رابطه بین رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار با رضایت از تدریس در دانشگاه

دکتر محمدعلی نادی[1]* نسرین قهرمانی[2]

۱. گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

۲. گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان

(تاریخ دریافت: ۹۱.۰۲.۰۵، تاریخ پذیرش: ۹۱.۰۷.۰۲)

چکیده

زمینه: رفتارهای غیروظیفه‌ای، رفتارهای فرانقشی و خودجوشی هستند که، کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهند کـه بـه صـورت داوطلبانـه فراتـر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل نمایند. با این وجود، رفتارهای غیر وظیفه‌ای یعنی هم رفتار انحرافی منفی در محیط کار و هم رفتار انحرافـی مثبت در محیط کار، بر سازمان اثر می‌گذارند. لذا، هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه بین رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی در محـیط کار با رضایت از تدریس در دانشگاه می‌باشد.

روش کار: روش انجام پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد که در سال ۱۳۹۰ انجام گرفت. نمونه آماری پژوهش حاضـر تعـداد ۲۰۷ نفر از استادان و دانشجویان (۶۹ استاد و ۱۳۸ دانشجو) دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) انتخاب شدند. در راسـتای گـردآوری داده‌هـای پژوهش از دو پرسشنامه، ۱) رفتارهای غیروظیفه‌ای (رفتار شهروندی (سازمانی/ همکار/ دانشجو) و رفتـار انحرافـی (سـازمانی/ همکـار/ دانشـجو) در محیط کار) ۲) رضایت از تدریس دانشگاهی، استفاده گردید. برای برآورد پایایی پرسشنامه‌های مذکور از آلفـای کرونبـاخ اسـتفاده شـد. بـرای تحلیـل اطلاعات جمع‌آوری شده از نرم‌افزار SPSS 18 استفاده شد.

یافته‌ها: یافتـه‌هـای پـژوهش حاضـر نشـان داد کـه رفتـار انحرافـی سـازمانی (r =۰/۲۴۲)، رفتـار شـهروندی همکـار(r =۰/۲۱۱)، رفتـار انحرافـی دانشجو(r =۰/۲۰۴) و رفتار شهروندی دانشجو (r =۰/۱۵۷) بـا رضـایت از تـدریس همبسـتگی معنـی‌داری دارنـد (P<۰/۰۵ و P<۰/۰۱). همچنـین، مؤلفه‌های رفتار شهروندی (سازمانی/ همکار / و دانشجو) و رفتار انحرافی (سازمانی/ همکار/ و دانشجو) در محـیط کـار تـوان پـیش‌بینـی رضـایت از تدریس را دارند.

نتیجه‌گیری: رفتارهای غیر وظیفه‌ای بر رضایت از تدریس تأثیر می‌گذارند؛ که این یافته مؤید تأثیرات بنیادی رفتارهای مثبت و منفی در محیط کـار بر رضایت از کیفیت تدریس و به تبع آن پسایندهای منتج از این، پیشرفت اهداف سازمانی است.

کلید واژه‌ها: رفتار غیر وظیفه‌ای معلمان، رضایت دانشجویان

سرآغاز

توجه عمده اندیشمندان و پژوهشگران حول محور عملکـرد شغلی به عنوان یک مفهوم مهـم و موضـوع اصـلی تحقیـق در سازمانها بوده است. روتاندو و ساکت، عملکرد شغلی را به عنـوان فعالیتها و رفتارهایی که تحت کنترل اشخاص هستند و در جهت رسیدن به اهداف سازمانی پیش می‌رونـد، تعریـف مـی‌کننـد(۱). علاوه بر این، ادبیات اخیر، بیانگر ۲ مفهوم کلی از عملکرد شغلی است. در این راستا "لارا" به دو حیطه ی عملکرد شـغلی یعنـی ۱- وظایف رسمی شغل (رفتارهای وظیفه‌ای) و ۲- وظایف فراتر

*. نویسنده مسؤول، نشانی الکترونیکی: mnadi@khusif.ac.ir

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

از انتظارات نقش و شرح شغل (رفتارهای غیر وظیفه‌ای) اشاره کرده است(۲). در اکثر پژوهش‌های اخیر ۲ رفتار وابسته اما مجزا (۳) یعنی رفتار شهروندی سازمانی[۱] و رفتار انحرافی در محیط کار[۲] که از جمله رفتارهای غیر وظیفه‌ای هستند، مورد مطالعه قرار گرفته‌اند (۴).

رفتار شهروندی سازمانی یکی از ابعاد مهم جامعه شناختی سازمان‌های آموزشی از جمله دانشگاه‌هاست. کارکنان دانشگاهی می‌توانند نقش مهمی در ارتقاء و کیفیت دانشگاه خود ایفا کنند. آنان با رفتارهایی به افزایش کیفیت در دانشگاه کمک مؤثری خواهند کرد. به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق می‌دهد(۵ و ۶). اُرگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است(۷)، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمانی می‌شود(۸ و ۹ و ۱۰)، که این رفتارها فراتر از شرح شغل افراد می‌باشند و به صورت داوطلبانه و اختیاری توسط افراد جهت بهبود فعالیتها و کسب اهداف سازمانی انجام می‌شوند(۱۱). تعریف مطروحه بیانگر این است که، رفتار شهروندی سازمانی باید در درجه اول داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه یک بخشی از وظایف رسمی فرد است. همچنین مزیت‌های رفتار شهروندی سازمانی، جنبه سازمانی دارد یعنی این مزیت‌ها به نفع سازمان هستند. دیگر اینکه می‌توان از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان نوعی رفتار انحرافی مثبت در محیط کار یاد کرد و اینکه آن به عنوان نوعی از رفتارهای فراکنشی و فرا- اجتماعی طبقه‌بندی می‌شود(۵) و رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند وجهی دارد یعنی به صورت‌های مختلفی ممکن است خود را نشان دهد(۶).

از طرفی رابینسون و بنت معتقدند رفتار انحرافی در محیط کار نیز رفتاری فردی و ارادی است که از آن به عنوان رفتار انحرافی منفی در محیط کار یاد می‌شود که با این وجود از هنجارهای سازمانی تخطی می‌شود و به دو شکل بین فردی و سازمانی صورت می‌پذیرد(۱۲). یعنی کارکنان یا دائماً کار آن سازمان را (رفتار انحرافی سازمانی[۳]) یا عملکرد اعضای آن سازمان را (رفتار انحرافی بین فردی[۴]) و یا هر دو را، با مشکل مواجه می‌سازند(۱۳). در واقع انحرافات سازمانی، گروهی از رفتارهای بین یک شخص و سازمان است (مثلاً دیر آمدن به محیط کار) از طرفی دیگر، رفتار منحرف بین فردی، رفتاری است که بین اشخاص در محیط کار دیده می‌شود نظیر؛ تحقیر نمودن یکدیگر، بحث کردن، گستاخانه برخورد نمودن و ...(۱۴و ۱۵).

رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی در محیط کار نقش مهمی را در تعیین عملکرد کلی سازمانی بازی می‌کنند(۱۶ و ۱۷ و ۱۸ و ۱۹ و ۲۰)، و می‌توان نمونه‌های از رفتارهای غیر وظیفه‌ای را چنین نام برد؛ آسیب رساندن به سازمان (رفتار شهروندی سازمانی یا رفتار انحرافی سازمانی)، با هم همکاری نمودن یا آشفته نمودن همکاران در انجام وظایفشان (رفتار شهروندی بین فردی یا رفتار انحرافی بین فردی در محیط کار). برخی از مطالعات اخیر نشان می‌دهد که وجود رفتارهای غیر وظیفه‌ای در صنایع خدماتی مهم تلقی می‌شوند و باعث اثربخشی سازمان می‌گردند که این اثربخشی کاملاً نشأت گرفته از رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و خدمات خوب به مشتری است یعنی هم مواد و اجزاء سازمان و هم افراد تأثیرگذار می‌باشند(۲۱ و ۲۲ و ۲۳ و ۲۴). همچنین هوآی و همکاران و کاسترو و همکاران نیز نشانه‌هایی از وابستگی میان رفتار شهروند سازمانی و کیفیت خدمات در شعبه‌های مؤسسات بانکی را نشان دادند(۲۵ و ۲۶). با وجود این، پژوهش‌های اندکی اثربخشی رفتارهای غیر وظیفه‌ای در مدارس را مورد بررسی قرار داده اند، اگر چه بررسی‌های اخیر بیانگر تأثیر مستقیم رفتار شهروندی معلمان بر رفتار شهروندی دانش‌آموزان[۵]، همکاران[۶] و مدرسه به عنوان هدف اصلی و همچنین منافع مدارس هستند(۲۷). در این راستا، رگاکس با انجام پژوهشی در مکان‌های آموزش عالی، رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد اساتید دانشگاهی را و به نوبه خود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و انگیزه و اعتماد به نفس دانشجویان را مورد حمایت قرار داد(۲۸). علاوه بر این یافته‌های این پژوهشگر حاکی از آن بود که رفتار شهروندی سازمانی اساتید دانشگاهی و کیفیت فرآیند آموزش – یادگیری،

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

وابسته به هم هستند(۲۸). همچنین ادبیات علمی رفتارهای انحرافی در محیط کار، توجه کمی نسبت به انحرافات محیط کاری در میان استادان، مخصوصاً به عنوان شاخص یا مشوقی برای رضایت از تدریس در آموزش عالی، معطوف داشته‌اند. با این وجود، اگر چه هرن و شیچور، رفتارهای انحرافی را در میان استادان دانشگاهی مشخص و مورد بحث قرار دادند، اما تنها نتیجه بررسی‌های آنها این بود که رفتارهای انحرافی استادان پیشایندی از فشارهای شغل حرفه‌ای آنها است(۲۹). علاوه بر این، مطالعات لارا نشان می‌دهد که بین رفتارهای غیروظیفه‌ای – به جز رفتارهای انحرافی سازمانی و همکاران– یعنی رفتارهای انحرافی دانشجویان، رفتار شهروندی سازمانی، همکار و دانشجو با رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس همبستگی وجود دارد(۲). در پژوهش دیگری که بر روی مدارس صورت پذیرفت، سوماچ و دراچ زهاری روابط مثبتی را بین رضایت شغلی و کارایی جمعی و همچنین رفتار فرانقشی معلمان (رفتار شهروندی سازمانی) در هر ۳ دوره نظام آموزشی گزارش نمودند(۲۷). بنابراین، رابطه بین رفتار غیر وظیفه‌ای استاد و کیفیت تدریس دانشگاهی همانند ادبیات علمی رفتارهای سازمانی مورد حمایت علمی قرار گرفتند. چنانچه نتایج مطالعات حاکی از آن بود که رفتار شهروندی سازمانی یک استاد که از جمله فعالیت‌های خاص یک استاد می‌باشد منجر به افزایش کیفیت خدماتی می‌شود که برای دانشجویان در نظر گرفته شده است (۲۱ و ۲۲ و ۲۸). همچنین روتاندو و ساکت با مطالعه رفتارهای انحرافی در محیط کار، تأکید داشتند که کمیت این رفتار منفی به عنوان یک شاخص بالقوه یا یک مشوق ممکن است که برای سنجش کارایی کلی سازمانی به کار رود (۱).

در پژوهش حاضر رفتارهای غیر وظیفه‌ای به عنوان متغیر پیش بین و رضایت از کیفیت تدریس متغیر ملاک در نظر گرفته شده است؛ و هدف اصلی تحقیق تبیین نقش تعدیل کنندگی رفتارهای انحرافی در رابطه بین رضایت دانشجو از تدریس استاد و رفتار شهروندی سازمانی، همکار و دانشجو است. با توجه به نوآوری موضوع حاضر و نتایج حاصله از کاربرد آن در نظام‌های آموزشی و همچنین فقدان تحقیقات کافی در این رابطه در کشور، ضرورت انجام پژوهش حاضر شکل گرفت، که مدل مفهومی پژوهش بدین ترتیب (نگاره شماره ۱) می‌باشد.

روش بررسی

پژوهش حاضر، پژوهشی توصیفی می‌باشد که به شیوه همبستگی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه استادان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) بود که از این جامعه به روش تصادفی ساده و با بکارگیری فرمول تعیین حجم مطالعات همبستگی و تطبیق آن با جدول تعیین حجم نمونه کوهن و همکاران (۳۰)، ۲۰۷ پرسشنامه توزیع گردید که از این تعداد ۶۹ پرسشنامه توسط اساتید و ۱۳۸ پرسشنامه توسط دانشجویان پاسخ داده شد. در این پژوهش جهت گردآوری داده‌ها، از ۲ پرسشنامه استفاده گردید. در راستای بررسی رفتارهای غیر وظیفه‌ای از پرسشنامه ۲۸ گویه‌ای رفتارهای غیروظیفه‌ای لارا (۲) استفاده گردید. پرسشنامه رفتارهای غیروظیفه‌ای لارا دارای ۲ بُعد اصلی رفتار شهروندی سازمانی (دارای ۳ مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی (دارای ۶ سؤال، که یک نمونه از سؤالات این مؤلفه عبارت است از: وقتی دیگر کارکنان از دانشگاه انتقاد می‌کنند از آن دفاع می‌کنم)، همکار (دارای ۶ سؤال، که یک نمونه از سؤالات این مؤلفه عبارت است از: با کمال میل زمانی را برای کمک به همکارانی که با مشکلات مربوط به کار مواجه هستند اختصاص می‌دهم) و دانشجو (دارای ۴ سؤال، که یک نمونه از سؤالات این مؤلفه عبارت است از: تمام تلاشم را به خرج می‌دهم تا دانشجویان منتظر و معطل نشوند)) و رفتارهای انحرافی در محیط کار (دارای ۳ مؤلفه رفتار انحرافی سازمانی (دارای ۵ سؤال، که یک نمونه از سؤالات این مؤلفه عبارت است از: انرژی و وقت کمی را صرف انجام کار می‌کنم)، همکار (دارای ۴ سؤال، که یک نمونه از سؤالات این مؤلفه عبارت است از: در محل کار با همکارانم محترمانه برخورد نمی‌کنم) و دانشجو (دارای ۳ سؤال، که یک نمونه از سؤالات این مؤلفه عبارت است از: بیش از حد دانشجویان را سرزنش می‌کنم))، بود. این دو پرسشنامه برای اولین بار در این پژوهش به فارسی بازگردانده شد و روایی (صوری و محتوایی) آن مورد تأیید قرار گرفت، که پایایی هر ۶

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

مؤلفه پرسشنامه رفتارهای غیروظیفه‌ای به صورت جداگانه و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید، که به ترتیب ۰/۷۰، ۰/۸۱، ۰/۷۷، ۰/۷۵، ۰/۸۰ و ۰/۷۰ بدست آمدند. طیف پاسخگویی به این پرسشنامه پنج درجه‌ای لیکرت (بسیار زیاد=۵ تا بسیار کم=۱) بود.

همچنین برای سنجش رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس از پرسشنامه ۲۰ گویه‌ای رضایت از تدریس دانشگاهی کاسانووا (۳۱) استفاده شد. نمونه‌ای از سؤالات این پرسشنامه عبارتند از: استاد من تسلط خوبی بر محتوای درسی دارد؛ استادم به سؤالات ما به دقت پاسخ می‌دهد. در این پژوهش پایایی پرسشنامه رضایت از تدریس ۰/۹۵ بدست آمد. طیف پاسخگویی به این پرسشنامه پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق=۵ تا کاملاً مخالف=۱) بود. لازم به ذکر است که در حین توزیع پرسشنامه‌ها، پس از تکمیل شدن یک پرسشنامه رفتار غیروظیفه‌ای توسط یک استاد، ۲ پرسشنامه رضایت از تدریس نیز توسط ۲ دانشجوی همان استاد تکمیل می‌گردید و به هم پیوست می‌شدند. جهت پردازش داده‌های جمع‌آوری شده، از نرم‌افزار بسته آماری در علوم اجتماعی نسخه ۱۸ و روش‌های آمار توصیفی: فراوانی و میانگین و در ارتباط با تحلیل استنباطی داده‌ها نیز از روش‌های ضریب همبستگی پیرسون (جهت، شدت و معنی داری) و آزمون رگرسیون به روش سلسله مراتبی استفاده گردید.

یافته‌ها

اطلاعات دموگرافیک شرکت‌کنندگان در مطالعه بدین قرار بود: ۱۲۵ نفر (۶۰/۴ درصد) از مجموع ۲۰۷ نمونه‌ی جامعه‌ی پژوهش را زنان و ۴۱ نفر (۱۹/۸ درصد) را مردان تشکیل می‌دادند و ۴۱ نفر (۱۹/۸ درصد) هم جنسیت خود را گزارش نداده بودند. در بین نمونه‌های آماری، ۴۶ نفر (۲۲/۲ درصد) در رده سنی ۲۲ – ۱۸ سال و ۴۵ نفر (۲۱/۷ درصد) در رده سنی ۲۷ – ۲۳ سال و ۱۳ نفر (۶/۳ درصد) در رده سنی ۳۲ – ۲۸ سال و ۱۶ نفر (۷/۷ درصد) در رده سنی ۳۷ – ۳۳ سال و ۱۵ نفر (۷/۲ درصد) در رده سنی ۴۲ – ۳۸ سال و ۶ نفر (۲/۹ درصد) در رده سنی ۴۷ – ۴۳ سال و ۵ نفر (۲/۴ درصد) در رده سنی ۵۲ – ۴۸ سال و ۲ نفر (۱ درصد) در رده سنی ۵۷ – ۵۳ سال و ۱ نفر (۰/۵ درصد) در رده سنی ۶۲ – ۵۸ سال و ۱ نفر (۰/۵ درصد) در رده سنی ۶۷ – ۶۳ سال و ۵۷ نفر (۲۷/۵ درصد) هم سن خود را گزارش ننمودند.

شاخص‌های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهشی، در جدول شماره (۱) ارائه شده است.

یافته‌ها حاکی از آن است که رفتار انحرافی سازمانی، رفتار شهروندی همکار و رفتار انحرافی دانشجو به ترتیب بیشترین میزان همبستگی را با رضایت از کیفیت تدریس (r = ۰/۲۴۲)، (r = ۰/۲۱۱) و (r = ۰/۲۰۴) و رفتار شهروندی دانشجو کمترین میزان همبستگی را با رضایت از کیفیت تدریس دارد (r = ۰/۱۵۷ ؛ P < ۰/۰۵). همچنین رابطه معناداری بین دو مؤلفه رفتار شهروندی همکار و رفتار انحرافی سازمانی با ضریب همبستگی ۰/۲۰۴ بدست آمد که نشان دهنده همبستگی مثبت و رابطه معنادار می‌باشد (P-value < ۰/۰۱). از سوی دیگر به لحاظ آماری در سطح خطای (a = ۰/۰۵) رابطه معناداری بین دو مؤلفه رفتار شهروندی دانشجو و رفتار انحرافی سازمانی با ضریب همبستگی ۰/۲۹۰ بدست آمد که نشان دهنده همبستگی مثبت و رابطه معنادار می‌باشد (P-value < ۰/۰۱). همچنین روابط معناداری میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی همکار و دانشجو و رفتار انحرافی دانشجو به ترتیب با ضریب همبستگی (r = ۰/۱۵۹) و (r = ۰/۱۴۶) بدست آمد که نشان از همبستگی‌های مثبت و روابط معنادار داشت (P < ۰/۰۵). اما رفتار شهروندی سازمانی با رفتار انحرافی سازمانی، همکار و دانشجو رابطه معناداری نداشت. با توجه به آنچه که گفته شد، نگاره شماره(۲) نیز مؤید این نکته است که بعضی از مؤلفه‌های رفتار غیر وظیفه‌ای همبستگی مثبت و رابطه معناداری با رضایت از کیفیت تدریس دارند.

در جدول شماره (۲) نتایج رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی تعدیلی رفتارشهروندی سازمانی، رفتار انحرافی سازمانی، همکار و دانشجو در پیش بینی رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس آمده است.

به طوریکه یافته‌های جدول (۲) نشان می‌دهد از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

تعدیلی، بهترین تعدیل کننده رضایت از کیفیت تدریس به ترتیب، رفتار انحرافی سازمانی و دانشجو بوده است. بر اساس نتایج این تحلیل ارتباط بین متغیرهای رفتار انحرافی سازمانی و دانشجو با رضایت از تدریس معنادار بوده است. بر این اساس در گام دوم با ورود متغیر رفتار انحرافی سازمانی ۴/۸ درصد واریانس رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس را تبیین می‌کند و در گام سوم نیز با ورود متغیر رفتار انحرافی همکار واریانس تبیین شده همان۴/۸ درصد است به این دلیل که این متغیر هیچ نقشی ندارد. چنانچه در جدول شماره (۲) مشاهده می‌شود در گام چهارم با افزوده شدن متغیر رفتار انحرافی دانشجو واریانس تبیین شده به ۶/۸ درصد افزایش می‌یابد. F مشاهده شده در سطح $P \leq ۰/۰۱$ (به جز رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی همکار) معنادار بوده بنابراین معادله رگرسیون قابل تعمیم به کل جامعه آماری می‌باشد. علاوه بر این در جدول شماره (۲) نیز نتایج رگرسیون استاندارد برای بررسی نقش رفتارشهروندی سازمانی، رفتار انحرافی سازمانی، همکار و دانشجو در پیش بینی رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس آمده است. با توجه به ضرایب بتا استاندارد گزارش شده در جدول شماره (۲)، بر اساس گام چهارم می‌توان اذعان داشت که تنها رفتار انحرافی سازمانی و دانشجو نقش تعدیل کنندگی دارا هستند.

به طوریکه یافته‌های جدول (۳) نشان می‌دهد از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی تعدیلی، بهترین تعدیل کننده‌های رضایت از کیفیت تدریس به ترتیب، رفتار شهروندی همکار و رفتار انحرافی سازمانی بوده است. بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ارتباط بین متغیرهای رفتار شهروندی همکار و رفتار انحرافی سازمانی با رضایت از تدریس معنادار بوده است. بر این اساس در گام اول ضریب تعیین رفتار شهروندی همکار به تنهایی ۳/۹ درصد واریانس رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس را تبیین می‌کند. با ورود متغیر رفتار انحرافی سازمانی در گام دوم واریانس تبیین شده به ۷/۳ درصد افزایش می‌یابد و در گام سوم نیز با ورود متغیر رفتار انحرافی همکار واریانس تبیین شده همان۷/۳ درصد است. همانگونه که در جدول شماره (۲) آمده است در گام چهارم با افزوده شدن متغیر رفتار انحرافی دانشجو واریانس تبیین شده به ۹ درصد افزایش می‌یابد. F مشاهده شده در سطح $P \leq ۰/۰۱$ (به جز رفتار انحرافی همکار و دانشجو) معنادار بوده بنابراین معادله رگرسیون قابل تعمیم به کل جامعه آماری می‌باشد. یافته‌های جدول شماره (۳) حاکی از آن است که ضریب بتا (با توجه به گام سوم) به ازای یک واحد افزایش در رفتار شهروندی همکار، رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس را ۰/۱۶۳ واحد، به ازای یک واحد افزایش در رفتار انحرافی سازمانی، رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس را ۰/۱۸۸ واحد افزایش می‌دهد. همانطور که از یافته‌های جدول فوق برمی‌آید در گام چهارم با اضافه شدن متغیرهای جدید مقدار آماره بتا سیر نزولی نشان می‌دهد، که در مقایسه با گام سوم، نتایج گام سوم برای پیش بینی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس بالاتر است.

به طوریکه یافته‌های جدول شماره (۴) نشان می‌دهد از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی تعدیلی، بهترین تعدیل کننده رضایت از کیفیت تدریس به ترتیب، رفتار انحرافی سازمانی و دانشجو بوده است. بر اساس نتایج این تحلیل ارتباط بین متغیرهای رفتار انحرافی سازمانی و دانشجو با رضایت از تدریس معنادار بوده است. بر این اساس در گام دوم با ورود متغیر رفتار انحرافی سازمانی ۵/۴ درصد واریانس رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس را تبیین می‌کند و در گام سوم نیز با ورود متغیر رفتار انحرافی همکار واریانس تبیین شده همان۵/۴ درصد است چون این متغیر هیچ نقشی ندارد. چنانچه در جدول شماره (۴) نیز آمده است در گام چهارم با افزوده شدن متغیر رفتار انحرافی دانشجو واریانس تبیین شده به ۷/۳ درصد افزایش می‌یابد. F مشاهده شده در سطح $P \leq ۰/۰۱$ معنادار بوده (به جز رفتار شهروندی دانشجو و رفتار انحرافی همکار) بنابراین معادله رگرسیون قابل تعمیم به کل جامعه آماری می‌باشد. با توجه به ضرایب بتا استاندارد گزارش شده در جدول شماره (۴)، بر اساس گام چهارم می‌توان اذعان داشت که تنها رفتار انحرافی سازمانی و دانشجو نقش تعدیل کنندگی دارا هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

رفتارهای غیروظیفه‌ای، رفتارهای فرانقشی و خودجوشی

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

هستند که، کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهند که به صورت داوطلبانه فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل نمایند. با این وجود، رفتارهای غیر وظیفه‌ای یعنی هم رفتار انحرافی منفی در محیط کار (آنهایی که هنجارها، رویه‌ها و قوانین درونی سازمان را بر هم می‌زنند) و هم رفتار انحرافی مثبت در محیط کار (آن رفتارهایی که هنجارها، رویه‌ها و قوانین درونی سازمان را به صورت پسندیده و در جهت اهداف سازمان بر هم می‌زنند)، بر سازمان اثر می‌گذارند. لذا با توجه به اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار و ضرورت رضایت از تدریس در دانشگاه و تأثیر سینرژیک این متغیرها برای رسیدن به اثربخشی آموزشی و در جهت پر کردن خلاء دانش موجود در زمینه بررسی روابط بین این متغیرها، این پژوهش در قالب دو سؤال اساسی طراحی و به دلیل میزان همکاری مناسب دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان در بین یک نمونه تصادفی از اساتید و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) اجرا گردید. در رابطه با سؤال اول پژوهش مبنی بر اینکه؛ آیا بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی و رفتار انحرافی در محیط کار و رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس رابطه معنادار وجود دارد؟ نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بین رفتار شهروندی همکار و رفتار انحرافی سازمانی و دانشجو با رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس رابطه معنادار وجود دارد. این یافته نسبتاً با نتایج مطالعات لارا (۲) همخوان است. با توجه به اینکه رفتار شهروندی همکار به عنوان یک منبع اجتماعی مطرح می‌باشد، از طریق تبادل رفتار، پاداش‌های اجتماعی دریافت می‌کند. در واقع این نوع رفتارها که کاملاً داوطلبانه و فردی هستند، اقداماتی ایثارگرانه بوده که برای رفاه و آسایش همکاران و تحقق اهداف سازمان انجام می‌شوند. بنابراین وجود رابطه بین این نوع رفتار شهروندی و رضایت از تدریس تا حد زیادی منطقی و قابل انتظار است و چنانچه رفتارهای انحرافی سازمانی و دانشجو به عنوان انحرافات آشکار شخصی درک می‌شوند، می‌توانند بر رضایت دانشجویان از یادگیری تأثیر بگذارند چرا که دانشجویان این نوع رفتارها را به عنوان جنبه‌های تکنیکی و کاربردی تدریس مطلوب تر اساتید، به حساب می‌آورند. یا به عبارتی دیگر این احتمال وجود دارد که این رفتارهای انحرافی برای دانشجویان ناخوشایند نباشند مثلاً کم کاری اساتید، درست تدریس نکردن، کنترل نکردن تکالیف و ... که نه تنها دانشجویان این نوع رفتارها را رفتارهای انحرافی نمی‌دانند بلکه به عنوان بخشی از نوع تدریس به حساب می‌آورند. در نتیجه دانشجویان این نوع رفتارها را به عنوان رفتارهای فرانقش مثبت طبقه بندی می‌کنند چراکه آنها نمی‌دانند هنجارهای مثبت چه هستند. با این وجود، می‌توان انتظار داشت که رفتارهای انحرافی بر رضایت دانشجویان از یادگیری تأثیر بگذارد. عدم وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از تدریس با یافته‌های بعضی از پژوهش‌های اخیر از جمله رگاکس(۲۸) و لارا (۲) ناهمخوان بود. این ناهمخوانی از دو منظر قابل بررسی است: اول از بُعد تفاوت در گروه نمونه دانشجویان و دوم به لحاظ تفاوت‌های فرهنگی میان آنان، می‌توان چنین تفاوتی را محتمل دانست. چرا که ممکن است تحقق اهداف دانشگاه توسط دانشجویان کلی ارزیابی شود و به نظر آنان در روند آموزش- یادگیری تأثیری نداشته باشد. همچنین عدم وجود رابطه بین رفتار انحرافی همکاران با رضایت از تدریس مؤید همخوانی این نتیجه با یافته‌های پژوهش لارا (۲) بود. رفتار انحرافی همکاران، رفتارهای منفی بین فردی هستند که همکاران یکدیگر را در محیط کار آزرده می‌سازند که این رفتار منحرف کاری نقش مهمی در تعیین عملکرد سازمانی دارد(۱۶). بنابراین می‌توان اظهار داشت این روابط بین گروهی ممکن است باعث ایجاد آن رفتارهای منحرف و غیراجتماعی گردند که منافع دانشگاه‌ها و به تبع آن کیفیت تدریس را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در رابطه با سؤال دوم پژوهش مبنی بر اینکه کدامیک از مؤلفه‌های رفتار غیر وظیفه‌ای منفی قادر به پیش بینی رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس می‌باشند؟ باید اظهار داشت که در این مطالعه تأثیر مؤلفه رفتار انحرافی سازمانی ودانشجو بر رضایت از تدریس ۶/۸ درصد بود همچنین یافته‌های رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی تعدیلی نشان از آن داشت که مؤلفه رفتار شهروندی همکار و رفتار انحرافی سازمانی نیز توانستند ۹ درصد از واریانس رضایت از تدریس را تبیین کنند. با توجه به این که رفتارهای شهروندی سازمانی/ همکار/ و دانشجو و رفتارهای انحرافی سازمانی/ همکار/ ودانشجو جدید

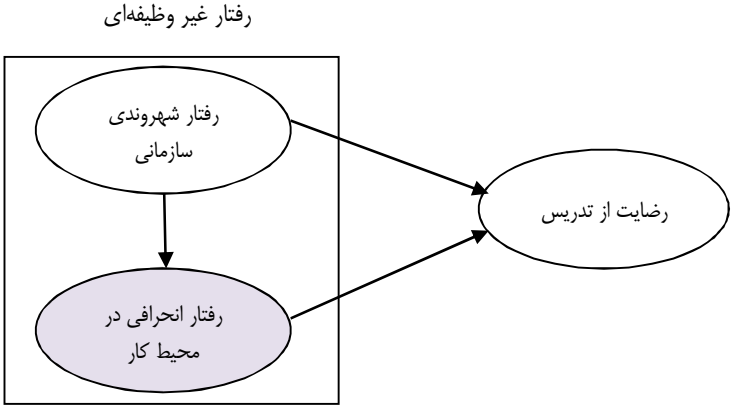
[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

بوده و برای اولین بار در این مطالعه به عنوان متغیر پیش بین مورد استفاده قرار گرفته اند، امکان مقایسه با تحقیقات گذشته ناممکن می‌نماید. اما این نتایج و یافته‌های جداول(۲ و۳ و ۴) گویای این مطلب است که تنها رفتار شهروندی همکار (R =۰/۱۹۸) نقش پیش‌بینی کنندگی در حضور رفتارهای انحرافی تعدیل‌گر را داراست. در یک سطح نظری این یافته‌ها حاکی از آن هستند که رفتارهای فرااجتماعی همیشه دارای پاداش‌های اجتماعی می‌باشند و اینکه این رفتارها نشأت گرفته از هنجارها و ارزش‌های قوی اخلاقی هستند(۳۲). همچنین، در این رابطه یافته‌های پژوهش‌های پیشین نیز گویای این مطلب بودند که، زمانی که همکاران از یکدیگر حمایت می‌کنند آنها از مهارت‌های خودشان مطمئن‌تر می‌شوند و با این افزایش خودکارآمدی، همکاران بر رفتارهای یاری رسان مثبت خود پافشاری بیشتری نشان می‌دهند(۱۳). گرچه یافته‌های این پژوهش خلاء دانش موجود در رابطه متغیرهای مربوطه را در جامعه دانشگاهی مرتفع نموده است اما لازم است در کاربست نتایج این مطالعه به گروه‌های دیگر و نمونه‌های فرهنگی دیگر جانب احتیاط رعایت گردد. همچنین پیشنهاد می‌شود در جوامع دانشگاهی، رئیس دانشگاه نسبت به سبکهای رهبری میان اساتید بخش‌های مختلف توسط مدیر گروه بخش تأکید نماید، در واقع با انتخاب رهبری مناسب به عنوان مدیر گروه بخش یا طراحی برنامه آموزشی مناسب برای مدیران گروه‌ها، به رئیس دانشگاه این اجازه را می‌دهد تا رفتارهای غیروظیفه‌ای را از طریق کار گروهی استادان بهتر کنترل نماید و جو سالمتری را بوجود آورد. زیرا این اجازه به رئیس دانشگاه داده می‌شود تا بر ارزشهای اجتماعی و هنجارهای سازمانی و همچنین نگرش‌های مطلوب فردی تأکید بیشتری داشته باشد. از جمله محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به عدم وجود هیچ مطالعه‌ای در باب رابطه بین متغیرهای این پژوهش بر روی گروهی از دانشجویان و اساتید دانشگاه اشاره کرد که ضروری است تا این بررسی در دانشگاه‌های دیگر و حتی سطوح آموزشی پایین‌تر و بالاتر دانشگاه‌های دیگر انجام شود تا اینکه دلایل روشن تری برای وجود رابطه بین رفتارهای انحرافی سازمانی و دانشجو و رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس، به دست آیند و در تعمیم نتایج به دیگر گروه‌های آموزشی و دانشجویان و اساتید دانشگاه‌ها در شهرهای دیگر جانب احتیاط در نظر گرفته شود.

سپاسگزاری

بدون شک انجام این پژوهش بدون همکاری اساتید و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) که نمونه تحقیق از آنها انتخاب شده، میسر نمی‌گردید. بدین دلیل از تک‌تک این عزیزان به واسطه همکاری در اجرای این پژوهش تشکر و قدردانی می‌نماییم.



نگاره شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

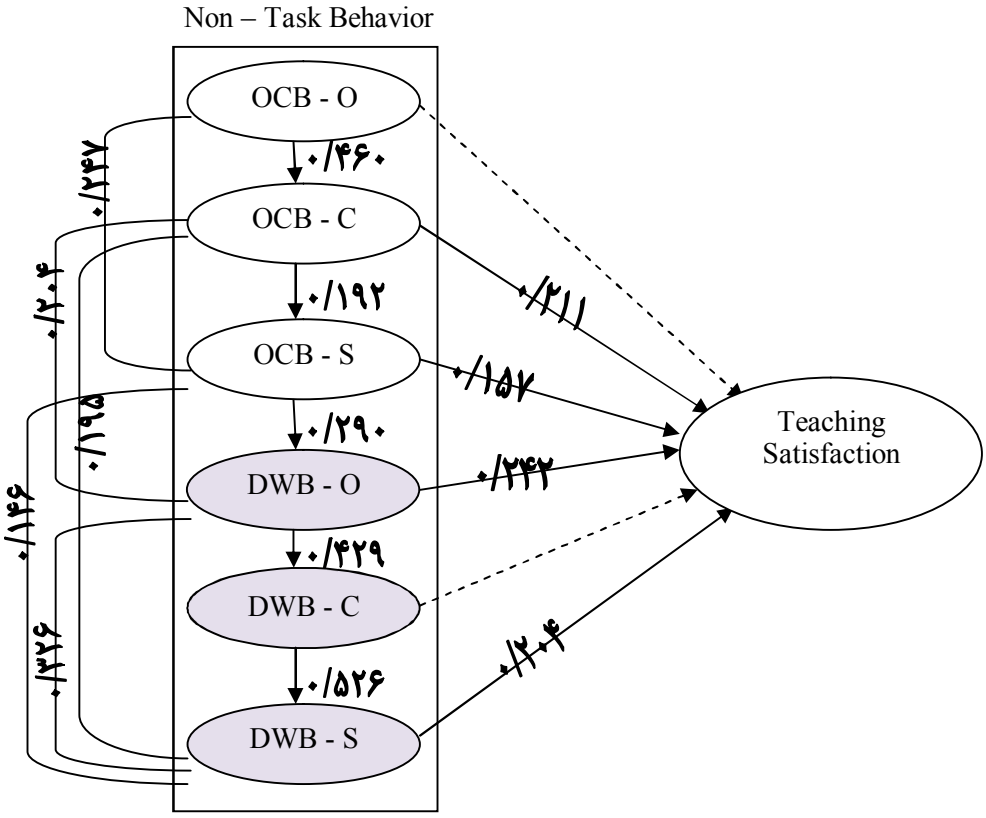
[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

جدول شماره ۱: نمرات شاخص‌های توصیفی و همبستگی متغیرهای مورد مطالعه در پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱- رضایت از کیفیت تدریس	۷۸/۰۲۹۹	۱۱/۹۸۲۸۲	۱						
۲- رفتار شهروندی سازمانی	۱۸/۲۱۷۴	۳/۴۹۶۵۳	۰/۰۳۸	۱					
۳- رفتار شهروندی همکار	۲۰/۰۱۰۹	۳/۸۵۹۵۴	۰/۲۱۱**	۰/۴۶۰**	۱				
۴- رفتار شهروندی دانشجو	۱۵/۱۹۵۷	۲/۸۵۲۴۳	۰/۱۵۷*	۰/۲۴۷**	۰/۱۹۲**	۱			
۵- رفتار انحرافی سازمانی	۵/۹۷۲۸	۲/۰۰۹۳۶	۰/۲۴۲**	۰/۱۳۹	۰/۲۰۴**	۰/۲۹۰**	۱		
۶- رفتار انحرافی همکار	۳/۲۷۴۷	۰/۹۴۶۸۳	۰/۰۹۸	−۰/۰۵۳	۰/۱۲۰	۰/۱۳۴	۰/۴۲۹**	۱	
۷- رفتار انحرافی دانشجو	۲/۲۰۶۵	۰/۷۶۸۷۶	۰/۲۰۴**	−۰/۰۰۷	۰/۱۵۹*	۰/۱۴۶*	۰/۳۲۶**	۰/۵۶۶**	۱

**P<0/01, *P<0/05



نگاره شماره ۲: مدل نهایی پژوهش بر اساس روابط ساده بین متغیرها

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

جدول شماره ۲: نتایج رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی تعدیلی رفتارشهروندی سازمانی، رفتار انحرافی سازمانی، همکار و دانشجو در پیش‌بینی رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس (ANOVA)

متغیر ملاک			همبستگی جزئی	همبستگی تفکیکی	ضرایب استاندارد β	R	R^2	R^2 تعدیلی	ضریب F	سطح معناداری
رضایت از تدریس	گام اول	رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۰۰۸	-۰/۰۰۸	-۰/۰۰۸	۰/۰۰۸	۰/۰۰۱	-۰/۰۰۵	۰/۰۱۲	۰/۹۱۲
	گام دوم	رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۰۲۷	-۰/۰۲۶	-۰/۰۲۶	۰/۲۱۹	۰/۰۴۸	۰/۰۳۷	۴/۵۱۵	۰/۰۱۲
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۲۱۹	۰/۲۱۹	۰/۲۲۰*					
	گام سوم	رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۰۲۶	-۰/۰۲۶	-۰/۰۲۶	۰/۲۱۹	۰/۰۴۸	۰/۰۳۲	۲/۹۹۴	۰/۰۳۲
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۱۹۷	۰/۱۹۶	۰/۲۱۹*					
		رفتار انحرافی همکار	۰/۰۰۳	۰/۰۰۲	۰/۰۰۳					
	گام چهارم	رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۰۲۰	-۰/۰۱۹	-۰/۰۱۹	۰/۲۶۰	۰/۰۶۸	۰/۰۴۷	۳/۲۱۳	۰/۰۱۴
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۱۸۷	۰/۱۸۴	۰/۲۰۵*					
		رفتار انحرافی همکار	-۰/۰۷۱	-۰/۰۶۸	-۰/۰۸۸					
		رفتار انحرافی دانشجو	۰/۱۴۴	۰/۱۴۰	۰/۱۷۱*					

$P \leq ۰/۰۱$

جدول شماره ۳: نتایج رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی تعدیلی رفتارشهروندی همکار، رفتار انحرافی سازمانی، همکار و دانشجو در پیش‌بینی رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس (ANOVA)

متغیر ملاک			همبستگی جزئی	همبستگی تفکیکی	ضرایب استاندارد β	R	R^2	R^2 تعدیلی	ضریب F	سطح معناداری
رضایت از تدریس	گام اول	رفتار شهروندی همکار	۰/۱۹۸	۰/۱۹۸	۰/۱۹۸*	۰/۱۹۸	۰/۰۳۹	۰/۰۳۴	۷/۳۲۹	۰/۰۰۷
	گام دوم	رفتار شهروندی همکار	۰/۱۶۴	۰/۱۶۰	۰/۱۶۳*	۰/۲۷۰	۰/۰۷۳	۰/۰۶۳	۷/۰۴۶	۰/۰۰۱
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۱۸۸	۰/۱۸۴	۰/۱۸۷*					
	گام سوم	رفتار شهروندی همکار	۰/۱۶۴	۰/۱۶۰	۰/۱۶۳*	۰/۲۷۰	۰/۰۷۳	۰/۰۵۷	۴/۶۷۱	۰/۰۰۴
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۱۷۲	۰/۱۶۸	۰/۱۸۸*					
		رفتار انحرافی همکار	-۰/۰۰۲	-۰/۰۰۲	-۰/۰۰۲					
	گام چهارم	رفتار شهروندی همکار	۰/۱۵۴	۰/۱۴۹	۰/۱۵۲*	۰/۲۹۹	۰/۰۹۰	۰/۰۶۹	۴/۳۵۰	۰/۰۰۲
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۱۶۵	۰/۱۵۹	۰/۱۷۹*					
		رفتار انحرافی همکار	-۰/۰۷۰	-۰/۰۶۷	-۰/۰۸۶					
		رفتار انحرافی دانشجو	۰/۱۳۳	۰/۱۲۹	۰/۱۵۷					

$P \leq ۰/۰۱$

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

جدول شماره ٤: نتایج رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی تعدیلی رفتارشهروندی دانشجو، رفتار انحرافی سازمانی، همکار و دانشجو در پیش بینی رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس (ANOVA)

متغیر ملاک			همبستگی جزئی	همبستگی تفکیکی	ضرایب استاندارد β	R	R^2	R^2 تعدیلی	ضریب F	سطح معناداری
رضایت از تدریس	گام اول	رفتار شهروندی دانشجو	۰/۱۳۷	۰/۱۳۷	۰/۱۳۷	۰/۱۳۷	۰/۰۱۹	۰/۰۱۳	۳/۴۶۳	۰/۰۶۴
	گام دوم	رفتار شهروندی دانشجو	۰/۰۸۴	۰/۰۸۲	۰/۰۸۵	۰/۲۳۳	۰/۰۵۴	۰/۰۴۴	۵/۱۲۲	۰/۰۰۷
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۱۹۰	۰/۱۸۸	۰/۱۹۵*					
	گام سوم	رفتار شهروندی دانشجو	۰/۰۸۴	۰/۰۸۲	۰/۰۸۵	۰/۲۳۳	۰/۰۵۴	۰/۰۳۸	۳/۳۹۶	۰/۰۱۹
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۱۷۲	۰/۱۷۰	۰/۱۹۳*					
		رفتار انحرافی همکار	۰/۰۰۳	۰/۰۰۳	۰/۰۰۴					
	گام چهارم	رفتار شهروندی دانشجو	۰/۰۷۹	۰/۰۷۶	۰/۰۷۹	۰/۲۷۱	۰/۰۷۳	۰/۰۵۲	۳/۴۹۴	۰/۰۰۹
		رفتار انحرافی سازمانی	۰/۱۶۴	۰/۱۶۰	۰/۱۸۳*					
		رفتار انحرافی همکار	-۰/۰۷۰	-۰/۰۶۷	۰/۰۸۶					
		رفتار انحرافی دانشجو	۰/۱۴۲	۰/۱۳۸	۰/۱۶۸*					

$P \leq ۰/۰۱$

واژه‌نامه

1. Organizational Citizenship Behavior
رفتار شهروندی سازمانی
2. Deviant Workplace Behavior
رفتار انحرافی در محیط کار
رفتار انحرافی سازمانی — 3. DWB- Organizational
رفتار انحرافی بین فردی — 4. DWB- Interpersonal
رفتار شهروندی دانش آموزان — 5. OCB- Students
رفتار شهروندی همکاران — 6. OCB- Colleagues

منابع

1. Rotundo M and Sackett PR (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. Journal of Applied Psychology Vol. 87 No. 1, pp. 66-80.
2. de Lara PZM (2008). Fairness, teachers' non-task behavior and alumni satisfaction: the influence of group commitment. Journal of Educational Administration Vol. 46 No. 4, pp. 514-538.
3. Christopher MB, Deniz SO and Paul RS (2007). Interpersonal Deviance, Organizational Deviance, and Their Common Correlates: A Review and Meta-Analysis. Journal of Applied Psychology Vol. 92, No. 2, 410–424.
4. Dunlop PD and Lee K (2004). Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel. Journal of Organizational Behavior Vol. 25 No. 1, pp. 67-80.
5. Spreitzer GM and Sonenshein S (2004). Toward the construct definition of positive deviance. American Behavioral Scientist Vol. 47 No. 6, pp. 828-47.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

6. Spreitzer GM and Sonenshein S (2003). Positive deviance and extraordinary organizing, in Cameron K, Dutton J and Quinn R (Eds). Positive Organizational Scholarship. Berrett-Koehler, San Francisco, CA. pp. 207-24.

7. Organ DW (1977). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction causes-performance hypothesis. Academy of management Review 2, 46-53.

8. Appelbaum S, Bartolomucci N, Beaumier E, Boulanger J, Corrigan R, Dore I, Girard C & Serroni C (2004). Organizational zitizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. Management decision Vol. 42, No. 1, pp. 13-40.

9. Cohen, Aaron, kol & Yardena (2004). Professionalism and organizational citizenship behavior: an empirical examination among Israeli nurses. Journal of managerial psychology Vol. 19: No.4.

10. Muhamad A (2004). Procedural Justice as Mediator between Participation in Decision Making and Organizational Citizenship Behavior. International Journal of Commerce and Management Vol, 14, 58-68.

11. Bienstock CC, DeMoranville CW and Smith RK (2003). Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. Journal of Service Marketing Vol.17, No.4, 357-378.

12. Robinson SL and Bennett RJ (1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. Academy of Management Journal Vol. 38, No. 2, pp. 555-72.

13. Galperin BL (2002). Determinants of deviance in the workplace: an empirical examination in Canada and Mexico, unpublished doctoral dissertation. Concordia University. Montreal.

14. Henle CA (2005). Predicting workplace deviance from the interaction between organizational justice and personality. Journal of Managerial Issues Vol. 17, No. 2, p. 247.

15. Henle CA, Giacalone RA and Jurkiewicz CL (2005). The role of ethical ideology in workplace deviance. Journal of Business Ethics Vol. 56, No. 3, p. 219.

16. Bennett RJ and Robinson SL (2000). Development of a measure of workplace deviance. Journal of Applied Psychology Vol. 85, No. 3, pp. 349-60.

17. Filipczak B (1993). Armed and dangerous at work. Training: pp. 39-43.

18. McGurn J (1988). Spotting the thieves who work among us. Wall Street Journal Vol. 7, p. 16.

19. Motowidlo SJ (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. Journal of Applied Psychology Vol. 79 No. 4, pp. 475-80.

20. Verton D (2000). Employers OK with e-surfing. Computerworld Vol. 34 No. 1, p. 16.

21. Bell SJ and Menguc B (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. Journal of Retailing Vol. 78 No. 2, pp. 131-46.

22. Blancero D, Johnson S and Lakshman C (1995). Psychological contracts, OCB and customer service: an exploratory examination. Working Paper No. 95-23, Cornell Center for Advanced Human Resource Studies, Ithaca, NY.

23. Kim J, Moon J, Han D and Tikoo S (2004). Perceptions of justice and employee willingness to engage in customer-oriented behavior. Journal of Services Marketing Vol. 18 No. 4, pp. 267-75.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]

24. Morrison EW (1996). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. Human Resource Management Vol. 35, pp. 493-512.
25. Hui Ch, Lam S and Schaubroeck J (2001). Can good citizens lead the way in providing quality service? A field quasi-experiment. Academy of Management Journal Vol. 44 No. 5, pp. 988-95.
26. Castro CB, Armario E and Ruiz DM (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. International Journal of Service Industry Management Vol. 15 No. 1, pp. 27-53.
27. Somech A and Drach-Zahavy A (2000). Understanding extra-role behavior in schools: the relationships between job satisfactions, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. Teaching and Teacher Education Vol. 16 Nos 5/6, pp. 649-59.
28. Regoxs A (2003). Citizenship behaviours of university teachers: the graduates' point-of-view. Active Learning in Higher Education Vol. 4 No. 1, pp. 8-23.
29. Heeren JW and Shichor D (1993). Faculty malfeasance: understanding academic deviance. Sociological Inquiry Vol. 63 No. 1, pp. 49-63.
30. Cohen LL, Manion L, Morrison (2000). Research methods in education. By Routledge Falmer 5th edition.
31. Casanueva C, Peria´n˜ez RY and Rufino JE (1997). Calidad percibida por el alumno en el servicio docente universitario: desarrollo de una escala de medida, in Ruiz, M. (Ed.), XI Congreso Nacional AEDEM, Lleida Vol. 2, pp. 27-34.
32. Appelbaum SH, Deguire KJ and Lay M (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior. Corporate Governance Vol. 5 No. 4, pp. 43-56.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1392.8.1.5.2]