







## Sociology of Education

### Evaluate the Relationship between the Categories of Organizational Citizenship Model in the Education of Babol Province in Iraq Country

Mohammed Hamzah Mansoor Altalebi<sup>1</sup>, Mehrdad Sadeghi<sup>2\*</sup>, Riyaz Hossein Abais AlMurshidi<sup>3</sup>, Saeed Sharifi<sup>4</sup>

1. PhD student in Human Resource Management, Faculty of Islamic Governance, Isfahan (Khorasgan), Islamic Azad University, Isfahan, Iran.
2. Assistant Professor, Faculty of Islamic Governance, Isfahan (Khorasgan), Islamic Azad University, Isfahan, Iran (Corresponding Author).
3. Assistant Professor, Department of Management, Karbala University, Karbala, Iraq.
4. Associate Professor, Faculty of Islamic Governance, Isfahan (Khorasgan), Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

❖ **Corresponding Author Email:** mehr.sadeghi@khuisf.ac.ir

**Receive:** 2024/01/15  
**Accept:** 2024/02/06  
**Published:** 2024/03/09

**Keywords:**  
 Organizational Citizenship,  
 Organization, Education.

#### Article Cite:

Altalebi M, Sadeghi M, AlMurshidi R, Sharifi S. (2024). Evaluate the Relationship between the Categories of Organizational Citizenship Model in the Education of Babol Province in Iraq Country, *Sociology of Education*. 10(1): 64-72.

**Purpose:** Organizational citizenship behavior plays an important role in improving the service quality of organizations, including education organization. Therefore, the aim of this study was to evaluate the relationship between the categories of organizational citizenship model in the education.

**Methodology:** This study in terms of purpose was applied and in terms of implementation method was descriptive from type of correlation. The research population was the education managers and workers of Babol province in Iraq country, and according to Cochran's formula the sample size was determined to be 385 people which this number was selected by available sampling method. The research tool was a researcher-made questionnaire of organizational citizenship in the education with 61 items, which its data were analyzed by exploratory factor analysis and partial least squares in SPSS-22 and Smart-PLS-4 software.

**Findings:** The findings showed that the central phenomenon of organizational citizenship in education had 10 components in 5 categories of causal conditions, contextual conditions, intervening conditions, strategies and consequences (each one two components), which all of components had a factor loading of higher than 0.50 and all of them had Cronbach and combined reliability of higher than 0.70. Also, the correlation coefficients of the categories of causal conditions, contextual conditions, intervening conditions, central phenomenon, strategies and consequences were less than 0.45 and were indicated their non-overlapping. In addition, according to the indicators of commonality and redundancy, the organizational citizenship model in the education had a good fit and the effect of causal conditions, contextual conditions and intervening conditions on the central phenomenon, the effect of central phenomenon on the strategies and the effect of strategies on the consequences were significant ( $P < 0.05$ ).

**Conclusion:** The designed organizational citizenship model in the education can help to education managers, officials and planners in designing programs to improve the organizational citizenship in this organization.



<https://doi.org/10.22034/ijes.2024.2020446.1527>



<https://dorl.net/dor/20.1001.1.23221445.1401.15.1.1.3>



Creative Commons: CC BY 4.0



# جامعه‌شناسی آموزش و پرورش

## ارزیابی رابطه بین مقوله‌های مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش استان بابل در کشور

### عراق

محمد حمزه منصور الطالبی<sup>۱</sup>، مهرداد صادقی<sup>۲\*</sup>، ریاض حسین عبیس المرشدی<sup>۳</sup>، سعید شریفی<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده حکمرانی اسلامی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

۲. استادیار، دانشکده حکمرانی اسلامی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران (نویسنده مسؤل).

۳. استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه کربلا، کربلا، عراق.

۴. دانشیار، دانشکده حکمرانی اسلامی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

✉ ایمیل نویسنده مسؤل: mehr.sadeghi@khuisf.ac.ir

#### مقاله تحقیقاتی

#### چکیده

دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۲۵  
پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۱۷  
انتشار: ۱۴۰۲/۱۲/۱۹

**هدف:** رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات سازمان‌ها از جمله سازمان آموزش و پرورش دارد. بنابراین، هدف این مطالعه ارزیابی رابطه بین مقوله‌های مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش بود.

**روش:** این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه پژوهش مدیران و کارکنان آموزش و پرورش استان بابل در کشور عراق بودند و طبق فرمول کوکران حجم نمونه ۳۸۵ نفر تعیین که این تعداد با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش با ۶۱ گویه بود که داده‌های آن با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و حداقل مربعات جزئی در نرم‌افزارهای SPSS-22 و Smart-PLS-4 تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که پدیده محوری شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش دارای ۱۰ مولفه در ۵ مقوله شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها (هر کدام دو مولفه) بود که همه مولفه‌ها بار عاملی بالاتر از ۰/۵۰ و همه آنها پایایی کرونباخ و ترکیبی بالاتر از ۰/۷۰ داشتند. همچنین، ضرایب همبستگی مقوله‌های شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، پدیده محوری، راهبردها و پیامدها کمتر از ۰/۴۵ و حاکی از عدم همپوشانی آنها بود. علاوه بر آن، با توجه به شاخص‌های اشتراک و افزونگی، مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش برازش مناسبی داشت و اثر شرایط علی، شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله‌گر بر پدیده محوری، اثر پدیده محوری بر راهبردها و اثر راهبردها بر پیامدها معنادار بود ( $P < ۰/۰۵$ ).  
**نتیجه‌گیری:** مدل طراحی شده شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش می‌تواند به مدیران، مسئولان و برنامه‌ریزان آموزش و پرورش در طراحی برنامه‌هایی جهت بهبود شهروندی سازمانی در این سازمان کمک نماید.

#### واژگان کلیدی:

شهروندی سازمانی، سازمان، آموزش و پرورش.

#### استناد مقاله:

الطالبی م، صادقی م، المرشدی ر، شریفی س. (۱۴۰۳). ارزیابی رابطه بین مقوله‌های مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش استان بابل در کشور عراق، جامعه‌شناسی آموزش و پرورش. ۱۰(۱): ۷۲-۶۴.



<https://doi.org/10.22034/ijes.2024.2020446.1527>



<https://dori.net/dor/20.1001.1.23221445.1401.15.1.1.3>



Creative Commons: CC BY 4.0

## مقدمه

امروزه نیروی انسانی گردانندگان اصلی سازمان‌ها هستند که با جان‌بخشی به سازمان زمینه تحقق اهداف سازمان را میسر می‌سازند. در واقع، سازمان بدون نیروی انسانی بی معنا است و این مسئله در سازمان‌های آموزشی برجسته‌تر می‌باشد (Taskiran and Iyigun, 2019). در عصر حاضر سازمان‌ها به بخش مهم و قابل توجهی از زندگی افراد تبدیل شدند؛ به طوری که افراد با عضویت در سازمان‌ها ساعات زیادی از عمر خود را در ازای دریافت حقوق و مزایا در آنها می‌گذارند. امروزه با توجه به گسترش روزافزون سازمان‌ها، پدیده جهانی‌شدن، تحول همه‌جانبه سازمان‌ها، رقابت بین آنها، حفظ بقا و سازگاری مناسب با تغییرات بررسی رفتار کارکنان سازمان اهمیت زیادی دارد (Rostamaneh Najafabadi, Fadavi and Shah Talebi, 2022). نیروی انسانی سازگار با هدف‌ها و ارزش‌های سازمانی که حاضر باشد فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلی فعالیت کند، عامل مهمی در اثربخشی سازمان محسوب می‌شود؛ به طوری که هر سازمانی آرزوی داشتن چنین کارکنانی را دارد (Li and Chen, 2023). در آغاز انقلاب صنعتی، سازمان‌ها شروع به فروش بیشتر و کسب سود بیشتر کردند و آنها توجه اندکی به کارکنان داشتند. زیرا کارکنان به‌عنوان ابزاری برای کسب درآمد در نظر گرفته می‌شدند. همین مسئله به مرور احساس بی‌ارزش بودن را در میان کارکنان به وجود آورد و با گذشته زمان، عملکرد کارکنان کاهش یافت. کارکنان به جای مشارکت در فعالیت‌های داوطلبانه و اجتماعی که به نفع سازمان باشد، فقط به انجام وظایف محوله پرداختند و کمتر در فعالیت‌های رفتار شهروندی سازمانی درگیر شدند. به طور کلی سه دسته از رفتارها برای اثربخشی فعالیت‌های سازمان ضروری است. اول اینکه لازم است افراد برای پیوسته به سازمان و اینکه یک جزء پایدار سازمان باشند تشویق شوند، دوم اینکه الزام‌ها و نیازهای مرتبط با شغل افراد فراهم گردد و سوم اینکه شامل رفتارهای فراتر از نقش‌های تجویزی باشد (Eskandarpour, Zare and Nazari, 2021).

امروزه شرایط کاملا متحول و حاکم بر سازمان‌ها موجب افزایش رقابت سازمان‌ها شده که لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی نیاز به داشتن نسلی ارزشمند و کارآمد را بیش از پیش نمایان می‌سازد. منظور نسلی است که از آنها به‌عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود و بی‌تردید این کارکنان وجه تمایز سازمان‌های اثربخش از سازمان‌های غیراثربخش می‌باشند. یعنی کارکنانی که تمایل به فراتر رفتن از الزام‌های رسمی شغل خود هستند که به آنها رفتار شهروندی سازمانی می‌گویند (Zarean and Dolatabady, Shahtalebi and Jafari Harandi, 2022). کارکرد اثربخش سازمان‌ها در هر شرایطی به تلاش کارکنان آن سازمان وابسته است، اما تلاشی که صرفا فراتر از شرح وظایف شغلی انجام شود، به اندازه‌ای با اهمیت می‌باشد که حجم پژوهش‌هایی زیادی را تحت عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی به خود اختصاص داده است (Bani-Melhem, Shamsudin, Abukhait and Al-Hawari, 2023). سازمان‌های موفق کارکنانی دارند که به مسئولیت‌های رسمی بسنده نمی‌کنند و وقت و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل و سازمان می‌کنند و چنین کارکنانی منافع گروهی و سازمانی را به منافع فردی ترجیح می‌دهند (Kaur and Randhawa, 2021). رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای فراتر از نقش کارکنان است که کاملا اختیاری و داوطلبانه می‌باشند و انجام این رفتارها در نظام رسمی سازمان پیش‌بینی نشدند و حتی برای آنها پاداشی نیز در نظر گرفته نشده است، اما این رفتارها بر بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان اثر زیادی دارند (Yu, Lou, Eng, Yang and Lee, 2018). این رفتارها به‌صورت مستقیم یا به‌صورت صریح و آشکار توسط نظام پاداش رسمی مورد تشویق قرار نمی‌گیرند، اما به‌طور موثر بر عملکرد سازمان تاثیر می‌گذارد (Lim and Loosemore, 2017). رفتارهای شهروندی سازمانی یکی از متغیرهای بسیار مهم و موثر شغلی هستند که جهت استفاده بهینه و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی مورد توجه مضاعف مدیران و مسئولان سازمان قرار گرفته است (Montani and Dagenais-Desmarais, 2018). این رفتارها شامل رفتارهایی نظیر داوطلب شدن برای انجام تکالیفی است که جزء شرح وظایف نیستند، کمک به کارکنان دیگر در انجام کارشان و تعریف و تمجید از سازمان در مقابل افراد برون سازمانی می‌باشد (Tran, 2022).

شهروندی سازمانی دارای انواع مختلفی از جمله نوع دوستی (رفتارهایی که هدف آن کمک به افراد خاص برای حل مشکل‌های سازمان)، وظیفه‌شناسی (انجام رفتارهای فراتر از حداقل الزام‌های شغلی)، جوان‌مردی (تمایل و اشتیاق کارکنان به تحمل شرایط کمتر از حد ایده‌آل بدون شکایت)، ادب و نزاکت (رفتار داوطلبانه با هدف جلوگیری از مشکل‌های مرتبط با کار با دیگران) و فضیلت مدنی (رفتارهای مسئولانه نشان‌دهنده پایداری و ثبات در سازمان، مشارکت در کارها و وابسته به بقای سازمان) می‌باشد (Deshmukh and Natu, 2023). همچنین، دو دسته رفتارهای شهروندی سازمانی شامل معطوف به سازمان و معطوف به افراد وجود دارد. رفتارهای معطوف به افراد شامل یاری‌رسانی و خوش‌رویی با همکاران، مشتریان و مراجعان و رفتارهای معطوف به سازمان شامل زودتر از موقع آمدن، ترک دیرتر سازمان و کسب افتخار برای سازمان می‌باشد (Tufan and Wendt, 2020). رفتارهای شهروندی سازمانی هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی دارای پیامدهای مطلوب زیادی است. در سطح فردی کارکنانی که چنین رفتارهایی انجام دهند مستعد دریافت پاداش و ارزیابی عملکرد مطلوب‌تر هستند و در سطح سازمانی نیز انجام این رفتارها منجر به عملکرد بهتر سازمان و افزایش هماهنگی و انسجام بین فردی، سرمایه اجتماعی سازمان را افزایش می‌دهد (Szabo, Czibor, Restas and Bereczkei, 2018). به‌طور کلی رفتارهای شهروندی سازمانی باعث افزایش همکاری و بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به نظارت و کنترل بر اجرا، تسهیل هماهنگی فعالیت‌ها در بین اعضای تیم و گروه‌های کاری، خوشایند کردن محیط کاری، افزایش عملکرد سازمانی، کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحدهای کاری، تسهیل دستیابی به اهداف سازمانی و افزایش توانایی سازمان در سازگاری با تغییرها و تحول‌های محیطی می‌شود (Wu, Chen and Wang, 2023).

بررسی‌های پژوهشگران پژوهش حاضر نشان داد با اینکه پژوهش‌هایی درباره مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش انجام شده است، اما جای چنین پژوهشی جهت بهره‌برداری از یافته‌های آن در کشور عراق خالی به نظر می‌رسد. در ادامه نتایج مهم‌ترین و مرتبط‌ترین پژوهش‌ها به‌طور خلاصه و مختصر گزارش شدند. Tatar and Malekian (2021) ضمن پژوهشی درباره شناسایی ابعاد آموزش رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش به این نتیجه رسید که برای شرایط علی سه مولفه

توانمندسازی کارکنان، تمرکززدایی و آگاه‌سازی کارکنان از رفتار شهروندی سازمانی، برای شرایط زمینه‌ای سه مولفه فرهنگ سازمانی، رهبری تحول‌آفرین و حمایت‌های سازمانی، برای شرایط مداخله‌گر دو مولفه ویژگی‌های شخصیتی و شرایط فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی، برای پدیده محوری پنج مولفه جوان‌مردی و گذشت، وظیفه‌شناسی، معنویت سازمانی، احترام و تکریم و فضیلت مدنی، برای راهبردها پنج مولفه بسترهای سازمانی، بازخورد عادلانه و سریع، رعایت عدالت سازمانی، وضع سیاست‌ها و رشد انگیزه کارکنان و برای پیامدها چهار مولفه اثربخشی و بهبود عملکرد سازمان، رضایت کارکنان، تعهد سازمانی و همکاری و مشارکت شناسایی شد. همچنین، شرایط علی بر پدیده محوری، پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله‌گر بر راهبردها و پیامدها اثر مستقیم و معنادار داشتند. Attari, Zakariaei and Hosseini (2021) ضمن پژوهشی درباره الگوی توسعه رفتار شهروندی سازمانی مدیران در سازمان آموزش و پرورش به این نتیجه رسیدند که شرایط علی شامل سه مولفه حسن خلق، تقوی الهی و پایبندی به تعهدات، شرایط زمینه‌ای شامل پنج مولفه رضایت شغلی، تئیدی شغلی، فرسودگی شغلی، جو سازمانی و کیفیت زندگی کاری، شرایط مداخله‌گر شامل پنج مولفه مشارکت سازمانی، تعهد سازمانی، میل به پیشرفت، فرهنگ سازمانی و عدالت سازمانی، پدیده محوری شامل چهار مولفه نوع‌دوستی، فضیلت مدنی، احترام و تکریم و وظیفه‌شناسی، راهبردها شامل سه مولفه تدبیر و تدبیر، نگرش انتقادی و سبک رهبری و پیامدها شامل شش مولفه افزایش بهره‌وری، افزایش اثربخشی، بهبود عملکرد کارکنان، بهبود کیفیت خدمات، کاهش تمایل به ترک شغل و تشویق کار تیمی بود که در آن علاوه بر تایید روایی و پایایی، اثر شرایط علی بر پدیده محوری، اثر شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر و پدیده محوری بر راهبردها و اثر راهبردها بر پیامدها معنادار بود. Zarean, Dolatabadi, Shah Talebi Hossein Abadi and Jafari Harandi (2021) ضمن پژوهشی درباره مدل رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس به این نتیجه رسیدند که برای آن در مقوله علی دو مولفه تغییرات راهبردی نظام آموزش و پرورش و نگرش‌های توسعه‌گرایانه سازمانی، در مقوله شرایط زمینه‌ای سه مولفه ویژگی‌های رهبری سازمانی، ویژگی‌های فردی پیروان و ویژگی‌های سازمانی، در مقوله شرایط مداخله‌گر دو مولفه سرمایه جمعی و تغییر ارزشی، در مقوله راهبردها سه مولفه راهبردهای سازمانی، راهبردهای مدیریتی و راهبردهای اجتماع‌محور و در مقوله پیامدها دو مولفه پیامدهای فردی و پیامدهای سازمانی-اجتماعی شناسایی شد که روایی و پایایی آنها تایید شد. Nikolett and Nawangsari (2019) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که اقدام‌های منابع انسانی شامل کارمندیابی، آموزش و توسعه، جبران خدمت، پاداش و ارزیابی عملکرد اثر معناداری بر رفتارهای شهروندی سازمانی داشتند. Shahidul Islam, Akter and Afroz (2015) ضمن پژوهشی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی را شامل وفاداری سازمانی، نوع‌دوستی، فضیلت مدنی، اخلاق ورزشی، ادب، وظیفه‌شناسی، انطباق و سازگاری سازمانی، نگرانی در باره مشکل‌های سازمانی، ابتکارهای فردی و توسعه خود معرفی کردند.

سازمان‌های موفق کارکنانی دارند که احساس مسئولیتی فراتر از آنچه که شغل برای آنها ایجاد می‌کند، دارند و به نوعی خود را وقف موفقیت سازمان می‌کنند و در این راستا به‌طور داوطلبانه وقت و انرژی زیادی را صرف می‌نمایند (Ardalan, Heidari Sorshjani and Abdolmaleki, 2021). این رفتارها به شدت مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته و در این زمینه مقاله‌ها و کتاب‌های بسیار زیادی انجام شده است، اما در زمینه ارائه مدل شهروندی سازمانی آموزش و پرورش خلأهای بسیاری زیادی وجود دارد که انجام این مطالعه می‌تواند تا حدودی این خلأ را پوشش دهد. همچنین، همان‌طور که در بالا اشاره شد بررسی‌ها نشان داد با اینکه پژوهش‌هایی درباره مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش انجام شده است، اما جای چنین پژوهشی جهت بهره‌برداری از یافته‌های آن در کشور عراق خالی به نظر می‌رسد. در نتیجه، پژوهشگران پژوهش حاضر به دنبال بررسی مدل مذکور برآمدند. رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات سازمان‌ها از جمله سازمان آموزش و پرورش دارد. بنابراین، هدف این مطالعه ارزیابی رابطه بین مقوله‌های مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش بود.

## روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه پژوهش مدیران و کارکنان آموزش و پرورش استان بابل در کشور عراق بودند و طبق فرمول کوکران حجم نمونه ۳۸۵ نفر تعیین که این تعداد با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. در این مطالعه، برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران برای جامعه نامحدود با فرمول زیر استفاده شد.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{d^2} \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2} = 384.16 \approx 385$$

در این فرمول n حجم نمونه، آماره p درصد توزیع صفت در جامعه یعنی نسبت افرادی است که دارای صفت مورد مطالعه هستند، آماره q نیز درصد افرادی است که فاقد صفت مورد مطالعه هستند که اگر میزان p و q مشخص نباشد از حداکثر مقدار آنها یعنی ۰/۵ استفاده می‌گردد تا واریانس حداکثری به دست آید. در سطح اطمینان ۹۵ درصد مقدار Z ۱/۹۶ و مقدار Z<sup>2</sup> برابر با ۳/۸۴۱۶ است. مقدار d نیز تفاضل نسبت واقعی صفت در جامعه با میزان تخمین پژوهشگر برای وجود آن صفت در جامعه است. دقت نمونه‌گیری به این عامل بستگی دارد و اگر بخواهیم نمونه‌گیری دارای بیشترین دقت باشد از حداکثر مقدار d برابر ۰/۰۵ استفاده می‌گردد. بنابراین، با توجه به مطالب مطرح‌شده حجم نمونه این پژوهش طبق فرمول کوکران ۳۸۵ نفر محاسبه شد.

ابزار پژوهش حاضر پرسشنامه محقق‌ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش با ۶۱ گویه بود. این ۶۱ گویه در ۱۰ مولفه و ۵ مقوله شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها قرار داشتند. پرسشنامه پژوهش حاضر بر اساس مبانی نظری و با کمک تعدادی از خبرگان و متخصصان (مصاحبه با ۱۲ نفر) ساخته شد. برای پاسخدهی به هر گویه از طیف لیکرت پنج درجه‌ای از یک برای بسیار کم، دو برای کم، سه برای متوسط، چهار برای زیاد و پنج برای بسیار زیاد استفاده شد.

نمره هر مولفه یا مقوله با مجموع نمره گویه‌های آن مولفه یا مقوله محاسبه می‌شود و نمره بالاتر نشان‌دهنده بیشتر داشتن آن مولفه یا مقوله می‌باشد. خبرگان و متخصصان روایی صوری پرسشنامه محقق ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش را تایید و نتایج روایی محتوایی و پایایی آن در بخش یافته‌ها قابل مشاهده است.

روند اجرای مطالعه حاضر به این شرح بود که ابتدا بر اساس اسناد مرتبط با شهروندی سازمانی به‌ویژه در آموزش و پرورش و با مصاحبه با ۱۲ نفر از متخصصان و خبرگان، پرسشنامه محقق ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش طراحی شد. در مرحله بعد هماهنگی‌های لازم برای اجرای پرسشنامه مذکور در میان مدیران و کارکنان آموزش و پرورش استان بابل در کشور عراق به عمل آمد. باری افرادی که با روش نمونه‌گیری در دسترس به‌عنوان نمونه انتخاب شدند، اهمیت و ضرورت پژوهش تشریح و درباره رعایت نکات اخلاقی به آنان اطمینان داده شد. در نهایت، از آنان خواسته شد تا با نهایت دقت و به‌طور کامل به پرسشنامه محقق ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش پاسخ دهند که پس از تکمیل پرسشنامه مذکور از آنان به دلیل گذاشتن زمان برای تکمیل ابزار و شرکت در پژوهش تقدیر و تشکر شد. در پژوهش حاضر، داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه محقق ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و حداقل مربعات جزئی در نرم‌افزارهای SPSS-22 و Smart-PLS-4 تحلیل شدند.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌ها نشان داد که پدیده محوری شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش دارای ۱۰ مولفه در ۵ مقوله شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها (هر کدام دو مولفه) بود که همه مولفه‌ها بار عاملی بالاتر از ۰/۵۰ و همه آنها پایایی کرونباخ و ترکیبی بالاتر از ۰/۷۰ داشتند (جدول ۱).

جدول ۱. نتایج بار عاملی و پایایی برای پرسشنامه محقق ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش

مقوله	مولفه	بار عاملی	مقدار t	نتیجه	پایایی کرونباخ	پایایی ترکیبی
شرایط علی	شرایط مربوط به وضعیت کارکنان	۰/۷۲۱	۱۱/۳۶۸	معنادار	۰/۷۶۴	۰/۷۹۵
	شرایط مربوط به اقدامات کارکنان	۰/۷۷۹	۸/۲۴۶	معنادار	۰/۷۹۱	۰/۸۲۴
شرایط زمینه‌ای	شرایط مربوط به فردیت کارکنان	۰/۷۳۲	۶/۳۲۱	معنادار	۰/۸۲۴	۰/۸۴۹
	شرایط مربوط به سازمان	۰/۶۵۴	۱۲/۰۲۹	معنادار	۰/۸۹۰	۰/۹۱۶
شرایط مداخله‌گر	شرایط مربوط به مدیران	۰/۵۲۱	۹/۵۴۱	معنادار	۰/۹۲۴	۰/۹۴۷
	شرایط مربوط به کارکنان	۰/۶۰۸	۳/۲۰۱	معنادار	۰/۷۶۶	۰/۷۹۹
راهبردها	راهبردهای مربوط به مدیران	۰/۶۳۵	۸/۲۳۰	معنادار	۰/۸۴۸	۰/۸۶۰
	راهبردهای مربوط به کارکنان	۰/۶۶۲	۱۳/۲۲۷	معنادار	۰/۷۳۲	۰/۷۶۶
پیامدها	پیامدهای حاصل برای کارکنان	۰/۹۳۶	۱۰/۲۵۸	معنادار	۰/۸۴۴	۰/۸۶۰
	پیامدهای حاصل برای سازمان	۰/۵۶۹	۸/۴۳۶	معنادار	۰/۸۰۵	۰/۸۲۱

دیگر یافته‌ها نشان داد که ضرایب همبستگی مقوله‌های شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، پدیده محوری، راهبردها و پیامدها کمتر از ۰/۴۵ و حاکی از عدم همپوشانی بین آنها بود (جدول ۲).

جدول ۲. نتایج ضرایب همبستگی برای مقوله‌های پرسشنامه محقق ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش

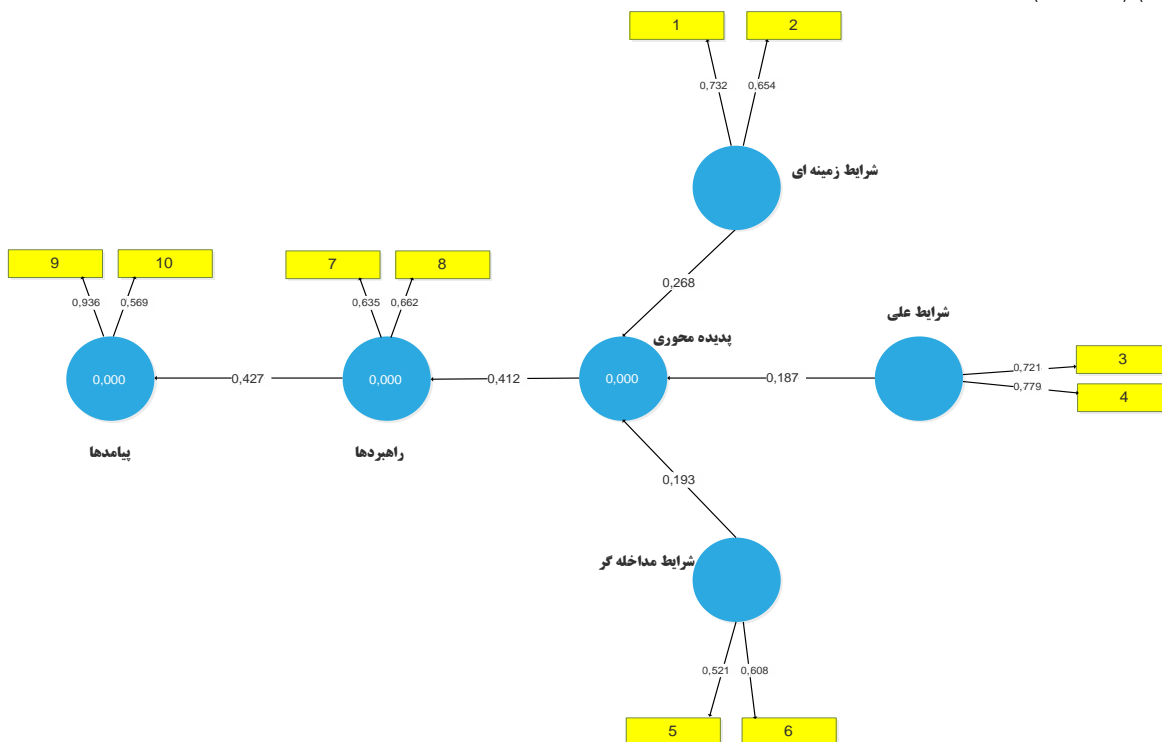
ردیف	مقوله	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	شرایط علی	۱					
۲	شرایط زمینه‌ای	۰/۲۹۳	۱				
۳	شرایط مداخله‌گر	۰/۱۴۷	۰/۱۳۵	۱			
۴	پدیده محوری	۰/۱۸۷	۰/۲۶۸	۰/۱۹۳	۱		
۵	راهبردها	۰/۳۲۰	۰/۳۵۶	۰/۲۵۴	۰/۴۱۲	۱	
۶	پیامدها	۰/۱۸۸	۰/۱۹۹	۰/۲۱۶	۰/۱۸۷	۰/۴۲۷	۱

یافته‌های دیگر نشان داد که شاخص‌های اشتراک و افزونگی حاکی از برازش مناسب مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش بودند (جدول ۳).

جدول ۳. نتایج ضرایب همبستگی برای مقوله‌های پرسشنامه محقق ساخته شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش

مقوله	شاخص اشتراک	شاخص افزونگی
شرایط علی	۰/۲۴۷	۰/۲۴۷
شرایط زمینه‌ای	۰/۳۲۵	۰/۳۲۵
شرایط مداخله‌گر	۰/۱۲۷	۰/۱۲۷
پدیده محوری	۰/۳۱۶	۰/۳۱۶
راهبردها	۰/۱۹۳	۰/۱۹۳
پیامدها	۰/۲۱۴	۰/۲۱۴

همچنین، یافته‌ها نشان داد که شرایط علی، شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله‌گر بر پدیده محوری، اثر پدیده محوری بر راهبردها و اثر راهبردها بر پیامدها معنادار بود (شکل ۱ و جدول ۴) ( $P < 0/05$ ).



شکل ۱. مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش در وضعیت ضریب مسیر

جدول ۴. اثرها در مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش

مقوله	ضریب مسیر	مقدار t	نتیجه
شرایط علی بر پدیده محوری	۰/۱۸۷	۴/۶۸۱	معنادار
شرایط زمینه‌ای بر پدیده محوری	۰/۲۶۸	۷/۱۹۰	معنادار
شرایط مداخله‌گر بر پدیده محوری	۰/۱۹۳	۵/۲۶۹	معنادار
پدیده محوری بر راهبردها	۰/۴۱۲	۱۱/۶۶۲	معنادار
راهبردها بر پیامدها	۰/۴۲۷	۱۳/۱۳۵	معنادار

### بحث و نتیجه‌گیری

نیروی انسانی که امروزه از آن به‌عنوان سرمایه انسانی یاد می‌کنند یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی است که کیفیت آن می‌تواند در رشد و تعالی سازمان نقش زیادی داشته باشد و با توجه به پیچیدگی‌ها و گستردگی‌های آن، مباحث مختلف در ابعاد آن ظاهر که یکی از آنها رفتارهای شهروندی سازمانی است. این سازه یک موضوع نسبتاً جدید در رفتار سازمانی می‌باشد که به رفتارهای داوطلبانه و فراتر از نقش اشاره دارد که در عین حال که از سوی سازمانی طراحی نشده است، اما بر اثربخشی



و کارایی سازمان اثر زیادی دارد. به‌طور کلی رفتار شهروندی سازمانی یک نوع رفتار مفید و ارزشمند است که افراد آن را به‌صورت دلخواه و داوطلبانه از خود نشان می‌دهند و به همین خاطر بررسی این رفتارها در سازمان اهمیت و شهرت زیادی پیدا کرده است. بنابراین، هدف این مطالعه ارزیابی رابطه بین مقوله‌های مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش بود.

یافته‌ها نشان داد که پدیده محوری شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش دارای ۱۰ مولفه در ۵ مقوله شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها (هر کدام دو مولفه) بود که همه مولفه‌ها بار عاملی بالاتر از ۰/۵۰ و همه آنها پایایی کرونباخ و ترکیبی بالاتر از ۰/۷۰ داشتند. همچنین، ضرایب همبستگی مقوله‌های شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، پدیده محوری، راهبردها و پیامدها کمتر از ۰/۴۵ و حاکی از عدم همپوشانی آنها بود. علاوه بر آن، با توجه به شاخص‌های اشتراک و افزونگی، مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش برازش مناسبی داشت و اثر شرایط علی، شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله‌گر بر پدیده محوری، اثر پدیده محوری بر راهبردها و اثر راهبردها بر پیامدها معنادار بود. این یافته‌ها با یافته‌های پژوهش‌های داخلی و خارجی از جمله Tatar and Malekian (2021)، Attari et al (2021)، Zarean Dolatabadi et al (2021)، Nikolett and Nawangsari (2019) و Shahidul Islam et al (2015) همسو بودند.

متخصصان جوامع امروزی را جوامع سازمانی می‌نامند و همه سازمان‌ها در رسالتی که برای آنها در نظر گرفته شده است با چالش‌هایی روبرو می‌شوند و هر کدام متولی اداره بخشی از نیازهای جامعه می‌باشند. این سازمان‌ها برای بقا و استمرار خود به نیروهایی نیاز دارند که به شرح وظیفه شغلی خود اکتفا ننموده و فراتر از وظیفه خود عمل کنند. در جوامع سازمانی به این رفتارها، رفتارهای فراوظیفه و فرانتش می‌گویند و طبیعی است که این رفتارها برای بقا و رشد و توسعه سازمانی حیاتی بوده و بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد. یکی از سازمان‌هایی که بحث شهروندی سازمانی در آن اهمیت زیادی دارد، سازمان آموزش و پرورش است. یکی از شاخص‌های موفقیت و اثربخشی در این سازمان همانند سایر سازمان‌ها نیروی انسانی است و هر چقدر نیروی انسانی این سازمان دارای رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری باشد به همان میزان موفقیت و اثربخشی سازمان بیشتر می‌شود. داشتن شهروندی سازمانی شامل شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانتشی کارکنان است که در سازمان فعالیت و این رفتارها باعث افزایش اثربخشی می‌گردد؛ به‌طوری که آنها در سازمان‌های مختلف اعم از دولتی و غیردولتی یا آموزشی و غیرآموزشی دارای آثار مثبت و قابل ملاحظه‌ای است. بین رفتارهای داوطلبانه و اجاری کارکنان تفاوت مهمی وجود دارد. در حالت اجاری شخص وظایف خود را در راستای قوانین، مقررات و استانداردهای قابل قبول و از قبل تعیین شده سازمان انجام می‌دهند و در حد رعایت الزامات می‌باشد. در مقابل، در حالت همکاری داوطلبانه موضوع بیش از وظیفه مطرح است و افراد دانش‌ها، مهارت‌ها و توانمندی‌های خود را با تلاش و پشتکار در راستای شکوفایی استعدادهای خود به نفع تحقق اهداف مورد نظر سازمان به کار می‌برند. رفتارهای شهروندی سازمانی دارای سه بخش اساسی و به هم مرتبط درباره شهروندی سازمانی است. بخش اول احترام به ساختارها و فرآیندهای منظم به این معنی است که شهروندان اختیار منطقی و قانونی را تشخیص داده و از قانون تبعیت می‌کنند. بخش دوم وفاداری است که در آن فرد علائق جامعه و ارزش‌های نهفته در آن را به‌صورت کلی تأمین و شهروندان وفادار جوامع خود را ارتقاء می‌دهند، از آن حافظت می‌کنند و تلاش زیادی برای انجام رفتارهای مناسب و سودمند به نفع جامعه می‌کنند. بخش سوم مشارکت و درگیری فعال و مسئولان در اداره جامعه است و شهروندان مسئول از مسائل موثر بر جامعه اطلاع کافی داشته، اطلاعات و ایده‌های خود را با سایر شهروندان مبادله کرده، به اداره بهتر جامعه کمک نموده و دیگران را تشویق به انجام این رفتارها می‌کنند. رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای کاری داوطلبانه کارکنان یک سازمان مانند کمک‌رسانی به همکاران، بیش از وظایف کار کردن، کار کردن در روزهای غیر کاری، پیروی از قوانین و مقررات، عملکرد بالاتر از استانداردهای شغلی تعیین شده توسط سازمان، تحمل کاستی‌های سازمان، درگیری فعال در فعالیت‌های شغلی غیروظیفه‌ای، پشتکار توأم با شور و اشتیاق، تلاش برای تحقق اهداف سازمانی، تلاشی برای تکمیل فعالیت‌های کاری در ساعات غیراداری، داوطلب شدن برای انجام رفتارهای سازمانی و غیره اشاره دارد. داشتن رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان آموزش و پرورش می‌تواند نقش مهمی در ارتقای کیفیت امور آموزشی ایفا نماید و به‌طور موثری منابع مالی و سازمانی را حفظ کند. این رفتارها به کارایی سازمان آموزش و پرورش کمک زیادی نموده و علاوه بر انجام وظایف شغلی شامل اقدام‌های داوطلبانه نیز می‌شود که فراتر از انتظارات سازمانی می‌باشد.

هر پژوهشی با محدودیت‌هایی مواجه است که از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به محدود شدن جامعه پژوهش به مدیران و کارکنان آموزش و پرورش استان بابل در کشور عراق و استفاده از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی در دسترس اشاره کرد. بنابراین، به پژوهشگران پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود که مدل شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش را در سایر سازمان‌های آموزشی از جمله آموزش عالی بررسی و نتایج آن را با نتایج این مطالعه مقایسه نمایند. پیشنهاد پژوهشی دیگر اینکه از پرسشنامه استاندارد پژوهش حاضر برای اندازه‌گیری شهروندی سازمانی در سازمان آموزش و پرورش استفاده نمایند و با توجه به شناخت وضعیت موجود شهروندی سازمانی در این سازمان از راهکارهای مناسبی جهت بهبود آن استفاده کنند. آخرین پیشنهاد کاربردی طراحی مدل شهروندی سازمانی در سازمان‌های غیرآموزشی می‌باشد. نتایج این مطالعه برخی از زوایای شهروندی سازمانی را در سازمان آموزش و پرورش مشخص نمود که این نتایج دارای تلوپحات کاربردی بسیاری است و مدیران، مسئولان و برنامه‌ریزان آموزش و پرورش می‌توانند از آن بهره ببرند. در نتیجه، مدل طراحی شده شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش می‌تواند به مدیران، مسئولان و برنامه‌ریزان آموزش و پرورش در طراحی برنامه‌هایی جهت بهبود شهروندی سازمانی در این سازمان کمک نماید.

بر اساس نتایج این مطالعه برای بهبود و پیاده‌سازی شهروندی سازمانی در سازمان آموزش و پرورش می‌توان از راهکارها و راهبردهای زیر بهره برد.

- توجه مدیران به نظرهای کارکنان
- تلاش مدیران برای رفع دغدغه‌های شغلی کارکنان
- تشویق کارکنان برای ایجاد جو مثبت سازمانی
- ایجاد هم‌دلی بین کارکنان
- ایجاد جو سازمانی مثبت در سازمان
- افزایش رضایت شغلی کارکنان
- رعایت حقوق سایرین توسط کارکنان
- رفتار مبتنی بر احترام متقابل از سوی کارکنان

### موازین اخلاقی

اصول اخلاقی لازم‌الاجرا مانند رازداری، محرمانگی و غیره در پژوهش رعایت شد.

### تشکر و قدردانی

از مسئولان و مدیران و کارکنان آموزش و پرورش استان بابل تشکر می‌شود.

### مشارکت نویسندگان

همه فعالیت‌های این مطالعه به صورت مشارکتی انجام شد.

### تعارض منافع

هیچ تضاد منافی وجود نداشت.

## References

- Ardalan MR, Heidari Sorshjani N, Abdolmaleki J. (2021). The role of social capital in organizational citizenship behavior by mediating organizational socialization in teachers. *Iranian Journal of Educational Society*, 6(2): 103-113. (In Persian) doi.org/10.22034/ijes.2021.242035
- Attari R, Zakariaei M, Hosseini SV. (2021). providing a model for the development of organizational citizenship behavior of managers in the education organization. *Quarterly Journal of Educational & Administration*, 15(3): 103-136. (In Persian)
- Bani-Melhem Sh, Shamsudin FM, Abukhait R, Al-Hawari MA. (2023). Competitive psychological climate as a double-edged sword: A moderated mediation model of organization-based self-esteem, jealousy, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54: 139-151. doi: 10.1016/j.jhtm.2022.12.011
- Deshmukh A, Natu S. (2023). How India defines organizational citizenship behaviour: an inductive study from an employee perspective. *International Journal of Organization Theory & Behaviour*, 26(3): 165-184. doi: 10.1108/IJOTB-08-2022-0163
- Eskandarpour B, Zare A, Nazari Y. (2021). Analysis of the relationship between unethical abusive supervision leadership and organizational citizenship behavior. *Ethics in Science and Technology*, 16(2): 99-107. (In Persian)
- Kaur K, Randhawa G. (2021). Exploring the influence of supportive supervisors on organisational citizenship behaviours: Linking theory to practice. *IIMB Management Review*, 33(2): 156-165. doi: 10.1016/j.iimb.2021.03.012
- Li YX, Chen CH. (2023). The impact of employee-perceived CSR on organizational citizenship behavior ——evidence from China. *Asia Pacific Management Review*, 28(4): 487-500. doi: 10.1016/j.apmr.2023.02.003
- Lim BTH, Loosemore M. (2017). The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects. *International Journal of Project Management*, 35(2): 95-106. doi: 10.1016/j.ijproman.2016.10.016



- Montani F, Dagenais-Desmarais V. (2018). Unravelling the relationship between role overload and organizational citizenship behaviour: A test of mediating and moderating effects. *European Management Journal*, 36(6): 757-768. doi: 10.1016/j.emj.2018.03.001
- Nikolett V, Nawangsari L. (2019). Impact of human resource management practices: Factors influencing organizational citizenship behaviour at Kelapa Gading Mall. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(2): 220-229. doi: 10.29322/IJSRP.9.02.2019.p8628
- Rostamaned Najafabadi N, Fadavi MS, Shah Talebi B. (2022). Developing of value-based leadership pattern based on the fundamental transformation document and national curriculum document in Iranian Education. *Iranian Journal of Educational Society*, 8(1): 166-177. (In Persian) doi: 10.22034/ijes.2021.540897.1176
- Shahidul Islam M, Akter S, Afroz F. (2015). Factor affecting organizational citizenship behaviour of corporate sector in Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 7(31): 7-17.
- Szabo ZP, Czibor A, Restas P, Bereczkei T. (2018). "The darkest of all" the relationship between the dark triad traits and organizational citizenship behavior. *Personality and Individual Differences*, 134: 352-356. doi: 10.1016/j.paid.2018.04.026
- Taskiran G, Iyigun NO. (2019). The relationship between organizational citizenship behavior and entrepreneurial orientation: A research in the hospitality industry. *Procedia Computer Science*, 158: 672-679. doi: 10.1016/j.procs.2019.09.102
- Tatar P, Malekian F. (2021). Identifying the dimensions of teaching organizational citizenship behavior in the education office. *Educational Development of Jundishapur*, 12(Special Issue): 39-49. (In Persian) doi: 10.22118/edc.2021.298913.1858
- Tran QHN. (2022). Library as a learning organization: the influence of leadership skills on organizational citizenship behavior at Vietnamese libraries. *The Learning Organization*, 30(3): 339-354. doi: 10.1108/TLO-10-2022-0126
- Tufan P, Wendt H. (2020). Organizational identification as a mediator for the effects of psychological contract breaches on organizational citizenship behavior: Insights from the perspective of ethnic minority employees. *European Management Journal*, 38(1): 179-190. doi: 10.1016/j.emj.2019.07.001
- Wu CM, Chen TJ, Wang YC. (2023). Formation of hotel employees' service innovation performance: Mechanism of thriving at work and change-oriented organizational citizenship behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54: 178-187. doi: 10.1016/j.jhtm.2022.12.015
- Yu HY, Lou JH, Eng CJ, Yang CI, Lee LH. (2018). Organizational citizenship behaviour of men in nursing professions: Career stage perspectives. *Collegian*, 25(1): 19-26. doi: 10.1016/j.colegn.2017.02.003
- Zarean Dolatabadi M, Shah Talebi Hossein Abadi B, Jafari Harandi R. (2021). Presenting the model of organizational citizenship behavior of Iranian public school teachers. *Islamic Life Style*, 5(2): 274-287.
- Zarean Dolatabady M, Shahtalebi B, Jafari Harandi R. (2022). Presenting the model of organizational citizenship behavior of Iranian public school teachers. *Iranian Journal of Educational Society*, 7(2): 190-202. (In Persian) doi: 10.22034/ijes.2021.537726.1147