

بررسی تأثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با نقش میانجی پاسخگویی فردی

علیرضا قلعه‌ای^۱، بهناز مهاجران^۲ و افشین دیوبند^۳

Received: 28/07/2017
Accepted: 12/11/2017

صفحات: ۱۰۷-۸۷

دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۵/۰۶
پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۸/۲۱

چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با نقش میانجی پاسخگویی فردی بود. روش پژوهش توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی معلمان شاغل در مقطع ابتدایی مدارس دولتی دخترانه ناحیه یک شهر ارومیه به تعداد ۳۴۰ نفر بود. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۱۸۰ نفر براساس فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری پژوهش جهت مطالعه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه استاندارد جو سازمانی هالپین و کرافت (۲۰۰۰) پرسشنامه پاسخگویی فردی هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (۱۹۹۰) استفاده شد. پایایی ابزارها براساس ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۷۷ و ۰/۸۹ محاسبه شد. نتایج نشان داد که جو سازمانی بر پاسخگویی فردی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی آنان اثر مستقیم مثبت و معناداری دارد. اثر مستقیم پاسخگویی فردی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان به مقدار (۰/۳۶) مثبت و معنادار بود. همچنین نتایج بیانگر اثر غیر مستقیم مثبت و معنادار جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با میانجیگری پاسخگویی فردی به مقدار (۰/۱۸) بود. از اشارات کاربردی پژوهش می توان به این نکته توجه کرد که مدیران و متصدیان آموزش و پرورش با ایجاد یک جو مثبت و سازنده در مدارس که بر پاسخگویی معلمان تأکید می کند زمینه را برای بروز رفتارهای شهروندی و خود جوش از سوی معلمان فراهم نمایند.

کلید واژگان: جو سازمانی، پاسخگویی فردی، رفتار شهروندی سازمانی، معلمان مقطع ابتدایی

Investigating The Effect Of Organizational Climate On Organizational Citizenship Behavior Of Teachers With Role Of Mediate Individual Accountability

Ghaleie, A^{1*}, Mohajeran, B², and Divband, A³.

The purpose of this study was Investigating the Effect of Organizational Climate on Organizational Citizenship Behavior of Teachers with role of mediate individual accountability The research method was descriptive – correlation. The statistical population of this study consisted of all primary school teachers for public schools for girls area One is city of Urmia There were 340 people. By using simple random sampling 180 person Based on the Cochran formula were selected as statistical sample. The data were collected through three standard questionnaire; organizational climate Halpyn and Kraft (2000), individual accountability questionnaire Hachvartr(2005) & questionnaire Padsakf organizational citizenship behavior (1990) were used. To determine the validity of content and Cronbach's alpha coefficient was used to assess the reliability of that in order $\alpha = 0/84$, $\alpha = 0/77$, $\alpha = 0/89$. The results showed that organizational climate on individual accountability of teachers & organizational citizenship behavior They significant positive effect. Individual accountability has a direct effect on organizational citizenship behavior (0/36) is positive and significant. The results also reflect the indirect effects of climate on organizational citizenship behavior mediated by Individual accountability (0/18) is positive and significant. From practical research tips This point can be noted managers and educators By creating a positive and constructive Climate in schools that emphasizes teachers' accountability field for Outbreak Citizenship Behaviors & spontaneous By teachers provide.

Keywords: Organizational climate, individual accountability, organizational citizenship behavior, Primary school teacher

^۱ . دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه ارومیه، ایران
^۲ . دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه ارومیه، ایران
^۳ . کارشناس ارشد علوم تربیتی دانشگاه ارومیه، ایران

* نویسنده مسؤول:

مقدمه

سازمان‌ها در شرایط رقابت فزاینده و تغییرات و تحولات سرسام‌آور محیط پویای کنونی نیازمند نیروی انسانی کارآمدی هستند که فراتر از الزامات و انتظارات نقش سازمانی خود عمل نموده و خود را در قبال سرنوشت سازمان مسؤول و پاسخگو احساس نمایند. بنابراین آن‌ها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی‌شان نیست و به‌طور کلی رفتار شهروندی سازمانی^۱ بالایی دارند (شیخی، احمدیان و کردستانی، ۱۳۹۴). رفتار شهروندی سازمانی شاخص‌ترین نگرشی است که بر رفتار کارکنان تأثیر می‌گذارد (سویفان،^۲ ۲۰۱۶). اگرچه رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای اختیاری هستند اما این رفتارها سازمان را در محیط‌های ناپایدار قادر به انطباق و نوآوری می‌کنند و باعث بقای طولانی‌مدت سازمان می‌شوند.

به دلیل آنکه مدارس در مسیر سازمانی شدنی (پاسخگویی و اصلاحات اجتماعی به عنوان تلاشی جمعی)، با چالش‌های جدیدی روبرو هستند اساساً موفقیت مدارس به تمایل معلمان به فرا وظیفه عمل کردن در رسیدن به اهداف و آرمان‌های مدرسه‌شان بستگی دارد؛ علاوه بر این، در طول تغییرات سازمانی هنگامی که تعاریف کار مبهم هستند مدارس باید بیشتر وابسته به معلمان باشند که به مشارکت برای تغییر موفق، بدون در نظر گرفتن الزامات شغلی رسمی تمایل دارند (عباسیان و رجبی فیروز آبادی، ۱۳۹۵). کاتز^۳ معتقد است سازمان‌ها نمی‌توانند تنها بر مبنای رفتارهای تعیین شده در حیطه هر نقش موفق باشند؛ به عقیده وی اثربخشی هر سازمان تا حدود زیادی به تلاش‌های داوطلبانه کارکنان با هدف کمک به همکاران، ارائه پیشنهادهای و حمایت از سازمان وابسته است (مرزوقی، حیدری و زارعی، ۱۳۹۴). سازمان‌ها برای دوام و پیشرفت نیاز دارند که اعضایشان به‌عنوان افراد خوب طوری در آن سازمان رفتار کنند که در تمام رفتارهای مثبت مرتبط با سازمان متعهد باشند، به همین دلیل درک ماهیت و منابع رفتار شهروندی سازمانی برای رؤسای سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (فیضی و عمادی، ۱۳۸۹). در شرایط متحول امروز بروز رفتارهای شهروندی از طرف کارکنان یک الزام مهم و اساسی در نیل به موفقیت سازمانی است. از نظر هال^۴ و همکاران (۲۰۰۹) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نشان‌دهنده تاکتیک‌های افراد با پاسخگویی بالا می‌باشد. حتی برخی از پژوهشگران رفتار شهروندی سازمانی را از جمله پیامدهای مثبت پاسخگویی فردی^۵ دانسته‌اند (قاسم زاده علیشاهی، حسنی و زوار، ۱۳۹۲؛ حسنی و تیما،

1. Organizational Citizenship Behavior

2. Suifan

3. Kater

4. Hall

5. Individual Accountability

۱۳۹۲). پاسخگویی شاخص مهمی است که می‌توان میزان الزام و پایبندی کارکنان سازمان در برآوردن تحقق اهداف سازمان و نیازها و انتظارات ارباب رجوع ارزیابی کرد. پاسخگویی درجه‌ای است که فرد مسؤول یک نتیجه خاص است (فاندت و فریس^۱، ۱۹۹۰). پاسخگویی از جمله چالش‌های نوین برای مؤسسات آموزشی است. آنها با توجه به ماهیت تخصصی خود و سطح علمی و فرهنگی اعضای خود باید از سطح پاسخگویی بالاتری نسبت به دیگر ارگان‌ها و نهاد‌های اجتماعی برخوردار باشند. عدم توجه به پاسخگویی فردی و حتی بی‌تفاوتی نسبت به آن می‌تواند مشروعیت نظام‌های آموزشی را زیر سؤال ببرد. هر چند که مدارس جزء نظام‌های اداری هستند اما دارای ویژگی‌هایی هستند که آنها را از دیگر نظام‌ها متمایز می‌کند؛ از جمله اینکه جامعه رسالت و مسؤولیت خطیری را برای این نهاد قائل است که برای دیگر نهاد‌های اجتماعی قائل نیست. رفتار شهروندی سازمانی معلمان و پاسخگویی آنان از جو حاکم بر مدرسه متأثر می‌شود. جو مدرسه مهم‌ترین عامل تمایز آن با دیگر مدارس است این ویژگی سازمانی به مثابه یک شخصیت منحصر به فرد به نگرش‌های معلمان جهت می‌دهد. جو سازمانی^۲ در محیط مدرسه به کیفیت نسبتاً پایدار محیط داخلی مدرسه که به وسیله معلمان و دانش‌آموزان ادراک می‌شود و رفتار آنان را متأثر می‌سازد اطلاق می‌گردد (ویلرز^۳، ۲۰۰۶).

جو سازمانی نشان‌دهنده ارزش‌های سازمانی احساس شده توسط کارکنان بوده، همچنین حامل پیام‌هایی از محیط سازمان است که کارکنان یک سازمان بر اساس این اطلاعات انتظارات خود از رفتارهای کار را توسعه می‌دهند (شو جن لاین^۴ و چنگ لاین^۵، ۲۰۱۱). جو سازمانی به اعضای سازمان کمک می‌کند تا درک درستی از هدف و معنای سازمان خود یا کارشان بدست آورند (بنکس^۶، ۲۰۱۳). ایجاد یک جو سازمانی مثبت و باز در مدارس می‌تواند مزایایی مانند افزایش پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، اثربخشی مدرسه، افزایش سطح اعتماد معلمان، رضایت شغلی کارکنان و مشارکت در تصمیم‌گیری را در پی داشته باشد (دیپالا^۷، ۲۰۰۱). یونزوا^۸ (۲۰۰۸) و گیت^۹ (۲۰۰۳) معتقدند که تشخیص جو مدرسه و بهبود آن گام اساسی در راه افزایش کیفیت مدرسه محسوب می‌شود. تلاش برای شناسایی جو سازمانی و بهبود آن می

1. Fandt & Ferris

2. Organizational Climate

3. Villiers

4. Shu. Jen Lin

5. Cheng Lin

6. Banks

7. DiPaola

8. Yoenzowa

9. ghaith

تواند راهکار مفیدی برای مدیران و دست‌اندرکاران تعلیم و تربیت جهت انسانی کردن فضای عمومی مدرسه و دستیابی به مرحله کیفیت جامع باشد (درانی، کرم دوست، و فرزانه، ۱۳۹۰). عدم توجه مدیریت سازمان به مؤلفه‌های جو سازمانی و پاسخگویی می‌تواند رفتار معلمان را متأثر ساخته و موجبات معضلات بزرگی را برای سازمان‌های آموزشی فراهم کند. سازمان آموزش و پرورش به عنوان یکی از سازمان‌های مهم که وسیله و ابزار اجرای اهداف گوناگون علمی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی است، برای تحقق هدف‌های خود به در اختیار داشتن نیروی انسانی کارآمد، متعهد و علاقه‌مند نیازمند است (ملازهی، ۱۳۹۵). که در قبال اعمال و وظایف محوله خود مسؤول و پاسخگو باشد.

علی‌رغم اهمیت فرآیندهای پاسخگویی در مؤسسات و سازمان‌های دولتی و خصوصی بالاخص در سازمان‌های آموزشی در نیل به موفقیت سازمانی نقش این متغیر در تأکید بر رفتارهای شهروندی سازمانی در مؤسسات آموزشی بسیار پررنگ است. با این حال درک و شناخت علمی کمتری از تأثیرگذاری عوامل درون و برون سازمانی مؤثر بر این مقوله صورت گرفته است. بنابراین با عنایت به خلأ پژوهش‌های داخلی و خارجی که در رابطه با بررسی نقش میانجی پاسخگویی فردی با جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان وجود دارد؛ همچنین با توجه به رابطه ضعیف جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با پاسخگویی که توسط محققان گزارش شده است (قرایی، بهرامی، حمدی، عسکری و تاپاک، ۱۳۹۰؛ هال و فریس،^۱ ۲۰۱۱؛ و هال، زینکو^۲ و پریمان^۳ و فریس، ۲۰۰۹). رسالت پژوهش حاضر بررسی و تبیین نقش میانجی پاسخگویی فردی در تأثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان مقطع ابتدایی مدارس دولتی دخترانه ناحیه یک شهر ارومیه می‌باشد.

مبانی نظری

یکی از پیامدهای آزمایشات هائورن^۴ که جنبه‌های نرم سازمان یعنی روابط انسانی را مورد مطالعه قرار داد تولد مفهوم جو سازمانی بود (شیرازی، ۱۳۹۲). از آن زمان به تدریج مطالعات گسترده‌ای در مورد شناسایی مفهوم و ماهیت جو سازمانی توسط دانشمندان دیگر انجام شد تا این که مفهوم جو سازمانی جنبه علمی و آکادمیک به خود گرفت. مطالعه پیشرو «آندرو و هالپین» و «دان ب کرافت»^۵ از مدارس ابتدایی، شاید شناخته‌شده‌ترین مفهوم‌پردازی و اندازه‌گیری از جو سازمانی

1. Ferris

2. Zinko

3. Perryman

4. Hawthorne

5. Andrew Halpin & Don B. Craft

است (هوی و میسکل، ۱۳۹۲). براون و موبرگ^۱ معتقدند جو سازمانی مجموعه‌ای از فرهنگ، آداب و رسوم و روش‌های عملی ویژه‌ای است که از طریق اعضای سازمان مشاهده شده است که: ۱- سازمان را شرح می‌دهد، ۲- سازمان را از سایر سازمان‌ها و مؤسسات مجزا می‌کند، ۳- در طول زمان نسبتاً بادوام است، ۴- افراد از آن تأثیر می‌پذیرند و هدایت می‌شوند (فیضی و عمادی، ۱۳۸۹؛ سالاروند، در گاهی، اله دادی و شهام، ۱۳۹۵).

جو سازمانی یکی از مؤثرترین متغیرهایی است که می‌تواند ادراک کارکنان از محیط سازمان را شکل داده و عملکرد و کارایی نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار دهد. تقسیم‌بندی ابعاد جو سازمانی از سوی دانشمندان و صاحب نظران علوم رفتاری و سازمانی بسته به نوع تعریف، دیدگاه و اهداف متفاوت است. از نظر هالپین و کرافت جو سازمانی دارای دو بعد اصلی تعاملات کارمند با کارمند و تعاملات کارمند با مدیر است که این دو بعد هر یک به چهار مقیاس تقسیم می‌شود. در جدول (۱)، ابعاد جو سازمانی به تفکیک از نظر هالپین و کرافت آورده شده است (بهزادی، موسوی و سنجی، ۱۳۹۱).

جدول (۱): ابعاد جو سازمانی از نظر هالپین و کرافت^۲

ابعاد	خرده مقیاس
تعاملات کارمند با کارمند	روحیه گروهی: به روحیه‌ای اشاره دارد که در نتیجه احساس انجام وظیفه و ارضای نیازهای اجتماعی رشد می‌کند.
	مراحمیت: به وضعیتی اشاره می‌کند که در آن کارکنان احساس می‌کنند که طرز اداره سازمان، مشکلاتی برای آن‌ها به وجود می‌آورد.
	صمیمیت: به لذت بردن کارکنان از روابط گرم و دوستانه با یکدیگر اطلاق می‌شود.
تعاملات کارمند با مدیر	بی‌علاقگی: به وضعیتی اشاره می‌کند که کارکنان طبق دستورالعمل کار می‌کنند و از این‌رو انجام وظیفه از سوی آنان بیشتر به منظور رفع تکلیف است نه از روی تعهد و علاقه شخصی.
	فاصله‌گیری: به رفتار غیرشخصی مدیر اشاره می‌کند. مدیر طبق مقررات عمل می‌کند. هنجارگراست و بر بعد ساختاری تأکید می‌ورزد و از کارکنان زیردست خود فاصله می‌گیرد.
	ملاحظه‌گری یا مراعات: به رفتار دوستانه و گرم مدیر نسبت داده می‌شود. مدیر سعی می‌کند به دیگران کمک کند و هر وقت که بتواند برای کارکنان کاری انجام می‌دهد.
	نفوذ و پویایی: به رفتار پویا و پرتلاش مدیران برای رهبری گروه و ایجاد انگیزه در افراد از طریق نفوذ در آن‌ها اشاره می‌کند. مدیر از طریق نمونه قرار دادن خود در صدد به حرکت در آوردن سازمان برمی‌آید.
	تأکید بر تولید: زمانی است که مدیر دستورهای زیادی صادر می‌کند؛ و به نظارت مستقیم کار زیر دستان می‌پردازد.

پاسخگویی^۱ یک مفهوم سیاسی است؛ معنی سیاسی پاسخگویی را می‌توان به دوران اولیه و بخشی از دموکراتیک آتن تعمیم داد؛ صاحب‌نظرانی همچون سینکلر^۲ (۱۹۸۴) طرح نخستین آن را به نوشته‌های ارسطو^۳ نسبت می‌دهند (پشنگ، ۲۰۰۳^۴). پاسخگویی اصطلاحی است که معانی مختلفی برای افراد و سازمان‌های مختلف دارد (سوفولوی،^۵ اولاپی اودو ای،^۶ اریواجو اوگاندل^۷ و جیموکایاد،^۸ ۲۰۱۵). در متون در دسترس تعاریف مختلفی از پاسخگویی شده است.

پاسخگویی، عمل مسؤول دانستن فرد یا افرادی مشخص در برابر وظایف محول یا به عبارتی دیگر دلیل آوردن یا دلیل خواستن برای کارهای انجام شده و وظایف انجام نشده است که اصول حاکم بر آن عبارت است: از وجود تعریف شفاف از وظایف محول، مشخص بودن مسؤولیت کار، واگذاری ناگزیر بودن مسؤولیت پاسخگویی در برابر کارهای محول و مستند و مستدل بودن پاسخ‌ها می‌باشد (حیدری زاده، حسنی و قاسم زاده علیشاهی، ۱۳۹۲). تعاریف پاسخگویی حول دو موضوع خاص است: یک موضوع مربوط به زمینه پاسخگویی است، این که افراد و مسائلی که در یک وضعیت درگیر هستند؛ موضوع دوم مستلزم انگاره ارزیابی و بازخورد یک فعالیت در برخی اشکال است (فرینک و کلیموسکی، ۲۰۰۴^۹).

با استفاده از مکانیسم پاسخگویی می‌توان اطمینان حاصل کرد که مقامات مسؤول در سازمان در قبال وظایف محوله خود احساس تعهد می‌نمایند و امکان جبران خسارت وجود دارد. فقدان پاسخگویی و عدم توجه به آن یعنی سوءاستفاده از قدرت، مقام و منصب در سازمان است که می‌تواند مشروعیت یک سیستم را زیر سؤال ببرد. بدون وجود یک سیستم پاسخگویی معتبر در سازمان تار و پودهای تشکیل‌دهنده سازمان متزلزل شده و در نهایت شکست خواهد خورد. هیچ عنصری بنیادی‌تر و اساسی‌تر از پاسخ‌گویی در سازمان نیست (هال و همکاران، ۲۰۰۹). پاسخگویی فردی و سازمانی جنبه‌های اساسی زندگی سازمانی را تشکیل می‌دهند (رویل^{۱۰} و هال، ۲۰۱۲). برای این که پاسخگویی ابزار مناسبی برای شناخت و ارزیابی عملکرد و دستاوردهای سازمان قرار گیرد؛ شناخت جنبه‌های فردی پاسخگویی لازم و اساسی است. پاسخگویی ابتدا فردی

1. Accountability

2. Sinclair

3. Aristotle

4. Pashang

5. Sofoluwe

6. Olape Oduwaiye

7. Arewaju Ogundele

8. Jimoh Kayode

9. Frink & Klimoski

10. Royle

است سپس جنبه گروهی و عمومی پیدا می‌کند. پاسخگویی فردی باوری است که هرکسی در برابر عملکرد و یادگیری خود پاسخگو خواهد بود (لایا،^۱ گرانیبی^۲ و دیمی،^۳ ۲۰۱۳). پژوهشگران در یک دیدگاه منحصر به فرد ابعاد پاسخگویی را به چهار دسته ذیل تقسیم کرده اند:

۱- شفافیت:^۴ اشاره دارد به باز بودن سازمان در مورد فعالیت‌های خود و ارائه اطلاعات در مورد این که چه چیزی، کجا و چگونه انجام می‌شود؛^۵ مشارکت: این بعد با برقراری تعامل میان کارگزاران و شهروندان در اتخاذ تصمیم‌گیری مشارکتی منجر به تغییر می‌شود؛^۶ ارزشیابی: این بعد تضمین می‌کند که یک سازمان پاسخگوی عملکرد خود است، همچنین این بعد به مقایسه اهداف و فعالیت‌های سازمان با استانداردهای تعیین شده می‌پردازد؛^۷ مکانیزم شکایت و پاسخ: این بعد انتقادی، ذی‌نفعان را قادر می‌سازد که به دنبال دریافت پاسخ برای نارضایتی و آسیب‌های وارده باشند (بلاگسکو،^۸ دی لاس کاسا^۹ و لیود،^{۱۰} ۲۰۰۵).

با توجه به اهمیت شهروند خوب برای سازمان‌ها، درک ماهیت و منابع «رفتار شهروندی سازمانی» مدت زیادی است که از اولویت‌های محققان سازمانی است (مارکوزی و زین،^{۱۱} ۲۰۰۴). رفتار شهروندی سازمانی به دلیل این که به افزایش کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و وفق‌پذیری کمک می‌کند موضوع بسیار مهم و درخور توجه است (ترک زاده، محمدی و علاقه بند، ۱۳۹۵). اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار توسط باتمان و ارگان^{۱۲} در سال ۱۹۸۳ مورد استفاده قرار گرفت. از نظر باتمان و ارگان (۱۹۸۳) رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهایی هستند که توسط سازمان رسمی تجویز نشده‌اند، اما به صورت داوطلبانه توسط کارکنان انجام می‌شود و برای کل سازمان مهم هستند (دیکسون،^{۱۳} ۲۰۱۳). تعریف مطروحه بیانگر این است که، رفتار شهروندی سازمانی باید یک نوع رفتار داوطلبانه و اختیاری باشد نه یک وظیفه از پیش تعیین‌شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد و رفتاری است که به‌طور

1. Laal

2. Geranpaye

3. Daemi

4. Transparency

5. Participation

6. Evaluation

7. Complaint & Response Mechanisms

8. Blagescu

9. De las Casas

10. Liloyd

11. Markoczy & xin

12. Bateman & Organ

13. Dixon

مستقیم پاداش داده نمی‌شود و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد؛ بلکه یک نوع رفتاری است فراتر از آنچه که سازمان به‌طور رسمی برای کارکنان تجویز کرده است که برای موفقیت سازمان و عملکرد سازمان مهم است (بهلولی زیناب، علوی متین و درخشان مهربانی، ۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی تمایل کارکنان به کار کردن فراتر از محدوده وظایف شغلی خود است که به‌طور مستقیم باعث افزایش عملکرد سازمان می‌شود. ارگان جهت ارائه تصویر بهتر و شفاف‌سازی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، مؤلفه‌های آن را در پنج بعد مطرح کرده است:

۱- نوع‌دوستی: ^۱ به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کنند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

۲- وظیفه‌شناسی: ^۲ به کار و تلاش فراتر از الزامات رسمی سازمان، وظیفه‌شناسی گویند و شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می‌دهد در حدی بالاتر از انتظار وظایفش را انجام دهد و باعث افزایش اعتماد در بین کارکنان می‌شود (بهلولی زیناب و همکاران، ۱۳۸۹).

۳- جوانمردی و شکیبایی: ^۳ در این بعد کارکنان همراه با رفتار جوانمردانه خود نالیدن‌ها، شکایت کردن‌ها، غرولندها، عیب‌جویی‌ها و خرده‌گیری‌ها را در سازمان کاهش می‌دهند و بیشتر اوقات خود را برای کوشش‌ها و فعالیت‌های سازمانی تنظیم می‌کنند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).

۴- فضیلت شهروندی: ^۴ رفتارهایی است حاکی از مشارکت فعال و مسؤولانه افراد در انجام وظیفه و به‌طور کلی حساسیت زیاد نسبت به حیات سازمان و کارهایی که موجب افزایش وجهه سازمان می‌شود (ترک زاده و همکاران، ۱۳۹۵).

۵- ادب و نزاکت: ^۵ عبارت است از رفتارهای مؤدبانه‌ای که مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار می‌شود؛ این بعد بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است (هویدا و نادری، ۱۳۸۸). در زمینه رابطه بین متغیرهای جو سازمانی، پاسخگویی فردی و رفتار شهروندی سازمانی پژوهش‌های متعددی توسط محققان صورت گرفته است که از جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

مرادی فرد، علیجان پور، مصطفی‌زاده بورا و حاجیان (۱۳۹۵) در پژوهش خود نشان دادند که بین جو سازمانی با پاسخگویی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. عظیم‌زاده، مرادی و اصغری (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی ارتباط جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و نقش

1. Altruism

2. Conscientious

3. Sportsmanship

4. Civic virtue

5. Courtesy

تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت شناختی» به این یافته دست پیدا کردند که بین جو سازمانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؛ همچنین جو سازمانی به میزان ۲۱ درصد و از بین ابعاد آن دو بعد «وضوح و توافق هدف» و «رضایت از پاداش» با هم حدود ۳۱ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند.

نتایج تحقیق جهانی، حسنی و قاسم زاده علیشاهی (۱۳۹۴) بیانگر این بود که بین پاسخگویی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. قاسم زاده علیشاهی، سید عباس زاده و حسنی (۱۳۹۲) در پژوهشی با هدف «بررسی اثر میانجی رفتار پاسخگویی فردی در روابط علی و ویژگی‌های شخصیتی با استرس و رضایت شغلی در سه دانشگاه دولتی» گزارش کردند که بین با وجدان بودن و استرس شغلی با میانجی‌گری پاسخگویی فردی رابطه معناداری وجود دارد. رنداو و کاور^۱ (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان «ارزیابی تجربی تأثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی» نشان دادند که ۶۷/۶ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی توسط ابعاد جو سازمانی تبیین می‌شود. الستاد^۲، کریستوفرسن^۳ و تورمو^۴ (۲۰۱۲) در پژوهشی که «قدرت پاسخگویی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان» را مورد بررسی قرار دادند به این یافته رسیدند که رفتار شهروندی معلمان بسته به نوع الزامات پاسخگویی نظام متفاوت می‌باشد. لاراتا^۵ (۲۰۱۱) در یک کار تحقیقاتی که رابطه پاسخگویی و جو اخلاقی را در میان دو گروه از مدیران اجرایی در بخش‌های غیر انتفاعی در انگلیس و ژاپن انجام داد به این نتیجه رسید که رابطه نزدیکی بین خواسته‌های پاسخگویی قانونی و جو اخلاقی وجود دارد. رویل، هاچوارتر^۶، پریو^۷ (۲۰۰۵) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معناداری بین پاسخگویی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. در مجموع با توجه به ادبیات پژوهش مدل مفهومی پژوهش به شرح ذیل ترسیم گردید:

1. Randhawa & Kaur

2. Elstad

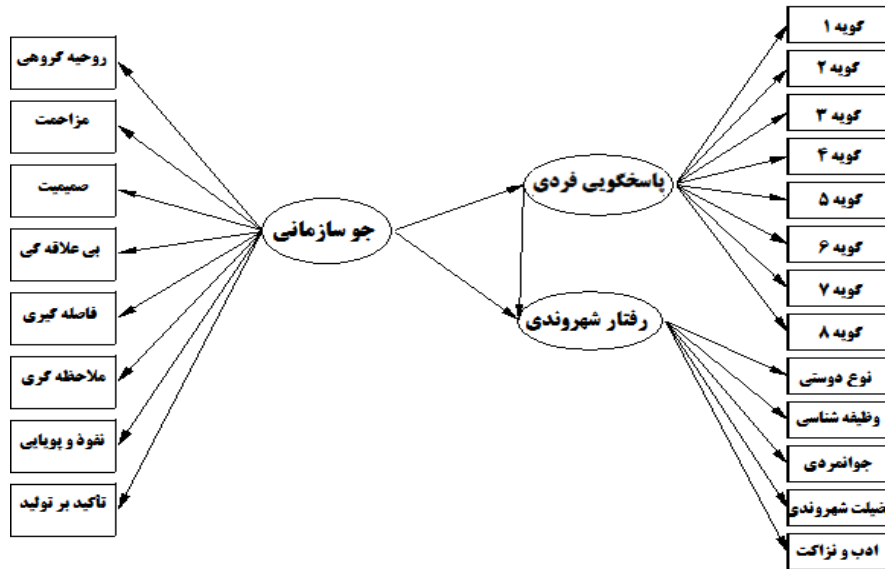
3. Christophersen

4. Turmo

5. Laratta

6. Hochwarter

7. Perrewe



شکل (۱): مدل مفهومی روابط بین متغیرهای پژوهش

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی - همبستگی از نوع مدلیابی معادلات ساختاری می باشد. جامعه آماری این پژوهش را تمامی معلمان مقطع ابتدایی مدارس دولتی دخترانه ناحیه یک شهر ارومیه تشکیل می‌دهند که در مجموع بر حسب آمار اداره آموزش و پرورش ناحیه یک شهر ارومیه ۳۴۰ نفر بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۸۰ نفر براساس فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها انتخاب شدند. داده‌های مورد نیاز در این پژوهش از طریق پرسشنامه‌های استاندارد به شرح ذیل جمع‌آوری شد:

الف) پرسشنامه جو سازمانی: برای سنجش جو سازمانی مدرسه از پرسشنامه هالپین و کرافت (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۲ سؤال است که هشت بعد (روحیه گروهی، مزاحمت، صمیمیت، بی‌علاقگی، فاصله‌گیری، ملاحظه‌گری یا مراعات، نفوذ و پویایی و تأکید بر تولید) جو سازمانی را می‌سنجد. چهار بعد نخست پرسشنامه تعاملات کارمند با کارمند و چهار بعد دوم تعاملات کارمند با مدیر را می‌سنجد. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه مذکور براساس ضریب آلفای کرونباخ $\alpha=0/84$ محاسبه شد. به‌منظور تعیین اعتبار سازه مقیاس جو سازمانی از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. شاخص‌های برازش به‌دست آمده (GFI=0.93)، (AGFI=0.89)، (CFI=0.94)، (RMSEA= 0/068)، نشانگر برازش مناسب داده‌ها با مدل اندازه‌گیری است.

ب) پرسشنامه پاسخ‌گویی فردی: در راستای سنجش این متغیر از پرسشنامه پاسخ‌گویی فردی هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شد. پرسشنامه مذکور دارای ۸ گویه بود که پژوهشگران با کمی تغییرات آن را برای معلمان بازنویسی کردند. در این پژوهش پایایی این ابزار براساس ضریب آلفای کرونباخ $\alpha=0/77$ محاسبه شد. به‌منظور تعیین اعتبار سازه مقیاس پاسخ‌گویی فردی از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. شاخص‌های برازش به‌دست‌آمده (GFI=0.91)، (AGFI=0.86)، (CFI=0.93)، (RMSEA= 0/07)، نشانگر برازش مناسب داده‌ها با مدل اندازه‌گیری است.

پ) پرسشنامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی: برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی معلمان از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پادساکف^۱ و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شد. پژوهشگران با کمی تغییرات آن را برای معلمان بازنویسی کردند. این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال می‌باشد که پنج بعد (نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت شهروندی، احترام و تکریم) رفتار شهروندی سازمانی را مورد سنجش قرار می‌دهد. در پژوهش حاضر پایایی این ابزار براساس ضریب آلفای کرونباخ $\alpha=0/89$ به‌دست آمد. به‌منظور تعیین اعتبار سازه مقیاس رفتار شهروندی سازمانی معلمان از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. شاخص‌های برازش به‌دست آمده (GFI=0.95)، (AGFI=0.89)، (CFI=0.92)، (RMSEA= 0/062)، نشانگر برازش مناسب داده‌ها با مدل اندازه‌گیری است.

یافته‌ها

برای بررسی و توصیف داده‌های به‌دست آمده از نمونه مورد مطالعه از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی استفاده شد تا از چگونگی پراکندگی نمرات به‌دست آمده از متغیرهای مورد مطالعه اطلاعات لازم کسب شود. شاخص‌های میانگین و انحراف استاندارد متغیرها نشان‌دهنده پراکندگی مناسب داده‌های پژوهش می‌باشد. همچنین نتایج دو آماره چولگی و کشیدگی بیانگر این است که پراکندگی داده‌ها در هر متغیر به‌صورت نرمال است. در جدول (۲)، شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش ارائه شده‌اند.

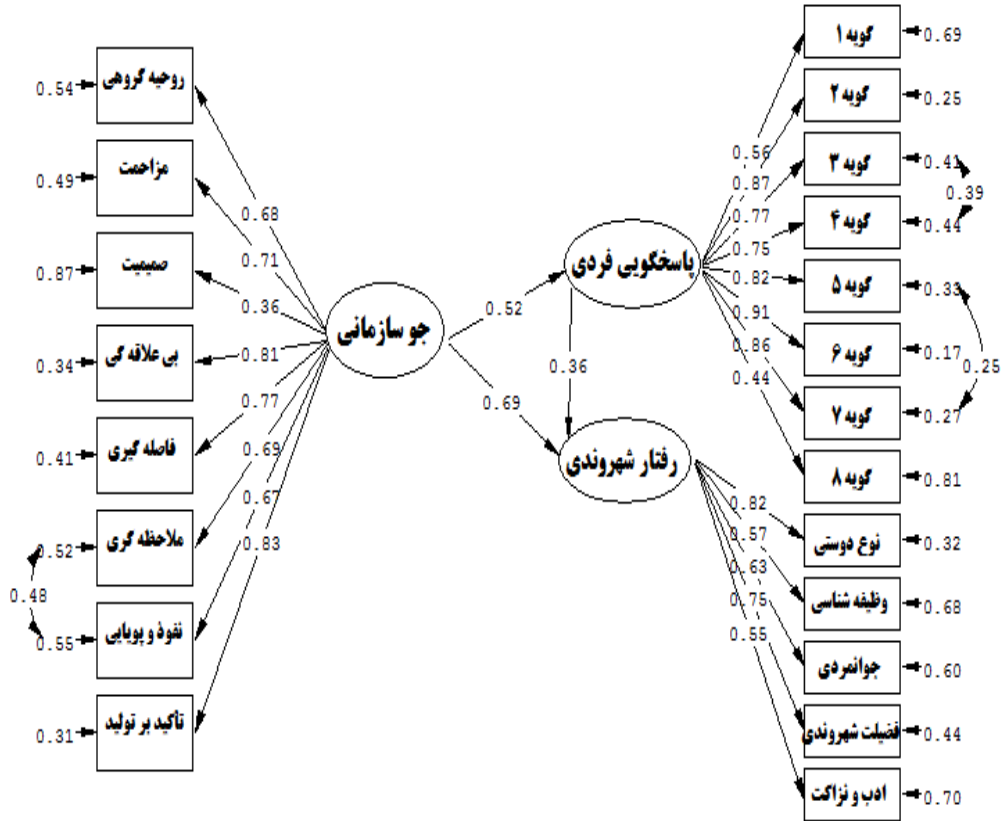
جدول (۲): شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشی‌دگی
جو سازمانی	۱۸۰	۴/۶۸	۰/۷۷	۰/۷۵	۰/۳۶
پاسخگویی فردی	۱۸۰	۴/۳۶	۰/۴۳	-۰/۲۷	۰/۵۲
رفتار شهروندی سازمانی معلمان	۱۸۰	۴/۰۵	۰/۳۹	-۰/۲۴	۰/۳۳

جدول (۳): ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	جو سازمانی	پاسخگویی فردی	رفتار شهروندی سازمانی معلمان
جو سازمانی	۱		
پاسخگویی فردی	۰/۶۳**	۱	
رفتار شهروندی سازمانی معلمان	۰/۷۵**	۰/۴۶**	۱

براساس جدول (۳)، بین جو سازمانی و پاسخگویی فردی (۰/۶۳)، جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان (۰/۷۵) و پاسخگویی فردی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان (۰/۴۶) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در پژوهش حاضر به منظور ارزیابی تأثیر متغیر جو سازمانی بر متغیرهای پاسخگویی فردی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان از مدلیابی معادلات ساختاری استفاده شده است. در شکل (۲)، الگوی آزمون شده پژوهش در حالت استاندارد آورده شده است.



Chi-Square=165.41, df=97, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

شکل (۲): الگوی آزمون شده پژوهش در حالت استاندارد

با توجه به الگوی آزمون شده پژوهش جو سازمانی دارای اثر مستقیم مثبت و معناداری بر پاسخگویی فردی معلمان ($\beta = 0/52, t = 3/82$) است. جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان ($\beta = 0/69, t = 4/78$) دارای اثر مستقیم مثبت و معناداری است. اثر مستقیم پاسخگویی فردی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان ($\beta = 0/36, t = 2/09$) مثبت و معنی دار است. همچنین نتایج بیانگر اثر غیرمستقیم مثبت و معنادار جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با میانجی‌گری پاسخگویی فردی ($0/18$) می‌باشد. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش در جدول (۴)، گزارش شده است.

جدول (۴): ضرایب تأثیر متغیرهای مکنون با نقش میانجی پاسخگویی فردی

نتیجه	سطح معنی داری	آماره T	ضریب مسیر	فرضیه ها
تأیید	۰/۰۱	۳/۸۲	۰/۵۲	جو سازمانی ← پاسخگویی فردی
تأیید	۰/۰۱	۴/۷۸	۰/۶۹	جو سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی معلمان
تأیید	۰/۰۵	۲/۰۹	۰/۳۶	پاسخگویی فردی ← رفتار شهروندی سازمانی معلمان
تأیید	-	-	۰/۱۸	جو سازمانی (با میانجی‌گری پاسخگویی فردی) ← رفتار شهروندی سازمانی معلمان

جدول (۵): شاخص‌های نیکویی برازش الگوی آزمون شده پژوهش

شاخص‌ها	X ² /df	GFI	AGFI	CFI	IFI	RMSEA
مقدار به‌دست‌آمده	۱/۷۰	۰/۹۳	۰/۸۸	۰/۹۶	۰/۹۱	۰/۰۶۳
مقدار مجاز	۱-۳	<۰/۹۰	<۰/۸۰	<۰/۹۰	<۰/۹۰	>۰/۰۸

در مدل‌یابی معادلات ساختاری به‌منظور بررسی برازندگی مدل از شاخص‌های نیکویی برازش استفاده می‌شود. شاخص‌ها عبارتند از: مجذور خی بر درجه آزادی (X^2/df) مقادیر کمتر از ۳؛ شاخص نیکویی برازش^۱ (GFI) مقادیر بیشتر از ۰/۹۰، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته^۲ (AGFI) مقادیر بیشتر از ۰/۸۰؛ شاخص برازش تطبیقی^۳ (CFI)، مقادیر بیشتر از ۰/۹۰؛ شاخص برازندگی فزآینده^۴ (IFI) مقادیر بیشتر از ۰/۹۰؛ مجذور میانگین مربعات خطای تقریب^۵ (RMSEA) مقادیر کمتر از ۰/۰۸ قابل پذیرش بوده و نشان‌دهنده برازش مناسب مدل می‌باشند. در جدول (۵)، شاخص‌های برازش مدل پژوهش آورده شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر نقش میانجی پاسخگویی فردی در تأثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان مورد بررسی قرار گرفت. در رابطه با فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه جو سازمانی بر

1. Goodness of Fit Index

2. Adjusted Goodness of Fit Index

3. Comparative Fit Index

4. Incremental Fit Index

5. Root Mean Square Error of Approximation

پاسخگویی فردی معلمان اثر مستقیم دارد، نتایج حاکی از تأیید این فرضیه بود. به این معنا که به هر میزان جو سازمانی حاکم بر مدارس مطلوب تر باشد، پاسخگویی فردی معلمان افزایش می‌یابد. این یافته با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های مرادی فرد و همکاران (۱۳۹۵)، لاراتا (۲۰۱۱) همسو و همخوان می‌باشد. همچنین این یافته با پژوهش قرایی و همکاران (۱۳۹۰) ناهمخوان است. این ناهمخوانی می‌تواند به دلیل متفاوت بودن جامعه آماری و به کارگیری ابزارهای پژوهشی مختلف باشد. یکی از چالش‌های همه مدیران مدارس این است که جوی ایجاد کنند که در آن معلمان و کارکنان بتوانند با مدرسه و وظایف آن آشنا شوند (دیپالا، ۲۰۰۱). در قبال وظایف محوله خود مسؤول و پاسخگو باشند و عواقب ناشی از تصمیمات و پیامدهای آن را بپذیرند. با توجه به نقش کلیدی و اساسی که سازمان‌های آموزشی در تربیت شهروندان آینده جامعه بر عهده دارند، مسئول و پاسخگو نگهداشتن عوامل تربیت (معلمان) علاوه بر نقش تربیتی در آموزش دانش آموزان موجبات اتحاد و انسجام جامعه را فراهم می‌کند. این مهم جز در یک جو انسان دوستانه که همکاری، تشریک مساعی و مسئولیت پذیری را تشویق می‌کند حاصل نخواهد شد.

در ارتباط با فرضیه دوم پژوهش مبنی بر این که جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان اثر مستقیم دارد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان دهنده تأیید این فرضیه بود. در تبیین این یافته می‌توان گفت وقتی که معلمان درک مثبتی از جو مدرسه داشته باشند میزان فعالیت و تلاش خود را در مدرسه افزایش دهند و به گونه‌ای رفتار می‌کنند که موجب تشویق همکاران به کار و تلاش بیشتر شوند؛ کمتر در صدد ترک سازمان برمی‌آیند و بر میزان داده‌های خود نسبت به ستاده‌های سازمان می‌افزایند. خط مشی‌ها، برنامه‌ها و وضعیت مالی هیچ‌کدام به تنهایی سازمان را به محیطی مناسب برای کار کردن تبدیل نمی‌کند بلکه آنچه از سازمان یک محیط کار مطلوب می‌سازد احساس کارکنان نسبت به محیط کار (یعنی همان جو سازمانی) است. هنگامی که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان معلمان افزایش می‌یابد محیطی ایجاد می‌شود که معلمان از بودن با یکدیگر و کارکردن در مدرسه لذت می‌برند و این روحیه باهم بودن میان گروه‌های درون مدرسه (معلمان، مدیران و دانش‌آموزان) بر کیفیت تعلیم و تربیت می‌افزاید. این یافته با پژوهش‌های فیضی و عمادی (۱۳۸۹)، عظیم زاده و همکاران (۱۳۹۴)، سالاروند و همکاران (۱۳۹۵)، دیپالا (۲۰۰۱)، شوچن لاین و چنگ لاین (۲۰۱۱)، رنداو و کاور (۲۰۱۵)، سویفان (۲۰۱۶) سازگار و همسو می‌باشد.

در فرضیه سوم پژوهش اثر مستقیم پاسخگویی فردی بر رفتار شهروندی معلمان تأیید شد. در تبیین این یافته می‌توان گفت معلمانی که خود را مسؤول نتایج اعمال و رفتارهای خود در مدرسه می‌دانند احساس کنترل بیشتری بر شغل و وظایف حرفه‌ای خود می‌کنند و این احساس با متأثر ساختن سطح انگیزش و به تبع آن ایجاد یک روحیه قوی‌تر معلمان را بر می‌انگیزد که فراتر از

وظایف و مسئولیت‌های سازمانی خود عمل کنند. رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتارهای اختیاری و داوطلبانه که فراتر از الزامات شغلی است در نظام‌های آموزشی از ضرورت و اهمیت بسیاری برخوردار است. زیرا تمام احتیاجات و نیازمندی‌های شغلی معلمان در شرح شغل رسمی وجود ندارد و چه بسا موقعیت‌هایی در نظام‌های آموزشی و فرایند یاددهی - یادگیری به وجود می‌آید که مستلزم رفتارهای فراتر از الزامات شغلی است و جز با فراتر رفتن از الزامات شغلی نمی‌توان به آن‌ها پاسخ داد. در این راستا می‌توان به یافته‌های پژوهش جهانی و همکاران (۱۳۹۴)، رویل و همکاران (۲۰۰۵)، هال و همکاران (۲۰۰۹)، هال و فریس (۲۰۱۱)، الستاد و همکاران (۲۰۱۲) اشاره کرد که با این یافته همخوانی دارد.

در فرضیه چهارم پژوهش که تأثیر غیرمستقیم جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با میانجی‌گری پاسخگویی فردی مورد آزمون قرار گرفت تحلیل‌ها بیانگر تأیید فرضیه پژوهشی است. در تبیین این یافته می‌توان گفت که هرگونه تلاش مدیران در جهت بهبود مؤلفه‌های سازنده یک جو سازمانی حامی و پشتیبان در مدارس ضمن مسؤول شناختن اعضاء در قبال اعمال و رفتارهای خود، احساس پاسخگویی فردی در معلمان را تقویت کرده و باعث بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از جانب آنان می‌شود و این رفتارها به نوبه خود زمینه‌های اثربخشی مدارس را فراهم می‌کنند. جو سازمانی باز در مدرسه با متأثر ساختن نگرش شغلی معلمان در جهت مثبت باعث بالا رفتن سطح روحیه معلمان شده، صمیمیت را در میان معلمان زیاد کرده و موجب همکاری و تشریک مساعی معلمان با یکدیگر در انجام امور مدرسه و حتی مسائل شخصی و حرفه‌ای می‌شود. این یافته با نتایج پژوهش‌های قاسم زاده علیشاهی و همکاران (۱۳۹۲)، حسنی و تیما (۱۳۹۲)، الستاد و همکاران (۲۰۱۲)، بنکس (۲۰۱۳)، دیکسون (۲۰۱۳)، شاهین و همکاران (۲۰۱۴)، همسو بوده و در راستای تأیید یافته‌های پژوهشی آنان می‌باشد.

در پایان لازم است به محدودیت‌های پژوهش از جمله محدود بودن نمونه پژوهش به معلمان زن ناحیه یک مدارس دخترانه دوره ابتدایی شهرستان ارومیه و همچنین به مشکلات پخش و گردآوری داده‌ها به وسیله پرسشنامه اشاره کرد. در راستای نتایج به‌دست آمده از یافته‌های پژوهش و براساس اهمیت آن‌ها به مدیران مدارس دخترانه دوره ابتدایی پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان‌های آموزشی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان و پاسخگویی فردی به‌عنوان ارزش‌های بنیادی در امر تعلیم و تربیت تأکید کنند؛ در این راستا ایجاد تغییرات مناسب در ساختار سازمانی مدرسه، عدم کنترل و نظارت مستقیم معلمان، تفویض اختیار به معلمان در زمینه مسئولیت‌های تخصصی و فراهم کردن امکانات و تجهیزات آموزشی برای پیشرفت کار آنان، مشارکت دادن معلمان در تصمیم‌گیری‌های مدرسه، برگزاری منظم جلسات گروهی حول مسائل و مشکلات

معلمان و دانش‌آموزان و تشویق معلمان به کار تیمی می‌تواند در ادراک معلمان از یک جو مثبت در مدرسه مؤثر و کارساز باشد.

منابع

- اسلامی، حسین و سیار، ابوالقاسم. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی. *ماهنامه علمی آموزشی تدبیر*، ۱۸ (۱۸۷): ۵۶-۵۹.
- بهزادی، حسن؛ موسوی، مریم و سنجی، مجیده. (۱۳۹۱). بررسی رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر مشهد از دیدگاه کتابداران. *فصلنامه علمی- پژوهشی تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه های عمومی*، ۱۸ (۳): ۴۰۷-۴۲۶.
- بهلولی زیناب، نادر؛ علوی متین، یعقوب و درخشان مهربانی، عادل. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. *فصلنامه فراسوی مدیریت*، ۴ (۱۴): ۷۳-۱۰۸.
- ترک زاده، جعفر؛ محمدی، مهدی و علاقه‌بند، الهه. (۱۳۹۵). پیش بینی میزان شیوع رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ادراک کارکنان از نوع ساختار سازمانی (مورد مطالعه: شرکت برق منطقه‌ای و توزیع نیروی فارس). *مجله مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۴ (۱): ۱۱۷-۱۳۶.
- جهانی، سجاد؛ حسنی، محمد و قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل. (۱۳۹۴). نقش پاسخگویی بر رضایت و عملکرد شغلی: آزمون اثر میانجی رفتار شهروندی و شهرت. *فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی*، ۱ (۳): ۱۶۹-۱۳۲.
- حسینی، محمد و تیما، پریسا. (۱۳۹۲). بررسی نقش تعاملی پاسخگویی و خودکارآمدی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار سیاسی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه. *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۵ (۱): ۸۹-۱۱۰.
- حیدری زاده، زهرا؛ حسنی، محمد و قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل. (۱۳۹۲). تأثیر فرهنگ خدمتگزار بر پاسخگویی فردی و مسئولیت اجتماعی کارکنان با تأکید بر اخلاق کار اسلامی. *دو فصلنامه مدیریت اسلامی*، ۲۱ (۲): ۱۷۵-۱۵۱.
- درانی، کمال؛ کرم دوست، نوروز علی و فرزانه، نسرین. (۱۳۹۰). پیش بینی پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر پایه پنجم بر مبنای جو سازمانی مدرسه و رضایت شغلی معلمان. *پژوهشنامه تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد*، ۶ (۲۸): ۷۲-۵۰.
- سالاروند، عباس؛ درگاهی، حسین؛ اله دادی، سجاد و شهام، گلستا. (۱۳۹۵). رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران. *فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان*، ۷ (۱): ۴۵-۵۶.
- شیخی، ایوب؛ احمدیان، الهه و کردستانی، سیامک. (۱۳۹۴). تعهد سازمانی، به عنوان متغیر میانجی روابط حلقوی عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد مشهد). *دو فصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان‌ها*، ۴ (۱): ۲۰۵-۱۸۳.
- شیرازی، علی. (۱۳۹۲). *مدیریت آموزشی: تئوری، تحقیق و کاربرد*. چاپ دوم، ویرایش دوم، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.

- صفاری نیا، مجید؛ علیپور، احمد؛ آقاییوسفی، علیرضا و مفاخری، عبدالله. (۱۳۹۲). بررسی اثر بخشی آموزش های فراشناخت و ذهن آگاهی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان شهرستان بجنورد. *پژوهشنامه تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد*، ۸ (۳۵): ۶۱-۷۷.
- عباسیان، حسین و رجبی فیروزآبادی، آویشن. (۱۳۹۵). نقش رفتار شهروندی سازمانی گروهی معلمان در اثربخشی مدارس ابتدایی، *دو فصلنامه مدیریت مدرسه*، ۴ (۲): ۱۰۹-۱۲۱.
- عظیم زاده، سید مرتضی؛ مرادی، محمد و اصغری، محمد مهدی. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و نقش تعدیل کننده متغیرهای جمعیت شناختی. *مجله مطالعات مدیریت ورزشی*، ۷ (۳۰): ۱۲۱-۱۳۷.
- فیضی، طاهره و عمادی، زهرا. (۱۳۸۹). ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. *دو فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی*، ۳ (۴): ۹۸-۱۱۵.
- قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل؛ حسنی، محمد و زوار، تقی. (۱۳۹۲). برازش روابط علی - ساختاری ویژگی های شخصیتی با استرس و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به اثرات میانجی پاسخگویی فردی. *فصلنامه پژوهش های روان شناسی اجتماعی*، ۳ (۹): ۷۹-۹۴.
- قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل؛ سید عباس زاده، میر محمد و حسنی، محمد. (۱۳۹۲). برازش روابط علی - ساختاری ویژگی های شخصیتی (با وجدان بودن و توافق پذیری) با استرس و رضایت شغلی با توجه به اثرات میانجی رفتار پاسخگویی فردی. *فصلنامه پژوهش های نوین روانشناختی*، ۸ (۳۱): ۹۵-۱۱۵.
- قرایی، حجت اله؛ بهرامی، محمد امین؛ حمدی، یداله؛ عسکری، یداله و تاپاک، لیلی. (۱۳۹۰). رابطه جو سازمانی و پاسخگویی در بیمارستان های منتخب دولتی خصوصی و خیریه شهرستان های همدان و یزد در سال ۱۳۹۲. *فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان*، ۳ (۲۰۱): ۳۵-۴۷.
- مرادی فرد، علی؛ علیجان پور، شایان؛ مصطفی زاده بورا، مصطفی و حاجیان، سعید. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین جوسازمانی و پاسخگویی در بیمارستان های نمازی و فقیهی شهر شیراز در سال ۱۳۹۳. *مجله علمی سازمان نظام پزشکی جمهوری اسلامی ایران*، ۳۴ (۲): ۱۵۰-۱۴۳.
- مرزوقی، رحمت اله؛ حیدری، الهام و زارعی، صغری. (۱۳۹۴). تبیین رابطه بین تعدی نظارتی و رفتار شهروندی سازمانی: سهم واسطه گری قابلیت سازگاری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر شیراز. *دو فصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان ها*، ۴ (۲): ۹-۳۱.
- ملازهی، امین. (۱۳۹۵). رابطه عدالت سازمانی و جو سازمانی با تعهد سازمانی معلمان مدارس ابتدایی. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۷ (۲): ۲۰۱-۲۱۴.
- هوی، وین ک و میسکل، سیسیل. (۱۳۹۲). *تئوری، تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی*. ترجمه میرمحمد سید عباس زاده، چاپ ۷، ارومیه: انتشارات دانشگاه ارومیه.
- هویدا، رضا و نادری، ناهید. (۱۳۸۹). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، ۹ (۱): ۱۱۸-۱۰۳.

- Banks, R B. (2013). Organizational Climate, Citizenship, and Effectiveness in a Public Liberal Arts Institution. *Theses - Doctoral, Department of Educational Leadership, Policy, and Technology Studies in the Graduate School of The University of Alabama*.
- Blagescu, M., De las Casas, L., Lioyd, R. (2005). Pathway to accountability the global Accountability. London: One World Trust.
- DiPaola., M. (2001). Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship to school Climate. *Journal of School Leadership*, (11): 424-447.
- Dixon, D L. (2013). Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, and School Climate in Alabama High Schools. *Doctor of Philosophy in the Department of Educational Leadership, Policy, and Technology Studies in the Graduate School of the University of Alabama*.
- Elstad, E., Christophersen, K-A., Turmo, A .(2012). The strength of accountability and teachers' organisational citizenship behavior. *Journal of Educational Administration*, 50 (5): 612 -628.
- Fandt, P M., Ferris, G R. (1990).The Management of Information and Impressions: When Employees Behave Opportunistically. *Organizational behavior & human decision processes*, 45 (1): 140- 158.
- Frink, D D., Klimoski, R J. (2004). Advancing accountability theory and practice: Introduction to the human resource management review special edition. *Human Resource Management Review*, 14 (1): 1-7.
- Hall A.T., Ferris G.R. (2011). Accountability and Extra-Role Behavior. *Employ Response Rights Journal*, 23 (2):131-144.
- Hall, A. T., Zinko, R., Perryman, A. A., Ferris, G. R. (2009). Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of leadership and organizational studies*, 15 (4): 381-392.
- Laal, M., Geranpaye, L., Daemi, M. (2013). Individual accountability in collaborative learning. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 93 (21): 286-289.
- Laratta, R. (2011). Ethical Climate and Accountability in Nonprofit Organizations. *Journal public Management Review*, 13(1): 43-63.
- Markoczy, L., xin, K. (2004). The virtues of omission in organizational citizenship behavior. *University of californial*, 1-29.
- Pashang, H. (2003). Processes of accountability. *Intellecta Docus Sys AB, vastra frolunda*, <http://www.thebetterad.com>.
- Randhawa, G., Kaur, K. (2015). An Empirical Assessment of Impact of Organizational Climate on Organizational Citizenship Behaviour. *Paradigm*, 19(1): 65-78.
- Royle, M., Hall, A.T., Hochwarter, W.A., Perrewe, P.L., Ferris, G.R. (2005). The interactive effects of accountability and job self-efficacy on political behavior and organizational citizenship behavior. *Organizational Analysis*, 13(1): 53-71.
- Royle, M., Hall, A T. (2012). The Relationship between McClelland's theory of needs, feeling individually accountable, and informal accountability for others. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(1): 21-42.
- Shahin, A., Shabani Naftchali, J., Khazaei Pool, J. (2014). Developing a model for the influence of perceived organizational climate on organizational citizenship behaviour and organizational performance based on balanced score card. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3): 290- 307.

-
- Shu-Jen Lin, J., Cheng Lin, S. (2011). Moderating effect of organizational climate on the relationship of organizational support and serviceoriented organizational citizenship behaviors. *African Journal of Business Management*, 5 (2): 582-595.
- Sofoluwe, A O., Olape Oduwaiye, R., arewaju Ogundeke, M., Jimoh Kayode, D. (2015). Accountability: A watchword for university administration in nigeria. *The Malaysian Online Journal of Educational Science*, 3 (3): 1-12.
- Suifan, T. (2016). The Impact of Organizational Climate and Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management*, 11 (1): 224-230.
- Villiers, E D. (2006). Educator's perceptions of school climate in primary schools in the Southern Cape. *Master Thesis, University of South Africa*, 1- 212.