

Investigating the Factors Affecting Organizational Citizenship behavior in Iran (meta-analysis of existing research)

*Seyed Ahmad Mir Mohamad Tabar, Assistant Professor in department of sociology, Arak University.
a-mirmohamadtabar@araku.ac.ir*

Abstract

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is a new concept in the field of citizenship in organizations and refers to the voluntary behaviors of individuals that affect the organization. This attention to OCB has made in recent years much research done on the factors influencing behavior in the workplace. Due to an increase in OCB research and identifying the factors affecting it, this study aimed to investigate the factors affecting OCB in research conducted in Iran. The research method of this paper is meta-analysis. Population of the study, almost scientific papers that are the subject factors for OCB in 2011 and 2021 were published. Finally, 35 papers were selected and analyzed with the Comprehensive Meta-analysis software. The results showed that relationships of 33 variables were evaluated by OCB in previous research. Among these variables, job satisfaction, organizational commitment and organizational justice had the most impact on OCB. The results of the meta-analysis showed that the effect size between job satisfaction and OCB approximately 0.54, was at a high level. Also, the relationship between organizational commitment and OCB was about 0.44 and at moderate level. Results show that the combined effects of the relationship between Organizational Justice and OCB the equivalent of 0.40, was at a moderate level.

Keywords

Meta-analysis, Organizational Citizenship Behavior, job satisfaction, organizational commitment and Organizational Justice.



بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در ایران

(فراتحلیلی از تحقیقات موجود)

سیداحمد میرمحمدتبار^۱

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی یک مفهوم جدید در حوزه شهروندی در سازمان است و به رفتارهای داوطلبانه افراد اشاره دارد که بر سازمان تأثیر می‌گذارد. توجه به موضوع رفتار شهروندی سازمانی باعث شد که در سال‌های اخیر تحقیقات زیادی درباره عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی در محیط‌های سازمانی انجام شود. به دلیل انجام متعدد تحقیقات با موضوع رفتار شهروندی سازمانی و ابهام در شناسایی مهم‌ترین متغیرهای مستقل مؤثر بر این رفتار، در این تحقیق به صورت مروری مهم‌ترین متغیرهای مستقل بر رفتار شهروندی سازمانی شناسایی می‌شود. این تحقیق به روش فراتحلیل انجام شده است. همه مقالات معتبر علمی هستند که در سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰ با موضوع رفتار شهروندی سازمانی به عنوان جامعه آماری تحقیق در نظر گرفته شدند. بعد از فیلتر مطالعات براساس معیارهای ورود خروج، ۳۵ مطالعه انتخاب و با نرم‌افزار CMA_2 تجزیه و تحلیل شدند. نتایج تحقیق نشان داد که در تحقیقات مرور شده رابطه ۳۳ متغیر با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. سه متغیر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی بیشترین اندازه اثر را با رفتار شهروندی سازمانی به خود اختصاص دادند. یافته‌های اندازه اثرات در فراتحلیل نشان داد که اندازه اثرات بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با ۰/۵۴ در حد بالا قرار دارد. اندازه اثرات ترکیبی تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با ۰/۴۴ در حد متوسط می‌باشد. اندازه اثرات عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، معادل ۰/۴۰ و در حد متوسط قرار دارد.

واژگان کلیدی

فراتحلیل، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی.



مقدمه

شهروندی^۱ را با توجه به معنای مفهومی می‌توان از مشتقات شهر در نظر گرفت. شهروندی را شکل پیشرفته «شهروندی» می‌دانند. به باور برخی از متخصصان، افراد ساکن در شهر هنگامی که به حقوق یکدیگر احترام گذارده و به مسئولیت‌های خویش در قبال شهر و اجتماع عمل نمایند به «شهروند» ارتقاء یافته‌اند. مفهوم شهروندی در جوامع جدید و معاصر با دموکراسی در ارتباط است. دموکراسی به‌عنوان روشی برای زندگی کردن مساوی می‌باشد (Thayer-Bacon, 2008: 76). شهروندان انتظار دارند که در حوزه‌های مختلف آموزشی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، درگیر درجات مختلفی از ناهمگنی باشند. شهروند خوب مستلزم این است که افراد در به‌طور اجتماعی رفتار کنند ولی باید بتوانند از موضوعات سیاسی و اجتماعی بپرسند و انتقاداتشان را مطرح نمایند (Westheimer, 2000: 18). به‌طور کلی، گبیرزا^۲ (۲۰۱۳) بیان می‌کند که شهروندی طی گفت‌وگوهای سه‌جانبه مشارکت در اقدامات اجتماعی مختلف صورت می‌گیرد، یاد گرفته می‌شود.

شهروندی، از مهم‌ترین ایده‌های اجتماعی است که به‌منظور کمک به شناخت بهتر جامعه، روابط درونی آن و هدایت و رفتارها به وجود آمده است. مارشال معتقد است که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام‌عیار اجتماع هستند، داده می‌شود. در واقع شهروندی موقعیتی است که شامل مجموعه‌ای از حقوق، وظایف و تعهدات است و بر برابری، عدالت و استقلال دلالت دارد (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۱). از نظر کاندور^۳ (۲۰۱۱) شهروندی در چهار محور مرزهای شهروندی (ارتباط آن با سایر مفاهیم مرتبط)، ابعاد شهروندی (مانند حقوق شهروندی مدنی، سیاسی و اجتماعی)، مدل‌های شهروندی (مثلاً تعاریف لیبرال و اجتماع‌گرا) و معیارهای عضویت در دولت (اصل خاک یا اصل خون در تعیین تابعیت) مورد بحث قرار می‌گیرد. آنچه بیشتر نظریه‌پردازی‌های شهروندی به اشتراک می‌گذارند، تمرکز بر دولت - ملت است. شهروندی معمولاً به عنوان شهروندی دولت - ملت در نظر گرفته می‌شود و از نظر نهادهای دولتی که از آن حمایت می‌کنند مطالعه می‌شود (Andreouli, 2019: 3). با در نظر گرفتن این موضوعات، شهروندی را می‌توان هم به امر متعارف (شهروندی به عنوان وضع وضعیت خود از طریق انطباق با قوانین و هنجارها) و هم تحول‌گر

1. Citizenship

2. Geboers

3. Condor

(شهروندی به عنوان مشغولیت در اعمال سیاسی که به دنبال به چالش کشیدن وضعیت موجود است) درک کرد (Isin, 2017: 501). اولی به چارچوب هنجاری و قانونی اشاره دارد که شهروند بودن را تعریف می‌کند (معیارهای عضویت در یک دولت) و چه حقوقی از آن وضعیت (محتوای شهروندی) ناشی می‌شود (Saward, 2013: 52). شهروندان فقط قوانین را رعایت نمی‌کنند. آن‌ها می‌توانند با آن‌ها رقابت کنند. آن‌ها همچنین درباره معانی و دامنه حقوقی که دارند (به‌عنوان مثال، گسترش حقوق ازدواج به زوج‌های همجنس‌گرا) و حقوق جدیدی که می‌خواهند تثبیت شود (مثلاً «حق فراموش شدن»^۱ در عصر دیجیتال) ادعا می‌کنند.

ایسین^۲ (۲۰۰۹) بیان می‌کند که «شهروندی نه‌تنها با اعمال حقوق [داده شده]، بلکه با مطالبه آن‌ها انجام می‌شود». سازمان‌ها بدون مردم وجود ندارند. برای فهم اهمیت سازمان‌ها در زندگی امروز باید به نقش سازمان و رفتارهای درون آن توجه کرد. برای بررسی رفتار سازمانی، به پویایی‌ها، رفتارها، ارتباطات و فرآیندهای متفاوتی که کارکنان، تیم‌ها و رهبران در یک سازمان به اشتراک می‌گذارند، توجه شود. یک عامل کلیدی در رفتار سازمانی این است که هر فرد در یک سازمان در موفقیت آن در انجام ماموریتش سهیم باشد و علاوه بر وظایف رسمی و اداری به صورت غیررسمی و داوطلبانه برای موفقیت در سازمان تلاش کند (Mo & Shi, 2017: 152). امروزه در ادبیات نوین مدیریت شهری، از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان به‌طور کلی و سازمان‌های مدیریت شهری به‌طور خاص، با عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می‌شود.

رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای اختیاری و غیرالزامی اعضا سازمان مثل قبول مسئولیت‌های خارج از وظیفه، مثبت اندیشی در مواجهه با مشکلات و مسائل سازمانی و تحمل آن اشاره دارد. برای این رفتار به‌طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمی‌شود و در صورت انجام ندادن آن، فرد تنبیه نمی‌شود (Cetin et al, 2015: 284).

به‌طور کلی این رفتار برای توصیف تمام اقدامات و رفتارهای مثبت و سازنده کارکنان که بخشی از شرح شغل رسمی آن‌ها نیست، استفاده می‌شود. این هر کاری است که کارمندان به اراده آزاد خود انجام می‌دهند که از همکاران خود حمایت می‌کند

۱. حق فراموش شدن (Right to be forgotten) در رابطه با حریم خصوصی مطرح می‌شود و اطلاعاتی را که موتورهای جستجوی وب اینترنتی همانند گوگل در معرض دید دیگران قرار می‌دهند، دربرمی‌گیرد.

و به‌طور کلی به نفع سازمان است (Teh et al, 2012: 274).

ارگان^۱ (۱۹۸۸) پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کرد: وظیفه‌شناسی، اخلاق مدنی، اخلاق ورزشی، ادب و نوع دوستی. این پنج بعد رفتارهای سازمانی مانند کمک به همکاران، پیروی از قوانین شرکت، شکایت نکردن و مشارکت فعال در امور سازمانی را در برمی‌گیرد. تحقیقاتی مختلف ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی را در دو دسته قرار می‌دهند. رفتار معطوف به فرد یا رفتار شهروندی سازمانی در سطح فرد و رفتار معطوف به سازمان یا رفتار شهروندی سازمانی در سطح سازمان (Williams & Anderson, 1991: 133).

رفتار شهروندی سازمانی در سطح فرد شامل نوع دوستی، ادب، حفظ آرامش و تلاش‌های تشویقی است که برای افراد انجام می‌شود؛ بنابراین این بعد از رفتار شهروندی سازمانی به‌طور گسترده شامل رفتار کمک و ادب است. رفتار شهروندی سازمانی در سطح سازمان به نفع سازمان است. این رفتار شامل وظیفه‌شناسی، اخلاق مدنی و اخلاق ورزشی است (Tambe & Shanker, 2014: 69).

پادساکوف^۲ و همکاران (۲۰۰۹) نشان داد که رفتار شهروندی در سطح فردی با رتبه‌بندی‌های ارزیابی عملکرد و تخصیص توزیع پاداش بین کارکنان مرتبط است. این در حالی است که رفتار شهروندی در سطح سازمان با کارایی کارکنان، جابجایی سازمانی و بهره‌وری در بین کارکنان مرتبط است.

دربارۀ اهمیت این مفهوم می‌توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی نوعی رفتار فرافششی است که بالاتر از شرح شغل اعلام‌شده کارکنان و خارج از سیستم رسمی پاداش سازمانی است.

پادساکوف و همکاران (۲۰۰۰) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان جایگزینی برای عملکرد نقش اضافی مشاهده کرد. از این رو، رفتار شهروندی سازمانی ارتباط بسیار نزدیکی با نتیجه انتظارات یک شرکت دارد و برای یک سازمان مطلوب است زیرا می‌تواند منابع احساسی را افزایش دهد و هزینه‌های مدیریتی را کاهش دهد. به‌طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک پیش‌بینی‌کننده مهم برای سازمان‌ها برای کمک به دستیابی به اهداف سازمانی، افزایش عملکرد سازمانی (Fisher et al., 2010) و افزایش رضایت مشتری (Podsakoff et al., 2009) شناسایی شده است. محققان دریافتند که بسیاری از مطالعات نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی

1. Organ

2. Podsakoff

می‌تواند رضایت مشتری، اثربخشی کارکنان و عملکرد سازمانی را افزایش دهد. همچنین سازمان‌های موفق کارکنانی دارند که به مسئولیت‌های رسمی بسنده نمی‌کنند، وقت و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل و سازمانشان می‌کنند. چنین رفتارهای نوع‌دوستانه که نه تجویزی است و نه درخواستی، موجب تسریع فعالیت‌های سازمانی می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای فردی‌ای تعریف شده است که بصیرتی است و به‌طور مستقیم و به‌وضوح از طریق سیستم رسمی پاداش شناخته‌نشده و به آن پاداش داده نمی‌شود (صمدی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰۲)؛ بنابراین می‌توان انتظار داشت که موفقیت سازمان‌ها نیازمند افرادی است که عملکردی بالاتر از حد معمولی دارند و با ارتقای فعالیت‌های داوطلبانه جمعی درصدد افزایش اثربخشی سازمان هستند. چنین رفتارهای فراوظیفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی محقق خواهد شد. فراوانی و تنوع تحقیقات انجام‌شده در حوزه رفتار شهروندی سازمانی و نتایج متناقض حاصل از آن‌ها و نداشتن یافته واحد از یک‌سو، ممکن است، این تصور را ایجاد نماید که انجام این تحقیقات بیهوده است و موجب اتلاف هزینه‌های هنگفتی می‌گردد و از سوی دیگر جامعه علمی و سیاست‌گذاران را دچار ابهام می‌سازد. برای رهایی از چنین شرایط بحرانی در روش‌های تحقیق و در مسیر بازنگری و تجدیدنظر در آن، امروزه فراتحلیل^۱ به عنوان «مجموعه فنون نظام‌داری که به حل تناقض‌ها و تضادهای آشکار یافته‌های پژوهشی می‌پردازد و علاوه بر تبدیل یافته‌های مطالعات مختلف، به یک مقیاس مشترک، روابط بین ویژگی‌ها و یافته‌های پژوهشی را از لحاظ آماری کشف می‌کند» (Borenstein et al, 2009: 12). با استقبال جامعه علمی روبه‌رو شده و به شکل گسترده مورد استفاده قرار می‌گیرد. امروزه فراتحلیل به عنوان شیوه‌ای برای برشمردن نقاط قوت و ضعف تحقیقات، با ترکیب کمی نتایج، توانایی ارزیابی و تحلیل مجدد آن‌ها را فراهم می‌آورد و زمینه‌ای مناسب برای داشتن برآوردی واحد از تحقیقات متعدد را ایجاد می‌کند. همچنین فراتحلیل با شناسایی عوامل مؤثر می‌تواند برنامه‌ریزی‌ها را منسجم، دقیق‌تر و عملیاتی‌تر نماید. به این صورت که به جای برنامه‌ریزی و انجام اقدامات عملی بر روی طیف وسیعی از عوامل مؤثر بر یک حوزه، برنامه‌ریزی روی چند عامل خاص که از نتایج فراتحلیل به عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی شدند، تمرکز شود.

در این مطالعه با استفاده از قواعد و اصول فراتحلیل تلاش می‌شود به این سؤال

پاسخ داده شود که: مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در ایران چیست؟ پاسخگویی به این سؤال منجر به شناسایی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی در سازمان و جهت تأثیرگذاری این عوامل می‌شود. شناسایی این عوامل مهم و جهت تأثیرگذاری می‌تواند برای سیاستمداران و برنامه‌ریزان حوزه مدیریت شهری دارای اهمیت باشد، چون از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی در سازمان در جامعه تحقیقات علمی این حوزه در ایران آگاهی پیدا کرده‌اند و می‌توانند راهکارهایی برای کاهش عواملی که تأثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد، ارائه دهند. همچنین برنامه‌ریزان می‌توانند راهکارهایی عملی برای تقویت عواملی که تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی به‌طور خاص در سطح مدیریت شهر و شهرداری و به‌طور عام در سازمان‌ها دارند، مطرح نمایند.

مبانی نظری (عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی):

کوپر^۱ (۲۰۰۹) پیشنهاد می‌کند ادبیات تحقیق در تحقیقات ترکیبی مثل فراتحلیل به‌وسیله بررسی عوامل مؤثر بر موضوع تحقیق انجام شود و نیازی به ارائه پیشینه تحقیق مثل تحقیقات با داده‌های اولیه نیست. بدین معنا که در این بخش باید محقق نظریات تبیین‌کننده موضوع تحقیق یا عواملی که بر موضوع تحقیق اثر می‌گذارند را مرور کند. بر این اساس، نظریات یا عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی اشاره گردید.

اسپکتور و چی^۲ (۲۰۱۴) مدعی هستند که عوامل تبیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در سه دسته فردی، مدیریتی و عوامل سازمانی قرار داد که عبارت‌اند از:

۱. عوامل فردی شامل: ویژگی‌های شخصیتی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی؛
۲. عوامل مدیریتی شامل: رهبری تحول‌آفرین، سیستم کنترل مدیریتی، سبک مدیریت؛
۳. عوامل سازمانی شامل: فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی.

عوامل فردی^۳: اسمیت^۴ و همکارانش (۱۹۸۳) و بتمن و ارگان^۵ (۱۹۸۳)، نخستین تحقیقات را در رابطه با زمینه‌های بروز رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. طبق یافته‌های این محققان، رضایت شغلی به عنوان بهترین پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی

1. Cooper

2. Spector & Che

3. Individual factors

4. mith

5. Bateman & Organ

سازمانی، تعیین شد. رضایت شغلی نشان‌دهنده نگرش کلی فرد نسبت به شغلش است (Robbins & Judge, 2017). از نظر تجربی، رضایت شغلی به‌طور مداوم با نتایج مثبت در محیط کار، شامل رفتار شهروندی سازمانی در مشاغل مختلف و زمینه‌های فرهنگی مرتبط بوده است (Choong et al, 2019; Lu et al, 2012).

بیشاپ و اسکات^۱ (۲۰۰۰)، مدعی هستند که در سازمان‌ها و گروه‌های کوچک که اعضا به‌طور مداوم با هم کار می‌کنند و در نتیجه روابط متقابل معنادار و مثبتی ایجاد می‌شود، افراد تعهدی را ارائه می‌دهند که برای کارکنان برجسته‌تر از سازمان‌های بزرگ است. در نتیجه، تعهد در میان اعضای تیم بیشتر خواهد بود و تعداد رفتارهای شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. تحقیقات پیشین هم رابطه مثبت بین تعهد و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرده‌اند (Grego-Planer, 2019; Fitrio, 2019; Allen & Meyer, 1990).

عوامل مدیریتی^۲: رهبری یکی از پدیده‌های ضروری در مطالعات مدیریت است. این مفهوم بر تأثیرگذاری بر پیروان و زیردستان دلالت دارد و برای نظریات توسعه سازمانی و مدیریتی مناسب است. به گفته گلمن^۳ (۲۰۰۴)، تأکید زیادی بر مفاهیم و شیوه‌های رهبری غالب در محیط‌های سازمانی شده است. رهبران متعهد و علاقه‌مند به دستیابی به اهداف سازمانی به‌طور مؤثر و کارآمد هستند. رهبران یا مدیران تمایل دارند به یادگیری مهارت‌ها و ویژگی‌های رهبری برای مدیریت چالش‌های آینده ادامه دهند. موقعیت‌های پیش‌بینی نشده‌ای که ممکن است به‌طور غیرمنتظره رخ دهند و ممکن است در شرایط مختلف به وجود آیند، تنها از طریق یادگیری مهارت‌های مختلف توسط رهبران قابل غلبه هستند. رهبران همیشه سازمان خود را در موقعیت‌های مختلف چالش‌برانگیز با موفقیت یاری می‌کنند؛ بنابراین، سازمان‌هایی که رهبران خوبی ندارند ممکن است با چالش‌ها و حتی شکست مواجه شوند (Ullah et al, 2021).

سبک‌های رهبری مختلفی در سازمان وجود دارد که از بین آن‌ها، رودریگز و فریرا^۴ (۲۰۱۵) مدعی هستند سبک رهبری تحول‌آفرین قدرت پیش‌بینی بیشتری را در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. رهبران تحول‌آفرین قادرند زیردستان خود را به انجام اقداماتی سوق دهند که فراتر از نقش تعیین شده است. پادساکوف و همکاران (۲۰۰۹) در فراتحلیلی که بر مبنای مطالعات تجربی صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی

سازمانی استوار می‌باشد، به ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی اشاره نموده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی به این دلیل که انگیزه و توانایی کارکنان را افزایش داده و محیط سازمانی مطلوب‌تری را ایجاد می‌نماید، بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را بروز می‌دهند، به شکل‌گیری یک محیط کاری بهره‌ور و لذت‌بخش کمک می‌نمایند.

عوامل سازمانی: فرهنگ سازمانی شامل عناصری است که عملکرد سازمان را تعریف می‌کند. این عناصر ارزش‌ها، هنجارها، اهداف و انتظاراتی هستند که معمولاً توسط اعضای سازمان مشترک است و آن‌ها را از یکدیگر متمایز می‌کند (Fernandes et al., 2023: 3). کارکنان ممکن است بر اساس نوع فرهنگ غالب رفتار متفاوتی داشته باشند. از یک سو، فرهنگ قبیله‌ای و ادهوکرایی، منافع کارکنان را با تأکید بر اعتماد، حمایت بلندمدت و سرمایه‌گذاری کارکنان یکپارچه می‌کند. در نتیجه، کارکنان مایل‌اند از علایق خود فراتر بروند تا اهداف مشترک را دنبال کنند و رفتار شهروندی سازمانی خود را تقویت کنند (Song et al., 2009; Jeong et al., 2019). از سوی دیگر، فرهنگ سلسله‌مراتبی و بازار کمتر احتمال دارد که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشد (Sharoni et al., 2012). در یک فرهنگ سلسله‌مراتبی، از کارکنان انتظار می‌رود که به جای مشارکت در تصمیم‌گیری، از رویه‌ها و قوانین عملیاتی استاندارد پیروی کنند. این انتظار نه تنها ممکن است به سطوح پایین رفتار شهروندی سازمانی منجر شود، بلکه بر عملکرد سازمان‌ها نیز تأثیر می‌گذارد که به فعالیت‌های نوآورانه و خودانگیزه خارج از نقش آن‌ها بستگی دارد (Song et al., 2009). به‌طور مشابه، در فرهنگ بازار، جهت‌گیری برای نتایج به‌طور کلی به سطوح پایین رفتار شهروندی سازمانی مرتبط با قصد‌گردش مالی بالا مرتبط است (Sharoni et al., 2012). در نهایت، این دو فرهنگ بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر منفی نمی‌گذارند، اما انتظار می‌رود که فرهنگ قبیله‌ای و ادهوکرایی منجر به سطوح بالاتر رفتار شهروندی سازمانی شود (Jeong et al., 2019). علاوه بر فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی هم یک متغیر مهم در تبیین رفتار شهروندی سازمانی است. بسیاری از مدیران شاغل و رهبران سازمان بر این باورند که سرمایه‌گذاری روی روحیه زیردستان منجر به عملکرد بهتر کارمندان می‌شود. یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیشروی سازمان‌ها مدیریت و عدالت است. موضوعی که در دهه گذشته در تحقیقات مدیریت بسیار مورد توجه قرار گرفته است، عدالت سازمانی است. عدالت سازمانی را می‌توان به عنوان فضیلتی تفسیر کرد که امکان بررسی متقابل را فراهم

می‌کند و شامل روابط با دیگران و نتایجی است که بر رفاه فیزیکی، روانی و اجتماعی دیگران تأثیر می‌گذارد (Cropanzano et al., 2001). تحقیقات در این سال‌ها نقش مهم و مؤثر عدالت سازمانی را در پیامدهای شغلی مانند تعهد شغلی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و ترک شغل آشکار کرده است (Lipponen et al., 2004). از دیگر موضوعاتی که در حوزه عدالت سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است، انواع عدالت در سازمان‌ها، مسائل رویه‌ای و پیامدهای آن است. بر اساس مطالعه بوگر، چهار نوع عدالت در محیط‌های کاری شناسایی شده است: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی و عدالت سیستماتیک (Beugre., 2007). هاوارث و لری^۱ (۲۰۰۷) نشان داد که عدالت رویه‌ای هم با دانش سیستم و هم با باورهای درک شده در مورد رفتار شهروندی سازمانی در تعامل است تا بر فراوانی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد. آلتایبی^۲ (۲۰۰۱) با تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نشان می‌دهد که فقط عدالت رویه‌ای و توزیعی تفاوت‌های منحصربه‌فردی را در رفتار شهروندی سازمانی کارگران کویت به حساب می‌آورد.

روش پژوهش

فرا تحلیل یک روش آماری برای ترکیب نتایج مطالعات مختلف، به ویژه مطالعات با حجم نمونه کوچک یا با نتایج متناقض است. این روش اغلب جزء مهم مرورهای نظام‌مند است. جستجوی ادبیات اولین گام است و برای فراتحلیل بسیار مهم است، زیرا جستجوی ادبیات ناقص ممکن است نتایج نادرستی به همراه داشته باشد (Zeng & Xie, 2016: 233). فراتحلیل با شناسایی یک معیار آماری مشترک که در بین مطالعات مشترک است و محاسبه میانگین وزنی آن معیار رایج انجام می‌شود. این روش مجموعه‌ای از تکنیک‌هایی است که نتایج چند مطالعه مختلف را برای ایجاد یک برآورد واحد و دقیق درباره یک موضوع ترکیب می‌کند (Hoffman, 2019: 622).

چارچوب نمونه‌گیری این مقاله، همه مطالعات منتشر شده طی سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰ با موضوع رفتار شهروندی سازمانی در پایگاه‌های نمایه مقالات در مثل مگیران، پایگاه جهاد دانشگاهی و نورمگز است. معیارهای ورود و خروج هم پرداختن به موضوع رفتار شهروندی سازمانی در عنوان مقالات می‌باشد. در ابتدا ۶۷ مقاله مرتبط با موضوع پیدا شد. سپس با توجه به معیارهای مرتبط بودن متن مقاله به موضوع رفتار شهروندی سازمانی و وجود داده‌های

مورد نیاز برای محاسبه اندازه اثر^۱ این تعداد پالایش شدند و در نهایت ۳۵ مقاله مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. مهم‌ترین اطلاعاتی که در این مرحله استخراج داده‌ها باید در مطالعات فراتحلیل استخراج شود، اطلاعات مربوط به محاسبه اندازه اثر است. در این مقاله اطلاعاتی مثل ضریب همبستگی، حجم نمونه و جهت رابطه از مطالعات مرور شده استخراج شدند. در مرحله چهارم، اندازه اثرات متغیرهای مستقل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از نرم‌افزار فراتحلیل جامع^۲ محاسبه شدند. در مرحله پنجم، برای تفسیر اندازه اثرات محاسبه شده از جدول کوهن (۱۹۷۷) استفاده شد که اندازه اثرات کمتر از ۰/۳، از ۰/۳ تا ۰/۵ و ۰/۵ و بیشتر از آن را به ترتیب در حد کم، متوسط و زیاد ارزیابی می‌کند.

یافته‌های پژوهش

مرور نظامند

جدول ۲ نشان‌دهنده توزیع فراوانی و درصدی بر حسب حوزه مطالعاتی در تحقیقات مرور شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. نتایج جدول ۱ حکایت از این دارد که ۴۳ درصد از مطالعات مرور شده در رشته مدیریت بوده است. مطالعه در حوزه روانشناسی و علوم تربیتی با ۴۰ درصد و مطالعه در رشته‌های علوم ورزشی با ۱۱/۵ درصد در مرتبه‌های بعدی قرار دارند. کمترین میزان به حوزه پزشکی با ۵/۵ درصد مربوط می‌شود.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصدی بر حسب حوزه مطالعاتی تحقیقات مرور شده

حوزه مطالعاتی	تعداد	درصد
مدیریت	۱۵	۴۳
علوم تربیتی و روانشناسی	۱۴	۴۰
علوم ورزشی	۴	۱۱/۵
پزشکی	۲	۵/۵
جمع کل	۳۵	۱۰۰

مطابق داده‌های جدول شماره ۲، ۳۷ درصد از تحقیقات مرور شده بر روی کارکنان ادارات دولتی تمرکز کردند که این دارای بیشترین میزان می‌باشد. بعد از آن، جامعه آماری کارکنان دانشگاه و معلمان به ترتیب با ۲۰ و ۱۴ درصد رتبه‌های بعدی را به خود

1. Effect size

2.comprehensive meta-analysis

بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در ایران

اختصاص داده‌اند. همچنین جامعه آماری کارکنان ورزشی و کارکنان بانک به ترتیب با ۱۱/۵ و ۸ درصد در رده‌های بعدی قرار دارند. جامعه آماری پرستاران با ۵/۵ درصد (۲ مورد)، دارای کمترین میزان می‌باشد.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصدی بر حسب جامعه مورد بررسی

درصد	تعداد	جامعه آماری
۳۷	۱۳	کارکنان ادارات دولتی
۲۰	۷	کارکنان دانشگاه
۱۴	۵	معلمان
۱۱/۵	۴	کارکنان ورزشی
۸	۳	کارکنان بانک
۵/۵	۲	پرستاران
۱۰۰	۳۵	جمع کل

مطابق نتایج جدول ۳، برای بررسی رفتار شهروندی سازمانی حدود دویستم از مطالعات (حدود ۳۷ درصد) از پرسشنامه پادساکوف استفاده کردند. پرسشنامه رفتار محقق ساخته با ۲۵/۵ درصد و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی با ۱۷ درصد رتبه‌های بعدی را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین پرسشنامه‌های دیپائلو، نت مایر، ستون و مشهولدر، بینزتاک هر کدام با ۲/۷ درصد دارای کمترین میزان می‌باشد.

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصدی بر حسب نوع ابزار سنجش رفتار شهروندی سازمانی

درصد	تعداد	ابزار سنجش رفتار شهروندی سازمانی
۳۷	۱۳	پادساکوف
۲۵/۵	۹	محقق ساخته
۱۷	۶	اورگان و کانوسکی
۵/۵	۲	لی و آلن
۱۴	۵	سایر ابزارها (دیپائلو، نت مایر، ستون و مشهولدر، بینزتاک)
۱۰۰	۳۵	جمع کل

جدول ۴ توزیع فراوانی و درصدی بر حسب میانگین رفتار شهروندی سازمانی^۱ را نشان می‌دهد. ۱۴ تحقیق از ۳۵ تحقیق مرور شده میانگین رفتار شهروندی سازمانی را گزارش کرده‌اند که محققان تحقیق همه میانگین‌ها به نمره استاندارد Z تبدیل شدند و با توجه به حد بالا و پایین نمرات استاندارد شده، در سه دسته کم، متوسط و زیاد جای گرفت و در قالب جدول ۷ ارائه دادند. نتایج این جدول نشان می‌دهد حدود ۵۷ درصد از مطالعات مرور شده میانگین رفتار شهروندی سازمانی را متوسط گزارش نموده‌اند و این دارای بیشترین میزان است. بعد از آن میانگین زیاد با ۲۹ درصد، بیشترین مقدار را به خود اختصاص داده است. همچنین میانگین رفتار شهروندی سازمانی ۱۴ درصد از تحقیقات در حد کم قرار دارد.

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصدی بر حسب میانگین رفتار شهروندی سازمانی

درصد	تعداد	میانگین رفتار شهروندی سازمانی
۱۴	۲	کم
۵۷	۸	متوسط
۲۹	۴	زیاد
۱۰۰	۱۴	جمع کل

جدول ۵ توزیع فراوانی و درصدی بر حسب متغیرهای حاضر در فرضیه تحقیقات مرور شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد. بر اساس فرضیات طرح شده در تحقیقات مرور شده به استخراج و طبقه‌بندی متغیرهای مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شد. این متغیرها در فرضیات تحقیقات مرور شده مشتمل بر ۳۳ متغیر است. طبق جدول شماره ۵ و با توجه به تعداد حضور متغیرها در فرضیات تحقیقات برگزیده، متغیرهای عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با ۵ مورد و متغیرهای اعتماد سازمانی، هوش معنوی و رضایت شغلی با ۳ مورد، بیشترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند. بعد از آن‌ها، چهار متغیر معنویت در کار، دینداری، رهبری اصیل و رهبری تحول‌آفرین هر کدام با ۲ مورد بیشترین میزان را دارا می‌باشند.

۱. با توجه به دامنه‌ها و مقیاس‌های مختلف برای سطح سنجش رفتار شهروندی سازمانی، همه میانگین‌ها به نمره استاندارد Z تبدیل شدند. برای تبدیل نمره خام به نمره استاندارد از فرمول «تفاضل نمره خام و میانگین نمرات تقسیم بر انحراف معیار نمرات» استفاده شد.

جدول ۵. توزیع فراوانی و درصدی بر حسب متغیرهای حاضر در فرضیه

تعداد	متغیرها
۵	عدالت سازمانی، تعهد سازمانی
۳	اعتماد سازمانی، هوش معنوی، رضایت شغلی
۲	معنویت در کار، دینداری، رهبری اصیل، رهبری تحول‌آفرین
۱	هویت سازمانی، فرهنگ سازمانی، نظام پاداش، باورهای شخصی، کار با معنا، همسویی با سازمان، اعتیاد به کار، راهبردهای مدیریت زندگی، تبادل رهبر - عضو، توانمندسازی روان‌شناختی، فرح بخشی در کار، احساس مسرت، منابع انسانی عملکرد بالا، سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای، کیفیت خدمات، سرمایه اجتماعی، هوش سازمانی، امنیت روانی، بهره‌وری نیروی انسانی، جو سازمانی، مدیریت مشارکتی

اندازه اثر هر یک از متغیرهای حاضر در فرضیات

جدول ۶، نه مورد از بیشترین اندازه‌های اثر متغیرهای مرتبط بر رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد. در متغیر رضایت شغلی، معناداری آزمون ناهمگونی نشان می‌دهد باید از اندازه اثرات تصادفی استفاده کرد. نتایج اثرات تصادفی نشان می‌دهد که رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، در ۳ فرضیه بررسی شده معادل ۰/۵۴، مثبت و معنادار می‌باشد. با توجه به جدول تفسیر اندازه اثر کوهن (جدول ۱)، اندازه اثر بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در ۳ مطالعه در حد بالا می‌باشد.

معناداری در آزمون ناهمگونی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ۵ مطالعه حکایت از این دارد که مطالعات تا حد ناهمگون‌اند، تلفیق آن‌ها با مدل آثار تصادفی موجه می‌باشد. نتایج اثرات ترکیبی تصادفی نشان می‌دهد که رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ۵ فرضیه حدود ۰/۴۴، مثبت و معنادار بود. با توجه به جدول کوهن می‌توان نتیجه گرفت که اندازه اثر ترکیبی تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ۵ مطالعه در حد متوسط می‌باشد. در متغیر عدالت سازمانی، معناداری در آزمون ناهمگونی نشان می‌دهد مطالعات تا حدی ناهمگون‌اند، تلفیق آن‌ها با مدل آثار تصادفی موجه می‌باشد. نتایج اثرات تصادفی ثابت نشان می‌دهد که رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، در ۵ فرضیه بررسی شده معادل ۰/۴۰، مثبت و معنادار می‌باشد. با توجه به جدول تفسیر اندازه اثر کوهن، این اندازه اثر در حد متوسط قرار دارد.

معناداری در آزمون ناهمگونی رابطه اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در

۳ مطالعه حکایت از این دارد که مطالعات تا حد ناهمگون‌اند، تلفیق آن‌ها با مدل آثار تصادفی موجه می‌باشد. نتایج اثرات ترکیبی تصادفی نشان می‌دهد که رابطه اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ۳ فرضیه حدود ۰/۳۲، مثبت و معنادار بود. با توجه به جدول کوهن می‌توان نتیجه گرفت که اندازه اثر ترکیبی اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ۳ مطالعه در حد متوسط می‌باشد. در متغیر هوش معنوی، عدم معناداری در آزمون ناهمگونی نشان می‌دهد مطالعات تا حدی همگون‌اند، تلفیق آن‌ها با مدل آثار ثابت موجه می‌باشد. نتایج اثرات ثابت نشان می‌دهد که رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی، در ۳ فرضیه بررسی شده معادل ۰/۲۹ مثبت و معنادار می‌باشد. با توجه به جدول تفسیر اندازه اثر کوهن، این اندازه اثر در حد ضعیف قرار دارد.

جدول ۶. یافته‌های فراتحلیل پژوهش با ترکیب اندازه اثرات ثابت و تصادفی

درجه آزادی	آزمون همگنی	فاصله اطمینان اثرات تصادفی	فاصله اطمینان اثرات ثابت	اثرات ترکیبی تصادفی	اثرات ترکیبی ثابت	تعداد مطالعه	آماره متغیرهای مستقل
۲	۳۴/۶*	۰/۲۲-۰/۷۶	۰/۴۶-۰/۵۹	۰/۵۴*	۰/۵۳*	۳	رضایت شغلی
۴	۵۱/۷*	۰/۲۵-۰/۶۰	۰/۴۳-۰/۵۲	۰/۴۴*	۰/۴۸*	۵	تعهد سازمانی
۴	۲۵/۸*	۰/۲۳-۰/۵۴	۰/۳۳-۰/۴۵	۰/۴۰*	۰/۳۹*	۵	عدالت سازمانی
۲	۱۰/۵*	۰/۱۵-۰/۴۷	۰/۲۲-۰/۳۶	۰/۳۲*	۰/۲۹*	۳	اعتماد سازمانی
۲	۵/۴	۰/۱۷-۰/۴۰	۰/۲۲-۰/۳۶	۰/۲۹*	۰/۲۹*	۳	هوش معنوی

* به معنای سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و معناداری دارد.

نتیجه‌گیری

شناسایی ابعاد شهروندی، تعریف فرهنگ شهروندی، چگونگی انتقال این مفاهیم به افراد جامعه و اعمال این ویژگی‌ها و خصوصیات در زندگی اجتماعی یکی از مهم‌ترین

نگرانی‌ها در هر جامعه‌ای است، زیرا رفاه و امنیت هر جامعه‌ای در گرو مشارکت و همکاری شهروندان آن است؛ اما مردم زمانی مشارکت خواهند کرد که هر یک به عنوان یک شهروند یعنی افرادی آزاد و صاحب حق و قدرت و حوزه عمل شناسایی شوند و سپس به تکالیف خود یعنی رعایت قانون و ضوابط و مقررات به اختیار تن در دهند و در چارچوب حقوق خود مشارکت ورزند و این مهم مستلزم آگاهی و شناخت کافی شهروندان از عناصر اصلی فرهنگ شهروندی و شهرنشینی و به ویژه رفتارهای همدلانه در سطح سازمان می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای فرائقشی کارکنان و مدیران تأکید دارد و بروز چنین رفتاری در سازمان نیازمند داشتن یک راهبرد رفتار شهروندی سازمانی و تقویت آن در بین کارکنان می‌باشد تا بتوان یک محیط همراه و همگرا در جهت رسیدن به اهداف سازمان را ایجاد نمود و با گسترش رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن که بیشتر بار اخلاقی دارند تعالی سرمایه انسانی و به پشتیبانی آن تعالی سازمان را رقم زد. به دلیل اهمیت مبحث رفتار شهروندی سازمانی، در چند دهه اخیر تحقیقات زیادی درباره رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است که نیاز به انجام تحقیقی با روش فراتحلیل برای یافتن مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی احساس می‌شود که در این تحقیق بدان پرداخته شد.

نتایج فراتحلیل نشان می‌دهد که نتایج اثرات تصادفی نشان می‌دهد که رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، در سه مطالعه بررسی شده معادل $0/54$ ، مثبت و معنادار و در حد زیاد می‌باشد. نتایج اثرات ترکیبی تصادفی نشان می‌دهد که رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ۵ مطالعه حدود $0/44$ ، مثبت و معنادار و در حد متوسط بود. نتایج اثرات تصادفی ثابت نشان می‌دهد که رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، در پنج مطالعه بررسی شده معادل $0/40$ ، مثبت و معنادار و در حد متوسط می‌باشد. نتایج اثرات ترکیبی تصادفی نشان می‌دهد که رابطه اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سه فرضیه حدود $0/32$ ، مثبت و معنادار و در حد متوسط بود. نتایج اثرات ثابت نشان می‌دهد که رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی، در ۳ مطالعه بررسی شده معادل $0/29$ در حد ضعیف می‌باشد.

به‌طور کلی نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عدالت سازمانی سه متغیر تأثیرگذار مهم بر رفتار شهروندی سازمانی در ایران هستند. پادساكوف (۲۰۰۰) بیان می‌کند که رضایت شغلی به عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی است. اگر رضایت شغلی منعکس‌کننده حالت روانی کارکنان

سازمان باشد، کارکنانی که رضایت بیشتری را دارند، باید بیشتر متمایل به بروز رفتار یاریگر باشند. نتایج تحقیق اورگان (۱۹۹۵) نشان داد که بین رضایت شغلی و ادب، جوانمردی و فضیلت مدنی در رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. مطالعه ساویتی و همکاران (۲۰۱۶) رابطه همبستگی ضعیف بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مدیران بخش دولتی را نشان داد، ولی ضعف آن به دلیل تراکم بار کاری مدیران بوده است؛ بنابراین، رضایت شغلی کارکنان به معنای دوست داشتن و پذیرش سازمان است که می‌تواند بر رفتارهای شهروندی سازمانی که به عنوان رفتار اضافی داوطلبانه تأثیر مثبت بگذارد. نتایج این تحقیق هم مؤید یافته‌های تحقیقات پیشین درباره تأثیر مثبت رضایت بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

آلن و مایر (۱۹۹۰) تعهد سازمانی را به عنوان هویت کارکنان با سازمان در نظر می‌گیرند. تعهد به معنای وابستگی عاطفی کارمند به سازمان است که نشان‌دهنده میزان تمایل فرد به عضویت در سازمان است. کارمند می‌خواهد با سازمان شناخته شود و در امور آن شرکت کند. این خصوصیات تعهد سازمانی می‌تواند مشارکت داوطلبانه و وفاداری افراد را که مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی هست را ارتقا دهد. رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در تحقیق حاضر هم تأیید شد. درباره متغیر عدالت باید گفت که کوهن و اسپکتور (۲۰۰۱) بیان می‌کنند درک مثبت از عدالت در سازمان منجر به رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان یا رفتارهایی که فراتر از وظیفه می‌شود. کارکنان متأثر از عدالت، رفتارهای شهروندی سازمانی، مانند رفتار نوع‌دوستانه با دیگران، از خود نشان می‌دهند. این رفتارها نیز بسیار شبیه به رفتارهای خدمات مشتری محور کارمندان، مانند کمک به دیگران و گوش دادن با دقت به نیازهای آن‌ها، است. با تکیه بر این، کروپانزانو و همکاران (۲۰۰۷) پیشنهاد کردند که رفتار عادلانه با کارکنان منجر به رفتارهای شهروندی می‌شود که به مشتریان سرایت می‌کنند. این باعث می‌شود که مشتریان احساس کنند که به درستی رفتار می‌شود و در نتیجه رضایت و وفاداری مشتری را به همراه دارد. لیختنشتاین و همکاران (۲۰۰۸) هم بیان می‌کند که ادراک کارکنان از عدالت سازمانی با رفتارهای فرافرا نقشی نسبت به سازمان و نسبت به مشتری ارتباط مثبت دارد. نتایج این تحقیق هم مؤید یافته‌های تحقیقات پیشین درباره تأثیر مثبت عدالت بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

منابع و مأخذ

- پورعزت، علی اصغر، قلی پور، آرین و باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۹). رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمان‌ها. *فصلنامه رفاه اجتماعی*. سال دهم. شماره ۳۸، ۷-۴۱.
- صمدی، حسین، صمدی، حمزه و بابایی، عباس (۱۳۹۴). رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران. *فصلنامه علمی- پژوهشی امداد و نجات*. ۷(۱)، ۱۰۲-۱۱۴.
- Allen, NJ., & Meyer, JP, (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1):1-18.
- Alotaibi, AG. (2001). Antecedents of organizational Citizenship behavior A study of public personnel in Kuwait. *Public Personal Managment*. 30:363-76.
- Andreouli, E. (2019). Social psychology and citizenship: A critical perspective. *Social and Personality Psychology Compass*, 13 (1), 1-12.
- Beugre, CD. (2007). *A cultural perspective of organizational justice*. USA: Information Age Publishing.
- Bishop, J.W., & Scott, K.D. (2000), An examination of organizational and team commitment in a self-directed team environment, *Journal of Applied Psychology*, 85, 439-50.
- Blanchet-Cohen, N., & Bedeaux, Ch. (2014), Towards a rights-based approach to youth programs: Duty-bearers' perspectives, *Children and Youth Services Review*, 38:75-81.
- Borenstein, M., Hedges, L. V., Higgins, J. P.T. and Rothstein, H. R. (2009), A basic introduction to fixed-effect and random-effects models for meta-analysis. *Research Synthesis Methods*, 1: 97-111.
- Cetin, S., Gürbüz, S. & Sert, M. (2015). A Meta-analysis of the Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: Test of Potential Moderator Variables. *Employ Respons Rights Journal*, 27, 281-303.
- Choong, Y. O., Ng, L.-P., Kuar, L.-S., Tan, C.-E., & Teoh, S.-Y. (2019). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour amongst health professionals: The mediating role of work engagement. *International Journal of Healthcare Management*, 14(3), 797-804.
- Cohen, J. (1977). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*: (Rev. Ed). New York: Academic Press.
- Cohen. Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 278- 321.
- Condor, S. (2011). Towards a social psychology of citizenship? Introduction to the special issue. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 21, 193-201.

- Cropanzano R, Byrne Z, Bobocel DR, Rupp D. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*. 58:164-209.
- Cropanzano, R., Bowen, E.D. & Gilliland, W.S. (2007). The Management of Organizational Justice. *Academy of Management Perspectives*. 21(4).34-48.
- Fernandes, P., Pereira, R. & Wiedenhöft, G. (2023) Organizational culture and the individuals' discretionary behaviors at work: a cross-cultural analysis. *Front Sociology*. 8:1-12.
- Fisher, R. McPhail, R. Menghetti, G. (2010). Linking employee attitudes and behaviors with business performance: a comparative analysis of hotels in Mexico and China. *International Journal of Hospital Management*, 29(3): 397-404.
- Fitrio, T. (2019). The Effect of Job Satisfaction to Organizational Citizenship Behavior (OCB) Mediated by Organizational Commitment. (2019). *International Journal of Scientific Research and Management*, 7(9), 1300-1310.
- Geboers, E. Geijsel, F. Admiraal, W. ten Dam, G. (2013). Review of the effects of citizenship education, *Educational Research Review*, 9, 158-173.
- Goleman, D. (2004). What makes a leader? *Harvard Business Review*. 82, 82-91.
- Grego-Planer, D. (2019). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public and Private Sectors. *Sustainability*. 11(22):6395.
- Hawarth, LC. & Lery, EP. (2007). The importance of instrumentality beliefs in the prediction of organizational citizenship/behavior. *Journal of Vocational Behavior*. 59:64-75.
- Hoffman, J. (2019). Meta-analysis, Editor: Julien I.E. Hoffman, Basic Biostatistics for Medical and Biomedical Practitioners (Second Edition), Academic Press 621-629,.
- Isin, E. (2017). *Performative citizenship*. In A. Shachar, R. Bauböck, I. Bloemraad, & M. Vink (Eds.), *Oxford handbook of citizenship* (pp. 500-523). Oxford: Oxford University Press.
- Isin, E. F. (2009). Citizenship in flux: The figure of the activist citizen. *Subjectivity*, 29, 367-388.
- Jeong, Y., Kim, E., Kim, M., and Zhang, J. J. (2019). Exploring relationships among organizational culture, empowerment, and organizational citizenship behavior in the South Korean professional sport industry. *Sustainability* 11, 1-16.
- Jung Lin, J. Hui Li, H. & Kuo Hsiao, J. (2012). "What are the Relationships between Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior?" An Empirical Study. *International Conference on Economics, Business Innovation, IPEDR*, 38.
- Lichtenstein, D., Netemeyer, G. R. & Maxham, G. J. (2008). The Retail Value Chain: Linking Employee Perceptions to Employee Performance, Customer Evaluations, and Store Performance. *Marketing Science*, 27 (2), 147-167.

- Lipponen, J. Olkkonen, ME. Mury, I. (2004). Personal value orientation as a moderator in relationships between perceived organizational justice and its hypothesized consequences. *Society Justice Research*.17,275–292.
- Lu, H. Barriball, KL. Zhang, X. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: a systematic review. *International Journal Nurse Study*. 49, 1017–1038.
- Markoczy, L., & Xin, K. (2004). The virtues of omission in organizational citizenship behaviour. *Anderson Graduate School of Management*, 1(28), 1-29.
- Mo, S., & Shi, J. (2017). Linking Ethical Leadership to Employees' Organizational Citizenship Behavior: Testing the Multilevel Mediation Role of Organizational Concern. *Journal of Business Ethics*,141, 151–162.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behaviour: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D., & Ryan K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior, *Personal Psychology*, 48(4),775-803.
- Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M., & Blume, B.D. (2009). Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94, 122-141.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B.; Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26,513-563.
- Pourezat, A., Qalipour, A., Baghestani, H. (2009), The relationship between citizens' awareness of citizenship rights and organizations' accountability and transparency, *Social Welfare Quarterly*, 10(3), 7-41. [In Persian]
- Robbins, SP. & Judge, TA. (2017). Organizational behavior. 17th ed. Essex: Pearson.
- Rodrigues, A. d., & Ferreira, M. C. (2015). The Impact of Transactional and Transformational Leadership Style on Organizational Citizenship Behaviors. *Psico-USF, Bragança Paulista*, 20(3), 493-504.
- Ronald F. (2005). Rewarding employee loyalty: An organizational justice approach, *International Journal of Organizational Behavior*, 8(3), 487-503.
- Samadi, H., Samadi, H., Babaei, A. (2014), the relationship between organizational citizenship behavior and job satisfaction in textile industry employees, *Journal of Rescue and Relief*, 7(1), 102-114. [In Persian]
- Saward, M. (2013). The dynamics of European citizenship: Enactment, extension and assertion. *Comparative European Politics*, 11(1), 49–69.
- Sawitri, D., Suswati, E., ve Huda, K. (2016). The Impact of Job Satisfaction Organization Commitment, Organization Citizenship Behavior (OCB) on Employees Performance. *Journal of Organizational Innovation*, 9(2) 24-45.

- Sharoni, G., Tziner, A., Fein, E. C., Shultz, T., Shaul, K., and Zilberman, L. (2012). Organizational citizenship behavior and turnover intentions: do organizational culture and justice moderate their relationship? *Journal of Applied Social Psychology*, 42(SUPPL. 1), 267-294.
- Song, L. J., Tsui, A. S., and Law, K. S. (2009). Unpacking employee responses to organizational exchange mechanisms: the role of social and economic exchange perceptions. *Journal Management*, 35, 56-93.
- Spector, P.E. & Che, X.X. (2014) Re-examining Citizenship: How the Control of Measurement Artifacts Affects Observed Relationships of Organizational Citizenship Behavior and Organizational Variables, *Human Performance*, 27:2, 165-182.
- Tambe, S. & Shanker, M. (2014). A Study of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Its Dimensions: A Literature Review, *International Research Journal of Business and Management*, 1(3), 67-73.
- Teh, C., Boerhannoeddin, A. & Ismail, A. (2012). Organizational culture and performance appraisal process: Effect on organizational citizenship behavior. *Asian Business & Management*, 11, 471-484.
- Ullah, I. Wisetsri, W. Wu, H. Shah, SMA. Abbas, A. & Manzoor, S. (2021). Leadership Styles and Organizational Citizenship Behavior for the Environment: The Mediating Role of Self-Efficacy and Psychological Ownership. *Organizational Psychology*, 12,683101.
- Westheimer, J. (2008). *On the relationship between political and moral engagement*. In F. Oser & W. Veugelers (Eds.), *Getting involved. Global citizenship development and sources of moral values* (pp. 17-29). Rotterdam/Taipei: Sense Publishers.
- Williams, L., & Anderson, S. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of Organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Zeng, T. & Xie, K. (2016). Cytochrome P4502E1 Gene Polymorphisms and the Risks of Ethanol-Induced Health Problems in Alcoholics, Editor: Vinood B. Patel, *Molecular Aspects of Alcohol and Nutrition*, Academic Press 231-245 .,
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship. *Academic and Management Journal*, 26, 587-595.