

## بررسی تأثیر ارزش های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی

معصومه حمیدی نژاد\*<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۰۷ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۱۰/۰۷

### چکیده

این تحقیق از نظر هدف، پژوهشی کاربردی و در دسته تحقیق‌های علی قرار دارد جامعه‌ی مورد پژوهش شامل کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای مرکزی بوده که برای سنجش وضعیت موجود از پرسشنامه ۱۴ سوالی استفاده شد که پس از تأیید روایی و پایایی جهت جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. در این تحقیق برای بررسی روابط بین اجزاء مدل از معادلات ساختاری استفاده شده است. از نرم‌افزار آموس برای تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها استفاده شده است. با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها نتایج حاکی از آن بوده است که ارزش‌های کاری تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی دارد و نیز رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت از زندگی دارد.

### واژگان کلیدی

رفتار شهروندی سازمانی، رضایت از زندگی

۱ کارشناس ارشد، مدیریت دولتی، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران (\* نویسنده مسئول: [Hamidi.msm@gmail.com](mailto:Hamidi.msm@gmail.com))

## ۱. مقدمه

ارزش های عمومی کار، ارزش ها و مطلوبیت هایی اند که مستقیماً با انجام یک کار و شغل مرتبط هستند و منبع رضایت درونی برای فرد هستند. این نوع از ارزش های کار، جنبه اخلاقی دارند و باید‌ها و نبایدهایی که در نظام ارزشی از فرد انجام دهنده کار انتظار می‌رود. وجود فضای اخلاقی و ارزشی در سازمان، یکی از عوامل اساسی در گرایش یا عدم گرایش کارکنان یک سازمان به رفتارهای مختلف از جمله رفتارهای انحرافی است (گل پرور و ناد، ۱۳۹۰، ۴۵).

به باور رابینسون و بنت، رفتارهایی که در محیط کار انحرافی محسوب می‌شوند، به همان میزان هم غیراخلاقی اند. در واقع، تمایز حقیقی بین رفتار اخلاقی با رفتار ضد شهروندی سازمانی در آن است که رفتار اخلاقی، رفتارهایی مبتنی بر باید و نبایدهای ارزشی و اخلاقی است؛ ولی رفتارهای انحرافی، بر رفتارهایی که تخطی از هنجارهای سازمان هستند متمرکزند. به همین جهت می‌توان گفت از لحاظ نظری، پیش‌بینی رفتارهای ضد شهروندی سازمانی از طریق ادراکات جمعی کارکنان در حوزه ارزش ها و اخلاقیات در محیط کار منطقی است (زارعی متین و حسن زاده، ۱۳۹۳، ۲۵۲).

رضایت از زندگی عبارت است از ارزیابی شناختی - عاطفی از زندگی خود. این ارزیابی‌ها از واکنش‌های احساسی نسبت به وقایع به علاوه قضاوت‌های شناختی از رضایت و برآورده شدن خواسته‌ها تشکیل شده اند (موسوی و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۰۴). از طرفی مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته‌اند؛ اما مبحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده و علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه شناسان را نیز به خود جلب نموده است، رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و بر عهده گرفتن مسئولیت های اضافی، پیروی از قوانین و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در محل کار است. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی، به کارایی و اثربخشی سازمان ها از طریق تحولات منابع، نوآوری ها و وفق پذیری کمک می‌کند (بهادری و دهگان، ۱۳۹۶، ۳۰). در جهت گیری فرد به دنبال تسلط بر تکلیف، رشد مهارت های جدید، دستیابی به درک و بینش و تکوین شایستگی خود است (نعامی و همکاران، ۱۳۹۵، ۵۷۲).

اهمیت رفتار شهروندی سازمانی تقریباً برای همه اشکال سازمان ها مشخص و اشاره می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی به شکل‌های مختلف، اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد. اگر سازمان‌ها بخواهند غیبت و تأخیر را کم کنند و رفتارهای شغلی کارمندان را به وسیله کم کردن غیبت و جابجایی تقویت کنند، مهم است که بدانند چگونه می‌توان محیطی مطلوب برای کارکنان فراهم نمود که تعاملات اجتماعی مثبت را تسهیل کند. یکی از عوامل مهم برای تحقق چنین مری از طریق جهت گیری خوب کارکنان برای رفتارهای شهروندی سازمانی است که رضایت کارکنان از زندگی را نیز بالا می‌برد که این خود تاثیرات بسیار مثبتی را در پیش دارد و موجبات تحقق اهداف فردی و سازمانی را فراهم می‌کند. لذا سوال اصلی در این تحقیق این است که: تاثیر ارزش های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی می‌باشد؟

## ۲. مبانی نظری

واژه رفتارهای شهروندی نخستین بار به وسیله کتز<sup>۱</sup> (۱۹۶۴) در خصوص رفتارهایی استعمال شد که افراد فراتر از نقش واگذار شده به ایشان در چارچوب سازمان، به آن ها مبادرت می‌ورزند؛ اما از سال ۱۹۸۳ به طور مشخص در قالب واژه رفتارهای شهروندی سازمانی طرح شد. براساس تعریف، رفتار شهروندی سازمانی رفتار فردی داوطلبانه ای است که نظام رسمی پاداش سازمان به طور مستقیم یا آشکارا آن را دامن نمی زند و در مجموع موجب افزایش کارایی و اثربخشی کارکرد سازمان می شود. پژوهش ها و مطالعات مفهومی انجام شده درباره رفتار شهروندی سازمانی، ساختار آن را در دو بعد ترسیم کرده اند: نخست، رفتارهای شهروندی که در برابر کل سازمان صورت می پذیرند؛ مانند انجام وظایفی که از فرد خواسته نشده، اما موجب بهبود تصویر و عملکرد سازمان می شود؛ دوم رفتارهای شهروندی که در برابر افراد درون سازمان انجام می شوند و در نتیجه سازمان به طور غیرمستقیم از منافع آن رفتارها منتفع می شود، مانند انجام کارهای عضو غایب سازمان به وسیله همکارش؛ اغلب به گروه نخست از این رفتارها، فرمانبری<sup>۲</sup> و به گروه دوم، نوع دوستی<sup>۳</sup> گفته می - شود. تمایز میان این دو بعد از این رو حایز اهمیت است که بر اساس پژوهش های انجام شده، چه بسا متغیرهای پیش بین این دو با هم فرق کنند. از جمله؛ در پژوهشی که جامعه آماری آن دانشگاه بوده است، تمایز این دو بعد به طور مستقل مورد تایید واقع شد (مقبل با عرض و هادوی نژاد، ۱۳۹۰، ۱۸۳).

بنابراین یکی از مشکلات اصلی سازمان ها در دنیای متحول و به شدت متغیر امروزی شناسایی عواملی است که می تواند در بروز رفتار شهروندی سازمانی که یکی از پدیده های نوظهور در زمینه رفتار سازمانی است تاثیر بگذارد. در مکاتبات اولیه مدیریت افراد با رفتارهایی ارزیابی می شوند که در شرح شغل و شرایط احراز مشاغل انتظار می رفت ولی امروز رفتارهای فراتر از آنها مدنظر قرار گرفته است. رفتارها به مفاهیم رفتارهای پیش اجتماعی، رفتارهای فراتر از شغل، عملکرد زمینه ای رفتار خودجوش و یا رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار گرفته اند. بر خلاف گذشته که از کارکنان انتظار می رفت تا در حد نقش های رسمی عمل کنند در قراردادهای روانشناختی جدید رفتارهای فراتر از نقش مورد انتظار است. سازمان های امروزی نیاز به انعطاف پذیری برای موفقیت و مواجهه با رقبا دارند. محققین به تاثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت سازمان پی برده اند. محققان اظهار داشتند رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو مشهود این دسته از رفتارها را از خود بروز می دهند. محققین رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می پندارند زیرا چنین رفتاری از یک سو، منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی دیگر نیاز به مکانیزم های کنترل پرهزینه رسمی را کاهش می دهد. ادبیات کثیری حول محور رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد که در آنها به مفهوم سازی های متعددی از رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده و این خود، موجب سردرگمی در فهم اصطلاح مذکور شده است.

<sup>۱</sup>-Katz

<sup>۲</sup>-Compliance

<sup>۳</sup>-Altruism

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی هنوز به گونه که باید در سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های آموزشی، مورد توجه قرار نگرفته است. صاحب نظران بر این باورند که برای دستیابی به اثربخشی و کارایی بیشتر و بهتر در موسسات آموزشی، وجود مدیران و کارکنانی که فراتر از وظایف رسمی خود در سازمان عمل نمایند، ضروری است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۶، ۱۴۳).

از نظر فردی، رفتار شهروندی سازمانی اهمیت ناچیزی دارد، زیرا به طور منطقی ممکن است محیط کاری درون سازمانی را ارتقاء دهد. درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی توافق واحدی وجود ندارد. ابعادی که در پژوهش‌های مختلف بیشترین توجه را به خود جلب کرده اند عبارتند از: نوع دوستی<sup>۱</sup>، وجدان کاری<sup>۲</sup>، ادب و نزاکت<sup>۳</sup>، جوانمردی<sup>۴</sup> و فضیلت مدنی<sup>۵</sup> (درگاهی و مرشدی، ۱۳۹۶، ۲۳۵). رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست؛ اما با وجود این توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود. بولینو و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده اند (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۴، ۱۹۱). پودساکف و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۰۰) از بین نزدیک به ۳۰ دسته بندی متفاوت که از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی توسط پژوهشگران مختلف ارائه شده بود پنج بعد را که در بین محققان از اقبال بیشتری برخوردار بودند شناسایی کردند که عبارتند از: نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، خوش‌خویی و ادب و مهربانی. نوع دوستی با کمک داوطلبانه به افراد مشخصی در محیط کار و در ارتباط با یک وظیفه یا مشکل سازمانی مرتبط است. وظیفه شناسی رفتارهایی را شامل می‌شود که به فرد اجازه می‌دهد تا وظایف خود را بالاتر از حد انتظار انجام دهد. جوانمردی مرتبط با عملکرد گروه کاری است، به طوری که مدیران، انرژی و زمان کمتری را برای هماهنگی اعضا صرف می‌کنند و می‌توانند بخش عمده‌ای از وقت خود را به فعالیت‌های طرح ریزی، برنامه ریزی، حل مشکلات و تحلیل سازمانی اختصاص دهند. خوش‌خویی شامل پیشنهادات سازنده‌ای است درباره اینکه چگونه گروه کاری می‌تواند کارایی خود را ارتقا دهد و ادب و مهربانی نیز شامل رفتارهایی است که از بروز مشکل جلوگیری می‌کند، مانند اجتناب از بروز مشکل برای همکاران و یا مشورت پیش از اقدام (رضایی و محمودی، ۱۳۹۶، ۲۶۵).

<sup>1</sup>-altruism

<sup>2</sup>-conscientiousness

<sup>3</sup>-courtesy

<sup>4</sup>-sportsmanship

<sup>5</sup>-civil virtue

<sup>6</sup>-Bolino et al

<sup>7</sup>-Podsakoff

### ۳. پیشینه پژوهش

۱. مین هاردت و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) تحقیقی با عنوان "ارزش عمومی سازمانی و رضایت کارمند از زندگی: نقش میانجی تعامل و اخلاق شهروندی سازمانی" انجام داده اند. بنا بر مفهوم ارزش عمومی که برای شفاف سازی سازمان ساخته شده است. تأثیر شیوه های خوب سازمانی مشترک در درک کارمندان (به عنوان ارزش عمومی)، نگرش شغلی کارکنان و رضایت از زندگی اندازه گیری می شود. این مطالعه بر روی ۱۰۴۵ نفر از کارمندان سوئیدی آزمایش شده است. یافته های مطالعه نشان می دهد که ارزش عمومی سازمانی رابطه مثبت با رضایت از زندگی کارکنان دارد. علاوه بر این، ما به آن کارمند نشان می دهیم جهت گیری های خوب تأثیر مثبت ارزش عمومی سازمانی بر تعامل کارکنان کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی را تقویت می کند. نتایج همچنین شواهدی مبنی بر تأثیرات غیرمستقیم عمومی سازمان و ارزش رضایت از زندگی کارکنان از طریق مشغله کاری و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می دهد.

۲. چنگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) تحقیقی با عنوان "رابطه ادراکات سیاست های سازمانی و نگرش کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی" انجام داده اند. در این مطالعه یک مدل در رابطه با ادراک سیاست های سازمانی طرح شده است. در این مدل متغیرهای حمایت کارکنان، سیاست درک شده، نگرش های شغلی، رضایت شغلی، تعهد عاطفی کارکنان، عملکرد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. برای آنالیز از آزمون معادلات ساختاری با نرم افزار ایموس استفاده شده است. نتایج مطالعه نشان می دهد که سیاست های درک شده تأثیر معناداری بر نگرش های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد؛ و همچنین سیاست های درک شده تأثیر معناداری بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان دارد.

۳. سینگ و سینگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان "تعامل عدالت سازمانی، توانمندسازی روانشناختی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در زمینه اقتصاد" انجام داده اند. هدف این مقاله به دو صورت است: اول، بررسی جنبه های "انسانی" سازمانی مرتبط با اقتصاد مدور (CE)؛ و دوم، به منظور بررسی تأثیر ادراک عدالت سازمانی (OJ)، توانمندسازی روانی بر رضایت شغلی (JS) از طریق واسطه گری نقش رفتار شهروندی سازمانی (OCB). در این تحقیق از پرسشنامه به روش پیمایشی استفاده شده است. داده ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری (SEM) برای آزمون فرضیه های مطالعه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. یافته ها نشان می دهد عدالت سازمانی رابطه مثبت و معناداری بر توانمندسازی روانی دارد. همچنین مشخص شد که رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی تأثیر مثبت و معناداری بر عدالت سازمانی دارد.

<sup>۱</sup>-Meynhardt et al

<sup>۲</sup>-Chang et al

<sup>۳</sup>-Singh & Singh

۴. فرید و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان "برداشت کارمندان از مسئولیت اجتماعی: تعامل در کار و رفتار شهروندی سازمانی: تاثیرات واسطه ای عدالت سازمانی" انجام داده اند. مسئولیت اجتماعی شرکت در سطح فردی به عنوان یک زمینه مهم تحقیق مذکور است. با این حال، درک جامع تری از چگونگی تأثیر CSR بر مشارکت کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی (OCB) هنوز فاقد است. براساس نظریه مبادله اجتماعی، براساس داده‌های جمع آوری شده از ۳۵۰ کارمند شاغل در بخش بانکی پاکستان، تأثیر درک کارمندان از CSR بر OCB و تعامل کار و همچنین مکانیسم واسطه گر عدالت توزیعی و رویه ای بررسی شده است. مطالعه مذکور نشان می‌دهد که درک کارکنان از CSR مثبت OCB و تعامل کاری را پیش بینی می‌کند و تعامل کاری با OCB رابطه مثبت دارد. هر دو عدالت توزیعی و رویه ای اثرات درک کارمندان از CSR بر OCB و درگیری کار رابط مثبت دارند.

۵. دی کلرک و بیلوستگیتیا<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) در تحقیقی تحت عنوان "مقابله با تأثیر منفی سیاست‌های ادراک شده سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی" به بررسی این موضوع در مکزیک پرداختند. نحوه ادراک کارکنان از سیاست‌های سازمانی می‌تواند باعث کاهش مشارکت آنان در رفتار شهروندی سازمانی شود. نتایج نشان می‌دهد رابطه منفی بین ادراکات سیاست سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

#### ۴. فرضیه های پژوهش

با توجه به مبانی نظری و اهداف پژوهش سوالات تحقیق به صورت زیر ارائه می‌گردد:

- ❖ ارزش‌های کاری تاثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
- ❖ ارزش‌های کاری تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت از زندگی دارد.
- ❖ رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت از زندگی دارد.

#### ۵. روش پژوهش

طرح پژوهش از نظر ماهیت و روش در دسته تحقیقات علی بوده و بر مبنای هدف از نوع کاربردی می‌باشد و برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به آزمون سوالات تحقیق از پرسشنامه طیف لیکرت مرتبط استفاده گردیده است. روایی ابزار تحقیق در مرحله اول با استفاده از نظر خبرگان، متخصصان و اساتید سنجیده شده است.

#### ۵-۱. جامعه آماری و انتخاب نمونه

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی می‌باشد.

$$5q \leq n \leq 15q$$

$$5 \times 14 \leq n \leq 15 \times 14$$

<sup>۱</sup>-Farid et al

<sup>۲</sup>-De Clercq & Belausteguigoitia

بر این اساس چون تعداد سؤالات پرسشنامه ۱۴ سوال است، حداقل نمونه باید بین دو مقدار ۷۰ و ۲۱۰ باشد. از این رو ۲۱۰ پرسشنامه با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی توزیع شد که نهایتاً تعداد ۲۶۶ پرسشنامه کامل شده و تجزیه و تحلیل اطلاعات بر اساس این تعداد نمونه انجام گرفته است.

## ۲-۵. یافته های پژوهش

### ۲-۵-۱ بررسی برازش مدل اندازه گیری

در این بخش به بررسی برازش مدل بر اساس داده های جمع آوری شده پرداخته شده است. در این راستا هفت شاخص (کای اسکوئر/ درجه آزادی، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد، ریشه میانگین باقی مانده ها، برازش مقایسه ای، برازش فزاینده، نیکویی برازش و نکویی برازش تعدیل شده) مورد بررسی قرار گرفته است.

#### جدول (۱) نتایج شاخص های برازش مدل اندازه گیری

شاخص برازش	CMIN/DF	RMSEA	RMR	IFI	CFI	GFI	AGFI
میزان استاندارد	کمتر از ۳	کمتر از ۰/۰۸	کمتر از ۰/۰۸	بیشتر از ۰/۹	بیشتر از ۰/۸		
میزان تحقیق	۲/۷۰۸	۰/۰۸۰	۰/۰۴۲	۰/۹۱۲	۰/۹۱۱	۰/۸۷۰	۰/۸۲۷

میزان شاخص کای اسکوئر/ درجه آزادی در این پژوهش برابر با (۲/۷۰۸) بدست آمده که با توجه به اینکه این مقدار کمتر از میزان استاندارد ۳ (لای و همکاران، ۲۰۰۹) است مورد تایید می باشد. شاخص برازندگی ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) به عنوان یک شاخص مطلوب به حساب می آید که طبق نظر کلانتری (۱۳۸۸) اگر این شاخص کمتر از ۰/۰۸ باشد برازش مطلوب، بین ۰/۰۸ تا ۰/۱ برازش متوسط و بیشتر از ۰/۱ حاکی از برازش نامناسب است. با توجه به اینکه مقدار این شاخص برای تحقیق حاضر برابر با (۰/۰۸۰) بدست آمده که نسبتاً مناسب است. همچنین میزان استاندارد شاخص ریشه میانگین باقی مانده ها (RMR) نیز کمتر از ۰/۰۸ می باشد (لای و همکاران، ۲۰۰۹) که با توجه به اینکه مقدار این شاخص در تحقیق حاضر برابر با (۰/۰۳۵) حاصل شده از نظر برازش مورد تایید است. طبق نظر هومن (۱۳۸۴) میزان برازشی عالی برای شاخص های برازش مقایسه ای یا تطبیقی (CFI) و شاخص برازش فزاینده (IFI) بیشتر از ۰/۹ می باشد که با توجه به اینکه مقدار این شاخص ها به ترتیب برابر با (۰/۹۱۱) و (۰/۹۱۲) بوده و از آنجا که برای هر دو شاخص برازش مقایسه ای یا تطبیقی (CFI) و شاخص برازش فزاینده (IFI) بیشتر از مقدار استاندارد هستند برازش از نظر این شاخص ها مورد تایید است. طبق نظر (لای و همکاران، ۲۰۰۹) و کلانتری (۱۳۸۸) میزان استاندارد برای شاخص نیکویی برازش (GFI) و نکویی برازش تعدیل شده (AGFI) بیشتر از ۰/۸ می باشد که با توجه به اینکه مقدار این شاخص ها برای تحقیق حاضر برابر با (۰/۸۷۰) و (۰/۸۲۷) بوده و با میزان استاندارد مطابقت دارد حاکی از برازشی مناسب است. با

توجه به نتایج بدست آمده از شاخص های برازش مدل اندازه گیری بعد از اصلاح مشخص شد که تمامی شاخص ها در حد استاندارد بوده و برازش مدل مورد تایید می باشد.

## ۲-۵-۲ تحلیل عاملی تاییدی

در این قسمت به بررسی وضعیت بارهای عاملی پرداخته شده است. سوالاتی مناسب بوده و به خوبی متغیر مورد نظر را می سنجد که اولاً دارای بار عاملی بیشتر از (۰/۵) باشند و ثانیاً از نظر مقدار بحرانی در بازه بی معنی (۱/۹۶+ و ۱/۹۶-) قرار نداشته باشند. با توجه به این استانداردها وضعیت بارهای عاملی ۱۴ سوال پرسشنامه در مدل اندازه گیری زیر ارائه شده است.

جدول (۲) بارعاملی و ضریب بحرانی برای مدل اندازه گیری

متغیرها	سوالات	انحراف معیار	مقدار بحرانی	سطح معنی داری	بار عاملی استاندارد شده
ارزش های کاری (WV)	Q1	---	---	----	۰/۷۸۴
	Q2	۰/۰۷۴	۱۳/۹۸۸	۰/۰۰۰	۰/۸۴۵
	Q3	۰/۰۶۹	۱۳/۳۵۱	۰/۰۰۰	۰/۸۰۷
	Q4	۰/۰۶۶	۹/۸۱۳	۰/۰۰۰	۰/۶۱۰
رفتار شهروندی سازمانی (OCB)	Q5	----	----	----	۰/۸۴۱
	Q6	۰/۰۵۸	۱۴/۷۱۰	۰/۰۰۰	۰/۷۸۸
	Q7	۰/۰۵۵	۱۴/۴۰۷	۰/۰۰۰	۰/۷۸۴
	Q8	۰/۰۴۶	۱۳/۱۹۷	۰/۰۰۰	۰/۷۳۵
	Q9	۰/۰۵۵	۱۶/۲۹۲	۰/۰۰۰	۰/۸۳۰
رضایت از زندگی (LS)	Q10	---	---	----	۰/۷۲۸
	Q11	۰/۰۸۴	۱۳/۰۵۶	۰/۰۰۰	۰/۸۰۶
	Q12	۰/۰۸۰	۱۳/۲۹۱	۰/۰۰۰	۰/۸۲۸
	Q13	۰/۰۷۸	۱۱/۱۲۳	۰/۰۰۰	۰/۷۰۳
	Q14	۰/۰۷۹	۱۴/۲۹۹	۰/۰۰۰	۰/۹۱۳

همانطور که در جدول بالا مشاهده می شود بار عاملی استاندارد شده تمامی سوالات طراحی شده بیشتر از ۰/۵ بوده که این موضوع نشان می دهد سوالات طراحی شده مناسب بوده و به خوبی توانسته اند متغیرهای مطرح شده را بسنجند. همچنین مقدار بحرانی برای تمامی سوالات بررسی شده در بازه بی معنی (۱/۹۶+ و ۱/۹۶-) قرار نداشته و مشخص می شود که تمامی سوالات معنی دار بوده و هیچ سوالی از فرایند تجزیه و تحلیل حذف نخواهد شد.

## ۳-۵-۲ آزمون فرضیه های تحقیق

آزمون فرضیه اول

ادعای محقق: ارزش های کاری تاثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.



## جدول (۳) آزمون فرضیه اول

متغیر مستقل (مکنون پرونزا)	ارزش های کاری
متغیر وابسته (مکنون درونزا)	رفتار شهروندی سازمانی
مقدار بحرانی (ضریب تی)	۷/۴۲۹
سطح معنی داری	۰/۰۰۰
ضریب استاندارد	۰/۵۱۳

در این فرضیه به بررسی تأثیر ارزش های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری در این فرضیه برابر با (۰/۰۰۰) بوده و کمتر از خطای (۰/۰۵) می باشد همچنین ضریب تی برای این فرضیه برابر با (۷/۴۲۹) بوده که در بازه بی معنی (۱/۹۶+ و ۱/۹۶-) قرار ندارد مشخص می شود که این فرضیه معنی دار است (یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می توان ادعا نمود که بعد ارزش های کاری تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد). از سوی دیگر با توجه به اینکه ضریب استاندارد مسیر بین این دو متغیر برابر با (۰/۵۱۳) و مثبت می باشد حاکی از تأثیر مثبت ارزش های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی بوده و این فرضیه پذیرفته می شود.

## آزمون فرضیه دوم

ادعای محقق: ارزش های کاری تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت از زندگی دارد.

## جدول (۴) آزمون فرضیه دوم

متغیر مستقل (مکنون پرونزا)	ارزش های کاری
متغیر وابسته (مکنون درونزا)	رضایت از زندگی
مقدار بحرانی (ضریب تی)	۵/۲۷۰
سطح معنی داری	۰/۰۰۰
ضریب استاندارد	۰/۴۱۳

در این فرضیه به بررسی تأثیر ارزش های کاری بر رضایت از زندگی پرداخته شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری در این فرضیه برابر با (۰/۰۰۰) بوده و کمتر از خطای (۰/۰۵) می باشد همچنین ضریب تی برای این فرضیه برابر با (۵/۲۷۰) بوده که در بازه بی معنی (۱/۹۶+ و ۱/۹۶-) قرار ندارد مشخص می شود که این فرضیه معنی دار است (یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می توان ادعا نمود که بعد ارزش های کاری تأثیر معناداری بر رضایت از زندگی دارد). از سوی دیگر با توجه به اینکه ضریب استاندارد مسیر بین این دو متغیر برابر با (۰/۴۱۳) و مثبت می باشد حاکی از تأثیر مثبت ارزش های کاری بر رضایت از زندگی بوده و این فرضیه پذیرفته می شود.

## آزمون فرضیه سوم

ادعای محقق: رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت از زندگی دارد.

### جدول (۵) آزمون فرضیه سوم

متغیر وابسته (مکنون درونزا)	رفتار شهروندی سازمانی
متغیر وابسته (مکنون درونزا)	رضایت از زندگی
مقدار بحرانی (ضریب تی)	۳/۱۷۹
سطح معنی داری	۰/۰۰۱
ضریب استاندارد	۰/۲۳۱

در این فرضیه به بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت از زندگی پرداخته شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری در این فرضیه برابر با (۰/۰۰۱) بوده و کمتر از خطای (۰/۰۵) می باشد همچنین ضریب تی برای این فرضیه برابر با (۳/۱۷۹) بوده که در بازه بی معنی (۱/۹۶+ و ۱/۹۶-) قرار ندارد مشخص می شود که این فرضیه معنی دار است (یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می توان ادعا نمود که بعد رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری بر رضایت از زندگی دارد). از سوی دیگر با توجه به اینکه ضریب استاندارد مسیر بین این دو متغیر برابر با (۰/۲۳۱) و مثبت می باشد حاکی از تاثیر مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت از زندگی بوده و این فرضیه پذیرفته می شود.

### ۷. نتیجه گیری و پیشنهادات

بر این اساس نتایج در فرضیه اول تحقیق مشخص شد که ارزش های کاری تاثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی داشته و این فرضیه تایید شده است. در این راستا نتایج تحقیقات مین هاردت و همکاران (۲۰۱۸) و خرم و شریفی (۱۳۹۶) نیز حاکی از تایید این مطلب داشته است. نتایج فرضیه دوم حاکی از تایید این فرضیه بوده و بر این اساس مشخص گردید که ارزش های کاری تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت از زندگی در شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی دارد. در این راستا نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج تحقیق مین هاردت و همکاران (۲۰۱۸) همسو می باشد. نتایج فرضیه سوم نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت از زندگی شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی داشته و این فرضیه تایید شده است. در این راستا نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج تحقیقات مین هاردت و همکاران (۲۰۱۸) و موسوی و همکاران (۱۳۹۲) همسو می باشد. به منظور استفاده بیشتر از نتایج پژوهش و نیز با توجه به کمکی که نتایج پژوهش به روشن تر شدن بررسی تاثیر ارزش های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی، در آینده میتوان به موضوعهای زیر توجه بیشتری کرد:

### پیشنهادات در راستای فرضیه اول و دوم

نتایج حاصل شده از فرضیه اول و دوم نشان داد که ارزش های کاری تاثیر مثبت و معناداری بر دو متغیر (رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی) شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی دارد. به طور کلی ارزش های کاری اصولی هستند که از نظر فردی و اجتماعی در سازمان نوعی رفتار مناسب و برتر شمرده می شود و در هر حال معیارهای ثابت سازمان برای تصمیم گیری ها هستند. ارزش ها، مقصودها، کیفیت ها و استاندارد یا شرایطی را ایجاد می کند که به ارضای نیازها و یا ادراک کامیابی یک نیاز کمک می کند و به فعالیت کارکنان در سازمان جهت می دهد. مشخص کردن ارزش های

کاری برای کارکنان و تلاش برای نهادینه کردن این ارزش ها در سازمان باعث می شود که کارکنان وظایف خود را با اشتیاق و انگیزه بالاتری انجام دهند و برای زمان کاری خود و مسئولیت های محوله ارزش بیشتری قائل باشند. این امر زمینه را برای انجام کارها فراتر از وظایف خواسته شده از کارکنان فراهم می کند، این انگیزش درونی میتواند میزان رضایت کارکنان از زندگی کاری و حتی زندگی فردی را نیز افزایش دهد. بر این اساس و با توجه به نقش مثبتی که ارزش های کاری در رفتار کارکنان دارد پیشنهادات زیر در این زمینه ارائه شده است:

تدوین ارزش های کاری در سازمان و دادن آگاهی کافی به کارکنان در مورد این ارزش ها.

استفاده از اخلاق اسلامی و اصول و اعتقادات مذهبی در تدوین ارزش های کاری.

مشارکت دادن کارکنان در تدوین ارزش های کاری به منظور پذیرش بیشتر این ارزش های توسط عموم کارکنان.

رعایت و احترام نسبت به ارزش ها و هنجارهای اجتماعی در سازمان.

توجه به اصول صداقت و احترام متقابل در روابط بین فردی.

تقویت روحیه برتری جویی و رقابت طلبی در سازمان به منظور افزایش حس مسئولیت پذیری در کارکنان.

### پیشنهادات در راستای فرضیه سوم

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه سوم تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت از زندگی شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی دارد. اهمیت رفتار شهروندی سازمانی تقریباً برای همه سازمان ها مشخص بوده و به این نکته اشاره می کند که رفتار شهروندی سازمانی به شکل های مختلف، اثربخشی سازمانی را افزایش می دهد. اگر سازمان ها بخواهند غیبت و تأخیر را کم کنند و رفتارهای شغلی کارمندان را به وسیله کم کردن غیبت و جابجایی تقویت کنند، مهم است که بدانند چگونه می توان محیطی مطلوب برای کارکنان فراهم نمود که تعاملات اجتماعی مثبت را تسهیل کند. یکی از عوامل مهم برای تحقق چنین مری از طریق جهت گیری خوب کارکنان برای رفتارهای شهروندی سازمانی است که رضایت کارکنان از زندگی را نیز بالا می برد که این خود تأثیرات بسیار مثبتی را در پیش دارد. توجه رفتار شهروندی سازمانی باعث تقویت روحیه همکاری بین کارکنان شده و نوع دوستی و وجدان کاری را نیز بهبود می بخشد. داشتن کارکنانی با این روحیه زمینه را برای موفقیت سازمان در انجام وظایف خود و رسیدن به اهداف تدوین شده فراهم خواهد کرد. در این راستا برای بهبود وضعیت رفتار شهروندی سازمانی پیشنهادات زیر ارائه شده است:

مشارکت دادن کارکنان در تصمیمات و جلسات درون سازمان.

استقبال از روش های کاری جدید، ایده های نو و خودجوش ارائه شده از سوی کارکنان.

تقویت روحیه وجدان کاری و وظیفه شناسی در کارکنان سازمان.

تقدیر از کارکنانی که کمک داوطلبانه به همکاران خود ارائه کرده اند به منظور تقویت حس نوع دوستی بین کارکنان سازمان.

آموزش فضایل مدنی، آداب اجتماعی و آداب شهروندی به کارکنان.

دادن اختیارات کافی به کارکنان برای تصمیم‌گیری به منظور جلوگیری از محدود کردن آنها به وظایف تدوین شده. ایجاد محیطی دوستانه و منعطف در سازمان به منظور فراهم کردن زمینه برای انجام رفتارهای شهروندی در سازمان.

## ۶. منابع و مآخذ

۱. بهادری، سیماء؛ دهگان، محمود. (۱۳۹۶). اثر رهبری تحول‌آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی تحول‌محور (مورد مطالعه: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران). فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، ۱۴(۳)، صص ۴۰-۲۹.
۲. حسینی، محمد؛ ارس زاده، سهیلا؛ کاظم زاده، مهدی. (۱۳۹۶). رابطه رهبری اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی. درک سیاست‌های سازمانی و جنسیت، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۴(۳).
۳. رضایی، لیلا؛ محمودی، میترا. (۱۳۹۶). ارائه مدلی برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی براساس رضایت شغلی و عدالت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان. فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۹(۸)، صص ۲۸۲-۲۶۳.
۴. زارعی‌متین، حسن؛ حسن زاده، محمد صادق. (۱۳۹۳). نقش میانجی ارزش‌های کاری درونی در ارتباط بین ارزش‌های کاری بیرونی و رفتارهای ضد شهروند سازمانی با تأکید بر نگرش اسلامی. مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۳(۲)، صص ۲۶۲-۲۴۳.
۵. گل‌پرور، محسن؛ محمد علی، نادی. (۱۳۹۰). نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار، اخلاق در علوم و فناوری، ۶(۱)، صص ۵۳-۴۳.
۶. مقبل باعرض، عباس؛ هادوی نژاد، مصطفی (۱۳۹۰)؛ "رابطه ادراک سیاست سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران: تبیین نقش تعدیل‌گر معنویت سازمانی"، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۲۰۴-۱۸۱.
۷. نعمی، عبدالزهرا؛ شمسی، مرجان؛ خواجه، نجمه. (۱۳۹۵). طراحی و آزمون الگویی از نقش میانجی جهت‌گیری هدف‌یادگیری در سه سطح فردی، تیمی و سازمانی در رابطه بین رهبری تحولی و عملکرد انطباقی کارکنان یک سازمان خدماتی، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۴(۲)، صص ۵۸۷-۵۶۷.

8. Meynhardt, T., Brieger, S. A, Hermann, C. (2018). Organizational public value and employee life satisfaction: the mediating roles of work engagement and organizational citizenship behavior. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-34.

9. Chang, C., Rosen, C.C, Levy, P.E. (2009), "The relationship between perceptions of organizational politics and employee attitudes, strain and behavior: a meta-analytic examination", *Academy of Management Journal*, Vol. 52 No. 4, pp. 779-801.

10. Singh, S. K., & Singh, A. P. (2019). Interplay of organizational justice, psychological empowerment, organizational citizenship behavior, and job satisfaction in the context of circular economy. *Management Decision*, 57(4), 937-952.

11. Farid, T., Iqbal, S., Ma, J., Castro-González, S., Khattak, A, Khan, M. K. (2019). Employees' perceptions of CSR, work engagement, and organizational citizenship behavior: The mediating effects of organizational justice. *International journal of environmental research and public health*, 16(10), 1731.
12. De Clercq, D, Belausteguigoitia, I. (2017). Mitigating the negative effect of perceived organizational politics on organizational citizenship behavior: Moderating roles of contextual and personal resources. *Journal of Management & Organization*, 1-20



## Investigating the effect of work values on organizational citizenship behavior and life satisfaction

Masoumeh Hamidinejad <sup>\*1</sup>

Date of Receipt: 2021/11/28 Date of Issue: 2021/12/28

### Abstract

This research is an applied research in terms of purpose and is in the category of causal research. The study population included the employees of the Central Regional Water Joint Stock Company. Was used. In this research, structural equations have been used to investigate the relationships between the components of the model. Amos software has been used to analyze the hypotheses. According to the data analysis, the results have shown that work values have a positive and significant effect on organizational citizenship behavior and life satisfaction and also organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on life satisfaction.

### Keywords

Organizational citizenship behavior, life satisfaction

1. Master, Public Administration, Arak Branch, Islamic Azad University, Arak, (\*Corresponding Author: Hamidi.msm@gmail.com).

