



بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی:

نقش میانجی تعهد سازمانی

(مورد مطالعه: کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی)

الهام صحرايي^۱

وحید میرزایی^۲

مریم وحدانی خطبه‌سرا^۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۲/۳۱ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۵/۰۴

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه کارکنان که فراتر از وظایف تعریف شده آنهاست، نقشی کلیدی در موفقیت سازمان ایفا می‌کند. این پژوهش با هدف بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و نقش میانجی تعهد سازمانی در این بین در کارکنان سازمان جهاد کشاورزی انجام شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان سازمان جهاد کشاورزی بجنورد (۹۰ نفر) بود و از روش سرشماری برای جمع آوری داده‌ها استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد حمایت سازمانی آیزنبرگ (۲۰۰۱)، رضایت شغلی آمینو (۲۰۱۲)، تعهد سازمانی ریان و ارگان (۲۰۰۲) و رفتار شهروندی سازمانی آرگان (۱۹۹۸) استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS 24 و Amos 22 تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین تعهد سازمانی نقش میانجی‌گری کاملی در رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و نقش میانجی‌گری جزئی در رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند لذا، مدیران سازمان جهاد کشاورزی باید با ایجاد محیطی حمایتی و ارتقای رضایت شغلی کارکنان، زمینه را برای افزایش تعهد سازمانی و در نهایت، ارتقای رفتار شهروندی سازمانی آنان فراهم کنند.

کلمات کلیدی

حمایت سازمانی ادراک شده، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، سازمان جهاد

کشاورزی

۱-دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. elham.sahraei.dr@gmail.com

۲-استادیار، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (نویسنده مسئول) dr_mirzaei@bojnourdi.ac.ir

۳-دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. vahdanikm2@gmail.com

در مواجهه با عصر تغییر سریع و غیرقابل پیش‌بینی، نقش مدیریت منابع انسانی برای کاهش تکانش‌های محیطی ضروری است. به‌طورکلی، مدیریت مؤثر منابع انسانی به‌عنوان یک دارایی کلیدی برای اطمینان از رشد و توسعه مولد سازمان شناخته شده است (زاینال و همکاران^۱، ۲۰۱۵). کسپیر^۲ (۲۰۱۹) نقش منابع انسانی را در دستیابی سازمان به بهره‌وری بالا مهم می‌داند. یکی از رفتارهای کارکنان که در دستیابی به چشم‌انداز سازمان کمک می‌کند، رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی، شامل نگرش‌های مثبت و رفتار داوطلبانه‌ای است که فراتر از وظایف و مسئولیت‌های محول شده است (سرتین^۳، ۲۰۲۰؛ نوبی^۴، ۲۰۱۸). امروزه روان‌شناسان تأکید دارند که کارکنان سازمان‌ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند. یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در این راه کمک کند رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری منحصربه‌فرد، اختیاری و فرا وظیفه‌ای است که می‌تواند در افزایش عملکرد اثربخش سازمان نقش مؤثر ایفا کند رفتاری که به طور مستقیم یا غیرمستقیم به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی می‌شود (بهاروند و همکاران^۵، ۱۳۹۷). این مفهوم به افزایش بهره‌وری کار، استفاده کارآمد از منابع، هماهنگی بین گروه‌های کاری و تمدید ماندگاری کارکنان باکیفیت در سازمان کمک می‌کند (سپتیاتیا^۶، ۲۰۲۴). عوامل متعددی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد، از جمله حمایت سازمانی ادراک شده، رضایت شغلی و تعهد سازمانی (سپتیاتیا، ۲۰۲۴). هدایه^۷ و همکاران (۲۰۲۲)، حمایت سازمانی ادراک شده را توجه و حمایت سازمان نسبت به مشارکت و رفاه آنها می‌دانند. اعتقاد بر این است که این حمایت باعث بهبود عملکرد کارکنان، کاهش درگیری و حفظ وفاداری کارکنان می‌شود (سپتیاتیا، ۲۰۲۴). در تحقیقات پیشین تعهد سازمانی، به‌عنوان شکلی از حمایت از اهداف و درجه سازمان، همچنین به‌عنوان عاملی که بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد معرفی گردیده است (گواتام و همکاران^۸، ۲۰۰۶). در دو دهه اخیر، تعهد سازمانی توسط محققان به‌عنوان یک نگرش چندبعدی است، بنابراین دیگر کارهای محققان بر انواع متفاوت تعهدات تأکید دارد که در جهت تعیین رفتار در محیط کار تلقی می‌شود (موذن و گل محمدی، ۱۴۰۲). رفتار شهروندی سازمانی رابطه نزدیکی با تعهد سازمانی دارد (کوئتراد^۹، ۲۰۱۶) بیان می‌دارند که تعهد پرمعنائترین شکل را بین وظایف سازمانی و ماکسیمم ثبات در سازمان و رابطه قدرتمند با رفتارهای شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد (سپتیاتیا، ۲۰۲۴). لپین و همکاران تعهد سازمانی را یکی از مهم‌ترین فاکتورهای مهم که موجب تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌شود، مطرح نموده‌اند (عاشوری و همکاران، ۱۳۹۶). به‌روز کردن

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

منابع انسانی خصوصاً ظرفیت‌های انسان باایمان با رفتارهای شهروندی و تعهد بیشتر به‌عنوان یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان تلقی می‌شود (جباری و تربتی، ۱۳۹۲)؛ بنابراین می‌توان بیان کرد بررسی رابطه بین این عوامل از اهمیت شایانی در مباحث رفتاری و سازمانی برخوردار بوده و توجه جدی مدیران سازمان را می‌طلبد با توجه به این موضوع مطالعه رفتار شهروندی سازمانی، در سازمان جهاد کشاورزی به علت فعالیت در دو حوزه مهم و کلیدی جهاد و امور مربوط به کشاورزی و تأمین امنیت غذایی مردم که رسالت اصلی این سازمان است، حائز اهمیت است. باین‌حال، تحقیقات پیشین نتایج متفاوتی در مورد عملکرد تعهد سازمانی به‌عنوان میانجی بین حمایت سازمانی ادراک شده، رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه کرده است (سپتیا، ۲۰۲۴؛ شریعتمداری و همکاران، ۱۳۹۷). از دیدگاه صاحب‌نظران، منابع انسانی مهم‌ترین و با ارزش‌ترین منبع در اختیار سازمان به شمار می‌رود که با بکارگیری صحیح، استفاده مطلوب، و ایجاد انگیزه کافی و هماهنگی مناسب میان آنها می‌توان سازمان را به اهداف از قبل پیش بینی شده رساند (بخرد نسب و همکاران، ۱۴۰۱). بی‌شک نیروی انسانی که باید در اختیار سازمان جهاد کشاورزی با توجه به رسالت و فلسفه‌ی این سازمان قرار بگیرد باید دارای توانمندی‌ها و قابلیت‌های مناسبی باشد که بتواند با ایجاد شرایط مطلوب کاری و حمایت سازمانی ادراک شده بیشترین استفاده از آن را، در درون سازمان داشت از سوی دیگر، انحرافات از قبیل عدم انجام صحیح وظایف، تاخیر به دلیل عمدی و غیبت، سوء استفاده از اموال سازمان، و همچنین رفتار پرخاشگرانه و خشونت آمیز نسبت به همکاران و ارباب رجوع، و به طور کلی، رفتارهای منفی از کارکنان موجب کمرنگ شدن احساسات و ارزشهای وفادارانه نسبت به سازمان و اختیارات افراد و افزایش میزان انحرافات کاری در سازمان می‌شود (سپتیا، ۲۰۲۴). متأسفانه، در سالهای اخیر در سازمانهای دولتی مختلف کشور، از جمله سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی، شاهد آن هستیم که کم‌کم روحیه تعاون و همکاری، کمک‌های نوع‌دوستانه میان کارمندان، رفتارهای مثبت و داوطلبانه کاری از سوی کارکنان کاهش یافته و در مقابل، گاهی شاهد بروز رفتارهای نه‌چندان مثبت و شاید منفی و مخرب در میان همکاران هستیم. از سوی دیگر، همانطور که پیش‌تر اشاره شد سازمان جهاد کشاورزی به علت فعالیت در دو حوزه مهم و کلیدی جهاد و امور مربوط به کشاورزی و تأمین امنیت غذایی مردم که رسالت اصلی این سازمان می‌باشد، از پیچیدگی شغلی بالایی برخوردار است که در صورت غفلت از پرداختن به پایش، کنترل، و نظارت بر بهره‌وری موجب ایجاد تعارضات بالایی در عملکرد بین دو حوزه جهاد و کشاورزی می‌شود. علاوه بر این در صورت مشاهده و یا بروز رفتارهای منفی و ناشایست توسط کارکنان در سازمان، همچون رفتارهای کاری غیرمولد از کارکنان سازمان، می‌تواند برای رسالت سازمان

جهاد کشاورزی که تأمین امنیت غذایی مردم است مشکل‌ساز باشد. زیرا از یک سو باعث ایجاد تنش‌های ناخواسته بین کارکنان و موجب کاهش بهره‌وری در سازمان می‌شود، و از سوی دیگر، موجبات نارضایتی ارباب‌رجوع را فراهم می‌کند. بررسی پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که شکاف‌های پژوهشی در این زمینه وجود دارد که نیازمند پرداختن به آنها ضروری به نظر می‌آید. از جمله این‌که پژوهش‌های اندکی وجود دارد که به طور مستقیم به بررسی تاثیر همزمان حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی بپردازند. هم‌چنین، پژوهشی که تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده را بر عوامل اشاره‌شده در سازمان جهاد کشاورزی بسنجد، مشاهده نشد. پژوهشگران در این پژوهش امیدوارند که کاربری نتایج این پژوهش موجب کاهش شکاف موجود در ادبیات شود. از این‌رو، سهم پژوهش حاضر در کاهش شکاف پژوهشی موجود عبارت است از بررسی تاثیر همزمان حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی که سایر پژوهشگران پیش‌تر در حوزه کشاورزی به این موضوع نپرداخته‌اند و از این‌رو یکی از جنبه‌های نوآورانه پژوهش حاضر نیز است و با درک عمیق از پویایی داخلی سازمان جهاد کشاورزی، این مطالعه بر تعهد سازمانی به‌عنوان میانجی، حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی تمرکز می‌کند و بینشی بهتر در مورد چگونگی بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه می‌دهد. بر اساس مطالب فوق این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤالات است که آیا بین حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؟ و اینکه آیا تعهد سازمانی نقش میانجی‌گری در این رابطه ایفا می‌کند؟

مبانی نظری تحقیق

حمایت سازمانی ادراک شده^{۱۰}

مفهوم درک حمایت سازمانی، در بطن تئوری مبادله اجتماعی نهفته است که همیشه از آن در جهت درک ارتباط کارمند و مدیران استفاده می‌کنند (فیلدز و همکاران^{۱۱}، ۲۰۰۰). نخستین بار آیزنبرگر و همکارانش در سال ۱۹۸۶ در پژوهشی مفهوم حمایت ادراک شده از سوی سازمان را معرفی کردند. بر اساس تعریف آیزنبرگر و همکارانش کارکنان هنگامی از طرف سازمان احساس حمایت می‌کنند که سازمان جهت همکاری‌های خود ارزش قائل شود و به رفاه آنها اهمیت دهد. حمایت سازمانی ادراک شده به درک کارکنان از توانایی سازمان برای کمک به آن‌ها در هنگام مواجهه با موانع در دستیابی به اهداف سازمان اشاره دارد (هدایه^{۱۲} الله و همکاران، ۲۰۲۲). با اینکه تعداد مطالعات انجام شده در این حوزه تا اواسط دهه نود پایین بود، اما در سال‌های اخیر تعداد پژوهش‌ها در این زمینه

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

گسترش یافته است (سپتیا، ۲۰۲۴). ریشه حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد مبادله‌ای است که بر پایه آن دلبستگی، کوشش و تعهد به سازمان با اجرت اجتماعی و مادی همراه می‌شود (آلن^{۱۲}، ۲۰۰۸). حمایت سازمانی ادراک شده به برداشت کارکنان از میزان توجه سازمان به تلاش، سلامتی و آسایش آنها اشاره دارد و باورهای کلی کارمندان را درباره سازمان منعکس می‌کند، این اعتقادات و باورها که عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می‌شود حالتی در فرد ایجاد می‌کند که بر اساس آن شاغل احساس می‌کند که سازمان وی را فردی مهم، برجسته و مفید می‌داند. به خدماتش نیاز فوری دارد. محققان پیامدهای حمایت سازمانی ادراک شده از جانب سازمان را در دودسته کلی فردی و سازمانی جای داده‌اند. آنها معتقدند حمایت از جانب سازمان نتایج مطلوبی چون رضایت شغلی و احساس مثبت را برای کارکنان به همراه دارد. همچنین حمایت از جانب سازمان در سطح سازمان منجر به تعهد عاطفی بیشتر، عملکرد بهتر و ترک خدمت کمتر آنها می‌شود (لیندا و سیلویا^{۱۳}، ۲۰۱۹). این پیامدهای مطلوب سازمان‌ها را ترغیب می‌کند در جهت افزایش حمایت ادراک شده کارکنانشان تلاش کنند.

رفتار شهروندی سازمانی^{۱۴}

رفتار شهروندی سازمانی یا رفتار درونی کارکنان، رفتاری فراتر از استانداردهای تعیین شده توسط سازمان است، در این شرایط کارکنان بدون انتظار پاداش یا حق‌الزحمه اضافی برای افزایش کارایی شرکت آماده کمک به شرکت هستند (سپتیا، ۲۰۲۴). رفتار شهروندی سازمانی نخستین بار توسط ارگان و بتمن^{۱۵} (۱۹۸۳) مطرح شد (نیل‌سن و همکاران^{۱۶}، ۲۰۱۱). و علی‌رغم رفتارهای فراتر از جستجو کسب سود از سازمان نیست؛ بلکه ایثار می‌کند و از خودگذشتگی شغلی دارد و جهت ارتقای بهره‌وری سازمان، کل توان خود را به کار می‌گیرد (چان و لی^{۱۷}، ۲۰۱۷). از رفتار شهروندی تعاریف گوناگونی ارائه شده است که در ادامه به آنها اشاره می‌شود: رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای فردی و داوطلبانه‌ای که سبب بهبود عملکرد سازمان می‌گردد گفته می‌شود (هال^{۱۸}، ۲۰۰۹). به عقیده ارگان رفتار شهروندی سازمانی وضعیت مطلوبی است که از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش و از سوی دیگر، باعث کاهش نیاز به شیوه‌های نظارت رسمی و روش‌های پر هزینه می‌گردد (سپتیا، ۲۰۲۴) در یک جمع‌بندی، عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارت‌اند از: (۱) گسترده‌تر از آنچه توسط سازمان‌ها تصور می‌شود. (۲) اختیاری است (۳) از سوی ساختار رسمی سازمان، مستقیماً اجرتی برای آن در نظر گرفته نمی‌شود. (۴) ضرورتی جهت بهبود عملکرد سازمانی. تأکید بر رفتار شهروندی سازمانی سبب به حداقل رسیدن تعارضات ناشی از ابهام در انتظارات شغل می‌گردد و نیز کاهش احتیاج به منابع کمیاب را موجب می‌شود (سلطانی، ۱۳۹۱). از جمله شاخص‌های عملی شدن رفتار

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

شهروندی عبارت‌اند از: شرکت مستمر در فعالیت‌های خیرخواهانه، متأثر شدن از رنجش و گرفتاری‌های انسان‌های دیگر، ایمان قوی و بیشترین تلاش را در کارداشتن و... (پراجوگو و درموت^{۱۹}، ۲۰۱۱). در نتیجه شهروندی سازمانی باعث ارتقا و بهبود عملکرد شغلی و افزایش کارایی آن و هماهنگ‌کننده اجزا و فرایندهای اجتماعی سازمان می‌باشد (بانکس^{۲۰}، ۲۰۰۸).

تعهد سازمانی^{۲۱}

تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرایند مستمر است که به‌واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را نشان می‌دهد در فرهنگ لغت در تعریف تعهد آمده است، تعهد الزامی است که آزادی عمل را محدود می‌کند. لیمان دلیو پورتر و همکارانش^{۲۲} تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده‌اند. در این تعریف تعهد سازمانی شامل سه عامل: (۱) اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان (۲) تمایل به تلاش شدید در راه سازمان و تمایل شدید به ادامه عضویت در سازمان. در ارتباط با تعهد سازمانی، مطالعات مختلفی صورت گرفته که مهم‌ترین آن‌ها مطالعات مایر^{۲۳} و آلن^{۲۴} بوده که انواع تعهد را به شرح زیر بیان نموده‌اند:

تعهد احساسی و عاطفی که به تعلق عاطفی کارکنان به سازمان، احساس یگانگی آنان با سازمان و حضور فعال آنان در سازمان اشاره دارد. معمولاً کارکنانی که از تعهد احساسی برخوردارند، تمایل دارند تا در سازمان باقی بمانند و این امر یکی از آرزوهایشان است.

تعهد مستمر در ارتباط با مزایا و هزینه‌هایی است که مربوط به ماندن در سازمان یا ترک کردن آن است. در واقع این تعهد بیان‌کننده یک محاسبه است که از آن به‌عنوان تعهد عقلانی نیز یاد می‌کنند. معمولاً کارکنانی که دارای تعهد مستمر هستند، تا زمانی در درون سازمان باقی می‌مانند که ترک سازمان هزینه‌گزافی برای آنها داشته باشد. تعهد هنجاری به الزام یا وظیفه کارکنان به ماندن در سازمان اشاره دارد. پس کارکنان تا زمانی در سازمان باقی خواهند ماند که از نظر آنان ماندن در سازمان کار مناسب و درستی باشد (عاشوری و همکاران، ۱۳۹۶).

تبیین فرضیه‌ها

تحقیقات بسیاری به بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند (چین و همکاران^{۲۵}، ۲۰۰۹؛ وانگ و کیونگ^{۲۶}، ۲۰۱۱؛ سایلونگ و سما^{۲۷}، ۲۰۰۸). حمایت سازمانی ادراک شده به درک کارکنان از توانایی سازمان برای کمک به آن‌ها در هنگام مواجهه با موانع

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

در دستیابی به اهداف شرکت اشاره دارد (بالیارتاتی^{۲۸}، ۲۰۱۷). مطالعات نشان داده است که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمانی ادراک شده نسبت به خود شکل می دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها توجه می کنند. در واقع حمایت سازمانی ادراک شده یکی از مهم ترین متغیرهای اولیه در رفتار شهروندی سازمانی می باشد. وقتی که کارکنان نسبت به سازمان احساس تعهد می کنند نه تنها دنبال انجام وظایف خود می روند بلکه دنبال نشان دادن رفتار شهروندی سازمانی نیز هستند. بر اساس مطالب فوق فرضیه فوق مطرح می گردد.

فرضیه ۱: حمایت سازمانی ادراک شده رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

در تحقیقاتی که توسط اندیشمندان علوم رفتاری، صورت گرفته است عوامل زیادی را در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی دخیل می دانند که از مهم ترین آنها رضایت شغلی کارکنان است (مرزوقی و چوپانی^{۲۹}، ۲۰۱۲). رضایت شغلی به طور مطمئن، کارآیی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می دهد. رضایت شغلی حالت عاطفی مثبت و خوشایندی است که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او می باشد رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد، زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. لذا می توان نتیجه گرفت رضایت شغلی، احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متأثر می باشد رضایت شغلی باعث افزایش سازندگی و روابط کاری خوشایند و شادکامی و سلامت روانی و انگیزش بالای کارکنان و کاهش نقل و انتقالات کارکنان و ترک خدمت آنان می شود. از نگاه نظریه مبادله اجتماعی، کارکنانی که به لحاظ شناختی از کارشان راضی اند، تلاش می کنند تا رضایت خود را به صورت رفتارهای داوطلبانه نسبت به سازمان و کارکنان سازمان نشان دهند. رضایت شغلی کارمند به میزان زیاد و به طور مثبت به توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارمند مرتبط است. به عبارتی، کارمند به دلیل ماهیت اجتماعی خود، تمایل دارد که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قبال حمایت های به عمل آمده از سوی سازمان، از خود نشان دهد. بر اساس مطالب فوق فرضیه فوق مطرح می گردد.

فرضیه ۲: بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

پژوهش های سازمانی نیز مؤید آن هستند که حمایت سازمانی ادراک شده بر بهبود عملکرد تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری افزایش تعلق و کاهش ترک خدمت و... تأثیرگذار است (پورسلطانی و همکاران^{۳۰}، ۲۰۱۶). نتایج تحقیقات موید این است که از جمله عواملی که می تواند بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر مثبتی داشته باشد، حمایت سازمانی ادراک شده است. حمایت سازمانی ادراک شده به برداشت کارکنان از میزان توجه سازمان به تلاش، سلامتی و آسایش آنها اشاره دارد (بالیارتاتی،

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

۲۰۱۷). و باورهای کلی کارمندان را درباره سازمان منعکس می‌کند، این اعتقادات و باورها که عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می‌شود حالتی در فرد ایجاد می‌کند که بر اساس آن شاغل احساس می‌کند که سازمان وی را فردی مهم، برجسته و مفید می‌داند و به خدماتش نیاز فوری دارد. به عبارت دیگر وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند، کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند و سطح بالای حمایت‌های سازمانی موجب ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این امتیازها و منافع خواهد شد که ممکن است در قالب رفتارهای مشارکتی بروز کند (بهرامی و سربعی^{۳۱}، ۲۰۱۵). بر اساس مطالب فوق فرضیه فوق مطرح می‌گردد.

فرضیه ۳: بین حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تحقیقات بسیاری به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام شده است (معمارباشی، ۱۳۹۹؛ رفیعی نژاد، ۱۳۹۹؛ فراهانی، ۱۳۷۸) به طور کلی، موفقیت یک سازمان تا حدود زیادی بستگی به تلاش و رضایت کارکنان آن سازمان دارد، به طوری که شاید بتوان گفت، کارکنانی که دارای روحیه بالا، خلاقیت و مهارت هستند از رضایت شغلی بهتر و بالاتری برخوردارند و این رضایت شغلی می‌تواند تعهد سازمانی را به همراه داشته و موجب کاهش تخلفات شغلی شود. بررسی و شناخت کارکنان متعهد می‌تواند در فرایند اثربخشی به مدیران منابع انسانی در مراحل مختلف روند مدیریت منابع انسانی کمک شایانی کند. تعهد سازمانی بر کاهش غیبت، افزایش ماندگاری، تعلق و وفاداری، بهره‌وری، پذیرش راهبرد و هنجارها و ارزش‌های سازمانی و جرم، نقش عمده‌ای دارد. مطالعات و بررسی‌های مربوط به تعهد کارکنان در سازمان، به کاهش هزینه‌های هنگفت ناشی از ترک خدمت و جذب نیروهای جدید و نیز بهبود شاخص‌های کلیدی عملکرد و جرم می‌انجامد (دولت آبادی فراهانی، ۱۳۷۸). بر اساس مطالب فوق فرضیه فوق مطرح می‌گردد.

فرضیه ۴: بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تعهد نوعی نگرش و احساس درونی فرد نسبت به سازمان، شغل یا گروه است که بر قضاوت‌ها، عملکرد و وفاداری فرد نسبت به سازمان تاثیرگذار می‌باشد. اریلی و چاتمن^{۳۲} (۱۹۸۶) تعهد سازمانی را به‌عنوان فرآیندی شامل وفاداری کارکنان و تلاش و کوشش به منظور نیل به هدف و موفقیت سازمان تعریف کرده‌اند. سلپ^{۳۳} تعهد سازمانی را فراتر از انتظارات قانونی و رسمی یک سازمان تعریف کرده است و بر روی رفتارهای فرد در راستای ارزش‌ها و اهداف سازمان تاکید کرده است. از نظر شاپه^{۳۴} (۱۹۹۸) تعهد سازمانی به منزله قدرت مبتنی بر هویت فردی و مشارکت در سازمان است. مدل‌های شال و وینر^{۳۵} تاکید تئوریک را برای رابطه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی فراهم کرده است.

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../امیرزایی، حیدری و میرهادی

از نظر شال به دلیل اینکه تعهد، مسیر رفتار را تعیین می‌کند، در صورتی که فرد انتظار پاداش رسمی سازمانی برای عملکرد خود داشته باشد، آن‌گاه تعهد احتمالا عامل بروز رفتار شهروندی سازمانی خواهد بود. از نظر وینر، تعهد به رفتارهایی می‌انجامد که ضرورتا با تشویق و تنبیه ارتباط ندارد و بعضا منعکس‌کننده رفتارهای پیش اجتماعی قبل از اشتغال فرد هستند. از این‌رو در پژوهش سازمانی که توسط ریان و ارگان^{۲۶} (۲۰۰۲) انجام گرفت، تعهد سازمانی (تعلق عاطفی که یک فرد به سازمان دارد) به شکل معناداری با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند، بر اساس این شیوه، فردی که به‌شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (صوری زهی و همکاران، ۱۳۹۴). رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از افعال و اقدامات ایثارگرایانه و تمایلات به از خودگذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران. این‌گونه رفتارها کاملا داوطلبانه و فردی هستند و این بدین معناست که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آنها مجازات و تنبیه نمی‌شوند. محیط‌های رقابتی کسب و کار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که بعنوان شهروند، جزئی از این محیط باشند به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع از خود بروز دهند (کیم و اسالت^{۳۷}، ۲۰۱۹).

بر اساس مطالب فوق فرضیه فوق مطرح می‌گردد.

فرضیه ۵: تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

رضایت شغلی و تعهد سازمانی یک نگرش و حالت روانی است که نشان‌دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه فعالیت در سازمان می‌باشد. نیاز، یعنی این‌که به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه خدمت در آن است و الزام عبارت است از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند (آلن و مایر، ۱۹۹۰). فتاحی و اعظمی (۱۳۸۷) به فراتحلیل مطالعات دیگران پرداخته‌اند. نتایج این مطالعه نشان داد که عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی شامل: رضایت شغلی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، معنویت در محیط کار، اعتماد، رهبری و حمایت سازمانی ادراک شده می‌باشد و پیامدهای آن شامل اثربخشی و رضایت شغلی بالا و پایین‌بودن میزان غیبت، ترک خدمت و رفتارهای مخرب شغلی می‌باشد زین آبادی^{۳۸} (۲۰۱۰)، در مطالعه‌ای با عنوان نقش رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی معلمان شهر تهران به این نتیجه

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

رسیدند که رضایت شغلی درونی معلمان بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان تأثیر دارد و تعهد سازمانی نیز در این بین به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند. در تحقیق شریعت‌مداری و همکاران (۱۳۹۷) ارتقا رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی کارکنان در سازمان‌ها جزو چالش‌های سازمان‌های دولتی ایران هستند به طوری که سالانه هزینه هنگفتی را صرف جذب، استخدام و حتی آموزش کارکنان متخصص می‌نمایند که تحت عنوان سرمایه‌های انسانی و اساسی‌ترین سرمایه سازمان تلقی می‌گردند. ویلیامز^{۳۹} (۱۹۹۱) بیان کرد از آنجا که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی هم‌پوشانی مفهومی وجود دارد و بایستی توانایی پیش‌بینانه این دو متغیر به طور هم‌زمان مطالعه گردد. مورمن و ارگان^{۴۰} نیز بیان کردند که برای تشریح بهتر رابطه میان این متغیرها بایستی مفاهیم تعهد را موقعی که اثرات رضایت شغلی روی رفتار شهروندی مطالعه می‌شود نیز در نظر گرفت و باتوجه به نظریات ویلیامز از هم‌پوشانی مفهومی میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی، زمانی که اثرات رضایت شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی مطالعه می‌شود اگر به تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر اثرگذار توجه شود، یافته‌ها از اعتبار بیشتری برخوردار خواهد بود (ویج^{۴۱}، ۲۰۰۲). بر اساس مطالب فوق فرضیه فوق مطرح می‌گردد.

فرضیه ۶: تعهد سازمانی به عنوان میانجی‌گر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی.

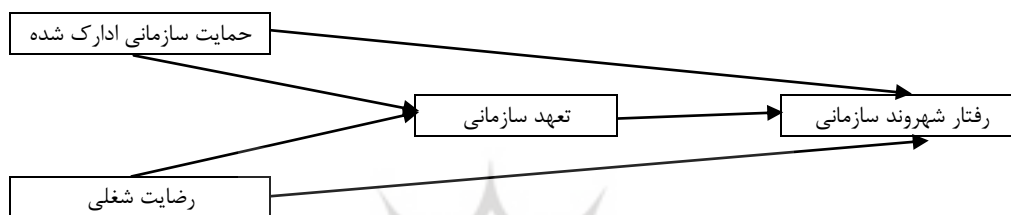
تحقیقات سوماردجو و همکاران^{۴۲} (۲۰۲۳)، سومارسی و همکاران^{۴۳} (۲۰۲۲)، و خاصه و همکاران (۱۴۰۰) نشان داد اثر حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان معنا دار می‌باشد و تعهد سازمانی نیز در این بین به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند. افشاری^{۴۴} (۲۰۲۳) در تحقیق خود تعهد سازمانی را به سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری تقسیم می‌کنند و این نتایج دست می‌یابد که تعهد سازمانی موجب می‌شود این حس در کارمند ایجاد شود که متعلق به سازمان است و سازمان هم حامی او خواهد بود و این امر موجب شکل‌گیری فرهنگ غنی در بین کارکنان می‌شود که کارکنان از خود رفتار شهروندی سازمانی بروز دهند. کارکنان متعهد به حضور و فعالیت مداوم در سازمان تمایل بیشتری دارند و به انجام وظایف خود متعهد هستند. این کارکنان همچنین پایبند به مقررات سازمان هستند و آمادگی لازم را جهت کمک به همکاران خود دارند. هنگامی که این درک در کارمند ایجاد شود که توسط سازمان خود به طور کامل حمایت می‌شود و کارمند احساس آسایش و رفاه کند، در این حالت به طور داوطلبانه وظایف خارج از شرح مسئولیت خود انجام می‌دهد (مؤذن، گل‌افشانی، ۱۴۰۲). بر اساس مطالب فوق فرضیه فوق مطرح می‌گردد.

فرضیه ۷: تعهد سازمانی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمان را میانجی‌گری می‌نماید.

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی پژوهشگر بیانگر روابط بین متغیرها و ارتباط آنها بر یکدیگر است. باتوجه به فرضیه‌های مطرح شده، مدل مفهومی پژوهش در شکل (۱) قابل مشاهده است. متغیرهای تحقیق شامل متغیرهای مستقل حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی، متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی و متغیر واسطه رضایت شغلی می‌باشد. امیدواریم این مطالعه به درک عواملی که بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی تأثیر می‌گذارد، کمک کند.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (سپتیا تیا^{۴۵}، ۲۰۲۴)

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت اجرا توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری کلیه کارکنان سازمان جهاد کشاورزی بجنورد به تعداد ۹۰ نفر تشکیل داند با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید. اطلاعات موردنیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های موردنیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق توزیع پرسش‌نامه حمایت سازمانی آیزنبرگ (۲۰۰۱)، رضایت شغلی آمینو (۲۰۱۲)، تعهد سازمانی ریان و ارگان (۲۰۰۲) و رفتار شهروندی سازمانی آرگان (۱۹۹۸)، جمع‌آوری گردید. جهت سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی صوری و روایی تأییدی و جهت پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج نشان از تأیید پایایی پرسش‌نامه‌ها بود جدول (۱).

جدول ۱. نتایج پایایی و روایی پرسشنامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
حمایت سازمانی	۰/۹۱	۰/۷۳	۰/۹۳
رضایت شغلی	۰/۸۵	۰/۵۸	۰/۸۹
تعهد سازمانی	۰/۹	۰/۷۲	۰/۹۳
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۲	۰/۷۶	۰/۹۴

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

براساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده (AVE) بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب (CR) بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی مورد تأیید است. فورنل و لارکر^{۴۶} (۱۹۸۱). همانطور که در جدول ۱ مشاهده می گردد، AVE تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ می باشد. این نشان دهنده روایی همگرای متغیرهای تحقیق می باشد.

یافته‌های پژوهش

نتایج ناشی از آمار توصیفی داده ها جهت وضعیت جمعیت شناختی نمونه ها بدین شرح است: از ۹۰ پرسشنامه استفاده شده برای تحلیل داده های مربوط به کارکنان، ۳۶ نفر (معادل ۴۰٪) را مردان و ۵۴ نفر (معادل ۶۰٪) را زنان، ۱۲ نفر (معادل ۱۳/۳٪) را افراد مجرد و ۷۸ نفر (معادل ۸۶/۷٪) را افراد متأهل تشکیل داده اند. ۱ نفر (معادل ۱/۱٪) کمتر از ۳۰ سال، ۴۳ نفر (معادل ۴۷/۸٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۴۴ نفر (معادل ۴۸/۹٪) بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۲ نفر (معادل ۲/۲٪) بیشتر از ۵۰ سال سن داشتند. همچنین ۱۹ نفر (معادل ۲۱/۱٪) دارای مدرک لیسانس، ۴۷ نفر (معادل ۵۲/۲٪) دارای مدرک فوق لیسانس و ۲۴ نفر (معادل ۲۶/۷٪) دارای مدرک دکتری بوده‌اند. در بین این افراد ۳۴ نفر (معادل ۳۷/۸٪) دارای سابقه فعالیت بین ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰ نفر (معادل ۱۱/۱٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۱ نفر (معادل ۱۲/۲٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال، ۳۳ نفر (معادل ۳۶/۷٪) بین ۲۰ تا ۲۵ سال و ۲ نفر (معادل ۲/۲٪) بین ۲۵ تا ۳۰ سال سابقه فعالیت داشتند. ۵۷ نفر (معادل ۶۳/۳٪) از افراد شرکت کننده در این تحقیق بصورت رسمی و ۳۳ نفر (معادل ۳۶/۷٪) بصورت پیمانی مشغول به کار بوده اند.

آمار استنباطی

بررسی نرمال بودن داده‌ها

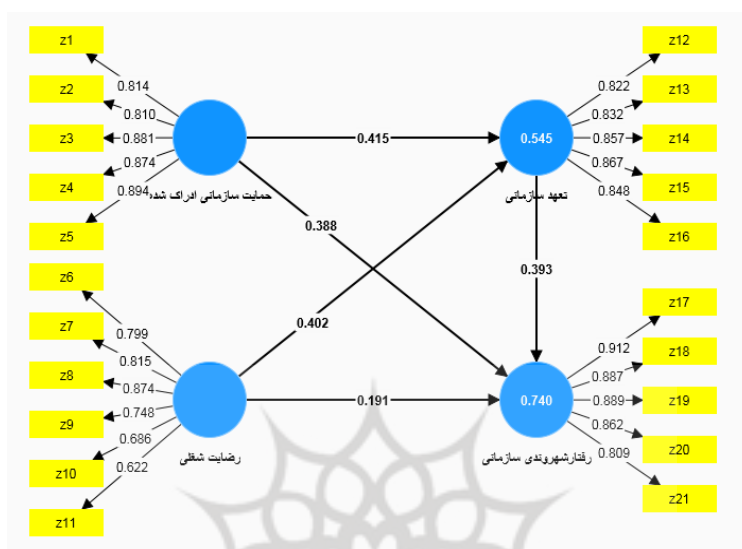
چون روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این مطالعه استفاده از معادلات ساختاری بر پایه حداقل مربعات جزئی است، نیازی به فرض نرمال بودن متغیرها نیست. زیرا در نرم افزار پی ال اس برخلاف نرم افزارهای آماری دیگر، فرض می شود که توزیع داده‌ها ناشناخته هستند و برخلاف سایر نرم افزارها که نرمال بودن فرض ابتدایی و اساسی داده‌ها است، در اینجا نیازی به فرض نرمال بودن داده‌ها نیست.

بررسی مدل تحقیق

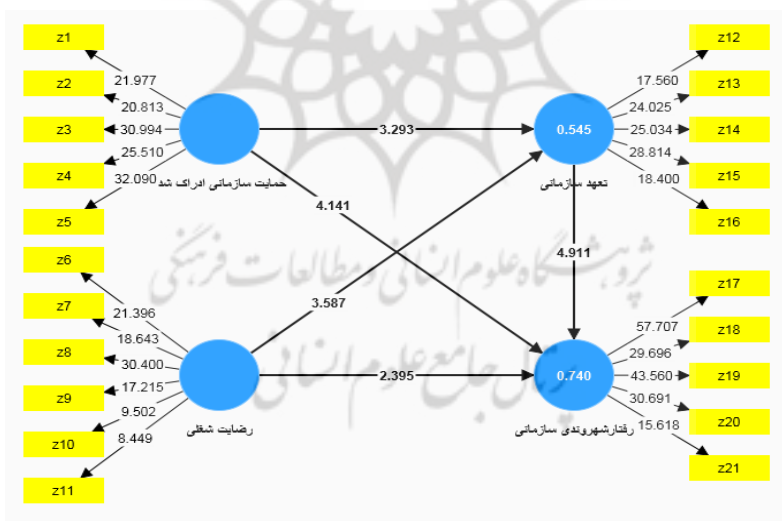
در هر مطالعه‌ای پژوهشگر با گردآوری داده‌ها و اطلاعات به روش صحیح و علمی و نیز تجزیه و تحلیل آن‌ها تلاش می نماید پاسخ سؤال‌های پژوهش را یافته و فرضیه‌های برآمده از مبانی نظری را مورد ارزیابی قرار دهد. بنابراین پژوهشگر با استناد بر نتایج تحلیل آماری در مورد فرضیه‌ها

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

اظهار نظر کرده و باتوجه به نتایج به دست آمده آن‌ها را تأیید یا رد می‌کند. با تحلیل داده‌ها، مدل معادلات ساختاری زیر حاصل شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی برازش شده در حالت تخمین استاندارد



شکل ۲. مدل مفهومی برازش شده در حالت معناداری پارامترها

تحلیل مدل ساختاری

مدل ساختاری دارای چندین شاخص و معیار می‌باشد که باید ارزیابی و تأیید شود تا به نتایج

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

حاصل از مدل و داده‌های گردآوری شده با اطمینان بالا استناد نمود. این معیارها شامل بررسی ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر T-Value)، بررسی شاخص ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون درون‌زا و بررسی شاخص هم خطی (VIF) می‌باشد.

• معیار اول: ضرایب مسیر (بتا) و معناداری روابط

اولین شاخص بررسی مدل ساختاری، ضرایب معناداری T چنانچه مقدار به دست آمده بیشتر از ۱/۹۶ شده باشد، آن رابطه یا سؤال تأیید می‌شود.

جدول ۲. نتایج مربوط به معناداری روابط بین متغیرها

نتیجه	P-Value	T-Value	ضریب مسیر	روابط بین متغیرها
معنادار	۰/۰۰	۴/۹۱۱	۰/۳۹۳	← رفتار شهروندی سازمانی
معنادار	۰/۰۰۱	۳/۲۹۳	۰/۴۱۵	← تعهد سازمانی
معنادار	۰/۰۰	۴/۱۴۱	۰/۳۸۸	← رفتار شهروندی سازمانی
معنادار	۰/۰۰	۳/۵۸۷	۰/۴۰۲	← تعهد سازمانی
معنادار	۰/۰۱۸	۲/۳۹۵	۰/۱۹۱	← رفتار شهروندی سازمانی

همان‌طور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، مقادیر T محاسبه شده برای تمامی مسیرهای موجود در مدل بزرگ‌تر از ۱/۹۶ بوده و در سطح ۹۵ درصد معنادار هستند. به عنوان مثال ضریب مسیر رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۳۹۳، مقدار آماره T برای این مسیر ۴/۹۱۱ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد.

• معیار دوم: شاخص ضریب تعیین (متغیرهای مکنون درون‌زا)

دومین شاخص بررسی مدل ساختاری، ضریب تعیین مربوط به متغیرهای مکنون درون‌زا (وابسته) در مدل است و نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است. هر چه ضریب تعیین مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول ۳. نتایج مربوط به ضریب تعیین

R^2	متغیرهای وابسته
۰/۵۴۵	تعهد سازمانی
۰/۷۴	رفتار شهروندی سازمانی

مقادیر R^2 برای متغیرهای مکنون درون‌زا (وابسته) تعهد سازمانی ۰/۵۴۵ و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۴ در حد بالایی قرار دارد.

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

• معیار سوم: معیار هم خطی

سومین معیار برای بررسی مدل ساختاری، بررسی هم خطی بودن (VIF) متغیرها است که به این منظور از شاخص تحمل و عامل تورم واریانس استفاده می‌شود. سطح تحمل کمتر از $0/2$ (VIF بالاتر از 5)، نشان‌دهنده هم خطی بین متغیرها می‌باشد. وجود هم خطی بین متغیرها مدل را زیر سؤال برده به طوری که نمی‌شود به نتایج آن استناد نمود. در صورتی که مقدار VIF کمتر از 5 گزارش شود، به معنی عدم هم خطی است و از این نظر مشکلی وجود ندارد.

جدول 4. نتایج مربوط به شاخص هم خطی متغیرهای مستقل

نتیجه	VIF متغیر مستقل	
کمتر از 5 و مناسب	2/199	← رفتار شهروندی سازمانی
کمتر از 5 و مناسب	1/667	← تعهد سازمانی
کمتر از 5 و مناسب	2/046	← رفتار شهروندی سازمانی
کمتر از 5 و مناسب	1/667	← تعهد سازمانی
کمتر از 5 و مناسب	2/023	← رفتار شهروندی سازمانی

مطابق جدول فوق مقدار VIF کمتر از 5 محاسبه شده و شرط عدم هم خطی بودن رعایت شده است و نشان‌دهنده این است که هیچ مشکل هم خطی بین داده‌ها مشاهده نشده است. بنابراین با توجه به معیارهای مربوط به مدل ساختاری و نتایج به دست آمده، می‌توان این گونه استنباط نمود مدل‌های ساختاری مورد تأیید واقع گرفته و می‌توان به سراغ برآزش مدل عمومی رفت و در نهایت فرضیات تحقیق را آزمون نمود.

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اول: حمایت سازمانی ادراک شده رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

با توجه به مدل تحقیق در شکل‌های 1 و 2 و نتایج تحلیل مندرج در جدول 2، مشاهده می‌شود که میزان آماره آزمون T بین دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی برابر با 4/14 است. و از آنجا که این مقدار خارج از بازه $(1/96, -1/96)$ قرار دارد، معناداری این رابطه تأیید می‌گردد. با توجه به ضریب مسیر نیز می‌توان گفت که میزان رابطه بین دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی برابر با 0/388 است. یعنی رابطه مثبت و مستقیمی بین این دو متغیر وجود دارد و با افزایش سطح حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم: رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

باتوجه به مدل تحقیق در شکل‌های ۱ و ۲ و نتایج تحلیل مندرج در جدول ۲، مشاهده می‌شود که میزان آماره‌ی آزمون T بین دو متغیر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۲/۳۹۵ است. و از آن‌جا که این مقدار خارج از بازه‌ی (۱/۹۶، -۱/۹۶) قرار دارد، معناداری این رابطه تأیید می‌گردد. باتوجه به ضریب مسیر نیز می‌توان گفت که میزان رابطه بین دو متغیر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۱۹۱ است. یعنی رابطه مثبت و مستقیمی بین این دو متغیر وجود دارد و با افزایش سطح رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می‌گردد.

فرضیه سوم: حمایت سازمانی ادراک شده رابطه مثبت و معناداری تعهد سازمانی دارد.

باتوجه به مدل تحقیق در شکل‌های ۱ و ۲ و نتایج تحلیل مندرج در جدول ۲، مشاهده می‌شود که میزان آماره‌ی آزمون T بین دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی برابر با ۳/۲۹۳ است و معناداری این رابطه تأیید می‌گردد. باتوجه به ضریب مسیر نیز می‌توان گفت که میزان رابطه بین دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی برابر با ۰/۴۱۵ است. یعنی رابطه مثبت و مستقیمی بین این دو متغیر وجود دارد و با افزایش سطح حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد سازمانی افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه سوم تأیید می‌گردد.

فرضیه چهارم: رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری با تعهد سازمانی دارد.

باتوجه به مدل تحقیق در شکل‌های ۱ و ۲ و نتایج تحلیل مندرج در جدول ۲، مشاهده می‌شود که میزان آماره‌ی آزمون T بین دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی برابر با ۳/۵۸۷ و معنادار می‌باشد. باتوجه به ضریب مسیر نیز می‌توان گفت که میزان رابطه بین دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی برابر با ۰/۴۰۲ است. یعنی رابطه مثبت و مستقیمی بین این دو متغیر وجود دارد و با افزایش سطح رضایت شغلی، تعهد سازمانی افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تأیید می‌گردد.

فرضیه پنجم: تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

باتوجه به مدل تحقیق در شکل‌های ۱ و ۲ و نتایج تحلیل مندرج در جدول ۲، مشاهده می‌شود که میزان آماره‌ی آزمون T بین دو متغیر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۴/۹۱۱ و معنادار می‌باشد. باتوجه به ضریب مسیر نیز می‌توان گفت که میزان رابطه بین دو متغیر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۳۹۳ است. یعنی رابطه مثبت و مستقیمی بین این دو متغیر وجود دارد و با افزایش سطح تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه پنجم

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

تأیید می‌گردد.

فرضیه ششم: تعهد سازمانی به‌عنوان میانجی‌گر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان‌دهنده نقش میانجی تعهد سازمانی در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. میزان ضرایب مستقیم و غیر مستقیم مدل مفهومی پژوهش و مقادیر معناداری (T-Value) مرتبط با آن در جدول ۵ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۵. ضرایب مسیر مستقیم و غیر مستقیم مربوط به فرضیه پنجم بر اساس خروجی PLS

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم (میانجی)	T-Value	P-Value	اثر کل
رضایت شغلی ← تعهد سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی (نقش میانجی)	---	۰/۱۵۸	۳/۰۸۱	۰/۰۰۲	۰/۳۴۹ (۰/۰۰۰)
رضایت شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۹۱	---	۲/۳۹۵	۰/۰۱۸	۰/۳۴۹ (۰/۰۰۰)

نتایج به‌دست‌آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۵ نشان دهنده آن است که اثر غیرمستقیم رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در حضور متغیر سوم (تعهد سازمانی) برابر با ۰/۱۵۸ می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار T-Value ۳/۰۸۱ در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان گفت متغیر تعهد سازمانی نقش میانجی را در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. ضریب مسیر مستقیم بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در حضور متغیر میانجی تعهد سازمانی، ۰/۱۹۱ و معنادار می‌باشد. این مطلب و معناداری اثر کل، نشان‌دهنده میانجی‌گری جزئی تعهد سازمانی در این رابطه می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه ششم تحقیق تأیید می‌گردد.

فرضیه هفتم: تعهد سازمانی به‌عنوان میانجی‌گر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان‌دهنده نقش میانجی تعهد سازمانی در ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. میزان ضرایب مستقیم و غیر مستقیم مدل مفهومی پژوهش و مقادیر معناداری (T-Value) مرتبط با آن در جدول ۶ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۶. ضرایب مسیر مستقیم و غیر مستقیم مربوط به فرضیه پنجم بر اساس خروجی PLS

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم (میانجی)	T-Value	P-Value	اثر کل
حمایت سازمانی ادراک شده ← تعهد سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی (نقش میانجی)	---	۰/۱۶۳	۲/۴۱۷	۰/۰۱۷	۰/۵۵۱ (۰/۰۰۰)
حمایت سازمانی ادراک شده ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۸۸	---	۴/۱۴۱	۰/۰۰۰	۰/۵۵۱ (۰/۰۰۰)

نتایج به دست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۶ نشان دهنده آن است که اثر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی در حضور متغیر سوم (تعهد سازمانی) برابر با ۰/۱۶۳ می باشد. با توجه به اینکه مقدار T-Value ۲/۴۱۷ در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می باشد؛ بنابراین می توان گفت متغیر تعهد سازمانی نقش میانجی را در ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی دارد. ضریب مسیر مستقیم بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در حضور متغیر میانجی تعهد سازمانی، ۰/۳۸۸ و معنادار می باشد. این مطلب و معناداری اثر کل، نشان دهنده میانجی گری جزئی تعهد سازمانی در این رابطه می باشد. بدین ترتیب فرضیه هفتم تحقیق تأیید می گردد.

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی تعهد سازمانی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی بوده است. با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش، حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان نقش به سزایی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارند و این نقش با در نظر گرفتن متغیر میانجی تعهد سازمانی کارکنان که متضمن ایجاد این درک در کارمند است که توسط سازمان خود به طور کامل حمایت می شود و کارمند احساس آسایش و رفاه کند، در این حالت به طور داوطلبانه وظایف خارج از شرح مسئولیت خود انجام می دهد، و رضایت شغلی دارد، پررنگ تر می شود. روابط متغیرها در قالب مدلی طراحی و مورد آزمون قرار گرفت. نتایج آزمون مدل نشان دهنده برازش داده ها با مدل پیشنهادی پژوهش بود؛ بنابراین فرضیه های تحقیق به شرح ذیل مورد بحث و بررسی قرار گرفت.

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

فرضیه اول: بین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد.

باتوجه به علامت مثبت ضریب مسیر می‌توان نتیجه گرفت این رابطه، یک رابطه مستقیم می‌باشد یعنی می‌توان با افزایش حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان جهاد کشاورزی را نیز افزایش داد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقاتی سایلونگ و سما (۲۰۰۸)، چین و همکاران (۲۰۰۹)، وانگ و کیونگ (۲۰۱۱)، یانگ جیان^{۴۷} (۲۰۱۲) نتایج مشابهی را ارائه کرده‌اند هم‌راستاست؛ به این معنا که بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. در همین ارتباط تحقیقی که توسط فاخری (۱۳۹۳)، جهان‌بخش، دارمی و نوری (۱۳۹۴)، میبیدی، محمودآبادی و وزیری (۱۳۹۵) و همچنین با نتایج تحقیق پورصادق، شهرستانی و هاشمی (۱۳۹۶) و خاصه (۱۴۰۰) مطابقت دارد. بر این اساس می‌توان بیان نمود که مدیران سازمان جهاد کشاورزی جهت دستیابی به وضعیت مطلوب سازمانی برنامه‌های خود را در جهت بهبود وضعیت سازمانی ادراک شده به گونه طراحی کنند که مشوق به‌روز رفتارهای شهروندی در این سازمان نیز باشد این حمایت باید به شکلی درک شود که کارکنان جهاد کشاورزی طبق گفته چو و ترادوی^{۴۸} (۲۰۱۱) خود را بدهکار یا مدیون سازمان بدانند و سعی کنند این دین را با بروز رفتارهای فرآینقی ادا کنند. مدیران جهاد کشاورزی همواره باید در پیاده‌سازی برنامه‌های بهبود سازه حمایت سازمانی ادراک شده باید و به بستر خاص این سازمان که در جهت تأمین امنیت غذایی مردم به‌عنوان رسالت و مأموریت این سازمان است توجه ویژه‌ای داشته باشند. در این راستا در تخصیص بسته‌های مشوق سازمانی، امکانات رفاهی و هر نوع دیگری از حمایت‌های مادی و معنوی باید نحوه ادراک کارکنان مدنظر قرار گیرد که تحقق درک حمایت سازمانی تأثیر به‌سزایی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد.

فرضیه دوم: بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

باتوجه به علامت مثبت ضریب مسیر می‌توان نتیجه گرفت این رابطه، یک رابطه مستقیم می‌باشد؛ بنابراین بین رضایت شغلی کارکنان و رفتار شهروندی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش رضایت شغلی کارکنان سطح رفتار شهروندی سازمانی، نیز افزایش می‌یابد. در توجیه این یافته می‌توان گفت اگر کارکنان دارای سطح بالایی از رضایت شغلی باشند، رفتار شهروندی آنان نیز در سطح بالایی خواهد بود، در سازمان از خود تلاش بیش از حد و یا حتی ایثار نشان می‌دهد، لذا در سازمان باقی می‌ماند و اهداف آن را می‌پذیرند. این نتیجه با نتایج تحقیقاتی نگویی^{۴۹} (۲۰۱۱)، لین و همکاران^{۵۰} (۲۰۱۲)، پاولاچ ایل^{۵۱} (۲۰۱۴)، اریف و چوهان^{۵۲} (۲۰۱۲) و شراگی

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

و زینر^{۵۳} (۲۰۱۱)، شتاج و مارکوس^{۵۴} (۲۰۱۵)، نجفی و همکاران (۱۳۹۱)، مطابقت دارد. در راستای افزایش رضایت شغلی کارکنان به منظور بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به مدیران جهاد کشاورزی پیشنهاد می‌شود از روش‌های متنوع برای نوآوری در امر رضایت شغلی کارکنان این سازمان و ایجاد یک فرایند مطلوب (عالی) در این زمینه لحاظ نمایند؛ زیرا کارکنانی که رضایت شغلی بیشتری دارند، در مقابل رفتار مثبتی مثل رفتار شهروندی سازمانی که متوجه منافع سازمان است از خود بروز می‌دهند. در واقع علاقه‌مندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغل سبب کوشش و تلاش کاری بیشتر شده و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغلی او آمده است می‌گردد. در دنیای کنونی نقش رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی بسیار بالا می‌باشد و با توجه به نقش برجسته و بارز نیروی انسانی در سازمان جهاد کشاورزی که جایگاه و از اهمیت بالایی برخوردار است و همچنین بر مبنای نتایج تحقیق می‌توان گفت که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی یکدیگر را تقویت می‌کنند و مدیران می‌توانند از طریق طراحی سیستم ارزیابی عملکرد، برنامه‌های دقیق توسعه مدیریت، تنظیم سیستم‌های پرداخت منصفانه، باعث افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان و بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنها شوند؛ همچنین مدیران جهاد کشاورزی با ایجاد یک احساس قوی‌تر از رضایت شغلی، می‌توانند تأثیر مثبت‌تری بر سطوح رفتار شهروندی سازمانی در سازمان مربوطه داشته باشند؛ برای ترویج احساس رضایت شغلی بیشتر در بین کارکنان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی، پیشنهاد می‌شود مدیریت عالی سازمان باید به‌روشنی چشم‌انداز سازمان خود را بیان کند تا کارکنان مسئولیت بیشتری را برای کارشان در تمام سطوح سازمانی تقبل نمایند. شفاف‌سازی هدف و تصریح روشن وظایف، نقش‌ها و پاداش‌ها ممکن است احساس رضایت شغلی را در بین کارکنان تسهیل نماید. همچنین درک نیازهای کارکنان، ایجاد یک جو حمایتی و پرداختن به شیوه‌های اعتمادسازی احتمالاً در احساس رضایت شغلی بیشتر، دخیل خواهد بود؛ بنابراین، ایجاد راهکارهای متناسب با شرایط و موقعیت موجود در سازمان جهاد کشاورزی می‌تواند منجر به ایجاد رضایت شغلی و افزایش رفتار شهروندی سازمانی در تمامی ابعاد آن شود.

فرضیه سوم: بین حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج یافته‌های حاصل از پژوهش بیانگر این امر می‌باشد که بین حمایت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این نتایج با تحقیقات قاسم‌زاده و محمدخانی^{۵۵} (۲۰۱۳)، کوه کمری^{۵۶} (۲۰۱۵)، کاسمار و هریس^{۵۷} (۲۰۱۸)، کالیداس^{۵۸} (۲۰۱۵)، طالقانی و همکاران (۱۳۸۸) قاسم‌زاده و فاریابی (۱۴۰۱) مطابقت دارد. در تبیین نتایج پژوهش می‌توان بیان داشت که تعهد

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

سازمانی نشان‌دهنده دلبستگی روانی یک کارمند به سازمان خود است در ایجاد این دلبستگی عوامل مختلفی می‌توانند دخیل باشند، یکی از این عوامل حمایت سازمانی ادراک شده می‌باشد. زمانی که سازمان از کارکنان خود حمایت نماید و شرایط لازم را برای رشد و توسعه آنها فراهم نماید و این احساس در میان کارکنان شکل بگیرد که سازمان برای آنها ارزش قائل است، وجود این عامل باعث می‌شود تا کارکنان نسبت به سازمان احساس تعهد نمایند و تمام تلاش خود را برای موفقیت سازمان و رسیدن به هدفهای سازمان ایجاد نمایند. در نهایت امر باتوجه به یافته‌های پژوهش می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری نمود که وجود حمایت سازمانی در میان کارکنان سازمان جهاد کشاورزی زمینه‌ساز شکل‌گیری تعهد سازمانی در میان آنها خواهد بود که این امر باعث بهبود خدمات کارکنان در ارائه به کشاورزان و عموم مردم در سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی می‌گردد. زیرا در شرایطی که کارکنان نسبت به شغل خود تعهد داشته باشند، وظایف سازمانی خود را با بهترین شکل ممکن انجام می‌دهند و از تمام توان خود برای انجام وظایف سازمانی استفاده خواهند نمود، بنابراین در چنین شرایطی خدمات مناسبی به سازمان ارائه خواهد شد که این امر رضایت مراجعه‌کنندگان، مشتریان و ارباب رجویان آنها را به دنبال خواهد داشت؛ بنابراین به مدیران سازمان کشاورزی استان خراسان شمالی برای نشان‌دادن حمایت خود به کارکنان توصیه می‌گردد با کاربست پیشنهادهای ساده و اجرایی زیر، زمینه رشد تعهد سازمانی را در میان کارکنان سازمان جهاد کشاورزی افزایش دهند؛ فراهم کردن شرایط شغلی مناسب برای کارکنان، رفتار عادلانه با کارکنان، توزیع عادلانه پاداش‌های سازمانی، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و تعیین هدف‌های سازمانی، برگزاری جلسات دوره‌ای با کارکنان و یا نماینده‌های آنان برای شنیدن انتقادات و نظرات آنها، قدردانی از کارکنان و فعالیت‌های مثبت صورت گرفته توسط آنها در سازمان و در نهایت پرهیز از شماتت کارکنان به‌ویژه در جمع همکاران.

فرضیه چهارم: بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج یافته‌های حاصل از پژوهش بیانگر این امر می‌باشد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بدین معنا که هرچه کارکنان از شغل خودشان رضایت بیشتری داشته باشند و احساس کنند که سازمان به آنها توجه بیشتری دارد تعهد آنها بیشتر می‌شود و تمایل به ترک سازمان کاهش یافته و توجه و دلبستگی به کارافزایش می‌یابد. بالعکس کسی که نسبت به شغل خویش نگرش منفی داشته باشد از کار خود راضی نیست تعهد او نسبت به سازمان کاهش یافته و تمایل به ترک سازمان بیشتر می‌شود. در نتیجه هیچ سازمانی نمی‌تواند بدون تعهد کارکنان موفق گردد و هرچه کارکنان تعهد بیشتری نسبت به سازمان داشته باشند سازمان در رسیدن به اهداف خود موفق‌تر

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

است. نتایج این فرضیه با تحقیق رضایی (۱۳۹۵)، لنگرودی، غفوری (۱۳۹۳)، قربانی و همکاران (۱۳۹۶)، هم راستاست؛ بدین معنا کسی که نسبت به شغل خویش نگرش مثبت داشته باشد رضایت شغلی او بالا است و همچنین با نتایج تحقیق عثمان و انوگراه^{۵۹} (۲۰۰۹)، تاپ و گیدر^{۶۰} (۲۰۱۳)، که به بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی در بین پرستاران و منشی پزشکی در ترکیه پرداختند، مطابقت دارد. یکی از مسائل اساسی مدیریت رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی است، با توجه به اینکه سازمان از افراد انسانی تشکیل می‌شود برای موفقیت هرچه بیشتر سازمان رضایت شغلی کارکنان اهمیت زیادی دارد. رضایت شغلی به نوع نگرش فرد به کار خویش بستگی دارد که تحت تاثیر عوامل بسیاری قرار می‌گیرد. و ضایع شغلی، به عنوان یک عامل بسیار اثرگذار در افزایش کارایی کارکنان و موفقیت هر سازمان، باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. نتایج این مطالعه نشان داد به طور کلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی از رضایت شغلی بالاتر از سطح متوسط برخوردارند. بنابراین پیشنهاد می‌شود سیستم ارتقا و پرداخت کارکنان به گونه‌ای طراحی شود که با ایجاد عدالت سازمانی و به تبع آن افزایش تعهد افراد به سازمان را در پی داشته باشد. توجه به نظرات و پیشنهادهای کارکنان و استفاده از آنها در حل مشکلات سازمان، اقدام مهمی در افزایش رضایت شغلی و در نتیجه تعهد سازمانی آنان خواهد بود. کارکنان رضایتمند، خلاق تر و با تعهد بیشتر عمل خواهند کرد. نتایج یوسل و بکتاس^{۶۱} (۲۰۱۲) نشان داد اگر اجرای سیاست‌های ارتقای عادلانه مطابق با سطح مهارت افراد باشد، رضایت شغلی شکل خواهد گرفت. سیاست‌های عادلانه ارتقای سازمان باعث رشد و پیشرفت فرصت‌ها، پذیرش مسئولیت‌ها و رسیدن به درجات عالی اجتماعی می‌شود؛ بنابراین ارتقای اعضای سازمان اگر بر پایه انصاف و مبتنی بر تخصص و شایستگی باشد، رضایت شغلی پدید می‌آید. با توجه به نتایج هر چند رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان سازمان جهاد کشاورزی خراسان شمالی مطلوب است اما به مدیران سازمان جهاد کشاورزی پیشنهاد می‌شود به تمام جنبه‌های رضایت شغلی نظیر ایجاد جو صمیمی بین کارکنان، فراهم نمودن فرصت ارتقا برای کارکنان، گماردن سرپرستان شایسته که از جانب کارکنان مورد پذیرش واقع شود، فراهم نمودن فضای کاری مناسب و ترسیم مفید فرآیندها اهتمام بورزند. مشارکت هر چه بیشتر کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری، اعطاء آزادی عمل به کارکنان رده عملیاتی برای چگونگی انجام کارها و تفویض اختیار به آنها برای حل مشکلات مشتریان و تشویق کارکنان به انحاء مختلف برای رفع مشکلات مشتریان و ایجاد رضایت در آنها ضمن این که کارکنان را از لحاظ انگیزشی توانمند می‌شد، به‌طور مستقیم موجبات تعهد سازمانی و دل‌بستگی کارکنان را فراهم نموده که بر بهبود عملکرد و ایجاد رضایتمندی در مشتریان این سازمان انعکاس خواهد یافت.

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

فرضیه پنجم: بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

بر اساس نتایج تحقیق ضریب مسیر رابطه بین دو متغیر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۳۹۳ است یعنی رابطه مثبت و مستقیمی بین این دو متغیر وجود دارد و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد و این نشان از تایید این فرضیه است. بدین معنا که سطح بالای تعهد سازمانی باعث می‌شود که کارکنان بهترین تلاش خود را در هنگام تکمیل وظایف خود انجام دهند این مطالب مطابق یافته‌های ویناریش و همکاران^{۶۲} (۲۰۲۰) است، وقتی یک کارمند احساس می‌کند که سازمان به خانه آنها تبدیل شده است، کمک زیادی به زندگی آنها می‌کند، تجربه خوشایندی را ارائه می‌دهد و باعث بهبود روابط خوب کارمند با همکارانش می‌شود. یافته‌های تحقیق با تحقیقات میرزایی (۱۴۰۱)، تقوایی یزدی (۱۳۹۸) و گل افشانی و موذن (۱۴۰۲) که نشان دادند تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد، همسو است. از این رو مدیران باید آن دسته از سیاست‌هایی را در سازمان اجرا کنند که از کارکنان حمایت کند، این امر نه تنها تعهد سازمانی کارکنان را افزایش می‌دهد، بلکه باعث کاهش تمایل کارکنان به ترک سازمان می‌شود از طرف دیگر هنگام تصمیم‌گیری باید نظر کارکنان خود را در نظر بگیرند که این امر نه تنها باعث تشویق آنها می‌شود بلکه ظرفیت کاری آنها را نیز افزایش می‌دهد که در نهایت بر اثربخشی سازمانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد (گل افشانی و موذن، ۱۴۰۲). از نظر سانداکیلا و ساتریا^{۶۳} (۲۰۲۰)، تعهد سازمانی بالا باعث می‌شود که کارگران به سرنوشت سازمان اهمیت دهند و تلاش کنند تا آن را در مسیر بهتری هدایت کنند، از این رو با توجه به جایگاه و موقعیتی که سازمان جهاد کشاورزی در تامین امنیت غذایی مردم دارد پیشنهاد می‌شود آموزش اصول تعهد سازمانی به مدیران و کارمندان این سازمان باید در جهت بروز رفتار شهروندی سازمانی باشد و طراحی سامانه پاداش‌دهی در سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی باید به صورت گروهی و فردی صورت گیرد تا کارکنان به صورت فردی و گروهی مورد تشویق قرار گیرند و به شرکت در فعالیت‌های گروهی ترغیب شوند و روحیه مشارکت در آنان تقویت شود. لذا پیشنهاد می‌شود مدیران ارشد سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی از کارکنان حمایت کافی داشته باشند تا موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شوند. تعهد بالا بر کارکنان تأثیر می‌گذارد تا در فعالیت‌های رفتار شهروندی سازمانی شرکت کنند کارکنانی که دارای تعهد سازمانی هستند نام نیک سازمان را حفظ می‌کنند، به سرنوشت سازمان اهمیت می‌دهند، به سازمان افتخار می‌کنند و از نظر عاطفی دلبستگی دارند و به میل و انگیزه خود کار می‌کنند تا بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد.

فرضیه ششم: تعهد سازمانی به عنوان میانجی‌گر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

نتایج نشان می‌دهد تعهد سازمانی نقش میانجی را در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. ضریب مسیر نشان‌دهنده میانجی‌گری جزئی تعهد سازمانی می‌باشد. مطالعه حاضر اظهارات آماری قابل توجهی را در مورد ماهیت میانجی‌گری تعهد سازمانی در بهبود رضایت شغلی بیان می‌کند و این میانجی‌گری تنها یکی از چندین مورد است. مشاهدات دقیق بین این ارتباطات، مانند این مطالعه، باید موج تحقیقات متمرکز بر جنبه‌های رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و اجزای تشکیل‌دهنده آن را بیشتر تحریک کند. این نتیجه با نتایج تحقیقات صیادی و همکاران (۱۳۹۹)، گل‌افشانی و مؤذن (۱۴۰۲)، شریعتمداری و همکاران (۱۳۹۴)، که در تحقیق خود برای تعهد سازمانی سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری در نظر گرفته‌اند که موجب می‌شود این حس در کارمند ایجاد شود که متعلق به سازمان است و سازمان هم حامی او خواهد بود و همچنین موجب شکل‌گیری فرهنگ غنی در بین کارکنان می‌شود که همه این عوامل در کنار هم موجب می‌شود کارکنان از خود رفتار شهروندی سازمانی بروز دهند، مطابقت دارد. نتایج این فرضیه با تحقیق ندیمی و عابدی (۱۳۹۴) هم‌راستاست؛ بدین معنا که در تحقیق ایشان تقویت تعهد سازمانی و رضایت شغلی موجب بروز رفتارهایی همچون نوع‌دوستی، کمک کارکنان به همدیگر برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول، وظیفه‌شناسی، انجام وظایف تعیین شده به شیوه فراتر از آنچه که انتظار می‌رود، جوانمردی و تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان بجای جنبه‌های منفی آن، فضیلت مدنی و حمایت از عملیات‌های اداری سازمان است و ادب و نزاکت و مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل و تبادل کردن اطلاعات با همکاران باعث تقویت و تحکیم تعهد کارکنان نسبت به سازمان خواهد شد و این مهم باتوجه به رقابتی بودن فضای سازمان‌ها برای سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی مهم خواهد بود. نتایج تحقیقات دیوید ای و توماس لی^{۶۴} (۲۰۰۸)، تناوت و همکاران^{۶۵} (۲۰۱۳)، کامل زهیرا و همکاران^{۶۶} (۲۰۱۲) و امینو و همکاران^{۶۷} (۲۰۱۲) با نتایج تحقیق حاضر هم‌خوانی دارد. تنها تفاوت مشاهده شده در میزان بار عاملی متغیرها می‌باشد که این تفاوت می‌تواند در قلمرو مکانی تحقیق باشد چرا که این تحقیق تنها در سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی انجام شده است و قلمرو مکانی تحقیق نسبت به تحقیقات دیگر محدودتر می‌باشد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، رضایت شغلی به طور مستقیم به‌واسطه تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثر مثبت داشته است؛ بنابراین می‌توان گفت: رضایت شغلی علاقه‌مندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغل است که سبب کوشش و تلاش

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

کاری بیشتر شده و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغلی او آمده است می‌گردد. کارکنان رضایتمند، خلاق‌تر هستند و با تعهد بیشتری عمل خواهند کرد و زمانی که کارکنان احساس کنند که سازمان به آنها توجه بیشتری دارد تعهد آنها بیشتر می‌شود و تمایل به ترک سازمان کاهش یافته و توجه و دلبستگی به کار افزایش می‌یابد. این باور رضایت موجب می‌شود فرد شغل خود را در راستای رشد و تعالی خویش ببیند و با تمایل درونی وظایف کاری خود را انجام دهد، علاوه بر آن در مواقع نیاز فعالیت‌های خارج از وظایف تعریف شده را نیز انجام می‌دهد. باتوجه به اینکه به صورت کلی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی و رضایت شغلی در سطح بالایی می‌باشد که این یک مزیت بالایی برای سازمان است، لازم است که مدیران سایر عوامل برانگیزاننده که ارتباط مستقیم با رفتار شهروندی سازمانی را دارند شناسایی و به کار ببندند به طوری که این رفتار فرانشی کارکنان مستمر و پایدار بماند. همچنین توصیه می‌گردد در هنگام استخدام کارکنان، اقداماتی در خصوص اندازه‌گیری سطح تعهد، رفتار شهروندی آنها اقدام لازم صورت پذیرد و همچنین کارگاه‌ها و برنامه‌های مختلف آموزشی جهت کارکنان در ارتباط با تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی به صورت منظم و دوره‌های در تقویم آموزشی سالانه سازمان در نظر گرفته شوند

فرضیه هفتم: تعهد سازمانی به عنوان میانجی‌گر حمایت سازمانی ادراک بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

باتوجه به ضریب مسیر مستقیم بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در حضور متغیر میانجی تعهد سازمانی، ۰/۳۸۸ و معنادار می‌باشد. این مطلب و معناداری اثر کل، نشان دهنده میانجی‌گری جزئی تعهد سازمانی در این رابطه می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه هفتم تحقیق تأیید می‌گردد. یافته‌های حاصل از بررسی این فرضیه، با یافته‌های تحقیق جعفری، جبلی و اعتباریان^{۶۸} (۲۰۱۵)، احمد و ظفر^{۶۹} (۲۰۱۸) همخوانی دارد. تحقیقات سوماردجو و همکاران^{۷۰} (۲۰۲۳)، سومارسی و همکاران^{۷۱} (۲۰۲۲)، و خاصه و همکاران (۱۴۰۰) نشان داد اثر حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان معنادار می‌باشد و تعهد سازمانی نیز در این بین به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند. افشاری^{۷۲} (۲۰۲۳) در تحقیق خود تعهد سازمانی را به سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری تقسیم می‌کنند و این نتایج دست می‌یابد که تعهد سازمانی موجب می‌شود این حس در کارمند ایجاد شود که متعلق به سازمان است و سازمان هم حامی او خواهد بود و این امر موجب شکل‌گیری فرهنگ غنی در بین کارکنان می‌شود که کارکنان از خود رفتار شهروندی سازمانی بروز دهند. باتوجه به رسالت و

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

ماموریتی که سازمان جهاد کشاورزی در تامین امنیت غذایی مردم دارد و اشتغال در این سازمان جزء مشاغلی است که رفتار شهروندی در آن ضروری است موفقیت سازمان اساسا به تعهد کارکنان به اهداف و ارزش‌های سازمان (سامچ و اوپلاتکا^{۷۳}، ۲۰۱۴)، و تمایل کارکنان به انجام وظایف فراتر از تعهدات خود بستگی دارد و سازمان جهاد کشاورزی نمی‌تواند صرفا از طریق شرح وظایفی که برای کارکنان در نظر گرفته است به موفقیت دست یابد. لذا نیازمند مجموعه رفتارهای مورد نیاز برای دستیابی به موفقیت است (بلوجولوسی^{۷۴}، ۲۰۱۰). کارکنان متعهد به حضور و فعالیت مداوم در سازمان تمایل بیشتری دارند و به انجام وظایف خود متعهد هستند این کارکنان همچنین پایبند به مقررات سازمان هستند و آمادگی لازم را جهت کمک به همکاران خود دارند هنگامی که این درک در کارمند ایجاد شود که توسط سازمان خود به طور کامل حمایت می‌شود و کارمند احساس آسایش و رفاه کند، در این حالت به طور داوطلبانه وظایف خارج از شرح مسوولیت خود انجام می‌دهد.



بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

منابع

- ۱) بهاروند، فتانه؛ گوران، میلاد؛ یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۷). مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارمندان بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان الشتر)، پژوهش‌های مدیریت عمومی تابستان ۱۳۹۷ - شماره ۴۰، ۱۹۰-۲۱۴.
- ۲) جهانبخش‌گنجه، صادق؛ دارمی، زینب؛ جهانبخش‌گنجه، سحر؛ نوری، ابوالقاسم (۱۳۹۴). رابطه مشارکت در تصمیم‌گیری و حمایت ادراک شده سرپرست بر رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان، با توجه به نقش میانجی گرعدالت‌رویه‌ای و توزیعی ادراک شده. جامعه‌شناسی کاربردی، ۵۹(۲۶) ۲۰۹-۲۲۵.
- ۳) خاصه، علی اکبر؛ ناصری، سحر؛ سهیلی، فرامرز؛ شهبازی، مهری (۱۴۰۰). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان کردستان. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۲۰۲۱.
- ۴) رضایی آقمشهدی، مطهره. (۱۳۹۴). تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان امور مالیاتی مرکز تهران. کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- ۵) سلطانی، ایرج؛ صریحی‌اسفستانی، رسول؛ عباسی، حمیده (۱۳۹۱). نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۷۰(۲۳) ۲۰۹-۲۳۰.
- ۶) شریعتمداری، مهدی، عابدی، زهره، ندیمی، اکرم (۱۳۹۷). نقش میانجی تعهد سازمانی در تأثیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران. مطالعات منابع انسانی، ۸(۲) ۱-۱۸.
- ۷) معمارباشی، پیام؛ ملک سعیدی، حمیده (۱۳۹۹). واکاوی تأثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی؛ مورد مطالعه کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کرمانشاه. پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، ۱۳(۱) ۳۱-۴۰.
- ۸) صفری، یحیی؛ اسدی، محمد؛ خلیجیان، صدف؛ جورسرا، محمدرضا (۱۳۹۹). تحلیل روابط بین حمایت سازمانی، اعتماد و تعهد سازمانی در پرستاران ستان. فصلنامه مدیریت پرستاری، ۷(۲) ۹-۱۷.
- ۹) صوری زهی، ذکریا؛ جباری، غلام؛ تربتی، امیر (۱۳۹۴). رابطه بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی شهرستان خاش.
- ۱۰) مهدی‌زاده، ایرج؛ رجایی‌پور، سعید؛ سیادت، سیدعلی (۱۴۰۲). پیش‌بینی و تبیین سکوت سازمانی با استفاده از راهبردهای رهبری مثبت‌گرا و نقش میانجی توانمندسازی روان‌شناختی. مدیریت دولتی، ۱۵(۱)، ۶۷-۹۳.

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

۱۱) عاشوری، جواد؛ محرم زاده، مهرداد؛ میری، محبوبه (۱۳۹۶). امکان سنجی بروز رفتار شهروندی سازمانی از طریق عدالت و اعتماد سازمانی: تبیین نقش تعهد سازمانی مورد مطالعه (ادارات تربیت بدنی استان تهران). پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۹(۲) ۱۱۵-۱۳۰.

۱۲) علوی لنگرودی، سید کاظم؛ غفوری، حمیده (۱۳۹۴). رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶(۳) ۸۵-۱۰۹.

۱۳) فتاحی، مجید، اعظمی، امیر (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی: تعاریف، عوامل ایجاد کننده. پیامد و ارائه مدل اولیه. کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی.

۱۴) کیوانلو، زهرا؛ قربانی، علیرضا؛ تیره، حسین؛ تازه گل، رمضان (۲۰۱۹). بررسی ارتباط رضایت شغلی با تعهد سازمانی و عوامل موثر بر آن در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی سبزوار. مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۲۶(۵) ۶۱۹-۶۲۶.

۱۵) موذن، سپیده؛ گل افشانی، سید احمد (۱۴۰۲). تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی ادراک شده، تعالی منابع انسانی، ۴(۴) ۶۲-۸۲.

۱۶) میرزایی، وحید؛ نادی مقدم، صحرا (۱۴۰۱). بررسی تأثیر رشد شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی. نشریه پژوهش‌های روان شناختی در مدیریت، ۸(۱) ۱۳۳-۱۷۱.

۱۷) نصری، صادق؛ حیدری بافقی، راضیه؛ جراره، جمشید (۱۳۹۶). ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیر منطقی و مهارت‌های ارتباطی به عنوان پیش بین‌های عملکرد شغلی مشاوران مدرسه. مشاوره کاربردی، ۷(۱) ۲۷-۴۶.

۱۸) نظری، مهران؛ صیادی، سعید؛ پورکیانی، مسعود؛ جلال کمالی، محمد (۱۳۹۹). رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با انگیزش در کار (مورد مطالعه دانشگاه آزاد اسلامی استان خوزستان). پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۱۴(ویژه نامه). ۴۳۹-۴۶۰.

۱۹) بخرد نسب، وحید؛ احمد، ملاد (۱۴۰۱). تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی‌گری بی تفاوتی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت فولاد تکنیک شهر اصفهان). مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، ۳(۴) ۱۷۶-۱۹۵.

20) Afshari, L. (2023). Identification through meaning-making: identity enactment towards organizational commitment. Human Resource Development International, 26(1), 7-28.

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

- 21) Ahmad, I., & Zafar, M. A. (2018). Impact of psychological contract fulfillment on organizational citizenship behavior: Mediating role of perceived organizational support. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 1001-1015.
- 22) Allen, M. W., Armstrong, D. J., Reid, M. F., & Riemenschneider, C. K. (2008). Factors impacting the perceived organizational support of IT employees. *Information & Management*, 45(8), 556-563.
- 23) Allen, N., & Meyer, J. (2013). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to organization. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- 24) Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- 25) Allen, T. D. (2006). Rewarding good citizens: The relationship between citizenship behavior, gender, and organizational rewards 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(1), 120-143.
- 26) Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., ... & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management decision*, 42(1), 13-40.
- 27) Asgari, A., Silong, A. D., Ahmad, A., & Samah, B. A. (2008). The relationship between leader-member exchange, organizational inflexibility, perceived organizational support, interactional justice and organizational citizenship behaviour. *African Journal of Business Management*, 2(8), 138.
- 28) Banks, J. A. (2008). Diversity, group identity, and citizenship education in a global age. *Educational researcher*, 37(3), 129-139.
- 29) Bekhradi Nasab, V., & Ahmadi, M. (2022). Analyzing the Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior with the Mediating Role of Organizational Indifference. *Innovation Management and Operational Strategies*, 3(2), 176-195.
- 30) Belogolovsky, E., & Somech, A. (2010). Teachers' organizational citizenship behavior: Examining the boundary between in-role behavior and extra-role behavior from the perspective of teachers, principals and parents. *Teaching and Teacher education*, 26(4), 914-923.
- 31) Bret Becton, J., Giles, W. F., & Schraeder, M. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organisational citizenship behaviour in performance appraisal and reward systems. *Employee relations*, 30(5), 494-514.

- 32) Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (2011). Work-family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 640-652.
- 33) Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L., & Aselage, J. (2009). Perceived organizational support and extra-role performance: which leads to which?. *The Journal of social psychology*, 149(1), 119-124.
- 34) Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International journal of hospitality management*, 31(1), 180-190.
- 35) Cho, J., & Treadway, D. C. (2011). Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behaviour relationship: A cross-cultural constructive replication. *European Journal of work and organizational psychology*, 20(5), 631-653.
- 36) Coenraad, D. P. (2016). Pengaruh kemampuan, motivasi dan komitmen terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(1), 17-34.
- Chan, S. H. J., & Lai, H. Y. I. (2017). Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior. *Journal of business research*, 70, 214-223.
- 37) Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- 38) Fields, D., Pang, M., & Chiu, C. (2000). Distributive and procedural justice as predictors of employee outcomes in Hong Kong. *Journal of Organizational Behavior*, 21(5), 547-562.
- 39) Foote, D. A., & Li-Ping Tang, T. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams?. *Management Decision*, 46(6), 933-947.
- 40) Gautam, T., Van Dick, R., Wagner, U., Upadhyay, N., & Davis, A. J. (2005). Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal. *Asian journal of social psychology*, 8(3), 305-314.
- 41) Hall, M. (2008). The effect of comprehensive performance measurement systems on role clarity, psychological empowerment and managerial performance. *Accounting, organizations and society*, 33(2-3), 141-163.
- 42) Harris, K. J., & Kacmar, K. M. (2018). Is more always better? An examination of the nonlinear effects of perceived organizational support on individual outcomes. *The Journal of social psychology*, 158(2), 187-200.

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

- 43) Kalidass, A., & Bahron, A. (2015). The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment and employee turnover intention. *International journal of business administration*, 6(5), 82.
- 44) Limpanitgul, T., Jirotmontree, A., Robson, M. J., & Boonchoo, P. (2013). Job attitudes and prosocial service behavior: A test of the moderating role of organizational culture. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 20, 5-12.
- 45) Linda, M. R., Yonita, R., & Silvia, E. D. (2019, September). The effect of perceived organizational support and job satisfaction on organizational citizenship behavior. In *Third Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA 2019)* (pp. 130-135). Atlantis Press.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology*, 71(3), 492.
- 46) Marzoughi, R. A., Esmi, K., Choopani, H., & Hayat, A. A. (2011). Evaluation of relationship between Job satisfaction with organizational citizenship behavior of Tehran University personnels.
- 47) Mamman, A., Kamoche, K., & Bakuwa, R. (2012). Diversity, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework. *Human Resource Management Review*, 22(4), 285-302.
- 48) Mashallahi, A. (2015). Mediating role of organizational –based self-esteem on the relationship of perceived organizational support whit job satisfaction and affective commitment. *Nursing and midwifery journal*, 13(1), 55-63.
- 49) Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *Academy of Management journal*, 41(3), 351-357.
- 50) Naway, F. A. (2018). *Organizational Citizenship Behavior Dalam Kinerja Organisasi*. Zahir Publishing
- 51) Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009). Organizational citizenship behavior and performance: A meta-analysis of group-level research. *Small Group Research*, 40(5), 555-577.
- 52) Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington books/DC heath and com.
- 53) Poursoltani Zarandy H, Iraj Ramin Nqndr R. the relationship Hmaytsazmany understand between job satisfaction and organizational commitment of staff

General Administration of Sport and Youth Mazandaran, management and organizational behavior at sports magazine.2013 (1): 55-66. [Persian].

54) Ryan, J. J. (2002). Work values and organizational citizenship behaviors: Values that work for employees and organizations. *Journal of business and psychology*, 17, 123-132.

55) Somech, A., & Oplatka, I. (2014). *Organizational citizenship behavior in schools: Examining the impact and opportunities within educational systems*. Routledge.

56) Sumardjo, M., & Supriadi, Y. N. (2023). Perceived organizational commitment mediates the effect of perceived organizational support and organizational culture on organizational citizenship behavior. *Calitatea*, 24(192), 376-384.

57) Sumarsi, S., & Rizal, A. (2022). The effect of competence and quality of work life on organizational citizenship behavior (OCB) with organizational commitment mediation. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)* Volume, 2.

58) Veithzal Rivai Zainal, E. J. S. (2011). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari Teori ke Praktek*.

59) Wang, J., & Wong, C. K. (2011). Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China. *International journal of hospitality management*, 30(4), 845-854.

60) Wech, B. A. (2002). Trust context: Effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange. *Business & Society*, 41(3), 353-360.

61) Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.

62) Yang, J., Liu, Y., Chen, Y., & Pan, X. (2014). The effect of structural empowerment and organizational commitment on Chinese nurses' job satisfaction. *Applied Nursing Research*, 27(3), 186-191.

63) Yurisnawati, S., & Nuvriasari, A. (2024). The Influence of Organizational Support and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment as an Intervening: A Study on CV Baby Cloudfoam. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(1), 159-172.

64) Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta; 7th ed.).

65) Zehir, C., Muceldili, B., & Zehir, S. (2012). The moderating effect of ethical climate on the relationship between job satisfaction and organizational

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی.../میرزایی، حیدری و میرهادی

commitment: Evidence from large companies in Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 734-743.

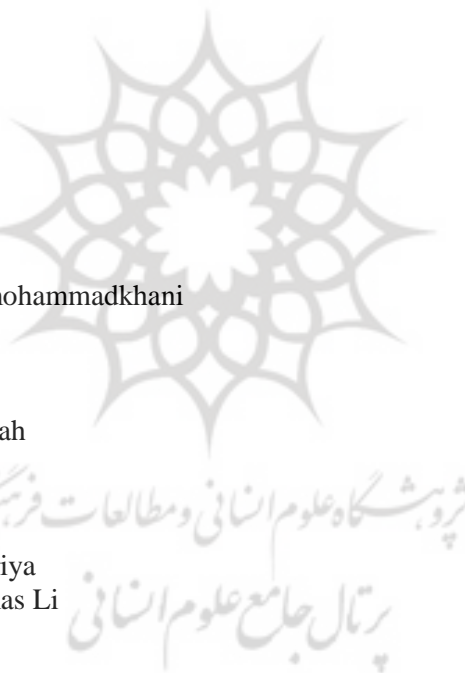
66) Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003.

یادداشت‌ها:

-
- 1 Zainal et al
 - 2 Casper
 - 3 Sahertian
 - 4 Naway
 - 5 Baharvand et al
 - 6 Septiatia
 - 7 Hidayatullah et al
 - 8 Gautham et al
 - 9 Coenraad
 - 10 Perceived Organizational support
 - 11 Fields et al
 - 12 Alan
 - 13 Linda & Silvia
 - 14 Citizenship Behavior
 - 15 Organ & Batman
 - 16 Nielsen et al
 - 17 Chan & Lai
 - 18 Hal
 - 19 Prajogo & Dermott
 - 20 Banks
 - 21 Organizational Commitment
 - 22 Lyman W. Porter et al
 - 23 Meyer
 - 24 Allen
 - 25 Chen et al
 - 26 Wang & Keung
 - 27 Silong & Abu Samah
 - 28 Baliarta
 - 29 Marzooqi & chopani
 - 30 Porsoltani et al
 - 31 Bahrami & sariea
 - 32 Ariely & Chatman
 - 33 slip



-
- 34 Shape
35 Shawl & wiener
36 Ryan & Organ
37 Kim & Asalt
38 Zainabadi
39 Williams
40 Moorman & Organ
41 Wedge
42 Sumardjo et al
43 Somarsi et al
44 afshari
45 Septiatia
46 Fornell & Larcker
47 Yang jian
48 Cho & Treadway
49 Negoei
50 Lin et al
51 Pavalach et al
52 Arif & Chohan
53 Shraghi & Zinner
54 Shataj & Marcus
55 Ghasemzadeh & mohammadkhani
56 Koh kamari
57 Harris & Kacmar
58 Kalidas
59 Othman & Anugerah
60 Top & Gider
61 Yossel & Bektas
62 Vinarish et al
63 Sundakiya & Sateriya
64 David A. & Thomas Li
65 Thanawut et al
66 Cemal Zehir et al
67 Aminu Mamman
68 Jebeli & Etebarian
69 Ahmad & Zafar
70 Sumardjo & Supriadi
71 Sumarsi & Rizal
72 Afshari
73 Somech & Oplatka
74 Belogolovsky



Investigating the Relationship between Perceived Organizational Support and Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Organizational Commitment

Elham Sahraei¹

Receipt: 20/05/2024

Acceptance: 25/07/2024

Vahid Mirzaei²

Maryam Vahdanikhotbehsara³

Abstract

Organizational citizenship behaviors (OCBs), which are voluntary employee behaviors that go beyond their defined duties, play a key role in organizational success. This study aimed to investigate the relationship between perceived organizational support (POS), job satisfaction (JS), and OCB, and the mediating role of organizational commitment (OC) in this relationship among employees of the Agricultural Jihad Organization in North Khorasan Province, Iran. The study was applied in terms of its purpose and descriptive-survey in terms of its research method and correlation type. The statistical population included all employees of the Jihad Agriculture Organization in Bojnord (90 people), and the census method was used to collect data. To collect data, the standard questionnaires of perceived organizational support (Eisenberger, 2001), job satisfaction (Amin, 2012), organizational commitment (Ryan & Organ, 2002), and organizational citizenship behavior (Organ, 1998) were used. The data were analyzed using SPSS 24 and Amos 22 software. The results showed that there is a positive and significant relationship between perceived organizational support and job satisfaction with organizational citizenship behavior. Additionally, organizational commitment plays a full mediating role in the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and a partial mediating role in the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior. Accordingly, managers of the Agricultural Jihad Organization should create a supportive environment and promote employee job satisfaction to pave the way for increased organizational commitment and ultimately enhance their organizational citizenship behavior.

Keywords

Perceived organizational support, job satisfaction, organizational citizenship behavior, organizational commitment, Agricultural Jihad Organization

1-PhD student, Department of public Management, Bojnord branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran. elham.sahraei.dr@gmail.com

2-Assistant Professor, Department of Management, Bojnord branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran. (Corresponding Author) dr-mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

3-PhD student, Department of public Management, Bojnord branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran. vahdanikm2@gmail.com