

ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی آوای سازمانی در

کارکنان ادارات ورزش و جوانان

نعیمه کشتگر^۱، سید صلاح الدین نقشبندی^{۲*}، زهرا نوبخت رهمانی^۳

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه تربیت بدنی، تهران، ایران ۲. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه تربیت بدنی، تهران، ایران ۳. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، قزوین، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۲/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۶/۲۸

The relationship between perceived organizational support and organizational performance through the role of mediator of organizational voice in employees of sport and youth departments

Naeimeh Keshtgar¹, Seyed Salahedin Naghshbandi^{2*}, Zahra Nobakht Ramezani³

1- M. A. in Sport Management, Islamic Azad University, Tehran, Iran 2- Assistant Professor of Sport Management, Department of Physical Education, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran 3- Assistant Professor, Islamic Azad University, Ghazvin Branch

Received: (2017/05/10)

Accepted: (2017/09/19)

Abstract

The overall purpose of the present study was to examine the perceived organizational support with organizational performance through the role of organizational mediation in the staff of the sports and youth departments. The research method was descriptive-analytic and correlation type. The statistical population of this study was the staff of the youth and sport departments of Tehran province. The population of this study was 420 people. According to Morgan's table, the number of statistical samples was 200. Which was analyzed by simple random sampling method. For data collection, the perceived organizational support scales of Eisenberger et al. (1986), Homs Catherine (2012) and organizational performance questionnaire Douglas, Worry and Harker (2000) were used. The data were analyzed using descriptive statistics, Kolmogorov-Smirnov, Etagen correlation coefficient, Spearman test and structural equation model. It should be noted that in this research SPSS version 22 and Amos software have been distributed abnormally. Also, the results of the Eta coefficient test showed that there is no relationship between demographic variables (age, gender, marital status, educational level and service record) and perceived organizational support, organizational vocation and organizational performance among employees of sport and youth departments of Tehran province. Spearman test results show that there is a relationship between perceived organizational support and organizational vocation with organizational performance in the society under study. Also, the results of the intermediate model test showed that the variable between perceived organizational support and organizational performance is considered by considering the role of the mediator of the organizational vocation, is confirmed.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organizational Performance, Organizational Voice, Staff

چکیده

هدف کلی پژوهش حاضر ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی آوای سازمانی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان بود. روش پژوهش توصیفی تحلیلی - همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش ۴۲۰ نفر از کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان تهران بودند، لذا طبق جدول مورگان تعداد نمونه آماری برابر ۲۰۰ نفر انتخاب شد. که به صورت روش نمونه‌گیری تصادفی ساده مورد ارزیابی قرار گرفتند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)، آوای سازمانی هامس کاترین (۲۰۱۲) و عملکرد سازمانی داگلاس، ووری و هارکر (۲۰۰۰) اندازه‌گیری شد. روایی سوری و محتوایی پرسشنامه‌ها توسط گروهی از استادان صاحب نظر دانشگاه بررسی و تایید شد و در یک مطالعه راهنما و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مقدار پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۹۳، ۰/۸۱۲ و ۰/۸۱۲ محاسبه گردید. ارزیابی داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی اتا و آزمون اسپیرمن و مدل معادلات ساختاری استفاده شد. لازم به ذکر است در این پژوهش از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ و نرم‌افزار Amos استفاده گردید. نتایج آزمون اسپیرمن نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و آوای سازمانی با عملکرد سازمانی در جامعه مورد بررسی ارتباط وجود دارد. همچنین نتایج آزمون مدل معادلات ساختاری بیانگر آن بود که بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی آوای سازمانی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران از برازش مناسبی برخوردار است.

واژه‌های کلیدی: حمایت سازمانی ادراک شده، عملکرد سازمانی، آوای سازمانی، کارکنان.

مقدمه

با توجه به اهمیت و جایگاه ورزش و مسائل اجتماعی در جامعه، وزارت ورزش و جوانان به مثابه متولی امر ورزش نقش اصلی را در توسعه، ترویج و رشد ورزش در بعد ورزش همگانی و قهرمانی به عهده دارد و لازمه رسیدن به اهداف ذکر شده در سازمان‌های ورزشی کشور این است که به طور موثر عمل کنند و در صورت موثر عمل نمودن خواهند توانست سیستم ورزشی کشور را به طور موفقیت آمیزی مدیریت کنند و به اثربخشی مطلوب نزدیک شوند (۱). از جمله مسائل مهم در عملکرد چنین سازمان‌هایی توجه به مفاهیم نوین مدیریتی همچون حمایت سازمانی ادراک شده و آوای سازمانی است. در فضای رقابتی سازمان‌ها، دست‌اندرکاران مدیریت همواره در تلاش هستند با ایجاد مزیت رقابتی پایدار از طریق ارتقا عملکرد سازمانی به رونق نهاد خود بیفزایند. بنابراین عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد؛ همچنین، عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروفترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران ارائه شده است: "فرایند تبیین کیفیت و اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته" (۲). بدون تردید، مدیریت با عملکرد سروکار دارد. اما مفهوم این واژه چیست؟ اگر عملکرد تعریف نشود، نمی‌تواند اندازه‌گیری و مدیریت شود. همچنین می‌دانیم که عملکرد و مفاهیم آن به‌طور عمده حوزه علوم نرم و نظری را در بر می‌گیرند. بنابراین به دلیل نسبی بودن اصول، قوانین و نظریه‌های موجود، منابع مطالعاتی و پژوهشی درباره تعریف مفهوم اجتماعی و انسانی دیدگاه‌های متفاوتی دارند (۳). به دلیل کاربردهای مختلف از عملکرد، ارائه تعریفی از این واژه کمی پیچیده است. این تنوع نشان دهنده ساختار مختلف سازمان‌ها و معیارهای مختلف برای اندازه‌گیری خروجی آنها به عنوان عملکرد کسب و کار است. از جمله تعاریف عملکرد سازمانی می‌توان به تعریف تانگن^۱ (۲۰۰۴) اشاره کرد، او عملکرد را نتایج قابل اندازه‌گیری، تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمانی می‌داند که نشان‌دهنده میزان موفقیت و دستاوردهای کسب شده است. پس مشخص کردن معنای آن مهم است (۴). همچنین عملکرد سازمانی نیز به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آنها اطلاق می‌شود. عملکرد سازمانی حاصل یا نتیجه فرآیندهای اجرایی و تحقق اهداف سازمان است. با توجه به رقابت جهانی، ارزیابی عملکرد برای بقای سازمان مورد نیاز است و دلیل اصلی برای ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد سازمانی، افزایش اثربخشی کلی سازمان و

فرایندهای کسب و کار است و اینکه به مدیران اجازه می‌دهد توجه خود را بر بخش‌هایی که نیاز به بهبود دارند تمرکز کنند (۵). این تعریف از عملکرد به این نتیجه منجر شد که هنگام مدیریت عملکرد تیم‌ها و افراد، هم داده‌ها (رفتار) و هم ستاده‌ها (نتایج) باید مورد بررسی قرار داده شوند. از جمله عواملی که بر ارتقای سطح عملکرد و اثربخشی سازمان - های ورزشی اثرگذار است، مقوله حمایت سازمانی ادراک شده است. در طی ۱۵ سال گذشته حجم زیادی از مطالعات رفتار سازمانی و منابع انسانی بر ارتباطات دو طرفه تبادلی بین کارکنان و سازمان هایشان متمرکز شده است (۶) و به طور بسیار ویژه میزان زیادی از ادبیات مرتبط با روابط میان سازمان و کارمند بر حمایت‌های سازمانی ادراک شده (POS) تمرکز یافته‌اند (۷). تئوری حمایت سازمانی شامل شکل‌گیری باورهای کلی کارکنان در ارتباط با اینکه چه مقدار یک سازمان به رفاه شان علاقمند و برای سهم و نقش آنها ارزش قائل است، می‌باشد. این‌زبرگر^۲ و همکاران (۱۹۸۶)، تئوری حمایت سازمانی را بر اساس تئوری تبادل اجتماعی بلاو^۳ (۱۹۶۴) (۸) و نظریه گولدرن^۴ (۱۹۶۰) (۹) در زمینه قاعده مقابله به مثل پایه گذاری نموده‌اند. تئوری تبادل اجتماعی مبین این است که چرا کارکنان احساس تعهد می‌نمایند تا به اعمالی که توسط سازمان در جهت حمایت از آنها انجام شده متقابلاً پاسخ دهند. به علاوه POS در ارتباط با تبادلی می‌باشد که در آن کارکنان زمانی که امیدوار باشند سازمان به آنها پاداش خواهد داد، متقابلاً به صورت مطلوبی رفتار خواهند نمود (۱۰). گرچه تئوری تبادل اجتماعی بر لزوم شناسایی انگیزه‌های کارکنان و رابطه انگیزه هایشان با دستیابی به اهداف سازمان تاکید دارد، ولی با این حال قاعده مقابله به مثل، تمایلی برای واکنش نشان دادن نسبت به اعمال و رفتارهای دیگران با اعمال مشابه می‌باشد (۱۱). سطح بالای حمایت‌های سازمانی ادراک شده باعث ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این امتیازات و منافع خواهد شد که ممکن است در قالب رفتارهای مشارکتی بروز نماید (۱۲). در عصری که سازمان‌ها و محیط‌های کاری هر روز با چالش‌ها و فشارهای زیادی روبرو هستند و کارکنان این سازمان‌ها بار کاری فراوانی را تحمل و با مشکلات، دست و پنجه نرم می‌کنند، حمایت سازمانی شاید مرهم مناسبی برای این چالش‌ها و فشارها باشد (۱۳). لازم به ذکر است سازمان‌ها برای حفظ بقای خود نیازمند افرادی هستند که نسبت به چالش‌های محیطی پاسخگو بوده، از تسهیم اطلاعات و دانش هراس نداشته باشند، بر اعتقادات خود و تیمشان پایبند باشند (۱۴).

۳. Blau

۴. Gouldner

1. Tangen

2. Eisenberger

بازار را در بر می‌گیرند نیز به ترتیب اولویت بر عملکرد سازمان تأثیرگذارند (۱۹).

نتایج پژوهش‌های گذشته اهمیت متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. لذا با توجه به موارد اشاره شده پژوهش حاضر بر آن است تا با درک بهتر ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی آوای سازمانی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان، مورد بررسی قرار داده و مدیریت سازمان‌ها ورزشی را نسبت به مدنظر قرار دادن اینگونه رفتارها در ارزیابی عملکرد، نوشتن شرح شغل و طراحی سیستم‌های پاداش کارکنان آگاه سازد. و مدیریت سازمان‌ها را نسبت به مدنظر قرار دادن اینگونه رفتارها در ارزیابی عملکرد، نوشتن شرح شغل و طراحی سیستم‌های پاداش آگاه سازد.

روش تحقیق

روش تحقیق با توجه به موضوع و اهداف مورد تحقیق، توصیفی و از نوع همبستگی است و گردآوری داده‌ها به صورت میدانی و از لحاظ استفاده از نتایج، کاربردی بود. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان رسمی ادارات ورزش و جوانان استان تهران می‌باشد که در زمان تحقیق تقریباً برابر با ۳۸۰ نفر بودند. که با توجه به جدول نمونه‌گیری مورگان حجم نمونه برابر با ۱۸۱ برآورد گردید. اما محقق به منظور جلوگیری از هرگونه ریزش احتمالی، تعداد ۲۱۰ پرسشنامه را توزیع نموده و در نهایت ۲۰۰ پرسشنامه سالم با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی قابل بررسی بود. ابزار پژوهش شامل سه پرسشنامه بود: ۱- پرسشنامه ۸ سوالی حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) که در مقیاس ۵ لیکرت (شامل ۱: کاملاً مخالفم و ۵: کاملاً موافقم) تنظیم شده است. ۲- پرسشنامه آوای سازمانی کاتارین و هامس (۲۰۱۲) که دارای ۱۸ سوال بوده و شامل سه بعد مولفه تشویق (۶ سوال)، مولفه ایمنی (۶ سوال) و مولفه کارآمدی (۶ سوال) می‌باشد و در مقیاس ۷ لیکرت (شامل ۱: کاملاً مخالفم و ۷: کاملاً موافقم) تنظیم گردیده است. ۳- پرسشنامه عملکرد سازمانی داگلاس، ووری و هارکر (۲۰۰۰) که دارای چهار بعد رشد (۳ سوال)، سودآوری (۳ سوال)، رضایت مشتری (۳ سوال)، سازگاری (۳ سوال) در مقیاس ۵ لیکرت (شامل ۱: کاملاً مخالفم و ۵: کاملاً موافقم) تنظیم شده است.

روایی سورا و محتوایی پرسشنامه‌ها توسط گروهی از استادان صاحب نظر دانشگاه بررسی و تایید شد و در یک مطالعه راهنما و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مقدار پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۹۳، ۰/۸۱۲ و ۰/۸۱۲ محاسبه گردید. ارزیابی داده‌ها

یکی از موانع مهم در موفقیت برنامه‌ها و اهداف سازمان، فقدان اطلاعات، فقدان اعتماد و فقدان آن چیزی است که پژوهشگران آن را نبود آوای سازمانی نام نهاده‌اند که عبارت است از: خودداری از بیان ایده‌ها، نظرات و اطلاعات راجع به مشکلات سازمانی. سکوت سازمانی پدیده‌ای رایج و شایع در اغلب سازمان‌ها می‌باشد، اما با این حال تحقیقات چندان گسترده‌ای پیرامون آن صورت نگرفته است. نبود آوای سازمانی، می‌تواند اثرات مضر را بر فرایند تصمیم‌گیری و تغییر داشته باشد. این امر توسط ممانعت و جلوگیری از ارائه بدیل‌های متفاوت، بازخورد منفی و یا اطلاعات صحیح ایجاد می‌شود (۱۵). موریسون و میلیکن^۱ نشان می‌دهند که سکوت کارکنان، پیامد عقاید و نگرش‌های مدیر می‌باشد. ترس از مدیر، بازخورد منفی، باورهای ضمنی مدیر در مورد ماهیت انسان بر این اساس که افراد طبیعتاً تنبل هستند، ویژگی‌های خاص مدیران همچون سابقه مالی یا فرهنگ سازمانی منجر به ایجاد و توسعه سکوت در سازمان‌ها می‌شود. آنها همچنین پی بردند که سکوت سازمانی می‌تواند موجب ناسازگاری شده و بنابراین انگیزش، تعهد و رضایت شغلی را پایین بیاورد (۱۶).

در پژوهش دیگری خسروی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی ارتباط بین رفتار سیاسی و سلامت سازمانی با دلبستگی شغلی کارکنان وزارت ورزش و جوانان پرداختند. و نتایج آنها بیانگر آن بود که سلامت سازمانی و دلبستگی شغلی قابلیت پیش بینی رفتار سیاسی کارکنان وزارت ورزش و جوانان را دارد (۱۷). همچنین نقشبندی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی به تاثیر سرمایه اجتماعی و ادراک رفتارهای سیاسی سازمانی بر سکوت و آوای سازمانی ادارات ورزش و جوانان غرب ایران پرداخت. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد، کمبود سرمایه اجتماعی و وجود بیش از حد رفتارهای سیاسی سازمانی بر روی رفتار کارکنان تاثیرگذار است، به گونه‌ای که کاهش سرمایه اجتماعی و افزایش رفتارهای سیاسی می‌تواند کارکنان را به سمت جو سکوت هدایت کند. همچنین افزایش سرمایه اجتماعی و کاهش رفتارهای سیاسی در سازمان، می‌تواند انگیزه و حس مسئولیت‌پذیری کارکنان را نسبت به سازمان و اهداف سازمانی افزایش دهد (۱۵). در پژوهشی دیگری صرامی و همکاران (۱۳۹۴) شی به بررسی تأثیر هوشمندی رقابتی بر عملکرد سازمان در بانک‌های تجاری پرداختند و نتایج آنها بیانگر آن بود که هوشمندی رقابتی بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. همچنین مؤلفه‌های هوشمندی رقابتی که هوشمندی رقبا، تکنولوژیکی، راهبردی - اجتماعی و

با توجه به نتایج جدول ۲ آزمون ضریب اتا، سطح معناداری بدست آمده برای متغیر سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، بدین معنی که با ۰/۹۵ اطمینان می توان گفت، بین عوامل جمعیت شناختی (سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) با آوای سازمانی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط وجود ندارد.

در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون ضریب همبستگی اتا و آزمون اسپیرمن و مدل معادلات ساختاری استفاده شد. لازم به ذکر است در این پژوهش از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ و نرم افزار Amos استفاده گردید.

یافته های تحقیق

نتایج حاصل از یافته های توصیفی نشان داد که از ۲۰۰ نفر نمونه آماری آزمودنی ها، تعداد ۱۴۴ آزمودنی (۷۲/۰) نفر مرد و تعداد ۵۶ آزمودنی (۲۸/۰) نفر زن و تعداد ۳۷ (۱۸/۵) نفر مجرد و تعداد ۱۶۳ (۸۱/۵) نفر متاهل بودند، همچنین بیشتر نمونه ها تحقیق در محدوده سنی دارای سن ۴۱ تا ۴۵ سال و بیشتر آزمودنی های دارای تحصیلات کارشناسی و دارای سمت سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال بودند.

برای بررسی نرمال بودن داده های پژوهش از آزمون کلمو گروف اسمیرنوف استفاده شد. نتایج نشان داد که سطح معناداری حاصل شده برای تمام مولفه آوای سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی کمتر از ۰/۰۵ می باشد. با توجه به این نتیجه با اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت، توزیع داده های متغیرهای نام برده غیر نرمال هستند. و در نتیجه برای آزمون فرضیه های مربوط به این متغیرها از آزمون ناپارامتریک استفاده می شود.

با توجه به نتایج جدول ۱ آزمون ضریب اتا، سطح معناداری بدست آمده برای متغیر سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، بدین معنی که با ۰/۹۵ اطمینان می توان گفت، بین عوامل جمعیت شناختی (سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) با حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط وجود ندارد.

جدول ۲. رابط بین متغیرهای جمعیت شناختی و آوای سازمانی

شاخص آماری	مربعات اتا	ضریب اتا	سطح معنی داری
f	۰/۰۱۳	۰/۱۱۳	۰/۶۳۳
سن	۰/۰۰۳	۰/۰۵۲	۰/۴۶۲
جنسیت	۰/۰۰۵	۰/۰۷۰	۰/۳۲۲
تاهل	۰/۰۱۹	۰/۱۳۸	۰/۲۸۵
سطح تحصیلات	۱/۵۱۳	۰/۱۹۴	۰/۱۸۷
سابقه خدمت			

با توجه به نتایج جدول ۳ آزمون ضریب اتا، سطح معناداری بدست آمده برای متغیر سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، بدین معنی که با ۰/۹۵ اطمینان می توان گفت، بین عوامل جمعیت شناختی (سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) با عملکرد سازمانی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط وجود ندارد.

جدول ۳. رابط بین متغیرهای جمعیت شناختی و عملکرد سازمانی

شاخص آماری	مربعات اتا	ضریب اتا	سطح معنی داری
f	۰/۰۱۵	۰/۱۲۳	۰/۵۶۱
سن	۰/۰۰۴	۰/۰۶۰	۰/۳۹۷
جنسیت	۰/۰۱۰	۰/۱۰۰	۰/۱۵۹
تاهل	۰/۰۰۹	۰/۰۹۳	۰/۶۳۷
سطح تحصیلات	1/۵۱۳	۰/۱۸۴	۰/۱۷۸
سابقه خدمت			

جدول ۱. رابط بین متغیرهای جمعیت شناختی و حمایت سازمانی ادراک شده

شاخص آماری	مربعات اتا	ضریب اتا	سطح معنی داری
f	۰/۰۳۳	۰/۱۸۱	۰/۱۶۲
سن	۰/۰۰۱	۰/۰۱۴	۰/۸۴۸
جنسیت	۰/۰۱۶	۰/۱۲۵	۰/۰۷۹
تاهل	۰/۰۱۳	۰/۱۱۴	۰/۴۶۰
سطح تحصیلات	۰/۵۰۳	۰/۱۱۳	۰/۷۷۴
سابقه خدمت			

جدول ۵: شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری

شاخص های برازش	ملاک	مقادیر	تفسیر شاخص
کای مربع بهنجار شده CMIN	-	۲۲۹/۰۹۹	-
کای مربع بهنجار شده GFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴۴	مطلوب
شاخص تاکر-لویس TLI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۳۱	مطلوب
شاخص نیکویی برازش CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴۴	مطلوب
شاخص برازش تطبیقی PCFI	بیشتر از ۰/۶۰	۰/۹۴۴	مطلوب
شاخص برازش تطبیقی DF	-	۸۵	-
کای اسکوتر هنجار شده به درجه آزادی CMIN/DF	مقادیر بین ۱ تا ۳	۲/۶۹۵	مطلوب
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد RMSE	کمتر از ۰/۱	۰/۰۷	مطلوب
Holter	-	۱۵۲	-

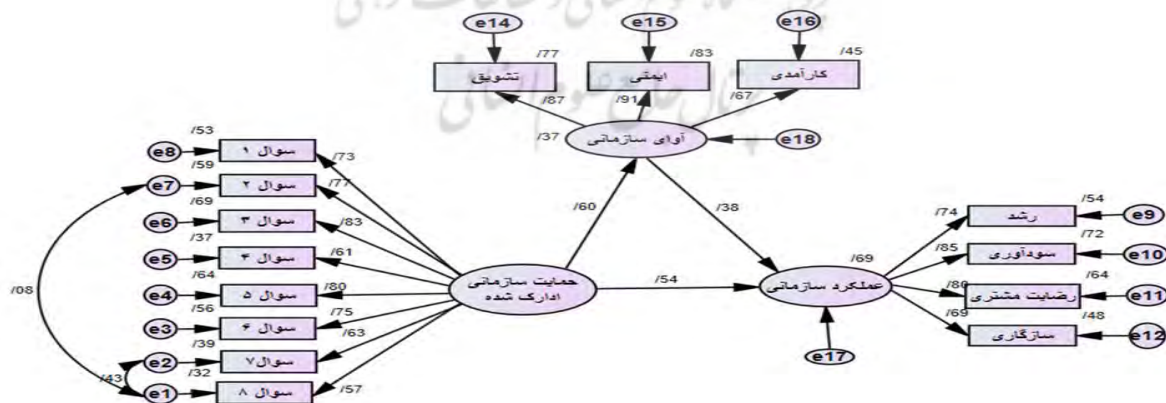
با توجه به شکل ۱ مدل بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی آوای سازمانی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران از برازش مناسبی برخوردار است.

با توجه به نتایج جدول ۴ آزمون ضریب همبستگی آزمون اسپیرمن، سطح معناداری بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بدین معنی که با ۰/۹۵ اطمینان می‌توان گفت، بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط معنی داری وجود دارد. که این ارتباط مثبت و مستقیم (r=۰/۵۴۵) است. همچنین می‌توان گفت، بین آوای سازمانی و عملکرد سازمانی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط معنی داری وجود دارد. که این ارتباط مثبت و مستقیم (r=۰/۶۱۵) است.

جدول ۴: برآورد ضریب آزمون اسپیرمن جهت بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی

متغیر	عملکرد سازمانی	حمایت سازمانی ادراک شده
ضریب همبستگی اسپیرمن	۰/۰۰۱	۰/۵۴۵**
سطح معناداری	۰/۰۰۱	۲۹/۷۰۲
ضریب همبستگی اسپیرمن	۰/۰۰۱	۰/۶۱۵**
سطح معناداری	۰/۰۰۱	۳۷/۸۲۲

با توجه به نتایج جدول ۵ آزمون شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری با توجه به دامنه مطلوب این شاخص‌ها در مجموع بیانگر این است که مدل مفروض تدوین شده توسط داده‌های پژوهش حمایت می‌شوند، به عبارت دیگر برازش داده‌ها به مدل برقرار است و همگی شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.



نمودار ۱: بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی آوای سازمانی

مبنی بر اینکه متغیر بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی آوای سازمانی ایفا می‌کند، تأیید می‌شود.

با توجه به نتایج جدول ۶ اثر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک شده (سوال یک تا سوال هشت) و بر متغیر عملکرد سازمانی به لحاظ آماری معنادار است (p ≤ ۰/۰۵). بنابراین فرض پژوهش

جدول ۶: برآورد اثرات غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته

متغیر مستقل	میانجی متغیر	متغیر وابسته	ضریب تعیین	برآورد غیرمستقیم		میانجی گری
				P. Value	مقدار	
سوال ۱	آوای سازمانی	عملکرد سازمانی	۰/۶۹	۱/۵۷۶	۰/۰۰۱	تأید
سوال ۲			۱/۶۶۰	۰/۰۰۱	تأید	
سوال ۳			۱/۶۸۳	۰/۰۰۱	تأید	
سوال ۴			۱/۳۵۹	۰/۰۰۱	تأید	
سوال ۵			۱/۶۳۴	۰/۰۰۱	تأید	
سوال ۶			۱/۷۰۷	۰/۰۰۱	تأید	
سوال ۷			۱/۰۸۲	۰/۰۰۱	تأید	
سوال ۸			۱/۰۰۱	۰/۰۰۱	تأید	

کارکنان در رابطه با میزانی که سازمان، برای مشارکت، سلامتی و رفاه آن‌ها ارزش قائل است اشاره دارد (۲۱). آیزنبرگر و همکارانش حمایت سازمانی ادراک شده را متأثر از سیاست‌هایی می‌دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌دهد. محققان، حمایت سازمانی درک شده را نمود عملیاتی تئوری تبادل اجتماعی می‌دانند؛ در حقیقت، تبادل اجتماعی، هسته فرایند روانشناختی نهفته در حمایت سازمانی ادراک شده است (۱۰). این تئوری، بخش مهمی از جامعه‌شناسی و روانشناسی اجتماعی را شکل می‌دهد و یکی از مهم‌ترین پارادایم‌های درک رفتار کارکنان است (۲۲). به طور کلی، ادراک از حمایت سازمانی، عبارت است از باور کلی فرد، مبنی بر اینکه سازمان، زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است (۲۳). می‌توان از نتایج پژوهش این‌گونه نتیجه گرفت که سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت از عوامل مهم تاثیرگذار بر پارادایم‌های درک رفتار حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران نمی‌باشد. بنابراین عامل جمعیت شناختی از عوامل تاثیرگذار بر شکل‌گیری باورهای کلی کارکنان در ارتباط با اینکه چه مقدار یک سازمان به رفاه شان علاقمند و برای سهم و نقش آنها ارزش قائل است نیست.

نتایج دول ۲ بیانگر این است که بین عوامل جمعیت شناختی (سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) با آوای سازمانی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط وجود ندارد. نتایج این تحقیق با رستاخیز و همکاران (۱۳۹۶) و نقشبندی و همکاران (۱۳۹۴) همخوان است. طبق پژوهش‌های صورت گرفته آوای سازمانی می‌تواند نتایج رفتاری مثبت بر عملکرد کارکنان برجای بگذارد. از طرف دیگر نبودن آن نیز نتایج و آثاری منفی در پی خواهد داشت. بنابراین با توجه به نتایج

امروزه داشتن توان عملکردی بالا، اساس بقای تمام شرکت‌ها و سازمان‌هاست. برخورداری از عملکرد بالا و حفظ آن، بیش از هر چیزی نیازمند اطلاعات است. در واقع اطلاعات، به عنوان یکی از اقلام مهم دارایی‌های استراتژیک و ابزار بازاریابی به شمار می‌رود. بنابراین در این شرایط سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که اولاً به دنبال اطلاعات جدید و به روز باشند و ثانیاً این اطلاعات را در اختیار سازمان قرار دهند. کارمندان در شرایطی اینگونه عمل می‌کنند که سازمان نیز حمایت لازم را از آنان بعمل بیاورد. کارکنان بایستی این احساس را داشته باشند که در شرایط بحرانی مورد حمایت مدیران سازمانی قرار می‌گیرند. در غیر این صورت نهایت تلاششان را برای آن سازمان به انجام نمی‌رسانند. لذا در این پژوهش به بررسی ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی آوای سازمانی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران پرداختیم.

نتایج جدول ۱ بیانگر این است بین عوامل جمعیت شناختی (سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) با حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط وجود ندارد. در تحقیقات گذشته بحث ارتباط بین عوامل جمعیت شناختی (سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) با حمایت سازمانی ادراک شده مورد بررسی جدی قرار نگرفته است. از آنجا که تحقیقی در این زمینه موجود نمی‌باشد، بنابراین نمی‌توان مقایسه دقیقی با تحقیقات گذشته انجام داد، لذا در بحث، بررسی و مقایسه نتایج سعی شده است که به صورت کلی قیاس کنیم. مفهوم حمایت سازمانی ادراک شده را نخستین بار آیزنبرگر، هاچیسون، هانتینگتون و سوا (۱۹۸۶) مطرح کردند و به دنبال آن، پژوهشگران در خصوص ابعاد مختلف آن و همچنین رابطه آن با متغیرهای دیگر، تحقیقات گسترده‌ای انجام دادند. حمایت سازمانی ادراک شده به اعتقاد

است حمایت سازمانی ادراک شده است. هر چه حمایت سازمانی ادراک شده در اداره ورزش و جوانان بالا باشد موجب بهتر شدن عملکرد سازمانی کارکنان آن اداره می‌شود.

همچنین دیگر نتایج حاکی از آن است که بین آوای سازمانی و عملکرد سازمانی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط معنی داری وجود دارد. نتایج این تحقیق با نتایج مطالعات رستاخیز و همکاران (۱۳۹۶)، نقشبندی و همکاران (۱۳۹۴)، خسروی و همکاران (۱۳۹۶)، احمدیان و قربانی (۱۳۹۲) و رامین مهر و همکاران (۱۳۹۱) همخوان است. نتایج این تحقیقات نشان می‌دهد که آوای سازمانی و عملکرد سازمانی دو متغیر تاثیرگذار در جامعه تحقیق محققین ذکر شده می‌باشد و بنابراین ارتباط این دو متغیر می‌تواند با همدیگر می‌تواند از اهمیت این دو متغیر در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران باشد. بنابراین کارکنانی که عدالت بیشتری را احساس می‌کنند، با احتمال بیشتری رفتار آوای را بروز خواهند داد، و خود را جزئی از سازمان می‌دانند. و عملکرد بهتری را نشان می‌دهند.

نتایج جدول ۶ بیانگر این است که شاخص‌های برازش مطلق CMIN، GFI از برازش مطلوبی برخوردار است بر این مبنای تفاوت واریانس‌ها و کواریانس‌های مشاهده شده از یک طرف و واریانس‌ها و کواریانس‌های پیش بینی شده بر مبنای پارامترهای مدل تدوین شده از طرف دیگر قرار دارند. وجود درجه آزادی بالا (نزدیک به مدل استقلال) و کای اسکور پایین (نزدیک به مدل اشباع شده) نشان از قابل قبول بودن مدل و مطلوبیت آن می‌باشد، شاخص‌های برازش تطبیقی TLI، CFI و PCFI این شاخص‌ها در جهت تکمیل شاخص‌های مطلق بکار برده می‌شوند بدین معنا که با مبنا قرار دادن یک یا چند مدل، مدل نظری تدوین شده تحت آزمون را با آن مقایسه و نشان می‌دهد که آیا به لحاظ آماری قابل قبول تر تلقی می‌شود، ضعیف تر است و یا اینکه تفاوتی با آن ندارد. در اغلب موارد مدل مبنا یک مدل استقلال است. به این ترتیب اغلب موارد شاخص‌های برازش تطبیقی نشان می‌دهند که مدل تدوین شده تا چه اندازه توانسته است از یک مدل استقلال فاصله بگیرد. هر چه این فاصله‌ها بیشتر باشد برازش مدل مطلوب تر تلقی می‌شود. و شاخص‌های برازش مقتصد RMSEA و CMIN/DF با ارائه این شاخص‌ها تلاش شده تا مهم‌ترین نقطه ضعف شاخص‌های برازش مطلق یعنی بهبود مقدار شاخص‌های برازش با افزایش پارامتر به مدل جبران شود. مبنای اصلی در این گروه از شاخص‌های برازش آن است که به ازای هر پارامتری که به مدل افزوده می‌شود این

تحقیق متغیرهای جمعیت شناختی هیچ تاثیری بر آوای سازمانی ندارد. و عامل جمعیت شناختی عاملی تاثیرگذاری بر مولفه آوای سازمانی نیست.

نتایج جدول ۳ بیانگر این است بین عوامل جمعیت شناختی (سن، جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) با عملکرد سازمانی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط وجود ندارد. از آنجا که تحقیقی بین عوامل جمعیت شناختی با عملکرد سازمانی موجود نمی‌باشد، بنابراین نمی‌توان مقایسه دقیقی با تحقیقات گذشته انجام داد، لذا در بحث، بررسی و مقایسه نتایج سعی شده است که به صورت کلی قیاس کنیم. عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آنها اطلاق می‌شود (۲۴). نانی و همکاران (۱۹۹۰) معتقد بودند که سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند حصول اطمینان از اینکه یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر شود (۲۵). مولین (۲۰۰۲) در تعریف خود از سنجش عملکرد، بر چگونگی مدیریت و ارزش آفرینی تأکید دارد (۲۶). ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان‌ها و ارزش آفرینی آنها برای مشتریان و دیگر بهره‌وران اهمیت دارد (۲۷). می‌تواند از نتایج پژوهش این گونه نتیجه گرفت که عوامل جمعیت شناختی از فرایندهای تاثیرگذار بر اهداف سازمانی و چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران نیست. و عواملی دیگری از جمله نوع مدیریت در سازمان تاثیرگذار است.

نتایج جدول ۴ بیانگر این است که بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران ارتباط معنی داری وجود دارد. نتایج این تحقیق با تحقیقات حاجی‌وند و همکاران (۱۳۹۴)، مراد صحرایی و همکاران (۱۳۹۳)، عبدالملکی و همکاران (۱۳۹۳)، پاسوات^۳ و همکاران (۲۰۱۱) همخوان است. می‌تواند از نتایج پژوهش این گونه نتیجه گرفت که اطلاع از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد سازمان برای مدیران بسیار مهم بوده است، زیرا این مساله برای برداشتن قدم‌های مناسب در آغاز حائز اهمیت است. با این حال، تعریف، مفهوم سازی، و اندازه‌گیری عملکرد کار آسانی نیست. همچنین تئوری حمایت سازمانی شامل شکل‌گیری باورهای کلی در ارتباط با اینکه چه مقدار یک سازمان به رفاه‌شان علاقمند و برای سهم و نقش آنها ارزش قائل است. بنابراین بر اساس نتایج این تحقیق یکی از مولفه‌های که بر عملکرد سازمانی تاثیر گذار

احساس تعهد بیشتری می‌کنند و برای موفقیت سازمان تلاش بیشتری از خود نشان می‌دهند. و نیازهایشان به طور مناسبی با حمایت سازمانی برآورده شوند در نهایت عملکرد سازمانی مناسبی خواهند داشت. بنابراین با توجه به شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری می‌توان آوای سازمانی نقش تأثیری گذاری بر حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران را دارد.

بنابراین با توجه به نتایج تحقیق و بحث صورت گرفته پیشنهاد می‌شود در اداره ورزش و جوانان استان تهران در انتخاب افراد و انتصاب افراد در پست سازمانی دقت بیشتری شود تا شاهد عملکرد بهتر از سوی کارکنان باشیم. همچنین توصیه می‌شود با توجه به رابطه مستقیم بین حمایت سازمانی ادراک شده و آوای سازمانی، مدیران سعی کنند با برگزاری کلاس‌های آموزشی حمایت سازمانی خود و سایر کارکنان را افزایش دهند.

شاخص‌ها جریمه می‌شوند و مقدار آنها کاهش می‌یابد. در نتیجه شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری با توجه به دامنه مطلوب این شاخص‌ها در مجموع بیانگر این است که مدل مفروض تدوین شده توسط داده‌های پژوهش حمایت می‌شوند، به عبارت دیگر برآزش داده‌ها به مدل برقرار است و همگی شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر اینکه متغیر بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی آوای سازمانی ایفا می‌کند، تأیید می‌شود. تحقیقی که به بررسی نقش میانجی متغیرها مذکور بپردازید یافت نشد در نتیجه محقق به توصیف آن پرداخت. با توجه به نقش میانجی آوای سازمانی در بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی می‌توان گفت اگر مدیران فضایی را به وجود بیاورند که در آن کارکنان بتوانند با آرامش و بدون ترس و دلهره نظراتشان را مطرح کنند و سازمان را در راستای نیل به اهداف سازمانی یاری کنند. در صورتی که کارکنان احساس کنند مدیران سازمانی از شنیدن پیشنهادات مفید آنان خوشحال خواهند شد، نسبت به سازمان

منابع

- Eidipour, Kamran, zardoshtia, Shir n, Jamshidi, Ezatollah, jahan, Amiri. Prediction of Job Satisfaction among Employees of General Departments of Sports and Youth in Western Provinces of Iran Based on Servant Leadership Style, Practical Research in Sport Management, 2013, Numbe; 2 (5), P. 113-120. [Persian].
- Neely, A.D., Adams, C. and Kennerley, M. The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Stakeholder Relationships, 2002, Financial Times/Prentice Hall, London.
- Ahmadpour Daryani, Mahmoud. Entrepreneurship: Definitions, Opinions, Patterns. 2002, Tehran, publication of the author. [Persian].
- Tangens. Performance measurement: from philosophy to. 2004, 65(2): 291-333.
- Ovsanka, P. Diacikova, a. "Competitive Intelligence in Chemosvit a.s." Conference on Professional Information Resources for Business, Marketing, Competitive Intelligence and Knowledge Management. 2008, Prague 6, Diplomat Hotel, 5.-6. February.
- Aslage, J., & Eisenberger, R. Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. Journal of Organizational Behavior, 2003, 24, 491-509.
- Deckop, J. R., Cirka, C. C., & Andersson, L. M. Doing unto others: The reciprocity of Helping Behavior in Organizations. Journal of Business Ethics, 2003, 47(2), 101-113.
- Blau, P. Exchange and power in social life. 1964, New York: Wiley.
- Gouldner, A. W. the norm of reciprocity: A preliminary statement. American Sociological Review, 1960, 25, 161-178.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 1986, 75, 51-59.
- Deckop, J. R., Cirka, C. C., & Andersson, L. M. Doing unto others: The reciprocity of Helping Behavior in Organizations. Journal of Business Ethics, 2003, 47(2), 101-113.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & and Dienesch, R. M. Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. Academy of Measurement Journal, 1994, 37, 765-802.
- Ebrahimi, Ahmad, Abbasi The Effect of Understanding Organizational Policies and Organizational Support in Deviating Behaviors among Employees. Master's Thesis. Tarbiat Modares University, Faculty of Management and Economics. 2009, [Persian]
- Beer, M. and Nohria, N. "Cracking the Code of Change", Harvard Business Review, May:2000, 133-141.

15. Naqshbandi, Seyed Salahuddin. Zoroastrian, Shirin. Yousefi, Bahram, The Impact of Social Capital and Perception of Organizational Political Behaviors on the Silence and Ava organization of the Sports and Youth Organizations of Western Iran, Ph.D. Razi University, Faculty of Physical Education and Sport Sciences. 2015, [Persian].
16. Morrison, E. W & Milliken, F. J. Organizational silence: a barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of Management Review*, 2000, 25, 706-725.
17. Khosravi Ali Reza Naqshbandi, Seyed Salahuddin. Amirtash, Ali Mohammad. The Relationship between Political Behavior and Organizational Health with Employee Attachment of the Ministry of Sport and Youth, Master of Science (MSc) in Strategic Management. 2017, [Persian]
18. Rstakhiz Faramarz, Naqshbandi, Seyed Salahuddin. Khan Babaei Maryam, Relationship between Political Behaviors and Ava organization with Job Excitement in Teachers of Sports in Minab City, Master's Degree in Azad University, Bandar Abbas Branch. 2017,
19. Sarami Sonia. Kordnaeich Asadollah, Esfahani Asghar Moishabaki. Studying the Effect of Competitive Intelligence on Organizational Performance in Commercial Banks: A Survey on Commercial Banks. *Information Technology Management*, 2015, No. 25, pp. 789-804. [Persian]
20. Douglas, Worry and Harker. The Impact of activity-based costing on organizational performance. Degree Doctor, Nova Southeastern University. 2000, 50-61.
21. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 1986, 75, 51-59.
22. Baktay, Milad. Torabi, Mohsen, Gholipour, Aryan. Organizational citizenship behaviors as an intermediate variable between supportive organizational support and social capital, research, development and improvement, *Journal of Improvement Management Studies*, 2011, 21 (66), 25-4. [Persian]
23. Haji Karimi, Abbas Ali; Hamidzadeh, Mohammad Reza; Mansouri Tayebbeh. Analysis and Effects of Perceived Justice Effects on Customer Behavioral Sentiments and Perceived Perceived Quality of Services, *Tehran University Sports Journal*, Fifth Year - Issue 9, 2012, 7-27. [Persian]
24. Haji Karimi, Toryag. New models of organizational performance evaluation. Tehran: Tadbir. 2008,
25. Nani, A.J., Dixon, J.R. and Vollmann, T.E. «Strategic control and performance measurement», *Journal of Cost Management*, summer, 1990, 33-42.
26. Moullin, M. Delivering Excellence in Health and Social Care, Open University Press, Buckingham. 2002,
27. Amaratunga, D. and Baldry, D. «Moving from performance measurement to performance management», *Facilities*, 2002, Vol. 20. No. 5/6, 217-223.
28. Haji Wand, Ali. Mohammadi, Mitra Aging, Kalthum. The Effect of Perceived Organizational Support on Employees' Job Performance Using Structural Equation Modeling at Tehran Health Insurance Administration, The First International Management Conference, Economics, Accounting, and Educational Sciences, 2015, [Persian]
29. Morad sahrae, Reza. Mystical, nasrallah. Sha'bani Bahar, Gholamreza. Fair, ali Hossein Nejad, Ali Abbas. In a comforting relationship between empowerment and perceived organizational support with job satisfaction of the teachers of physical education in Hamedan, *Organizational Behavioral Organizational Management Studies in Sport*, 2014, Volume 2, Issue 6, 81-91. [Persian]
30. Abdolmaleki, Hussein Nourizadeh, Ali. Investigating the role of social capital in the creation of intellectual capital among sports federation staff, sports management research and motor behavior, 2014, Volume 10, Issue 20, 123-130. [Persian].
31. Pasatu et al. in a research entitled "The relationship between intellectual capital and performance" examines the role and effect of intellectual capital on organizational performance, *Journal of world business*, 2011, 45(1), 49-58.
32. Ahmadian, Majid. AhBunny, Saeed. Investigating the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: Case Study by the Ministry of Economic Affairs and Finance, *Journal of Economics*, 2012, No. 11, 12, 111-130. [Persian]. Wixom B., Watson H. An empirical investigation of the factors affecting data warehousing success. *MIS Quarterly* 2001; 25(1): 17-32.