

بررسی رابطه انگیزه کاری و فرهنگ سازمانی با عملکرد کاری، نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

وحید میرزایی*^۱ و احمد میرزاده^۲، رضا ایرانی^۳

^۱ استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

* نویسنده مسئول: وحید میرزایی

چکیده

امروزه کارکنان ارزشمندترین منبع سازمان برای شکوفایی استعداد و دستیابی مستمر به عملکرد عالی سازمانی، گروهی و فردی محسوب می‌شوند. عملکرد کارکنان نیز به‌عنوان شیوه انجام کار که مترادف با حاصل و نتیجه‌ی کار کارکنان تلقی شده است، یکی از چالش‌های همیشگی سازمان و مدیریت بوده است. این پژوهش ضمن بررسی رابطه انگیزه کاری و فرهنگ سازمانی با عملکرد کاری به بررسی نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. تحقیق ما از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع پیمایشی-همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان آموزش و پرورش مناطق یک، دو و سه مشهد تشکیل دادند با توجه به فرمول کوکبان ۱۱۰ نفر به‌عنوان نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب گردیدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه انگیزه‌کاری کروز و همکاران (۲۰۰۹)، پرسشنامه فرهنگ سازمانی شائو (۲۰۱۹)، پرسشنامه عملکرد سازمانی چوی و راینی (۲۰۱۰)، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی الینجر و همکاران (۲۰۱۳) استفاده گردید. روایی پرسشنامه‌ها به‌وسیله روایی محتوا بر طبق نظر صاحب‌نظران و روایی سازه بر اساس تکنیک تحلیل عاملی تأییدی مورد تأیید قرار گرفت؛ همچنین جهت سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که به ترتیب برای متغیرهای انگیزه کاری ۰/۸۴۱، فرهنگ سازمانی ۰/۸۱، رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۷۸ و عملکرد کاری ۰/۷۸۸ می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم‌افزار Smart Pls3 استفاده گردید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد رابطه‌ی مثبت و معناداری بین انگیزه کاری و فرهنگ سازمانی با عملکرد کاری وجود دارد. همچنین اثر مثبت و معناداری از میانجی رفتار سازمانی شهروندی مشاهده می‌شود.

کلید واژه: انگیزه کاری، فرهنگ سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی

مقدمه

امروزه در بسیاری از کشورها، نیروی انسانی به‌عنوان یکی از منابع سرمایه مورد توجه مدیران تمامی واحدهای اقتصادی و نهادهای اجتماعی در جهت ارتقای سطح عملکرد و افزایش بازدهی آنان قرار گرفته است. در مباحث جدید مدیریتی، موضوع منابع انسانی و راهکارهای ارزیابی این منابع در دهه اخیر جایگاه و اهمیت ویژه‌ای یافته است که کم‌توجهی به آن می‌تواند کلیه منابع دیگر را تحت تأثیر قرار خواهد داد (عاملی و غفاری، ۱۳۹۹). عملکرد میزان موفقیتی است که کارکنان در انجام یک فعالیت کاری با مراجعه به وظایفی که باید انجام شوند به دست می‌آورند (گرینشتاین، ۲۰۰۸). عملکرد می‌تواند محصول فعالیت‌های کاری در قالب رفتار، مهارت‌ها، امکانات و مهارت‌های خاصی باشد که می‌تواند از دستیابی به اهداف و مقاصد سازمانی حمایت کند (کوب‌آ و همکاران، ۲۰۲۰). عملکرد شغلی باید برای دامنه کاملی از استراتژی‌ها و ملاحظات که در حوزه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی وجود دارد، مفید باشد و باید بتواند برای بهبود عملکرد نیروی انسانی در سازمان‌ها مورد استفاده قرار بگیرد. تعداد زیادی از این استراتژی‌ها شامل گزینش نیروی انسانی، آموزش، توسعه و انگیزه کاری سازمانی می‌باشد. دیگر استراتژی‌ها ممکن است شامل حذف موانعی باشند که جلوی مشارکت افراد را در موضوعات سازمانی می‌گیرند و با حذف این موانع، افراد را آماده می‌کنند تا فرصت‌های رو به افزایش مشارکت سازمانی را ایجاد کنند (منصوری و خرم‌نژاد، ۱۳۹۸). عملکرد کارکنان تحت تأثیر متغیرهایی از قبیل عدالت سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، جوسازمانی، محیط کاری، فرهنگ سازمانی، تکنولوژی و... می‌باشد (رنیوت و دیگران، ۲۰۱۷). عملکرد کارکنان اساساً تحت تأثیر کاری است که کارکنان انجام می‌دهند یا انجام نمی‌دهند (الشیهی، الذابی، النهال، صخریه و طباش، ۲۰۲۱)، عملکرد کارکنان بر میزان مشارکت آن‌ها در سازمان تأثیر می‌گذارد که شامل کمیت خروجی، کیفیت خروجی، حضور در کار و نگرش مشارکتی است. عملکرد کارکنان، عملکرد شغلی است که نسبت بین کار انجام‌شده با استانداردهای آن کار را اندازه‌گیری می‌نماید (حامید، ۲۰۱۹). از متغیرهایی که بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است انگیزه کاری کارکنان می‌باشد (حسین، ۲۰۱۹). انگیزه به تلاشی که فرد برای تعقیب یک هدف انجام می‌دهد مربوط می‌شود. انگیزه ارتباط نزدیکی با رضایت و عملکرد شغلی کارگر یا کارمند دارد (هو و همکاران، ۲۰۲۲). مدیران باید رفتارهای افراد را درک کنند تا بتوانند از این طریق آن‌ها را تحت تأثیر قرار داده و نیاز سازمان را برطرف سازند (یانگ^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). انگیزه نیروی پنهانی است که باعث تشویق افراد به انجام عمل یا بروز رفتاری خاص می‌گردد (پاداو^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). شوپکر و دیمیتریو (۲۰۲۱) بیان می‌کنند که انگیزه نیروی محرکه‌ای است که رفتاری را باهدف رضایت از خود محقق می‌کند. انگیزه تمایلی در فرد است که باعث می‌شود آن شخص دست به عمل بزند (گیلسون و همکاران^۱، ۲۰۰۵). از دیگر متغیرهایی که بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار می‌باشد فرهنگ سازمانی است (آگوس و یکادرو^۲، ۲۰۲۲). فرهنگ سازمانی یک سیستم ارزشی مشترک در یک سازمان است که به مرجعی برای چگونگی انجام فعالیت‌های کارکنان برای دستیابی به اهداف یا آرمان‌های سازمان تبدیل می‌شود. فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از هنجارها، ارزش‌ها، باورها، انتظارات و مفروضات است. بنابراین جای تعجب نیست که بعداً در رفتار افراد و گروه‌ها

1 Gbenstein

2 Khub

3 Rnyut

4 AShehhi., Alzaabi., Alnahhal, Sakhrieh & Tabash

5 Hmid

6 Hsain

7 How

8 Yng

9 Padow

1 Shopker & dimitro 0

1 Gison et al 1

1 Agus Widarko 2

به‌وضوح دیده شود. تغییرات در فرهنگ‌سازمانی بر تغییرات رفتار کارکنان در سازمان تأثیر می‌گذارد. رفتار رهبران سازمانی تا حد زیادی تعیین‌کننده موفقیت در توسعه و پرورش فرهنگ‌سازمانی است. فرهنگ را می‌توان به‌عنوان دانش کسب‌شده برای تفسیر تجربیات و تولید رفتار اجتماعی تعریف کرد (نیار و ساراسواتی، ۲۰۲۱). فرهنگ‌سازمانی هنجارها و ارزش‌هایی است که رفتار اعضای شرکت را هدایت می‌کند (عزیزه و همکاران، ۲۰۲۱؛ حسرت و روزیادا، ۲۰۲۱؛ محمود و همکاران، ۲۰۱۶؛ ماریاوانگ^{۱۷} و همکاران، ۲۰۲۱). فرهنگ‌سازمانی تأثیر یکسانی بر شکل‌گیری رفتار تمامی اعضای سازمان ندارد (تسای^{۱۸} و همکاران، ۲۰۰۷). تحقیقات گذشته بیان نموده است که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند بر عملکرد کارکنان مؤثر باشد (مکشاین و گلینو، ۲۰۱۷). رفتار شهروندی سازمانی سهم یک فرد در انجام دادن اموری است که فراتر از وظایف کاری بوده (یانگ و همکاران، ۲۰۲۱) مستقیماً قابل‌مشاهده نبوده (بیل^{۱۹} و همکاران، ۲۰۱۹) سیستم پاداشی برای آن در نظر گرفته نشده اما عملکردهای سازمان را تسهیل می‌نماید (سیمارد، ۲۰۱۸). رفتار شهروندی شامل رفتارهای متعددی از جمله کمک به دیگران، داوطلب شدن برای کارهای اضافی و رعایت قوانین و رویه‌ها در محل کار است (ترمبلی و سیمارد، ۲۰۱۸). رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای فرا نقشی کارمندان است که کاملاً داوطلبانه بوده و در نظام رسمی اختیاری سازمان پیش‌بینی نشده است؛ اما می‌تواند منجر به بهبود عملکرد و اثربخشی سازمانی شود (نیکوکار، گوهری، آهی و اکبری، ۱۴۰۰). یکی از اهداف اصلی هر سازمان دستیابی به عملکرد مناسب است. برای رسیدن به این هدف، راهی جز توسل به‌نوعی دیدگاه سیستمی، بومی و کاربردی وجود ندارد. این در حالی است که در دهه اخیر موفقیت‌های چشمگیر سازمان‌هایی با حداقل امکانات از یک‌طرف و شکست سازمان‌هایی با بهترین توانایی‌های مادی از طرف دیگر، بیانگر قابل‌توجه عوامل غیرمادی و معنوی در موفقیت آن‌ها بوده است که در این میان، فرهنگ‌سازمانی و خلاقیت، عوامل مؤثر در عملکرد سازمان تلقی می‌شوند (مامیزاده، ۱۳۸۰). ناممیان و فیض‌الهی (۱۳۹۴) در پژوهشی، تأثیر فرهنگ‌سازمانی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری را بررسی کرده‌اند. نتایج پژوهش آنان نشان می‌دهد که فرهنگ‌های سازمانی (گروهی، منطقی، توسعه‌ای، و سلسله‌مراتبی) با نقش میانجی نوآوری بر عملکرد سازمان، تأثیرات مثبت و معناداری دارند و میزان تأثیرپذیری فرهنگ گروهی با میانجی‌گری نوآوری بر عملکرد، قوی‌تر از سایر فرهنگ‌هاست. بر اساس مطالب فوق پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤالات است که آیا بین انگیزه کاری و فرهنگ‌سازمانی با عملکرد کاری معلمان رابطه معناداری وجود دارد؟ و آیا رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی در این رابطه دارد؟

مبانی نظری پژوهش

انگیزه کاری

انگیزه در انجام کار یک وضعیت روانی مشخص است که رفتار را در جهت هدف فعال می‌سازد، به حرکت درمی‌آورد، هدایت می‌کند و نهایتاً در مسیر ارتقاء و رسیدن به هدف قرار می‌دهد (هرسی و بالنچارد، ۲۰۱۹). انگیزه کاری شغلی نیز عبارت

1	Nir & sarasoati	3
1	Aize et al	4
1	Hsrat & rozyada	5
1	Mhmood et al	6
1	Mphvang	7
1	Esay	8
1	Mshin & glino	9
2	yang	0
2	Bil	1
2	Simard	2
2	Terebly & simard	3
12	Hsry & blanchard	

است از برانگیخته شدن برای شروع کار، تداوم فعالیت و تنظیم نمودن الگوی فعالیت‌ها، انگیزه‌ها و چراهای رفتار که گاهی به‌عنوان نیازها، تمایلات و محرکات درونی مشخص می‌شوند (رضائیان، ۱۳۹۷). در سنجش میزان انگیزه نباید فراموش کرد که بسیاری از افراد برای کامل نمودن کلیه تکالیف، به یک میزان برانگیخته نمی‌شوند. انگیزه‌ی افراد در مورد فعالیت‌هایی بیشتر است که دارای پاداش‌های درونی یا بیرونی هستند. در صورتی که پیروان دارای انگیزه باشند، اولین قدم آن است که استفاده از پاداش‌ها و تنبیهات، مورد بررسی قرار گیرد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که مدیران مواقعی امید دارند پیروان به رفتاری دست بزنند که پاداشی را طلب نکند بلکه مورد استقبال و قدردانی جهت ایجاد روحیه در سازمان بکار گرفته شود. مردم طبعاً دارای این گرایش هستند که فعالیت‌ها را انجام دهند که پاداشی داشته باشد و از آن‌هایی که پاداشی ندارد، منصرف می‌شوند. پاداش‌ها می‌توانند ملموس و یا غیرملموس باشند، بازخورد در مورد عملکرد، مانند دلجویی از افراد را می‌توان بخش مهمی از سیستم کلی انگیزه محسوب کرد (رضائیان، ۱۳۹۷).

فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی عبارت است از ارزش‌های اصلی، مفروضات، تفسیرات در رویکردهایی که ویژگی‌های یک سازمان را مشخص می‌کند که در چهار گونه فرهنگ سازمانی نمایان می‌شود. این چهار گونه شامل قومی، ویژه سالاری، بازار، سلسله‌مراتب می‌باشند (کوبین ۱۹۹۲^۵). ادگار شاین^۶ انگیز فرهنگ سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کند: یک الگویی از مفروضات بنیادی است که اعضای گروه برای حل مسائل مربوط به تطابق با محیط خارجی و تکامل داخلی آن را یاد می‌گیرند و چنان خوب عمل می‌کند که معتبر شناخته شده، سپس به صورت یک روش صحیح برای درک، اندیشه و احساس کردن در رابطه با حل مسائل سازمان به اعضای جدید آموخته می‌شود. جیمز پزسی^۷ معتقد است که افراد یک سازمان دارای ارزش‌های مشترک، عقاید معیارهای مناسب برای رفتار، زبان مخصوص، رمزها و سایر الگوی فکری و رفتاری هستند و به‌طور خلاصه، فرهنگ سازمان را الگویی از مقاصد مشترک افراد سازمان تعریف می‌کند. شاین^۸ (۲۰۰۹) فرهنگ سازمانی را بر اساس ویژگی‌های آن می‌توان به فرهنگ قوی و ضعیف تقسیم کرد (عسگریان، ۱۳۸۰). فرهنگ قوی ارزش اصلی سازمانی است که به‌طور فشرده برگزار می‌شود و به‌طور گسترده مورد استقبال قرار می‌گیرد. هر چه اعضا ارزش‌ها را بیشتر بپذیرند، تعهد اعضا به ارزش‌ها بیشتر می‌شود و به دلیل همگرایی و شدت زیاد، می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر رفتار اعضا بگذارد. از سوی دیگر، فرهنگ اعضایی که سطح قوام آن‌ها پایین است، قوی نیست و دامنه فرهنگ مورد توافق گسترده نیست، تا رسیدن به اهداف از طریق سنت مورد توافق دشوار باشد (الوداری، ۱۳۹۲). در واقع، سازمان‌هایی هستند که دارای فرهنگ سازمانی قوی هستند، اما سازمان‌هایی نیز هستند که فرهنگ سازمانی ضعیفی دارند، زیرا هر سازمانی فرهنگ سازمانی متفاوتی را اجرا می‌کند. علاوه بر این، فرهنگ کاری نیز وجود دارد که تمایلی است که هر فرد در سازمان را به حرکت و کار مطابق با ریتم فرهنگ مقید می‌کند و این بستگی به بنیان‌گذار سازمان دارد که فرهنگ سازمانی را ایجاد می‌کند. فرهنگ سازمانی چند کارکرد دارد که عبارتند از:

۱. متمایز ساختن یک سازمان از سازمان دیگر. ۲. هویت اعضا را می‌سازد. ۳. نسبت به چیزی که گسترده‌تر از منافع فردی است، تعهد ایجاد می‌کند. ۴. فرهنگ سازمانی یک وحدت دهنده اجتماعی است که با ارائه استانداردهای مناسب به کارکنان به اتحاد سازمان کمک می‌کند. ۵. فرهنگ سازمانی به‌عنوان مرجعی عمل می‌کند که معنا و کنترلی را فراهم می‌کند که نگرش کارکنان را هدایت و شکل می‌دهد و کارکنان را به کار برمی‌انگیزاند (رایبیز^۹ ۲۰۰۳). فرهنگ سازمانی بر اساس کارکردی که دارد می‌توان گفت برای پایداری سازمان بسیار مهم است، به‌ویژه اگر پاسخ آن چالش سازمان برای غلبه بر هرگونه مشکل در سازگاری با تحولات

2	Qinn	5
2	Edgar shayn	6
2	Jeyms pezsy	7
2	Ceyenne	8
2	Rbbins	9

و تغییرات بیرونی و ادغام با توان داخلی سازمان باشد. فرهنگ‌سازمانی نقش مهمی در جهت اقدامات کارکنان دارد که می‌تواند عملکرد کارکنان را بهبود بخشد چن^{۲۰۰۴} و ماریانی^{۲۰۱۳} در تحقیقی دریافتند که فرهنگ سازمان تأثیر قابل توجهی بر عملکرد کارکنان دارد.

عملکرد کارکنان

صاحب‌نظران معتقدند که عملکرد، موضوعی در تمام تجزیه‌وتحلیل‌های سازمانی است. (رضایی و زهره‌ای)، عملکرد کارکنان را می‌توان به‌عنوان مجموع ارزش‌های مورد انتظار سازمان از رویدادهای رفتاری که یک فرد در طول یک دوره زمانی استاندارد انجام می‌دهد تعریف می‌شود، همچنین عملکرد یک ویژگی رفتاری بوده رفتاری یکپارچه‌شده از رفتارهای چندگانه و مجزایی است که در طول مدت یک دوره زمانی اتفاق می‌افتد (شکرکن، ۱۳۸۹). عملکرد کارکنان اساساً کاری است که کارکنان انجام می‌دهند یا انجام نمی‌دهند، عملکرد کارکنان بر میزان مشارکت آن‌ها در سازمان تأثیر می‌گذارد که شامل کمیت خروجی، کیفیت خروجی، حضور در کار و نگرش مشارکتی است. عملکرد نیز اغلب با اصطلاح عملکرد شغلی اشتباه گرفته می‌شود. عملکرد کارکنان، عملکرد شغلی است که نسبت بین کار مهم با استانداردهای آن کار است (حامید، ۲۰۱۴). عملکرد نتیجه توانایی کارکنان است که با تلاش و حمایت چند برابر می‌شود. بنابراین، در صورت کاهش یا عدم وجود یک عامل، عملکرد کاهش می‌یابد (ماتیس^{۲۰۰۳}). توانایی فرد تحت تأثیر استعدادها و علایق او است. درحالی‌که تلاش تحت تأثیر انگیزه، انگیزنده‌ها و طراحی کار است. حمایت از یک سازمان شامل آموزش توسعه منابع انسانی و در دسترس بودن تجهیزات سازمانی مناسب است (گوردن^{۳۴}، ۲۰۰۰). باید اشاره کرد که عملکرد یک فرد ترکیبی از سه عامل عملکردی که نام‌برده می‌شود، می‌باشد: ۱. توانایی، خلق‌وخو و علاقه یک کارگر. ۲. وضوح و پذیرش نقش خود به‌عنوان کارگر. ۳. سطح انگیزه کاری عملکرد کارکنان با ارزیابی عملکرد سنجیده می‌شود (استیرس^{۱۹۸۴}). هدف از این ارزیابی عملکرد از نظر رابینز^{۲۰۰۴} عبارت است از: ۱. تصمیم‌گیری در مدیریت منابع انسانی مانند ارتقاء، انتقال و اخراج. ۲. شناسایی نیاز به آموزش و توسعه؛ ۳. اعتبارسنجی برنامه انتخاب و توسعه؛ ۴. ارائه بازخورد برای کارگران در مورد عملکرد آن‌ها. ۵. مبنای تعیین تخصیص حق‌الزحمه قرار گیرد. همچنین ویدو^{۲۰۰۶} بیان کرد که عملکرد عبارت است از انجام یک فعالیت و تکمیل آن با مسئولیت‌های خود با نتایج مورد انتظار. عملکرد خوب را می‌توان از نتایج به‌دست‌آمده توسط استانداردهای سازمانی مشاهده کرد. کارکنانی که منضبط و منظم از کلیه هنجارها و مقررات حاکم در شرکت پیروی می‌کنند، قادر خواهند بود کارایی، اثربخشی و بهره‌وری را افزایش دهند. در یک تعریف نسبتاً جامع، عملکرد عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله و بعضی داده‌های شخصی نظیر حادثه‌آفرینی، تأخیر در حضور بر سر کار، غیبت و کندی کار. در این تعریف کارایی به معنای نسبت بازده به‌دست‌آمده به منابع به‌کاررفته است و اثربخشی عبارت است از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین‌شده؛ از سوی دیگر، عواملی همانند غیبت، کندی در کار، تأخیر و حادثه‌آفرینی، می‌توانند معیارهای مناسبی برای سنجش عملکرد باشند (رابینز^{۲۰۰۳}). عملکرد کارکنان تحت تأثیر متغیرهایی از قبیل عدالت سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، جوسازمانی، محیط کاری، فرهنگ‌سازمانی، تکنولوژی و... می‌باشد (رنیوت^{۲۰۱۴}).

3	Shein	0
3	Myani	1
3	Hineed	2
3	Mhis	3
3	Gardon	4
3	Steers	5
3	Rbins	6
3	vedo	7
3	Rbbins	8
3	Renyut	9

رفتار شهروندی سازمانی

یکی از مولفه های اصلی زندگی اجتماعی شامل رفتارهای انسانی است که نیاز به اشتراک بسیاری از مفاهیم مرتبط با هم را دارد، بنابراین تعریف رفتار شهروندی سازمانی متفاوت است. رفتار شهروندی سازمانی بخشی از علوم رفتاری سازمانی است که معمولاً دیده نمی‌شود یا مورد توجه قرار نمی‌گیرد (ارگان و همکاران، ۲۰۰۶). رفتار شهروندی سازمانی را در پنج جزء شامل نوع دوستی، نزاکت، آداب اجتماعی، وجدان کاری و احترام ادغام کردند (اسمیت، ارگان و نیر، ۱۹۸۳) مفهوم شهروندی سازمانی را به عنوان رفتار اختیاری یک کارمند توضیح دادند که تأثیر مستقیمی بر مکانیسم های رسمی پاداش ندارد و هدف آن بهبود عملکرد سازمانی است. گرینبرگ و بارون (۲۰۰۳)، موافق هستند که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک رفتار غیررسمی و فردی تلقی می‌شود که مستلزم تالشی بیشتر از آنچه که به طور رسمی برای افزایش بهره‌وری سازمانی و رضایت کارکنان انتظار می‌رود، انجام می‌شود. جورج و بریف (۱۹۹۲)، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان احساس مشارکت عمده کارکنان در فعالیت‌های سازمانی بدون پیش‌بینی هیچ نوع مزیتی توصیف می‌کنند. رابینز و جاج (۲۰۰۶)، استدلال می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار انتخابی است که به یک تعهد کاری رسمی تبدیل نمی‌شود اما از عملکرد مؤثر سازمان حمایت می‌کند، از این رفتار به عنوان رفتار فرا نقشی نیز یاد می‌شود. همچنین به رفتارهایی اشاره دارد که فراتر از تعهدات عادی کارکنان است. این شامل پرهیز از درگیری‌های غیرضروری، کمک به دیگران بدون غرور، انجام کار سخت باحوصله، درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی و انجام عملکردی فراتر از وظایف عادی تعیین شده است (گلینو و مک شین، ۲۰۱۵). بر اساس تعاریفی که در بالا ذکر شد می‌توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی رفتار کاری فرا نقشی یا رفتاری خارج از حجم کاری مورد نیاز است که داوطلبانه و خالصانه و بدون هیچ‌گونه دستوری از سوی سازمان توسط کارکنان بروز می‌کند.

توسعه فرضیه‌های پژوهش

انگیزه کاری و رفتار شهروندی سازمانی

در طول مهرومومها، ارتباط قوی بین انگیزه و رفتار شهروندی سازمانی گزارش شده است (آریانی، ۲۰۱۲). ادبیات رفتار سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتار مبتنی بر انگیزه مورد بحث قرار می‌دهد، به این معنی که رفتار شهروندی سازمانی به دلیل انگیزه ایجاد می‌شود (داویلا و فینکل شتاین، ۲۰۱۳). با توجه به ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که توسط ارگان^۳ (۱۹۹۸) مفهوم سازی شده و یک فراتحلیل مشخص شد که انگیزه و رفتار شهروندی سازمانی با یکدیگر همبستگی زیادی داشتند (لپین، اریز و جانسون، ۲۰۰۳). افرادی که انگیزه درونی در انجام امور دارند در فعالیت‌هایی شرکت می‌کنند که از آن‌ها لذت برده و یک محیط کاری دلپذیر برای خود و سایر همکاران ایجاد می‌کنند. بنابراین می‌توان فرض کرد کارکنانی که از کار خود لذت می‌برند به احتمال زیاد به دیگران کمک کرده و رفتارهای شهروندی سازمانی را سرگرم کننده می‌دانند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی با انگیزه بیرونی رابطه معکوسی دارد، زیرا انگیزه بیرونی مستلزم عنصری از پاداش اجتماعی یا به رسمیت شناختن تلاش‌های کارکنان است و رفتار شهروندی سازمانی به طور رسمی وجود ندارد (باربوتو و شول، ۱۹۹۴؛ باربوتو و همکاران، ۲۰۰۰). نتایج تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که انگیزه درونی تأثیر زیادی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد (ابراهیم و آسلیندا، ۲۰۱۴). بر اساس مطالعات فوق، فرضیه‌ی زیر بیان می‌گردد.

فرضیه ۱- بین انگیزه کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

4	Ginow & McShane	0
4	Ayani	1
4	Davila & finkenshtain	2
4	Oregan	3
4	LePine, Erez& Johnson	4
4	Barboto & shool	5
4	Ebrahim & aslinda	6

فرهنگ‌سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که فرهنگ‌سازمانی به طرق مختلف می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در یک سازمان تأثیر بگذارد. از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پدیده‌های فرهنگی و ظرفیت آنها برای تأثیرگذاری بر رفتار کارکنان است (جئونگ و همکاران، ۲۰۱۲). کارکنانی که واقعاً از ارزش‌های سازمانی آگاه هستند، تمایل دارند رفتار شهروندی سازمانی بهتری را پرورش دهند. نتایج تحقیقات پادساکوف (۲۰۰۴) نشان داد بین ابعاد فرهنگ سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. زارع و همکاران (۱۴۰۱) نشان دادند که ارتباط معناداری بین فرهنگ سازمانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. بر اساس مطالعات فوق، فرضیه‌ی زیر بیان می‌گردد:

فرضیه ۲- بین فرهنگ‌سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

انگیزه کاری و عملکرد کاری

وکسلی و یوکل (۲۰۰۳)، اظهار می‌دارند انگیزه کاری چیزی است که باعث ایجاد اشتیاق یا تشویق می‌شود مطالعات متعددی در خصوص رابطه با انگیزه و عملکرد کارکنان صورت پذیرفته است. به‌عنوان مثال، جورج (۲۰۱۸)، با استفاده از یک رویکرد تحقیقاتی اکتشافی و مروری بر ادبیات گسترده در مورد تأثیر انگیزه کارکنان بر عملکرد کارکنان نشان داد کارکنان با انگیزه بهتر از کارکنان بی‌انگیزه در سازمان عمل می‌کنند (سوتریسنو، ۲۰۱۴). وجود کارمند پراسترس و افسرده برای محیط کاری و عملکرد سازمان مضر بوده درحالی‌که کارمند با انگیزه، انرژی مثبت را در محیط کار ایجاد نموده و باعث به عملکرد بالاتر سازمان می‌گردد. همچنین مطالعه‌ای که توسط الوینا و چائو (۲۰۱۹)، بر روی کارکنان بانک در روسیه صورت پذیرفت نشان داد کارکنانی که انگیزه درونی بالایی جهت انجام امور محوله دارند عملکرد کاری بالاتری را نیز در کار از خود بروز می‌دهند. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد

فرضیه ۳- بین انگیزه کاری و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرهنگ‌سازمانی و عملکرد کاری

فرهنگ‌سازمانی یک جنبه ذهنی در مورد اموری است که در سازمان اتفاق می‌افتد و به انتزاعاتی مانند ارزش‌ها و هنجارها اشاره دارد که کل یا بخشی از یک کسب‌وکار را پوشش می‌دهد (کوننتجارانینگراد در ندرها، ۲۰۰۵). آدها و همکاران (۲۰۱۹)، بیان کردند بین فرهنگ‌سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد است. چالش پیچیده دیگر تغییر فرهنگ کار قدیمی است که دیگر با ارزش‌ها مطابقت ندارد. فرهنگ کار جدید در کارکنان به‌صورت داوطلبانه شخص به‌خودی‌خود تنها با فرمان گرفتن تغییر نخواهد کرد، و تنها در صورتی تغییر خواهد کرد که آن را درک کند و داوطلبانه آن را بخواهد، کسی که مایل است روش قدیمی را به تعداد بسیار کمی ترک کند، حتی اگر شرایط اقتضا کند (آزبورن و پلاستریک، ۲۰۰۵). ص ۲۴۱). فرهنگ‌سازمانی فرهنگی است که عمیقاً در سازمان ریشه دارد و می‌تواند اثربخشی دستیابی به اهداف را افزایش دهد (بوسرو، ۲۰۱۸). فرهنگ‌سازمانی منعکس‌کننده شخصیت یا ویژگی‌های کاری هر سازمان است براین اساس فرهنگ‌سازمانی در سازمان‌ها

4	Geung	7
4	Pdsakof	8
4	Vksly & yukel	9
5	Gorge	0
5	Sutrisno	1
5	Awina and Chao	2
5	Qentjaraningrat in Nedrah	3
5	Aha et al	4
5	Bastrict	5
5	Bsero	6

متفاوت می‌باشد (رابینز و کاتلر، ۲۰۰۵^۷). از سویی فرهنگ‌سازمانی عامل مهمی برای افزایش انگیزه در بین کارکنان است (پیس و پاتیروهو، ۲۰۲۰^۵ و یومته، ۲۰۱۷) و همکاران (۲۰۱۷) و ماریانی (۲۰۱۰^۴)، در پژوهشی نشان دادند که فرهنگ سازمانی تأثیر قابل توجهی بر عملکرد کارکنان دارد. براساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه ۴- بین فرهنگ‌سازمانی با عملکرد کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

رفتار شهروندی و عملکرد کاری

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کاری کارکنان تأثیر مثبتی دارد. چلاگات و همکاران، (۲۰۱۵)، المحسنه (۲۰۱۵)، مالیک و همکاران (۲۰۱۴) و خزاعی و همکاران (۲۰۱۱)، در پژوهشی نشان دادند رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد. کارکنانی که دارای سطوح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی هستند، عموماً تمایل دارند به نحوی عمل نمایند که اهداف سازمان تحقق یافته و این کار را بدون محاسبه سود یا زیان انجام می‌دهند (مک کنزی و همکاران، ۱۹۹۸^۶). رابینز و جاج (۲۰۰۶)، استدلال می‌نمایند رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار انتخابی است که به یک تعهد کاری رسمی تبدیل نمی‌شود اما از عملکرد مؤثر سازمان حمایت می‌کند. گلینو و مک شین (۲۰۱۵^۴)، در پژوهشی نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی رفتاری داوطلبانه و خالصانه و بدون هیچ‌گونه دستوری از سوی سازمان توسط کارکنان بروز می‌کند. با توجه به این‌که رفتارهای شهروندی سازمانی به موازات عملکرد فردی و به‌عنوان مکمل آن مطرح بوده‌اند می‌توان گفت یکی از متغیرهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان و سازمان می‌تواند تأثیرگذار باشد، رفتارهای شهروندی سازمانی است. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد.

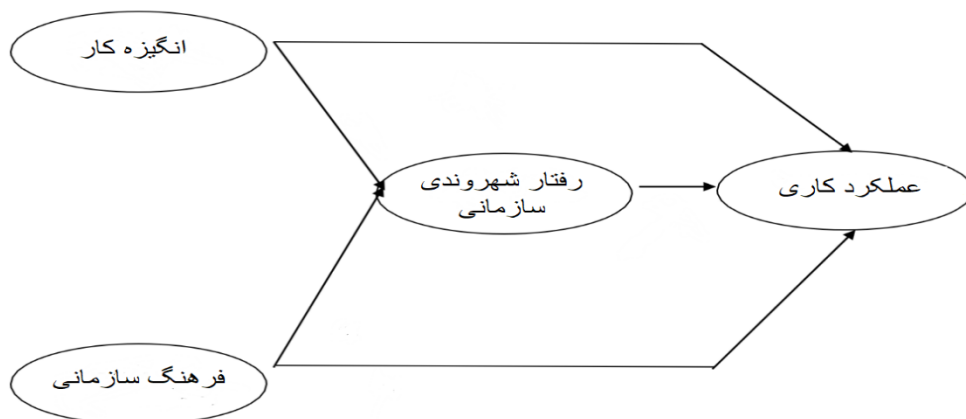
فرضیه ۵- بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۶- رفتار شهروندی سازمانی رابطه انگیزه کارکنان با عملکرد کاری را میانجی‌گری می‌نماید.

فرضیه ۷- رفتار شهروندی سازمانی رابطه بین فرهنگ‌سازمانی و عملکرد کاری را میانجی‌گری می‌نماید.

5	Rbbins & Cutler	7
5	Pais & Pattiruhu	8
5	yumte	9
6	Miani	0
6	Calagat	1
6	AMohsana	2
6	Mic	3
6	Mckenzie et al	4
6	Rbbins & Judge	5
6	Ginow& McShane	6

مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱ - مدل مفهومی پژوهش (ویدارکو و آنارودین، ۲۰۲۳)

روش تحقیق

از آنجا که هدف تحقیق، تعیین روابط علی میان انگیزه کاری و فرهنگ سازمانی با عملکرد کاری، با تعیین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی است، تحقیق ما از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع پیمایشی همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان آموزش و پرورش مناطق یک، دو و سه مشهد تشکیل دادند با توجه به فرمول کوکران ۱۱۰ نفر به عنوان نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب گردیدند. در مدل تحلیلی تحقیق، انگیزه کاری و فرهنگ سازمانی متغیر مستقل، عملکرد سازمانی متغیر وابسته، رفتار شهروندی سازمانی متغیر میانجی است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. برای سنجش انگیزه شغلی از پرسشنامه انگیزه شغلی کروز و همکاران (۲۰۰۹)، برای سنجش فرهنگ سازمانی از پرسشنامه فرهنگ سازمانی شائو (۲۰۱۹)، برای سنجش عملکرد سازمانی از پرسشنامه عملکرد سازمانی چوی و راینی (۲۰۱۰)، برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی الینجر و همکاران (۲۰۱۳) استفاده شده است. مقیاس در نظر گرفته شده، برای تمامی متغیرها، برگرفته از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت است. به منظور سنجش پایایی، ابتدا نمونه اولیه شامل سی پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده، ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. (جدول شماره ۱)

جدول ۱. نتایج پایایی و روایی پرسشنامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
انگیزه کاری	۰/۸۴۱	۰/۵۵۲	۰/۸۶۵
فرهنگ سازمانی	۰/۸۱۰	۰/۸۴۰	۰/۹۱۳
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۷۸	۰/۶۰۳	۰/۹۰۹
عملکرد کاری	۰/۷۸۸	۰/۵۰۷	۰/۸۴۱

بر اساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده (AVE) بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب (CR) بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی مورد تأیید است، فورنل و لارکر (۱۹۸۴). همان طور که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد، AVE تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ می‌باشد. این نشان‌دهنده روایی همگرای متغیرهای تحقیق می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

نتایج ناشی از آمار توصیفی داده‌ها جهت وضعیت جمعیت شناختی نمونه‌ها بدین شرح است: از ۱۱۰ پرسشنامه استفاده شده برای تحلیل داده‌های مربوط به کارکنان، ۴ نفر (معادل ۳/۶٪) را زنان و ۱۰۶ نفر (معادل ۹۶/۴٪) را مردان تشکیل داده‌اند. در این بین ۹ نفر (معادل ۸/۲٪) مجرد و ۱۰۱ نفر (معادل ۹۱/۸٪) متأهل بوده‌اند. ۴۰ نفر (معادل ۳۶/۴٪) بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۴۳ نفر (معادل ۳۹/۱٪) بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۲۷ نفر (معادل ۲۴/۵٪) بیشتر از ۵۰ سال داشتند. ۲۲ نفر (معادل ۲۰٪) دارای مدرک کارشناسی، ۵۳ نفر (معادل ۴۸/۲٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۳۵ نفر (معادل ۳۱/۸٪) دارای مدرک دکتری بوده‌اند. همچنین از ۱۱۰ پرسشنامه‌ای که تکمیل شده است، ۱۰ نفر (معادل ۹/۱٪) دارای سابقه فعالیت بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۱ نفر (معادل ۹/۱٪) بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۳۵ نفر (معادل ۳۱/۸٪) بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۴۴ نفر (معادل ۴۰٪) بیشتر از ۲۰ سال سابقه فعالیت داشتند.

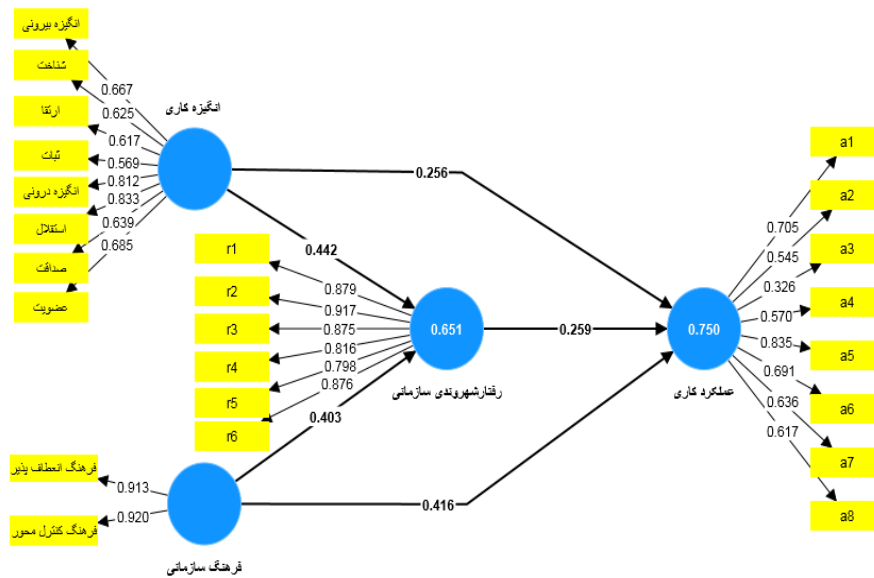
آمار استنباطی

بررسی نرمال بودن داده‌ها

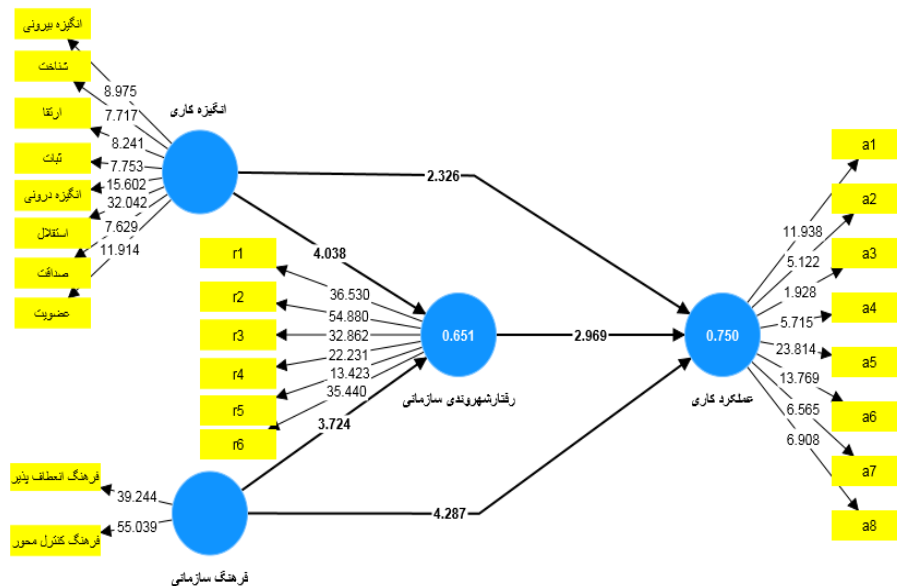
چون روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این مطالعه استفاده از معادلات ساختاری بر پایه حداقل مربعات جزئی است، نیازی به فرض نرمال بودن متغیرها نیست. زیرا در نرم‌افزار پی ال اس برخلاف نرم‌افزارهای آماری دیگر، فرض می‌شود که توزیع داده‌ها ناشناخته هستند و برخلاف سایر نرم‌افزارها که نرمال بودن فرض ابتدایی و اساسی داده‌ها است، در اینجا نیازی به فرض نرمال بودن داده‌ها نیست.

بررسی مدل تحقیق

در هر مطالعه‌ای پژوهش‌گر با گردآوری داده‌ها و اطلاعات به روش صحیح و علمی و نیز تجزیه و تحلیل آن‌ها تلاش می‌نماید پاسخ سؤال‌های پژوهش را یافته و فرضیه‌های برآمده از مبانی نظری را مورد ارزیابی قرار دهد. بنابراین پژوهش‌گر با استناد بر نتایج تحلیل آماری در مورد فرضیه‌ها اظهار نظر کرده و با توجه به نتایج به دست آمده آن‌ها را تأیید یا رد می‌کند. با تحلیل داده‌ها، مدل معادلات ساختاری زیر حاصل شده است.



شکل ۲- مدل مفهومی برازش شده در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳- مدل مفهومی برازش شده در حالت معناداری پارامترها

تحلیل مدل ساختاری

مدل ساختاری دارای چندین شاخص و معیار می‌باشد که باید ارزیابی و تأیید شود تا به نتایج حاصل از مدل و داده‌های گردآوری شده با اطمینان بالا استناد نمود. این معیارها شامل بررسی ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر T-Value)، بررسی شاخص ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون درون‌زا و بررسی شاخص هم خطی (VIF) می‌باشد. در شکل ۲ نمودار مسیر به همراه ضرایب استاندارد و در شکل ۳ نمودار مسیر به همراه ضرایب T ارائه شده است.

- معیار اول: ضرایب مسیر (بتا) و معناداری روابط

اولین شاخص بررسی مدل ساختاری، ضرایب معناداری T چنانچه مقدار به دست آمده بیشتر از ۱/۹۶ شده باشد، آن رابطه

یا سؤال تأیید می‌شود.

جدول ۲. نتایج مربوط به معناداری روابط بین متغیرها

نتیجه	P-Value	T-Value	ضریب مسیر	روابط بین متغیرها
معنادار	۰/۰۰	۴/۰۳۸	۰/۴۴۲	انگیزه کاری ← رفتار شهروندی سازمانی
معنادار	۰/۰۰	۳/۷۲۴	۰/۴۰۳	فرهنگ سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی
معنادار	۰/۰۰۳	۲/۹۶۹	۰/۲۵۹	رفتار شهروندی سازمانی ← عملکرد کاری
معنادار	۰/۰۲۱	۲/۳۲۶	۰/۲۵۶	انگیزه کاری ← عملکرد کاری
معنادار	۰/۰۰	۴/۲۸۷	۰/۴۱۶	فرهنگ سازمانی ← عملکرد کاری

همان‌طور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، مقادیر t محاسبه‌شده برای تمامی مسیرهای موجود در مدل بزرگتر از ۱/۹۶ بوده و در سطح ۹۵ درصد معنادار هستند. به‌عنوان مثال ضریب مسیر رابطه انگیزه کاری و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۴۴۲، مقدار آماره t برای این مسیر ۴/۰۳۸ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد.

- معیار دوم: شاخص ضریب تعیین (متغیرهای مکنون درون‌زا)

دومین شاخص بررسی مدل ساختاری، ضریب تعیین مربوط به متغیرهای مکنون درون‌زا (وابسته) در مدل است و نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است. هر چه ضریب تعیین مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول ۳. نتایج مربوط به ضریب تعیین

متغیرهای وابسته	R ²
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۵۱
عملکرد کاری	۰/۷۵۰

مقادیر R² برای متغیرهای مکنون درون‌زا (وابسته) رفتار شهروندی سازمانی ۰/۶۵۱ و عملکرد کاری ۰/۷۵۰ در حد بالایی قرار دارد.

- معیار سوم: معیار هم خطی

سومین معیار برای بررسی مدل ساختاری، بررسی هم خطی بودن (VIF) متغیرها است. که به این منظور از شاخص تحمل و عامل تورم واریانس استفاده می‌شود. سطح تحمل کمتر از ۰/۲ (VIF بالاتر از ۵)، نشان‌دهنده هم خطی بین متغیرها می‌باشد. وجود هم خطی بین متغیرها مدل را زیر سؤال برده به‌طوری‌که نمی‌شود به نتایج آن استناد نمود. در صورتی‌که مقدار VIF کمتر از ۵ گزارش شود، به معنی عدم هم خطی است و از این نظر مشکلی وجود ندارد.

جدول ۴. نتایج مربوط به شاخص هم خطی متغیرهای مستقل

VIF متغیر مستقل	رفتار شهروندی سازمانی	عملکرد کاری	نتیجه
انگیزه کاری	۳/۱۱۷	۳/۶۷۷	کمتر از ۵ و مناسب
رفتار شهروندی سازمانی		۲/۸۶۵	کمتر از ۵ و مناسب
فرهنگ سازمانی	۳/۱۱۷	۳/۵۸۲	کمتر از ۵ و مناسب

مطابق جدول فوق مقدار VIF کمتر از ۵ محاسبه شده و شرط عدم هم خطی بودن رعایت شده است. و نشان دهنده این است که هیچ مشکل هم خطی بین داده‌ها مشاهده نشده است. بنابراین با توجه به معیارهای مربوط به مدل ساختاری و نتایج به دست آمده، می‌توان این گونه استنباط نمود مدل‌های ساختاری مورد تأیید واقع گرفته و می‌توان به سراغ برازش مدل عمومی رفت و در نهایت فرضیات تحقیق را آزمون نمود.

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اول: بین انگیزه کاری کارکنان و بروز رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در بررسی این فرضیه از شکل ۲ و ۳ و جدول ۲ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین انگیزه کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۴۴۲ و مقدار آماره t (شکل ۲) برابر ۴/۰۳۸ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. (برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معنی‌داری آن باید خارج از بازه (۱/۹۶، -۱/۹۶) باشد که در این صورت از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچک‌تر است). بنابراین بین انگیزه کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و مستقیم برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش انگیزه، رفتار شهروندی سازمانی در بین پرستاران افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم: بین فرهنگ سازمانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان‌طور که در شکل ۲ و ۳ و جدول ۲ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۴۰۳ و مقدار آماره t برابر ۳/۷۲۴ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. بنابراین بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و مستقیم برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش سطح فرهنگ سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می‌گردد.

فرضیه سوم: بین انگیزه کاری کارکنان و عملکرد کاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان‌طور که در شکل ۲ و ۳ و جدول ۲ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین انگیزه کارکنان و عملکرد کاری ۰/۲۵۶ و مقدار آماره t برابر ۲/۳۲۶ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. بنابراین بین انگیزه کارکنان و عملکرد کاری رابطه مثبت و مستقیمی برقرار می‌باشد. به طوری که با افزایش سطح انگیزه کارکنان، عملکرد در محیط کار افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه سوم تأیید می‌گردد.

فرضیه چهارم: بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان‌طور که در شکل ۲ و ۳ و جدول ۲ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کاری ۰/۴۱۶ و مقدار آماره t برابر ۴/۲۸۷ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. بنابراین بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کاری رابطه مثبت و مستقیمی برقرار می‌باشد. به طوری که با افزایش سطح فرهنگ سازمانی، عملکرد در محیط کار افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تأیید می‌گردد.

فرضیه پنجم: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان‌طور که در شکل ۲ و ۳ و جدول ۲ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کاری ۰/۲۵۹ و مقدار آماره t برابر ۲/۹۶۹ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. بنابراین بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کاری رابطه مثبت و مستقیمی برقرار می‌باشد. به طوری که با افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد در محیط کار افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه پنجم تأیید می‌گردد.

فرضیه ششم: رفتار شهروندی سازمانی رابطه انگیزه کارکنان با عملکرد کاری را میانجی‌گری می‌نماید.

مدل مفهومی پژوهش در شکل ۲ نشان‌دهنده نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط بین انگیزه کارکنان و عملکرد کاری می‌باشد. میزان ضرایب مستقیم و غیرمستقیم مدل مفهومی پژوهش و مقادیر معناداری (T-Value) مرتبط با آن در جدول ۵ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۵. ضرایب مسیر مستقیم و غیرمستقیم مربوط به فرضیه ششم بر اساس خروجی PLS

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم (میانجی)	P-Value	T-Value	اثر کل
انگیزه کارکنان → رفتار شهروندی سازمانی ← عملکرد کاری (نقش میانجی)	---	۰/۱۱۵	۰/۰۲۲	۲/۳۱۴	۰/۳۷۱ (۰/۰۰۰)
انگیزه کارکنان → عملکرد کاری	۰/۲۵۶	---	۰/۰۲۱	۲/۳۲۶	۰/۳۷۱ (۰/۰۰۰)

نتایج به دست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۵ نشان‌دهنده آن است که اثر غیرمستقیم انگیزه کارکنان بر عملکرد کاری در حضور متغیر سوم، رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۱۱۵ می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار T-Value ۲/۳۱۴ در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان گفت متغیر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را در ارتباط بین انگیزه کارکنان و عملکرد کاری دارد. ضریب مسیر مستقیم بین انگیزه کارکنان و عملکرد کاری در حضور متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۲۵۶ و معنادار می‌باشد، این مطلب و معناداری اثر کل، نشان‌دهنده میانجی‌گری جزئی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه ششم تحقیق تأیید می‌گردد. فرضیه هفتم: رفتار شهروندی سازمانی رابطه فرهنگ سازمانی با عملکرد کاری را میانجی‌گری می‌نماید. همچنین مدل مفهومی پژوهش در شکل ۲ نشان‌دهنده نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کاری می‌باشد. میزان ضرایب مستقیم و غیرمستقیم مدل مفهومی پژوهش و مقادیر معناداری (T-Value) مرتبط با آن در جدول ۶ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۶. ضرایب مسیر مستقیم و غیرمستقیم مربوط به فرضیه هفتم بر اساس خروجی PLS

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم (میانجی)	P-Value	T-Value	اثر کل
فرهنگ سازمانی → رفتار شهروندی سازمانی ← عملکرد کاری (نقش میانجی)	---	۰/۱۰۴	۰/۰۳۶	۲/۱۰۷	۰/۵۲۰ (۰/۰۰۰)
فرهنگ سازمانی → عملکرد کاری	۰/۴۱۶	---	۰/۰۰	۴/۲۸۷	۰/۵۲۰ (۰/۰۰۰)

نتایج به دست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۶ نشان‌دهنده آن است که اثر غیرمستقیم فرهنگ سازمانی بر عملکرد کاری در حضور متغیر سوم، رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۱۰۴ می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار T-Value ۲/۱۰۷ در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان گفت متغیر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را در ارتباط فرهنگ سازمانی و عملکرد کاری دارد. ضریب مسیر مستقیم بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کاری در حضور متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۴۱۶ و معنادار می‌باشد، این مطلب و معناداری اثر کل، نشان‌دهنده میانجی‌گری جزئی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه هفتم تحقیق تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

از آنجاکه هدف تحقیق، تعیین روابط علی میان انگیزش و فرهنگ‌سازمانی با عملکرد کاری، با تعیین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی است، تحقیق ما از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع پیمایشی همبستگی است. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده انگیزه کارکنان باید تحریک شود تا فعال‌تر و نوآورتر باشند و دستیابی به نتایج مطلوب را تسهیل کنند، و برنامه‌های بهبود عملکرد به توسعه مهارت‌های کارکنان کمک می‌کنند تا پتانسیل آن‌ها را به حداکثر برسانند. لذا مشارکت فعال کارکنان باید تشویق شود تا رضایت شغلی و انگیزه را با توجه به انتظارات کارکنان ایجاد کند تا اشتیاق به کار زیاد باشد و در نهایت منجر به عملکرد بهینه شود.

فرضیه اول ما در این تحقیق این بوده است که بین انگیزه کاری کارکنان و بروز رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بر اساس یافته‌ها بین انگیزه کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و مستقیم برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش انگیزه، رفتار شهروندی سازمانی در بین پرستاران افزایش می‌یابد. این نتیجه با تحقیق سوهانا و تانزین (۲۰۱۶) که تأیید کرده است انگیزه‌های بیرونی و درونی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد همسو است. از طرفی فقه و همکاران (۲۰۱۸) به این نتیجه رسیدند که انگیزه کار به‌طور مستقیم ویل از طریق رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد دارد. عثمان و همکاران (۲۰۱۵) دریافتند که رضایت شغلی، انگیزه کاری با رفتار سازمان‌های شهروندان همبستگی مثبت دارد.

فرضیه دوم تحقیق ما بیان داشته است بین فرهنگ‌سازمانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. که بر اساس یافته‌های تحقیق تأیید گردید که بین فرهنگ‌سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و مستقیم برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش سطح فرهنگ‌سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار افزایش می‌یابد. این نتیجه تأکید می‌کند. فرهنگ‌سازمانی در یک چارچوب مشخص می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را در بین کارکنان را شکل دهد. این نشان می‌دهد که هر چه فرهنگ‌سازمانی بالاتر باشد، رفتار شهروندی سازمانی را بهتر شکل می‌دهد. نتایج مطالعه آنیسا و اکو (۲۰۱۴)، مهرد و همکاران (۲۰۱۵) دریافتند که فرهنگ‌سازمانی تأثیر معنی‌داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

فرضیه سوم بیان داشته است که بین انگیزه کاری کارکنان و عملکرد کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابر یافته‌های تحقیق بین انگیزه کارکنان و عملکرد کاری رابطه مثبت و مستقیمی برقرار می‌باشد. به‌طوری‌که با افزایش سطح انگیزه کارکنان، عملکرد در محیط کار افزایش می‌یابد. در همین راستا تحقیقات انجام‌شده توسط سوهانا و تانزین (۲۰۱۶) نشان داد که انگیزه‌های بیرونی و درونی هر دو بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. فرضیه چهارم بیان داشته است بین فرهنگ‌سازمانی و عملکرد کاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بر اساس یافته‌های تحقیق بنابراین بین فرهنگ‌سازمانی و عملکرد کاری رابطه مثبت و مستقیمی برقرار می‌باشد. به‌طوری‌که با افزایش سطح فرهنگ‌سازمانی، عملکرد در محیط کار افزایش می‌یابد. در همین راستا نتایج تحقیقات امکا و فیلمون (۲۰۱۲) بیان می‌کند که فرهنگ‌سازمانی بر عملکرد کارکنان در صنعت تولید تأثیر می‌گذارد. همچنین نامامیان و فیض الهی (۱۳۹۴) در پژوهشی، تأثیر فرهنگ‌سازمانی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری را بررسی کرده‌اند. نتایج پژوهش آنان نشان می‌دهد که فرهنگ‌های سازمانی (گروهی، منطقی، توسعه‌ای، و سلسله‌مراتبی) با نقش میانجی نوآوری بر عملکرد سازمان، تأثیرات مثبت و معناداری دارند و میزان تأثیرپذیری فرهنگ گروهی با میانجیگری نوآوری بر عملکرد، قوی‌تر از سایر فرهنگ‌هاست. عثمان و همکاران (۲۰۱۵) دریافتند که رضایت شغلی،

6	Soohannah & Tanzin	9
7	feghh	0
7	cho	1
7	Mhdar	2
7	SuHana & Tanzin	3
7	Enka & Philemon	4

انگیزه کاری و حمایت سازمانی رابطه بسیار مثبتی با رفتار شهروندان سازمان دارند. از جمله تحقیقاتی که مؤید صحت این فرضیه هستند، عبارتند از تحقیق پرناما^۵(۲۰۱۳)، اواده و ساد^۴(۲۰۱۳) که نشان دادند، فرهنگ سازمانی از عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان می‌باشد. همچنین آسیه شهوردی شهرکی؛ عبدالکاظم نیسی؛ اسماعیل هاشمی شیخ شبانی (۱۳۹۶) در تحقیقی با موضوع فرهنگ سازمانی و ابعاد ساختار سازمانی بر عملکرد شغلی و نوآوری: نقش واسطه‌ای هوش سازمانی این فرضیه را تأیید نموده‌اند. فرضیه پنجم بیان داشته است که بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بر اساس یافته‌های تحقیق بنابراین بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کاری رابطه مثبت و مستقیمی برقرار می‌باشد. به طوری که با افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد در محیط کار افزایش می‌یابد. در همین راستا طبق نظر رابینز و قاضی^۷(۲۰۰۸) واقعیت‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که کارکنانی با رفتار شهروندی سازمانی خوب دارند، عملکرد بهتری خواهند داشت. نتیجه این فرضیه با نتایج یافته‌های نامدار و همکاران (۱۴۰۱)، خلیلی قلعه سری و مدانلو (۱۳۹۷)، سید نقوی و همکاران (۱۳۸۹)، درگاهی و مرشدی تربتی (۱۳۹۶)، محمودی میمند (۱۳۹۳)، نعمتی و همکاران (۱۳۹۵)، مخلص آبادی و همکاران (۱۳۹۵)، اسکندری و ایران دوست (۱۳۹۴)، مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱)، جعفری سیرسی و همکاران (۱۳۹۸) سنایی دشتی و همکاران (۱۳۹۲)، احمدی و همکاران (۱۳۹۱)، چپو^۸ و همکاران (۲۰۲۰)، پیدرا^۹(۲۰۱۳)، هانینگتون^{۱۰}(۲۰۰۹) همخوانی دارد. فرضیه ششم تأکید دارد رفتار شهروندی سازمانی رابطه انگیزه کارکنان با عملکرد کاری را میانجی‌گری می‌نماید. یافته‌های تحقیق تصریح دارد: متغیر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را در ارتباط بین انگیزه کارکنان و عملکرد کاری دارد. ضریب مسیر مستقیم بین انگیزه کارکنان و عملکرد کاری در حضور متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۲۵۶ و معنادار می‌باشد، این مطلب و معناداری اثر کل، نشان‌دهنده میانجی‌گری جزئی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. بر این اساس سلطانی، صریحی اسفستانی و عباسی (۱۳۹۲)، نامدار و همکاران (۱۴۰۱)، تأکید بر نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی دارند. فرضیه هفتم تأکید دارد رفتار شهروندی سازمانی رابطه فرهنگ سازمانی با عملکرد کاری را میانجی‌گری می‌نماید. یافته‌های تحقیق تأکید دارد متغیر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را در ارتباط فرهنگ سازمانی و عملکرد کاری داد. ضریب مسیر مستقیم بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کاری در حضور متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۴۱۶ و معنادار می‌باشد، این مطلب و معناداری اثر کل، نشان‌دهنده میانجی‌گری جزئی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. صریحی اسفستانی، و عباسی (۱۳۹۲)، در تحقیقی نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی را تأیید نمودند. یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج مطالعات پژوهشگرانی چون: فادالاه^{۱۱}(۲۰۱۵)؛ باکوئیک^{۱۲}(۲۰۱۶)؛ در مورد تأثیر مستقیم رضایت شغلی بر عملکرد و یا تأثیر غیرمستقیم آن و با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی همسویی و تطابق دارد.

مراجع:

- احمدی، مالک؛ امانی ساری بگلو، جواد و معصومی، وحیده (۱۳۹۵). کاربرد نظریه خودمختاری در پیش‌بینی عملکرد شغلی معلمان تربیت‌بدنی. فصلنامه علمی-پژوهشی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۳(۲)، ۷۷-۸۸.

7	Rnana	5
7	Rady & simple	6
7	Rbbins & Judge	7
7	dno	8
7	Hedra	9
8	Hnnington	0
8	Fadullah	1
8	Bkutik	2

- ادیب پور؛ دانشور دیلمی و دهقانان؛ حامد (۲۰۱۶). تأثیر تناسب محیطی فرد بر رفتارهای کاری نوآورانه و عملکرد شغلی با میانجی‌گری اعتماد در خلق نوآوری. فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۴(۱۵)، ۱۱۸-۱۰۵.
- اسکندری نیک و مهدوی؛ پایدار فرد (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین فرهنگ‌سازمانی و رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ۹(۴)، ۲۹۸-۳۲۲.
- اسکندری، استیره؛ ایراندوست، منصور . (۱۳۹۴). رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. ۱۰(۴)، ۱۰۷-۱۱۴.
- افراسیابی، رویا و خزاعی، محمد (۱۳۹۸). بررسی تأثیر فرهنگ‌سازمانی دنیسون بر عملکرد سازمانی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان بانک صادرات شهر مشهد). رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۱۳(۳)، ۳۷۰-۳۹۱.
- توره، ناصر (۱۳۹۰) شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمان، پایان‌نامه برای دریافت درجه دکترا، مدیریت دولتی، گرایش تشکیلات و روش‌ها.
- جعفری سیربسی، مهدی؛ اسماعیلی، انور؛ خدایاری زرنق، رحیم؛ عربلو، جلال و فرجی، عبیدالله (۱۳۹۸). ارتباط هوش هیجانی و با رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتارهای کاری انحرافی در کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر تهران، فصلنامه ی بیمارستان، ۱۸(۲)، ۲۸-۲۱.
- حدادی، سیدمصطفی و هاشمی، محمدرضا (۲۰۱۷). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر فرهنگ‌سازمانی مطالعه موردی: کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان لرستان. نوآوری‌های مدیریت آموزشی. ۱۲(۴)، ۷۷-۸۹.
- حقیقت منفرد، جلال؛ حضرتی، علی اوسط و میرزازاده، حجت (۱۳۸۹). تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان. مدیریت کسب‌وکار. ۲(۶)، ۱۱۲-۸۷.
- خسرویاری، اکرم (۱۳۹۰). بررسی تأثیر جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: سازمان آموزش و پرورش استان گلستان. دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم اداری و اقتصادی.
- خلیلی قلعه سری، سیده جمیله؛ مدانلو، یاسمن (۱۳۹۷). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس شهر نکا، خانواده و پژوهش. ۴۳(۱۲)، ۷۱-۵۱.
- درگاهی، حسین و مرشدی تربتی، ملیحه (۱۳۹۶). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران، راهبردهای مدیریت در نظام سلامت. ۲(۳)، ۲۴۶-۲۳۴.
- رضائیان، علی (۱۳۹۷). مبانی سازمان و مدیریت. تهران، سازمان سمت.
- سجادی، حانیه السادات؛ خامسی پور؛ حسن‌زاده، اکبر؛ والی، لیلیا (۲۰۰۹). تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان حوزه معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان: ۱۳۸۷. مجله سلامت کار ایران. ۶(۳)، ۴۰-۳۷.
- سلطانی، ایرج؛ صریحی اسفستانی، رسول؛ عباسی، حمیده (۲۰۱۳). نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده و توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول. ۲۲(۷۰)، ۲۲۹-۲۰۹.
- سنایی دشتی، ناصر؛ کلاهی، مریم و مرجانی، امیربابک (۱۳۹۲). رفتار شهروندی سازمانی مدیران و عملکرد کارکنان آموزش و پرورش، مدیریت کسب‌وکار.
- سهرابی زاده، ساناز؛ باستانی، پیوند؛ روانگرد، رامین (۱۳۸۹). بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸ بیمارستان. ۱۹(۳۴)، ۷۵-۸۲.
- سید نقوی، میرعلی و جعفری فارسانی، جواد (۱۳۸۹). رابطه بین کیفیت ادراک‌شده سبک رهبری رهبر-عضو با رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۱: ۱۲۶-۵۶.

- شاهمیری، سیدمحمد (۱۳۹۵). نقش منابع انسانی در سازمان‌های امروزی. کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری، تهران.
- شفايي، محسن و بهرامزاده، حسینعلی (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و فرهنگ‌سازمانی با عملکرد کارکنان در دادگستری‌های شرق استان گلستان، اولین کنفرانس بین‌المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه و حماسه اقتصادی) (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)، رودهن
- رضایی نسب، آزاده و دهقان دهنوی، حسن (۱۳۹۵). بررسی رابطه رفتارهای نوآورانه با عملکرد سازمان. کنفرانس بین‌المللی نخبگان مدیریت.
- عسگریان، محمد (۱۳۸۸). مفهوم شناسی فرهنگ‌سازمانی. توسعه انسانی پلیس. ۶(۲۴). ۱۲۴-۱۰۱
- عوض آقایی، حسین؛ علی بابایی، احمد؛ خانی جزنی، رضا؛ کاووسی، امیر (۱۳۹۶). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان در سازمان، نشریه پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری، شماره ۷، ۸۲-۹۳
- فرخ نژاد، خندانظر؛ سلیمی و فداییان، قاسم (۲۰۱۱). رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب. مشاوره شغلی و سازمانی، ۵(۷). ۷۲-۶۱.
- لوداری، حسن (۱۳۹۲). ارزیابی فرهنگ‌سازمانی دانشگاه پیام نور. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۱۵(۱۰)، ۳۱-۴۲.
- مامیزاده، جواد (۱۳۸۰)، (تأثیر فرهنگ‌سازمانی بر عملکرد)، تدبیر، شماره ۶۱.
- مایل افشار، مهنار؛ رجب‌زاده، علی؛ معما پور، مهدی (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، ۶(۲): ۱۶۹-۱۵۷.
- محمودی میمند، محمد؛ خدایاری، ندا؛ محمد درینی، ولی (۱۳۹۳). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی: سازمان مورد مطالعه شهرداری منطقه یک تهران، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش‌های علمی همایش نگار.
- مخلص آبادی، حسین؛ نوربخش، پریش؛ سپاسی، حسین (۱۳۹۵). ارتباط جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان مرکزی، فصلنامه علوم ورزش، ۸(۲۵): ۴۴-۲۶.
- مظاهری (۱۳۹۶)، بررسی رابطه عوامل انگیزشی و محیط کاری خالق با کارآفرینی درون‌سازمانی: آزمون نقش میانجی یادگیری سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- مهرعلی، زهرا؛ غفاری، حسن؛ عاملی، سعید (۱۳۹۹). بررسی حسابداری منابع انسانی و لزوم استفاده آن در سازمان‌ها. مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق، ۲۲۲-۲۴۸.
- میر سپاسی، ناصر؛ معمار زاده، غلامرضا؛ قنبری، مژگان (۱۳۷۰)، "بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی عملکرد شغلی کارکنان شهرداری"، مجله شهرداری‌ها، ۱۰۰۵(۱)، ۱۱۲-۱۰۴
- نامدار، مرتضی؛ کمالی محمد جمال؛ شکوه زهرا؛ سلاجقه، جعفر (۱۴۰۱)، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش استان فارس، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. ۱۶(۱)، ۷۶-۵۹.
- نصیری ولیک بنی، فخرالسادات؛ بهشتی راد، رقیه (۱۳۹۳). سرمایه فکری و بهره‌وری نیروی انسانی. مطالعات مدیریت راهبردی. ۵۵(۱۹). ۷۶
- نعمتی، محمدعلی؛ اکبرزاده صفوئی زنگیان، سمیه؛ باقرصاد رنایی، منصور (۱۳۹۵). نقش سرمایه اجتماعی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی)، اقتصاد و مدیریت شهری، ۵(۱)، ۱۱۵-۱۳۲.

- نمایان، فرشید و فیض الهی، صادق (۱۳۹۵). تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی نوآوری (مطالعه موردی: شهرک صنعتی ایلام). فصلنامه علمی فرهنگ ایلام، (۴۶)، ۱۶۱-۱۷۴.
- نیکوکار گوهری، هانی. آهی، پرویز و اکبری، محسن. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر رهبری آینده‌نگر بر اثربخشی سازمانی: نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت بهره‌وری، ۱۵(۲): ۱۳۸-۱۰۷.
- Al Zefeiti, S. M. B., & Mohamad, N. A. (2017). The Influence of organizational commitment on Omani public employees' work performance. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151-160.
- Bagyo, Y. (2018). The effect of counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB) on employee performance with employee engagement as intervening variable. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(2), 83-89.
- Chang, L. C., & Liu, C. H. (2008). Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45(10), 1442-1448.
- Dipaola, M., & Tschannen-Moran, M. (2001). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *Journal of school Leadership*, 11(5), 424-447.
- Emeka, N., & Philemon, A. (2012). The impact of organizational culture on employee performance a study of selected Manufacturing Industry in Enugu. *Asian J. Bus. Manag. Stud.* 3, 13, 19.
- Fitrio, T., Budiyanto, B., & Agustedi, A. (2020). The rule of organizational citizenship behavior and innovative work behavior in mediating the influence of organizational commitment and culture to employee performance. *Accounting*, 6(7), 1351-1360.
- Fitrio, T., Budiyanto, B., & Agustedi, A. (2020). The rule of organizational citizenship behavior and innovative work behavior in mediating the influence of organizational commitment and culture to employee performance. *Accounting*, 6(7), 1351-1360.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
- Gery, L. (2015). Pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan nilai-nilai personal terhadap kinerja pegawai di dinas pendidikan nasional provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3.
- Halim, A. N., & Dewi, M. B. (2018). Analisa pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan hotel bintang 3 di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 6(2).
- Hamdan, K., Al-Zubi, H., & Barakat, S. (2020). Servant leadership and its impact on organizational citizenship behavior: Exploring the mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(10), 2395-2402.
- Investigating the relationship between motivation and organizational culture with work performance, the mediating role of organizational citizenship behavior
- 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* vol.38.

- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of management journal*, 37(3), 656-669.
- Lau, C. M., & Ngo, H. Y. (2004). The HR system, organizational culture, and product innovation. *International business review*, 13(6), 685-703.
- Margahana, H., Haryono, S., & Muftasa, Z. (2018). The Effects of Job Motivation and Job Satisfaction Toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Its Impact on Job Performance of Paramedical Community Health Centers in the City of Bandar Lampung. *Journal of Resources Development and Managemen*, 46, 1-10.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human resource management review*, 11(3), 299-326.
- Mura, M., Lettieri, E., Spiller, N., & Radaelli, G. (2012). Intellectual capital and innovative work behaviour: Opening the black box. *International Journal of Engineering Business Management*, 4, 39.
- Musringudin, M., Akbar, M., & Karnati, N. (2017). The effect of organizational justice, job satisfaction, and organizational commitment on organizational citizenship behavior (OCB) of the principles. *Ijer-indonesian journal of educational review*, 4(2), 155-165.
- Nurhayati, D., Minarsih, M. M., & Wulan, H. S. (2016). Pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan loyalitas kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)(Studi kasus pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera di Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington books/DC heath and com.
- Organ, D. W. (2014). *Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time*. In *Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance* (pp. 85-97). Psychology Press.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications.
- 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(3), 513-563.
- 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(3), 513-563.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603..
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). The Relationship between TQM Practices, Quality Performance, and Innovation Performance: An Empirical Examination. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 901-918.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). The Relationship between TQM Practices, Quality Performance, and Innovation Performance: An Empirical Examination. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 901-918.

- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: An empirical examination. *International journal of quality & reliability management*.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: An empirical examination. *International journal of quality & reliability management*.
- Purba, S. (2009). Pengaruh budaya organisasi, modal intelektual, dan perilaku inovatif terhadap kinerja pemimpin jurusan di universitas negeri medan. *Kinerja*, 13(2).
- Renyut, B. C., Modding, H. B., & Bima, J. (2017). The effect of organizational commitment, competence on Job satisfaction and employees performance in Maluku Governor's Office.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Rajawali Pers.
- Robbins, P. S., & Coulter, M. (2010). *Manajemen*, diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. Erlangga: Jakarta.
- Suifan, T. S. (2016). The impact of organizational climate and psychological capital on organizational citizenship behavior. *International Journal of Business and Management*, 11(1), 224.
- Suwibawa, A., Agung, A. A. P., & Sapta, I. K. S. (2018). Effect of organizational culture and organizational commitment to employee performance through organizational citizenship behavior (OCB) as intervening variables (study on Bappeda Litbang Provinsi Bali). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(08), 20997-21013.
- Suwibawa, A., Agung, A. A. P., & Sapta, I. K. S. (2018). Effect of organizational culture and organizational commitment to employee performance through organizational citizenship behavior (OCB) as intervening variables (study on Bappeda Litbang Provinsi Bali). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(08), 20997-21013.
- Suzana, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan (studi di: PT. Taspen (Persero) kantor cabang Cirebon). *LOGIKA Jurnal Ilmiah Lemlit Unswagati Cirebon*, 19(1), 42-50.
- Yuan, F., & Woodman, R. W. (2010). Innovative behavior in the workplace: The role of performance and image outcome expectations. *Academy of management journal*, 53(2), 323-342.
- Zainul, M., & Zamrudi, Z. (2019). Organizational Citizenship and Employee Performance: The Role of Spirituality. *Pakistan Administrative Review*, 3(1), 16-26.
- Zeinabadi, H., & Salehi, K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472-1481.