

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۱/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۷/۲۵

## تأثیر ادراک کارکنان از مسئولیت اجتماعی بر عملکرد شغلی: مطالعه‌ای در شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی

مرتضی راعی دهقی<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف از این تحقیق بررسی میزان تأثیر درک مسئولیت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی متغیرهای کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد عاطفی در بین کارکنان شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی می‌باشد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی-همبستگی است. داده‌های تحقیق از طریق پرسش‌نامه محقق ساخته جمع‌آوری شد که پایایی آن از طریق آزمون ضریب آلفای کرونباخ (۰/۷۹) و روایی صوری بر اساس نظر اساتید و روایی سازه از طریق برازش مدل اندازه‌گیری، مورد تأیید قرار گرفت. جامعه آماری این تحقیق ۷۰۰ نفر از کارکنان ستادی این شرکت بودند که با استفاده از فرمول کوکران ۲۴۸ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه آماری و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Amos و Spss استفاده شده است. با توجه به نتایج تحلیل معادله ساختاری، همه فرضیه‌ها تأیید شدند. این فرضیه که «رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر دارد»، با ضریب ۰/۷۷ دارای بیش‌ترین ضریب مسیر و فرضیه دوم با این مضمون که «درک مسئولیت اجتماعی کارکنان بر تعهد مؤثر تأثیر معنی‌دار دارد» با ضریب ۰/۶۵ دارای کمترین ضریب مسیر در بین فرضیه‌ها بود. نتایج نشان داد که برای افزایش عملکرد شغلی کارکنان باید به مسئولیت اجتماعی آنان توجه شود. از طرفی مسئولیت اجتماعی کارکنان با تأثیرگذاری بر روی کیفیت زندگی کاری کارکنان، تعهد مؤثر و رفتار شهروندی سازمانی نیز باعث تغییر در عملکرد شغلی می‌شود.

واژگان کلیدی: درک مسئولیت اجتماعی کارکنان، کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد مؤثر

<sup>۱</sup> استادیار مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه، گروه مدیریت، مبارکه، اصفهان، ایران، نویسنده مسئول  
(dr\_mraeidhaghi@yahoo.com)

## مقدمه

تلاش سازمان‌ها در جهت اهداف سازمانی و عدم توجه به مسئولیت اجتماعی غالباً باعث می‌شود که مدیریت از محیط خود غافل بماند و وظیفه خود را محدود و منحصر به درون سازمان نماید، مدیران امروزی اما باید ابعاد اجتماعی و عمومی حرفه خود را شناخته و از آثار سازمان خود بر محیط اجتماعی خویش آگاه باشند (Lau & Idris, 2014). چنانچه سازمان‌ها مسئولیت اجتماعی خود، چه اخلاقی و چه زیست محیطی، را زودتر قبول کنند مشتریان بیش‌تری به آن‌ها اعتماد خواهند کرد (Kim, Yinyoung, 2017). (Muzaffer & Nakyung, et al. 2017).

در حقیقت یکی از مسائل و مشکلات اجتماعی که طی سال‌های اخیر توجه بسیاری از صاحب‌نظران و دست‌اندرکاران جوامع مختلف را به خود جلب کرده، عدم توجه و پایبندی سازمان‌ها و مدیران به وظیفه و مسئولیت اجتماعی‌شان است. امروزه موضوع مسئولیت اجتماعی در سطح بین‌المللی اهمیت بیش‌تری یافته است. رهبران شرکت‌های بزرگ و کوچک با یک وظیفه پویا و چالش برانگیز برای اعمال استانداردهای اجتماعی اخلاقی در عملیات شرکت و فعالیت‌های کسب و کار روبه‌رو هستند. شرکت‌های بزرگ و معتبر جهانی مسئولیت اجتماعی را مسئولیت در برابر اجتماع و محیط اجتماعی و جزئی از استراتژی شرکتی خود می‌بینند (Dkhili & Ansi, 2014). از طرفی مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها موضوع حساسیت برانگیزی در سال‌های اخیر بوده است تا آن‌جا که سازمان‌های بین‌المللی مانند اتحادیه اروپا، استانداردهایی را در این زمینه ارائه کرده‌اند. هم‌چنین به خوبی آشکار شده که شرکت‌ها و صنایع به طور قابل توجهی رشد کرده و بر رفاه اجتماعی تأثیر گذاشته‌اند. با توجه به این که کسب و کار در محیط اجتماعی در حال رشد است، مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را یکی از برنامه‌های استراتژیک انجام شده توسط شرکت در رابطه با سود و مزایای پایدار اجتماعی تعریف کرده‌اند (Setiawan & Darmawan, 2013). بسیاری از محققین این مقوله را با بسیاری از متغیرها مانند عملکرد شغلی، تعهد، رفتار شهروندی و کیفیت زندگی کاری مرتبط دانسته‌اند.

عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می‌شود (میر سپاسی، ۱۳۸۱). منظور از ارزش سازمانی

برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود دارد، مثل انجام وظیفه شغلی با داشتن رابطه کاری مناسب با دیگر کارکنان (حسنی و سعادت، ۱۳۹۵). عملکرد شغلی واژه‌ای است که هم مفهوم فعالیت برای انجام کار و هم نتیجه کار را یکجا دربرمی‌گیرد (فرخ نژاد، ۱۳۹۲). همه افراد حق دارند و علاقمندند که از نتایج شغل خود آگاه باشند، این مسئله در مورد کارکنان وجه دیگری هم پیدا می‌کند و آن این است که کارکنان علاقه دارند از نظرهای سازمان در مورد عملکرد شغلی خود مطلع شوند (Sandra, 2014).

در این میان اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته است، اما در مورد معنای آن توافق کمی وجود دارد؛ به عنوان مثال کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصت‌های رشد روان شناختی، امنیت شغلی، روابط مناسب کارفرما و کارکنان و میزان کم حوادث اشاره دارد؛ به عبارت دیگر کیفیت زندگی کاری اغلب به یک نوع برنامه تغییر سازمانی اشاره دارد (میر سپاسی، ۱۳۹۳). یکی از آفت‌های مدیریت، بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد که این بی‌توجهی، اثربخشی و کارایی سازمان را کاهش می‌دهد. کیفیت زندگی کاری یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راهگشایی مهم در غنی‌سازی شغلی است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به انگیزش دارد (الوانی و قاسمی، ۱۳۷۷).

از طرفی رفتار شهروندی سازمانی که موضوعی جدید در رفتار سازمانی می‌باشد در واقع بروز رفتار داوطلبانه و فراتر از وظایف است که در عین حال که از سوی سازمان طراحی نشده، اما بروز آن باعث ارتقای اثربخشی و کارایی می‌گردد. از جمله رفتارهای شهروندی می‌توان به اطاعت سازمانی، وفاداری و مشارکت سازمانی اشاره کرد که مؤلفه‌های آن آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت است. برخی از راه‌های تقویت رفتار شهروندی سازمانی و ارتقای آن در سازمان را می‌توان از طریق مباحث گزینش و استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمت و نهایتاً نقش‌های غیررسمی دنبال کرد. رفتار شهروندی سازمانی در آموزه‌های دینی و اسلامی نیز مطرح شده است که در ادبیات مدیریت اسلامی مصداق آن را می‌توان در موضوعاتی هم چون احسان و بخشش، جوانمردی، مهرورزی، برادری و رفتارهای کمک‌کننده و یاری رسان مشاهده نمود.

کیفیت زندگی کاری یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود؛ یعنی تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری رضایت، غیبت کم و انگیزه بالای کارکنان برآورده می‌شود (الوانی و قاسمی، ۱۳۷۷).

تعهد سازمانی نوعی نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روان‌شناسی خصوصاً روان‌شناسی اجتماعی بوده است (رکنی نژاد، ۱۳۸۶). اجرای اثربخش تعهد سازمانی، تعهد مؤثر می‌باشد (Lau & Idris, 2014) تعهد مؤثر نوعی حالت روانی است که بیانگر تمایل، نیاز و یا الزام برای ادامه خدمت در یک سازمان می‌باشد (مهرداد، ۱۳۹۰) این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده که شاید عمده‌ترین این تغییرات در قلمرو مربوط به نگرش چند بعدی به این مفهوم بوده تا نگرش یک بعدی به آن. هم‌چنین با توجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار از جمله کوچک‌سازی‌ها و ادغام‌های شرکت‌ها در یکدیگر، عده‌ای از صاحب‌نظران بر آن داشته شدند تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت از جمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته و به همین جهت بررسی آن بی‌مورد است (ساغروانی، ۱۳۸۸)، اما عده‌ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده و هم چنان می‌تواند مورد توجه قرار گیرد (فرهنگی، ۱۳۸۴).

رفتار شهروندی سازمانی سبب افزایش بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری، ارتباطات و کمک‌های بین کارکنان، مشارکت کارکنان در مسائل سازمان، تشویق کار تیمی و کاهش نرخ اشتباهات شده و به طور کلی جوّ سازمانی، روحیه، تعهد سازمانی و رضایت شغلی را بهبود بخشیده و از سوی دیگر باعث کاهش ترک شغل، غیبت و رفتارهای مخرب شغلی می‌شود. هم‌چنین با تاثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی نظیر رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتری، موجب بروز کیفیت عالی در عملکرد می‌گردد (فتاحی، ۱۳۹۲). هم‌چنین تحقیقات پور دهقان (۱۳۹۳) به بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد شرکت‌ها، قاسم زاده (۱۳۹۳) به نقش هویت تیمی و هویت سازمانی بر عملکرد

شغلی و مسئولیت اجتماعی، زارعی متین (۱۳۹۴) به شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، افجه (۱۳۹۴) به تأثیر حمایت‌های سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی و بل و منگوک<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) به رابطه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان و کیفیت خدمات برتر پرداخته‌اند.

از طرفی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی یکی از سه شرکت زیرمجموعه شرکت نفت مناطق مرکزی ایران است که با تولید بیش از ۲۲۰ میلیون متر مکعب گاز در روز، بیش از ۳۰ درصد از گاز کشور را تأمین می‌نماید. در حال حاضر این شرکت دارای پنج منطقه عملیاتی می‌باشد و گستره عملیاتی این شرکت در استان‌های بوشهر، فارس و هرمزگان است که در آینده نزدیک با توسعه و بهره‌برداری از میادین اکتشافی جدید به استان‌های دیگر نیز توسعه می‌یابد.

این پژوهش قصد دارد میزان بهره‌وری سازمان از طریق مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی را افزایش داده و تأثیر آن را بر کیفیت زندگی کاری کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مؤثر مورد بررسی قرار دهد، به عبارت دیگر شرکت نفت به‌عنوان یک واحد اقتصادی، بودجه بسیار زیادی را برای انجام امور مربوط به خود اختصاص می‌دهد که بنابراین استفاده از مسئولیت اجتماعی خود و رفتار شهروندی سازمانی و کمکی کارکنان، انجام امور و کارایی بهتر سازمان را در پی خواهد داشت. هم‌چنین مدیران شرکت نفت با آگاهی از چگونگی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان به چگونگی تقویت این رفتارها و دستیابی به عملکرد شغلی بالاتر دست خواهند یافت. محقق در پی پاسخ به این سؤال است که آیا درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت بر عملکرد شغلی، با در نظر گرفتن نقش میانجی متغیرهای کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مؤثر کارکنان شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی تأثیر دارد یا خیر؟

<sup>1</sup> Bell & Menguc

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

درک مسئولیت اجتماعی عبارت است از مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها و دانش مشترکی که در میان کارکنان نهادینه شده و در انجام فعالیت‌های سازمانی منجر به تولید و ارزش افزوده می‌شود و درک کامل آن در سازمان می‌تواند از طریق افزایش انگیزه، رضایت و تعهد کاری کارکنان منجر به ایجاد منافع پایدار برای سازمان، کارکنان و جامعه شود (قاسم زاده، ۱۳۹۳).

امروزه لازم است که مدیران ما از جزءنگری و شیفتگی صرف نسبت به اهداف سازمانی خود دست بردارند و اهداف جامعه و کشور را به عنوان راهنمای خود در تلاش‌هایشان در نظر گیرند. بدون شک، عدم احساس مسئولیت در قبال مردم مانع از خدمت مؤثر مدیران به ایشان می‌شود. مدیران نباید تنها به واژه‌هایی چون کنترل، نظارت، نظم و هدایت فکر کنند، بلکه باید خدمت به مردم را به صورت یک «وظیفه» و یک «امر خیر» مورد توجه قرار دهند (الوانی و قاسمی، ۱۳۷۷).

عملکرد شغلی به این حالت اطلاق می‌شود که آیا افراد شغل خود را به خوبی انجام می‌دهند؟ نظریه کمپل و همکاران در میان نظریه‌های مختلف عملکرد شغلی به عنوان نظریه شاخص محسوب می‌شود (Campell, 1990). از دیدگاه روان‌شناسی کمپل، عملکرد شغلی حوزه‌ای از رفتار سازمانی را در برمی‌گیرد که مرتبط با شغل افراد و در راستای محقق شدن اهداف سازمان است (Murphy, 1989). در یک تعریف جامع، عملکرد شغلی رفتار و نتایج را در بر می‌گیرد. این تعریف عملکرد سازمانی به این موضوع اشاره می‌کند که در عملکرد شغلی باید هم ورودی‌ها (رفتار) و هم خروجی‌ها (نتایج) مدنظر قرار گیرند. هم‌چنین عملکرد شغلی عبارت است از مجموعه رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (حسینی و سعادت، ۱۳۹۵).

کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> انعکاسی از روابط موجود بین کارکنان و محیط کاری‌شان است که نشان دهنده میزان سازگاری فرد با شغلش می‌باشد (Elias & Saha, 2005). وضعیت مناسب کاری که از آن به عنوان کیفیت زندگی کاری تعبیر می‌شود، موجب به

1. Quality of Work-Life

وجود آمدن انگیزه و رضایت خاطر افراد شده و آن‌ها را به سوی کار و تلاش بیشتر و مطلوب‌تر سوق می‌دهد. تلاش‌ها در زمینه موضوع کیفیت زندگی کاری از دهه پنجاه میلادی شروع شده است. کیفیت زندگی کاری ساختار چند بعدی پویایی است که در حال حاضر مفاهیمی هم چون امنیت شغلی، سیستم پاداش، فرصت‌های ارتقا و آموزش و مشارکت در تصمیم‌گیری را دربرمی‌گیرد. با توجه به تعریف ارائه شده، در هر جامعه، منطقه و سازمان طبیعتاً تصورات ذهنی مختلفی درباره زندگی کاری وجود دارد، بنابراین سطوح مختلفی از کیفیت زندگی کاری برای افراد در سازمان‌ها و محیط‌های کاری متفاوت متصور است. مستنداتی وجود دارد که نشان می‌دهد کارمند خوشحال، بهره‌وری بیشتری دارد و فردی از خود گذشته، صادق و باوفاست. هم‌چنین تحقیقات زیادی نشان داده‌اند که کیفیت زندگی کاری تأثیر زیادی بر روی پاسخ‌های رفتاری فرد مانند هویت سازمانی، رضایت شغلی، مشارکت شغلی، تلاش و کوشش شغلی، عملکرد شغلی و قصد ترک خدمت دارد (فخرپور و همکاران: ۱۳۹۱).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می‌شدند. با وجود آن که این رفتارها در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات نیز مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما با این حال در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. این اعمال و رفتارها که در محل کار اتفاق می‌افتند را این گونه تعریف می‌کنند:

- رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه مشخص)

- مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد

- رفتار شهروندی سازمانی، ماهیتی چند بعدی دارد

هم‌چنین از دیگر ابعاد رفتار شهروندی می‌توان به رفتارهای کمک کننده، جوانمردی، گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و

<sup>1</sup> Organ



ملاحظه، رفتار مدنی و نوع دوستی اشاره نمود (غریبی، ۱۳۸۹).

اجرای اثربخش تعهد سازمانی، تعهد مؤثر می‌باشد (لا و ادريس، ۲۰۱۴). تعهد مؤثر نوعی حالت روانی است که بیانگر تمایل، نیاز و یا الزام برای ادامه خدمت در یک سازمان است (مهرداد، ۱۳۹۰)، به عبارت دیگر تعهد سازمانی عبارت است از میزان نسبی همانندسازی با سازمانی خاص و یا دلبستگی به آن سازمان که می‌تواند حداقل به وسیله سه عامل مشخص شود:

- اعتقاد راسخ به ارزش‌ها و اهداف سازمان

- تمایل به تلاش بیش‌تر در راه تحقق اهداف سازمان

- تمایل قوی به باقی ماندن و عضویت در سازمان (Greenberg (1990).

به نظر می‌رسد افراد با تعهد سازمانی بالاتر دارای میزان غیبت و ترک شغل پایین‌تری می‌باشند، کمتر به جستجوی شغل دیگری می‌پردازند و تلاش آنان برای بهتر انجام دادن کار بیش‌تر است. هم‌چنین این افراد معمولاً از خود سه ویژگی نشان می‌دهند: اهداف و ارزش‌های سازمانی را در حد بالایی می‌پذیرند، تمایل جدی به تلاش برای تحقق اهداف سازمانی دارند و به باقی ماندن و ادامه کار در سازمان بسیار علاقمندند (Lau & Idris, 2014).

رحیمی (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی ابعاد کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان اداره مالیات تهران پرداخته است. نتایج این تحقیق نشان داد که عملکرد در مقابل خروجی با اهداف سازمانی مرتبط است. عملکرد شغلی حوزه‌ای از رفتار سازمانی را در بر می‌گیرد که مرتبط با شغل افراد و هم‌چنین در راستای محقق شدن اهداف سازمان است. حاجی آقایی کشتلی، حسینی امیری و خراسانی اجبار کلایی (۱۳۹۴) به بررسی رابطه بین مسئولیت اجتماعی سازمانی با عملکرد سازمانی با توجه به نقش متغیرهای میانجی مزیت رقابتی، شهرت سازمانی و رضایت شغلی بین مدیران ارشد صنایع غذایی شهرستان آمل پرداختند. نتایج این بررسی نشان داد که به کارگیری و پیاده‌سازی فعالیت‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها علاوه بر دستیابی به مزایای مالی می‌تواند منافی هم چون کاهش گردش شغلی کارکنان، افزایش شهرت شرکت‌ها و افزایش رضایت شغلی را نیز به دست آورند.



دهقان نیری (۱۳۹۴) به بررسی کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی پرستاران بیمارستان‌های شیراز پرداخت. نتایج این بررسی نشان داد که به نظر اکثریت واحدهای مورد پژوهش، بهره‌وری آن‌ها در سطح متوسط قرار دارد و کمتر از یک دهم آن‌ها بهره‌وری خود را مطلوب گزارش نموده‌اند.

یزدانی (۱۳۹۳) به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان عملیاتی در پتروشیمی شیراز پرداخت. نتایج نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

کیم و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی تأثیر ارتباط بین مسئولیت اجتماعی شرکت، تعهد مؤثر، عملکرد شغلی، کیفیت زندگی کاری و پیامدهای داخلی آن در صنعت هتلداری کره جنوبی پرداخت. نتایج این بررسی نشان داد که هدف اصلی تعیین مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، گردهم آوردن و بهنگام‌سازی تمامی سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی می‌باشد تا از یک طرف موجب بهبود در وضعیت محیط زیست و از طرف دیگر موجب پایداری و رشد و توسعه گردد.

میرویس<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) به بررسی کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی پرداخت و روش تحقیق وی توصیفی - پیمایشی و از نوع هم‌پستگی بود. او ۴۳۰ نفر از کارکنان یک کارخانه خودروسازی در استرالیا را به عنوان جامعه آماری انتخاب و از پرسش‌نامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده کرد. نتایج نشان داد که هرچه رضایت کارکنان از کار بیش‌تر باشد، عملکرد شغلی نیز افزایش خواهد یافت.

لا آ و ادیس (۲۰۱۴) به بررسی درک مسئولیت اجتماعی کارکنان بر عملکرد شغلی با توجه به نقش تعهد مؤثر و رفتار شهروندی سازمانی در یک شرکت تولیدی در استرالیا پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که هر شرکتی که می‌خواهد از توسعه پایدار عملکرد اطمینان یابد، به ناچار نباید از مزیت تعامل در یک رویکرد اجتماعی چشم‌پوشی کند.

کارلوس<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) به بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت، کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان هتل‌های کشور اسپانیا پرداخته است. نتایج

<sup>1</sup> Mirvis

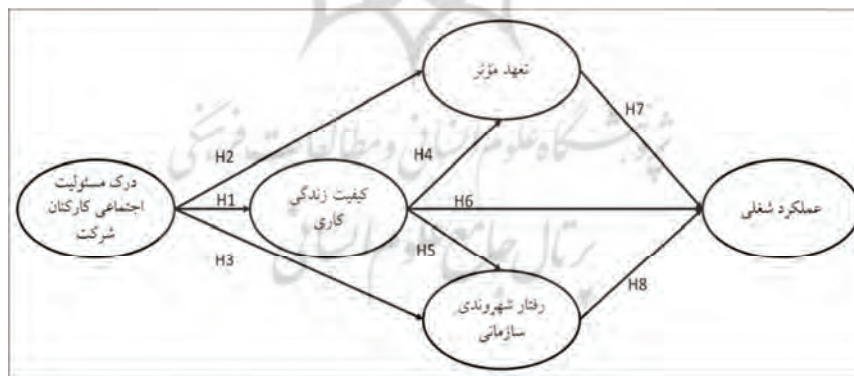
<sup>2</sup> Carlos

نشان داد که سازمان‌های هتلداری برای توسعه استراتژی شرکتی ارزشمند که برتری رقابتی پایداری فراهم می‌کند، می‌توانند مدیریت کیفیت و مسئولیت اجتماعی را هم زمان با هم اجرا کنند. از طرفی مدیریت کیفیت مشتمل بر کل سازمان از طریق عوامل انتخابی (رهبری، کارکنان، استراتژی، شراکت و منابع و فرایندها، محصولات و خدمات) تأثیر مثبتی بر دو ذی نفع اصلی یعنی کارکنان و مشتریان می‌گذارد.

البته به جز مطالعات بیان شده در مورد مبانی نظری مطالعات دیگری نیز انجام شده است که از آن جمله می‌توان به مطالعه ثابتی (۱۳۹۵)، مائل و اشفورث<sup>۱</sup> (۲۰۱۲)، لی و فریاء<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) لی و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) و طاهریان (۱۳۹۰) اشاره کرد که هر یک با استفاده از داده‌ها و روش‌های مختلف به بررسی موضوع پرداخته‌اند.

### مدل مفهومی پژوهش

بر اساس موضوع، ادبیات و پیشینه موجود مدل مفهومی پژوهش (شکل ۱) مطرح می‌شود. همان‌طور که قابل مشاهده است در این مدل عملکرد شغلی متغیر وابسته، کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مؤثر، متغیرهای میانجی و درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت نیز متغیر مستقل است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق (کیم و همکاران، ۲۰۱۷)

<sup>1</sup> Mael & Ashforth

<sup>2</sup> Lee & Ferreira

<sup>3</sup> Lee et al.

- بر اساس مدل مفهومی تحقیق فرضیه‌ها زیر مطرح می‌شود:
- ۱- درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت بر کیفیت زندگی کاری تأثیر دارد.
  - ۲- درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت بر تعهد مؤثر کارکنان تأثیر دارد.
  - ۳- درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
  - ۴- کیفیت زندگی کاری بر تعهد مؤثر کارکنان تأثیر دارد.
  - ۵- کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر دارد.
  - ۶- کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.
  - ۷- تعهد مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.
  - ۸- رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

### روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، در نوع خود یک تحقیق کاربردی و از نظر ماهیت یعنی روش تجزیه و تحلیلی تحقیق، توصیفی، هم‌بستگی و غیرآزمایشی می‌باشد که پژوهشگر سعی دارد تا به یک مسئله و پرسش واقعی که در عمل وجود دارد، طی یک فرآیند تحقیق پاسخ دهد. پژوهش حاضر برحسب نحوه اجرا از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کل کارکنان ستادی شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی به تعداد ۷۰۰ نفر می‌باشند که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۴۸ نفر از بین آن‌ها به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده بوده است. ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه تحقیق به شرح جدول ۱ است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه

متغیر	طبقه	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۶۵	۶۶/۵۳
	زن	۸۳	۳۳/۴۶
سن	۳۰ سال و کمتر	۴۱	۱۶/۵۳
	۳۱-۴۰ سال	۱۰۵	۴۲/۳۳

متغیر	طبقه	فراوانی	درصد
	۴۱-۵۰ سال	۴۱	۲۸/۶۲
	۵۱-۶۰ سال	۳۱	۱۲/۵۰
تحصیلات	پایین تر از فوق دیپلم	۲۱	۸/۴۶
	فوق دیپلم	۲۶	۱۰/۴۸
	لیسانس	۱۲۸	۵۱/۶۱
	فوق لیسانس و بالاتر	۷۳	۲۹/۴۳
سنوات کاری	۱۰ سال و کمتر	۶۷	۲۷/۰۱
	۱۱-۲۰ سال	۱۴۵	۵۸/۴۶
	۲۱-۳۰ سال	۲۷	۱۰/۸۸
	بیش از ۳۰ سال	۹	۳/۶۲

در این تحقیق از پرسش نامه محقق ساخته بر اساس شاخص های تحقیق به شرح جدول ۲ استفاده شده است. هم چنین برای تایید روایی صوری و محتوایی، پرسش نامه در اختیار اساتید و خبرگان قرار گرفت که پس از بررسی و لحاظ کردن نظرات و پیشنهادات و جرح و تعدیل سؤالات، پرسش نامه نهایی تنظیم و در اختیار پاسخگویان قرار گرفت. هم چنین برای بررسی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ به وسیله نرم افزار Spss استفاده شده است.

## جدول ۲. سؤالات مربوط به هریک از شاخص های پژوهش

متغیرها	شماره سؤال در پرسش نامه
درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت	سؤال های ۱ تا ۴
تعهد مؤثر	سؤال های ۵ تا ۹
کیفیت زندگی کاری	سؤال های ۱۰ تا ۱۷
رفتار شهروندی سازمانی	سؤال های ۱۸ تا ۲۲
عملکرد شغلی	سؤال های ۲۳ تا ۲۸

به این منظور ۳۰ پرسش‌نامه به صورت مقدماتی توزیع شد که بر اساس داده‌های آن مقدار این ضریب ۰/۷۹ به دست آمد که این امر نشان دهنده انسجام درونی گویه‌ها می‌باشد.

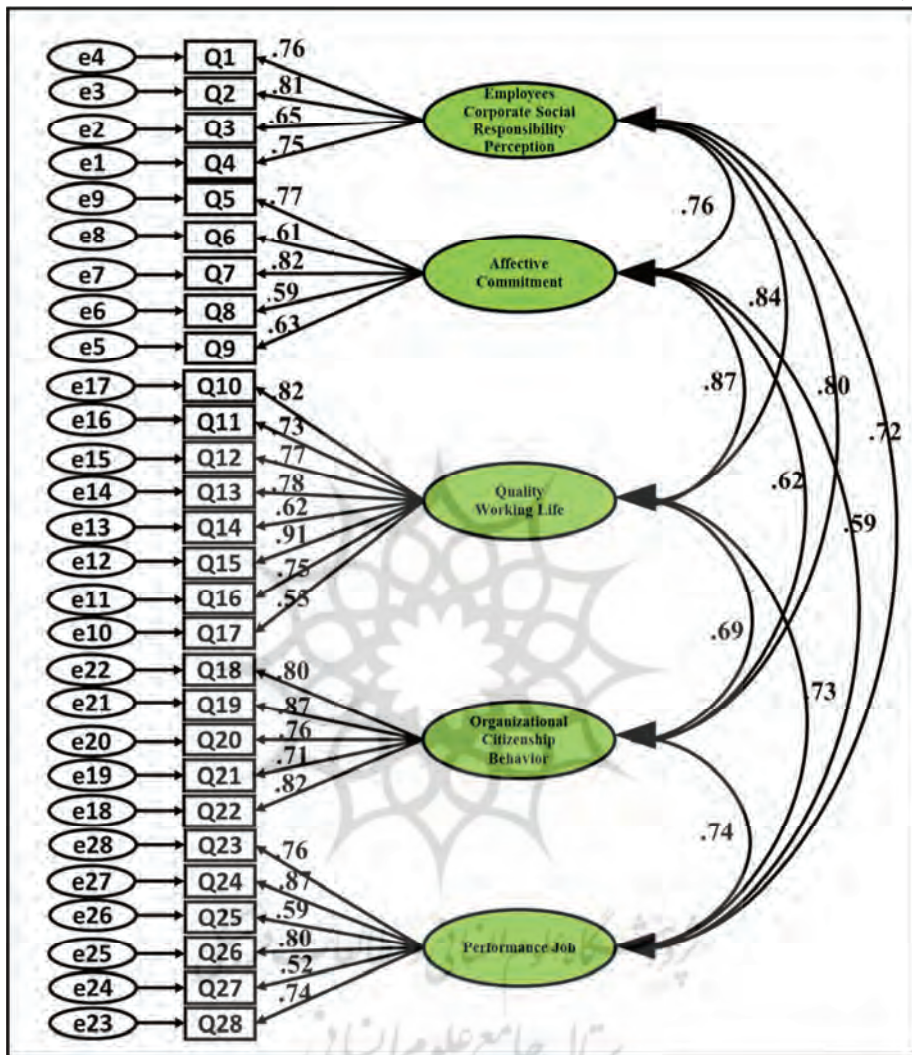
هم‌چنین برای بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است که شکل ۲ نتیجه این تحلیل را نشان می‌دهد. همان‌طور که در شکل ۲ نیز دیده می‌شود، تمامی بارهای عاملی سوالات بیش‌تر از ۰/۵ است و این مسئله می‌تواند نشان دهنده این مطلب باشد که پرسش‌نامه از روایی سازه مناسبی برخوردار بوده است. در جدول ۳ مقادیر شاخص‌های برازش برای مدل ساختار عاملی به نمایش در آمده است. بر اساس مقادیر توصیه شده هارتویک و بارکی<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) می‌توان گفت که دیگر شاخص‌های کفایت مدل نیز تحلیل عاملی تاییدی پرسش‌نامه پژوهش را مورد تایید قرار داده‌اند.

پس از بررسی نرمال بودن داده‌ها، به وسیله آماره کلموگروف-اسمیرنف با نرم‌افزارهای SPSS-23 برای بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدل معادلات ساختاری در نرم‌افزار AMOS استفاده شد.

### یافته‌های تحقیق

برای بررسی نرمال بودن داده‌ها، از آماره کلموگروف - اسمیرنف استفاده شده که نتایج آن در جدول ۴ قابل مشاهده است. نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که مقدار معنی‌داری تمام متغیرهای پژوهش از مقدار آلفای مورد نظر یعنی (۰/۰۵) بزرگ‌تر بوده، لذا چنین نتیجه‌گیری می‌شود که متغیرهای مورد نظر از توزیع نرمال تبعیت می‌کنند که در نتیجه می‌توان معادلات ساختاری انجام داد. در شکل ۳ و ۴ مدل ساختاری و در جدول ۵، شاخص‌های برازش این مدل نشان داده شده است.

<sup>1</sup> Hartwick and Barki



شکل ۲. مدل تحلیل عاملی تاییدی



جدول ۳. شاخص‌های نیکویی برازندگی مدل تحلیل عاملی

نام شاخص	مقدار توصیه شده	مقدار شاخص در مدل
کای دو نسبی (x2/fd)	کمتر از ۳	۲/۳۰۲
معنی داری (P-Value)	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۰۰
نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۰۵
نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۸۹۶
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	کمتر از ۰/۱	۰/۰۶
شاخص برازش تطبیقی (CFI) <sup>۱</sup>	بیشتر از ۰/۹	۹۸۴/۰
شاخص برازش هنجار شده (NFI) <sup>۲</sup>	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۷

جدول ۴. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

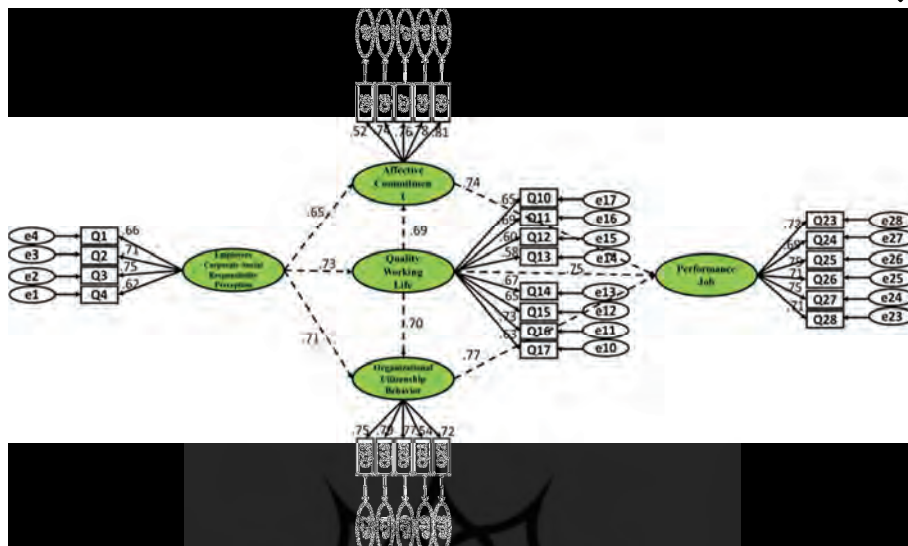
متغیر	معنی داری (P)	تایید فرض	نتیجه
درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت	۰/۰۸۲	H0	نرمال است
تعهد مؤثر	۰/۲۹۶	H0	نرمال است
کیفیت زندگی کاری	۰/۱۶۴	H0	نرمال است
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۳۰	H0	نرمال است
عملکرد شغلی	۰/۳۰۱	H0	نرمال است

شاخص‌های برازش از مقادیر قابل قبولی برخوردار بوده و تایید می‌کنند داده‌های مشاهده شده، از مدل نظری پشتیبانی می‌کنند. بر اساس مدل معادلات ساختاری (اشکال ۳ و ۴) نتایج آزمون فرضیات در جدول ۶ خلاصه شده است. با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۶، فرضیه‌های اول تا هشتم پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تایید شده‌اند.

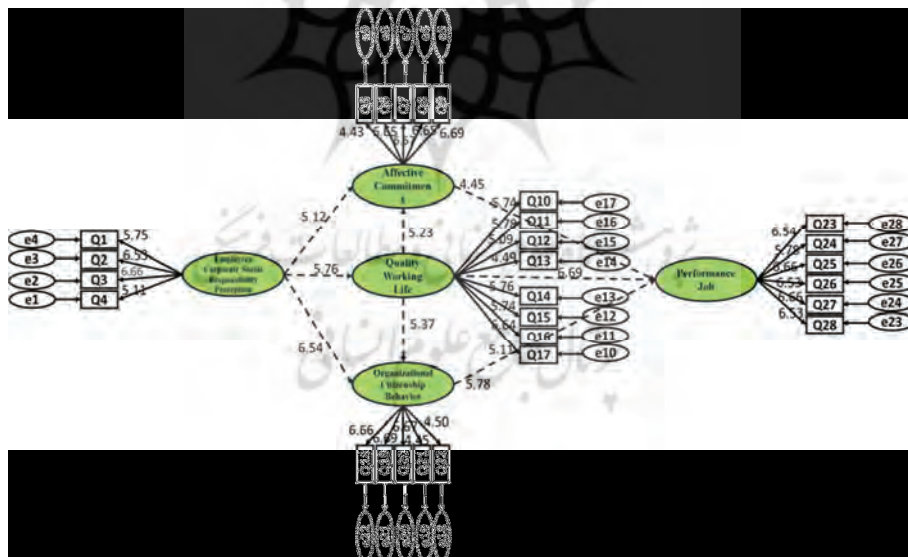
<sup>1</sup> Comparative Fit Index

<sup>2</sup> Normed Fit Index





شکل ۳. مدل ساختاری بر حسب ضرایب تأثیر



شکل ۴. مدل ساختاری بر حسب مقادیر t

جدول ۵. شاخص‌های نیکویی برازندگی مدل ساختاری

نام شاخص	مقدار توصیه شده	مقدار شاخص در مدل
کای دو نسبی ( $\chi^2/df$ )	کمتر از ۳	۲/۳۶۰
معنی داری (P-Value)	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۰۰
نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۷
نیکویی برازش اصلاحی ( $^1AGFI$ )	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۰۴
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	کمتر از ۰/۱	۰/۰۵
شاخص برازش تطبیقی ( $^2CFI$ )	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۹۷
شاخص برازش هنجار شده ( $^3NFI$ )	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۲۹

جدول ۶. آزمون فرضیه‌های پژوهش

شماره فرضیه	فرضیه‌های پژوهش	آماره t	ضریب استاندارد شده	مقدار p	نتایج فرضیه‌ها
فرضیه ۱	درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت * کیفیت زندگی کاری	۵/۷۶	۰/۷۳	۰/۰۰۰	تایید
فرضیه ۲	درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت * تعهد مؤثر	۵/۱۲	۰/۶۵	۰/۰۰۰	تایید
فرضیه ۳	درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت * رفتار شهروندی سازمانی	۶/۵۴	۰/۷۱	۰/۰۰۰	تایید
فرضیه ۴	کیفیت زندگی کاری * تعهد مؤثر	۵/۲۳	۰/۶۹	۰/۰۰۰	تایید
فرضیه ۵	کیفیت زندگی کاری * رفتار شهروندی سازمانی	۵/۳۷	۰/۷۰	۰/۰۰۰	تایید

- Adjusted Goodness of Fit Index
- Comparative Fit Index
- Normed Fit Index

شماره فرضیه	فرضیه‌های پژوهش	آماره t	ضریب استاندارد شده	مقدار p	نتایج فرضیه‌ها
فرضیه ۶	کیفیت زندگی کاری * عملکرد شغلی	۶/۶۹	۰/۷۷	۰/۰۰۰	تایید
فرضیه ۷	تعهد مؤثر * عملکرد شغلی	۴/۴۵	۰/۷۴	۰/۰۰۰	تایید
فرضیه ۸	رفتار شهروندی سازمانی * عملکرد شغلی	۵/۷۸	۰/۷۷	۰/۰۰۰	تایید

### بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر به منظور «بررسی میزان تأثیر درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت بر عملکرد شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی متغیرهای کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد مؤثر در شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی» انجام گرفته است. با توجه به نتایج به دست آمده، همه فرضیه‌های تحقیق تایید شده‌اند که در ادامه به تفکیک مورد بررسی قرار می‌گیرند.

فرضیه اول: درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت بر کیفیت زندگی کاری کارکنان. با توجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت این متغیر توانسته ۰/۷۳ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند؛ بنابراین فرضیه اول پژوهش تایید می‌شود. نتیجه فرضیه این تحقیق با نتایج تحقیق کیم و همکاران (۲۰۱۷)، حاجی آقایی و دیگران (۱۳۹۴)، کارلوس (۲۰۱۴) و لا آ و ادريس (۲۰۱۴) همخوانی دارد.

می‌توان چنین استنباط کرد که مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها می‌تواند عاملی برای توازن قدرت آن‌ها باشد. سازمان از قدرت اجتماعی زیادی برخوردار است و این قدرت می‌تواند روی محیط، مصرف کنندگان، اوضاع جامعه و بسیاری از بخش‌های دیگر اجتماعی تأثیر بگذارد. کیفیت زندگی کاری به عنوان یک رویکرد منابع انسانی- محور انگیزشی است که توازن زندگی شغلی و شخصی و بهبود عملکرد فرد و سازمان را به همراه دارد. بهبود سطح کیفیت زندگی کاری به افزایش رضایت شغلی، تقویت یادگیری، مدیریت بهتر و

بهبود روحیه منابع انسانی سازمان منجر می‌شود.

فرضیه دوم: درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت بر تعهد مؤثر کارکنان. با توجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت این متغیر توانسته ۰/۶۵ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند؛ بنابراین فرضیه دوم پژوهش تایید می‌شود. نتیجه فرضیه این تحقیق با نتایج تحقیق کیم و همکاران (۲۰۱۷)، رحیمی (۱۳۹۵)، لا آ و ادريس (۲۰۱۴)، یزدانی (۱۳۹۳) و مهداد (۱۳۹۰) همخوانی دارد. می‌توان چنین استنباط کرد که مدیران می‌توانند تأثیرات عمیق و شگرفی در بخش‌های مختلف جامعه از خود باقی گذارند که می‌تواند بر روی میزان توجه مدیران به مسئولیت‌های اجتماعی‌شان در زمان اتخاذ یک تصمیم از اهمیت زیادی برخوردار باشد، چرا که یک تصمیم نادرست و غیرمنطقی و بدون توجه به تأثیرات اجتماعی می‌تواند خسارت‌های جبران ناپذیری را به جامعه تحمیل کند. از طرفی تعهد مقدار تلاشی که یک کارمند در شغلش انجام می‌دهد را تحت تأثیر قرار می‌دهد که این تلاش و کوشش نیز به نوبه خود عملکرد را تحت تأثیر قرار خواهد داد.

فرضیه سوم: درک مسئولیت اجتماعی کارکنان شرکت بر رفتار شهروندی سازمانی. با توجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت این متغیر توانسته ۰/۷۱ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند؛ بنابراین فرضیه سوم این تحقیق تایید می‌شود. نتیجه فرضیه این تحقیق با نتایج تحقیق کامر<sup>۱</sup> (۲۰۱۳)، میرویس (۲۰۱۶)، لا آ و ادريس (۲۰۱۴)، کیم و همکاران (۲۰۱۷)، کارلوس (۲۰۱۴) و حاجی آقایی (۱۳۹۴) همخوانی دارد. می‌توان چنین استنباط کرد که سازمان‌ها برای آن که بتوانند جایگاه خود را در جامعه حفظ نموده یا بهبود بخشند، به نحوی که باعث ادامه بقای آن‌ها و موفقیتشان در کار شود، لازم است نسبت به مسئولیت اجتماعی‌شان توجه لازم را داشته باشند. نگرش‌ها و نظریات مربوط به مسئولیت اجتماعی سازمان، سابقه چندانی ندارند. از طرفی کارکنان سعی می‌کنند با انجام این اعمال بر روند تصمیم‌گیری مدیران سازمان برای ارتقا و یا اعطای پاداش به آن‌ها، تأثیر بگذارند. در این حالت کارکنان سازمان از سرباز خوب بودن به

<sup>1</sup> Kumar

هنرپیشه خوب بودن برای سازمان تبدیل می‌شوند.

فرضیه چهارم: کیفیت زندگی کاری بر تعهد مؤثر کارکنان.

با توجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت این متغیر توانسته ۰/۶۹ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند؛ بنابراین فرضیه چهارم این تحقیق تایید می‌شود. نتیجه فرضیه این تحقیق با نتایج تحقیق کیم و همکاران (۲۰۱۷)، میرویس (۲۰۱۶)، یزدانی (۱۳۹۳)، دهقان نیری (۱۳۹۴)، کارلوس (۲۰۱۴) و آرمسترانگ<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) همخوانی دارد. می‌توان چنین استنباط کرد که کیفیت زندگی کاری برنامه جامع و گسترده‌ای است که رضایت و تعهد کارکنان را افزایش می‌دهد، یادگیری آن‌ها را در محیط تقویت کرده و آن‌ها را در امر مدیریت و تغییر و تحولات یاری می‌رساند.

فرضیه پنجم: کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان.

با توجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت این متغیر توانسته ۰/۷۰ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند؛ بنابراین فرضیه پنجم این تحقیق تایید می‌شود. نتیجه فرضیه این تحقیق با نتایج تحقیق رحیمی (۱۳۹۵)، کیم و همکاران (۲۰۱۷)، مهداد (۱۳۹۰)، قاسم زاده (۱۳۹۳) و لا آ و ادريس (۲۰۱۴) همخوانی دارد. می‌توان چنین استنباط کرد که عملکرد شغلی خصوصیتی یکپارچه از رفتارهای جداگانه و مجزاست که در گستره‌ای از زمان رخ می‌دهد. عملکرد از مواردی نظیر رعایت انضباط و مقررات کاری، احساس مسئولیت نسبت به وظایف محوله، انجام صادقانه کارها بدون نظارت مافوق، دلسوز بودن نسبت به کار و انجام آن در حد مطلوب، پیگیری وظایف برای دستیابی به نتایج، جدی بودن در کار، حفظ ارزش کاری و تلاش برای رفع مشکلات کاری، ایثار و فداکاری در سازمان، پذیرش اشتباهات شغلی و سعی در جبران آن، رعایت حال همکاران و تقویت حس همکاری تشکیل شده است.

فرضیه ششم: کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی کارکنان.

با توجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت این متغیر توانسته ۰/۷۵ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند؛ بنابراین فرضیه ششم این تحقیق تایید می‌شود. نتیجه فرضیه این تحقیق با نتایج تحقیق کامر (۲۰۱۳)، آرمسترانگ (۲۰۱۲)، لا آ و ادريس

<sup>1</sup> Armstrong

(۲۰۱۴) و یزدانی (۱۳۹۳) همخوانی دارد. می‌توان چنین استنباط کرد که عملکرد هر شخص ناشی از دو پدیده است: اول، ویژگی‌های خود فرد، دوم، ویژگی‌های محیط کار وی؛ یعنی عملکرد فرد تابعی از حاصل ضرب سه عامل توانایی، مهارت و تلاش و کوشش فرد و سرانجام پشتیبانی‌های محیطی است.

فرضیه هفتم: تعهد مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان.

با توجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت این متغیر توانسته ۰/۷۴ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند؛ بنابراین فرضیه هفتم این تحقیق تایید می‌شود. نتیجه فرضیه این تحقیق با نتایج تحقیق کامر (۲۰۱۳)، آرمسترانگ (۲۰۱۲)، میرویس (۲۰۱۶)، لا آ و ادیس (۲۰۱۴) و یزدانی (۱۳۹۳) همخوانی دارد. می‌توان چنین استنباط کرد که تعهد سازمانی به حالتی اشاره می‌کند که فرد رفتار خود را در برای اعتقادات سازمانی قرار می‌دهد و هرچه تطابق رفتار و اعتقادات سازمانی بیش‌تر گردد، تعهد سازمانی قوی‌تر می‌شود.

فرضیه هشتم: رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان.

با توجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت این متغیر توانسته ۰/۷۷ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند؛ بنابراین فرضیه هشتم این تحقیق تایید می‌شود. نتیجه فرضیه این تحقیق با نتایج تحقیق کیم و همکاران (۲۰۱۷)، یزدانی (۱۳۹۳)، دهقان نیری (۱۳۹۴)، کارلوس (۲۰۱۴) و آرمسترانگ (۲۰۱۲) همخوانی دارد. می‌توان چنین استنباط کرد که یکی از عوامل کلیدی و بسیار مهم در تحقق نیافتن رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها، فرسودگی‌های شغلی افراد در محیط کار است. فرسودگی کاری در حقیقت نوعی فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است.

## منابع

- احمدیان راد، حمیده (۱۳۸۸)، مسئولیت اجتماعی در تولید و مصرف، *روزنامه ایران*، شماره ۱۳، صص ۵۴-۴۱.
- افجه، علی اکبر (۱۳۹۴)، تأثیر حمایت‌های سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، دوره پنجم، شماره ۳، صص ۴۷-۲۳.
- الوانی، سید مهدی، قاسمی، سید احمدرضا (۱۳۷۷)، *مدیریت و مسئولیت‌های اجتماعی سازمان*، چاپ اول، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ص ۴۳۶.
- پور دهقان، عادل (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد شرکت‌ها، *مجله مدیریت*، شماره ۱۲، صص ۱۷-۱.
- ثابتی، مریم (۱۳۹۵)، عملکرد شغلی چگونه ارزیابی می‌شود، *ماهنامه مدیریت*، شماره ۶، صص ۳۴-۲۰.
- حاجی آقایی کشتلی، مصطفی، حسینی امیری، سید محمود و خراسانی اجبار کلایی، زهرا (۱۳۹۴)، بررسی رابطه مسئولیت اجتماعی سازمانی با عملکرد سازمانی با توجه به نقش متغیرهای میانجی مزیت رقابتی، شهرت سازمانی و رضایت شغلی، *اولین همایش بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه*، تهران، مؤسسه علمی کیان پژوهان، صص ۱۹-۱.
- حسنی، علی، سعادت، غلامرضا (۱۳۹۵)، مطالعات روان‌شناسی و علوم تربیتی، *مجله منابع انسانی*، دوره دوم، شماره ۲/۲، صص ۱۰-۱.
- دهقان نیری، ناهید (۱۳۹۴)، بررسی کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی پرستاران، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشکده پرستاری و مامایی، *مجله مدیریت*، شماره ۲۳، صص ۶۰-۱.
- رحیمی، فرشاد (۱۳۹۵)، بررسی ابعاد کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان، *مجله مدیریت*، شماره ۳۴، صص ۹۰-۷۸.
- رکنی نژاد، مهرداد (۱۳۸۶)، نظریه‌ها و مدل‌های جدید تعهد سازمانی، *مجله منابع انسانی*، دوره سوم، شماره ۱۱، صص ۴۰-۳.



- زارعی متین، حسن (۱۳۹۴)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، *مجله مدیریت*، سال چهارم، شماره ۱۲، صص ۳۱-۶۳.
- ساغروانی، سیما (۱۳۸۸)، بررسی ارتباط بین هوش معنوی و تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد.
- طاهریان، مرتضی، کامران، فرهاد و کفاشی، محسن (۱۳۹۰)، تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجاء، *پژوهش اجتماعی*، دوره چهارم، شماره ۱۳، صص ۵۹-۸۰.
- غریبی، کامران (۱۳۸۹)، رفتار شهروندی سازمانی، *مجله منابع انسانی*، شماره ۱۱، صص ۱-۱۵.
- فتاحی، مهدی (۱۳۹۲)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۱۱، صص ۸۴-۹۱.
- فخرپور، رامین و دیگران (۱۳۹۱). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی اعضای هیات علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه‌های کشور، مدیریت ورزشی، شماره سوم، صص ۱۶۸-۱۵۳.
- فرخ نژاد، احسان (۱۳۹۲). سایه روشن‌هایی از مسئولیت پذیری، مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها، *ماهنامه تدبیر*، ۱۱ (۱۴۴): ۱-۲۳.
- فرهنگی، علی اکبر، حسین زاده، علی (۱۳۸۴)، دیدگاه‌های نوین درباره تعهد سازمانی، *ماهنامه تدبیر*، دوره هشتم، شماره ۹، صص ۳۲-۱۳.
- قاسم زاده، ابوالفضل (۱۳۹۳)، نقش هویت تیمی و هویت سازمانی بر عملکرد شغلی و مسئولیت اجتماعی، *فصل‌نامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، سال دوم، شماره ۳، صص ۸۹-۱۰۵.
- موغلی، علیرضا (۱۳۸۲). طراحی الگوی رهبری تحول آفرین در سازمان های اداری ایران. *دانش مدیریت*، ش ۶۲، پاییز ۸۲، صص ۸۸-۹۳.
- مهداد، علی (۱۳۹۰). رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن، *مجله روان‌شناسی اجتماعی*، ۶ (۲)، صص ۴۱-۵۳.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۱)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۹۳)، تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، *مجله اقتصاد و مدیریت*، شماره ۱۵، صص ۱-۲۳.

یزدانی، آناهیتا (۱۳۹۳)، رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی کارکنان عملیات کارکنان پتروشیمی شیراز، *نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان‌شناسی*، دوره چهارم، شماره ۱۲، صص ۱-۲۰.

Armstrong, M. (2012), Handbook of Human Resource Management Practice, *Journal Strategic Management*, No. 36, 39-47.

Bell, S. ; Menguc, B. (2014), The Employee Organization Relationship Organizational Citizenship Behaviours and Superior Service Quality, *Journal of Retailing*, No. 12, Vol. 4, 523-533.

Campell, J. P. (1990), Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, M. D. Dunnette & L. M. Hough, 687-732.

Campell, J. P. ; et al. (1993), A Theory of Performance, In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.). *Personnel Selection in Organizations*, No. 23, 35-70.

Carlos, A. (2014), Total Quality Management Corporate Social Responsibility and Performance in the Hotel Industry, *International Journal of Hospitality Management*, No. 41, 77-87.

Dkhili, H. ; Ansi, H. (2014), The Link between Corporate Social Responsibility and Financial Performance, *Journal of Organizational Knowledge Management*, No. 22, 259-273.

Elias, M. S. H. ; Saha, N. K. (2005), Environmental Pollution and Quality of Working Life in Tobacco Industries, *Journal of Life Earth Science*, No. 1, Vol. 1, 21-24.

Greenberg, F. (1990), Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense, World Business Council for Sustainable Development. *Journal of Applied Corporate Finance*, No. 3, 23-52.

Hartwick, J. ; Barki, H. (1994), Explaining the Role of User Participation in Information System Use, *Management Science*, No. 4, Vol. 40, 440-665.

Kim, H. L. ; et al. (2017), "An Examination of the Links between Corporate Social Responsibility (CSR) and Its Internal Consequences, *International Journal of Hospitality Management*, No. 61, 26-34.

- Kumar, R. (2013), "Organizational Citizenship Performance in Non Organizations Development of Scale, *Journal of Social Psychology*, No. 22, 259-273.
- Lau, H. C. ; Idris, M. A. (2014), Soft Foundations of the Critical Success Factors on TQM Implementation in Malaysia, *TQM Magazine*, No. 13, Vol. 4, 515-152.
- Lee, J. ; Ferreira, M. (2013), A Role of Team and Organizational Identification in the Success of Cause-related Sport Marketing, *Sport Management Review*, No. 16, 161-172.
- Lee, J. S. ; Back, K. J. ; Chan, E. S. (2015), Quality of Work Life and Job Satisfaction among Frontline Hotel Employees: A Self-determination and Need Satisfaction Theory Approach, *International Journal Contemporary Hospitality Management*, No. 27, Vol. 5, 768-789.
- Mael, F. ; Ashforth, B. E. (2012), Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification, *Journal of Organizational Behavior*, No. 13, 103-123.
- Mirvis, P. H. (2016), Accounting for the Quality of Work Life, *Journal of Organizational Behavior*, No. 5, Vol. 3, 197-212.
- Murphy, K. R. (1989), Dimensions of Job Performance, In R. F. Dillon and J. W. Pellegrino (Eds.) *Testing. Theoretical and Applied Perspectives*, No. 218-247.
- Organ, D. W. (1997), Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time, *Human Performance*, No. 10, 85-97.
- Sandra, M. (2014), Organizational Citizenship Behaviors: Their Relationship to Organizational Effectiveness, Niehoff. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol. 24, 301-319.
- Setiawan, M. ; Darmawan, S. (2013), The Relationship between Corporate Social Responsibility and Firm Financial Performance: Evidence from the Firms Listed in LQ45 of the Indonesian Stock Exchange Market, *European Journal of Social Sciences*, No. 23, 239-249.

