

چکیده

مهمترین منبع هر سازمان که تعیین‌کننده جهت‌گیری و عملکرد آن می‌باشد، منابع انسانی است. رفتار شهروندی سازمانی پیامد مطلوبی است که مدیران درصدد افزایش بروز آن در بین منابع انسانی هستند. هدف این پژوهش بررسی اثر درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گری هویت سازمانی بوده است. جامعه آماری پژوهش، نمایندگی‌های شرکت بیمه ایران در شهر مشهد به تعداد 300 نمایندگی است. با توجه به پراکندگی نمایندگی‌های مذکور در سطح شهر، روش خوشه‌ای دو مرحله‌ای برای نمونه‌گیری استفاده شد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، 167 نمایندگی تعیین شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، سه پرسشنامه است که روایی آن‌ها به روش سازه و پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ احراز گردید. جهت اطمینان از بازگشت تعداد مکفی از پرسشنامه‌ها، 170 پرسشنامه توزیع و 167 پرسشنامه برگشت داده شد. داده‌های پژوهش با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی (PLS) تجزیه و تحلیل شدند. نتایج تحقیق نشان داد که درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، اثر معنی‌دار و مثبتی دارد. همچنین نقش تعدیل‌گری هویت سازمانی در رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد تأیید قرار گرفت.

کلید واژه:

درگیری شغلی؛ رفتار شهروندی سازمانی؛ هویت سازمان

مقدمه

شرایط در حال تغییر کاری به‌عنوان یک ویژگی غیرقابل انکار سازمان‌ها، معمولاً سبب می‌شود که سازمان‌ها بیش از گذشته به اشخاصی وابسته شوند که صرفنظر از الزامات رسمی شغلشان، به تغییرات موفقیت‌آمیز، کمک خواهند کرد. سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تمایز میان همکاری خودجوش و اجباری، اهمیت بسیار دارد. در همکاری اجباری، فرد وظایف خود را در راستای مقررات سازمان و صرفاً در حد رعایت الزام‌ها انجام می‌دهد؛ درحالی که در همکاری خودجوش، افراد، توان و بصیرت خود را برای شکوفایی استعدادها و ظرفیت‌های خود، به نفع سازمان به‌کار می‌گیرند. امروزه، در ادبیات نوین مدیریت، از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان، با عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می‌شود (طاهری و همکاران، 1393: 770). رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارها را شامل می‌شود که به اشکال مختلف، رفتارهای به نفع اجتماع، کمک کردن یا عملکرد ترکیبی نامیده شده‌اند. این مجموعه رفتارها از طریق ترغیب عملکرد سازمانی موثر و کارآمد، باعث ارتقای سطح عملکرد سازمانی می‌شوند.

یکی از عواملی که می‌تواند سبب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی شود،

تاثیر پذیری رفتار شهروندی سازمانی از

درگیری شغلی: بررسی نقش تعدیل‌گری

هویت

سید مرتضی غیور باغبانی (نویسنده مسئول)

استادیار گروه مدیریت دانشگاه بین‌المللی امام

رضا (ع)، مشهد، ایران.

ghayoor@imamreza.ac.ir

امید بهبودی

دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، عضو

باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان دانشگاه

آزاد اسلامی واحد شاهرود، ایران

علی پورنگ

کارشناس ارشد مدیریت، گروه مدیریت

دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران

سید علی قادری

کارشناس دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)،

مشهد، ایران

عاطفه نادر نژاد

کارشناس ارشد مدیریت، گروه مدیریت

دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران

درگیری شغلی¹ کارکنان است. درگیری شغلی یکی از نگرش‌های مرتبط با کار است که به‌عنوان یک واکنش روان‌شناختی فرد به کار و مسئولیت مرتبط با آن تعریف شده‌است. تحقیقات تأیید نموده‌اند که کارکنان با درگیری شغلی بالا، کمتر از طریق پادشاه‌های پولی یا سایر انگیزاننده‌های بیرونی و بیشتر از طریق عوامل انگیزاننده درونی همچون رفتار عادلانه با آن‌ها، ارزشمند شدن و داشتن فرصت-



هایی برای رشد شغلی برانگیخته می‌شوند که این عوامل می‌تواند از طریق توسعه منابع انسانی (حمایت سازمانی، دسترسی به فرصت- های آموزشی و توسعه‌ای، حمایت از فرصت‌های آموزشی و توسعه‌ای، مزایای آموزش و حمایت رسمی مدیریت شغلی) نیز در سازمان مهیا گردد (عادلی نسب، 1392: 1). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که درگیری کارکنان در کار تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر سودآوری و بهره‌وری سازمان دارد. از طرف دیگر درگیرشدن کارکنان در شغل تحت تأثیر عوامل مختلف فردی، شغلی و سازمانی است. هویت سازمانی، مفهومی است برای توصیف رابطه بین فرد با سازمانی که در آن کار می‌کند. صاحب‌نظران این عرصه، هویت‌سازمانی را چنین تعریف می‌نمایند: ادراک یکی بودن (متعلق بودن) با سازمان، جایی که افراد خود را بر اساس خصوصیات سازمانشان تعریف می‌کنند. تحقیقات نشان می‌دهد که هویت سازمانی، از عوامل موثر بر عملکردسازمانی و بهره‌وری در سازمان‌هاست. همچنین کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، تفکرات مثبت و رفتارهای مفیدی در برابر محیط کار خود نشان می‌دهند. از طرف دیگر ریکیتا² در پژوهشی مشخص کرد که هویت سازمانی با بسیاری از رفتارها، نگرش‌ها و متغیرهای زمینه‌ای کاری در ارتباط است. اندیشمندان علوم اجتماعی معتقدند که هویت سازمانی، نیروهای انگیزشی بسیار قوی و نهفته‌ای دارد که می‌تواند در قالب رفتار شهروندی سازمانی متجلی شود. تحقیقاتی که رابطه هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی نموده‌اند مشخص کرده‌اند که افراد با تعهد بالا به کارگروهی، تمایل بیشتری به مشارکت در فعالیت‌های برون‌نقشی که به اصطلاح رفتار شهروندی- سازمانی نامیده می‌شود، از خود نشان می‌دهند. همچنین نیپنبرگ³ در تحقیق خود نشان داد که هویت سازمانی می‌تواند باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی گردد.

بروز رفتار های شهروندی منابع انسانی در سازمانهای خدماتی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. زیرا نیروی حیاتی یک سازمان خدماتی کارکنان آن می باشد که به طور مستقیم با مشتری در ارتباط است. یکی از این صنایع خدماتی شرکتهای بیمه هستند. امروزه صنعت بیمه در ایران شاهد تحولات گسترده‌ایست که ضرورت شناسایی ابعاد مختلف در آن را به منظور بهبود عملکرد بهتر در بالا بردن رضایت‌مندی مشتریان دوجندان می‌سازد. از یک سو، تأسیس شرکت‌های بیمه جدید و ورود نمایندگی‌های بیمه به بازار، شدت رقابت را افزایش داده است؛ از سویی دیگر، مشتریان خدمات بیمه به دنبال کیفیت بهتر و سرعت بیشتر در ارائه خدمات همراه با قیمت مناسب هستند. با اینکه تعداد مشتریان بیمه در سال‌های اخیر افزایش یافته است؛ اما با این وجود آمارهای بین‌المللی در حوزه‌ی بیمه از پایین بودن ضریب نفوذ بیمه و سرانه‌ی حق بیمه در دنیای اسلام از جمله ایران به جز مالزی و اندونزی حکایت می‌کند. علت ضریب نفوذ بیمه‌ی پایین در ایران الزاماً عدم آگاهی از لزوم بیمه نیست، بلکه توسعه‌نیافتگی خدمات بیمه‌ای و مهیا نبودن شرایط مناسب بازار از دیگر عوامل مؤثر در این زمینه است. اهمیت رفتار شهروندی در سازمان‌های مختلف هم چون بیمه غیرقابل انکار است. چراکه پژوهشها نشان داده است رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی و سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد. با توجه به این‌که افزایش اثربخشی یکی از دغدغه‌های همیشگی مدیران سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بیمه‌ای بوده است، شناخت وضعیت هویت سازمانی بر رابطه‌ی بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند گام مفید و موثری در این راه به‌شمار آید. لذا، این سوال مطرح است که درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی چه تأثیری دارد و آیا هویت سازمانی می‌تواند در رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، اثرگذار باشد؟

1. مبانی نظری پژوهش

1.1. درگیری شغلی کارکنان

دنیای امروز، دنیای تحول و رقابت است و همه سازمان‌ها در حال تلاش برای رسیدن به بیشترین بهره‌وری و تولید هستند. همگی در حال تلاش و پیشی‌گرفتن از یکدیگرند و سعی بسیار در کاستن از نقاط ضعف و افزایش نقاط مثبت خود دارند. سازمان‌ها به کارکنانی نیازمندند که سازگار با ارزش‌ها و اهداف سازمانی، دارای انگیزه قوی، متعهد و متمایل به حفظ و ادامه عضویت سازمانی خود باشند و فراتر از شرح وظایف مقرر و معمول خود به کار و فعالیت بپردازند؛ کارکنانی که بخواهند و بتوانند بیش از مقدار معمول برای دستیابی به اهداف سازمانی کار و تلاش کنند. به همین دلیل، شناسایی راهکارهایی که باعث به کارگیری این توانایی‌ها و سرانجام بالا رفتن بهره‌وری کار می‌شود از اهمیت بسزایی برخوردار است. یکی از سازه‌های روانشناختی مربوط به رفتار کاری، که در سال‌های اخیر توجه بسیاری را به خود جلب کرده، درگیری شغلی است. درگیری شغلی سطحی از روانشناسی شناختی مرتبط با کار است لامبرت و همکاران⁴، تاستان و تورکر⁵، آلپورت⁶ معتقد است که درگیری شغلی، مشارکت فعال فرد در شغل یا جایگاهی است که هر یک از کارکنان در راستای نیازهای ذاتی خود، درگیر آن هستند. زوپیاتیس و همکاران⁷ درگیری شغلی به‌عنوان یک نگرش، متغیر مهمی است که به



افزایش اثربخشی سازمان، کمک می‌کند. هرچه سطح درگیری شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد، اثربخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. افراد با درگیری شغلی پایین، بر سایر منافع کار خود تمرکز می‌کنند هوگان⁸ درگیری شغلی کارکنان به شرایط روان‌شناختی مثبت در فرد اشاره می‌کند که او را به درگیر نمودن فعالانه در نقش و سازمان خود سوق می‌دهد. درگیری شغلی به‌عنوان یک نگرش، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان، کمک می‌کند. هرچه سطح درگیری شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد، اثربخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به نظر می‌رسد درگیری شغلی بالا، یک ویژگی ذاتاً مطلوب کارکنان است بوساک⁹ در واقع افراد با درگیری شغلی بالا، از شغل خود رضایت دارند، روحیه مثبتی در کار نشان می‌دهند و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند کارسون¹⁰، و کوهن¹¹ در بین مهمترین عواملی که یک سازمان باید برای توسعه درگیری شغلی کارکنان به آنها توجه نماید، می‌توان به با معنی و کارا شدن شغل، حجم کاری مناسب، همکاران و سرپرستان حمایتی، توجه صادقانه سازمان به رفاه کارکنان، فرصت‌هایی برای پیشرفت مسیر شغلی، فرایند عدالت در سازمان اشاره نمود. باسی و مک مورر¹²

2.1. رفتار شهروندی سازمانی

با گذشت چندین دهه از مطرح شدن بحث رفتار شهروندی سازمانی، این مقوله هنوز هم از موضوعات مورد علاقه پژوهش‌گران است (ژانگ¹³ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را اولین بار باتمن و اورگان¹⁴ در اوایل دهه 1980 ارائه کردند. آن، ناظر به مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری سودمند برای سازمان است که از وظایف رسمی کارمند نیست. به بیان دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که از فرد خواسته نشده است، اما در کل از سازمان حمایت می‌کند و به آن سود می‌رساند. رفتار شهروندی سازمانی یک نوع رفتار بصیرتی است، به‌صورت مستقیم شناخته و پاداش داده نمی‌شود، اما می‌تواند کارکرد کلی سازمان را ارتقا بخشد. رفتار شهروندی سازمانی را مجموعه‌ای از رفتارهای فردی و اختیاری می‌داند که به‌صورت مستقیم و آشکار به‌وسیله سیستم رسمی پاداش در سازمان، تعریف نشده اما کارایی سازمان را افزایش می‌دهد. اختیاری بودن به این معنا است که این رفتار، جزء شرح وظایف شغلی و یا رفتارهای نقشی نبوده و در تعهد استخدامی کارکنان قرار نگرفته و کوتاهی در آنها هیچ‌گونه تنبیهی را به دنبال ندارد. تحقیقات نشان داده است که بین رفتار شهروندی سازمانی و کارایی در سازمان‌ها رابطه معناداری وجود دارد؛ به عبارتی هرچه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان افزایش یابد کارایی نیز افزایش خواهد یافت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر اورگان عبارتند از:

- نوع دوستی: رفتارهای مفید و سودبخشی چون ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران و کمک به یکدیگر.
- وظیفه‌شناسی: رفتارهایی در جهت کمک به سازمان که در آن کارکنان از وظایف اصلی خود فراتر می‌روند.
- جوانمردی: تمایل کارکنان به تحمل وضعیتی که شامل کمترین شرایط مطلوب آنها است بدون هیچ شکایتی.
- نزاکت اجتماعی: فعالیت‌هایی برای کمک به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است برای دیگران صورت گیرد.
- فضیلت مدنی: انعکاس‌دهنده رفتارهایی که نشان‌دهنده مشارکت مسئولانه فرد در امور شرکت و ارزش قائل بودن او برای سازمان است؛ مانند حضور در فعالیت‌های فوق برنامه زمانی که حضور فرد لازم باشد.

3.1. هویت سازمانی

از آنجا که هویت، نقشی کلیدی در تئوری‌سازی علوم اجتماعی بازی می‌کند، در دو دهه اخیر این مفهوم با عنوان هویت سازمانی، به ادبیات حوزه سازمان و مدیریت راه یافته است. هویت سازمانی با بسیاری از رفتارها، نگرش‌ها و متغیرهای زمینه‌ای (وضعیتی) کاری در ارتباط است و نقشی محوری در تنظیم هنجارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا می‌کند. این مفهوم از جمله نگرش‌های کارکنان است که پس از دهه 1980 به خط مقدم مطالعات سازمانی انتقال یافته و درک مدیران را از رفتار کارکنان و سازمان افزایش داده است. از طریق هویت‌یابی، کارکنان ویژگی‌های مهم سازمان را به‌عنوان ویژگی‌های خود جذب می‌کنند. هویت سازمانی ادراک یکی بودن (متعلق بودن) با سازمان است، جایی که افراد خود را بر اساس خصوصیات سازمانشان تعریف می‌کنند. اندیشمندان طی دهه‌های گذشته به هویت سازمانی به‌عنوان یک عامل مرکزی، پایدار و متمایز درخصوص رفتار کارکنان با سازمانشان نگریده‌اند بوهم¹⁵، از آنجا که مدیریت هویت سازمانی، راهی برای مدیریت کردن تصویر شرکت است، امروزه برای شرکت‌ها ضروری است که برای خود مزیت رقابتی و تمایز ایجاد نمایند. آرنلد و برتل¹⁶، مارتینز و پرز¹⁷



آلبرت و وتن¹⁸ به نقل از رحمان سرشت و ساغروانی، چنین استدلال کردند که هویت سازمانی در بردارنده دو معناست: اول به عنوان یک مفهوم علمی که محققان جهت تعریف ویژگی‌های مشخصی از سازمان استفاده می‌کنند. دوم به عنوان سوالی خودبازبینی کننده، که به وسیله آن احساسی را نسبت به آنچه هستیم ایجاد می‌کند. به عقیده آن‌ها، هویت سازمانی چه به صورت مفهوم علمی و چه به صورت یک سوال خود بازبینی کننده، باید دارای سه معیار باشد: محوریت، تمایز و تداوم. ابعاد هویت سازمانی عبارتند از:

- پویایی و گشودگی: سرعت و سازماندهی در سازمان و پذیرش افراد سازمان از سوی یکدیگر.
- دانش استراتژی: آگاهی افراد از اهداف و مأموریت سازمان.
- کیفیت مدیران: میزان اطلاعات و نحوه انجام کارها از سوی مدیران.
- ابزارها و حمایت: شامل آموزش‌های کاری، ابزارهای کار و حمایت متخصصین از نحوه انجام امور.
- ارتباطات داخلی: همکاری واحدهای داخلی سازمان و همچنین ارتباطات آن‌ها با هیأت مدیره (وندن بوش¹⁹).

2. پیشینه پژوهش

نیاز آذری و همکاران (1395)، در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر هویت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی با ارائه مدل مناسب، که در میان مدیران، معاونان، رئیس‌ان و کارشناسان اداره کل آموزش و پرورش استان تهران به تعداد 500 نفر و با نمونه 217 نفری حاصل از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انجام شد و پرسشنامه‌ها با روش مدلیابی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند دریافت که، بین هویت سامانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بیشترین تأثیر را هویت سازمانی و فرهنگ سازمانی بر بعد وظیفه‌شناسی و کمترین تأثیر را بر بعد احترام در رفتار شهروندی سازمانی دارد. زردشتیان و همکاران، در پژوهش خود با عنوان رابطه درک حمایت سازمانی، درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی استان همدان، که در جامعه آماری متشکل از کلیه معلمان تربیت بدنی استان همدان به تعداد 763 نفر و نمونه 350 نفری حاصل از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انجام گردید، با استفاده از ابزار پرسشنامه و روش‌های تجزیه و تحلیل ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل واریانس یک راهه و رگرسیون دریافت که بین درگیری شغلی و ابعاد (وظیفه‌شناسی و ادب و نزاکت) رفتار شهروندی ارتباط معناداری وجود دارد. عادل‌نسب، در پژوهش خود با عنوان بررسی تأثیر درگیری شغلی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگر توسعه منابع انسانی که در شرکت شیر پگاه خراسان رضوی، با نمونه آماری 200 نفری انجام گردید و به روش معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، اعلام نموده که درگیری شغلی با رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری داشته و همچنین نقش تعدیلگری توسعه ابعاد انسانی در رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنادار بوده و مورد تأیید قرار گرفته است. حسنی توابع و مهدی‌زاده، در پژوهشی با عنوان تأثیر درگیری شغلی در رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگری ابعاد توسعه منابع انسانی، که داده‌ها توسط پرسشنامه از یک نمونه 80 نفری از جامعه آماری 130 نفری کارکنان و سرپرستان یک شرکت خودروسازی جمع‌آوری و با روش مدلیابی معادلات ساختاری و حداقل مربعات جزئی (با استفاده از رویه دومرحله‌ای پیشنهادی هالاند به منظور آزمون مدل و فرضیه‌های تحقیق) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، دریافت که درگیری شغلی بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر معنادار و مثبتی دارد و ابعاد منابع انسانی نیز بر رابطه بین درگیری شغلی کارکنان و رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد. پلات²⁰ در تحقیقی با عنوان سطح رفتار شهروندی سازمانی معلمان دوره راهنمایی بر اساس ادراک مدیران مدارس در ترکیه که در بین 219 مدرس و 164 معاون و 55 مدیر که بصورت تصادفی از مدارس متوسطه انتخاب شدند و پرسشنامه‌ها با روش‌های میانگین و آزمون تی و آنالیز واریانس تجزیه و تحلیل گردید، به این نتیجه رسید که سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان مقطع راهنمایی وجود دارد و همچنین همه ابعاد رفتار شهروندی از سطح بالایی در بین معلمان مقطع راهنمایی کشور ترکیه برخوردارند. ونگ در پژوهشی به بررسی رابطه حمایت سازمانی درک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی خدمت-محور پرداخت. نتایج نشان می‌دهد که حمایت سازمانی منجر به گسترش تعاریف نقش رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌محور در یک محیط خدمات قوی می‌شود.

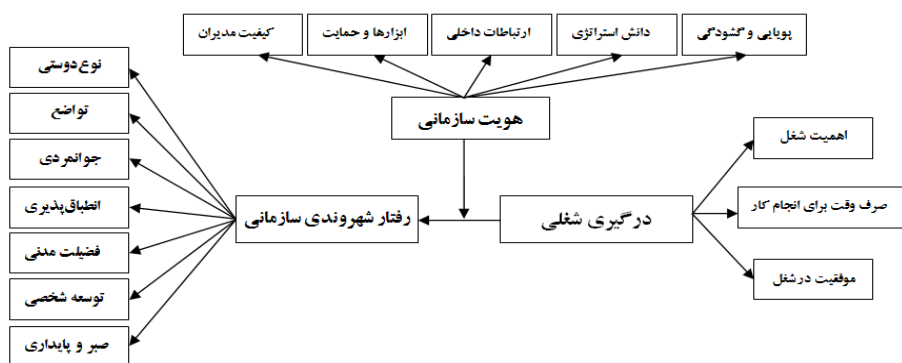


جدول (1) پیشینه پژوهش

ردیف	نویسندگان	عنوان	نتیجه
1	نیازآذری و همکاران (1395)	بررسی تاثیر هویت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی با ارائه مدل مناسب	نتایج نشان داد بین هویت سامانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بیشترین تأثیر را هویت سازمانی و فرهنگ سازمانی بر بعد وظیفه‌شناسی و کمترین تأثیر را بر بعد احترام در رفتار شهروندی سازمانی دارد.
2	زردشتیان و همکاران (1394)	رابطه درک حمایت سازمانی، درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی استان همدان	نتایج نشان داد بین درگیری شغلی و ابعاد (وظیفه‌شناسی و ادب و نزاکت) رفتار شهروندی ارتباط معناداری وجود دارد.
3	عادلی نسب (1392)	بررسی تأثیر درگیری شغلی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگر توسعه منابع انسانی که در شرکت شیر پگاه خراسان رضوی	نتایج نشان داد درگیری شغلی با رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری داشته و همچنین نقش تعدیلگری توسعه ابعاد انسانی در رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنادار بوده و مورد تأیید قرار گرفته است.
4	حسنی توابع و مهدی‌زاده (1392)	تأثیر درگیری شغلی در رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگری ابعاد توسعه منابع انسانی	نتایج نشان داد درگیری شغلی بر رفتار شهروندی کارکنان تاثیر معنادار و مثبتی دارد و ابعاد منابع انسانی نیز بر رابطه بین درگیری شغلی کارکنان و رفتار شهروندی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
5	پلات (2009)	سطح رفتار شهروندی سازمانی معلمان دوره راهنمایی بر اساس ادراک مدیران مدارس در ترکیه	نتایج نشان داد که سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان مقطع راهنمایی وجود دارد و همچنین همه ابعاد رفتار شهروندی از سطح بالایی در بین معلمان مقطع راهنمایی کشور ترکیه برخوردارند.
6	ونگ (2009)	بررسی رابطه حمایت سازمانی درک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌محور	نتایج نشان داد که حمایت سازمانی منجر به گسترش تعاریف نقش رفتار شهروندی سازمانی خدمت‌محور در یک محیط خدمات قوی می‌شود.

3. مدل مفهومی پژوهش

در مدل مفهومی پژوهش حاضر که در شکل 1 نشان داده شده است، تأثیر درگیری شغلی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گری هویت سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد. متغیر درگیری شغلی به‌عنوان متغیر مستقل دارای سه مولفه اهمیت شغل، صرف وقت برای انجام کار و دوستی، تواضع، جوانمردی، انطباق‌پذیری، فضیلت مدنی، توسعه شخصی و صبر و پایداری است. متغیر هویت سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی دارای پنج مولفه پویایی و متودمی، دانش استراتژی، ارتباطات داخلی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران است.



شکل (1) مدل مفهومی تحقیق

4. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش انجام کار از نوع توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان نمایندگی‌های شرکت بیمه ایران (عمدتاً صاحب امتیاز نمایندگی) در سطح شهر مشهد است که بر اساس آمار اخذ شده از شرکت مذکور، تعداد 300 نمایندگی فعال می‌باشند. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان، 167 نمایندگی محاسبه و با توجه به پراکندگی



نماینده‌های مذکور، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای اقدام شد. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از پرسشنامه استاندارد سنجش درگیری شغلی (به‌عنوان متغیر مستقل)، پرسشنامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی میهایلا²¹، (به‌عنوان متغیر وابسته) و پرسشنامه هویت سازمانی ون دن بوش و همکاران (2006). همان‌گونه که گفته شد، نمونه‌گیری به روش خوشه‌ای انجام شد به این معنی که نمایندگی‌های شرکت بیمه ایران به‌عنوان واحد نمونه‌گیری و به‌صورت تصادفی انتخاب شدند. به‌منظور حصول اطمینان از بازگشت تعدد مکفی پرسشنامه‌ها، تعداد 170 پرسشنامه توزیع گردید که نهایتاً 167 پرسشنامه برگشت داده شد و داده‌های آن مورد تحلیل قرار گرفت.

به‌منظور برآورد پایایی ابزارها از روش همسانی درونی آلفای کرونباخ استفاده شده است. روایی پرسشنامه‌ها نیز طی دو مرحله احراز گردید. در مرحله اول، پرسشنامه‌ها در اختیار چند تن از متخصصان رشته مدیریت قرار گرفت و ایشان روایی صوری و محتوایی آن را تایید کردند. سپس پرسشنامه‌ها در جامعه تحقیق اجرا و داده‌های حاصل از آن‌ها به روش تحلیل عاملی پردازش شدند. خلاصه محاسبات انجام شده برای هر دو شاخص پایایی و روایی در جدول زیر گزارش شده است.

جدول (2) نتایج بررسی اعتبار ابزار پژوهش

نام متغیر	ابعاد	کویه	بارعاملی	معیار کفایت نمونه‌گیری (KMO)	آزمون معناداری بارتلت	ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌ها
میزان اهمیت شغل		En 1	0/775	0/685	0/000	0/893
		En 2	0/675			
		En 3	0/745			
		En 4	0/765			
		En 5	0/806			
درگیری شغلی کارکنان	میزان صرف وقت برای انجام کار	En 6	0/736	0/825	0/000	0/869
		En 7	0/794			
		En 8	0/684			
		En 9	0/458			
		En 10	0/731			
	میزان موفقیت در شغل	En 11	0/802			
		En 12	0/675			
		En 13	0/745			
		En 14	0/654			
		En 15	0/587			
نوع دوستی	تواضع	En 16	0/789	0/825	0/000	0/869
		En 17	0/609			
		En 18	0/725			
		En 19	0/765			
	جوانمردی	En 20	0/423			
		Ocb 1	0/598			
		Ocb 2	0/901			
		Ocb 3	0/565			
		Ocb 4	0/732			
انطباق‌پذیری	Ocb 5	0/805				
	Ocb 6	0/724				
	Ocb 7	0/721				
	Ocb 8	0/681				
رفتار شهروندی سازمانی	تواضع	Ocb 9	0/737	0/825	0/000	0/869
		Ocb 10	0/692			
	جوانمردی	Ocb 11	0/705			
		Ocb 12	0/669			
	انطباق‌پذیری	Ocb 13	0/424			
		Ocb 14	0/795			



			0/771	Ocb 15		
			0/525	Ocb 16		
			0/636	Ocb 17	فضیلت مدنی	
			0/575	Ocb 18		
			0/536	Ocb 19		
			0/454	Ocb 20		
			0/696	Ocb 21	توسعه شخصی	
			0/734	Ocb 22		
			0/609	Ocb 23		
			0/598	Ocb 24		
			0/736	Ocb 25	صبر و پایداری	
			0/644	Ocb 26		
			0/582	Ocb 27		
0/912	0/000	0/825	0/623	Ci 1	بویایی و کشودگی	
			0/796	Ci 2		
			0/464	Ci 3		
			0/621	Ci 4	دانش استراتژی	
			0/742	Ci 5		
			0/692	Ci 6		
			0/591	Ci 7		
			0/523	Ci 8		
			0/420	Ci 9		
			0/602	Ci 10		
			0/732	Ci 11		
			0/702	Ci 12	ارتباطات داخلی	
			0/599	Ci 13		
			0/685	Ci 14		
			0/533	Ci 15		
			0/483	Ci 16		
			0/725	Ci 17	ابزارها و حمایت	
			0/665	Ci 18		
			0/604	Ci 19		
			0/807	Ci 20		
			0/785	Ci 21		
			0/592	Ci 22		
			0/475	Ci 23		
			0/736	Ci 24		
			0/771	Ci 25	کیفیت مدیران	
			0/593	Ci 26		
			0/646	Ci 27		
			0/675	Ci 28		
			0/592	Ci 29		

نتایج آزمون بارتلت و KMO به عنوان شاخص‌های کفایت نمونه‌گیری نشان می‌دهد که مقادیر هر دو شاخص جهت اجرای تحلیل عاملی در سطح مطلوبی می‌باشد. مقدار معیار KMO برای تمامی متغیرها بیشتر از 0/5 و مقدار معناداری آزمون بارتلت نیز کمتر از 0/05 می‌باشد. پس از حصول اطمینان از مناسب بودن حجم نمونه، بارهای عاملی گویه‌ها مورد بررسی قرار گرفت. گویه‌هایی که مقدار بار عاملی آن‌ها کمتر از 0/5 بود از تحلیل کنار گذاشته شدند چرا که این گویه‌ها با سایر گویه‌ها سازگاری نداشته و تعیین‌کننده مناسبی برای آن بعد نیستند. گویه‌های حذف شده در جدول شماره یک با رنگ تیره متمایز شده‌اند.

1.4. فرضیه‌های پژوهش



فرضیه 1: درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
فرضیه 2: هویت سازمانی رابطه درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

5. یافته‌های پژوهش

1.5. تحلیل‌های توصیفی

یافته‌های مربوط به متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش در جدول 3 نشان داده شده است:

جدول (3) متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش

متغیر	دامنه	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	123	73/65
	زن	44	26/35
سن	20 تا 30 سال	36	21/55
	31 تا 40 سال	97	58/09
	41 تا 50 سال	26	15/57
	51 به بالا	8	4/79
تحصیلات	دیپلم	20	11/98
	کاربدانی	34	20/36
	کارشناسی	92	55/09
	کارشناسی ارشد	18	10/78
سابقه کار	کمتر از 1 سال	3	1/79
	1 تا 2 سال	14	8/38
	2 تا 5 سال	43	25/75
	5 تا 10 سال	61	36/53
	10 سال به بالا	30	17/96
		19	11/38

2.5. تحلیل‌های استنباطی

با توجه به تعدد و تنوع شاخص‌های برازندگی یا شاخص‌های نیکویی برازش، این تحقیق از سه شاخص میانگین ضریب مسیر، میانگین R و میانگین عامل تورم واریانس به منظور سنجش نیکویی برازش استفاده شده است. شاخص‌های سنجش برازندگی مدل که حاصل خروجی نرم‌افزار می‌باشد در جدول شماره 4 گزارش شده است و نشان می‌دهد که در سطح اطمینان 95 درصد مدل از نظر این سه شاخص برازندگی مناسبی دارد.

جدول (4) شاخص‌های برازندگی

P-value	مقدار	شاخص
0/001	0/287	میانگین ضریب مسیر (APC)
< /001	0/54	R ² میانگین (ARS)
	2/721	میانگین عامل تورم واریانس (AVIF)

3.5. آزمون فرضیه‌ها

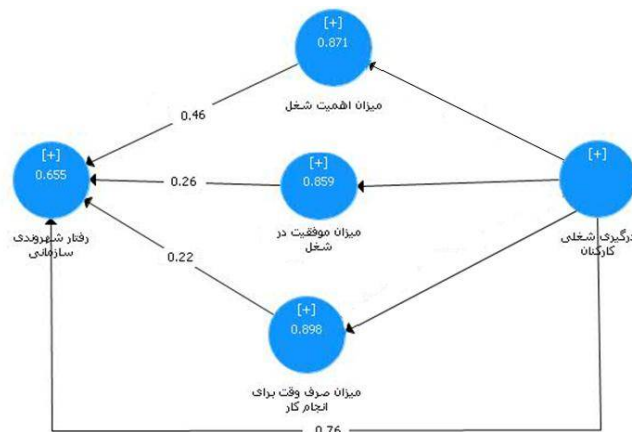
فرضیه اول: درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
در بررسی اثرات متغیر درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، همان‌طور که در جدول 4 مشاهده می‌شود، ضریب مسیر (0/76) برآورد شده است. با توجه به مقدار احتمال (P-value) که برابر 0/000 شده است و کمتر از سطح معنی‌داری جدول با سطح اطمینان 95 درصد می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب به لحاظ آماری معنادار است یعنی درگیری شغلی بر رفتار شهروندی کارکنان



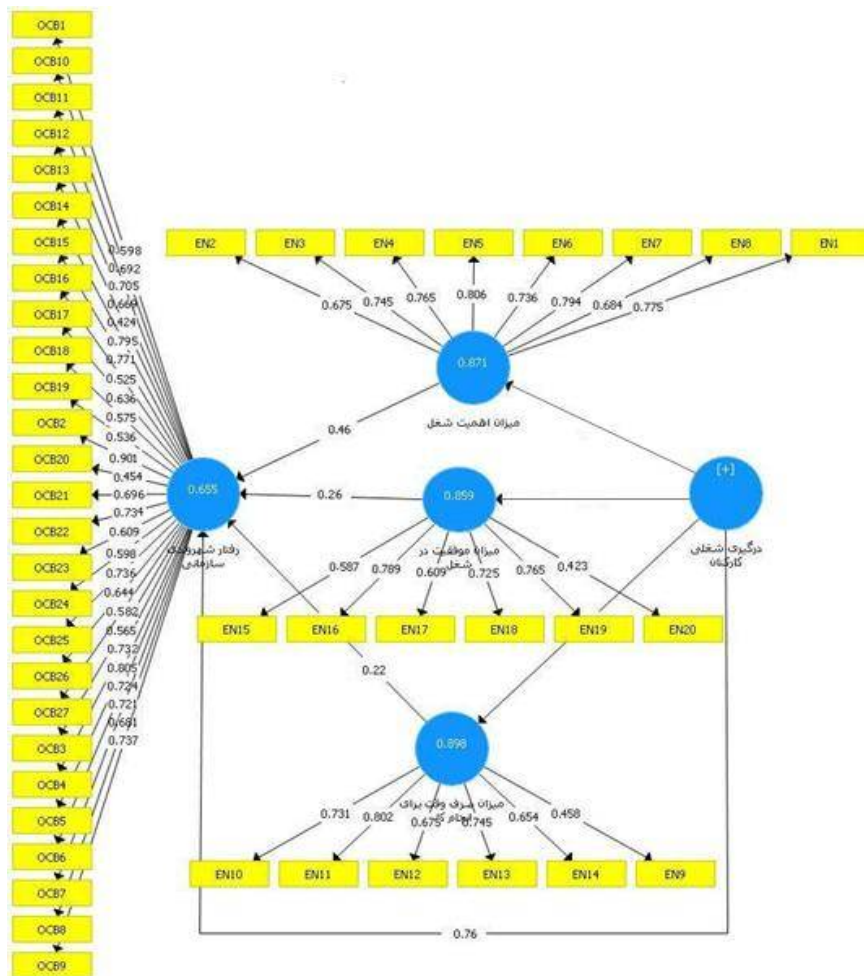
نماینده‌های بیمه ایران تأثیر دارد. بنابراین فرضیه اصلی اول به همراه فرضیه‌های فرعی آن تأیید می‌شود. همچنین ضرایب مسیر و مقدار احتمال هر کدام از مولفه‌های درگیری شغلی نیز مبین تأثیر آن‌ها بر رفتار شهروندی سازمانی است (شکل 2).

جدول (5) ضرایب مسیر رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

فرضیه	ضریب مسیر	P-value	نتیجه آزمون
درگیری شغلی → رفتار شهروندی	0/76	0/000	معنادار
میزان اهمیت شغل → رفتار شهروندی	0/46	0/000	معنادار
میزان موفقیت در شغل → رفتار شهروندی	0/26	0/000	معنادار
میزان صرف وقت برای انجام کار → رفتار شهروندی	0/22	0/000	معنادار



شکل (2) ضرایب مسیر مدل نهایی پژوهش



شکل (3) ضرایب مسیر مدل نهایی به همراه بارهای عاملی

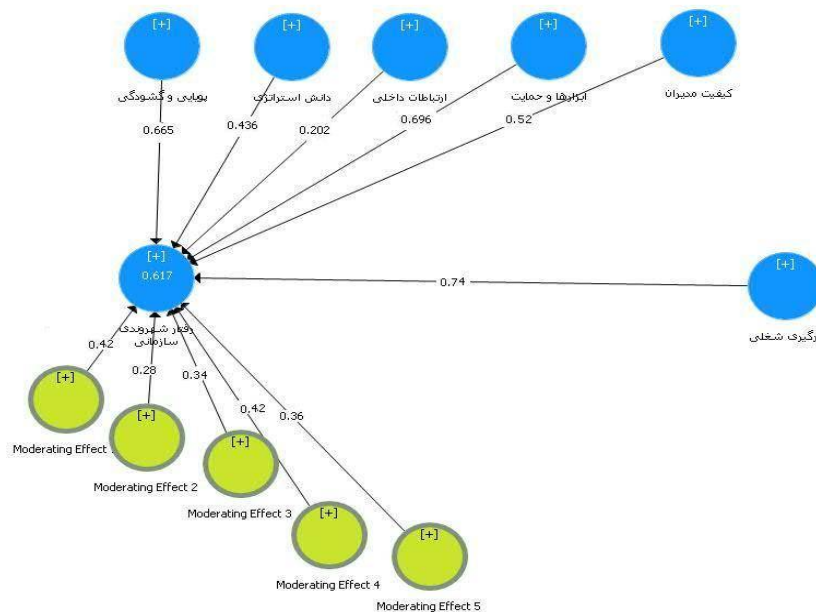
فرضیه دوم: هویت سازمانی رابطه درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند. در بررسی اثرات متغیر هویت سازمانی بر رابطه درگیری شغلی با رفتار شهروندی سازمانی، همانطور که در جدول 6 ملاحظه می‌شود ضریب مسیر به میزان (0/28) برآورد شده است. با توجه به ضریب مسیر (0/28) و مقدار احتمال (0/001) فرضیه اصلی دوم نیز به همراه فرضیه‌های فرعی آن تأیید شده است.

جدول (6) ضریب مسیر هویت سازمانی در رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

نتیجه آزمون	P-value	ضریب مسیر	فرضیه
معنادار	0/001	0/28	رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی هویت سازمانی ←
معنادار	0/002	0/36	رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی کیفیت مدیران ←
معنادار	0/000	0/42	رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی ابزارها و حمایت ←
معنادار	0/003	0/28	رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی ارتباطات داخلی ←
معنادار	0/001	0/34	رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی دانش استراتژی ←
معنادار	0/000	0/42	رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی پویایی و گشودگی ←



جهت بررسی مولفه‌های هویت سازمانی در پژوهش، مدل ساختاری جدیدی برآزش شد که در آن عناصر هویت سازمانی به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر در نظر گرفته شد. همان‌گونه که در شکل 4 ملاحظه می‌شود تمامی مسیرها معنادار بوده و تأثیر آنها نیز تأیید می‌شوند.



شکل (4) مدل مفهومی برآزش شده پژوهش - نقش تعدیل‌گری مولفه‌های هویت سازمانی

نتیجه‌گیری

یافته‌های این تحقیق کاربردهای متعددی برای شرکت بیمه و همچنین دیگر سازمان‌ها خواهد داشت. به‌ویژه برای آن دسته از شرکت‌ها و سازمان‌هایی که در حوزه منابع انسانی فعالیت می‌کنند. نتایج این تحقیق، وجود رابطه معنادار و مثبتی را بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار داد. در مورد تأثیر درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، اثر معنی‌دار و مثبتی به‌دست آمد که این نتیجه، فرضیه نخست تحقیق را مورد تأیید قرار داد. اثر مثبت درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با مطالعات پیشین محققان نیز مطابقت داشت. نیز رابطه معناداری بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بدست آورده‌اند. مرور ادبیات و پیشینه تحقیق نشان می‌دهد درگیری شغلی و ابعاد هویت سازمانی با هم مرتبط بوده و بر اساس یافته‌های قبلی و کنونی می‌توان نتیجه گرفت که هم درگیری شغلی و هم ابعاد هویت سازمانی رابطه مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارند. اگرچه رفتار شهروندی سازمانی برون دادهای کسب‌وکار را به‌طور مستقیم تحت تأثیر قرار نمی‌دهد اما با رفتارهای با ارزشی که در محل کار اتفاق می‌افتد، می‌تواند عملکرد سازمانی را از طریق تأثیر بر فرهنگ سازمانی و بهره‌وری فردی تسهیل کند. به هر حال، رفتار شهروندی سازمانی نه تنها از طریق درگیری شغلی حاصل می‌شود، بلکه تحقیقات متعددی رابطه مثبتی بین رفتار شهروندی و سایر رفتارهای مطلوب را مورد تأیید قرار داده‌اند. سطوح بالاتری از عملکرد، هم برحسب سطوح فردی و هم برحسب سطوح سازمانی، رابطه مثبتی با درگیری شغلی دارد. کارکردن گروهی و با اعضای با درگیری شغلی بالا، می‌تواند سایر اعضای تیم را تحت تأثیر قرار داده تا آن را درک نموده و به همان شیوه مشابه عمل نمایند که این امر به نوبه خود، محیطی حمایتی ایجاد نموده و منجر به خدمات بهتری به مشتریان می‌گردد. بنابراین بر اساس یافته‌های این مطالعه و تحقیقات پیشین می‌توان نتیجه گرفت که درگیری شغلی با نتایج و برودادهای مطلوب گوناگون می‌تواند مرتبط باشد. بنابراین سازمان می‌تواند با توجه نمودن به عوامل ایجاد کننده درگیری شغلی، رفتار شهروندی سازمانی را بهبود بخشد.

در بین عوامل مهمی که یک سازمان برای توسعه درگیری شغلی کارکنان باید به آن‌ها توجه نماید، می‌توان به عواملی همچون با معنی و کارا طراحی شدن شغل، حجم‌کاری مناسب، همکاران و سرپرستان حمایتی، توجه صادقانه سازمان به رفاه کارکنان، فرصت‌هایی برای پیشرفت مسیر شغلی، فرایند عدالت در سازمان اشاره نمود. با نگاهی بر نتایج بدست آمده از پژوهش مشاهده می‌شود که از بین مولفه‌های درگیری شغلی، تأثیر میزان اهمیت شغل بر رفتار شهروندی سازمانی دارای ضریب مسیری بالاتر از دو مولفه دیگر یعنی میزان موفقیت در شغل و میزان صرف وقت برای انجام کار است. لذا به تصمیم‌گیران توصیه می‌گردد ضمن شناسایی نقاط و ابعاد مختلفی که نشان‌دهنده اهمیت کار کارکنان شرکت می‌شود، از طریق ابزارهای لازم مانند دوره‌های آموزشی و نشست‌های مختلفی که برگزار می‌گردد و همچنین سایر ابزارهای اطلاع‌رسانی درون سازمان، ابعاد مختلف اهمیت شغل کارکنان را به‌طور مستمر برای آن‌ها تشریح نمایند.

فرضیه نقش تعدیل‌گری هویت سازمانی در رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد تأیید قرار گرفت. همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، وجود درگیری شغلی بالا در کارکنان و چالشی بودن شغل برای کارکنان، باعث بروز رفتارهای مثبت شهروندی سازمانی می‌شود. از بین مولفه‌های هویت سازمانی که در این تحقیق به‌عنوان نقش تعدیل‌کننده رابطه بین درگیری شغلی و رفتار شهروندی بررسی شده‌اند، به ترتیب، مولفه‌های ابزارها و حمایت و پویایی و گشودگی بیشترین نقش تعدیل‌کننده را در رابطه مورد بررسی، دارند. هنگامی که کارکنان پویایی و گشودگی را از جانب مدیران و همکاران مشاهده نمایند، فکر می‌کنند که مشارکت آن‌ها در فرصت‌های آموزشی و افزایش دانش استراتژی‌شان در سازمان، می‌تواند مزایایی را برای آن‌ها داشته باشد. در نتیجه سازمان نیز به نوبه خود به سود و منفعت حاصل از آن دست خواهد یافت. لذا پیشنهاد می‌شود شرکت برای بهبود درگیری شغلی کارکنان، به ابعاد هویت سازمانی ایشان توجه بیشتری نماید. به نظر می‌رسد تیم‌سازی سبب بهبود ارتباطات داخلی در بین کارکنان می‌شود و تقویت روحیه و تعهد ایشان را به دنبال دارد. جو همکاری‌هایی که در تیم‌های کاری نمود می‌یابد، بروز رفتارهای شهروندی را تقویت می‌کند. از سوی دیگر با فراهم آمدن امکان مشارکت اعضای تیم در تصمیم‌سازی، روحیه و تعهد کارکنان تقویت می‌شود که این عامل نیز اثر مثبتی بر درگیری کارکنان در شغل و همچنین رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. با توجه به نظارت بیمه ایران بر نمایندگی‌های بیمه‌ای، به‌منظور افزایش کیفیت خدمات ارائه‌شده و ارتقاء سطح رفتار شهروندی در نمایندگی‌های این شرکت، پیشنهادهای زیر در این حوزه ارائه می‌گردد:

- ارائه آموزش‌های کاری لازم و مرتبط با حوزه کاری به‌منظور تسلط کارمندان به قسمت‌های مختلف شغل خود.
- در اختیار قرار دادن ابزارهای لازم برای انجام کار شامل سخت‌افزارهای لازم و همچنین تسهیل امور اداری برای انجام امور محوله.
- پس از آموزش‌های لازم و در اختیار قرار دادن ابزارهای لازم برای کارمندان، ارائه خدمات پشتیبانی و مشاوره متخصصین هر حوزه پیشنهاد می‌گردد که این امر با اصلاح اشتباهات کارکنان و همچنین ارائه مشاوره‌های لازم، باعث تسلط کارمندان در انجام وظایف خود شده و هر فرد می‌تواند در حیطه وظایف خود تخصص لازم را پیدا کند.

منابع

- اللهیاری، محبوبه؛ حمیدی، مهرزاد؛ همتی‌نژاد، مهرزاد و اللهیاری، فاطمه، (1390)، رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی - جمعیت‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در ورزش، *پژوهش در علوم ورزشی*، شماره 9، صص 112-95.
- تقی‌زاده یزدی، محمدرضا و سلیمانی، افشار، (1394)، کاربرد روش همبستگی متعارف برای بررسی رابطه بین هوش عاطفی با رفتار مدنی سازمانی و تعهد سازمانی، *مدیریت دولتی*، دوره 7، شماره 3، صص 228-211.
- حسنی توابع، عبدالله و مهدی‌زاده، رحیم، (1392)، بررسی تأثیر درگیری شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگری توسعه منابع انسانی، *دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت و حسابداری و مهندسی صنایع در سازمان‌ها*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران.
- رحمان‌سرشت، حسین و ساغروانی، سیما، (1392)، تأثیر هویت سازمانی و گرایش ارزشی نسبت به کار بر تعهد عاطفی کارکنان، *پژوهشنامه مدیریت تحول*، سال 5، شماره 9، صص 67-52.



روشن بین، سحر و پهلوان، محمد، (1394). رابطه بین کیفیت زندگی با درگیری شغلی کارکنان مدارس استثنایی، **تعلیم و تربیت استثنایی**، شماره 2، صص 23-30.

زردشتیان، شیرین؛ عباسی، همایون؛ اسماعیلی، محمد و خانمرادی، سعید، (1394). رابطه درک حمایت سازمانی، درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی استان همدان، **مدیریت رفتار سازمانی در ورزش**، دوره دوم، شماره 6، صص 93-103.

صمدی میارکلائی، حسین؛ آقاجانی، حسنعلی و صمدی میارکلائی، حمزه، (1394). تبیین نقش عدالت سازمانی و مولفه‌های آن بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از طریق سیستم استنتاج کلی، **پژوهش‌های مدیریت عمومی**، سال 8، شماره 27، صص 119-144.

صمدی میارکلائی، حسین؛ آقاجانی، حسنعلی و صمدی میارکلائی، حمزه، (1393). شناسایی و ارزیابی فرآیند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، **مدیریت بهره‌وری**، سال 7، شماره 28، صص 95-118.

طاهری، یاسین؛ محمدی، جیران و جعفری نیا، سعید، (1393). بررسی رابطه رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی سازمانی، با توجه به نقش مداخله‌گر توانمندسازی کارکنان، **مدیریت دولتی**، دوره 6، شماره 4، صص 769-789.

عادل‌نسب، فاطمه، (1392). بررسی تاثیر درگیری شغلی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گر توسعه منابع انسانی (مطالعه موردی: شرکت شیرپگاه خراسان رضوی)، به راهنمایی: علی شیرازی، دانشگاه فردوسی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی.

عارفی، محبوبه؛ شهودی، مریم؛ زندی، خلیل، (1391). رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه کردستان، **فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی**، دوره چهارم، شماره 12، صص 31-49.

قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ ملکی، شیوا و بروکی میلان، شعبان، (1393). نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کار، **مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی**، دوره 7، شماره 4، صص 66-79.

میرهاشمی، مالک؛ پاشاشریفی، حسن و ثابتی، شیمیا، (1387). رابطه هوش هیجانی با درگیری شغلی، **اندیشه و رفتار**، دوره 3، شماره 9، صص 17-26.

نیازآذری، کیومرث؛ تقوایی یزدی، مریم؛ محمدری البرزی، اعظم، (1395). بررسی تاثیر هویت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی با ارائه مدل مناسب، **مدیریت بهره‌وری**، سال نهم، شماره 36، صص 199-221.

هرندی، عطا اله، (1394). بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تصویر مشتریان از برند، **مدیریت برند**، دوره دوم، شماره چهارم، صص 125-146.

Arendt, S., & Brettel, M. (2010), *Understanding the influence of corporate social responsibility on corporate identity, image and firm performance*. *Management Decision*, Vol. 48 No.10, 1469–1492.

Avery, D. R., McKay, P. F., & Wilson, D. C. (2007). *Engaging the aging workforce: The relationship between perceived age similarity, satisfaction, with coworkers, and engagement*. *Journal of Applied Psychology*, Vol .92 No. 6, 1542-1556.

Bassi, L., & McMurrer, D. (2007). *Maximizing your return on people*. *Harvard Business Review*. 1-9.

Boehm, S. A., Dwertmann, D. J., Bruch, H., & Shamir, B. (2015). *The missing link? Investigating organizational identity strength and transformational leadership climate as mechanisms that connect CEO charisma with firm performance*. *The Leadership Quarterly*, 26(2), 156-171.

Bosak, J., Dawson, J., Flood, P. & Peccei, R. (2017). *Employee involvement climate and climate strength: A study of employee attitudes and organizational effectiveness in UK hospitals*. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 4(1), 18-38.



- Carson, Kerry D., Paula Phillips Carson, and Arthur G. Bedeian. (1995). Development and construct validation of a career entrenchment measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 68, no. 4: 301-320.
- Cheasakul, U., & Varma, P. (2016). The influence of passion and empowerment on organizational citizenship behavior of teachers mediated by organizational commitment. *Contaduría y Administración*, Vol. 61, no. 3: 422-440.
- Chiaburu, D., & Byrne, Z. (2009). Predicting OCB role definitions: Exchange with the organization & psychological attachment. *Journal of Business Psychology*, Vol. 24, 201-214.
- Chu, Cheng-I. (2005). Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior – An example from a Taiwan regional hospital. *The Journal of Nursing Research*, Vol. 13 No. 4, 313-324.
- Cohen, A. (1995). An examination of The relationships between work commitment and nonwork domains. *Human Relations*, Vol. 48, 239 – 263.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hays, T. L. (2002). Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 No. 2, 268-279.
- Haslam, S. A., Jetten, J., Postmes, T., & Haslam, C. (2009). Social identity, health and well-being: an emerging agenda for applied psychology. *Applied Psychology*, 58(1), 1-23.
- Hogan, N., Lambert, E., & Griffin, M. (2013). Loyalty, love, and investments: The impact of job outcomes on the organizational commitment of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, Vol. 40, 355-375.
- Knippenberg, D. (2000). Work Motivation and performance: A social identity perspective. *Applied Psychology: An International Review*, Vol. 49, 357-371.
- Kock, N. (2012). *WarpPLS 3.0 user manual*. Laredo, TX: ScriptWarp Systems.
- Lambert, E. G., Minor, K. Wells, J & Hogan. (2015). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, Vol. 11, 1-11.
- Levine, E. L. (2010). Emotion and power (as social influence): Their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior. *Human Resource Management Review*, Vol. 20, 4-17.
- Lodahl, T. M., & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 49, 24-33.
- Mello, C., Wildermuth, S., Paukena, P. D. (2008). Perfect match: Decoding employee engagement – Part I: Engaging cultures and leaders. *Industrial and Commercial Training*, Vol. 40 No. 4, 206-210.
- Martínez, P., & Pérez, A. (2013). Exploring the Role of CSR in the Organizational Identity of Hospitality Companies: A Case from the Spanish Tourism Industry. *Journal of Business Ethics*, Vol. 124(1), 47-66.



- Meyer, J. p., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). *Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. Journal of Applied psychology*, Vol. 89, 991-1007.
- Mihaela, P. L., Magdalena, S. M., & Loredana, T. S. (2013). *A Study on the Relation between Locus of Control and Creative Attitudes in the Structure of Didactic Competence. Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 84, 1381-1385.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Ryan, K. (1995). *A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional of Organizational Citizenship Behavior. Personal Psychology*, Vol. 48, 775-802.
- Organ, D. W. (1997). *Organizational citizenship behavior: Its construct clean-up time. Human performance*, Vol. 10 No.2, 85-97.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions For Future Research. Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Polat, S. (2009). *Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1: 1591-1596.
- Ricketta, M. (2005). *Organizational identification: A meta-analysis. Journal of Vocational Behavior*, Vol. 66, 358-384.
- Scherer, S. C. (2017). *Organizational Identity and Philanthropic Institutions. Nonprofit Management and Leadership. Published online in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com) DOI: 10.1002/nml.21266*
- Smith, M. B., Wallace, J. C., Vandenberg, R. J., & Mondore, S. (2016). *Employee involvement climate, task and citizenship performance, and instability as a moderator. The International Journal of Human Resource Management*, 1-22.
- Taştan, S., Türker, V. (2014). *A Study of the Relationship between Organizational Culture and Job Involvement: The Moderating Role of Psychological Conditions of Meaningfulness and Safety. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 149, 943 – 947.
- Van den Bosch, A. L. M., Elving, W. J. L. & De jong, M. D. T. (2006). *The impact of organizational characteristics on corporate visual identity. European Journal of Marketing*, Vol. 40 No.7- 8, 870- 885.
- Wang, M.-L. (2009). *Does organizational support promote citizenship in service settings? The moderating role of service climate. Journal of Social Psychology*. Vol. 149(6), pp. 648-676.
- Zhang, S. (2014). *Impact of Job Involvement on Organizational Citizenship Behaviors in China. Business Ethics*, Vol. 92, 165-174.
- Zopiatis, A., Constanti, P., Theocharous, A. (2014). *Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. Tourism Management*, Vol. 41, 129-140.



-
1. *Job involvement*
 2. *Riketta*
 3. *Knippenberg*
 4. *Lambert*
 5. *Taştan & Türker*
 6. *Alport*
 7. *Zopiatis & et al*
 8. *Hogan*
 9. *Bosak & et al*
 10. *Carson & et al*
 11. *Cohen*
 12. *Bassi & McMurrer*
 13. *Zhang*
 14. *Bateman & organ*
 15. *Boehm*
 16. *Arendt & Brettel*
 17. *Marti´nez & Pe´rez*
 18. *Albert and Whetten*
 19. *Van den Bosch & et al*
 20. *Polat*
 21. *Mihaela and et al*