

نقش هویت سازمانی در پیش رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم اسلامی

رضوی و دانشگاه خیام مشهد

الهام سلیمانی (کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه فردوسی مشهد، نویسنده مسؤل)

soleimanielham92@yahoo.com

محمدرضا آهنچیان (دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد)

ahanchi8@um.ac.ir

احمدرضا اصغرپور (استادیار دانشگاه فردوسی مشهد)

asgharpour@um.ac.ir

چکیده

در سال‌های اخیر، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای فرانتشی کارکنان، به دلیل اثرات قابل توجهی که بر اثربخشی و موفقیت سازمانی داشته‌اند، بسیار مورد توجه قرار گرفته‌اند. از سوی دیگر، هویت سازمانی یکی از عوامل مهمی است که می‌تواند در بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان نقش داشته باشد. در پژوهش حاضر تلاش شد وضعیت هویت سازمانی در دو دانشگاه و رابطه آن‌ها با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گیرد. پژوهش با روش همستگی انجام شد. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش را کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی دانشگاه علوم اسلامی رضوی و دانشگاه خیام در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ در بر می‌گرفت که تعداد آنها به ترتیب برابر با ۷۵ و ۵۰ نفر بود. این افراد به روش سرشماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه هویت سازمانی چنی (۱۹۸۲) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شد. پایایی و روایی پرسشنامه هویت سازمانی با استفاده از ضریب آلفای کرانباخ و نظر استادان و پژوهشگران رشته‌های مدیریت و جامعه‌شناسی مورد تایید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی نیز به روش آلفای کرانباخ و روایی سازه تایید شد. یافته‌ها نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و هویت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. همچنین نمره این دو متغیر در دانشگاه‌ها در سطح بالایی قرار داشت؛ میانگین نمره دانشگاه علوم اسلامی رضوی در هر دو متغیر هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از دانشگاه غیردولتی خیام بود؛ همچنین نتیجه تحلیل رگرسیون نشان داد که ۴۰ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی از طریق هویت سازمانی کارکنان دو دانشگاه قابل تبیین است. **کلیدواژه‌ها:** هویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، مشارکت، کارکنان دانشگاه.

بیان مسئله

همه سازمان‌های فعال در بخش عمومی و خصوصی، خواهان گسترش سطح مشارکت و بهبود کیفیت آن هستند. در رابطه با افزایش سطح مشارکت داوطلبانه منابع انسانی در راه تحقق هدف‌های سازمانی رویکردهایی وجود دارد. در رویکرد مبتنی بر وجوه اجتماعی، دو راهکار اطمینان‌بخش در ارتقای سطح مشارکت داوطلبانه، توجه به رفتار شهروندی و هویت‌یابی سازمانی منابع انسانی است. رفتارهای شهروندی سازمانی^۱ به‌عنوان رفتارهای اختیاری و آگاهانه کارکنان، تاثیر به‌سزایی بر عملکرد فردی و سازمانی و اثربخشی و کارایی سازمان دارد (سرتین^۲، ۲۰۱۱). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوعات اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که به نیروی انسانی از منظر بدیعی می‌نگرد و ایشان را به عنوان شهروندان سازمانی می‌شناسد و در صدد است تا زمینه را برای بروز هرچه بهتر این شهروندی فراهم سازد (نقوی و فارسانی، ۱۳۸۹). امروزه اهمیت مطالعه رفتار شهروندی سازمانی به‌طور فزاینده‌ای احساس می‌شود. رفتار شهروندی در این قرائت، محدود به مراعات قواعد رفتار اجتماعی نیست، بلکه آثار آن به‌طور مستقیم بر دستاوردهای سازمانی اثر می‌گذارد. رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، محافظت از سازمان و بهره‌وری سازمانی را به دنبال خواهد داشت (راوب^۳، ۲۰۰۸)؛ و کارایی سازمان، نوآوری و مزیت رقابتی را افزایش می‌دهد (پودساکف و همکاران به نقل از ویگودا^۴، ۲۰۰۷).

هویت سازمانی^۵، سطح مشارکت داوطلبانه منابع انسانی، را تحت تاثیر قرار می‌دهد. بر اساس نظریه هویت سازمانی ارائه رفتارهای مشارکتی خارج از نقش، توسط کارکنان سازمان، وابسته است به میزانی که اعضای سازمان، خود را با سازمان یکی می‌دانند و هویت خویش را در آن سازمان تصور می‌نمایند (مایل و آشفورث، ۱۹۹۸). این نوع هویت، به‌منزله زیر مجموعه هویت اجتماعی تلقی می‌شود که در آن افراد بر اساس عضویت یا تعلق به یک سازمان خاص شناسایی می‌شوند (آلبرت و

1 organizational citizenship behavior (OCB)

2 Sahertian

3 Raub

4 Vigoda

5 organizational identity

وتن؛ ۱۹۸۵، آلبرت؛ جیوئیا، شولتز و کورلی، ۲۰۰۰؛ هچ و شولتز^۱، ۱۹۹۷، به نقل از پین، ۲۰۰۷). به طور نظری هویت سازمانی می تواند با متغیرهای زیادی همچون عملکرد، وفاداری به سازمان، و رفتار مشارکت جویانه، مرتبط باشد (مایل و اشفورت به نقل از جوشی^۲، ۲۰۰۸).

هویت سازمانی به عنوان چارچوب مفیدی تعریف شده است که به درک مفهوم «هم خانواده بودن» کمک می کند. هویت سازمانی کمک می کند تا هر فرد خود را از اعضای سایر خانواده ها تمیز دهد (بوئرز و نورکوئیست، ۲۰۱۲). در یکی از کوتاه ترین برداشت ها، هویت سازمانی پاسخ به پرسش «ما که هستیم؟» می باشد. پاسخی که منابع انسانی به این پرسش می دهند، نقش تعیین کننده ای در عملکرد مشارکت جویانه آنها دارد؛ بنیان هر سازمانی بر این عملکرد، استوار است.

با توجه به اینکه افزایش اثربخشی یکی از دغدغه های همیشگی مدیران سازمان های عمومی از جمله سازمان های آموزشی و دانشگاه ها است، شناخت وضعیت هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، زمینه های استقرار آن، و رابطه بین این دو متغیر کلیدی، می تواند گام موثر و مفیدی در این راه به شمار آید. در چنین بستر نظری به خوبی روشن نیست که آیا بین نوع دانشگاه از لحاظ وابستگی به بخش عمومی و غیردولتی، در با وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و هویت سازمانی، رابطه وجود دارد؟ در این تحقیق با رویکرد تطبیقی، یک دانشگاه وابسته به بخش عمومی با صبغه آموزش های دینی (دانشگاه علوم اسلامی رضوی) و یک دانشگاه وابسته به بخش غیردولتی با زمینه آموزش های آکادمیک رایج در شاخه های مختلف علمی (دانشگاه غیردولتی غیرانتفاعی خیام مشهد) انتخاب شدند. بر این اساس تحقیق حاضر هدف خود را سنجش رفتار شهروندی سازمانی و هویت سازمانی کارکنان در دانشگاه های علوم اسلامی رضوی و غیردولتی غیرانتفاعی خیام مشهد و نیز قابلیت پیش بینی کنندگی رفتار شهروندی سازمانی توسط هویت سازمانی قرار داده است.

1 Dutton, Goia, Schultz, Corley

2 Bandura, Barbaranelli, Pastorelli

3 Joshi

۲- مبانی نظری و مرور پیشینه

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی هرچند ابتدا در مقالات بارنارد (۱۹۸۳) و کاتز^۱ (۱۹۶۴) مطرح شد ولی باتمن و اورگان (۱۹۸۳) برای اولین بار رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان عنصری از عملکرد شغلی معرفی کردند (هوسام^۲، ۲۰۰۸). بعد از ابداع این مفهوم توسط اورگان و همکارانش، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی هم چون رفتار سازمانی مددکارانه^۳ (بریف و موتویدلو^۴، ۱۹۸۶)، رفتار فراتر از نقش^۵ (وین داین؛ کامینگز؛ پارکرز، ۱۹۹۵)، خود جوشی سازمانی^۶ (جورج و بریف، ۱۹۹۲؛ جورج و جونز، ۱۹۹۷) و عملکرد زمینه‌ای^۷ (بورمن و موتویدلو، ۱۹۹۳) در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته‌اند. هرچند هرکدام از این مفاهیم خاستگاه متفاوتی داشته‌اند، ولی به طور کلی به مفهوم یکسانی اشاره دارند که همان رفتار شهروندی سازمانی است (رابینسون و استریکلند^۸، ۲۰۱۰). منظور از رفتار شهروندی سازمانی، آن دسته از فعالیت‌های مرتبط با نقش افراد در سازمان است که فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل قرار دارد. هرچند که سیستم پاداش رسمی سازمان این رفتارها را شناسایی نمی‌کند ولی فرد این فعالیت‌ها را در سطحی فراتر از این پاداش‌های رسمی به انجام می‌رساند (کاسترو و همکاران^۹، ۲۰۰۴). اورگان در کتاب خود تحت عنوان "رفتار شهروندی سازمانی: نشانگان سرباز خوب" رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و اختیاری است که مستقیماً مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود، اما باعث ارتقای

1 Katz

2 Hossam

3 personal organizational behavior

4 Brif & motowidlo

5 extra-role behavior

6 organizational sporfomance

7 george & brif

8 contextual performance-

9 Roberson and Strickland

10 Castro et al

اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (مشرف جوادی و یاوریان^۱، ۲۰۱۱؛ چین و همکاران^۲، ۲۰۰۹).

تحقیقات متعددی در ارتباط با شناسایی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است، کاربردی‌ترین تقسیم‌بندی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارایه شده است که در تحقیق‌های مختلف نیز مورد استفاده قرار گرفته است (جرج و رینو^۳، ۲۰۰۶).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر اساس دیدگاه اورگان عبارت است از:

آداب اجتماعی: به‌عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و مشارکت در مسائل سازمانی را نشان می‌دهد (کرنودل، ۲۰۰۷؛ گیلبرت، ۲۰۱۰).

نوع‌دوستی: به رفتارهای مفید و سودبخش از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به‌شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند و یا انجام وظایف همکارانی که حجم کاری بالایی دارند اشاره دارد (جورج و رینو، ۲۰۰۶).

وجدان کاری: شامل رفتارهای داوطلبانه‌ای است که یک کارمند بیشتر از حداقل الزامات نقش خود در سازمان، از خود نشان می‌دهد. این که فرد به‌موقع سرکار حاضر شود، حضورش در محل کار، بالاتر از میانگین باشد و وقتی نمی‌تواند در محل کار حاضر شود از قبل اطلاع دهد (سینگ و استریستوا، ۲۰۰۹).

جوانمردی: رفتارهایی که حکایت از آن دارد که کارکنان، شرایط موجود در سازمان را که از حداقل آن پایین‌تر است، بدون هیچ‌گونه گله و شکایتی تحمل کنند (سینگ و استریستوا، ۲۰۰۹؛ ژیل و همکاران^۴، ۲۰۱۱).

1 MoshrefJavadi & Yavarian

2 chen et al

3 Garg & Renu

4 Gul et al

ادب و نزاکت: شامل فعالیت‌هایی است که مانع از به وجود آمدن مشکلات کاری برای دیگران می‌شود: مانند ضایع نکردن حقوق دیگران در محل کار (ویگودا - گادت^۱، ۲۰۰۶).

رابطه بین رفتار شهروندی با هویت سازمانی در جایگاه‌های نظری و تجربی قابل دستیابی است. همان‌طور که به اختصار در بیان مسئله گفته شد، هویت سازمانی مفهومی است که به کمک آن یک سازمان از سایر سازمان‌ها تفکیک می‌شود، ادراکی اساسی و دریافت جمعی مشترک از ارزش‌های شاخص و ویژگی‌های سازمان است (دهالا^۲، ۲۰۰۸؛ پیرسی^۳، ۲۰۱۰). آلبرت و وتن (۱۹۸۵) هویت سازمانی را برداشتی عمیق و پایدار از معنای مشترک در مورد یک سازمان و اعضای آن می‌دانند. هویت سازمانی دربرگیرنده آن دسته از ابعاد سازمان است که معیارهای خصوصیت محوری^۴، متمایز بودن^۵ و پایدار را برآورده می‌کنند (مورلی^۶، ۲۰۰۹؛ فیسینفلد^۷، ۲۰۱۰). فرد، عضویت سازمانی خود را با خودانگاره‌اش از لحاظ شناختی (برای مثال: احساس عضو سازمانی بودن و درونی کردن ارزش‌های سازمانی) یا از لحاظ عاطفی (برای مثال: غرور ورزیدن و مباهات نمودن به عضویت در سازمان) یا هر دو، پیوند می‌دهد (ریکتا^۸، ۲۰۰۵). از لحاظ مفهومی، هویت سازمانی ریشه در هویت اجتماعی دارد و با عضویت در یک سازمان یا واحد سازمانی مرتبط است، به‌علاوه رویکرد هویت اجتماعی بیان می‌دارد که هنگامی که ویژگی‌های اجتماعی، یک هویت سازمانی شاخص برای اعضای سازمان بوجود می‌آورد، به‌عنوان مبنایی برای بسیاری رفتارهای سازمانی عمده و مهم مانند رهبری، انگیزش گروهی، ارتباطات و مهمتر از آن به‌عنوان مبنایی برای قرارگیری افراد در نقشهای سازمانی و تمرین قدرت جمعی مطرح می‌شود.

مائل و آشفورث^۹ (۱۹۹۲) ادعا می‌کنند زمانی که یک فرد خود را با یک سازمان شناسایی می‌کند، حس پیوندی ایجاد می‌شود که افراد بر اساس آن به‌طور مجازی و لفظی، شروع به تعریف

1 Vigo da -Gsdot

2 Dhalla

3 Pierci

4 central character

5 Distinctiehess

6 Moreli

7 Fehsenfeld

8 Riketta

9 Mael & Ashfort

خود بر حسب سازمان‌شان می‌کنند. به این ترتیب هویت سازمانی عبارت است از همگرایی ارزش-های فرد-سازمان، احساس تعلق و یگانگی که نسبت به آن سازمان پیدا می‌کنند. در این صورت فرد خودش را با آن سازمان شناسایی و نسبت به آن سازمان احساس تعلق پیدا می‌کند (اومیفیلد^۱، ۲۰۰۸، اشفورث و مائل، ۱۹۸۹). کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، طرز تفکر مثبت و رفتارهای مفیدتری نسبت به محیط کار از خود بروز می‌دهند (مایل و اشفورث، ۱۹۸۹؛ هال و اشنايدر، ۱۹۷۱). اندیشمندان علوم اجتماعی معتقدند که هویت سازمانی دارای نیروهای انگیزشی بسیار قوی و نهفته‌ای است که می‌تواند در قالب رفتار سازمانی بروز نماید. علاوه بر این تحقیقات نشان داده‌اند که هویت سازمانی با اهدای مالی به سازمان، تداوم خدمت و یا قصد ترک سازمان رابطه دارد. این متغیر، یک پیش‌بین مهم برای نگرش‌ها و رفتارهای کاری می‌باشند (آشفورث و مائل، ۱۹۹۵؛ اوریلی و چاتمن، ۱۹۸۶؛ ون هاگینس، ریوردن و گریفیث، ۱۹۹۸^۲ به نقل از کاظمی، ۱۳۸۸). در تایید این موضوع اومیفیلد در سال ۲۰۰۸ در دانشگاه آلبانی در تحقیقی با عنوان تأثیرات خودپنداره و هویت سازمانی روی رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسید که خود پنداره و هویت سازمانی به طور متفاوتی روی رفتار شهروندی سازمانی اثر دارند و متغیر نگرشی (هویت سازمانی) نسبت به خودپنداره پیش‌بینی کننده‌ی قوی‌تری برای رفتار شهروندی سازمانی است. در مرور پژوهش‌های انجام شده مشرف جوادی و یاوریان (۲۰۱۱) نیز در تحقیقی به بررسی تاثیر هویت سازمانی و تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که رابطه مثبت و معنی‌داری بین تعهد سازمانی و هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد، تعهد سازمانی و هویت سازمانی به عنوان پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شد.

در مجموع شواهد تحقیقی نشان داد که هویت سازمانی می‌تواند پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی فرض شود (اومیفیلد، ۲۰۰۸؛ بلو و همکاران، ۲۰۰۶؛ لیون و همکاران، ۲۰۰۴). فرضیه تحقیق بر اساس این پیش فرض تنظیم شد.

1 Clifton o.mayfield
2 O'reilly, Chatman, Wan huggins, Riordan, Griffith

فرضیه تحقیق

نمره هویت سازمانی می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. برای آزمون این فرضیه، تعیین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه‌ها و وضعیت هویت سازمانی کارکنان دانشگاه‌ها ضرورت داشت. علاوه بر این رابطه بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، تحصیلات و سابقه خدمت) با رفتار شهروندی سازمانی اندازه‌گیری شد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از حیث روش همبستگی است. تحقیقات همبستگی شامل کلیه تحقیقاتی است که در آنها رابطه بین متغیرهای مختلف با استفاده از ضریب همبستگی کشف یا تعیین می‌شود. جامعه مورد نظر شامل تمام کارکنان اداری رسمی، پیمانی و قرارداد مشخص کارکنان دانشگاه علوم اسلامی رضوی و دانشگاه خیام مشهد که در سال ۱۳۹۰ مشغول به فعالیت هستند، بود. کارکنان دانشگاه علوم اسلامی رضوی ۷۵ نفر، و دانشگاه خیام ۵۰ نفر بودند. در این تحقیق به دلیل کم بودن حجم جامعه از سرشماری استفاده شد. برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه با ۲۰ عبارت دارای ۵ مؤلفه، "نوع دوستی"، "نزاکت"، "جوانمردی"، "وجدان‌کاری" و "آداب اجتماعی" است و با توجه به طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف درجه‌بندی شده است. فرض آن است که وقتی یک ابزار مانند پرسشنامه توسط واضع یک تئوری، تهیه می‌شود نیازی به تعیین روایی سازه برای آن نیست. به این دلیل و در صورت ضرورت، بررسی روایی صوری که خود از مشتقات روایی محتوا است، کفایت می‌کند. به منظور بررسی روایی صوری این ابزار، پرسشنامه پیش از اجرای نهایی در اختیار ۲ تن از استادان رشته‌های مرتبط و ۵ تن از کارکنان هر دانشگاه گذاشته شد و در صورت پرسش‌ها و کاربرد برخی اصطلاحات، اصلاحات جزئی به عمل آمد. پایایی این ابزار از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ برآورد گردید. برای بررسی هویت سازمانی، پرسشنامه هویت سازمانی چنی (۱۹۸۲) مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه که برگرفته از نظریه هویت اجتماعی می‌باشد، دارای ۲۵ گویه، طراحی و تدوین شده است. این پرسشنامه دارای سه مؤلفه، "عضویت"، "وفاداری" و "شباهت" است و براساس

طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از "کاملاً مخالف" تا "کاملاً موافق" درجه‌بندی شده است. روایی این پرسشنامه به روش صوری و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و پایایی خرده آزمون‌ها به ترتیب عضویت: (۰/۸۶)؛ وفاداری: (۰/۸۵)؛ شباهت: (۰/۸۴) محاسبه گردید.

تعداد مولفه‌ها و گویه‌های پرسشنامه هویت سازمانی

متغیر	تعداد	شماره گویه
عضویت	۱۲	۵-۲۵-۱۳-۷-۲۴-۹-۳-۱۱-۲۰-۸-۴
وفاداری	۳	۱۹-۱۸-۲۲
شباهت	۱۰	۲=۱۰-۱۴-۱۵-۱۶-۲۱-۲۳-۱۷-۱-۱۲

ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه مورد نظر براساس متغیرهای جنسیت، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و گروه بندی سنی در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۱ خصوصیات جمعیت شناختی نمونه تحقیق

متغیر	سطوح	تعداد	متغیر	سطوح	تعداد
جنسیت	مرد	۹۳	سابقه خدمت	۰-۷	۴۱
	زن	۳۲		۸-۱۵	۵۴
	۲۱-۳۰	۳۲		۱۶-۲۳	۲۸
سن	۳۱-۴۰	۵۴	تحصیلات	بالاتر از ۲۳	۱۱
	۵۰-۴۱	۲۸		کمتر از لیسانس	۸۰
	بالاتر از ۵۰	۱۱		بالاتر از لیسانس	۴۵

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود ۷۳/۶ درصد از کارکنان دانشگاه‌ها مرد و ۲۶/۴ درصد زن بود. میزان تحصیلات ۰/۶۴ درصد از کارکنان دانشگاه‌ها کم‌تر از لیسانس و میزان تحصیلات ۰/۳۶ درصد کارکنان در سطح بالاتر از لیسانس قرار داشت. سابقه خدمت ۶۹/۶ درصد از کارکنان

دانشگاه‌ها کمتر از ۱۵ سال و سابقه خدمت ۳۰/۴ درصد کارکنان بیشتر از ۱۵ سال بود. ۶۸/۸۸ درصد از کارکنان دانشگاه‌ها کمتر از ۴۰ و ۳۱/۲ درصد کارکنان بالاتر از ۴۰ سال هستند.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون انجام شد. ابتدا نتیجه تحلیل آماری سوالات تحقیق و پس از آن فرضیه تحقیق ارایه شده است.

به منظور آزمون فرضیه باید وضعیت هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دو دانشگاه روشن می‌شد. جدول زیر نتیجه تحلیل داده‌های به دست آمده در این رابطه را نشان می‌دهد.

جدول ۲ وضعیت هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم اسلامی

رضوی و خیام مشهد

دانشگاه	متغیر	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	واریانس
علوم اسلامی رضوی	هویت سازمانی	۷۵	۷۳/۰۰	۱۲۵/۰۰	۹۹/۸۲	۱۰/۷۹	۱۱۶/۴۴
	رفتار شهروندی سازمانی	۷۵	۵۸/۰۰	۸۵/۰۰	۷۲/۴۸	۶/۶۵	۴۴/۳۳
خیام	هویت سازمانی	۵۰	۶۷/۰۰	۱۱۴/۰۰	۹۲/۲۰	۹/۴۰	۸۸/۴۰
	رفتار شهروندی سازمانی	۵۰	۵۸/۰۰	۸۳/۰	۶۹/۶۸	۹/۲۸	۳۹/۴۴

مطابق با یافته‌های جدول شماره ۲ میانگین نمره کل هویت سازمانی کارکنان دانشگاه رضوی ۹۹/۸۲ و انحراف معیار آن ۱۰/۷۹ است. میانگین نمره کل هویت سازمانی کارکنان دانشگاه خیام ۹۲/۲۰ و انحراف معیار آن ۹/۴۰ است. این یافته حاکی از آن است که نمره هویت سازمانی در

دانشگاه علوم اسلامی رضوی از دانشگاه خیام بالاتر است، هر چند که تفاوت نمرات این دو معنادار نبود.

میانگین نمره کل رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه رضوی ۷۲/۴۸ و انحراف معیار آن ۶/۶۵ است. میانگین نمره کل رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه خیام ۶۹/۶۸ و انحراف معیار آن ۹/۲۸ است. در این متغیر نیز نمره رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم اسلامی رضوی از دانشگاه خیام بالاتر، اما تفاوت بین نمرات معنادار نبود. بنابراین میزان هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی دو دانشگاه در سطح بالایی می باشد.

به منظور آزمون نقش پیش بینی کنندگی هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در ابتدا همبستگی بین دو متغیر به طور کلی و در دو دانشگاه به طور خاص تعیین شد (جدول ۳)، پس از آن، همبستگی بین مؤلفه‌های هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در دو دانشگاه به دست آمد (جدول ۴)، سرانجام برای تعیین نقش پیش بینی کنندگی هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی از تحلیل رگرسیون استفاده به عمل آمد (جدول ۵).

جدول ۳: همبستگی بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه‌ها

رفتار شهروندی	هویت سازمانی	میانگین	تعداد	متغیر	دانشگاه
**۰/۶۳	۱	۹۶/۷۷	۱۲۵	هویت سازمانی	کل
۱	**۰/۶۳	۷۱/۳۶	۱۲۵	رفتار شهروندی سازمانی	
**۰/۶۶	۱	۹۹/۸۲	۷۵	هویت سازمانی	دانشگاه علوم اسلامی رضوی
۱	**۰/۶۶	۷۲/۴۸	۷۵	رفتار شهروندی سازمانی	
**۰/۵۰	۱	۹۲/۲۰	۵۰	هویت سازمانی	دانشگاه خیام
۱	**۰/۵۰	۶۹/۶۸	۵۰	رفتار شهروندی سازمانی	

** معناداری در سطح ۰/۰۱

بر اساس یافته‌های جدول ۳ همبستگی هویت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان در دو دانشگاه ($r = 0/63, P < 0/001$)؛ در علوم اسلامی رضوی ($r = 0/66, P < 0/001$)؛ و در خیام ($r = 0/50, P < 0/001$)، به دست آمد. همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، به طور کلی بین هویت سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه‌ها رابطه‌ی معنی داری وجود دارد. جدول ۴ نیز، همبستگی بین مؤلفه‌های هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را در دو دانشگاه نشان می‌دهد.

جدول ۴: همبستگی بین مؤلفه‌های هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
هویت سازمانی	۱				
وفاداری	** 0/35	۲			
عضویت	** 0/88	* 0/20	۳		
شباهت	** 0/90	** 0/28	** 0/74	۴	
رفتار شهروندی سازمانی	** 0/63	** 0/39	** 0/54	** 0/59	۵

معناداری در سطح 0/01**

معناداری در سطح 0/05*

همبستگی کلیه مؤلفه‌های هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ($r = 0/63, P < 0/001$)، عضویت و رفتار شهروندی سازمانی ($r = 0/54, P < 0/001$)، شباهت و رفتار شهروندی سازمانی ($r = 0/59, P < 0/001$)، وفاداری و رفتار شهروندی سازمانی ($r = 0/39, P < 0/001$) به دست آمد. در میان مؤلفه‌ها، همبستگی شباهت و رفتار شهروندی سازمانی بالاترین نمره، و وفاداری و رفتار شهروندی سازمانی پایین‌ترین نمره همبستگی را احراز کرد. همبستگی بین مؤلفه‌ی وفاداری و عضویت ($r = 0/88, P < 0/001$)، مؤلفه‌ی هویت سازمانی و شباهت ($r = 0/90, P < 0/001$)، هویت سازمانی و عضویت ($r = 0/88, P < 0/001$)، همبستگی بین هویت سازمانی و وفاداری ($r = 0/35, P < 0/001$)، مؤلفه‌ی عضویت و شباهت ($r = 0/74, P < 0/001$)، مؤلفه‌ی وفاداری و شباهت ($r = 0/35, P < 0/001$) به دست آمد. در میان مؤلفه‌ها، همبستگی شباهت و هویت سازمانی بالاترین نمره، و وفاداری و عضویت پایین‌ترین نمره همبستگی را احراز کرد.

در رابطه با آزمون فرضیه تحقیق، نتایج تحلیل رگرسیون هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی دو دانشگاه در جدول زیر نشان داده شده است. در این رابطه لازم به توضیح است که در رگرسیون خطی هنگامی که تنها یک متغیر مستقل در مدل داریم، "بتا" همان ضریب همبستگی است. چنان که مشاهده می شود جدول "بی" ارایه نشده است چون از آن استفاده ای به عمل نیامده است.

جدول ۵ خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

ضریب تعیین	سطح معناداری	F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	
۰/۴۰	0/00*	۸۲/۰۰	۵۸۷۷/۴۷	۱	۵۸۷۷/۴۷	رگرسیون
			۷۱/۶۷	۱۲۳	۸۱۶/۲۵	خطا
				۱۲۴	۱۴۶۹۳/۷۲	کل

*پیش بین: هویت سازمانی

چنان که در جدول ۵ مشخص است، نتایج تحلیل نشان داد که هویت سازمانی کارکنان دانشگاه‌ها با اطمینان ۹۵ درصد تاثیر مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین نتایج حاصل از اجرای رگرسیون چندگانه نشان داد که مجذور ضریب همبستگی $r^2 = ۰/۴۰$ است، به این معنا که ۴۰ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی با هویت سازمانی قابل تبیین است و مابقی ناشی از خطا و سایر عواملی است که در جریان پژوهش درگیر بوده‌اند^۱.

۱ با توجه به اینکه در تحقیق حاضر برای انتخاب نمونه از تمام شماری استفاده به عمل آمد، لازم است یادآور شود که بین سرشماری و پیش بینی منافاتی وجود ندارد. انجام پیش بینی بر اساس یک خط برازش ارایه شده، در داده است. این نتیجه به انجام نمونه گیری یا تمام شماری ربطی ندارد. هنگام نمونه گیری، از آنجایی که به تمام پاسخگویان مراجعه نمی شود برای اطمینان از توانایی تعمیم موارد مشاهده شده، از آزمون های آماری استفاده می کنیم. در حالی که در تمام شماری آزمون تعمیم پذیری یافته ها ضرورت ندارد زیرا این اطمینان وجود دارد که آنچه مشاهده شده است، در واقع وجود دارد. به عبارت بهتر، استفاده از رگرسیون خطی برای پیش بینی است، چه در نمونه باشد و چه در تمام شماری؛ با این تفاوت که در هنگام کار با نمونه باید برای ادعای تعمیم پذیری داده ها از آزمون استفاده کنیم.

به منظور سنجش رابطه متغیرهای سن، سابقه خدمت و تحصیلات، در جدول ۶ یافته‌های آزمون ANOVA ارائه شده است.

جدول ۶: آزمون ANOVA برای تعیین معنی داری رفتار شهروندی سازمانی بر حسب گروه بندی سنی، سابقه خدمت، تحصیلات

معنی داری	نمره F	مجذور میانگین	فاصله اطمینان	مجموع مجزورات	
.۰/۰۱	۱/۴۵۲	۱۶۱/۱۳	۳	۴۸۳/۴۰	بین گروه ها
		۴۱/۰۳	۱۲۱	۴۹۶۳/۳۹۸	درون گروه ها
			۱۲۴	۵۴۴۸/۸۰۰	نمره کل رفتار شهروندی برحسب گروه بندی سنی

۰/۰۰۸	۴/۱۲	۱۶۸/۴۳	۳	۵۰۵/۲۹	بین گروه ها
		۴۰/۸۵	۱۲۱	۴۹۴۳/۵۰۵	درون گروه ها
				۵۴۴۸/۸۰	نمره کل رفتار شهروندی برحسب سابقه خدمت
۰/۷۴	۰/۴۰	۱۶/۶۷	۳	۵۰/۰۱	بین گروه ها
		۴۰/۹۳	۴۶	۱۸۸۲/۸۶	درون گروه ها
			۴۹	۱۹۲۳/۸۸	نمره کل رفتار شهروندی برحسب تحصیلات

همانگونه که مشاهده می شود، سطح معنی داری (Sig) برای سن و سابقه خدمت از سطح معنی داری آزمون (۰,۰۵) کمتر است که نشان دهنده تفاوت معنی دار میان نمره رفتار شهروندی سازمانی کارکنان برحسب سابقه خدمت و سن است. نتایج آزمون تعقیبی توکی نشان داد افراد با سابقه خدمت بیشتر از ۲۵ سال، و برای افراد با میانگین سنی بیشتر از ۵۰ سال تفاوت معنی دار است، میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی برای افراد با سابقه خدمت بالاتر و افراد مسن تر بیشتر است. سطح معنی داری (Sig) برای تحصیلات از سطح معنی داری آزمون (۰,۰۵) بیشتر است که نشان از عدم تفاوت در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان برحسب تحصیلات است.

بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش مطالعه وضعیت هویت سازمانی در دو دانشگاه علوم اسلامی رضوی و خیام و پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس آن بود. مرور پیشینه نشان داده بود که هویت سازمانی یکی از عوامل مهمی است که می تواند در بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان نقش داشته باشد. یافته ها نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی و هویت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد؛ میانگین نمره دانشگاه علوم اسلامی رضوی در هر دو متغیر هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از دانشگاه دیگر بود؛ و تغییرات رفتار شهروندی سازمانی تا حدودی از طریق هویت سازمانی کارکنان دو دانشگاه قابل تبیین است.

عوامل پیش بینی کننده بروز رفتار شهروندی سازمانی از زمینه های مهم تحقیقاتی در عرصه رفتار سازمانی است. صاحب نظران این عرصه معتقدند که مجموعه ای از شرایط باید در سازمان و هم چنین در کارکنان سازمان مهیا شوند تا امکان بروز این نوع از رفتارها از سوی کارکنان فراهم آید. از اهداف این پژوهش تعیین نقش پیش بینی کنندگی هویت سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی بود. یافته های این پژوهش که موافق با نتایج تحقیق ارگان و ریان (۱۹۹۵)، هاکت و همکاران (۲۰۰۴)، گاتام و همکاران^۲ (۲۰۰۶)، چیا و تسایی^۳ (۲۰۰۷)، امفیلد (۲۰۰۸)، قلی پور (۱۳۸۸) می باشد، نشان داد که رابطه قوی بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد، هرچه هویت سازمانی کارکنان بالاتر باشد، احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی آنان بیشتر خواهد بود. نتایج تحقیقات مشرف جوادی ویاوریان (۲۰۱۱)، هیچ و میکائل^۴ (۲۰۰۶)، و لپسون (۲۰۰۴) نیز نشان داد که هویت سازمانی به عنوان پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی می باشد. این نتایج، با نتایج این پژوهش موافق بوده است.

تحقیقات نشان می دهد یکی از عواملی که در ارائه رفتارهای مشارکتی خارج از نقش توسط کارکنان سازمان موثر است طرز نگرش کارکنان سازمان است. همچنان که هویت سازمانی تقویت می-

1 Hackett

2 Gautam et all

3 Chia & Tasi

4 Haigh & Michel

شود، کارکنان نه تنها وظایفی را که به بهبود سازمان کمک می‌کند انجام می‌دهند، بلکه همچنین تشریک مساعی فزاینده‌ای با دیگر اعضای سازمان نشان می‌دهند (فستینگر^۱، ۱۹۵۷). (مائل و آشفورث ۱۹۹۵ به نقل از جوشی، ۲۰۰۸) معتقدند: " هویت‌یابی قوی با سازمان به طور مثبتی با عملکرد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد". هدف دیگر تحقیق بررسی وضعیت هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در دو دانشگاه بود. یافته‌ها نشان دادند که میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم اسلامی رضوی و دانشگاه خيام بالاتر از میانگین مورد ادعا است. این نتایج موافق با یافته‌های تحقیقات هویدا و نادری (۱۳۸۷)، دهقان (۱۳۹۰) و فیضی (۱۳۸۹) در زمینه وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در موسسات آموزش عالی و دانشگاه‌ها است. همچنین نتایج این تحقیق با تحقیقات بوگلر و سومچ^۲ (۲۰۰۴) و یان، کوکس، جی، آر^۳ (۲۰۰۷) هم‌خوانی دارد. در واقع می‌توان چنین بیان داشت؛ از آنجایی که نظام‌های آموزشی، مهم‌ترین سازمان خدماتی و با حساسیت اجتماعی بالا هستند و فشارها و حساسیت‌های عمومی نسبت به آنها، مدام افزایش می‌یابد، لزوم پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در آنها بسیار پررنگ است. وضع استانداردهای آموزشی متغیر و متحول، تقاضاها و حساسیت‌های بالای اجتماعی، نقش و وظایف اعضای سازمان‌های اجتماعی، به‌ویژه اعضای سازمان‌های آموزشی، را سنگین‌تر می‌کند. شواهد متقنی وجود دارد که نشان می‌دهد برآوردن انتظارات عمومی و پاسخ‌دهی مناسب به این حساسیت‌های اجتماعی، بدون بروز رفتار شهروندی سازمانی بالا امکان‌پذیر نیست (گارج و راستوگی^۴، ۲۰۰۶).

بررسی وضعیت هویت سازمانی دو دانشگاه نیز نشان داد که هویت سازمانی دو دانشگاه، بالاتر از میانگین مورد ادعا بود. دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی به خاطر وجهه علمی و پژوهشی که در دید عموم دارند و همچنین اعتباری که به علت ارائه خدمت " آموزش عالی " دارند می‌توانند باعث ایجاد غرور و افتخاری که بازتابی از این وجهه است شوند. این امر می‌تواند به ایجاد هویت سازمانی بالا در کارکنان کمک کند. برون‌داد این هویت سازمانی بالا، نیل به اهداف آموزش عالی می‌باشد. کاظمی

1 Festinger

2 Yun, S., X., J., Jr

3 Bogler & Somech

4 Garg & Rastogi

(۱۳۸۸) نیز تحقیقی را در زمینه هویت سازمانی در دانشگاه فردوسی مشهد و دانشگاه آزاد اسلامی انجام داد. نتیجه تحقیق او نشان داد که هویت سازمانی در هر دو دانشگاه فردوسی مشهد و آزاد اسلامی در سطح بالایی است که همراستا با نتایج تحقیق حاضر است.

همچنین یافته‌های به دست آمده نشان داد، در حالی که بین متغیرهای جمعیت شناختی تحصیلات و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود ندارد، بین سن کارکنان و سابقه خدمت و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. کارکنان مسن تر و دارای سابقه خدمت بیشتر، تعهد سازمانی قوی تر و اعتماد بیشتری به سازمان شان دارند و احتمالاً رفتار و احساس مثبتی نسبت به سازمان خود نشان می دهند (وین دیان و همکاران^۱، ۱۹۹۴). یافته مزبور با تحقیقات نگ فلدمن^۲ (۲۰۰۸)، لی و ون^۳ (۲۰۰۷)، کاسبی و رابرتز (۱۹۹۰)، رضائیان (۱۳۸۷)، یانگ چویو (۲۰۱۱)، همخوان است. کارکنان مسن تر تمایل کمتری برای برآوردن نیازهای خود و توجه بیشتری را برای برآوردن نیازهای سازمانی دارند. در واقع چنین می توان گفت کارکنانی که سابقه بیشتری دارند، تعهد سازمانی قویتر و اعتماد بیشتری به سازمان شان خواهند داشت و احتمالاً رفتار و احساس مثبتی نسبت به سازمان استخدام شده نشان می دهند. در تفسیر این یافته‌ها، آلن و میر (۱۹۸۴) بیان کرده‌اند که در طول زمان، نگرش‌ها با رفتار سازگارتر می شوند. براین اساس، دوره تصدی سازمانی افراد به این نتیجه منجر خواهد شد که آن‌ها تعهد قوی تری به سازمان نشان دهند و رفتار شهروندی سازمانی در آنها بهتر شکل بگیرد (به نقل از وین دیان و همکاران، ۱۹۹۴).

فهرست منابع

- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۴، صص ۳۱-۶.
- کاظمی، ثریا (۱۳۸۸)، بررسی هویت سازمانی و خود-کارآمدی در دانشگاه فردوسی و دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.

1 Van Dyne et al
2 Ng & Feldman
3 Li & Wan

تقوی، سیدعلی؛ جعفری فارسانی، جواد. (۱۳۸۹). رابطه بین کیفیت ادراک شده در سبک رهبری رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۶، صص ۱۲۶-۱۱۵.

قلی‌پور، آرین؛ امیری، بهنام (۱۳۸۸)، تاثیر فناوری اطلاعات بر رفتار سازمانی: بررسی چالش‌های هویتی در تیم‌های مجازی و تاثیر آن بر رفتار اعضای تیم، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، شماره دوم، صص ۱۱۸-۱۰۳.

- Ashforth, B., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14, 20-39.
- Boers, B. & Nordqvist, M (2012), *Understanding Hybrid-Identity Organizations: The Case of Publicly Listed Family Businesses*, *International Studies in Entrepreneurship*, 15, 251-269.
- Dhalla, R. (2008). The influence of organizational identity, image and reputation on organizational strategic responses to institution pressure. Dissertation submitted partial fulfillment of the requirement for the degree of doctor of education in the college of education in the college of education at the york university. Toronto University.
- Castro, C. B., Armario, E. M., Ruiz, D. M. (2004). "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty ", *International journal of Service industry management*, Vol. 15 No. 1, pp 27-53.
- Chen, Z; Eisenberger, R. Johnson, k. M; Sucharski, I. L. & Aselage J. (2009). Perceived organizational support extra –role performance :Which leads to which? *Journal of social Psychology*, 149(1), 119-124.
- Chiu, S; Tsai, H, Chu (2007). The linkage between profit sharing and organizational citizenship behavior; *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 18, pp. 1098-1115.
- Fehsenfeld, C. (2010). Founders' sensemaking and sensegiving behaviors effect on the organizational identities of new charter schools. Boston in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of education. University of Massachusetts.
- Festinger, L. (1957). A theory of cognitive dissonance. Stanford: Stanford University Press.
- Garcia, O; Hardy, C. (2008). Positioning, similarity and difference: Narratives of individual and organizational identities in an Australian university. University of philipines.
- Gautam, T; Dick, R. V. Wagner, U; Upadhyay, N; Davis, a. j. (2006). Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal; *Asian Journal of Social Psychology*, Vol. 8, No. 3, pp.305-320.

- Garg, P; Renu, R. (2006). Climate profile and OCB of teachers in public and private schools of india. *International Journal of Educational Management*, 20:7, 529-541.
- Gilbert, S. Laschinger, H. Leiter, M. (2010). The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours. *Journal of Nursing Management*, 339-349.
- Gül, Hasan. (2011). The Effect of Employees' Perceptions of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: An Application: in Turkish Public Institutions. *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 6.
- Hackett, R. D; Laidler, L. M. (2004). A Meta analytical explanation of the relationship between LMX and OCB; Academy of management proceeding, OB, PP. TI. T6.
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organization identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 176-190 .
- Haigh, M. S. Michel, M. (2006). Organizational culture, identity, commitment, and citizenship behaviors: antecedents, change over time, interrelationships, and potential of inoculation to bolster identity, commitment, and citizenship behaviors.
- Joshi, Mahendra. (2008). Organizational identity and top executives' information seeking behavior. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy in business administration. University of delhi.
- Kernodle, T. A. (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: a hierarchical linear modeling study. A thesis to the faculty of the college of business administration for the degree of philosophy in business administration.
- Payne, M. Jeremy. (2007). The Bonds of Identification Revisited: Exploring the Impact of Organizational Identification in non-for-profit Organization. Dissertation Submitted to the College of Vanderbilt University in Partial Fulfillment of the requirement for Degree of Doctor of Education.
- Roberson, M. E. B. Strickland, Oriel. (2010). The Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal of Psychology*, 144(3), 313-326.
- Raub, S. (2008). Does bureaucracy kill individual initiative? The impact of structure on organization citizenship behavior in the hospitality industry, *International Journal of Hospitality Management*, 27, 179-186.

- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta analysis *Journal of vocational behavior*, 66, 358-384.
- Sahertian, P. Soetjipto, B. E. (2011). Implementation of Task-Oriented and Relationship-Oriented Leadership Behavior. *The Business Review*, Cambridge, Vol. 17 (2); pp. 48, 13 pgs.
- Singh, U. & Srirastava K. B. L. (2009). Interpersonal trust and organizational citizenship behavior. *National academy of psychology* (NAOP). 65-76.
- Lipponen, J., Olkkonen, M.-E., & Moilanen, M. (2004). Perceived procedural justice and employee responses to an organizational merger. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 13(3), 391.
- MoshrefJavadi, M. H; Yavarian, J. (2011). Efeect of organizational identity and commitment on organizational citizenship behavior(Case study: Educational department of Isfahan province; *Journal of contemporary Reserch In Business*, 3: 2.
- Morelli, M. (2009). Who we are is what we brew: An inverstigation of the relationship between shared organizational identity beliefs and perception of coordination and communication in a canadian microbrewery. Presented in Partial Fulfillment of the Requirements For the Degree of Master of Science in Administration. Concordia University Montreal, Quebec, Canada.
- Najari, A. Ahmadi, F. Habibitabar, Z. (2011). Study of relationship between personality and organizational citizenship behavior (OCB) in public organizations in Iran. *Interdisciplinary Journal of contemporary research in business*, VOL 3, NO 2.
- Ng, T., & Feldman, D. (2008). The relationship of age to ten dimensions of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 93, 392-423.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviors. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Vigoda, Gadot, E; Itai Beeri, T. B. Shemesh and Somech, T. (2007). Group level Organizational citizenship behavior in the educational system: A scale reconstruction and validation, *Educational administration quarterly*, 43(4), 462-493.
- Vigoda, Gadot, E. (2006). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in workplace. *Journal of Business and Psychologie*, 21:3, 377-405.
- Wilkinz, S. C. (2007). Faculty identity: An exploratory study using social identity theory. Dissertation submitted partial fulfillment of the requirement for the

degree of doctor of education in the college of education in the college of education at the university of Kentucky.

Hossam, M. A. E. (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behaviors, *Journal of American academy of business*, 13 (1), 72-78.

Van Dyne, L. Graham, L. and Dienesch, R. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, measurement, and validation, *Acadamy Of Management Journal*, 37:4, 755-772.