

## رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران

حسین صمدی میارکلائی<sup>۱</sup>، حمزه صمدی میارکلائی<sup>۲</sup>،  
عباس بابایی<sup>۳</sup>

۱. نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد، قائم شهر، ایران.

*Email: hossein\_samadi\_m@yahoo.com*

۲. دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه مدیریت دولتی، تهران، ایران.

۳. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، مشاور دبیرکل جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران.

دریافت: ۹۲/۱۱/۵ پذیرش: ۹۴/۲/۱۶

### چکیده

**مقدمه:** سازمان‌های موفق کارکنانی دارند که به مسئولیت‌های رسمی بسنده نمی‌کنند، وقت و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل و سازمان‌شان می‌کنند. چنین رفتارهای نوع دوستانه که نه تجویزی است و نه درخواستی، موجب تسریع فعالیت‌های سازمانی می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی (OCB) به عنوان رفتارهای فردی‌ای تعریف شده است که بصیرتی است و به‌طور مستقیم و به‌وضوح از طریق سیستم رسمی پاداش شناخته نشده و به آن پاداش داده نمی‌شود. یکی از عوامل مؤثر بر این رفتارها رضایت شغلی می‌باشد. رضایت شغلی را به عنوان «میزانی که کارکنان شغل و جنبه‌های گوناگون شغل‌شان را دوست دارند» تعریف کرده‌اند.

**روش:** این تحقیق به روش توصیفی-همبستگی انجام شد و جامعه مورد مطالعه در این تحقیق همه

کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران است. در این تحقیق ۱۲۳ نفر از کارکنان سازمان مورد مطالعه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. در این تحقیق از دو پرسشنامه استفاده شده که رفتار شهروندی سازمانی و پرسشنامه ۲۰ سؤالی (فرم کوتاه) رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ) برای سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با نرم‌افزار SPSS و LISREL و با آزمون همبستگی و تحلیل مدل معادلات ساختاری و در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ انجام شده است.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد که میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با میزان همبستگی (۰/۶۶۵) و نیز میان ابعاد رضایت شغلی، شامل رضایت درونی (۰/۶۸۴) و رضایت بیرونی (۰/۵۸۲)، با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی‌داری یافت شد.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به ارتباط میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در این تحقیق، سیستم منابع انسانی سازمان می‌تواند از طریق طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد، برنامه‌های دقیق توسعه مدیریت، تنظیم سیستم‌های پرداخت منصفانه و طراحی اسباب و لوازم شغلی برای افزایش رضایت شغلی و در نهایت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گام بردارد.

**کلمات کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، صنایع نساجی هلال احمر.

## مقدمه

امروزه سازمان‌های موفق کارکنانی دارند که به مسئولیت‌های رسمی بسنده نمی‌کنند، وقت و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل و سازمان‌شان می‌کنند. چنین رفتارهای نوع‌دوستانه که نه تجویزی است و نه درخواستی، موجب تسریع فعالیت‌های سازمانی می‌شود (۱).

این رفتارها (رفتار شهروندی سازمانی) موجب می‌شود کارکنان منافع گروهی و سازمانی را بر منافع فردی ترجیح دهند. به منظور تضمین کارایی سازمانی، سازمان‌ها به مشارکت، سخاوتمندی<sup>۱</sup>، فداکاری و از خودگذشتگی<sup>۲</sup>، و گاه‌گاهی به تلاش‌های اضافی کارکنان نیاز دارند. از این‌رو کارهای ارادی کارکنان برای سازمان‌ها بسیار مهم است. (۲) رضایت شغلی به دلیل ضرورت آن برای متغیرهای مرتبط با شغل از قبیل انگیزش، وابستگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت زندگی، سلامت ذهنی، عملکرد شغلی و غیره بسیار با اهمیت است. در حقیقت، رضایت شغلی ترکیبی از رضایت شغلی درونی و بیرونی است. رضایت شغلی درونی زمانی مفهوم دارد که کارکنان فقط به نوع کاری که انجام می‌دهند، توجه دارند. رضایت شغلی بیرونی هنگامی معنی دارد که کارکنان موقعیت‌های کار، از قبیل حقوق، همکاران و سرپرستان‌شان را مورد ملاحظه قرار می‌دهند. (۳)

رفتار شهروندی سازمانی، کارهای داوطلبانه‌ای است که کارمندان برای کمک به هم‌قطاران و

کارفرمایان‌شان انجام می‌دهند. (۶) کاتز و کان (۱۹۶۶) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان «رفتارهایی که از طریق نسخه‌های شغلی تعیین نشده‌اند، اما دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌کنند» تعریف کرده‌اند (۷). آرگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه تعریف کرده است: «رفتار شهروندی سازمانی<sup>۳</sup> رفتار مرتبط کاری است که ماهیت دلبخواهی دارد، که به طور مستقیم و آشکار در ارتباط با سیستم پاداش رسمی سازمانی شناخته نمی‌شود و در مجموع عملکرد اثربخش سازمان را ارتقا می‌بخشد» (۸،۹،۱۰،۱۱). رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود. اما در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری ایفا می‌کند. این رفتارها حداقل طی ۲۸ سال گذشته به حوزه‌ای گسترده و وسیع در تحقیقات سازمان و مدیریت بدل شده است. (۱۲) این مجموعه رفتارها از طریق ترغیب عملکرد سازمانی مؤثر و کارآمد باعث ارتقای سطح عملکرد سازمانی می‌شوند. (۱۳)

آرگان (۱۹۸۸) معروف‌ترین ابعاد مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه بیان کرده است: نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع، عفت (ادب) اجتماعی (۱۴،۱۵،۱۶،۱۷،۱۸،۱۹،۲۰). اسمیت و همکاران (۱۹۸۳) مقیاسی دویبعدی از رفتار شهروندی سازمانی را بیان کردند (نوع‌دوستی و اجابت) که از طریق ارائه نوع‌دوستی به عنوان رفتار

1. Benevolence
2. Self-sacrifice

<sup>3</sup> Organizational Citizenship Behavior (OCB)

شهروندی سازمانی فردی، و ارائه اجابت به عنوان رفتار شهروندی سازمانی، به وضوح شهروندی مورد هدف در سازمان و شهروندی مورد هدف در فرد را از هم متمایز ساخته‌اند (۲۲، ۲۱، ۲۳).

از طرفی شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند نقش مستقیمی در تحقق آرمان‌ها، اهداف بلندمدت و وظایف روزمره داشته باشد. این تحقیق می‌تواند زمینه‌تئوریک و توصیفی و کاربردی غنی‌ای از رفتار شهروندی سازمانی را برای سازمان به وجود آورد که سعی دارد تا به عملکرد، اثربخشی، مشارکت بیشتر کارکنان، و بهره‌وری بالایی دست یابند.

اسپکتور (۱۹۹۷) رضایت شغلی را به عنوان «میزانی که کارکنان شغل و جنبه‌های گوناگون شغل‌شان را دوست دارند» تعریف کرد. (۲۴) فرد می‌تواند از یک جنبه شغل خود نسبتاً راضی باشد و از یک یا چند جنبه دیگر ناراضی باشد. (۲۵) رایینز رضایت شغلی را به عنوان نگرش کلی نسبت به یک شغل تعریف می‌کند. (۲۶) مزایای حاصل از رضایت شغلی کارکنان سازمان به همه افراد جامعه و شهروندان مرز و بوم خواهد رسید. کارگر راضی، شادی و مسرت را از سازمان به خانه و جامعه منتقل می‌کند. در این مجال تعدادی از تأثیرات رضایت شغلی را به اختصار برمی‌شماریم:

- تعهد سازمانی: «تعهد سازمانی دارای سه مؤلفه است: تطبیق با اهداف و ارزش‌های سازمان، آرزوی تعلق داشتن به سازمان، و اشتیاق برای نمایش دادن تلاش برای سازمان» (۲۷). به نظر می‌رسد یک همبستگی قوی میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی

وجود دارد. تعهد بالاتر، بهره‌وری بالاتری را به دنبال خواهد داشت. (۲۴)

- رضایت از زندگی: رضایت از زندگی به طور کلی به احساسات فرد در مورد زندگی‌اش مانند خانواده و تفریحات مربوط می‌شود که آن را با توجه به میزان احساس رفاه و بهزیستی از سوی کارکنان می‌سنجد. (۲۸) مسائل منزل می‌تواند بر رضایت از کار اثر بگذارند و مسائل مرتبط با کار نیز بر زندگی شخصی اثر می‌گذارند. بر حَسَبِ فرضیه قطعه قطعه‌سازی کارکنان زندگی‌شان را بخش بخش می‌کنند و رضایت در هر یک از زمینه‌های زندگی اثر کوچکی بر رضایت از دیگر زمینه‌ها دارد. (۲۹)

- رفتار واپس‌گرایانه (مخرب): بسیاری از تئوری‌های رفتاری نشان می‌دهند افرادی که شغل خود را دوست نداشته باشند، عکس‌العمل‌هایی مانند ترک کار، غیبت و یا دیر حاضر شدن در سر کار را از خود نشان می‌دهند. (۲۸)

در بررسی پیشینه تحقیق باید گفت در خارج از کشور تحقیقات زیادی در این موضوع انجام گرفته است، اما در داخل، بررسی اثرگذاری متغیر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تحقیقات بسیار محدودی انجام گرفته است. پین و آرگان (۲۰۰۰)، چيو و چن<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در تحقیقات خود آشکار کردند که میان رضایت شغلی افراد و رفتار شهروندی در آنها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، جهانگیر و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهش خود بیان کردند که بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. مرزوقی و همکاران

<sup>۱</sup>.Chiu & Chen

توجه به فرمول ۱۲۳ نفر برآورد شد. تعداد ۱۳۰ پرسشنامه در میان کارکنان پخش شد و در نهایت ۱۰۶ پرسشنامه مناسب تجزیه و تحلیل آماری جمع‌آوری شد.

در این تحقیق، برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از پرسشنامه‌ای استفاده شد، که از دو بخش مجزا تشکیل شده است. بخش اول آن شامل گویه‌هایی می‌باشد که طی آن ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (۳۴) اندازه‌گیری می‌شود. این پرسشنامه مبتنی بر بیست و هفت سؤال پنج گزینه‌ای طیف لیکرت (خیلی کم تا خیلی زیاد) و با سؤالاتی چون (تمایل به حفظ وجهه و خوشنامی سازمان؛ و تمایل به کمک به همکاران جدید تا خود را با محیط کاری وفق دهند) سنجش شده، و بخش دوم آن شامل پرسشنامه رضایت شغلی است که میزان رضایت شغلی کارکنان را می‌سنجد، این ابزار هم مبتنی بر بیست سؤال پنج گزینه‌ای طیف لیکرت (خیلی کم تا خیلی زیاد) است (۳۵) که با سؤالاتی چون رضایت از روشی که خط‌مشی‌های شرکت به عمل در می‌آیند (رضایت نسبت به خط‌مشی‌های شرکت)؛ و قادر بودن به انجام چیزی که مخالف با وجدان من نباشد (نبودن روحیه غیر اخلاقی در محل کار) سنجش می‌شود. برای سنجش روایی محتوی باید گفت که این پرسشنامه‌ها استاندارد بین‌المللی و بر اساس تحقیقات قبلی بوده و همچنین توسط ۹ نفر از اساتید دانشگاه بررسی و تأیید شده است. مارکوزی و شین (۲۰۰۴) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی را اعتباریابی و مقدار آلفای کرونباخ آن را نیز در حد مطلوب گزارش کرده‌اند، از طرفی

(۱۳۸۹) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران» دریافتند که بین رضایت شغلی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد و همچنین بین همه مؤلفه‌های رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری یافت شد. همچنین طبرسا و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی «عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی» را بررسی کردند و نتایج حاکی از آن بود که از دو متغیر رضایت شغلی و اعتماد سازمانی، فقط رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی به طور کامل تأثیر دارد.

با توجه به ادبیات نظری و تجربی ارائه شده، هدف از انجام این پژوهش، بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی است. بر این اساس فرضیات تحقیق به صورت زیر مورد آزمون قرار می‌گیرند:

۱) میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

۲) میان ابعاد رضایت شغلی (رضایت درونی و بیرونی) و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

## روش تحقیق

تحقیق حاضر به روش توصیفی-همبستگی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان صنایع نساجی هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران است، که در ۱۳۹۱ در سازمان مشغول به کار بوده‌اند و با توجه به اطلاعات به‌دست آمده، تعداد این کارکنان حدود ۱۸۰ نفر می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که با

شاخص‌های  $NFI$ ،  $AGFI$ ،  $GFI$ ،  $RMSEA$  و  $NNFI$  برای برازش مدل معادلات ساختاری استفاده گردید (۳۸ و ۳۹).

### یافته‌های تحقیق

آمار توصیفی برای متغیرهای جمعیت‌شناختی نشان داد که در نمونه مورد مطالعه از نظر سن ۰/۱۵ درصد بین (۱۹-۲۶)، ۰/۴۶ درصد بین (۲۷-۳۴)، ۰/۲۷ درصد بین (۳۵-۴۲) و ۰/۹ درصد بین (۴۳-۵۰) و ۰/۳ درصد بیشتر از ۵۰ سال، از نظر جنسیت ۰/۹ درصد زن و ۰/۹۱ درصد مرد، از این میان ۰/۲۱ درصد مجرد و ۰/۷۹ درصد متأهل، از نظر تحصیلات ۰/۶۳ درصد دیپلم و زیردیپلم، ۰/۲۰ درصد کاردانی و ۰/۱۷ درصد لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

در ارتباط با فرضیه تحقیق: بین رضایت شغلی و مؤلفه‌های رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. برای این منظور، از آزمون همبستگی پیرسون و همچنین برای فرضیه اصلی پژوهش مدل معادلات ساختاری استفاده شد. در ابتدا برای تعیین آنکه آیا بین متغیرها رابطه وجود دارد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد که نتیجه در ماتریس زیر آمده است.

پرسشنامه رضایت شغلی توسط صمدی در ۱۳۹۰ نیز مورد اعتباریابی قرار گرفت و آلفای کرونباخ آن را با مقدار ۰/۹۲ گزارش داد. برای سنجش پایایی این پرسشنامه‌ها که بر اساس طیف لیکرت تهیه شد، به طور تصادفی میان ۲۰ نفر از کارکنان توزیع و جمع‌آوری گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای گویه‌های پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا، بیشتر از ۰/۹۰ را نشان داد، که بیانگر اعتبار بالای پرسشنامه است و ضریب آلفای کرونباخ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بیشتر از عدد ۰/۸۰ را نشان می‌دهد که بیانگر اعتبار بالا و قابل قبول این پرسشنامه است.

برای تحلیل داده‌های پرسشنامه، در این تحقیق روش‌های آمار توصیفی و استنباطی و از نرم‌افزارهای  $SPSS^{win16}$  و  $LISREL^{8.5}$  استفاده شده است و همچنین به وسیله آزمون‌های همبستگی به تأیید و یا رد فرضیات اقدام شده است.

مدل معادلات ساختاری یک تحلیل چند متغیری بسیار قوی از خانواده رگرسیون چند متغیری بود که ضمن بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی (GLM) به محقق این امکان را می‌دهد که مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به‌طور همزمان مورد آزمون قرار دهد. تحلیل مدل معادلات ساختاری را می‌توان توسط تحلیل ساختاری کوواریانس یا روابط خطی ساختاری لیزرل انجام داد. (۳۷) در این مطالعه از

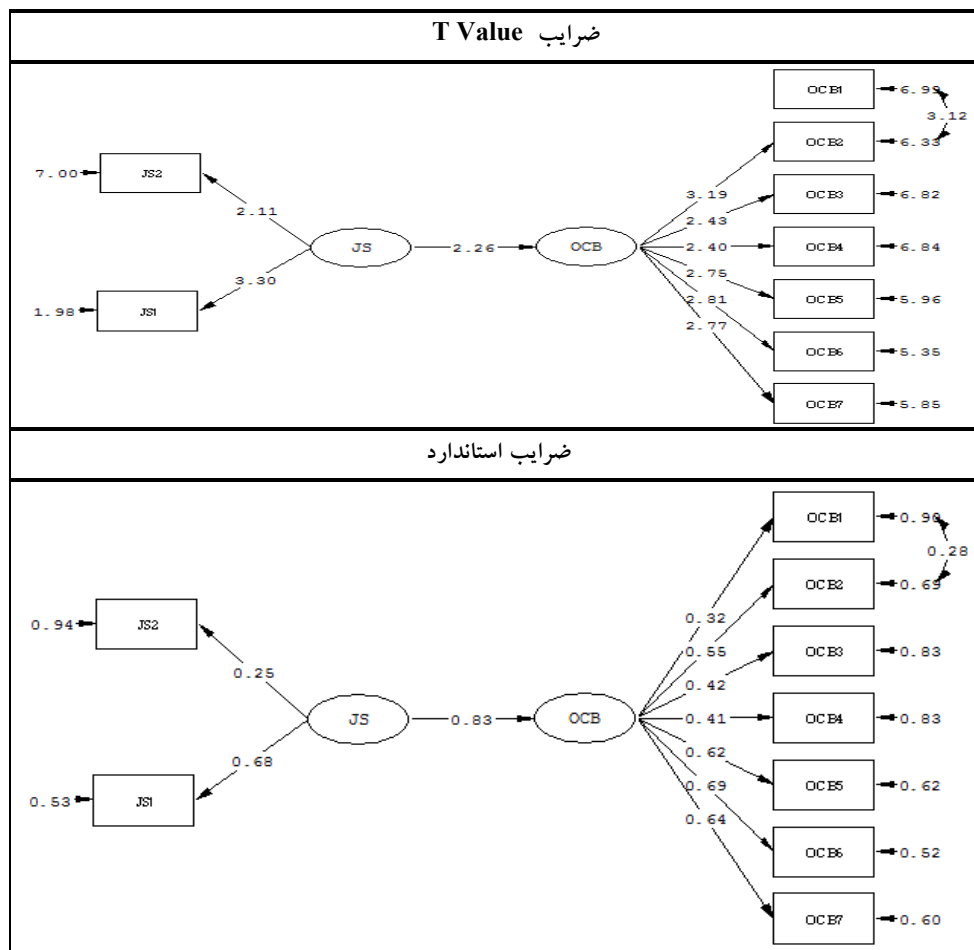
جدول شماره ۱: ماتریس همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی و ابعاد آن

| ردیف | متغیر        | ۱       | ۲       | ۳       | ۴       | ۵       | ۶       | ۷       | ۸       | ۹       | ۱۰      |
|------|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ۱    | رضایت کل     | ۱       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| ۲    | رضایت درونی  | ۰/۷۸۱** | ۱       |         |         |         |         |         |         |         |         |
| ۳    | رضایت بیرونی | ۰/۷۳۴** | ۰/۶۶۷** | ۱       |         |         |         |         |         |         |         |
| ۴    | آداب         | ۰/۵۵۶** | ۰/۸۵۱** | ۰/۴۵۲** | ۱       |         |         |         |         |         |         |
| ۵    | نوع دوستی    | ۰/۴۲۱** | ۰/۴۳۶** | ۰/۳۶۲** | ۰/۵۸۵** | ۱       |         |         |         |         |         |
| ۶    | وجدان        | ۰/۳۵۸** | ۰/۳۳۲** | ۰/۳۱۱** | ۰/۴۳۳** | ۰/۴۹۲** | ۱       |         |         |         |         |
| ۷    | هماهنگی      | ۰/۵۳۳** | ۰/۵۴۱** | ۰/۴۷۹** | ۰/۴۵۰** | ۰/۴۰۳** | ۰/۳۱۶** | ۱       |         |         |         |
| ۸    | محافظت       | ۰/۵۶۴** | ۰/۵۷۸** | ۰/۵۰۸** | ۰/۴۷۱** | ۰/۴۴۶** | ۰/۳۸۸** | ۰/۶۶۸** | ۱       |         |         |
| ۹    | جوانمردی     | ۰/۴۶۰** | ۰/۴۷۸** | ۰/۴۰۰** | ۰/۴۴۲** | ۰/۴۷۱** | ۰/۳۷۰** | ۰/۵۰۲** | ۰/۳۸۴** | ۱       |         |
| ۱۰   | نزاکت        | ۰/۴۸۹** | ۰/۵۰۹** | ۰/۴۴۰** | ۰/۳۲۷** | ۰/۳۵۸** | ۰/۳۱۳** | ۰/۳۳۹** | ۰/۴۴۲** | ۰/۴۷۶** | ۱       |
| ۱۱   | شهروندی      | ۰/۶۶۵** | ۰/۶۸۴** | ۰/۵۸۲** | ۰/۷۴۴** | ۰/۷۵۷** | ۰/۶۷۲** | ۰/۷۳۶** | ۰/۶۸۴** | ۰/۷۴۲** | ۰/۶۱۹** |

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

با توجه به ضرایب ماتریس فوق می توان دریافت که روابط فرضیه از لحاظ آماری معنی دار است و همان گونه که مشاهده می شود میان همه ابعاد، با توجه به نتایج و سطح معنی داری (Sig: ۰.۰۰۰۱) که از ۰/۰۵ کمتر است، معنی داری وجود دارد.

علاوه بر این، در این تحقیق برای بررسی چارچوب نظری تحقیق و روابط علی بین متغیرها (متغیرهای اصلی تحقیق: رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی)، از مدل معادلات ساختاری و به خصوص نرم افزار LISREL استفاده شده است. در این قسمت از پژوهش مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد و معنی داری ارائه شده است. لازم به ذکر است که در مدل زیر برای هر یک از مؤلفه ها حروفی اختصاری در نظر گرفته شده است: آداب (OCB<sub>1</sub>)، نوع دوستی (OCB<sub>2</sub>)، وجدان کاری (OCB<sub>3</sub>)، هماهنگی متقابل شخصی (OCB<sub>4</sub>)، حفاظت از منابع سازمان (فضیلت مدنی) (OCB<sub>5</sub>)، جوانمردی (OCB<sub>6</sub>)، نزاکت (OCB<sub>7</sub>) و برای رضایت درونی (JS<sub>1</sub>) و رضایت بیرونی (JS<sub>2</sub>).



نمودار شماره ۱: مدل ساختاری تحقیق

جدول شماره ۲: شاخص‌های برازش مدل ساختاری (منابع پشتیبانی کننده برای سرردهای قابل اتکا: ۳۸، ۳۹)

| مطلوبیت   | مقدار | مقدار قابل اتکا   | نام کامل                                 | شاخص‌ها     |
|-----------|-------|-------------------|--|-------------|
| تأیید مدل | ۱/۲۷  | $\chi^2/df < 3$   | Chi-square Divided to Degrees of Freedom | $\chi^2/df$ |
| تأیید مدل | ۰/۰۵۲ | $RMSEA \leq 0.08$ | Root Mean Square Error of Approximation  | RMSEA       |
| تأیید مدل | ۰/۹۶  | $NNFI > 0.9$      | Non-Normed Fit Index                     | NNFI        |
| تأیید مدل | ۰/۹۱  | $NFI > 0.9$       | Normed Fit Index                         | NFI         |
| تأیید مدل | ۰/۹۰  | $AGFI > 0.9$      | Adjusted Goodness of Fit Index           | AGFI        |
| تأیید مدل | ۰/۹۴  | $GFI > 0.9$       | Goodness of Fit Index                    | GFI         |
| تأیید مدل | ۰/۹۷  | $CFI > 0.9$       | Comparative Fit Index                    | CFI         |
| تأیید مدل | ۰/۹۷  | $IFI > 0.9$       | Incremental Fit Index                    | IFI         |

جدول شماره ۳: ضرایب استاندارد و معنی‌داری روابط میان متغیرهای اصلی پژوهش

| فرضیه | مسیر ارتباط                        | ضریب استاندارد | اعداد معناداری | تأیید/رد |
|-------|------------------------------------|----------------|----------------|----------|
| H     | رضایت شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۸۳           | ۲/۲۶           | تأیید    |

مدل استاندارد و ضرایب (T-Value) استفاده می‌شود. در مورد معنی‌دار بودن اعداد به دست آمده مدل، می‌توان گفت از آنجا که آزمون فرضیات در سطح ۰/۹۵ انجام می‌شود، اعدادی معنی‌دار خواهند بود که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- نباشند. به این معنی که اگر عددی بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار گیرد، بی‌معنی می‌باشد. جدول شماره ۳ معنی‌دار بودن رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد و قضاوت را در مورد مسیرهای ارتباطی میسر می‌سازد.

همان‌گونه که در جدول شماره ۳ مشخص است، فرضیه اصلی تحقیق معنی‌دار و ضریب استاندارد بالایی دارد، یعنی رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار و تبیین‌کننده آن است.

## بحث

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران می‌باشد که بر مبنای یافته‌های تحقیق، نتایج را می‌توان به این صورت بیان کرد:

◆ فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، مورد تأیید قرار گرفت. این ارتباط در آزمون معادلات ساختاری نیز تأیید شد. به‌طور کلی می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که در صنایع نساجی جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران، کارکنان راضی‌تر رفتار شهروندی بیشتری از خود نشان می‌دهند. این یافته‌ها با نتایج محققانی چون جهانگیر و همکاران (۲۰۰۶)، پودساکاف و همکاران (۲۰۰۰)،

شاخص‌های برازندگی زیرین برای این تجزیه و تحلیل انتخاب شده‌اند. تعدادی از این شاخص‌ها کاملاً شاخص‌های برازندگی هستند که برازش کلی الگو به داده‌ها را برای الگوهای ساختاری و سنجشی با یکدیگر ارزیابی می‌کنند. نسبت مجذور کای یا کای اسکوتر به درجه آزادی ( $\chi^2/df$ )، ریشه میانگین مجذور خطای تقریبی (RMSEA)، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده (AGFI)، شاخص برازندگی مقایسه‌ای (CFI) و شاخص برازش غیرنرمال (NNFI).

جدول شماره ۲، شرحی از این شاخص‌ها، حدود پیشنهادی و مقادیر به دست آمده را ارائه می‌کند. در این تحقیق، میزان  $GFI=0/94$ ،  $RMSEA=0/052$ ،  $AGFI=0/90$ ،  $NFI=0/19$  و  $NNFI=0/96$  می‌باشد، لذا مدل تحقیق برازندگی لازم را دارد و کلیت آن مورد تأیید است چرا که  $RMSEA$  کمتر از ۱۰ درصد و  $GFI$  و  $NFI$  نیز بیشتر از ۹۰ درصد بود. مقادیر به دست آمده در نگاره فوق نشان می‌دهد که مدل مفهومی تحقیق از برازش خوبی برخوردار است. با توجه به اینکه میانگین مجذور خطاهای مدل (۰/۰۵۲) کوچک‌تر از ۰/۰۸ است و همچنین کای دو به درجه آزادی (۱/۲۷) نیز کوچک‌تر از ۳ است، در نتیجه مدل دارای برازش و تناسب بالایی می‌باشد و مبین آن است که روابط تنظیم شده متغیرها بر اساس چارچوب نظری تحقیق منطقی بوده است.

برای بررسی معنی‌دار بودن تأثیر و روابط میان متغیرهای تحقیق (رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی)، ارزیابی چگونگی و میزان این تأثیر، از

<sup>1</sup>. Model-To-Data Fit



چیو و چن (۲۰۰۵) هم‌راستا می‌باشد.

◆ فرضیات فرعی تحقیق مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار ابعاد رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نیز تأیید شد. به‌طور کلی می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که در صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، کارکنان ابعاد رضایت شغلی را بر رفتار شهروندی خود دارای اثر می‌دانند (رضایت درونی و رضایت بیرونی). این نتایج با یافته‌های تحقیقات مرزوغی و همکاران (۱۳۸۹)، پودساکاف و همکاران (۲۰۰۰)، طبرسا و همکاران (۱۳۸۹) مطابقت و همخوانی دارد.

### نتیجه‌گیری

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، یکی از نزدیک‌ترین مفاهیم عملی به مفهوم اصول اخلاقی، همین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی است که رضایت شغلی افراد در بروز آن سهم گسترده‌ای دارد. با آموزش، پرورش و توسعه ابعاد این مفهوم می‌توان گامی بلند برای اجرای این اصول اخلاقی در سازمان‌ها برداشت. از دیگر مفاهیم مرتبط و بسیار نزدیک با اصول و ارزش‌های اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی، مسئولیت اجتماعی است. در مفهوم مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها و افراد نسبت به جامعه و محیط اطراف‌شان احساس مسئولیت می‌کنند و برای افزایش منافع جامعه و کاهش زیان‌هایی گام برمی‌دارند که از فعالیت‌های تولیدی و خدماتی‌شان نشأت می‌گیرد. این دو مفهوم مذکور (رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی) بیانگر این مطلب هستند که زمانی افراد، سازمان‌ها و به‌طورکل، جامعه به کمال و توسعه‌ای متوازن دست می‌یابد که

همه جنبه‌ها و بخش‌های آن به رشد و توسعه نائل شوند، که پویایی آن باید توجه خاصی به رضایت شغلی افراد شود.

یکی از پیشنهادهاى تحقیق حاضر این است که در رابطه با مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، موضوع فرهنگ باید بسیار مورد توجه باشد، چراکه در فرهنگ‌های گوناگون و ادیان و مذاهب مختلف نگاه به رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای فراتر از رفتارهای یاری‌دهنده یا هر چیز دیگری که بنامیم، معانی و روش‌های مختلف و خاص خود را می‌طلبد. در سازمان‌هایی با ساختارهای گوناگون، سطوح سازمانی متفاوت، قالب‌های گوناگون رفتار شهروندی، منابع انسانی گوناگون (با ملیت‌ها و فرهنگ‌های متفاوت)، پیشینه، دلایل و پیامدهای متفاوتی را به بار می‌آورد. در انتهای تحقیق، پیشنهادهایی برای ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر ارائه می‌گردد که عبارتند از:

- ۱- مدیران و سرپرستان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر باید رفتارهای رهبری مشارکتی، تحول‌گرا و تعاملی را در مواجهه با زیردستان‌شان به‌کار گیرند؛
- ۲- مدیریت منابع انسانی صنایع نساجی از طریق طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد، برنامه‌های دقیق توسعه مدیریت، تنظیم سیستم‌های پرداخت منصفانه، طراحی اسباب و لوازم شغلی برای افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، و کاربرد صحیح وظایف مدیریت منابع انسانی از قبیل کارمندیابی، جذب، گزینش، توسعه تیم، طرح سازمانی، برنامه‌های مسیر پیشرفت شغلی، برنامه‌های پرداخت

سازگاری؛ ۲) راستی و درستی؛ ۳) اشتراک و تقویض کنترل؛ ۴) ارتباطات؛ ۵) اثبات اهمیت. میل به اعتماد، یک تفاوت فردی باثبات است که تمایل وضعی یک فرد را برای اعتماد یا بی‌اعتمادی (بدگمانی) به دیگر افراد نشان می‌دهد. اعتماد یک توقع و یا انتظار کلی برای نسبت دادن نیت خیرخواهانه به دیگران است و بر اطلاعات دریافتی از دیگران در مورد موقعیت‌های محیطی نامطمئن و پیامدهای آن در یک موقعیت رفتار در ریسک تکیه دارد. بنابراین، مدیران باید اعتماد کارکنان را نسبت به سازمان، مدیران و سرپرستان، و اقدامات و سیاست‌های‌شان جلب و اعتمادسازی کنند تا کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز دهند؛

۷- یکی دیگر از عوامل بروز رفتار شهروندی سازمانی، ایجاد، توسعه و تقویت معنویت، مبانی و اصول اخلاقی و مذهبی در صنایع نساجی است. مثلاً، در تعالیم دین مبین اسلام گفته می‌شود که اگر مسلمانی شب را به صبح برساند و دغدغه حل مسئله و مشکل و گره‌گشایی از کار برادر مسلمان خود نداشته باشد، از مسلمانان نیست.

منعطف، سیستم‌های ارزیابی عملکرد و ایجاد زندگی کاری با کیفیت می‌تواند نقشی کلیدی و مهم در تشویق به رفتار شهروندی سازمانی ایفا کنند؛

۳- یکی از مهم‌ترین مفاهیم، اعتماد است. اعتماد به مدیریت و رهبری صنایع نساجی جمعیت هلال‌احمر برای تمایل به هویت‌یابی کارکنان نسبت به سازمان و به منظور درونی‌سازی ارزش‌های آن و ظهور رفتار شهروندی سازمانی مورد نیاز است؛

۴- رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک شاخص عملکرد سازمانی تأثیرات مثبت و مستقیمی بر کیفیت خدمات یک سازمان دارند. به منظور ارتقای کیفیت خدمات، کارفرمایان باید رویه‌های ارزیابی عملکرد و ارائه پاداش را بهبود بخشند؛

۵- مدیران صنایع نساجی باید به چگونگی رفتارشان با کارکنان اهمیت دهند، چرا که کارکنان بنابر شیوه‌ای که کارفرمایان و مدیران با آنها رفتار می‌کنند، رفتارهای یاری‌دهنده و رفتار شهروندی سازمانی را بروز می‌دهند؛

۶- یکی از عوامل ظهور و بروز رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد است. ویلیام اوچی معتقد است که «اولین درس از تئوری Z اعتماد است. اعتماد و بهره‌وری دست به دست می‌گردند». ویتنر و همکاران (۱۹۹۸) پنج جنبه از رفتارهای مدیریتی را به عنوان بنیان‌های قابل اعتماد شناسایی کرده‌اند: (۱)

## References

1. Jahangir N, Akbar M, Al-Haj M. *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents*, BRAC University Journal, 2004; 1(2): 75-85.
2. Yilmaz K, Tasdan M. *Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools*, Journal of Educational Administration, 2009; 47(1): 108-126.
3. Nachimuthu P. *A Study of Job Satisfaction among Male and Female Police Personnel*, the Indian Police Journal, 2006; .2: 93-101.
4. Van Dyne L, VandeWalle D, Kostova T, et al. *Collectivism, propensity to trust, and self-esteem as predictors of organizational citizenship in a non-work setting*. Journal of Organizational Behavior, 2000; 21: 3-23.
5. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, et al. *Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. Journal of Management, 2000; 26: 513-563.
6. Samadi Miarkolaei H. *Regional Quintuple Helix of University, Industry, Government, Islamic Legislative Council, Society (People and Environment) Collaborations*. Proceeding 1<sup>st</sup> National Technology and Research Management Conference, 27-28 November 2011, I.R.Iran, Tehran. (In Persian)
7. Katz D, Kahn RL. *The social psychology of organizations*, New York: Wiley; 1966.
8. Organ DW. *Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time*. Human Performance, 1997; 10: 85-97.
9. Rafferty AE, Griffin AM. *Dimensions of transformational leadership: Conceptual and empirical extensions*, The Leadership Quarterly 15; 2004: 329-354.
10. Zeidan S. *Workers' Affective Commitment and their Willingness to Perform Discretionary Work Behaviour: the impact of Commitment-Oriented Human Resources Management Practices*. Journal of Business System, Governance and Ethics, 2006; 1 (1): 13-23.
11. Philip PJ, Kumar R, Choudhary N. *Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Justice at Work Place*. Ninth AIMS International Conference on Management, January 1-4, 2012; 1215-1221.
12. Blakely GL, Andrews MC, Moorman RH. *The Moderating Effects of Equity Sensitivity on the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors*. Journal of Business and Psychology, 2005; 20(2): 259-273.
13. Ackfeldt AL, Coote LV. *A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting*. Journal of Business Research; 2005: 151-159.
14. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Moorman RH, et al. *Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leaders, satisfaction, and organizational citizenship behaviors*. Leadership Quarterly, 1990; 1: 107-142.
15. Turnipseed DL. *Are good soldiers good? Exploring the link between organization citizenship behavior and personal ethics*, Journal of Business Research, 2001; 55: 1-15, Elsevier Science Inc.
16. Yoon MH, Suh J. *Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees*, Journal of Business Research 56, 2003: 597-611.
17. Bolino MC, Turnley WH, Niehoff BP. *The Other Side of the Story: Reexamining Prevailing Assumptions about Organizational Citizenship Behavior*, Human Resource Management Review 14, 2004: 229-246.
18. Asgari A, Silong AD, Ahmad A, et al. *The Relationship between Transformational Leadership Behaviors, Organizational Justice, Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, Trust in Management and Organizational Citizenship Behaviors*. European Journal of Scientific Research, 2008; 23(2): 227-242.
19. Ahmadi P, Forouzandeh S, Safari KM. *The Relationship between OCB and Social Exchange Constructs*, European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, 2010: 107-120.
20. Zeinabadi H. *Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers*, Procedia Social and Behavioral Sciences, 2010; 5: 998-1003.
21. LePine JA, Van Dyne L. *Predicting Voice Behavior in Work Groups*, Journal of Applied Psychology, 1998; 83(6): 853-868.
22. Spitzmuller M, Van Dyne L, Ilies R. *Organizational citizenship behavior: A review and extension of its nomological network*. In J. Barling & C.L. Cooper

- (Eds.), The SAGE handbook of organizational behavior, 2008; 106-123. Thousand Oaks, CA: Sage.
23. Dipaola MF, Tschannen-Moran, M. *Organizational Citizenship Behavior in Schools and Its Relationship to School Climate*. Journal of School Leadership, 2011; 11: 424-447.
  24. Josias BA. *The Relationship Between Job Satisfaction and Absenteeism in a Selected Field Services Section Within an Electricity Utility in the Western Cape*, [dissertation] Master of Commerce, University of the Western Cape, 2005.
  25. Kritner R, Kinicki A. *Organizational behavior management (concepts, skills and applications)*. Translated by: Farhangi AA, Safarzadeh H. 1<sup>th</sup> edition, Tehran, winter 2005. [In Persian]
  26. Olorunsola EO. *Job Satisfaction and Gender Factor of Administrative Staff in South West Nigeria Universities*. EABR & ETLC Conference Proceedings, Dublin, Ireland, 2010; 91-95.
  27. Bull LHF. *The Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst High School Teachers in Disadvantaged Areas in The Western Cape*, [dissertation] Mini-thesis of Magister Artium University of the Western Cape, 2005.
  28. Darvish H. *An Investigation of Affecting Factors on Personnel Job Satisfaction (Analytical-Research Perspective)*. Management Culture Quarterly, 2007; 5(16): 117-140. [In Persian]
  29. Md Dawal SZ, Ismail Z, Taha Z. *Human Factors, Ergonomics Model and Application in Automotive Industries: Focus on Job Satisfaction, New Trends and Developments in Automotive Industry*, 2003; 79-88.
  30. Chiu S.F, Chen HL. *Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The mediational role of job satisfaction*. Journal of Social Behavior and Personality, 2005. 523-540.
  31. Jahangir N, Akbar M, Begum N. *The Role of Social Power, Procedural Justice, Organizational Commitment, and Job Satisfaction to Engender Organizational Citizenship Behavior*, ABAC Journal. 2006; 21- 36.
  32. Mazrooghee R et al. *An Investigation of Relationship between Job Satisfactions with Experts' Organizational Citizenship Behavior of Tehran University*. Learning and Educational Studies. 2010; 133-156.
  33. Tabarsa GH, Esmaeili GH, Esmaeili H. *Affecting Factors on Organizational Citizenship Behavior within an Army Hospital*. Journal of Army Medicine, 2010; 2. 93-99. [In Persian]
  34. Markoczy L, Xin K. *The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behavior*. University of California. 2004; 28-30.
  35. Weiss, D.J. et al. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Copyright 1967 by the Work Adjustment Project Industrial Relations Center University of Minnesota. 1967.
  36. Samadi Miarkolaei H. *The Role of biographical features on Job satisfaction Fisheries Office of Mazandaran*. MS Thesis, Azad University of Ghaemshahr Branch. 2011. [In Persian]
  37. Samadi Miarkolaei H, Aghajani H, Samadi Miarkolaei H. *Identification and Evaluation of Staffs' Organizational Citizenship Behavior Process*. *Modiriat Bahrevari* 2014; 7(28): 95-118. [In Persian]
  38. Baumgartner H, Homburg C. *Applications of structural equation modeling in marketing and consumer research: a review*. Int. J. Res. Mark 1996; 13: 139–161.
  39. Bagozzi RP, Heatherton TF. *A general approach to representing multifaceted personality constructs: application to state self-esteem*. Struct. Equ. Model. 1(1), 35–67.

## ***The relationship between organizational citizenship behavior and job satisfaction in employees of Red Crescent society's Textile Industries of Islamic Republic of Iran***

**Corresponding Author:** *Hossein Samadi Miarkolaei*, Master of Public Administration, Young Researchers and Elite Club, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran  
**Email:** *hossein\_samadi\_m@yahoo.com*

**Hamzeh Samadi Miarkolaei**, PhD Student, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

**Abbas Babaei**, Master of Public Administration, Adviser to the Secretary-General Red Crescent Society's Textile Industries of Islamic Republic of Iran

**Received:** January 24, 2014      **Accepted:** May 6, 2015

### ***Abstract***

**Background:** *Successful organizations have employees who go beyond their formal job responsibilities and freely give of their time and energy to succeed at the assigned job. Such altruism is neither prescribed nor required; yet it contributes to the smooth functioning of the organization. Organizational Citizenship Behavior (OCB) is defined as individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization. Job satisfaction is one of the affecting factors that influence it. Job satisfaction is defined as the degree to how people like their jobs and different aspects of their jobs.*

**Method:** *In this descriptive and correlative study, all employees of Red Crescent society's Textile Industries of Islamic Republic of Iran were studied and finally 123 persons were selected through simple random sampling method. Data were gathered using two questionnaires to measure Organizational Citizenship Behavior (OCB) and also the 20- items (short version) Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) to determine the levels of job satisfaction of employees. Data were analysis by SPSS and LISREL software with correlation ( $p=0.05$ ).*

**Findings:** *The results demonstrated that a significant and positive correlation was observed between Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction (0.665); also, correlation between all dimensions of Job Satisfaction including internal Job Satisfaction (0.684), external Job Satisfaction (0.582), and Organizational Citizenship Behavior.*

**Conclusion:** *According to findings, organization's human resources system can increase job satisfaction and organizational citizenship behavior by designing performance appraisal systems, accurate management development programs, and regulating fair payment systems.*

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Red Crescent Society's Textile Industries*