

## بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران

کرامت اسمی\*

دکتر رحمت‌اله مرزوقی\*

دانشگاه شیراز

علی اصغر حیات\*\*\*

حیدر چوپانی\*\*\*

دانشگاه تهران

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، «بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران» است. جامعه‌ی آماری تحقیق (۱۵۳۰) نفر از کارشناسان دانشگاه تهران بود، که از بین آنها تعداد ۱۳۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش، شامل پرسشنامه‌ی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) و همچنین شاخص توصیف شغلی (JDI) اسمیت، کندال و هولین (۱۹۶۹) می‌باشد، که پایایی آنها از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۷۹ به دست آمد. به منظور تحلیل داده‌ها، از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام و آزمون تی مستقل استفاده گردید. نتایج آزمون همبستگی پیرسون حاکی از آن بود، که بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی و مولفه‌های آداب اجتماعی، نزاکت و وجدان کاری رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین تمامی مولفه‌های رضایت شغلی (ارتقا، سرپرستی، حقوق، کار، همکاران) با رفتار شهروند سازمانی رابطه‌ی معنیا پیدا کردند. نتایج همچنان حاکی از آن بود، که از میان ابعاد پنج گانه‌ی

دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۱/۲۱

ارسال جهت اصلاحات: ۱۳۸۹/۴/۲

دریافت اصلاحات: ۱۳۸۹/۷/۱۱

پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۸/۱۱

\* دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

\*\* دانشجوی دکتری برنامه ریزی درسی

\*\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

\*\*\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

رضایت شغلی، تنها مولفه‌های حقوق و همکاران، توانایی پیش‌بینی رفتار شهروند سازمانی کارشناسان را دارند. نتایج حاصل از آزمون تی نیز نشان داد که بین متغیر جنسیت و رفتار شهروند سازمانی نیز ارتباط معناداری وجود دارد و زنان از میانگین بیشتری برخوردارند.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی، رفتار شهروند سازمانی، وجدان کاری، نزاکت، نوع دوستی، آداب اجتماعی، جوانمردی.

### ۱. مقدمه

در گذشته، محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه‌ی بین رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، بیشتر به رفتارهای درون نقش<sup>۱</sup> توجه می‌کردند. (ون داین<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۹۴). این رفتار ناظر بر کارها، وظایف و مسئولیت‌های رسمی؛ مانند آنچه در شرح شغل آمده است، می‌باشد (ویلیامز و آندرسون<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱). رفتارهای فرانتشی<sup>۴</sup>، به فعالیت‌های فی نفسه خودجوش و آگاهانه مربوط هستند (مانند کمک به دیگران)، و به طور مستقیم یا صریح به وسیله‌ی سیستم رسمی پاداش<sup>۵</sup> سازمان پیش‌بینی نشده اند، اما کارایی سازمان را به عنوان یک کل افزایش می‌دهند (بیکر و کرنان<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳). سازمان‌های موفق، کارکنانی دارند که احساس مسئولیتی فراتر از آنچه که شغلشان برای آنها ایجاد می‌کنند، دارند و به نوعی خود را وقف موفقیت سازمانشان می‌کنند و در این راستا به طور داوطلبانه وقت و انرژی بسیاری را صرف می‌کنند. چنین رفتارهایی نه لازم و نه تجویز گونه اند، بلکه گویای شرایط ایده‌آل انجام وظایف سازمانی است. بقا و پیشرفت هر سازمانی، در گرو رفتار اعضای آن به عنوان شهروندانی است، که به همه‌ی جنبه‌های رفتارهای مثبت توجه نموده و آنها را رعایت می‌نمایند. به دلیل اهمیت به سزای چیزی که به وجود شهروندان خوب درون سازمانی تعبیر شده است، آگاهی یافتن از ماهیت و منشا رفتار شهروند سازمانی، از جمله اولویت‌های تحقیق‌های سازمانی محسوب شده اند (ارگان، ۱۹۸۸ به نقل از یوسفی، ۱۳۸۸).

همچنین امروز شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌های، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسلی ارزشمند از کارکنان آشکار می‌سازد، نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود (دیپائولا، تارتر و هوی، ۲۰۰۵). بی تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند. (پودساکوف،

مکنزی، پین و باراک، ۲۰۰۰). کارکنانی که به پافراتر نهادن از الزام‌های رسمی شغل خود متمایل هستند. این اقدام‌های فراتر از الزام‌های شغلی، به «رفتار شهروندی سازمانی<sup>۷</sup>» اشاره دارد، که در سال‌های اخیر، کانون توجه بسیاری از محققان بوده است (موریسون<sup>۸</sup>، ۱۹۹۴). رفتار شهروند سازمانی، دارای منافع زیادی برای سازمان است. شهروندان خوب سازمانی با حفظ منافع سازمان، سازمان را قادر می‌سازند، که منافع سازمان را به صورت کارا تخصیص دهد. سازمان‌هایی که رفتار شهروندی در آن‌ها رایج است، مکان‌های جالب تری برای کار کردن هستند و می‌تواند بهترین افراد را به استخدام خود در آورد. (دنیس، ۲۰۰۵). رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش داده، کار تیمی را تشویق می‌کند، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد، نرخ اشتباه‌ها را کاهش داده و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسایل سازمان افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌کند. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثر گذاری بر عوامل درونی سازمان؛ از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تاثیر گذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی؛ همچون رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب کیفیت عالی در عملکرد کارکنان می‌شود (کاسترو و همکاران به نقل از فتاحی، ۱۳۸۶). پژوهش‌ها نشان می‌دهد، رفتارهای شهروندی سازمانی بر تصمیم‌های مدیر راجع به آموزش، ارتقا و پاداش و ادراک‌ها حول اینکه عملکرد کارکنان چه مقدار به عملکرد مالی یک سازمان کمک می‌کند، تاثیر می‌گذارد (ویکتون، به نقل از ایبلی و همکاران، ۱۳۸۸).

رفتار شهروند سازمانی برای اولین بار به وسیله‌ی اورگان<sup>۹</sup> و همکارانش (۱۹۸۳)، هنگامی که رابطه‌ی بین رضایت شغلی و عملکرد را بررسی می‌کردند، به کار گرفته شد (به نقل از هوسام<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۸)، اما قبل از وی، بارنارد<sup>۱۱</sup> با بیان مفهوم اشتیاق به همکاری و کاتز و کان<sup>۱۲</sup> با بیان رفتارهای خودجوش، همکارانه و حمایتی این موضوع را مورد توجه قرار داده اند (ترینسپید و مورکیسون<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۶). رفتارهای شهروندی رفتارهای هستند، که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرند، هر چند که ممکن است به طور مستقیم منافع شخصی به دنبال نداشته باشند (هوسام<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۸). در تعریف دیگری، لی پین و جانسون<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۲) رفتار شهروندی

سازمانی را تحت عنوان تمایل به تشریک مساعی و مفید بودن در محیط‌های سازمانی تعریف کرده‌اند (به نقل از دی گروت و براون لی<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۶). ویگودا<sup>۱۷</sup> و همکاران (۲۰۰۷) رفتار شهروندی سازمانی را کمک‌هایی غیر رسمی می‌دانند، که کارمند بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی به عنوان یک فرد، می‌تواند آزادانه آنها را انجام دهد یا از انجام آن خودداری نماید. ارگان در این باره می‌گوید، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب دیده می‌شود، چرا که چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر، نیاز به مکانیزم‌های کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش می‌دهد (ارگان به نقل از بیکتون<sup>۱۸</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). ارگان همچنین معتقد است: که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است، که به طور مستقیم به وسیله‌ی سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود، باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. (کوهن و کول، ۲۰۰۴). این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد، نه یک وظیفه‌ی از پیش تعیین شده یا بخشی از وظایف رسمی فرد. دوم آنکه مزایای این رفتار جنبه‌ی سازمانی دارد و ویژگی سوم این است، که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد. با این تعریف‌ها، از کارکنان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود، بیش از الزام‌های نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کنند. به عبارت دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرافوقی کارکنانی است، که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارها، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳) ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از:

- ۱- رفتاری فراتر از آنچه که برای کارکنان در سازمان رسمی وجود دارد، می‌باشد.
- ۲- رفتاری است که به صورت اختیاری و بر اساس اراده‌ی فردی انجام می‌پذیرد.
- ۳- رفتاری است که به طور رسمی پاداشی به دنبال ندارد یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد.
- ۴- رفتاری است که بر عملکرد سازمان و موفقیت عملیات آن بسیار مهم است (کاسترو به نقل از مقیمی، ۱۳۸۴).

علی رغم توجه فزاینده به موضوع رفتار شهروندی سازمانی، بین صاحب نظران در مورد ابعاد این مفهوم اجماع نظر کاملی وجود ندارد. پودساکف و مکنزی (۲۰۰۰)

رفتارهای شهروندی سازمانی را به هفت دسته، رفتارهای کمکی،<sup>۱۹</sup> اجابت سازمانی<sup>۲۰</sup>، جوانمردی<sup>۲۱</sup>، وفاداری سازمانی<sup>۲۲</sup>، ابتکار فردی<sup>۲۳</sup>، آداب اجتماعی و<sup>۲۴</sup> توسعه‌ی خود<sup>۲۵</sup> تقسیم می‌نماید (به نقل از کرونول، ۲۰۰۷). فارح<sup>۲۶</sup> و همکاران (۱۹۹۷)، مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را در قالب آداب اجتماعی، نوع دوستی<sup>۲۷</sup>، وجدان کاری<sup>۲۸</sup>، هماهنگی میان فردی<sup>۲۹</sup> محافظت از منابع سازمانی<sup>۳۰</sup> مورد بررسی قرار می‌دهند (به نقل از آلیسیا، ۲۰۰۸). اما کاربردترین دسته بندی از رفتار شهروند سازمانی متعلق به ارگان است، که مولفه‌هایی؛ مانند جوانمردی، نوع دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت<sup>۳۱</sup> را مطرح می‌سازد (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴). پیشینه‌ی پژوهشی نیز حاکی از این امر است، که بیشتر پژوهش‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مدل ارگان انجام می‌شود (جرج و رینو<sup>۳۲</sup>، ۲۰۰۶؛ مارکوزی و زین<sup>۳۳</sup>، ۲۰۰۴؛ اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴) که در زیر به شرح و بررسی اجمالی هر یک از ابعاد این مدل می‌پردازیم:

۱. **وجدان کاری**؛ شامل رفتارهای است، که به شیوه‌ای فراتر از الزام‌های تعیین شده‌ی نقش سازمانی، یا آنچه انتظار می‌رود، از طرف کارمند در انجام وظایف روی می‌دهد. (همانند کار در بعد از ساعت کاری برای سود رساندن به سازمان) (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). یا اینکه کارمند از درخواست استراحت و مرخصی‌های اضافی خودداری نماید و از زمان استفاده‌ی بهینه را ببرد (مقیمی، ۱۳۸۴).

۲. **جوانمردی**؛ جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب ناپذیر و اجحاف‌های کاری، بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد. (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴). عدم صحبت در خصوص رها سازی و ترک سازمان در صورت داشتن مشکلات (مقیمی، ۱۳۸۴) و اینکه فرد مسایل و مشکلات را خیلی بزرگتر از آنچه که هستند، نشان ندهد (پودساکف و مکزی، ۱۹۹۴).

۳. **نوع دوستی**؛ نوع دوستی عبارت است از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان، زمانی که در شرایط غیر معمولی قرار دارند (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴)؛ مانند کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک به افرادی که غایب بوده اند، کمک به تطبیق دادن افراد تازه وارد با محیط کار (اگر چه جزء وظایف الزامی فرد نباشد) (ایبلی و همکاران، ۱۳۸۸).

۴. **آداب اجتماعی**؛ آداب اجتماعی به عنوان رفتاری است، که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می‌دهد (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴) و می‌تواند به عنوان

مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسایل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسه‌ها و درگیر شدن با مسایل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود (کرنولد، ۲۰۰۷).

۵. **نزاکت**؛ شامل رفتارهای است، که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان صورت می‌گیرند (چو چینگ، ۲۰۰۱)؛ مانند احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تاثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند.

مرور و بررسی تحقیق‌های پیشین در زمینه‌ی رفتار شهروندی سازمانی، مبین توجه پژوهشگران به رابطه‌ی این مفهوم با متغیرهای متعددی است. از جمله این متغیرها می‌توان به نگرش شغلی (نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳؛ اسپنناک و همکاران، ۱۹۹۵)، عملکرد (بال و همکاران، ۱۹۹۴؛ پیرسی و همکاران، ۲۰۰۶) تعهد سازمانی (اوریلی و چتمن، ۱۹۸۶؛ ایزنبرگر و همکاران، ۱۹۹۰؛ ارگان، ۱۹۹۰؛ تراکینبرت، ۲۰۰۰) رهبری و رفتار رهبری (پودساکوف و همکاران، ۱۹۹۰؛ واینه و گرین، ۱۹۹۳؛ تراکینبرت، ۲۰۰۰) اعتماد (دلوگا، ۱۹۹۵؛ پودساکوف و همکاران، ۱۹۹۶) عدالت سازمانی (مورمن، ۱۹۹۱؛ شپارد و همکاران، ۱۹۹۲؛ اسکيو، ۱۹۹۳) و رضایت شغلی (اسمیت و دیگران، ۱۹۸۳؛ بیتمن و ارگان، ۱۹۸۳؛ مورمن، ۱۹۸۳). (به نقل از یلماز و تاسدان، ۲۰۰۹) اشاره نمود. در همین زمینه، رضایت شغلی به عنوان یکی از پیش شرط‌های مهم رفتار شهروندی سازمانی مورد شناسایی قرار گرفت. بیتمن و ارگان (۱۹۸۳)، نخستین تحقیق‌ها را درباره‌ی با زمینه‌های بروز رفتار شهروند سازمانی انجام دادند. طبق یافته‌ی این محققان، رضایت شغلی به عنوان بهترین پیش بینی کننده‌ی رفتار شهروند سازمانی تعیین گردید. بعد از گذشت دو دهه از تحقیق‌ها در این باره، رضایت شغلی هنوز هم به عنوان بهترین عامل پیش بینی کننده‌ی رفتار شهروند سازمانی محسوب می‌شود (ارگان، ۱۹۹۷). بسیاری از محققان اعتقاد دارند، که رضایت شغلی، به عنوان ساختاری مناسب در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی، بسیار گسترده و وسیع است (دیلاگا، ۱۹۹۵؛ پینر، میدیل و کیگلمیر، ۱۹۹۷، به نقل از یوسفی، ۱۳۸۸).

### رضایت شغلی

رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارایی فرد در سازمان است. بین رضایت شغلی کارکنان یک سازمان و ثمربخشی و بازدهی بیشتر آن

سازمان، ارتباط و همبستگی وجود دارد (صافی، ۱۳۷۱). محققان بیان می‌دارند، که رضایت شغلی می‌تواند به بهره‌وری و تعهد سازمانی منجر شود. (آلی<sup>۳۴</sup>، ۲۰۰۵). بسیاری از محققان تلاش کرده‌اند تا ابعاد مختلف رضایت شغلی را مشخص کنند، زیرا اندازه‌گیری هر یک از ابعاد رضایت شغلی و بررسی و تاثیر آن، بر بهره‌وری کارکنان اهمیت بسیار زیادی دارد (هانگلو<sup>۳۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۷). رضایت شغلی بالا نشان دهنده‌ی سازمانی است، که به خوبی اداره می‌شود. دست‌کم، مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت دهند:

۱. مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند.
  ۲. ثابت شده که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند.
  ۳. رضایت شغلی از کار پدیده‌ای است، که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود (رایبیز؛ ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۸).
- در حالی که رضایت شغلی برای کارمندان اهمیت زیادی دارد، مدیران نیز نسبت به نتایج رضایت شغلی در جهت رفتار کارکنان علاقه‌مند هستند، زیرا از بررسی رضایت شغلی کارکنان می‌توانند به اهداف ذیل دست یابند:

۱. شناخت مشکلات و مسایل موجود در سازمان
  ۲. شناخت علت آمد و شد و غیبت بیشتر کارکنان
  ۳. ارزیابی اثرات سازمانی در طرز تلقی و برداشت تصورهای کارکنان
  ۴. ایجاد ارتباط صحیح و دوستانه بین مدیران و کارکنان
  ۵. کسب اطلاعات درست و واقعی (آرنولد و فلدمن<sup>۳۶</sup>، ۱۹۸۶). آلی بیان می‌کند، رضایت شغلی یک عامل کلیدی برای نگهداری و حفظ کارکنان است (آلی، ۲۰۰۵).
- درباره‌ی رضایت شغلی تعریف‌های بسیاری ارائه شده است که برخی از این تعریف‌ها بر روی خود شغل متمرکز شده‌اند و تعریف‌های دیگر شامل عوامل وابسته به شغل هستند (چنگ و همکاران<sup>۳۷</sup>، ۲۰۰۷). رضایت شغلی عبارت است از یک پاسخ عاطفی یا احساسی که به جنبه‌های متعدد شغل یک فرد داده می‌شود. به عبارت دیگر، رضایت شغلی یک مفهوم واحد و به هم پیوسته نیست، زیرا که یک فرد به همان نسبت که در قبال یک جنبه از شغلش می‌تواند راضی باشد، از یک یا چند جنبه دیگر آن می‌تواند ناراضی باشد (کریتنر، کینیکی و بولنز<sup>۳۸</sup>، ۱۹۹۹). ادوین لاک<sup>۳۹</sup> رضایت شغلی را گزارش فرد که در

نتیجه‌ی حالت عاطفی مثبت از ارزیابی کار یا از تجربه‌های کاری است، تعریف می‌کند(آنابل دروسیوتیس<sup>۴۰</sup> و اوستین، ۲۰۰۷). لاک (۱۹۷۶) رضایت شغلی را ساختاری که شامل چهار اصل زیر و عوامل فرعی متعدد است، توصیف می‌کند:

۱. عامل پاداش (حقوق، مزایا و شرایط ارتقا)؛

۲. زمینه‌ی شغلی (شرایط و مزایای شغلی)؛

۳. عوامل انسانی (روابط با افراد مافوق و همکاران)؛

۴. ویژگی‌های شغل یا حرفه (به نقل از کمپ؛ ترجمه ماهر، ۱۳۷۰).

به طور کلی تحقیق‌ها نشان می‌دهد، که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی یکدیگر را تقویت می‌کنند. برای نمونه در یکی از اولین تحقیق‌های صورت گرفته درباره‌ی رفتار شهروندی بر روی کارکنان دانشگاه، بیتمن و ارگان (۱۹۸۳) دریافتند، که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه‌ی معناداری وجود دارد. در اصل ایده‌های اولیه درباره‌ی بروز رفتار شهروندی سازمانی از این اعتقاد اورگان شکل گرفت، که «رضایت شغلی تمایل کارکنان را برای کمک به همکارانشان و بروز رفتارهایی که به حفظ و بهبود ساختار سازمان کمک می‌کند، افزایش می‌دهد». در هر صورت، سایر تحقیق‌ها که در حوزه‌های مختلف صورت گرفتند نشان دادند، که رضایت شغلی موجب رفتارهای شهروندی در کارکنان می‌شود. مورمن (به نقل از فتاحی، ۱۳۸۶) اظهار می‌کند که رابطه‌ی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به معیارهای رضایت شغلی وابسته بوده و رضایت شغلی شناختی (مبتنی بر ارزیابی منطقی از شرایط کاری، فرصت‌ها و ستانده‌ها) نسبت به رضایت شغلی عاطفی (بر اساس ارزیابی عاطفی کلی مثبت به شغل) اهمیت بیشتری در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی دارند.

یافته‌های ارایه شده در مطالعات تجربی پیشین(ارگان<sup>۴۱</sup> و کونوسکی<sup>۴۲</sup>، ۱۹۸۹) و رابطه‌ی مفهومی که به وسیله‌ی ارگان (۱۹۹۰) پیشنهاد شد از این فرض حمایت می‌کند، که رابطه‌ی مثبتی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. کارگرانی که سطح بالایی از رضایت شغلی دارند، به احتمال زیاد بیشتر در رفتار شهروندی سازمانی مشارکت می‌کنند (به نقل از جهانگیر<sup>۴۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). به علاوه، افرادی که از سطح بالایی از رضایت شغلی برخوردارند، گرایش بیشتری به نمایش رفتارهای شهروندی سازمانی دارند (براون<sup>۴۴</sup>، ۱۹۹۳) و تمایلی برای جستجوی شغل دیگر (سیگر<sup>۴۵</sup>، ۱۹۹۴) یا ترک سازمان (جهانگیر<sup>۴۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۴) در آنان دیده نمی‌شود. از این رو، کارکنانی که احساس



رضایتی به کارشان دارند، نسبت به مشارکت در فعالیت‌های فرا نقشی مشتاق خواهند بود (جهانگیر و همکاران، ۲۰۰۶). ارگان و کونووسکی (۱۹۸۹)، ویلیامز<sup>۴۷</sup> و اندرسون<sup>۴۸</sup> (۱۹۹۱) شواهد تجربی را که از رابطه‌ی رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی حمایت می‌کرد، یافتند (به نقل از کیم<sup>۴۹</sup>، ۲۰۰۶). ارگان و لینگل<sup>۵۰</sup> (۱۹۹۵) دریافتند، که رضایت شغلی به طور کلی باعث تقویت بعد نوع دوستی رفتار شهروندی می‌شود، اما با بعد اجابت رفتار شهروندی سازمانی رابطه ندارد. تانگ<sup>۵۱</sup> و ابراهیم<sup>۵۲</sup> (۱۹۹۸) نیز در نمونه‌هایی در خاورمیانه و آمریکا به این نتیجه رسیدند، که رضایت شغلی باطنی (ذاتی) رابطه مثبتی با بعد نوع دوستی رفتار شهروند سازمانی دارند. ماری<sup>۵۳</sup> و همکاران نیز در تحقیقی که در استرالیا انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی به طور مثبتی با رفتار شهروند سازمانی رابطه دارد. (همان منبع). پودساکف<sup>۵۴</sup> و همکاران (۲۰۰۰) نیز با مروری تفصیلی بر پیشینه‌ی تجربی و نظری رفتار شهروند سازمانی که شامل ۲۰ تحقیق که بین سال‌های ۱۹۹۹-۱۹۸۳ صورت گرفته بود به این نتایج دست یافتند، که رضایت شغلی، تعهد سازمانی و اعتماد رهبری، رابطه‌ی مثبتی با رفتار شهروند سازمانی دارد. در همین رابطه، میو<sup>۵۵</sup> و کیم<sup>۵۶</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی که در سازمان‌های چین انجام دادند به این نتیجه رسیدند، که بین رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد و این رابطه در مردان نسبت به زنان قوی‌تر است. فوت و لی پینگ تانگ (۲۰۰۸) در تحقیق خود تحت عنوان «رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی؛ آیا تعهد تیمی در تیم‌های خود گردان تفاوتی ایجاد می‌کند؟» به این نتیجه رسیدند، که بین رضایت شغلی و تعهد تیمی با رفتار شهروند سازمانی، رابطه‌ی معنادار وجود دارد. بدین معنا که کارکنانی که سطح بالایی از رضایت شغلی و تعهد تیمی دارند، سطح بالایی از رفتار شهروند سازمانی را نشان می‌دهند. از طرف دیگر، کارکنانی که تعهد تیمی و رضایت شغلی پایین دارند، به طور معناداری با رفتار شهروند سازمانی ارتباط پیدا نمی‌کنند. کیم (۲۰۰۶) نیز در تحقیقی که در سازمان‌های خدماتی کشور کره انجام داد این نتایج را گزارش داد، که بین تعهد سازمانی (بعد عاطفی) و رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد و دیگر نتیجه این پژوهش حاکی از آن بود که رابطه‌ی مستقیمی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی وجود ندارد، اما بین رضایت شغلی و تعهد عاطفی، این رابطه در سطح بالایی بود. او همچنین عنوان می‌کند عاقلانه است که فرض کنیم رضایت شغلی تاثیر مثبتی بر تعهد سازمانی خواهد گذاشت، سپس رضایت شغلی به طور غیر مستقیم بر رفتار شهروند سازمانی از

طریق تاثیر بر تعهد سازمانی تاثیر می‌گذارد. های<sup>۵۷</sup> و پفاو<sup>۵۸</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود بیان کردند، که تفاوت معناداری بین متغیر مستقل جنسیت و متغیر وابسته‌ی رفتار شهروند سازمانی در بعد نوع دوستی و نزاکت وجود دارد، زیرا که زنان به احتمال زیاد بیشتر چنین رفتارهایی را نشان می‌دهند. جهانگیر و همکاران (۲۰۰۶) نیز در تحقیق خود تحت عنوان «نقش قدرت اجتماعی، عدالت رویه ای، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر رفتار شهروند سازمانی» به این نتیجه رسیدند، که رابطه‌ی مثبت و معناداری بین تعهد سازمانی کارکنان و رفتار شهروند سازمانی وجود دارد و بین رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی نیز رابطه‌ی معنادار و مثبتی وجود دارد.

بنابراین رفتار شهروند سازمانی از ضرورت‌های اساسی سازمان‌های امروزی بوده و رفتاری است، که بر عملکرد سازمان و موفقیت عملیات آن تاثیر بسزا دارد و به دلیل اهمیت بسزای رفتار شهروند سازمانی، آگاهی یافتن از ماهیت و منشا آن، از جمله اولویت‌های تحقیقاتی سازمان‌های محسوب می‌گردد. همان‌طور که در قبل نیز اشاره گردید، تحقیق‌های چندی در خارج از کشور به بررسی و شناسایی پیش شرط‌ها، زمینه‌های بروز رفتار شهروند سازمانی و عوامل موثر بر آن پرداخته‌اند. تحقیق‌های بیتمن و ارگان (۱۹۸۳)، براون (۱۹۹۳)، پودساکوف، مکزی، پین و باراک (۲۰۰۰). دیلاگا (۱۹۹۵) پینر، میدیل و کیگل‌میر، (۱۹۹۷)، میو و کیم (۲۰۰۹)، فوت و لی پینگ تانگ (۲۰۰۸) همگی موید رابطه‌ی رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی بوده‌اند. اما در کشور ما تحقیقی با این موضوع انجام نشده یا از دید محققان پنهان مانده است. همچنین در این زمینه به نظر می‌رسد، که در کشور ما سازمان‌ها از رفتار شهروند سازمانی ضعیف و گاهی بسیار ضعیف برخوردارند، به طوری که کارکنان آنها کمتر تمایل به شکیبایی در اجحاف‌های کاری داشته و از همکاری و کمک به همکاران و افراد تازه کار سازمان امتناع ورزیده و مشارکت در زندگی اجتماعی برخوردار از آداب اجتماعی مناسب را نداشته و نزاکت و وجدان کاری آنها پایین است. لذا نظر به ضرورت کشف علل این رخدادها که به نظر می‌رسد معلول علت‌های چندی از جمله نارضایتی شغلی کارکنان بوده و همچنین کمی تحقیق‌های انجام شده در این زمینه در کشور ما، پژوهش حاضر به بررسی رابطه‌ی رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی پرداخته تا از این طریق، نقش رضایت شغلی افراد را در بهبود رفتارهای شهروند سازمانی کارکنان تعیین، و ارتباط آن را با نوع دوستی، فداکاری، نزاکت و از خود گذشتگی کارکنان سازمان مشخص نماید. تعیین و پرداختن به چنین موضوعی، نشان

دهنده‌ی اهمیت فراوان رضایت شغلی افراد در بهبود رفتار شهروند سازمانی کارکنان و راه گشای غنی سازی پیشینه‌ی پژوهشی رفتار شهروند سازمانی و متغیرهای مرتبط با آن خواهد بود. جهت بررسی مساله‌ی فوق، سوال‌های ذیل مطرح و مورد بررسی قرار گرفت.

### سوال‌های پژوهش

۱. آیا بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد؟
۲. آیا بین رضایت شغلی با مولفه‌های رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد؟
۳. آیا بین مولفه‌های رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد؟
۴. آیا مولفه‌های رضایت شغلی پیش بینی کننده‌ی رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران هستند؟
۵. آیا بین رفتار شهروند سازمانی کارشناسان زن و مرد دانشگاه تهران تفاوت معناداری وجود دارد؟

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی است.

### جامعه‌ی آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه‌ی آماری پژوهش، کلیه‌ی کارشناسانی هستند که در سال ۱۳۸۸ در دانشگاه تهران مشغول به کار بوده اند که با توجه به اطلاعات به دست آمده، تعداد کارشناسان شاغل در دانشگاه تهران ۱۵۳۰ نفر می‌باشند. حجم نمونه نیز با توجه به تعداد جامعه‌ی آماری، به روش نمونه گیری تصادفی ساده و بر اساس فرمول کوکران برابر با ۱۳۶ نفر برآورد گردید.

### ابزارهای پژوهش

#### ابزار سنجش رفتار شهروندی سازمانی

برای سنجش میزان رفتار شهروند سازمانی، از پرسشنامه‌ی بیست و چهار سوالی که پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)، بر اساس الگوی پنجگانه‌ی ارگان (۱۹۸۸)، یعنی نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی ساخته اند، استفاده شد. آنان

ضریب آلفای محاسبه شده برای هریک از ابعاد را به شرح زیر گزارش دادند: نوع دوستی ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲، جوانمردی ۰/۸۵، نزاکت ۰/۸۵ و آداب اجتماعی ۰/۷۰. برای اطمینان از پایایی پرسشنامه در این پژوهش، ابتدا پرسشنامه‌ی ذکر شده در بین نمونه‌ی سی نفری به اجرا درآمد که آلفای کرونباخ محاسبه شده (۰/۸۷) نشان از اعتبار بالای این پرسشنامه در پژوهش حاضر دارد.

### پرسشنامه‌ی رضایت شغلی

به منظور سنجش رضایت شغلی کارکنان، از شاخص توصیف شغلی (JDI) اسمیت، کندال و هولین<sup>۵۹</sup> (۱۹۶۹) استفاده شده است. پرسشنامه‌ی ذکر شده دارای پنج مولفه درآمدت، فرصت‌های ترفیع، سرپرست، همکاران و عوامل محیط کاری؛ همچون سبک سرپرستان، خط مشی‌ها و رویه‌ها، تعلق گروه کاری، شرایط کاری و مزایای شغلی است. دامنه‌ی امتیازهای این پرسشنامه، بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ درجه بندی می‌شود. میزان آلفای کرونباخ گزارش شده در تحقیق‌های مختلفی؛ مانند سید جوادین و همکارانش (۱۳۸۷)، ۰/۷۳؛ اسموکر و ویسنانت<sup>۶۰</sup> (۲۰۰۵)، ۰/۷۲. بوده است، که نشانگر اعتبار مناسب ابزار اندازه گیری می‌باشد. علی‌رغم استاندارد بودن پرسشنامه، برای اطمینان از پایایی این پرسشنامه در این پژوهش، ابتدا پرسشنامه‌ی ذکر شده در نمونه سی نفری به اجرا درآمد که آلفای کرونباخ محاسبه شده (۰/۹۱)، نشان از اعتبار بالای این پرسشنامه در پژوهش حاضر دارد.

### روش تجزیه‌ی تحلیل داده‌ها

به منظور تجزیه‌ی تحلیل داده‌های پژوهش، از روش‌های آمار توصیفی و همچنین از روش‌های آمار استنباطی؛ مانند ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام و آزمون تی مستقل استفاده شده است.

### یافته‌های پژوهش

جدول ۱: ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی و

#### مولفه‌های آن

همبستگی	رفتار شهروند سازمانی	نوع دوستی	وجدان کاری	جوانمردی	نزاکت	آداب اجتماعی
رضایت شغلی	* $0.41$	$0.16$	* $0.19$	$0.08$	* $0.32$	* $0.37$

\* نشانگر این است که ضریب همبستگی در سطح  $0.01$  معنادار است.

\* نشانگر این است که ضریب همبستگی در سطح  $0.05$  معنادار است.

نتایج حاصل از بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی و مولفه‌های آن (نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی) در کارشناسان دانشگاه تهران، نشانگر رابطه‌ی معناداری بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی و سه مولفه‌ی آن (وجدان کاری، نزاکت، و آداب اجتماعی) بود، با توجه به جدول همبستگی (شماره ۱) می‌توان گفت، که رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران رابطه‌ی معناداری دارد. این رابطه در سطح  $0.01$  برابر با  $0.41$  بوده، که معنادار است. لذا یک رابطه‌ی مستقیم و قوی بین رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی وجود دارد. به این ترتیب انتظار می‌رود، که افزایش رضایت شغلی موجب افزایش بروز رفتارهای شهروند سازمانی گردد. همچنین بین رضایت شغلی با مولفه‌های آداب اجتماعی و نزاکت رابطه‌ی معناداری وجود دارد، که در سطح  $0.01$  معنادار است و بین رضایت شغلی با مولفه‌ی وجدان کاری نیز رابطه‌ی معنادار در سطح  $0.05$  وجود دارد، اما مولفه‌های نوع دوستی و جوانمردی، رابطه معناداری با رضایت شغلی نداشتند.

جدول ۲: ضریب همبستگی پیرسون بین مولفه‌های رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی

#### کارشناسان

رفتار شهروند سازمانی	ارتقا	سرپرستی	کار	حقوق	همکاران
رفتار شهروند سازمانی	* $0.33$	* $0.25$	* $0.21$	* $0.36$	* $0.33$

\* نشانگر این است که ضریب همبستگی در سطح  $0.01$  معنادار است.

\* نشانگر این است که ضریب همبستگی در سطح  $0.05$  معنادار است.

به منظور بررسی رابطه‌ی بین مولفه‌های رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران نیز از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به جدول همبستگی (شماره ۳) می‌توان گفت، که از میان مولفه‌های رضایت شغلی، ابعاد (ارتقا، سرپرستی، حقوق، همکاران) با رفتار شهروند سازمانی کارکنان، رابطه‌ی معناداری در سطح ۰/۰۱ دارند و مولفه‌ی (کار) نیز با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان رابطه‌ی معنادار دارد که این رابطه در سطح ۰/۰۵ معنادار است. بنابراین کارشناسانی که در سازمان از مولفه‌های رضایت شغلی به نحو مطلوبی برخوردار هستند و سازمان توانسته است رضایت شغلی آنها را فراهم آورد، از رفتارهای شهروند سازمانی خوبی برخوردارند.

جدول ۴: نتایج حاصل از روش رگرسیون گام به گام برای بررسی رابطه‌ی پیش‌بین مولفه‌های رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان

مدل	$\beta$	$\beta$ استاندارد	R	$R^2$	t	سطح معناداری
ثابت	۸۵/۷۲				۱۶/۴۴	۰/۰۰۰۱
حقوق	۰/۶۷	۰/۲۵	۰/۴۰	۰/۱۶	۲/۷۹	۰/۰۰۰۶
همکاران	۰/۶۰	۰/۲۱			۲/۲۹	۰/۰۲

جهت بررسی اینکه آیا مولفه‌های رضایت شغلی پیش‌بینی کننده‌ی رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران هستند، از تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج به دست آمده از جدول (شماره ۴) حاکی از آن است، که از میان ابعاد پنج‌گانه‌ی رضایت شغلی، تنها بعد حقوق با ضریب بتای ۰/۲۵ و بعد همکاران با ضریب بتای ۰/۲۱ پیش‌بینی کننده‌ی رفتار شهروند سازمانی کارکنان بوده‌اند، اما ابعاد دیگر سهم معناداری در پیش‌بینی رفتار شهروند سازمانی کارشناسان نداشته‌اند. به عبارت دیگر، در پیش‌بینی رفتار شهروند سازمانی کارکنان، سهم ابعاد (ارتقا، کار، سرپرستی) بسیار ناچیز بوده است.

جدول ۵: نتایج حاصل از آزمون تی برای مقایسه‌ی رفتار شهروند سازمانی کارشناسان زن و مرد دانشگاه تهران

متغیر	تعداد نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	درجه‌ی آزادی	مقدار $t$	سطح معناداری
مرد	۴۷	۱۰۸/۶۳	۹/۳۳	۱۳۴	-۲/۴۰	۰/۰۱
زن	۸۹	۱۱۳/۱۴	۱۰/۹۱			

جهت بررسی اینکه آیا بین رفتار شهروند سازمانی کارشناسان زن و مرد دانشگاه تهران تفاوت معناداری وجود دارد، با مراجعه به نتایج جدول (شماره ۵) می‌توان اذعان داشت، که جنسیت بر رفتار شهروند سازمانی کارشناسان تاثیر دارد ( $P < ۰/۰۵$ ). میانگین نمره‌ی کارکنان زن ( $\bar{X} = ۱۱۳/۱۴$ ) بیشتر از کارکنان مرد ( $\bar{X} = ۱۰۸/۶۳$ ) است، که این امر نشان‌دهنده‌ی آن است، که زنان بیشتر از مردان از مولفه‌های رفتار شهروند سازمانی برخوردارند.

### جمع بندی و نتیجه گیری

رفتار شهروند سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی است، که بر رفتارهای فرا نقشی کارکنان و مدیران تاکید می‌ورزد و در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا و کارآمد، نقشی تعیین کننده دارد. اندیشمندان علوم رفتاری، عوامل زیادی را در ارتقای رفتار شهروند سازمانی دخیل می‌دانند که از جمله مهمترین آنها، رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. با استناد به اهمیت رضایت شغلی کارکنان در بروز رفتار شهروند سازمانی، پژوهش حاضر به بررسی رابطه‌ی رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران پرداخته است. در این مطالعه مواردی؛ چون تعیین رابطه‌ی مولفه‌های رضایت شغلی (ارتقا، کار، سرپرستی، حقوق، همکاران) با رفتار شهروند سازمانی و رابطه‌ی رضایت شغلی با مولفه‌های رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، مورد بررسی قرار گرفت در این پژوهش همچنین به بررسی مقایسه‌ی رفتار شهروند سازمانی بین کارشناسان مرد و زن پرداخته شد. در این بخش نتایج حاصل از این مطالعه که در قسمت پیشین ارائه گردید، مورد بحث و بررسی بیشتر قرار می‌گیرد.

نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشانگر وجود رابطه معنادار بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان بود. این نتیجه با یافته‌های ارگان و

کونونوسکی، (۱۹۸۹)، (براون، ۱۹۹۳)، باتمن و ارگان (۱۹۸۳)، ارگان و لینگل (۱۹۹۵)، تانگ و ابراهیم (۱۹۹۸)، مارفی و همکاران (۲۰۰۲)، به نقل از کیم (۲۰۰۶). پودساکف و همکاران (۲۰۰۰)، میو و کیم (۲۰۰۹)، فوت و لی پینگ تانگ (۲۰۰۸)، جهانگیر و همکاران (۲۰۰۶) همخوانی و مطابقت دارد. همچنین این نتیجه با نتایج پژوهش کیم (۲۰۰۶) همسو نبود. وجود رابطه نشان دهنده‌ی این است، که میزان رضایت شغلی کارکنان از سازمان در بروز یا نوع رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند موثر باشد. به عبارت دیگر، حاکم بودن جو رضایت شغلی، باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و احساس دلبستگی و علاقه به سازمان در افراد می‌شود. رضایت شغلی عبارت از حدی از احساس‌ها و نگرش‌های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است، که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره‌ی کارش داشته و برای شغلش ارزش زیادی قایل است و این منطقی است که چنین کارمندی رفتارهای خودجوش، همکارانه، حمایتی و فراتر از نقش وظایف رسمی بیشتری از خود نشان دهد و فعالیت بیشتری در خدمت رسیدن سازمان به اهدافش داشته باشد. مطالعات اولیه پیرامون رابطه‌ی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد، که رضایت شغلی باعث ایجاد یک وضعیت تاثیر گذار مثبت در سازمان می‌شود، که با بروز رفتارهای اجتماعی گرا و مشارکتی در ارتباط می‌باشد. به عبارتی، حاکم بودن جو رضایت شغلی باعث افزایش احساس دلبستگی و علاقه به سازمان در افراد می‌شود، که این امر منجر به بروز این گونه رفتارها منجر خواهد شد. صاحب نظران معتقدند: که وجود رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به واسطه این امر باشد، که افرادی که در سازمان از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند، به خاطر نشان دادن عکس واکنش العمل متقابل خود در قبال سازمان که توانسته است رضایت شغلی آنها را فراهم آورد، به ارایه‌ی رفتارهایی از سوی خود اقدام می‌نمایند که می‌تواند در قالب رفتار شهروندی سازمانی قرار گیرند. (نوری، ۱۳۸۸)

نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون، نشانگر وجود رابطه‌ی معنادار بین رضایت شغلی با مولفه‌های آداب اجتماعی، نزاکت و وجدان کاری کارکنان بود که بر این اساس نتیجه گیری می‌گردد، که کارکنان راضی در زندگی اجتماعی سازمانی مشارکت فعال داشته و در محیط کار خود فراتر از الزام‌های تعیین شده به وسیله‌ی سازمان رفتار می‌کنند، در جلسه‌های سازمانی نه تنها حضور، بلکه مشارکت فعالانه داشته و تصویر بهتری از سازمان



خود ارایه داده و از بهبودها و تغییرهای سازمانی باخبر هستند. همچنین رفتار این افراد نشان دهنده‌ی نزاکت به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروند سازمانی است، به طوری که به حقوق و امتیازهای دیگران احترام می‌گذارند و با کسانی که ممکن است تحت تاثیر تصمیم یا اقدام آنها قرار گیرند مشورت می‌کنند و سرانجام اینکه رفتار این افراد نشان دهنده‌ی وجدان کاری به عنوان یکی دیگر از ابعاد رفتار شهروند سازمانی بوده، به طوری که به موقع سر کار حاضر می‌شوند، حضورشان در محل کار بالاتر از نرم است، و وقتی نمی‌توانند در محل کار حاضر شوند از قبل اطلاع می‌دهند و از درخواست استراحت و مرخصی‌های اضافی خودداری نموده و از زمان استفاده‌ی بهینه را می‌برند و از قوانین و مقررات سازمانی، حتی در مواقعی که کسی نظاره گر آنها نیست، پیروی می‌کنند. نتایج همچنین نشان داد، که بین رضایت شغلی با مولفه‌های نوع دوستی و جوانمردی رابطه معناداری وجود ندارد. نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشان دهنده‌ی آن بود، که همه‌ی مولفه‌های رضایت شغلی (ارتقا، کار، سرپرستی، حقوق، همکاران) با رفتار شهروند سازمانی کارکنان رابطه‌ی معناداری دارند. بر اساس این یافته‌ی تحقیق نتیجه‌گیری می‌گردد، که کارکنانی که در سازمان از مولفه‌های رضایت شغلی به نحو مطلوبی برخوردار هستند یعنی به حق و به موقع ارتقا می‌یابند، از حقوق مناسب برخوردارند، کار و وظیفه‌ی خود را دوست داشته و از آن لذت می‌برند، روابط دوستانه و حسنه با همکاران و سرپرستان خود دارند و همچنین احساس تعلق و علاقه‌ی زیادی به سازمان خود دارند و از کار کردن در سازمان خود لذت می‌برند و بیشتر دست به رفتارهای می‌زنند که به عنوان رفتار شهروندی سازمانی از آنها نام برده می‌شود. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز برای پیش بینی رفتار شهروند سازمانی از روی مولفه‌های رضایت شغلی نشان داد، که مولفه‌های حقوق و همکاران به ترتیب، به عنوان مهمترین مولفه‌های پیش بینی کننده‌ی رفتار شهروند سازمانی، در نظر گرفته می‌شوند و سهم قابل توجهی در پیش بینی آن دارد، اما دیگر مولفه‌ها سهم معناداری در پیش‌بینی رفتار شهروند سازمانی کارشناسان نداشته‌اند. به عبارت دیگر در پیش‌بینی رفتار شهروند سازمانی کارکنان، سهم ابعاد (ارتقا، کار، سرپرستی) بسیار ناچیز بوده است. بنابراین اگر کارکنان از حقوق مکفی برخوردار باشند و علاقه مند به کار کردن در سازمان خود بوده و روابط دوستانه و حسنه با همکاران و سرپرستان خود داشته باشند، پیش بینی می‌گردد که از رفتار شهروند سازمانی مناسب نیز برخوردار باشند و به مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسه‌ها و وفق دادن خود با سختی‌ها و

ناسازگاری‌های محیط کار پردازند. همچنین این افراد در محیط کاری فراتر از الزام‌های تعیین شده به وسیله‌ی سازمان عمل نموده و به همکاران خود در انجام وظایفشان کمک می‌کنند.

نتایج آزمون تی برای گروه‌های مستقل نیز حاکی از آن بود، که جنسیت بر رفتار شهروند سازمانی کارشناسان تاثیر دارد و زنان بیشتر از مردان از مولفه‌های رفتار شهروند سازمانی برخوردارند که این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های<sup>۶۱</sup> و پفاو<sup>۶۲</sup> (۲۰۰۶) همسو و همچنین مخالف با نتیجه‌ی پژوهش میو و کیم (۲۰۰۹) مخالف می‌باشد. لذا می‌توان نتیجه گرفت، که زنان نقش خود را به عنوان یک شهروند سازمانی بهتر و موفقتر انجام داده و در زندگی سازمانی خود دارند. بنابراین بر اساس این یافته، تحقیق، کارکنان زن در انجام رفتارهای شهروند سازمانی؛ نظیر کمک به همکاران، انجام وظایف خود به شیوه‌ای فراتر از ملزومات تعیین شده‌ی نقش سازمانی، مشارکت فعال در فرایندها و رویدادهای سازمان حتی در وقت‌های شخصی، احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، جلوگیری از وقوع مشکلات کاری درباره‌ی دیگر کارکنان و توانایی در وفق دادن خود با سختی‌ها و ناسازگاری‌های محیط کار، برتر و موفقتر از کارمندان مرد هستند. اما در پژوهش میو و کیم (۲۰۰۹) مردان نیز در فرآیند مشارکت فعال داشته و به حقوق و امتیازهای دیگران احترام می‌گذارند و از مولفه‌های رفتار شهروند سازمانی برخوردارند.

به طور کلی باید اذعان نمود، که رفتار شهروندی سازمانی دارای ویژگی‌های مختلفی است، که عمده ترین آنها شامل داوطلبانه بودن، عدم پیش بینی در شرح شغل افراد، نبود پاداش رسمی برای آن، و عدم تنبیه در صورت انجام ندادن آن می‌باشند. رفتار شهروندی سازمانی خود نیازمند متغیرهای پیشینی است، که زمینه را برای بروز این رفتار فراهم می‌آورند. یکی از عمده ترین این متغیرهای پیشین، رضایت شغلی می‌باشد. پس از اینکه زمینه برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی به وجود آمد، به طور مسلم وجود این رفتارها در سازمان پیامدهایی را به دنبال خواهد داشت که مهمترین آنها، افزایش بهره وری، عملکرد و اثر بخشی، ارتقای روابط مثبت میان کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، بهبود خدمت به مشتری، استفاده‌ی اثربخش از منابع کمیاب می‌باشند. بر این اساس، دانشگاه تهران به عنوان نماد آموزش عالی و بزرگترین و معتبرترین دانشگاه کشور، باید سنجش و ارتقای رضایت کارکنان خود را در قالب برنامه‌های منسجم و عملیاتی برای کلیه واحدهای خود

تعریف کرده و هدف گذاری نموده و در جهت افزایش آن و در نهایت، ارتقای رفتار شهروند سازمانی اهتمام ورزد، چرا که در سازمان‌های خدماتی کارکنان معرف سازمان بوده و نگرش و رفتارهای آنها در کیفیت خدمات و رضایت مشتری تاثیر گذار می‌باشد و دانشگاه تهران نیز از این قاعده مستثنا نبوده و بی شک برای رسیدن به چشم انداز و اهداف بلند مدت خود به کارکنانی نیاز دارد که فراتر از ملزومات تعیین شده‌ی نقش سازمانی عمل کرده و مشارکت و حضوری فعال در رویدادها و فرایندهای سازمان داشته باشند.

### کاربردهای عملی پژوهش

۱- نتایج این تحقیق موید این نکته بود، که کارکنان در صورتی رفتارهای شهروندی فراتر از نقش خود؛ نظیر فداکاری، جوانمردی، احترام به حقوق دیگران و وجدان کاری خواهند داشت که از شغل خود راضی بوده و احساسات خوبی نسبت به آن داشته باشند. بر این اساس می‌توان پیشنهاد نمود، که برای ایجاد، تشویق و نهادینه سازی رفتار شهروند سازمانی کارکنان، مدیریت سازمان می‌باید افزایش رضایت شغلی کارکنان را با پرداخت حقوق مکفی، ارتقای به موقع، شرایط کاری مناسب، سرپرستی حمایتی و ایجاد روابط انسانی مطلوب در سازمان در اولویت کاری خود قرار دهد.

۲- نتایج حاصل از این تحقیق، بیانگر طریقه ای مفید و مطلوب برای مدیران در رهایی از سرپرستی و نظارت مستقیم بر کارکنان است. آنها می‌توانند به جای نظارت مستمر و کنترل مستقیم کارکنان و امر و نهی آنها در احترام به حقوق دیگران و تشویق آنها به مشارکت فعال در فرایندهای سازمان، زمینه‌ی رضایت شغلی آنها را به شیوه‌های مختلف فراهم نمایند، چرا که کارکنان راضی از شغل خود، به سرپرستی مستبدانه نیازی نخواهند داشت. آنها به موقع سرکار حاضر می‌شوند، دارای وجدان کاری بوده و به حقوق و امتیازهای دیگران احترام می‌گذارند، از قوانین و مقررات سازمانی، حتی در مواقعی که کسی نظاره گر نیست، پیروی می‌کنند و فراتر از مقررات تعیین شده‌ی نقش سازمانی خود، بدون نیاز به هیچ اجبار، تهدید و تنبیهی عمل می‌کنند.

۳- نتایج این پژوهش می‌تواند یاد آور این نکته به مدیران و کارکنان سازمان‌ها باشد، که رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی از رابطه‌ی مثبت برخوردار بوده و تشویق هر کدام یا هر دوی آنها در سازمان، به افزایش بهره وری، اثر بخشی و ارتقای روابط مثبت میان کارکنان و بهبود خدمات و کاهش هزینه‌ها منجر خواهد گردید. بنابراین آنها می‌باید از انواع روش‌های ارتقای رضایت شغلی و در نتیجه‌ی آن، ارتقای رفتار شهروند سازمانی

سود جسته و برنامه‌های عملیاتی منسجم برای کلیه‌ی واحدها و افراد در این راستا تعریف نمایند.

#### یادداشت‌ها

1. In-role behavior
2. Van Dayne
3. Williams and Anderson
4. Extra-role behavior
5. Formal reward system
6. Becker and Kernan
7. Organizational citizenship behavior
8. Morrison
9. Organ
10. Hossam
11. Barnard
12. Katz & Kahn
13. Turnipseed & Murkison
14. Hossam
15. Lepin and Johnson
16. DeGroot and Brownlee
17. Vigoda
18. Becton
19. Helping behaviors
20. Organizational compliance
21. Sportsmanship
22. Organizational loyalty
23. Self initiative
24. Civic virtue
25. Self development
26. Fareh
27. Altruism
28. Conscientiousness
29. Interpersonal harmony
30. Protecting company resources
31. Courtesy
32. Garg and Renu
33. Markoczy and Xin
34. Ah lee
35. Hong Lu
36. Arnold & Feleman
37. Cheng et al
38. Kreitner, kinicki & Buelens
39. Edwin lock
40. Annabel Droussiotis
41. Organ
42. Konovsky
43. Jahangir
44. Brown
45. Sager
46. Nadim Jahangir
47. Williams
48. Anderson
49. Kim
50. Lingl
51. Tang
52. Ibrahim
53. Murphy
54. Podsakoff
55. Miao
56. Kim
57. Haigh
58. Pfau
59. Smith, Kendall & Hulin
60. Smucker & Whisenant
61. Haigh
62. Pfau

## منابع

### الف. فارسی

- ایلی، خدایار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علی رضا؛ فرجی، حاتم. (۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی (OCB): ویژگی‌ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها. *اولین کنفرانس ملی رفتار شهروند سازمانی، دانشکده‌ی مدیریت دانشگاه تهران*.
- ازکمپ؛ استوارت. (۱۹۸۹). *روانشناسی اجتماعی*. ترجمه‌ی فرهاد ماهر (۱۳۶۹). مشهد: آستان قدس رضوی، ۳۶۱.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۷۸). *رفتار سازمانی*. ترجمه‌ی علی پارسایان و سید محمد اعرابی. انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- سید جوادین، سید رضا؛ فراخی، محمد مهدی؛ طاهری عطار، غزاله. (۱۳۸۷). شناخت نحوه‌ی تاثیر گذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی. *مجله‌ی مدیریت بازرگانی*، ۱ (۱): ۵۵-۷۰.
- صافی؛ احمد. (۱۳۷۱). *میزگرد بحث و تبادل نظر در باره‌ی عوامل رضایت و نارضایتی شغلی مدیران*. فصل‌نامه‌ی مدیریت در آموزش و پرورش، ۱ (۱): ۴۷.
- فتاحی، مهدی. (۱۳۸۶). بررسی اثرات معنویت کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی. *پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران*.
- مقیمي، سیدمحمد. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، ۳ (۱۱): ۱۹.
- نوری، علی؛ دعایی، حبیب الله. (۱۳۸۸). بررسی تاثیر هویت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی (مطالعه‌ی موردی: هتل پنج ستاره‌ی پارس). *اولین کنفرانس ملی رفتار شهروند سازمانی، دانشکده‌ی مدیریت دانشگاه تهران*.
- یوسفی، صامع. (۱۳۸۸). بررسی زمینه‌های بروز رفتار شهروند سازمانی در غالب ارایه‌ی یک چارچوب مفهومی. *اولین کنفرانس ملی رفتار شهروند سازمانی*. دانشکده‌ی مدیریت دانشگاه تهران.

### ب. انگلیسی

- Ah Lee, Kyun. (2005). The effects of locus of control and organizational structure on job satisfaction and turnover intention of hotel managerial employee. Ph.D. Dissertation, Oklahoma State

- University.
- Alicia, S. M. Leung. (2008). Matching ethical work climate to in-role and extra role behaviors in a collective work setting, *Journal of Business Ethics*, 79: 43-55.
- Appelbaum, Steven, Bartolomucci, Nicolas, Beaumier, Erika, Boulanger, Jonathan, Corrigan, Rodney, Dore, Isabelle, Girard, Christine, Serroni, Carlo. (2004). "organizational citizenship behavior : a case study of culture, leadership and trust." *Manamement Decision*, 42 (1): 13-40.
- Arnold H. J. & D. C. Felman. (1986). *Organizational Behavior*. New York: MC Graw Hill
- Austin, Jill., Droussiotis, Nnabel. (2007). Job Satisfaction of Managers In Cyprus. *Euro Med Journal of Business*, 2 (2).
- Bateman, T.S. and Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship." *Academy of Management Journal*, 26: 587-95.
- Becker, T. E. and M. C. Kernan. (2003). Matching commitment to supervisors and organizations to in-role and extra-role performance. *Human performance*, 16 (4): 327- 348.
- Becton, J. Bret., William F. Giles & Mike Schraeder.(2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organisational citizenship behaviour in performance appraisal and reward systems. *Employee Relations*, 30 (5): 494- 514.
- Bienstock, C. Carol., Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*, 17 (4): 357-378.
- Castro, Carmen. B, Armario, Enrique. M and Ruiz, David. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15 (1).
- Cheng Philip, Fei Tsai., Fang Yen, Yu., Chih Hung, liang., Chung Hung, Ing. (2007). A Study on Motivating Employees Learning Commitment in the Post-Downsizing Aera: JobSatisfaction Perspective. *Journal of World Busines*, 42: 157.
- Chu, Cheng-I. (2001). Examining organizational citizenship behavior among nurses using Price and Mueller s model. Ph.D. Dissertation University of Iowa.
- Cohen, Aaron & Kol, Yardena. (2004). Professionalism and organizational citizenship behavior "an empirical examination among Israeli nurses. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (4).
- DeGroot, Timothy & Brownlee, Amy L.(2006). Effect of department

- structure on the organizational citizenship behavior–department effectiveness relationship, *Journal of Business Research*, 59: 1116-1123.
- Dennis, Wat. (2005), Equity and relationship quality influences on organizational behavior. *Personnel Review*, 34 (4): 406-422.
- Dipaola, M, Tarter, C. & Hoy, W. K. (2005). Measuring organizational citizenship behavior in schools: The OCB Scale. In Wayne K. Hoye & Cecil Miskel. *Leadership and Reform in American Public Schools*. Greenwich, CT: Information Age.
- Foote, David. A. & Li-PingTang,Thomas.(2008). Job satisfaction andorganizational citizenshipbehavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*, 46 (6): 933-947.
- Garg, Pooja & Renu, Rastogi. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International Journal of Educational Management*, 20 (7): 529-541.
- Haigh, Michel M. & Pfau, Michael. (2006). Bolstering organizational identity, commitment, and citizenship behaviors through the process of inoculation. *International Journal of Organizational Analysis*, 14 (4): 295-316.
- Hong Lu, Alison, E., While, K. & Louise, Barribal. (2007). Job Satisfaction and its Related Factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International Journal of Nursing Studies*, 44 (4): 574-588.
- Hossam M. Abu Elanain.(2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, *Journal of American Academy of Business*, 13(1):72-78.
- Jahangir, Nadim; Muzahid Akbar, Mohammad & Haq, Mahmudul. (2004). Organizational citizenship behavior: it s nature and antecedents. *BRAC University Journal*, 1 (2): 75-85.
- Jahangir, Nadim., Akbar, Muzahid & Begum, Noorjahan. (2006). The role of social power, procedural justice, organizational commitment, and job satisfaction to engender organizational citizenship behavior. *ABAC Journal*, 26(3): 21- 36 .
- Kernodle, Thomas A. (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study. Ph.D. Dissertation Tours University.
- Kim, Sangmook. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27 (8): 722-740.
- Kreitner, Robert, Kinicki, Angelo & Marc, Buelens. (1999).

- Organizational Behaviour*. Maidenhead: Mc Graw-Hill.
- Markoczy Livia & Xin Katherine.(2004). The virtues of omission in organizational citizenship behavior, Anderson Graduate School of Management: University of California.
- Miao, Ren-Tao. & Kim, Heung-Gil. (2009). Gender as a Moderator of the Relationship between Organizational Citizenship Behaviors and Team Effectiveness in China. *Asian Social Science*. 5 (10): 100-108.
- Morrison, Elizabeth. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: Importance of the employees perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6): 1543- 1567.
- Namm, Stacey. (2003). The job characteristics- organizational citizenship behavior relationship: A test of competing models, Ph.D. Dissertation, Temple University.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. & Bachrach. D. G. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26: 513-563.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31(3): 351-363.
- Smucker, Michael & Whisenant, Warren.(2005). The Impact of comparisons on the satisfaction of interscholastic coaches of girls' sports. *Journal of Public Organization Review*. 5(2): 109-124.
- Turnipseed, David & Murkison, Gene.(1996). Organizational citizenship behavior: An examination of the influence of the work place. *Leadership & Organization Development Journal*, 17(2): 42-47.
- Van Dyne, L, J. W. Graham & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation. *Academy Of Management Journal*, 37: 765-802.
- Vigoda-Gadot, Eran., Itai Beeri, Taly Birman-Shemesh and Anit Somech. (2007). Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation, *Educational Administration Quarterly*, 43 (4): 462- 493.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*. 17(3): 601-617.
- Yilmaz, Kursad & Tasdan, Murat.(2009). Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools. *Journal of Educational Administration*, 47 (1): 108-126.