

## تأثیر رضایت شغلی بر دو بعد رفتار شهروندی سازمانی (سازمانی-فردی) کارکنان وزارت ورزش و جوانان

شهاب بهرامی<sup>۱\*</sup>، مریم حسینی<sup>۲</sup>

۱-استادیار گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

۲-دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۶/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۰/۱۰

## The Effect of Job Satisfaction on Two Dimensions of Citizenship-Organizational Behavior (Individual-Organizational) of the Employees of Sport and Youth Ministry

Shahab Bahrami<sup>\*1</sup>, Maryam Hosseini<sup>2</sup>

1. Assistant Professor of Physical Education and Sport Sciences, Islamic Azad University, Kermanshah Branch, Iran 2. M. A. Student of Sport Management, Faculty of Physical Education & Sport Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran

Received: (2016/01/9) Accepted: (2016/11/30)

### Abstract

The purpose of this study was to determine the impact of job satisfaction and organizational citizenship behavior (organization - individual) of the employees of sport and Youth Ministry. The statistical population included all employees of the Ministry of Youth and Sports among which 253 individuals were randomly selected as samples. The instrument used in this study included Tepper's et al (2004) organizational citizenship behavior questionnaire and Hart Line and Ferrell's (1996) job satisfaction questionnaire. The validity was approved, and its reliability is respectively confirmed by Cronbach's alpha 0/81 and 0/73. To analysis the data, Pearson's correlation test, factor analysis and structural equation modeling with the help of SPSS and LISREL were utilized. The research findings showed that job satisfaction has a significant effect on the behavior of individual citizens and organizations. Finally, it could be stated that if we can provide job satisfaction among the staff of Youth and Sports Ministry we would be hopeful of them to perform the duties with extra role.

### Keywords

Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Ministry of Sport and Youth.

### چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر رضایت شغلی بر دو بعد رفتار شهروندی سازمانی (سازمانی-فردی) کارکنان وزارت ورزش و جوانان بوده است. جامعه آماری این تحقیق شامل تمام کارکنان وزارت ورزش و جوانان است که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۵۳ نفر از آن‌ها به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این تحقیق شامل دو پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی تپر و همکاران (۲۰۰۴) و پرسشنامه رضایت شغلی هارت لاین و فرل (۱۹۹۶) است که روایی آن مورد تأیید قرار گرفته است و با استفاده از آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۷۳ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی و مدل معادلات ساختاری در نرم‌افزار SPSS و LISREL استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که رضایت شغلی تأثیر معناداری بر ابعاد رفتار شهروندی فردی و سازمانی دارد. درنهایت، می‌توان اظهار نمود که اگر بتوان رضایت شغلی کارکنان وزارت ورزش و جوانان را تأمین کرد، می‌توان به انجام وظایف فراتر از سوی آن‌ها امیدوار بود.

### واژه‌های کلیدی

رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، وزارت ورزش و جوانان.

\* نویسنده مسئول: شهاب بهرامی

## مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> یک اصطلاح نو پا در حوزه منابع انسانی می باشد که امروزه برای همه‌ی سازمان‌ها بسیار مهم است (۱۹). در سال‌های اخیر به‌طور فزاینده، اندیشمندان غربی بر اهمیت رفتار شهروندی سازمانی تأکید داشته‌اند. اهمیت کاربردی رفتار شهروندی سازمانی این است که کارایی و اثربخشی سازمانی را از طریق سهیم شدن در تحول منابع، نوآوری و انطباق‌پذیری در محیط‌های دارای پیچیدگی، ابهام و کار تیم‌محور ارتقا می‌بخشد. نمونه‌هایی از این تلاش‌ها شامل مشارکت با همکاران، انجام وظایف بیشتر بدون شکایت، وقت‌شناسی، کمک داوطلبانه به دیگران، استفاده مؤثر از زمان، صرفه‌جویی در منابع، به اشتراک گذاشتن ایده‌ها و مثبت نشان دادن سازمان می‌باشد (۷). از اواخر دهه ۱۹۷۰، رفتار شهروندی سازمانی به حوزه‌ای موردعلاقه برای محققان تبدیل شده است. رفتار شهروندی سازمانی با اثربخشی کلی سازمان در ارتباط است؛ بنابراین این شیوه رفتار کارکنان، نتایج مهمی را در سازمان به بار می‌آورد (۱۹). در واقع این نوع رفتار به‌عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر بر اثربخشی سازمانی شناخته شده است (۲۲). در این خصوص، کاتز<sup>۲</sup> (۱۹۶۴) عنوان کرد که برای عملکرد مؤثر در سازمان، باید سه نوع رفتار وجود داشته باشد: اول، افراد باید به سازمان ورود کنند و در آن باقی بمانند. دوم، افراد باید الزامات شغلی خاصی را انجام دهند و نهایتاً، آن‌ها باید خلاق باشند و فعالیت‌های خودجوشی را که فراتر از شرح وظیفه‌شان است، برای رسیدن به اهداف سازمانی انجام دهند (۹). تقسیم‌بندی آخر را ارگان<sup>۳</sup> (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی نامیده است (۱۰). در پیشینه مدیریت، امری بدیهی است که سازمان‌ها به کارکنانی نیازمندند که تمایل دارند از الزامات وظایف شغل رسمی خود، پا را فراتر بگذارند. اقدام فراتر از وظایف شغلی، به رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد که توجه زیاد محققان را به خود جلب کرده است (۱۴). در سال‌های اخیر محققان زیادی به شناسایی رفتار شهروندی سازمانی، روابط، پیشینه، عوامل مؤثر بر آن همچون رضایت، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی ادراک‌شده و نتایجی همچون عملکرد سازمانی و کیفیت و کمیت عملکرد پرداخته‌اند (۴). در این بین، رضایت شغلی<sup>۴</sup> نگرش ضروری مربوط به شغل

می‌باشد که کانون تمرکز محققان رفتار سازمانی بوده است. رضایت شغلی عبارت است از وضعیت درونی کارمندان نسبت به درجه‌ای از احساسات مطلوب یا نامطلوب در مورد ارزیابی مؤثر یا شناختی از تجربه شغلی (۳). رضایت شغلی نگرشی است که میزان احساس خشنودی یک کارمند را در رابطه با کارش منعکس می‌کند (۶). در واقع رضایت شغلی، شرایط پاسخگویی کارکنان را در محیط کارشان نشان می‌دهد و زمانی اتفاق می‌افتد که نیاز یک نفر در محیط کار ارضا شود. تحقیقات داخلی مختلفی وجود دارد که به بررسی رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. به‌عنوان مثال طلاچی و همکاران (۲۰۱۴) طی مطالعه‌ای بر روی کارکنان صنایع استان گلستان، نشان دادند که رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد و یک واحد افزایش در رفتار شهروندی سازمانی، از افزایش ۰/۶۲۲ واحد در رضایت شغلی منتج می‌شود (۲۱). همچنین احمدی و همکاران (۱۳۹۰)، در تحقیق خود به بررسی روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی استان‌های قزوین و اصفهان پرداخته‌اند؛ با توجه به یافته‌ها، نتایج حاکی از آن بود که با افزایش رضایت شغلی، می‌توان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را افزایش داد (۲). نجفی و همکاران (۲۰۱۱) نیز با ارائه یک مدل در زمینه چند متغیر عدالت سازمانی، توانمندسازی روانشناختی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، بر روی صاحب‌نظران آموزشی دانشگاه‌ها نشان دادند که نه تنها رضایت شغلی از دو متغیر عدالت سازمانی و توانمندسازی روانشناختی تأثیر می‌پذیرد، بلکه تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد (۱۵). همچنین، تحقیقات مختلفی نیز در خارج از ایران به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است؛ به‌عنوان نمونه، محمد و همکاران (۲۰۱۱) در تحقیق خود نشان دادند که هر دو نوع رضایت شغلی (درونی و بیرونی) در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بسیار مهم هستند (۱۳). همچنین، محبوب و باتو (۲۰۱۲) با تحقیق روی اعضای هیئت‌علمی دانشکده کسب‌وکار، گزارش کردند که رابطه ضعیفی بین رضایت شغلی و ابعاد رفتار شهروندی وجود دارد. رضایت شغلی تنها با دو بعد حسن نیت<sup>۵</sup> و نوع‌دوستی<sup>۶</sup>

1. organizational citizenship behavior

2. Katz

3. Organ

4. job satisfaction

5. Courtesy

6. Altruism

شهروندی سازمانی - فردی، مورد استفاده قرار گیرد می‌تواند نتایج جدیدی را به همراه داشته باشد. از طرفی هیچ‌کدام از تحقیقات در سازمان‌های ورزشی انجام نگرفته است، به همین جهت تحقیق حاضر قصد دارد تأثیر رضایت شغلی را بر ابعاد رفتار سازمانی (سازمانی-فردی) کارکنان وزارت ورزش و جوانان مورد بررسی قرار دهد.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، میدانی و از لحاظ کنترل متغیرها غیرآزمایشی است و چون در این پژوهش رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی مورد بررسی قرار می‌گیرد، تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل تمام مدیران، رؤسا و کارکنان وزارت ورزش و جوانان کشور می‌باشد که تعداد آن‌ها مطابق با استعلام از مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحولات اداری (گروه آمار) وزارت ورزش و جوانان، برابر ۷۷۲ نفر است. با توجه به اینکه تعداد جامعه آماری در سطح بالایی قرار داشت، از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده شد و تعداد نمونه برابر ۲۵۶ به دست آمد. با توجه اینکه احتمال عدم بازگشت تعدادی از پرسشنامه‌ها وجود داشت، تصمیم به توزیع تعداد بیشتری پرسشنامه در بین آزمودنی‌ها گرفته شد. با توجه به تحقیقات گذشته که نرخ بازگشت ۷۰ تا ۸۰ درصد را در سازمان‌های ورزشی مشابه گزارش کرده‌اند، در تحقیق حاضر نیز نرخ بازگشت ۸۰ درصد پیش‌بینی و تعداد ۳۲۰ پرسشنامه در بین آزمودنی‌ها توزیع گشت. در نهایت، تعداد ۲۶۷ پرسشنامه به محقق بازگردانده شد، باین‌حال در بررسی اولیه پرسش‌نامه‌ها مشخص شد که تعداد ۲۵۳ نفر به‌صورت صحیح و کامل به پرسش‌نامه پاسخ داده‌اند.

ابزار مورد استفاده در این تحقیق شامل دو پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی تپر و همکاران (۲۰۰۴) و پرسشنامه رضایت شغلی هارت لاین و فرل (۱۹۹۶) بوده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی تپر و همکاران دارای ۱۰ سؤال و دو مؤلفه رفتار شهروندی فردی و سازمانی است که هر ۵ سؤال، یک مؤلفه را ارزیابی می‌کنند. پرسشنامه رضایت شغلی هارت لاین و فرل (۱۹۹۶) نیز دارای ۹ سؤال است و مقیاس رتبه‌بندی هر دو پرسشنامه، طیف ۵ ارزشی لیکرت (کاملاً مخالفم: ۱ تا کاملاً موافقم: ۵) بود. پرسشنامه در اختیار ۱۷ نفر از صاحب‌نظران شامل اساتید مدیریت و مدیریت ورزشی گذاشته شد و روایی صوری و محتوایی آن مورد تأیید

رابطه مثبت و معناداری دارد و با سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری ندارد. در مجموع این مطالعه نشان داد که رضایت شغلی یک پیش‌بین ضعیف برای رفتار شهروندی سازمانی است و تنها تأثیر جزئی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌گذارد (۱۲). پاوالاچ ایلی<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی، رضایت کاری و ویژگی شخصیتی کارکنان"<sup>۲</sup>، به بررسی رابطه این سه متغیر پرداخته‌اند. نتایج حاکی از آن بود که رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط متوسطی یعنی ۰/۳۳ دارد. نتایج رگرسیون نیز نشان داد که رضایت شغلی پیش‌بینی کننده ضعیفی برای رفتار شهروندی سازمانی است (۱۸). فوت و تانگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) نیز رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را معنادار گزارش و بر رابطه بین رفتار شهروندی با تعهد تیمی تأکید کرده‌اند. مهم‌تر از همه اینکه رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی توسط تعهد تیمی تعدیل می‌شود، به‌طوری‌که هنگامی که تعهد تیم بالا است، ارتباط قوی‌تری بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد (۵). این ارتباط مثبت بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات پاوالاچ ایلی<sup>۳</sup> (۲۰۱۴)، اینتاراپراسونگ و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۲)، اریف و چوهان<sup>۵</sup> (۲۰۱۲) و شراگی و زینر<sup>۶</sup> (۲۰۱۱) نیز نشان داده شده است (۲۰، ۲، ۸ و ۱۸). همان‌گونه که در بالا مشاهده شد، اکثر تحقیقاتی که در داخل و خارج از ایران انجام شده به وجود رابطه مثبت و معنادار بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی اذعان کرده‌اند، باین‌حال فقط در یک مورد مطالعه محمد و همکاران (۲۰۱۱) این رابطه در مورد برخی از مؤلفه‌ها وجود نداشته است (۱۳). البته تحقیقاتی نیز وجود دارد که این تأثیر را به‌صورت عکس گزارش و به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی تأکید کرده‌اند (۱۶). همچنین، در تمام تحقیقاتی که ارتباط مثبت را گزارش کرده‌اند، رفتار شهروندی سازمانی فقط به‌عنوان یک متغیر مورد بررسی قرار گرفته است و مؤلفه‌های آن مورد ارزیابی قرار نگرفته‌اند، به همین جهت اجرای این تحقیق بر اساس اینکه رفتار شهروندی بر اساس دو مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی - سازمانی و رفتار

1. Ilie
2. Foote and Tang
3. Pavalache-Ilie
4. Intaraprasong
5. Arif and Chohan
6. Shragay and Tziner

۵۵ سال بوده‌اند.

### جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب سابقه خدمت

شرح	فراوانی	درصد
۱-۵ سال	۴۶	۱۸,۲
۶-۱۰ سال	۹۲	۳۶,۴
۱۱-۱۵ سال	۵۹	۲۳,۳
۱۶-۲۰ سال	۳۹	۱۵,۴
۲۰ سال به بالا	۱۷	۶,۷
جمع	۲۵۳	۱۰۰

براساس نتایج جدول ۳، ۵۵ درصد از پاسخ‌گویان کمتر از ده سال و ۴۵ درصد نیز بالای ده سال سابقه کاری داشته‌اند.

### جدول ۴. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب میزان تحصیلات

شرح	فراوانی	درصد
کاردانی	۶۰	۲۳,۷
کارشناسی	۱۲۲	۴۸,۲
کارشناسی ارشد	۶۳	۲۴,۹
دکتری	۸	۳,۲
جمع	۲۵۳	۱۰۰

بر اساس نتایج جدول ۴، پاسخ‌گوییانی که دارای تحصیلات کارشناسی می‌باشند، بیشترین فراوانی (۴۸ درصد) و پاسخ‌گوییانی که دارای تحصیلات دکتری می‌باشند، کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند (۳ درصد). البته ۲۴ درصد از پاسخ‌گویان دارای تحصیلات کاردانی و ۲۵ درصد نیز دارای تحصیلات کارشناسی ارشد هستند.

### جدول ۵. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب موقعیت شغلی

شرح	فراوانی	درصد
مدیر	۳۵	۱۳,۸
رئیس	۵۰	۱۹,۸
کارمند	۱۶۸	۶۶,۴
جمع	۲۵۳	۱۰۰

قرار گرفت. همچنین با انجام تحلیل عاملی تأییدی برای هر دو پرسشنامه، روایی سازه هر دو آن‌ها تأیید شد. در یک مطالعه راهنما روی ۳۰ نفر از کارکنان وزارت ورزش و جوانان، پرسش‌نامه‌ها بین آن‌ها توزیع گشت و با استفاده از آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی و رضایت شغلی به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۷۳ به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از اجرای ابزارهای پژوهش، شاخص‌های توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی اکتشافی، تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول، تحلیل عاملی مرتبه دوم و مدل معادلات ساختاری) مورد استفاده قرار گرفت.

### یافته‌های تحقیق

در جداول ۱ تا ۵ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مربوط به نمونه‌های پژوهش ارائه شده است.

#### جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب جنسیت

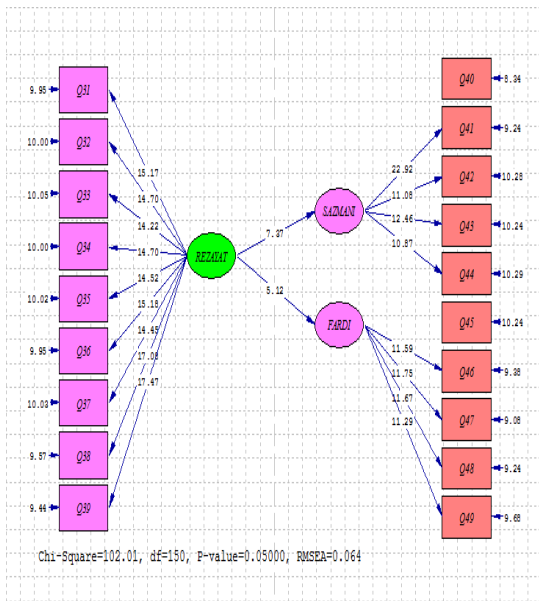
شرح	فراوانی	درصد
مرد	۱۷۷	۷۰
زن	۷۵	۳۰
جمع کل	۲۵۳	۱۰۰

بر اساس نتایج جدول ۱، بیش از نیمی از پاسخ‌گویان مورد مطالعه (۷۰ درصد) مرد و ۳۰ درصد آن‌ها زن می‌باشند.

#### جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب سن

شرح	فراوانی	درصد
۲۵-۳۵ سال	۶۲	۲۴,۵
۳۶-۴۵ سال	۹۴	۳۷,۲
۴۶-۵۵ سال	۷۸	۳۰,۸
۵۵ به بالا	۱۹	۷,۵
جمع	۲۵۳	۱۰۰

با توجه به نتایج جدول ۲، افرادی که در رده سنی بین ۳۶ تا ۴۵ سال هستند، بیشترین فراوانی (۳۷ درصد) و افرادی که در فاصله سنی بالای ۵۵ سال می‌باشند، کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند (۷ درصد). ۲۵ درصد پاسخ‌گویان نیز در فاصله سنی کمتر از ۳۵ سال و ۳۱ درصد در رده سنی ۴۶ تا



**نمودار ۲.** مدل معادلات ساختاری تأثیر رضایت شغلی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (در حالت معنی‌داری)

با توجه به نتایج جدول ۵، اکثر پاسخ‌گویان جمعیت مورد مطالعه این تحقیق (۶۶ درصد) کارمند و ۱۴ درصد مدیر و ۲۰ درصد نیز رئیس بوده‌اند. در جدول ۶، ارتباط بین متغیر رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت ورزش و جوانان مورد بررسی قرار گرفته است.

**جدول ۶.** ماتریس همبستگی بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ورزش و جوانان

متغیر	شاخص	رفتار شهروندی سازمانی
رضایت شغلی	r	۰/۵۸۲
	sig	۰/۰۰۱
	n	۲۵۳

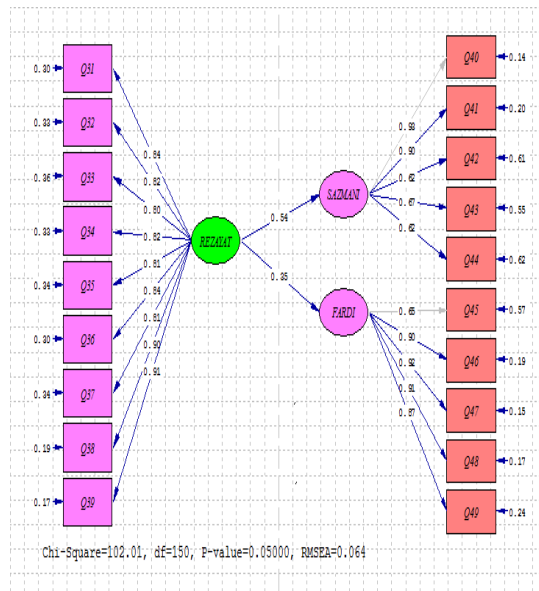
**جدول ۷.** نتایج اجرای مدل ساختاری تأثیر رضایت شغلی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

فرضیه	ضریب استاندارد (β)	ضریب معنی‌داری (t-value)	نتیجه
رضایت شغلی → رفتار شهروندی فردی	۰,۳۵	۵,۱۲	معنی‌دار
رضایت شغلی → رفتار شهروندی سازمانی	۰,۵۴	۷,۳۷	معنی‌دار

**Chi-Square=۱۰۲,۰۱ df = ۱۵۰**  
**RMSEA = ۰,۰۶۴**  
**GFI = ۰,۹۶**  
**AGFI = ۰,۹۳ CFI = ۰,۹۸ NFI = ۰,۹۶ RMR = ۰,۰۴۹**

با توجه به مقادیر معنی‌داری جدول ۷، به خاطر اینکه در بازه (۱/۹۶- تا ۱/۹۶) قرار نگرفته‌اند، لذا می‌توان گفت رضایت شغلی از عوامل مؤثر بر ابعاد رفتار شهروندی فردی و سازمانی می‌باشند. لازم به ذکر است تأثیر رضایت شغلی بر ابعاد رفتار شهروندی مستقیم می‌باشد یعنی با افزایش رضایت شغلی، مطلوبیت رفتار شهروندی سازمانی و فردی بیشتر می‌شود. با توجه به میزان تأثیر (β = ۰/۵۴) رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، می‌توان گفت به ازای یک واحد تغییر در رضایت شغلی، ۰/۵۴ واحد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که ارتباط مثبت و معناداری بین متغیر رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ورزش و جوانان وجود دارد. همچنین در نمودار ۱ و ۲ و جدول ۲، تأثیر متغیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد ارزیابی قرار گرفته است.



**نمودار ۱.** مدل معادلات ساختاری تأثیر رضایت شغلی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (در حالت استاندارد)

مطابقت دارد (۱، ۲۱، ۱۵، ۱۳، ۱۸، ۲، ۸، ۲۰ و ۵). همچنین این نتیجه با نتایج پژوهش محبوب و باتو (۲۰۱۲) همسو نبود (۱۲). وجود رابطه نشان‌دهنده این است که میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان در بروز رفتار شهروندی سازمانی مؤثر می‌باشد؛ 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 احساسات و نگرش‌های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می‌گوید که دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است و این منطقی است که چنین کارمندی رفتارهای خودجوش، همکارانه، حمایتی و فراتر از نقش وظایف رسمی بیشتری را از خود نشان دهد و فعالیت بیشتری در رسیدن سازمان به اهدافش داشته باشد. مطالعات اولیه پیرامون رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که رضایت شغلی باعث ایجاد یک وضعیت تأثیرگذار مثبت در سازمان می‌شود که با بروز رفتارهای اجتماعی گرا و مشارکتی در ارتباط می‌باشد؛ به عبارت دیگر حاکم بودن جو رضایت شغلی باعث افزایش احساس دلبستگی و علاقه به سازمان در افراد می‌شود که این امر منجر به بروز این‌گونه رفتارها خواهد شد. نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشانگر وجود رابطه معنادار بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در دو بعد فردی و سازمانی بود که بر این اساس، نتیجه‌گیری می‌گردد که کارکنان راضی، در زندگی اجتماعی سازمانی مشارکت فعال داشته و در محیط کار خود فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان رفتار می‌کنند، در جلسات سازمانی نه تنها حضور، بلکه مشارکت فعالانه داشته و تصویر بهتر از سازمان خود ارائه داده و از بهبودها و تغییرهای سازمانی باخبر هستند. همچنین رفتار این افراد نشان‌دهنده نزاکت به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است؛ به طوری که به حقوق و امتیازهای دیگران احترام می‌گذارند و با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام آن‌ها قرار گیرند، مشورت می‌کنند و سرانجام اینکه رفتار این افراد نشان‌دهنده وجدان کاری به عنوان یکی دیگر از ابعاد رفتار شهروندی 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 استفاده بهینه را می‌برند و از قوانین و مقررات سازمانی حتی در مواقعی که کسی نظاره‌گر آن‌ها نیست، پیروی می‌-

به وجود می‌آید. همچنین با توجه به خروجی لیزرل که در جدول ۲ ارائه شد، مقدار  $xy/df$  محاسبه شده  $۰/۶۸۰$  است، مقدار کوچک‌تر از ۳ نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است. همچنین ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب، می‌بایست کمتر از  $۰/۰۸$  باشد که در مدل ارائه شده این مقدار برابر  $۰/۰۶۴$  است. میزان مؤلفه‌های  $GFI$ ،  $AGFI$ ،  $NFI$  و  $CFI$  نیز باید بیشتر از  $۰/۹$  باشد که در مدل تحت بررسی به ترتیب برابر  $۰/۹۶$ ،  $۰/۹۳$ ،  $۰/۹۸$  و  $۰/۹۶$  است. همچنین مقدار  $RMR$  نیز باید کوچک‌تر از  $۰/۰۵$  باشد که در مدل تحت بررسی برابر  $۰/۰۴۹$  است. با توجه به شاخص‌ها و خروجی‌های نرم‌افزار لیزرل، می‌توان گفت که داده‌ها نسبتاً با مدل منطبق هستند و شاخص‌های ارائه شده، نشان‌دهنده این موضوع هستند که در مجموع مدل ارائه شده مدل مناسبی است و داده‌های تجربی اصطلاحاً به خوبی با آن منطبق می‌باشند.

### بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی است که بر رفتارهای فراتر از نقش کارکنان و مدیران تأکید می‌ورزد و در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد، نقشی تعیین‌کننده دارد. علوم رفتاری عوامل زیادی را در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی دخیل می‌داند که از جمله مهم‌ترین آن‌ها رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. در حقیقت رفتار شهروندی سازمانی، برای اندازه‌گیری آن دسته از رفتارهای شغلی که فراتر از حد مورد انتظار جهت انجام کارها هستند و تحت تأثیر میزان رضایت شغلی افراد می‌باشد، ایجاد گردیده است. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی برای اندازه‌گیری رفتارهای کاری که به احتمال زیادتر تحت تأثیر نگرش شغلی کارکنان است، طراحی گردیده نه رفتارهایی که تحت تأثیر توانایی‌های فرد یا افراد است. با توجه به اهمیت رضایت شغلی کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش حاضر به بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان با بروز رفتار شهروندی سازمانی در بعد (سازمانی- فردی) کارکنان وزارت ورزش و جوانان کشور پرداخته است. نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشانگر وجود رابطه معنی‌دار رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی بود. این نتایج با یافته‌های فوت و تانگ (۲۰۰۸)، شراگی و زینز (۲۰۱۱)، اینتارپراسونک و همکاران (۲۰۱۱)، اریف و چوهان (۲۰۱۲)، پاوالانچ وایل (۲۰۱۴)، محمد و همکاران (۲۰۱۱)، نجفی و همکاران (۲۰۱۱)، طلاچی و همکاران (۲۰۱۴) و احمدی و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی و

است. رضایت شغلی با رفتارهای فراشغلی مانند رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد؛ زیرا احتمالاً رضایت شغلی تحت تأثیر عوامل غیرنگرشی مانند مهارت‌ها و توانایی‌ها قرار نمی‌گیرد. اگر رضایت شغلی منعکس کننده حالت روانی کارکنان سازمان باشد، کارکنانی که رضایت بیشتری دارند، باید بیشتر متمایل به بروز رفتارهای یاری‌گر باشند. حال هر چه کارکنان از شغل خود رضایت بیشتری داشته باشند، میل آنان برای پیوستن و ماندن در سازمان بیشتر می‌شود و به‌مرور زمان وابستگی عاطفی به سازمان پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه کار در این سازمان می‌دانند. سلامت جسمی و روحی آن‌ها تضمین شده، روحیه‌شان افزایش می‌یابد و در نهایت از زندگی راضی بوده و مهارت شغلی را به‌سرعت آموزش می‌بینند و به‌تدریج نسبت به سازمان متعهد می‌گردند. از سوی دیگر کارکنانی که رضایت شغلی دارند، در مقابل با رفتار مثبتی (مثل رفتار شهروندی سازمانی) که متوجه منافع سازمان است، تلافی می‌کنند. در واقع علاقه‌مندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغل، سبب کوشش و تلاش کاری بیشتری شده و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغلی او آمده است - که اصطلاحاً به رفتار شهروندی سازمانی گفته می‌شود - می‌گردد. به‌طور کلی اندازه اثر مطالعات رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) بیشتر از رفتار شهروندی فردی (OCB-I) بوده است.

کنند. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های ذکر شده در پیشینه هماهنگ است. به‌طوری‌که اهمیت و نقش آن را به‌عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثربخشی عملکرد شغلی افراد و نهایتاً بهبود اثربخشی سازمانی می‌شود، نشان می‌دهد و جا دارد که مسئولان و مدیران سازمان‌ها آن را مد نظر قرار دهند. همچنین با توجه به نقش و اهمیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی در تبیین و پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی که تحقیقات دیگری بر آن صحنه می‌گذارند، پیشنهاد می‌شود مدیران به این دو مقوله توجه بیشتری داشته باشند و حداقل هر دو سال یک‌بار، به سنجش سطح تعهد و رضایت کارکنان خود پرداخته و به مقایسه روند این متغیرها بپردازند. همچنین رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به اقدامات متقابلی که در محیط سازمان رخ می‌دهد، نسبت داده می‌شود. کارکنان ممکن است رضایت شغلی خود را به منابع نحوه برخورد همکاران و فرصت‌هایی که از سوی همکاران در سازمان برای آن‌ها فراهم می‌شود و یا به خود سازمان نسبت دهند (۱۷). کارکنان ممکن است رفتار شهروندی سازمانی را به خاطر نشان دادن قدردانی و رضایت خود از سازمان و همکاران بروز دهند؛ زیرا رفتارها به احتمال خیلی ضعیف ناشی از عامل موقعیتی یا توانایی‌های افراد می‌شود؛ بنابراین رفتار شهروندی سازمانی برای اندازه‌گیری رفتارهای کاری که به احتمال زیادتر تحت تأثیر نگرش شغلی کارکنان است، طراحی گردیده، نه رفتارهایی که تحت تأثیر توانایی‌های فردی افراد

## References

1. Ahmadi AA, Mobaraki H, Yousefli M. Structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals. *Journal of Qazvin University of Medical Sciences*. 2012; (16)2:71-76. [Persian]
2. Arif A, Chohan A. How job satisfaction is influencing the organizational citizenship behavior (OCB): A study on employees working in banking sector of Pakistan. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*. 2012; 4 (8): 74-88.
3. Azadi R, Eydi H. The effects of social capital and job satisfaction on employee performance with organizational commitment mediation role (Case Study, Youth and Sports Ministry). *Organizational Behavior Management in Sport Studies*. 2015; (2)8: 11-24. [Persian]
4. Elamin A M, Tlaiss HA. Exploring the relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice in the Islamic Saudi Arabian context, *Employee Relations*. 2015; 37 (1): 2 - 29.
5. Foote DA, Tang TL. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): Does team commitment make a difference in self-directed teams. 2008; 46(6): 933-947.
6. Griffin RW. Task attributes and long term employee productivity. *Academy of Management Proceedings*. 1981; 176-194.
7. Huang CC, You CS. The three components of organizational commitment on in-role behaviors and organizational citizenship behaviors. *African Journal of Business Management*. 2011; 5(28): 11335-11344.
8. Intaraprasong B, Dityen W, Krugkrunit P, Subhadrabandhu T. Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand. *J*

- Med Assoc Thai. 2012 ؛ 95(6): 102-108.
9. Katz D. The motivational basis of organizational behavior. Behavioral Science. 1964 ؛ 9: 131-133.
  10. Kucukbayrak R. An Integrative Model of Transformational Leadership, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. A Thesis submitted to the Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University. 2010.
  11. Marzouki R. Aesmi K. Chopani H. Haiat AA. Examine the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior experts Tehran University. Journal of Teaching & Learning. 2010; 2(2): 133-156. [Persian]
  12. Mehboob F. Bhutto NA. Job satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior. International Conference on Business, Economics, Management and Behavioral Sciences (ICBEMBS'2012) Jan. 2012: 7-8.
  13. Mohammad J. Habib FQ. Alias MA. Job satisfaction and organizational citizenship behavior: an empirical study at higher learning institutions. Asian Academy of Management Journal. 2011 ؛ 16(2): 149-165.
  14. Morisson E. Role definitions and organizational citizenship behavior: importance of the employees perspective. Academy of Management Journal. 1994 ؛ 37(6).
  15. Najafi S. Noruzy A. Khezri Azar H. Nazari-Shirkouhi S. Dalvand MR. Investigating the relationship between organizational justice, psychological empowerment, job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An empirical model. African Journal of Business Management. 2011 ؛ 5 (13): 5241-5248.
  16. Odoch H. Nangoli S. Organizational citizenship behavior and job satisfaction. Unique Journal of Business Management Research. 2013 ؛ 1(4): 049-054.
  17. Organ DW. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA England: Lexington Books/D. C. Heath and Com. 1988.
  18. Pavalache-Ilie M. Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees' personality. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2014 ؛ 127: 489 – 493.
  19. Sivasakthi K. Selvarani A. the causal relationship between job attitude and organizational citizenship behavior in yashmarine logisti. international journal of management (ijm). 2015 ؛ 6(1).
  20. Shragay D. Tziner A. The Generational Effect on the Relationship between Job Involvement, Work Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 2011 ؛ 27(2): 143-157.
  21. Talachi RK. Gorji MB. Boerhannoeddin, A. B. An Investigation of the Role of Job Satisfaction in Employees' Organizational Citizenship Behavior. Coll Antropol. 2014 ؛ 38 (2): 429-436.
  22. Ueda Y. Organizational citizenship behavior in a Japanese organization: The effects of job involvement, organizational commitment, and collectivism. Journal of Behavioral Studies in Business. Seikei University. 2011.