



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش :

"منابع انسانی"

عنوان :

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا

استاد راهنما :

دکتر امیربابک مرجانی

استاد مشاور :

دکتر حسن الماسی

پژوهشگر :

سمانه قشقایی

بهار ۱۳۹۲

سُبْحَانَكَ يَا عَزِيزًا

تقدیم به

ساحت گرامی مادرم. به عزیزم که لحظه لحظه بودنش همراه و همگام با فرزندان است . به او که همه ایام در اندیشه فردای روشن و امیدهای پاک است.

و به حضور ارجمند پدرم که صفای باطنش بهشت عریان زندگی است و هرچه صمیمیت و مهربانی است، یکجا در او تجلی یافته ، به او که آرمان اخلاقی من است.

با سپاس فراوان از:

جناب آقای دکتر مرجانی (استاد راهنما) که در روند پایان نامه ، با درایت و صبر و حوصله تمام، مرا یاری نمودند.

جناب آقای الماسی (استاد مشاور) که در طول این تحقیق با رهنمودها و تشویق های خود مرا مورد لطف خویش قرار دادند، صمیمانه سپاسگزارم .

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱.....	فصل اول: کلیات طرح
۲.....	مقدمه
۳.....	۱-۱- بیان مسئله تحقیق
۴.....	۱-۲- اهداف تحقیق
۴.....	۱-۳- اهمیت موضوع تحقیق
۶.....	۱-۴- چهارچوب نظری
۸.....	۱-۵- مدل تحقیق
۹.....	۱-۶- فرضیه های تحقیق
۹.....	۱-۷- روش تحقیق
۹.....	۱-۸- ابزار گرد آوری داده ها
۱۰.....	۱-۹- قلمرو تحقیق
۱۰.....	۱-۱۰- جامعه آماری
۱۰.....	۱-۱۱- نمونه آماری
۱۰.....	۱-۱۲- تعریف متغیر ها و اصطلاحات تحقیق

فصل دوم: ادبیات تحقیق.....	۱۴
۱-۲- بخش اول: مبانی نظری تحقیق	۱۵
مقدمه.....	۱۵
۱-۱-۲- رفتار شهروندی سازمانی	۱۶
۱-۲- ۲- رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی	۱۹
۱-۲- ۳- نظریه پردازان رفتار شهروندی سازمانی	۲۱
۱-۲- ۴- ابعاد رفتار شهروندی.....	۲۴
۱-۲- ۵- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر اساس تقسیم بندی ارگان	۲۸
۱-۲- ۶- سیاست های تشویق رفتار شهروندی سازمانی	۳۴
۱-۲- ۷- پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی	۳۵
۱-۲- ۸- اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان.....	۳۸
۱-۲- ۹- دلایل تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد	۳۹
۱-۲- ۱۰- پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی	۴۱
۱-۲- ۱۱- علل و عوامل شکست و ناتوانی سازمان ها برای ایجاد رفتار شهروندی.....	۴۳
۱-۲- ۱۲- رفتار شهروندی و عملکرد.....	۴۴
۱-۲- ۱۳- عملکرد	۴۴
۱-۲- ۱۴- دیدگاه های عملکرد کارکنان	۴۶

۵۲	۱۵-۱-۲- مدل های عملکرد کارکنان
۵۷	۱۶-۱-۲- عوامل موثر بر عملکرد فردی
۶۱	۱۷-۱-۲- عوامل موثر بر عملکرد گروهی
۶۴	۱۸-۱-۲- مدل هرسی و گلداسمیت
۶۵	۱۹-۱-۲- استفاده از مدل Achieve
۷۰	۲-۲- بخش دوم: پیشینه تحقیق
۷۰	۱-۲-۲- تحقیقات داخلی
۷۸	۲-۲-۲- تحقیقات خارجی
۸۳	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۸۴	۱-۳- روش تحقیق
۸۴	۲-۳- جامعه آماری
۸۵	۳-۳- حجم نمونه و روش اندازه گیری
۸۵	۴-۳- ابزار جمع آوری اطلاعات
۸۸	۵-۳- پایایی و روایی پرسشنامه
۸۹	۶-۳- روش تجزیه و تحلیل داده

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها..... ۹۰

مقدمه ۹۱

۱-۴-ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه آماری..... ۹۲

۴-۱-۱- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت..... ۹۲

۴-۱-۲- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر تحصیلات..... ۹۳

۴-۱-۳- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سابقه کار..... ۹۴

۴-۲- تجزیه و تحلیل داده ها..... ۹۶

۴-۳- آزمون فرضیات ۱۲۰

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات..... ۱۲۰

۵-۱- نتیجه گیری از فرضیه های تحقیق ۱۲۱

۵-۲- پیشنهادها ۱۲۳

۵-۲-۱- پیشنهادهای حاصل از تحقیق..... ۱۲۳

۵-۲-۲- پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی..... ۱۲۵

فهرست منابع و ماخذ ۱۲۷

پیوستها و ضمائم ۱۳۱

فهرست جداول

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
جدول ۱-۲: ابعاد مختلف ارائه شده برای رفتار شهروندی سازمانی از سوی نظریه پردازان. ۳۲	
جدول ۲-۲: عوامل تعیین کننده عملکرد ۴۷	
جدول ۳-۲: خلاصه تحقیقات انجام شده برحسب روش اجرای تحقیق..... ۷۸	
جدول ۱-۳: مولفه های رفتار شهروندی براساس شماره سوالات پرسشنامه..... ۸۷	
جدول ۲-۳: مولفه های عملکرد بر اساس شماره سوالات پرسشنامه ۸۷	
جدول ۱-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت ۹۲	
جدول ۲-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر میزان تحصیلات..... ۹۳	
جدول ۳-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سابقه کار..... ۹۵	
جدول ۴-۴: آزمون کلموگروف- اسمیرنف..... ۹۸	
جدول ۵-۴: آزمون پیرسون ۹۸	
جدول ۶-۴: آزمون رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی در مقابل عملکرد..... ۱۰۲	
جدول ۷-۴: آزمون رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی در مقابل عملکرد به عنوان متغیر وابسته..... ۱۰۲	
جدول ۸-۴: تحلیل واریانس رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی در مقابل عملکرد..... ۱۰۳	
جدول ۹-۴: ضرایب معادله رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی در مقابل عملکرد..... ۱۰۴	
جدول ۱۰-۴: آزمون رگرسیون نوع دوستی در مقابل عملکرد..... ۱۰۶	

- جدول ۴-۱۱: آزمون رگرسیون نوع دوستی در مقابل عملکرد به عنوان متغیر وابسته.....۱۰۶
- جدول ۴-۱۲: تحلیل واریانس رگرسیون نوع دوستی در مقابل عملکرد.....۱۰۷
- جدول ۴-۱۳: ضرایب معادله رگرسیون نوع دوستی در مقابل عملکرد.....۱۰۸
- جدول ۴-۱۴: آزمون رگرسیون وجدان کاری در مقابل عملکرد.....۱۰۹
- جدول ۴-۱۵: آزمون رگرسیون وجدان کاری در مقابل عملکرد به عنوان متغیر وابسته.....۱۰۹
- جدول ۴-۱۶: تحلیل واریانس رگرسیون وجدان کاری در مقابل عملکرد.....۱۱۰
- جدول ۴-۱۷: ضرایب معادله رگرسیون وجدان کاری در مقابل عملکرد۱۱۱
- جدول ۴-۱۸: آزمون رگرسیون ادب و ملاحظه در مقابل عملکرد.....۱۱۲
- جدول ۴-۱۹: آزمون رگرسیون ادب و ملاحظه در مقابل عملکرد به عنوان متغیر وابسته.....۱۱۲
- جدول ۴-۲۰: تحلیل واریانس رگرسیون ادب و ملاحظه در مقابل عملکرد.....۱۱۳
- جدول ۴-۲۱: ضرایب معادله رگرسیون ادب و ملاحظه در مقابل عملکرد.....۱۱۴
- جدول ۴-۲۲: آزمون رگرسیون جوانمردی و گذشت در مقابل عملکرد.....۱۱۵
- جدول ۴-۲۳: آزمون رگرسیون جوانمردی و گذشت در مقابل عملکرد به عنوان متغیر وابسته.....۱۱۵
- جدول ۴-۲۴: تحلیل واریانس رگرسیون جوانمردی و گذشت در مقابل عملکرد.....۱۱۶
- جدول ۴-۲۵: آزمون رگرسیون فضیلت مدنی در مقابل عملکرد.....۱۱۶
- جدول ۴-۲۶: آزمون رگرسیون فضیلت مدنی در مقابل عملکرد به عنوان متغیر وابسته.....۱۱۷
- جدول ۴-۲۷: تحلیل واریانس رگرسیون فضیلت مدنی در مقابل عملکرد.....۱۱۷

جدول ۴-۲۸: ضرایب معادله رگرسیون فضیلت مدنی در مقابل عملکرد ۱۱۷

جدول ۴-۲۹: آزمون فریدمن ۱۱۹

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۳۰.....	نمودار ۱-۲: الگوی رفتار شهروندی سازمانی ارگان.....
۹۳.....	نمودار ۱-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت
۹۴.....	نمودار ۲-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر میزان تحصیلات.....
۹۵.....	نمودار ۳-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سابقه کار.....
۱۰۰.....	نمودار ۴-۴: بررسی نرمال بودن خطاها متغیر مستقل رفتار شهروندی و متغیر وابسته عملکرد.....
۱۰۱..	نمودار ۵-۴: هیستوگرام نرمال بودن خطاها متغیر مستقل رفتار شهروندی و متغیر وابسته عملکرد..

فهرست شکل ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۸.....	شکل ۱-۱: مدل تحقیق.....
۵۳.....	شکل ۱-۲: مدل عملکرد اسکوانات و همکاران.....
۵۶.....	شکل ۲-۲: مدل عملکرد کارکنان آگونیوس.....
۶۹.....	شکل ۳-۲: فهرست عوامل موجود در مدل Achieve.....

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

یکی از مهمترین خصیصه های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغبند در تغییرات موفقیت آمیز سازمان، بدون وجود الزامات رسمی شغل شرکت کنند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی فراتر رفته ولی برای بقاء سازمان خیلی مهم و حتی ضروری هستند و به عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده اند.

سازمانهای موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی سازمانی؛ اقداماتی را تشریح می کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می شود. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری مثبت از سوی کارکنان قلمداد می شود، بدین صورت که کارکنان بدون اینکه درخواست کوچکترین پاداشی از سازمان داشته باشند، خود را متعلق به سازمان دانسته و کار خود را به بهترین وجه ممکن انجام می دهند. در حقیقت کارکنان خود را وقف سازمان می نمایند. رفتار شهروندی را می توان اینگونه تصور کرد که کارکنان هر نوع وظیفه ای را در سازمان نه به عنوان یک ابزار برای رسیدن به سود شخصی بلکه عاملی برای سودآوری مجموعه سازمان می پندارند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نیز از جمله موضوع های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می کند با ارائه راهکارهایی در جهت بهبود عملکرد، رضایت مشتریان و غیره گام های موثری را بردارد. زیرا رفتارهای شهروندی سازمانی آن دسته از رفتارهای شفلی کارکنان اند که تاثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند. در گذشته محققان از مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمان اکثرا به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند، عملکرد درون

نقشی کارکنان به رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می شوند عملکرد فرانتشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان برمی گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شود. (سید نقوی، ۱۳۸۹، ۳۵)

۱-۱- بیان مسئله

سازمانهای عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی، آن را به عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر داشته و بیش از پیش به ارتقاء عملکرد کارکنان توجه دارند. بهبود عملکرد کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت شرکت به تدوین سیاست های حمایت گرایانه از منابع انسانی است. امروزه توجهی که به عملکرد کارکنان می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند که یکی از مباحث جدید که بر عملکرد کارکنان تاثیر میگذارد، رفتار شهروندی سازمانی است، بر مبنای این مفهوم نگرش ها و رفتارهای کارکنان، عاملی مهم در افزایش اثربخشی و کارایی عملکرد کارکنان می باشد. مدیران به دنبال روش هایی برای بهبود عملکرد کارکنان خود هستند و رفتار شهروندی سازمانی در رسیدن به این هدف کمک بسیار زیادی می کند.

مطالعات معاصر اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را برای سازمانهای معاصر ضروری ساخته و رفتار های شهروندی را به عنوان یکی از عوامل مهم اثربخشی سازمان ها مطرح نموده است. رفتاری فردی آگاهانه که به صورت مستقیم و به صراحت توسط سیستم پاداش رسمی سازمان شناخته نمی شود ولی در مجموع کارکردهای سازمان را ارتقاء می دهد و می تواند بر عملکرد کارکنان به خصوص در شرایط بحرانی، نقش مثبت و تاثیرگذاری داشته باشد. (مهدی زاده اشرفی و همکاران، ۱۳۸۹، ۲) اریک معتقد است رفتار شهروندی سازمانی به فعالیت هایی اطلاق می شود که از فرد خواسته نشده است ولی در کل از سازمان حمایت می کند و به آن سود می بخشد. (اریک و همکاران، ۲۰۰۸، ۷۱)

با توجه به مطالعات انجام شده ، به نظر می رسد که مهم ترین عامل موثر در عملکرد کارکنان این شرکت ، رفتار شهروندی در کارکنان شرکت است .لذا با توجه به آنچه که گفته شد محقق سعی دارد تا در پایان تحقیق به این پرسش پاسخ دهد که: آیا رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد؟

۱-۲-اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق

تعیین میزان تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا است تا بتوان برهمین اساس پیشنهادهایی را به منظور بهبود عملکرد کارکنان ارائه نمود.

اهداف فرعی

- ۱-تعیین میزان تاثیر نوع دوستی بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا.
- ۲- تعیین میزان تاثیر وجدان کاری بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا.
- ۳- تعیین میزان تاثیر ادب و ملاحظه بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا.
- ۴- تعیین میزان تاثیر جوانمردی و گذشت بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا.
- ۵- تعیین میزان تاثیرفضیلت مدنی بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه آسیا.

۱-۳- اهمیت موضوع تحقیق

در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمان ها در جهت بقا و توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می گیرد. در راستای این هدف خطیر، مدیران در پی شناسایی و به رهگیری بهینه از منابع و سرمایه هایی هستند که تحصیل آنها هزینه ها و زحمات فراوانی دارد. پس پیروز این میدان مدیرانی هستند که سرمایه های مذکور را به اثربخش ترین، کاراترین و بهره ورتترین طرق ممکن به کار گیرند. عمده منابع هر سازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن

است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین کننده سمت و سوی دیگر سرمایه هاست، زیرا نیروی انسانی است که با توانایی های خود و با برنامه ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است. باتمان وارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می دانند که ورای الزامات سازمانی است (هادسون، ۲۰۰۲، ۷۰)

پژوهش ها نشان می دهد که سازمان هایی که تاکید بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند نسبت به دیگر سازمان ها، سالمتر و موفقترند. (پودساکف و همکاران به نقل از ویگودا، ۲۰۰۷) اهمیت کاربردی رفتار شهروندی سازمانی این است که کارایی سازمان، نوآوری و مزیت رقابتی را ارتقاء می دهد. رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مهم است، چون پیامدهای مهمی از جمله رضایت شغلی، محافظت از سازمان و بهره وری سازمانی را به دنبال دارد. پژوهش ها حاکی از آن است که تحقق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی افزایش خودپنداری مثبت شخص، ارتقاء روابط مثبت در میان کارکنان، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، کمک به استفاده اثربخش از منابع کمیاب، سهیم شدن در مسئولیت سنگین، حفظ تعادل درونی سازمان و بهبود بهره وری، عملکرد و اثربخشی سازمانی را به دنبال دارد. وجود رفتار شهروندی سازمانی باعث کاهش ترک خدمت و غیبت کارکنان می شود از لحاظ منطقی می توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی یک محیط کاری بهتر درون سازمانی را ارتقاء دهد. کارکنانی که محیط کاری را مثبت درک کنند، احتمال بهبود عملکرد آنها بیشتر می شود بنابراین رفتار شهروندی با اثرگذاری بر عوامل درونی و برون سازمانی موجب کیفیت عالی در عملکرد کارکنان می گردد فضای مشوق رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان، موجبات جذب و نگهداری نیروهای شایسته را افزایش می دهد. بنابراین از طریق ایجاد رفتار شهروندی در محیط کار می توان مطمئن بود که عملکرد کارکنان بالا می رود. افزایش سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان باعث می گردد تا سازمان به محیطی جذاب جهت کار و فعالیت تبدیل گردد به عبارت دیگر می توان اذعان داشت در سازمان هایی که سطح بالایی از رفتار شهروندی وجود دارد، می توان عملکرد بهتری را مشاهده نمود. (سبحانی نژاد، ۱۳۸۹، ۱۱۶)

با توجه به اهمیت و نقشی که رفتارهای شهروندی سازمانی در کشورهای پیشرفته به دلیل تاثیر این گونه رفتارهای کارکنان بر بهبود عملکرد، اثربخشی، موفقیت سازمان، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و کیفیت خدمات از آن برخوردار است لازم است تاثیر این رفتارها بر عملکرد کارکنان در سازمان مطالعه و بررسی بیشتری انجام شود تا اینکه سازمان افرادی را استخدام کند که رفتار شهروندی سازمانی بهتری را از خود بروز دهند و عملکرد و کارایی افراد را تامین کنند، هنوز بسیاری از کارکنان از اطلاعات دقیق و علمی درباره رفتار شهروندی سازمانی بهره مند نیستند لذا این عدم آگاهی برهان و حجتی برانگیزه و اهمیت و ضرورت مطالعه و تحقیق با روش علمی نسبت به شناخت آن و تاثیرش بر عملکرد کارکنان در سازمان خواهد بود. (هاشمی، ۱۳۸۹، -۶)

۱-۴- چارچوب نظری

چارچوب، یک الگوی مفهومی است مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی که در مورد مساله مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده اند تاکید دارد، این چارچوب از پیوندهای درونی میان متغیرهایی که سرانجام در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند گفت و گو می کند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به محقق کمک می کند تا روابط خاصی را در نظر بگیرد و آنها را بیازماید و درک خود را در زمینه پویایی های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد بهبود بخشد. (سکاران، ۱۳۸۸، ۸۴)

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید رفتار سازمانی است که بر رفتارهای فرانش کارکنان تاکید می ورزد و در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده دارد. امروزه برخلاف گذشته محققان اکثراً بر اهمیت و تاثیر عملکردهای فرانشی بجای عملکردهای درون نقشی بر روی اثربخشی سازمان تاکید می ورزند این نقش های اختیاری که در سیستم پاداش های سازمان در نظر گرفته نمی شود فراتر از نقش های رسمی سازمان بوده و تاثیر به سزایی در موفقیت و اثربخشی یک سازمان دارند. رفتار شهروندی سازمانی

یک عنصر سازمانی مهم برای موفقیت است هم نظریه پردازان سازمانی و هم مشاوران مدیریتی بر روی این مساله اتفاق نظر دارند سطوح پایین رفتار شهروندی سازمانی موجب افزایش استرس، کاهش بهره وری، فقدان نوآوری و ضربه وارد کردن به فرآیند تصمیم گیری می شود رفتار ضد شهروندی همچنین موجب کاهش روحیه کارکنان، افزایش غیبت، ترک خدمت و افزایش هزینه های سازمان می شود از طرف دیگر سطوح بالای رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش روحیه کارکنان به کاهش غیبت، افزایش نوآوری سازمانی و کمک به مدیریت تغییر اثربخش می شود. از نظر ارگان ۱۹۸۸ رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش و آگاهانه است بطور مستقیم و یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش بینی نشده است ولی در مجموع عملکرد را ارتقاء می دهد. منظور از خودجوش و آگاهانه این است که این رفتار ضرورت اجباری نقش یا شرح شغل نیست بلکه این رفتار بیشتر یک انتخاب شخصی بوده و در صورت انجام ندادن آن تنبیهی به دنبال ندارد. (هاشمی، ۱۳۸۹، ۷)

صاحب نظران دسته بندی های گوناگونی از رفتار شهروندی سازمانی ارائه داده اند برای انجام این پژوهش از دسته بندی ارگان استفاده شده است چرا که دسته بندی ارگان کاربردی ترین دسته بندی مورد استفاده برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی در کشورها و بافت های مختلف بوده است. ارگان برای رفتار شهروندی سازمانی پنج بعد نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت، فضیلت مدنی را برمی شمرد. اگر در دسته بندی های سایر محققین دقت کنیم، می بینیم که اکثر آنها یک یا چند مورد از ابعاد ارگان را در دسته بندی های خود بکار برده اند و با دقت بیشتر در دسته بندی های آنان خواهیم دید که دسته بندی ارگان به نحوی منسجم تر از سایر دسته بندی ها می باشد. و همچنین برای عملکرد کارکنان مدل های گوناگونی وجود دارد اما کامل ترین آن توسط هرسی و گلداسمیت (مدل Achieve) که شامل توانایی، وضوح نقش، حمایت، انگیزه، بازخورد، اعتبار و محیط می باشد ارائه گردیده که در این تحقیق نیز از این مدل استفاده شده است.