و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

آزمون فرضیه ۲-۱. بین رضایت از مافوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_1$ : بین رضایت از مافوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_0$ : بین رضایت از مافوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود ندارد.

جدول شماره ۳: آزمون  $\chi^2$  پیرسون برای تعیین همبستگی رضایت از مافوق با رفتار شهروندی سازمانی

	رضایت از مافوق	OCB
<b>Pearson correlation</b> رضایت از مافوق	۱	۰.۳۹۷
<b>Sig. (۲-tailed)</b>	۰	۰.۰۰۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹
<b>Pearson correlation</b> OCB	۰.۳۹۷	۱
<b>Sig. (۲-tailed)</b>	۰.۰۰۰	۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۳ ملاحظه می گردد، در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون  $\chi^2$  پیرسون  $0/000$  بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که  $0/05$  می باشد کوچکتر است. رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه ۲-۱ وجود دارد پس فرض  $H_1$  تائید و فرض  $H_0$  رد می گردد به عبارتی بین رضایت از مافوق و رفتار شهروندی سازمانی دبیران دبیرستانهای دولتی شهرستان ملکان رابطه معنا داری وجود دارد.

آزمون فرضیه ۱-۳. بین رضایت از همکاران و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_1$ : بین رضایت از همکاران و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_0$ : بین رضایت از همکاران و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود ندارد.

جدول شماره ۴: آزمون  $\Gamma$  پیرسون برای تعیین همبستگی رضایت از همکار با رفتار شهروندی سازمانی

	رضایت از همکاران	OCB
<b>Pearson correlation</b> رضایت از همکاران	۱	۰.۳۸۶
<b>Sig. (۲-tailed)</b>	۰	۰.۰۰۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹
<b>Pearson correlation</b> OCB	۰.۳۸۶	۱
<b>Sig. (۲-tailed)</b>	۰.۰۰۰	۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۴ ملاحظه می گردد، در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون  $\Gamma$  پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچکتر است. رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه ۱-۳ وجود دارد پس فرض  $H_1$  تائید و فرض  $H_0$  رد می گردد به عبارتی بین رضایت از همکاران و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

آزمون فرضیه ۱-۴. بین رضایت از ترفیع و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_1$ : بین رضایت از ترفیع و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_0$ : بین رضایت از ترفیع و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود ندارد.

جدول شماره ۵: آزمون  $\Gamma$  پیرسون برای تعیین همبستگی رضایت از ترفیع با رفتار شهروندی سازمانی

	رضایت از ترفیع	OCB
<b>Pearson correlation</b> رضایت از ترفیع	۱	۰.۴۲۱
<b>Sig. (۲-tailed)</b>	۰	۰.۰۰۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹
<b>Pearson correlation</b> OCB	۰.۴۲۱	۱

<b>Si g.(۲-tai led)</b>	۰.۰۰۰	۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۵ ملاحظه می گردد، در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون  $\Gamma$  پیرسون  $0/000$  بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که  $0/05$  می باشد کوچکتر است. رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه ۴-۱ وجود دارد پس فرض  $H_1$  تائید و فرض  $H_0$  رد می گردد به عبارتی بین رضایت از تفریح و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

آزمون فرضیه ۵-۱. بین رضایت از حقوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_1$ : بین رضایت از حقوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.  
 $H_0$ : بین رضایت از حقوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود ندارد.

جدول شماره ۶: آزمون  $\Gamma$  پیرسون برای تعیین همبستگی رضایت از حقوق با رفتار شهروندی سازمانی

	رضایت از حقوق	OCB
<b>Pearson correlati on</b> رضایت از حقوق	۱	۰.۳۸۶
<b>Si g.(۲-tai led)</b>	۰	۰.۰۰۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹
<b>OCB Pearson correlati on</b>	۰.۳۸۶	۱
<b>Si g.(۲-tai led)</b>	۰.۰۰۰	۰
<b>N</b>	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۶ ملاحظه می گردد، در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون  $\Gamma$  پیرسون  $0/000$  بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که  $0/05$  می باشد کوچکتر است. رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه ۵-۱ وجود دارد پس فرض  $H_1$  تائید و فرض  $H_0$  رد می گردد به عبارتی بین رضایت از حقوق و رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

### آزمون فرضیه اصلی:

بین رضایت شغلی ماموران انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_1$ : بین رضایت شغلی ماموران و رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.

$H_0$ : بین رضایت شغلی ماموران و رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود ندارد.



جدول شماره ۷: آزمون I پیرسون برای تعیین همبستگی رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

	رضایت شغلی	OCB
Pearson correlation	۱	۰.۵۵۰
Sig. (۲-tailed)	۰	۰.۰۰۰
N	۱۲۹	۱۲۹
OCB Pearson correlation	۰.۵۵۰	۱
Sig. (۲-tailed)	۰.۰۰۰	۰
N	۱۲۹	۱۲۹

چنانچه در جدول شماره ۷ ملاحظه می گردد، در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون I پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچکتر است. رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه اصلی وجود دارد پس فرض  $H_1$  تائید و فرض  $H_0$  رد می گردد به عبارتی بین رضایت شغلی ماموران انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد. در حالت کلی فرضیه اصلی پژوهش تأیید می گردد.

برای بررسی اینکه چه میزان از رفتار شهروندی سازمانی توسط مولفه های رضایت شغلی پیش بینی می شوند، از تحلیل رگرسیون خطی استفاده شده است. بدین ترتیب که پس از وارد نمودن متغیرهای تحقیق در نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ که برای پیدا کردن معادله خط رگرسیون از روش Enter استفاده شد در این روش تمام متغیرها در تشکیل معادله یکجا وارد می شوند.

جدول شماره ۸: توصیف مدل

Model	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
۱	۰/۶۳۱	۰/۳۹۹	۰/۳۷۴	۰/۳۲۳۰۳

جدول شماره ۹: ANOVA

Model	مجموع مربعات	درجه آزادی	Mean Square	F	Si g.
۱ Regressi on	۸/۵۱	۵	۱/۷۰۳	۱۶/۳۱۸	.۰۰۰ <sup>a</sup>
Resi dual	۱۲/۸۳۵	۱۲۳	۰/۱۰۴		
Tot al	۲۱/۳۴۹	۱۲۸			

همانطور که در جدول شماره ۸ مشاهده می شود، ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته ۰/۶۳۱ بوده و نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر، به خوبی می تواند برای پیش بینی استفاده شود و ضریب تعیین نیز ۰/۳۹۹ است یعنی ۳۹/۹ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر وابسته توسط متغیر مستقل توجیه می شود. و با توجه به سطح معنی داری در جدول ۴-۳-۸ که برابر با ۰/۰۰۰ بوده و از حداکثر سطح معنی داری (۰/۰۵) کمتر می باشد بنابراین فرضیه صفر رد می گردد.

#### نتایج و یافته های توصیفی:

۶۴/۴ درصد از ماموران انتظامی مرد و ۳۵/۶ درصد از آنان زن هستند و ۹۲/۱ درصد از کارکنان متأهل و ۷/۹ درصد مجرد هستند که نشان می دهد اکثریت ماموران انتظامی مورد بررسی در پژوهش مرد و متأهل هستند.

یافته های مربوط به تحصیلات نشان می دهد که ۸/۴ درصد فوق دیپلم و ۸۱/۷ درصد لیسانس ، ۹/۹ درصد فوق لیسانس تشکیل داده است. که بیشترین فراوانی مربوط به افرادی با مدرک لیسانس هستند.

اکثریت پاسخگویان ( ۴۷/۱ درصد ) سن شان ما بین ۳۶ الی ۴۵ سال قرار دارد. ۴/۲ درصد در گروه سنی زیر ۲۵ سال و ۳۰/۹ درصد در گروه سنی ۲۵-۳۵ سال ۱۶/۸ درصد در گروه سنی ۴۶-۵۵ سال و ۱ درصد مابقی نیز در گروه سنی بالای ۵۵ سال قرار دارند.

همچنین ۹/۹ درصد نمونه آماری را زیر ۵ سال ، ۱۴/۷ درصد نمونه آماری ۵-۱۰ سال ، ۱۸/۳ درصد نمونه آماری ۱۱-۱۵ سال ، ۲۴/۱ درصد نمونه آماری ۱۶-۲۰ سال و ۲۴/۶ درصد نمونه آماری ۲۱-۲۵ سال و ۸/۴ درصد ۲۵ سال به بالا سابقه خدمت ، تشکیل داده است.

میانگین هریک از متغیرهای پنج گانه رضایت شغلی نشان می دهد که میانگین رضایت از کار ۴/۵۸، رضایت از مافوق ۵/۳۱، رضایت از همکار ۵/۰۴، رضایت از ترفیع ۴/۰۱۷، و رضایت از حقوق ۳/۱۷ و میانگین رضایت شغلی در حالت کلی ۴/۵۸ می باشد که بیانگر آنست که بین میانگین ابعاد مختلف رضایت شغلی تفاوت های آشکاری وجود دارد که در این میان میانگین رضایت از کار بیشتر و میانگین رضایت حقوق در ماموران انتظامی از کمترین مقدار برخوردار است. همچنین میانگین متغیر وابسته تحقیق (رفتار شهروندی سازمانی) نیز ۵/۲۳ می باشد.

#### نتایج و یافته های استنباطی:

نتایج حاصل از بررسی و آزمون فرضیه های تحقیق حاضر نشان می دهد:

نتایج مرتبط با فرضیه ۱:

**بین رضایت شغلی کارکنان انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.**

ضریب همبستگی بین رضایت شغلی ماموران انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی در نمونه آماری ۰/۵۵۰ است که در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون  $\chi^2$  پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچکتر است. یعنی رابطه معنی داری بین دو متغیر مذکور در فرضیه اصلی وجود دارد در حالت کلی فرض  $H_1$  تأیید و فرض  $H_0$  رد می گردد به عبارتی بین رضایت شغلی کارکنان انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی آنان در کلانتریهای شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد. در حالت کلی فرضیه اصلی پژوهش تأیید می گردد.

با توجه به اینکه رضایت شغلی نوعی نگرش و عاطفه مثبت است بنابراین انتظار می رود کارکنانی که خشنود باشند مشارکت بیشتری در انجام رفتارهای شهروندی سازمانی نشان دهند. به نظر محقق و با توجه به این توضیحات رابطه نسبتاً قوی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی یک امر منطقی محسوب می شود.

چون ضریب همبستگی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مثبت است پس می توان گفت که هرچه قدر رضایت شغلی ماموران انتظامی افزایش یابد منجر به بروز سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی در ماموران انتظامی می گردد. نتایج مرتبط با فرضیه ۱-۱ :

**بین رضایت از کار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انتظامی کلانتری های شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.**

ضریب همبستگی بین رضایت از کار ماموران انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی در نمونه آماری ۰/۵۸۹ است که در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون  $\chi^2$  پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچکتر است که می توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. میزان همبستگی بین این دو متغیر در پژوهش مورفی و همکارانش ۰/۴۸ بیان شده (Murphy and et al, ۲۰۰۲) و در تحقیقی که توسط شکرکن و همکارانش در برخی از ادارات شهرستان بوشهر صورت گرفت ۰/۳۲ ذکر گردیده است که می توان چنین نتیجه گرفت که بین رضایت از کار و نمایش سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی در ماموران انتظامی شهرستان بوشهر رابطه قوی تری در مقایسه با پژوهش های بیان شده وجود دارد. در کل به هر میزان رضایت از کار ماموران انتظامی بیشتر شود رفتار شهروندی سازمانی بالاتری را نیز در محل کار از خود نشان می دهند که موجب اثربخش تر شدن پلیس می شود. نتایج مرتبط با فرضیه ۲-۱ :

**بین رضایت از مافوق و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انتظامی کلانتری های شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.**

ضریب همبستگی بین رضایت از مافوق ماموران انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی در نمونه آماری ۰/۳۹۷ است که در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون  $\chi^2$  پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچکتر است که می توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. می توان چنین نتیجه گرفت که بین رضایت از مافوق و نمایش سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی در ماموران انتظامی شهرستان بوشهر رابطه مثبت ولی تقریباً ضعیفی وجود دارد.

نتایج مرتبط با فرضیه ۱-۳ :

**بین رضایت از همکار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انتظامی کلانتری های شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.**

ضریب همبستگی بین رضایت از همکار ماموران انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی در نمونه آماری ۱۰/۳۸۶ است که در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون I<sup>2</sup> پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچکتر است که می توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. که می توان چنین نتیجه گرفت که بین رضایت از مافوق و نمایش سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی در ماموران انتظامی شهرستان بوشهر رابطه مثبت ولی تقریباً ضعیفی وجود دارد.

نتایج مرتبط با فرضیه ۱-۴ :

**بین رضایت از ترفیع و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انتظامی کلانتری های شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.**

ضریب همبستگی بین رضایت از ترفیع ماموران انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی در نمونه آماری ۱۰/۴۲۱ است که در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون I<sup>2</sup> پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچکتر است که می توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. که می توان چنین نتیجه گرفت که بین رضایت از ترفیع و نمایش سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی در ماموران انتظامی شهرستان بوشهر رابطه مثبت ولی تقریباً ضعیفی وجود دارد.

نتایج مرتبط با فرضیه ۱-۵ :

**بین رضایت از حقوق و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انتظامی کلانتری های شهرستان بوشهر رابطه معنا داری وجود دارد.**

ضریب همبستگی بین رضایت از حقوق ماموران انتظامی و رفتار شهروندی سازمانی در نمونه آماری ۱۰/۳۸۶ است که در سطح معنی داری دو دامنه ای، سطح معنی داری آزمون I<sup>2</sup> پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری که ۰/۰۵ می باشد کوچکتر است که می توان با اطمینان ۹۵٪ فرض وجود همبستگی را پذیرفت. که می توان چنین نتیجه گرفت که بین رضایت از حقوق و نمایش سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی در ماموران انتظامی شهرستان بوشهر رابطه مثبت ولی تقریباً ضعیفی وجود دارد.

#### **پیشنهادات:**

باتوجه به اینکه همه مولفه های رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری داشتند پیشنهاد می شود به مسئولان پلیس استان که:

۱- با توجه به اینکه ترغیب رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان امکان پذیر نیست. بنابراین، برای تشویق این گونه رفتار ها در بین ماموران انتظامی بایستی به تقویت پیش زمینه های آنها پرداخت لذا پیشنهاد می شود که در مورد تقویت

- رضایت شغلی ماموران انتظامی ( که یکی از این پیش زمینه ها می باشد) به ابعاد مختلف رضایت شغلی توجه بیشتری گردد.
- ۲- یکی از عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان، شرایط کاری و محیط کار آنان است. پیشنهاد می گردد مدیران ارشد و برنامه ریزان نیروی انتظامی با برنامه ریزی و اعمال مدیریت مشارکت جویانه، شرایط کاری مطلوبتری را برای ماموران انتظامی فراهم نمایند تا منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی آنان گردد.
- ۳- با صلاحیت بودن مدیر و دریافت بازخورد از طرق مختلف در مورد نتایج انجام وظایف کاری از جمله معیارهایی است که منجر به افزایش رضایت از مافوق می گردد. لذا پیشنهاد می گردد مسئولان نیروی انتظامی در انتصاب مدیران کلانتری ها نهایت دقت را بخرج دهند و از مدیرانی که دارای انعطاف پذیری و خوش اخلاقی و بازخورد دهنده باشند استفاده بیشتری نمایند تا با افزایش رضایت از مافوق منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی در کلانتریها گردد.
- ۴- با توجه به اینکه میانگین رضایت از حقوق کمترین مقدار را در میان بقیه ابعاد به خود اختصاص داده است پیشنهاد می شود که به عوامل افزایش رضایت از حقوق همچون پرداخت بر مبنای شایستگی و متناسب با مهارت و توانایی و همچنین افزایش حقوق و مزایا با در نظر گرفتن عواملی همچون تورم و... بیشتر پرداخته شود تا منجر به نمایش سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی در ماموران انتظامی در کلانتریها گردد تا عملکرد فردی افزایش و کلانتریها اثربخش تر گردند.
- ۵- با توجه به اینکه پس از رضایت از حقوق، میانگین رضایت از ترفیع از کمترین مقدار برخوردار است بنابراین پیشنهاد می شود که مسئولان و مدیران ارشد و برنامه ریزان ناجا با ایجاد قوانینی فرصت پیشرفت برحسب شایستگی برای همه کارکنان را ایجاد نمایند تا موجبات نمایش سطوح بالاتری از رفتارهای فرانشی یا رفتار شهروندی سازمانی در ماموران انتظامی فراهم گردد.

### پیشنهاداتی برای مطالعاتی آتی:

- ۱- با توجه به این که در تحقیق حاضر، ماموران انتظامی کلانتریهای شهرستان بوشهر در نظر گرفته شده است، پیشنهاد می گردد، محققان بعدی چنین بررسی را در کلانتریهای سایر شهرستان ها انجام دهند، تا با مقایسه نتایج حاصل از تحقیقات مختلف در این زمینه اطمینان و اعتماد بیشتر در بکارگیری نتایج، حاصل گردد.
- ۲- تأثیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی ماموران انتظامی مورد بررسی قرار گیرد.
- ۳- چنین تحقیقاتی در سایر استانهای کشور انجام شود.
- ۴- در بررسی رفتار شهروندی سازمانی از دیگر نظریه های موجود استفاده شود.
- ۵- رابطه رفتار شهروندی سازمانی با دیگر پیش زمینه ها همانند عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی، رهبری تحول آفرین و .... بررسی شود.

## منابع

### الف) فارسی

- ۱- ازکیا، مصطفی و توکلی، محمود، (۱۳۸۵)، فرا تحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمانهای آموزشی (بررسی و ترکیب نتایج پایان نامه های کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاههای دولتی شهر تهران)، نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۷، صص ۱-۲۶.
- ۲- اسلامی، حسن و سیار، ابوالقاسم، (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی، تدبیر، سال ۱۸، شماره ۱۸۷.
- ۳- الوانی، سید مهدی، ۱۳۸۵، مدیریت عمومی، تهران، نشر نی، چاپ ۲۶.
- ۴- امین بیدختی، علی اکبر و صالح پور، معصومه، (۱۳۸۶)، رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش، دومانه نامه دانشور رفتار، دوره جدید، سال چهاردهم، شماره ۲۶، صص ۳۱-۳۸.
- ۵- برومند، زهرا،
- ۶- پور کریمی، جواد، (۱۳۸۸)، مقایسه رضایت شغلی و انگیزش پیشرفت در دانش آموختگان کشاورزی خود اشتغال و غیر خود اشتغال، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۱، صص ۱۵۵-۱۷۵.

- ۷- حاجی بیگی، لایلا، (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات مراکز مخابرات شهر تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
- ۸- حسنی کاخکی، احمد، و قلی پور، آرین، (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵، صص ۱۱۵-۱۴۵.
- ۹- حیاتی، زهیر، (۱۳۸۱)، بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه های دانشگاه های شیراز و علوم پزشکی شیراز، مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره نوزدهم، شماره اول (پیاپی ۳۷)، صص ۱۵-۳۰.
- ۱۰- درانی، کمال و غلامعلی لواسانی، مسعود، (۱۳۷۹)، رابطه رضایت شغلی، عزت نفس و سلامت روانی: یک مطالعه موردی از مریبان مرکز پیش دبستانی دانشگاه تهران، مجله روان شناسی و علوم تربیتی، دوره جدید، سال ۵، شماره ۱، صص ۷۶-۹۸.
- ۱۱- درویش، حسن، (۱۳۸۶)، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکردی تحلیلی- پژوهشی)، فرهنگ مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۶، صص ۱۱۷-۱۴۰.
- ۱۲- دیویس، کیت، (۱۳۷۱)، رفتار انسانی در کار، محمد علی طوسی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
- ۱۳- رایبیز، استیفن پی، (۱۳۸۳)، تئوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها)، ترجمه دکتر سید مهدی الوانی، حسن دانائی فرد، انتشارات صفار. اشراقی، چاپ ششم.
- ۱۴- رایبیز، استیفن پی، (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی جلد اول رفتار فردی، ترجمه، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، چاپ اول.
- ۱۵- رجب بیگی، مجتبی، مجید امینی و بامداد پرتوی وناهید قنبرزاده علمداری، (۱۳۸۵)، سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی و عوامل موثر بر آن، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۱۱۱-۱۲۹.
- ۱۶- رضائیان b، علی، (۱۳۸۴)، مبانی مدیریت، تهران، سمت، چاپ هفتم.
- ۱۷- رضائیان a، علی، (۱۳۸۴)، مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سمت، چاپ ششم.
- ۱۸- زارع، حمید، (۱۳۸۳)، نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ۶، صص ۱۵۱-۱۶۹.
- ۱۹- زارعی متین، حسین؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر، (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۲، صص ۳۱-۶۳.
- ۲۰- زالی، زهرا، (۱۳۷۶)، بررسی رابطه نظرات ماموران انتظامی در مورد رضایت شغلی و مشارکت آنها در تصمیم گیری در کلانتریهای شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی.
- ۲۱- ساعتچی، محمود، (۱۳۷۸)، روانشناسی کاربردی برای مدیران، ویرایش، تهران، چاپ ششم.
- ۲۲- شرمهورن، جان آر و هانت، جیمز جی و ازبورن، ریچارد ان، (۱۳۷۸)، مدیریت رفتار سازمانی، مهدی، ایرانژاد پاریزی و محمدعلی، بابایی زکلیکی و محمدعلی، سبحان الهی، کرج، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ اول.
- ۲۳- شکرکن، حسین؛ نعیمی، عبدالزهر؛ نیسی، عبدالکاسم؛ مهربانی زاده هنرمند، مهناز، (۱۳۸۰)، بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه های اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دوره ۳، سال ۸، شماره های ۳ و ۴، صص ۱-۲۲.
- ۲۴- صراف، مظفر و عبدالهی، مجید، (۱۳۸۷)، تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور، پژوهشهای جغرافیایی، شماره ۶۳، صص ۱۱۵-۱۳۴.

- ۲۵- عباسی، محمد و حجتی، محمد، (۱۳۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی گامی در جهت افزایش کارایی سازمانها، ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۰۶-۱۰۷، صص ۸۳-۹۳.
- ۲۶- علاقه بند، علی، ۱۳۷۴، مقدمات مدیریت آموزشی، موسسه انتشارات بعث، چاپ ششم.
- ۲۷- فرهنگی، علی اکبر؛ فتاحی، مهدی؛ و واثق، بهاره، (۱۳۸۵)، معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۳، صص ۵-۳۶.
- ۲۸- فیضی، طاهره، ۱۳۸۱، مبانی سازمان و مدیریت، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ دوازدهم.
- ۲۹- کجباف، محمد باقر و پورکاظم، طاهره، (۱۳۸۴)، بررسی دیدگاههای کارکنان و سرپرستان شرکت ملی نفت ایران: تعیین عوامل انگیزشی و رابطه آن با رضایت شغلی، تازه های علوم شناختی، سال ۷، شماره ۱، صص ۶۷-۷۳.
- ۳۰- کلدی، علیرضا و عسگری، گیتا، (۱۳۸۲)، بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش شهر تهران، مجله روان شناسی و علوم تربیتی، سال ۳۳، شماره ۱، صص ۱۰۳-۱۲۰.
- ۳۱- گل افروز، مهدی و بهنام و شانی، حمیدرضا، (۱۳۸۱)، بررسی میزان رضایت شغلی بهروزان دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی سبزوار، مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی سبزوار (اسرار)، سال ۹، شماره ۴، صص ۵۰-۵۶.
- ۳۲- مقیمی، محمد، (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۱۱، صص ۱۹-۴۸.
- ۳۳- مقیمی، محمد، (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمانهای دولتی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۳، صص ۱۷۱-۱۹۲.
- ۳۴- مورهد/ گریفین، (۱۳۸۰)، رفتار سازمانی، الوانی و معمار زاده، تهران انتشارات مروارید، چاپ پنجم.
- ۳۵- میرزا بیگی، غضنفر؛ سالمی، صدیقه؛ سنجر، مهناز؛ شیرازی، فاطمه؛ حیدری، شیوا و ملکی، صدیقه، (۱۳۸۸)، رضایت شغلی پرستاران، مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات)، دوره ۱۵، شماره ۱، صص ۴۹-۵۹.
- ۳۶- میرکمالی، سید محمد و نارنجی ثانی، فاطمه، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاههای تهران و صنعتی شریف، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۸، صص ۷۱-۱۰۱.
- ۳۷- نجار پور استادی، سعید؛ اقدمی باهر، علیرضا؛ خدیوی، اسداله، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه ادراک نابرابری اجتماعی، کم کاری اجتماعی و استرس شغلی با رضایت شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی (مطالعه موردی)، علوم مدیریت، سال دوم، شماره ۶، صص ۵۷-۷۷.
- ۳۸- نوربخش، مهوش و علیزاده، محمود، (۱۳۸۳)، بررسی رضایت شغلی ماموران انتظامی تربیت بدنی شهرستان اهواز، حرکت، شماره ۲۲، صص ۱۷۱-۱۸۹.
- ۳۹- نعمی، عبدالزهرا و شکرکن، حسین، (۱۳۸۵)، بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دوره ۳، سال ۱۳، صص ۷۹-۹۲.
- ۴۰- هادی زاده مقدم، اکرم و فرجیان، مرجان، (۱۳۸۷)، بررسی تأثیر گذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی (مطالعه موردی بانک ملت)، پیام مدیریت، شماره ۲۸، صص ۱۰۳-۱۲۸.
- ۴۱- هاگمن، گیزلا، (۱۳۷۸)، انگیزش و مدیریت تحول، علی محمد گودرزی، موسسه خدمات فرهنگی رسا، چاپ اول.



۴۲- هرسی / بلانچارد، (۱۳۷۵)، مدیریت رفتار سازمانی کاربرد منابع انسانی، علی علاقه بند، انتشارات امیر کبیر تهران، تهران، چاپ دهم.

۴۳- هزاوه ای، محمد مهدی و صمدی، علی، (۱۳۸۶)، عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان اجرایی استان همدان، تحقیقات علوم رفتاری، دوره ۵، شماره ۱، صص ۴۷-۵۴.

۴۴- ایران نژاد پاریزی، مهدی، (۱۳۸۵)، اصول و مبانی مدیریت در (جهان معاصر)، تهران، نشر مدیران، چاپ اول.

#### ب) غیرفارسی

1. Allen. N.J & Meyer, J.P.(1990), The Measurment and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization, Journal of Occupational Psychology, vol.63.pp.1-18.
2. Belogolovsky, Elena, Somech, Anit,(2009), Teachers' organizational citizenship behavior: Examining the boundary between in-role behavior and extra-role behavior from the perspective of teachers, principals and parents, Teaching and Teacher Education, pp.1-10.
3. Hodson, Christine,(2001), Psychology and work, London: by Rout Ledge.
4. Harris,O.Jeff, Hartman,Sandra J.,(2002), Organizational Behavior, Best Business Books, NY.
5. Griffin,Marie L.,(2001), Job satisfaction among detention officers Assessing the relative contribution of organizational climate variables, Journal of Criminal Justice vol 29 No ,pp. 219-232.
6. Montana, Patrick J., and Bruce H.Charnov ,2000, Management, Barron's Educational Series, Inc, 3rd ed.
7. Murphy,Gregory,Athanasou,James and King, neville,(2002),Job satisfaction and organizational citizenship behaviour a study of australian human- service professionals,Journal of Managerial Psychology, vol 17 No,pp. 287-297.
8. polat, Soner,(2009), Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators, Procedia Social and Behavioral Sciences 1, 1591–1596.
9. Yoon, Cheolho,(2008), The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success, Computers in Human Behavior, vol25,421-428.