

# SID



سرویس ترجمه  
تخصصی



کارگاه‌های  
آموزشی



بلاگ  
مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری  
STES



فیلم‌های  
آموزشی

## سامانه ویراستاری (ویرایش متون فارسی، انگلیسی، عربی)

## کارگاه‌ها و فیلم‌های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



دوره مقدماتی گوگل ادز

دوره مقدماتی گوگل ادز



جذب پروژه از طریق لینکدین

جذب پروژه از طریق لینکدین



آموزش نرم‌افزار پاورپوینت (مقدمانی)

آموزش نرم‌افزار پاورپوینت



آموزش طراحی بسته بندی

آموزش طراحی بسته بندی

## Identifying the dimensions of teaching organizational citizenship behavior in the education office

**Pary Tatar:** PhD student in Educational Management, Department of Educational Sciences, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran.

**Faramarz Malekian\*:** Faculty member, Department of Educational Sciences, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran.

**Abstract:** The present study was applied in terms of purpose and quantitative in terms of method. The study population included the staff of the education office of Kermanshah in the academic year 2019-2020, of whom 173 were selected by simple random sampling method based on Krejcie and Morgan table. The research tool was a researcher-made questionnaire (72 items) the content and construct validities of which were confirmed by experts and factor analysis method, respectively, and a Cronbach's alpha of 0.96 was obtained for its reliability. Data were analyzed using exploratory factor analysis and structural equation modeling in SPSS-23 and PLS-3 software. Findings showed that organizational citizenship behavior training in the education office had 22 subcomponents under 6 main components. Three sub-components of organizational citizenship behavior were grouped under the component of causal conditions, five sub-components were under the component of central phenomenon, five sub-components were under the component of strategies, two sub-components were under the component of interventionist conditions, three sub-components were under the component of contextual conditions, and four sub-components were under the component of consequences. Other findings showed the direct and significant effect of the component of causal conditions on the component of the central phenomenon, the underlying and intervening conditions on the component of strategies, and the component of strategies on the component of consequences ( $P < 0.001$ ). According to the results of the present study, planning to promote organizational citizenship behavior in the education office is essential by improving the status of identified components and subcomponents.

**Keywords:** Training, Organizational citizenship behavior, Education.

**\*Corresponding author:** Faculty member, Department of Educational Sciences, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran.

**Email:** faramarz.malekian45@yahoo.com

## مقدمه

سازمان‌ها در شرایط رقابتی و تغییرات و تحولات زیاد و سریع محیط پویای کنونی نیازمند نیروی انسانی کارآمدی هستند که فراتر از الزامات و انتظارات نقش سازمانی خود عمل کرده و خود را در قبال سرنوشت سازمان مسئول و پاسخگو بدانند (کانگ و همکاران ۲۰۲۰). امروزه افزایش رقابت‌های بین‌المللی و روند جهانی‌شدن باعث اهمیت مضاعف توجه به مدیریت منابع انسانی و نیروی انسانی شده است که از طریق ایجاد ارزش‌های جدید، خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها نقش مهمی در عملکرد سازمانی دارند (بیوونز و همکاران ۲۰۱۹). نیروی انسانی ثروت واقعی و مهم‌ترین عامل مولد سازمان است که می‌تواند باعث افزایش سرمایه، بهره‌برداری از منابع مختلف جامعه و ساخت و تولید روزافزون گردد (منیادو ۲۰۲۰). مدیریت رفتار سازمانی به‌عنوان یکی از حوزه‌های پرتعداد در رشته مدیریت تلاش می‌کند تا با تمرکز بر رفتارهای نیروی انسانی باعث حرکت و شتاب سازمان‌ها جهت تحقق اهداف و تعالی سازمان شود (کاراباتاک، الانوخلو و سنگیور ۲۰۱۸). رفتار شهروندی سازمانی یکی از مباحث حوزه رفتار سازمانی است که اشاره به رفتارهای داوطلبانه و خودجوشی دارد که افراد در ازای انجام آن پاداشی دریافت نمی‌کنند (لین ۲۰۱۷). رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می‌کند با ارائه راهکارهای ویژه در جهت افزایش ویژگی‌هایی چون تعهد سازمانی، بهبود عملکرد سازمانی، رضایت مشتریان، وفاداری سازمانی، وفاداری مشتریان، رضایت شغلی و غیره گام‌های موثری بردارد. در واقع، در نظام ارزشی انسانی که مناسبات درست و قابل اطمینان میان افراد وجود دارد به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود تا در حد توان در جهت تحقق اهداف و آرمان‌های سازمان گام بردارند (الوی و همکاران ۲۰۲۱).

رفتار شهروندی سازمانی رفتارهایی فردی و اختیاری هستند که به‌صورت مستقیم، آشکار و رسمی توسط سازمان پاداش داده نمی‌شوند، اما نقش موثری در بهبود

عملکرد و کارایی سازمان دارند (دانگلانگ و همکاران ۲۰۲۰) و این رفتارها نشان‌دهنده میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغلی برای کمک به یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کل سازمان است که برای مدیران اهمیت زیادی جهت افزایش اثربخشی و حضور در محیط رقابتی دارد (ادیوالی، جمیل و خدیجه ۲۰۱۹). این سازه رفتارهای فرانقشی، کارآمد و اجتماع‌محوری را دربرمی‌گیرد که فراتر از آنچه که سازمان از کارکنان توقع دارند، است، اختیاری می‌باشد، مستقیماً توسط سازمان مورد تشویق قرار نمی‌گیرد و برای بهبود و ارتقای موفقیت و عملکرد سازمان مهم و ضروری است (اکایا ۲۰۱۹). رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای بسیاری از جمله رفتارهای کمکی (کمک‌های داوطلبانه به دیگران بدون هیچ چشم‌داشتی و جلوگیری از اتفاقات و مشکلات کاری)، جوانمردی (تحمل عوارض و مشکلات اجتناب‌ناپذیر کاری بدون هیچ اعتراضی)، شرافت شهروندی (مشارکت مسئولانه و علاقمند بودن به حیات، رشد و ارتقای سازمان)، وجدان (انجام رفتارهایی فراتر از نیازهای شغلی که با حضور، مرخصی و اطاعت از قوانین و مقررات مشخص می‌شود)، اطاعت (پذیرش، درونی‌سازی و پیروی صادقانه از قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های سازمانی)، وفاداری (احساس هویت سازمانی و پایبندی به اصول و آرمان‌های سازمان) و خودشکوفایی (انجام فعالیت‌های داوطلبانه برای افزایش دانش‌ها، اطلاعات و مهارت‌های شغلی) است (میلون و شاپیرا-لیسچینسکی ۲۰۲۱). به‌طور کلی رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به‌صورت دلخواه و داوطلبانه انجام می‌دهند و این سازه به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانقشی در کارکنان است که در سازمان فعالیت می‌کنند و باعث بهبود عملکرد سازمان می‌شوند (تانیلدیز و سرین ۲۰۲۰).

عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی شامل وفاداری سازمانی، نوع دوستی، فضیلت مدنی، جوانمردی، حسن نیت، وظیفه شناسی، انطباق سازمانی، نگرانی از مشکلات، ابتکارات فردی و توسعه خود بودند. میری، روزبهانی و محلاتی (۲۰۱۴) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی شامل سه عامل فردی (با سه مولفه ویژگی‌های شخصیتی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی)، مدیریتی (با سه مولفه رهبری تحول آفرین، سیستم کنترل مدیریتی و رفتار یا سبک رهبری) و سازمانی (با سه مولفه فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی) بود. در پژوهشی دیگر رحیمی، قاسمی و احمدی (۲۰۱۳) عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی را شامل عوامل فردی (ویژگی‌های شخصیتی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی)، عوامل مدیریتی (رهبری تحول آفرین، سیستم کنترل مدیریت و سبک مدیریت) و عوامل سازمانی (عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی و فضیلت سازمانی) گزارش کردند.

محدودیت در منابع و امکانات، تغییرات محیطی و شرایط رقابتی بر بهره‌وری سازمان‌ها به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران سازمان‌ها تاثیر گذاشته و باعث اهمیت روزافزون مدیریت منابع انسانی و در رأس آنها آموزش رفتار شهروندی سازمانی شده است. نکته مهم دیگر اینکه، رقابت‌های روزافزون جهانی و تمایل به استفاده از مفاهیم نوآوری، انعطاف‌پذیری و پاسخگویی به شرایط بیرونی باعث افزایش اهمیت رفتار شهروندی سازمانی گشته است. زیرا تأمین منابع فیزیکی با صرف هزینه‌های مادی امکان‌پذیر می‌باشد، اما موضوعاتی مثل تعهد، وفاداری و اعتماد از طریق آن ممکن نیست. بنابراین، باید به دنبال راهکارهایی برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی بود که برای این منظور ابتدا باید عوامل و مولفه‌های مرتبط با آن را شناسایی کرد. همچنین، با اینکه درباره رفتار شهروندی سازمانی و آموزش آن پژوهش‌های انجام شده که بیشتر این پژوهش‌ها اقدام به شناسایی مولفه‌های آن کردند و کمتر پژوهشی به ارائه مدل برای آن پرداخته است لذا

پژوهش‌هایی درباره رفتار شهروندی سازمانی و آموزش آن انجام شده که بیشتر این پژوهش‌ها اقدام به شناسایی مولفه‌های آن کردند و کمتر پژوهشی به ارائه مدل برای آن پرداخته است. برای مثال ایسیک (۲۰۲۱) ضمن پژوهشی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان درس زبان انگلیسی را شامل دو بعد کلی رضایت شغلی و تعهد عاطفی و هیجانی معرفی کردند. در پژوهشی دیگر نیورجانه، پیبیانتي و هاندريو (۲۰۲۰) گزارش کردند که رهبری تحول آفرین بر رضایت شغلی، رهبری تحول آفرین و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و رهبری تحول آفرین، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مستقیم و معنادار داشتند. نتایج پژوهش انگرینی و همکاران (۲۰۱۹) نشان داد که عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه شامل رضایت از کار، رهبری تحول آفرین، انگیزه کار، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی بودند. سلیمانی کشایه و همکاران (۲۰۱۸) ضمن پژوهشی عوامل سازمانی موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های ورزشی را شامل امنیت شغلی، معنویت سازمانی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی، نظام پاداش و تشویق، ماهیت شغل، آموزش، شایستگی مدیریت، سبک مدیریت و کیفیت زندگی کاری شناسایی کردند که همه آنها بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اثر مستقیم و معنادار داشتند. فهم‌زاده و همکاران (۲۰۱۷) ضمن پژوهشی ابعاد و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در صنعت گردشگری را شامل ابعاد رفتار فردی جهت مراقبت از سازمان یا محافظ (با سه مولفه اطاعت‌پذیری، سازگاری و فداکاری)، رفتار بین فردی جهت مراقبت از سازمان یا خدمت‌گزار (با سه مولفه ادب، کمک بین فردی و تسهیل بین فردی)، رفتار بین فردی برای پیشبرد سازمان یا راهنما (با سه مولفه نوع دوستی، هواداری و ابتکار فردی) و رفتار فردی جهت پیشبرد سازمان یا پیشگام (با سه مولفه نوآوری، وفاداری و فضیلت شهروندی) معرفی کردند. نتایج پژوهش اسلام، اکتر و افروز (۲۰۱۵) حاکی از آن بود که

پاسخ دهند. در نهایت، پرسشنامه‌ها پس از تکمیل شدن توسط نمونه‌ها جمع‌آوری و از آنان تقدیر و تشکر شد و داده‌ها پس از بررسی نهایی، جهت ورود به رایانه و تحلیل آماده شدند.

این پژوهش دارای یک ابزار بنام پرسشنامه محقق‌ساخته آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش بود. این ابزار دارای ۷۲ گویه یا آیتم است که به صورت طیف لیکرت پنج گزینه‌ای شامل خیلی کم (نمره ۱)، کم (نمره ۲)، تا حدودی (نمره ۳)، زیاد (نمره ۴) و خیلی زیاد (نمره ۵) نمره‌گذاری می‌شود. نمره ابزار با مجموع نمره گویه‌ها یا آیتم‌ها محاسبه و نمره بالاتر نشان‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی بیشتر است. روایی محتوایی ابزار توسط ۱۰ نفر از متخصصان و خبرگان و روایی سازه آن با روش تحلیل عاملی تایید شد. همچنین، پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰.۹۶ محاسبه شد. داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و مدلیابی معادلات ساختاری در نرم‌افزارهای SPSS-23 و PLS-3 تحلیل شدند.

در این پژوهش موازین اخلاقی شامل اخذ رضایت آگاهانه، تضمین حریم خصوصی و رازداری رعایت شد. همچنین زمان تکمیل پرسشنامه‌ها ضمن تأکید به تکمیل تمامی سؤال‌ها، شرکت کنندگان در مورد خروج از پژوهش در هر زمان و ارائه اطلاعات فردی مختار بودند و به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات محرمانه میماند و این امر نیز کاملاً رعایت شد. پژوهش حاضر با کد اخلاق IR.IAU.TMU.REC.1400.159 ثبت شد.

#### یافته‌ها

در این پژوهش ۱۷۳ نفر از کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه حضور داشتند که تعداد و درصد ویژگی‌های دموگرافیک آنها در جدول ۱ گزارش شده است.

پژوهش حاضر از اهمیت و ضرورت بالایی برخوردار است. در نتیجه، این پژوهش با هدف شناسایی مولفه‌های آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش و ارائه مدلی برای آن انجام شد.

#### روش کار

مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه کمی بود. جامعه پژوهش کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ به تعداد ۲۶۳ نفر بودند که طبق جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۷۳ از آنها با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این روش نمونه‌گیری پس از تهیه لیست همه کارکنان و اختصاص یک کد به هر یک از آنان به روش تصادفی ۱۷۳ نفر انتخاب شدند. ملاک‌های انتخاب این افراد شامل تمایل و رضایت جهت شرکت در پژوهش، برخورداری از سلامت جسمی، عدم اعتیاد و مصرف داروهای روان‌پزشکی، عدم دریافت خدمات روانشناختی در سه ماه گذشته و عدم وقوع رخدادهای تنش‌زا مانند مرگ و طلاق در نزدیکان در سه ماه گذشته بود. همچنین، ملاک‌های خروج از پژوهش شامل انصراف از شرکت در پژوهش و تکمیل کردن پرسشنامه‌ها و عدم پاسخگویی به بیشتر از ده درصد گویه‌ها بودند.

روند اجرای پژوهش به این صورت بود که ابتدا با مسئولان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه برای انجام پژوهش هماهنگی و برای آنان اهمیت و ضرورت پژوهش و رعایت نکات اخلاقی بیان شد. سپس لیست کارکنان این سازمان تهیه و به هر یک از آنها یک کد اختصاص داده شده و با توجه به توضیحات بالا ۱۷۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای نمونه علاوه بر بیان اهمیت و ضرورت پژوهش، رعایت نکات اخلاقی بیان و از آنها خواسته شد تا با دقت گویه‌ها یا آیتم‌ها را مطالعه کرده و به طور صادقانه به آنها

جدول ۱. تعداد و درصد اطلاعات دموگرافیک در کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه

Table 1. Demographic information of the staff of the education office of Kermanshah city

متغیرها	ابعاد	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۶۹	۳۹.۸۸
	مرد	۱۰۴	۶۰.۱۲
تحصیلات	کارדانی	۱۱	۶.۳۶
	کارشناسی	۱۱۵	۶۶.۴۷
	بالتر از کارشناسی	۴۷	۲۷.۱۷
سن	کمتر از ۳۰ سال	۲۵	۱۴.۴۵
	۳۱-۴۰ سال	۹۱	۵۲.۶۰
	۴۱-۵۰ سال	۳۷	۲۱.۳۹
	بیشتر از ۵۰ سال	۲۰	۱۱.۵۶
	۱-۱۰ سال	۲۶	۱۵.۰۳
	۱۱-۲۰ سال	۱۲۱	۶۹.۹۴
سنوات کاری	بیشتر از ۲۰ سال	۲۶	۱۵.۰۳

با مقدار ۹۳۶.۵۱ و معناداری ۰.۰۰۱ حاکی از مناسب بودن شرایط برای انجام تحلیل عاملی بودند. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی مولفه‌های آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش در جدول ۲ ارائه شد.

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ۶۰.۱۲ درصد مرد، ۶۶.۴۷ درصد تحصیلات کارشناسی، ۵۲.۶۰ درصد سن ۳۱-۴۰ سال و ۶۹.۹۴ درصد سنوات کاری ۱۱-۲۰ سال داشتند. قبل از انجام تحلیل استنباطی شاخص کفایت نمونه KMO با مقدار ۰.۸۱ و آزمون کرویت بارتلت

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی مولفه‌های آموزش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه

Table 2. Exploratory factor analysis for identifying the components of organizational citizenship behavior training among the staff of the education office of Kermanshah city

مولفه‌ها	زیر مولفه‌ها	تعداد گویه	بار عاملی	روایی (AVE)	پایایی (کرونباخ)	درصد واریانس
شرایط علی	۳ زیر مولفه	10	-----	0.88	0.87	68.35
	توانمندسازی کارکنان	3	0.76	0.93	0.85	
	تمرکز دایی	4	0.64	0.85	0.77	
	آگاه‌سازی کارکنان از رفتار شهروندی سازمانی	3	0.67	0.86	0.75	
پدیده محوری	۵ زیر مولفه	17	-----	0.90	0.89	78.73
	جوانمردی و گذشت	4	0.77	0.90	0.84	

		0.77	0.86	0.81	3	وظیفه‌شناسی	
		0.78	0.95	0.86	4	معنویت سازمانی	
		0.88	0.93	0.74	3	احترام و تکریم	
		0.86	0.86	0.76	3	فضیلت مدنی	
		0.89	0.92	-----	16	5 زیر مولفه	
		0.83	0.93	0.78	3	بسترهای سازمانی	
		0.89	0.93	0.81	3	بازخورد عادلانه و سریع	
81.53	راهبردها	0.87	0.86	0.80	3	رعایت عدالت سازمانی	
		0.94	0.93	0.89	3	وضع سیاست‌ها	
		0.88	0.95	0.80	4	رشد انگیزه کارکنان	
		0.82	0.86	-----	6	2 زیر مولفه	
		0.70	0.86	0.67	3	ویژگی‌های شخصیتی	
66.97	شرایط مداخله‌گر	0.72	0.86	0.70	3	شرایط فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی	
		0.91	0.86	-----	9	3 زیر مولفه	
		0.82	0.93	0.90	3	فرهنگ سازمانی	
84.84	شرایط زمینه‌ای	0.82	0.86	0.90	3	رهبری تحول‌آفرین	
		0.80	0.80	0.81	3	حمایت‌های سازمانی	
		0.87	0.91	-----	14	4 زیر مولفه	
		0.72	0.99	0.78	3	اثربخشی و بهبود عملکرد سازمان	
71.72	پیامدها	0.71	0.86	0.62	3	رضایت کارکنان	
		0.79	0.90	0.72	4	تعهد سازمانی	
		0.90	0.90	0.78	4	همکاری و مشارکت	

مولفه شرایط زمینه‌ای و چهار زیرمولفه اثربخشی و بهبود عملکرد سازمان، رضایت کارکنان، تعهد سازمانی و همکاری و مشارکت در مولفه پیامدها قرار داشتند. به‌طور خلاصه، بار عاملی و روایی محتوایی همه آنها به دلیل بالاتر بودن از ۰.۵ و پایایی همه آنها به دلیل بالاتر بودن از ۰.۷ حاکی از روایی و پایایی مناسب آنها بودند و مقدار واریانس تبیین‌شده توسط هر یک از مولفه‌ها برای آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش قابل مشاهده می‌باشد. نتایج شاخص‌های توصیفی میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی مولفه‌های آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش در جدول ۳ ارائه شد.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش دارای ۲۲ زیرمولفه در ۶ مولفه بود؛ به‌طوری که سه زیرمولفه توانمندسازی کارکنان، تمرکززدایی و آگاه‌سازی کارکنان از رفتار شهروندی سازمانی در مولفه شرایط علی، پنج زیرمولفه جوانمردی و گذشت، وظیفه‌شناسی، معنویت سازمانی، احترام و تکریم و فضیلت مدنی در مولفه پدیده محوری، پنج زیرمولفه بسترهای سازمانی، بازخورد عادلانه و سریع، رعایت عدالت سازمانی، وضع سیاست‌ها و رشد انگیزه کارکنان در مولفه راهبردها، دو زیرمولفه ویژگی‌های شخصیتی و شرایط فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی در مولفه شرایط مداخله‌گر، سه زیرمولفه فرهنگ سازمانی، رهبری تحول‌آفرین و حمایت‌های سازمانی در

جدول 3. نتایج شاخص‌های توصیفی برای آموزش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه

Table 3. Descriptive indicators for organizational citizenship behavior training in the staff of the education office of Kermanshah city

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی
شرایط علی	4.01	0.46	-0.36	-0.23
پدیده محوری	4.05	0.42	-0.92	1.27
راهبردها	4.01	0.45	-0.88	1.20
شرایط مداخله گر	4.01	0.50	-0.99	1.24
شرایط زمینه‌ای	3.94	0.50	-0.92	1.23
پیامدها	3.94	0.41	-0.78	1.33
آموزش رفتار شهروندی سازمانی	4.00	0.32	-0.72	1.83

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، آموزش رفتار شهروندی سازمانی و همه مولفه‌های آن به دلیل مقدار کجی و کشیدگی در دامنه +۲ تا -۲ دارای توزیع نرمال بودند. همچنین، نتایج شاخص‌های برازش مدل حاکی از برازش مناسب مدل آموزش رفتار شهروندی سازمانی در

جدول ۴. نتایج اثرهای مولفه‌های آموزش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه

Table 4. Effects of the components of organizational citizenship behavior training in the staff of the education office of Kermanshah city

اثرها	ضریب مسیر	آماره تی	معناداری	نتیجه
اثر مولفه شرایط علی بر مولفه پدیده محوری	0.38	5.24	<0.001	تایید
اثر مولفه پدیده محوری بر مولفه راهبردها	0.31	3.73	<0.001	تایید
اثر مولفه شرایط زمینه‌ای بر مولفه راهبردها	0.16	2.70	<0.001	تایید
اثر مولفه شرایط مداخله گر بر مولفه راهبردها	0.36	4.45	<0.001	تایید
اثر مولفه راهبردها بر مولفه پیامدها	0.49	5.52	<0.001	تایید

مولفه بود؛ به‌طوری که سه زیرمولفه توانمندسازی کارکنان، تمرکززدایی و آگاه‌سازی کارکنان از رفتار شهروندی سازمانی در مولفه شرایط علی، پنج زیرمولفه جوانمردی و گذشت، وظیفه‌شناسی، معنویت سازمانی، احترام و تکریم و فضیلت مدنی در مولفه پدیده محوری، پنج زیرمولفه بسترهای سازمانی، بازخورد عادلانه و سریع، رعایت عدالت سازمانی، وضع سیاست‌ها و رشد انگیزه کارکنان در مولفه راهبردها، دو زیرمولفه ویژگی‌های شخصیتی و شرایط فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی در مولفه شرایط مداخله گر، سه زیرمولفه فرهنگ سازمانی، رهبری تحول‌آفرین و حمایت‌های سازمانی در مولفه شرایط زمینه‌ای و چهار زیرمولفه اثربخشی و بهبود عملکرد سازمان، رضایت کارکنان، تعهد سازمانی و همکاری و مشارکت در مولفه پیامدها قرار داشتند. دیگر

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مولفه شرایط علی بر مولفه پدیده محوری، مولفه‌های پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله گر بر مولفه راهبردها و مولفه راهبردها بر مولفه پیامدها اثر مستقیم و معنادار داشتند ( $P < 0.001$ ).

### بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی در بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان و ایجاد مزیت رقابتی برای آن دارد. در نتیجه، این پژوهش با هدف شناسایی مولفه‌های آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش و ارائه مدلی برای آن انجام شد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش دارای ۲۲ زیرمولفه در ۶



وزارت خانه آموزش و پرورش به طور مستمر وضعیت رفتار شهروندی سازمانی با بررسی و برای بهبود آن گام های موثری از طریق مولفه ها و زیرمولفه های این پژوهش و سایر پژوهش ها بردارند. بدون شک بهبود و ارتقای همه مولفه ها و زیرمولفه های فوق از طریق بهبود رفتار شهروندی سازمانی می تواند سبب بهبود عملکرد و اثربخشی هر سازمانی از جمله سازمان آموزش و پرورش شود.

از جمله نقاط قوت پژوهش حاضر می توان به جامع، کاربردی و بروز بودن موضوع مورد بحث پژوهش اشاره کرد. همچنین از نقاط ضعف پژوهش حاضر میتوان به محدودیت جامعه آماری آن اشاره کرد و پیشنهاد می شود این پژوهش با این عنوان در جوامع دیگر مورد بررسی قرار گیرد.

## References

- Adewale AS, Jamil H, Khadijah AS 2019. Leadership self-efficacy, change oriented behavior and organizational citizenship behavior: The moderating effect of experience. *International Journal of Higher Education*, 8(4), 36-51.
- Akkaya B 2019. The relationship between primary school teachers' organizational citizenship behaviors and counter-productive work behaviors. *Eurasian Journal of Educational Research*, 84, 1-28.
- Alwi M, Wiyono BB, Bafadal I, Imron A 2021. The relationship between personality, attitude, and organizational citizenship behavior of senior high school teachers in Indonesia. *International Journal of Instruction*, 14(2), 345-368.
- Anggraini DU, Wibowo W, Riyadi H, Umar H 2019. The factor influencing organizational citizenship behavior of employees in private universities in south Sumatera province. *Business Management and Strategy*, 10(1), 151-166.

یافته ها نشان داد که مولفه شرایط علی بر مولفه پدیده محوری، مولفه های پدیده محوری، شرایط زمینه ای و شرایط مداخله گر بر مولفه راهبردها و مولفه راهبردها بر مولفه پیامدها اثر مستقیم و معنادار داشتند. این نتایج از جهاتی با نتایج پژوهش های ایسیک (۲۰۲۱)، نیورجانه و همکاران (۲۰۲۰)، انگرینی و همکاران (۲۰۱۹)، سلیمانی کشایه و همکاران (۲۰۱۸)، فهیم زاده و همکاران (۲۰۱۷)، اسلام و همکاران (۲۰۱۵)، میری و همکاران (۲۰۱۴) و رحیمی و همکاران (۲۰۱۳) همسو بود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش دارای شش مولفه شرایط علی با سه زیرمولفه توانمندسازی کارکنان، تمرکززدایی و آگاه سازی کارکنان از رفتار شهروندی سازمانی، پدیده محوری با پنج زیرمولفه جوانمردی و گذشت، وظیفه شناسی، معنویت سازمانی، احترام و تکریم و فضیلت مدنی، راهبردها با پنج زیرمولفه بسترهای سازمانی، بازخورد عادلانه و سریع، رعایت عدالت سازمانی، وضع سیاست ها و رشد انگیزه کارکنان، شرایط مداخله گر با دو زیرمولفه ویژگی های شخصیتی و شرایط فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی، شرایط زمینه ای با سه زیرمولفه فرهنگ سازمانی، رهبری تحول آفرین و حمایت های سازمانی و پیامدها با هار زیرمولفه اثربخشی و بهبود عملکرد سازمان، رضایت کارکنان، تعهد سازمانی و همکاری و مشارکت بود. علاوه بر آن، مولفه شرایط علی بر مولفه پدیده محوری، مولفه های پدیده محوری، شرایط زمینه ای و شرایط مداخله گر بر مولفه راهبردها و مولفه راهبردها بر مولفه پیامدها اثر مستقیم و معنادار داشتند. با توجه به نتایج پژوهش حاضر، برنامه ریزی جهت ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش از طریق بهبود وضعیت مولفه ها و زیرمولفه های شناسایی شده ضروری می باشد. برای این منظور می توان از کارگاه های آموزشی و دوره های ضمن خدمت آموزش رفتار شهروندی سازمانی برای کارکنان آموزش و پرورش استفاده کرد. پیشنهاد کاربردی دیگر اینکه مسئولان و برنامه ریزان

- behavior in collaborative learning. *Knowledge Management & E-Learning*, 12(3), 280-297.
- Karabatak S, Alanoglu M, Sengur D 2018. The effect of teachers' organizational citizenship behaviors and stress levels on school effectiveness. *European Journal of Education Studies*, 5(4), 67-82.
- Lin C 2017. Modeling the association between deliberative beliefs and organizational citizenship behavior among teachers. *International Education Studies*, 10(5), 188-196.
- Meniado JC 2020. Organizational citizenship behavior and emotional intelligence of EFL teachers in Saudi Arabia: Implications to teaching performance and institutional effectiveness. *Arab World English Journal*, 11(4), 3-14.
- Milon L, Shapira-Lishchinsky O 2021. Authentic leadership as a mediator between professional identity, ethical climate, citizenship behavior and political behavior. *International Journal of Educational Management*, 35(4), 741-753.
- Miri A, Rouzbahani A, Mahallati T 2014. Identify and rank the factors effecting the development of organizational citizenship behavior. *Journal of Human Resource Studies*, 4(2), 143-163. [In Persian]
- Nurjanah S, Pebianti V, Handaru AW 2020. The influence of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior (OCB) in the inspectorate general of the Ministry of education and culture. *Cogent Business & Management*, 7(1793521), 1-12.
- Rahimi F, Qasemi A, Ahmadi K 2013. Designing factors effecting on organizational citizenship behaviors and its role in employee performance. *Journal*
- Bauwens R, Audenaert M, Huisman J, Decramer A 2019. Performance management fairness and burnout: Implications for organizational citizenship behaviors. *Studies in Higher Education*, 44(3), 584-598.
- Donglong Z, Taejun C, Julie A, Sanghun L 2020. The structural relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in university faculty in China: The mediating effect of organizational commitment. *Asia Pacific Education Review*, 21(1), 167-179.
- Ebrahimpour H, Khalili H, Habibian S, Karimi M 2011. Explain organizational citizenship behavior in the light of spiritual leadership (Case study; The staff of the Radio and Television training center). *Journal of Executive Management*, 3(6), 35-56. [In Persian]
- Fahimzadeh H, Esmaeili M, Vahdati H, Sepehvand R 2017. Identifying dimensions and components of organizational citizenship behavior in tourism industry. *Journal of Tourism and Development*, 6(2), 109-133. [In Persian]
- Gholam Hossaini E, Bejani H, MalekiNiya E 2011. Influencing factors, constituents and consequences of organization citizenship behavior. *Journal of Police Organizational Development*, 7(31), 11-34. [In Persian]
- Isikk A 2021. Factors affecting the organisational citizenship behaviour of English language teachers. *English Teaching*, 76(1), 125-151.
- Islam MS, Akter S, Afroz F 2015. Factor affecting organizational citizenship behaviour of corporate sector in Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 7(31), 7-17.
- Kang SP, Byun J, Law V, Seo YK, Ferris K 2020. Adaptation and validation of the measure of organizational citizenship

Zarei Matin H, Jandaghi Gh, Toureh N 2006. Understanding the factors of organizational citizenship behavior and examining its relationship with organizational performance. *Organizational Culture Management*, 4(2), 31-63. [In Persian]

*of Management Improvement*, 7(3), 107-123. [In Persian]

Soleimani Keshyeh S, Hemmati Nejad MA, Razavi MH, Kazem Nejad A 2018. Identification and modeling of the organization factors affecting in the development of organizational citizenship behavior in Iran sports organizations. *Sport Management Studies*, 9(44), 119-138. [In Persian]

Tanyildiz HBA, Serin H 2020. The relationship between organizational image and organizational citizenship perception of academicians. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 8(1), 14-23.

مجله‌ی توسعه‌ی آموزش جندی شاپور  
فصلنامه‌ی مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش علوم پزشکی  
سال دوازدهم، ویژه‌نامه 1400

## شناسایی ابعاد آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش

**پری تانار:** دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

**فرامرز ملکیان\*:** عضو هیئت علمی، گروه علوم تربیتی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

**چکیده:** مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه کمی بود. جامعه پژوهش کارکنان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ بودند که طبق جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۷۳ نفر از آنها با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته (۷۲ گویه) بود که روایی محتوایی آنها با نظر متخصصان، روایی سازه آن با روش تحلیل عاملی تایید و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰.۹۶ محاسبه شد. داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و مدل‌یابی معادلات ساختاری در نرم‌افزارهای SPSS-23 و PLS-3 تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد که آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش دارای ۲۲ زیرمولفه در ۶ مولفه بود؛ به طوری که سه زیرمولفه از رفتار شهروندی سازمانی در مولفه شرایط علی، پنج زیرمولفه در مولفه پدیده محوری، پنج زیرمولفه در مولفه راهبردها، دو زیرمولفه در مولفه شرایط مداخله‌گر، سه زیرمولفه در مولفه شرایط زمینه‌ای و چهار زیرمولفه در مولفه پیامدها قرار داشتند. دیگر یافته‌ها نشان داد که مولفه شرایط علی بر مولفه پدیده محوری، مولفه‌های پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله‌گر بر مولفه راهبردها و مولفه راهبردها بر مولفه پیامدها اثر مستقیم و معنادار داشتند ( $P < 0.001$ ). با توجه به نتایج پژوهش حاضر، برنامه‌ریزی جهت ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش از طریق بهبود وضعیت مولفه‌ها و زیرمولفه‌های شناسایی شده ضروری می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** آموزش، رفتار شهروندی سازمانی، آموزش و پرورش.

**\*نویسنده مسؤول:** عضو هیئت علمی، گروه علوم تربیتی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

Email: faramarz.malekian45@yahoo.com

# SID



سرویس ترجمه  
تخصصی



کارگاه‌های  
آموزشی



بلاگ  
مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری  
STES



فیلم‌های  
آموزشی

## سامانه ویراستاری (ویرایش متون فارسی، انگلیسی، عربی)

## کارگاه‌ها و فیلم‌های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



دوره مقدماتی گوگل ادز

دوره مقدماتی گوگل ادز



جذب پروژه از طریق لینکدین

جذب پروژه از طریق لینکدین



آموزش نرم‌افزار پاورپوینت (مقدمانی)

آموزش نرم‌افزار پاورپوینت



آموزش طراحی بسته بندی

آموزش طراحی بسته بندی