

## نقش میانجی رضایت شغلی در ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان کارخانه کاشی

حسن زارعی محمودآبادی<sup>۱</sup>، اعظم السادات میرمحمدی میبدی<sup>۲\*</sup>، سعید وزیری<sup>۳</sup>

### چکیده

مقدمه: هدف پژوهش حاضر، تبیین نقش میانجی رضایت شغلی در ارتباط بین رفتار شهروندی و حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان کارخانه کاشی نارین شهر میبد بود.

روش بررسی: روش تحقیق حاضر، همبستگی از نوع تحلیل مسیر بود. جامعه آماری شامل تمام کارکنان شرکت کاشی نارین میبد بود که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی ۲۰۰ نفر انتخاب شدند. پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی، حمایت سازمانی و رضایت شغلی بر روی نمونه اجرا گردید. با توجه به نوع متغیر و سطح سنجش متغیرها، از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر در تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

نتایج: نتایج نشان داد رضایت شغلی (میانجی‌گر) اثر معنی‌داری بر رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی ندارد ولی حمایت سازمانی بر دو متغیر رفتار شهروندی و رضایت شغلی اثر مستقیم معنی‌داری داشت. همچنین مؤلفه‌های پرداخت، مزایای جانبی و ارتباطات با حمایت سازمانی رابطه مثبت معنی‌داری داشتند. همچنین بین رفتار شهروندی با رضایت شغلی ( $r=0/19$ )، مؤلفه‌های نوع دوستی و وجدان با رضایت شغلی، و مؤلفه پرداخت و مزایای جانبی، ماهیت کار و ارتباطات با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنی‌داری دیده شد.

نتیجه‌گیری: این مطالعه نشان داد حمایت سازمان از کارکنان می‌تواند به طور معنی‌داری در تغییر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و ارتقای آن نقش ایفا کند. ارائه حمایت سازمانی به کارکنان، در ارتقای رفتار شهروندی کارکنان و افزایش کارایی و اثربخشی مطلوب در کارخانه بسیار مؤثر است.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، رضایت شغلی

۱- استادیار گروه علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه یزد، ایران.

۲- کارشناس ارشد گروه مشاوره، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران.

۳- استادیار گروه علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، ایران.

\* نویسنده مسئول: اعظم السادات میرمحمدی میبدی، کارشناس ارشد گروه مشاوره، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران.

تلفن تماس: +۹۸۹۱۳۲۵۷۵۳۸۵ پست الکترونیک: azamsadat1358@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۸/۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۳/۱۶

## مقدمه

با توجه به اینکه دنیای کنونی با شتاب فزاینده‌ای در حال صنعتی شدن است، ضرورت دارد سازمان‌ها برای بقا و موفقیت هرچه بیشتر، نوآوری، انعطاف‌پذیری و بهره‌وری داشته و به مراجعه‌کنندگان خود به خوبی پاسخگو باشند. از این رو تدوین استانداردهای جدید برای سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود تا بتوان چالش‌های جهانی پیش رو را پاسخگو بود و زمینه مناسبی را برای برخورداری کارکنان از مهارت‌های مختلف فراهم کرد (۱). یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند کارکنان را در این مسیر کمک کند «رفتار شهروندی سازمانی» است. رفتارهایی که برخاسته از بصیرت افراد بوده، مستقیم و به صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش، تشویق نمی‌شوند و علاوه بر این، کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند (۲). رفتارهایی مانند همکاری و همیاری کارکنان سازمان با یکدیگر، حفاظت از منافع و منابع سازمان، ارائه ایده‌های سازنده بدون چشم‌داشت، مشارکت داوطلبانه در انجام فعالیت‌ها، خودآموزشی و آموزش به دیگران، جوانمردی سازمانی، حمایت سازمانی، نزاکت و غیره، از جمله رفتارهای شهروندی سازمانی هستند که به میزان زیادی در بهبود رفتار و عملکرد شغلی کارکنان مؤثر بوده، باعث شکل‌گیری پدیده تبادل اجتماعی و رضایت مشتریان بیرونی سازمان و در نهایت موجب نمود عملکرد خوب سازمان در انظار عموم می‌شوند (۳).

اندیشمندان علوم رفتاری، عوامل زیادی را در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی دخیل می‌دانند که از مهمترین آنها رضایت شغلی کارکنان می‌باشد (۴). رضایت شغلی به طور مطلق، کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد. رضایت شغلی حالت عاطفی مثبت و خوشایندی است که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او می‌باشد (۵). رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد، زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. لذا می‌توان نتیجه گرفت رضایت شغلی، احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متأثر می‌باشد (۶). رضایت شغلی باعث افزایش سازندگی و روابط کاری خوشایند و شادکامی و سلامت روانی و انگیزش بالای کارکنان و کاهش نقل و انتقالات کارکنان و ترک خدمت آنان می‌شود (۷). از نگاه نظریه مبادله اجتماعی، کارکنانی که به لحاظ شناختی از کارشان راضی‌اند، تلاش می‌کنند تا رضایت خود را به صورت رفتارهای داوطلبانه نسبت به سازمان و کارکنان سازمان نشان دهند (۸). رضایت شغلی کارمند به میزان زیاد و به طور مثبت به توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارمند مرتبط است. به عبارتی، کارمند به دلیل ماهیت اجتماعی خود، تمایل دارد که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قبال حمایت‌های به عمل آمده از سوی سازمان، از خود نشان دهد (۹).

متغیر دیگری که بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد، حمایت سازمانی ادراک شده است. کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای آن‌ها و ایجاد رفاه، آسایش و امنیت‌شان قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد. در واقع حمایت سازمانی ادراک شده کیفیت تبادلات اجتماعی را که بین کارمند و کارفرما اتفاق می‌افتد، منعکس می‌سازد (۱۰). بر مبنای نظریه تبادل اجتماعی، اگر سازمان بتواند کارمندان خود را به طور شایسته مورد حمایت قرار دهد، آنها نیز با نیت جبران این حمایت، اقدام به ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی برای منافع سازمان می‌کنند. به عبارت دیگر تئوری تبادل اجتماعی اشاره به این موضوع دارد که افراد هنگامی که از فعالیت‌ها و اقدامات هر موجودیتی سود و منفعت کسب می‌کنند، خود را متعهد و ملزم به ادای دین می‌دانند و سعی در جبران و واکنش متقابل دارند. بدین ترتیب اگر کارکنان یک سازمان، حمایت‌های دریافتی از سازمان خود را مناسب و مطلوب احساس کنند، این احتمال وجود دارد که برای ادای دین خود به سازمان، اقدام به ارائه رفتارهای مفید مانند رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای مشتری محور، رفتارهای خدمات محور و غیره کنند که این خود باعث بهبود عملکرد سازمان می‌شود (۱۱). تحقیقات نشان داده است که حمایت سازمانی ادراک شده در برانگیختن کارکنان تأثیرگذار است. همچنین انتظارات کارکنان را افزایش می‌دهد که در مقابل، سازمان موظف می‌شود تا با توجه به اهداف سازمانی، پاداش و مزایایی بیشتر برای انجام کار بیشتر پرداخت کند (۱۲). همچنین، در حین برقراری تعامل اجتماعی، مجموعه‌ای از عقاید، تفکرات و رفتارها بین دو طرف رد و بدل می‌شود که برای سازمان بسیار حائز اهمیت است. این در حالی است که ارائه هر یک از این عقاید، تفکرات و رفتارها، به ادراک کارکنان از نحوه قدردانی و ارزش‌گذاری سازمان در قبال آنها وابسته است (۱۳).

نتایج بررسی رابطه میان حمایت سازمانی، تعهد عاطفی و رضایت شغلی کارکنان هتل نشان داد که هر چه حمایت سازمانی درک شده توسط کارکنان بیشتر باشد، رضایت شغلی آنها بالاتر خواهد بود و به موجب آن رفتار شهروندی سازمانی آنها بیشتر خواهد شد (۱۴). همچنین، پژوهشی دیگر نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی باشد (۱۵).

در تحقیقی دیگر مشخص شد که عدالت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی متأثر از رفتار حمایت سازمانی ادراک شده است (۱۶). افزایش حمایت سازمانی موجب می‌شود که کارکنان به سازمان تعلق بیشتری داشته باشند و رضایت آنها از شغل‌شان بیشتر شود (۱۷).

با توجه به مطالب ذکر شده، این مطالعه به منظور بررسی رابطه بین حمایت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان کارخانه نارین استان یزد را به عنوان زمینه تحقیق در نظر

که به شیوه معکوس نمره گذاری می شود. مؤلفه های این پرسشنامه شامل نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه است. برای به دست آوردن امتیاز هر بُعد، مجموع امتیازات مربوط به تک تک گویه های آن بعد را با هم جمع می کنیم. امتیاز کلی نیز از جمع امتیاز تمام گویه ها به دست می آید. امتیاز بالاتر، حاکی از میزان بیشتر رفتار شهروندی سازمانی بوده و بر عکس. پایایی این پرسشنامه ۰/۸۳ محاسبه شده است.

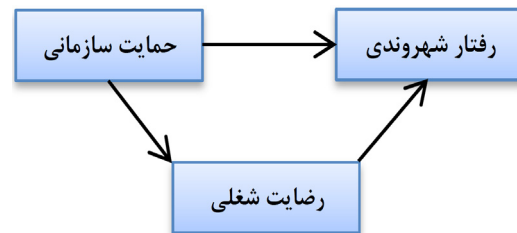
۲- پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده: این پرسشنامه توسط چی یانگ و هسه ساخته شده و دارای ۴۴ سؤال است که در طیف لیکرت ۷ تایی به سنجش حمایت سازمانی درک شده می پردازد. روایی و پایایی در پژوهش های قبلی به ترتیب ۰/۷۵ تا ۰/۸۵ گزارش شده است.

۳- پرسشنامه رضایت شغلی: شامل ۹ بُعد پرداخت، ارتقاء، سرپرست، مزایای جانبی، پاداش های احتمالی، رویه های عمل، همکاران، ماهیت کار، و ارتباطات است. دامنه امتیازی ابعاد در محدوده ۴ تا ۲۴ است. نمره کل رضایت شغلی از مجموع امتیازهای ۳۶ آیتم محاسبه می شود و شامل محدوده ۳۶ تا ۲۱۶ است. در محاسبه مجموع امتیازات باید به مثبت یا منفی بودن سؤالات دقت شود و ابتدا امتیازات گویه های منفی به صورت معکوس محاسبه شود. پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۶ گزارش شده است (۱۸).

### نتایج

نتایج داده های جمع آوری شده برای فرضیه فرعی اول، دوم و سوم به ترتیب در جداول ۱، ۲ و ۳ نشان داده شده است.

گرفته است تا سازوکارها و راه هایی که رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می دهد، مطالعه نماید. به عبارت دیگر هدف اصلی این پژوهش، نقش میانجی رضایت شغلی در ارتباط با حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان کارخانه نارین میبد است.



نمودار ۱. رابطه بین حمایت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

### مواد و روش ها

این پژوهش توصیفی، به سبک همبستگی از نوع تحلیل مسیر بود. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارکنان کارخانه کاشی نارین در سال ۱۳۹۴ بودند. حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران، ۲۰۰ نفر تعیین شد. به همان نسبت توزیع جامعه آماری، توزیع نمونه نیز برابر ۳۰ نفر کارمند اداری و ۱۷۰ نفر پرسنل تولید با روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی، انتخاب شدند. اطلاعات توسط پرسشنامه محقق ساخته اطلاعات فردی و پرسشنامه های زیر جمع آوری شد.

۱- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه دارای ۱۵ سؤال است که در قالب طیف ۵ درجه ای لیکرت تهیه شده است. تمام سؤالات شیوه نمره گذاری مثبت دارند به جز سؤال ۱۲

جدول ۱. ضریب همبستگی پیرسون حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	مقدار همبستگی				
	نمره کل رفتار شهروندی	نوع دوستی	وجدان	جوانمردی	رفتار مدنی ادب و ملاحظه
نمره حمایت سازمانی	۰/۲۳**	۰/۳۰***	۰/۴۳***	۰/۳۲***	۰/۰۳
حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۱۷*	۰/۰۰۷	۰/۲۰*	۰/۲۴**	۰/۲۶***
توانمندسازی روانشناختی	۰/۱۸*	۰/۱۵	۰/۴۳***	۰/۲۲**	۰/۰۴
رفتار شهروندی	۰/۱۵	۰/۳۰***	۰/۳۹***	۰/۳۶***	۰/۰۳
عملکرد کاری	۰/۰۷	۰/۳۲***	۰/۱۸**	۰/۳۸***	۰/۱۲

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می شود، از بین مؤلفه های حمایت سازمانی، فقط مؤلفه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی با نمره کل رفتار شهروندی رابطه معنادار مثبت دارند ( $p < 0/05$ ) و از بین مؤلفه های رفتار شهروندی نیز فقط مؤلفه نوع دوستی، وجدان و جوانمردی با نمره کل حمایت سازمانی رابطه معنادار مثبت دارند ( $p < 0/001$ ).

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می شود، از بین مؤلفه های حمایت سازمانی، فقط مؤلفه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی با نمره کل رفتار شهروندی رابطه

همانگونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد بین نمره کل حمایت سازمانی و نمره کل رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $r=0/33, p=0/001$ ). همچنین تمامی مؤلفه‌های حمایت سازمانی دارند ( $p<0/001$ ).

جدول ۲. ضریب همبستگی پیرسون حمایت سازمانی و رضایت شغلی

متغیر	مقدار همبستگی				
	نمره کل حمایت سازمانی	حمایت سازمانی ادراک شده	توانمندسازی روانشناختی	رفتار شهروندی	عملکرد کاری
نمره کل رضایت شغلی	۰/۳۳***	۰/۲۶**	۰/۱۸*	۰/۲۳**	۰/۲۵**
پرداخت	۰/۳۱***	۰/۲۳**	۰/۲۷***	۰/۱۷*	۰/۲۰*
ارتقا	۰/۰۶	۰/۰۴	۰/۰۰۹	۰/۰۷	۰/۰۸
سرپرست	۰/۱۰	۰/۲۷***	۰/۰۰۷	۰/۲۵**	۰/۰۸
مزایای جانبی	۰/۳۲***	۰/۰۴	۰/۱۲	۰/۳۶***	۰/۲۵**
پاداش‌های احتمالی	۰/۰۱	۰/۱۰	۰/۰۸	۰/۰۵	۰/۱۲
رویه‌های عمل	۰/۱۱	۰/۴۴***	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۵
همکاران	۰/۱۱	۰/۱۹*	۰/۰۹	۰/۰۰۷	۰/۱۲
ماهیت کار	۰/۱۶	۰/۱۱	۰/۱۰	۰/۱۰	۰/۱۵
ارتباطات	۰/۴۳***	۰/۳۰***	۰/۳۴***	۰/۲۸***	۰/۲۲**

جدول ۳. ضریب همبستگی پیرسون رضایت شغلی و رفتار شهروندی

متغیر	مقدار همبستگی				
	نمره کل رفتار شهروندی	نوع دوستی	وجدان	جوانمردی	رفتار مدنی
نمره کل رضایت شغلی	۰/۱۹*	۰/۲۵**	۰/۲۳**	۰/۰۷	۰/۰۵
پرداخت	۰/۲۲**	۰/۳۱***	۰/۰۵	۰/۰۱	۰/۰۳
ارتقا	۰/۰۱	۰/۱۴	۰/۰۵	۰/۰۰۳	۰/۱۳
سرپرست	۰/۱۰	۰/۰۹	۰/۲۴**	۰/۲۴**	۰/۰۹
مزایای جانبی	۰/۱۶*	۰/۲۳**	۰/۲۷***	۰/۱۳	۰/۰۱
پاداش‌های احتمالی	۰/۰۷	۰/۱۳	۰/۰۷	۰/۰۴	۰/۱۷*
رویه‌های عمل	۰/۰۸	۰/۰۱	۰/۰۶	۰/۱۱	۰/۰۰۹
همکاران	۰/۰۶	۰/۱۷*	۰/۱۳	۰/۱۴	۰/۱۱
ماهیت کار	۰/۲۲**	۰/۰۳	۰/۰۸	۰/۰۰۸	۰/۲۵**
ارتباطات	۰/۲۰*	۰/۳۴***	۰/۱۹*	۰/۰۴	۰/۰۹

همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد بین نمره کل رفتار شهروندی و نمره کل رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $r=0/19, p<0/05$ ). همچنین از بین سایر مؤلفه‌های رفتار شهروندی فقط نوع دوستی و وجدان با نمره کل رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری دارند ( $p<0/01$ ) از بین سایر مؤلفه‌های رضایت شغلی نیز فقط مؤلفه پرداخت ( $p<0/01$ )، مزایای جانبی

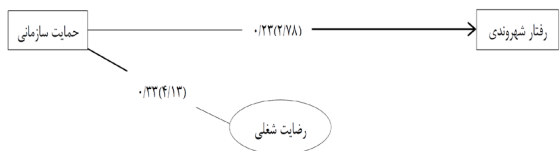
همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد بین نمره کل رفتار شهروندی و نمره کل رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $r=0/19, p<0/05$ ). همچنین از بین سایر مؤلفه‌های رفتار شهروندی فقط نوع دوستی و وجدان با نمره کل رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری دارند ( $p<0/01$ ) از بین سایر مؤلفه‌های رضایت شغلی نیز فقط مؤلفه پرداخت ( $p<0/01$ )، مزایای جانبی

سپس برای برازش الگوی برازش نایافته اولیه، تعدیل‌هایی صورت گرفت تا در نهایت الگوی مندرج در نمودار ۲- مورد تأیید قرار گرفت. شاخص‌های کلی این مدل تعدیل شده در جدول ۴- قابل مشاهده است.

جدول ۴. شاخص‌های نیکویی برازش الگوی پیشنهادی

CFI	AGFI	GFI	RMSEA	$\chi^2/df$	Df	$\chi^2$
۰/۹۵	۰/۹۴	۰/۹۹	۰/۰۹	۲/۱۳	۱	۲/۱۳

باتوجه به نتایج مندرج در جدول ۴، شاخص‌های کلی آزمون الگوی پیشنهادی تعدیل شده، حاکی از برازش کلی این الگو است ( $CFI=0/95$ ,  $AGFI=0/94$ ,  $GFI=0/99$ ,  $RMSEA=0/09$ ,  $df/\chi^2 = 2/13$ ) و به منظور برازش الگو ضروری است که شاخص‌های فوق استاندارد‌های لازم را داشته باشند. چنانچه مقدار شاخص  $df/\chi^2$  کوچکتر از ۳ باشد، مقدار  $RMSEA$  از ۰/۱ کوچکتر باشد و همچنین شاخص‌های برازش  $AGFI$ ،  $GFI$  و  $CFI$  به یک نزدیک‌تر باشند، بیانگر آن است که الگوی پیشنهادی تأیید شده است. بنابراین با توجه به این که شاخص‌های مذکور در جدول فوق استاندارد‌های مورد نظر را دارند، می‌توان ادعان داشت که الگوی پیشنهادی تعدیل شده در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. اما شاخص‌های تولیدی تحلیل مسیر فقط محدود به شاخص‌های برازش کلی الگو نیست؛ بلکه پارامتر ضریب مسیر و مقادیر  $t$  متناظر با آنها برای هر یک از مسیرهای علی از متغیر برون‌زا به متغیر میانجی و درون‌زا، و از متغیر میانجی به متغیر درون‌زا نیز وجود دارد. این ضرایب، قدرت نسبی هر مسیر را نشان می‌دهد. این ضرایب مسیر و مقدار  $t$  متناظر با آنها در نمودار ۳ ارائه شده است. (ضرایب مسیر و مقادیر  $t$  داخل پرانتز). کلیه این ضرایب در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد.



نمودار ۳. الگوی تأیید شده رفتار شهروندی

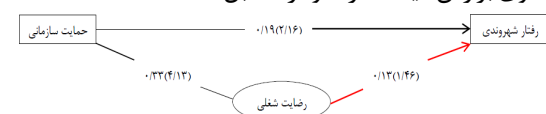
بر اساس اطلاعات ارائه شده در نمودار ۳، ضریب مسیر حمایت‌سازمانی به رفتار شهروندی ۰/۲۳، ضریب مسیر مثبت و ضعیفی است، با این وجود، بر اساس آزمون آماری  $t$  معنادار است ( $t=2/78$ ,  $p<0/05$ ). ضریب مسیر حمایت‌سازمانی به رضایت شغلی ۰/۳۳ است که ضریب مسیر مثبت و متوسطی است و بر اساس آزمون آماری  $t$  نیز معنادار است ( $t=4/13$ ,  $p<0/05$ ).

جدول ۵. ضرایب مسیر اثرات مستقیم و غیرمستقیم و کل در الگوی تأیید شده

متغیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل	واریانس تبیین شده
بر رفتار شهروندی از:				۰/۰۵
حمایت سازمانی	۰/۲۳*	-	۰/۲۳	
رضایت شغلی از:				۰/۱۱
حمایت سازمانی	۰/۳۳*	-	۰/۳۳	

علی غیرآزمایشی میان متغیرها را مورد تجزیه و تحلیل قرارداد. هدف الگوی کلی مطرح‌شده، بررسی نقش حمایت‌سازمانی با میانجی‌گری رضایت‌شغلی در رضایت‌شغلی بود (نمودار ۱). یکی از پیش‌فرض‌های مهم در تحلیل مسیر، برقراری رابطه معنادار بین متغیرهایی است که در الگوی پیشنهادی وجود دارند. نتایج ضرایب همبستگی پیرسون در جداول ۴ و ۵ نشان می‌دهد بین تمامی متغیرهای موجود در الگو رابطه معناداری وجود دارد. به طوری که رابطه متغیر برون‌زا یعنی حمایت‌سازمانی با متغیر میانجی یعنی رضایت‌شغلی و متغیر درون‌زا یعنی رفتار شهروندی، مثبت و معنادار است. همچنین رابطه متغیر میانجی یعنی رضایت‌شغلی با متغیر درون‌زا یعنی رفتار شهروندی نیز مثبت و معنادار است. بنابراین این نتایج حاکی از برقراری مفروضه فوق می‌باشد.

استقلال خطاها اجرا شد. در پیش‌بینی رفتار سازمانی از طریق متغیرهای موجود در الگوی پیشنهادی، مقدار عددی آزمون دوربین واتسون ۱/۸۱ بود که بیانگر استقلال خطاها می‌باشد؛ بنابراین، دومین مفروضه تحلیل مسیر نیز برقرار و انجام روش تحلیل مسیر برای آزمون الگوی پیشنهادی بلا مانع می‌باشد. اما پس از انجام تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار لیزرل، برازندگی الگوی پیشنهادی براساس شاخص نسبت مجذور خی دو به درجه آزادی، شاخص برازندگی تطبیقی (Comparative Fit Index: CFI)، شاخص نیکویی برازش (Goodness of Fit Index: GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) و ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (Root Mean Square Error of Approximation) مورد بررسی قرار گرفت. برای آنکه الگو از برازش خوبی برخوردار باشد، باید نسبت مجذور خی دو به درجه آزادی کمتر از ۳؛ شاخص‌های برازندگی تطبیقی (CFI)، نیکویی برازش (GFI) و نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI) نزدیک به ۱، و ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) بین ۰ تا ۰/۰۵ (بیانگر برازش خوب) و یا ۰/۰۵ تا ۰/۱۰ (بیانگر برازش قابل قبول) باشد. هر چند برای بررسی نیکویی برازش معمولاً از شاخص مجذور خی دو استفاده می‌شود، ولی مجذور خی دو با افزایش حجم نمونه و درجه آزادی افزایش می‌یابد. به همین دلیل، استفاده از شاخص ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) توصیه شده است (۱۹). نتایج آزمون الگوی پیشنهادی اولیه، حکایت از عدم برازش این الگو داشت که این الگوی برازش نایافته در نمودار ۲ قابل مشاهده است.



نمودار ۲. الگوی مدل اصلاح نشده اولیه برای رفتار شهروندی



## بحث

علیرغم شباهت‌های موجود در متغیرها و روش مورد استفاده، دارای تفاوت‌های قابل توجهی باشد. بر این اساس، لازم است ابتدا با توجه به شرایط زمانی و مکانی مورد استفاده، بومی‌سازی‌های لازم مرتبط با نتایج مطالعات انجام شود تا کاربردهای نتایج مذکور مقرون به صحت و درستی باشد. با توجه به نوع تعریفی که از رضایت ارائه شود متغیرهای مورد مطالعه برای استفاده در شاخص‌های مورد نظر متفاوت می‌شود، و مطمئناً این متغیرها در نتیجه برآزش کلی مدل معادلات ساختاری اثر گذاشته و می‌تواند به صورت عدم برآزش با مدل نظری ارائه شده برای داده‌ها در فرض اولیه و بر اساس متغیرهای اندازه‌گیری شده نمایان شود. علاوه بر این از معایب این شاخص‌ها این است که تحت تأثیر حجم نمونه‌اند و گاه به دلیل احتمالی تفاوت ماتریس واریانس کواریانس مشاهده شده و برآورد شده می‌تواند این تفاوت را موجب شود. نتایج حاصل از نمودار ۳ و جدول ۵ را می‌توان این‌گونه بیان کرد که احتمالاً متغیرهایی مانند ویژگی‌های شخصیتی، جو سازمانی، تعهد سازمانی، و روابط بین فردی که در بهبود و پیشرفت سازمان و سلامت نیروی کار نقش بسزایی دارند می‌توانند بر رضایت شغلی که خود از رضایت درونی و بیرونی تشکیل شده است تأثیر بگذارند.

از طرفی، گرچه یک سازمان ممکن است به دلیل دستمزد و پاداش‌های مختلف رضایت شغلی یک فرد را فراهم کرده باشد اما این به معنای آن نیست که رضایت درونی افراد نیز جلب شده باشد. برخی افراد علیرغم عدم تطابق و هماهنگی یک شغل با ویژگی‌های شخصیتی آنها، تنها به دلیل استفاده از فرصت اشتغال و تأمین معاش به آن شغل رو می‌آورند. بعلاوه، برخی افراد بر این اعتقاد غلط هستند که حقوق و مزایای پرداختی از طرف سازمان به آن‌ها نتیجه زحمات آن‌ها برای همان ساعات تعیین شده است و معتقدند نباید به کار بیشتر از آن تن داد. گاهی نوع کار و جایگاه فرد در آن کار ممکن است در بروز رفتار شهروندی تأثیر داشته باشند؛ مثلاً اگر جایگاه یک فرد نسبت به مدرکش پایین تر باشد، ممکن است به انجام کار اضافه تمایل نداشته باشد. گاهی با وجود رضایت شغلی، جو سازمانی به گونه‌ای است که رفتار شهروندی را تقویت نمی‌کند؛ مثلاً اگر خط تولید مشکل داشته باشد گرچه فرد بخواهد به طور خودجوش رفتار شهروندی داشته باشد، این امکان برای او فراهم نیست. بعلاوه برخی اعتقاد دارند که رفتار شهروندی سازمانی را نیز باید آموزش داد. خیلی از افراد در این زمینه و کمکی که ممکن است در حق سازمان خود به عمل آورند آگاهی ندارند و آموزش‌های لازم را ندیده‌اند. در واقع، تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می‌زند، نه تنها با رضایت شغلی ممکن است بهبود یابد بلکه تحت تأثیر عوامل دیگر نیز می‌باشد و بنابراین، نیاز به ترغیب و تشویق دارد. به همین دلیل سیاست‌ها و اقدامات سازمانی نیز مهم می‌باشند.

گاهی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به اقدامات متقابلی که در محیط سازمان رخ می‌دهد، نسبت داده

نتایج نشان داد که بین نمره‌های کل حمایت سازمانی، رفتار شهروندی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، که با نتایج پژوهش‌های نوروزی سیدحسینی (۲۰) عسگری و همکاران (۲۱)، وین داین، گرانهام و دینیش (۲۲)، مورمن (۲۳)، پیرسی (۲۴)، لیو (۲۵)، یون (۲۶)، دعایی و همکاران (۲۷)، همتی‌نژاد طولی و همکاران (۲۸)، بل و منگوک (۲۹) کاپلن و همکاران (۳۰)، پژوهش چیانگ و هسیه (۳۱)، همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت مدیران و سرپرستان کارخانه برای بهره‌وری هر چه بیشتر کارخانه، بسته‌های حمایت سازمانی اعم از تخصیص بسته‌های مشوق سازمانی، امکانات رفاهی و غیره را طوری طراحی نمودند که نتیجه آن ترغیب و تشویق رفتار شهروندی شد یعنی افراد نسبت به حمایت‌های سازمان خود را مدیون و بدهکار سازمان دانستند. جو کارخانه و نحوه ادراک کارکنان از این حمایت‌های مادی و معنوی، نکته قابل تأمل درک درست حمایت سازمانی بود که تأثیر بسزایی بر روی رفتار شهروندی سازمانی داشت. این موضوع منجر به افزایش رفتارهای مفید و سودبخش از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان کارکنان شد که به شکل مستقیم یا غیرمستقیم به کارکنانی که مشکلات کاری داشتند کمک می‌کرد. این امر باعث بهره‌وری و اثربخشی بیشتر سازمان شد. همچنین برداشت کارکنان از برخی فعالیت‌های سازمان مانند افزایش حقوق و دستمزد، ارتقا، آموزش و غیره این بود که سازمان به آن‌ها و رفاه‌شان توجه دارد و از آنها حمایت می‌کند. در پاسخ به این احساس ادراک شده، اعتماد کارکنان و کیفیت رابطه آنها با سازمان بهبود می‌یابد؛ به عبارت دیگر کارکنان برای آنکه از سازمان قدردانی کنند، نگرشی مثبت به سازمان شکل دادند و تعهد سازمانی خود را نسبت به سازمان افزایش دادند که در نتیجه، رضایت شغلی کارکنان در سازمان بالا رود و تمایل داشته باشند در سازمان بمانند. همچنین می‌توان گفت از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی در اصل از این اعتقاد به دست می‌آید که رضایت شغلی بر رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد، تا حدودی می‌توان درک کرد که رفتار شهروندی و رضایت شغلی به گونه‌ای جدایی‌ناپذیر به یکدیگر پیوسته‌اند.

اگرچه در این مطالعه، با توجه به نمودار ۳ و جدول ۵، نقش میانجی متغیر رضایت شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی معنادار نشد و این نتایج با یافته‌های پژوهش‌های نامبرده در این تحقیق در تناقض بود؛ نتایج این پژوهش نشان داد که حمایت سازمانی بر دو متغیر رفتار شهروندی و رضایت شغلی اثر مستقیم معناداری دارد، که با نتایج پژوهش کیم (۳۱) و صالحی و گل‌تاش (۳۲) همسو می‌باشد. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت محدودیت‌های مربوط به بُعد زمان و مکان در تمامی تحقیقات رشته‌های علوم انسانی و اجتماعی به طور عام و رشته مدیریت و کارآفرینی به صورتی خاص باعث شده است یافته‌های تحقیقاتی،

## منابع

- Garg P, Renu R. Climate profile and OCBS of teachers in public and private schools. *International Journal of Educational Management*.2006;20(7):529-541.
- Burns T, Carpenter J. Organizational Citizenship and Student Achievement, *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*.2008;1(1):51 – 58.
- Bolino MC, Turnley WH, Niehoff BP. The Other Side of the Story: Reexamining Prevailing Assumptions about Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*.2004;14.
- Marzoughi R, Esmi K, Choopani AH, Hayat A. Evaluation of Relationship between Job Satisfaction with Organizational Citizenship behavior of Tehran University Personnels. *Studies Teaching and Learning*.2012(2). [Persian].
- Abaszadgan MA. Management of troubled organizations. Tehran: Kavir; 2007. [ Persian].
- Shahbazi M, Onori A, Javaheri M. The factors affecting job satisfaction in police forces. *Journal of police's human development*.2009; (26)6.[Persian].
- Podsakoff PM, Mackenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*. 2000;26 (3):513–563.
- Senobari M, Rezai AM. The Relation of Job Characteristics and Organization Citizenship Job Satisfaction Intermediate Role. *Police Human Development*. 2011(5): 78-104. [Persian].
- Tahmasebi M, Salehi M, Gholtash A. The Relationship between Employees' Self-Efficiency and Organizational Support with their Organizational Citizenship Behavior. *Journal Management System*. 2016;6(24):92-81 .
- Casper WJ, Harris C, Taylor-Bianco A, Wayne JH. Work–family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior*.2011;79(3):640-652.

می‌شود. کارکنان ممکن است رضایت‌شغلی خود را به منابع، همکاران و فرصت‌هایی که از سوی همکاران در سازمان برای آن‌ها فراهم می‌شود و یا به خود سازمان نسبت دهند یا کارکنان ممکن است رفتار شهروند سازمانی را به خاطر نشان‌دادن قدردانی و رضایت خود از سازمان و همکاران بروز دهند.

همان‌طور که گفته شد، عملکرد و کارایی سازمان و شرکت‌ها تا حد زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان برای پذیرفتن کارها و نقش‌های فراتر از وظیفه و نقش تعیین‌شده در شرح شغل می‌باشد. بی‌تردید، وجه تمایز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش، کارکنان آن می‌باشد. از این رو، سازمان‌هایی که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می‌باشند، بایستی زمینه را به گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیران‌شان با طیب‌خاطر تمامی تجربیات، توانائی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی بکار گیرند. همچنین، یکی از عواملی که رفتار شهروندی سازمانی در جهت بهبود سازمان برای ورود به عرصه رقابت‌ها متأثر می‌نماید حمایت‌سازمانی است. حمایت‌سازمانی زمانی درک می‌شود که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آنهاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت‌سازمانی)، بنابراین، کارکنان، خود را جزئی از سازمان متبوع‌شان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به آن احساس پایبندی و وفاداری می‌کنند (تعهد سازمانی). به عبارت دیگر، تصور از حمایت‌سازمانی، میزان باور کارکنان به این امر است که سازمان برای فعالیتی که انجام می‌دهند ارزش قائل است و این تصور از ادراک فرد نشأت می‌گیرد.

با توجه به مطالب ارائه شده و با توجه به نتایج پژوهش حاضر، به مدیران و مسئولان کارخانه پیشنهاد می‌شود با تدابیر لازم و به‌موقع برای افزایش سطح حمایت ادراک شده و توجه به مکانیزم‌های منابع انسانی که به مسائل رفاهی و آسایشی کارکنان ارتباط دارد، شرایط افزایش تعهد و رضایت‌شغلی کارکنان از طریق ارزش قائل شدن و بها دادن به کارکنان، افزایش میزان حقوق و مزایا و همچنین بهبود بخشیدن به روابط بین فردی و کاری کارکنان را فراهم آورند و برای محیط کارخانه، جوّی باز و انعطاف‌پذیر نمایند به گونه‌ای که رابطه افراد در چنین جوّی، مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل به یکدیگر باشد تا زمینه بروز هر چه بیشتر رفتارهای شهروند سازمانی فراهم شود. با توجه به این موضوع که بخش مهمی از وظایف و کارکردهای کارخانه بر عهده کارکنان است و بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، پیشنهاد می‌شود که اقدامات حمایتی در رابطه با ایجاد انگیزه و رضایت‌شغلی کارکنان انجام شود.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به عدم همکاری کارکنان در پرسش‌نامه چه از سوی زنان بی‌سواد و چه ترس از عواقب پاسخگویی نام برد. همچنین، به دلیل این که پژوهش فقط بر روی کارکنان کارخانه نارین می‌باید انجام شده، باید در مورد تعمیم نتایج حاصله احتیاط کرد.

- questionnaire-children form (CERQ-K-P). Journal of Fundamentals of Mental Health. 2012; 14(3): 246-59.[ Persian].
20. Norooziseyedhosseini R. The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Employees of Physical Education Departments. 2013; 4(15): 87-103.
  21. Asgari A, Silong D, Abu S. The relationship between leader-member exchange, organizational inflexibility, perceived organizational support, interactional justice and organizational citizenship behavior. African Journal of Business Management. 2008; (8): 138-145.
  22. Van dyne L, Graham JW, Dienesch RM. Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. Academy of Management Journal .1994; 37(4):765.
  23. Moorman RH, Blakely GL, Niehoff BP. Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?, ACAD MANAGE J .1998 ;41(3):351-357.
  24. Piercy NF, Cravens DW, Lane N, Vorhies DW. Driving Organizational Citizenship Behaviors and Salesperson In- Role Behavior performance: the role of management control and perceived organizational support. Academy of Marketing Science. 2006; 34(2): 244-262.
  25. Liu YW. Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior. Personnel Review. 2009;38:307-319.
  26. Yuwen L. Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior: The mediating role of affective commitment towards the parent company. Personnel Review. 2009;38(3):307-19.
  27. Doaei HA, Mortazavi S, Nouri A. Modeling the effect of perceived organizational support on citizenship behavior (Case of Study : pars Hotel). Journal of Executive Management. 2010(1).[ Persian].
  28. Hematinejad MA, Hamidi M, Alahyari M. The Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational
  11. Fattahy M. This research investigates the relationship between Organizational citizenship behavior, Spirituality in the workplace, Service quality and Customer loyalty. Thesis MA, Public Administration, Faculty of Management, Tehran University. 2007: 25-55.[ Persian].
  12. Poursoltani Zarandy H, Iraj Ramin Nqndr R. the relationship Hmaytsazmany understand between job satisfaction and organizational commitment of staff General Administration of Sport and Youth Mazandaran, management and organizational behavior at sports magazine.2013 (1): 55-66. [ Persian].
  13. Eisenberger R, Armeli S, Rexwinkel B, Lynch PD, Rhoades L. Reciprocation of perceived organizational support. Journal of Applied Psychology .2001;42 :86-51.
  14. Bilgin N, Demirer H. The examination of the relationship among organizational support, affective commitment and job satisfaction of hotel employees. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2012; 51:470-473.
  15. Chiang Chun – Fang, Sheng T. The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior. international journal of hospitality management. 2011; 31(1): 180-190.
  16. Nadiri H, Tanova C. An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry. International Journal of Hospitality Management. 2010;29(1): 33-41.
  17. Rhoades L, Eisenberger R, Armeli S. Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. Journal of Applied Psychology. 2001; 86: 825-836.
  18. Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. American Journal of Community Psycholog 8519;13: 693-713.
  19. Mashhadi A, Hasani J, Mirdoraghi F. Factor structure, reliability and validity of Persian version of the cognitive emotion regulation



- Citizenship Behavior in Experts of National Olympic and Paralympic Academy of Iran. 2012; 4(13): 27-43.
29. Bell SJ, Menguc B. The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, & superior service quality. *Journal of Rlating*. 2002;78(2): 131-146.
  30. Kaplan M, Ilhan I, Ogut E, Attar A. The effect of perceived organizational support on employee's organizational citizenship behavior: A study of hotel employees in Turkey. *African Journal of Business Management* 2013; 7(34):3281-3286.
  31. Chiang Ch-Fa, Tsung-Sheng H. The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*.2012;31(1):180-190.
  32. Kim S. Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*. 2006;27(8):740-722.
  33. Salehi M, Gholtash A. The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 2011;15:306-3.

# THE MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION IN RELATION TO PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG MEYBOD NARIN COMPANY

Zarei Mahmoodabadi H<sup>1</sup>, Mirmohammadi Meybodi AS<sup>2\*</sup>, Vaziri S<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Assistant Profesor, Department of Psychology, Yazd University, Yazd, Iran

<sup>2</sup>MA in Department of Counseling, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

<sup>3</sup>Educational Sciences, Faculty of human Sciences, Islamic Azad University, Yazd, Iran

## Abstract

**Background:** This research aimed to study the mediating effect of Job Satisfaction (JS) on the relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Perceived Organizational Support (POS) of the employees of Narin Tile Company in Yazd, Iran.

**Methods:** The JS, OCB, and POS questionnaires were administered to a sample of participants (n=200); i.e., all employees of Narin Tile Company through stratified random sampling. Pearson Correlations and Path Analysis were used to test the hypothesized relationships.

**Results:** Results indicate that JS (as the mediator) had no significant effect on the relationship between POS and OCB; however, POS had a strong meaningful effect on both OCB and JS variables. Moreover, there was a strong significant positive correlation between the payment, and fringe benefits as well as social interaction, and POS. Significant positive relationship was found between POS and JS ( $r=0.19$ ). Furthermore, there was strong significant positive correlations between 'altruism and conscience' and JS, as well as between 'fringe benefits, nature of work and social interactions' and OCB.

**Conclusion:** Perceived organizational support (POS) of the employees had a significant effect on changing and promoting organizational citizenship behavior (OCB) of the employees. Also, it could improve employees' job efficiency and performance at work.

**Key words:** Job Satisfaction (JS), Organizational Citizenship, Behavior (OCB), Perceived Organizational Support (POS)

\*Corresponding author:

Tel: +989132575385

Email: azamsadat1358@yahoo.com

received: 2016.06.05

Accepted: 2016.10.24