

رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی - جمعیت شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در ورزش

محبوبه اللهیاری^۱، دکتر مهرزاد حمیدی^۲، دکتر مهرعلی همتی نژاد^۳، فاطمه اللهیاری^۴

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۱/۳۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۸/۲۳

چکیده

هدف از تحقیق حاضر، بررسی رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی - جمعیت شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران است. روش پژوهش، توصیفی و از نوع پیمایشی و به لحاظ روابط بین متغیرها از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل تمام کارشناسان آکادمی (۶۰ نفر) است. نمونه آماری برابر جامعه در نظر گرفته شد، ولی پس از توزیع پرسشنامه‌ها، ۵۶ پرسشنامه (۹۳٪) جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد. ابزار تحقیق شامل سه پرسشنامه عوامل اجتماعی - جمعیت شناختی و هویت سازمانی مائل و اشفرس (۱۹۹۲) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) بود. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظر متخصصان تأیید شد و پایایی آنها نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ، به ترتیب ۰/۸۲۵ و ۰/۹۳۶ به دست آمد. ابتدا، توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی شد. سپس، فرضیه‌ها، با استفاده از آزمون‌های همبستگی پیرسون، همبستگی اسپیرمن، خی دو، فی کرامر و رگرسیون خطی بررسی شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری SPSS و Excel استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد میانگین هویت سازمانی (۷۴٪) در کارشناسان آکادمی بالاتر از رفتار شهروندی سازمانی (۶۴٪) است. از بین عوامل اجتماعی - جمعیت شناختی، ویژگی نوع استخدام با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد، ولی سابقه شغلی با رفتار شهروندی رابطه منفی و معنی‌داری دارد ($P < 0/05$). بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی و ابعاد آن، به جز جوانمردی، رابطه مثبت و معنی‌داری مشاهده می‌شود ($P < 0/01$). هویت سازمانی، پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای رفتار شهروندی و ابعاد آن، به جز بعد جوانمردی است ($P < 0/01$). یافته‌های

Email: mallahyari26@gmail.com

۱. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی

۲. استادیار دانشگاه تهران

۳. استادیار دانشگاه گیلان

۴. دانشجوی مدیریت ورزشی دانشگاه تهران

تحقیق بر افزایش هویت سازمانی و توجه به عوامل اجتماعی-جمعیت شناختی مناسب در به‌کارگیری کارمندان برای امور سازمانی تأکید دارد. تا با افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی، مدیران آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک در جهت دستیابی به اهداف و پیامدهای مطلوب سازمانی گام بردارند.

کلیدواژه‌های فارسی: رفتار شهروندی سازمانی، هویت سازمانی، عوامل اجتماعی-جمعیت شناختی، آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک.

مقدمه

نگرش، ارزیابی یا برآوردی است که به صورت مطلوب یا نامطلوب، درباره‌ی شیء، فرد یا رویدادی انجام می‌شود. مدیران به این دلیل به نگرش کارکنان توجه می‌کنند که نگرش بر رفتار افراد اثر می‌گذارد (۱). آن دسته از رفتارهای شغلی که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. در گذشته، محققان برای بررسی رابطه‌ی میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، اغلب به عملکرد درون‌نقشی کارکنان توجه می‌کردند. تقریباً از یک دهه و نیم قبل، محققان بین عملکرد درون‌نقشی و فرآینقی تفاوت قائل شده‌اند (۲).

بر اساس تئوری هویت سازمانی، ارائه‌ی رفتارهای مشارکتی خارج از نقش کارکنان سازمان‌ها، وابسته به هویت سازمانی^۱ و به عبارت دیگر، حد و حدودی است که اعضای سازمان خود را جزء سازمان و با سازمان یکی دانسته، هویت خود را در دل آن تصور نمایند (۳-۵) و موفقیت‌ها و شکست‌های سازمانی را موفقیت‌ها و شکست‌های خود بدانند (۶). هویت سازمانی، مفهومی است برای توصیف رابطه‌ی بین فرد با سازمانی که در آن کار می‌کند. صاحب‌نظران این عرصه، هویت سازمانی را چنین تعریف می‌نمایند: «ادراک یکی بودن (متعلق بودن) با سازمان، جایی که افراد خود را بر اساس خصوصیات سازمانشان تعریف می‌کنند» (۷). ثابت شده است که هویت سازمانی، عامل اساسی در زندگی سازمانی به شمار می‌رود. تحقیقات انجام شده در این عرصه نیز نشان می‌دهد، کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، تفکرهای مثبت و رفتارهای مفیدی در برابر محیط کار خود نشان می‌دهند (۶-۸).

تحقیقات رفتار سازمانی در دو دهه‌ی گذشته، تمایل قابل توجهی به مطالعه روی هویت سازمانی داشته است. ریکیتا (۲۰۰۵) در تحقیقی فراتحلیلی در مورد هویت سازمانی گفته است که هویت سازمانی با بسیاری از رفتارها، نگرش‌ها و متغیرهای زمینه‌ای (وضعیتی) کاری در ارتباط

است (۹). اندیشمندان علوم اجتماعی معتقدند هویت سازمانی نیروهای انگیزشی بسیار قوی و نهفته‌ای دارد که می‌تواند در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی^۱ بروز یابد (۹-۱۱).

در مورد رفتار شهروندی سازمانی تعاریف بسیار محدودی وجود دارد و آنچه هست از تعریف ارگان^۲ (۱۹۸۳) نشئت گرفته است. بنا بر تعریف وی: «رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش اثربخشی سازمان مؤثر است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم، به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان، سازمان‌دهی نمی‌شود» (۱۲، ۱۳). ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری اختیاری تعریف می‌کند که نمی‌تواند به عنوان بخشی از شرح شغل اجبار شود (۱۴). سازمان‌ها با شناخت این‌گونه رفتارها می‌توانند کارکنان را برانگیخته، کیفیت خدمات را ارتقاء بخشند و موجب اثربخشی کلی سازمان شوند (۱۵). البته اثرات ارائه چنین رفتارهایی تنها محدود به درون سازمان نمی‌شود، بلکه تأثیر آن بر افراد خارج از سازمان نیز قابل مشاهده خواهد بود که می‌تواند در قالب رضایت مشتریان، وفاداری آنان و قصد بازگشت مجدد آنها نیز نمایان شود (۱۶، ۱۷). در حقیقت، می‌توان نتیجه گرفت که رفتارهای شهروندی سازمانی با روغن کاری کردن قطعات و چرخ‌های اجتماعی سازمان‌ها، باعث ارتقاء و بهبود عملکرد سازمانی می‌شوند (۱۸).

پیشینه مدیریت ورزشی نیز نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی، مفهومی استثنایی و ارزشمند در ورزش است و بر پیامدهای سازمانی از قبیل اثربخشی سازمانی، بهره‌وری، بهبود عملکرد و رضایت مشتری اثر می‌گذارد (۱۹، ۲۰). روشا^۳ (۲۰۰۸) نیز در همایش مدیریت ورزشی آمریکا اظهار کرد که رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های ورزشی نقش مهمی ایفا می‌کند و سبب دست‌یابی به اهداف سازمانی می‌شود (۲۱).

نتایج تحقیق بیرگامی و باگوزی^۴ (۲۰۰۰) نشان داد کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، تفکرات مثبت و رفتارهای مفیدی در برابر محیط کار خود نشان می‌دهند (۶). بل و منگوک^۵ (۲۰۰۲) در تحقیقی با عنوان «رابطه سازمان-کارمند، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات» دریافتند که حمایت‌های سازمانی و تمام ابعاد رفتار شهروندی با کیفیت خدمات ارتباطی معنی‌دار دارد. آنها همچنین دریافتند که بین هویت سازمانی و تمام ابعاد رفتار شهروندی و بین حمایت‌های سازمانی و هویت سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری

-
1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)
 2. Organ
 3. Rocha
 4. Bergami & Bagozzi
 5. Bell & Menguc

وجود دارد که از این طریق، حمایت‌های سازمانی به‌طور غیرمستقیم بر رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد (۱۰). چانگ و چالادورای^۱ (۲۰۰۳) با مقایسه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان پاره‌وقت و تمام‌وقت سازمان‌های ورزشی کره جنوبی به این نتیجه رسیدند که کارکنان تمام‌وقت، در مقایسه با کارکنان پاره‌وقت، تعهد عاطفی و رفتار شهروندی بالاتری داشتند. همچنین، ارتباط بین تعهد عاطفی و رفتار شهروندی در گروه کارکنان تمام‌وقت بیشتر از کارکنان پاره‌وقت بود (۲۲).

بلا و همکاران (۲۰۰۵) در تحقیقی روی بیمارستان‌های عمومی یونان نتیجه گرفتند که عزت نفس و هویت سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط دارند. زنان بیشتر از مردان رفتارهای شهروندی سازمانی بروز می‌دهند و میزان بروز این رفتارها در بین کارکنان تمام‌وقت، با کارکنان قراردادی متفاوت است (۲۳). کیم و چانگ (۲۰۰۷) در تحقیقی با عنوان «اثرات تعاملی تعهد حرفه‌ای و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی بر انگیزه ترک شغل و رفتارهای شهروندی سازمانی» دریافتند که تعهد سازمانی تأثیر منفی بر انگیزه ترک شغل دارد، ولی تعهد حرفه‌ای که کیم و چانگ آن را مترادف هویت و درگیری کارکنان با شغلشان می‌دانند، تأثیر مثبت بر انگیزه ترک شغل دارد. آنها همچنین دریافتند که تعهد سازمانی کارکنان در سازمان‌های ورزشی، اثر معنی‌داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد، در حالی که تعهد شغلی چنین تأثیری ندارد. این یافته را بدین‌گونه قابل توجیه است که هرچه تعهد سازمانی کارمندان قوی‌تر باشد، تمایل بیشتری به ارائه رفتارهای شهروندی در سازمان دارند، در حالی که هرچه تعهد شغلی کارمندان قوی‌تر باشد، تمرکز بیشتری بر شغلشان دارند و تمایلی به انجام فعالیت‌های خارج از شرح شغلشان ندارند (۲۴). دی و همکاران (۲۰۰۸) با انجام پژوهشی در زمینه هویت سازمانی دریافتند که وجود انواع هویت‌ها در سازمان مانند هویت سازمانی و هویت گروه کاری، در مقایسه با وجود یکی از انواع هویت‌ها، با رضایت شغلی و رفتارهای فراتر از نقش‌های بیشتری همراه است (۲۵).

کیم و همکاران (۲۰۰۸) تأثیر تعهد سازمانی و هویت ورزشی کارکنان بخش‌های ورزشی دانشگاه را در چهار وضعیت شغلی (کارکنان تمام‌وقت، پاره‌وقت، داوطلبان و کارورزان) با هم مقایسه کردند و دریافتند که هویت ورزشی کارکنان تمام‌وقت و کارورزان به‌طور معنی‌داری، بالاتری از کارکنان پاره‌وقت و داوطلبان است. تعهد هنجاری و عاطفی کارورزان و داوطلبان به‌طور معنی‌داری، بیشتر از کارکنان پاره‌وقت است، ولی در مقایسه با کارکنان تمام‌وقت، تعهد عاطفی کمتری داشتند؛ بنابراین آنها توصیه کرده‌اند که واحدهای ورزشی، کارکنان پاره‌وقت را

محتاطانه به کار گیرند و به طور متناوب، پتانسیل افزایش استفاده از کارورزان و داوطلبان را بررسی کنند (۲۶). عزیزی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان «ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی» به این نتیجه رسیدند که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد. همچنین بین ابعاد رفتار شهروندی، به جز بعد رفتار مدنی و تکریم و تواضع، با تعهد سازمانی نیز ارتباط وجود دارد (۲۷). مرادی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان «ارتباط بین رهبری تحول آفرین-تبادلی و رفتار شهروندی سازمانی» دریافتند که میزان به کارگیری رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تربیت بدنی متوسط است و سبک رهبری تحول آفرین-تبادلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری دارد. آنها همچنین دریافتند که رهبری تحول آفرین پیش بینی کننده قوی تری برای رفتار شهروندی سازمانی است و تأثیر بیشتری بر آن دارد (۲۸). دعائی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «ارتقای سطح کیفیت خدمات: بررسی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی» دریافتند که هیچ یک از ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی بر سطح کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان تأثیر نداشته است (۲۹).

خالد و جوزف^۱ (۲۰۰۹) با انجام پژوهشی در زمینه رابطه رفتارهای شهروندی سازمانی با ترک شغل در یافتند که جنسیت، رابطه بین رفتارهای کمکی را با ترک شغل تعدیل می کند و این رابطه در زنان، قوی تر از مردان است. همچنین اظهار داشتند عوامل اجتماعی-جمعیت شناختی از جمله جنسیت، در بروز رفتارها و نگرش های کاری مانند رفتارهای شهروندی سازمانی نقش دارند (۳۰). عظیم زاده و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت کارشناسان سازمان شهرداری تهران» دریافتند که بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد، ولی از بین ابعاد پنج گانه شخصیت، تنها دو بُعد استقبال از تجربه و وجدان با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری داشتند (۳۱). مرادی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی دریافتند که در کارشناسان ستاد مرکزی سازمان تربیت بدنی، عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد. آنها همچنین دریافتند که عدالت سازمانی، پیش بینی کننده قوی ای برای رفتار شهروندی سازمانی است (۳۲). فلف و هینتز^۲ (۲۰۱۰) دریافتند که اتفاق نظر و پذیرش عقاید رهبر عامل مهمی برای تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی است و پذیرش این عقاید با تعهد و رضایت مشتری در ارتباط است و رابطه بین رهبری و تعهد را تعدیل می کند (۳۳).

1. Khalid & Jusoff
2. Felfe & Heinitz

ورای اینکه رفتار شهروندی سازمانی سازه‌ای مکنون^۱ یا متراکم^۲ در نظر گرفته شود، نکته حائز اهمیت، شناسایی عوامل مؤثر بر بروز این‌گونه رفتارهاست. پودساکف و همکاران معتقدند که بررسی عوامل پیش‌بینی‌کننده بروز رفتار شهروندی سازمانی از زمینه‌های تحقیقاتی مهم در عرصه رفتار سازمانی است. این عوامل در دو دسته عوامل فردی و سازمانی قابل تفکیک‌اند. همچنین مطالعات انجام شده بر نقش عوامل اجتماعی-جمعیت‌شناختی مانند جنسیت و سطح سواد در میزان بروز رفتارها و نگرش‌های کاری مانند تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأکید دارند (۱۳، ۳۴)؛ بنابراین بررسی این موارد در کارکنان سازمان‌ها، مدیران را در درک بهتر رفتارهای مشارکتی یاری می‌نماید.

آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک از نهادهای اثرگذار در ورزش کشور است و در سطح ملی، بین‌المللی و کشورهای اسلامی فعالیت‌های مهمی را انجام می‌دهد. با وجود اهمیت شناسایی عوامل مؤثر بر بروز رفتار شهروندی سازمانی، به‌منظور بهره‌مندی از مزایا و پیامدهای آن که کاربردهای زیادی در مدیریت آکادمی و دیگر سازمان‌های ورزشی دارد (۲۰) تحقیقات کمی در مورد این موضوع، به‌ویژه در حیطه مدیریت ورزشی، موضوع انجام شده است و پس از جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف، در این زمینه تحقیق داخلی مشاهده و یافت نشد؛ از این رو اهداف اصلی این پژوهش پاسخ به پرسش‌های زیر است:

۱. چه رابطه‌ای بین عوامل اجتماعی-جمعیت‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؟
۲. چه رابطه‌ای بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در پنج بُعد نوع‌دوستی^۳، تکریم و تواضع^۴، جوانمردی^۵، وجدان‌کاری^۶ و رفتار مدنی^۷ وجود دارد؟
۳. آیا هویت سازمانی، پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن می‌باشد؟

-
1. Latent construct
 2. Aggregate construct
 3. Altruism
 4. Courtesy
 5. Sportsmanship
 6. Conscientiousness
 7. Civic virtue

روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق توصیفی، از نوع پیمایشی و به لحاظ روابط بین متغیرها از نوع همبستگی است که به شکل میدانی به اجرا درآمده است و در آن، پس از تعیین سطح هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه آنها و نیز رابطه متغیر هویت سازمانی با هر یک از ابعاد رفتار شهروندی در بین کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک بررسی شده است. ابزارهای استفاده شده در تحقیق شامل سه پرسشنامه عوامل اجتماعی-جمعیتی شناختی، هویت سازمانی مائل و اشفرس (۱۹۹۲) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) بود (۲۴، ۱۹). برای ارزیابی هر یک از گویه‌های پرسشنامه از مقیاس هفت امتیازی لیکرت استفاده شد (از گزینه کاملاً مخالفم با یک امتیاز تا گزینه کاملاً موافقم با ۷ امتیاز). روایی محتوایی پرسشنامه‌ها، با استفاده از نظر ۱۳ نفر از متخصصان مدیریت ورزشی و مدیریت دولتی و پس از برخی اصلاحات، تأیید شد. پایایی نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد که ضریب پایایی به دست آمده، مؤید هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری بود. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، به دلیل محدود بودن جامعه آماری، پرسشنامه ۳۰ نفر از کارشناسان آکادمی، به‌طور تصادفی، انتخاب و پایایی آنها محاسبه شد. نتایج بررسی پایایی پرسشنامه‌های مذکور در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. نتایج آزمون پایایی

سازه (متغیر مکنون)	شاخص	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۴	۰/۹۰۷
	تکریم و تواضع	۴	۰/۸۰
	جوانمردی	۴	۰/۸۶۸
	وجدان کاری و وظیفه‌شناسی	۴	۰/۹۰۶
	رفتار مدنی	۴	۰/۷۱
پایایی کل رفتار شهروندی سازمانی		۲۰	۰/۹۳۶
هویت سازمانی		۶	۰/۸۲۵

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارشناسان شاغل در آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران (۶۰ نفر) بود. با توجه به محدود بودن جامعه، تمام کارکنان به عنوان نمونه آماری انتخاب و پرسشنامه‌ها در اختیار آنها قرار گرفت، ولی پس از توزیع پرسشنامه‌ها، ۵۶ مورد (۹۳٪) جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد.

برای تجزیه و تحلیل آماری یافته‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی، در دو بخش مجزا

استفاده شد. در بخش نخست، تجزیه و تحلیل توصیفی یافته‌ها، با استفاده از جدول‌های توزیع فراوانی و نمودارها انجام شده است. در بخش دوم، ابتدا، با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف، نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید شد ($P\text{-value} = 0/80$). سپس، از آزمون‌های همبستگی پیرسون برای آزمون روابط بین هويت سازمانی، سن و سابقه شغلی با رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی اسپیرمن برای بررسی رابطه بین سطح تحصیلات با رفتار شهروندی سازمانی، خی دو و فی کرامر برای بررسی رابطه تأهل، نوع وضعیت استخدامی و جنسیت با رفتار شهروندی سازمانی و از رگرسیون خطی برای پیش‌بینی تبیین واریانس رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن، توسط متغیر هويت سازمانی استفاده شد. برای محاسبات آماری از نرم‌افزارهای SPSS و Excel استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

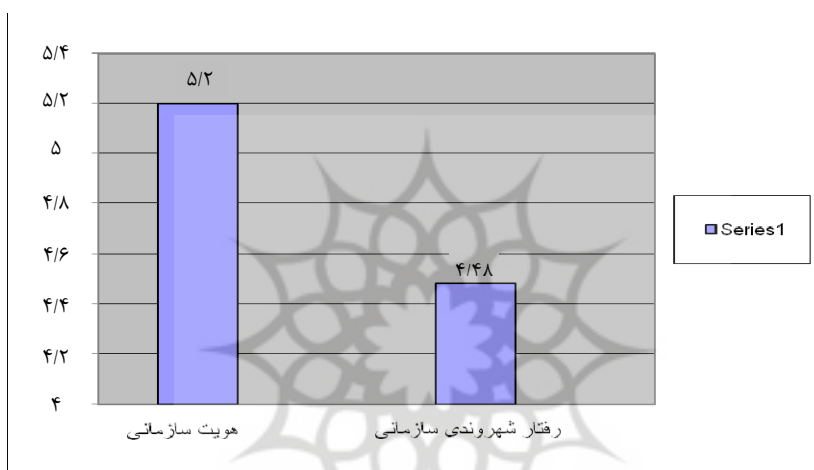
در بیان یافته‌های پژوهش، نخست جدول مربوط به اطلاعات اجتماعی-جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها ارائه می‌شود.

جدول ۲. ویژگی‌های اجتماعی- جمعیت‌شناختی

درصد	فراوانی	ویژگی‌های اجتماعی- جمعیت‌شناختی
۶۷/۹	۳۸	جنسیت مرد
۳۲/۱	۱۸	زن
۵/۴	۳	سن ۱۸ - ۲۴ سال
۵۷/۱	۳۲	۲۵ - ۳۴ سال
۳۲/۱	۱۸	۳۵ - ۴۴ سال
۳/۶	۲	۴۵ - ۵۴ سال
۱/۸	۱	بالاتر از ۵۴ سال
۳/۳۹	۲۲	وضعیت تأهل مجرد
۷/۶۰	۳۴	متأهل
۳/۱۸	۱۰	مدرک تحصیلی فوق دیپلم
۷/۵۲	۲۹	کارشناسی
۲۹	۱۶	کارشناسی ارشد
۱۰/۷	۶	نوع استخدام تمام وقت (رسمی)
۵/۴	۳	پیمانی
۷۵	۴۲	قراردادی
۸/۹	۵	پاره‌وقت
۴۸/۲	۲۷	سابقه کار ۱ - ۵ سال
۲۳/۲	۱۳	۶ - ۱۰ سال
۲۱/۴	۱۲	۱۱ - ۱۵ سال
۷/۱	۴	۱۶ - ۲۰ سال

بر اساس داده‌های جدول ۲ می‌توان به یافته‌های زیر اشاره کرد:

- ۷۵٪ از کل آزمودنی‌ها به‌صورت قراردادی در آکادمی مشغول به کار بودند و تنها ۱۰/۷٪ از آنها تمام‌وقت و رسمی بودند. همچنین، ۵۷/۱٪ از کارکنان بین ۲۵ تا ۳۴ سال سن و بیش از ۹۵٪ از آنها حداکثر ۴۴ سال سن داشتند و ۴۸/۲٪ از آنان بین یک تا پنج سال سابقه کار و در مجموع، ۹۲/۹٪ از آنان حداکثر ۱۵ سال سابقه کار داشتند. دو یافته اخیر، نشان‌دهنده تازه تأسیس بودن آکادمی و وجود نیروی انسانی جوان در این سازمان است.



نمودار ۱. میانگین شاخص هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارشناسان آکادمی

- با توجه به نمودار ۱، در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک هویت سازمانی (از حداکثر ۷ امتیاز با ۵/۲۰ امتیاز)، در مقایسه با رفتار شهروندی سازمانی (۴/۴۸)، میانگین بالاتری دارد.

جدول ۳ نتایج همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد که عبارتند از:

- بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک ارتباط معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد ($p = 0/011$ و $r = 0/474$).
- بین هویت سازمانی و ابعاد نوع‌دوستی ($p = 0/006$ و $r = 0/381$)، تکریم و تواضع ($p = 0/007$ و $r = 0/382$)، وجدان کاری ($p = 0/028$ و $r = 0/307$) و رفتار مدنی ($p = 0/001$ و $r = 0/566$) از شاخص رفتار شهروندی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ارتباط معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد، ولی بین هویت سازمانی و بعد جوانمردی ارتباط معنی‌داری وجود ندارد ($p = 0/228$ و $r = 0/176$).

جدول ۳. روابط بین هويت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و هر یک از ابعاد آن

متغیر	OCB	نوع دوستی	تکریم و تواضع	جوانمردی	وجدان کاری	رفتار مدنی
هویت سازمانی	۰/۴۷۴	۰/۳۸۱	۰/۳۸۲	۰/۱۷۶	۰/۳۰۷	۰/۵۶۶
	۰/۰۱۱	۰/۰۰۶	۰/۰۰۷	۰/۲۲۸	۰/۰۲۸	۰/۰۰۱
	r					
	p					

در جدول ۴، نتایج همبستگی بین متغیرهای اجتماعی-جمعیت‌شناختی کمی و رفتار شهروندی سازمانی مطابق آمده است که نشان می‌دهد:

- بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیر سن در کارشناسان آکادمی ملی المپیک ارتباط معنی‌دار و مستقیمی وجود ندارد ($p = ۰/۸۸۴$ و $r = ۰/۲۱$).
- بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیر سابقه شغلی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک ارتباط معنی‌دار و معکوسی وجود دارد ($p = ۰/۰۱۵$ و $r = -۰/۳۰۱$).

جدول ۴. روابط بین متغیرهای اجتماعی-جمعیت‌شناختی کمی و رفتار شهروندی سازمانی

ردیف	متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
۱	سن	۰/۲۱	۰/۸۸۴
۲	سابقه شغلی	-۰/۳۰۱	۰/۰۱۵
	رفتار شهروندی سازمانی		

نتایج مربوط به همبستگی بین متغیرهای اجتماعی-جمعیت‌شناختی کیفی و رتبه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی، بر اساس جدول‌های ۵ و ۶ عبارتند از:

- بین نوع وضعیت استخدامی و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک ارتباط معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد ($p = ۰/۰۱۱$ و $r = ۰/۳۰۳$).
- بین رفتار شهروندی سازمانی و جنسیت ($p = ۰/۵۷۳$ و $r = ۰/۰۸۳$)، وضعیت تأهل ($p = ۰/۷۹۰$ و $r = ۰/۰۳۹$) و میزان تحصیلات ($p = ۰/۴۵۵$ و $r = ۰/۰۱۱$) در کارشناسان آکادمی ارتباط معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۵. روابط بین متغیرهای اجتماعی-جمعیت‌شناختی کیفی و رفتار شهروندی سازمانی

ردیف	متغیر مستقل	متغیر وابسته	درجه آزادی	خی دو	مقدار P	ضریب فی
۱	جنسیت	رفتار	۳۵	۲۷/۶۶۸	۰/۸۰۷	۰/۷۵۱
۲	تأهل	شهروندی	۳۵	۳۷/۲۷۱	۰/۰۴۵	۰/۸۷۲
۳	نوع استخدام	سازمانی	۱۰۵	۹۳/۱۳۱	۰/۰۱۹	۱/۳۷۹

جدول ۶. روابط بین متغیر اجتماعی- جمعیت‌شناختی رتبه‌ای و رفتار شهروندی

ردیف	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مقدار P
۱	سطح تحصیلات	OCB	۰/۱۹۲	۰/۱۹۰

معادله رگرسیون خطی (جدول ۷) نشان داد که هویت سازمانی ۲۴ درصد واریانس رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کند که این میزان برای پیش‌بینی رفتار شهروندی معنی‌دار است؛ بنابراین متغیر هویت سازمانی تأثیر معنی‌داری در پیش‌بینی مدل دارد ($R^2=0/240$ و $P=0/011$ و $F=6/99$). هویت سازمانی تقریباً ۱۴ درصد واریانس نوع‌دوستی ($R^2=0/145$ و $P=0/006$ و $F=8/133$)، ۱۵ درصد واریانس تکریم و تواضع ($R^2=0/146$ و $P=0/007$ و $F=7/844$)، ۹ درصد واریانس وجدان کاری ($R^2=0/094$) و ۲۸ درصد ($P=0/028$ و $F=5/102$) و ۳۲ درصد واریانس رفتار مدنی ($R^2=0/32$ و $P=0/001$ و $F=22/192$) را پیش‌بینی می‌کند که این میزان برای پیش‌بینی ابعاد مذکور معنی‌دار است؛ بنابراین متغیر هویت سازمانی تأثیر معنی‌داری در پیش‌بینی مدل دارد. همچنین، هویت سازمانی تقریباً ۳ درصد واریانس بعد جوانمردی را پیش‌بینی می‌کند که این میزان برای پیش‌بینی بعد جوانمردی معنی‌دار نیست؛ بنابراین متغیر هویت سازمانی تأثیر معنی‌داری در پیش‌بینی مدل ندارد ($F=2/227$ ، $P=0/120$ و $R^2=0/094$).

جدول ۷. میزان پیش‌بینی واریانس متغیر هویت سازمانی و ابعاد آن توسط رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	ضریب بتا	t	سطح معنی‌داری	F	P	R^2
هویت سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	۳/۰۸۶	۰/۰۰۴	۶/۹۹۰	۰/۰۱۱	۰/۲۴۰
	نوع‌دوستی	۲/۸۵۲	۰/۰۰۶	۸/۱۳۳	۰/۰۰۶	۰/۱۴۵
	تکریم	۲/۸۰۱	۰/۰۰۷	۷/۸۴۴	۰/۰۰۷	۰/۱۴۶
	جوانمردی	-۱/۲۲۳	۰/۲۲۸	۱/۴۹۵	۰/۲۲۸	۰/۰۳۱
	وجدان کاری	۲/۲۵۹	۰/۰۲۸	۵/۱۰۲	۰/۰۲۸	۰/۰۹۴
	رفتار مدنی	۴/۷۱۱	۰/۰۰۱	۲۲/۱۹۲	۰/۰۰۱	۰/۳۲

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی-جمعیت‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران بود. بسیاری از تحقیقات انجام شده در زمینه هویت سازمانی مبین این نکته‌اند که هویت سازمانی، از طریق ارتقای رفتارهای شهروندی، از عوامل مؤثر بر افزایش عملکرد سازمانی و بهره‌وری در سازمان‌هاست (۶، ۱۱، ۲۳). در یافته‌های این پژوهش مشاهده شد که هویت سازمانی از عوامل

مرتبط و پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی است که با یافته‌های مطالعات بل و منگوک (۲۰۰۲)، چانگ و چالادورای (۲۰۰۳)، کیم و چانگ (۲۰۰۷)، دیک و همکاران (۲۰۰۸)، و مرادی و همکاران (۱۳۸۹) هم‌خوانی دارد. این یافته، منطقی و مطابق با تئوری هویت سازمانی است. تئوری هویت سازمانی بیان می‌کند که وابستگی و دلبستگی افراد به سازمان‌هایشان باعث خواهد شد تا خود را بر اساس ویژگی‌های سازمان تعریف نمایند و به بیان دیگر، هویت خود را در دل سازمان‌هایشان ببینند. (۶، ۱۳، ۲۵). اشفورث (۲۰۰۱) نیز بیان می‌کند که هویت سازمانی می‌تواند پیامدهای رفتاری، عاطفی و شناختی مانند رضایت شغلی، انگیزه ترک شغل و رفتارهای شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند (۳۵، ۳۶). بررسی فرا تحلیلی ریکیتا (۲۰۰۵) نیز از این یافته حمایت می‌کند. ریکیتا معتقد است هویت سازمانی، به علت ایجاد انگیزه‌های درونی در افراد می‌تواند از پیش‌بینی‌کننده‌های فعالیت‌های فرآینقی و عجین شدن با شغل باشد (۹).

بررسی میزان هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش نشان داد که میانگین هویت سازمانی در کارشناسان آکادمی دارای بالاتر از رفتار شهروندی سازمانی است. در توجیه این یافته، با توجه به ارتباط موجود بین این دو متغیر می‌توان گفت که قوی بودن هویت سازمانی در کارشناسان آکادمی، انگیزه و تلاش بیشتر آنان را در جهت بروز رفتار شهروندی سازمانی در پی داشته است که طبق نتایج تحقیقات گذشته، می‌تواند سبب بهبود عملکرد و دستیابی به اهداف و ارزش‌های سازمانی شود؛ به عبارت دیگر، هویت سازمانی در نگرش‌های اجتماعی فردی را تغییر می‌دهد و سبب می‌شود افراد، خود را با سازمان معرفی کنند. به عقیده کریئر و اشفورث (۲۰۰۴) زمانی که کارکنان خود را با سازمانشان معرفی می‌کنند؛ سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهند؛ زیرا این رفتارها را رفتارهایی فراتر از نقش نمی‌دانند (۳۷).

نتایج پژوهش نشان داد بین هویت سازمانی با بیشتر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌دار و مستقیم وجود دارد و هویت سازمانی پیش‌بینی‌کننده واریانس آنهاست. با توجه به این یافته و روابط موجود بین عوامل اجتماعی-جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها با رفتار شهروندی سازمانی و نیز بررسی نتایج تحقیقات دیگر (۷، ۹، ۳۶، ۳۷)، مهم‌ترین دلایل احتمالی این نتایج را می‌توان وابستگی‌های روانی حاصل از دریافت حمایت‌های سازمانی، الگوسازی صحیح مدیران، توجه آکادمی به رفاه کارکنان و عزت و کرامت انسانی و نقش آنها در موفقیت‌های سازمان، وجود کارکنانی با انگیزه و موافق با رشد و توسعه آکادمی، تازه تأسیس بودن آکادمی و داشتن کارشناسانی جوان و مشابه با یکدیگر دانست؛ بنابراین افزایش هویت سازمانی حاصل از

عوامل فوق را می‌توان از عوامل کلیدی مرتبط با بهبود رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی به‌شمار آورد؛ به عبارت دیگر، تغییرات هویت سازمانی کارشناسان آکادمی ارتباط مستقیمی با تغییرات رفتار شهروندی سازمانی آنها دارد. نتایج تحقیقات مختلف نشان داده است تا زمانی که کارکنان سازمان احساس هویت قوی‌تری با سازمان داشته باشند، باور آنها دربارهٔ سازمان بیشتر جنبهٔ مثبت می‌یابد (۳۸) و با آگاهی کامل، برای تحقق اهداف سازمان تلاش می‌کنند و در نتیجه، به رضایت درونی بیشتری نیز دست می‌یابند (۳۹). ریکیتا (۲۰۰۵) بیان می‌کند که کارکنانی با هویت سازمانی بیشتر، رضایت بیشتری از شغل خود دارند و تمایل دارند با شغلشان بیشتر عجین شوند، به سازمانشان بیشتر متعهد باشند و وابستگی بیشتری به گروه‌های کاری‌شان پیدا کنند. آنها همچنین مایلند خدمات شغلی بهتری داشته باشند و انگیزه‌های بیشتری برای ادامهٔ کار در سازمان دارند (۹). هویت سازمانی قوی‌تر همچنین با ارتقای عملکرد در رفتارهای درنقش، مشارکتی و فرا نقشی همراه است که رفتارهای شهروندی سازمانی نامیده می‌شود (۹، ۳۸) و با عملکرد سازمانی ارتباط دارد (۱۳).

با توجه به نتایج تحقیق حاضر مشاهده شد که بین هویت سازمانی با بُعد جوانمردی، ارتباط معنی‌داری وجود ندارد. با توجه به نقش احتمالی رابطهٔ معنی‌دار و معکوس بین سابقهٔ شغلی و رفتار شهروندی و رابطهٔ معنی‌دار و مستقیم بین وضعیت استخدامی و رفتار شهروندی در این یافته، مهم‌ترین دلایل احتمالی آن را می‌توان بی‌تأثیر بودن عملکرد، مهارت‌ها، سابقهٔ کاری و سطح تحصیلات در میزان حقوق، وجود سازمان‌های غیررسمی مخرب و تعداد زیاد نیروهای قراردادی در آکادمی و در نتیجه، امنیت شغلی کم کارکنان برشمرد. چانگ و چالادورای (۲۰۰۳) دریافتند که کارکنان تمام‌وقت، در مقایسه با کارکنان پاره‌وقت، تعهد عاطفی و رفتار شهروندی بیشتری دارند. بلا و همکاران (۲۰۰۵) نیز بیان کرده‌اند که کارکنان تمام‌وقت، هویت سازمانی قوی‌تر و به دنبال آن، تمایل بیشتری برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی داشتند که می‌تواند به این علت باشد که این کارکنان می‌دانند که تمام زمان کاری خود را باید در محلی معین سپری کنند و هویت خود را با آن شناسایی می‌کنند (۲۳). کیم و همکاران (۲۰۰۸) دریافتند که کارکنان پاره‌وقت، در مقایسه با کارکنان تمام‌وقت، کارورزان و داوطلبان، به‌طور معنی‌داری هویت ورزشی و تعهد هنجاری و عاطفی کمتری داشتند؛ بنابراین توصیه کردند که واحدهای ورزشی، کارکنان پاره‌وقت را محتاطانه به‌کار گیرند و به‌طور متناوب، پتانسیل افزایش استفاده از کارورزان و داوطلبان را بررسی کنند (۲۶). تحقیقات مختلف نشان می‌دهند تجدید نظر در نحوهٔ استخدام، نظام پاداش و دستمزد، به‌کارگیری افراد جوان که ظرفیت بیشتری برای تحمل مشکلات محیط کار دارند و ترویج افکار مثبت، عواطف و

وابستگی‌های روانی در سازمان می‌تواند برای بهبود رفتارهای مرتبط با بُعد جوانمردی در آکادمی کمک کننده باشد (۲۳، ۲۶، ۳۷).

در مجموع، بر اساس مبانی نظری و یافته‌های تحقیقات، می‌توان گفت مدیریت آکادمی با فراهم کردن وضعیت سازمانی مناسب برای کارشناسان آکادمی و افزایش هویت سازمانی آنان سبب شده است آنها برای ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی، به منظور تحقق اهداف سازمانی از خود تمایل و علاقه نشان دهند؛ بنابراین با توجه به نتایج این تحقیق و تحقیقات مشابه (۹، ۲۳، ۲۶، ۲۸، ۳۶) پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان‌های ورزشی با پرورش حس غرور و عزت نفس مثبت در کارکنان، توجه به جایگاه آنها در سازمان و نقش رفتارهایشان در پیامدها و فرآیندهای سازمانی، تجلیل از نقش کارکنان در موفقیت‌های سازمانی، بهبود ادراک کارکنان از وجهه و تصویر خارجی سازمان، ایجاد جوّ و محتوای ارتباطی مناسب در سازمان، کاربرد سبک‌های مبتنی بر روابط انسانی، در مقایسه با سبک‌های بوروکراتیک در مدیریت سازمان، برگزاری دوره‌های آموزشی برای آشنایی با ابعاد مختلف رفتارهای شهروندی و کاربرد آن برای کارمندان و مدیران سازمان و توجه به عوامل اجتماعی-جمعیت‌شناختی مناسب برای به‌کارگیری کارکنان در امور سازمانی سبب شوند کارمندان هویت خود را در سازمان ببینند و اهداف و ارزش‌های سازمان را اهداف و ارزش‌های خود بدانند؛ در نتیجه با ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی، مدیران سازمان را برای دستیابی به اهداف و پیامدهای مطلوب سازمانی یاری نمایند.

منابع:

۱. رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۷). مترجمان: پارسایان، علی. اعرابی، سید محمد. مبانی رفتار سازمانی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ بیستم، ص ۶۹.
2. Barney, J. B., and Stewart, A. C. (2000). Organizational identity as moral philosophy: competitive implications for diversified corporations. 36-47. New York: Oxford University Press.
3. Ashforth, B.E., and Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organization. The Academy of Management Review, 14, 20-39.
4. Dutton, J. E., J.M. Dukerich, and C.V. Harquail Organizational images and member identification. Administrative Science Quarterly, (1994). 39, 239-263.
5. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 75, 51-59.

6. Bergami, M., & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. *British Journal of Social Psychology*, 39, 555-577.
7. Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
8. Hall, D.T., and B. Schneider . (1972). Correlates of Organizational Identification as a function of career pattern an organizational type. *Administrative Science Quarterly*, 17, 340-350.
9. Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior* 66, 358–384.
10. Bell, S. J., & Menguc, B. (2002). The employee – organization relationship , organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *Journal of Retailing*, 78, 131-146.
11. Chiaburu ,D., Byrne.Z.(2009).Predicting OCB role definitions: Exchange with the organization & psychological attachment .*J Bus Psychol*,24, 201-214.
12. Raub, S. Does (2008). bureaucracy kill individual initiative? The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry.*International Journal of Hospitality Management*, 27, 179-186.
13. Podsakoff, E., Mackenzie, J., Paine, J., & Bacharach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513–563.
14. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*: Lexington, MA: Lexington Books,
15. Podsakoff, P. M & MacKenzie, S. B. (2001). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestion for future research, 10(2) , 1333-153, Lawrence erlbum associate, tnce.
16. Donavan D.T., and M.A. Hocutt (2001) Customer evaluation of service employee’s customer orientation. *Journal of Quality Management*, 6, 293-306.
17. Tornow, W.W., and Wiley, J.W. (1991). Service quality and management practices: A look at employee attitudes, customer satisfaction, and bottom-line consequences. *Human Resource Planning*, 14, 105–115.
18. Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.

19. 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, 25-41.
 20. Rocha, C. (2008). Organizational effectiveness of athletic departments and coaches' extra Role behavior. Retrieved November 11, 2008 from www.nassm.com/files/conf_abstracts/2008-175.pdf.
 21. Rocha, C. (2008). Perceived organizational support and employee performance : The mediating role of organizational commitment and organizational citizenship behavior. Retrieved November 11, 2008 from www.nassm.com/files/conf_abstracts/2008-176.pdf.
 22. Chang, K., Chelladurai, P. (2003). Comparison of part-time worker and full time worker: Commitment and citizenship behavior in Korean sport organization. *Journal of Sport Management*, 6, 38-51.
 23. Bellou, V., Chitiris, L., and Bellou, A. (2005). The Impact of Organizational Identification and Self-Esteem on Organizational Citizenship Behavior: The Case of Greek Public Hospitals. *Operational Research. An International Journal*, 5 (2), 305-318.
 24. Kim, T.H. & Chang, K. R. (2007). Interactional Effects of Occupational Commitment and Organizational Commitment of Employees in Sport Organizations on Turnover Intentions and Organizational Citizenship Behaviors. *International Journal of Applied Sports Sciences*, 19(2), 63-79.
 25. Dick, R. V., Knippenberg, D. V., Kerschreiter, R., Hertel, G., and Wieseke, J. (2008). Interactive effects of work group and organizational identification on job satisfaction and extra-role behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 72, 388-399.
 26. Kim, M. Jones, P. Rodriguez, A. (2008) Influence of Work Status on Organizational Commitment and Sport Identity of University Athletic Department Workers . *Journal of Issues in Intercollegiate Athletics*, 2008(1), 74-86.
۲۷. عزیزی، بیستون، مهربابی، علی، پیری، مسعود (۱۳۸۸). ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. چکیده مقالات هفتمین همایش بین المللی تربیت بدنی و علوم ورزشی، اسفند ۱۳۸۸، تهران.
۲۸. مرادی چالستری، محمد رضا، حمیدی، مهرزاد، سجادی، سید نصرالله، جعفری، اکرم، مرادی چالستری، جواد (۱۳۸۸). ارتباط بین سبک‌های رهبری تحول آفرین- تبادلی و رفتار

- شهروندی سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. چکیده مقالات هفتمین همایش بین المللی تربیت بدنی و علوم ورزشی، اسفند ۱۳۸۸، تهران.
۲۹. دعائی، حبیب الله، مرتضوی، سعید، نوری، علی (۱۳۸۸). ارتقاء سطح کیفیت خدمات: بررسی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: هتل پارس مشهد). نشریه چشم انداز مدیریت، شماره ۳۰، ص ص ۸۵-۶۷.
30. Khalid, A. S., & Jusoff, K. H. (2009). Gender as a moderator of the relationship between OCB & turnover intention. *Journal of Asian Social Science*, 5(6), 108 - 117.
۳۱. عظیم زاده، مرتضی، خبیری، محمد مهدی، اسدی، حسن (۱۳۸۸). ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت کارشناسان سازمان شهرداری تهران. نشریه حرکت، در دست چاپ.
۳۲. مرادی چالستری، محمد رضا، حمیدی، مهرزاد، سجادی، سید نصرالله (۱۳۸۹). ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. نشریه المپیک، در دست چاپ.
33. Felfe, J. Heinitz, K. (2010). The impact of consensus and agreement of leadership perceptions on commitment, Organizational Citizenship Behaviour, and customer satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(3), 279-290.
۳۴. 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.
35. Ashforth, B. E. (2001). Role transitions in organizational life: An identity based perspective, Mahvah, NJ: Erlbaum.
36. Epitropaki, O. & Martin, R. (2005). The moderating role of individual differences in the relation between transformational/transactional leadership perceptions and organizational identification. *The Leadership Quarterly*(16), 569-589.
37. Patnaik, S. & Biswas, S. (2005). The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior between Organizational Identification and Its Consequences. Retrieved July 11, 2010 from www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/recordDetail?accno=ED492238 .
38. Ashforth, B.E., and F. Mael(1989). Social Identity Theory and the Organization. *The Academy of Management Review*, 14, 20-39.

39. Tornow, W.W., and Wiley, J.W. (1991). Service quality and management practices: A look at employee attitudes, customer satisfaction, and bottom-line consequences. *Human Resource Planning*, 14, 105–115.

