

تبیین رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی*

محمد اسمعیلی^{*۱}

۱- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه.

*esmailimohammad888@yahoo.com

ارسال: بهمن ۹۶ پذیرش: اسفند ۹۶

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه ارومیه بود. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه ارومیه در سال ۱۳۹۵ بودند که از این تعداد ۲۳۴ نفر براساس جدول مورگان و به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه محقق ساخته حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۸۶) استفاده شد. روایی پرسشنامه با بهره گیری از نظرات اصلاحی استادان مدیریت آموزشی تعیین شد و پایایی هر دو پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب $(a=0.73)$ و $(a=0.72)$ به دست آمد. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بوده و به صورت میدانی اجرا شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های توصیفی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی و همه ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد. همچنین یافته ها نشان داد با افزایش حمایت سازمانی، کارکنان رفتار شهروندی بیشتری از خود نشان می دهند.

کلمات کلیدی: حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان دانشگاه.

۱- مقدمه

سازمان های امروزی بیش از هر زمان دیگری نیاز به نیروی انسانی کارآمد و اثربخش دارند؛ چرا که کارکنان مهمترین عامل در رسیدن سازمان به اهدافش محسوب می شود و این امر زمانی پررنگ می شود که کارکنان، اهداف سازمان را جزء جدا ناشدنی اهداف خود بدانند و در رسیدن به آن حداکثر تلاش و کوشش خود را بکار گیرند. در دنیای مدرن و رقابتی کنونی، برتری عملکردی سازمانی نسبت به سازمان دیگر از طریق تلاش و انجام دادن کارهایی که جزء وظایف رسمی کارکنان محسوب می شود امکان پذیر نیست یا اینکه احتمال بسیار کمی وجود دارد به این مهم دست یابند. به همین دلیل سازمان ها زمانی کارآمدی لازم را خواهند داشت که، کارکنان فراتر از وظایف رسمی که از سوی سازمان به آنها محول شده است، عمل کنند.

* مقاله حاضر از پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی استخراج شده است.

بر همین اساس است که امروزه سازمان ها و مدیران با کاربست راهکارها و شیوه های مختلف، سعی در جذب بهترین و زبده ترین نیروی انسانی را دارند که این مسئله اهمیت این موضوع را مشخص می کند. همچنین ویژگی ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی می باشد. این متغیر با الهام از یک شهروند خوب، کارمندی را توصیف می کند که برای انجام وظایف خود و به طور کلی برای کمک به عملکرد بهتر سازمان، از هیچ تلاشی حتی افزونتر از وظایف از پیش تدوین شده خود فروگذار نیست. از آنجایی که زیر بنای همه ارزش ها و رفتارها در سازمان، ارزش اخلاقی است [۱]. یکی از متغیرهای اثر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده است. حمایت سازمانی، در واقع به این نکته اشاره می کند که کارکنان برای سازمان مهم هستند و سازمان برای یکی از مهمترین اجزای خود، که نیروی انسانی باشد، ارزش قائل است و به عنوان اصلی ترین پشتوانه ی آنان، برای رفاه و آسایش شان تلاش می کند.

حمایت سازمانی می تواند مادی یا عاطفی باشد. مادی مانند (پول، کارمناسب، زمان، یا تغییر در محیط کار زیر دستان) می باشد در حالی که حمایت سازمانی عاطفی؛ مراقبت از کارکنان، اعتماد به آنها، صمیمیت و همدلی و گوش دادن به صحبت های آنان می باشد. هنگامی که یک فرد احساس می کند مورد حمایت سازمانی است و برای سازمان ارزشمند است نسبت به سازمان احساس مثبت تری پیدا می کند و تاثیر مثبتی بر عواطف او می گذارد [۲]. حمایت مالی از کارکنان باعث می شود کارکنان مشکلات مالی زندگی خود را حل کنند که این خود باعث می شود کارکنان تمرکز بیشتری بر روی کار خود داشته باشند و همچنین حمایت مالی موجب کاهش استرس در کارکنان می شود [۳]. حمایت سازمانی اهداف و ارزشهای کارکنان سازمان را در نظر می گیرد و اگر اشتباه سهوی از سوی کارکنان به وجود آید سازمان آن را در نظر نمی گیرد به بیان دیگر کاربست حمایت سازمانی ادراک شده این است که تعهد کارکنان را ارتقاء می دهد [۴].

۲- مبانی نظری تحقیق

۲-۱- حمایت سازمانی ادراک شده

ایده حمایت سازمانی برای نخستین بار توسط آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶) به طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است. در پی آن صاحب نظران به تحلیل چگونگی شکل گیری حمایت سازمانی توجه خاص نموده اند و علاوه بر آن به بررسی تاثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه های فردی و سازمانی پرداخته اند [۵]. در یک دسته بندی کلی پژوهش ها را به دو گروه کلی می توان جای داد. دسته اول در برگیرنده ی پژوهش هایی است که به بررسی مقدمات حمایت سازمانی ادراک شده پرداخته اند. در این پژوهش ها حمایت سازمانی ادراک شده متغیری وابسته است و آنچه باعث ایجاد حس حمایت در کارکنان می شود، شناسایی و بررسی می شود. به عبارتی آن دسته از اقدامات سازمان که باعث می شود کارکنان احساس کنند سازمان از آن ها حمایت می کند در این پژوهش ها بررسی شده است. دسته ی دوم پژوهش هایی هستند که پیامدهای حمایت سازمانی ادراک شده را بررسی کرده اند. در این مطالعات پژوهشگران سعی کرده اند نشان دهند حمایت از کارکنان چه پیامدهای مثبتی برای کارکنان و سازمان خواهد داشت. به عبارتی این پژوهش ها تاثیر حمایت ادراک شده بر متغیرهایی که سازمان اهمیت دارد، هدف گیری کرده اند [۶]. حمایت سازمانی، به ادراک و باور کارکنان در رابطه با اینکه سازمان به چه میزان برای مشارکت، سلامتی و رفاه کارکنان ارزش قائل است، اشاره می کند [۷]. حمایت سازمانی ادراک شده، نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این رابطه در انواع تعاملات بین

کارکنان و سازمان صورت می گیرد، ریشه دارد. طبق تئوری مبادله اجتماعی ارتباط مبادله ای بین دو طرف معمولاً فراتر از مبادله اقتصادی بوده و شامل تعاملات اجتماعی نیز می شود. از دیدگاه پژوهشگران سازمانی، ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول، خدمات و اطلاعات نشأت نمی گیرد بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تایید، احترام و حمایت را نیز دربر می گیرد. در طول زمان میزان حمایتی که سازمان از خود نشان می دهد در کارکنان احساس الزام جبران این حمایت را ایجاد می کند [۸].

۲-۲- رفتار شهروندی سازمانی

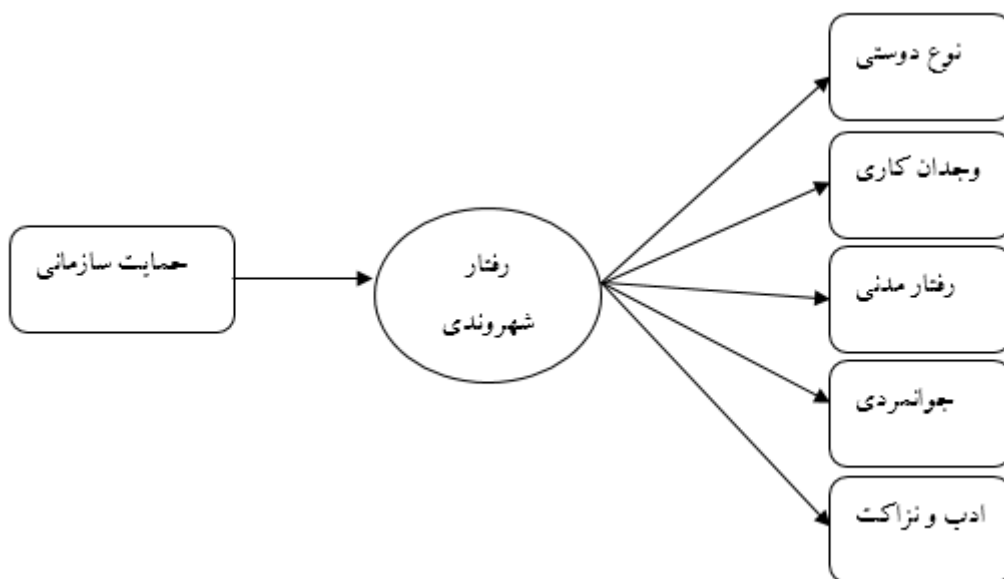
باتمان^۱ و اورگان^۲ ۱۹۸۳ برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی (یا OCB) استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز می دهند. عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش های کارکنان معمولی حاصل نمی شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان های بزرگ می شود این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می نمایند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. این مفهوم مسلماً باعث شده است که سازمان ها نوآور، منعطف، بهره ور و در برابر بقاء و موفقیت شان مسئول باشند [۹]. توسعه ی این مفهوم، از نوشته های بارنارد در سال ۱۹۳۸، در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کاتز در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه، در سال های ۱۹۶۶، ۱۹۶۴ و ۱۹۷۸ ناشی شده است [۱۰]. رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می شود، ولی در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری بازی می کند. این رفتارها حداقل طی ۲۵ سال گذشته به حوزه ای گسترده و وسیع در تحقیقات مدیریتی و سازمانی تبدیل شده اند [۱۱]. اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را، رفتاری آگاهانه و داوطلبانه از سوی کارکنان می داند که جزء وظایف رسمی کارکنان محسوب نمی شود و در آن سیستم رسمی پاداش مد نظر قرار نمی گیرد اما به طور کلی اثربخشی سازمان را بالا می برد [۱۲]. مروری بر ادبیات این حوزه نشان می دهد که با وجود توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی سازمانی در خصوص ابعاد این مفهوم توافق وجود ندارد. احتمالاً پرکاربردترین و پذیرفته شده ترین طبقه بندی متعلق به اورگان (۱۹۸۸) است که رفتار شهروندی را به ۵ بُعد نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، فضیلت مدنی، ادب و نزاکت تقسیم می کند [۱۳].

۳- مدل مفهومی تحقیق و فرضیه ها

در این تحقیق، مدل مفهومی تحقیق، همانطور که در شکل (۱) مشاهده می شود، براساس مبانی نظری تحقیق طراحی و پیشنهاد می شود.

1. Bateman

2. Organ



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

۴- فرضیات تحقیق

۴-۱- **فرضیه اصلی:** بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه ارومیه رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

۴-۲- فرضیات فرعی:

۱. بین حمایت سازمانی ادراک شده و نوع دوستی رابطه معنادار وجود دارد.
۲. بین حمایت سازمانی ادراک شده و وجدان کاری رابطه معنادار وجود دارد.
۳. بین حمایت سازمانی ادراک شده و جوانمردی رابطه معنادار وجود دارد.
۴. بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار مدنی رابطه معنادار وجود دارد.
۵. بین حمایت سازمانی ادراک شده و ادب و نزاکت رابطه معنادار وجود دارد.

۵- روش تحقیق

روش تحقیق حاضر، توصیفی و از نوع همبستگی می باشد که در آن رابطه‌ی بین حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیر پیش بین و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن به عنوان متغیر ملاک مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان دانشگاه ارومیه می باشند که در سال ۱۳۹۵ در این دانشگاه مشغول به فعالیت بوده، که تعداد کل آن ها ۶۰۰ نفر می باشد. حجم نمونه شامل ۲۳۴ نفر از کارکنان دانشگاه بود که به روش نمونه گیری تصادفی ساده و براساس جدول مورگان انتخاب شدند. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است. در این تحقیق، محقق از دو پرسشنامه استاندارد استفاده کرده است، که برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه محقق ساخته پایان نامه‌ی کبیری سال (۱۳۹۱) استفاده شده است. که دارای ۳۶ گویه می باشد. و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه رفتار شهروندی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) که مشتمل بر ۱۵ سوال و شامل مولفه های وجدان کاری، نوع دوستی، رفتار مدنی، جوانمردی و ادب و ملاحظه می باشد استفاده شده است. مقیاس اندازه

گیری سوال ها مقیاس لیکرت است که شامل پنج گزینه (کاملا موافقم، موافقم، بینابین، مخالفم، کاملاً مخالفم) می باشد و روش امتیازگذاری به ترتیب (۱،۲،۳،۴،۵) می باشد. برای تایید روایی ظاهری و محتوایی از نظرات اساتید مدیریت آموزشی استفاده گردید. که نتیجه حاکی از تایید پرسشنامه است. همچنین به منظور بررسی پایایی ابزار اندازه گیری، آلفای کرونباخ برای تمام مولفه های رفتار شهروندی و حمایت سازمانی ادراک شده محاسبه شد که نتایج آن در جدول شماره (۱) نشان داده شده است. همانطور که مشاهده می شود، مقدار آلفای کرونباخ حمایت سازمانی ادراک شده و هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی بزرگتر از ۰/۷۰ محاسبه شده است که بیانگر پایایی مناسب ابزار اندازه گیری است.

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ها

ابزار تحقیق	مولفه ها	تعداد سوال (گویه)	آلفای کرونباخ
پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۳	۰/۷۱
	جوانمردی	۴	۰/۷۶
	رفتار مدنی	۳	۰/۷۰
	وجدان کاری	۳	۰/۷۵
	ادب و نزاکت	۲	۰/۷۶
پایایی کل پرسشنامه رفتار شهروندی		۱۵	۰/۷۲
پایایی کل پرسشنامه حمایت سازمانی		۳۶	۰/۷۳

۶- یافته های تحقیق

متغیرهای جمعیت شناسی تحقیق در جدول (۲) بررسی توصیفی شده است.

بررسی و تجزیه و تحلیل جدول (۲) نشان می دهد که از تعداد ۲۳۴ نفر نمونه آماری، ۱۳۹ نفر (معادل ۵۹/۴ درصد) مرد و ۹۵ نفر (معادل ۴۰/۶ درصد) زن می باشند. سن پاسخگویان نشانگر آن است که میانگین سنی ۲۳۴ نفری که به این پرسشنامه پاسخ گفته اند، بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۳۰-۴۰ سال است. که این ارقام بیانگر جوان بودن جامعه آماری است و می تواند به عنوان یک امتیاز مثبت ارزیابی گردد و همچنین بیشتر کارکنان دارای سابقه خدمت ۵ سال و کمتر هستند. این ارقام بیانگر این است که تقریباً بیشتر کارکنان دارای سابقه کمتر از ده سال هستند که نشان از تازه نفس بودن و جوان بودن کارکنان می باشد. همچنین پاسخ دهندگان با مدرک تحصیلی لیسانس با حدود ۳۹/۳ درصد بیشترین فراوانی و گروه پاسخ دهندگان با مدرک تحصیلی دکتری با ۷/۷ درصد دارای کمترین فراوانی می باشند. همچنین گروه پاسخ دهندگان با مدرک تحصیلی فوق لیسانس نیز حدود ۲۳/۵ درصد می باشد که این آمارها نشان دهنده ی این است که از نظر سطح تحصیلات نیز این دانشگاه دارای شرایط مناسب بوده و مطلوب تلقی می گردد.

جدول ۲- ویژگی های نمونه آماری

نوع متغیر	اجزای متغیر	فراوانی	درصد	میانگین متوسط
جنسیت	مرد	۱۳۹	۵۹/۴	۱/۴۱
	زن	۹۵	۴۰/۶	
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۳۷	۱۵/۸	۲/۳۶
	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۰۰	۴۲/۷	
	۴۱ تا ۵۰ سال	۷۲	۳۰/۸	
	بالای ۵۰ سال	۲۵	۱۰/۷	
تحصیلات	دیپلم	۳۵	۱۵/۰	۲/۹۴
	فوق دیپلم	۳۴	۱۴/۵	
	کارشناسی	۹۲	۳۹/۳	
	کارشناسی ارشد	۵۵	۲۳/۵	
	دکتری	۱۸	۷/۷	
سابقه ی خدمت	۱ تا ۵ سال	۵۶	۲۳/۹	۳/۰۶
	۶ تا ۱۰ سال	۵۳	۲۲/۶	
	۱۱ تا ۱۵ سال	۳۵	۱۵/۰	
	۱۶ تا ۲۰ سال	۱۹	۸/۱	
	۲۱ تا ۲۵ سال	۵۲	۲۲/۲	
	بالای ۲۵ سال	۱۹	۸/۱	

۷- آمار استنباطی

فرضیه اصلی: بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۳- نتایج بدست آمده براساس رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی

نام متغیر	همبستگی پیرسون		ضریب تعیین
	R	sig	
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۸	۰/۰۰۰	۰/۴۶
حمایت سازمانی ادراک شده			

جدول همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی برابر با ($r=0/68$) همبستگی وجود دارد که بیانگر قابل قبول بودن همبستگی بین دو متغیر فوق است. همچنین با توجه به درجه معناداری ($\text{sig}=0/000$)، می توان گفت که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. ضریب تعیین نشان می دهد که $0/46$ تغییر در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با این مدل تبیین شده است. بنابراین این فرضیه تایید می شود.

فرضیات فرعی

فرضیه فرعی اول: بین حمایت سازمانی ادراک شده و نوع دوستی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۴- نتایج بدست آمده براساس رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و نوع دوستی

نام متغیر	همبستگی پیرسون		ضریب تعیین
	R	sig	
نوع دوستی	0/54	0/000	R^2
حمایت سازمانی ادراک شده			0/29

جدول همبستگی پیرسون نشان می دهد که همبستگی بین حمایت سازمانی ادراک شده و بعد نوع دوستی برابر با $0/54$ است که بیانگر رابطه خوب بین این دو متغیر می باشد. همچنین با توجه به درجه معناداری ($\text{sig}=0/000$)، می توان گفت که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. ضریب تعیین نشان می دهد که $0/29$ تغییر در نوع دوستی کارکنان با این مدل تبیین شده است. بنابراین این فرضیه تایید می شود.

فرضیه فرعی دوم: بین حمایت سازمانی ادراک شده و وجدان کاری کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۵- نتایج بدست آمده براساس رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و وجدان کاری

نام متغیر	همبستگی پیرسون		ضریب تعیین
	R	sig	
وجدان کاری	0/41	0/000	R^2
حمایت سازمانی ادراک شده			0/17

جدول فوق بیانگر نتایج بدست آمده از آزمون رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و بعد وجدان کاری می باشد. جدول همبستگی پیرسون نشان می دهد که میان حمایت سازمانی ادراک شده و بعد وجدان کاری برابر با $0/41$ همبستگی می باشد که بیانگر رابطه خوب بین این دو متغیر می باشد. همچنین با توجه به درجه معناداری ($\text{sig}=0/000$)، می توان گفت که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. همچنین ضریب تعیین نشان می دهد که $0/17$ تغییر در وجدان کاری کارکنان با این مدل تبیین شده است. بنابراین این فرضیه تایید می شود.

فرضیه فرعی سوم: بین حمایت سازمانی ادراک شده و جوانمردی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد

جدول ۶- نتایج بدست آمده براساس رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و جوانمردی

نام متغیر	همبستگی پیرسون		ضریب تعیین
	R	sig	
جوانمردی	۰/۱۵	۰/۰۱۸	۰/۰۲۴
حمایت سازمانی ادراک شده			

جدول فوق نشان دهنده نتایج بدست آمده از آزمون بین حمایت سازمانی ادراک شده و بعد جوانمردی (رفتار شهروندی سازمانی) می باشد. با توجه به درجه معناداری ($\text{sig}= ۰/۰۱۸$)، می توان گفت که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. همچنین ضریب تعیین نشان می دهد که ۰/۰۲۴ تغییر در جوانمردی کارکنان با این مدل تبیین شده است. بنابراین این فرضیه تایید می شود.

فرضیه فرعی چهارم: بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار مدنی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۷- نتایج بدست آمده براساس رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار مدنی

نام متغیر	همبستگی پیرسون		ضریب تعیین
	R	sig	
رفتار مدنی	۰/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۱۵
حمایت سازمانی ادراک شده			

جدول فوق نشان دهنده نتایج بدست آمده از آزمون رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و بعد رفتار مدنی می باشد. با توجه به درجه معناداری ($\text{sig}= ۰/۰۰۰$)، می توان گفت که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. ، همچنین ضریب تعیین نشان می دهد که ۰/۱۵ تغییر در رفتار مدنی کارکنان با این مدل تبیین شده است. بنابراین این فرضیه تایید می شود.

فرضیه فرعی پنجم: بین حمایت سازمانی ادراک شده و ادب و نزاکت کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۸- نتایج بدست آمده براساس رابطه بین حمایت سازمانی ادراک و ادب و نزاکت

نام متغیر	همبستگی پیرسون		ضریب تعیین
	R	sig	
ادب و نزاکت	۰/۳۴	۰/۰۰۰	۰/۱۲
حمایت سازمانی ادراک شده			

جدول فوق بیانگر نتایج بدست آمده از آزمون رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و بعد ادب و نزاکت می باشد. جدول همبستگی پیرسون نشان می دهد که میان حمایت سازمانی ادراک شده و بعد ادب و نزاکت برابر با ۰/۳۴ همبستگی است که بیانگر رابطه خوب بین این دو متغیر می باشد. همچنین با توجه به درجه معناداری ($\text{sig} = ۰/۰۰۰$)، می توان گفت که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. همچنین ضریب تعیین نشان می دهد که ۰/۱۲ تغییر در ادب و نزاکت کارکنان با این مدل تبیین شده است. بنابراین این فرضیه تایید می شود.

۸- بحث و نتیجه گیری

هدف این مقاله بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی کارکنان در سازمان بود. حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می گذارد و افزایش آن موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان می شود. مدیران سازمان ها با دادن پاداش و قدردانی از زحمات کارکنان می توانند شاهد رفتار شهروندی بیشتر از سوی کارکنان باشند نتایج حاصل از اجرای آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای آزمون رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، نشان دهنده ی همبستگی مثبت و معناداری بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه ارومیه است. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته های پژوهشی همتی نژاد و همکاران [۱۴]، نوروزی سید حسینی [۱۵] و چیانگ و سیه [۱۶] همسویی دارد. بررسی آزمون مربوط به رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و نوع دوستی کارکنان نشان دهنده ی این واقعیت است که حمایت سازمانی بر نوع دوستی سازمانی اثر می گذارد. اگر مدیران سازمان بتوانند این حس را در کارکنان به وجود آورند که سازمان برای آن ها و آینده ی کاریشان ارزش قائل است می تواند به شکل گیری یک نگرش مثبت در کارکنان نسبت به سازمان منجر شود. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته های پژوهشی همتی نژاد و همکاران [۱۴] و چیانگ و سیه [۱۶] همسویی دارد. براساس نتایج حاصل از آزمون فرضیه فرعی دوم، می توان گفت که بین حمایت سازمانی ادراک شده و وجدان کاری کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. این نتایج نشان می دهد حمایت سازمانی ادراک شده باعث به وجود آمدن وجدان کاری بین کارکنان می شود؛ یعنی هرچه کارکنان سازمان از سوی سازمان بیشتر حمایت شوند به همان نسبت وجدان کاری کارکنان افزایش می یابد. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته های پژوهشی همتی نژاد و همکاران [۱۴]، نوروزی سید حسینی [۱۵] و چیانگ و سیه [۱۶] همسویی دارد. بررسی نتایج آزمون فرضیه سوم فرعی نشان دهنده این است که بین حمایت سازمانی ادراک شده و جوانمردی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. مدیران باید به دنبال تقویت روحیه جوانمردی در میان کارکنان باشند تا کارکنان بتوانند بر سختی ها و دشواری های کاری فایز آیند. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته های پژوهشی نوروزی سید حسینی [۱۵] همسویی دارد. براساس نتایج حاصل از آزمون فرضیه چهارم فرعی، می توان گفت که بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار مدنی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. این نتایج نشان می دهد که حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار مدنی کارکنان موثر است و با افزایش حمایت سازمانی ادراک شده، انجام رفتار مدنی از سوی کارکنان بیشتر خواهد شد. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته های پژوهشی همتی نژاد و همکاران [۱۴] و نوروزی سید حسینی [۱۵] همسویی دارد. براساس نتایج حاصل از آزمون فرضیه پنجم فرعی، می توان گفت که بین حمایت سازمانی ادراک شده و ادب و نزاکت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. این نتایج نشان داد که حمایت سازمانی از کارکنان باعث به وجود آمدن احترام و تکریم بین کارکنان و سازمان می شود؛ یعنی هرچه کارکنان بیشتر مورد حمایت سازمان قرار گیرند شاهد ادب و نزاکت افزون تر از سوی کارکنان خواهیم بود. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته های پژوهشی همتی نژاد و همکاران [۱۴] و نوروزی سید حسینی [۱۵] همسویی دارد.

۹- منابع

۱. محرابی، ج، گلنار، م. (۱۳۹۴). "برسی ارتباط بین امنیت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دائمی و موقت دانشگاه علوم پزشکی قزوین". مجله مدیریت توسعه و تحول ۲۱، صص ۴۹-۶۰.
2. Worku,s.a" An Investigation of the Relationship among percived organizational support, percived supervisor, job satisfaction and Tarnover Intention" journal of marketing and consumer Research Issn 2422-8451 An International peer- reviewed journal vol.13,2015.
3. Wang,Zh. Perceived supervisor support and organizational citizenship behavior: The role of organizational commitment". International journal of Business and social sciens, vol.5 No. 1: janury 2014.
۴. بهرامی، ح، صریحی اسفستانی، ر، (۱۳۹۴). ارتباط بین اعتماد سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی، فصلنامه علمی - پژوهشی، مطالعات مدیریت (بهبود تحول)، سال بیست و چهارم، شماره ۷۸، صفحات ۱-۱۶.
۵. زکی، م. (۱۳۸۵). "بررسی سنجش و حمایت سازمانی". مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال هیجدهم، شماره ۳، از صفحه ۱۰۳ تا ۱۲۳.
۶. طالقانی، غ، دیواندری، ع، شیرمحمدی، م. (۱۳۸۸). "تاثیر حمایت ادراک شده از سوی سازمان بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی". مطالعه در شعب بانک ملت شهر تهران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال چهارم، شماره ۱۶، صص ۱ تا ۲۵.
7. Eisenberger, R., Huntington, S.,& Sowa,D(1986),"perceived organizational suppurt, discretionary treatment, and job satisfaction", journal of Applied psychology, vol &2,pp&12-820.
۸. دعایی، ح، برجلی لو، ش، (۱۳۸۹). "بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت". چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، ص ص ۶۳-۷۷.
۹. صنوبری، م. رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل موثر بر آن) (۱۳۸۷). دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶.
۱۰. یزدانی، ح، زارع میرک آباد، ع، حسین نصیری، م، اسد نژاد، م. (۱۳۹۰) "بررسی رابطه مشتری گرایی و رفتار شهروندی سازمانی"، چشم انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۶- پیاپی ۳۹- ص ص ۵۳-۶۹.
۱۱. گل پرور، م، دخت رفیع زاده، پ. (۱۳۸۸). "الگوی ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرش های شغلی، رشد حرفه ای، حمایت رهبری و توانمندسازی". فصلنامه بصیرت، سال شانزدهم، شماره ۴۴.
12. Organ,D.W.,&konovsky,m.(1986)."Congntitiv versus affective determinants of organizational citizenship behavior", juornal of Applied psychology, vol 74,pp 157-164.
۱۳. صنوبری، م، محمد رضایی، ع، (۱۳۸۹). "رابطه ویژگی های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی رضایت شغلی، دو ماهنامه ی توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۲..
۱۴. همتی نژاد طولی، م، حمیدی، م، اللهیاری، م، (۱۳۹۱). "رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران". نشریه مدیریت ورزشی، شماره ۱۳، صص ۲۷-۴۳.
۱۵. نوروزی سید حسینی، ر، (۱۳۹۱). "اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی". مدیریت ورزشی، شماره ی ۱۵، صص ۸۷-۱۰۳.
16. Chiang, ch. F & Hsieh, t. sh. (2012).The impects of percived organization support and psychological empoverment on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior. International juornal of Hospitality management, (31): 180-190.

پیوست: پرسشنامه تحقیق

بسمه تعالی

با سلام، پرسشنامه حاضر جهت گردآوری اطلاعات لازم در راستای انجام پژوهشی با عنوان «تبیین رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه ارومیه» تنظیم شده است. موفقیت در انجام این پژوهش مروهون دقت نظر جنابعالی در انتخاب گزینه های مناسب خواهد بود. لازم به توضیح است نتایج حاصل از پرسشنامه به صورت کلی و بدون توجه به مشخصات افراد، مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهند گرفت. پیشاپیش از همکاری شما نهایت تشکر و قدردانی را دارم.

جنسیت: مرد زن

وضعیت تاهل: متاهل متاهل

سن:

سنوات خدمت: ۵-۱ ۶-۱۰ ۱۱-۱۵ ۱۶-۲۰ ۲۱-۲۵ بالای ۲۵ سال

تحصیلات: فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری

ردیف	نظر شما راجع به گویه های زیر چیست؟	کاملاً موافقم	موافقم	بیانین	مخالقم	کاملاً مخالفم
۱	در اجرای وظایف همکارانم به آن ها کمک می کنم تا به صورت بهره ور عمل کنند.					
۲	به همکارانی که کارشان سنگین است کمک می کنم.					
۳	همیشه به موقع سرکار حاضر می شوم.					
۴	تمایل زیادی دارم به کارکنانی که غیبت دارند کمک کنم.					
۵	سعی می کنم محیط کار را همیشه پاک و تمیز نگه دارم.					
۶	همیشه کارم را به موقع تمام می کنم.					
۷	در مورد مسائل جزئی و پیش پا افتاده شکایت نمی کنم.					
۸	همیشه به دنبال این هستم که نواقص و کمبودهای سازمان را شناسایی کنم.					
۹	اعتراضات خود را نسبت به تغییراتی که مدیر اعلام می کند، به صورت سازنده بیان می کنم.					
۱۰	در مورد تکالیف و وظایفی که به عهده من است، اعتراض نمی کنم.					
۱۱	از پیشرفت و توسعه دانشگاه کاملاً مطلع هستم.					
۱۲	به اطلاعیه ها و پوستره های اطلاعاتی سازمانی توجه می کنم.					
۱۳	در مورد هر کار مهمی که در سازمان انجام می شود، به من اطلاع داده می شود.					
۱۴	در جلسات مربوط به مسائل سازمان حضور و مشارکت دارم.					
۱۵	در مورد مسائل و موضوعاتی که ممکن است رفتار من و همکارانم بر آن تاثیر بگذارد با من مشورت می شود.					
۱۶	دانشگاه همکاری مرا برای بهبود خود ارزشمند می داند.					
۱۷	در صورتی که امکان استخدام کسی به جای من با حقوق و مزایای کمتر باشد، دانشگاه چنین کاری را می کند.					
۱۸	از تلاش های اضافی ام قدردانی می شود.					
۱۹	دانشگاه ارزش های شخصی مرا مد نظر قرار می دهد.					
۲۰	غیبت طولانی مدت در اثر بیماری درک می شود.					
۲۱	گلایه های کارم نادیده گرفته نمی شود.					
۲۲	دانشگاه موقع تصمیم گیری در مورد من، منافع مرا نادیده می گیرد.					
۲۳	هنگام بروز مشکلات شخصی، دانشگاه به من کمک می کند.					
۲۴	دانشگاه به فکر رفاه و آسایش من است.					

۲۵	دانشگاه به فکر توسعه و گسترش خودش است تا به من کمک کند، حداکثر توانای ام را در شغلم انجام دهم.
۲۶	دانشگاه غیبت های مربوط به مسائل شخصی ام را نمی پذیرد.
۲۷	اگر دانشگاه روشی بهتری را در کارم بیابد، آن را جایگزین می نماید.
۲۸	دانشگاه احساس می کند با ادامه کارم، منافع اندکی به دست خواهد آمد.
۲۹	با جایگزین کردن دیگری به جای من، در عملکرد دانشگاه اندکی تفاوت دیده می شود.
۳۰	خطاهای غیر عمدی ام، مورد عفو و گذشت قرار می گیرد.
۳۱	فرصت کمی برایم فراهم می شود تا به درجات بالاتر ارتقاء یابم.
۳۲	اگر همه ی تلاشم را انجام دهم، به من توجه می شود.
۳۳	دانشگاه درخواست معقول مرا برای تغییر در شرایط کاری، می پذیرد.
۳۴	اگر موقتاً و به هر دلیلی دانشگاه با من قطع همکاری کند، ترجیح می دهد که به جای من کس دیگری را استخدام کند تا اینکه مرا مجدداً "به سر کار برگرداند.
۳۵	دانشگاه در مورد چگونگی رضایتم در محل کار نگران و احساس مسئولیت می کند.
۳۶	هنگامی که به کمک خاصی نیاز داشته باشم، دانشگاه به من کمک می کند.
۳۷	اگر فرصت رشد شغلی داشته باشم، دانشگاه از من حمایت می کند.
۳۸	اگر تصمیم به ترک کارم بگیرم، دانشگاه برای ماندنم تلاش می کند.
۳۹	نظر و عقاید برای سازمان دارای اهمیت می باشد.
۴۰	دانشگاه احساس می کند در استخدام من اشتباه نکرده است.
۴۱	دانشگاه به کار من افتخار می کند.
۴۲	دانشگاه بسیار نگران خود نبوده و به فکر من است.
۴۳	اگر توانایی انجام کار را نداشته باشم، دانشگاه متوجه می باشد.
۴۴	اگر دانشگاه مزایای بیشتر از کارش بدست آورد، حقوق ماهیانه مرا افزایش خواهد داد.
۴۵	دانشگاه احساس می کند که هر کس دیگری کار مرا به همان خوبی می تواند انجام دهد.
۴۶	دانشگاه نگران پرداخت حقوق من نیست.
۴۷	دانشگاه تمایل دارد تا بهترین شغلی را که شایستگی آن را دارم به من بدهد.
۴۸	سازمان نگرانی کمی در مورد من دارد.
۴۹	مدیرم، افتخار می کند که من به عنوان عضوی از این سازمان هستم.
۵۰	اگر شغلم حذف شود، ترجیح می دهند به کارم خاتمه دهند تا اینکه شغل جدیدی به من محول کند.
۵۱	دانشگاه سعی می کند تا آنجایی که امکان دارد، شغلم را جذاب کند.