

Rahimi, Saleh; Soheily, Faramarz; Zarei, Hoda; Rahimi, Fatemeh (2024). The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Performance of Librarians. *Journal of Knowledge-Research Studies*, 2 (4), PP. 83-96.

Doi: 10.22034/JKRS.2024.59782.1054

URL: [https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article\\_17749.html](https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_17749.html)

©The Author(s)

Publisher: University of Tabriz

The paper is an open access and licensed under the Creative Commons CC BY NC license.



## The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Performance of Librarians

Saleh Rahimi<sup>1</sup>, Faramarz Soheily<sup>2</sup>, Hoda Zarei<sup>3</sup>, Fatemeh Rahimi<sup>4</sup>

Received: December, 26, 2023; Revised: March, 11, 2024

Accepted: March, 18, 2024; Published: March, 18, 2024

### Abstract

**Purpose:** The purpose of this study was to investigate the relationship between organizational citizenship behavior and job performance among public librarians in Ilam province.

**Methodology:** The methodology applied for this research was descriptive and correlational in nature, with data collected through survey methods. Utilizing the organizational citizenship behavior questionnaire developed by Podsakoff et al. (1990) and the job performance questionnaire by Paterson (1970), the study focused on the librarians in Ilam province in 2023. With three predictor variables considered, a confidence level of 0.95, test power of 0.90, and G\*Power software indicating a minimum required sample size of 99 individuals, a total of 103 participants were included in the analysis after accounting for an additional 5% sample volume.

**Findings:** The findings revealed significant relationships between altruism and civil virtue among librarians, as well as associations between respect for librarians and their job performance. However, no significant correlations were found between conscientiousness or chivalry and job performance.

**Conclusion:** In democratic systems, increasing attention is being placed on citizen participation. Active engagement from organizational members as good citizens is crucial for fostering positive behaviors within an organization. Recognizing organizational citizens as valuable resources, their behavior plays a key role in overall success. This study highlights the positive link between organizational citizenship behavior and librarian performance in Ilam province.

**Value:** This study adds to the existing literature by examining the impact of organizational citizenship behavior on librarian job performance and underscores the importance of this relationship in enhancing professional performance. The results can offer valuable insights for cultural officials, public library managers, and policymakers seeking to motivate library staff effectively.

**Key Words:** *Organizational Citizenship Behavior, Librarian, Public Library, Ilam Province, Job Performance.*

1. Associate professor of Knowledge and Information Science, Razi University. Kermanshah. Iran (Corresponding Author) s.rahimi@razi.ac.ir

2. Associate professor of Knowledge and Information Science, Payame Noor. Tehran.

3. MSc in Knowledge and Information Science, Public Librarian. Ilam. Iran.

4. MSc in Knowledge and Information Science, Razi University. Kermanshah. Iran.

## Extended Abstract

**Introduction:** In today's dynamic and challenging environment, organizations aim to harness human resources that extend beyond mere job duties to achieve their objectives (Wang, Shen, Chen, & Carmeli, 2021). Public libraries play a crucial role in serving diverse audiences and meeting the informational needs of their communities. The involvement and presence of human resources are integral factors contributing to an organization's goals (Amiri Fard, 2016). Organizational citizenship behavior encompasses employees' active participation in organizational changes through proactive suggestions and positive actions aimed at streamlining processes and methods (De Clercq, 2022). This behavior can positively impact job performance, fostering collaboration, cohesion, improved work relationships, and heightened employee motivation. Performance, specifically in terms of task execution, is vital for organizational success (Akbari, Omrane, Hoseinzadeh, & Nikookar, 2022).

**Purpose:** This study seeks to explore the relationship between organizational citizenship behavior and job performance among librarians in public libraries in Ilam province.

**Methodology:** The research employed a descriptive-correlational approach using surveys and questionnaires. The statistical population comprised librarians in Ilam province in 2023. With predictor variables, a confidence level of 0.95 ( $\alpha=0.05$ ), a test power of 0.90 ( $\beta=0.10$ ), and a minimum effect size ( $f^2=0.15$ ) determined using G\*Power software, a sample of 104 individuals was selected. Following the elimination of one flawed questionnaire item, 103 participants were included in the analysis. Data analysis involved statistical tests, including multiple regression, to validate or refute the hypotheses. Organizational citizenship behavior was assessed using the standard Podsakoff et al. (1990) questionnaire, comprising conscientiousness, altruism, sportsmanship, courtesy, and civic virtue dimensions. Job performance among librarians was measured using the Paterson (1970) standard questionnaire with 15 items. Questionnaire validity was affirmed by five experts, while reliability was assessed via a pilot test involving 40 individuals from the statistical population. Data analysis was conducted using SPSS software version 22, with Cronbach's alpha coefficients of 0.78 for the Podsakoff questionnaire and 0.76 for the Paterson questionnaire indicating reliability.

**Findings:** The relationship between the organizational citizenship behavior of public librarians in Ilam province and their job performance was studied using multiple regression analysis. The results showed that the observed F value (14.62) was significant ( $P\leq 0.01$ ), with 23% of the variance in job performance explained by the variables of friendship, civic virtue, respect, and honor ( $R^2=0.226$ ).

**Table 1. Coefficients of the equation predicting the effect of organizational citizenship behavior of librarians of public libraries in Ilam province on their job performance.**

Model	Coefficients	standard error	Standard coefficients	T	The significance level
Constant	42/84	2/95	--	14/49	0/000
Altruism	0/823	0/173	0/428	4/75	0/000
Civil virtue	0/116	0/061	0/197	1/901	0/000
Respect	0/105	0/051	0/1466	1/389	0/004

**Conclusion:** The importance of citizens in the democratic value system is on the rise, highlighting the essential role of members in promoting positive behaviors within organizations. The study revealed a significant and positive relationship between organizational citizenship behavior and the performance of librarians in Ilam province's libraries. This finding aligns with previous research conducted by Alinezhad et al. (2014), Eskandari and Irandoost (2016), Daneshfard and Sheidaei (2012), Namdar et al. (2022), Anvari et al. (2015), Widarko and Anwarodin (2022), Purwanto (2022), and Risal et al. (2023), all of which have shown a meaningful correlation between organizational citizenship behavior and employee performance. Therefore, enhancing organizational citizenship behavior among librarians in Ilam province's libraries is imperative. Organizational citizenship behavior (OCB) is recognized as a crucial factor in enhancing organizational performance and boosting employee job satisfaction. OCB encompasses elements such as organizational commitment, cooperation, motivation, and positive interaction with colleagues and the organization. Individuals displaying high levels of OCB actively contribute to organizational success and achievements, resulting in improved job performance and positive outcomes. It is vital for organizational managers to prioritize the promotion of OCB within their organizations, acknowledging its pivotal role in enhancing performance and increasing employee satisfaction.

**Value:** This study delves into the relationship between organizational citizenship behavior and the job performance of librarians, emphasizing the role of this component in enhancing professional performance. The findings can provide valuable insights for cultural officials, public library managers, and policymakers in public libraries seeking to motivate library staff effectively.

## References

- Abbasi, M. & Rahimi, H. (2019). The effect of job entanglement on organizational citizenship behavior and job performance of secondary school teachers. *Journal of School Management*, 8(4), 182-199. <https://doi.org/10.34785/J010.2021.114> [In Persian].
- Akbari, M., Omrane, A., Hoseinzadeh, A., & Nikookar, H. (2022). Effects of innovation on corporate performance of manufacturing companies: which roles associated to social responsibility?. *Transnational Corporations Review*, 14(4), 438-453. DOI: 10.1080/19186444.2021.1940055
- Alinezhad, A., Kazemi, A., & Pishahang, M. (2014). Study of the correlation Between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employees Performance. *Management Studies in Development and Evolution*, 23(74), 73-98. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.22518037.1393.23.74.4.1> [In Persian].
- Alwi, M., Wiyono, B. B., Bafadal, I., & Imron, A. (2021). The Relationship between Personality, Attitude, and Organizational Citizenship Behavior of Senior High School Teachers in



Indonesia. *International Journal of Instruction*, 14(2), 345-368.  
DOI:10.29333/iji.2021.14220a

Amiri Fard, M. R. (2016). Examining the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in the influence of the employees of National Iranian Oil Company. *exploration and production of oil and gas*, (148), 34-41. <http://dorl.net/dor/20.1001.1.25381652.1396.1396.148.9.0> [In Persian].

Anvari, R., Chikaji, A., & Mansor, N. A. (2015). Relationship between organizational citizenship behavior and job performance among engineers. *Jurnal Teknologi*, 77(13), 159-164. DOI:10.11113/jt.v77.6372

Clement, M., & Vandenberghe, R. (2000). Teachers' professional development: a solitary or collegial (ad) venture?. *Teaching and teacher education*, 16(1), 81-101. DOI:10.1016/S0742-051X(99)00051-7

Danesh Fard, K., & Shedaee, M. (2012). Relationship between Teachers' Organizational Citizenship Behavior with Their Academic Performance in Islamic Azad University. *Bonab Branch. Educational Administration Research*, 3(3), 129-149. [In Persian].

De Clercq, D. (2022). Organizational disidentification and change-oriented citizenship behavior. *European Management Journal*, 40(1), 90-102. doi:10.1016/j.emj.2021.02.002

Eskandari, E., & Irandust, M. (2016). The relationship between job ethics & organizational citizenship behavior with organizational performance. *Ethics in Science and Technology*, 10 (4) ,107-114. <http://dorl.net/dor/20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9> [In Persian].

Kazemi, M., vahed Chokdeh, S. (2004, 20 -23 December ) .Organizational civic behavior: explaining a developed dimension of human behavior and performance in organizational life, Tehran. <https://civilica.com/doc/65956/> [In Persian].

Lestari, D., Maria, S., & Heksarini, A. (2023). Combining Person-Job Fit, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior to Advance Performance. *Economic Alternatives*, (3), 638-652. <https://doi.org/10.37075/EA.2023.3.11>

Mansoori, H. & Danyali Deh Hoz, M. (2019). A Study of the Moderating Effect of the Productivity of Manpower on the Relationship between Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior. *Research on Information Science and Public Libraries*, 25(3), 483-510. <http://dorl.net/dor/20.1001.1.26455730.1398.25.3.2.8> [In Persian].

Hasemzadeh, M. J., Akrami, H., Sangari, M., & Akbary Borng, M. (2024). Effective Factors on Organizational Citizenship Behavior of Librarians of Astan Quds Razavi Libraries. *Library and Information Sciences*, 26(3), 31-62. doi: 10.30481/lis.2023.376084.2034

Moqbel, M., Nevo, S., & Kock, N. (2013). Organizational members' use of social networking sites and job performance: An exploratory study. *Information Technology & People*, 26(3), 240-264. DOI: 10.1108/ITP-10-2012-0110

Namdar, M., Kamali, M., Shokuh, Z., & Sangar, S. (2021). The effect of organizational citizenship behavior on the job performance of education workers in Fars province. *Educational Leadership and Management Quarterly*, 16(59), 1-26. [In Persian].

Nijhawan, G., Gujral, H. K., & Singh, K. (2023). Perceived Organizational Support and Job Performance: Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. *Journal for ReAttach Therapy and Developmental Diversities*, 6(4s), 139-151.

Opeke, R. O. & Akinola, A. (2019). Influence of Organizational Citizenship Behaviour on Job Burnout Among Librarians in University Libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 2695. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2695>

Organ, D. W. (1988). A restatement of the satisfaction-performance hypothesis. *Journal of management*, 14(4), 547-557. <https://doi.org/10.1177/014920638801400405>



- Paillé, P., & Paillé, P. (2020). Greening the workplace through practices and behavioral intervention. *Greening the Workplace: Theories, Methods, and Research*, 139-158. DOI: 10.1007/978-3-030-58388-0\_9
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142. [https://doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](https://doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)
- Purwanto, A. (2022). The Role of Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior on SMEs Employee Performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(5), 39-45. DOI:10.7777/jiemar.v2i3.139e
- Risal, Z., Budiyanto, B., Asyik, N. F., Suroso, A., Khuzaini, K., Triyonowati, T., & Suwitho, S. (2023). THE ROLES OF ORGANIZATIONAL CULTURE, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ON EMPLOYEES' PERFORMANCE. *Review of Business, Accounting & Finance*, 1(02), 197-214.
- Shatranji, M. (2023). The effect of organizational citizenship behavior on job performance among municipal employees in Gilan province. *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 7(24), 1541-1553. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/1969> [In Persian].
- Soleymani, M. R., Daei, A., & Shahrzadi, L. (2017). The Relation between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Librarians of Isfahan universities libraries. *Digital and Smart Libraries Researches*, 4(3), 11-18.[In Persian].
- Sun, H. J., & Yoon, H. H. (2022). Linking Organizational Virtuousness, Engagement, and Organizational Citizenship Behavior: The Moderating Role of Individual and Organizational Factors. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(5), 879-904. <https://doi.org/10.1177/1096348020963701>
- Tran, Q. H. N. (2023). Library as a learning organization: the influence of leadership skills on organizational citizenship behavior at Vietnamese libraries. *The Learning Organization*, 30(3), 339-354. <https://doi.org/10.1108/TLO-10-2022-0126>
- Wang, Y., Shen, T., Chen, Y., & Carmeli, A. (2021). CEO environmentally responsible leadership and firm environmental innovation: A socio-psychologica perspective. *Journal of Business Research*, 126, 327-340. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.01.004>
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work motivation and organizational culture on work performance: Organizational citizenship behavior (OCB) as mediating variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123-138. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.207>



رحیمی، صالح؛ سهیلی، فرامرز؛ زارعی، هدا؛ رحیمی، فاطمه (۱۴۰۲). رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی

Doi: 10.22034/JKRS.2024.59782.1054

کتابداران. نشریه مطالعات دانش پژوهی، ۲ (۴): ۸۳-۹۶.

URL: [https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article\\_17749.html](https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_17749.html)



ناشر: دانشگاه تبریز

© نویسندگان

این مقاله به صورت دسترسی باز و با لایسنس CC BY NC کپی‌رایت‌کامانز قابل استفاده است.

## رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کتابداران

صالح رحیمی<sup>۱\*</sup>، فرامرز سهیلی<sup>۲</sup>، هدا زارعی<sup>۳</sup>، فاطمه رحیمی<sup>۴</sup>

۱. دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران (نویسنده مسئول) s.rahimi@razi.ac.ir

۲. دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران.

۳. کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار کتابخانه‌های عمومی، ایلام، ایران.

۴. کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

تاریخ بازنگری: ۲۱ اسفند ۱۴۰۲

تاریخ دریافت: ۵ دی ۱۴۰۲

تاریخ انتشار: ۲۸ اسفند ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۲۸ اسفند ۱۴۰۲

### چکیده

**هدف:** هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام است.

**روش‌شناسی:** روش پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ نحوه‌ی گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. ابزار مورد استفاده، پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف و همکاران (۱۹۹۰) و پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰) است. جامعه آماری شامل کتابداران استان ایلام در سال ۱۴۰۲ بود که با در نظر گرفتن سه متغیر پیش‌بین و سطح اطمینان ۰/۹۵، توان آزمون ۰/۹۰ و حداقل اندازه اثر، با نرم‌افزار G\*Power حداقل نمونه مورد نیاز ۹۹ نفر است که با در نظر گرفتن ۵ درصد حجم نمونه اضافه در نهایت ۱۰۳ نفر وارد تحلیل شد.

**یافته‌ها:** بین نوع دوستی، فضیلت مدنی کتابداران و عملکرد شغلی آن‌ها و همچنین بین احترام و تکریم کتابداران و عملکرد شغلی آن‌ها، رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. اما، بین وظیفه‌شناسی و جوانمردی کتابداران و عملکرد شغلی آن‌ها رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده نمی‌شود. نتایج رگرسیون چندگانه حاکی از آن است که متغیرهای نوع دوستی و فضیلت مدنی و احترام و تکریم، بر عملکرد شغلی تأثیر معنی‌داری دارد.

**نتایج:** توجه به شهروندان در نظام مردم‌سالار رو به افزایش است، سازمان‌ها نمی‌توانند بدون اینکه اعضای آن‌ها در نقش شهروندان خوب در بروز تمام رفتارهای مثبت حضور داشته باشند، به مسیر خود ادامه دهند. اکنون که وظیفه شهروندان سازمانی به عنوان ارزش‌های سازمان تأیید شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار مهم تلقی شود. بنابراین لازم است که رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های استان ایلام هرچه بیشتر بهبود یابد تا عملکرد شغلی آن‌ها نیز بهبود یابد.

**اصالت و ارزش:** نوآوری این پژوهش، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کتابداران و تأکید بر اهمیت این رابطه در ارتقای عملکرد حرفه‌ای است. از این رو نتایج این پژوهش می‌تواند بینش‌های ارزشمندی برای مسئولان فرهنگی، مدیران کتابخانه‌های عمومی و سیاست‌گذاران ارائه کند.

**کلیدواژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، کتابدار، کتابخانه عمومی، استان ایلام، عملکرد شغلی.

در دنیای پر چالش و متغیر امروزی، همه سازمان‌ها در تلاش هستند تا برای رسیدن به اهداف خود از نیروی انسانی که فراتر از وظایف شغلی عمل می‌کنند بهره ببرند (وانگ، شن، چن و کارملی، ۱، ۲۰۲۱). با توجه به جایگاه کتابخانه‌های عمومی و طیف گسترده‌ی مخاطبان آن‌ها و اهمیتی که این دسته از کتابخانه‌ها در مرتفع ساختن نیازهای اطلاعاتی جامعه خود دارند، وجود و حضور نیروی انسانی هر سازمان از عوامل پیش برنده‌ی اهداف آن به شمار می‌رود. در میان تمام قابلیت‌هایی که کتابداران باید داشته باشند توانایی تعامل با اعضا و ارتباط مستمر با همکاران از برجسته‌ترین قابلیت‌ها است. بر این اساس، می‌توان اشاره کرد که رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> یکی از ملزومات اصلی در ارتقای عملکرد کتابداران است و ارتقای عملکرد کتابداران منجر به ارتقاء عملکرد شغلی و افزایش بهره‌وری خواهد شد (امیری فرد، ۱۳۹۶). با افزایش روزافزون رقابت در محیط کسب و کار در حال تغییر، تمرکز سازمان‌ها بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان امری ضروری است. برای سازمان‌ها بسیار مهم است که ارتباط کلیدی تعاملات مثبت کارکنان را درک کنند و افراد را به عنوان منابع ارزشمند سرمایه انسانی بشناسند، زیرا تمرکز بر اهداف و عملکرد سازمانی را بهبود می‌بخشد و در عین حال غیبت و فرسایش را کاهش می‌دهد (نیجاوان و همکاران، ۳، ۲۰۲۳). رفتار شهروندی سازمانی اعمال و اقدامات ایثارگرانه و از خودگذشتگی کارکنان را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگر همکاران و حتی مشتریان در یک سازمان تبیین می‌کند (پیله، ۴، ۲۰۲۰). رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که سعی می‌کند با ارائه راهکارهایی در جهت افزایش ویژگی‌هایی چون تعهد سازمانی، بهبود عملکرد سازمانی، وفاداری سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مشتریان، وفاداری مشتریان و غیره گام‌های مؤثری بردارد (الوی و همکاران، ۵، ۲۰۲۱). رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از رفتارهای افراد که به صورت داوطلبانه انجام می‌پذیرد و از طریق تشویق‌های سازمان و دادن پاداش برانگیخته نشده و سبب افزایش کارایی سازمان می‌شود. همچنین تمایل کارکنان به انجام دادن رفتارهایی که از وظایف و الزامات جایگاهشان فراتر است نیز به عنوان یکی از عناصر اصلی تشکیل دهنده‌ی رفتار شهروندی سازمانی شناخته شده است (امیری فرد، ۱۳۹۶). رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه عمومی باید به عنوان مثالی برای سایر کارکنان باشد. آن‌ها باید با احترام با کاربران کتابخانه رفتار کنند و به مسئولیت‌پذیری و همکاری در ارائه خدمات به کاربران توجه داشته باشند. همچنین، باید به مشارکت در بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان پردازند. این رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد فضایی مطمئن و دوستانه و تعامل بیشتر بین کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه می‌شود و باعث ارتقای فرهنگ سازمانی کتابخانه می‌شود.



1. Wang, Shen, Chen & Carmeli
2. Organizational Citizenship
3. Nijhawan & etal
4. Paille
5. Alwi & etal

رفتار شهروندی سازمانی شامل مشارکت کارکنان در تغییرات سازمانی با پیشنهاد فعالانه و انجام اقدامات مثبت برای بهینه‌سازی فرآیندها و روش‌های کاری سازمان است (دی کلرک<sup>۱</sup>، ۲۰۲۲). همچنین سازمان را به منابع بیشتر تجهیز می‌کند و نیاز به روال‌های کاری هزینه‌بر را کاهش می‌دهد (کلیمنت و اندون برگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). عملکرد در لغت به معنی حالت یا کیفیت کارکرد است؛ به عبارت دیگر، عملکرد شغلی کارکنان یک سازه خاص است که بر چگونگی انجام عملیات فرد اشاره دارد؛ بهبود عملکرد هدف نهایی همه سازمان‌ها است، لذا هر سازمانی در تعقیب آن می‌باشد (اکبری و همکاران، ۲۰۲۱). عملکرد نتیجه حاصل نگرش‌ها و انتظارات تعیین شده و مشخصی است که سازمان از کارکنانش در قبال انجام وظایف شغلی در امتداد اهداف سازمانی انتظار دارد؛ ولی واقعیت امر این است که در برخی موقعیت‌ها افراد رفتارهایی را از خود بروز می‌دهند که در چارچوب وظایف سازمانی آن‌ها نبوده و در ارزیابی عملکرد مورد توجه مدیران قرار نمی‌گیرد؛ اما به تحقق اهداف سازمانی کمک می‌کند. بدیهی است این‌گونه رفتارها می‌توانند تأثیر بسزایی در بهبود عملکرد افراد و سازمان‌ها داشته باشند. عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه عمومی شامل فعالیت‌های متنوعی مانند مدیریت موجودی کتاب‌ها، ارائه خدمات به کاربران، ایجاد برنامه‌های آموزشی و فرهنگی، نگهداری و مرتب‌سازی کتاب‌ها و غیره می‌شود. علاوه بر این، کتابداران باید با ارائه خدمات با کیفیت و ارتباط مؤثر با کاربران، به ارتقای فرهنگ کتابخانه و افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان کمک کنند. در این راستا بسیاری از پژوهشگران سعی در بررسی رفتارهایی دارند که در جهت اهداف سازمانی هستند؛ ولی در شرح وظایف افراد نمی‌گنجد، این رفتارها، تحت عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی، یکی از مفاهیم نسبتاً جدید در رفتار سازمانی است که نخستین بار توسط ارگان<sup>۳</sup> در سال ۱۹۸۸ مطرح شد.

طی بررسی‌های ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی دارای پنج مؤلفه است که عبارت‌اند از: نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم. اگرچه هر یک از این مؤلفه‌ها دارای ماهیتی جدا از ماهیت مؤلفه دیگر است؛ ولی همگی مکمل هم بوده و هدف مشترکی دارند (کاظمی و واحد چوکده، ۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم مهم در حوزه مدیریت سازمانی و عملکرد شغلی، به توانایی کارکنان برای ارائه تلاش و عملکرد بهتر در سازمان اشاره دارد. این رفتار شامل عملکردهایی مانند تعهد سازمانی، همکاری، انگیزش و تعامل مثبت با همکاران و سازمان است. رفتار شهروندی سازمانی به‌طور معمول با احساس مسئولیت و تعهد نسبت به سازمان همراه است. کارکنانی که در رفتار شهروندی سازمانی بالا دارند، به‌طور فعال در بهبود عملکرد سازمان مشارکت می‌کنند و به دستاوردهای سازمانی کمک می‌کنند. علاوه بر این، رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی در افزایش عملکرد شغلی کتابداران دارد. کتابدارانی که رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند، عملکرد شغلی بهتری دارند و به‌طور معمول به نتایج مثبت در کتابخانه منجر می‌شوند. این کتابداران عملکرد خود را بهبود می‌بخشند، به تعامل مثبت با همکاران و مدیران می‌پردازند و بهبود فرآیندهای سازمان کتابخانه را ترویج می‌دهند. رفتار شهروندی

1. De Clercq
2. Clement & Vandenberghe
3. Organ



سازمانی در کارکنان کتابخانه عمومی می‌تواند بسیار مهم و تأثیرگذار باشد. این رفتار شامل احترام، مسئولیت‌پذیری، مشارکت و همکاری در انجام وظایف و ارائه خدمات بهتر به کاربران کتابخانه می‌شود. با افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان کتابخانه، می‌توان بهبود قابل توجهی در کیفیت خدمات و رضایت مشتریان داشت و باعث ایجاد فضایی مطمئن و راحت برای کاربران کتابخانه شد. همچنین، این رفتار می‌تواند باعث افزایش همبستگی و همدلی بین کارکنان شود و برای ارتقای فرهنگ سازمانی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری کارکنان مؤثر باشد.

با توجه به نقش مهم کتابخانه‌های عمومی در تربیت افراد جامعه و بالا بردن سطح فرهنگ عمومی و اهمیت کتابدار در این فرایند و فقدان پژوهش‌های کافی در این زمینه لذا در این پژوهش رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام مورد بررسی قرار می‌گیرد. بر این مبنا در پژوهش به دنبال بررسی پذیرش یا رد فرضیه‌های زیر هستیم:

میان نوع دوستی و عملکرد کتابداران کتابخانه‌های استان ایلام رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد؛

میان وظیفه‌شناسی و عملکرد کتابداران کتابخانه‌های استان ایلام رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد؛

میان جوانمردی و عملکرد کتابداران کتابخانه‌های استان ایلام رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد؛

میان فضیلت مدنی و عملکرد کتابداران کتابخانه‌های استان ایلام رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد؛

میان احترام و تکریم و عملکرد کتابداران کتابخانه‌های استان ایلام رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.



## ۲- پیشینه پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی به عملکرد و رفتار کارکنان در سازمان اشاره دارد که فراتر از وظایف و مسئولیت‌های شغلی آن‌ها می‌رود. در کتابخانه عمومی نیز، رفتار شهروندی سازمانی تأثیر قابل توجهی بر کارکنان دارد. این نوع رفتار شامل عملکردهایی مانند کمک به همکاران، ارائه ایده‌ها و پیشنهادهای سازنده، رعایت قوانین و مقررات سازمانی، مشارکت در فعالیت‌های تیمی و ارتقای محیط کار است. رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه عمومی می‌تواند بهبود کیفیت خدمات ارائه شده، افزایش رضایتمندی کاربران و ایجاد فضای کار مثبت و همکاری بین کارکنان منجر شود. بنابراین، توجه به رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه عمومی بسیار حائز اهمیت است. در ادامه به ذکر مهم‌ترین مطالعات مرتبط انجام شده در خارج و داخل کشور پرداخته می‌شود.

مقبل<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۳) تأثیر شدت استفاده از شبکه‌های اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان به واسطه افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی را بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد رابطه مثبت و معناداری میان میزان استفاده از سایت‌های شبکه اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان به واسطه افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد. انوری<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به‌طور قابل توجهی با عملکرد شغلی ارتباط مستقیمی دارد. اوپکه و آکینولا<sup>۳</sup>

1. Moqbel

2. Anvari

3. Opeke & Akinola

(۲۰۱۹) تأثیر رفتار شهروندی سازمانی را بر فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در نیجریه بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی به سطح پایین فرسودگی شغلی در میان کتابداران در دانشگاه‌های نیجریه کمک می‌کند. ویدرکو و انوارالدین<sup>۱</sup> (۲۰۲۲) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی پایدارتر (OCB) با انگیزه کاری خوب کارکنان پشتیبانی می‌شود. یعنی هراندازه رفتار شهروندی سازمانی قوی‌تر باشد متعاقباً عملکرد کاری نیز افزایش خواهد یافت. سان و یون<sup>۲</sup> (۲۰۲۲) در پژوهشی نشان دادند که مدیران می‌توانند با بهبود درک کارکنان از وظایف سازمانی، مشارکت و عملکرد آن‌ها را افزایش دهند. مشارکت کارکنان می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را افزایش دهد. علاوه بر این، هر چه کارکنان شخصیت فعال یا درک مطلوبی از حمایت سازمانی داشته باشند، عملکرد کاری بیشتر می‌شود. این نشان‌دهنده این واقعیت است که بهبود درک کارکنان از سازمان راهی برای افزایش عملکرد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی است. پوروانتو<sup>۳</sup> (۲۰۲۲) در پژوهشی به این نتیجه رسید که رهبری تحول‌آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد. رهبری تحول‌آفرین عامل اصلی در بهبود عملکرد شرکت‌های کوچک است. ریسال<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی تأیید می‌کنند که فرهنگ سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان ارتباط مثبت و معناداری دارد. لستاری و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۲۳) بیان کردند که تناسب فرد در شغل و تعهد سازمانی تأثیر مثبت معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند. سپس در مورد عملکرد، تناسب فرد با شغل، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت قابل توجهی بر عملکرد شغلی دارند. تران<sup>۶</sup> (۲۰۲۳) در پژوهشی با هدف بررسی تأثیر مهارت‌های رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه‌های ویتنامی و نقش فرهنگ سازمانی به‌عنوان میانجی به این نتیجه رسید که مهارت‌های رهبری تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. دانش فرد و شیدایی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی استادان با عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد واحد بناب پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی استادان با عملکرد آموزشی ارتباط معنی‌دار است که بیشترین ارتباط بین شکیبایی و عملکرد آموزشی و کم‌ترین رابطه بین مشارکت و عملکرد آموزشی است. علی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۳)، به بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان پرداختند. نتایج نشان داد میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی قزوین رابطه‌ی معناداری وجود دارد. همچنین وجود این رابطه معنادار در خصوص تک‌تک مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بررسی و تصدیق شده است. اسکندری و ایران‌دوست (۱۳۹۴) در پژوهشی رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین عملکرد شغلی با اخلاق

1. Widarko & Anwarodin
2. Sun & Yoon
3. Purwanto
4. Risal
5. Lestari & etal
6. Tran



کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. سلیمانی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی باهدف تعیین رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در بین کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های اصفهان به این نتیجه رسیدند که با توجه به نقش قابل توجه ادراک و تصور مثبت از عدالت سازمانی در افزایش و بهبود رفتار مدنی سازمانی به‌ویژه در مؤلفه وظیفه‌شناسی، نیاز به تقویت سطح ادراک کتابداران از عدالت سازمانی و عدم تبعیض در سازمان کاملاً ضروری است. منصوری و دانیالی (۱۳۹۸) در پژوهشی باهدف بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش تعدیل‌کنندگی بهره‌وری نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی استان هرمزگان به این نتیجه رسیدند که اعتماد سازمانی باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی در ابعاد وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، نوع‌دوستی و نیز احترام و تکریم در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان هرمزگان می‌شود. عباسی و رحیمی (۱۳۹۹) در پژوهشی باهدف تبیین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی معلمان با توجه به درهم‌تنیدگی شغلی به مطالعه پرداختند. درهم‌تنیدگی شغلی روی رفتار شهروندی سازمانی معلمان اثرات مثبت و معناداری دارد، به عبارتی با بروز رفتار شهروندی سازمانی، معلم، خود را با اهداف، ارزش‌ها و تکالیف سازمانی انطباق می‌دهد و به بهترین وجه در سازمان به تلاش می‌پردازد. یافته‌های پژوهش نامدار و همکاران (۱۴۰۱) نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با ضریب همبستگی ۰/۶۱۸ رابطه‌ی مثبت معنی‌داری با عملکرد شغلی کارکنان دارد؛ آنان به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت معنی‌دار دارد. در نتیجه به‌منظور توسعه عملکرد شغلی کارکنان می‌توان به رفتار شهروندی سازمانی توجه نمود. هاشم‌زاده و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی باهدف بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی در شهر مشهد و عوامل مؤثر بر آن به این نتیجه رسیدند که اطاعت سازمانی و وفاداری سازمانی و ابتکارات فردی به‌صورت معنی‌داری، رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی نمود. مشارکت سازمانی، رفتارهای کمک‌کننده و جوانمردی نقش مؤثری در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی نداشتند. شطرنجی (۱۴۰۲) در پژوهشی بیان نمود که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری‌های استان گیلان تأثیر معناداری دارد.

مرور و بررسی پیشینه‌ها نشان داد که مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اخیراً موضوع بسیاری از پژوهش‌ها بوده و همچنان اهمیت این حوزه فزونی می‌یابد. پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه بیشتر بر پیش‌بینی و آزمون عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی و عدالت سازمانی و ارائه مفهوم جدیدی از رفتار شهروندی سازمانی تمرکز کرده‌اند و به نتایج رفتار شهروندی سازمانی مانند عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، خشنودی و وفاداری مشتری و غیره کمتر توجه شده است. لذا پرداختن به این موضوع پژوهش می‌تواند به برنامه‌ریزان و سازمان‌های دیگر از قبیل نهاد کتابخانه‌های عمومی کمک نماید. بررسی ادبیات پژوهش حاکی از خلأ بررسی متغیرهای پژوهش در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی است، از این رو در این پژوهش به بررسی رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام پرداخته شده است.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۸۸

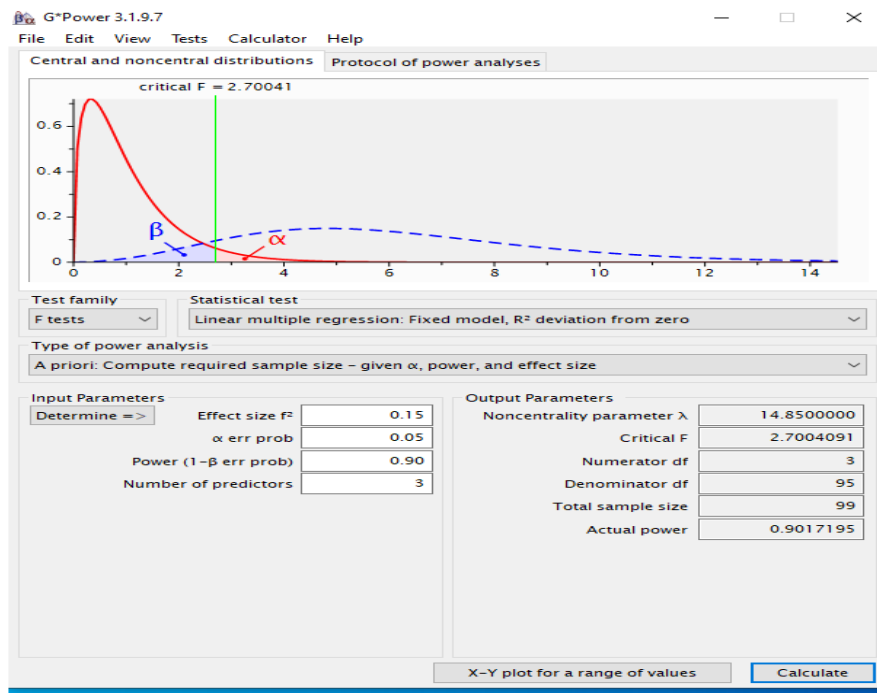
رابطه رفتار شهروندی

سازمانی با عملکرد

شغلی ...

### ۳- روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ نحوه‌ی گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. ابزار مورد استفاده، پرسشنامه استاندارد رفتار شهروند سازمانی پودساکوف<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۰) و پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی پاترسون<sup>۲</sup> (۱۹۷۰) است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه‌ی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام به تعداد ۱۱۰ نفر است.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۸۹

رابطه رفتار شهروندی

سازمانی با عملکرد  
شغلی ...

جامعه آماری شامل کتابداران استان ایلام در سال ۱۴۰۲ بود که با در نظر گرفتن سه متغیر پیش‌بین و سطح اطمینان ۰/۹۵ ( $\alpha=0/05$ )، توان آزمون ۰/۹۰ ( $\beta=0/10$ ) و حداقل اندازه اثر ( $f^2=0/15$ ) با استفاده از نرم‌افزار G\*Power حداقل نمونه مورد نیاز ۹۹ نفر است که با در نظر گرفتن ۵ درصد حجم نمونه اضافه (برای احتمال افت آزمودنی‌ها) ۱۰۴ نفر انتخاب و پس از حذف یک مورد پرسشنامه مخدوش در نهایت ۱۰۳ نفر وارد تحلیل شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از آزمون‌های آماری و استنباطی از جمله رگرسیون چند گانه برای تأیید و یا رد فرضیه‌ها استفاده شد.

جهت سنجش متغیر رفتار شهروند سازمانی در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد پودساکوف و همکاران (۱۹۹۰) که از پنج بعد، شامل ۲۰ گویه که گویه‌های (۱، ۲، ۳ و ۴) مربوط به بعد وجدان کاری، گویه‌های (۵، ۶، ۷) بعد نوع دوستی، گویه‌های (۸، ۹ و ۱۰) بعد حسن نیت، گویه‌های (۱۱، ۱۲، ۱۳) بعد جوانمردی و گویه‌های (۱۴ الی ۲۰) مربوط به بعد فضیلت مدنی هستند، استفاده شد. برای سنجش متغیر عملکرد شغلی کتابداران از پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰)، که شامل ۱۵ گویه است، استفاده شده است.

1. Podsakoff
2. Paterson

روایی پرسشنامه‌های مزبور به تأیید ۵ تن از اساتید و خبرگان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی رسیده است. جهت سنجش میزان اعتماد ابزار اندازه‌گیری ۴۰ پرسشنامه به منظور پیش‌آزمون در بین افراد جامعه آماری توزیع گردید. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری اسپاس اس ۱ نسخه ۲۲ مورد بررسی قرار گرفت و ضریب آلفای کرونباخ ابزار پژوهش به دست آمد. مقدار ضریب به دست آمده پرسشنامه استاندارد پودساکوف، مکنزی، مورمن و فتر و پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی پاترسون به ترتیب برابر ۰/۷۸ و ۰/۷۶ به دست آمد.

#### ۴- یافته‌ها

به منظور بررسی عملکرد شغلی افراد مورد مطالعه و گروه‌بندی مدیران از این حیث از روش «فاصله انحراف استاندارد از میانگین» استفاده شده است. در این روش داده‌های به دست آمده به چهار سطح به شرح زیر تقسیم و در نهایت بر اساس فراوانی و درصد به دست آمده در هر سطح، متغیر مورد نظر ارزیابی گردید.

$$A < Mean - SD : \text{ضعیف} = A$$

$$Mean - SD < B < Mean : \text{نسبتاً ضعیف} = B$$

$$Mean < C < Mean + SD : \text{نسبتاً قوی} = C$$

$$Mean + SD < D : \text{قوی} = D$$

جدول ۱. توزیع فراوانی مدیران بر اساس متغیر عملکرد شغلی

عملکرد شغلی	فراوانی	درصد
ضعیف	۹	۸/۷
نسبتاً ضعیف	۲۸	۲۷/۲
نسبتاً قوی	۴۱	۳۹/۸
قوی	۲۵	۲۴/۳
جمع	۱۰۳	۱۰۰

نتایج مندرج در جدول ۱، وضعیت عملکرد شغلی افراد مورد مطالعه را نشان می‌دهد بر اساس این نتایج می‌توان گفت که عملکرد شغلی ۳۶ درصد افراد ضعیف و نسبتاً ضعیف و در مقابل عملکرد شغلی ۶۴ درصد افراد، نسبتاً قوی و قوی بوده است.

به منظور بررسی رفتار شهروندی سازمانی و گروه‌بندی افراد مورد مطالعه از روش فاصله انحراف استاندارد از میانگین استفاده شده است. در این روش داده‌های به دست آمده به چهار سطح به شرح زیر تقسیم و در نهایت بر اساس فراوانی و درصد به دست آمده در هر سطح، متغیر مورد نظر ارزیابی می‌شود.



جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
ضعیف	۱۲	۱۱/۶	۱۱/۶
نسبتاً ضعیف	۲۴	۲۳/۳	۳۴/۹
نسبتاً قوی	۳۹	۳۷/۹	۷۲/۸
قوی	۲۸	۲۷/۲	۱۰۰
جمع	۱۰۳	۱۰۰	

نتایج مندرج در جدول ۲ وضعیت رفتار شهروندی سازمانی افراد مورد مطالعه را نشان می‌دهد که می‌توان گفت رفتار شهروندی سازمانی ۳۴/۹ درصد ضعیف و نسبتاً ضعیف و در مقابل رفتار شهروندی سازمانی ۶۵/۱ درصد نسبتاً قوی و قوی بوده است.

به منظور بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام بر عملکرد شغلی آن‌ها از رگرسیون چندگانه توأم استفاده شد. هدف از انجام رگرسیون بررسی تأثیر متغیرهای مستقل به صورت توأم بر متغیر وابسته، پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته و تعیین سهم هر کدام از متغیرهای مستقل در تبیین واریانس متغیر وابسته است. بدین منظور کلیه‌ی متغیرهایی که از لحاظ نظری می‌توانستند بر متغیر وابسته تأثیر بگذارند را وارد معادله‌ی رگرسیون کرده، سپس تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفته است.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به فرضیه پژوهش از تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج تحلیل واریانس مربوط به رگرسیون متغیرهای مستقل در جدول ۳ ارائه گردیده است.

جدول ۳. تحلیل رگرسیون بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام بر عملکرد شغلی آن‌ها

منبع واریانس	مجموع مجزورات	Df	میانگین مجزورات	F	سطح معنادار	R	R <sup>2</sup>	SE
رگرسیون	۴۵۰/۴۸۹	۲	۲۲۵	۱۴/۶۲	۰/۰۰۰	۰/۴۷۶	۰/۲۲۶	۳/۹۲۴
باقیمانده	۱۵۳۹/۹۱۹	۱۰۰	۳۹/۱۵					
کل	۱۹۹۰/۴۰۸	۱۰۲						

بر اساس این نتایج میزان F مشاهده شده (۱۴/۶۲) معنادار است ( $P \leq 0/01$ ) و ۲۳٪ واریانس مربوط به عملکرد شغلی توسط متغیرهای نوع دوستی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم تبیین می‌شود ( $R^2 = 0/226$ ). با توجه به معنی دار بودن مدل رگرسیونی ضرایب مربوط به معادله پیش‌بینی در جدول ۴ ارائه گردیده است.



جدول ۴. ضرایب معادله پیش‌بینی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام بر عملکرد شغلی آن‌ها

مدل	ضرایب	خطای استاندارد	ضرایب استاندارد	T	سطح معنی‌داری
مقدار ثابت	۴۲/۸۴	۲/۹۵	-	۱۴/۴۹	۰/۰۰۰
نوع دوستی	۰/۸۲۳	۰/۱۷۳	۰/۴۲۸	۴/۷۵	۰/۰۰۰
فضیلت مدنی	۰/۱۱۶	۰/۰۶۱	۰/۱۹۷	۱/۹۰۱	۰/۰۰۰
احترام و تکریم	۰/۱۰۵	۰/۰۵۱	۰/۱۴۶۶	۱/۳۸۹	۰/۰۰۴

ضرایب رگرسیون هر یک از سه متغیر پیش‌بین نشان می‌دهد که نوع دوستی ( $P \leq 0/01$ )، فضیلت مدنی ( $P \leq 0/05$ ) و احترام و تکریم می‌توانند واریانس متغیر عملکرد شغلی را به صورت معنی‌دار تبیین کنند. نکته‌ای که بدان باید توجه گردد این است که رابطه بین متغیرهای پیش‌بین در حدی می‌باشند که وقتی این متغیرها در رگرسیون چندگانه وارد می‌شوند، باعث می‌گردد که سطوح تحمل (تلورانس) و سطح معنی‌داری ضرایب بتا تحت تأثیر قرار بگیرند و در نتیجه باعث شوند که اگرچه متغیرهای جوانمردی و وظیفه‌شناسی در ضریب همبستگی پیرسون به دست آمده با متغیر بهره‌وری رابطه دارند، هنگامی که این متغیرها در مدل رگرسیون وارد می‌شوند به دلیل رابطه خطی بالا با یکدیگر از مدل رگرسیون بیرون رانده می‌شوند. ضریب تأثیر نوع دوستی ( $B = 0/823$ ) با توجه به آماره  $t$  نشان می‌دهد که نوع دوستی با اطمینان ۰/۹۵ می‌تواند تغییرات مربوط به عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. این ضریب تأثیر مثبت است و معنای آن این است که اگر یک واحد به میزان نوع دوستی اضافه شود مقدار ۰/۸۲۳ بر نمره فرد در عملکرد شغلی اضافه می‌شود. همچنین ضریب تأثیر فضیلت مدنی ( $B = 0/116$ ) با توجه به آماره  $t$  نشان می‌دهد که این متغیر نیز با اطمینان ۰/۹۵ می‌تواند تغییرات مربوط به عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. این ضریب تأثیر مثبت است و معنای آن این است که اگر یک واحد به میزان فضیلت مدنی اضافه شود مقدار ۰/۱۱۶ در نمره فرد در عملکرد شغلی زیاد می‌شود. همچنین ضریب تأثیر احترام و تکریم ( $B = 0/105$ ) با توجه به آماره  $t$  نشان می‌دهد که این متغیر نیز با اطمینان ۰/۹۵ می‌تواند تغییرات مربوط به عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. این ضریب تأثیر مثبت است و معنای آن این است که اگر یک واحد به میزان احترام و تکریم اضافه شود مقدار ۰/۱۰۵ در نمره فرد در عملکرد شغلی زیاد می‌شود.

#### ۵- بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کتابداران کتابخانه‌های استان ایلام رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد، این بخش از نتایج با پژوهش علی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۳)؛ اسکندری و ایران‌دوست (۱۳۹۴)؛ دانش‌فرد و شیدایی (۱۳۹۱)؛ نامدار و همکاران (۱۴۰۱)؛ انوری و همکاران (۲۰۱۵)؛ ویدرکو و انوارالدین (۲۰۲۲)؛ پوروانتو (۲۰۲۲) و ریسال و همکاران (۲۰۲۳) که بیان کردند بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، همسو است؛ بنابراین لازم است که رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های استان ایلام هر چه بیشتر بهبود یابد.



نوع دوستی به معنای توجه و علاقه غیر خودخواهانه نسبت به رفاه و بهبود وضعیت دیگران است. تقویت و پرورش چنین گرایشی سبب دمیدن روح صفا و صمیمیت به کالبد اجتماع خواهد شد، در چنین اجتماعی انسان‌ها، همدیگر را به خاطر عواطف پاک انسانی دوست دارند و علاقه و محبتشان بی‌آلایش و دور از انگیزه‌های نفسانی است و به کمک یکدیگر محیطی آکنده از صلح و صفا خواهند ساخت و زندگی بر تمامی نسل بشر شیرین و گوارا خواهد شد. با توجه به ارتباط معنی‌دار بین دو متغیر نوع دوستی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام و عملکرد شغلی آن‌ها می‌توان گفت که هرچقدر کارکنان از حس نوع-دوستی بالاتری برخوردار بوده‌اند عملکرد شغلی مناسب‌تری داشته‌اند. یافته‌های پژوهش حاضر در راستای نتایج پژوهش اسکندری و ایران‌دوست (۱۳۹۴)، دانش فرد و شیدایی (۱۳۹۱) است.

وظیفه خاص انسان که مختص به اوست، همان خصلتی است که او را از سایر آفریده‌ها متمایز می‌سازد و آن اندیشیدن و تفکر است. بنابراین فضیلت اخلاقی و مدنی انسان، یعنی سپردن زندگانی‌اش به دست خرد و اندیشه و انجام فعالیت‌هایش به بهترین وجه تحت رهبری عقل. برحسب نتایج، میان فضیلت مدنی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام و عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معنی‌دار وجود داشته است، بنابراین می‌توان گفت که فضیلت مدنی کارکنان باعث بهبود وضعیت شغلی کارکنان شده است و با افزایش فضیلت مدنی آن‌ها عملکرد آن‌ها افزایش یافته است. یافته‌های این پژوهش در راستای نتایج پژوهش اسکندری و ایران‌دوست (۱۳۹۴) است.

به نظر می‌رسد که قوانین ادب، به دلیل خلق تمدن ایجاد شده‌اند و ما به‌عنوان یک انسان، به‌شدت نیازمند چارچوب و محدوده هستیم. نتایج این تحقیق نیز نشان می‌دهد بین احترام و تکریم کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام و عملکرد سازمانی آن‌ها ارتباط معنی‌دار وجود داشته، لذا می‌توان گفت خصیصه احترام و تکریم ارباب رجوع باعث بهبود عملکرد کارکنان می‌شود. این یافته پژوهش در راستای نتایج پژوهش اسکندری و ایران‌دوست (۱۳۹۴) و دانش فرد و شیدایی (۱۳۹۱) است.

وظیفه‌شناسی که گاه از آن به اخلاق کار تعبیر می‌شود، به معنای تمایل به انجام دادن درست مسئولیت‌های شغلی بدون بازرسی مستقیم است. به بیان دیگر، گرایش و نیروی درونی که سبب می‌شود فرد بدون وجود هیچ‌گونه کنترل و نظارت خارجی، کارش را به نحو احسن انجام دهد، وظیفه‌شناسی نامیده می‌شود. از این رو، انجام دادن درست وظایف و مسئولیت‌پذیری، از نشانه‌های وظیفه‌شناسی و در مقابل، کم‌کاری، نیاز به نظارت و بازرسی و مسئولیت‌گریزی، از نشانه‌های ضعف وظیفه‌شناسی به شمار می‌روند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که وظیفه‌شناسی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام با عملکرد شغلی آن‌ها رابطه معناداری وجود نداشته است، بنابراین یافته‌های پژوهش مؤید این است که عملکرد افراد از خصایص وظیفه‌شناسی و جوانمردی مستقل بوده است، یافته‌های این پژوهش در تضاد با یافته‌های پژوهش اسکندری و ایران‌دوست (۱۳۹۴) و دانش فرد و شیدایی (۱۳۹۱) است.

یک کتابدار نمونه، از مشقت و سختی‌های موجود در کتابخانه و محل کارش شکایت نمی‌کند و از شکایت کردن در مورد مسائل پیش‌پاافتاده خودداری می‌کند، از بزرگ‌نمایی مسائل اجتناب می‌نماید و از گاه کوه نمی‌سازد، برای رسیدگی به شکایات و گله‌مندی‌ها درباره موضوعات جزئی و بی‌اهمیت، وقت صرف



می‌کند، طوری وانمود نمی‌کند که نیازمند کمک و مساعدت همیشگی دیگران است، مایل است که سخت‌ترین وظایف بر زمین مانده را به عهده بگیرد تا همکاریانش راحت‌تر باشند؛ که همگی این‌ها در فعالیت‌های کتابخانه و دیگر کتابداران نیز تأثیرگذار می‌باشند و همان‌گونه که نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد بین جوانمردی و عملکرد شغلی کتابداران ارتباط معنی‌دار وجود نداشته و این دو متغیره از یکدیگر مستقل بوده‌اند.

رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل در بهبود عملکرد کتابخانه‌های عمومی و افزایش رضایت شغلی کتابداران محسوب می‌شود. این رفتار شامل تعهد سازمانی، همکاری، انگیزش و تعامل مثبت با دیگر کتابداران و کتابخانه‌ها است. کتابدارانی که در رفتار شهروندی سازمانی بالا دارند، به‌طور فعال در بهبود عملکرد کتابخانه مشارکت می‌کنند و به دستاوردهای کتابخانه کمک می‌کنند. همچنین، کتابدارانی که رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند، عملکرد شغلی بهتری دارند و به نتایج مثبت در کتابخانه منجر می‌شوند. بنابراین، مدیران کتابخانه‌ها باید به ترویج رفتار شهروندی سازمانی در سازمان خود توجه کنند و این نکته را در نظر داشته باشند که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به‌عنوان یک عامل مؤثر در بهبود عملکرد کتابخانه و افزایش رضایت شغلی کتابداران عمل کند.

با توجه به ارتباط و تأثیر معنی‌دار رفتارهای نوع‌دوستی کتابداران بر عملکرد شغلی آن‌ها پیشنهاد می‌شود متغیرهای نوع‌دوستی به‌عنوان یکی از عوامل ارزیابی عملکرد در برگه‌های نظرسنجی و سنجش عملکرد کتابداران مدنظر قرار گیرد.

با توجه به تأثیر معنی‌دار فضیلت مدنی بر عملکرد شغلی کارکنان پیشنهاد می‌گردد در سازمان موفقیت‌ها، افتخارات و اخبار خوب مرتبط با سازمان و کتابداران به دیگران منتقل و در این زمینه اطلاع‌رسانی لازم صورت گیرد.

با توجه به ارتباط معنی‌دار بین بعد احترام و تکریم با عملکرد شغلی کارکنان پیشنهاد می‌گردد با اجرای اقدامات و برنامه‌هایی جهت تشویق کارکنان برای احترام به حقوق همکاران در امور مشترک و عمومی، می‌توان قدم‌های مؤثری در بالابردن میزان عملکرد شغلی کارکنان برداشت.

از آنجایی که پژوهش حاضر در شهر ایلام انجام شده است، به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌گردد که پژوهش‌های مشابهی در سایر استان‌ها انجام دهند، تا با مقایسه نتایج حاصل از پژوهش‌های مختلف در این زمینه اطمینان و اعتماد بیشتری در به‌کارگیری نتایج، حاصل گردد.

به پژوهشگران پیشنهاد می‌گردد که پژوهش‌های مشابه به‌صورت کیفی و با استفاده از مصاحبه انجام دهند تا اعتماد بیشتری در به‌کارگیری نتایج، حاصل گردد.



## ۶- منابع و مآخذ

اسکندری، استیره؛ و ایران دوست، منصور. (۱۳۹۴). رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۰(۴)، ۱۰۷-۱۱۴.  
<http://dorl.net/dor/20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9>

امیری فرد، محمدرضا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر آن کارکنان شرکت ملی نفت ایران، *اکتشافات و تولید نفت و گاز*. (۱۴۸)، ۳۴-۴۱.  
<http://dorl.net/dor/20.1001.1.25381652.1396.1396.148.9.0>

دانش فرد، کرم اله؛ و شیدایی، مینا. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی استادان با عملکرد آموزشی در دانشگاه آزاد واحد بناب. *فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات آموزشی*، مدیریت ۳(۳)، ۱۲۹-۱۴۹.  
سلیمانی، محمدرضا؛ دائی، عذرا؛ و شهرزادی، لیلا. (۱۳۹۶). رابطه عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های اصفهان. *پژوهش‌های کتابخانه‌های دیجیتال و هوشمند*، ۴(۳)، ۱۱-۱۸.

شطرنجی، مهدی. (۱۴۰۲). تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری‌های استان گیلان. *نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری*، ۷(۲۴)، ۱۵۵۳-۱۵۴۱.

عباسی، مریم؛ و رحیمی، حمید. (۱۳۹۹). تاثیر درهم‌تنیدگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی دبیران مدارس متوسطه. *نشریه مدیریت مدرسه*، ۸(۴)، ۱۸۲-۱۹۹.  
<https://doi.org/10.34785/J010.2021.114>

علی‌نژاد، علیرضا؛ کاظمی، ابوالفضل؛ و پیشاهنگ بناب، مهسا. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۳(۷۴)، ۷۳-۹۸.  
<https://dorl.net/dor/20.1001.1.22518037.1393.23.74.4.1>

کاظمی، محمد؛ و واحد چوکده، سکینه. (۱۳۸۴)، ۲۹ آذر-۱ دی). *رفتار مدنی سازمانی: تبیین بعد رشد یافته ای از رفتار و عملکرد انسانها در زندگی سازمانی*، تهران. <https://civilica.com/doc/65956>

منصوری، حسین؛ و دانیالی ده‌حوض، محمود. (۱۳۹۸). مطالعه اثر تعدیل‌کنندگی بهره‌وری نیروی انسانی در رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵(۳)، ۴۸۳-۵۱۰.  
<http://dorl.net/dor/20.1001.1.26455730.1398.25.3.2.8>

نامدار، مرتضی؛ کمالی، محمد جلال؛ شکوه، زهرا؛ و سلاجقه، سنجر. (۱۴۰۱). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش استان فارس. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۱۶(۱)، ۱-۲۶.

هاشم زاده، محمدجواد؛ اکرمی، حسن؛ سنگری، محمود؛ و اکبری بورنگ، محمد. (۱۴۰۱). عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۶(۳)، ۳۱-۶۲.  
doi: 10.30481/lis.2023.376084.2034

Akbari, M., Omrane, A., Hoseinzadeh, A., & Nikookar, H. (2022). Effects of innovation on corporate performance of manufacturing companies: which roles associated to social responsibility?. *Transnational Corporations Review*, 14(4), 438-453. DOI: 10.1080/19186444.2021.1940055

Alwi, M., Wiyono, B. B., Bafadal, I., & Imron, A. (2021). The Relationship between Personality, Attitude, and Organizational Citizenship Behavior of Senior High School Teachers in Indonesia. *International Journal of Instruction*, 14(2), 345-368. DOI:10.29333/iji.2021.14220a



- Anvari, R., Chikaji, A., & Mansor, N. A. (2015). Relationship between organizational citizenship behavior and job performance among engineers. *Jurnal Teknologi*, 77(13), 159-164. DOI:10.11113/jt.v77.6372
- Clement, M., & Vandenberghe, R. (2000). Teachers' professional development: a solitary or collegial (ad) venture?. *Teaching and teacher education*, 16(1), 81-101. DOI:10.1016/S0742-051X(99)00051-7
- De Clercq, D. (2022). Organizational disidentification and change-oriented citizenship behavior. *European Management Journal*, 40(1), 90-102. doi:10.1016/j.emj.2021.02.002
- Lestari, D., Maria, S., & Heksarini, A. (2023). Combining Person-Job Fit, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior to Advance Performance. *Economic Alternatives*, (3), 638-652. <https://doi.org/10.37075/EA.2023.3.11>
- Moqbel, M., Nevo, S., & Kock, N. (2013). Organizational members' use of social networking sites and job performance: An exploratory study. *Information Technology & People*, 26(3), 240-264. DOI: 10.1108/ITP-10-2012-0110
- Nijhawan, G., Gujral, H. K., & Singh, K. (2023). Perceived Organizational Support and Job Performance: Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. *Journal for ReAttach Therapy and Developmental Diversities*, 6(4s), 139-151.
- Opeke, R. O. & Akinola, A. (2019). Influence of Organizational Citizenship Behaviour on Job Burnout Among Librarians in University Libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 2695. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2695>
- Organ, D. W. (1988). A restatement of the satisfaction-performance hypothesis. *Journal of management*, 14(4), 547-557. <https://doi.org/10.1177/014920638801400405>
- Paillé, P., & Paillé, P. (2020). Greening the workplace through practices and behavioral intervention. *Greening the Workplace: Theories, Methods, and Research*, 139-158. DOI: 10.1007/978-3-030-58388-0\_9
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142. [https://doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](https://doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)
- Purwanto, A. (2022). The Role of Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior on SMEs Employee Performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(5), 39-45. DOI:10.7777/jiemar.v2i3.139e
- Risal, Z., Budiyanoto, B., Asyik, N. F., Suroso, A., Khuzaini, K., Triyonowati, T., & Suwitho, S. (2023). THE ROLES OF ORGANIZATIONAL CULTURE, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ON EMPLOYEES' PERFORMANCE. *Review of Business, Accounting & Finance*, 1(02), 197-214.
- Sun, H. J., & Yoon, H. H. (2022). Linking Organizational Virtuousness, Engagement, and Organizational Citizenship Behavior: The Moderating Role of Individual and Organizational Factors. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(5), 879-904. <https://doi.org/10.1177/1096348020963701>
- Tran, Q. H. N. (2023). Library as a learning organization: the influence of leadership skills on organizational citizenship behavior at Vietnamese libraries. *The Learning Organization*, 30(3), 339-354. <https://doi.org/10.1108/TLO-10-2022-0126>
- Wang, Y., Shen, T., Chen, Y., & Carmeli, A. (2021). CEO environmentally responsible leadership and firm environmental innovation: A socio-psychological perspective. *Journal of Business Research*, 126, 327-340. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.01.004>
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work motivation and organizational culture on work performance: Organizational citizenship behavior (OCB) as mediating variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123-138. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.207>



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۹۶

رابطه رفتار شهروندی

سازمانی با عملکرد

شغلی ...