

فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی

سال سوم، شماره سوم، بهار ۱۳۹۱ (پیاپی ۱۱)

بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی استادان با عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد

اسلامی واحد بناب

دکتر کرم اله دانش فرد*

مینا شیدایی**

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی استادان و عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب انجام گرفته است. در این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی از الگویی به نام البرت مورهن اورگان استفاده شده که ابعاد آن نیز توسط نیهف، وان کاستر، مارک سی وان مورد تایید قرار گرفته است. این ابعاد عبارتند از: وظیفه مداری، مشارکت، نوع دوستی، شکیبایی (تحمل پذیری)، توجه (ادب و ملاحظه)، فداکاری و عملکرد آموزشی نیز بر اساس ابعاد، نتیجه ای، عمومی، رفتاری، فرایندی عملیاتی شده است. جامعه آماری پژوهش استادان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب هستند که بر اساس نمونه گیری تصادفی تعداد ۱۳۸ نفر از استادان و ۱۹۲ نفر از دانشجویان انتخاب شدند. روش پژوهش توصیفی- پیمایشی است و ابزار جمع آوری اطلاعات پرسش نامه محقق ساخته است که روایی آن بر اساس نظر صاحب نظران و استادان مطابق بر روی محتوا صورت گرفته و پایایی آن مطابق آلفای کرونباخ با ضرایب ۰/۸۳ و ۰/۸۶ مورد تایید قرار گرفته است. نتایج پژوهش با استفاده از شاخص های آمار توصیفی و آمار استنباطی ضریب همبستگی پیرسون، آزمون رگرسیون با به کارگیری نرم افزار SPSS صورت گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی استادان با عملکرد آموزشی معنی دار است که بیشترین ارتباط بین شکیبایی و عملکرد آموزشی و کمترین رابطه بین مشارکت و عملکرد آموزشی می باشد.

کلید واژه ها: رفتار شهروندی سازمانی، مشارکت، وظیفه مداری، شکیبایی، ادب و ملاحظه، نوع دوستی، عملکرد آموزشی

* استادیار دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات تهران

** دانش آموخته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی واحد علوم تحقیقات تهران

مقدمه

در دنیای بسیار رقابتی کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان شان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات باز هم در عملکرد کارای سازمان شکاف وجود دارد. اکنون قویاً این اعتماد وجود دارد که عملکرد و کارایی سازمان تا حدود زیادی به تلاش کارکنان که فراتر از الزامات تعریف شده نقش دارد. در سال‌های اخیر توسعه تکنولوژی و تغییرات جهانی اقتصاد منجر به رقابت فزاینده و تغییرات سریع در ماهیت سازمان‌ها و کارکنان‌شان شده است. در نتیجه این تغییرات و برای آماده شدن برای تغییرات آینده فشار قابل ملاحظه‌ای به کارکنان برای پذیرفتن مسئولیت برنامه ریزی ارتقای شغلی، آموزش، حقوق و مزایا وارد شده است (اورگان، ۱۹۹۸، ۴۶).

امروزه نقش اعضای هیات علمی بسیار تغییر کرده است، برای مثال تشویق همکاران به انجام درست کارها، ایجاد تغییرات در نحوه انجام کارها و پاسخگو بودن نسبت به جامعه و... این امر به دوام دانشگاه‌ها و موسسات آموزشی به وجود معلمان و کادر هیات علمی با تعهد سازمانی بالا و همچنین تمایل این افراد به انجام رفتارهای فراشغلی منجر شده است. تحقیق در مورد رفتارهای فراشغلی در محیط کار بیشترین توجه را در سال‌های اخیر به خود جلب کرده است که تحت عنوان رفتار شهروند سازمانی شناخته می‌شود، رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از: مجموعه رفتارهایی که جزء الزامات رسمی سازمان و انجام شغل نیستند؛ اما به اثر بخشی کار و سازمان کمک می‌کنند. غالباً از سوی کارکنان این مجموعه رفتارها به عنوان یک امر اختیاری نگریسته می‌شود. بنابراین نمی‌تواند به طور رسمی مورد تقدیر قرار گیرد. این تعریف رفتار شهروند سازمانی بیان‌کننده این مطلب است که این رفتارها از طریق اضافه کردن چارچوب اجتماعی به محیط کاری تاثیر خاصی بر روی اثر بخشی دارد. چندین دلیل جهت توجیه این که چرا رفتار شهروند سازمانی اثر بخشی سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد، وجود دارد از جمله: افزایش بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به گسترش منابع کمیاب، ایجاد محیطی که روحیه کارکنان را افزایش می‌دهد (همان منبع، ۳۱).

چارچوب نظری

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی موثر بودند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳، ص ۳۶۰).

این اعمال را که در محیط کار اتفاق می افتند، این گونه تعریف می کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با وجود این توسط وی انجام شده و باعث بهبود موثر وظایف و نقش های سازمان می شوند» (اپلبوم و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۱۹).

به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و ماندن تا دیر وقت در محل کار نداشته باشد، اما برای بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می ماند و به دیگران کمک می کند (کروپانزانو و همکاران، ۲۰۰۰، ص ۷).

ارگان (۱۹۸۸) همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود (چوهن و کل، ۲۰۰۴).

با این تعریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانشی کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می یابد (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳، ص ۳۶۱).

بررسی ادبیات نشان می دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین، دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانشی وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. تمایز بین عملکرد و فرانشی، به دلایل مختلفی مشکل خواهد بود، اولاً ادراکات

مدیریتی و کارمندی از عملکرد کارکنان و مسئولیت‌ها ضرورتاً با یکدیگر مشابه نیستند. ثانیاً ادراک کارمندان از عملکرد و مسئولیت‌هایشان، تاثیر گرفته از رضایت آن‌ها در محیط کارشان است (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۲۹).

بولینو و تورنلی اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی سازمانی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند، اولاً این رفتارها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند و ثانیاً ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنان خود انتظار دارند (بولینو و تورنلی، ۲۰۰۳، ص ۶۰).

وان دی وان در مورد ابهام در وضعیت رفتار شهروندی سازمانی، ساختار رفتارهای برون‌نقش و رفتار حمایتی سازمانی، مطالب متعددی را مطرح کرده است، به طوری که داوطلبانه بودن و الزامات پاداش‌های غیر قراردادی، بیشترین بحث و جدل از ساختار رفتار شهروندی سازمانی را شامل می‌شوند. داوطلبانه بودن بدین مفهوم است که این گونه رفتارها مستقیماً قابل اجرا نیستند و الزامات نقش یا توصیف رسمی شکل نیز بدین معنی است که عقد دوجانبه قراردادهای استخدامی افراد با سازمان، تعریف شده و مشخص است، یعنی این گونه رفتارها به عنوان تنبیه و مجازات قابل ادراک نیستند (وان دی وان، ۱۹۹۳، ص ۲۱۱).

ارگان اظهار می‌دارد، تعریف و تفسیر رفتار شهروندی سازمانی مستقیماً پاداش‌های رسمی از طرف سیستم‌های رسمی سازمانی را در بر نمی‌گیرد. به طور خلاصه، مشکلات نام برده شده بر اساس تعاریف و تفسیر خصوصیات رفتار شهروندی سازمانی نظیر داوطلبانه، رفتارهای برون‌نقش، ماورای الزامات شغلی و معیارها و مولفه‌های رفتارهای شهروندی مورد بررسی قرار گرفته است و در مقابل، اکثر مطالعه‌کنندگان و پاسخ‌دهندگان آن را به عنوان بخشی از وظایف رسمی به شمار آورند.

انواع رفتار شهروندی در سازمان

علی‌رغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می‌شود. نتایج بررسی ادبیات نشان می‌دهد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده است که البته همپوشانی‌های زیادی بین آن‌ها وجود دارد.

پوساکوف و همکارانشان در مطالعات خود، هفت بعد مشترک را از این تقسیم بندی‌ها استخراج کرده اند که عبارتند از: رفتار امدادی^۱، جوانمردی^۲، وفاداری سازمانی^۳، تعهد سازمانی^۴، ابتکار فردی^۵، فضیلت شهروندی^۶ و خود بهبودی^۷.
تقسیم بندی فوق بر اساس مطالعه مدل های ارائه شده توسط تعداد زیادی از محققان صاحب نظر در رشته رفتار شهروندی سازمانی است که خلاصه آن در جدول ذیل نشان داده شده است.

ابعاد رفتار شهروندی

ارگان (۱۹۹۰) پنج بعد رفتار شهروندی را این گونه بیان می دارد:

۱- **وجدان کاری یا وظیفه مداری:** به این معنی که کارکنان نقش خود را به خوبی و بیشتر از حداقل وظیفه مورد نیازشان انجام دهند. بعد وظیفه شناسی نمونه های گوناگونی را در بر می گیرد که در آن اعضای سازمان، رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (ارگان، ۱۹۸۸، ۹).

۲- **نوع دوستی:** به حالتی گفته می شود که کارکنان به دیگران (همکاران) کمک می کنند.

۳- **فضیلت شهروندی یا مشارکت:** بیان کننده مشارکت مسئولانه کارکنان در چرخه حیات سازمان است.

۴- **جوانمردی و شکیبایی:** نشان دهنده تحمل پذیری و عدم شکایت و گله از سازمان است.

۵- **ادب و نزاکت:** به این معنی که کارکنان با دیگران با احترام رفتار می کنند.

بررسی رفتار شهروند سازمانی اعضای هیات علمی به چهار دلیل اهمیت دارد: ۱- رفتار شهروند سازمانی از طریق تاکید بر روی رفتارهای فراشغلی نیاز به تخصیص منابع کمیاب را کاهش می دهد ۲- تاکید بر روی رفتار شهروند سازمانی می تواند تعارضات ناشی از ابهام در انتظارات شغل را حداقل برساند ۳- موسسات آموزشی از طریق تعیین و بررسی ابعاد رفتار شهروند سازمانی می توانند محیطی را ایجاد کنند که رفتار شهروند سازمانی را تشویق بروز آن را تسهیل کند و در این محیط تسهیل کننده های رفتار شهروند سازمانی را افزایش و موانع آن

1-Helping behavior

2-Portmanship

3-Organizational loyalty

4-Organizational compliance

5-Individual initiative

6-Civic Virtue

7-Self Development

را کاهش دهند ۴- به مدیران آموزش عالی فرصت می دهد تا درک عمیق تری از عوامل رفتار شهروند سازمانی و متغیر های شغلی و سازمانی مربوط به آن پیدا کنند (ایزهار، اپلاتکا، ۲۰۰۹، ص ۱۲۹).

اهمیت و ضرورت رفتار شهروند سازمانی برای اثربخشی سازمان مدت هاست که توسط مدیران درک شده است؛ اما با این حال تحقیقات انجام شده در مورد عوامل خاصی که باعث افزایش رفتار شهروند سازمانی در محیط های سازمانی متفاوت می شود، انگشت شمارند. با این وجود به برخی از تحقیقات انجام شده مرتبط ذیلا اشاره می شود:

تحقیقی به وسیله آلپراتورک در سال ۲۰۰۵ تحت عنوان افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه های ترکیه انجام گرفت. جامعه آماری این تحقیق ۱۰۱۸ عضو هیات علمی دانشگاه های ترکیه بود. در این تحقیق به این نتیجه رسیدند که اعتماد افراد به مافوق خود بر روی سطح رفتار شهروندی سازمانی آن ها اثر می گذارد و اعتماد به مافوق رابطه بین قضاوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند و در نتیجه عملکرد سازمانی آن ها را تحت تاثیر قرار می دهد.

والزنیهف (۱۹۹۶) روابط بین رفتار شهروندی سازمانی و معیارهای عملکرد در یک رستوران غذایی را مورد بررسی و مطالعه قرار دادند و پی بردند که وجود رفتارهای شهروندی با افزایش درآمد و کیفیت کاهش هزینه، گلایه مندی کارکنان و میزان کاغذهای تلف شده در ارتباط است (والزنیهف، ۱۹۹۶).

پودساکوف و مکنزی در تحقیق دیگر بیان می دارند که رفتارهای وظیفه شناسی کارکنان سبب می شود که آن ها تلاش و جدیت بیشتری در حل مشکلات و گرفتاری های مشتریان داشته باشند. در ضمن، کارکنان از پذیرفتن مسئولیت، شانه خالی کرده و از پذیرفتن راه حل های کم بهره خودداری می کنند. رفتار شهروندی سازمانی کیفیت خدمات را از طریق سطوح بالای رفتارهای حمایتی بهبود می بخشد. به علاوه این گونه رفتارها در محیط های فروش، منجر به الزامات در تعاملات خدماتی را کاهش می دهند. به شکلی که این مولفه ها سبب می شوند اطلاعات و حمایت بیشتری را برای همکاران و کارکنان در ضمن تعاملات مستقیم با مشتریان فراهم آورند (پودساکوف مکنزی، ۱۹۹۷).

پودساکوف و مکنزی (۱۹۹۷) خاطر نشان ساختند که رفتارهای شهروند سازمانی می تواند بهره وری کارکنان و عملیات کارآمد گروه های سازمان را ارتقاء دهد. برای مثال درگیر بودن کارکنان جدید در رفتارهای کمکی یا فداکاری، سبب می شود که آن ها دانش مورد نیاز جهت

بهبود کیفیت خدمات را کسب کنند؛ به طوری که کارکنان جدید ممکن است مولفه های جدید تحویل خدمات را به سرعت ادراک کنند. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش سرعت تحویل دهی خدمات همراه با بهبود کیفیت آن ها می شود. همچنین مشارکت مدنی منجر به بهبود و افزایش تعاملات بین مدیران و کارکنان شده و در صورت وجود مشکل، به سرعت حل و فصل می شود. سطوح بالای رفتارهای توجه و احترام و شکیبایی و روحیه گروهی را در میان همکاران تقویت می کند و مدیران می توانند به جای بحث و مشاجره با همکاران زمان بیشتری را بر روی اهداف بهره وری سازمانی یا گروهی صرف کنند.

علاوه بر این محیط های شغلی ای که روابط حمایتی و دوستانه را در میان همکاران ارتقاء می دهند، موجب رسیدن به سطوح بالای حفظ و نگه داری کارکنان می شود و سطوح بالای ثبات در میزان خدمات مشتری، به ثبات مستمر جایگاه و موقعیت مشتریان در سازمان کمک عمده ای می کند (آیبید، ص ۵۹).

شیفل امور خالد و حسن علی در سال ۲۰۰۵ در مطالعه تحت عنوان بررسی اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای انحرافی به این نتیجه دست یافتند که رفتارهای شهروندی سازمانی با رفتارهای انحرافی رابطه منفی و معکوسی دارد. در این مطالعه تأخیر و غیبت کارمندان به عنوان مهم ترین رفتارهای انحرافی در نظر گرفته شده بود. بنابر نظر کوسولسکی و همکارانش رفتارهای انحرافی هستند که کارمندان بر اساس آن تلاش می کنند خودشان را از انجام کار بازدارند یا از انجام وظایف محوله خودداری کنند. نتایج این تحقیق، نشان می دهد که تحمل پذیری و مشارکت مدنی، بیشترین ارتباط منفی را با رفتارهای انحرافی منفی دارند. همچنین وظیفه شناسی، ارتباط منفی با غیبت اختیار دارد (خالد و علی، ۲۰۰۵، ۳۰-۴۰).

اسکار بنتلو و همکارانش در سال ۲۰۰۸ در دانشگاه تگزاس آمریکا در مطالعه ای به بررسی رابطه بین شهروندی سازمانی و مدیریت کیفیت جامع نقش میانجی را بین عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می کند، بدین معنی که خود رفتار شهروندی سازمانی باعث بهبود عملکرد سازمانی نمی شود، بلکه وجود مدیریت کیفیت جامعه سبب می شود تا رفتار شهروندی سازمانی بهبود عملکرد را به همراه داشته باشد (اسکار بنتلو و همکاران، ۲۰۰۸، ص ۴۵).

اسپمن و زارت (۲۰۰۸) طی مطالعه ای ۳۲ موسسه خدماتی را با هدف بررسی رابطه بین تحلیل رفتگی و کارایی منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ایالت واشنگتن مورد بررسی قرار دادند، نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که تحلیل رفتگی شغلی، عدم کارایی و رفتار

شهروندی سازمانی، همگی ارتباط معنی داری با همدیگر دارند؛ به طوری که ارتباط منفی بین عدم کارایی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. در واقع عدم کارایی بالا معادل پایین بودن رفتار شهروندی سازمانی است. البته هر یک از ابعاد رفتار شهروندی همبستگی منفی متفاوتی با عدم کارایی دارند، به طوری که فداکاری، بیشترین رابطه منفی را با عدم کارایی دارد و نتایج حاصل از این مطالعه، بیانگر رابطه منفی رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی است (اسپمن و زارت، ۲۰۰۸، ص ۵۰).

پژوهش انجام گرفته توسط حسن زارعی متین و همکارانش (۱۳۸۵) تحت عنوان شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی بر روی ۲۰۸ نفر از کارکنان سازمان های موفق و ناموفق معرفی شده که شامل: سازمان مدیریت و برنامه ریزی، اداره کل امور مالیاتی، سازمان تامین اجتماعی شرکت، شرکت مخابرات در استان قم می باشند، تایید کردند در سازمان های موفق میانگین رتبه رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتر از سازمان های ناموفق بوده است. در نتیجه دریافتند که بین عوامل رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمان رابطه معناداری وجود دارد (حسن زارعی متین و همکارانش، ۱۳۸۵، ۲۷).

تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی عمدتاً بر سه نوع می باشند: گروهی از تحقیقات بر پیش بینی عوامل ایجاد کننده رفتار های شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد... به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح شده اند. از سوی دیگر یک سری از تحقیقات بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمانی، اثر بخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و... مطرح بوده اند. گروهی از تحقیقات نیز منحصر بر روی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند و مثلاً سعی کرده اند تا تعریف جدیدی از آن داشته باشند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی مقیاس های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰، ص ۵۱۴).

واژه عملکرد بر فرایند و بازده یک سیستم اشاره می کند. عملکرد فعالیتی است که هم برای انجام کاری صورت می گیرد و هم نتیجه آن می باشد (یمینی، ۱۳۷۱، ۵). به عبارت دیگر ارزشیابی عملکردی آموزشی آئینه ای فراهم می آورد تا تصمیم گیران و دست اندرکاران فعالیت های آموزشی تصویری از چگونگی فعالیت ها به دست آورند، با استفاده از این تصویر از

نظام های آموزشی مراقبت بیشتری به عمل آوردند تا در راستای پاسخ گویی به نیازهای فرد و جامعه کیفیت نظام های آموزشی ارتقاء یابد (مارزینو و دیگران ، ۱۳۸۰، ۵۴-۵۶).

بنابراین نهادهای آموزشی دارای کارکردهای متعددی هستند که بخشی از نیازهای جامعه را برطرف می سازند. در این تقابل، اغلب آموزش خدمتگزار جامعه بوده و کوشش می کند خود را با آن همسو سازد. با این حال چالش اساسی زمانی آغاز می شود که نهادهای آموزشی نتوانند خود را با تغییرات سریع اجتماعی، فرهنگی و تکنولوژی هماهنگ سازند. این تأخر با روشی تحت عنوان اصلاحات در جوامع مختلف مورد توجه صاحبان اندیشه قرار می گیرد. آنان می کوشند تا با فهم ضرورت ها به تغییر مولفه های اساسی آموزشی و پرورش پرداخته و کیفیت خروجی آن ها را ارتقاء بخشند. در دهه اخیر بسیاری از علاقه مندان و مخاطبان آموزشی به ناتوانی آن در پاسخ گویی به نیازها و تقاضاهای اجتماعی و محیطی روزافزون اذعان نموده اند. از سوی دیگر، در جوامع در حال گذار از نهادهای آموزشی انتظار می رود تا در شکل دهی تحولات اجتماعی نقش اساسی ایفا نمایند، بنابراین نظام آموزشی علی رغم تأخر در دستیابی به نوآوری و ابتکار باید در برابر جامعه مسئولیت های بیشتری بر عهده گرفته و نقش جدیدتری ایفا کنند. با در نظر گرفتن این موضوع که عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش های کارکنان معمولی حاصل نمی شود؛ بلکه آن ها باید دارای کارکنانی باشند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می کنند؛ بنابراین برای پی بردن به نقش رفتار شهروندی در عملکرد سازمان باید چگونگی ارتباط مؤلفه های آن را با عملکرد آموزشی تبیین کرد. بنابراین سوال اصلی تحقیق این است که آیا رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی استادان با عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب وجود دارد یا خیر؟ و هدف از آن بررسی رابطه مولفه های رفتار شهروندی سازمانی مدرسین با عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می باشد.

فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: بین مشارکت (رفتار مدنی) و عملکرد آموزشی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین وظیفه مداری و عملکرد آموزشی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین شکیبایی (تحمل پذیری) عملکرد آموزشی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین ادب و ملاحظه و عملکرد آموزشی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین نوع دوستی و عملکرد آموزشی رابطه معنی داری وجود دارد.

روش پژوهش

نظر به این که پژوهش حاضر به توسعه دانش کاربردی در بین اعضای هیات علمی و مدرسان دانشگاه آزاد اسلامی در این واحد می پردازد، از نوع تحقیقات کاربردی است و از طرفی با توجه به این که هدف محقق از انجام این پژوهش، تعیین ارتباط بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی استادان و عملکرد آموزشی در واحد بناب می باشد، از نوع همبستگی است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را کلیه استادان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب تشکیل می دهند که تعداد آن‌ها در سال (۸۷-۸۸) ۱۰۵۳۳ دانشجو و ۴۶۵ نفر مدرس است. حجم نمونه با استفاده از فرمول‌های آماری ۱۹۲ نفر دانشجو و ۱۳۸ نفر از استادان به دست آمد. جهت انتخاب اعضای نمونه از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

روش گردآوری داده ها

پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسش نامه شامل ۳۰ سوال است که بر اساس پنج مولفه رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده از سوی ارگان (مشارکت، وظیفه مداری، شکیبایی، ادب و ملاحظه، نوع دوستی) و بر اساس طیف لیکرت پنج تایی (یک نشان دهنده کمترین میزان توافق تا پنج نشان دهنده بیشترین میزان توافق با گویه های مطرح شده) توسط پژوهشگر طراحی شده است.

پرسش نامه عملکرد آموزشی: این پرسش نامه شامل ۳۲ سوال است که بر اساس چهار مؤلفه عملکرد آموزشی مطرح شده با مراجعه به منابع و نظر خواهی متخصصان و تجارب علمی و پژوهشی تهیه شد (برای مثال از فرم های ارزشیابی استادان و پیشرفت تحصیلی و عملکرد آموزشی موجود در دانشگاه آزاد اسلامی استفاده شده است) که عبارتند از: نتیجه ای، رفتاری، عمومی و فرایندی، بر اساس طیف لیکرت پنج تایی (یک نشان دهنده کمترین میزان توافق تا پنج نشان دهنده بیشترین میزان توافق با گویه های مطرح شده) توسط پژوهشگر طراحی شده است.

پایایی و روایی ابزارها

از روایی محتوایی برای تعیین روایی ابزارها استفاده شده است. به همین منظور از چند متخصص در این زمینه خواسته شد تا درباره محتوایی پرسش نامه ها قضاوت کنند که پرسش نامه های مورد نظر، از لحاظ روایی محتوایی دارای روایی قابل قبولی است. جهت سنجش

پایایی ابزار مورد استفاده از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. بر این اساس پایایی کل پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۸۳ شد و پایایی ابعاد پنج گانه آن یعنی مشارکت، وظیفه مداری، شکیبایی، ادب و ملاحظه، نوع دوستی به ترتیب برابر با ۰/۸۵، ۰/۸۰، ۰/۸۲، ۰/۸۴، ۰/۸۸ به دست آمد. پایایی کل پرسش نامه عملکرد آموزشی برابر با ۰/۸۶ شد و پایایی ابعاد چهار گانه آن یعنی نتیجه ای، رفتاری، عمومی، فرایندی به ترتیب برابر با ۰/۸۷، ۰/۸۸، ۰/۸۹، ۰/۸۳ به دست آمد.

روش تجزیه و تحلیل داده ها : با توجه به سوالات مطرح شده، روش های آماری مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از: الف- ضریب همبستگی پیرسون ب- تحلیل رگرسیون دو متغیره ج- آزمون فریدمن جهت رتبه بندی فرضیه ها.

تحلیل یافته ها

جدول ۱. آزمون همبستگی پیرسون رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد آموزشی

فرضیه ها	ضریب پیرسون	مقدار محاسبه شده	مقدار بحرانی
اصلی	۰/۰۰۱	۰/۴۸۷	۰/۱۵۹
اول	۰/۰۰۱	۰/۴۶۷	۰/۱۵۹
دوم	۰/۰۰۰	۰/۴۶۱	۰/۱۵۹
سوم	۰/۰۰۶	۰/۳۶۰	۰/۱۵۹
چهارم	۰/۰۰۳	۰/۳۹۸	۰/۱۵۹
پنجم	۰/۰۰۰	۰/۴۹۵	۰/۱۵۹

تحلیل فرضیه اول: بین مشارکت و عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب رابطه معنی داری وجود دارد.

همان طور که در جدول شماره (۱) مشاهده می شود، آماره محاسبه شده بزرگ تر از مقادیر بحرانی است. به عبارت دیگر سطح معنا داری محاسبه شده برای ضریب همبستگی متغیر مشارکت کوچک تر از ۰/۰۵ است و تاثیر متغیر مشارکت بر داشتن رابطه با عملکرد آموزشی ۰/۴۴۷ است و ۲۰ درصد از تغییرات عملکرد آموزشی به وسیله متغیر مشارکت تبیین می شود. و رابطه متغیر مستقل بر متغیر وابسته به صورت مثبت است و با اعمال مشارکت استادان عملکرد آموزشی در سطح دانشگاه افزایش می یابد؛ بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شده است.

جدول تحلیل رگرسیون فرضیه اول

متغیرها	R	مجذور R	درجه آزادی	خطای Fمشاهده	سطح معناداری
مشارکت	۰/۴۴۷	۰/۲۰	۱۳۷	۱۱/۲۵۴	۰/۰۰۲

همان طور که مشاهده می شود مقدار F برابر ۱۱/۲۵۴ شده که این مقدار با درجه آزادی ۱۳۷ در سطح ۰/۰۰۲ معنادار شده و چون سطح قابل قبول معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین نتیجه می گیریم که مشارکت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با متغیر عملکرد آموزشی رابطه دارد. بنابراین می توان چنین تفسیر کرد که با توجه اطلاعات گروه نمونه با افزایش فعالیت های حمایتی و انگیزاننده، ارائه پیشنهادهای و ابتکارات نوآورانه، و تمایل به شرکت در فعالیت های علمی دانشجویان از طرف استادان موجب افزایش عملکرد آموزشی در این واحد دانشگاهی خواهد.

تحلیل فرضیه دوم: بین وظیفه مداری و عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب رابطه معنی داری وجود دارد.

همان طور که در جدول شماره (۱) مشاهده می شود، آماره محاسبه شده بزرگ تر از مقادیر بحرانی است. به عبارت دیگر سطح معنا داری محاسبه شده برای ضریب همبستگی متغیر وظیفه مداری کوچک تر از ۰/۰۵ است و تاثیر متغیر وظیفه مداری بر، داشتن رابطه با عملکرد آموزشی ۰/۴۶۱ است و ۲۱ درصد از تغییرات عملکرد آموزشی به وسیله متغیر وظیفه مداری تبیین می شود و رابطه متغیر مستقل بر متغیر وابسته به صورت مثبت است و با اعمال رفتار وظیفه ای استادان، عملکرد آموزشی در سطح دانشگاه افزایش می یابد؛ بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شده است.

جدول تحلیل رگرسیون فرضیه دوم

متغیرها	R	مجذور R	درجه آزادی	خطای Fمشاهده	سطح معناداری
وظیفه مداری	۰/۴۶۱	۰/۲۱	۱۳۷	۱۳۹/۶	۰/۰۱۴

همان طور که مشاهده می شود مقدار F برابر $۶/۱۳۹$ شده که این مقدار با درجه آزادی ۱۳۷ در سطح $۰/۰۱۴$ معنادار شده و چون سطح قابل قبول معناداری کمتر از $۰/۰۵$ است، بنابراین نتیجه می گیریم که وظیفه مداری از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با متغیر عملکرد آموزشی رابطه دارد. بنابراین می توان چنین تفسیر نمود که با توجه به اطلاعات گروه نمونه با رعایت نظم و انضباط و شجاعت تذکر به افراد خاطی از طرف استادان موجب افزایش و ارتقای سطح عملکرد آموزشی در این واحد دانشگاهی خواهد شد.

تحلیل فرضیه سوم: بین شکیبایی و عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب رابطه معنی داری وجود دارد.

همان طور که در جدول شماره (۱) مشاهده می شود، آماره محاسبه شده بزرگ تر از مقادیر بحرانی است. به عبارت دیگر سطح معنا داری محاسبه شده برای ضریب همبستگی متغیر شکیبایی کوچک تر از $۰/۰۵$ است و تاثیر متغیر شکیبایی بر داشتن رابطه بین عملکرد آموزشی $۰/۳۶۰$ است و ۳۰ درصد از تغییرات عملکرد آموزشی به وسیله متغیر شکیبایی تبیین می شود و رابطه متغیر مستقل بر متغیر وابسته به صورت مثبت است و با اعمال شکیبایی استادان عملکرد آموزشی در سطح دانشگاه افزایش می یابد؛ بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شده است.

جدول تحلیل رگرسیون فرضیه سوم

متغیرها	R	مجذور R	درجه آزادی	خطای استاندارد	F مشاهده شده	سطح معناداری
شکیبایی	۰/۳۶۰	۰/۳۰	۱۳۷	۴/۰۷۶۱۷	۶/۷۱۶	۰/۰۱۳

همان طور که مشاهده می شود مقدار F برابر $۶/۷۱۶$ شده که این مقدار با درجه آزادی ۱۳۷ در سطح $۰/۰۱۳$ معنادار شده و چون سطح قابل قبول معناداری کمتر از $۰/۰۵$ می باشد، بنابراین نتیجه می گیریم که شکیبایی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با متغیر عملکرد آموزشی رابطه دارد و می توان چنین تفسیر نمود که با توجه به اطلاعات گروه نمونه با تقویت روحیه خویشترنداری استادان و شکیبایی در مقابل مشکلات موجب افزایش عملکرد آموزشی در این واحد دانشگاهی خواهد شد.

تحلیل فرضیه چهارم: بین ادب و ملاحظه و عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب رابطه معنی داری وجود دارد.

همان طور که در جدول شماره (۱) مشاهده می شود، آماره محاسبه شده بزرگ تر از مقادیر بحرانی است. به عبارت دیگر سطح معنا داری محاسبه شده برای ضریب همبستگی متغیر ادب و ملاحظه کوچک تر از ۰/۰۵ است و تاثیر متغیر ادب و ملاحظه بر داشتن رابطه بین عملکرد آموزشی ۰/۳۹۵ است و ۸/۱۵ درصد از تغییرات عملکرد آموزشی به وسیله متغیر ادب و ملاحظه تبیین می شود و رابطه متغیر مستقل بر متغیر وابسته به صورت مثبت است و با اعمال رفتار توجیهی استادان، عملکرد آموزشی در سطح دانشگاه افزایش می یابد؛ بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شده است.

جدول تحلیل رگرسیون فرضیه چهارم

متغیرها	R	مجذور R	درجه آزادی	خطای استاندارد	Fمشاهده شده	سطح معناداری
ادب و ملاحظه	۰/۳۹۸	۰/۱۵۸	۱۳۷	۴/۰۰۹۰۷	۸/۴۶۲	۰/۰۰۶

همان طور که مشاهده می شود مقدار F برابر ۸/۴۶۲ شده که این مقدار با درجه آزادی ۱۳۷ در سطح ۰/۰۰۶ معنادار گردیده و چون سطح قابل قبول معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین نتیجه می گیریم که ادب و ملاحظه از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با متغیر عملکرد آموزشی رابطه دارد و می توان چنین تفسیر نمود با توجه به اطلاعات گروه نمونه با رعایت حقوق دیگران و ارائه مشاوره برای ایجاد روش های بهتر آموزشی از طرف استادان موجب افزایش سطح عملکرد آموزشی در این واحد دانشگاهی خواهد شد.

تحلیل فرضیه پنجم: بین نوع دوستی و عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب رابطه معنی داری وجود دارد.

همان طور که در جدول شماره (۱) مشاهده می شود، آماره محاسبه شده بزرگ تر از مقادیر بحرانی است. به عبارت دیگر سطح معنا داری محاسبه شده برای ضریب همبستگی متغیر نوع دوستی کوچک تر از ۰/۰۵ است و تاثیر متغیر نوع دوستی بر داشتن رابطه با عملکرد آموزشی ۰/۴۹۵ است و ۲۴/۵ درصد از تغییرات عملکرد آموزشی به وسیله متغیر نوع دوستی

تبیین می شود و رابطه متغیر مستقل بر متغیر وابسته به صورت مثبت است و با اعمال رفتار نوع دوستانه استادان عملکرد آموزشی در سطح دانشگاه افزایش می یابد؛ بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شده است.

جدول تحلیل رگرسیون فرضیه پنجم

متغیرها	R	مجذور R	درجه آزادی	خطای استاندارد	F مشاهده شده	سطح معناداری
نوع دوستی	۰/۴۹۵	۰/۲۴۵	۱۳۷	۴/۲۸۶۱۹	۸/۸۵۶	۰/۰۰۳

همان طور که مشاهده می شود مقدار F برابر ۸/۸۵۶ شده که این مقدار با درجه آزادی ۱۳۷ در سطح ۰/۰۰۳ معنادار شده و چون سطح قابل قبول معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین نتیجه می گیریم که نوع دوستی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با متغیر عملکرد آموزشی رابطه دارد و می توان چنین تفسیر کرد که با توجه به اطلاعات گروه نمونه با کمک به همکاران در انجام کارهای دشوار و حمایت های روحی از دانشجویان، استادان می توانند موجب افزایش سطح عملکرد آموزشی در این واحد دانشگاهی شوند.

تحلیل فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب رابطه معنی داری وجود دارد.

همان طور که در جدول شماره (۱) مشاهده می شود، آماره محاسبه شده بزرگ تر از مقادیر بحرانی است. به عبارت دیگر سطح معنا داری محاسبه شده برای ضریب همبستگی متغیر اصلی کوچک تر از ۰/۰۵ است و تاثیر متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر، داشتن رابطه بین عملکرد آموزشی ۰/۴۸۷ است و ۶۸ درصد از تغییرات عملکرد آموزشی به وسیله متغیر رفتار شهروندی سازمانی تبیین می شود. رابطه متغیر مستقل بر متغیر وابسته به صورت مثبت است و با اعمال رفتار شهروندی سازمانی استادان عملکرد آموزشی در سطح دانشگاه افزایش می یابد. بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق پذیرفته شده است.

جدول تحلیل رگرسیون فرضیه اصلی

متغیرها	R	مجذور R	درجه آزادی	خطای استاندارد	Fمشاهده شده	سطح معناداری
رفتار شهروندی	۰/۴۸۱	۰/۶۸	۱۳۷	۹۰۸/۳	۲۵۴/۱۱	۰/۰۰۲

همان طور که مشاهده می شود مقدار F برابر ۱۱/۲۵۴ شده که این مقدار با درجه آزادی ۱۳۷ در سطح ۰/۰۰۲ معنادار شده و چون سطح قابل قبول معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین نتیجه می گیریم که رفتار شهروندی سازمانی با متغیر عملکرد آموزشی رابطه دارد. با توجه به اطلاعات گروه نمونه با اعمال رفتارهای شهروندی از طرف استادان موجب افزایش عملکرد آموزشی در این واحد دانشگاهی خواهد شد.

آزمون فریدمن

جدول نتایج آزمون تحلیل وایانس فریدمن

آماره آزمون فریدمن	۴۶۴/۷۵۳
درجه آزادی	۴
سطح معنی داری	۰/۰۰۰

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود، سطح معنی داری به دست آمده از سطح خطا $\alpha = ۰/۰۵$ کمتر است. به این معنی که تفاوت میان میانگین رتبه های سوالات معنی دار می باشد؛ بنابراین کلیه فرضیه ها قابل رتبه بندی است. رتبه بندی و اولویت فرضیه ها در جدول ذیل آمده است.

جدول میانگین رتبه ها و اولویت فرضیه ها

اولویت ها	فرضیه ها	میانگین رتبه ها
اول	شکلیابی	۴/۶۸
دوم	ادب و ملاحظه	۳/۹۱
سوم	نوع دوستی	۳/۱۷
چهارم	وظیفه مداری	۳/۲۱
پنجم	مشارکت	۱/۰۳

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود، بالاترین رتبه مربوط به فرضیه سوم یا شکیبایی و کمترین رتبه مربوط به فرضیه اول یا مشارکت است.

بحث و نتیجه گیری

همان گونه که بیان شده رفتار شهروندی سازمانی با مولفه های مشارکت، وظیفه مداری، شکیبایی، ادب و ملاحظه، نوع دوستی بر روی عملکرد آموزشی اثر مثبت دارد. بدین معنا که با افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیات علمی و مدرسان، سطح عملکرد آموزشی نیز در دانشگاه افزایش می یابد. که این نتیجه با نتایج تحقیقات اورگان و مورمن (۱۹۹۸) همخوانی دارد.

عملکرد آموزشی از عواملی است که با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد؛ بنابراین مهم است که رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد آموزشی بررسی شود. در حقیقت رفتار شهروندی سازمانی برای اندازه گیری آن دسته از رفتارهای شغلی که فراتر از حد مورد انتظار جهت انجام کارها هستند و تحت تاثیر میزان عملکرد و رضایت شغلی افراد می باشد، ایجاد شده است.

بنابراین رفتار شهروندی سازمانی برای اندازه گیری رفتارهای کاری که به احتمال زیاد تحت تاثیر نگرش شغلی کارکنان طراحی شده، نه رفتارهایی که تحت تاثیر توانایی های فردی است و عملکرد آموزشی با رفتارهای فرا شغلی مانند رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد (پودساکوف و مکنزی، ۱۹۹۷).

همان گونه که بیان شد شکیبایی با ابعاد (خویشتن داری درمقابل نارضایتی ها، تحمل پذیری در مقابل انتقادات) نزدیک ترین رابطه را نسبت به سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد آموزشی دارد؛ بدین معنا که با افزایش قدرت شکیبایی و تحمل پذیری در رفتار استادان سطح عملکرد آن ها در ارائه آموزش های لازم برای دانشجویان افزایش خواهد یافت.

اهمیت شکیبایی استادان به پیامدهای مهم آن برمی گردد که بیان می کند استادانی که دارای قدرت حفظ روحیه خویشتن داری در مقابل مشکلات و نارضایتی ها هستند و همچنین از روحیه بالاتری برای ارائه نظریات سازنده برخوردارند و در مقابل تغییرات و جا به جایی سازمان ابراز ناخشنودی نمی کنند، از ایجاد تضاد و تعارض و انتقادات نابجا جلوگیری می کند که در نتیجه به اثربخشی عملکرد کمک می کند. که نتیجه این تحقیق با نتایج والزونیهف

(۱۹۹۶) تحت عنوان روابط بین رفتار شهروندی سازمانی و معیارهای عملکرد در یک رستوران غذایی مورد بررسی قرار گرفت، همسو است (والزونهیف، ۱۹۹۶).

همان گونه که مطرح شد ادب و ملاحظه استادان پس از شکیبایی بیشترین میزان رابطه با عملکرد آموزشی را در این واحد دانشگاهی دارد. بدین معنا که هر چه استادان به رعایت نظم و انضباط برای حضور خود وارائه تصویری بهتر از جامعه علمی اهتمام ورزند و به هنگام آموزش و تصمیم گیری آموزش حقوق دیگران را رعایت کنند و در محیط دانشگاهی با ادب و تکریم رفتار نمایند، موجب جلوگیری از هدر رفتن وقت دانشجویان و ایجاد تعهد در بین همکاران و دانشجویان نسبت به دانشگاه خود خواهند شد. این امر به نوبه خود موجب افزایش عملکرد آموزشی خواهد شد.

همچنین متغیر نوع دوستی بر روی عملکرد آموزشی اثر مثبت دارد، بدین معنا که هر چه حس نوع دوستی و تعهد مدرسان نسبت به دانشگاه بیشتر باشد، میزان عملکرد آموزشی را افزایش خواهد داد. مدیران، رفتار شهروند سازمانی را به عنوان نشانه ای از نوع دوستی و تعهد کارکنان نسبت به سازمان می دانند، آن‌ها این عقیده را این گونه توجیه می کنند که رفتار شهروندی سازمانی در بر گیرنده رفتار های سازنده و داوطلبانه ای است که جزء شرح وظایف افراد نیست. به عبارتی افراد مجبور به انجام چنین رفتارهای نیستند، بنابراین انجام چنین رفتارهایی نشان دهنده حس نوع دوستی و تعهد کارکنان نسبت به سازمان است.

زمانی که فرد کار خود را به خوبی انجام می دهد و حتی فراتر از شرح وظایفش در سازمان عمل می کند، مدیر این گونه استنباط می کند که این فرد تعهد عاطفی و یا حس نوع دوستی بالایی نسبت به سازمان دارد. در عوض زمانی که کارمندی دارای عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمان پایینی باشد، مدیر این گونه استنباط می کند که فرد به خاطر این که گزینه دیگری را جهت اشتغال ندارد، در سازمان می ماند (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۳۱۴).

در نهایت نتیجه این تحقیق نشان داد که هر چه استادان از روحیه همکاری و کمک به همکاران و دانشجویان برخوردار باشند و همچنین به تقویت توان ادراک خود برای درک حالات و موقعیت های خاص دانشجویان اهتمام ورزند، تاثیر بهتری در افزایش عملکرد آموزشی در سطح دانشگاه خواهد داشت. این نتیجه با نتایج آلن و داش (۱۹۹۸) نشان دادند که بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی معلمان و استادان دانشگاهی بیانگر تعهد و نوع دوستی آن ها است که موجب افزایش عملکرد در سازمان می شود.

با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می شود که: مدیران و روسای دانشگاه ها تلاش کنند که جو ی باز و انعطاف پذیر باشد؛ به گونه ای که رابطه افراد در چنین جوی، مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل به یکدیگر باشد تا زمینه بروز هر چه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی فراهم شود.

منابع

- ادواردز و همکاران، (۱۳۷۹)، تحقیق پیمایشی، راهنمای عمل، ترجمه سید محمد اعرابی و داوود یزدانی، تهران: پژوهش های فرهنگی.
- آذر، عادل. مومنی، منصور. (۱۳۸۰). آمار و کاربرد آن در مدیریت، انتشارات سمت.
- اوپنهام، ا.ا.ن، (۱۳۶۹)، طرح پرسش نامه و سنجش نگرش ها، ترجمه مرضیه کریم نیا، آستان قدس رضوی.
- تلخابی، حمید. (۱۳۸۴)، باز اندیشی در فرایند آموزش، نشر آیز.
- حسینی، سید حسن. (۱۳۸۷)، تاثیر رفتار شهروندی سازمانی به سرمایه اجتماعی، فصل نامه فرهنگ، مدیریت.
- زارعی، متین و همکاران، (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت.
- سرمد، زهره و همکاران، (۱۳۸۵)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگاه.
- کدپور، پروین. (۱۳۷۴)، فرآیندهای شناختی و کاربرد آن در آموزش و یادگیری و پژوهش در مسائل تعلیم و تربیت، تربیت.
- مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، شماره دوازدهم.

- Appelbaum, Steven & Nicolas Bartolomucci& Erika Beaumier& Jonathan Boulanger & Rodney Corrigan & Isabelle Dore &Christine Girard & Carlo Serroni (2004).

- Organizational Citizenship Behavior: a Case Study of Culture, Leadership and Trust, Management Decision Vol.42, No. 1, p. 13 40

- Bienstock, C. Carol & W. Carol Demoranville & K. Rachel Smith (2003). Organizational Citizenship Behavior and Service Quality, *Journal of Services Marketing*, Vol. No.24 P.3 5-6
- Bolino, Mark & C. Tunley and H. William (2003). Going the Ext5raMile
- Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior, *Academy of Management Executive*.
- Castro & Annario & Ruiz (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior Customer Loyalty, *International Journal of Service industry Management*, Vol. 15, N. 1, P.27-53.
- Chien, Min-Huei (2000). A Study To Improve Organizational Citizenship Behaviors, *Academy of Management Journal*, 47.
- Cohen, Aaron & Yardenakol (2004). Professionalism and Organizational Citizenship Behavior, an Empirical Examination Mong Israeli Nurses, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19 No.4.
- Cropanzano, Russell & S. Zinta Byrne (2000). The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance Rating, and Organizational Citizenship Behavior, *Fifteenth Annual Conference of Society for Industrial and Organizational Psychology in New Orleans*, April 13-16.
- Izhar, oplatka. (2009) Organizational Citizenship behavior in teaching: The consequences for teacher, pupils and The school. *International journal of educational management*, Vol.23, No.5
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: the Good Soldier Syndrome*, Lexington Books, Lexington, M.A. Robbins, S.P (2001). "Organizational Behavior", Prentico Hall, Upper Saddle River, N.J.
- Oscar Buentello, Jr. & Joo Jung & Jun Sun (2008). Exploring the Casual Relationship between Organizational Citizenship Behaviors, Total Quality Management and Performance, *British Journal of Management*.
- Podsakoff, Phillip & Scott B. Mackenzie (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: a Review and Suggestion for Future Research, 10(2), 133-153, Lawrence Erlbaum Associate, tnce.

- Khalid S.A. & H. All (2005). The Effects of Organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behavior, international Journal of Management and Entrepreneurship, 1 (1): 30 - 40.
- Schepman, Stephen B. & Michael A. Zarate). The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and Organizational Citizenship Behavior for Human Service Employees, International Journal of Humanities and Social Sciences.
- Van de van, A.H. (1993). The Development of an infrastructure for Entrepreneurship, Journal of Business Venturing, 8(3), 21 1-230.
- Waltz, S.M. & B.P. Niehoff (1996). Organizational Citizenship Behaviors and their Effect Organizational Effectiveness in Limited Menu Restaurants, Best Paper Proceedings, Academy of Management Conference.