

مجله علمی- پژوهشی پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری

سال چهارم، شماره اول، پیاپی (۶)، بهار و تابستان ۱۳۹۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۳/۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۲۰

صص: ۳۹-۵۴

## رابطه سیرت نیکو و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی

رضا هویدا<sup>۱</sup>، سجاد شول<sup>۲</sup>، محسن عارف‌نژاد<sup>۳\*</sup>

۱- استادیار مدیریت آموزشی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

r.hoveida@edu.ui.ac.ir

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

sajadshool@yahoo.com

۳- دانشجوی دکتری مدیریت، دانشگاه لرستان، لرستان، ایران

mnhastm@yahoo.com

### چکیده

در محیط کاری پویای امروز که کارها بیش از پیش در تیم‌ها انجام می‌شود و انعطاف‌پذیری محیط اهمیت بالایی دارد، سازمان‌ها به کارمندانی نیاز دارند که دارای رفتارهای مناسب شهروندی باشند. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر سیرت نیکو و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی، با مطالعه موردی در دانشگاه اصفهان بوده است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان دانشگاه اصفهان بوده که با استفاده از فرمول کوکران در سطح اطمینان ۹۵٪ حجم نمونه آماری ۱۰۸ نفر برآورد شد. در این پژوهش از پرسشنامه‌های سیرت نیکوی بارکر و کوی (۲۰۰۳)، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۸۸) و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. پس از جمع‌آوری اطلاعات، با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری و نرم افزار Amos ویرایش ۱۸ به بررسی و آزمون سه فرضیه پرداخته شد: (۱) سیرت نیکو بر کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبت دارد؛ (۲) سیرت نیکو بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. (۳) کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. با توجه به تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده، تمامی فرضیات پژوهش تایید شدند ( $p < 0/05$ ).  
واژه‌های کلیدی: سیرت نیکو، رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت زندگی کاری.

## مقدمه

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت، مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد، اما در نظام ارزشی انسانی و دمکراتیک مناسباتی انسانی و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود تا حد توان پیش بروند. بر این اساس، توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند. به طور کلی، رفتار شهروندی رفتاری ارزشمند و مفید است که افراد آن را به طور دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به این ترتیب، مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است، بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد. در این پژوهش به بررسی تأثیر سیرت نیکو (منش) و کیفیت زندگی کاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی با مطالعه موردی در دانشگاه اصفهان پرداخته شده است.

رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> یا به اختصار OCB نخستین بار توسط ارگان<sup>۲</sup> و همکارانش در سال ۱۹۸۳ عنوان شد و عبارت است از رفتاری که از روی میل و اراده فردی بوده و به طور مستقیم و

صریح از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نگرفته است، ولی باعث ارتقای عملکرد سازمان می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری است که جزو الزامات رسمی شغل کارمندان محسوب نمی‌شود، اما در عین حال بر بهبود عملکرد اثربخش سازمان تأثیر می‌گذارد. سازمان‌های موفق در جستجوی کارمندانی هستند که پا را فراتر از وظایف تعریف شده شغلی گذاشته‌اند و کارایی‌شان بالاتر از انتظارات است. در محیط کاری پویای امروز، اغلب سازمان‌ها برای انجام بهتر فعالیت‌های خود از تیم‌های کاری استفاده می‌کنند. در نتیجه، سازمان‌ها به کارمندانی نیاز دارند که خود را درگیر رفتارهای شهروندی نمایند؛ مثلاً به اعضای دیگر تیم کمک کنند، داوطلب اضافه کار شوند، از کشمکش‌های غیرضروری اجتناب نمایند، همان‌قدر که برای خود اهمیت قائل‌اند، برای قوانین و مقررات نیز اهمیت قائل شوند و با مشکلات و ناملایماتی که گاه و بی‌گاه در محیط کار رخ می‌دهد، به خوبی مدارا کنند. سازمان‌ها خواهان و نیازمند کارمندانی هستند که این کارها را بدون آن‌که در شرح شغلی‌شان قید شده باشد، انجام دهند. شواهد نیز نشان داده کارایی سازمان‌هایی که چنین کارمندانی دارند، از سازمان‌های دیگر بالاتر است. به همین دلیل، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از متغیرهای وابسته در رفتار سازمانی مورد توجه قرار دارد (رابینز و جاج<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). کوهن و ویگودا<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) اهمیت OCB را برای همه شکل‌های سازمانی روشن ساخته و بیان کرده‌اند که OCB از راه‌های گوناگون اثر بخشی سازمانی را

<sup>۳</sup> Robbins & Judge

<sup>۴</sup> Kohen & Vigoda

<sup>۱</sup> Organizational Citizenship Behavior (OCB)

<sup>۲</sup> Organ

نوع دوستی: رفتاری داوطلبانه است که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی است؛ مثل کمک داوطلبانه به کارکنان جدید یا کم تجربه و کمک به کارکنانی که حیناً مشغولیت زیاد داشته یا غیبت نموده‌اند.

وجدان کاری یا وظیفه شناسی: رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان است که در آن، کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظایفشان فراتر می‌روند؛ مثل انجام رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف اصلی؛ حفظ قوانین سازمانی و عدم اتلاف زمان کاری. ارگان (۱۹۸۸) همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند، در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند که این نشان دهنده وجدان کاری بالای آنهاست.

جوانمردی: تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین شرایط ایده‌آل مورد نظر آنهاست، بدون آن‌که شکایتی بکنند.

نزاکت: شامل فعالیت‌هایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با دیگران صورت بگیرد، کمک می‌نماید.

آداب اجتماعی: انعکاس دهنده رفتارهایی است که نشان‌دهنده مشارکت مسؤولانه فرد در امور شرکت و ارزش قائل بودن او برای سازمان است. آداب اجتماعی، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، همچنین، آداب اجتماعی شامل حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و

افزایش می‌دهد (ارترک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). اهمیت عملی رفتار شهروندی سازمانی در این است که به کارکنان کمک کند که به شرایط پر از ترس و بیم ناشی از وابستگی متقابل به یکدیگر فائق آیند. از دیگر پیامدهای مهم OCB می‌توان به کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش عملکرد و افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای کارآمد اشاره نمود (فوت و تنگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). تاثیر مثبت رفتار شهروندی کارکنان بر روی عملکرد سازمان به طور گسترده‌ای از جانب پژوهشگران پذیرفته شده است (سیدجوادین و جاویدان نژاد، ۱۳۸۵).

در تعیین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اجماع نظر وجود ندارد و بیشتر پژوهش‌ها نشان می‌دهند که OCB یک متغیر چند بعدی شامل دو تا هفت بعد است (نوابخش و همکاران، ۱۳۸۸). شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را ارگان (۱۹۸۸) ارائه کرده که در پژوهش‌های مختلف استفاده می‌شود. این ابعاد عبارتند از:

- ۱- نوع دوستی<sup>۳</sup>
- ۲- وجدان کاری یا وظیفه شناسی<sup>۴</sup>
- ۳- جوانمردی<sup>۵</sup>
- ۴- ادب یا نزاکت<sup>۶</sup>
- ۵- آداب اجتماعی یا فضیلت مدنی<sup>۷</sup> (دی نیکولیس و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵)

<sup>1</sup> Erturk

<sup>2</sup> Foote & Tang

<sup>3</sup> altruism

<sup>4</sup> conscientiousness

<sup>5</sup> sportsmanship

<sup>6</sup> courtesy

<sup>7</sup> civil virtue

<sup>8</sup> Denicolis & etal

بهداشت، قانون‌گرایی وابستگی اجتماعی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و در میان اجزای کیفیت زندگی کاری، دستمزد عادلانه بیشترین رابطه را با رفتار شهروندی سازمانی داراست.

در گذشته، مطالعه سیرت<sup>۲</sup> که به آن فضیلت یا فضایل اخلاقی هم گفته می‌شود، با برخورد سردی مواجه بوده است (کاولی و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰: مک کولوق و اشنايدر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰) و از دهه ۱۹۲۰ توسط روان‌شناسان بالینی و رفتاری به‌خاطر زمینه‌های ماهیت ذهنی آن مورد توجه واقع نشده است (هارتسورن و می<sup>۵</sup>، ۱۹۲۹ و ۱۹۲۸). تی جلتویت<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) ادعا می‌کند که به تازگی علاقه زیادی به موضوع‌های مربوط به فضایل و سیرت در بین دانشمندان اجتماعی و روان‌شناسان مثبت و اخلاقی به‌وجود آمده است. با این حال، مطالعه سیرت به‌طور کلی و در کسب و کار به‌طور خاص اندک است. افرادی که به قله‌های کامیابی پا می‌گذارند، اما سیرت لازم برای حفظ آن را ندارند، به سوی فاجعه سوق می‌یابند. این افراد در یک یا چند چاله از چاله‌های کبر و خودپسندی، چاله دردناک احساس تنهایی، چاله ماجراجویی یا چاله هرزگی جنسی می‌افتند. پیروانی که در سیرت رهبران خود ضعف مشاهده کنند، اعتماد خود را از دست می‌دهند و رویگردان می‌شوند.

سیرت نیکو حدی و میزانی است که نشان می‌دهد فرد بر اساس ارزش‌های سطح بالا زندگی می‌کند. فردی که فاقد سیرت نیکوست، بر سر

افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران نیز می‌شود. بر این اساس، گراهام<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد، بلکه باید درباره آن‌ها اظهار نظر کند و در حل آن‌ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (ارگان، ۱۹۸۸).

معینان (۱۳۸۹) در پایان نامه خود با عنوان «بررسی نقش کیفیت زندگی کاری کارکنان و رفتار شهروندی در شرکت‌های بیمه دولتی» پنج بعد فوق را بررسی کرد. نتایج تحقیق نشان دهنده این بود که میان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌های بیمه البرز و آسیا رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد (معینان، ۱۳۸۹). همچنین پرستار (۱۳۹۰) در پایان نامه خود به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه تربیت معلم تهران پرداخت. در پایان رابطه بین تمامی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی تأیید و همچنین، مشخص شد که بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه تربیت معلم تهران نیز رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه مثبت و مستقیم است (پرستار، ۱۳۹۰).

عسگری و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر رشت، به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت زندگی کاری (دستمزد عادلانه، ایمنی و

<sup>2</sup> character

<sup>3</sup> Cawley etal

<sup>4</sup> McCullough & Snyder

<sup>5</sup> Hartshorne & May

<sup>6</sup> Tjeltvit

<sup>1</sup> Graham

فضیلت، ویژگی‌های اخلاقی فرد هستند. فضایل، اساس سیرت هستند. اصطلاح فضیلت از کلمه لاتین "virtue" و مفهوم یونانی "arête" به دست آمده است که هر دو به معنای قدرت و قوت یا کمال هستند. به کمک فضایل، افراد بهتر هدایت می‌شوند و شادی، بهره‌وری و هماهنگی فرد و جامعه بیشتر می‌شود.

فضایل یا الزامات اخلاقی در بیشتر مطالعات رهبری و به‌ویژه در بحث رهبری قابل اعتماد وارد شده است (ساروس و همکاران، ۲۰۰۶). مایک کرزی زیوسکی<sup>۷</sup> اعتقاد دارد که سیرت فرد نشان دهنده آن است که او چگونه نسبت به وضعیت‌های مشکل و نیازمند تلاش واکنش نشان می‌دهد (دتی<sup>۸</sup>، ۲۰۰۸).

بارکر و کوی<sup>۹</sup>، هفت فضیلت برای رهبر مشخص مشخص کرده‌اند که عبارتند از:

- ۱- صداقت<sup>۱۰</sup>: پیروی از کدهای اخلاقی استاندارد. فرد با صداقت هنگامی که با انتخاب‌های گوناگون مواجه می‌شود، همواره کار صحیح را انتخاب می‌کند.
- ۲- شور و اشتیاق<sup>۱۱</sup>: داشتن منبع انرژی در ذات خود که باعث می‌شود فرد نتایج فوق العاده کسب کند.
- ۳- شجاعت<sup>۱۲</sup>: تعیین هدف برای بلندمدت و قرار دادن افراد در آن مسیر بدون آنکه ترس مانع شود.
- ۴- غمخواری<sup>۱۳</sup>: توجه به رنج و ناراحتی یا رفاه دیگران و ارائه کمک و نشان دادن ترحم به دیگران.
- ۵- شوخ طبعی<sup>۱۴</sup>: توانایی آرزو کردن شادی برای دیگران و دیدن جنبه‌های مثبت امور منفی.

ارزش‌های سطح بالا مصالحه می‌کند. پایبندی افراد به ارزش‌ها، ملاک واقعی سنجش سیرتشان خواهد بود. گرچه سیرت نیکو مهم شمرده می‌شود، اما افراد در مورد چیستی آن به‌ندرت توافق دارند (نصر اصفهانی، ۱۳۸۹).

به اعتقاد دیو اولریچ<sup>۱</sup> هر چیزی در مورد رهبران بزرگ از سیرت آنان ناشی می‌شود (زنجر و فلکمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴)، همچنین: سیرت، «خود درونی فرد» در عمل است. سیرت نشان می‌دهد که فرد واقعاً چه کسی است. به اعتقاد مودی<sup>۳</sup> سیرت آن چیزی است که شما در خلوت هستید (ماکسول<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵). سیرت دیرک اصلی خیمه رهبری است (زنجر و فلکمن، ۲۰۰۴). سیرت انجام کار درست علی‌رغم فشار بیرونی مخالف برای انجام نشدن آن است (ساروس و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). سیرت غالباً در راستای ارزش‌های ارزش‌های مذهبی است (پیترسن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸).

سیرت به‌عنوان یک ویژگی حیاتی رهبر محسوب می‌شود. در بحث رهبری، سیرت «کمال اخلاقی» رهبر است. فلاسفه یونان مثل ارسطو، سیرت را مرکز اصلی رفتارهای اخلاقی قلمداد می‌کردند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند فردی که انگ بد سیرت می‌خورد، شانس یک رهبر بزرگ بودن را از دست می‌دهد.

مدیران فاقد سیرت نیکو همواره باید مراقب باشند که دیگران به این حقیقت در مورد آنان واقف نشوند (زنجر و فلکمن، ۲۰۰۴). سیرت فرد در انتخاب‌های اخلاقی او، مشخص می‌شود. سیرت و

<sup>7</sup> Mike Krzyzewski

<sup>8</sup> Doty

<sup>9</sup> Barker & Coy

<sup>10</sup> integrity

<sup>11</sup> passion

<sup>12</sup> courage

<sup>13</sup> compassion

<sup>14</sup> humour

<sup>1</sup> Dave Ulrich

<sup>2</sup> Zenger & Folkman

<sup>3</sup> Moody

<sup>4</sup> Maxwell

<sup>5</sup> Sarros & etal

<sup>6</sup> Peterson

و نزاکت وجود دارد (پیترسن و سلیگمن، ۲۰۰۴؛ رایت، ۲۰۱۰b). علاوه بر این، پیترسن و سلیگمن (۲۰۰۴) پیشنهاد می‌کنند که این ارتباطات رفاه - سیرت، کیفیتی تقریباً غیرمادی دارند.

کیفیت زندگی کاری به‌عنوان بخش مهمی از تجربیات کارکنان در محیط کار از سال ۱۹۷۰ وارد ادبیات علوم انسانی شد و در طول چند دهه‌ای که از پیدایش آن می‌گذرد، از آن به‌عنوان یک متغیر که بتواند رضایتمندی کارکنان را تأمین کند، یاد شده است (لاولر<sup>۶</sup>، ۱۹۸۳). در طی سال‌های اخیر، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و در نتیجه، کارایی و اثربخشی سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ بر عهده داشته است. برنامه‌های استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان‌ها رویکردی درونگر و گسترده است. این بدین معنی است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند. در گذشته، صرفاً زندگی غیرکاری مدنظر و تأکید بوده، ولی در جامعه امروز بهبود کیفیت زندگی کاری، برنامه جامع و وسیعی است که به‌منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان برای مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می‌شود.

کیفیت زندگی کاری، از جمله مباحث مهمی است که در جهان امروز بخش عظیمی از دقت، بودجه و توجه صاحب‌نظران را به خود اختصاص داده است. امروزه، بهبود کیفیت زندگی کاری یکی از مهمترین اهداف سازمان و کسانی است که برای

۶- تواضع و فروتنی<sup>۱</sup> ویژگی که بر اساس آن، فرد افتادگی نشان می‌دهد و از تکبر دوری می‌کند.

۷- حکمت<sup>۲</sup>: پردازش تجارب و دانش همراه با قدرت به کارگیری آن‌ها به‌طور انتقادی یا کاربردی (نصر اصفهانی، ۱۳۸۹)

در این پژوهش، از هفت مؤلفه مذکور برای اندازه‌گیری سیرت استفاده شده است.

از دید ثان و کلوی<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)، سه مطالعه برای ایجاد، آزمون و مقایسه الگوی رهبری سیرت محور انجام شده است: اول، مطالعه کیفی که از تکنیک رویداد بحرانی استفاده کرد (فلانگان<sup>۴</sup>، ۱۹۴۹) و چارچوب تئوریک جامع قوت‌های سیرت توسط پیترسن و سلیگمن<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) برای توسعه و ساخت یک مقیاس. دومین مطالعه ویژگی‌های روان‌شناسی مقیاس را آزمون کرد. تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد که رهبری سیرت محور سازه‌ای سه بعدی است و روایی محتوای کافی را اثبات می‌کند. سومین مطالعه، مقیاس جدید را در قبال معیارهای پیامدی سازمانی و فردی مورد آزمون قرار داد. الگوی ساختاری نهایی تناسب قوی را ارائه داد. در این پژوهش‌ها ارتباطات بین خرد رهبر و تعهد عاطفی کارکنان، مروت و انسانیت رهبر و رفاه کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، اعتماد شناختی و عاطفی کارکنان، و بین میانه‌روی رهبر و اعتماد کارکنان آشکار شد.

مجموعه رو به افزایشی از شواهد نشان می‌دهد که ارتباط احتمالی بین رفاه و نیروهای سیرت، مثل معنویت، بخشش، فروتنی، قدردانی، رغبت، امیدواری

<sup>1</sup> humility

<sup>2</sup> wisdom

<sup>3</sup> Thun & Cellowey

<sup>4</sup> Flanagan

<sup>5</sup> Peterson & Seligman

<sup>6</sup> Lawler

مخاطب عمده کارکنان دانشگاه‌ها، دانشجویان و اساتیدی هستند که قشر سرنوشت‌ساز هر کشور محسوب می‌شوند. باید جریان ارائه خدمات آموزشی و پژوهشی از جانب دانشگاه‌ها آنقدر روان باشد که دانشجویان دغدغه امور جانبی این خدمات را نداشته باشند. یکی از عواملی که می‌تواند نقش تسهیل‌کننده ای در این زمینه ایفا کند، بروز رفتار شهروندی از جانب کارکنان دانشگاه است. بروز رفتار شهروندی خود نیازمند وجود عواملی است که برخی از این عوامل مثل کیفیت زندگی کاری در برخی پژوهش‌ها در دانشگاه‌ها تایید شده‌اند و عاملی مثل سیرت نیکو در این پژوهش بررسی می‌شود.

از آنجایی که بین مروت، انسانیت رهبر و رفاه کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد (تان و کلوی، ۲۰۱۱) و رابطه مثبت بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تایید شده است (معینان، ۱۳۸۹ و پرستار، ۱۳۹۰)، هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر سیرت نیکو و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی با مطالعه موردی در دانشگاه اصفهان است.

بدین منظور، فرضیه‌های زیر بررسی شده است:

- ۱- سیرت نیکو بر کیفیت زندگی کاری تأثیر دارد.
- ۲- سیرت نیکو بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
- ۳- کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

#### روش پژوهش

این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است و بر اساس هدف نیز کاربردی محسوب می‌شود؛ چرا که

سازمان کار می‌کند. اگر یک کارگر واقعا احساس کند که کیفیت زندگی کاری‌اش بهبود یافته است؛ اعم از این که نتیجه عملکرد خودش باشد و یا سیاست‌هایی که از طرف سازمان برای افزایش بهره‌وری اتخاذ می‌شود، این مطلب به کارگر نیروی بیشتری برای انجام کارش می‌بخشد (خاقانی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷).

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد (دکل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). از این رو، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به منزله مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد؛ به این معنی که برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان منجر خواهد شد (ریچارد<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷).

کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارتی صحیح، شرایط کاری خوب، پرداخت و مزایای مطلوب و مهم‌تر از همه ایجاد فضای کار چالش‌گرانه، مشارکتی و اقناع‌کننده است. زندگی کاری با کیفیت عالی از طریق توجه به فلسفه روابط کارکنان به دست می‌آید و عبارت است از به کارگیری کوشش‌هایی در استفاده از زندگی کاری با کیفیت و کوشش‌هایی منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصت‌های بزرگتری برای اثرگذاری بر کارشان و تشریک مساعی در اثر بخشی کلی سازمان می‌دهد (جزنی، ۱۳۷۵).

<sup>1</sup> Dockel

<sup>2</sup> Richard

شور و اشتیاق، شجاعت، غمخواری، شوخ طبعی، تواضع و فروتنی و حکمت (نصراصفهانی، ۱۳۸۹).

نصراصفهانی در مقاله خود با عنوان «سنجش سیرت نیکو مدیران» روایی و پایایی پرسشنامه سیرت را آزمون کرده که تایید شده است. پس از جمع‌آوری اطلاعات ضریب پایایی به‌دست آمده ۰/۸۳ بود که نشان دهنده پایایی مناسب پرسشنامه سیرت نیکوست.

نمونه‌ای از سؤال‌های پرسشنامه سیرت: من در این سازمان از استانداردهای اخلاقی پیروی می‌کنم.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه ارگان (۱۹۸۸) ۲۷ سؤالی (مقیم و رمضان، ۱۳۹۰) استفاده شد که این پرسشنامه شامل موارد نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، مردانگی، مهربانی و فضیلت مدنی (اخلاق اجتماعی) است. پس از جمع‌آوری اطلاعات ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۸۱ به‌دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی است.

نمونه‌ای از سؤال‌های پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: من به کارکنانی که غیبت داشته‌اند، کمک می‌کنم.

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری بر اساس مؤلفه‌های والتون<sup>۱</sup> (۱۹۷۳) ساخته شده و توسط پژوهشگران بسیاری استفاده شده است. این پرسشنامه شامل موارد پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی

نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند به روشن شدن تأثیر سیرت نیکوی مدیران و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کمک کند و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دانشگاه اصفهان که تعداد آن‌ها ۷۵۰ نفر است تشکیل داده‌اند. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه اقدام به پخش ۳۰ پرسشنامه شد. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری در این تحقیق محدود و مشخص است، از فرمول کوکران، نسبت به تعیین حجم نمونه استفاده شده است.

با استفاده از فرمول کوکران در سطح اطمینان ۹۵٪ حجم نمونه آماری ۱۰۸ نفر مشخص گردید که ۱۲۰ پرسشنامه پخش شد و ۱۱۴ پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت تصادفی ساده بوده است. برای جمع‌آوری اطلاعات درباره سیرت نیکو، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری به ترتیب از پرسشنامه‌های بارکر و کوی (۲۰۰۳)، ارگان (۱۹۸۸) و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) استفاده شده است. در جدول ۱ ویژگی‌هایی جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی ارائه شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه

متغیر جمعیت شناختی	تعداد افراد
جنسیت	
مرد	۸۷
زن	۲۷
تحصیلات	
کاردانی	۳۸
کارشناسی	۵۷
کارشناسی ارشد	۱۹

پرسشنامه سیرت

پرسشنامه سیرت نیکو بارکر و کوی، هفت فضیلت برای رهبر مشخص کرده‌اند که عبارتند از: صداقت،

<sup>1</sup> Walton



اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه انسانی است. والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی آزمون را ۰/۸۸ گزارش کرد.

همچنین، رحیمی (۱۳۸۵) در پژوهش خود ضریب پایایی آن را ۰/۸۵ گزارش داد. در این پژوهش، پس از جمع‌آوری اطلاعات ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۸۴ به‌دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه کیفیت زندگی کاری است.

در پرسشنامه از طیف پنج تایی لیکرت (کاملاً موافقم - موافقم - تاحدودی - مخالفم - کاملاً مخالفم) استفاده شد. هر سه پرسشنامه پس از ترجمه و انجام اصلاحات لازم، مورد تایید اساتید متخصص قرار گرفت و بنابراین، از روایی محتوایی صوری برخوردار است. نمونه‌ای از سؤال‌های پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: از میزان حقوق دریافتی خود از سازمان رضایت دارید.

جدول ۲. آلفای کرونباخ متغیرهای مشاهده شده مدل پژوهش

مؤلفه	آلفای کرونباخ	مؤلفه	آلفای کرونباخ
پرداخت منصفانه	۰/۷۹	صداقت	۰/۸۸
محیط کار ایمن	۰/۸۱	شجاعت	۰/۷۷
تامین فرصت رشد	۰/۷۸	تواضع	۰/۸۷
قانون‌گرایی در سازمان	۰/۸۵	حکمت	۰/۸۲
وابستگی اجتماعی	۰/۸۳	شور و اشتیاق	۰/۷۹
فضای کلی زندگی	۰/۸۰	شوخ طبعی	۰/۸۱
یکپارچگی اجتماعی	۰/۸۱	غمخواری	۰/۸۳
توسعه قابلیت‌های انسانی	۰/۷۸	نوع‌دوستی	۰/۸۵
سیرت نیکو	۰/۸۳	وظیفه‌شناسی	۰/۷۸
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۱	مردانگی	۰/۷۹
کیفیت زندگی کاری	۰/۸۴	مهربانی	۰/۸۳
		فضیلت مدنی	۰/۸۱

کیفیت زندگی کاری

سیرت نیکو

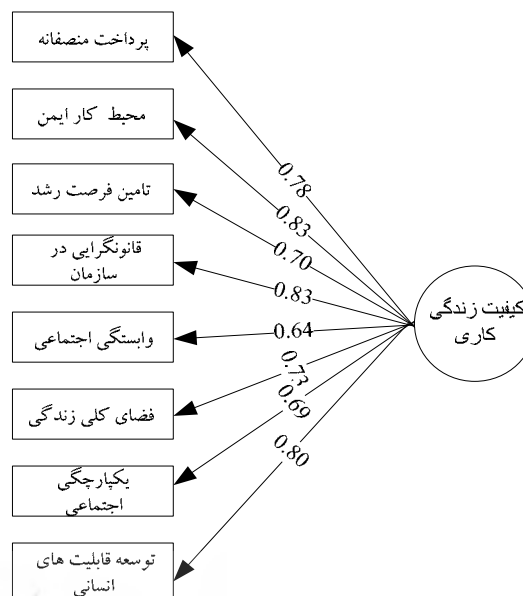
رفتار شهروندی سازمانی

### برازش ابزار پژوهش

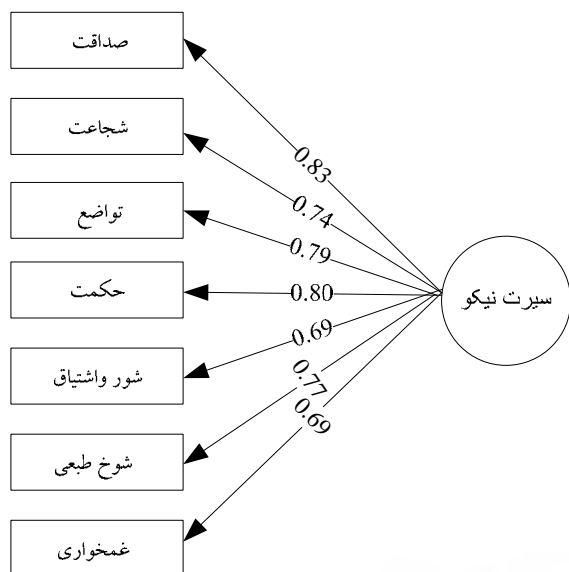
در این پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون برازش مدل اندازه‌گیری

سیرت نیکو، کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است.

شکل ۱. برازش کیفیت زندگی کاری



شکل ۲. برازش سیرت نیکو



در جدول ۴ مهمترین شاخص‌های برازش سیرت نیکو، مقدار قابل قبول و مقدار به‌دست آمده در مدل ارائه گردیده است.

جدول ۳. شاخص‌های برازش کیفیت زندگی کاری

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار به‌دست آمده در مدل	نتیجه
RMSEA	RMSEA < ۰.۱۰	۰/۰۳	تایید
CFI	CFI > ۹۰٪	۰/۹۴	تایید
NFI	NFI > ۹۰٪	۰/۹۱	تایید
IFI	IFI > ۹۰٪	۰/۹۶	تایید
GFI	GFI > ۹۰٪	۰/۹۱	تایید
X2/df	بین ۱ تا ۳	۱/۷۹	تایید

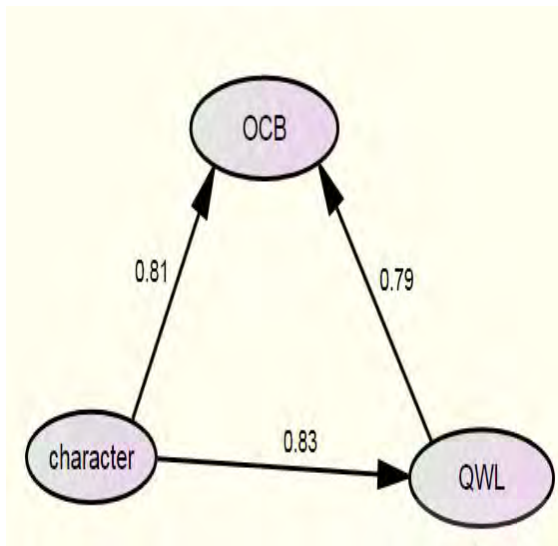
جدول ۴. شاخص‌های برازش سیرت نیکو

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار به‌دست آمده در مدل	نتیجه
RMSEA	RMSEA < ۰.۱۰	۰/۰۶	تایید
CFI	CFI > ۹۰٪	۰/۹۳	تایید
NFI	NFI > ۹۰٪	۰/۹۶	تایید
IFI	IFI > ۹۰٪	۰/۹۱	تایید
GFI	GFI > ۹۰٪	۰/۹۳	تایید
X2/df	بین ۱ تا ۳	۲/۶۲	تایید

با توجه به مقادیر شاخص‌های برازش که در جدول فوق ارائه شده، ابزار کیفیت زندگی کاری از دیدگاه شاخص‌های برازش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

شکل ۴. مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از

نرم افزار Amos



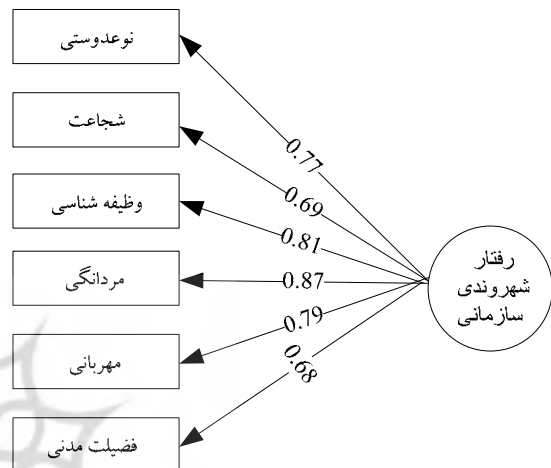
جدول ۶. برازش مدل مفهومی

X2/df	GFI	IFI	NFI	CFI	RMSEA
۲/۲۵	۰/۹۳	۰/۹۱	۰/۸۲	۰/۹۳	۰/۰۶۱

با توجه به اطلاعات جدول ۶ می توان دریافت که مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است. برای آزمون معناداری فرضیه ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شده است. براساس سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این، در الگو مهم شمرده نمی شود. همچنین، مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار P گویای تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰/۹۵ است. با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل مدل، به بررسی فرضیه هایی پرداخته شده است که نتایج آن در جدول ۷ ارائه شده است.

با توجه به مقادیر شاخص های برازش که در جدول فوق ارائه شده، مدل برازش سیرت نیکو از دیدگاه شاخص های برازش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

شکل ۳. برازش رفتار شهروندی سازمانی



در جدول ۵ مهمترین شاخص های برازش رفتار شهروندی سازمانی، مقدار قابل قبول و مقدار بدست آمده در مدل ارائه گردیده است.

جدول ۵. شاخص های برازش رفتار شهروندی سازمانی

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار به دست آمده در مدل	نتیجه
RMSEA	RMSEA < ۰/۱۰	۰/۰۸	تایید
CFI	CFI > ۹۰٪	۰/۹۰	تایید
NFI	NFI > ۹۰٪	۰/۹۲	تایید
IFI	IFI > ۹۰٪	۰/۹۱	تایید
GFI	GFI > ۹۰٪	۰/۹۴	تایید
X2/df	بین ۱ تا ۳	۱/۹۳	تایید

با توجه به مقادیر شاخص های برازش که در جدول فوق ارائه شده، مدل برازش رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه شاخص های برازش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

جدول ۷. وزن رگرسیونی بین متغیرهای پژوهش

معنی داری	t	ضریب استاندارد رگرسیونی	متغیرها
۰/۰۰۱	۰/۲۳۵	۰/۸۳	← سیرت نیکو کیفیت زندگی کاری
۰/۰۰۵	۰/۲۴۰	۰/۸۱	← سیرت نیکو رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۳	۰/۱۰۴	۰/۷۹	← کیفیت زندگی کاری رفتار شهروندی سازمانی

مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثرگذار بر آن گامی مهم و مفید در این مسیر به شمار می‌آید. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر سیرت نیکو (منش) و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی با مطالعه موردی در دانشگاه اصفهان بوده است. فرضیات آزمون شده در این پژوهش، سه فرضیه بودند که عبارتند از: (۱) سیرت نیکو بر کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبت دارد. (۲) سیرت نیکو بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. (۳) کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. در سطح اطمینان ۹۵٪ با توجه به تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری و نرم افزار Amos ویرایش ۱۸ تمامی فرضیات پژوهش تأیید شدند. همچنین، معلوم شد که متغیرهای صداقت، شجاعت، تواضع، حکمت، شور و اشتیاق، شوخ‌طبعی و غمخواری، متغیر سیرت را اندازه‌گیری می‌کنند و متغیرهای نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، مردانگی، نزاکت و فضیلت مدنی، متغیر رفتار شهروندی سازمانی را اندازه‌گیری می‌کنند و متغیرهای پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن، تأمین فرصت رشد، قانونگرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی

با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها به بررسی فرضیه‌ها پرداخته می‌شود. فرضیه اول که مبنی بر تأثیر سیرت نیکو بر زندگی کاری است، تأیید می‌شود ( $p < 0/05$ ). فرضیه دوم که مبنی بر تأثیر سیرت نیکو بر رفتار شهروندی سازمانی است، تأیید می‌شود ( $p < 0/05$ ). فرضیه سوم که مبنی بر تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی است، تأیید می‌شود ( $p < 0/05$ ).

### بحث و نتیجه‌گیری

یکی از مهمترین خصیصه‌های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر امروزی، داشتن افرادی است که مایلند در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان مشارکت داشته باشند؛ یعنی همان رفتار شهروندی سازمانی را بروز دهند. در این میان آموزش عالی محور اصلی توسعه انسانی در سراسر جهان است. دانشگاه‌ها بحث کلیدی نظام‌های آموزشی هستند که با ایجاد توانمندی‌های لازم زمینه را برای توسعه فراهم می‌کنند. امروزه ارتقا و توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از مهمترین اجزای زیرساخت‌های مدیریتی مورد توجه و تأکید فراوان قرار گرفته است. از آنجا که افزایش و بهبود اثربخشی سازمان، همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های اصلی

برای افراد فرصت‌هایی برای بهبود درک آن‌ها به کمک بحث‌های عمیق در محیط کار در خصوص مشکلات واقعی و باور به توانایی برای عمل بر اساس ارزش‌ها فراهم نماید. افراد باید فرصت بهبود مهارت‌های زندگی سالم، مثل ارتباطات قاطع، گوش دادن همدلانه، کمک کردن به دیگران و درخواست کمک از دیگران، خودارزیابی، تصمیم‌گیری، نفوذ به کمک تجزیه و تحلیل، مدیریت هیجان‌ها و تفکر انتقادی داشته باشند. جو روانی دانشگاه باید استفاده از این مهارت‌ها را مورد حمایت قرار دهد. باید به افراد فرصت استفاده از این مهارت‌ها برای خدمت به دانشگاه داده شود.

- استفاده از رویکردی جامع، آگاهانه و فعال در بهبود سیرت نیکو؛

ارزش‌های اصلی باید در فرایندهای ارزیابی و آموزشی و رویه‌های انضباطی منعکس شوند. آموزش سیرت نیکو باید برای گفتگوی احترام آمیز و شفاف در مورد معضلات اخلاقی در دانشگاه فرصتی فراهم نماید.

- ایجاد محیطی که افراد به فکر هم باشند.

بهبود سیرت نیکو تنها در بافتی صورت می‌گیرد که افراد به فکر یکدیگر باشند و هر فردی امنیت را تجربه کند، احساس تعلق به دیگران داشته باشد و بتواند به معنادار شدن کار کمک نماید.

- برای افراد فرصت عمل اخلاقی فراهم شود.

دست اندرکاران و مدیران دانشگاه و جامعه باید فرصت‌های متنوع و زیادی برای اعمال ارزش‌های اصلی در وضعیت‌های زندگی واقعی فراهم نمایند. با یادگیری خدمت‌رسانی، افراد به رفاه دیگران کمک

یکپارچگی و انسجام اجتماعی، و توسعه قابلیت‌های انسانی متغیر کیفیت زندگی کاری را اندازه‌گیری می‌کنند.

با توجه به یافته‌های این پژوهش هر چه کارکنان دانشگاه اصفهان سیرت نیکوتری داشته باشند، یعنی به‌طور بهتری در مواجهه با انتخاب‌های گوناگون کار صحیح را انتخاب کنند، منبع انرژی برای کسب نتایج فوق‌العاده داشته باشند، بدون هیچ ترسی در مسیر اهداف بلندمدت خود و دانشگاه حرکت کنند، به رنج و ناراحتی و رفاه دیگر کارکنان دانشگاه، دانشجویان و اساتید توجه داشته باشند و به آن‌ها کمک و ترحم کنند، خواهان شادی دیگران باشند، جنبه‌های مثبت امور را ببینند، از خود افتادگی نشان دهند و از تکبر دوری کنند، و قدرت پردازش و به‌کارگیری تجارب و دانش را داشته باشند، در نتیجه احساس کیفیت زندگی کاری مطلوب‌تری پیدا می‌کنند و رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از جانب کارکنان بروز داده می‌شود. با ابراز هر چه بیشتر این رفتارها، کیفیت رابطه بین کارکنان با همکاران و مدیران دانشگاه افزایش و انجام امور اداری دانشگاهیان تسهیل یافته که می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و رضایت دانشگاهیان منجر شود. هیأت آموزشی ایالت میشیگان در خصوص بهبود سیرت توصیه‌های زیر را سودمند می‌داند:

- ارتقای ارزش‌های اخلاقی به‌عنوان مبنای روابط سالم و سیرت نیکو؛

- تعریف و تعیین سیرت نیکو به‌طور جامع شامل درک، خودباوری، مهارت‌های اجتماعی و حمایت‌های محیطی. برنامه آموزش سیرت نیکو باید

مطلوب باشد، توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان برقرار باشد، جوّ و فضای کاری ایجاد شود که مناسب احساس تعلق کارکنان به دانشگاه باشد و این مطلب را که آنان مورد نیاز دانشگاه هستند، تقویت کند و در نهایت فرصت‌هایی نظیر استفاده از استقلال و خود کنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار فراهم باشد، در نتیجه کارکنان رفتارهای داوطلبانه خارج از شرح شغل بیشتری را به نمایش می‌گذارند و نیاز اساسی دانشگاه به این گونه کارکنان مرتفع خواهد شد. در پژوهش‌هایی که معینان (۱۳۸۹) و پرستار (۱۳۹۰) انجام داده‌اند، رابطه مثبت و معناداری بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی تایید شده است. در بین کارکنان دانشگاه اصفهان، سیرت نیکو هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم و از طریق کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

پیشنهاد می‌شود این موضوع در سایر دانشگاه‌ها نیز بررسی شود تا معلوم شود در چه دانشگاه‌هایی و تحت چه شرایطی تأثیر مستقیم و در چه دانشگاه‌هایی تأثیر غیرمستقیم سیرت نیکو بر رفتار شهروندی سازمانی تایید می‌شود. همچنین پیشنهاد می‌گردد تأثیر سه عامل مذکور در یک مدل بر عملکرد نهایی دانشگاه‌ها بررسی شود.

#### منابع

افشین‌نیا، م. (۱۳۷۲). روش‌های آماری و کاربرد آن در علوم، تهران: انتشارات اتا.

می‌کنند و پیامد تلاششان به آنان منعکس می‌شود. به تمامی افراد دانشگاه باید فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری در خصوص معضلات اخلاقی دانشگاه داده شود؛ به گونه‌ای که آنان بتوانند یاد بگیرند چگونه رهبری به سبک اخلاقی را اعمال کنند.

- پرورش رهبران اخلاقی و حمایت بلند مدت از آنان؛ برنامه آموزش سیرت نیکو هنگامی مؤثرتر است که تغییر فرهنگ وسیع دانشگاه مد نظر باشد. به‌منظور تغییر پایدار در فرهنگ دانشگاه، حمایت بلندمدت مورد نیاز است. همچنان‌که در دانشگاه کمیته‌های گوناگون وجود دارد، لازم است کمیته‌ای برای پشتیبانی از تلاش‌های آموزش سیرت نیکو تشکیل شود و ضرورت دارد که در این کمیته افراد گوناگونی از همه سطوح دانشگاه حضور داشته باشند.

- الگو بودن مدیران؛ افراد به کمک الگو یاد می‌گیرند. مدیران باید الگوی همان ارزش‌هایی که می‌خواهند پرورش دهند، باشند (هیأت آموزشی ایالت میشیگان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

از طرفی، هر چه پرداخت‌ها به کارکنان دانشگاه با معیارهای اجتماعی، کارکنان و دیگر انواع کار تناسب داشته باشد، پرداخت مساوی برای کار مساوی باشد، شرایط کاری از نظر فیزیکی ایمن باشد، ساعات کار منطقی تعیین شود، زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به‌کارگیری مهارت‌های کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال برای آن‌ها فراهم شود، زمینه آزادی سخن بدون واژه‌ها و واکنش مقام بالاتر فراهم باشد، ادراک کارکنان درباره مسئولیت اجتماعی در دانشگاه

<sup>1</sup> Michigan State Board of Education (MSBE)

ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت، رشته مدیریت - منابع انسانی. مقیمی، س و رمضان، م. (۱۳۹۰). پژوهشنامه مدیریت، جلد سوم، تهران: انتشارات راهدان. نصر اصفهانی، ع. (۱۳۸۹). «سنجش سیرت نیکوی مدیران»، چشم انداز مدیریت دولتی، ۱، ۱۱۵-۱۲۷. نوابخش، م؛ غفاری آشتیانی، پ و کهن، ع. (۱۳۸۸). «مدیریت بستر رفتار شهروندی سازمانی در فرانش‌های اجتماعی»، فصلنامه بصیرت، سال شانزدهم، ش ۴۳. صص ۵۵-۷۹

Asgari, M.H., Taleghani, M., Abadikhah, S. (2012). The relationship between quality of working life with organizational citizenship behavior of office of education staff in Rasht city. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2, 3547-3551.

Balliett, T., Kelloway, E. K. (2011). Virtuous leaders: assessing character strengths in the workplace. *Canadian Journal of Administrative Sciences*. 28, 270-283.

Cawley, M.J., Martin J. E., Johnson J.A. (2000). A virtues approach to personality. *Personality and Individual Differences*. 28, 997-1013.

DeNicolis, B. J., Rodriguez, O., Kutcher, E.J., Indovino, L., Rosner, E. (2005). Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers. *Journal of Business and Psychology*. 20, 303-323.

Dockel, A. (2003). The effects of retention factors on organizational commitment: an investigation of high technology employees. University of Pretoria

Doty, J. (2008). Sports Build Characters? *Journal of College and Character Dynamics*. 2, 13-23.

Erturk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians. *Journal of Managerial Psychology*. 22, 257-270.

Foote, D.A., Tang, T. (2008). Job satisfaction and organization citizenship behavior (OCB). *Management Decision*. 29, 64-96.

پرستار، ه. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه تربیت معلم تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، رشته مدیریت آموزشی. جزئی، ن. (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر نی.

خاقانی‌زاده، م؛ عبادی، ع؛ یرتی‌نیر، م و رحمانی، م. (۱۳۸۷). «بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح»، مجله طب نظامی، ش ۱۰ (۳)، صص ۱۷۵-۱۸۴.

رابینز، الف و تیموتی، ج. (۱۳۸۹). رفتار سازمانی، (مهدی زارع)، تهران: انتشارات نص.

رحیمی، ر. (۱۳۸۵). بررسی کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.

سیدجوادین، س و جاویدان‌نژاد، ه. (۱۳۸۵). «بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر میزان وفاداری مشتریان»، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت بازاریابی.

قاسمی، و. (۱۳۸۹). «مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد Amos Graphics» تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.

معینان، ن. (۱۳۸۹). بررسی نقش کیفیت زندگی کاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌های بیمه دولتی، پایان نامه کارشناسی

- classification*; First Edition, Oxford University Press
- Richard, B. (2007). Predicting the organizational commitment of marketing education and health occupations education teachers be work related rewards, *Journal of Industrial Teacher Education*, 32, 1-14.
- Sarros, J., Cooper, B., Harridan, A. (2006), *Leadership and character; Leadership and Organizational Development Journal*, 27, 1-10.
- Tjeltveit, A. C. (2003). Implicit virtues, divergent goods, multiple communities; *American Behavioral Scientist*, 47, 395-414.
- Walton, R.E. (1973). Quality of work life: what is it?, *Sloan management review*, fall.
- Wright, T. A. (2010b). Much more than meets the eye: The role of psychological well-being in job performance, employee retention and cardiovascular health, *Organizational Dynamics*, 39, 24-36.
- Zenger, J., Folk man, J. (2004). *The Handbook for leaders*; First Edition, New York, NY: Mc Graw- Hill.
- Hartshorne, H., May, M.A. (1928). *Studies in the nature of character; 1: Studies in Deceit*, Macmillan, New York, NY
- Hartshorne, H., May, M.A. (1929). *Studies in service and self-Control*. Macmillan New York, NY.
- Lawler, E.E. (1983). Strategies for improving the quality of work life. *American Psychologist*, 37, 486-493.
- Maxwell, J. (2005). communicating with Character; viewable at: [www.euquest.com](http://www.euquest.com).
- McCullough, M.E., Snyder, C.R. (2000), Classical sources of human strength: revisiting an old home and building a new one. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19, 1-10.
- Michigan State Board of Education, (2004), Policy on quality character Education; Viewable at: [www.Character.Org](http://www.Character.Org).
- Organ, D. W. (1998). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*, Lexington, ma, Lexington books
- Peterson, C. (2008). Character development; Viewable at: [www.education\\_planner.org/education](http://www.education_planner.org/education).
- Peterson, C., Seligman, B. (2004). *Character strengths and virtues: a handbook and*



## **Study of the Effect of Good Temperament and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behaviors**

**R. Hoveyda**

Assistant Professor of Education and Psychology, University of Isfahan, Iran

**S. Shool**

Master of management, University of Isfahan, Isfahan, Iran

**\*M. Arefnezhad**

PhD student of management, University of Lorestan , Lorestan, Iran

### **Abstract:**

In the modern and dynamic work environment that works are done in teams and flexibility of the environment has high importance organizations need employees who possess suitable citizenship behavior. Importance and necessity of organizational citizenship behavior for effective organizations have long been understood by managers. But little research has been done about special factors that increase organizational citizenship behavior in different organizational environments. The purpose of this research was to examine the effect of good temperament and quality of work life on organizational citizenship behavior at the University of Isfahan. Study population was all university staff and by using Cochran's formula the sample size was estimated to be 108. The Good Temperament Questionnaire (Barker and Coy, 2003) and Organizational Citizenship Behavior Questionnaire (Organ, 1988) and Quality of Work Life Questionnaire (Walton,1973) were used for collecting the data. After collecting data through using structural equation approach and Amos 18 software, four hypotheses was examined and tested. Findings showed that: 1) Good temperament has a positive effect on quality of work life. 2) Good temperament has a positive effect on organizational citizenship behavior. 3) Quality of work life has a positive effect on organizational citizenship behavior and 4) Quality of work life has a mediator role in relation between the effect of good temperament on organizational citizenship behavior. According to the analysis of data, all study hypotheses were confirmed ( $p < .05$ ).

**Keywords:** good temperament, organizational citizenship behavior, quality of work life