

رابطه‌ی ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی:

نقش میانجی رضایت شغلی

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۶/۱۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۸/۲۰

محمد صنوبری*، علی محمد رضایی**

چکیده:

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری رضایت شغلی است. به منظور رسیدن به هدف تحقیق با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۸۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب و پرسش‌نامه‌های تحقیق را تکمیل نمودند. داده‌های حاصله با استفاده از الگوی معادلات ساختاری تحلیل گردید. نتایج الگوی نهایی بازنگری شده نشان داد که ۳۹ درصد از وردایی متغیر رضایت شغلی توسط متغیرهای اهمیت کار و یکنواختی کار تبیین می‌شود. علاوه بر آن ۹۰ درصد از وردایی رفتار شهروندی سازمانی به وسیله‌ی اثر مستقیم متغیرهای خودکارآمدی شغلی، حالات روحی مثبت و رضایت شغلی و اثر غیرمستقیم متغیرهای اهمیت کار و یکنواختی کار با میانجی‌گری رضایت شغلی تبیین می‌شود. لذا پیشنهاد می‌شود پژوهش حاضر در سازمان پلیس و به خصوص دانشگاه علوم انتظامی انجام و در صورت تکرار نتایج به منظور ارتقای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس از متغیرهای اهمیت کار، یکنواختی کار، خودکارآمدی شغلی، حالات روحی مثبت و رضایت شغلی استفاده شود.

کلید واژه‌ها:

ویژگی‌های شغلی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، حالت روحی مثبت، خودکارآمدی شغلی.

*. عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول

** دکتري روان‌شناسی و عضو هیأت علمی دانشگاه سمنان

مقدمه:

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی^۱ برای اولین بار توسط افرادی نظیر بارنارد (۱۹۳۸)، باتمن و ارگان (۱۹۸۳)، اسمیت و هم‌کاران (۱۹۸۳) و بعدها به صورت مفصل‌تر توسط ارگان (۱۹۸۸) در ادبیات رفتار سازمانی مطرح گردید.

مروری بر ادبیات این حوزه نشان می‌دهد که با وجود توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی سازمانی در خصوص ابعاد این مفهوم توافق وجود ندارد. احتمالاً پرکاربردترین و پذیرفته‌شده‌ترین طبقه‌بندی متعلق به ارگان (۱۹۸۸) است که رفتار شهروندی سازمانی را به ۵ بُعد، شامل نوع دوستی، وجدان کاری، جوان‌مردی، فضیلت مدنی^۲، و ادب و نزاکت تقسیم نمود. الگوی ویژگی‌های شغلی^۳ مانند نظریه‌ی هرزبرگ معتقد است که کارکنان هنگامی برای انجام دادن کار انگیزه دارند که احساس کنند شغلشان با ارزش بوده و از چگونگی عملکرد خود بازخورد بگیرند؛ ولی بر خلاف نظریه‌ی هرزبرگ که در آن توصیه‌ی خاصی برای شغل ارائه نمی‌شود در نظریه‌ی ویژگی‌های شغلی ابعاد کار را در طراحی شغل مد نظر قرار می‌دهند (سعادت، ۱۳۸۵). تئوری خاصی که ترنر و لارنس مبتنی بر پیش‌نیازهای شغلی ارائه کردند سنگ بنای چیزی را گذاشت که می‌توان به وسیله‌ی آن ویژگی‌های کار را تعریف کرده و به رابطه‌ی انگیزش، عملکرد و رضایت شغلی افراد پی برد. ریچارد حکمن و جورج اولدهام (۱۹۷۶) توانستند الگوی ویژگی‌های شغلی را ارائه نمایند. این نظریه بیان می‌دارد که رضایت شغلی، انگیزش درونی و عملکرد را می‌توان از طریق پنج ویژگی پیش‌بینی کرد.

با توجه به الگوی ویژگی‌های شغلی هر نوع کار یا شغل را می‌توان بر حسب پنج بُعد اصلی کار به شرح زیر بیان کرد:

۱- **گوناگونی در مهارت**^۴: میزان یا درجه‌ای که کار به مهارت‌های مختلف نیاز دارد و کارگر باید چنین مهارت‌هایی را داشته باشد.

1. Organizational Citizenship Behavior

2. Civic Virtue

3. Task Variables

4. Skill Diversity

رابطی ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی رضایت شغلی

۸۷

۲- هویت کار^۱: میزان یا درجه‌ای که نوع کار به صورت کامل دارای هویت می‌شود.
۳- اهمیت کار^۲: میزان یا درجه‌ای که کار می‌تواند بر زندگی سایر افراد اثر بگذارد.
۴- استقلال کاری^۳: میزان یا درجه‌ای که کارگر یا کارمند دارای استقلال یا آزادی عمل است و می‌تواند به هنگام انجام کار و تعیین مراحل انجام کار از اختیارات و آزادی عمل برخوردار شود.

۵- بازخورد نتیجه^۴: میزان یا درجه‌ای که نتیجه‌ی حاصل از کارهای انجام شده و اطلاعات در مورد اثربخشی عملکرد به صورت مستقیم به کارگر یا کارمند داده می‌شود.

الگوی ویژگی‌های شغلی از بسیاری جهات مورد تحقیق قرار گرفته است. نتیجه بیشتر تحقیقات چارچوب کلی تئوری را تأیید می‌نماید (یعنی مجموعه‌ای از ویژگی‌های شغلی وجود دارند و این ویژگی‌ها بر رفتار اثر می‌گذارند). ولی در مورد این که کدام یک از ویژگی‌های شغلی هسته‌ی مرکزی را تشکیل می‌دهد توافق نظر کاملی وجود ندارد. با توجه به مدارک و شواهد موجود می‌توان نتایج حاصل از تحقیقاتی را که در این زمینه انجام شده است به صورت زیر خلاصه کرد:

- کسانی که به کارهایی با ویژگی‌های عمده مشغولند احساس رضایت بیشتری می‌کنند؛ بیشتر تحریک می‌شوند؛ دارای انگیزه‌ی بیشتری بوده و در مقایسه با کسانی که به چنین کارهایی مشغول نیستند بازدهی بالاتری دارند.
 - ویژگی‌های شغلی موجب می‌شوند تا شخص از نظر روانی در بهترین وضعیت قرار گیرد؛ چنین روحیه‌ای می‌تواند بر بازدهی او اثر بگذارد.
- وقتی که مشاغل به لحاظ ویژگی‌های شغلی بالا باشند موجب می‌شود افراد کارشان را بامعنا احساس کنند؛ در این صورت قادر می‌شوند مسئولیت را تجربه نموده و از نتایج واقعی فعالیت‌های کاری خود آگاهی یابند. در واقع بسیاری از پژوهش‌های انجام‌شده نشان داده

1. Task Identity
2. Task Significance
3. Task Autonomy
4. Outcome Feedback

است که ویژگی‌های شغلی با رضایت شغلی رابطه دارند؛ درصد زیادی از وردایی^۱ رضایت شغلی توسط ویژگی‌های شغلی تبیین می‌شود (ابراین، ترجمه غضنفری و یزدانی، ۱۳۸۲). اگر چه مطالعه‌ی رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه‌ها موضوع جدیدی است، اما متخصصان بر این عقیده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی حوزه‌ای بسیار غنی برای پژوهش و تحقیق به حساب می‌آید. به تعبیری دقیق‌تر موازنه‌ی موجود در پژوهش‌ها حاکی از شکاف‌هایی در این زمینه است که پرداختن به آن‌ها بسیار ارزشمند است. در سال‌های اخیر پادسکوف و هم‌کاران (۲۰۰۰) در یک فراتحلیل از تحقیقات مربوط به ۱۵ سال اخیر در زمینه‌ی رفتار شهروندی سازمانی میزان تأثیرگذاری تعدادی از متغیرها بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم نمودند. از جمله متغیرهایی که با رفتار شهروندی سازمانی رابطه داشتند می‌توان به متغیرهای مرتبط با کار نظیر رضایت درونی از کار^۲، یکنواختی کاری^۳، و بازخورد کاری اشاره نمود. اگر چه به پژوهش‌های مربوط به ارتباط متغیرهای شغلی و رفتار شهروندی سازمانی توجه لازم نشده است، نتایج فراتحلیل پادسکوف نشان می‌دهد که بررسی روابط این متغیرها با رفتار شهروندی سازمانی، حوزه‌ای سودمند برای پژوهش است.

شکاف دیگر در فهم رفتار شهروندی سازمانی، تأثیر حالت روحی مثبت^۴ است. در دهه‌ی گذشته بحث‌های زیادی در مورد برتری شناخت بر عاطفه در تعیین رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است (Organ & Konovsky, 1989; Moorman, 1993). در حالی که پادسکوف و هم‌کاران (۲۰۰۰) و ارگان و ریان (۱۹۹۵) تأثیر متغیرهای خاص شخصیتی و مزاجی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی، مورد انتقاد قرار داده‌اند. یافته‌های جورج (۱۹۹۱) بیان می‌کند که پژوهش‌های قبلی که به بررسی این متغیرهای روحی و مزاجی پرداخته‌اند می‌توانند به جای اثرات حالت مزاجی بر روی اثرات ویژگی (صفتی) تمرکز نمایند. اثرات حالتی، عموماً به توصیف چگونگی احساس فرد در لحظه‌ی خاصی از زمان می‌پردازد؛ در حالی که اثرات ویژگی (صفتی)، عموماً منعکس‌کننده‌ی تفاوت‌های پایدار فرد در طول زمان است.

1. Variance
2. Intrinsically Satisfying Task
3. Task Rutinization
4. Positive Mood State

علاوه بر این، جورج (۱۹۹۱) بیان نمود که بین حالت روحی مثبت در کار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران رابطه وجود دارد. بنابراین، عاطفه^۱ (احساسات) نقش مهمی را در رفتار شهروندی سازمانی بازی می‌کند. مطالعات اخیر تأثیر حالت روحی مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی را به اندازه‌ی کافی مورد پژوهش قرار نداده است.

پژوهش‌های انجام شده در روان‌شناسی اجتماعی رابطه‌ی بین خودکارآمدی شغلی^۲ و رفتار یاری‌گرانه^۳ را بررسی کرده است؛ نتیجه‌ی این بررسی این است که افرادی که احساس می‌کنند کفایت بیشتری دارند، در اغلب موارد تمایل بیشتری نیز به کمک کردن دارند. علاوه بر این گزارش شده است که کفایت ممکن است یکی از عوامل انگیزشی باشد که افراد را برای کمک به دیگران تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین، افرادی که به دیگران کمک می‌کنند احساس رضایت درونی بیشتری و یا شادی حاصل از انجام یک کار خوب را دریافت می‌کنند (Hackman & Oldham, 1976). به‌طور مشابه این مطلب قابل درک است که ادراک کارکنان از کفایت در کار، می‌تواند به عنوان تمایل به کمک در محیط کار تفسیر شود؛ زیرا فرد تسلط بیشتری بر کار خود دارد.

با توجه به ادبیات تحقیق، در این پژوهش فرض شده است که متغیرهای «حالت روحی مثبت» و «خودکارآمدی شغلی» به‌طور مستقیم با رفتار شهروندی سازمانی و «ویژگی‌های شغلی» (استقلال کاری، رضایت درونی از کار، اهمیت کار و یکنواختی کار) به‌طور غیرمستقیم - با میانجی‌گری متغیر رضایت شغلی - با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند.

روش:

جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر از همه‌ی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول در سال ۱۳۸۷ به تعداد ۵۳۵ نفر (۲۴۹ نفر عضو هیأت علمی و ۲۸۶ نفر کارکنان دانشگاه) تشکیل شده است. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۸۰ نفر (۸۵ نفر از اعضای هیأت علمی و ۹۵ نفر از کارکنان) با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب و به پرسش‌نامه‌های تحقیق پاسخ دادند.

1. Affection

2. Job Self-Efficacy

3. Helping Behavior

مقیاس رفتار شهروندی سازمانی:

برای اندازه‌گیری این متغیر از مقیاس رفتار شهروندی سازمانی پادسکوف و مکنزی (۱۹۹۴) استفاده شد. این مقیاس ۱۹ گویه دارد که اعتبار و پایایی آن در پژوهش‌های مختلف (Mackenzie et al., 1993; Mackenzie et al., 1998; Podsakoff & Mackenzie, 1994) به شکلی مناسب گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی این مقیاس به وسیله‌ی ضریب آلفای کرانباخ، ۰/۸۶ به دست آمد.

مقیاس خودکارآمدی شغلی:

برای اندازه‌گیری این متغیر از خرده‌مقیاس باورهای کفایت فردی^۱ ریگس و نایت (۱۹۹۴) استفاده شد. این مقیاس از ۱۰ گویه تشکیل شده است. در پژوهش‌های قبلی (Schaubroeck et al., 2000; schaubroeck et al., 2001; Riggs & Knight, 1994) پایایی مقیاس با ضریب آلفای کرانباخ در دامنه‌ای از ۰/۸۰ تا ۰/۹۳ گزارش شده است. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرانباخ مقیاس خودکارآمدی شغلی ۰/۸۹ به دست آمد.

مقیاس ویژگی‌های شغلی:

در این پژوهش ویژگی‌های شغلی عبارت بودند از: استقلال کاری، اهمیت کاری، رضایت درونی از کار و یکنواختی کار. برای اندازه‌گیری استقلال کاری و اهمیت کاری از خرده‌مقیاس‌های استقلال کاری و اهمیت کاری از پیمایش تشخیص شغلی (Hackman & Oldham, 1975 and 1980) استفاده شد. هر خرده‌مقیاس شامل ۳ گویه است. ونگ و لا (۱۹۹۹) ضرایب آلفای ۰/۷۳ و ۰/۷۸ را به ترتیب برای استقلال کاری و اهمیت کاری گزارش داده‌اند. در پژوهش حاضر برای استقلال کاری ضریب آلفای ۰/۷۱ و برای اهمیت کاری ضریب آلفای ۰/۷۳ به دست آمد. برای اندازه‌گیری رضایت درونی از کار و یکنواختی کاری از خرده‌مقیاس‌های بازبینی شده مقیاس رهبری^۲ (Podsakoff et al., 1993) استفاده شد. هر خرده‌مقیاس از ۵ گویه تشکیل شده است. پادسکوف و هم‌کاران ضرایب آلفای ۰/۹۲ و ۰/۸۷ را به ترتیب برای رضایت

1. Personal Efficacy Beliefs Scale

2. Revised Substitutes for Leadership Scale

درونی از کار و یکنواختی کاری گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر ضرایب آلفای کرونباخ برای رضایت درونی از کار ۰/۸۲ و برای یکنواختی کاری ۰/۸۵ به دست آمد.

مقیاس حالت روحی مثبت^۱:

خرده‌مقیاس حالت روحی مثبت برگرفته از مقیاس عاطفه‌ی شغلی^۲ بریف و هم‌کاران (۱۹۸۸) است. این خرده‌مقیاس دارای ۶ گویه است که ضریب آلفای آن توسط جورج -در سال ۱۹۹۱- ۰/۸۷ به دست آمد. در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ مقیاس حالت روحی مثبت ۰/۸۵ است.

مقیاس رضایت شغلی^۳:

برای اندازه‌گیری رضایت شغلی از مقیاس خلاصه شده رضایت شغلی^۴ (Stanton et al., 2002) استفاده شد. این مقیاس پنج بُعد دارد که عبارتند از: کار بر روی شغل فعلی، دستمزد پرداختی، فرصت‌های ارتقاء، نظارت، و هم‌کاران. مقیاس خلاصه شده رضایت شغلی برای هر بُعد پنج گویه و مجموعاً بیست و پنج گویه دارد. پایایی این مقیاس به شکلی مناسب گزارش شده است (Stanton et al., 2002). پژوهش‌های پیشین (Parsons & Hulin, 1982; Judge & Locke, 1993) همبستگی متقابل چشم‌گیری را بین خرده‌مقیاس‌های پنج‌گانه‌ی مقیاس خلاصه شده رضایت شغلی گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر مقدار ضریب آلفای مقیاس خلاصه شده رضایت شغلی ۰/۸۸ به دست آمد.

یافته‌ها:

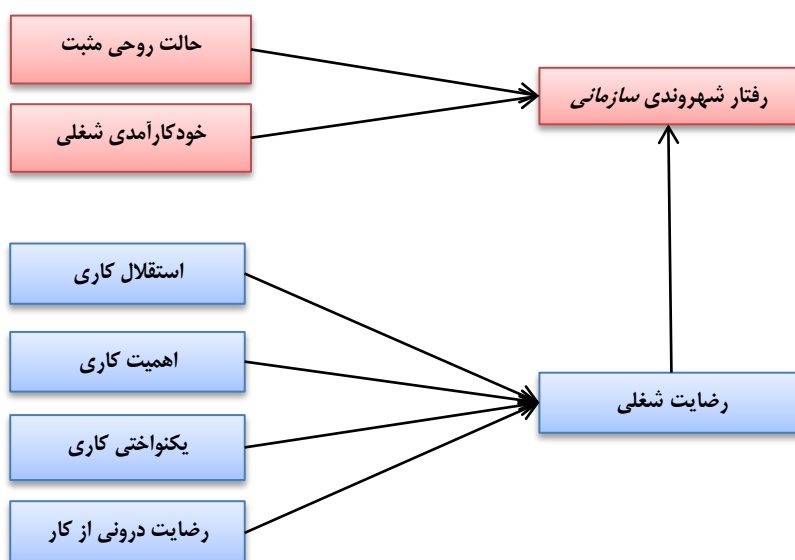
فرضیه‌های پژوهش

متغیرهای حالت روحی مثبت، خودکارآمدی شغلی و رضایت شغلی به‌طور مستقیم با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند.

1. Positive Mood State
2. Job Affect Scale
3. Job Satisfaction
4. Abridged Job Descriptive Index (AJDI)

متغیرهای استقلال کاری، رضایت درونی از کار، اهمیت کار و یکنواختی کار به‌طور مستقیم با رضایت شغلی رابطه دارند.

متغیرهای استقلال کاری، رضایت درونی از کار، اهمیت کار و یکنواختی کار به‌طور غیرمستقیم - با میانجی‌گری رضایت شغلی - با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند. شکل شماره‌ی (۱) الگوی فرضی رابطه‌ی بین متغیرهای شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد.



شکل شماره‌ی (۱): الگوی فرضی رابطه‌ی متغیرهای شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، در گام اول شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش محاسبه و سپس با استفاده از الگوی معادلات ساختاری^۱ و با بهره‌گیری از نرم‌افزار لیزرل^۲ روابط متغیرهای الگو، آزموده شد. در جدول شماره‌ی (۱) یافته‌های توصیفی بین متغیرهای پژوهش؛ در جدول شماره‌ی (۲) ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش؛ در

1. Structural Equational Modeling (SEM)

2. LISREL

جدول شماره‌ی (۳) ضرایب استاندارد متغیرها و در شکل شماره‌ی (۲) ضرایب استاندارد برای اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها بر رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است.

جدول شماره‌ی (۱): یافته‌های توصیفی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار
رفتار شهروندی	۴/۰۷	۰/۵۴
خودکارآمدی شغلی	۴/۰۹	۰/۵۷
استقلال کاری	۴/۱۰	۰/۵۶
اهمیت کاری	۴/۰۷	۰/۵۹
یکنواختی کار	۴/۱۶	۰/۶۳
رضایت درونی از کار	۴/۱۳	۰/۶۳
حالت روحی مثبت	۴/۱۵	۰/۶۷
رضایت شغلی	۳/۳۳	۰/۵۶

جدول شماره‌ی (۲): ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	رفتار شهروندی	خودکارآمدی شغلی	استقلال کاری	اهمیت کاری	یکنواختی کار	رضایت درونی از کار	حالت روحی مثبت
رفتار شهروندی	-						
خودکارآمدی شغلی	۰/۸۹۴	-					
استقلال کاری	۰/۸۷۵	۰/۷۳۶	-				
اهمیت کاری	۰/۸۶۸	۰/۷۰۱	۰/۹۵۹	-			
یکنواختی کار	۰/۹۵۸	۰/۸۳۷	۰/۸۰۵	۰/۷۹۴	-		
رضایت درونی از کار	۰/۹۴۷	۰/۸۰۷	۰/۸۲۷	۰/۸۶۱	۰/۹۶۳	-	
حالت روحی مثبت	۰/۹۰۷	۰/۸۶۷	۰/۷۲۰	۰/۷۳۱	۰/۹۲۰	۰/۹۰۳	-
رضایت شغلی	۰/۵۶۸	۰/۶۳۳	۰/۴۰۲	۰/۳۵۳	۰/۵۹۱	۰/۵۱۸	۰/۷۳۰

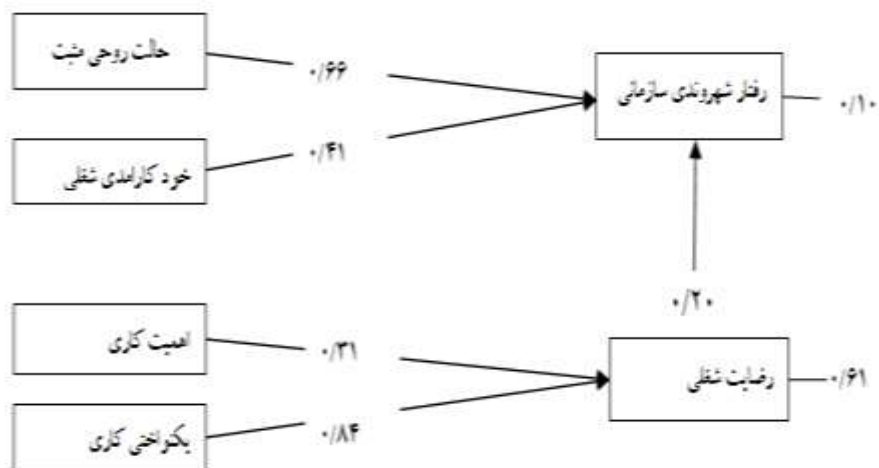
همه‌ی همبستگی‌ها در سطح $p \leq ۰/۰۱$ معنی‌دار هستند.

اطلاعات جدول شماره‌ی (۲) نشان می‌دهد که همه متغیرهای مورد پژوهش با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری دارند. بیشترین همبستگی بین یکنواختی کار و رفتار شهروندی ($r=0/958$) و کمترین همبستگی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی ($r=0/568$) است. هم‌چنین همه‌ی متغیرهای مورد پژوهش با رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری دارند. بیشترین همبستگی بین حالت روحی مثبت و رضایت شغلی ($r=0/730$) و کمترین همبستگی بین رضایت شغلی و استقلال کاری ($r=0/402$) است. علاوه بر آن بین ویژگی‌های شغلی (استقلال کاری، رضایت درونی از کار، اهمیت کار و یکنواختی کار) همبستگی‌های متقابل چشم‌گیری وجود دارد. بیشترین هم‌پوشی بین رضایت درونی از کار و یکنواختی کار ($r=0/963$) و پس از آن، بین اهمیت کار و استقلال کار ($r=0/959$) است.

نتایج الگوی معادلات ساختاری، به منظور آزمون روابط مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای پژوهش و بررسی برازش الگوی شماره‌ی (۱) (الگوی نظری اولیه بین متغیرهای پژوهش) حاکی از آن بود که الگوی مذکور نیاز به اصلاح و بازنگری دارد؛ زیرا متغیرهای استقلال کاری و رضایت درونی از کار رابطه‌ی معنی‌داری با رضایت شغلی نداشتند. به همین دلیل دو متغیر مذکور حذف و برازش الگو دوباره مورد بررسی قرار گرفت. ضرایب مطرح برای هر یک از مسیرهای الگو بازنگری شده در جدول شماره‌ی (۲) و الگوی نهایی و بازنگری شده در شکل شماره‌ی (۲) ارائه شده است.

جدول شماره‌ی (۳): ضرایب استاندارد مسیرهای الگوی نهایی بازنگری شده

ردیف	ضرایب استاندارد β	ضریب t	$p \leq$
۱	۰/۶۶	۸/۵۲	۰/۰۱
۲	۰/۴۱	۱۲/۹۵	۰/۰۱
۳	۰/۲۰	۶/۷۸	۰/۰۱
۴	۰/۳۱	۳/۲۲	۰/۰۱
۵	۰/۸۴	۸/۶۲	۰/۰۱



شکل شماره ۲: ضرایب استاندارد β برای مسیرهای الگوی نهایی بازنگری شده

الگوی نهایی بازنگری شده نشان می‌دهد که ۶۱ درصد و ردایی متغیر رضایت شغلی، باقی مانده و ۳۹ درصد از و ردایی متغیر رضایت شغلی توسط متغیرهای اهمیت کاری و یکنواختی کاری تبیین می‌شود. علاوه بر آن ۱۰ درصد از و ردایی متغیر رفتار شهروندی سازمانی، باقی مانده و ۹۰ درصد از و ردایی رفتار شهروندی سازمانی به وسیله اثر مستقیم متغیرهای خودکارآمدی شغلی، حالات روحی مثبت و رضایت شغلی و اثر غیرمستقیم متغیرهای اهمیت کاری و یکنواختی کاری با میانجی‌گری رضایت شغلی تبیین می‌شود. ضرایب استاندارد β مربوط به اثر مستقیم و غیرمستقیم هر یک از متغیرهای الگو بر متغیرهای رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی خطوط الگو ارائه شده است.

شاخص‌های برازش الگوی نهایی بازنگری شده

نرم افزار لیزرل تعداد زیادی شاخص برازندگی ارائه می‌دهد؛ مهم‌ترین آن‌ها در جدول شماره ۴ ارائه شده است.

جدول شماره‌ی (۴): شاخص‌های برازش الگوی نهایی بازنگری شده

مقدار	شاخص
۱۸۰/۵۳	شاخص برازش کای دو
۰/۰۲۳	شاخص ریشه‌ی میانگین مجذور مانده‌ها (<i>RMR</i>)
۰/۰۶۵	شاخص ریشه‌ی میانگین مجذور مانده‌های استاندارد شده (<i>SRMR</i>)
۰/۷۸	شاخص خوبی برازندگی (<i>GFI</i>)
۰/۸۷	شاخص نرم‌شده‌ی برازندگی (<i>NFI</i>)
۰/۰۳۱	شاخص ریشه‌ی خطای میانگین مجذورات تقریب (<i>RMSEA</i>)

شاخص خوبی برازندگی و شاخص نرم‌شده‌ی برازندگی هر چه به یک نزدیک‌تر باشند الگو از برازش بهتری برخوردار است؛ بالعکس شاخص ریشه‌ی میانگین مجذور مانده‌ها، شاخص ریشه‌ی میانگین مجذور مانده‌های استاندارد شده و شاخص ریشه‌ی خطای میانگین مجذورات تقریب هر چه کمتر باشند، الگو از برازش بیشتری برخوردار است.

با توجه به شاخص‌های برازندگی الگو می‌توان گفت الگوی نهایی بازنگری شده از برازش نسبتاً مناسبی برخوردار است؛ به خصوص با توجه به این که مقدار شاخص ریشه‌ی میانگین مجذور مانده‌ها برابر با ۰/۰۲۳ و مقدار شاخص ریشه‌ی خطای میانگین مجذورات تقریب برابر با ۰/۰۳۱ است. این از مقدار ۰/۰۵ که برای الگوهای دارای برازندگی مناسب پیشنهاد شده پایین‌تر است.

در مجموع با عنایت به نتایج ارائه شده در جدول شماره‌ی (۲) و شکل شماره‌ی (۲) نتایج مربوط به فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:

فرضیه‌ی اول پژوهش مبنی بر این که متغیرهای حالت روحی مثبت، خودکارآمدی شغلی و رضایت شغلی به‌طور مستقیم با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند مورد تأیید قرار گرفت.

فرضیه‌ی دوم مبنی بر این که متغیرهای استقلال کاری، رضایت درونی از کار، اهمیت کار و یکنواختی کار به‌طور مستقیم با رضایت شغلی رابطه دارند، مورد بازنگری قرار گرفت؛ به این صورت که متغیرهای استقلال کاری و رضایت درونی از کار به‌طور مستقیم با رضایت

شغلی رابطه‌ی معنی‌داری نداشته و لذا از الگو کنار گذاشته شدند؛ در حالی که متغیرهای اهمیت کار و یکنواختی کار به‌طور مستقیم با رضایت شغلی رابطه‌ی معنی‌دار داشتند؛ لذا این قسمت از فرضیه‌ی دوم مورد تأیید قرار گرفت.

فرضیه‌ی سوم مبنی بر این که متغیرهای استقلال کاری، رضایت درونی از کار، اهمیت کار و یکنواختی کار به‌طور غیرمستقیم - و با میانجی‌گری رضایت شغلی - با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند، مورد بازنگری قرار گرفت؛ به این صورت که متغیرهای استقلال کاری و رضایت درونی از کار به دلیل آن که به‌طور مستقیم با رضایت شغلی رابطه‌ی معنی‌داری نداشتند، به صورت غیرمستقیم نیز رابطه‌ی معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی نداشته و از الگو کنار گذاشته شدند؛ در حالی که متغیرهای اهمیت کار و یکنواختی کار به‌طور غیرمستقیم - و با میانجی‌گری رضایت شغلی - با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معناداری داشتند؛ لذا این قسمت از فرضیه‌ی سوم مورد تأیید قرار گرفت.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش بین دو ویژگی شغلی استقلال کاری و رضایت درونی از کار با رضایت شغلی رابطه‌ای معنادار یافت نشد. این یافته‌ی پژوهش حاضر، با یافته‌های پیشین (Bhuiyan & Mengue, 2002; Brown & Peterson, 1993; Fried & Ferris, 1987) که حاکی از این است که میزان بالای استقلال در شغل - به واسطه‌ی دادن توان کسب موفقیت به افراد در غیاب نظارت مداوم سرپرست - باعث افزایش رضایت شغلی فرد می‌گردد، متناقض است. بویان و منگوک (۲۰۰۲) نیز نشان دادند که افزایش میزان استقلال در شغل، کارکنان را بر می‌انگیزاند تا برای انجام کارهایشان به تلاش بیشتری دست بزنند. علاوه بر آن رابطه‌ی بین رضایت درونی از کار و رضایت شغلی نیز مورد حمایت قرار نگرفت. به لحاظ مفهومی این نتیجه تعجب‌آور است؛ زیرا به صورت منطقی انجام کارهای لذت‌بخش با احساس رضایت کلی از شغل رابطه‌ی مثبت دارد.

لازم به توضیح است همبستگی دو متغیر استقلال کاری و رضایت شغلی ($r=0/402$) و همبستگی دو متغیر رضایت درونی از کار و رضایت شغلی ($0/518$) بود که هر دو در سطح

۰/۰۱ $p \leq$ معنی‌دار هستند؛ اما دلیل این که در الگوی معادلات ساختاری این دو متغیر رابطه‌ی معناداری با رضایت شغلی از خود نشان ندادند این بود که اثر اختصاصی آن‌ها در حضور سایر متغیرها (به علت هم‌پوشانی بالا با دیگر متغیرهای الگو) معنادار نبود. اصولاً دست‌یابی به چنین یافته‌هایی زمانی که از الگوی معادلات ساختاری استفاده می‌شود دور از انتظار نیست؛ زیرا روش‌های چندمتغیری و از جمله الگوی معادلات ساختاری از اصل امساک‌گری پیروی می‌کنند. مطابق این اصل تلاش می‌شود تا با استفاده از حداقل متغیرها، حداکثر قدرت تبیین را به دست آورد. به همین دلیل با وجود سایر متغیرهای الگو، دو متغیر استقلال کاری و رضایت درونی از کار اثر معناداری در پیش‌بینی رضایت شغلی نداشته و لذا از الگو کنار گذاشته شدند.

در این پژوهش رابطه‌ی بین اهمیت کاری و رضایت شغلی مورد حمایت قرار گرفت. یک جنبه‌ی اساسی معنادار بودن کار، احساس وجود عمیق معنا و مقصود در کار است. این بُعد از معنادار بودن کار، مشخص می‌کند که چگونه کارکنان در کار روزمره‌شان در سطح فردی تعامل دارند. معنادار بودن کار مشمول این فرض است که هر فردی انگیزش درونی، تمایل و علایقی برای مبادرت به انجام فعالیت‌هایی دارد که معنای بیشتری به زندگی خودش و دیگران می‌بخشد. یافته‌ی حاضر با پژوهش‌های پیشین (William & Shiaw, 1999; Bachrach & Jex, 2000) سازگار است. نتایج تحقیقات بیان‌گر رابطه‌ی بین اهمیت کاری با رضایت شغلی است؛ زیرا کارکنان هنگامی برای انجام دادن کار انگیزه خواهند داشت که احساس کنند کارشان با ارزش و از اهمیت لازم برخوردار است. مادامی که افراد احساس کنند کاری را که انجام می‌دهند دارای اهمیت است و نتایج مفیدی دارد، باعث رضایت شغلی آنان می‌گردد (Gillbert, 2006).

هکمن و اولدهام (۱۹۷۶) بیان می‌کنند که ویژگی‌های شغلی نظیر اهمیت کاری باعث حالات روان‌شناختی مثبت در مقابل نتایج کاری و شناخت نتایج واقعی کار می‌شود؛ این خود در پایان منجر به افزایش انگیزه‌ی کاری، عملکرد شغلی، رضایت شغلی و کاهش غیبت و نقل و انتقال، و همچنین تعامل اجتماعی مثبت با هم‌کاران می‌شود.

هم‌چنین رابطه‌ی یکنواختی کاری و رضایت شغلی در این پژوهش مورد حمایت قرار گرفت. البته پژوهش‌های قبلی نشان داده‌اند که بین یکنواختی کار و رضایت شغلی رابطه‌ی منفی وجود دارد (ابراین، ترجمه غضنفری و یزدانی، ۱۳۸۲) (Staw et al., 1986; Podsakoff et al., 1993). در حالی که نتایج پژوهش حاضر نشان داد که این رابطه مثبت است. مصاحبه‌های پی‌گیرانه نشان داد که در حال حاضر حجم و تنوع کاری اغلب کارکنان در حد بسیار زیادی است؛ این خود باعث خستگی و عدم رضایت آن‌ها شده است. بنابراین در چنین شرایطی حجم و تنوع شدید کاری و وجود انتظارات فراوان و گاه ضد و نقیض از کارکنان، باعث شده است که کارکنان فشار روانی زیادی را متحمل شده و آرزوی یکنواختی کار و کاهش تنوع و حجم کاری داشته باشند. به همین دلیل افرادی که در عمل، کارشان از تنوع لازم برخوردار بوده است ابراز نارضایتی بیشتری نموده و همین امر باعث رابطه‌ی مثبت یکنواختی کاری و رضایت شغلی شده است.

رابطه‌ی بین خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نیز در پژوهش حاضر مورد حمایت قرار گرفت. در همین موضوع، پتر و هم‌کاران (۱۹۹۷) در مطالعات خود بر روی کارکنان خدمات بیمارستان به این نتیجه رسیدند که مرکزیت شبکه یکی از عوامل مهم تعیین‌کننده‌ی رفتار شهروندی است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که فردی که به شبکه‌های داخل سازمان متصل است ظرفیت بالاتری برای کمک به دیگران دارد. با وجود این، آن‌ها هشدار می‌دهند که ابتکار فرد برای کمک تا حدودی به میزان تخصص فرد در کارش بستگی دارد. بنابراین در این مطالعه این فرضیه که خودکارآمدی شغلی بر قصد و نیت فرد برای کمک به دیگران تأثیر دارد تدوین و مورد حمایت قرار گرفت. توضیح این یافته را می‌توان از روان‌شناسان اجتماعی که به بررسی رابطه‌ی بین قابلیت‌ها و رفتار یاری‌گرانه پرداخته و بین این دو متغیر همبستگی بالایی به دست آورده‌اند حاصل نمود. زمانی که افراد در کار خود احساس شایستگی می‌کنند احتمال بیشتری دارد که به دیگران کمک کنند.

انتظار رابطه‌ی بین حالت روحی مثبت و رفتار شهروندی سازمانی که در پژوهش حاضر تأیید شد نتیجه کار اندیشمندی بود که ادعا می‌کنند عاطفه یکی از بخش‌های جدایی‌ناپذیر کار است؛ عنصری است که بر بسیاری از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

به‌طور خاص، احتمال دارد که حالت روحی مثبت - به این دلیل که باعث گسترش محدوده‌های تعریف شده در داخل شرح شغل افراد می‌شود - بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذارد. به عبارت دیگر، کارکنانی که از حالت روحی مثبت برخوردارند از آمادگی بیشتری برای تفسیر شرح شغل خود در جهت انجام رفتارهای یاری‌گرانه داوطلبانه برخوردارند؛ آن‌ها با رضایت کامل، وقت و کمک‌های خود را به این هدف اختصاص می‌دهند. تأیید این فرضیه با یافته‌های محققان قبلی (Bachrach & Jex, 2000) مبنی بر وجود رابطه‌ی علی بین حالت روحی مثبت و رفتار شهروندی سازمانی منطبق است. این نتیجه نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی هم متأثر از عوامل ارادی مانند خودکارآمدی شغلی و هم عوامل غیر ارادی مانند حالت روحی مثبت است.

در خصوص رابطه‌ی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مباحث بسیاری مطرح شده است. رضایت شغلی به عنوان حالت عاطفی خوشایند ناشی از ارزیابی کار تعریف می‌شود (Judge & Locke, 1993). این تعریف بسیار وسیع است؛ به‌طوری که هم ویژگی‌های مربوط به خود شغل (دستمزد، ارتقاء و...) و هم محیط کار را در بر می‌گیرد. از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی در اصل از این اعتقاد به دست آمد که رضایت شغلی بر رفتار کاری - که ماهیتاً فراتر از نقش است - تأثیر می‌گذارد، تا حدودی می‌توان درک کرد که این دو سازه به گونه‌ای جدایی‌ناپذیر به یکدیگر پیوسته‌اند (Organ, 1988). نتایج این پژوهش نیز نشان داد که بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معنی‌داری وجود دارد. مضامین ضمنی این یافته‌ها برای دانشگاه‌ها و سازمان‌ها از جمله سازمان پلیس و دانشگاه علوم انتظامی نیز ارزشمند است. اعتقاد بر این است که رضایت شغلی با رفتار شهروندی رابطه‌ی مثبت دارد. دو نظریه‌ی زیربنایی پشتیبان این موضوع عبارتند از: «نظریه‌ی تبادل اجتماعی» و «نظریه‌ی قرارداد روان‌شناختی». در هر دوی این نظریه‌ها پایه‌ی رابطه بر اساس «اصل مقابله به مثل» قرار دارد. یک کارمند راضی، رفتار شهروندی خود را متوجه کسانی می‌کند که به او نفع رسانده‌اند (Bateman & Organ, 1983). از نگاه نظریه‌ی مبادله‌ی اجتماعی، کارکنانی که به لحاظ شناختی از کارشان راضی‌اند تلاش می‌کنند تا رضایت خود را به صورت رفتارهای داوطلبانه نسبت به سازمان و کارکنان سازمان نشان دهند؛ به عنوان

مثال اگر یک نیروی پلیس از یکی از قسمت‌های کار خود (کار، هم‌کاران، سرپرست) رضایت داشته باشد، فرض بر این است که وی این رضایت را از طریق کمک به دیگران در مسائل و مشکلات کاری و یا آگاه کردن دیگران از مشکلات و چالش‌های کاری پیش رو، نشان داده و جبران نماید. از دیدگاه سازمانی نیز مدیریت می‌تواند برای تأمین رضایت کارکنان از کار، هم‌کاران و سرپرستی اقداماتی انجام داده و از این طریق میزان رفتار شهروندی آن‌ها را ارتقاء دهد.

منابع:

- ابراین، گوردن ای (۱۳۸۲)، روان شناسی کار و بی کاری، ترجمه ای احمد غضنفری و فضل الله یزدانی، تهران: انتشارات آوای نور.
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا و توره، ناصر (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره می ۱۲.
- سعادت، اسفندیار (۱۳۸۵)، مدیریت منابع انسانی، تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- *Bachrach, D. G., & Jex, S. M (2000), Organizational Citizenship and Mood: An Experimental Test of perceived job Breadth, Journal of Applied Social Psychology, 30(3), pp. 641-663.*
- *Barnard, C. I (1938), The Functions of the Executive, Harvard University Press, Cambridge, MA.*
- *Bateman, T. S. & Organ, D.W (1983), Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship, Academy of Management Journal, 26, pp. 587-595.*
- *Bhuian, S. N., & Mengue, B. (2002), An Extension and Evaluation of Job Characteristics, Organizational Commitment and Job Satisfaction in an Expatriate, Guest Worker, Sales Setting, Journal of Personal Selling & Sales Management, 22(1), pp. 1-11.*
- *Brief, A. P., Burke, M. J., George, J. M., Robinson, B. S., & Webster, J (1988), Should Negative Affectivity Remain an Unmeasured Variable in the Study of Job Stress?, Journal of Applied Psychology, 73(2), pp. 193-198.*
- *Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993), Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects, Journal of Marketing Research, 30, pp. 63-77.*
- *Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987), The Validity of the Job Characteristics Model: A Review and Meta-Analysis, Personnel Psychology, 40, pp. 287-322.*
- *George, J. M (1991), State or Trait: Effects of Positive Mood on Prosocial Behaviors at Work, Journal of Applied Psychology, 76(2), pp. 299-307.*

- Gilbert Tan (2006), **Towards a Holistic Framework in Fostering Spirituality at Work**, *The Twelfth Annual International Conference on Advances in Management*.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976), **Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory**, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, pp. 250-279.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975), **Development of the Job Diagnostic Survey**, *Journal of Applied Psychology*, 60, pp. 159-170. pp. 250-279.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980), **Work Redesign**, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Judge, T. A., & Locke, E. A. (1993), **Effect of Dysfunctional Thought Processes on Subjective Well-Being and Job Satisfaction**, *Journal of Applied Psychology*, 78(3), pp. 475-490.
- Law, K. S., & Wong, C. S. (1999), **Multidimensional Constructs in Structural Equation Analysis: An Illustration Using the Job Perception and Job Satisfaction Constructs**, *Journal of Management*, 25(2), pp. 143-160.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993), **The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Sales Performance**, *Journal of Marketing*, 57, pp. 70-80.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Paine, J. B. (1999), **Do Citizenship Behaviors Matter More for Managers Than for Salespeople?**, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(4), pp. 396-410.
- Moorman, R. H. (1993), **Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perception Influence Employee Citizenship?**, *Journal of Applied Psychology*, 76, pp. 845-855.
- Organ, D. W. (1988), **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**, Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989), **Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior**, *Journal of Applied Psychology*, 74(1), pp. 157-164.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995), **A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior**, *Personnel Psychology*, 48, pp. 775-802.
- Parsons, C. K., & Hulin, C. L. (1982), **An Empirical Comparison of Item Response Theory and Hierarchical Factor Analysis in Applications to the Measurement of Job Satisfaction**, *Journal of Applied Psychology*, 67, pp. 826-834.

- Penner, L. A., Midili, A. R., & Kegelmeyer, J (1997), *Beyond Job Attitudes: A Personality and Social Psychology Perspective on the Causes of Organizational Citizenship Behavior*, *Human Performance*, 10(2), pp. 111-131.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B (1994), *Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness*, *Journal of Marketing Research*, 31, pp. 351-363.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G (2000), *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*, *Journal of Management*, 6(3), pp. 513-563.
- Podsakoff, P. M., Niehoff, B. P., MacKenzie, S. B., & Williams, M. L (1993), *Do Substitutes for Leadership Really Substitute for Leadership? An Empirical Examination of Kerr and Jermier's Situational Leadership Model*, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, pp. 1-44.
- Riggs, M. L., & Knight, P. A. (1994), *The Impact of Perceived Group Success failure on Motivational Beliefs and Attitudes: A Causal Model*, *Journal of Applied Psychology*, 79(5), pp. 755-766.
- Schaubroeck, J., Jones, J. R., & Xie, J. L. (2001), *Individual Difference in Utilizing Control to Cope With Job Demands, Effects of Susceptibility to Infectious*, *Journal of Applied Psychology*, 86(2), pp. 265-278.
- Schaubroeck, J., Lam, S. S. L., & Xie, J. L. (2000), *Collective Efficacy Versus Self-Efficacy in Coping Responses to Stressors and Control: A Cross-Cultural Study*, *Journal of Applied Psychology*, 85(4), pp. 512-525.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P (1983), *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*, *Journal of Applied Psychology*, 68 (4), pp. 653-663.
- Stanton, J.M., Bachiochi, P.D., Robie, C., Perez, L.M., & Smith, P.C. (2002), *Revising the JDI Work Satisfaction Subscale; Insights into Strees and Control*, *Educational Psychological Measurement*, 62, pp. 877-895.
- Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A. (1986), *The Dispositional Approach to Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test*, *Administrative Science Quarterly*, 31, pp. 56-77.
- Williams, S., & Shiaw, W. T. (1999), *Mood and Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Positive Affect on Employee Organizational Citizenship Behavior Intentions*, *Journal of Psychology*, 133(6), pp. 656-668.