

رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی

دوره ۴، شماره ۱۲، بهار ۱۳۹۵

ص ص: ۵۶-۴۷

اثر کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام

امیر قنبرپور نصرتی^{۱*} - حسین پورسلطانی زرنندی^۲ - ناصر بای^۳

۱. استادیار گروه تربیت بدنی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران. ۲. استادیار گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه پیام نور،

ایران. ۳. استادیار گروه تربیت بدنی، واحد آزاد شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، آزاد شهر، ایران

(تاریخ دریافت: ۲۰ / ۰۳ / ۱۳۹۴، تاریخ تصویب: ۲۷ / ۱۰ / ۱۳۹۴)

چکیده

هدف این پژوهش بررسی اثر کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل و ادارات ورزش و جوانان استان ایلام بود. بدین منظور از پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳)، عدالت سازمانی کیم و لیونگ (۲۰۰۷)، و رفتار شهروندی سازمانی مکنزی و همکاران (۱۹۹۳) استفاده شد. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان اداره کل و ادارات ورزش و جوانان استان ایلام بود که ۱۰۳ نفر به عنوان نمونه آماری تحقیق انتخاب شدند. با توجه به نتایج، ابزارهای تحقیق از پایایی و روایی تشخیصی مطلوبی برخوردار بودند. برای شناسایی اثر متغیرهای تحقیق از مدلیابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart PLS استفاده شد. یافته‌ها نشان داد اثر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی، مثبت و معنادار است و اثر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معنادار نیست. همچنین این دو متغیر در مجموع ۱۹ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند. با توجه به نتایج پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها از طریق بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، کارکنان را برای رشد و بهبود رفتارهای شهروندی و توسعه مهارت‌های لازم در این زمینه تشویق کنند و تحت آموزش همه‌جانبه قرار دهند.

واژه‌های کلیدی

ادارات ورزش، رفتار شهروندی سازمانی، عدالت، کیفیت زندگی کاری، معادلات ساختاری.

مقدمه

موفقیت در هر سازمان به تخصیص و به کارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی در برنامه‌های آن سازمان بستگی دارد و در صورتی امکان‌پذیر خواهد بود که این سازمان‌ها بتوانند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات فردی و جمعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان به کار گیرند (۳).

از دیگر عوامل اثرگذار بر عملکرد کلی سازمان، رفتار کارکنان است که از اهمیت زیادی در موفقیت سازمان برخوردار است. بررسی رفتار افراد در محیط کار، توجه محققان را در یک دهه اخیر جلب کرده است. هدف مشترک این مطالعات، توصیف نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلندمدت سازمان کمک می‌کند (۹). در گذشته محققان در مطالعات خود، برای بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی به رفتارهای درون نقش توجه می‌کردند. رفتارهای درون نقش به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان ارزیابی نمی‌شود (۲۳). تفاوت بین رفتار و همکاری خودجوش و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری، فرد وظایف خود را در جهت مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین‌شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد؛ درحالی‌که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد، کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود، به نفع سازمان به کار می‌گیرند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت از این رفتارهای آگاهانه با عنوان رفتار شهروندی سازمانی^۱ نام برده می‌شود. این مفهوم در مورد تمایل به همکاری و رفتارهای خودجوش و نوآورانه بحث می‌کند و از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی، جزء نقش رسمی افراد نیست،

شاخصی رفتاری برای پاسخ روابط همکاران به‌شمار می‌رود. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی در پی شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (۱۳). از آنجا که سازمان‌ها همواره در پی بالاترین سطح اثربخشی ممکن هستند، مهم‌ترین ملاک مورد توجه، عملکرد کلی شغل است (۱۰). در نتیجه، همه ابعاد عملکرد که یکی از آنها رفتارهای شهروندی سازمانی است با عملکرد رسمی مرتبط نیست و می‌تواند به اثربخشی سازمان‌ها کمک کند و باید در نظر گرفته شود (۱۹). تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می‌زند، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد. عدالت و کیفیت زندگی کاری از جمله متغیرهای مهم و اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است که در تحقیق حاضر مطالعه شده‌اند. بروز رفتار شهروندی سازمانی متأثر از ادراک افراد از میزان رعایت عدالت در سازمان است. بدین معنا که آنها به برابری ادراک‌شده درباره توزیع و تخصیص پیامدها و ستاده‌های سازمان مثل سطح پرداختی به شخص، فرایندی که توزیع پاداش‌ها براساس آن انجام می‌گیرد، برابری در رفتار با افراد در طول اجراء و رویه‌ها و کیفیت این رفتار حساس‌اند و به آن واکنش نشان می‌دهند (۱۴). منظور از عدالت سازمانی، وضعیتی شغلی است که در آن افراد باور داشته باشند که در سازمان‌ها با آنها منصفانه رفتار می‌شود. اورگان (۱۹۸۸) بیان می‌کند که ادراک عدالت نقش مهمی در توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. درک منفی از عدالت در سازمان سبب کاهش وفاداری و عملکرد و همچنین بروز رفتارهای منفی از سوی کارکنان در ارتباط با همکاران و مدیران خواهد شد (۱۹). سازمان‌هایی که منصف ادراک می‌شوند و با کارکنان خود رفتارهای مطلوبی دارند مزایای دستیابی به

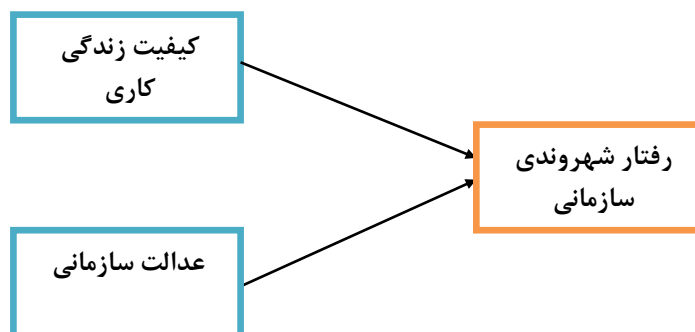
1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

کارکنانی را خواهند داشت که این کارکنان در رفتارهای شهروندی بیشتر مشارکت خواهند داشت (۱۰). علاوه بر عدالت سازمانی که بر باورها و احساسات و نگرش‌های افراد سازمان تأثیر می‌گذارد و از طریق تسهیل روابط و افزایش سطح اعتماد بین ذی‌نفعان، افزایش یا کاهش رفتار شهروندی سازمانی اعضای سازمان را در پی دارد و به‌تبع، بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد، کیفیت زندگی کاری که از آن به‌عنوان نیازهای اصلی در سازمان یاد می‌شود، نیز بر افزایش رفتار شهروندی سازمانی در راستای بهبود عملکرد سازمان مؤثر خواهد بود (۲۱).

بوین و ادگار^۱ (۲۰۰۳) کیفیت زندگی کاری را مجموعه شرایط واقعی کار در سازمان می‌دانند و معتقدند کیفیت زندگی کاری نگرش و احساسات کارکنان از کار خود را به‌صورت خاص نشان می‌دهد (۱۲). مطالعات نشان داده است که کیفیت زندگی کاری کارکنان در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی آنان مؤثر است و افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان، موجب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی آنان می‌شود. سازمان‌ها و شرکت‌هایی که به بهبود کیفیت زندگی کاری علاقه‌مندند، تلاش می‌کنند با کارکنان تحت نظارت خود با رعایت عدل و انصاف رفتار کنند و مجاری ارتباطی را در همه سطوح سازمانی باز نگه دارند. همچنین با ایجاد فرصت‌هایی برای کارکنان، آنان را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت دهند تا بتوانند به تعهدات خود عمل کنند (۲). کیفیت پایین زندگی کاری یعنی اینکه کارمند شغلش را صرفاً وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌داند و کارمندی با این تفکر، اغلب وفاداری کمی به سازمان دارند و برای جبران کمبودها مجبورند به کارهای دیگر نیز دست بزنند (۱۹). در زمینه متغیرهای تحقیق، پژوهش‌هایی انجام گرفت است که از جمله آنها می‌توان به تحقیق اسمعیلی و

همکاران (۱۳۹۳) اشاره کرد که دریافتند عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی اثرگذار است (۱). تحقیق محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۱) نیز حاکی از اثر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی است (۸). کسرای و همکاران (۲۰۱۴) دریافتند که بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد (۱۸). پاپی (۲۰۱۴) در تحقیق خود ارتباط مثبت و معناداری بین کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی را نشان داد (۲۰). تحقیقات گودرزوند چگینی (۲۰۰۹)، و یانگ، (۲۰۱۰) مبین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی بود (۲۴، ۱۵). با توجه به اهمیت و جایگاه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های امروزی از جمله سازمان‌های ورزشی به‌عنوان متولیان رشد و توسعه سطح سلامت آحاد جامعه، و نقشی که می‌تواند در بهبود عملکرد سازمان داشته باشد، به نظر می‌رسد شناسایی عوامل اثرگذار بر این متغیر ضروری به نظر می‌رسد. از آنجا که ادارات ورزش و جوانان از بخش‌های اصلی متولی ورزش کشور محسوب می‌شوند و عملکرد آنها در همه ابعاد ورزش اثرگذار است و کارکنان این نهادها می‌توانند نقش مهمی در پیشبرد ورزش در جامعه داشته باشند، مسلم است که بهبود عملکرد و اثربخشی این سازمان‌ها زمینه دستیابی به اهداف اساسی آنها را فراهم می‌کند. در این مسیر مدیران باید در پی بهبود و ارتقای مفاهیم کلیدی اثرگذار بر عملکرد کاری کارکنان و در نهایت کل سازمان باشند و این امر جز از طریق اجرای تحقیقات علمی امکان‌پذیر نیست. همچنین بررسی ادبیات حوزه رفتار سازمانی حاکی از آن است که مفاهیم اثرگذار بر عملکرد کاری کارکنان و سازمان، مفاهیمی چندمتغیره‌اند و باید از دیدگاهی وسیع‌تر بررسی و تجزیه و تحلیل شوند. به عبارت دیگر

مدیران ورزشی، هدف این تحقیق بررسی این مسئله مهم است که آیا کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام اثرگذار است؟ با توجه به این امر، چارچوب نظری پژوهش مطابق با شکل ۱ برای پاسخگویی به این پرسش طراحی شد.



شکل ۱. چارچوب نظری پژوهش

پرسشنامه‌های مذکور در تحقیقات متعدد در داخل کشور استفاده شده و روایی و پایایی آنها به ترتیب در تحقیقات عباسی (۱۳۹۰) ۰/۸۸، گلپور و همکاران (۱۳۸۹) ۰/۹۱، و نعمی و شکرشکن (۱۳۸۵) ۰/۹۲ تأیید شده است (۱۱، ۷، ۵). قابلیت اعتماد ابزارها در تحقیق حاضر نیز با توجه به نتایج جدول ۱ تأیید شد. برای آزمون مدل تحقیق، از مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS 2 استفاده شد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی است که به روش میدانی انجام گرفته است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام به تعداد ۱۳۶ نفر براساس آمار کسب‌شده از اداره کل ورزش و جوانان استان است. نمونه‌های تحقیق با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، و در نهایت ۱۰۳ نفر به عنوان نمونه آماری تحقیق انتخاب شدند. حداقل نمونه مورد نیاز برای مدل‌یابی معادلات ساختاری بین ۱۰۰ تا ۱۵۰ است (۶). به منظور گردآوری داده‌های تحقیق از پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری والتون^۱ (۱۹۷۳) با ۲۸ گویه و ۸ مؤلفه، عدالت سازمانی کیم و لیونگ^۲ (۲۰۰۷) با ۹ گویه و ۳ مؤلفه، و رفتار شهروندی سازمانی مکنزی^۳ و همکاران (۱۹۹۳) با ۱۲ گویه و ۴ مؤلفه، استفاده شد.

1. Walton
2. Kim & Leung
3. Mackenzie

جدول ۱. توصیف متغیرهای اصلی تحقیق

متغیر	آماره	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
رفتار شهروندی سازمانی	۵/۰۵	۰/۰۷۷	۱۰۳	
عدالت سازمانی	۳/۲۵	۰/۰۶۶	۱۰۳	
کیفیت زندگی کاری	۳/۰۶	۰/۰۵۱	۱۰۳	

نتایج و یافته‌های تحقیق

درصد از آزمودنی‌های تحقیق رسمی قطعی بود. با توجه به نتایج جدول ۱ و تحلیل توصیفی داده‌ها می‌توان گفت که وضعیت عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام بالاتر از میانگین مفروض است.

تحلیل توصیفی داده‌ها نشان داد که بیشترین درصد آزمودنی‌های تحقیق مرد (۶۸/۹ درصد) بودند. بیشتر آزمودنی‌های تحقیق در محدوده سنی ۳۵ سال به بالا قرار داشتند (۵۸/۳ درصد). ۳۵/۹ درصد از آزمودنی‌ها، دارای سابقه خدمت ۲۱ سال به بالا بودند و مدرک تحصیلی ۴۶/۵ درصد از آنها لیسانس بود. وضعیت استخدامی ۴۶/۶

جدول ۲. شاخص‌های بررسی پایایی سازه‌های تحقیق

سازه	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	ضریب تعیین	آلفای کرونباخ	شاخص بررسی اعتبار اشتراک
عدالت سازمانی	۰/۷۰	۰/۸۷	-	۰/۷۹	۰/۷۰
کیفیت زندگی کاری	۰/۵۷	۰/۸۸	-	۰/۸۵	۰/۵۰
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۳	۰/۷۹	۰/۱۹	۰/۷۴	۰/۳۲

ملاک قابل قبول است (۴). با توجه به نتایج جدول ۲، سازه‌ها و نشانگرهای آنها از پایایی قابل قبولی برخوردارند. این امر بیانگر قابل اعتماد بودن ابزارهای تحقیق برای استفاده است. به منظور بررسی روایی تشخیصی یا واگرایی سازه‌های تحقیق، جذر AVE یک سازه باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر باشد (۴). با توجه به نتایج جدول ۳ می‌توان بیان کرد که سازه‌های بررسی شده در تحقیق حاضر از روایی تشخیصی قابل قبولی برخوردارند. همچنین برای بررسی کیفیت یا برازش مدل اندازه‌گیری، شاخص بررسی اعتبار اشتراک^۴ مدنظر قرار گرفت. مقادیر مثبت این شاخص نشان‌دهنده کیفیت مناسب ابزارهای اندازه‌گیری است (۲۲). با توجه به این

یکی از شاخص‌هایی که در مدل‌یابی معادلات ساختاری به روش پی‌ال‌اس^۱ برای اندازه‌گیری ثبات درونی یا پایایی سازه‌ها استفاده می‌شود، ضریب دیلون - گلدشتاین یا پایایی ترکیبی^۲ (شاخص سازگاری درونی مدل اندازه‌گیری) سازه‌هاست که مقدار آن باید بیشتر از ۰/۷ باشد (۴). با توجه به نتایج جدول ۲ و مقادیر به دست آمده برای این شاخص، پایایی سازه‌ها در حد قابل قبولی بود. دومین ملاک به منظور بررسی ثبات درونی سازه‌ها، میانگین واریانس استخراج شده یا AVE^۳ است. میانگین واریانس استخراج شده بیانگر مقدار واریانس تبیین شده متغیرهای مکنون توسط متغیرهای مشاهده شده مربوط است. مقادیر بالاتر از ۰/۵ برای این

1. Partial Least Squares
2. Composite Reliability (CR)
3. Average Variance Extracted (AVE)

4. Construct Cross Validated Communality

امر و نتایج جدول ۱، ابزارهای استفاده شده در تحقیق حاضر از کیفیت مناسبی برخوردارند.

جدول ۳. نتایج بررسی روایی تشخیصی سازه‌های تحقیق

سازه‌ها	۱	۲	۳
۱ عدالت سازمانی	۰/۸۳*		
۲ کیفیت زندگی کاری	۰/۴۲	۰/۷۵*	
۳ رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۹	۰/۴۰	۰/۷۲*

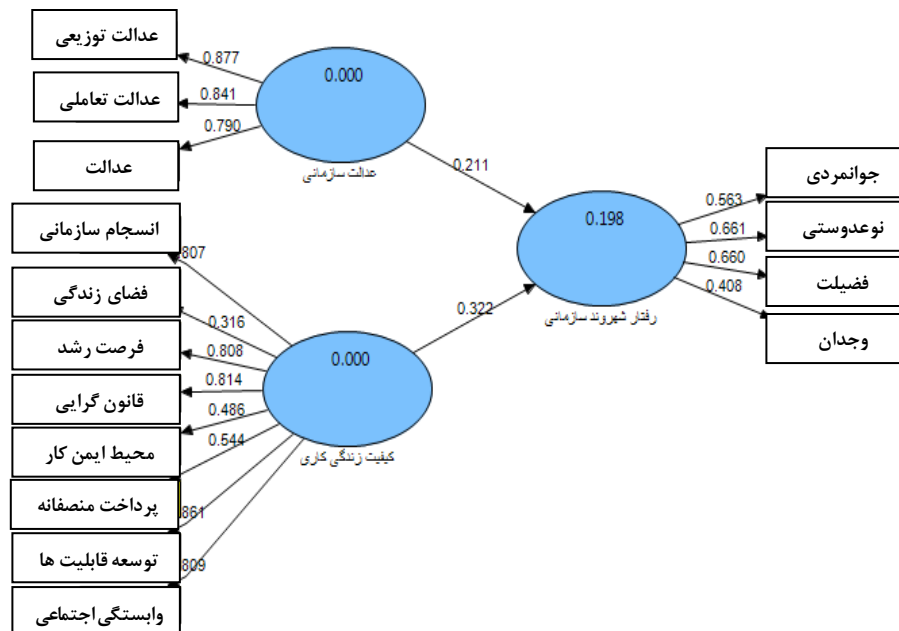
* جذر AVE

جدول ۴. اثر متغیر پیش‌بین بر متغیرهای ملاک تحقیق

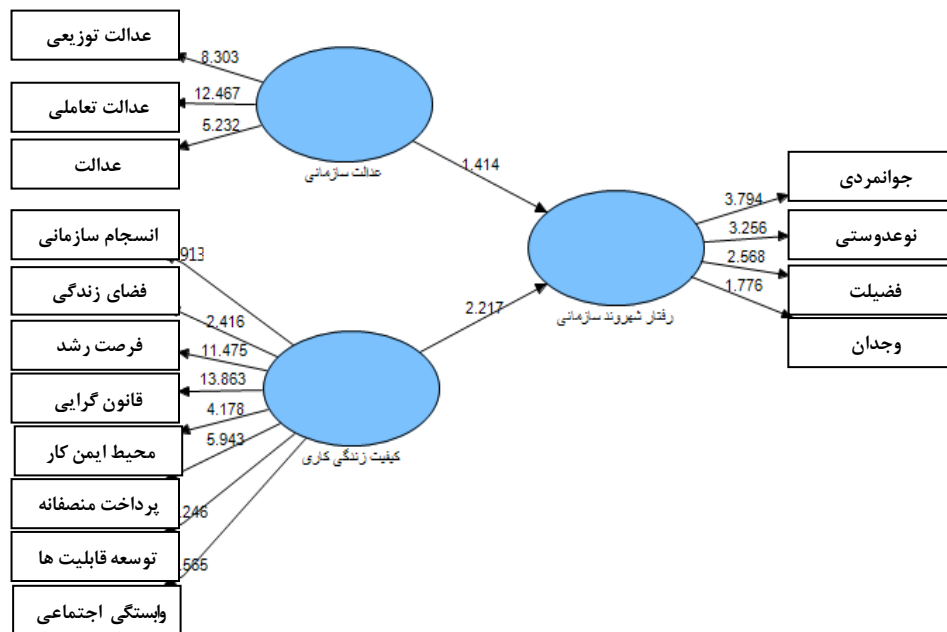
متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	آماره t	β
کیفیت زندگی کاری	رفتار شهروندی سازمانی	۲/۲۱۷**	۰/۳۲
عدالت سازمانی		۱/۴۱۴	۰/۲۱

($t=1/41$). همچنین دیگر یافته تحقیق حاکی از اثر مثبت و معنادار متغیر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام بود ($\beta=0/32$, $t=2/21$).

با توجه به نتایج جدول ۴ و شکل‌های ۲ و ۳ که ضرایب بتا و معناداری مسیرها را نشان می‌دهند، آزمون مدل درونی تحقیق نشان داد که اثر متغیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثری معنادار نیست ($\beta=0/21$).



شکل ۲. مدل آزمون شده تحقیق در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. مدل آزمون شده تحقیق در حالت اعداد معناداری

بحث و نتیجه گیری

هدف تحقیق حاضر، بررسی اثر کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام بود. نتایج تحقیق نشان داد که متغیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار است، اما این اثر از لحاظ آماری معنادار نیست. این یافته با نتایج تحقیق اسمعیلی و همکاران (۱۳۹۳)، گودرزوند چگینی (۲۰۰۹)، یانگ (۲۰۱۰)، و کسرای و همکاران (۲۰۱۴) همخوانی ندارد (۲۴، ۱۸، ۱۵، ۱).

نبود ارتباط بین عدالت و رفتار شهروندی سازمانی در تحقیق حاضر را شاید بتوان به درک نکردن رفتار منصفانه از سوی کارکنان آن ادارات نسبت داد. با توجه به اینکه ادراک عدالت نقش مهمی در توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی دارد، درک منفی از عدالت در سازمان موجب کاهش وفاداری و عملکرد و

همچنین بروز رفتارهای منفی از سوی کارکنان در ارتباط با همکاران و مدیران خواهد شد (۱۴). مرور نتایج تحقیقات مختلف در خصوص ارتباط بین این متغیرها مؤید این نکته است که زمانی که کارکنان رویه های توزیع عدالت و همچنین رفتار منصفانه در سازمان از جمله پاداش های سازمانی، و تسهیم عادلانه اطلاعات را مثبت درک و ارزیابی کنند، سایر متغیرهای مهم حوزه رفتار سازمانی نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی را تحت تأثیر قرار خواهند داد و این عوامل خود زمینه بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنها را فراهم خواهد کرد. این موضوع در تحقیقات کاریکر و ویلیامز (۲۰۰۹) و گودرزوند چگینی (۲۰۱۱) تأیید شده است (۱۷، ۱۶). از یک دیدگاه قراردادی، ادراک عدالت و رفتار منصفانه در رویه های سازمانی به یک قرارداد روان شناختی بین کارمند و سازمان منجر می شود.

بنابراین اگر مدیران سازمان با اتخاذ سیاست‌هایی در زمینه استقرار عدالت در سازمان و همچنین برقراری رفتار منصفانه با کارکنان به نیازهای شخصیتی افراد توجه کرده و با آنان با احترام رفتار کنند، این قرارداد روان‌شناختی حمایت می‌شود و به‌طور چشمگیری بر کسب رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. بنابراین به مدیران ادارات ورزش و جوانان توصیه می‌شود که بر عدالت سازمانی در مدیریت سازمان تأکید خاصی داشته باشند تا بتوانند موجبات انگیزش و رفتار شهروندی متناسب با آن را که عامل مهمی در بهبود عملکرد و اثربخشی سازمانی است، پدید آورند. دیگر یافته تحقیق نشان داد که کیفیت زندگی کاری اثر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام دارد. به عبارت دیگر با افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها افزایش می‌یابد. این یافته با نتایج تحقیق پاپی (۲۰۱۴)، و کسرایی (۲۰۱۴) همخوانی دارد (۲۰، ۱۸). کیفیت زندگی کاری جنبه‌های وسیعی از محیط کاری را در بر می‌گیرد که بر سلامت کارکنان تأثیرگذار است. اعتقاد کلی بر این است که کیفیت زندگی کاری؛ مکان کاری انعطاف‌پذیرتر، باانگیزه‌تر و صادقانه‌تر را پرورش می‌دهد (۱۳). با توجه به اهمیت و نقش منابع انسانی در تحقق اهداف راهبردی سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌های ورزشی که عمده اهداف این سازمان‌ها در بحث ورزش متوجه انسان و عرضه خدمات بهینه به اوست، توجه به متغیرهای

نگرشی و رفتار کارکنان ضروری به‌نظر می‌رسد. بنابراین پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها از طریق بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، کارکنان را به رشد و بهبود رفتارهای شهروندی و توسعه مهارت‌های لازم در این زمینه تشویق کنند و آنها را تحت آموزش‌های همه‌جانبه قرار دهند، رفتار متناسب با شأن و منزلت آنها از سوی سازمان ارائه شود و به آنها فرصت بیان اندیشه داده شود و حمایت سازمانی از کارکنان و رفتار عادلانه بین آنها را افزایش دهند؛ تا به‌واسطه آن زمینه بهبود سایر عوامل اثرگذار بر عملکرد کاری کارکنان و توسعه اثربخشی کلی سازمان فراهم شود. از طرف دیگر به‌منظور ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پیشنهاد می‌شود پیش‌زمینه‌های این متغیر مهم از جمله کیفیت زندگی کاری کارکنان به‌واسطه پرداخت حقوق و دستمزد منصفانه، امنیت شغلی و مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌های سازمانی به‌نحو مطلوبی فراهم شود. همچنین به پژوهشگران توصیه می‌شود با توجه به نقشی که رفتارهای شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد، کارایی و اثربخشی سازمان دارند به پژوهش‌هایی در زمینه عوامل اثرگذار بر این متغیر مبادرت ورزند.

تقدیر و تشکر

محققان بر خود لازم می‌دانند از کلیه کسانی که در اجرای این تحقیق همکاری داشته‌اند، تقدیر و تشکر کنند.

منابع و مآخذ

۱. اسمعیلی، محمدرضا؛ جوادی پور، محمد و طالب پور، مهدی (۱۳۹۳). "مدل معادلات ساختاری عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی". پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، دوره ۴، ش ۸، ص ۱۳-۱.
۲. ساعتچی، محمود (۱۳۸۶). "روانشناسی بهره‌وری (ابعاد کاربردی روان‌شناسی کار و روان‌شناسی صنعتی - سازمانی)". چ ششم، تهران: نشر ویرایش، ص ۱۷۳.
۳. سیدجوادین، سید رضا و سخدری، کمال (۱۳۸۴). "کیفیت زندگی کاری در سازمان‌های کارآفرین براساس الگوی والتون". تهران: انتشارات مؤلفین، ص ۱۶.
۴. سید عباس‌زاده، میر محمد؛ امانی ساری بگلو، جوادی؛ خضری آذر، هیمین و پاشوی، قاسم (۱۳۹۱). "مقدمه‌ای بر مدل یابی معادلات ساختاری به روش PLS و کاربرد آن در علوم رفتاری". چ اول، ارومیه: انتشارات دانشگاه ارومیه، ص ۱۵۹.
۵. عباسی، مسلم (۱۳۹۰). "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان‌های دولتی استان کردستان در سال ۱۳۸۹". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، ص ۸۳.
۶. قاسمی، وحید (۱۳۸۸). "مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری". تهران: نشر جامعه‌شناسان، ص ۶۴-۶۶.
۷. گل‌پرور، محسن و نادری، محمدعلی (۱۳۸۹). "ارزش‌های فرهنگی و انصاف: عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت". فصلنامه تحقیقات فرهنگی، دوره ۳، ش ۹، ص ۲۲۸-۲۰۷.
۸. محرم زاده، مهرداد؛ شاکر، زینب و کاشف، میر محمد (۱۳۹۱). "ارتباط عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی". نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۴، ش ۱۲، ص ۲۱-۵.
۹. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۵). "رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل". مجله فرهنگ مدیریت، سال سوم، ش ۱۱، ص ۴۸-۱۹.
۱۰. مهداد، علی؛ مهدوی راد، ندا و گلپرور، محسن (۱۳۹۰). "رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن". تحقیقات روان‌شناختی، ش ۹، ص ۹۶-۸۱.
۱۱. نعامی، عبدالزهره و شکرشکن، حسین (۱۳۸۵). "بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در اهواز". مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی، سال سیزدهم، دوره ۳، ص ۲۰۸-۱۸۹.
12. Beaudoin, L. E., Edgar, L. (2003). "Their importance to nurses' quality of work life". *Nursing Economics*, 21(3), pp: 106-113.
13. Carol, C. B., Carol, D. W., Rachel, K. S. (2003). "Organizational citizenship behavior and service quality". *Journal of Services Marketing*, 17(4), pp: 357-378.
14. Forret, M., Sue Love, M. (2008). "Employee justice perceptions and coworker relationships". *Leadership & Organization Development Journal*, 29(3), pp: 248-260.
15. Goudarzvandchegini, M. (2009). "The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior". *American Journal of Economics and Business Administration*, 1(2), pp: 171-174.

16. Goudarzvandchegini, M., Gilaninia, S., Abdesonboli, R. (2011). "Organizational justice and organizational citizenship behavior; case study: Rasht public hospitals". *International Journal of Business Administration*, 2(4), pp: 42-49.
17. Karriker, J. H., Williams, M. (2009). "Organizational justice and organizational citizenship behavior: Mediated multifocal model". *Journal of Management*, 35(1), pp: 112-125.
18. Kasraie, Sh., Parsa, Sh., Hassani, M., Ghasemzadeh, A. (2014). "The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in Oshnaviyeh Hospital's staff". *Patient Safety & Quality Improvement Journal*, 2(2), pp: 77-81.
19. Organ, D. W. (1988). "Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome". Lexington, MA: Lexington Books, p: 138.
20. Papi, A., Nuralizadeh, R. (2014). "Investigating the relationship between the quality of work life and the emergence of organizational citizenship behavior among primary school teachers in Andimeshk". *International Journal on New Trends in Education and Literature*, 1(4), pp: 32-42.
21. Rethinam, G. S., Ismail, M. (2008). "Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals". *European Journal of Social Sciences*, 7(1), pp: 58-70.
22. Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., Lauro, C. (2005). "PLS path modeling". *Computational Statistics and Data Analysis*, 48(1), pp: 159-205.
23. Van Dyne, L., Graham, J. W., Dienesch, R. M. (1994). "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement and validation". *Academy of Management Journal*, 36(4), p: 11.
24. Young, L. D. (2010). "Is organizational justice enough to promote citizenship behavior at work? A retest in Korea". *European Journal of Scientific Research*, 45(4), pp: 637-648.