

## نقش اعتماد سازمانی در رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی

محمدحسین شوهانی\*<sup>۱</sup>، مژگان صالحی پور<sup>۲</sup>، مهدی محبی نژاد<sup>۳</sup>، مهدی کریمیان حاتم<sup>۴</sup>، طه رزم آرا<sup>۵</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سنندج، ایران.

<sup>۲</sup> استادیار گروه تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران.

<sup>۳</sup> دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات کردستان، سنندج، ایران.

<sup>۴</sup> دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه پیام‌نور شهرری، تهران، ایران.

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف تعیین نقش اعتماد سازمانی در رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی انجام شد. روش تحقیق، توصیفی - پیمایشی است که بصورت میدانی به اجرا درآمده است. جامعه آماری آن را کلیه کارکنان وزارت ورزش و جوانان به تعداد ۷۴۶ نفر تشکیل دادند. نمونه آماری این تحقیق با استفاده از جدول حجم نمونه کرجسای و مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۵۵ نفر بدست آمد. برای جمع‌آوری داده‌ها از ۲ پرسشنامه؛ اعتماد سازمانی تامی (۲۰۰۲) با ۳۳ سؤال و پرسشنامه‌ی ۲۴ سؤالی رفتار شهروندی سازمانی دیکینسون (۲۰۰۹) استفاده شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌های تحقیق توسط ۱۰ تن از متخصصان مدیریت ورزشی تأیید شد. پایایی آن‌ها توسط آلفای کرونباخ برای اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب، ۰/۷۹۸ و ۰/۹۰۱ بدست آمد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از آمار توصیفی توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ و برای تعیین برازش مدل از روش مدل معادلات ساختاری (SEM) توسط نرم‌افزار لیزرل نسخه ۸/۷۵ استفاده شد. نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی بطور مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثرگذار است. بنابراین اعتمادسازی در سازمان‌های ورزشی در جهت افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان این سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد.

**واژه‌های کلیدی:** اعتماد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی، کارکنان، وزارت ورزش و جوانان.

## ۱- مقدمه

یکی از ویژگی‌های عصر حاضر، تغییرات قابل توجه در نگرش، ایدئولوژی، ارزش‌های اجتماعی و روش فعالیت است. سازمان عمدتاً توسط این تغییرات تحت‌تأثیر قرار می‌گیرد (فیروزجانیان و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). در چنین شرایطی، داشتن مزیت رقابتی پایدار حیاتی است و پایدارترین مزیت رقابتی، داشتن نیروی انسانی ارزشمند است (ریلی و اسکات<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). اکنون سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی و ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل تمایل دارند و در تلاشند تا کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از نقش و وظیفه تعیین شده در شرح شغل عمل کنند (سلاجقه و همکاران، ۱۳۹۲). در ادبیات رفتار سازمانی به این رفتارهای کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی<sup>۳</sup> گفته می‌شود. باتمان و اورگان<sup>۴</sup> (۱۹۸۳)، برای اولین بار از این اصطلاح استفاده کردند و آن را به عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌دانند که ورای الزامات سازمانی است. آنان معتقدند رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود.

تعریف فوق بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: ۱. رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه مشخص) ۲. مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد ۳. رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند بُعدی دارد (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹).

بولینو، ترنلی و بلودگود<sup>۵</sup> (۲۰۰۲)، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده‌اند. آنان بر این عقیده هستند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو خصیصه عمومی هستند: اولاً آن‌ها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان مثال، نیازی نیست که آن‌ها از جنبه فنی بخشی از شغل یک فرد باشند) و ثانیاً آن‌ها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان به منظور دستیابی به موفقیت، از کارکنانش انتظار دارد (کرم‌ماز و آرپاچی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). آپولبام و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۰۴)، نیز معتقدند رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (آپولبام و همکاران، ۲۰۰۴). در زمینه عوامل بوجود آورنده و اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی تحقیقات بسیاری انجام شده است و عواملی از قبیل رضایت شغلی<sup>۸</sup>، تعهد سازمانی<sup>۹</sup>، هویت سازمانی<sup>۱۰</sup>، عدالت سازمانی<sup>۱۱</sup>، اعتماد<sup>۱۲</sup> و انواع رهبری به عنوان عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند. یکی از عوامل مؤثر بر رفتارهای شهروندی، اعتماد سازمانی<sup>۱۳</sup> است (اسمعیلی‌گیوی و همکاران، ۱۳۹۱).

اعتماد یکی از مفاهیمی است که توسط دانشمندان در رشته‌های مختلف علمی بررسی شده است که هر یک از آن‌ها بر یک مفهوم خاص از اعتماد تمرکز داشته‌اند (آبرو و همکاران، ۲۰۱۳). در پژوهش‌های بسیاری، از اعتماد سازمانی به‌عنوان متغیرهای مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی تأکید شده است (سلاجقه و همکاران، ۱۳۹۲؛ اسمعیلی‌گیوی و همکاران، ۱۳۹۱؛ غلام‌حسینی و همکاران، ۱۳۸۹؛ صنوبری، ۱۳۸۹؛ رامین‌مهر و همکاران، ۱۳۸۸)؛ اما تاکنون این تأثیر در سازمان‌های ورزشی مورد تحقیق قرار نگرفته است. بنابراین، می‌توان گفت، بروز رفتارهای شهروندی کارکنان، از اعتماد آن‌ها به سرپرستان و

<sup>۱</sup> Firuzjaeyan et al

<sup>۲</sup> Reilly and Scott

<sup>۳</sup> Organizational Citizenship Behavior

<sup>۴</sup> Batman and Organ

<sup>۵</sup> Bolino & Turnley and Bloodgood

<sup>۶</sup> Korkmaz and Arpacı

<sup>۷</sup> Appelbaum et al

<sup>۸</sup> Job Satisfaction

<sup>۹</sup> Organizational Commitment

<sup>۱۰</sup> Organizational Identity

<sup>۱۱</sup> Organizational Justice

<sup>۱۲</sup> Trust

<sup>۱۳</sup> Organizational Trust

مدیران سازمان نیز نشأت می‌گیرد. از سوی دیگر، اهمیت و ضرورت رفتار شهروند سازمانی برای اثربخشی سازمان مدت‌هاست که توسط مدیران درک شده است؛ اما با این حال تحقیقات انجام شده در مورد عوامل خاصی که باعث افزایش رفتار شهروند سازمانی در محیط‌های سازمانی متفاوت (از جمله سازمان‌های ورزشی) می‌شوند، انگشت شمارند. بنابراین، انجام تحقیقی در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به اهمیت اعتمادسازی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی که در تحقیقات پیشین مشخص گردیده است، تحقیق حاضر با هدف تعیین نقش اعتماد سازمانی در رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی انجام شده است.

## ۲- ادبیات تحقیق

مدل پیشنهادی تحقیق شامل اعتماد سازمانی به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته است. در این بخش به معرفی متغیرهای تحقیق می‌پردازیم و خلاصه‌ای در مورد پیشینه و کاربردهای اصلی هریک مطالبی را بیان خواهیم کرد.

### ۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی

تقسیم‌بندی مختلفی از رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد، اما شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیق حاضر نیز مورد استفاده قرار گرفته شده است. این ابعاد عبارتند از:

وظیفه‌شناسی<sup>۱</sup>: حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند و یا فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ی مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت می‌نمایند؛ یا به عبارت دیگر افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند، در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند که این نشان‌دهنده وظیفه‌شناسی بالای آن‌هاست؛ نوع‌دوستی<sup>۲</sup>: به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند. به عبارت دیگر، کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف تعیین شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود، می‌باشد؛ فضیلت‌مدنی<sup>۳</sup>: شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی آن هم‌زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می‌شود. براین اساس یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد، بلکه باید درباره آن‌ها اظهار نظر کند و در حل آن‌ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد؛ جوانمردی<sup>۴</sup>: به شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلايه‌مندی، اشاره می‌کند؛ احترام و تکریم<sup>۵</sup>: این بُعد بیان‌کننده نحوه‌ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند، دارای رفتار شهروندی متری هستند. اورگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بُعد رفتار شهروندی ممکن است هم‌زمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم دارای بُعد وظیفه‌شناسی هستند، ممکن است همیشه نوع‌دوست و فداکار نباشند و یا این که برخی از این ابعاد، مانند نوع‌دوستی و وظیفه‌شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد (رامین‌مهر و همکاران، ۱۳۸۸).

بولینو و همکاران (۲۰۰۲)، بر این باورند که رفتارهای شهروندی در کل دارای دو حالت عمومی هستند. این رفتارها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه، به لحاظ فنی نیازی نیست بخشی از شغل افراد باشند) و نیز ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند (به نقل از غلام‌حسینی و

1. Compliance

2. Humanism

3. Civil Virtue

4. Sportsmanship

5. Respect

همکاران، ۱۳۸۹). همچنین؛ رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهایی چون مددکاری اجتماعی، وقت‌شناسی، کمک به دیگران، نوآوری، کارهای داوطلبانه و همچنین عدم بروز رفتارهای نامطلوبی چون گلایه و شکوه، مشاجره و عیب‌جویی از دیگران را در بر می‌گیرد. این رفتارها در ارتباط با شغل صورت می‌گیرد، اما ارتباطی با سیستم پاداش رسمی ندارد و بروز چنین رفتاری باعث افزایش کارایی سازمان خواهد شد (صنوبری، ۱۳۸۹). مطالعات پولیت<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)، بر روی رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که این رفتار فواید بسیاری برای سازمان و کارکنان دارد، از جمله اینکه: کیفیت ارائه خدمات را بهبود می‌بخشد، کارآمدی و عملکرد سازمان را با کاهش هزینه‌ها افزایش می‌دهد و از پیامدهای آن، افزایش شرکت در فرآیند تصمیم‌گیری، تمایل به همکاری، مسئولیت‌پذیری و خشنودی از شغل توسط کارکنان است. همچنین این رفتار با ایجاد علاقه به سازمان، موجب جذب و استفاده مطلوب از نیروی کار می‌شود؛ بنابراین در کاهش ترک شغل و غیبت مؤثر است (به نقل از محرم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۱). پادساکوف و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۰)، علل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار گروهی و عملکرد کارکنان را موارد زیر می‌دانند: افزایش بهره‌وری اداری، کاهش نیاز به صرف منابع برای عملیات نگهداری و ایجاد محیط کاری سالم که باعث افزایش روحیه کارکنان می‌شود. بر اساس مطالب فوق می‌توان این‌گونه استنباط نمود که کارکنانی که در کمک به دیگران فراتر از وظایف شغلی‌شان عمل می‌کنند و از سیاست‌های پذیرفته‌شده سازمان پیروی می‌کنند، به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می‌کنند و بنابراین بر کل سازمان تأثیری مثبت دارند (به نقل از غلام‌حسینی و همکاران، ۱۳۸۹).

## ۲-۲- اعتماد سازمانی

مایر و دیگران<sup>۳</sup> (۱۹۹۵)، براساس مدل مبادله اجتماعی، اعتماد را "آسیب‌پذیر ساختن خود در مقابل کنش‌های دیگری" تعریف می‌کنند. کرامر<sup>۴</sup> (۱۹۹۹)، اعتماد را حالت یا وضعیت آسیب‌پذیری یا مخاطره ادراک‌شده تعریف می‌کند که از عدم قطعیت (شک و تردید) افراد درباره انگیزه‌ها، نیت و کنش‌های احتمالی دیگری ناشی می‌شود که به آن‌ها وابسته هستند (به نقل از چاثوت و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). اعتماد سازمانی می‌تواند با بهبود ارتباطات و همکاری میان کارکنان و مدیران و ارتقاء کارایی میان تیم‌ها، موجب حفظ و بهبود کارکنان شود. کارکنان می‌گویند هنگامی که به همکاران و مدیرانشان اعتماد می‌کنند، احساس مالکیت و تعهد می‌کنند. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، کاربردهای مثبت زیادی برای سازمان دارد. تحقیقات نشان داده است که اعتماد موجب بهبود ارتباطات، همکاری، و کار تیمی می‌شود. همچنین اعتماد موجب رضایت شغلی کارکنان و رفتارهای فرآینقی یا رفتارهای شهروندی سازمانی آن‌ها می‌شود (ولز<sup>۶</sup>، ۲۰۰۲). وایتنر<sup>۷</sup> (۱۹۹۷)، معتقد است که اعتماد کارمندان در یک سطح بر اعتماد آن‌ها بر سطح دیگر تأثیر می‌گذارد. برای مثال، اعتماد کارمندان به سرپرست بر اعتماد آن‌ها به سازمان تأثیر می‌گذارد. درمقابل بی‌اعتمادی به سرپرستان و مسئولان به رفتارها و پیامدهای منفی برای سازمان می‌انجامد (وایتنر، ۱۹۹۷).

## ۳- مدل و فرضیه‌های تحقیق

بولنت<sup>۸</sup> (۲۰۰۵)، در پژوهش خود، اعتماد سازمانی را به‌عنوان متغیر پیش‌بین رفتار شهروندی سازمانی معرفی کرده است. اری و پاون<sup>۹</sup> (۲۰۰۲)، در پژوهشی دیگر، وجود رابطه مثبت بین اعتماد سازمانی و رفتارهای شهروندی مورد تأیید قرار دادند (به نقل از اسمعیلی‌گیوی و همکاران، ۱۳۹۱). لذا براساس بررسی پیشینه تحقیق، یک مدل مفهومی به شکل شماره ۱ برای تحقیق حاضر طراحی شد.

1. Polate

2. Podsakoff et al

3. Mayer et al

4. Cramer

5. Chathoth et al

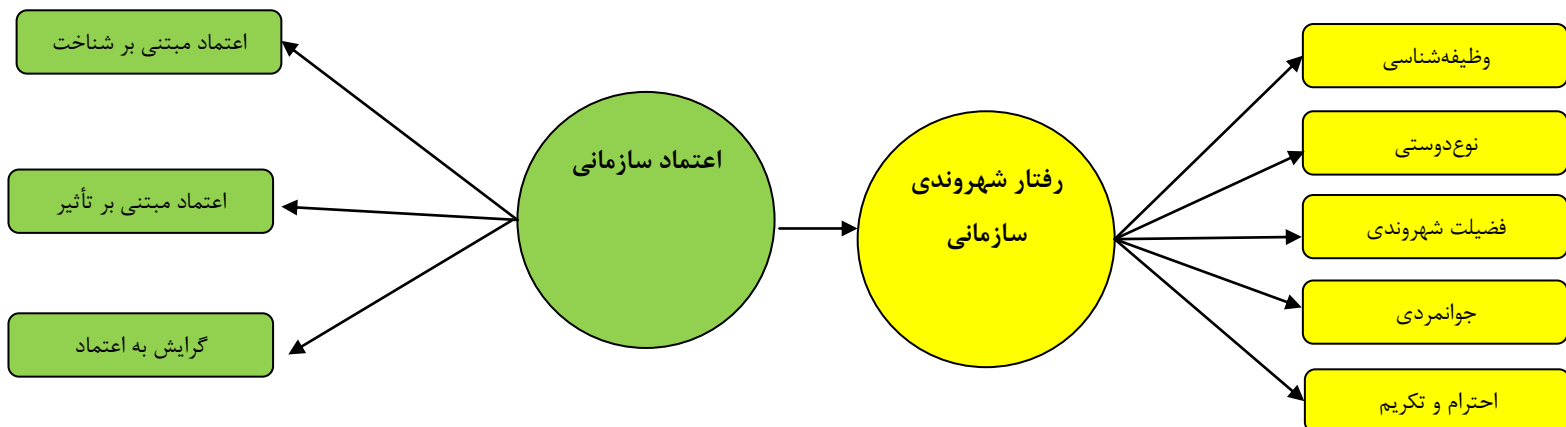
6. Velez

7. Whitener

8. Bulent

9. Aryee & Pawan

براساس این مدل، اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی اثر می‌گذارد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

#### ۴- روش تحقیق

##### ۴-۱- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

تحقیق حاضر، توصیفی- پیمایشی است که بصورت میدانی به اجرا درآمده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارکنان وزارت ورزش و جوانان در سال ۱۳۹۲ به تعداد ۷۴۶ نفر تشکیل دادند. نمونه آماری این تحقیق با استفاده از جدول حجم نمونه کرجسای و مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۵۵ نفر بدست آمد.

##### ۴-۲- ابزار

برای جمع‌آوری داده‌ها از ۲ پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد. به منظور جمع‌آوری اطلاعات در مورد اعتماد سازمانی، از پرسشنامه‌ی اعتماد سازمانی تامی<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۳ سؤال است که ابعاد اعتماد را در سازمان می‌سنجد. این پرسشنامه نیز براساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت و به‌صورت کاملاً موافق (امتیاز ۵)، موافق (امتیاز ۴)، بدون نظر (امتیاز ۳)، مخالف (امتیاز ۲) و کاملاً مخالف (امتیاز ۱) امتیازگذاری شده است.

به منظور جمع‌آوری اطلاعات در مورد رفتار شهروندی سازمانی، از پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی دیکینسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۴ سؤال است که ۵ بُعد وظیفه‌شناسی (سؤالات ۱ تا ۵)، نوع‌دوستی (سؤالات ۱۵ تا ۱۹)، فضیلت شهروندی (سؤالات ۱۱ تا ۱۴)، جوانمردی (۶ تا ۱۰) و احترام و تکریم (سؤالات ۲۰ تا ۲۴) را می‌سنجد و براساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت و به‌صورت کاملاً موافق (امتیاز ۵)، موافق (امتیاز ۴)، بدون نظر (امتیاز ۳)، مخالف (امتیاز ۲) و کاملاً مخالف (امتیاز ۱) امتیازگذاری شده است.

##### ۴-۳- روایی

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌های تحقیق توسط ۱۰ تن از متخصصان مدیریت ورزشی تأیید شد.

##### ۴-۴- پایایی

به منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌های مذکور، در مطالعه‌ای مقدماتی<sup>۳</sup> ۳۰ پرسشنامه در میان جامعه آماری توزیع شد که مقادیر آلفای کرونباخ برای اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب، ۰/۷۹۸ و ۰/۹۰۱ بدست آمد. با توجه به نتایج

۱. Tommy

۲. Dickinson

۳. Pilot Study

آلفای کرونباخ، می‌توان گفت که ضرایب آلفای بدست آمده میزان قابل قبولی دارد و ابزارهای اندازه‌گیری نیز سازگاری داخلی خوبی دارند. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از آمار توصیفی توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ و برای تعیین برازش مدل از روش مدل معادلات ساختاری (SEM)<sup>۱</sup> توسط نرم‌افزار لیزرل<sup>۲</sup> نسخه ۸/۷۵ استفاده شد.

### ۵- یافته‌های تحقیق

نتایج نشان داد که در بین ابعاد اعتماد سازمانی؛ اعتماد مبتنی بر شناخت با ( $M=۳/۶۳$  و  $SD=۰/۶۳۳$ )، بیشترین مقدار و گرایش به اعتماد با ( $M=۳/۱۹$  و  $SD=۰/۴۴۰$ )، کمترین مقدار را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی؛ وظیفه‌شناسی با ( $M=۴/۳۲$  و  $SD=۰/۵۱۲$ ) بیشترین مقدار و فضیلت شهروندی با ( $M=۳/۱۱$  و  $SD=۰/۴۱۱$ ) کمترین مقدار را به خود اختصاص داده‌اند (جدول ۱).

جدول ۱. توصیف آماری متغیرهای تحقیق

متغیر	مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	حداقل	حداکثر
اعتماد سازمانی	اعتماد مبتنی بر شناخت	۳/۶۳	۰/۶۳۳	۱/۲۴	۴/۵۰
	اعتماد مبتنی بر تأثیر	۳/۲۵	۰/۵۸۵	۱/۷۵	۴/۴۵
	گرایش به اعتماد	۳/۱۹	۰/۴۴۰	۱	۴/۹۵
	اعتماد سازمانی	۳/۲۱	۰/۶۴۵	۱	۵
رفتار شهروندی سازمانی	وظیفه‌شناسی	۴/۳۲	۰/۵۱۲	۱/۲۲	۴/۳۲
	نوع‌دوستی	۳/۵۸	۰/۴۳۰	۱	۴
	فضیلت شهروندی	۳/۱۱	۰/۴۱۱	۱/۴۱	۴/۵۴
	جوانمردی	۳/۳۵	۰/۴۴۰	۱/۲۵	۴/۷۱
	احترام و تکریم	۳/۲۱	۰/۵۲۵	۱	۳/۹۰
	رفتار شهروندی سازمانی	۳/۹۱	۰/۶۱۵	۱/۷۸	۵

برای آزمون برازش مدل تحقیق، از شاخص‌های برازش مدل استفاده شد که این شاخص‌ها در جدول ۲ قابل مشاهده‌اند. براساس خروجی مدل؛ مقدار آماره  $\chi^2$  برابر با ۱۲۱/۲۵ با درجه آزادی ۵۹ است که این مقدار از مقدار بحرانی  $\chi^2$  با درجه آزادی ۵۰ کمتر است که نشان‌دهنده تأیید مدل است. همچنین ارزش P متناظر با آن برابر با ۰/۰۸۵ است که است که با توجه به اینکه بیشتر از ۰/۰۵ است، قابل قبول بوده و تأیید می‌شود. مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)<sup>۳</sup> که دیگر شاخص نیکویی برازش است، نیز برابر با ۰/۰۳۵ است که باید از ۰/۰۵ کمتر باشد که این عدد قابل قبول بوده و نشان‌دهنده تأیید مدل تحقیق است.

دیگر شاخص‌های نیکویی برازش برای معادلات ساختاری بدین صورت است که مقدار شاخص بنتلر-بونت (NFI)<sup>۴</sup>، شاخص برازش تطبیقی (CFI)<sup>۵</sup>، شاخص نیکویی برازش (GFI)<sup>۶</sup> و نیز میانگین مجذورات (AGFI)<sup>۷</sup> باید از ۰/۹۰ بیشتر باشند که در مدل تحت بررسی به ترتیب این مقادیر برابر با ۰/۹۴، ۰/۹۳، ۰/۹۴ و ۰/۹۶ هستند که همگی نشان‌دهنده برازش مطلوب و

<sup>۱</sup>. Structural Equation Modeling

<sup>۲</sup>. Linear Structural Relationship (LISREL)

<sup>۳</sup>. Root Mean Squared Error of Approximation

<sup>۴</sup>. Normed Fit Index

<sup>۵</sup>. Comparative Fit Index

<sup>۶</sup>. Goodness of Fit Index

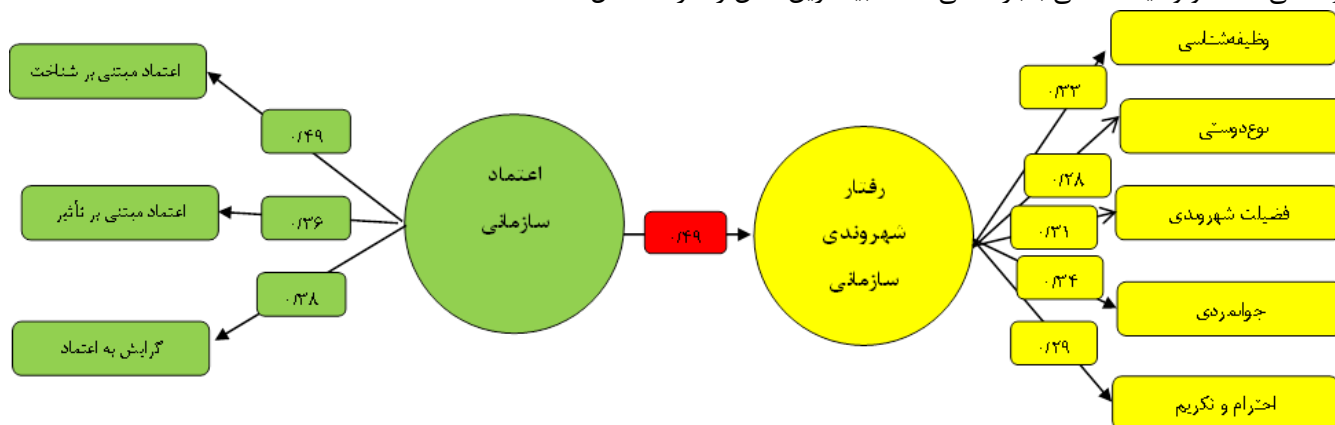
<sup>۷</sup>. Adjusted Goodness of Fit Index

تأیید مدل تحقیق هستند. همچنین مقدار شاخص واریانس باقیمانده و کوواریانس (RMR)<sup>۱</sup> نیز بایستی باید کوچکتر از ۰/۰۵ باشد که در مدل تحقیق برابر ۰/۰۴۱ است و برازش مدل را نشان می‌دهد. با توجه به شاخص‌ها و خروجی‌های نرم‌افزار لیزرل می‌توان گفت که داده‌ها نسبتاً با مدل منطبق هستند و شاخص‌های ارائه شده نشان‌دهنده این موضوع هستند که در مجموع مدل ارائه شده مدل مناسبی است و داده‌های تجربی اصطلاحاً به خوبی با آن منطبق می‌باشند (جدول ۲).

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل تحقیق

تفسیر	ملاک	مقدار	شاخص برازش
برازش مطلوب	کمتر از ۱۸۴/۸۹۰	۱۲۱/۲۵	$\chi^2$
برازش مطلوب	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۰۸۵	P Value
برازش مطلوب	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۴	شاخص نیکویی برازش (GFI)
برازش مطلوب	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۳۵	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
برازش مطلوب	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۴	شاخص بنتلر- بونت (NFI)
برازش مطلوب	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۶	شاخص (AGFI)
برازش مطلوب	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۴۱	شاخص (RMR)
برازش مطلوب	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۳	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
برازش مطلوب	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۷۴	شاخص برازش مقتصد هنجار شده (PNFI)

همان‌گونه که در مدل تحلیل مسیر<sup>۲</sup> ملاحظه می‌شود، اعتماد سازمانی بطور مستقیم و با ضریب مسیر ۰/۴۹ بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثرگذار است. در اثرگذاری اعتماد سازمانی، به ترتیب اعتماد مبتنی بر شناخت با بار عاملی ۰/۴۹، گرایش به اعتماد با بار عاملی ۰/۳۸ و اعتماد مبتنی بر تأثیر با بار عاملی ۰/۳۶، در اثرگذاری رفتار شهروندی سازمانی، به ترتیب جوانمردی با بار عاملی ۰/۳۴، نوع‌دوستی با بار عاملی ۰/۳۳، فضیلت با بار عاملی ۰/۳۱، جوایمردی با بار عاملی ۰/۲۹ و وظیفه‌شناسی با بار عاملی ۰/۲۸ بیشترین نقش را دارند (شکل ۲).



$$RMR=0/041 \quad \chi^2=130/15 \quad df=59 \quad RMSEA=0/035 \quad GFI=0/94 \quad AGFI=0/96 \quad CFI=0/93 \quad NFI=0/94 \quad PNFI=0/74$$

شکل ۲. تحلیل مسیر مدل مفهومی تحقیق

<sup>۱</sup>. Root Mean Square Residual

<sup>۲</sup>. Path Analysis

## ۶- بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با هدف تعیین نقش اعتماد سازمانی در رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان وزارت ورزش و جوانان انجام شد.

نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است ( $p < 0/01$ ). این نتیجه با نتایج تحقیقات شیرازی و همکاران (۱۳۹۲)، بیداریان و همکاران (۱۳۹۲)، جواهری‌کامل (۱۳۸۸) گوه و همکاران (۲۰۱۳)، ویلسون و تورپ<sup>۱</sup> (۲۰۱۰)، سینگ و اسریواستاوا<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) و آلپر (۲۰۰۷) همخوان و با تحقیق سیدجوادین و همکاران (۱۳۹۲) و اسمعیلی‌گیوی و همکاران (۱۳۹۰) ناهمخوان است. به نظر می‌رسد که علت این ناهمخوانی، وضعیت نامناسب اعتماد در سازمان‌های مورد مطالعه این محققین نهفته باشد. اگر سطح اعتماد در سازمان از حد خاصی کمتر باشد، کارکنان نسبت به سازمان و برقراری عدالت در آن بی‌اعتماد شده و بنابراین نمی‌توان از آنان انتظار داشت که فراتر از شرح شغل خود عمل کرده و به سازمان متعهد باشند.

ضمناً مشاهده شد هر سه بُعد اعتماد سازمانی تأثیر مثبتی بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان وزارت ورزش و جوانان دارند. وجود شرایط اعتماد در سازمان، افراد را در کنار هم نگه داشته و آن‌ها را قادر می‌سازد به همدیگر اعتماد نموده و به صورت باز عمل کنند. اعتماد سازمانی موجب احساس امنیت کارکنان شده و تعهد و عملکرد سازمانی آن‌ها را بهبود می‌بخشد و در کارکنان انگیزه عمل کردن فراتر از وظایفشان را ایجاد می‌کند. به طور خلاصه، کارکنانی که به همکاران، مدیران و در کل به سازمان خود اعتماد دارند، باور دارند که سازمان از آن‌ها مراقبت می‌کند و نسبت به مسائل آن‌ها حساس است. لذا این دسته از کارکنان، محیط و جو سازمان را مثبت درک کرده و نسبت به بهتر انجام شدن کارها و بهبود چشم‌انداز سازمان در آینده حساس هستند و به‌طور داوطلبانه و ناخودآگاه به رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازند. آلپر (۲۰۰۷)، در پژوهشی به منظور افزایش رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه‌های دولتی کشور ترکیه، به نقش اعتماد و تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی تأکید کرده است. اگر کارمندان احساس کنند که سازمان به آن‌ها توجه دارد، به منافع آن‌ها می‌اندیشد، برای خواسته‌های آن‌ها اولویت قائل است، در راستای منافع آن‌ها عمل می‌کند، به کار آن‌ها ارزش و اهمیت می‌دهد، کارهای مثبت آن‌ها را نادیده نمی‌گیرد، خواهان موفقیت آن‌هاست و خلاصه آنکه مورد حمایت سازمان هستند، به سازمان اعتماد کرده، به آن تعلق و دلبستگی پیدا می‌کنند، به اهداف سازمان وفادار می‌مانند و انگیزه درونی آن‌ها برای کار بیشتر افزایش می‌یابد. این امر موجب افزایش کارایی و بهره‌وری سازمان می‌شود.

## منابع

۱. اسمعیلی‌گیوی، محمدرضا؛ عباسی، روح‌الله؛ اسمعیلی‌گیوی، حمیدرضا؛ حقیقی، محمدعلی (۱۳۹۰). "بررسی نقش صفات شخصیت، تعهد و اعتماد سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی". فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال دوم، شماره هشتم، صص ۳۸-۲۹.
۲. بیداریان، شبنم؛ جعفری، پریش؛ و احمدی، فخرالدین (۱۳۹۲). "بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران". فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال هفتم، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۲، صص ۳۱-۴۳.
۳. جواهری‌کامل، مهدی (۱۳۸۸). "تأثیر عدالت سازمانی، رابطه‌ی رهبر-عضو، اعتماد و توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی". دوماهنامه‌ی توسعه‌ی انسانی پلیس، سال ششم، شماره‌ی ۲۸، مرداد و شهریور ۱۳۸۸، صص ۷-۲۳.
۴. رامین‌مهر، حمید؛ هادی‌زاده مقدم، اکرم؛ و احمدی، ایمان (۱۳۸۸). "بررسی رابطه‌ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: (شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ستاد تهران)". پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال اول، شماره ۲، صص ۸۹-۶۵.

1. Vilson & Torip

2. Singh & Srivastava



۵. سلاجقه، سنجر؛ پوررشیدی، رستم؛ و کولک، عادل (۱۳۹۲). "بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر کرمان". فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال هشتم، شماره دوم، صص ۱-۱۰.
۶. سیدجوادی، سیدرضا؛ عابدی، احسان؛ یزدانی، حمیدرضا؛ و پورولی، بهروز (۱۳۹۲). "بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهدسازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها". مجله مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۱، بهار ۱۳۹۲، صص ۱۰۵-۱۱۸.
۷. شیرازی، علی؛ خداوردیان، الهام؛ و نعیمی، محمد (۱۳۹۱). "تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی)". پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره ۷، بهار و تابستان ۱۳۹۱، صص ۱۳۳-۱۵۱.
۸. صنوبری، محمد (۱۳۸۷). "رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن)". دوماهنامه توسعه‌ی انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶، فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۷، صص ۷۹-۹۹.
۹. غلام‌حسینی، اسماعیل؛ بجانی، حسین؛ و ملکی‌نیا، عماد (۱۳۸۹). "عوامل تأثیرگذار، مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی". دوماهنامه توسعه‌ی انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۱۳، مهر و آبان ۱۳۸۹، صص ۱۱-۳۴.
۱۰. محرم‌زاده، مهرداد؛ شاکر، زینب؛ کاشف، میرمحمد (۱۳۹۱). "ارتباط عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان غربی". مدیریت ورزشی، شماره ۱۲، بهار ۱۳۹۱، صص ۵-۲۱.
۱۱. یعقوبی، نورمحمد؛ مقدمی، مجید؛ و کیخا، عالمه (۱۳۸۹). "بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان". پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴، صص ۶۵-۹۴.

12. AL-Abr rowa, Hadi; Shaker Ardakani, Mohammad; harooni, Alireza; and Moghaddam pour, Hamidreza. (2013). "The Relationship between Organizational Trust and Organizational Justice Components and Their Role in Job Involvement in Education". International Journal of Management Academy. 1 (1): 25-41.
13. Alper, Erturk(2007). "Increasing organizational citizenship behavior of Turkish academicians; Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors". Journal of Managerial Psychology, Vol. 22, No. 3, pp: 257-270.
14. Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo. (2004). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust". management decision, Vol.42, No.1, pp. 13-40.
15. Chathoth, Prakash K., Brenda Mak, Janet Sim, Vinnie Jauhari and Kamal Manaktola (2011). "Assessing Dimensions of Organizational Trust Across Cultures: A Comparative Analysis of U.S. and Indian Full Service Hotels". International Journal of Hospitality Management, 30: 233-242.
16. Firuzjaeyan, Mojtaba; Kouchak Amoli, Morteza And Mohmmad Nataj Fereiduni, Ahmad (2014). "A Survey of the Effect of Organizational Intelligence on Motivation of the Employees". International Journal of Academic Research in Management, Volume 3, Issue 2. Pp: 176-184.
17. Guh, WY; Lin, SP; Fan, CJ; Yang, CF.(2013). "Effects of organizational justice on organizational citizenship behaviors: mediating effects of institutional trust and affective commitment". Psychological Report. 112(3):818-34.
18. Korkmaz, T., and Arpacı.Ebru. (2009). "Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence". Procedia Social and Behavioral Sciences vol 1, pp 2432-2435.
19. Reilly, M and Scot, P S .(2010). "Dynamic capabilities, absorptive capacity and knowledge sharing: "a research agenda into explicating the antecedent factors conducive to subsidiary bargaining power". International Business Conference Trinity College Dublin, Ireland. Pp:1-26. Available from: <http://arrow.dit.ie/cgi>.
20. Singh, U., & Srivastava, K. B. L. (2009). "Interpersonal trust and organizational citizenship behavior". National Academy of Psychology (NAOP). 65-76

21. Velez, P. (2006). "Effects of Organizational Trust. A Dissertation Submitted to the Faculty of the Hahn School of Nursing and Health Science, University of San Diego". In Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Doctor of Philosophy in Nursing.
22. Vilson, G. Torip, D. (2010). "The roles of organizational justice and Trust in a gaining – sharing control system". VOL12. pp1-22. <http://www.emeraldinsite.com/101108/S1475-1488>.
23. Whitener, Ellen M. (1997). "The Impact of Human Resource Activities on Employee Trust". Human Resource Management Review, 7: 389-404.