



Effective Factors on Organizational Citizenship Behavior of Librarians of Astan Quds Razavi Libraries

Mohammad Javad Hashemzadeh 

*Corresponding author, Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: hashemzadeh@birjand.ac.ir

Hassan Akrami 

M.A. in Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: hassanakrami@gmail.com

Mahmood Sangari 

Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: msangari@birjand.ac.ir

Mohammad Akbary 

Associate Professor of Curriculum, Department of Education, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: akbaryborng2003@birjand.ac.ir

Abstract

Objective: Nowadays, improving the productivity of libraries is very important for their survival, development and progress. It is of particular value to pay attention to the impact of the organizational citizenship behavior of librarians, which is related to their undefined frank duties and improves the performance of libraries. And it has a special value. The purpose of the present study is to investigate the situation of organizational citizenship behavior of librarians of Astan Quds Razavi in Holy Mashhad and the factors affecting it.

Methodology: This research is a combination of sequential explanatory types. The statistical sample of this research is 127 librarians of Astan Quds Razavi libraries in Mashhad, who were selected by multi-stage sampling method from the 200-person population. Quantitative data collection was performed using the Citizenship Behavior Questionnaire. Data were analyzed in both quantitative and qualitative ways. The sample size of the statistical population in the qualitative section was 10 percent of librarians who had obtained a higher average score. In the Quantitative stage, it was set purposefully. A semi-structured interview method was used to collect qualitative data, this data was also analyzed by open, central and selective coding.

Findings: Findings in the quantitative part showed that organizational citizenship behavior among librarians of Astan Quds Razavi libraries in Mashhad was above average. Organizational information and organizational loyalty and individual initiatives significantly predicted

organizational citizenship behavior. Organizational Participation - Helping behaviors and magnanimity did not play an effective role in predicting organizational citizenship behavior. Also, the findings of the interview in the qualitative section showed that organizational justice-organizational loyalty and organizational support, personality traits, commitment and job satisfaction have been the factors involved in the occurrence of organizational citizenship behavior. If the organization appreciates and values the librarians and their opinions, it will lead to the desirable organizational citizenship behavior of the librarians, which can be classified as organizational support. In other words, it causes the librarians to show a kind of cooperative behavior and share their opinions and suggestions in the organization's programs. Also, perceived organizational support from the librarians' side leads to desirable citizenship behavior in order to fulfill the library's goals. And the increase in organizational support leads to an increase in employee citizenship behavior.

Conclusion: So far, no research has been found to quantitatively and qualitatively examine the organizational citizenship behavior of librarians. The findings showed that the factors affecting and involved in the occurrence of organizational citizenship behavior can be exploited in various ways and of course can be specified.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Librarians, Astan Quds Razavi Libraries, Factors involved, Influencing factors

Article type: Research

How to cite:

Hashemzadeh, M. J., Akrami, H., Sangari, M., & Akbary, M. (2023). Effective Factors on Organizational Citizenship Behavior of Librarians of Astan Quds Razavi Libraries. *Library and Information Sciences*, 26(3), 31-62.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 10/12/2022

Received in revised form: 27/01/2023

Accepted: 30/11/2023

Available online: 29/01/2024

Publisher: Central Library of Astan Quds Razavi
Library and Information Sciences, 2023, Vol. 26, No. 3, pp. 31-62.

© The author(s)



عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی

محمد جواد هاشم‌زاده ^{ID}

*نویسنده مسئول، دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: hashemzadeh@birjand.ac.ir

حسن اکرمی ^{ID}

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: hassan.akrami@gmail.com

محمود سنگری ^{ID}

استادیار، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: msangari@birjand.ac.ir

محمد اکبری ^{ID}

دانشیار علوم تربیتی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: akbaryborng2003@birjand.ac.ir

چکیده

هدف: امروزه بهبود بهره‌وری عملکرد کتابخانه‌ها جهت بقا، توسعه و پیشرفت آن‌ها دارای اهمیت زیادی است. توجه به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران که مربوط به وظایف فراتر از تعریف نشده آن‌هاست و باعث بهبود عملکرد کتابخانه‌ها می‌شود، از ارزش ویژه‌ای برخوردار است. هدف پژوهش حاضر، بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی در شهر مشهد و عوامل مؤثر بر آن است.

روش: این پژوهش ترکیبی از نوع تبیینی متوالی است. نمونه آماری این تحقیق، ۱۲۷ نفر از کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی شهر مشهد هستند که به روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای از جامعه ۲۰۰ نفری انتخاب شدند. گردآوری داده‌های کمی، با استفاده از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی انجام شد. داده‌ها به دو شیوه کمی و کیفی تحلیل شد. نمونه‌گیری جامعه آماری در بخش کیفی ۱۰ درصد از کتابدارانی که در مرحله کمی نمره میانگین بالاتری کسب نموده بودند، به صورت هدفمند تعیین شد. برای گردآوری داده‌های کیفی از روش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. همچنین داده‌های مورد نظر به شیوه کدگذاری باز، محوری و انتخابی مورد تحلیل قرار گرفت.

نتایج: یافته‌ها در بخش کمی نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در بین کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی شهر مشهد بیش از حد متوسط بود. اطاعت سازمانی و وفاداری سازمانی و ابتکار فردی به صورت معنی‌داری، رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی نمود. مشارکت سازمانی، رفتارهای کمک‌کننده و جوانمردی نقش مؤثری در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی نداشتند. همچنین یافته‌های مصاحبه در بخش کیفی نشان داد عدالت سازمانی، وفاداری سازمانی و حمایت سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، تعهد و رضایت شغلی عوامل دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی بوده‌اند.

ارزش: تاکنون پژوهشی که به صورت ترکیبی (کمی و کیفی) رفتار شهروندی سازمانی کتابداران را بررسی نماید یافت نشد. یافته‌ها نشان داد که عوامل اثرگذار و دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی قابل استحصال، متنوع و البته تبیین‌پذیر هستند.

کلیدواژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، کتابداران، کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، عوامل دخیل، عوامل اثرگذار

نوع مقاله: پژوهشی

استناد:

هاشم‌زاده، محمد جواد؛ اکرمی، حسن؛ سنگری، محمود؛ اکبری، محمد (۱۴۰۲). عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۶(۳)، ۳۱-۶۲.

تاریخچه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۹/۱۹ تاریخ ویرایش: ۱۴۰۱/۱۱/۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۱۰ تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۱۱/۹

ناشر: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴۰۲، دوره ۲۶، شماره ۳، شماره پیاپی ۱۰۳، صص. ۳۱-۶۲

© نویسندگان



مقدمه

سازمان‌ها در رقابت شدید دنیای کنونی، همیشه به دنبال افزایش یا بهبود عملکردشان با روش‌های مختلف هستند و رفتارهای شغلی کارکنان یکی از مهمترین موارد تحقیق و تفحص است. از طرفی بهبود کارایی سازمان‌ها تا حدود زیادی به تلاش کارکنانشان بستگی دارد. بنابراین، کارکنان به عنوان منابع انسانی، سرمایه‌های فکری برای سازمان محسوب می‌شوند که توانایی، استعداد، مهارت، شخصیت و انگیزه‌هایشان، منجر به رفتارها و عملکردهای مختلف در سازمان می‌شود (شمس‌الدینی مطلق، ۱۳۹۲). در همین راستا امروزه بهبود بهره‌وری عملکرد کتابخانه‌ها جهت بقا، توسعه و پیشرفت آن‌ها دارای اهمیت زیادی است و تأثیر رفتار کتابداران کتابخانه‌ها، بر بهبود عملکرد کتابخانه‌ها از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. به عبارتی کتابداران کتابخانه به عنوان منابع انسانی، مهمترین عنصر در نظام کتابخانه از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند و مطالعات بر رفتار آنان در علم اطلاعات و دانش‌شناسی و تأثیر آن بر افزایش و بهبود عملکرد کتابخانه‌ها و اجتماع شایسته تحقیق و تفحص است.

موفقیت سازمان‌ها، امروزه به عملکرد کارکنانی وابسته است که بیشتر از نقش و وظایف خود خدمت کنند که به این‌گونه رفتار، رفتار شهروندی سازمانی گفته می‌شود (خاطری، ۱۳۹۱). رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار توسط بیتمن و ارگان (۱۹۸۳) زمانی که رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد را بررسی می‌کردند، به کار گرفته شد (نیکنام‌جو و دیگران، ۱۳۹۶). در تعریف رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای فراتر از وظایف تعیین شده که به ارتقای اثربخشی در سازمان منتهی می‌شوند (هارت، گیل استراپ و بولینو، ۲۰۱۶). عوامل متعددی (نگرش شغلی، عملکرد، تعهد سازمانی، اعتماد سازمانی و رضایت شغلی) در افزایش بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد (نیلسن، هریوناک و شاو، ۲۰۰۹). بیتمن و ارگان^۴ (۱۹۸۳) درباره زمینه‌های بروز رفتار شهروندی سازمانی نخستین پژوهش‌ها را انجام دادند که طبق یافته‌های این پژوهشگران، به عنوان بهترین عامل پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی تعیین شد (مرزوقی و دیگران، ۱۳۸۹). به طور کلی می‌توان گفت کارکنان سازمان‌ها با انجام دادن رفتار شهروندی سازمانی، بدون درخواست کوچکترین پاداشی که به عنوان رفتار مثبت از سوی کارکنان قلمداد می‌شود، خود را متعلق به سازمان دانسته و کار خود را نه تنها به بهترین وجه ممکن بلکه فراتر از وظیفه خود انجام می‌دهند؛ در حقیقت کارکنان خود را وقف در سازمان می‌نمایند. این حالت منجر به این می‌شود که کارکنان، سازمان را همانند خانواده خود

1. Effectiveness
2. Hart, gilstrap & bolino
3. Nielsen, Hrivnak & Shaw
4. Bateman & Organ

محسوب نموده که همگی به دنبال رسیدن به یک هدف عالی که باعث افزایش و بهبود عملکرد و موفقیت سازمان می‌شود، باشند.

از آنجا که کتابخانه‌های عمومی یک سلسله اهداف کلی از جمله آموزش، فراهم‌آوری امکانات پژوهش، تعالی بخشیدن به روح و فکر و مانند آن را دارد، سعی در بهبود اثربخشی اهداف و عملکردهای خود دارد. بنابراین، موفقیت کتابخانه نه تنها وابسته به انجام درست وظایف از سوی کتابدارانش است بلکه وابسته به این است که با میل و اشتیاق علاوه بر وظایف خود به وظایف فراتر از نقش خود عمل کنند. برانگیختن کتابداران راهی جز شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقاء این رفتار ندارد تا برای اثربخشی بهتر کتابخانه‌ها بتواند بسترهای لازم جهت پیاده‌سازی این رفتارها را فراهم سازد. از سوی دیگر اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه‌ها را می‌توان این‌طور تصور کرد که کتابداران هر نوع فعالیت فرانقشی را در کتابخانه نه به عنوان وسیله‌ای برای رسیدن به منفعت شخصی بلکه عاملی جهت تحقق اهداف مجموعه انجام می‌دهند. چنین اعتقاد با ارزشمندی بین کتابداران تصادفی و بدون پشتوانه نمی‌تواند تحقق یابد.

موضوعی که در این پژوهش مورد توجه قرار گرفته رفتار شهروندی سازمانی کتابداران و عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد کتابخانه‌هاست. بنابراین، می‌توان با تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار فرانقشی کتابداران، ارزش‌ها و نگرش‌های کتابداران، کتابخانه را به سمت و سویی هدایت نمود که به فعالیت بیش از حد انتظار و بهبود کیفی وظایف و وفاداری به کتابخانه را در رفتار خود به کار گیرند. در نتیجه، تجسم چنین محیطی است که کتابداران اهداف خود را در راستای اهداف کتابخانه قرار می‌دهد و کتابداران را به سمت بیش از حد معمول شرح وظایف خود عمل نمودن می‌برد. به طور کلی، رفتار فرانقشی کتابداران، یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که انتظار می‌رود کتابداران آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز دهند. پژوهش حاضر به دنبال کشف وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران است. جامعه پژوهش حاضر، کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی شهر مشهد بودند. از آنجایی که شناسایی و مدیریت و آموزش رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه و عوامل آن، تأثیر زیادی بر بهبود عملکرد کتابخانه‌های عمومی چه از لحاظ سازمانی و چه از لحاظ فردی دارد این پژوهش شکل گرفت و بر این مبنا، هدف اصلی این پژوهش، مشخص نمودن وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن در کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی شهر مشهد است.

در همین راستا مشخص نیست وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در بین جامعه پژوهش چگونه است؟ نقش عوامل مؤثر فردی و سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد نظر در چه حدی است؟ آیا کتابداران مورد نظر از عوامل مؤثر در رفتار شهروندی سازمانی برخوردار هستند؟ تأثیر عوامل سازمانی بر رفتار

شهروندی سازمانی کتابداران چگونه است؟ تأثیر عوامل فردی بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران چگونه است؟ که در این پژوهش، به این پرسش‌ها پاسخ خواهیم داد.

پیشینه پژوهش

جستجوی پژوهشگران در پیشینه علمی داخل کشور نشان داد که تاکنون پژوهشی که تمام جنبه‌های این مطالعه را همزمان مورد بررسی قرار داده باشد مشاهده نشده و به خصوص در زمینه نقش اشتراک‌گذاری دانش در تمایل به وحدت بین جامعه مورد نظر کمتر پژوهشی صورت گرفته است. اما مرور پیشینه‌ها نشان داد که در پژوهشی مرتبط طبرسا و رامین‌مهر (۱۳۸۹)، درباره مطلوب بودن رفتار شهروندی برای هر سازمانی گزارش نمودند که با متغیرهای مهمی چون رضایت شغلی و بهره‌وری سازمانی ارتباط دارد.

در راستای بررسی مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی، مایل افشار و دیگران (۱۳۹۱) در پژوهشی با هدف تعیین رابطه مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری منابع انسانی در میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و دانشگاه‌های علوم پزشکی شهید بهشتی، به این نتیجه رسیدند که رابطه معنی‌داری میان رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری کارکنان در بیمارستان محل اشتغال وجود دارد و رفتار شهروندی سازمانی بر میزان بهره‌وری تأثیر داشته است.

صبوری (۱۳۹۲) در پژوهشی به ارتباط عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کتابداران پرداخت. نتایج نشان داد میانگین بالاتر از حد متوسط در رفتار شهروندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهود وجود دارد. اما برای ادراک از عدالت میانگین پایین‌تر از حد متوسط وجود دارد و تنها ادراک عدالت توزیعی کتابداران دارای تفاوت معنی‌دار بوده است. همچنین عدالت توزیعی در کارکنان فوق‌دیپلم بیش از سایر کارکنان است. نوکاریزی، شریف و نیکوکار (۱۳۹۳) در پژوهشی که کلیه کتابداران وابسته به اداره نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی را از جهت تأثیر عدالت بر رفتار شهروندی سازمانی سنجیدند، اظهار نمودند که حد مطلوبی از نظر میانگین رفتار شهروندی سازمانی کتابداران به دست آمد در صورتی که میزان عدالت پایین‌تر از حد مطلوب بود.

صنعت‌جو و محمودی (۱۳۹۴) در پژوهشی که در رابطه با عدالت و رفتار شهروندی سازمانی میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد انجام دادند در نتایج خود اظهار داشتند که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عدالت سازمانی ارتباط معنی‌دار داشت. همچنین بر اساس متغیرهای جنسیت و وضعیت استخدامی کتابداران تفاوت بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی وجود داشت.

زارعی و مقدم (۱۳۹۵) در پژوهشی که به بررسی تأثیر هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در تبیین رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی پرداختند، نوآوری و ابتکار را به این صورت تعریف نمودند که اندیشه و افکار نو با خلاقیت کاربردی و عملی می‌شود. به بیان دیگر، در خلاقیت اطلاعات به دست می‌آید ولی در ابتکار، آن اطلاعات به صورت‌های گوناگون عرضه می‌شود.

قاسمی (۱۳۹۶) در تحقیق خود با عنوان «بعد تاریک رفتار شهروند سازمانی» بیان کرده است که در سازمانی که اعضای آن حالت‌های مختلفی از تلاش را از خود نشان می‌دهند (برخی افراد تلاش زیادی می‌کنند، برخی دیگر از آن امتناع می‌کنند) اگر افرادی که کم‌کاری می‌کنند را در نظر نگیریم و صرفاً به افرادی که تلاش زیادی انجام می‌دهند کمک کنیم (در صورت نیاز)، رفتار شهروندی آن‌ها اثربخش خواهد بود. یافته‌های پژوهش علم بلادی، فرهادی و فیلی (۱۳۹۸) در پژوهشی با هدف بررسی رابطه ابعاد جوانمردی و نوع‌دوستی و آداب اجتماعی رفتار شهروندی با کیفیت خدمات نشان دادند که کیفیت خدمات تحت تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان قرار دارد.

در رابطه با جوانمردی، یو و چو^۱ (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان «بررسی سهم دانش از دیدگاه رفتار شهروندی سازمانی» اظهار داشتند که کیفیت خدمات با جوانمردی تضمین می‌شود. به این دلیل که کارمندی که سطح بالای جوانمردی را دارد، از شکوه و شکایت غیرضروری اجتناب کرده و دید مثبت دارد. از سوی دیگر تحقیقات نشان داده است وقتی مشتریان از سوی کارکنان رفتار جوانمردی مشاهده می‌کنند، در حقیقت خدمات باکیفیتی تجربه می‌نمایند. همچنان بل و منکوک^۲ (۲۰۰۲) در پژوهشی با عنوان «رابطه کارکنان سازمان، رفتارهای شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات برتر» بیان داشتند جو مثبت میان کارکنان با رفتار جوانمردی ایجاد می‌شود که به احتمال زیاد این جو مثبت به تعامل با مشتریان نیز کشیده می‌شود.

تسای و تسای^۳ (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی رابطه وفاداری، اطاعت و مشارکت با رفتار شهروندی سازمانی (OCB) پرداختند. هدف از این مطالعه تفسیر و توضیح رابطه این سه متغیر با رفتار شهروندی سازمانی بود. نتایج نشان داد که هر سه متغیر رابطه مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد، ولی وفاداری بیشتر از بقیه متغیرها رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی نمود.

سبتیانی^۴ (۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان «وفاداری، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برای کارمندان» بیان کرد یک سازمان در حال توسعه را می‌توان از وفاداری و تعهد سازمانی که کارمندان در آن کار

1. Yu & Chu
2. Bell & Menguc
3. Tsai & Tsai
4. Septiani

می‌کنند، مشاهده کرد و به این نتیجه رسید که رابطه مثبتی میان وفاداری و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی هست و وفاداری و تعهد بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

سلما و دیگران^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «تأثیر قابل دسترس بودن زیر ساخت‌های مدیریت دانش بر بهبود عملکرد کارکنان بخش آموزش در لیبی: وفاداری سازمانی به عنوان متغیر میانجی کننده» با هدف بررسی زیر ساخت‌های دانش در بهبود عملکرد سازمان ارتباط مستقیم مثبت بین وفاداری سازمانی و بهبود کارایی عملکرد کارکنان را بیان کردند.

بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که صبوری (۱۳۹۲)، نوکاریزی، شریف و نیکوکار (۱۳۹۳) و صنعت‌جو و محمودی (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کتابداران پرداختند. زارعی و مقدم (۱۳۹۵)، به تأثیر هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در تبیین رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی پرداختند. پژوهش‌های علم بلادی، فرهادی و فیلی (۱۳۹۸)، یو و چو (۲۰۰۷)، با هدف بررسی رابطه ابعاد جوانمردی و نوع‌دوستی و آداب اجتماعی رفتار شهروندی با کیفیت خدمات انجام شدند. بل و منکوک (۲۰۰۲)، تسای و تسای (۲۰۰۷)، سبتیانی (۲۰۱۹) و سلما و دیگران (۲۰۲۰) در پژوهش خودشان به بررسی رابطه وفاداری، اطاعت و مشارکت با رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. مایل افشار و دیگران (۱۳۹۱) در پژوهشی به تعیین رابطه مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری منابع انسانی پرداختند.

هر چند برخی پژوهش‌ها در خارج از کشور به عوامل تأثیرگذار رفتار شهروندی و تعهد سازمانی در بهبود عملکرد کارکنان سازمان‌ها پرداختند، اما تاکنون پژوهشی در کشور به بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه و عوامل مؤثر بر آن به صورت جامع و کامل نپرداخته است. در پژوهش‌های انجام شده، تأکید بیشتر فعالیت‌ها و رفتار شهروندی سازمانی، در سازمان‌هایی غیر از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی انجام گرفته است و کمتر به کتابخانه‌ها پرداخته شده است.

روش‌شناسی

این پژوهش برحسب نحوه گردآوری داده‌ها در ذیل طرح‌های کمی- کیفی است و از نظر هدف، ذیل پژوهش‌های کاربردی (بررسی رفتار شهروندی سازمانی و عوامل دخیل و مؤثر بر آن در کتابخانه‌های آستان قدس رضوی شهر مشهد) قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کتابداران زن و مرد شاغل در کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در شهر مشهد بود. تعداد کل کتابداران ۲۰۰ نفر و حجم نمونه بر طبق فرمول کرجسی و مورگان در مجموع ۱۲۷ نفر تعیین شد که به روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای انتخاب و مورد

بررسی قرار گرفتند. نمونه‌گیری چندمرحله‌ای به این صورت انجام شد که ابتدا در مرحله اول کل کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی در مشهد، به دو دسته کتابداران کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های درون شهری تقسیم شدند. در مرحله دوم از میان بخش‌های مختلف کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های درون شهری بخش‌ها و کتابخانه‌هایی انتخاب شدند و پرسشنامه بین تمامی کتابداران بخش‌های انتخاب شده توزیع شد.

جدول ۱. توزیع جامعه و نمونه

حجم نمونه	تعداد کل کتابداران	کتابخانه	
		بخش کمی	کتابخانه آستان قدس رضوی شهر مشهد
۱۲۷ نفر	۲۰۰ نفر	بخش کیفی	
۱۳ نفر (۱۰٪)	۱۲۷ نفر		

در بخش کمی ابزارهای پژوهش مورد نیاز از نمونه مورد مطالعه با استفاده از پرسشنامه انجام شد. پرسشنامه ۳۸ گویه داشت که دارای ۳ بخش است. در بخش اول پرسشنامه: مشخصات و ویژگی‌های عمومی کتابداران شامل سن، جنسیت، مدرک تحصیلی، میزان سابقه کار و مانند آن خواسته شده است. در این پرسشنامه میانگین نمرات بالاتر نشان‌دهنده رفتار شهروندی بیشتر است. بخش دوم شامل ۱۶ گویه (با سه پرسش پرسشنامه معکوس نمره‌گذاری شده) بود که برای سنجش وضعیت رفتار شهروندی کتابداران استفاده شد. این بخش از پرسشنامه، یک پرسشنامه ۱۶ پرسشی تعدیل شده است که از اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۹) گرفته شده و اقتباسی از کار ارگان و کونوفسکی^۲ (۱۹۸۹) است و برای اولین بار توسط اشجع (۱۳۸۸) ترجمه، اعتباریابی و اجرا شد (امینی و دیگران، ۱۳۹۱). برای سنجش روایی پرسشنامه از طریق روایی محتوایی و روایی صوری استفاده شده بود و پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ (۰/۷۵) را نشان داد. گویه‌های این بخش از پرسشنامه منعکس‌کننده تمایل کتابداران به بروز رفتار و تلاشی ماورای چارچوب سازمانی بود.

بخش سوم پرسشنامه نیز ۲۲ گویه دارد که جهت تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است (جهت سنجش نقش تعلق سازمانی و عوامل فردی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی). بخش سوم پرسشنامه در پژوهش رامین‌مهر و طبرسا (۱۳۸۹) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه شده که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسشنامه بوده است. پایایی این بخش از پرسشنامه نیز به صورت مجدد با نسخه ۲۲ نرم‌افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفت که ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۹۴ محاسبه شد. این پرسشنامه ۳۸ گویه‌ای، جهت سنجش مجدد روایی محتوایی، در اختیار ۴ نفر از اساتید متخصص دانشکده علوم تربیتی دانشگاه

1. Smith, Organ & Near
2. Organ & Konovsky

بیرجند و ۳ نفر از مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در مشهد قرار گرفت که پس از آن، فرم نهایی پرسشنامه تهیه شد.

در بخش کیفی، از تعداد کل کتابداران، تعداد ۱۳ نفر انتخاب شدند. علت انتخاب این تعداد هم بر این مبنا بود که ابتدا پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی بین ۱۲۷ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه آستان قدس توزیع شد، پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ده درصد از کتابدارانی که بالاترین نمره را گرفته بودند، برای مرحله بعد انتخاب شدند. از آنجا که میانگین بالای نمره رفتار شهروندی سازمانی این کتابداران از پرسشنامه، بروز رفتار شهروندی سازمانی بالای آن‌ها در کتابخانه را احتمال می‌داد، برای مصاحبه انتخاب شدند.

مصاحبه شامل ۶ پرسش بود که همه پرسش‌ها به صورت باز (از آزمون شونده پاسخ و توضیح کامل خواسته شده) برای مصاحبه مطرح شده و داده‌ها به صورت کدگذاری باز، محوری، انتخابی با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا مورد تحلیل قرار گرفت.

با تحلیل و بررسی مصاحبه‌ها و تجزیه و تحلیل کدها، عوامل دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی کتابداران در ۲ قالب زیر مفهوم: عوامل سازمانی (عدالت سازمان، فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) و عوامل فردی (ویژگی‌های شخصیتی، تعهد و رضایت شغلی) طبقه‌بندی گردید.

یافته‌های پژوهش

آمارهای توصیفی برای متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش این‌گونه بیان می‌شود که از بین شرکت‌کنندگان پژوهش (۱۲۷ نفر)، مردها ۸۳ نفر (۶۵/۴ درصد) و زن‌ها ۴۴ نفر (۳۴/۶ درصد) از جامعه را تشکیل دادند؛ بر اساس سابقه کار بیشترین فراوانی (۵۰/۴ درصد) مربوط به کتابداران با سابقه کار ۱۶ تا ۲۰ سال و کمترین فراوانی (۰/۸ درصد) مربوط به کتابداران با سابقه کار ۶ تا ۱۰ سال بود؛ بر اساس تحصیلات، بیشتر کتابداران مورد مطالعه دارای تحصیلات کارشناسی ارشد بودند که شامل ۹۴ نفر (۷۴ درصد) می‌شد و ۲۸ نفر (۲۲ درصد) دارای تحصیلات کارشناسی و ۴ نفر (۳/۱ درصد) دارای تحصیلات دیپلم و ۱ نفر (۰/۸ درصد) دارای تحصیلات دکترا بودند.

پرسش ۱. وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس شهر مشهد چگونه است؟

جدول ۲. مقایسه میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد مطالعه با نمره نظری

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	T	Df	sig
رفتار شهروندی سازمانی	۴/۱۹	۰/۳۴	۱/۱۹	۳۸/۴۴	۱۲۶	۰/۰۰۱

جدول ۲ نتیجه آزمون t تک متغیره بود که نشان داد میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد مطالعه به طور معنی‌داری ($p < 0/05$) بیشتر از میانگین نمره نظری بود. این نتیجه نشان داد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد مطالعه بالاتر از متوسط بود. وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران جامعه مورد پژوهش بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون T تک نمونه‌ای در سطح خوب و مطلوبی قرار داشت. میانگین نمره رفتار شهروندی کتابداران جامعه مورد پژوهش ۴/۱۹۲۴ بود که با مقایسه با نمره نظری (۳) بالاتر از حد متوسط بود.

علت عمده دستیابی به چنین نتیجه‌ای در این پژوهش را می‌توان رضایت کتابداران مورد پژوهش از شغل خود و از جو حاکم بر کتابخانه و از عوامل سازمانی (عدالت، اعتماد، قوانین، ارزشیابی و پاداش، حمایت و مانند آن) و از نوع مدیریت حاکم و حقوق و پاداش دریافتی از کتابخانه دانست. پژوهش‌های زیادی در این زمینه نشان‌دهنده این مطلب است که رضایت از عوامل ذکر شده فوق مؤثر بر بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است.

پرسش ۲. تعلق سازمانی در استقرار رفتار شهروندی کتابداران دارای چه نقشی است؟

برای بررسی این پرسش، از رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شد. مؤلفه‌های تعلق سازمانی رفتار شهروندی سازمانی (اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی) به عنوان متغیرهای مستقل و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد.

جدول ۳. همبستگی متغیرهای تعلق سازمانی در رگرسیون چندگانه همزمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
رفتار شهروندی سازمانی	اطاعت سازمانی	۰/۴۹	۰/۰۰۱
	وفاداری سازمانی	۰/۵۱	۰/۰۰۱
	مشارکت سازمانی	۰/۳۸	۰/۰۰۱

یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که بین همه ابعاد تعلق سازمانی و متغیر ملاک یعنی رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت وجود داشت و از نظر آماری همبستگی در سطح ($p < 0/05$) معنی‌دار بود.

جدول ۴. آنالیز واریانس ANOVA در رگرسیون چندگانه همزمان

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۱۲۸۵/۳۱	۳	۴۲۸/۴۳	۱۹/۸۴	۰/۰۰۱
باقیمانده	۲۶۵۵/۹	۱۲۳	۲۱/۵۹		
کل	۳۹۴۱/۲۱	۱۲۶			

یافته‌های جدول ۴ نشان داد مقدار آماره F (تحلیل واریانس) محاسبه شده برابر بود با ۱۹/۸۴ و از نظر آماری در سطح ($p < 0.05$) معنی دار بود. بنابراین، فرضیه صفر که بیان می‌کند هیچ‌گونه رابطه خطی میان دو متغیر وجود ندارد، رد شد و متغیرهای پیش‌بین به خوبی می‌توانند متغیر ملاک را تبیین نمایند.

جدول ۵. خلاصه مدل رگرسیون چندگانه همزمان

مدل	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۵۷	۰/۳۲	۰/۳۱	۴/۶۴

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) برابر با ۰/۳۲ است. به این معنی است که تقریباً ۳۲ درصد از تغییرات متغیر رفتار شهروندی سازمانی به وسیله مؤلفه‌های تعلق سازمانی تبیین می‌شود.

جدول ۶. ضریب تأثیر متغیرها در رگرسیون چندگانه همزمان

مدل	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	مقدار آماره	سطح معنی‌داری
	B	خطای استاندارد			
مقدار ثابت	۴۷/۹۱	۲/۶		۱۸/۳۸	۰/۰۰۱
اطاعت سازمانی	۰/۴۲	۰/۱۶	۰/۲۶	۲/۶۵	۰/۰۰۹
وفاداری سازمانی	۰/۵۲	۰/۱۸	۰/۲۸	۲/۸۳	۰/۰۰۵
مشارکت سازمانی	۰/۳۳	۰/۲۱	۰/۱۳	۱/۵۸	۰/۱۱۵

متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۶ نشان‌دهنده ضرایب رگرسیونی استاندارد و غیراستاندارد، خطای معیار، مقدار آماره t و سطح معنی‌داری است.

با توجه به نتایج حاصل شده، مشاهده گردید که از ابعاد تعلق سازمانی اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی پیش‌بینی‌کننده مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی جامعه مورد پژوهش در جهت مثبت بودند ولی مشارکت سازمانی از نظر آماری معنی‌دار نبود.

بر اساس جدول ۶ با کنترل اثرات مخدوش‌کنندگی مؤلفه‌های تعلق سازمانی و در شرایط یکسان از نظر این مؤلفه‌ها، به ازای هر نمره افزایش در نمره انحراف استاندارد مؤلفه اطاعت سازمانی، نمره رفتار شهروندی سازمانی ۰/۲۶ واحد افزایش می‌یابد که این افزایش از نظر آماری معنی‌دار است ($p < 0.05$). از طرف دیگر با هر واحد افزایش در نمره انحراف استاندارد مؤلفه وفاداری سازمانی، نمره رفتار شهروندی سازمانی ۰/۲۹ واحد افزایش می‌یابد که از نظر آماری معنی‌دار است ($p < 0.05$). نمره مشارکت سازمانی از نظر آماری معنی‌دار نیست ($p > 0.05$).

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه آستان قدس شهر مشهد بیشتر از حد میانگین قرار داشت. از نتایج حاصل شده برداشت می‌شود احتمالاً تا حد زیادی این نتایج، متأثر از ابعاد تعلق سازمانی با شد؛ زیرا نتایج آزمون رگرسیون چندگانه همزمان نشان می‌دهد ۳۲ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط مؤلفه‌های تعلق سازمانی پیش‌بینی می‌شود. به عبارت دیگر، رفتار شهروندی سازمانی فوق‌الذکر در مجموعه (۳۲ درصد) وابسته به دو مؤلفه تعلق سازمانی یعنی اطاعت سازمانی و وفاداری سازمانی است.

پرسش ۳. عوامل فردی در استقرار رفتار شهروندی کتابداران دارای چه نقشی است؟

برای بررسی این پرسش از رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شد. متغیرهای عوامل فردی رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیرهای مستقل و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد.

جدول ۷. همبستگی متغیرها در رگرسیون همزمان

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
رفتار شهروندی سازمانی	ابتکارات فردی	۰/۴۶	۰/۰۱
	رفتارهای کمک‌کننده	۰/۳۷	۰/۰۱
	جوانمردی	۰/۱۳	۰/۱۲

یافته‌های جدول ۷ نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های عوامل فردی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی، ابتکارات فردی و رفتارهای کمک‌کننده و جوانمردی با متغیر ملاک یعنی رفتار شهروندی سازمان همبستگی مثبت وجود داشت ولی از نظر آماری همبستگی ابتکارات فردی و رفتارهای کمک‌کننده در سطح $(p < 0/05)$ معنی‌دار بود، ولی مؤلفه جوانمردی در سطح $(p > 0/05)$ نبود.

جدول ۸. آنالیز واریانس ANOVA در رگرسیون چندگانه همزمان

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۸۷۵/۷۵	۲	۴۳۷/۸۷	۱۷/۷۱	۰/۰۰۱
باقیمانده	۳۰۶۵/۴۶	۱۲۴	۲۴/۷۲		
کل	۳۹۴۱/۲۱	۱۲۶			

یافته‌های جدول ۸ نشان داد مقدار آماره F (تحلیل واریانس) محاسبه شده برابر بود با ۱۷/۷۱ و در سطح $(p < 0/05)$ معنی‌دار بود. بنابراین، فرضیه صفر که بیان می‌کند هیچ‌گونه رابطه خطی میان دو متغیر وجود ندارد، رد شد. بنابراین متغیرهای پیش‌بین به خوبی می‌توانند متغیر ملاک را تبیین نمایند.

جدول ۹. خلاصه مدل رگرسیون چندگانه همزمان

مدل	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۴۷	۰/۲۲	۰/۲۱	۴/۹۷

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد مقدار ضریب (R^2) برابر با ۰/۲۲ است. به این معنی است که تقریباً ۲۲ درصد از تغییرات متغیر رفتار شهروندی سازمانی به وسیله مؤلفه‌های عوامل فردی تبیین می‌شود.

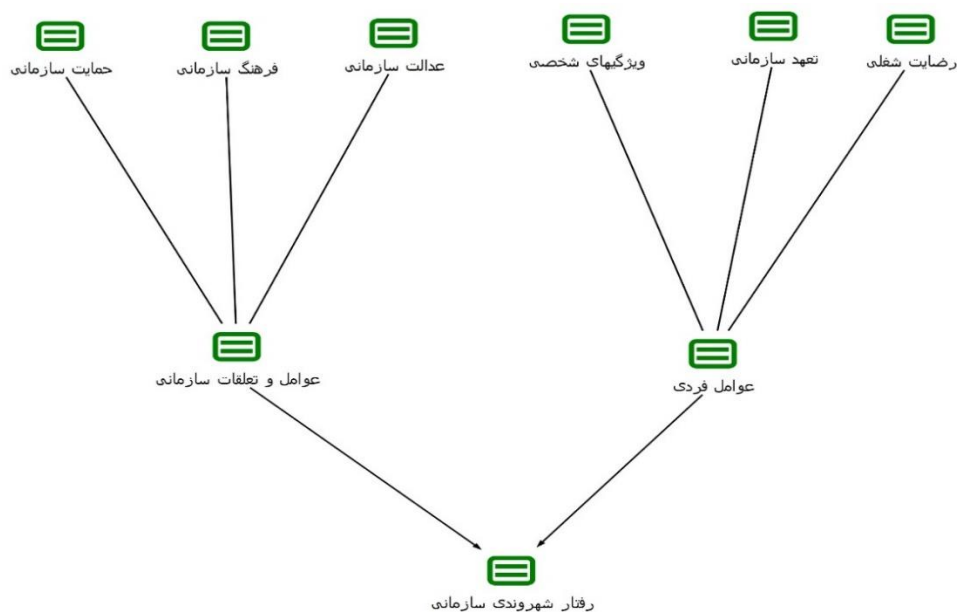
جدول ۱۰. ضریب تأثیر متغیرها در رگرسیون چندگانه همزمان

مدل	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	مقدار آماره	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد			
مقدار ثابت	۵۰/۷۲	۳/۲۶		۱۵/۵۲	۰/۰۰۱
ابتکارات فردی	۱/۲۳	۰/۳۴	۰/۵۶	۳/۶۱	۰/۰۰۱
رفتارهای کمک‌کننده	-۰/۲۱	۰/۲۸	-۰/۱۱۵	-۰/۷۳	۰/۴۶۵

متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی

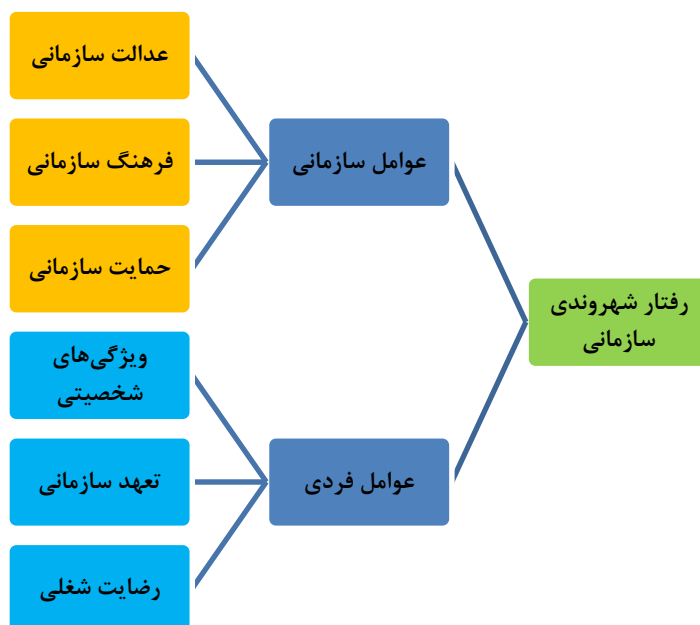
جدول ۱۰ نشان‌دهنده ضرایب رگرسیونی استاندارد و غیراستاندارد، خطای معیار، مقدار آماره t و سطح معنی‌داری است. بر اساس جدول ۱۰ در شرایط یکسان از نظر مؤلفه‌ها، به ازای هر نمره افزایش در نمره ابتکارات فردی، نمره رفتار شهروندی سازمانی ۰/۵۷ واحد افزایش می‌یابد که این افزایش از نظر آماری معنی‌دار است ($p < ۰/۰۵$). نمره رفتارهای کمک‌کننده از نظر آماری معنی‌دار نیست ($p > ۰/۰۵$).

پرسش ۴. عوامل دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی کتابداران چیست؟



شکل ۱. مدل مفهومی مقوله‌ها و مفاهیم آن از نرم‌افزار مکس کیبوا

با تحلیل و بررسی مصاحبه‌ها و تجزیه و تحلیل کدها، عوامل دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی کتابداران در ۲ قالب ۶ زیر مفهوم: عوامل سازمانی (عدالت سازمان، فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) و عوامل فردی (ویژگی‌های شخصیتی، تعهد و رضایت شغلی) طبقه‌بندی گردید.



شکل ۲. مقوله‌های بررسی شده عوامل دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی

اولین مفهوم به دست‌آمده از تحلیل مصاحبه‌ها این‌طور نشان داد که کتابداران یکی از عوامل مهم و دخیل بر بروز رفتار شهروندی سازمانی خود را عوامل مربوط به سازمان می‌دانند. آنان در رابطه به عوامل سازمانی یعنی عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی اشاره کردند. تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد که کتابداران یکی از عوامل مهم و دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی را مقوله عوامل فردی می‌دانند. آنان در رابطه با عوامل فردی به مفاهیم: ویژگی شخصیتی، تعهد کاری و رضایت شغلی اشاره کردند. مقوله دیگر که کتابداران آن را در بروز رفتار شهروندی شان دخیل می‌دانند میزان تعهدی است که آنان به کار شان دارند. به طور کل می‌توان گفت فردی که تعهد بالایی دارد، در سازمان می‌ماند، اهداف آن را می‌پذیرد و در نیل به اهداف از خودگذشتگی و یا حتی ایثار نشان می‌دهد و بیش از وظایف خود خدمت می‌نماید.

جدول ۱۱. مقوله‌های دخیل بر بروز رفتار شهروندی سازمانی کتابداران به روش کلایزی

مقوله	زیرمقوله‌ها	نمونه‌هایی از مفاهیم صورت‌بندی شده
تعهد	وظیفه‌شناسی	آشنایی هر فرد با وظیفه‌اش
	وجدان کاری	در کارم وجدانم را به کار می‌گیرم
	حرمت مکان	یادآوری و تعلق داشتن کتابخانه به امام هشتم (ع)
	آگاهی کتابداران	آگاه کردن کارکنان نسبت به وظایفشان و جایگاه و اهمیت شغلشان
	رضای حضرت	خشنودی امام رضا (ع)

رضایت از خادمی	حس رضایت از این که خادم حضرت و کتابخانه هستم	
قداست دستگاه	یادآوری قداست مکان و متعلقات این دستگاه	
آموزش رفتار شهروندی	آموزش و تبلیغ کردن رفتار مثبت شهروندی	حمایت سازمانی
آموزش روابط عمومی	آموزش، روابط عمومی و برگزاری کلاس‌های مختلف، مسابقات و جوایز	
آموزش ضمن خدمت	آموزش‌های ضمن خدمت مناسب	
بها دادن به نیرو	بها دادن به کتابدار و حمایت از کتابدار	
احترام	احترام کتابداران	
مشکلات کتابداران	به ناراحتی و مشکلات کتابداران گوش کردن	
حمایت از کتابدار	حامی بودن مدیر و سازمان از اقدامات	
ابتکارات	ایده‌های جدید در کتابخانه	
شغل مناسب	خرسندی از شغل مناسب در جای مناسب و آرامش و راحتی	
رضایت	رضایت از محل کار و مدیر مستقیم	
علاقه‌مندی به رشته	علاقه‌مند شدن به این رشته و شغل	
افتخار خدمت	افتخار به خدمت در دستگاه حضرت رضا (ع)	
رضایت از محل کار	خرسندم چون مکان بسیار ساکت و آرام و به دور از هر دغدغه	
رضایت درونی	راهنمایی مراجعین و کمک به آن‌ها منتج به رضایت درونی	
مشارکت در تصمیمات	با نظرخواهی و مشارکت دادن کتابدار در تصمیم‌گیری‌ها	
تقدیر	چشم‌پوشی از نقاط ضعف و ایرادات جزئی کتابداران و تقدیر از کارهای خوب	
امکانات رفاهی	امکانات رفاهی و ورزشی و اردوهای تفریحی و گردشگری	عدالت سازمانی
تبعیض	به یک چشم دیدن و عدم تبعیض	
توجه به تجربه و سابقه	توجه به تجربه و سابقه خدمت	
جایگاه اجتماعی	مزایا و جایگاه اجتماعی مناسب	
سمت عادلانه	موقعیت مناسب با توجه به سطح سواد و توانایی	
رفاه اجتماعی	کمک به بهبود وضع اجتماعی	
تشویقات	تشویقات چه به صورت شفاهی و چه به صورت کتبی و درج در پرونده	
حمایت عادلانه	انتظار حمایت بیشتر و تشویق	
مؤلفه‌های تشویقی	ایجاد مؤلفه‌های تشویقی	
ارزشیابی	ارزشیابی سالیانه به صورت عادلانه	
رقابت سالم	ایجاد حس رقابت سالم در بین کتابداران	
جو دوستانه	ایجاد جو دوستانه در بین کتابداران	
فرهنگ سکوت و مطالعه	سکوت رعایت شده و باب شدن مطالعه	
پاسخ‌گویی درست	پاسخ‌گویی تلفنی	
کار گروهی	تشویق کتابداران به فرهنگ کارگروهی	
علاقه‌مندی به کتاب	علاقه‌مندی به کتابخوانان و کتاب و کتابخوانی	
رضای خدا	در نظر گرفتن رضایت خدا و حضرت	
خدمت‌رسانی	سهمیم شدن در خدمت	
شخصیت	شخصیت دادن به کتابدار	
رفتار خوب	رفتار و کرداری در شأن مقام و منزلت حضرت	
تصمیم	رفتار مثبت و تصمیم‌گیری درست	
همکاری	رفتارهای خوب بین کتابداران و همکاری بین آن‌ها	
ارتباط دوستانه مدیر و کتابدار	رابطه دوستانه مدیر و کتابداران	ویژگی‌های شخصیتی
پرورش شخصیت	شخصیت خودم را رشد دهم که با دیگران با احترام و ادب برخورد نمایم	
ارتقاء دانش	به‌روز رسانی و ارتقاء دانش خود	
اعتقاد شخصی	کمک کردن به مراجعان بر اساس باور و اعتقاد شخصی	

بحث و نتیجه‌گیری

وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران جامعه مورد پژوهش در سطح خوب و مطلوبی قرار داشت. میانگین نمره رفتار شهروندی کتابداران جامعه مورد پژوهش ۴/۱۹۲۴ بود که با مقایسه با نمره نظری (۳) بالاتر از حد متوسط بود. علت عمده دستیابی به چنین نتیجه‌ای در این پژوهش را می‌توان رضایت کتابداران مورد پژوهش از شغل خود و از جو حاکم بر کتابخانه و از عوامل سازمانی (عدالت، اعتماد، قوانین، ارزشیابی و پاداش، حمایت و مانند آن) و از نوع مدیریت حاکم و حقوق و پاداش دریافتی از کتابخانه دانست. پژوهش‌های زیادی در این زمینه نشان دادند که رضایت از عوامل ذکر شده فوق، مؤثر بر بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است. نتایج این پژوهش از لحاظ مطلوبیت با پژوهش‌های صبوری (۱۳۹۲)، نوکاریزی، شریف و نیکوکار (۱۳۹۳) و صنعت‌جو و محمودی (۱۳۹۴) همسو است.

همچنین علت عمده چنین نتیجه‌ای از پژوهش حاصل شده را می‌توان در نوع ارادتی که کتابداران به امام رضا (ع) دارند، دانست. از آنجا که کتابداران خود را خادم حضرت دانسته و خدمت به زائر و مجاور و خدمت به مراجعین را پیش‌زمینه استخدای و کار خود در کتابخانه آستان قدس رضوی می‌دانند باعث شده که ارزش‌های اخلاقی دینی و ارزش‌های رفتار شهروندی خود را ارتقاء دهند.

همچنین نتایج مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بر حسب جنسیت، نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در زنان نسبت به مردان بیشتر بوده است. ممکن است تأثیر احساسات، اضطراب، مهرورزی و ابراز هیجانات و یا میزان اعتقادات مذهبی زنان باعث شده این نتیجه حاصل شود که رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها نسبت به مردان بیشتر باشد.

با توجه به نتایج حاصل شده از بررسی تعلق سازمانی در استقرار رفتار شهروندی کتابداران، این گونه استنباط شد که ابعاد تعلق سازمانی اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی پیش‌بینی‌کننده مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی جامعه مورد پژوهش در جهت مثبت بودند ولی مشارکت سازمانی از نظر آماری معنی‌دار نبود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه آستان قدس شهر مشهد بیشتر از حد میانگین قرار داشت. از نتایج حاصل شده برداشت می‌شود احتمالاً تا حد زیادی این نتایج، متأثر از ابعاد تعلق سازمانی با شد. زیرا نتایج آزمون رگرسیون چندگانه همزمان نشان می‌دهد ۳۲ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط مؤلفه‌های تعلق سازمانی پیش‌بینی می‌شود. به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی فوق‌الذکر در مجموعه (۳۲ درصد) وابسته به دو مؤلفه تعلق سازمانی یعنی اطاعت سازمانی و وفاداری سازمانی است. همچنین نتایج نشان داد که مؤلفه اطاعت سازمانی پیش‌بینی‌کننده مؤلفه رفتار

شهروندی سازمانی جامعه مورد پژوهش در جهت مثبت بود. اطاعت سازمانی اولین بعد از ابعاد مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی است که شامل رعایت قوانین و مقررات سازمانی، انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی، پذیرش الزام ساختار سازمانی (شرح شغل و سیاست‌های پرسنلی) و حمایت و طرفداری از قوانین رسمی، می‌شود. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه آستان قدس شهر مشهد بیشتر از حد میانگین قرار دارد. یکی از ابعاد تعلق سازمانی اطاعت سازمانی است. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه همزمان نشان می‌دهد اطاعت سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد (بتا=۰.۲۶) (با هر واحد افزایش انحراف استاندارد در بعد اطاعت سازمانی، ۲۶ درصد انحراف استاندارد رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد). به عبارتی می‌توان گفت نمره انحراف استاندارد اطاعت سازمانی ۲۶ درصد در نمره انحراف استاندارد رفتار شهروندی سازمانی کتابداران نقش دارد.

نتایج پژوهش‌هایی که در راستای این پژوهش انجام شده است، تأثیر اطاعت سازمانی را آشکار کرد. از جمله مایل افشار و دیگران (۱۳۹۱) در پژوهشی که در میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و شهید بهشتی به منظور بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که اطاعت سازمانی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بر عملکرد کارکنان دارد که با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد؛ ولی با پژوهش طبرسا و رامین‌مهر (۱۳۸۹) که به بررسی مدل‌های مؤلفه رفتار شهروندی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که اطاعت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌دار ندارد، همسو نیست. نتایج پژوهش تسای و تسای (۲۰۱۷) نیز با این پژوهش همسو است. در عین حال با توجه به تأثیر مثبت و معنی‌دار اطاعت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد پژوهش، کتابخانه می‌تواند برای بهبود وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران، با تقویت عوامل دخیل در بروز اطاعت سازمانی کتابداران، در جهت نیل به بهبود عملکرد کتابخانه و اهداف کتابخانه بپردازد. در بعد وفاداری سازمانی نیز نتایج نشان داد که پیش‌بینی‌کننده مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی جامعه بودند. وفاداری سازمانی دومین بعد از ابعاد رفتار تعلق است که شامل انجام فعالیت‌های غیرموظفی است که به بهبود قضاوت‌های بیرونی سازمان کمک می‌نماید و حمایت از هویت سازمان در شرایط و زمان و مکان‌های مختلف به وسیله فداکاری در راه منافع سازمانی مشخص می‌شود. از سوی دیگر، وفاداری به رهبران سازمان به عنوان یک کل فراتر از بخش‌ها و گروه‌های کاری است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه آستان قدس شهر مشهد بیشتر از حد میانگین قرار داشت. چنین برداشتی می‌شود که رفتار شهروندی سازمانی احتمالاً تا حد زیادی تحت تأثیر وفاداری سازمانی باشد. زیرا نتایج آزمون رگرسیون چندگانه همزمان نشان می‌دهد با هر واحد افزایش انحراف استاندارد در بعد وفاداری سازمانی، ۲۸

در صد انحراف استاندارد رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. به عبارتی، می‌توان گفت که نمره انحراف استاندارد وفاداری سازمانی ۲۸ درصد در نمره انحراف استاندارد رفتار شهروندی کتابداران نقش دارد. هر کتابخانه برای داشتن هویت و تصویر بیرونی مناسب نیاز به وفاداری کتابدارانش دارد. زیرا وفاداری بالای کتابداران هویت و تصویر مناسبی از کتابخانه را تفهیم می‌کند. از نتایج به دست آمده این طور استنباط می‌شود که وفاداری کتابداران مورد پژوهش به کتابخانه‌شان در حد خوبی است. ایجاد وفاداری در کتابداران نیازمند بهادادن به آنان و توجه به خواسته‌های مادی و غیرمادی و گوش کردن به مشکلات آنان است. بنابراین، از نتایج این استنباط این است که کتابخانه به کتابدارانش بهاداده و به حداقل نیازهای کتابدارانش پاسخگو بوده که توانسته وفاداری آنان را جلب نماید.

پژوهش‌هایی که نتایج آن‌ها در تأثیر وفاداری سازمانی با پژوهش حاضر هم‌راستاست عبارتند از: پژوهش‌های سلما و دیگران (۲۰۲۰)، سبتیانی (۲۰۱۹)، مایل افشار و دیگران (۱۳۹۱) و گل پرور و نادی (۱۳۹۰). آنان به این نتیجه رسیدند که وفاداری سازمانی نقش واسطه را در رابطه با اخلاق کاری در محیط کار دارد که با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد. در عین حال با توجه به تأثیر مثبت و وفاداری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد پژوهش، کتابخانه می‌تواند با شناسایی و تقویت عوامل مؤثر بر مؤلفه وفاداری برای حفظ تأثیر و بهبود مؤلفه وفاداری سازمانی که مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران خود است در نهایت در نیل به بهبود رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه و اهداف آن برنامه‌ریزی نماید.

مشارکت سازمانی سومین بعد از ابعاد مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی است. این بعد شامل مفاهیم ذیل است: ۱- مشارکت اجتماعی که منظور حضور در جلسات غیراجباری سازمانی است و محترم شمردن مسائل سازمانی و حرکت کردن پا به پای آن مسائل است، ۲- مشارکت حمایتی که منظور نشان دادن تمایل به بحث چالشی از راه پیشنهاد دادن، برای بهبود وضعیت سازمانی است و ۳- مشارکت عملی که منظور قبول کردن تکالیف اضافی به صورت داوطلبانه و همچنین برای به پایان رساندن طرح‌های مهم تا دیروقت کارکردن است. از نتایج، چنین برداشت می‌شود که احتمالاً پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کتابداران، تا حد زیادی فقط متأثر از اطاعت سازمانی و وفاداری سازمانی باشد. بنابراین، با توجه به این که مشارکت سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی نقشی نداشته کتابخانه باید برای مشارکت کتابداران در برنامه‌های سازمان برنامه‌ریزی داشته باشد تا کتابداران ترغیب به مشارکت شوند که در نتیجه منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی مناسب در جهت نیل به اهداف عملکردی کتابخانه شود.

از جمله پژوهش‌هایی که در راستای این پژوهش انجام شده است و نتایج آن‌ها تأثیر مشارکت سازمانی را آشکار کرد، پژوهش پرتویان و دیگران (۱۳۹۸) با هدف بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با مشارکت

سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان بهبهان انجام پذیرفت که نتایج آن با نتایج پژوهش حاضر همخوانی ندارد. همچنین تسای و تسای (۲۰۱۷) به این نتیجه رسیدند که مشارکت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد که با نتایج پژوهش حاضر همسو نیست. در عین حال با توجه به تأثیر مثبت مشارکت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد پژوهش، کتابخانه می‌تواند برای بهبود وضعیت مشارکت سازمانی کتابداران در جهت نیل به اهداف خود، برنامه‌ریزی داشته باشد.

در مورد ویژگی‌های فردی که شامل ابتکارات فردی، رفتارهای کمک‌کننده و جوانمردی است که ابعاد عوامل فردی رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل می‌داد نتایج آزمون رگرسیون نشان می‌دهد ۲۲ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط ابعاد ویژگی‌های فردی پیش‌بینی می‌شود. به عبارت دیگر، رفتار شهروندی سازمانی فوق‌الذکر (۲۲ درصد) وابسته به بعد ویژگی‌های فردی است.

ابتکارات فردی بعد اول ویژگی‌های فردی پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی است که شامل این موارد است: ۱- بهبود عملکرد فردی و گروهی با استفاده از همکاری با دیگران، ۲- در انجام امور سازمانی وقت‌شناس بودن، ۳- از منابع سازمانی و سایر موضوعات مرتبط محافظت نمودن، ۴- برای توانایی بهتر در مشارکت سازمانی داشتن، تمایل درونی داشتن برای کسب دانش شغلی و نوع‌دوستی به منظور یاری به افرادی که در کار مشکل دارند، ۶- تهیه موادی که مورد نیاز دیگران است و خودشان قادر نیستند آن مواد را تهیه نمایند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه آستان قدس شهر مشهد بیشتر از حد میانگین قرار داشت. چنین برداشتی می‌شود که این نتایج احتمالاً تا حدی متأثر از ابعاد ویژگی‌های فردی باشد. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه همزمان نیز نشان می‌دهد با هر واحد افزایش انحراف استاندارد در بعد ابتکارات فردی، ۵۷ درصد انحراف استاندارد رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. به عبارتی، می‌توان گفت هر واحد نمره انحراف استاندارد ابتکارات فردی ۵۷ درصد در نمره انحراف استاندارد رفتار شهروندی سازمانی کتابداران نقش دارد.

نتایج پژوهش زارعی و دیگران (۱۳۹۵) و طبرسا و رامین‌مهر (۱۳۸۹) با پژوهش حاضر هم‌سو است. در عین حال با توجه به تأثیر مثبت و معنی‌دار ابتکارات فردی بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد پژوهش، کتابخانه می‌تواند برای بهبود و تقویت ابتکارات فردی کتابداران، بستر مناسب را فراهم سازد تا منجر به بروز ابتکارات فردی مناسب کتابداران در جهت نیل به اهداف کتابخانه شود.

رفتارهای کمک‌کننده دومین بعد از ابعاد ویژگی‌های فردی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران فرض شد که شامل رعایت ادب (دوران‌دیشی در حرکات به منظور جلوگیری از تنش)، وساطت (به منظور

جلوگیری از تعارض‌های بین شخصی غیرسازنده است)، تشویق (که منظور مشوق دیگران بودن در موفقیت‌های حرفه‌ای) و کمک کردن به دیگران به منظور عدم ایجاد مشکلات کاری برای دیگران می‌شود.

پژوهش دیگری در راستای پژوهش حاضر انجام شده است که نتایج آن تأثیر رفتارهای کمک‌کننده را آشکار کرد. نتایج پژوهش قاسمی (۱۳۹۶) با نتایج پژوهش حاضر همخوانی نداشت. رفتارهای کمک‌کننده در ایجاد آرامش در کتابخانه نقش دارد. در این رابطه راوب (۲۰۰۸) در پژوهش خود بیان می‌کند همکاری کارکنان باعث تسهیل عملکرد کلی در سازمان می‌شود. توصیه می‌شود برای ترغیب بروز رفتارهای کمک‌کننده، روش‌های مختلف به کار گرفته شود؛ مثلاً پاداش بعد از بروز رفتارهای کمک‌کننده منجر به تکرار آن رفتار می‌شود. از طرفی دید بیرونی پاداش برای بقیه کارکنان نیز ترغیب را در پی دارد.

آنچه از نتایج رفتارهای کمک‌کننده کتابداران مورد پژوهش استنباط شد این است که کتابخانه باید برنامه‌های آموزشی بیشتر و تشویقات مناسب بیشتر برای ترغیب کتابداران خود داشته باشد که بتواند به نتایج بهتری برسد. به طور کل با برنامه‌ریزی برای ایجاد زمینه‌های ترغیب رفتارهای کمک‌کننده کتابداران می‌توان به بهبود عملکرد و اهداف کتابخانه رسید.

رفتارهای جوانمردی سومین بعد از ابعاد ویژگی‌های فردی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران است که شامل تحمل کردن شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده بدون ابراز شکایت و یا ناراحتی و نگاه خوش‌بینانه به شرایطی است که مطلوب نیست. نتایج حاصل از آزمون شاید به طور نسبی ضعیف بودن جوانمردی کتابداران را نشان دهد. به عبارت دیگر، می‌توان گفت که رفتارهای جوانمردی کتابداران مورد پژوهش شاید در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کتابداران ناتوان باشد. اما جوانمردی در ذات کارکنان نهفته است و کتابخانه باید جوانمردی کتابداران مشغول به کار را تقویت کند و با اعمال سیاست‌های لازم از تأثیر رفتارهای جوانمردی بر بهبود عملکرد کتابخانه بهره‌مند شود. همچنین، کتابخانه می‌تواند از روش‌های جوانمردی سنجی در زمان استخدام آنان استفاده نماید تا از نیروهایی که سطح جوانمردی بهتری دارند برای کار دعوت به عمل آورد.

نتایج پژوهش علم بلادی، فرهادی و فیلی (۱۳۹۸)، یو و چو (۲۰۰۷) و بل و منکوک (۲۰۰۲) نشان می‌دهد که رفتار جوانمردی، جو مثبتی را میان کارکنان به وجود می‌آورد. به طور کل با توجه به تأثیر رفتارهای جوانمردی بر رفتار شهروندی سازمانی که در نهایت منجر به افزایش کیفیت خدمات در کتابخانه می‌شود، کتابخانه جهت تقویت رفتارهای جوانمردی، باید فرهنگ جوانمردی را در جو کتابخانه رواج دهد تا بتواند کتابدارانش را ترغیب به رفتار جوانمردانه‌ای که منجر به بهبود خدماتش می‌شود نماید.

مدیران و مسئولان و کتابخانه می‌توانند جهت افزایش سطح بروز رفتار شهروندی سازمانی، از طریق تقویت مؤلفه‌های مناسب اقدامات اصلاحی لازم را به عمل آورند. بر اساس یافته‌های این پژوهش، مدیران کتابخانه می‌توانند به منظور برانگیختن رفتار شهروندی مناسب کتابداران را در مسائل کتابخانه مشارکت دهند.

از آنجا که جوانمردی در شخصیت افراد نهفته است مدیران می‌توانند با معیارهای خاص جوانمردی کتابدارانی را که دارای این خصوصیت هستند به کار گیرند و کتابداران مشغول به کار را از تأثیر جوانمردی آگاه سازند. با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهاد می‌شود، پژوهشی در راستای بررسی رفتار شهروندی سازمانی کتابداران از دید مراجعین انجام پذیرد. همچنین، رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه آستان قدس در سایر مناطق جغرافیایی و همچنین در سایر کتابخانه‌های عمومی بررسی شود.

تحلیل بخشی از یافته‌های این پژوهش نشان داد که کتابداران مورد مصاحبه یک دسته مضامینی را دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی خود می‌دانند که می‌توان آن‌ها را به عنوان عوامل سازمانی نظیر: عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی دانست. از مضامین اصلی که از مصاحبه با کتابداران به دست آمد عدالت سازمانی بود که خود دارای زیرمقوله‌هایی است. برداشت کلی این بود که اگر در زمینه‌های مختلف در سازمان عدالت رعایت شود دخیل در بروز رفتار شهروندی آن‌هاست. در این راستا پژوهش‌های زیادی انجام شده که نشان می‌دهد عدالت سازمانی باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود. از جمله آن‌ها پژوهش وطن‌خواه و دیگران (۱۳۹۲) را می‌توان نام برد که مؤید این نکته است که عدالت سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد. در بیان اهمیت مشارکت در تصمیمات می‌توان به این موضوع اشاره داشت که مشارکت کارکنان موجب تعهد و مسئولیت بیشتر کارکنان سازمان شده و از طرفی در جهت برآورده کردن اهداف سازمان تلاش بیشتری می‌کنند. همچنین، کارکنان در خود احساس ارزش و اعتبار می‌کنند که این مهم عاملی مؤثر در ارائه رفتار مطلوب کارکنان با عرضه کردن اندیشه‌های سازنده می‌شود تا از خلاقیت و پویایی نظراتشان در جهت راه‌کارهای بهتر استفاده مطلوب به عمل آید (مهدی‌زاده اقدم، ۱۳۸۲). در این رابطه یافته‌های پژوهش پرتویان، احمدی، بدرقه و موسوی اطهر (۱۳۹۸) مؤید و همسو با این مضمون است.

کتابداران نقش تقدیر و تشکر را به عنوان یکی از عوامل دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی، معرفی کردند. بیان اهمیت پاداش در پژوهش درزی مفیدآبادی و ابراهیمی (۱۳۹۵) تأیید می‌کند که سیستم پاداش‌دهی مناسب و مدیریت درست آن زمینه رضایت فراوانی را می‌تواند برای کارکنان فراهم کند و تأثیر مستقیمی بر رفتار و تلاش کارکنان داشته و در نتیجه موجب بهبود عملکرد سازمانی می‌شود. کتابداران نقش

امکانات رفاهی و ورزشی را به عنوان یکی از عواملی که دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌شود معرفی کردند. در توضیح مصاحبه در رابطه با این زیرمقوله صحبت‌های زیادی بود که بیان می‌کردند که با فراهم نمودن امکانات رفاهی و ورزشی و برگزاری اردوهای تفریحی، گردشگری از طرف سازمان منجر به رفتار مطلوب شهروندی سازمانی کارکنان خواهد شد. آن‌ها معتقد بودند امکانات رفاهی و ورزشی باعث شادابی کارکنان خواهد شد و کارکنان با روحیه خوب و با رفتار شهروندی مطلوب در جهت اهداف سازمان تلاش مضاعف خواهند داشت. به طور کلی، می‌توان این برداشت را داشت که امکانات رفاهی و مانند آن باعث رضایت کارکنان شده و تأثیر مستقیمی بر رفتار شهروندی مطلوب آن‌ها داشته که در نهایت منجر به بهبود عملکرد سازمان می‌شود. بهرامی و حسینی (۱۳۹۶) و گنجی‌نیا، گودرزوند چگینی و غفارزاده (۱۳۸۹) در پژوهش خود این نکته را اظهار کردند که اگر سازمان بتواند رضایت کارکنان را تأمین نماید، می‌توان به انجام وظایف فرانش کارکنان امیدوار بود. در مورد مضمون عدالت اجتماعی، این‌گونه می‌توان بیان کرد که کتابداران مورد پژوهش اجرای عدالت در همه زمینه‌ها از جمله عدالت اجتماعی با توجه به نوع مدرک و سطح سواد و میزان تجربه‌شان از طرف سازمان را، دخیل در بروز رفتار مطلوب شهروندی سازمانی‌شان می‌دانستند. البته این مضمون، خیلی کلی است و مضمون‌های فرعی زیادی را شامل می‌شود که خود یک مبحث جداگانه در تأثیر نوع عدالت در رفتار شهروندی سازمانی است. کتابداران قوانین را به عنوان یکی از عواملی که سبب بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌شود معرفی کردند. در توضیح مضمون قوانین می‌توان شرح شغل‌های مشخص، قوانین مدون و دستورالعمل‌های روشن در خصوص فرایند کار در سازمان را نام برد. آن‌ها شفاف بودن عملکرد و نوع اجرای آن را در رفتار خود دخیل می‌دانستند. اجرای دستورالعمل‌های مدون و مناسب از طرف سازمان منجر به رفتار مطلوب شهروندی سازمانی کارکنان خواهد شد.

کتابداران با تأکید فراوان ارزشیابی خود را به عنوان یکی از عوامل دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی معرفی کردند. در توضیح مصاحبه در رابطه با این ارزشیابی، کتابداران مورد پژوهش بیان کردند نوع ارزشیابی مدیر و مسئول سازمان دخیل در بروز تکرار رفتار مطلوب شهروندی سازمانی است و این‌گونه برداشت می‌شود که ارزشیابی نادرست از تکرار رفتار مطلوب جلوگیری می‌نماید. همچنین مصاحبه‌شوندگان اظهار داشتند که اگر شناخت کتابداران شایسته، با ایجاد انگیزه برای بهبود عملکردشان با اعطای پاداش به آن‌ها از جمله علل اصلی ارزیابی عملکرد است؛ اگر در ارزشیابی عدالت باشد بر رفتار شهروندی مطلوب مؤثر خواهد بود. پژوهش سلطانی و علیانی (۱۳۹۶) تأییدکننده این نکته است که بین ارزشیابی شایستگی‌های کارکنان و ارزیابی عملکرد ارتباط وجود دارد.

دومین مضمون اصلی که از صاحب‌ها با کتابداران به دست آمد فرهنگ سازمانی بود که آن را به عنوان یکی از مهمترین عوامل دخیل در بروز رفتار کتابداران می‌توان استنباط کرد. در عین حال فرهنگ سازمانی دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی باعث بهبود کیفیت ارتباط درون‌سازمانی و برون‌سازمانی است. از پژوهش‌های دیگری که در این زمینه می‌توان مؤید ارتباط فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با شد می‌توان به پژوهش یاری خیایوی، علی‌دوست قهفرخی و جلالی فراهانی (۱۳۹۵) اشاره کرد. در ادامه بعضی از زیرمقولات فرهنگ سازمانی بیان شده است.

از مضمون‌هایی که کتابداران دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی خود می‌دانستند رقابت سالم بود. آنان معتقد بودند اگر رقابت سالم و مناسب و سازنده در زمینه‌های مختلف از جمله ارتقاء دانش و تحصیلات، به‌روز بودن با منابع، نرم‌افزارها و نیازهای مراجعین و مانند آن، داشته باشند؛ می‌تواند موجب برانگیختن انگیزه خدمات بهتر و رفتار مطلوب شهروندی در کتابخانه شود. آنان بیان کردند هرچه بهتر چشم‌انداز سازمان، اهداف رقابت و ایجاد حس همکاری بین کتابداران از طرف سازمان شفاف‌سازی شود منجر به بهبود قابلیت‌های کتابداران و رفتار مناسب کتابداران و در نتیجه جذابیت کار و بهبود عملکرد کتابخانه خواهد شد. پژوهش ملکی آوار سین و حسین زاده (۱۳۸۶) مؤید این مضمون است که ایجاد رقابت‌های سالم در سازمان، یکی از بهترین راه‌های تقویت اخلاقیات و سلامت نیروی کار است که منجر به موفقیت کار سازمان می‌شود مشروط بر این که سازمان پشت این برنامه باشد.

یکی از مضمون‌هایی که کتابداران از مؤثرترین عوامل بر بروز رفتار شهروندی خود می‌دانستند جو کتابخانه بود. می‌توان گفت منظور از جو همان برداشت کتابداران از محیط کار است یا به عبارت دیگر کیفیت محیط کتابخانه که کتابداران آن را تجربه می‌کنند و بر رفتار آنان تأثیر می‌گذارد و مبتنی بر ادراک جمعی رفتار در کتابخانه است. جو سالم و مطلوب در هر سازمانی منجر به ارتباط سالم و صمیمانه میان کارکنان سازمان شده که در نتیجه کارکنان با یکدیگر همکاری کرده و وظایف شغلی خود را به خوبی انجام خواهند داد. بنابراین، این مضمون اشاره به آن داشت که جو دوستانه کتابخانه شرایطی را فراهم می‌کند که رفتار شهروندی کتابداران برانگیخته شود. جو دوستانه همچنین منجر به احترام بین کتابداران شده که تأثیر بر خدمات‌دهی مناسب به مراجعین و رضایت آنان می‌شود.

پژوهش سالاروند، درگاهی، اله دادی و شهام (۱۳۹۵) و همچنین پژوهش روشندل اربطانی و مقصودی (۱۳۹۴) بر استقرار جو مناسب بر فضای سازمان‌ها که دخیل در بروز رفتارهای فرانقشی از سوی کارکنان است تأیید کردند. کتابداران مورد صاحب‌ها بیان کردند که ترویج کارگروهی، فعالیت‌های کمکی باعث تقویت اخلاقیات، انجام کار گروهی و احساس تعلق تیمی می‌شود که باعث تقویت کمک به سازمان در جذب و

نگهداری کارکنان مستعد می‌گردد. پژوهش عارفی، شهودی و زندی (۱۳۹۱) مؤید این مضمون است که کار تیمی در سازمان برانگیزنده بعضی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود. از مضامین دیگر، معنویت کاری بود که برگرفته از نوع خدمت‌رسانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بود. در این مضمون به این نکته اشاره داشتند که سازمان با یادآوری کتابخانه و متعلقات آن به امام رضا علیه‌السلام به کتابداران، تأثیر بر نوع رفتار شهروندی مطلوب و نوع خدمات‌رسانی آنان دارد. مصاحبه‌شوندگان معتقد بودند اگر کتابداران با یاد رضایت خدا و حضرتش، در کتابخانه مشغول کار باشند رفتاری مناسب در شأن مقام و منزلت حضرت از خود نشان داده و این رفتار منجر به بهبود عملکرد کتابخانه خواهد شد. در رابطه با این مضمون، فرهنگی، فتاحی و واثق (۱۳۸۵) تأیید کردند که معنویت در محیط کار رابطه معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

حمایت سازمانی ادراک شده از سمت کتابداران منتج به رفتار مطلوب شهروندی در جهت تحقق اهداف کتابخانه می‌شود. زیرمقوله این مضمون مواردی مانند حمایت از کتابدار در زمینه‌های مختلف و بها دادن به آنان و توجه به مشکلاتشان و مانند آن بود. از جمله پژوهش‌هایی که در راستای حمایت سازمانی و تأثیر آن بر رفتار شهروندی صورت گرفت، در پژوهش اسمعیلی (۱۳۹۷) این مضمون تأیید شد که افزایش حمایت سازمانی، افزایش رفتار شهروندی کارکنان را در پی دارد. در نهایت، مضامینی که می‌توان به عنوان عوامل سازمانی-حمایت سازمانی دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی کتابداران مورد پژوهش دانست عبارتند از: بها دادن به نیرو، احترام، حمایت از کتابدار.

از مضمون‌های دیگری که کتابداران دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی خود می‌دانستند نوع ارزش قائل شدن بود. درباره این مضمون در مصاحبه بیان کردند که اگر سازمان به کتابداران و نظرات آنان بها داده و ارزش قائل شود، این مهم منتج به رفتار شهروندی مطلوب سازمانی کتابداران می‌شود که می‌توان این مضمون را در نوع حمایت سازمانی قرار داد. به عبارتی ارزش قائل شده برای نظرات کتابداران، باعث می‌شود که کتابداران نوعی رفتار مشارکتی نشان دهند و با نظرات و پیشنهادات خود در برنامه‌های سازمان شریک شوند. این نوع رفتار از ابعاد رفتار مشارکتی گراهام است. اگر کتابخانه روش‌های مختص خود را برای رسیدگی به مشکلات کتابداران داشته باشد موجب رضایت کتابدار شده که در نتیجه باعث رفتار مطلوب شهروندی می‌شود. مصاحبه‌شوندگان اظهار کردند که اگر کتابخانه به هر روشی به کتابدارانش توجه داشته باشد و کتابداران، حمایت سازمان را حس کنند، رفتار شهروندی مطلوب بروز خواهد کرد. کفاش‌پور، شجاعیان و علاقه‌بند حسینی طوسی (۱۳۹۶) در پژوهش خود این مضمون را تأیید کردند.

در انتها، بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادات زیر، ارائه می‌شود: به منظور برانگیختن کتابداران و ترغیب آن‌ها به انجام رفتار شهروندی سازمانی، عدالت در همه زمینه‌ها در کتابخانه رعایت شود؛ کتابخانه

با یادآوری و آگاه کردن کتابداران از قداست دستگاه و انتصاب به حضرت، آنان را به انجام رفتار شهروندی مطلوب در شأن دستگاه تشویق نمایند؛ کتابخانه، با ایجاد فضای علمی در کتابخانه، کتابداران را به کسب دانش شغلی، ترغیب و هدایت نماید؛ کتابخانه با جلب رضایت شغلی، کتابداران را به برانگیختن رفتار شهروندی مطلوب هدایت نماید؛ سازمان‌ها به روش مختص خود شان، برای رسیدگی به مشکلات کتابداران تلاش کنند حداقل رضایت کتابداران جلب شود که با توجه به نتایج این پژوهش، باعث رفتار مطلوب شهروندی خواهد شد؛ مدیران و مسئولان و کتابخانه می‌توانند جهت افزایش سطح بروز رفتار شهروندی سازمانی، از طریق تقویت مؤلفه‌های مناسب اقدامات اصلاحی لازم را به عمل آورند. همچنین برای پژوهش‌های آتی، پیشنهاد می‌شود: در پژوهشی عوامل اصلی ترغیب‌کننده رفتار شهروندی سازمانی کتابداران از دیدگاه مدیران و مراجعین مورد پژوهش قرار گیرد؛ عواملی که باعث رفتار ضد شهروندی سازمانی کتابداران می‌شود بررسی شود؛ اثرات رفتار شهروندی کتابداران بر بروندها و عملکرد کتابخانه بررسی شود و در نهایت، پیشنهاد می‌شود در پژوهشی رفتار شهروندی سازمانی کتابداران فقط با مؤلفه‌های گراهام بررسی شود.

سپاسگزاری

نگارندگان بر خود فرض می‌دانند از داوران محترم به خاطر نظرات ارزشمندشان تشکر و قدردانی نمایند.

منابع

- اسمعیلی، محمد (۱۳۹۷). تبیین رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی. *نخبگان علوم و مهندسی*، ۳(۱)، ۱-۱۲.
- ایراندوست، منصور؛ اسکندری، استیره (۱۳۹۴). رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۰(۴)، ۱۰۷-۱۱۴.
- بهرامی، شهاب؛ حسینی، مریم (۱۳۹۶). تأثیر رضایت شغلی بر دو بعد رفتار شهروندی سازمانی (سازمانی- فردی) کارکنان وزارت ورزش و جوانان. *فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش*، ۴(۱)، ۱۱-۱۸.
- پرتویان، فرشته؛ احمدی، ندا؛ بدرقه، مرضیه؛ موسوی اطهر، سیدذبیح اله (۱۳۹۸). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با مشارکت سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان بهبهان. *چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روان‌شناسی و مطالعات اجتماعی ایران*.
- خاطری، تیمور (۱۳۹۱). *بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی*. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد سنندج، سنندج، ایران.
- دانیالی، مهسا؛ فدایی، حسن (۱۳۹۴). بررسی رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با مراحل مدیریت دانش. *مطالعات منابع انسانی*، ۵(۳)، ۱۵۷-۱۷۱.
- درزی مفیدآبادی، رامین؛ ابراهیمی، مسیح (۱۳۹۵). تأثیر پاداش بر عملکرد کارکنان سازمان. *کنفرانس جامع علوم مدیریت و حسابداری*، تهران، دبیرخانه کنفرانس جامع علوم مدیریت و حسابداری.

- رضایی دیزگاه، مراد؛ آزاده دل، محمدرضا؛ فرحبد، فرزین؛ قره‌داغی، ساناز (۱۳۹۳). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان‌های استان گیلان. *مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان*، ۲۰(۸۰)، ۱۵-۱۰.
- روشندل اربطانی، طاهر؛ مقصودی، مسعود (۱۳۹۴). رابطه بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی خبرنگاران شاغل در خبرگزاری جمهوری اسلامی (ایرنا). *فصلنامه رسانه*، ۲۶(۱)، ۲۵-۴۸.
- زارعی، عظیم؛ مقدم، علیرضا؛ مهمان‌وازان، سهیلا؛ شهریاری، مهری (۱۳۹۵). بررسی نقش هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در تبیین رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی. *ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۵(۴)، ۱-۳۲.
- سالاروند، عباس؛ درگاهی، حسین؛ اله‌دادی، سجاد؛ شهام، گلسا (۱۳۹۵). رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی. *مجله مدیریت بهداشت و درمان*، ۷(۱)، ۴۵-۴۵.
- سلطانی، محمدرضا؛ علیانی، موسی (۱۳۹۶). مقایسه تطبیقی و تحلیلی نظام ارزیابی عملکرد و نظام ارزشیابی شایستگی‌ها در سازمان. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۹(۱)، ۱۵۷-۱۸۲.
- شمس‌الدینی مطلق، محمدحسن (۱۳۹۲). بررسی رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن در بین معلمان شهر کرمان. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران.
- صبوری، فهیمه (۱۳۹۲). بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه امام رضا علیه‌السلام، مشهد، ایران.
- صفوی، محبوبه؛ تقی‌نژاد، فخرالدین؛ یحیوی، حسین؛ فراهانی، حجت‌الله؛ رادفر، فرشید (۱۳۹۱). بررسی توصیف و همبستگی رفتارهای شهروندی سازمانی با عدالت رویه‌ای ادراک شده پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. *مجله علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی*، ۴(۱)، ۴۳-۴۷.
- صنعت‌جو، اعظم؛ محمودی، حسن (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۵(۱)، ۲۳۵-۲۵۴.
- طبرسا، غلامعلی؛ رامین‌مهر، حمید (۱۳۸۹). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی. *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۱۵(۳)، ۱۰۳-۱۱۷.
- عارفی، محبوبه؛ شهودی، مریم؛ زندی، خلیل (۱۳۹۱). رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه کردستان. *نشریه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴(۱۲)، ۳۱-۴۹.
- علم‌بلادی، سیدمحمد؛ فرهادی، پیام؛ فیلی، اردلان (۱۳۹۸). تأثیر ابعاد جوانمردی و نوع دوستی و آداب اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات مطالعه موردی: آژانس‌های مسافرتی شهر شیراز. *نخستین کنفرانس ملی مدیریت، اخلاق و کسب و کار*. شیراز. موسسه آموزش عالی آپادانا.
- غلام‌پور، محمد؛ طریقی، رسول (۱۳۹۴). بررسی نقش سه‌گانه تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات کل ورزش جوانان کشور. *مجله مدیریت ورزشی*، ۷(۴)، ۵۷۵-۵۸۸.
- فرهنگی، علی‌اکبر؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره (۱۳۸۵). معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی. *مجله علمی مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۴(۳)، ۵-۳۶.
- قاسمی، فرزانه (۱۳۹۶). بعد تاریک رفتار شهروندی سازمانی. *شانزدهمین کنفرانس بین‌المللی روابط عمومی ایران*، تهران.

- قوچانی، فرخ؛ سلیمانی پایطاق، زینب (۱۳۹۵). تحلیل رفتار شهروندی سازمانی. کنفرانس بین‌المللی پارادایم‌های نوین مدیریت- هوش تجاری و سازمانی. دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.
- کفاش‌پور، آذر؛ شجاعیان، امیر؛ علاقه‌بند، محسن (۱۳۹۶). بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی. نشریه پژوهش پرستاری ایران، ۱۱۲(۱)، ۴۷-۴۲.
- گل‌پرور، محسن؛ نادى، محمدعلی (۱۳۹۰). نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۶(۱)، ۵۳-۴۳.
- گنجی‌نیا، حسین؛ گودرزوند چگینی، مهرداد؛ غفارزاده، احمد (۱۳۸۹). بررسی تأثیر ادراک عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: ادارات کل (بنادر و دریانوردی) و (گمرک) استان گیلان بندر انزلی). مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۱۷(۶۱)، ۹۱-۱۲۰.
- مایلافشار، مهناز؛ رجب‌زاده، علی؛ معمارپور، مهدی؛ کندی، محمد جعفر (۱۳۹۱). رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی (مؤلفه‌های وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، توسعه شخصی) و بهره‌وری منابع انسانی در میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و شهید بهشتی. پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۲(۳)، ۱۶۱-۱۴۶.
- مایلافشار، مهناز؛ رجب‌زاده، علی؛ معمار پور، مهدی (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران. پی‌اورد سلامت، ۲(۲)، ۱۶۹-۱۵۷.
- مرزوقی، رحمت‌الله؛ اسمی، کرامت؛ چوپانی، حیدر؛ حیات، علی اصغر (۱۳۸۹). بررسی بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. مطالعات آموزش و یادگیری، ۲(۲)، ۱۳۳-۱۵۶.
- ملکی آوار سین، صادق؛ حسین‌زاده، امید علی (۱۳۸۶). بررسی دیدگاه‌های متخصصان و کارکنان نسبت به مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر به منظور ارائه چارچوب ادراکی برای دبیرستان‌های آموزش و پرورش شهرستان اهر در سال تحصیلی ۸۵-۸۶. مدیریت بهرموری، ۲، ۱۷۳-۱۹۸.
- مهدی‌زاده اقدم، داود (۱۳۸۲). تصمیم‌گیری مشارکتی و تأثیر آن در سازمان‌ها. مجله کار و جامعه، ۵۰، ۳۶-۳۹.
- نوکاریزی، محسن؛ شریف، عاطفه؛ نیکوکار، مریم (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.
- نیکنام‌جو، منصور؛ شاکر اردکانی، محمد؛ غفوری چرخایی، حسین (۱۳۹۶). تحلیل تأثیر اخلاق اسلامی و ادراک از عدالت سازمانی. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲(۲)، ۱۳۹-۱۶۳.
- وطن‌خواه، سودابه؛ یگانه، سمیه؛ نصیری، طه؛ شمس، لیدا؛ عتیقه‌چیان، گلرخ؛ وزیری نسب، حبیبه (۱۳۹۲). رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. پی‌اورد سلامت، ۷(۶)، ۵۴۴-۵۵۵.
- یاری خیابوی، سعید؛ علی‌دوست قهفرخی، ابراهیم؛ جلالی فراهانی، مجید (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان. نشریه مدیریت ورزشی، ۸(۲)، ۲۹۹-۳۱۳.

References

- Alam Baladi, S. M., Farhadi, P., & Fili, A. (2018). The effect of dimensions of chivalry and altruism and social etiquette of organizational citizenship behavior on service quality, case

- study: Shiraz travel agencies. *The first national conference on Management, Ethics and Business*. Shiraz. Apadana Institute of Higher Education. (in Persian)
- Arefi, M., Shududi, M., & Zandi, K. (2012). The relationship between organizational citizenship behavior and teamwork: a case study of Kurdistan University employees. *Journal of Occupational and Organizational Counseling*, 4(12), 31-49. (in Persian)
- Bahrami, S., & Hosseini, M. (2016). Impact of job satisfaction and organizational on citizenship behavior (individual and organizational) employees of the Ministry of Sport and Youth. *Organizational Behavioral Management in Sport Studies*, 4(1), 11-18. (in Persian)
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Daniyali, M., & Fadai, H. (2014). Examining organizational citizenship behavior and its dimensions with knowledge management stages. *Journal of Human Resource Studies*, 5(3), 157-171. (in Persian)
- Darzi Mofidabadi, R., & Ebrahimi, M. (2015). The effect of rewards on the performance of the organization's employees. *Comprehensive Conference of Management and Accounting Sciences*, Tehran. (in Persian)
- Farhani, A. A., Fatahi, M., & Vatheq, S. (2015). Spirituality in the workplace and its role in improving organizational citizenship behavior. *Scientific Journal of Organizational Culture Management*, 4(3), 5-36. (in Persian)
- Ganjinia, H., Guderzond Chegini, M., & Ghafarzadeh, A. (2009). Investigating the effect of organizational justice perception on organizational citizenship behavior (case study: General Administrations (Ports and Maritime) and (Customs) Gilan Province, Bandar Anzali). *Journal of Management Studies*, 17(61), 91-120. (in Persian)
- Ghasemi, F. (2016). The dark side of organizational citizen behavior. *The 16th International Conference on Public Relations of Iran*, Tehran. (in Persian)
- Gholampour, M., & Tariqi, R. (2014). Investigating the triple role of organizational commitment on the organizational citizenship behavior of the employees of the general youth sports departments of the country. *Journal of Sports Management*, 7(4), 588-575. (in Persian)
- Golparor, M., & Nadi, M. A. (2018). The mediating role of organizational loyalty in the relationship between work ethics and deviant behaviors in the workplace. *The Quarterly Journal of Ethics in Science and Technology*, 6(1), 43-53. (in Persian)
- Hart, T. A., Gilstrap, J. B., & Bolino, M. C. (2016). Organizational citizenship behavior and the enhancement of absorptive capacity. *Journal of Business Research*, 69(10), 3981-3988.
- Irandoost, M., & Eskandari, S. (2016). The Relationship between Job Ethics & Organizational Citizenship Behavior with Organizational Performance. *Ethics in Science and Technology*, 10(4), 107-114. (in Persian)
- Ismaili, M. (2017). Explaining the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior. *Journal of Science and Engineering Elites*, 3(1), 1-12. (in Persian)

- James, J. K., Velayudhan, A., & Gayatri Devi, S. (2010). Organizational citizenship behaviour and emotional intelligence of corporate executives. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2), 262-267.
- Kafashpour, A., Shujayan, A., & Azahband, M. (2016). Investigating the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior with emphasis on the mediating role of job satisfaction. *Iranian Nursing Research Journal*, 12(1), 47-42. (in Persian)
- Khatiri, T. (2011). *Investigating the relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior*. (Master's Thesis). Sanandaj Azad University, Sanandaj, Iran. (in Persian)
- Kuldeep, A., Arti, B., & Ekta, K. (2009). Linking the 'Big Five' personality domains to Organizational citizenship behavior. *International Journal of Psychological Studies*, 1(2), 73-85.
- Magdalena, S. M. (2014). The effects of organizational citizenship behavior in the academic environment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 738-742.
- Mahdizadeh Aghdam, D. (2012). Collaborative decision-making and its effect in organizations. *Work and Society Journal*, 50, 36-39. (in Persian)
- Maleki Avarsin, S., & Hossein Zadeh, O. A. (2008). Examining the views of experts and employees regarding the components of comprehensive quality management in order to provide a perceptual framework for high schools of education and training in Ahar city in the academic year 2018-2018. *Productivity Management*, 2, 173-198. (in Persian)
- Marzooqi, R., Esmi, K., Choupani, H., & Hayat, A. A. (2009). Investigation between job satisfaction and organizational citizenship behavior of Tehran University experts. *Education and Learning Studies*, 2(2), 133-156. (in Persian)
- Mayel-Afshar, M., Rajabzadeh, A., & Memarpour, M. (2011). Investigating the relationship between organizational citizenship behavior from the perspective of employees in teaching hospitals in Tehran. *Journal of Faculty of Paramedicine, Pyavard Salamat*, 6(2), 157-169. (in Persian)
- Mayel-Afshar, M., Rajabzadeh, A., Mimarpour, M., & Kandi, M. J. (2011). The relationship between organizational citizenship behavior (components of organizational loyalty, organizational obedience, personal development) and human resources productivity among employees of selected hospitals of Tehran and Shahid Beheshti Universities of Medical Sciences. *Organizational Resource Management Research*, 2(3), 146-161. (in Persian)
- Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009). Organizational citizenship behavior and performance: A meta-analysis of group-level research. *Small Group Research*, 40(5), 555-577.
- Niknamjoo, M., Shaker Ardakani, M., & Ghafouri Charkhabi, H. (2016). Analysis of the effect of Islamic ethics and perception of organizational justice. *Scientific-Research Quarterly of Islamic Management*, 25(2), 139-163. (in Persian)
- Nowkarizi, M., Sharif, A., & Nikoukar, M. (2013). *Investigating the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in public library librarians of*

- Khorasan Razavi province* (Master's thesis). Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. (in Persian)
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Partoviyan, A., Ahmadi, N., Badragerh, M., & Mousavi Athar, S. Z. (2018). Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and organizational participation of primary teachers in Behbahan city. *The fourth international conference on modern researches in the field of educational sciences, psychology and social studies of Iran*. (in Persian)
- 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.
- Quchani, F., & Soleimani-Paytaq, Z. (2015). *Analysis of organizational citizenship behavior. International Conference on New Management Paradigms- Commercial and Organizational Intelligence*. Shahid Beheshti University. Tehran Iran. (in Persian)
- Raub, S. (2008). Does bureaucracy kill individual initiative? The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 179-186.
- Raub, S. (2008). Does bureaucracy kill individual initiative? The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 179-186.
- Rezaei Dizgah, M., Azadehdel M., Farahbod F., & Gharehdaghi, S. (2012). Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Service Quality in the Hospitals of Guilan, Northern Iran. *Journal of Guilan University of Medical Sciences*, 20(80), 10-15. (in Persian)
- Roshandel Arbatani, T., & Maqsoodi, M. (2014). A Study on Relationship between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior among Journalists in the Islamic Republic News Agency (IRNA). *Scientific Quarterly Rasaneh*, 26(1), 25-48. (in Persian)
- Sabouri, F. (2012). *Investigating the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior of librarians in public libraries in Mashhad*. (Master's thesis). Imam Reza University, Mashhad, Iran. (in Persian)
- Safavi, M., Taghinjad, F., Yahiavi, H., Farahani, H., & Radfar, F. (2011). Investigating the description and correlation of organizational citizenship behaviors with the perceived procedural justice of nurses working in Tehran University of Medical Sciences hospitals. *Journal of Medical Sciences, Islamic Azad University*, 4(1), 43-47. (in Persian)
- Salama, S., Isaac, O., Habtoor, N., & Ameen, A. (2020). Impact of Availability of Knowledge Management Infrastructure on Improving the Performance of the Education Sector Staff in Libya: Organizational Loyalty as a Mediating Variable. *International Journal of Management and Human Science*, 4(1), 1-10.

- Salarvand, A., Dargahi, H., Al-Dadi, S., & Shaham, G. (2015). The relationship between organizational climate and organizational citizenship behavior in the staff of the University of Medical Sciences. *Journal of Health Care Management*, 7(1), 56-45. (in Persian)
- sanatjoo, A., & Mahmoudi, H. (2015). Investigating the Relationship between the Organizational Justice and the Organizational Citizenship Behavior in the Libraries of Ferdowsi University of Mashhad. *Library and Information Science Research*, 5(1), 235-254. (in Persian)
- Septiani, M. I. (2019). Loyalty, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior for Employees. *Loyalty, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior for Employees*, 43(1), 10-19.
- Shamsaldini Mutlaq, M. H. (2012). *Investigating organizational citizenship behavior and factors affecting it among teachers in Kerman*. (Master's thesis). Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran. (in Persian)
- Soltani, M. R., & Aliani, M. (2016). Comparative and analytical comparison of performance evaluation system and competency evaluation system in the organization. *Human Resource Management Research*, 9(1), 157-182. (in Persian)
- Tabarsa, G. A., & Ramin-Mehr, H. (2009). Presentation of organizational citizenship behavior model. *Public Administration Perspectives*, 15(3), 103-117. (in Persian)
- Tsai, M. S., & Tsai, M. C. (2017). The influence of loyalty, participation and obedience on organizational citizenship behavior. *International Journal of Business and Economic Affairs (IJBEA)*, 2(1), 67-76.
- vatankhah, S., Yaganeh, S., Nasiri, T., Shams, L., Atigachian, G., & Waziri Nasab, H. (2012). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in Tehran University of Medical Sciences hospitals. *Pyaward Salamat*, 7(6), 544-555. (in Persian)
- Yari Khayavi, S., Alidoost Qahfarkhi, E., & Jalali Farahani, M. (2015). Investigating the relationship between organizational culture and organizational citizenship behavior in the Ministry of Sports and Youth. *Journal of Sports Management*, 8(2), 299-313. (in Persian)
- Yu, C. P., & Chu, T. H. (2007). Exploring knowledge contribution from an OCB perspective. *Information & Management*, 44(3), 321-331.
- Zareei, A., Moghadam, A., Mehmanvazan, S., & Shahriari, M. (2015). Investigating the Role of Organizational Intelligence and Organizational Learning in Explaining the Relationship between Knowledge Management and Organizational Innovation. *Innovation and creativity in humanities*, 5(4), 1-32. (in Persian)