



کنگره علوم و مهندسی آب و فاضلاب ایران
دانشگاه تهران، تهران
۲۶ و ۲۷ بهمن ماه ۱۳۹۵

1078P-NWWCE

ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی در شرکت آب و فاضلاب شهر قم

محمد امین علی‌زاده^۱، ساسان روشن^۲

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران

۲- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران

sasanroshan@ut.ac.ir

خلاصه

در شرایط عدم اطمینان تنها کارمندی می‌توانند نجات‌دهنده‌ی سازمان باشند که از وظایف اصلی خود فراتر رفته و اقدامات داوطلبانه (رفتار شهروندی سازمانی) انجام دهند. در این تحقیق سعی شده، ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای جمعیت‌شناختی در شرکت آب و فاضلاب شهر قم مورد بررسی قرار گیرد. جامعه‌ی آماری این پژوهش، کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهر قم می‌باشند که در بین آن‌ها پرسشنامه توزیع و ۱۳۰ پرسشنامه جمع‌آوری شده است. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و مصاحبه و مدارک مستند و همچنین از پرسشنامه استفاده شده است. نتایج نشان داد که جنسیت، نوع استخدام، پست سازمانی و تحصیلات هر کدام به‌طور جداگانه در ارتباط با ابعاد رفتار شهروندی تفاوت معنادار دارند.

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی^۱، شرکت آب و فاضلاب، متغیرهای جمعیت‌شناختی

۱. مقدمه

دوره‌ی کنونی حیات بشری با تحولات و دگرگونی‌های شگفت‌انگیزی همراه است. سازمان‌ها به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از حیات انسانی، باید برای بقا و بالندگی، خود را در روبرویی با این تحولات عظیم آماده سازند. در غیر این صورت از گردونه‌ی رقابت خارج می‌شوند. منظور از این آمادگی، فناوری اطلاعات و تجهیزات نیست، بلکه آنان باید کارکنان یعنی سرمایه‌ی اصلی و ارزشمند سازمان را آماده سازند [1]. یکی از مهم‌ترین خصیصه‌های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغب‌اند در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان، بدون وجود الزامات رسمی شغل، شرکت کنند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی فراتر رفته ولی برای ابقا سازمان خیلی مهم و حتی حیاتی است و به‌عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده است [2]. نظریه‌های مختلف علمی که برگرفته از مطالعات میدانی در سازمان‌ها و واحدهای دولتی و خصوصی است، گویای اهمیت رفتار شهروندی به‌عنوان یک عامل اثرگذار در بهبود عملکرد فردی و سازمانی است. به‌زعم مطالعات انجام‌شده، رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری مدیریتی و سازمانی را از طریق تقویت روحیه-ی کارآفرینی، انسجام و همبستگی در سازمان، افزایش ثبات عملکرد سازمانی، افزایش انطباق سازمان با تغییرات محیطی و در نهایت توسعه‌ی کیفیت خدمات افزایش می‌دهد [3]. در این پژوهش تلاش گردیده است تا موانع بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در شرکت آب و فاضلاب شهر قم مورد بررسی قرار گیرد. شهروندان به‌عنوان افرادی که تشکیل‌دهنده‌ی اجتماعات مختلف بشری هستند، امروزه کانون توجه همه‌ی کسانی هستند که می‌خواهند به‌نحوی در

^۱ Organizational Citizenship Behavior (OCB)



کنگره علوم و مهندسی آب و فاضلاب ایران

دانشگاه تهران، تهران

۲۶ و ۲۷ بهمن ماه ۱۳۹۵

زندگی انسان نقش داشته باشند. سیاست «شهروندان اولویت اول هستند» تا چندی قبل سیاست رایج کشورهایی بود که نگاه خود را از درون بوروکراسی دولتی برگرفته و به بیرون پرداخته بودند [4].

۲. مروری بر ادبیات موضوع

در دهه‌های اخیر اصطلاحاتی برای تشریح رفتارهای فراتر از انتظارات کارکنان مورد استفاده قرار گرفته‌اند، نظیر رفتار بیش اجتماعی، رفتار فرانقشی و خود جوشی سازمانی. هرچند هر کدام از این مفاهیم خواستگاه متفاوتی داشتند، ولی به‌طور کلی به مفهوم یکسانی اشاره دارند [5]. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد [6]. بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. اورگان (۱۹۸۸) و سایر محققین متقدم در موضوع فوق، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرا نقش مورد مطالعه قرار داده‌اند؛ زیرا فعالیت‌های افراد در محیط کار، فراتر از الزامات نقشی است که برای آن‌ها تعیین شده، به‌علاوه رفتارهای آن‌ها به‌طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد [7]. گروه دیگری از محققان همچون گراهام پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به‌صورت مجزا از عملکرد کاری، مورد ملاحظه قرار گیرد چرا که در این صورت مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانش به‌وجود نخواهد آمد. در دیدگاه مذکور رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان مفهوم جهانی که تمام رفتارهای مثبت کارکنان در درون سازمان است، مورد توجه قرار می‌گیرد [8].

در واقع رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد درون‌نقشی محسوب نمی‌شود؛ بلکه عملکرد فرانشی است. بولینو و تورنلی در مورد نحوه تقویت و تأثیرگذاری آن‌ها بر کارکنان و عملکردشان معتقدند که رفتارهای شهروندی سازمانی به‌طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند؛ اولاً این رفتارها به‌طور مستقیم قابل تقویت نیستند و ثانیاً ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنان خود انتظار دارند [6].

عملکرد درون‌نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و به آن‌ها پاداش داده می‌شود. عملکرد فرانشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان برمی‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند [9]. با این تعریف، از انسان به‌عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به‌عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به‌دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانشی کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد [6].

۲-۱- انواع رفتار شهروندی سازمانی:

در این قسمت به بررسی انواع رفتار شهروندی سازمانی جدای از ابعاد آن پرداخته می‌شود. انواع رفتار شهروندی سازمانی شامل آن رفتارهایی می‌شود که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی خود را در آن نشان می‌دهند.

بیشترین ابعادی که برای رفتار شهروندی سازمانی ذکر کرده‌اند، ابعادی است که اورگان در سال ۱۹۸۸ مطرح کرده است. پودساکوف و همکارانش در سال ۱۹۹۰ به‌وسیله روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این ابعاد، مقیاس سنجشی ارائه نمودند و دیگر محققان از آن در تحقیقات خود استفاده کردند این ابعاد عبارتند از:

نوع دوستی^۱: کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط، مانند کارکنانی که به افراد تازه‌وارد و یا کم‌مهارت کمک می‌کنند.

وجدان^۲: به رفتارهای اختیاری گفته می‌شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌رود. مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سر کار می‌ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی‌کند.

^۱ Altruism

^۲ Conscience



کنگره علوم و مهندسی آب و فاضلاب ایران

دانشگاه تهران، تهران

۲۶ و ۲۷ بهمن ماه ۱۳۹۵

ادب و ملاحظه^۱: به تلاش کارکنان برای جلوگیری از استرس‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می‌شود.

جوانمردی و گذشت^۲: نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده‌آل سازمان بدون شکایت کردن می‌باشد.

فضیلت مدنی^۳: تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه‌ی تصویری مناسب از سازمان است [6].

۲-۲- ارتباط میان رفتار شهروندی و متغیرهای جمعیت شناختی در تحقیقات گذشته:

در پژوهش‌های پیشین میان ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای جمعیتی روابطی مشاهده و گزارش شده است که به برخی از آن‌ها اشاره می‌کنیم:

سن و رفتار شهروندی سازمانی: این امر که کارکنان جوان و پیر ممکن است کار خود را به گونه‌ای متفاوت از هم ببینند موضوع جدیدی نیست [10]. واگنر و راش در پژوهشی دریافتند که سال‌های ابتدایی کار (۲۰ تا ۳۴ سال سن) سال‌های برقراری و پیاده‌سازی هستند و سال‌های انتهایی کار در سازمان (۳۵ تا ۵۵ سال سن) سال‌های همراه با احساس قوی نسبت به خود و تعیین جایگاه زندگی و کار متقابل است. محققان مذکور معتقدند کارکنان جوان به گونه‌ای انعطاف‌پذیرتر، نیازهای خود را با نیازهای سازمانی، هماهنگ می‌کنند ولی کارکنان مسن‌تر در زمینه‌ی تعدیل نیازهای خود در برابر نیازهای سازمانی، سخت و انعطاف‌ناپذیرترند. بنابراین کارکنان جوان‌تر و مسن‌تر در گرایش نسبت به خود دیگران و کار سازمانی یکسان نبوده و حایز صفات متمایزی هستند [8]. در ارتباط با موضعی که افراد در سنین مختلف در قبال فعالیت‌های سازمانی اتخاذ می‌کنند، مباحث گوناگونی مطرح شده است. واگنر و راش (۲۰۰۰) بیان داشتند که کارمندان جوان‌تر در حین برآورده‌سازی نیازهای خود برآورده‌ساختن نیازهای خود به نیازهای سازمانی نیز توجه دارند؛ در حالی که کارمندان مسن‌تر در حین برآورده‌کردن نیازهای خود توجه بسیار کمی به نیازهای سازمان دارند. بنابراین کارمندان جوان‌تر در مقایسه با کارمندان مسن‌تر در تقابل با محیط کاری خود و دیگران انعطاف‌پذیری بیشتری نشان می‌دهند. این تفاوت ماهیتاً به انگیزه‌های کاملاً متفاوت برای بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان جوان و مسن منجر خواهد شد.

جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی: جنسیت نیز در بروز و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی، عاملی تأثیرگذار است. به نظر می‌رسد که در بعد نوع‌دوستی رفتار شهروندی سازمانی، برتری زنان نسبت به مردان تا اندازه‌ای بیشتر باشد. پرستاری یک نمونه‌ی مناسب برای این ادعاست. در حالی که بعد دیگر رفتار شهروندی سازمانی یعنی فضیلت مدنی، بیشتر در افرادی با خصوصیت مردانه و بیشتر در شغل‌هایی که به‌صورت کلیشه‌ای مردانه تصور می‌شود ظاهر می‌گردد.

گرین هانوس و پاراسورامن (۱۹۹۳) طی پژوهشی درخصوص عملکرد بالای کارکنان دریافتند که عملکرد بالای کارکنان مرد نسبت به عملکرد زنان به توانایی‌های آن‌ها مربوط می‌شود. روبل (۱۹۸۳) در پژوهش خود دریافت که عوامل کیفی چون، مهربانی، با ملاحظه بودن، فهم بودن، ایثارگری، برای دیگران مفید بودن و به کمک دیگران شتافتن، در میان زنان بیش از مردان رایج است. کارمندانی که در چنین رفتارهایی درگیر هستند، عمدتاً کسانی هستند که در سطوح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی قرار دارند. در واقع مطالعات پیوسته نشان داده که زنان و دختران بیش از مردان و پسران، رفتارهای ایثارگرانه از خود نشان می‌دهند. همچنین جورج و همکارانش (۱۹۹۸) در مطالعات خود دریافتند که زنان، وقت بیشتری نسبت به مردان، صرف کمک‌کردن و یاری رساندن به سایرین می‌نمایند.

کیدر (۲۰۰۲) عنوان می‌کند که افرادی با مشاغل دارای ماهیت زنانه همچون: پرستاری، رفتار نوع‌دوستانه در مقایسه با صاحبان مشاغل مردانه چون مهندسی از خود بروز می‌دهند. در مقابل زنان در مقایسه با مردان، رفتارهایی با فضیلت مدنی کمتر از خود بروز می‌دهند. البته کیدر در پژوهش خود نتیجه می‌گیرد که تفاوتی میان زنان و مردان در نشان‌دادن رفتار نوع‌دوستانه وجود ندارد [5]. همچنین لول و همکاران (۱۹۹۹) در پژوهش خود نشان دادند که زنان

^۱ Courteous and considerate

^۲ Sportsmanship

^۳ Civic virtue



کنگره علوم و مهندسی آب و فاضلاب ایران

دانشگاه تهران، تهران

۲۶ و ۲۷ بهمن ماه ۱۳۹۵

سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی را خصوصاً در زمینه‌ی رفتار نوع‌دوستانه نسبت به مردان از خود بروز می‌دهند.

۳. روش تحقیق

این تحقیق یک پژوهش توصیفی کاربردی است. کلیه کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهر قم که مستقر در ستاد مرکزی آب و فاضلاب واقع در بلوار غدیر، ناحیه ۱ واقع در ابتدای بلوار امین و ناحیه ۲ واقع در جنب میدان مطهری هستند، جامعه‌ی آماری این تحقیق را شامل می‌شود که بر اساس گزارش دریافتی از مسئول کارگزینی ۲۰۰ کارمند در این سه بخش مشغول فعالیت می‌باشند. برای به‌دست آوردن و تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که مقدار ۱۳۶ نفر محاسبه گردید.

۳-۱- پایایی پرسشنامه

برای تعیین پایایی پرسشنامه، از ۳۰ پرسشنامه‌ی تکمیل شده استفاده شده است؛ در جدول ۱ آلفای کرونباخ کل و آلفای هرکدام از مؤلفه‌های پرسشنامه آورده شده است.

جدول ۱- مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه

پایایی به تفکیک مؤلفه‌های مختلف			پایایی کل پرسشنامه	
مقدار آلفا	تعداد سؤالات	نام مؤلفه	مقدار آلفا	تعداد سؤالات
۰/۷۶۷	۶	عوامل ساختاری	۰/۸۵۷	۴۰
۰/۷۹۹	۱۵	عوامل رفتاری		
۰/۷۰۴	۶	عوامل محیطی		
۰/۷۶۴	۱۳	رفتار شهروندی		

۴. تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های جمعیت‌شناختی

در جداول زیر، فراوانی و درصد فراوانی هر یک از گزینه‌ها ارائه شده است. سپس در نمودارهای دایره‌ای، این درصدها به تفکیک نشان داده شده تا مشخص شود هر یک از گزینه‌ها چه حجمی از کل افراد را تشکیل می‌دهند.

سابقه خدمت: در جدول ۲، وضعیت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از لحاظ متغیر سابقه خدمت، بررسی شده است.

جدول ۲- وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ متغیر سابقه خدمت

درصد فراوانی	فراوانی	سابقه خدمت
۱۸/۵٪	۲۴	زیر ۵ سال
۳۲/۳٪	۴۲	۵ تا ۱۰ سال
۲۳/۱٪	۳۰	۱۰ تا ۱۵ سال
۲۶/۲٪	۳۴	۱۵ سال و بالاتر
۱۰۰٪	۱۳۰	جمع

پست سازمانی: در جدول ۳، وضعیت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از لحاظ متغیر پست سازمانی، بررسی شده است.

جدول ۳- وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ متغیر پست سازمانی

پست سازمانی	فراوانی	درصد فراوانی
مدیر یا سرپرست	۱۹	۱۴/۶٪
کارشناس یا کارشناس مسئول	۴۳	۳۳/۱٪
کارمند	۶۸	۵۲/۳٪
جمع	۱۳۰	۱۰۰٪

جنسیت: در جدول ۴، وضعیت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از لحاظ متغیر جنسیت، بررسی شده است.

جدول ۴- وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ متغیر جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۱۰۷	۱۷/۷٪
زن	۲۳	۸۲/۳٪
جمع	۱۳۰	۱۰۰٪

تحصیلات: در جدول ۵، وضعیت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از لحاظ متغیر تحصیلات، بررسی شده است.

جدول ۵- وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ متغیر تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۳۶	۲۷/۷٪
فوق‌دیپلم	۱۰	۷/۷٪
لیسانس	۶۹	۵۳/۱٪
فوق‌لیسانس و بالاتر	۱۵	۱۱/۵٪
جمع	۱۳۰	۱۰۰٪

نوع استخدام: جدول ۶، وضعیت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از لحاظ متغیر نوع استخدام، بررسی شده است.

جدول ۶: وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ متغیر نوع استخدام

نوع استخدام	فراوانی	درصد فراوانی
رسمی	۶۱	۴۶/۹٪
پیمانی	۶۹	۵۳/۱٪
جمع	۱۳۰	۱۰۰٪

۵. نتیجه گیری

۵-۱- آزمون های متغیرهای جمعیت شناختی بر ابعاد تحقیق

برخی اوقات، متغیرهای جمعیت شناختی بر روی نتایج تحقیق اثرات معناداری دارند که باید به آنها توجه نمود. در این قسمت با استفاده از آزمون میانگین نمونه های مستقل، آزمون همبستگی و تحلیل واریانس به تجزیه و تحلیل آثار متغیرهای جمعیت شناختی بر روی مؤلفه های تحقیق خواهیم پرداخت و از این رهگذر به نتیجه گیری پیرامون ادعای مطرح در این پژوهش یعنی ارتباط میان متغیرهای جمعیت شناختی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می پردازیم. در ابتدا با استفاده از متغیرهای جنسیت و نوع استخدام، نمونه ای تحقیق به دو نمونه ای مستقل جنسیتی (زنان، مردان) و دو نمونه ای مستقل استخدامی (رسمی و پیمانی) تفکیک شده است. جدول ۷ خلاصه ای از نتایج آزمون میانگین نمونه های مستقل را برای مؤلفه هایی که تفاوت میانگین آنها در نمونه های مستقل، در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده است، بیان می کند.

جدول ۷- نتایج آزمون میانگین نمونه های مستقل

Sig	میانگین	متغیر جداکننده		مؤلفه مورد بررسی
۰/۰۰۱	۲/۸۲۷۹	رسمی	نوع استخدام	مؤلفه ساختاری: تمرکز
	۳/۳۱۹۲	پیمانی		
۰/۰۴۶	۲/۹۶۹۸	رسمی	نوع استخدام	مؤلفه رفتاری: سبک رهبری
	۳/۲۶۶۸	پیمانی		

طبق نتایج جدول فوق، میانگین نمرات داده شده از سوی کارکنان پیمانی به مؤلفه های تمرکز و سبک رهبری به طور معناداری بیشتر از کارکنان رسمی است.

برای بررسی اثر متغیر پُست سازمانی، از تحلیل واریانس استفاده شده است تا مشخص شود آیا بین میانگین مؤلفه های تحقیق در بین گروه های مختلف از لحاظ پُست سازمانی تفاوت معناداری مشاهده می شود یا خیر. جدول ۸ خلاصه ای از نتایج تحلیل واریانس را برای مؤلفه هایی که تفاوت میانگین آنها در گروه های مختلف از لحاظ پُست سازمانی، در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده است، بیان می کند.

جدول ۸- نتایج تحلیل واریانس گروه های مستقل

Sig	میانگین	گروه ها	مؤلفه مورد بررسی
۰/۰۱۴	۲/۸۱۵۸	مدیر یا سرپرست	مؤلفه ساختاری: تمرکز
	۲/۸۷۲۱	کارشناس یا کارشناس مسئول	
	۳/۳۰۱۸	کارمند	
۰/۰۰۷	۳/۷۱۰۵	مدیر یا سرپرست	مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی: آداب اجتماعی
	۳/۳۳۷۲	کارشناس یا کارشناس مسئول	
	۳/۰۰۹۱	کارمند	

طبق نتایج جدول فوق، میانگین نمرات داده شده از سوی کارمندان به مؤلفه ای تمرکز بیشتر از کارشناسان و مدیران است و میانگین مؤلفه ای آداب اجتماعی در بین مدیران بیشتر از کارشناسان و کارمندان است.

برای بررسی اثر متغیرهای سابقه خدمت و تحصیلات (که حالت رتبه ای دارند)، از آزمون همبستگی استفاده شده است. جدول ۹ خلاصه ای از نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای سابقه خدمت و تحصیلات و مؤلفه های تحقیق را که همبستگی آنها در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده است بیان می کند.

جدول ۹- نتایج آزمون همبستگی گروه‌های مستقل

Sig	R	متغیر جمعیت شناختی مرتبط	مؤلفه مورد بررسی
۰/۰۰۴	۰/۲۵۴	تحصیلات	مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی: آداب اجتماعی

طبق نتایج جدول فوق، متغیر آداب اجتماعی با تحصیلات دارای همبستگی ناقص، مثبت و معنادار است؛ به عبارت دیگر با افزایش تحصیلات، میزان نمرات این مؤلفه تا حدودی بالاتر می‌رود.

مطابق نتایج حاصل از تحقیق انجام شده در شرکت آب و فاضلاب قم، نخست متغیرهای جمعیت‌شناختی ارتباط معناداری با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دارا هستند؛ دوم مؤلفه‌های سبک رهبری و تمرکز از جانب کارکنان پیمانی نسبت به کارکنان رسمی نمرات بالاتری دریافت نموده‌اند، یعنی از نظر ایشان این مؤلفه‌ها نقش بالنسبه بیشتری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی دارا هستند؛ سوم کارمندان به مؤلفه‌ی تمرکز بیشتر از کارشناسان و مدیران نمره داده‌اند و نمره‌ی مؤلفه‌ی آداب اجتماعی در بین مدیران بالاتر از کارشناسان و کارمندان است؛ چهارم با افزایش تحصیلات تا حدودی نمره‌ی آداب اجتماعی افزایش می‌یابد.

۶. قدردانی

پژوهشگران برخورد لازم می‌دانند از همکاری صادقانه و توأم با عطف مدیریت و کارکنان زحمتکش شرکت آب و فاضلاب شهر قم که در کلیه‌ی مراحل این پژوهش بزرگوارانه همراهی نمودند، کمال سپاسگزاری را اعلام دارند.

۷. مراجع

۱. آمیغی، فائزه (۱۳۸۸). رابطه‌ی توانمندی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان آموزش و پرورش شهرستان قم، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، پردیس قم دانشگاه تهران.
۲. سیدنقوی، میرعلی؛ رفعتی آلاشتی، کبری؛ خانزاده، زینب (۱۳۸۹). "مجموعه مباحثی در مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته"، چاپ اول، انتشارات مهکامه، تهران.
۳. احمدی، فریدون (۱۳۸۸). شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و ارائه‌ی الگوی مناسب برای شرکت ملی نفت ایران، رساله دکتری، پردیس قم دانشگاه تهران.
۴. زارع، حمید (۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، مجله فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ششم، تابستان و پاییز، ۱۵۱-۱۶۹.
۵. حسنی کاخکی، احمد؛ قلی‌پور، آرین (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد در قبال مشتری، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵، ۱۱۵-۱۴۵.
۶. زارعی متین، حسن؛ احمدی، فریدون (۱۳۸۸). نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی، مجله مدیریت در دانشگاه اسلامی، سال سیزدهم، شماره یک، ۲۲-۴۳.
7. Ackfeldt, A.L, Leonard, V.Coote (2005). A Study of organization citizenship behavior in a retail setting, *Journal of Business Research*, (58), p 151-159.
۸. سیحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). "رفتار شهروندی سازمانی مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش"، چاپ اول، انتشارات یسپرون، تهران.



شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

کنگره علوم و مهندسی آب و فاضلاب ایران

دانشگاه تهران، تهران

۲۶ و ۲۷ بهمن ماه ۱۳۹۵



۹. وارث، سید حامد؛ رستگار، عباس علی؛ زراعت کار، سمیه؛ رفعتی آلاشتی، کبری (۱۳۸۸). رابطه ارتباط فرا فردی و رفتار شهروندی سازمانی، نشریه

مدیریت دولتی، دوره اول، شماره سوم، ۱۳۵-۱۵۴.

10. Nadim Jahangir, Mohammad Mozahid Akbar, Mahmudul Haq (2005). Organizational citizenship behavior: it is a nature and antecedents, BRAC University Journal, vol, 1. No, 2. pp 75-85.