

مدیریت ورزشی - تابستان ۱۳۹۱
شماره ۱۳- ص ص: ۴۳-۲۷
تاریخ دریافت: ۸۹/۰۴/۰۶
تاریخ تصویب: ۹۰/۰۶/۲۰

رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران

۱. مهرعلی همتی نژاد طولی^۱ - ۲. مهرزاد حمیدی - ۳. محبوبه الهیاری
۱. دانشیار دانشگاه گیلان، ۲. دانشیار دانشگاه تهران، ۳. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه شمال

چکیده

هدف از این تحقیق، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران بود. روش پژوهش توصیفی، از نوع پیمایشی و از نظر روابط بین متغیرها از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارشناسان آکادمی (۶۰ نفر) بودند. نمونه آماری برابر جامعه در نظر گرفته شد ولی پس از توزیع پرسشنامه، ۵۶ پرسشنامه (۹۳ درصد) جمع آوری و تجزیه و تحلیل شد. ابزار تحقیق شامل دو پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده ایزنبرگر و همکاران (۱۹۹۰) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) بود که روایی آنها با استفاده از نظر متخصصان بررسی و پایایی نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ (به ترتیب ضریب آلفا = ۰/۸۵ و ۰/۹۳) محاسبه شد. پس از بررسی نوع توزیع داده‌ها از طریق آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف آزمون فرضیه‌ها از طریق آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی، بررسی شد و به این منظور از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ استفاده شد. تجزیه و تحلیل نتایج حاکی از آن بود که رفتار شهروندی سازمانی با ۴/۴۸ امتیاز از حداکثر ۷ امتیاز، نسبت به حمایت سازمانی ادراک شده (با ۳/۴۸ امتیاز) در کارشناسان آکادمی دارای میانگین بالاتری است. رابطه مثبت و معناداری بین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن به جز بعد جوانمردی مشاهده شد ($P < 0/01$). حمایت سازمانی ادراک شده پیش‌بینی کننده معنی داری برای رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن به جز بعد جوانمردی بود ($P < 0/01$). یافته‌های تحقیق بر افزایش حمایت‌های سازمانی ادراک شده کارکنان به منظور شکوفا شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تأکید دارد.

واژه‌های کلیدی

حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی، آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک.

مقدمه

در سه دهه گذشته حجم زیادی از مطالعات رفتار سازمانی و منابع انسانی بر ارتباطات دوطرفه تبادلی بین کارکنان و سازمان‌ها متمرکز شده است (۲۸، ۳۵، ۳۲، ۲۴). به‌طور بسیار ویژه میزان زیادی از ادبیات مرتبط با روابط میان سازمان و کارمند بر حمایت سازمانی ادراک‌شده^۱ (POS) تمرکز یافته است (۲۴، ۱۲). کارکنان یک سازمان همیشه براساس میزان ارزشی که سازمان برای آنان و ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آنها قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد، حمایت سازمانی ادراک‌شده نام دارد (۳۱، ۱۱). سطح بالای حمایت‌های سازمانی ادراک‌شده موجب ایجاد تعهد در کارکنان به‌منظور جبران این امتیازها و منافع خواهد شد که ممکن است در قالب رفتارهای مشارکتی بروز کند (۶). یکی از متداول‌ترین مفهوم‌سازی‌ها و عملیاتی‌سازی‌های صورت‌گرفته درباره رفتارهای مشارکتی و فرانشی، رفتار شهروندی سازمانی^۲ (OCB) است (۲۰). علاوه بر نظریه‌های بازاریابی داخلی، تبادل رهبر - عضو و نظریه X و Y، یکی از مهم‌ترین نظریه‌ها در توجیه رابطه بین POS و OCB، نظریه مبادله اجتماعی است. این نظریه بر فرایندهایی متمرکز است که بر انتقال منابع اجتماعی و روانی بین طرف‌های مبادله حاکم است (۳۷، ۷). بر مبنای این نظریه، اگر سازمان بتواند کارمندان خود را به‌طور شایسته مورد حمایت قرار دهد، آنها نیز با نیت جبران این حمایت، اقدام به ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی در جهت منافع سازمان می‌کنند (۱۴). در مورد رفتار شهروندی سازمانی، تعاریف بسیار محدودی وجود دارد و هر آنچه هست، از تعریف اورگان (۱۹۸۳) نشأت گرفته است که می‌گوید: «OCB رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان، سازماندهی نمی‌شود» (۳۰، ۲۷، ۲). ارگان (۱۹۸۸) OCB را به‌عنوان رفتارهای اختیاری که نمی‌توانند به‌عنوان بخشی از شرح شغل اجبار شوند، تعریف کرد (۲۳). سازمان‌ها با شناخت این‌گونه رفتارها می‌توانند کارکنان را برانگیزند و کیفیت خدمات را ارتقا بخشند و موجبات اثربخشی کلی سازمان را فراهم آورند (۵). پنج بعد غالب این رفتار عبارتند از:

1 . Percieved organizational support (POS)

2 . Organizational citizenship behavior (OCB)

۱. نعدوستی^۱: این بعد به رفتارهای مفید و سودمند مانند ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که به شکل مستقیم یا غیرمستقیم به کارکنانی که مشکلات کاری دارند کمک می‌کند؛
 ۲. تکریم و تواضع^۲: هرگونه تلاش و کوششی که کارکنان سازمان از خود نشان می‌دهند تا از بروز مشکلات کاری با همکاران خود جلوگیری کنند؛
 ۳. جوانمردی^۳ (رفتار و اخلاق انسانی). در این نوع رفتارها، افراد حاضرند شرایط سازمانی موجود را که به‌نظر از شرایط ایده‌آل و حداقل آن پایین‌تر است، بدون هیچ‌گونه گله و شکایتی قبول کنند؛
 ۴. وجدان کاری^۴ (وظیفه‌شناسی) شامل رفتارهایی است که کارکنان سازمان با اختیار خود و بیش از آن چیزی که از آنها انتظار دارد، از خود نشان می‌دهند؛
 ۵. رفتار مدنی^۵: شامل رفتارهایی همچون حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات سازمانی ارائه‌شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجله و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می‌شود (۳).
- ادبیات اخیر مدیریت ورزشی اظهار می‌دارد که بر تعدادی از نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان مانند تعهد سازمانی، رضایت شغلی، تمایل به تغییر شغل و OCB در میان دیگر متغیرهای نگرشی اثر می‌گذارد (۳۴). در مطالعات متعددی به تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارهای فرآینقی و عملکرد سازمانی اشاره شده است (۲۶، ۱۱). ون دین و همکاران (۱۹۹۴) بیان می‌کنند که سطح بالای POS موجب ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این امتیازها و منافع خواهد شد که ممکن است در قالب OCB بروز کند (۳۸).
- بل و منگوک (۲۰۰۲) در تحقیقی با عنوان «رابطه سازمان - کارمند، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات» دریافتند که حمایت سازمانی و کلیه ابعاد رفتار شهروندی با کیفیت خدمات ارتباط معنادار دارد، ولی

- 1 . Altruism
- 2 . Courtesy
- 3 . Sportmanship
- 4 . Conscientiousness
- 5 . Civic Virtue

برخلاف تصور بین حمایت سازمانی و تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار مستقیمی یافت نشد. او همچنین دریافت که بین هویت سازمانی و کلیه ابعاد OCB و بین POS و هویت سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد که از این طریق POS به طور غیرمستقیم بر OCB تأثیر می‌گذارد (۵).

کوگان (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان «اثرات واسطه تعهد عاطفی و حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عدالت رویه‌ای» دریافت که بین POS و ابعاد رفتار مدنی و جوانمردی ارتباط معناداری وجود دارد. او همچنین نقل می‌کند که مطالعات گذشته (اری و چای، ۲۰۰۱)، کاتن و همکاران، ۲۰۰۱؛ مسترسون و همکاران، ۲۰۰۱؛ مورمن و همکاران، ۱۹۹۸؛ واین و همکاران، ۱۹۹۷؛ شور و واین؛ ۱۹۹۴) دریافتند که بین POS و ابعاد فردی رفتار شهروندی ارتباط معناداری وجود دارد (۱۷).

روشا (۲۰۰۸) در بررسی «رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و عملکرد سازمانی در سازمان‌های ورزشی: نقش واسطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی» دریافت که OCB نقش میانجی را ایفا می‌کند و سبب رسیدن به اهداف سازمانی می‌شود (۳۴).

چن و همکاران در سال ۲۰۰۹ طی تحقیقی با عنوان «حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتارهای فرانشی: کدامیک باعث دیگری می‌شود؟» دریافتند که POS با تغییرات موقتی در عملکردهای فرانشی همراه است. با وجود این، ارتباط بین عملکرد فرانشی و تغییر موقتی در POS از لحاظ آماری معنادار نبود (۹). بنابراین باتوجه به مباحث نظری و تحقیقات انجام گرفته در مورد مزایا و پیامدهای OCB که عواملی مانند بهبود عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمان، موفقیت سازمان، رضایت مشتری و وفاداری مشتری را بررسی کرده‌اند، اهمیت OCB بر کسی پوشیده نیست. از این رو درک اینکه چه اقدامات مدیریتی در ایجاد چنین رفتارهایی می‌تواند مؤثر باشد، اهمیت فراوانی دارد (۳۹، ۲۸، ۲۷، ۲۰) و کاربردهای زیادی در مدیریت سازمان‌های ورزشی (۳۳) از جمله سازمان مورد بررسی در این تحقیق که براساس اساسنامه، مؤسسه‌ای علمی، آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و تخصصی بوده و در سطح ملی، بین‌المللی و کشورهای اسلامی فعالیت‌های مهمی را انجام می‌دهد (۴۰)، دارد. از این رو باتوجه به وجود تحقیقات نادر در مورد شناسایی عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی در زمینه فرهنگی کشور ما، و به‌ویژه در حیطه مدیریت ورزشی که با وجود جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف در این زمینه، تحقیق داخلی مشاهده و یافت نشد. محقق بر آن شد تا طی تحقیقی با پاسخ به

پرسش‌های ذیل، شکاف موجود در ادبیات مرتبط با روابط میان عوامل تعیین‌کننده ساختاری و اجتماعی حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی را کمتر کند و دانشی را فراهم سازد تا به تحقیقات آینده که در ارتباط با بروز و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی است، کمک کند. از این‌رو پاسخ به پرسش‌های زیر از اهداف اصلی این پژوهش است:

۱. چه رابطه‌ای بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در قالب پنج بعد نودوستی، تکریم و تواضع، جوانمردی، وجدان کاری و رفتار مدنی وجود دارد؟
۲. آیا حمایت سازمانی ادراک‌شده، پیش‌بینی‌کننده معناداری برای رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن است؟

روش تحقیق

این تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی و از نظر روابط بین متغیرها از نوع همبستگی است که ابزارهای مورد استفاده در آن دو پرسشنامه استاندارد حمایت سازمانی ادراک‌شده ایزنبرگر و همکاران^۱ (۱۹۹۰) و رفتار شهروندی سازمانی بود. ساکف و همکاران^۲ (۱۹۹۰) بود (۱۳، ۲۹). برای ارزیابی هریک از گویه‌های پرسشنامه از مقیاس ۷ امتیازی لیکرت استفاده شد. (گزینه کاملاً مخالفم با امتیاز ۱، گزینه کاملاً موافقم با امتیاز ۷). روایی محتوایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظر ۱۳ نفر از متخصصان مدیریت ورزشی و مدیریت دولتی پس از پاره‌ای اصلاحات و تعدیل، تأیید و پایایی نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد. ضریب پایایی حاصل، مؤید هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری بود. به این منظور پس از جمع‌آوری کلیه پرسشنامه‌ها، به دلیل محدود بودن جامعه آماری، پرسشنامه ۳۰ نفر از کارشناسان آکادمی به‌طور اتفاقی انتخاب و پایایی آنها محاسبه شد. نتایج بررسی پایایی پرسشنامه‌های مذکور در جدول ۱ آورده شده است.

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارشناسان شاغل در آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران (۶۰ نفر) است. باتوجه به محدود بودن تعداد افراد جامعه، کلیه افراد مورد نظر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب و

1 . Eisenberger et al

2 . Podsakoff et al

پرسشنامه‌های پژوهش در اختیار آنان قرار گرفت. ولی پس از توزیع پرسشنامه‌ها، ۵۶ مورد (۹۳ درصد) جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌هایی که از طریق توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه بین کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک به دست آمد، پس از بررسی نوع توزیع داده‌ها از طریق آزمون کولموگروف - اسمیرنف، به منظور آزمون فرضیه‌ها از آزمون همبستگی پیرسون (برای آزمون روابط بین متغیرها)، رگرسیون خطی (برای پیش‌بینی تبیین واریانس OCB و ابعاد آن از طریق متغیر POS) و تحلیل ماتریس همبستگی استفاده شد. کلیه محاسبات آماری با نرم‌افزار آماری SPSS، نسخه ۱۶ انجام گرفت.

جدول ۱ - نتایج آزمون پایایی

سازه (متغیر مکنون)	شاخص	تعداد سؤال (گویه)	آلفای کرونباخ
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۴	۰/۹۰
	تکریم و تواضع	۴	۰/۸۰
	جوانمردی	۴	۰/۸۶
	وجدان کاری و وظیفه شناسی	۴	۰/۹۰
	رفتار مدنی	۴	۰/۷۱
پایایی کل رفتار شهروندی سازمانی		۲۰	۰/۹۳
حمایت سازمانی ادراک شده		۸	۰/۸۵

نتایج و یافته‌های تحقیق

نتایج توصیفی تحقیق عبارت است از:

- ۷۵ درصد کل آزمودنی‌ها به صورت قراردادی در آکادمی مشغول به کار بودند و بیش از ۱۵ درصد آنها حداکثر ۴۴ ساله بودند و ۹۲/۹ درصد آنان حداکثر ۱۵ سال سابقه کار داشتند. دو یافته اخیر حاکی از تازه تأسیس بودن آکادمی و وجود نیروی انسانی جوان در این سازمان است.

● در بین ابعاد OCB، بعد تکریم و تواضع بالاترین میانگین (از حداکثر هفت امتیاز با پنج امتیاز) را کسب کرد و کمترین میانگین مربوط به بعد جوانمردی (۳/۷۰ امتیاز) بود (جدول ۲).

● OCB (از حداکثر هفت امتیاز با ۴/۴۸ امتیاز) نسبت به POS (۳/۴۸ امتیاز) در کارشناسان آکادمی دارای میانگین بالاتری است (جدول ۲).

جدول ۲ - شاخص‌های مرکزی و پراکندگی حمایت سازمانی ادراک شده رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	حداقل	حداکثر
حمایت سازمانی ادراک شده	۳/۴۸	۰/۹۹	۱/۲۵	۶/۳۸
رفتار شهروندی سازمانی	۴/۴۸	۰/۹۶	۱/۹۰	۶/۶۵
بعد نوعدوستی	۴/۲۵	۱/۵۳	۱	۶/۷۵
بعد تکریم و تواضع	۵	۱/۱۱	۲	۷
بعد جوانمردی	۳/۷۰	۱/۴۱	۱	۶/۷۵
بعد وجدان کاری	۴/۴۱	۱/۴۷	۱	۷
بعد رفتار مدنی	۴/۸۹	۱/۰۶	۲/۷۵	۶/۷۵

نتایج مربوط به همبستگی‌های بین متغیرهای پژوهش، مطابق جدول ۳ عبارت است از:

● بین POS و OCB در کارشناسان آکادمی ملی المپیک ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد (۰/۶۱ = r و $P = ۰/۰۰۱$)؛

● بین POS و بعد نوعدوستی ($r = ۰/۴۷۶$) و ارزش P برابر $۰/۰۰۱$ ، بعد تکریم و تواضع ($r = ۰/۵۵۲$) و ارزش P برابر $۰/۰۰۱$ ، بعد وجدان کاری ($r = ۰/۳۷۳$) و ارزش P برابر $۰/۰۰۸$ و بعد رفتار مدنی ($r = ۰/۵۹۰$) و ارزش P برابر $۰/۰۰۱$ شاخص OCB در کارشناسان آکادمی ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد، ولی بین POS و بعد جوانمردی در سازمان مذکور ارتباط معناداری وجود ندارد ($r = ۰/۱۸۱$) و ارزش P برابر $۰/۲۱۸$ ؛

جدول ۳ - ماتریس همبستگی چندگانه بین متغیرهای POS و OCB و ابعاد آن در کارشناسان آکادمی

متغیر	آماره	نوع دوستی	تکریم و تواضع	جوائز مردی	وجدان کاری	رفتار مدنی	رفتار شهروندی	حمایت سازمانی
نوع دوستی	ضرب همبستگی پیرسون	۱	۰/۶۶۵ ^{oo}	۰/۲۸۳ ^o	۰/۵۱۵ ^{oo}	۰/۴۶۵ ^{oo}	۰/۷۹۴ ^{oo}	۰/۴۷۶ ^{oo}
	سطح معناداری		۰/۰۰۱	۰/۰۴۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
	تعداد	۵۵	۵۱	۵۲	۵۴	۵۲	۴۹	۴۹
تکریم و تواضع	ضرب همبستگی پیرسون	۰/۶۶۵ ^{oo}	۱	۰/۱۷۸	۰/۵۰۰ ^{oo}	۰/۵۷۹ ^{oo}	۰/۷۸۱ ^{oo}	۰/۵۵۲ ^{oo}
	سطح معناداری	۰/۰۰۱		۰/۲۱۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
	تعداد	۵۱	۵۲	۵۱	۵۲	۵۱	۴۹	۴۷
جوائز مردی	ضرب همبستگی پیرسون	۰/۲۸۳ ^o	۰/۱۷۸	۱	۰/۳۸۷ ^{oo}	۰/۲۲۵	۰/۶۰۴ ^{oo}	۰/۱۸۱
	سطح معناداری	۰/۰۴۲	۰/۲۱۱		۰/۰۰۴	۰/۱۱۲	۰/۰۰۱	۰/۲۱۸
	تعداد	۵۲	۵۱	۵۲	۵۳	۵۱	۴۹	۴۸
وجدان کاری	ضرب همبستگی پیرسون	۰/۵۱۶ ^{oo}	۰/۵۰۰ ^{oo}	۰/۳۸۷ ^{oo}	۱	۰/۵۷۶ ^{oo}	۰/۸۰۳ ^{oo}	۰/۳۷۲ ^{oo}
	سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۴		۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۸
	تعداد	۵۴	۵۲	۵۳	۵۵	۵۳	۴۹	۵۰
رفتار مدنی	ضرب همبستگی پیرسون	۰/۴۶۵ ^{oo}	۰/۵۷۹ ^{oo}	۰/۲۲۵	۰/۵۷۶ ^{oo}	۱	۰/۷۱۸ ^{oo}	۰/۵۹۰ ^{oo}
	سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۱۱۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
	تعداد	۵۲	۵۱	۵۱	۵۳	۵۳	۴۹	۴۸
رفتار شهروندی	ضرب همبستگی پیرسون	۰/۷۹۴ ^{oo}	۰/۷۸۱ ^{oo}	۰/۶۰۴ ^{oo}	۰/۸۰۳ ^{oo}	۰/۷۱۸ ^{oo}	۱	۰/۶۱۵ ^{oo}
	سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
	تعداد	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹

ادامه جدول ۳ - ماتریس همبستگی چندگانه بین متغیرهای POS و OCB و ابعاد آن در کارشناسان آکادمی

متغیر	آماره	نوع دوستی	تکریم و تواضع	جوانمردی	وجدان کاری	رفتار مدنی	رفتار شهروندی	حمایت سازمانی
حمایت سازمانی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۴۷۶**	۰/۵۵۲**	۰/۱۸۱**	۰/۳۷۳**	۰/۵۹۰**	۰/۶۱۵**	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۲۱۸	۰/۰۰۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	
	تعداد	۴۹	۴۷	۴۸	۵۰	۴۸	۴۴	۵۰

* همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۵، ** همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱

● مطابق جدول ۴، براساس معادله رگرسیون خطی مشاهده شد که حمایت سازمانی ۴۵ درصد واریانس رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کند که این مقدار برای پیش‌بینی رفتار شهروندی معنادار است. بنابراین متغیر حمایت سازمانی تأثیر معناداری در پیش‌بینی مدل دارد ($F = ۱۵/۸۳۷$ ، $P = ۰/۰۰۱$ ، $R^2 = ۰/۴۴۸$)؛

● براساس معادله رگرسیون خطی مشاهده شد حمایت سازمانی تقریباً ۳۲ درصد واریانس نوع دوستی ($F = ۱۰/۴۳۵$ ، $P = ۰/۰۰۱$ ، $R^2 = ۰/۳۲۲$) تقریباً ۳۷ درصد واریانس تکریم و تواضع ($F = ۱۲/۴۱۶$ ، $P = ۰/۰۰۱$) و $P = ۰/۳۷۲$ ، $R^2 = ۰/۳۷۲$ ، تقریباً ۲۱ درصد واریانس وجدان کاری ($F = ۶/۰۶۳$ ، $P = ۰/۰۰۵$ ، $R^2 = ۰/۲۱۲$) و تقریباً ۵۶ درصد واریانس رفتار مدنی ($F = ۲۶/۹۴۶$ ، $P = ۰/۰۰۱$ ، $R^2 = ۰/۵۵۶$) را پیش‌بینی می‌کند که این مقدار برای پیش‌بینی ابعاد مذکور معنادار است، بنابراین متغیر حمایت سازمانی تأثیر معناداری در پیش‌بینی مدل دارد؛

● براساس معادله رگرسیون خطی مشاهده شد حمایت سازمانی تقریباً ۹ درصد واریانس بعد جوانمردی را پیش‌بینی می‌کند که این مقدار برای پیش‌بینی جوانمردی معنادار نیست، بنابراین متغیر تأثیر معناداری در پیش‌بینی مدل ندارد ($F = ۲/۲۲۷$ ، $P = ۰/۱۲۰$ ، $R^2 = ۰/۰۹۴$)؛

جدول ۴ - میزان پیش‌بینی واریانس متغیر OCB و ابعاد آن از طریق حمایت سازمانی ادراک‌شده

R ²	P	F	سطح معنی‌داری	t	ضریب بتا	متغیرها	
۰/۴۴۸	۰/۰۰۱	۱۵/۸۲۷	۰/۰۰۱	۴/۹۴۵	۰/۵۹۷	OCB	حمایت سازمانی
۰/۳۲۲	۰/۰۰۱	۱۰/۴۳۵	۰/۰۰۱	۳/۷۶۵	۰/۴۷۷	نوع‌دوستی	
۰/۳۷۲	۰/۰۰۱	۱۲/۴۱۶	۰/۰۰۱	۴/۲۴۱	۰/۵۲۸	تکریم	
۰/۲۱۲	۰/۰۰۵	۶/۰۶۳	۰/۰۰۹	۲/۷۱۴	۰/۳۶۶	جوانمردی	
۰/۰۹۴	۰/۰۲۸	۵/۱۰۲	۰/۰۲۸	۲/۲۵۹	۰/۳۰۷	وجدان کاری	
۰/۵۵۶	۰/۰۰۱	۲۶/۹۴۶	۰/۰۰۱	۴/۹۳۵	۰/۵۱۱	رفتار مدنی	

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از مفاهیمی که توجه فوق‌العاده تحقیقات سازمانی را به خود جلب کرده و توانسته دیدگاه جدید و بی‌نظیری در ورزش ایجاد کند، رفتار شهروندی سازمانی است (۴). مطالعه تیم‌های سازمانی مؤثر و کارآمد به میزان زیاد در حیطه روانشناسی و مدیریت ورزشی توصیه و پیشنهاد شده است (۳۴، ۱۵، ۴). شاید در هیچ زمینه‌ای اعتقاد به اثربخشی تیمی به اندازه دنیای ورزش اهمیت و تقاضا پیدا نکرده است (۲۱). اثربخشی سازمانی در دپارتمان‌های ورزشی که در محیط با شدت رقابتی مشغول فعالیت هستند، به‌طور چشمگیری به تعهد سازمانی و OCB کارکنان آنها مانند سرپرستان، کارمندان، مربیان و ورزشکاران وابسته است (۳۳). روشا در همایش مدیریت ورزشی انجمن آمریکای شمالی (NASSM) در سال ۲۰۰۸ متذکر می‌شود که براساس ادبیات موجود، حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌طور مثبت با تعهد سازمانی (۳۹، ۱۱) و رفتار شهروندی سازمانی (۳۹، ۳۶) ارتباط دارد (۳۴). به‌همین دلیل هدف از این تحقیق، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران بود.

نتایج تحقیق نشان داد که بین POS و OCB در کارشناسان آکادمی ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد و POS پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای OCB است. بنابراین براساس نظریه مبادله اجتماعی، کیفیت روابط تبادلی، کارکنان را از طریق افزایش احساس تعلق، تمایل به جبران متقابل و اعتماد به بروز OCB ترغیب می‌کند (۱۴). شور و واین (۱۹۹۳) دریافتند که اگرچه تعهد عاطفی یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم است،

پیش‌بینی‌کننده بسیار قوی‌تری است (۳۶). به‌زعم ارگان (۲۰۰۵) رفتارهای اختیاری و داوطلبانه کارکنان از رضایت شغلی آنها منتج می‌شود. این رابطه نیز براساس نظریه مبادله اجتماعی قابل تفسیر است (۲۲). این یافته با نتایج تحقیقات شور و واین (۱۹۹۳)، ارگان (۲۰۰۵)، روشا (۲۰۰۸)، چن، ایزنبرگر و جانسون (۲۰۰۹) همخوانی دارد. همچنین بین POS و ابعاد OCB به‌جز بعد جوانمردی در کارشناسان آکادمی ارتباط معنی‌دار و مستقیمی مشاهده شد و POS پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای این ابعاد از OCB بود. به‌عبارت دیگر، افزایش حمایت‌های سازمانی در آکادمی می‌تواند با افزایش در هر کدام از ابعاد OCB نیز همراه باشد. پاستور و همکاران^۱ (۱۹۹۶) شش محدوده را که مدیران می‌توانند حمایت‌هایی را برای کارکنان دپارتمان‌های ورزشی فراهم کنند، معرفی کردند:

۱. مدیریت بازی‌ها؛ ۲. تصمیم‌گیری؛ ۳. محیط کاری غیرتبعیض‌آمیز؛ ۴. مزایای شغلی / حقوق؛ ۵. حمایت طرح و برنامه؛ ۶. ارزشیابی (۲۵).

پیرسی و همکاران (۲۰۰۶) نیز دریافتند که هرچه حمایت‌های سازمانی در قبال کارکنان بیشتر باشد، آنها نیز تمایل بیشتری به ارائه OCB (نوع‌دوستی، تیم‌سازی، جوانمردی و فضیلت مدنی) دارند. این در حالی است که بروز این‌گونه رفتارها به‌واسطه تأثیری که بر عملکرد کارکنان سازمان در قبال انجام نقش‌ها و وظایف رسمی آنها داشت، موجب بهبود عملکرد کلی سازمان شد (۲۶، ۱۸).

به‌طور کلی در تحلیل یافته‌های مذکور اهم دلایل احتمالی این نتایج را می‌توان وابستگی‌ها و تعلقات روانی ناشی از دریافت حمایت‌های سازمانی، الگوسازی صحیح مدیران، وجود کارکنانی برانگیخته و موافق با رشد و توسعه آکادمی، رعایت انصاف و عدالت در اقدامات منابع انسانی، احترام به حقوق یکدیگر و فضیلت‌های اخلاقی، محبوبیت نام و نشان آکادمی در مجامع ورزشی ملی و بین‌المللی، تازه‌تأسیس بودن آکادمی و داشتن کارشناسان جوان و با سن و سنوات نسبتاً کم و مشابه با یکدیگر عنوان کرد.

یافته‌های تحقیق نشان داد که در بین ابعاد OCB، بعد تکریم و تواضع دارای بالاترین میانگین (۵ امتیاز از حداکثر ۷ امتیاز) است. با توجه به اطلاعات توصیفی مربوط به این مؤلفه، برخی از عوامل دخیل در افزایش

میانگین این بعد از رفتار شهروندی را می‌توان احترام اعضای آکادمی به حقوق دیگران و مطلع کردن سرپرستان قبل از انجام هرگونه اقدام مهمی در آکادمی توسط کارکنان دانست.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که در بین ابعاد OCB، کمترین میانگین مربوط به بعد جوانمردی (۳/۷۰ امتیاز) است و بین POS با بعد جوانمردی رفتار شهروندی، ارتباط معنی‌داری مشاهده نشد. همچنین POS پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای این بعد نبود. باتوجه به یافته‌های تحقیق، اهم دلایل احتمالی این یافته‌ها را می‌توان عدم تأثیر عملکرد، مهارت‌ها، سنوات کاری و سطح تحصیلات در میزان حقوق، وجود سازمان‌های غیررسمی مخرب در سازمان که رواج‌دهنده افکار منفی، بدبینی به امور و مقتضیات کاری هستند و وفور نحوه استخدامی قراردادی در آکادمی و در نتیجه امنیت شغلی پایین برشمرد. چانگ و چالادورای (۲۰۰۳) دریافتند که کارکنان تمام‌وقت سازمان‌های ورزشی تعهد عاطفی و رفتار شهروندی بالاتری نسبت به کارکنان پاره‌وقت دارند (۸). تحقیقات مختلف نشان می‌دهد تجدیدنظر در نحوه استخدامی، سیستم پاداش و دستمزد، به‌کارگیری افراد جوان که ظرفیت بیشتری به‌منظور تحمل مشکلات محیط کار دارند و ترویج افکار مثبت و عواطف و وابستگی‌های روانی در سازمان می‌تواند در جهت بهبود رفتارهای مرتبط با بعد جوانمردی در آکادمی کمک‌کننده باشد (۱۰)، زیرا رفتار شهروندی از طریق این خصیصه می‌تواند موجب بهبود عملکرد سازمان و حفظ بهترین افراد از طریق ایجاد محیط بهتر و جذاب برای کار شود (۱۶، ۱۹).

به‌طور کلی باتوجه به یافته‌ها و بر مبنای مبانی نظری ارائه‌شده می‌توان گفت مدیریت آکادمی با فراهم کردن شرایط سازمانی مناسب برای کارشناسان آکادمی موجب شده تا آنها برای ارائه رفتارهای مشارکتی به‌منظور تحقق اهداف سازمانی از خود تمایل و علاقه نشان دهند، چراکه معتقدند سازمان توانسته است انتظارات آنها را به‌خوبی برآورده کند، از این‌رو ضرورت تلاش بیشتر برای تحقق اهداف آکادمی به‌منظور جبران حمایت‌ها و اقدامات سازمان مذکور را احساس می‌کنند (تحقق نظریه تبادل اجتماعی). نتیجه این اتفاقات می‌تواند منجر به این شود که رفتارهای کارکنان بر پیامدهای سازمانی همچون بهبود عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات مؤثر واقع شود که البته بررسی و اثبات این روابط نیازمند تحقیقات بیشتر در این زمینه در آینده است. نکته مهم در این زمینه توجه مدیریت آکادمی به اعمال این‌گونه رفتارها در طراحی فرایندهای سازمانی مانند سیستم‌های ارزیابی

عملکرد و تدوین شرح شغل کارکنان است تا از این طریق، به عنوان رفتارهای کمک کننده در درون افراد نهادینه شود.

در مجموع برای کلیه سازمان های ورزشی که نهادهای هدفدار و جویای رشد و توسعه هستند (۱)، می توان نتیجه گرفت که OCB، در میان مدیران و کارکنان، از نیازهای اساسی در سازمان های ورزشی تمام کشورهاست. سازمان های ورزشی، بدون بهره مندی از کارکنانی با OCB بالا، به سختی قادر به تحقق اهداف خود خواهند بود. لیکن صرف نظر از مطالعات متعددی که سعی در شناخت جنبه های گوناگون رفتار شهروندی سازمانی و اهمیت این دسته از رفتارها در اثربخشی سازمانی دارند، باید توجه داشت که مطالعات به نسبت کمتری در مورد چگونگی ایجاد، تشویق، ارتقا و تقویت چنین رفتارهایی صورت گرفته است. به طور کلی، اینکه چه راهکارها، راهبردها و ساختارهایی را می توان به این منظور به کار گرفت، موضوعی است که به نظر می رسد در کنار مطالعات کنونی در مورد شناخت رفتار شهروندی سازمانی، حایز اهمیت فراوانی است.

منابع و مأخذ

۱. اسدی، حسن. قربانی، محمدحسین. (۱۳۸۷). "رابطه بین مأموریت و یکپارچگی سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران". المپیک (۴۴)، ۶۹ - ۵۹
۲. مقیمی، سیدمحمد. (۱۳۸۴). "رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل". فرهنگ مدیریت، شماره ۱۱، ص ۳۸.
۳. نوری، علی. (۱۳۸۷). "بررسی تأثیر نقش واسط رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات مورد مطالعه". هتل پنج ستاره پارس، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه فردوسی.

4. Aoyagi, W.M., Cox, H.R. McGuire, T.R. (2008). "Organizational citizenship behavior in sport: relationship with leadership, team cohesion and athletic satisfaction". *Journal of applied sport psychology*, 20, PP:25-41.

5. Bell, S.J., and Mengue, B. (2002). "The employee – organization relationship, organizational citizenship behaviors and superior service quality". *Journal of retailing*, 78, PP:131-146.
6. Bergami, M. and R.P. Bagozzi. (2000). "Self – categorization, affective commitment and group self – esteem as distinct aspects of social identity in the organization". *British journal of social psychology*, 39, PP: 555-577.
7. Blau, P. (1964). "Exchange and power in social life". New York: Wiley.
8. Chang, K. Chelladuari, P. (2003). "Comparison of part – time worker and full time worker: commitment and citizenship behavior in Korean sport organization". *Journal of sport management*, 6. PP:38-51.
9. Chen, Z., Eisenberger, R. Johnson, K.M. Sucharski, I.L. and Aselage, J. (2009). "Perceived organizational support and extra – role performance: which leads to which?" *Journal of social psychology*, 149(1). PP:119-124.
10. Dick, R.V. Knippenberg, D.V. Kerschreiter, R. H. Hertel, G. and Wieseker, J. (2008). "Interactive effects of work group and organizational identification on job satisfaction and extra – role behavior". *journal of vocational behavior*, 72, PP:388-399.
11. Eisenberger, R., Armeli, S. Rexwinkel, B., Lynch, P.D., and Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, 86, PP:42-51.
12. Eisenberger, R. Huntington, R. Hutchison, S., and Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support". *Journal of applied psychology*, 75, PP:51-59.
13. Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis – LaMastro. (1990). "Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation". *Journal of applied psychology*, 75, PP:51-59.
14. Gouldner, A.W. (1960). "The norm of reciprocity: a preliminary statement". *American sociological review*, 25, PP:161-178.

15. Jones, G. (2002). "Performance excellence: a personal perspective on the link between sport and business". *Journal of applied sport psychology*, 14, PP:268-281.

16. Karambayya, R. (1990). "Contexts for organizational citizenship behavior: do high performing and satisfying units have better citizens". *Your university working paper*.

17. Kogan, L., (2004). "Mediating effects of affective commitment and perceived organizational support on the relationship between procedural justice and organizational behavior". *PhD dissertation, Alliant international university*.

18. Liu, W. (2004). "Perceived organizational support: linking human resource management practice". *PhD dissertation, university of Maryland*.

19. Mackenzie, S.B., Podsakoff, P.M. and Fetter, R. (1993). "The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance". *Journal of Marketing*, 57 (1), P:70.

20. Morrison, E.W. (1996). "Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality". *Human resource management decision*, 35, PP: 493-512.

21. Mulen, B., and Cooper, C. (1994). "The relation between group cohesiveness and performance: an integration". *Psychological bulletin*, 115, PP:210-227.

22. Organ, D. W., (2005). "OCB in the context of organization theory". P: 46, retrieved Oct. 15, 2008. From www.sagepub.com/upmdata/5861_chapter3_Organ_I_Proof_2pdf.

23. Organ, D.W. (1988). "Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome: Lexington, MA: Lexington Books".

24. Pack, M.A.S.M. (2005). "Antecedents and consequence of perceived organizational support for NCAA athletic administrators". The Ohio state university. PhD dissertation.

25. Pastore, D.L. Goldfine, B., and Riemer, H. (1996). "NCAA college coaches: and athletic administrative support". *Journal of sport management*, 10, PP:373-397.

26. Piercy, N. F., Cravens, D.W., Lane, N., and Vorhies, D.W. (2006). "Driving organizational citizenship behaviors and salesperson In – role behavior performance: the role of management control and perceived organizational support". *Academy of marketing science*, 34 (2). PP:244-262.

27. Podsakoff, E., Mackenzie, J., Paine, J., and Bacharach, D. (2000). "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of management*, 26, PP:513-563.

28. Podsakoff, P.M. and MacKenize, S.B. (2001). "Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestion for future research, 10(2), PP: 1333-153, Lawrence Erlbaum associate, Tnce.

29. Podsakoff, P.M. MacKenzie, S.B. Morrman, R. H. and Fetter, R. (1990). "Transformational leader behaviors and their effects on follower's trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behavior". *Leadership quarterly*, 1(2). PP:107-142.

30. Raub, S. Does (2008). "bureaucracy kill individual initiative?" *The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry. International journal of hospitality magement*, 27, PP: 179-186.

31. Rhoad. S., L. and Eisenberger, R., and Armeli, S. (2001). "Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support". *Journal of applied psychology*, 86, PP:825-836.

32. Robinson, S.L., and Rousseau, D. M. (1994). "Violating the psychological

contract: not the exception but the norm". *Journal of organizational behavior*, 15, PP:245-259.

33. Rocha, C. (2008). "Organizational effectiveness of athletic departments and coaches' extra role behavior". retrieved Nov. 11, 2008, from: www.nassm.com/files/conf_abstracts/2008-175.pdf.

34. Rocha, C., (2008). "Perceived organizational support and employee performance: the mediating role of organizational commitment and organizational citizenship behavior". Retrieved Nov. 11, 2008. From: www.nassam.com/files/conf_abstracts/2008-176.pdf.

35. Roussseau, D.M. (1989). "Psychological and implied contracts in organization". *Employee responsibilities and rights journal*, 2, PP:121-139.

36. Shore, L.M. and Wayne, S.J. (1993). "Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support". *Journal of applied psychological*.

37. Turner, J. H. (1987). "Social exchange theory: future directions". In K.S. Cook (Ed.). *Social exchange theory*. (223-246). Newbury Park: Sage.

38. Van Dyne, L., Graham, J. W., and Dienesch, R.M. (1994). "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement and validation". *Academy of measurement journal*, 37, PP: 756-802.

39. Wayne, S.J. Shore, L.M. Boomer, W.H., and Tetrik, L.E. (2002). "The role of treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader – member exchange". *Journal of academy psychology*, 87, PP: 590-598.