

شناسایی و مدل سازی عوامل سازمانی مؤثر بر توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان های ورزشی ایران

سجاد سلیمانی کشایه^۱، مهر علی همتی نژاد^۲، محمدحسین رضوی^۳،
انوشیروان کاظم نژاد^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه شمال، آمل، مازندران*

۲. استاد مدیریت ورزشی، دانشگاه گیلان

۳. دانشیار مدیریت ورزشی، دانشگاه مازندران

۴. استاد آمار زیستی، دانشگاه تربیت مدرس

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۵/۳۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۹/۲۹

چکیده

امروزه، در مطالعات مربوط به سازمان، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی توجه مدیران و محققان زیادی را به خود جلب کرده است؛ رفتارهایی که توجه به آنها می تواند یکی از راه های اساسی در افزایش اثربخشی سازمان ها باشد. هدف از این پژوهش، شناسایی و مدل سازی عوامل سازمانی مؤثر بر توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان های ورزشی ایران بود. روش پژوهش، آمیخته از نوع اکتشافی بود که در دو بخش کیفی و کمی انجام شد. مدیران و کارشناسان وزارت ورزش و جوانان و ادارات کل ورزش و جوانان ایران جامعه آماری پژوهش را تشکیل دادند که ۳۹۱ فرد به صورت روش های تصادفی ساده و خوشه ای نمونه گیری شدند. در مورد عوامل سازمانی، نتایج نشان داد که امنیت شغلی، معنویت سازمانی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی، نظام تشویق و پاداش، ماهیت شغل، آموزش، شایستگی مدیریت، سبک مدیریت، کیفیت زندگی کاری در توسعه رفتار شهروند سازمانی مؤثر بودند. با توجه به یافته ها پیشنهاد شد که مسئولان و مدیران سازمان های ورزشی به برگزاری کلاس های آموزشی با محوریت شناخت جایگاه و اهمیت رفتار شهروند سازمانی در پیشبرد اهداف سازمان های ورزشی اقدام کنند.

واژگان کلیدی: عوامل سازمانی، توسعه، رفتار شهروند سازمانی، سازمان های ورزشی ایران

مقدمه

شرایط کاملاً متحول حاکم بر سازمان‌ها و افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان بیش‌ازپیش آشکار کرده است؛ نسلی که از آن‌ها به‌عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. بی‌تردید، این کارکنان وجه متمیز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند؛ زیرا، سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی، افزون‌بر نقش رسمی خود عمل می‌کنند و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند (رامین‌مهر، هادی‌زاده مقدم و احمدی، ۱۳۸۸). امروزه، سازمان‌های ورزشی مسئولیت اداره امور ورزش و تربیت‌بدنی و سیاست‌گذاری‌های آن را در جامعه به‌عهده دارند و سعی دارند با بسیج همه امکانات فنی خود و با بهره‌گیری از نیروی انسانی متعهد و متخصص، برای رشد و اعتلای ورزش و تربیت‌بدنی گام‌های مؤثری بردارند؛ بنابراین، منابع انسانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان سازمان باعث افزایش اثربخشی، بهره‌وری و درنهایت، موفقیت سازمان‌های ورزشی می‌شود (نادی، گل شیرازی، ۱۳۹۱). به‌همین دلیل، باید استانداردهای جدیدی برای سازمان‌ها تدوین شود تا پاسخ‌گوی چالش‌ها باشد و زمینه مناسبی را برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند از مناسب‌ترین مهارت‌ها برخوردار شوند و فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند و به‌عبارت‌دیگر، به نوعی در خود رفتار شهروندی سازمانی^۱ را پرورش دهند (پور سبزی، احمدزاده، اسماعیلی، ۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از مجموعه رفتارهایی که جزو الزامات رسمی سازمان و انجام شغل نیستند؛ اما به اثربخشی کار و سازمان کمک می‌کنند و غالباً کارکنان این مجموعه رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان امری اختیاری می‌نگرند؛ بنابراین، نمی‌تواند به‌طور رسمی موردتقدیر قرار گیرد. این تعریف رفتار شهروندی سازمانی بیان‌کننده این مطلب است که این رفتارها از طریق اضافه‌نمودن چهارچوب اجتماعی به محیط کاری تأثیر خاصی بر اثربخشی سازمان دارد. چندین دلیل برای توجیه اینکه چرا رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی سازمان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد، وجود دارد؛ از جمله افزایش بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به گسترش منابع کمیاب و ایجاد محیطی که روحیه کارکنان را افزایش می‌دهد (جمالی، تقی پور، صالحی، ۱۳۸۸).

در ۲۰ سال اخیر، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی موردتوجه بسیاری از محققان بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است (پودساکف^۲، مک‌کنزی^۳، پاین^۴، پاچراچ^۵، ۲۰۰۰). اهمیت کاربردی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از این فرض منطقی ناشی شده است که رفتارهای یادشده شامل پیگیری‌های فراتر از الزامات رسمی شغل هستند و فرض بر این است که اگر بسیاری از همکاری‌های داوطلبانه کارکنان در طول زمان تکرار شوند، میزان اثربخشی

1. Organizational Citizenship Behavior
2. Podsakoff
3. Mac Kenzie
4. Paine
5. Bachrach

سازمانی مضاعف خواهد شد (اورگان^۱ و کونواسکی^۲، ۱۹۸۹)؛ از این‌رو، مطالعه رفتار شهروندی سازمانی به موضوعی اساسی در سازمان‌ها تبدیل شده است (گارگ و رینو^۳، ۲۰۰۶). رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درونی سازمانی از قبیل، جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت و کاهش رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون‌سازمانی همچون رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب کیفیت عالی‌تر در عملکرد کارکنان و سازمان خواهد شد (کاسترو^۴، ارماریو^۵، روییز^۶، ۲۰۰۴). نادای و گل‌شیرازی (۱۳۹۱) در پژوهش خود نشان دادند که بین سبک‌های دلبستگی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان اداره کل تربیت‌بدنی استان اصفهان رابطه وجود دارد. رفتار شهروندی سازمانی عملکرد سازمان را از طریق تشویق اقدامات اثربخش و کارآمد ارتقا می‌دهد (آکفلت و کوت^۷، ۲۰۰۵). رفتار شهروندی سازمانی با تعهد شغلی و تعهد حرفه‌ای (بوگلر و سومچ^۸، ۲۰۰۴)، تعهد سازمانی (پادساکف و همکاران، ۲۰۰۰)، رضایت شغلی (اورگان و کونواسکی ۱۹۹۷) رابطه دارد. هویدا و نادری (۲۰۰۸) معتقد هستند که رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش می‌دهد و کار تیمی را تشویق می‌کند. ایجاد و تقویت رفتار شهروندی سازمانی، به‌عنوان واکنش‌های مثبت ناشی از عوامل درونی و بیرونی می‌تواند بر عملکرد سازمان به‌خصوص در شرایط بحرانی نقش مثبت و تأثیرگذاری داشته باشد.

چنین پژوهش‌هایی ارزشمند و مفید هستند و به درک متغیرهایی که بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های ورزشی تأثیر دارند، کمک می‌کنند؛ اما نبود پژوهشی که همه متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان‌های ورزشی شناخته باشد و آن‌ها را اولویت‌بندی کرده باشد، خلایق است که به مدیران ورزشی این اجازه را نمی‌دهد که درک جامعی از متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های ورزشی داشته باشند و بهتر بتوانند به برنامه‌ریزی توسعه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های ورزشی بپردازند. ضرورت انجام این پژوهش آنجا بیشتر احساس می‌گردد که سازمان‌های ورزشی با توجه به داشتن بودجه کم و همچنین، نیاز فزاینده به نیروهای داوطلب برای پیشبرد اهداف خود به کارکنانی نیاز دارند که علاوه بر داشتن وجدان کاری، به انجام رفتارهای فرانش؛ یعنی، رفتارهایی که جزو وظایف رسمی آنان نیست، اقدام ورزند تا از این طریق، دستیابی سازمان‌های ورزشی به اهداف و استراتژی‌های خود را آسان سازند؛ از این‌رو، شناخت و بررسی

-
1. Organ
 2. Konovasky
 3. Garg & Renu
 4. Castro
 5. Armario
 6. Ruiz
 7. Ackfelt & Coote
 8. Bogler & Somech

عوامل مؤثر بر خلق و ایجاد چنین رفتارهایی مهم و ضروری به نظر می‌رسد و انجام پژوهشی که بتواند با نگاه جامع‌نگر و کلی روابط بین این متغیرها را در سازمان‌های ورزشی تبیین کند، بیش‌ازبیش اهمیت و ضرورت دارد؛ از این رو، مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که عوامل سازمانی مؤثر در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی ایران کدامند و مدل آن چگونه است؟

روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش، آمیخته (کیفی - کمی) از نوع اکتشافی است که به صورت پیمایشی اجرا شده است. پس از مصاحبه‌های عمیق با خبرگان و متخصصان که سابقه مطالعه و پژوهش در زمینه رفتار شهروندی سازمانی داشتند و بررسی‌های کتابخانه‌ای، عوامل فردی شناسایی و تبیین شدند و به ساخت پرسش‌نامه پرداخته شد. در بخش کیفی، جامعه آماری همه خبرگان و متخصصانی بودند که سابقه مطالعه و پژوهش در زمینه رفتار شهروندی سازمانی داشتند. به روش نمونه‌گیری هدفمند، روشی کاملاً غیراحتمالی و از طریق نمونه‌گیری گلوله‌برفی تا رسیدن به نقطه اشباع نظری با ۱۰ فرد از خبرگان مصاحبه شد.

جدول ۱- توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان

ردیف	کد مصاحبه‌شونده	جنسیت	سطح تحصیلات	حوزه فعالیت	رشته تحصیلی	گرایش تحصیلی	رفتار شهروند سازمانی سابقه پژوهش در زمینه	سازمان‌های ورزشی سابقه اجرایی در
۱	P1	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	تربیت بدنی	مدیریت ورزشی	*	*
۲	P2	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	تربیت بدنی	مدیریت ورزشی	*	*
۳	P3	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	تربیت بدنی	مدیریت ورزشی	*	*
۴	P4	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	مدیریت	مدیریت دولتی	*	-
۵	P5	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	تربیت بدنی	مدیریت ورزشی	*	*
۶	P6	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	تربیت بدنی	مدیریت ورزشی	*	*
۷	P7	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	علوم تربیتی	مدیریت آموزشی	*	-
۸	P8	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	تربیت بدنی	مدیریت ورزشی	*	*
۹	P9	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	تربیت بدنی	مدیریت ورزشی	*	*
۱۰	P10	مرد	دکتری	علمی/اجرایی	تربیت بدنی	مدیریت ورزشی	*	*

نتایج جدول شماره یک نشان می‌دهد که تعداد مصاحبه‌شوندگان ۱۰ فرد هستند که همگی مرد بودند (۱۰۰ درصد). سطح تحصیلات همه افراد، دکتری (۱۰۰ درصد) بود. همه مصاحبه‌شوندگان در حوزه علمی و نیز حوزه اجرایی فعالیت داشتند (۱۰۰ درصد). رشته تحصیلی هشت نفر تربیت بدنی (۸۰ درصد)، یک نفر مدیریت دولتی (۱۰ درصد) و یک نفر

علوم تربیتی (۱۰ درصد) بود. گرایش تحصیلی هشت نفر مدیریت ورزشی (۸۰ درصد)، یک نفر مدیریت دولتی (۱۰ درصد) و یک نفر مدیریت آموزشی (۱۰ درصد) بود. همه ۱۰ مصاحبه شونده سابقه پژوهش در زمینه رفتار شهروند سازمانی داشتند (۱۰۰ درصد) و هشت نفر سابقه اجرایی در سازمان های ورزشی داشتند (۸۰ درصد).

در فرایند مصاحبه، مفهوم رفتار شهروند سازمانی و اهمیت آن شرح داده شد و سؤال های زیر از مصاحبه شندگان پرسیده شد:

۱- لطفاً سوابق آموزشی، پژوهشی و اجرایی خود را در زمینه رفتار شهروند سازمانی ذکر کنید.
 ۲- به نظر شما، چه عواملی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان های ورزشی کشور مؤثر هستند؟

۳- این «عامل» چگونه می تواند بر توسعه رفتار شهروند سازمانی تأثیر بگذارد؟

۴- چه شرایطی باید در سازمان های ورزشی باشد تا رفتار شهروند سازمانی در سازمان بروز کند؟

۵- چه کسی/ کسانی را به عنوان فرد خیره و صاحب نظر در زمینه رفتار شهروند سازمانی برای مصاحبه معرفی می کنید؟

بعد از جمع آوری داده های پژوهش از طریق مصاحبه، از فرایند کدگذاری برای تحلیل داده ها استفاده شد.

در پژوهش حاضر، از پایایی بازآزمون برای محاسبه پایایی مصاحبه های انجام شده استفاده شد. برای محاسبه پایایی بازآزمون، از میان مصاحبه های انجام شده چند مصاحبه به عنوان نمونه انتخاب شد و هر کدام از آنها در فاصله زمانی کوتاه و مشخصی دو بار کدگذاری شدند. سپس، کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هر کدام از مصاحبه ها با هم مقایسه شدند. در هر کدام از مصاحبه ها، کدهایی که در دو فاصله زمانی با هم مشابه بودند، با عنوان «توافق» و کدهای غیرمشابه با عنوان «عدم توافق» مشخص شدند. روش محاسبه پایایی بین کدگذاری های انجام شده توسط محقق در دو فاصله زمانی بدین ترتیب است^۱:

۱. اگر تعداد اعضای فضای نمونه (در اینجا تعداد کل کدها) را با $n(S)$ ، تعداد عضوهای پیشامد A (در اینجا تعداد توافقات بین دو مرحله از کدگذاری) را با $n(A)$ ، و تعداد عضوهای پیشامد B (در اینجا تعداد عدم توافقات بین دو مرحله از کدگذاری) را با $n(B)$ نشان دهیم، آن گاه احتمال A (در اینجا پایایی بازآزمون)؛ یعنی $P(A)$ به این صورت خواهد بود:

$$\begin{aligned} P(A) &= \frac{n(A)}{n(A) + n(B)} \\ &= \frac{2n(A)}{2n(A) + n(B)} \\ &= \frac{2n(A)}{n(S)} \end{aligned}$$

$$\text{درصد پایایی بازآزمون} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100\%$$

برای محاسبه پایایی بازآزمون، از بین مصاحبه‌های انجام‌شده، سه مصاحبه انتخاب شد و هرکدام از آن‌ها دو بار در فاصله زمانی ۳۰ روزه توسط پژوهشگر کدگذاری شدند. نتایج حاصل از این کدگذاری‌ها در جدول شماره دو آمده است:

جدول ۲- محاسبه پایایی مصاحبه به روش بازآزمون

ردیف	عنوان مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی بازآزمون (درصد)
۱	P۳	۴۲	۱۹	۴	۹۰٪
۲	P۴	۲۹	۱۳	۲	۸۹٪
۳	P۶	۳۰	۱۳	۴	۸۷٪
	کل	۱۰۱	۴۵	۱۰	۸۹٪

همان‌طور که در جدول شماره دو مشاهده می‌شود، تعداد کل کدها در دو فاصله زمانی ۳۰ روزه برابر با ۱۰۱، تعداد کل توافقات بین کدها در این دو زمان برابر با ۴۵ و تعداد کل عدم توافقات در این دو زمان برابر با ۱۰ بود. پایایی بازآزمون مصاحبه‌های انجام‌شده با استفاده از فرمول ذکرشده، برابر با ۸۹ درصد است. با توجه به اینکه این میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد است، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید است.

جامعه آماری در بخش کمی، همه مدیران و کارشناسان وزارت ورزش و جوانان و ادارات کل ورزش و جوانان کشور بودند. نمونه‌گیری در وزارت ورزش و جوانان و در استان‌های کشور به صورت تصادفی ساده بود که ابتدا، از کل استان‌های کشور چند استان به صورت کاملاً تصادفی انتخاب شد (نه استان شامل خراسان شمالی، کرمان، شیراز، خراسان جنوبی، ایلام، کرمانشاه، خراسان رضوی، کردستان، لرستان)، سپس پرسش‌نامه در ادارات کل ورزش و جوانان این استان‌ها پخش و جمع‌آوری شد. با توجه به حجم جامعه در اداره کل هر استان، برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. ابزار مورد استفاده در بخش کمی، پرسش‌نامه محقق ساخته بود. در این پژوهش، با توجه به نمونه آماری، ۳۹۱ پرسش‌نامه توزیع شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه محقق ساخته مشتمل بر ۷۰ گویه استفاده شده است. روایی پرسش‌نامه از طریق

$n(A^2)$ نشان‌دهنده تعداد کدهای مرتبط با توافقات است. با توجه به اینکه توافقات با استناد به دو کد و عدم توافقات با استناد به یک کد مشخص می‌شوند، برای در نظر گرفتن این اثر باید تعداد توافقات را در عدد ۲ ضرب کرد:

$$n(A') = 2n(A)$$

بررسی دقیق متون و ادبیات پژوهش در مورد رفتار شهروندی سازمانی و نظرخواهی از اساتید و متخصصان در این زمینه (۱۰ نفر) بررسی گردید (روایی محتوی و صوری). برای سنجش پایایی ابزار سنجش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که این مقدار برای پرسش‌نامه سنجش مدل، ۰/۹۵ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسش‌نامه است. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده در این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام شده است. در سطح آمار توصیفی، برای توصیف داده‌های تحقیق از جداول، نمودارها، میانگین، انحراف معیار و غیره استفاده شده است و در سطح آمار استنباطی، از آزمون کلموگروف-اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها، تحلیل عامل تأییدی نوع دوم برای تدوین و آزمون مدل تحقیق استفاده شده است. تمام تجزیه و تحلیل‌ها از طریق نرم‌افزار اس.پی.اس.اس^۱ و لیزرل^۲ انجام شد.

نتایج

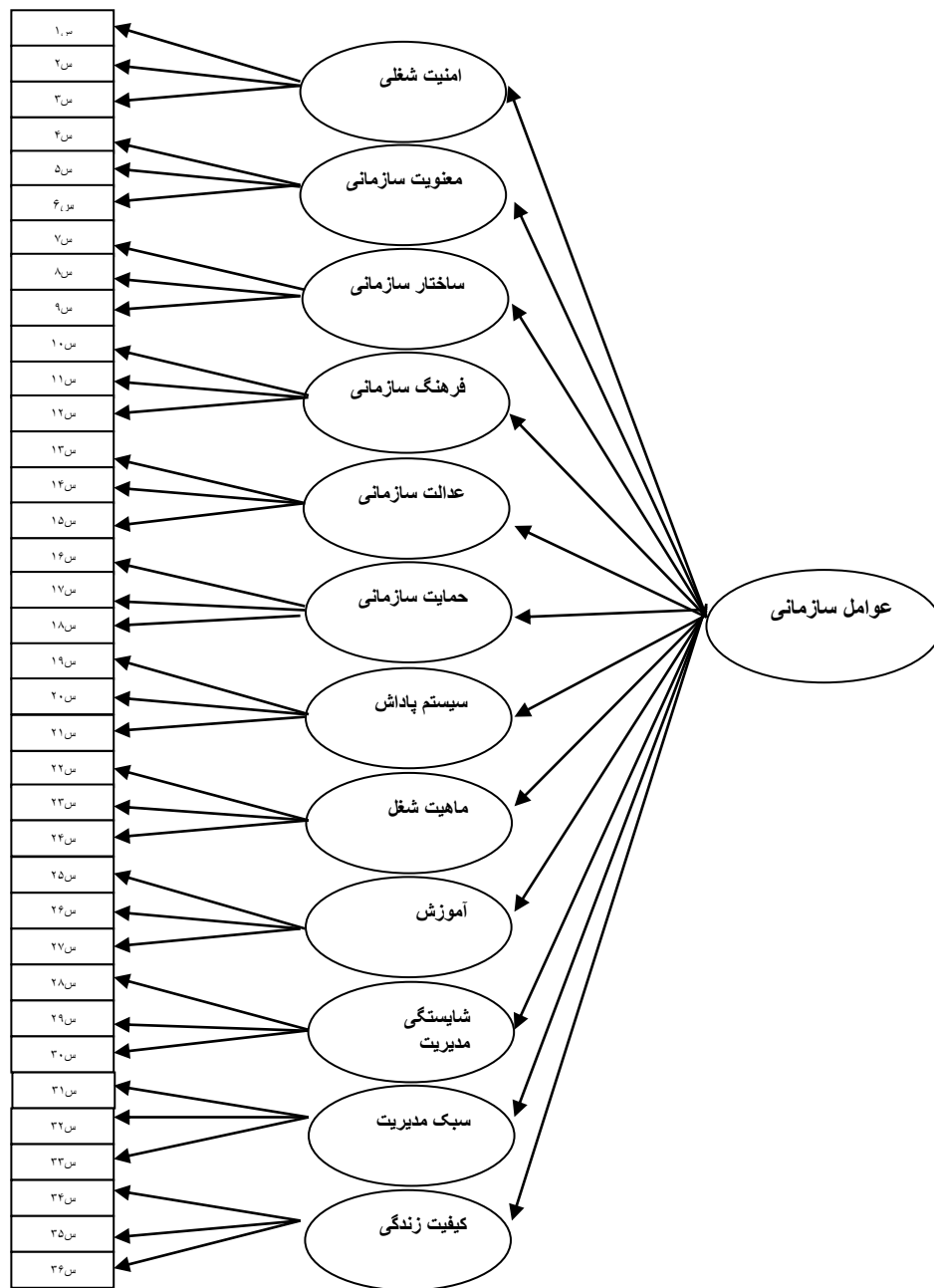
نتایج نشان داد که از ۳۹۱ نمونه بررسی شده، ۱۴۲ نفر در وزارت ورزش و جوانان (۳۶/۳۱ درصد) و ۲۴۹ نفر در ادارات کل ورزش و جوانان (۶۳/۶۸ درصد) بودند (جدول شماره یک). از این تعداد، ۲۴۷ نفر مرد (۶۳/۲ درصد) و ۱۴۴ نفر زن (۳۶/۸ درصد) بودند. ۱۲ نفر از آن‌ها دارای مدرک دیپلم (۳/۱ درصد)، ۴۴ نفر فوق دیپلم (۱۱/۳ درصد)، ۱۸۰ نفر لیسانس (۴۶ درصد)، ۱۳۷ نفر فوق لیسانس (۳۵ درصد) و ۱۸ نفر دارای تحصیلات دکتری (۴/۶ درصد) بودند.

جدول ۳- تعداد نمونه‌های مطالعه شده در سازمان‌های مورد بررسی

ردیف	سازمان	تعداد	درصد
۱	وزارت ورزش و جوانان	۱۴۲	۳۶/۳
۲	ادارات کل ورزش و جوانان استان‌ها	۲۴۹	۶۳/۶۸
	کل	۳۹۱	۱۰۰

مدل پژوهش مبتنی بر داده‌های کمی: برای آزمون مدل پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شد. مدل عاملی مرتبه دوم نوعی از مدل‌های عاملی است که در آن، عامل‌های پنهانی که با استفاده از متغیرهای مشاهده شده اندازه‌گیری می‌شوند، تحت تأثیر یک متغیر زیربنایی تر و به عبارتی، متغیر پنهان؛ اما در سطح بالاتر قرار دارند.

1. SPSS
2. Lisrel



شکل ۱- مدل تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم

نتایج جدول شماره چهار گویای این مطلب است که شاخص‌های نسبت خی دو به درجه آزادی CMIN/DF برابر با ۳/۱۰۵، شاخص برازش مطلق RMR کمتر از ۰/۰۵، شاخص‌های برازش تطبیقی CFI و IFI بیشتر از ۰/۹۰، شاخص نیکویی برازش مقتصد PGFI برابر با ۰/۹۰ و

شاخص RMSEA برابر با ۰/۰۹۵، همگی در سطح قابل قبولی قرار دارند؛ یعنی، مدل پژوهش حاضر دارای برازش مطلوبی است و ساختار عاملی در نظر گرفته شده برای آن قابل قبول است و از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۴- شاخص های برازش مدل پژوهش

ردیف	شاخص	مقدار		وضعیت
		مقدار فارسی	معادل انگلیسی	
۱	خی دو	۲۰۹۱/۸۸	-	-
۲	ریشه میانگین مربعات باقی مانده	۰/۰۴۲	کمتر از ۰/۰۵	مطلوب
۳	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۲	مساوی یا بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
۴	شاخص برازش افزایشی	۰/۹۲	مساوی یا بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
۵	شاخص نیکویی برازش مقتصد	۰/۹۰	بزرگتر از ۰/۵۰	مطلوب
۶	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰/۰۹۵	کمتر از ۰/۱	مطلوب
۷	خی دو بهنجار شده	۳/۱۰۵	بین ۱ تا ۵	مطلوب

رتبه بندی ابعاد و عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروند سازمانی:

نتایج جدول شماره پنج نشان می دهد که حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی و عدالت سازمانی با بار عاملی ۰/۹۵، مهم ترین عوامل سازمانی (براساس بارهای عاملی) هستند. بعد از آن، به ترتیب معنویت سازمانی با بار عاملی ۰/۸۸، ساختار سازمانی با بار عاملی ۰/۸۷، نظام پاداش و تشویق با بار عاملی ۰/۸۳، شایستگی مدیریت با بار عاملی ۰/۸۱، امنیت شغلی با بار عاملی ۰/۷۷، سبک مدیریت و کیفیت زندگی کاری با بار عاملی یکسان ۰/۶۹، آموزش با بار عاملی ۰/۶۸، ماهیت شغل با بار عاملی ۰/۶۲ قرار دارند.

جدول ۵- رتبه بندی اثر عوامل سازمانی مؤثر بر توسعه رفتار شهروند سازمانی

ردیف	عامل	بار عاملی استاندارد شده	انحراف استاندارد	تی	سطح معناداری	رتبه
۱	امنیت شغلی	۰/۷۷	۰/۲۱	۱۰/۲۵	۰/۰۰۱*	۸
۲	معنویت سازمانی	۰/۸۸	۰/۲۱	۱۳/۴۹	۰/۰۰۱*	۴
۳	ساختار سازمانی	۰/۸۷	۰/۲۳	۱۰/۳۶	۰/۰۰۱*	۵
۴	فرهنگ سازمانی	۰/۹۵	۰/۱۷	۱۳/۱۴	۰/۰۰۱*	۲
۵	عدالت سازمانی	۰/۹۵	۰/۱۸	۱۷/۹۷	۰/۰۰۱*	۲
۶	حمایت سازمانی	۰/۹۵	۰/۱۹	۱۶/۲۰	۰/۰۰۱*	۲
۷	نظام پاداش و تشویق	۰/۸۳	۰/۲۵	۱۴/۰۱	۰/۰۰۱*	۶
۸	ماهیت شغل	۰/۶۲	۰/۲۷	۷/۴۵	۰/۰۰۱*	۱۲
۹	آموزش	۰/۶۸	۰/۳۶	۹/۷۷	۰/۰۰۱*	۱۱
۱۰	شایستگی مدیریت	۰/۸۱	۰/۳۳	۱۲/۵۴	۰/۰۰۱*	۷
۱۱	سبک مدیریت	۰/۶۹	۰/۳۱	۸/۱۲	۰/۰۰۱*	۹/۵
۱۲	کیفیت زندگی کاری	۰/۶۹	۰/۲۴	۱۰/۶۰	۰/۰۰۱*	۹/۵

*** به ترتیب، معناداری در سطح خطای ۰/۰۵ و ۰/۰۱

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که امنیت شغلی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. این یافته با نتایج پژوهش محرابی و گلناری (۱۳۹۴) همسو است. احساس امنیت شغلی به حالتی گفته می‌شود که برآیند ارزیابی فرد از شرایط فردی، سازمانی و محیطی او را به این نتیجه هدایت کند که عامل خاصی امنیت شغلی وی را تهدید نمی‌کند و او می‌تواند به تداوم اشتغال خود اطمینان داشته باشد (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۷۹). اطمینان از تداوم اشتغال و فقدان عوامل تهدیدکننده از دست‌دادن شغل می‌تواند این حس را در افراد سازمانی ایجاد کند که کار و سازمان بخشی از زندگی فرد می‌تواند باشد و در واقع، رشد و شکوفایی سازمان رشد و شکوفایی خود فرد است. در شرایط اقتصادی فعلی که جامعه و سازمان‌های کشور با کمبود بودجه کافی برای پیشبرد امور خود روبه‌رو هستند، احتمال کاهش نیروی کار و اخراج کارکنان سازمانی افزایش یافته است؛ از این رو، سطح امنیت شغلی افراد بسیار پایین آمده است. چنین کاهشی در امنیت شغلی افراد باعث می‌شود که کارکنان سازمانی بیشتر به دنبال دست‌یابی به اهداف فردی خود که یکی از آن‌ها حفظ کار موجود است، باشند و کمتر دست‌یاری و کمک به دیگران دهند؛ زیرا، دیگر کارکنان هم‌رده و هم‌سطح را رقیب خود می‌پندارند و حتی در برخی مواقع، اقدامات غیراخلاقی برای از کار بیرون کردن همکار خود نیز انجام می‌دهند. به احتمال زیاد، چنین روندی سبب کاهش بروز رفتار شهروند سازمانی خواهد شد؛ بنابراین، مدیران و مسئولان سازمان‌های ورزشی کشور باید با اتخاذ راهکارهای مناسب و شایسته شامل استخدام افراد شایسته و متخصص به حد کافی و اطمینان از فرصت طولانی کار در سازمان، زمینه بروز رفتار شهروند سازمانی را در سازمان‌های ورزشی کشور افزایش دهند.

نتایج پژوهش نشان داد که معنویت سازمانی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. این یافته با نتایج پژوهش‌های پورشریعتی، دوستی، موسوی (۲۰۱۴) همسو است. معنویت در محیط کار عبارت است از تلاش برای جست‌وجو و یافتن هدف نهایی فرد در زندگی کاری، برای برقراری ارتباط قوی بین فرد و همکارانش و دیگر افرادی که به نحوی در کارش مشارکت دارند و همچنین، سازگاری یا هماهنگی بین باورهای اساسی یک فرد با ارزش‌های سازمانش (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹). وجود معنویت در محیط کاری موجب می‌شود کارکنان با همکاران خود بهتر ارتباط برقرار کنند، احساس مفیدبودن کنند، وجدان کاری داشته باشند و از کارکردن لذت ببرند. حاصل این روند می‌تواند این باشد که کارکنان با نشاط بیشتر به کار بپردازند. به عبارتی، اقدام به انجام رفتارهای شهروند سازمانی بیشتری کنند؛ بنابراین، مدیران و مسئولان سازمان‌های ورزشی باید زمینه‌های افزایش معنویت محیط کاری را فراهم سازند تا از این طریق موجب ایجاد افزایش رفتار شهروند سازمانی در کارکنان شوند.

نتایج پژوهش نشان داد که ساختار سازمانی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. این یافته با نتایج مطالعه ترک‌زاده، محمدی، علاقه بند (۱۳۹۵) همسو است. آن‌ها در پژوهش خود نشان دادند که ساختار سازمانی در دو بعد خود؛ یعنی،

تواناساز و بازدارنده، با رفتار شهروند سازمانی ارتباط مثبت و معنادار دارد و پیش‌بینی‌کننده معنادار رفتار شهروند سازمانی هستند؛ اما، ساختار تواناساز به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای قدرت پیش‌بینی قوی‌تری نسبت به ساختار بازدارنده دارد. در واقع، ساختار سازمانی چهارچوبی است که شکل و سطح روابط بین اعضا، نوع فعالیت‌ها و هماهنگی بین افراد سازمانی را مشخص می‌کند؛ بنابراین، نوع ساختار سازمانی می‌تواند تسهیل‌کننده و نیز مانع برای بسیاری از پیامدهای مثبت و منفی در سازمان باشد. در دنیای تغییرات سریع امروزی و به‌خصوص در ارتباط با محیط‌ها و سازمان‌های ورزشی، وجود ساختاری که بتواند به‌سرعت با تغییرات هماهنگ شود و زمینه‌ساز توانمندی و پیشرفت اعضای سازمانی شود، ضرورت مهمی محسوب می‌گردد. یک ساختار سازمانی خوب و کارآمد می‌تواند زمینه رشد و پیشرفت سازمان و اعضای سازمانی را فراهم سازد، به بروز برخی از اعمال، رفتارها و کارکردهای مثبت در سازمان منجر شود و در نهایت، منجر به بهروری سازمان گردد؛ از این‌رو، ساختار می‌تواند زمینه بروز رفتار شهروند سازمانی را در سازمان افزایش دهد؛ بنابراین، ساختار سازمانی قابلیت‌های زیادی دارد که مدیریت سازمان می‌تواند با به‌کارگیری درست و مطلوب آن‌ها بر رفتار، گفتار و کردار تمام اعضای سازمانی تأثیر بگذارد و زمینه بروز رفتارهای مثبت و کارآمد را فراهم سازد. این امر مستلزم ساختاری سازمانی است که نقش افراد، ارتباطات و هماهنگی بین آن‌ها را به‌خوبی تبیین و تشریح کند و محدوده وظایف و مسئولیت‌ها و نیز راه‌های تعامل مثبت و مفید بین اعضای سازمانی را مشخص کند. تعاملی که کانون آن اهمیت، تعهد و روابط متقابل باشد. بدون شک، چنین روندی در بروز و تقویت رفتارهای فراشغلی در سازمان‌های ورزشی کشور کمک خواهد کرد؛ بنابراین، مدیران و مسئولان سازمان‌های ورزشی باید با طراحی و به‌کارگیری ساختارهای تواناساز که زمینه‌ساز بروز و تقویت رفتارهای فراشغلی در سازمان هستند، به انجام بهتر و بیشتر رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور کمک کنند.

نتایج پژوهش نشان داد که فرهنگ سازمانی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. فرهنگ سازمانی عبارت است از نظامی از ارزش‌های اساسی که سازمان از آن ارزش‌ها پیروی می‌کند، توسط غالب اعضای سازمان تأیید و تصدیق می‌شود، بر رفتارشان نفوذ می‌کند و تأثیر می‌گذارد و توسط تاریخچه سازمانی، افسانه‌ها و سنت‌ها و تشریفات مذهبی و نمادها حمایت می‌شود؛ بنابراین، فرهنگ مجموعه‌ای از ایدئولوژی‌ها، سنت‌ها، تعهدات و ارزش‌هایی است که در سرتاسر سازمان تسهیم می‌شود (ون‌داین^۱، گراهام^۲ و دینچ^۳، ۱۹۹۴). تأثیر فرهنگ سازمانی بر اعضای سازمان به‌حدی است که چگونگی رفتار، احساسات، دیدگاه‌ها و نگرش اعضای سازمان را به کنترل خود درمی‌آورد و زمینه‌ساز بروز بسیاری از رفتارهای مثبت و حتی منفی در سازمان می‌شود؛ بنابراین، وجود فرهنگ سازمانی

1. Van Dyne
2. Graham
3. Dienesch

قوی که باعث افزایش روحیه همدلی، تعاون، گذشت، نوع دوستی و جوانمردی در سازمان شود و جو مطلوب صمیمیت و همدلی را در سازمان‌های ورزشی ایجاد کند، می‌تواند زمینه‌ساز بروز رفتارهای فراشغلی در این سازمان‌ها شود و از این طریق زمینه کارایی و اثربخشی سازمان‌های ورزشی و در ادامه، رشد و شکوفایی ورزش کشور را فراهم کند؛ بنابراین، مسئولان و مدیران سازمان‌های ورزشی باید بهترین نوع فرهنگ سازمانی که مشوق اعمال و رفتار مثبت هستند، به‌خصوص رفتار شهروند سازمانی را در سازمان ایجاد کنند و گسترش دهند تا از این طریق، شاهد افزایش بروز رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی باشیم.

نتایج پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. این یافته با نتایج پژوهش سیدجوادی، عابدی، یزدانی، پورولی (۱۳۹۲) و ندیری و تانوا^۱ (۲۰۱۰) همسو است. عدالت سازمانی به میزان منصفانه درک کردن تصمیمات سازمانی توسط افراد اشاره دارد که دارای سه شکل اصلی است؛ عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای. عدالت توزیعی، ادراک توزیع عادلانه منافع حاصل از فعالیت‌های سازمان است تا هر فرد به سهم مطلوب، عادلانه، متناسب با میزان آورده‌ها، تلاش و قابلیت‌هایش دست یابد. عدالت رویه‌ای دلالت بر این دارد که فرایند دستیابی به نتایج عادلانه، عادلانه است؛ یعنی، افراد حق ندارند و نباید بتوانند از روش‌ها و فرایندهای غیرعادلانه برای دستیابی به نتایج استفاده کنند. عدالت مراوده‌ای اشاره به این موضوع دارد که همه مراودات و تعاملات افراد در مسیر دستیابی به نتایج عادلانه، باید عادلانه باشد؛ یعنی، افراد حق ندارند در مسیر دستیابی به اهداف عادلانه، مراودات غیرعادلانه‌ای را بین خود و دیگران رقم بزنند. در محیط سازمانی، اگر کارکنان احساس کنند که با عدالت با آن‌ها برخورد می‌شود، برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای متناسب و کمک‌کننده به پیشبرد اهداف سازمانی مانند رفتار شهروند سازمانی، مشارکت خود را اعلام کنند و رفتار عادلانه را با رفتاری شایسته پاسخ دهند. چنین حالتی احتمال افزایش رفتارهای فراشغلی در سازمان‌های ورزشی را افزایش خواهد داد و موجب بهره‌مندی سازمان‌های ورزشی کشور از نتایج مثبت این‌گونه رفتارها خواهد شد. افزون‌براین، احساس عدالت سازمانی در کارکنان بر تمام متغیرهای دیگر که بر رفتار شهروند سازمانی تأثیر دارند، از جمله رضایت شغلی، تعهد سازمانی و غیره تأثیر دارد و از این طریق نیز وجود عدالت سازمانی می‌تواند زمینه افزایش رفتارهای فراشغلی را فراهم کند؛ زیرا، کارکنان راضی و متعهد به سازمان بیشتر متمایل به کمک به همکاران، ایفای وظایف در ساعت‌های غیراداری و انجام کارهای غیررسمی هستند که به سازمان در دستیابی به اهدافش کمک می‌کند؛ بنابراین، توسعه و گسترش عدالت سازمانی در سازمان‌های ورزشی در همه ابعاد آن می‌تواند زمینه بروز رفتار شهروند سازمانی را فراهم کند و احتمال انجام چنین رفتارهایی را افزایش دهد.

نتایج پژوهش نشان داد که حمایت سازمانی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. این یافته با نتایج پژوهش‌های رن-تائو^۱ (۲۰۱۱) همسو است. حمایت سازمانی مجموعه‌ای از فعالیت‌های داوطلبانه و اختیاری سازمان است که برای کارکنان مزایایی دارد و نشان می‌دهد که سازمان برای بهزیستی کارکنان چه اقداماتی انجام می‌دهد. حمایت سازمانی بیانگر اهمیت و توجه به سلامت، شادکامی و آسایش زیردستان است. در هر سازمانی، کارکنان آن سازمان انتظار چنین رفتارهایی را از سازمان و افراد بالادست خود دارند. آیزنبرگر و همکاران (۱۹۹۷) در نظریه حمایت سازمانی ادراک‌شده خود بیان کردند کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک‌شده زیادی را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که باید با داشتن رفتارها و نگرش‌های مناسب در سازمان ایفای نقش کنند تا اعمال آن‌ها در راستای منافع سازمانشان باشد و بدین‌وسیله، حمایت ادراک‌شده را جبران کنند. در نظریه تبادل اجتماعی بیان می‌شود، وقتی که افراد از فعالیت‌ها و اقدامات هر شخصی کسب سود کنند، خود را متعهد و ملزم به ادای دین می‌دانند و سعی در جبران و واکنش متقابل خواهند داشت. براساس این نظریه، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد عاطفی و رفتار شهروند سازمانی راه‌های جبران حمایت ادراک‌شده است (لاماسترو^۲، ۲۰۰۰)؛ بنابراین، اگر در سازمان‌های ورزشی میزان حمایت سازمانی و به‌عبارتی، حمایت مدیران و مسئولان ارشد سازمانی از کارکنان سازمانی بیشتر شود، با توجه به جو و احساسی که از این منظر ایجاد می‌شود، احتمال افزایش بروز رفتار شهروند سازمانی که در زمان کنونی و با توجه به مقتضیات سازمان‌های ورزشی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر محسوب می‌شود، افزایش می‌یابد.

نتایج پژوهش نشان داد که نظام تشویق و پاداش سازمانی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. پژوهشی همسو یا ناهمسو با این یافته یافت نشد. نظام پاداش را می‌توان بر مبنای انواع انگیزاننده‌ها، معیارهای پرداخت و فرایند توزیع پاداش تعریف کرد. در نظام پاداش باید به دو موضوع اساسی توجه شود: الف) تعریف و ارزیابی آنچه باید مورد پاداش قرار گیرد و ب) اجرا و مدیریت موفقیت‌آمیز نظام پاداش. مدیریت مؤثر نظام پاداش می‌تواند به توسعه و تقویت یک رفتار کمک کند. در مدیریت مؤثر نظام پاداش عواملی مانند ۱. تنوع پاداش اعم از پاداش‌های درونی و بیرونی، ۲. نگرش کوتاه‌مدت و بلندمدت در پرداخت پاداش، ۳. اطلاع از سطح انتظارات افراد و کارکرد واقعی نظام پاداش و ۴. توجه به عدالت در پرداخت پاداش اهمیت دارد. استفاده از پاداش‌های مناسب و عادلانه می‌تواند در توسعه رفتار شهروند سازمانی مؤثر باشد؛ زیرا، با پاداش دادن برای انجام رفتار مطلوب امکان بروز آن رفتار بیشتر می‌شود. در این حالت، انجام رفتار با هدف دریافت پاداش یا اجتناب از تنبیه پذیرفته می‌شود و ادامه می‌یابد؛ بنابراین، مدیران سازمان‌های ورزشی کشور باید با طراحی و به‌کارگیری

1. Ren-Tao
2. Lamastro

نظام تشویق و پاداشی مؤثر که رفتارهای فرا شغلی را مدنظر داشته باشد، به رشد و توسعه این رفتارها در سازمان‌های ورزشی کمک کنند.

نتایج پژوهش نشان داد که ماهیت شغل در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. این یافته با نتایج مطالعه ابراهیم‌پور، خلیلی، حبیبیان، سعادت‌مند (۱۳۹۰) همسو است. ماهیت یا معناداری شغل اشاره به میزانی دارد که شاغل یک کار را به‌طور کامل انجام می‌دهد. طرح، واحد یا بخشی از کار است که کاملاً مشخص و به‌خودی‌خود دارای هویت خاص است. به‌عبارت‌دیگر، وظایف شغلی از ابتدا تا انتها به‌صورتی معین شده‌اند که فرد تصویر کاملی از وظایف خود دارد و خود بخش مهمی از کار تلقی می‌شود (رابینز، ۲۰۰۰). ماهیت شغل یکی از ویژگی‌های شغلی محسوب می‌شود. ویژگی‌های شغلی عوامل مرتبط با کار هستند که شامل ماهیت کار و مهارت‌های مربوط به آن می‌شوند. یکی از مدل‌هایی که به‌خوبی ویژگی‌های شغلی را تبیین می‌کند، مدل هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) است که مشتمل بر سه بخش است: الف. ابعاد اصلی شغل (شامل تنوع مهارت، ماهیت شغل، اهمیت شغل، استقلال، بازخورد از نتایج)، ب. حالات روانی حساس (شامل احساس داشتن کار مهم، احساس مسئولیت درقبال انجام کار و آگاهی از نتایج انجام کار) و ج. نتایج فردی و کاری (شامل ارتقای انگیزش درونی از ارتقای عملکرد کیفی کار، ارتقای رضایتمندی از کار و کاهش ترک خدمت). براساس این مدل، کارها و مشاغلی که سطح بالاتری از ابعاد یادشده را داشته باشند، باعث رضایتمندی افراد و در نتیجه، افزایش بهره‌وری آن‌ها می‌شوند. اینکه کارکنان سازمانی درباره ماهیت شغل بدانند، نیاز به اطلاع از کل کار و جایگاه پست سازمانی خود در بین مشاغل دیگر دارد. هنگامی که کارکنان شغل خود را از مشاغل دیگر تشخیص دهند و جایگاه شغل خود را در بین دیگر مشاغل مشخص سازند، این موضوع به کارکنان در مقایسه با دیگران هویت و معنی می‌بخشد؛ زیرا، در سازمان، هر فردی با شغل خود شناخته می‌شود و جایگاه این شغل منزلت فردی را در سازمان برای فرد تعریف و تعیین می‌کند؛ بنابراین، این روند باعث افزایش بروز رفتار شهروند سازمانی می‌شود؛ از این‌رو، مدیران و مسئولان سازمان‌های ورزشی باید با تبیین جایگاه شغلی کارکنان، در هویت‌بخشی به فرد در سازمان و به‌تبع آن، ارتقای رفتار شهروند سازمانی گام بردارند.

نتایج پژوهش نشان داد که آموزش، در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. این یافته با نتایج پژوهش‌های حسینی، کشاورزی، زارع (۱۳۹۱) و آقاجانی و صمدی (۱۳۹۲) همسو است. آموزش، یکی از نیازهای اساسی انسان برای رشد، پرورش، تکامل و رسیدن به سطوح بالای کمال است. آموزش، عنصر مهمی در بالندگی افراد و توانمند کردن آن‌ها در امور مختلف است؛ بنابراین، فراهم‌بودن شرایط آموزشی مناسب در هر سازمانی می‌تواند زمینه‌ساز رشد و بالندگی کارکنان سازمانی از ابعاد مختلف و در موضوعات متفاوت شود. آموزش اثربخش زمانی روی می‌دهد که محتوا و چگونگی آموزش متناسب با سطح و

علاقه یادگیرنده باشد. آموزش رفتار شهروند سازمانی نیز از این قاعده مستثنا نیست. اگر این موضوع اساسی برای سازمان‌های امروزی به‌خصوص سازمان‌های ورزشی در دستور کار مدیران و مسئولان ورزشی قرار گیرد، می‌تواند باعث افزایش رفتارهای فراشغلی شود که نتیجه آن کمک به کارایی و اثربخشی سازمان است. ایجاد فضایی برای یادگیری مناسب، توزیع و تسهیم اطلاعات موردنیاز افراد، برگزاری جلسات آموزشی به‌موقع و مناسب، شناسایی و معرفی الگوها، مشاوره و آموزش بعد خدمت و ضمن خدمت رفتار شهروند سازمانی می‌تواند به توسعه آن در سازمان‌های ورزشی کمک کند. برخی اوقات افراد مایل به انجام کاری هستند؛ اما از اینکه چگونه باید آن را انجام دهند، آگاهی ندارند که همین آگاهی نداشتن مانع از بروز آن کارها در آن افراد می‌شود. در این گونه مواقع، آموزش می‌تواند نقش مهمی در انجام این‌گونه کارها داشته باشد؛ بنابراین، ایجاد باور و نگرش مثبت نسبت به رفتار شهروند سازمانی و درک اهمیت آن در دستیابی به اهداف سازمانی می‌تواند مشوق افراد برای ایفای چنین رفتارهایی شود؛ براین اساس، مسئولان و مدیران سازمان‌های ورزشی باید با ایجاد فضای آموزشی مناسب در ارتباط با رفتار شهروند سازمانی، زمینه بروز و تقویت این رفتارها را در سازمان‌های ورزشی با هدایت و نظارت خود فراهم سازند.

نتایج پژوهش نشان داد که شایستگی مدیران در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. این یافته با نتایج مطالعه نیازمند (۱۳۹۲) همسو است. آن‌ها در پژوهش خود نشان دادند که ابعاد آگاهی اجتماعی و خودآگاهی، شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی مدیران دارای سوابق متفاوت، پیش‌بینی‌کننده معنادار رفتار شهروندی کارکنان بود. همچنین، ابعاد آگاهی اجتماعی و خودمدیریتی، شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی مدیران دارای مدارک تحصیلی مختلف، پیش‌بینی‌کننده معنادار رفتار شهروندی کارکنان بود. شایستگی مدیریت عبارت است از توانایی و قابلیت مدیریت سازمان در ایجاد کارایی و اثربخشی سازمانی. زمانی بهره‌وری سازمانی ایجاد می‌شود که سازمان کارآمد و اثربخش باشد. برای بروز چنین وضعیتی، شایستگی مدیریت رکنی اساسی است. بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت نظیر دراکر و کنتر موفقیت و شکست سازمان‌های مختلف را ناشی از تفاوت در مدیریت حاکم بر آن سازمان‌ها می‌دانند؛ بنابراین، جذب و به‌کارگیری مدیران شایسته و کاردان در سازمان‌ها و به‌ویژه سازمان‌های ورزشی، ضروری و بسیار مهم است. مدیران شایسته می‌توانند باعث رشد و تقویت کارکنان شایسته و توانمندسازی نیروی انسانی سازمان که یکی از مهم‌ترین منابع سازمانی است، شوند. به روش‌های متفاوتی مدیران می‌توانند زمینه بروز و بهبود رفتارهای مناسب و مطلوب را در کارکنان ایجاد کنند؛ بنابراین، اگر مدیران و مسئولان سازمان‌های ورزشی کشور از شایستگی لازم برخوردار باشند و راه‌های انجام درست کارهای درست را بدانند، می‌توانند بروز رفتار شهروند سازمانی را در سازمان فراهم کنند و به توسعه چنین رفتارهایی در سازمان کمک کنند؛ اما اگر مدیران ناشایسته رأس امور را در دست داشته باشند، نه تنها بروز چنین رفتارهایی را تقویت نمی‌کنند، بلکه با ایجاد حس سرخوردگی و ناامیدی در افراد شایسته

سازمان، بروز آن رفتارها را کاملاً از بین می‌برند؛ زیرا، افراد سازمانی نتیجه تلاش خود را برای شکوفایی سازمان در گرو انجام چنین رفتارهای فراشغلی نخواهند دید؛ بنابراین، انتخاب افراد شایسته به خصوص برای سازمان‌های ورزشی باید در دستور کار همه مسئولان و مدیران کشور باشد تا از این طریق با مدیریت افراد شایسته امور ورزش و کشور بهتر و بیشتر روبه‌بهبود و توسعه حرکت کند.

نتایج پژوهش نشان داد که سبک مدیریت در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است این یافته با نتایج پژوهش‌های بهارلو، بشلیده، نعیمی، هاشمی شیخ شعبانی (۱۳۹۴) همسو است. سبک مدیریت اشاره به چگونگی تصمیم‌گیری مدیران در سازمان دارد. طبق نظریه‌های مدیریتی، مدیران اصولاً یک نوع سبک یا ترکیبی از سبک‌های اقتدارطلب، دموکراتیک، مشورتی و تفویضی را برای پیشبرد امور سازمانی به کار می‌گیرند. با توجه به هر سبک مدیریت، میزان مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری متغیر است. هرچه از سبک اقتدارطلب به سمت سبک تفویضی پیش می‌رویم، میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری بیشتر می‌شود. طبق پژوهش‌های مختلف، زمانی که کارکنان مشارکت بیشتری در تصمیم‌گیری‌های سازمانی داشته باشند، نه تنها برای پیشبرد تصمیمات اتخاذ شده که خود را در آن سهیم می‌دانند برانگیخته‌تر و متعهدتر هستند، بلکه مقاومت کمتری در برابر تغییرات احتمالی انجام می‌دهند. کارکنانی که خود را در موفقیت یا شکست تصمیمی که خود در اتخاذ آن مشارکت داشته‌اند سهیم می‌دانند، به احتمال زیاد با انجام رفتارهایی نظیر کار بیشتر برای دستیابی به هدف موردنظر، کمک به دیگر افراد برای اجرای بهتر امور محول شده و حمایت و یاری همکاران دیگر، برای اجرای تصمیم موردنظر سعی می‌کنند تا از این طریق زمینه اجرای تصمیم اتخاذ شده را فراهم کنند و شاهد پیامدهای حاصل از آن باشند؛ بنابراین، چنین حالتی زمینه بروز رفتار شهروند سازمانی را افزایش خواهد داد؛ از این رو، مسئولان و مدیران سازمان‌های ورزشی باید با به کارگیری سبک‌های مدیریتی که امکان مشارکت در تصمیم‌گیری بیشتر را برای کارکنان فراهم می‌کند، زمینه افزایش رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی را فراهم کنند.

نتایج پژوهش نشان داد که کیفیت زندگی کاری در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر است. براساس نتایج، مهارت‌های ارتباطی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور مؤثر هستند. این یافته با نتایج مطالعه حسینی و همکاران (۱۳۹۱) همسو است. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که به‌ویژه به‌طور کلی بر شغل و محیط کارشان اثر می‌گذارد، به‌نوعی دخالت می‌کنند و در نتیجه، مشارکت و خشنودی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و فشار روانی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد (سلمانی، ۱۳۸۴). والتون^۱ (۱۹۷۳) کیفیت زندگی کاری را میزان

1. Walton

توان اعضای یک سازمان در برآورده کردن نیازهای مهم فردی خود در سازمان از طریق تجربیات خود می‌داند و مواردی نظیر پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی را به‌عنوان شاخص‌های آن در نظر گرفته است. کارکنانی که از محیط کاری خود رضایت داشته باشند و کیفیت آن را در حد مطلوب ادراک کنند، و به‌عبارت‌دیگر، محیط کاری خود را ایمن و بهداشتی همراه با فرصت‌های رشد و پیشرفت، فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری و نیز با وابستگی‌های اجتماعی بالا درک کنند، خشنودی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و فشار روانی ناشی از کار برای آن‌ها کاهش می‌یابد؛ در نتیجه، درصد جبران و پاسخ‌گویی مناسب به این وضعیت برمی‌آیند و به‌این‌صورت، احتمال اقدام به انجام رفتارهای فراشغلی در آن‌ها افزایش و بهبود خواهد یافت؛ بنابراین، بهبود و افزایش کیفیت زندگی کارکنان از نظر تمام ابعاد آن برای افزایش احتمال انجام رفتارهای فراشغلی باید در دستور کار مسئولان سازمان‌های ورزشی قرار گیرد.

در مجموع، باید اذعان داشت که بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده با موضوع رفتار شهروند سازمانی در حوزه ورزش کشور، اشاره به ارتباط بین دو یا سه متغیر داشته‌اند و پژوهشی در زمینه شناسایی، تبیین و مدل‌سازی عوامل مؤثر سازمانی در رفتار شهروند سازمانی در حوزه ورزش مشاهده نشده است. در این پژوهش، سعی شده بود که ابتدا، عوامل سازمانی به‌صورت جامع بررسی، شناسایی و تبیین شوند و سپس، مدل آن طراحی و ارائه شود.

منابع

1. Ackfeldt, A. L., & Coote, L.V. (2005). A study of organizational citizenship behaviors in retail setting. *Journal of Business Research*, 58(2), 151-9.
2. Ahmadi, A. A., Mobaraki, H., & Yousefi, M. (2012). Structural relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior of nurses in teaching hospitals of Qazvin and Isfahan. *Qazvin University of Medical Sciences Journal*, 16(2), 72-6. (Persian).
3. Alvani, S. M., & Danaeefard, H. (2000). *Haysazman public discourses on philosophy & theory*, Tehran: Saffar Ashrafi. (Persian).
4. Aqajani, H. A., Myarklayy Samadi, H., & Samadi Myarklayy, H. (2013). The relationship of organizational citizenship behavior and employee empowerment. *Public Managment*, 5(2), 1-18. (Persian).
5. Baharloo, M., Beshlideh, K., Naami, A., & Sheikh Shabani, S. I. (2015). Analysis of the relationship between ethical leadership and organizational citizenship behavior. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 10(1), 19-27. (Persian).
6. Barbuto, J. E. (2004). *The motivation sources inventory*. Lincoln, NE: Future Leadership.

7. Bogler, R., & Somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*, 20(3), 277-89.
8. Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27-53.
9. Ebrahimipour, H., Khalili, H., Habibiyani, S., & Saadatmand, M. (2011). The examination of relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior in media training center (with emphasis on Hackman and Oldham model). *A Study of Evolution management*, 3(5), 90-124. (Persian).
10. Garg, P., & Renu, R. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International Journal of Educational Management*, 20(7), 529-41.
11. Jamali, A., Taghipoor Zahir., A., & Salehi, M. (2009). The relationship of between occupational factors and organizational citizenship behavior organizational units of the faculty members of Islamic Azad University in order to provide an appropriate model. *Journal of Leadership and Educational Administration, Islamic Azad University of Garmsar*, 3(2), 87-106. (Persian)
12. Hosseini, S. A., Keshavarzi, A. H., Zare, F., & Arabic, A. (2012). The examination of relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior in Fars Gas Company, a bimonthly scientific and research scholar behavior management and development/ Scientific-research two-part of *Business strategies*, 18(50), 345-58. (Persian).
13. Hoveyda, R., & Naderi, N. (2008). Review of organizational citizenship behavior. *Journal of Executive Management*, 9(33), 103-18.
14. Krishnan, V. R., & Arora, P., (2008). Determinants of transformational leadership and organizational citizenship behavior. *Asia-Pacific Business Review*, IV (1), 34-43.
15. Lamastro, V. (2000). Commitment and perceived organizational support. *National Forum*, 13(3), 28-39.
16. Mehrabi, J., & Golnar, M. (2015). The examination of relationship between job security and permanent and temporary workers organizational citizenship behavior in Qazvin University of Medical Sciences. *Journal of Management Development*, 21(۷), 49-60. (Persian).
17. Mitroff, L. I., & Denton, E. A. (1999). A study of spirituality in the workplace. *Sloan Management Review*, 83-92.
18. Nadi, M. A., & Golshirazi, N. (2012). Structural equation modeling the relationship between attachment styles and organizational justice with organizational citizenship behavior among employees of general office of physical education. *Sport Management Studies*, 13(34), 261-80. (Persian).
19. Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41. (Persian).
20. Organ, D.W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(14), 157-64.

21. Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(7), 85-97.
22. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-63.
23. Pour sabzi, M., Ahmad Zadeh, A., & Ismaili, G. (2011). Analysis of the relationship between organizational climate and the attitude and extra role behaviors in human resources. *Research Information and Public Libraries*, 17(4), 581-602. (Persian).
24. Porshariati, M., Dousti, M., & Moosavi, S. J. (2014). Study of the relationship between workplace spirituality and organizational citizenship behavior in physical education teachers in tehran city. *International Journal of Sport Studies*, 4(4), 386-93.
25. Ramin Mehr, H., Hadizadeh Moghaddam., A., & Ahmadi., I. (2009). The investigation of the relation between perceptions of organizational justice and organizational citizenship behavior. *Study a Change Management*, 1(2), 65-89. (Persian).
26. Robbins, S. (2000). *Organizational behavior* (5th edition). Ali Parsaeian & Mohammad Arabic (translators). Tehran: Institute for Cultural Research.
27. Salmani, D. (2005). *Quality working life and improving organizational behavior*. Tehran: The School of Management. (Persian).
28. Seydjvadin, S. R., Abedi, E., Yazdani, H. R., & Purvali, B. (2013). The role examination of trust and organization commitment in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in hospitals. *Business Management*, 5(1), 105-18. (Persian).
29. Torkzadeh, J., Mohammadi, M., & Alagheband, E. (2016). Prediction of the prevalence of organizational citizenship behavior based on employee perceptions from organizational structure (Case study: Fars Regional Electricity Company and). *Management of Organizational Culture*, 14(1), 117-36. (Persian).
30. Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (2015). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Measurement Journal*, 37(2), 765-802.

استناد به مقاله

سلیمانی کشایه، سجاد، همتی نژاد، مهر علی، رضوی، محمد حسین، و کاظم نژاد، انوشیروان. (۱۳۹۶). شناسایی و مدل‌سازی عوامل سازمانی مؤثر بر توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان‌های ورزشی ایران. مطالعات مدیریت ورزشی، ۹(۴۴)، ۱۱۹-۳۸. شناسه دیجیتال: 10.22089/smrj.2017.2952.1592

Soleimani Keshyeh, S., Hemmatinezhad, M., Razavi, M.H., & Kazemnezhad, A. (2017). Identification & Modeling of the Organization Factors Affecting in the Development of Organizational Citizenship Behavior in Iran Sports Organizations. Sport Management Studies, 9(44), 119-38. (Persian). Doi: 10.22089/smrj.2017.2952.1592

Identification & Modeling of the Organization Factors Affecting in the Development of Organizational Citizenship Behavior in Iran Sports Organizations

S. Soleimani Keshyeh¹, M. Hemmatinezhad², M. H. Razavi³,
A. Kazemnezhad⁴

1. Ph.D. Student of Sport Management, Shomal University, Amol*
2. Professor of Sport Management, University of Guilan
3. Associate Professor of Sport Management, Mazanderan University
4. Professor of Biostatistics, Tarbiat Modares University

Received: 2016/08/20

Accepted: 2016/12/19

Abstract

Today, among the studies of the organization, the concept of organizational citizenship behavior has attracted the attention of many researchers and managers, Due to that behaviors can be one of the basic ways to increase the effectiveness of organizations the aim of this study was to identify and modeling OF the organization factors affecting in the development of organizational citizenship behavior in Iran Sports organizations. the present study is mixed method research from type of exploratory Which was conducted in two stages of qualitative and quantitative. The study population is including managers and experts of the Ministry of Youth and Sports and Office of Youth and Sports, Iran, 391 of the population were selected by cluster and simple random sampling methods. In the case of organizational factors results that Job security, Organizational spirituality, Organizational structure, corporate culture, organizational justice, organizational support, encourage and reward systems, job content, training, management competence, management style, quality of working life, are effective in the development of organizational citizenship behavior. according to the findings, it's recommended that sports organizations administrators and managers to act Holding training classes with a focus on understanding the role and importance of organizational citizenship behavior in advancing the goals of sports organizations.

Keywords: Organization Factors, Development, Organizational Citizenship Behavior, Iran Sports Organizations

* Corresponding Author

Email: s.soleimani81@gmail.com