

## رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری سازمانی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی در مدارس شهر ساری

زهرا ولی پور

دبیر آموزش و پرورش شهرساری-دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری سازمانی و میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی در مدارس شهر ساری می‌باشد.

از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف، کاربردی می‌باشد. جامعه آماری کلیه مدیران آموزشی سه دوره تحصیلی شهرساری به تعداد ۴۸۰ نفر می‌باشد. نمونه آماری با توجه به جدول کرجسی مورگان تعداد ۲۱۳ نفر می‌باشند که به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها سه پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگ و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و پرسشنامه محقق ساخته وفاداری می‌باشد.

روایی ابزار استفاده شده، با استفاده از نظر متخصصان تأیید و پایایی آن نیز با روش آلفای کرونباخ به دست آمد. برای پرسشنامه‌های حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۷۲ و پرسشنامه رفتار شهروندی ۰/۷۳ و پرسشنامه محقق ساخته وفاداری ۰/۸۸ به دست آمده است.

نتایج پژوهش نشان داد وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده در بین مدیران آموزشی مدارس پائین‌تر از حد متوسط است، ولی رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری در بین مدیران آموزشی بالاتر از حد متوسط می‌باشد و بین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مدیران آموزشی مدارس آموزش و پرورش شهر ساری رابطه وجود دارد. همچنین نقش تعدیل‌گری رفتار شهروندی سازمانی بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس معنی‌دار نیست.

**واژه‌های کلیدی:** حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی، مدیران آموزشی، وفاداری

## مقدمه

نیروی انسانی که امروزه از آن به عنوان سرمایه انسانی یاد می‌کنند یکی از مهمترین سرمایه‌های هر سازمانی است که کیفیت آن می‌تواند در رشد و تعالی سازمان نقش بسزایی داشته باشد و با توجه به پیچیدگی‌های آن مباحث مختلف در ابعاد رفتاری در حال ظهور می‌باشد که یکی از آن‌ها در سال‌های اخیر موضوع رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد و این مقاله قصد دارد به همین امر بپردازد. (اسلامی، ۱۳۸۶).

تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه‌مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می‌کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان‌ها می‌توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل موثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند. (ساعتچی ۱۳۸۷).

امروزه سازمان‌ها شاهد تغییرات سریع و غیرقابل پیش‌بینی زیادی در محیط هستند. سازمان‌های امروزی برای جذب و نگهداری نیروی انسانی بر سر ارائه برنامه‌های رفاهی و میزان توجه به کارکنان رقابت می‌کنند. شاهد این امر مجله فورچون است که در چند سال اخیر رتبه‌بندی جدیدی را منتشر می‌کند که در آن ۱۰۰ شرکت برتری که کارکردن در آن‌ها برای نیروی انسانی مطلوب‌تر است معرفی می‌شوند (ریگل، ادمونسون و هانسن، ۲۰۰۹). در پاسخ به موج رقابت بر سر منابع انسانی، سازمان‌ها بر روی اجرا و بهبود برنامه‌های رفاهی و حمایت از کارکنان سرمایه‌گذاری می‌کنند و سعی دارند تا حد ممکن تسهیلات و امکانات رفاهی مناسبی برای کارکنانشان فراهم نمایند. شاید دو دهه پیش مطرح کردن چنین مباحثی و بحث در مورد برنامه‌های رفاهی و جانبی حمایت کارکنان غیر معمول بود ولی اکنون سازمان‌ها عملاً دریافته‌اند از سرمایه‌گذاری روی بهبود رفاه و حمایت کارکنان منتفع خواهند شد زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند متعهد و راضی‌اند و سازمان را به سادگی ترک نمی‌کنند که همگی این عوامل عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد و آن را به اهدافش می‌رساند.

حمایت ادراک شده از سوی سازمان یکی از موضوعاتی است که به تازگی در حوزه رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی مطرح شده است. حمایتی که کارکنان از سوی سازمان احساس می‌کنند باوری است مبتنی بر این که سازمان تا چه حد از همکاری‌هایشان قدردانی می‌کند و به رفاه آنها اهمیت می‌دهد. (طالقانی، دیواندری و شیرمحمدی، ۱۳۸۸).

مفهوم "حمایت ادراک شده از سوی سازمان" نخستین بار در سال ۱۹۸۶ مطرح و از رشته روانشناسی وارد ادبیات مدیریت شد. حمایت ادراک شده از سوی سازمان به باور کارکنان از این که سازمان تا چه حد برای همکاری‌هایشان ارزش قائل می‌شود و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد، اشاره می‌کند (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). حمایت سازمانی ادراک شده، نتیجه نوعی رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این ارتباط در انواع تعاملات بین کارکنان و سازمان صورت می‌گیرد، ریشه دارد. از دیدگاه پژوهشگران سازمانی، ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول، خدمات و اطلاعات نشأت نمی‌گیرد. بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تایید، احترام و حمایت را نیز در بر می‌گیرد. در طول زمان میزان حمایتی که سازمان از خود نشان می‌دهد در کارکنان احساس جبران این حمایت را ایجاد می‌کند. در واقع، کارکنانی که سطح بالای حمایت سازمانی را درک می‌کنند، احتمال بیشتری می‌رود که حمایت سازمان را با نگرش مثبت و رفتارهای کاری دلخواه جبران کنند. (دعایی و برجلی لو، ۱۳۸۸).

بر اساس این تعاریف، یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمان‌های ما به خصوص، سازمان‌های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل، مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آنها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و اینها همه باعث فضای بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود. فقدان اعتماد در سازمان باعث می‌شود کارکنان یکدیگر را به خاطر هر اشتباهی متهم کنند و مکانیسم دفاع کردن، اجتناب از

پاسخ‌دهی، احساس بدگمانی و حسادت، شایعه‌سازی، تلاش برای فاصله گرفتن از کار و عدم صراحت در اهداف سازمانی بوجود بیاید که در نتیجه آن بهره‌وری سازمان کاهش پیدا خواهد کرد. در این راستا موضوع تعهد سازمانی نیز دارای اهمیت زیادی می‌باشد، زیرا تعهد با احساس اعتماد افزایش می‌یابد. چنانچه فرد به قابل اعتماد بودن یک سازمان و مدیر آن باور داشته باشد تعهد وی نیز افزایش خواهد یافت. (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸).

وفاداری، احساس تعلق روحی و عاطفی به سازمان و حساسیت لازم به آنچه که مظهر سازمان بوده و متعلق به آن در نظر گرفته شده است. (امیران، ۱۳۸۴، ص ۱). در پژوهش راجل پی و همکاران، وفاداری کارکنان به تداوم همکاری با سازمان نسبت داده شده است. در این پژوهش شاخص‌هایی برای وفاداری کارکنان در نظر گرفته شده است که عبارتند از ۱- تمایل به تداوم همکاری با سازمان ۲- انجام کار بیشتر ۳- احساس تعلق به سازمان ۴- پذیرش مسئولیت‌های بیشتر. نتایج این پژوهش نشان داده است که وفاداری کارکنان سبب بهبود کیفیت خدمات می‌گردد. (پی و همکاران ۲۰۰۹، ص ۱۱۳).

نکته دیگر اینکه پژوهش‌های زیادی در خصوص موضوعات حمایت‌های سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک و یا مقایسه‌ای پرداخته شده است ولی این پژوهش با توجه به پرداختن مولفه‌های حمایت‌های سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری و همچنین رابطه هرکدام با شرایط کاری کارکنان مدیران آموزش و پرورش شهر ساری، پژوهش می‌تواند این کمبود را جبران نماید بنابراین پژوهش از دیدگاهی جدید و خلاق با استفاده از روش تحقیق به بررسی ارتباط بین حمایت‌های سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی به زوایایی پرداخته شده است که تاکنون در تئوری‌های شناختی مشاهده نشده است تا شاید بتواند پایه پژوهش‌های آتی قرار گیرد که بر اساس آن تحقیقات بتوان به بسط تئوری‌های جامعه شناختی در حوزه حمایت‌های سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مدیران آموزش و پرورش شهر ساری کمک کند. دغدغه‌ای که پژوهشگر در این موضوع پژوهشی دارد آن است که توجه به مسائل و مشکلات حوزه حمایت‌های سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مدیران آموزشی مدارس آموزش و پرورش شهر ساری، بستری را آماده نماید و با انجام آن (پژوهش) راه‌حل‌های علمی و عملی میسر گردد.

با توجه به موارد اشاره شده پژوهشگر در صدد پاسخ به این سؤال است که آیا بین حمایت‌های سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مدیران آموزشی مدارس آموزش و پرورش شهرساری رابطه معناداری وجود دارد؟

## روش

روش پژوهش مورد استفاده، توصیفی از نوع «همبستگی» و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری کلیه مدیران آموزشی مدارس سه دوره تحصیلی شهرساری به تعداد ۴۸۰ نفر که در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ مشغول به کار می‌باشند. نمونه آماری با توجه به جدول کرجسی مورگان تعداد ۲۱۳ نفر می‌باشند که به صورت تصادفی انتخاب شدند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بر حسب جنسیت استفاده شده است. گردآوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای و روش میدانی بوده است.

ابزارهای گردآوری داده‌ها: ۱- پرسشنامه استاندارد حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶): این پرسشنامه دارای ۸ گویه می‌باشد و دارای پنج گزینه به صورت کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم است. به این صورت که به کاملاً مخالفم امتیاز یک، مخالفم امتیاز دو، نظری ندارم امتیاز سه، موافقم امتیاز چهار و کاملاً موافقم امتیاز پنج تعلق می‌گیرد. بعد مجموع امتیازات را تقسیم بر تعداد سوالات (۸) می‌شود و نمره نهایی میزان امتیاز حمایت سازمانی است. در تحقیق انجام شده توسط زکی (۱۳۸۸)، روایی پرسشنامه آیزنبرگر و همکاران تایید شده و پایایی آن را با آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۸ بیان کرده است. دعایی و برجعلی لو (۱۳۸۹) روایی پرسشنامه آیزنبرگر را تایید کردند و ضریب آلفا برای پرسشنامه حمایت سازمانی را ۰/۸۶ بیان کرده‌اند. در این پژوهش نیز روایی و محتوای توسط استاد راهنما بررسی و تائید شد و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۷۲۳ به دست آمد.

۲- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف: این پرسشنامه دارای ۲۱ سوال بوده و هدف آن ارزیابی ابعاد رفتار شهروندی افراد در ۵ بعد شامل: (نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی) است. طیف پاسخگویی آن از نوع

لیکرت بوده و امتیاز ۱ برای کاملاً مخالفم و امتیاز ۲ برای مخالفم و امتیاز ۳ برای نظری ندارم و امتیاز ۴ برای موافقم و امتیاز ۵ برای کاملاً موافقم می‌باشد. پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ  $0/733$  به دست آمد. ۳- پرسشنامه وفاداری محقق ساخته می‌باشد. پرسشنامه، حاوی ۱۱ سوال در خصوص وفاداری کارکنان به سازمان است. مقیاس و واحد اندازه‌گیری در این پژوهش، بر اساس مقیاس طبقه‌ای مرتب شده یا مقیاس ترتیبی است به این صورت که در مقابل هر عبارت، یک طیف پنج گزینه‌ای به شرح جدول ۳-۵ قرار دارد که از کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم تشکیل می‌شود که جهت دریافت نظرات در اختیار نمونه‌های پژوهش قرار خواهد گرفت. این پرسشنامه با توجه به پرسشنامه وفاداری مقیمی (۱۳۹۰) و مطالعه مبانی نظری پژوهش و همچنین استفاده از نظرات افراد متخصص و خبره، پرسشنامه نهایی بدست آمده است. در این پژوهش نیز روایی و محتوای توسط استاد راهنما بررسی و تأیید شد و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ  $0/885$  به دست آمد. در این تحقیق جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آماری شامل: آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. در آمار توصیفی از ابزارهایی مانند: تنظیم جدول، رسم نمودارها، محاسبه درصدها در آمار استنباطی جهت تعمیم نتایج از نمونه به جامعه از آزمون  $t$  و ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر و رگرسیون چندمتغیره با استفاده از نرم افزار SPSS، بهره گرفته شده است.

### یافته‌های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی چون میانگین و انحراف معیار برای بررسی فرضیه‌های جزئی تحقیق، از آزمون  $t$  یکطرفه یک دنباله‌ای، آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر و برای بررسی فرضیه اصلی تحقیق نیز از رگرسیون چندگانه استفاده شده است که نتایج در ادامه ارائه شده است.

**فرضیه ویژه یکم:** وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده مدیران آموزشی مدارس در حد مناسب است.

### جدول ۱: بررسی میزان وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده مدیران

میانگین	انحراف معیار	t محاسباتی	درجه آزادی	t بحرانی	مقدار احتمال
۲/۸۳	۰/۵۶۰	-۴/۲۴۶	۲۱۲	۱/۶۵	۱/۰۰۰

با توجه به اطلاعات جدول ۱، مقدار t محاسباتی (-۴/۲۴۶) از مقدار t بحرانی (۱/۶۵) کمتر است. همچنین مقدار احتمال محاسبه شده (۱/۰۰۰) از سطح معنی داری ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت در سطح معنی داری ۰/۰۵، فرض صفر رد نشده و وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده مدیران آموزشی مدارس در حد مناسبی نیست و باید میزان آن را در بین مدیران ارتقاء داد.

**فرضیه ویژه دوم:** وضعیت رفتار شهروندی سازمانی (با ابعاد آن) مدیران آموزشی مدارس در حد مناسب است.

### جدول ۲: بررسی میزان وضعیت رفتار شهروندی سازمانی مدیران و ابعاد آن

مقدار احتمال	t بحرانی	درجه آزادی	t محاسباتی	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۰۰	۱/۶۵	۲۱۲	۲۲/۴۸۵	۰/۷۴۹	۴/۱۵	نوع دوستی
۰/۰۰۰	۱/۶۵	۲۱۲	۲۱/۹۵۷	۰/۴۷۱	۳/۷۰	وظیفه‌شناسی

۰/۰۰۰	۱/۶۵	۲۱۲	۲۲/۲۵۲	۰/۵۵۸	۳/۸۵	جوانمردی
۰/۰۰۰	۱/۶۵	۲۱۲	۳۲/۵۵۱	۰/۴۹۰	۴/۰۹	ادب و مهربانی
۰/۰۰۰	۱/۶۵	۲۱۲	۲۵/۳۴۶	۰/۶۰۸	۴/۰۵	فضیلت مدنی
۰/۰۰۰	۱/۶۵	۲۱۲	۴۰/۳۳۹	۰/۳۴۷	۳/۹۶	نمره کل رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به اطلاعات جدول ۲، به ازای متغیر رفتار شهروندی و ابعاد پنجگانه آن، مقدار  $t$  محاسباتی بیشتر از مقدار  $t$  بحرانی (۱/۶۵) بدست آمده است. همچنین مقادیر احتمال محاسبه شده برابر با (۰/۰۰۰) و کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می‌باشند. بنابراین می‌توان گفت در سطح معنی داری ۰/۰۵، فرض صفر رد شده و میزان وضعیت رفتار شهروندی سازمانی مدیران و ابعاد آن بیش از حد متوسط و در حد مناسبی می‌باشد.

**فرضیه ویژه سوم:** وضعیت وفاداری مدیران مدارس آموزشی در حد مناسب است.

### جدول ۳: بررسی میزان وضعیت وفاداری مدیران

میانگین	انحراف معیار	$t$ محاسباتی	درجه آزادی	$t$ بحرانی	مقدار احتمال
۴/۰۳۸	۰/۶۳۷	۲۳/۷۸۸	۲۱۲	۱/۶۵	۰/۰۰۰

با توجه به اطلاعات جدول ۳، مقدار  $t$  محاسباتی (۲۳/۷۸۸) از مقدار  $t$  بحرانی (۱/۶۵) بیشتر است. همچنین مقدار احتمال محاسبه شده (۰/۰۰۰) از سطح معنی داری ۰/۰۵ کمتر می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت در سطح معنی داری ۰/۰۵، فرض صفر رد شده و میزان وضعیت وفاداری مدیران بیش از حد متوسط و در حد مناسب است.

**فرضیه ویژه چهارم:** بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی مدیران آموزشی مدارس رابطه وجود دارد.

### جدول ۴: بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با حمایت سازمانی ادراک شده

ضریب همبستگی	$t$ محاسباتی	درجه آزادی	$t$ بحرانی	مقدار احتمال
۰/۹۴۲	۴۰/۸۷۵	۲۱۱	۱/۹۷	۰/۰۰۰

بررسی جدول ۴ نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین این دو متغیر (۰/۹۴۲) می‌باشد. قدرمطلق مقدار  $t$  محاسباتی دوطرفه (۴۰/۸۷۵) از مقدار  $t$  بحرانی (۱/۹۷) با درجه آزادی ۲۱۱ و سطح معنی داری ۰/۰۵، بیشتر است. مقدار احتمال مشاهده شده برابر (۰/۰۰۰) و کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ است. بنابراین آزمون معنی دار بوده و فرضیه  $H_0$  رد می‌شود. به عبارت دیگر استنباط می‌شود رفتار شهروندی سازمانی با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه دارد. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر مثبت می‌باشد بنابراین می‌توان گفت که تغییرات آنها با یکدیگر هم جهت و از نوع مثبت بوده است. یعنی افزایش میزان رفتار شهروندی سازمانی با افزایش میزان حمایت سازمانی ادراک شده و بالعکس همراه است.

فرضیه ویژه پنجم: بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس رابطه وجود دارد.

جدول ۵: بررسی رابطه وفاداری با حمایت سازمانی ادراک شده

مقدار احتمال	t بحرانی	درجه آزادی	t محاسباتی	ضریب همبستگی
۰/۰۰۰	۱/۹۷	۲۱۱	۴۳/۱۹۰	۰/۹۴۸

بررسی جدول ۵ نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین این دو متغیر (۰/۹۴۸) می‌باشد. قدرمطلق مقدار t محاسباتی دوطرفه (۴۳/۱۹۰) از مقدار t بحرانی (۱/۹۷) با درجه آزادی ۲۱۱ و سطح معنی‌داری ۰/۰۵، بیشتر است. مقدار احتمال مشاهده شده برابر (۰/۰۰۰) و کمتر از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ است. بنابراین آزمون معنی‌دار بوده و فرضیه  $H_0$  رد می‌شود. به عبارت دیگر استنباط می‌شود وفاداری با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه دارد. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر مثبت می‌باشد بنابراین می‌توان گفت که تغییرات آنها با یکدیگر هم جهت و از نوع مثبت بوده است یعنی افزایش میزان وفاداری با افزایش میزان حمایت سازمانی ادراک شده و بالعکس همراه است.

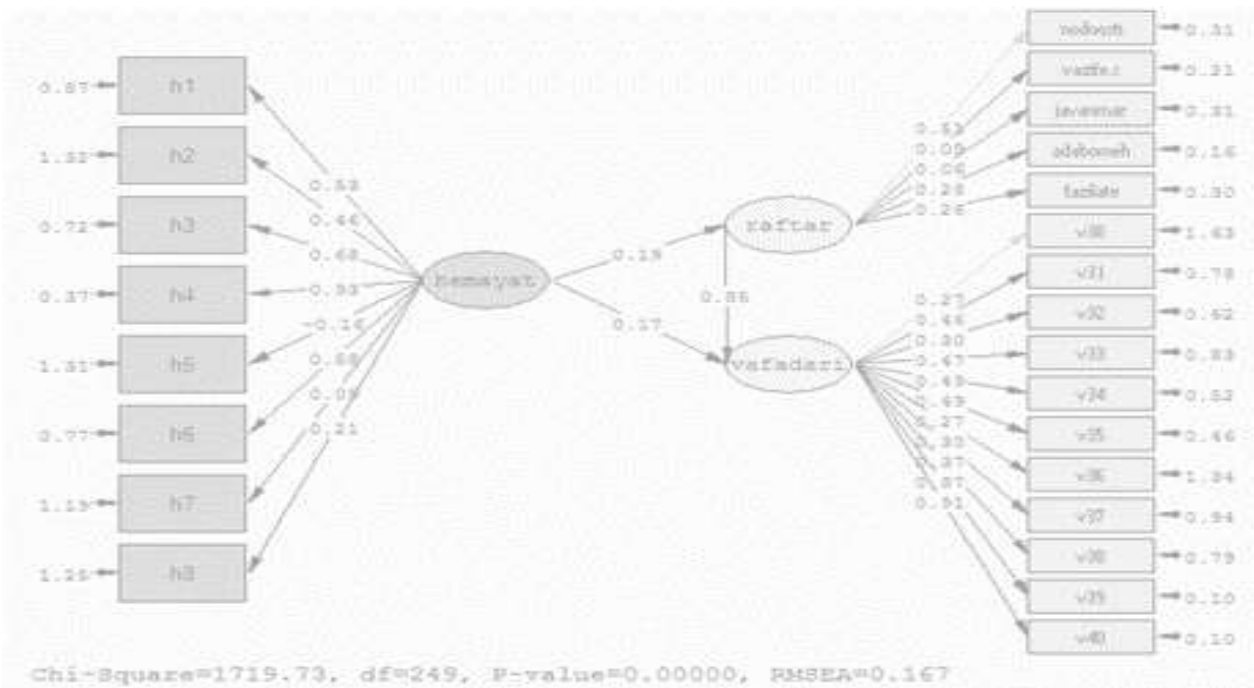
فرضیه ویژه ششم: رفتار شهروندی سازمانی نقش تعدیل‌گری بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس دارد.

در این فرضیه ویژه پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار لیزرل به تحلیل مسیر متغیرهای پژوهش پرداخته می‌شود.

جدول ۶: میزان ضرایب بتای برآورد شده مؤلفه‌ها

ردیف	متغیرها	مؤلفه‌ها	ضرایب بتا
۱	رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۰/۵۱
۲		وظیفه شناسی	۰/۰۸۷
۳		جوانمردی	۰/۰۶۱
۴		ادب و مهربانی	۰/۲۸
۵		فضیلت مدنی	۰/۲۶
۶	وفاداری	سؤال اول وفاداری	۰/۲۷
۷		سؤال دوم وفاداری	۰/۴۶
۸		سؤال سوم وفاداری	۰/۳۰
۹		سؤال چهارم وفاداری	۰/۴۷
۱۰		سؤال پنجم وفاداری	۰/۴۹
۱۱		سؤال ششم وفاداری	۰/۴۹
۱۲		سؤال هفتم وفاداری	۰/۲۷
۱۳		سؤال هشتم وفاداری	۰/۳۰
۱۴		سؤال نهم وفاداری	۰/۳۷
۱۵		سؤال دهم وفاداری	۰/۸۷
۱۶		سؤال یازدهم وفاداری	۰/۹۱
۱۷	حمایت سازمانی	سؤال اول حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۵۳
۱۸		سؤال دوم حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۴۶

	شده		
۰/۶۸	سؤال سوم حمایت سازمانی ادراک شده	۱۹	
۰/۹۳	سؤال چهارم حمایت سازمانی ادراک شده	۲۰	
-۰/۱۶	سؤال پنجم حمایت سازمانی ادراک شده	۲۱	
۰/۵۸	سؤال ششم حمایت سازمانی ادراک شده	۲۲	
۰/۰۸۸	سؤال هفتم حمایت سازمانی ادراک شده	۲۳	
۰/۲۱	سؤال هشتم حمایت سازمانی ادراک شده	۲۴	



**نمودار ۱: برآورد ضرایب بتا در مدل**

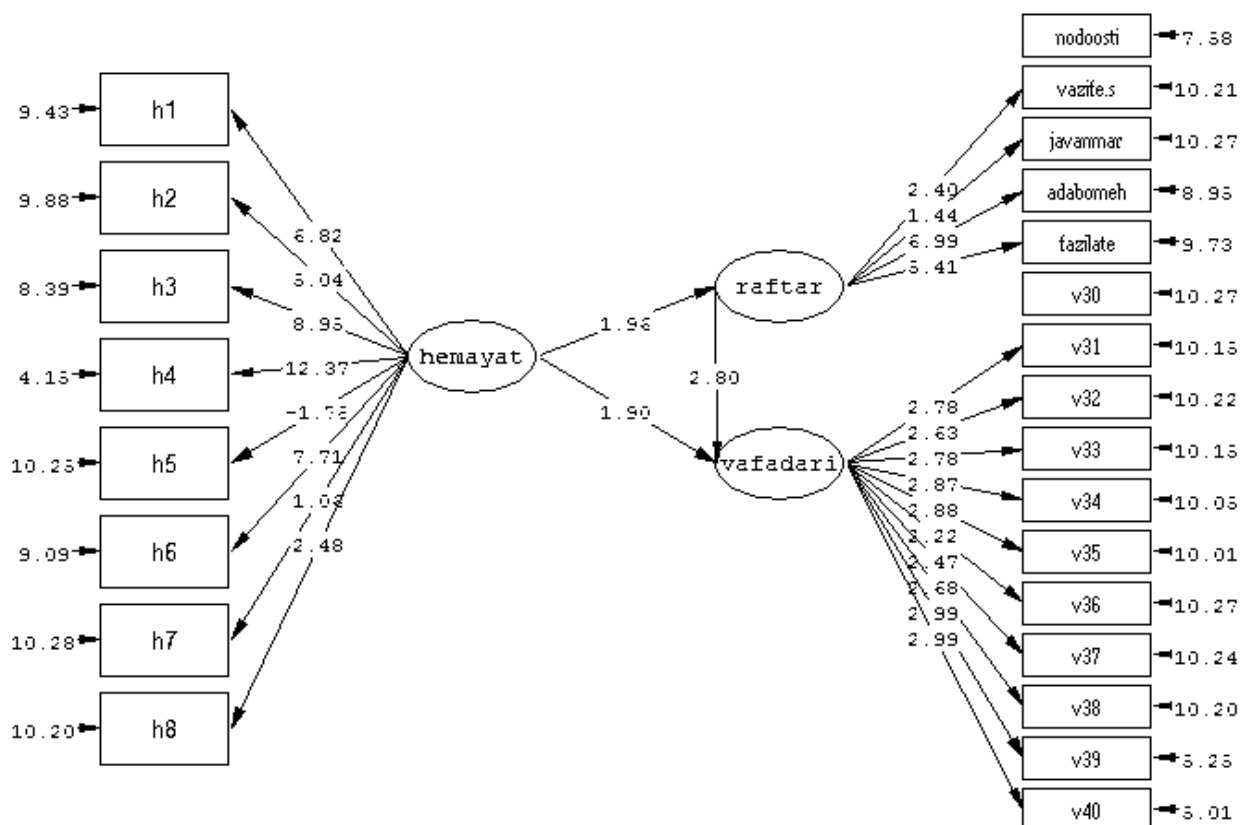
در نمودار ۱، اعداد نوشته شده بر روی فلش‌های بین متغیرها و مؤلفه‌ها، همان مقادیر ضرایب بتای محاسباتی می‌باشند و اعداد نوشته شده در سمت خارجی شکل، مقادیر خطاهای مدل هستند. در ادامه نمودار نیز برخی شاخص‌های مناسب بودن مدل آورده شده است.

## جدول ۷: مقادیر آزمون t متناظر با مؤلفه‌ها

ردیف	متغیرها	مؤلفه‌ها	مقدار آماره t برای ضرایب بتا
۱	رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	-
۲		وظیفه شناسی	۲/۴۰
۳		جوانمردی	۱/۴۴ *
۴		ادب و مهربانی	۶/۹۹
۵		فضیلت مدنی	۵/۴۱
۶	وفاداری	سؤال اول وفاداری	-
۷		سؤال دوم وفاداری	۲/۷۸
۸		سؤال سوم وفاداری	۲/۶۳
۹		سؤال چهارم وفاداری	۲/۷۸
۱۰		سؤال پنجم وفاداری	۲/۸۷
۱۱		سؤال ششم وفاداری	۲/۸۸
۱۲		سؤال هفتم وفاداری	۲/۲۲
۱۳		سؤال هشتم وفاداری	۲/۴۷
۱۴		سؤال نهم وفاداری	۲/۶۸
۱۵		سؤال دهم وفاداری	۲/۹۹
۱۶		سؤال یازدهم وفاداری	۲/۹۹
۱۷	حمایت سازمانی ادراک شده	سؤال اول حمایت سازمانی ادراک شده	۶/۸۲
۱۸		سؤال دوم حمایت سازمانی ادراک شده	۵/۰۴
۱۹		سؤال سوم حمایت سازمانی ادراک شده	۸/۹۵
۲۰		سؤال چهارم حمایت سازمانی ادراک شده	۱۲/۳۷
۲۱		سؤال پنجم حمایت سازمانی ادراک شده	-۱/۷۸ *
۲۲		سؤال ششم حمایت سازمانی ادراک شده	۷/۷۱
۲۳		سؤال هفتم حمایت سازمانی ادراک شده	۱/۰۶ *
۲۴		سؤال هشتم حمایت سازمانی ادراک شده	۲/۴۸



در جدول ۷، سعی در بررسی این مطلب می‌شود که آیا ضرایب بتا معنی‌دار می‌باشند یا خیر؟ لذا در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ با استفاده از آزمون t این بررسی صورت می‌گیرد. چنانچه مقدار آماره آزمون بیشتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب متناظر آن معنی‌دار می‌باشد. لذا بر این اساس، نتایج این جدول بیانگر آن است که تمامی آزمون‌ها به غیر از موارد ستاره‌دار در جدول (مؤلفه جوانمردی در متغیر رفتار شهروندی سازمانی و سوالات پنجم و هفتم در متغیر حمایت سازمانی ادراک شده) معنی‌دار شده‌اند.



Chi-Square=1719.73, df=249, P-value=0.00000, RMSEA=0.167

### نمودار ۲: برآورد ضرایب آزمون t در مدل

در نمودار ۲، اعداد نوشته شده بر روی فلش‌های بین متغیرها و مؤلفه‌های آن، همان مقادیر t محاسباتی می‌باشند و اعداد نوشته شده در سمت خارجی شکل، مقادیر آماره t به ازای خطاهای مؤلفه‌ها می‌باشند. در این نمودار، عدم معنی‌داری روابط با اعداد قرمز مشخص شده است. با توجه به نتایج بدست آمده، رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری معنی‌دار نمی‌باشد. ولی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با وفاداری معنی‌دار است. در زیر معادلات ساختاری بین متغیرها آورده شده است:

$$\text{رفتار شهروندی سازمانی} = 0.19 \times \text{حمایت سازمانی ادراک شده}$$

⇓

$$(t=1.96 \text{ و عدم معنی دار})$$

$$\text{وفاداری} = 0.33 \times \text{حمایت سازمانی ادراک شده}$$

⇓

$$(t=2.46 \text{ و معنی دار})$$

$$\text{وفاداری} = 0.17 \times \text{حمایت سازمانی ادراک شده} + 0.85 \times \text{رفتار شهروندی سازمانی}$$



( $t=1/90$ ) و عدم معنی دار) ( $t=2/80$ ) و معنی دار)

جدول ۸: برآورد شاخص های مدل

آماره کا اسکوار	۱۷۱۹/۷۳
درجه آزادی	۲۴۹
نسبت آماره کا اسکوار به درجه آزادی	۶/۹۰
مقدار احتمال (P-Value)	۰/۰۰۰
تقریب ریشه میانگین مربع خطا (RMSEA)	۰/۱۶۷
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۶۵
شاخص برازش نسبی (RFI)	۰/۵۷
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۶۰

در جدول ۸ ملاحظه می شود مقدار آماره کی دو برابر با (۱۷۱۹/۷۳) و درجه آزادی آن برابر با (۲۴۹) است. پس برآورد نسبت کی دو به درجه آزادی برابر با (۶/۹) می باشد. از آنجایی که در این شاخص، مقدار کمتر از ۳ نشان دهنده مدل مناسب می باشد، بنابراین مدل موردنظر، برازش مناسبی را نشان نداده است. تقریب ریشه میانگین مربع خطای محاسبه شده (RMSEA) برابر با (۰/۱۶۷) است. در این شاخص، مقادیر کمتر از ۰/۱ بیانگر مدل مناسب می باشند. از طرفی دیگر، شاخص های خوب بودن مدل شامل شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر با (۰/۶۵)، شاخص برازش نسبی (RFI) برابر با (۰/۵۷) و شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با (۰/۶۰) می باشد. در این شاخص های ذکر شده، مقادیر بالای ۰/۹ نشان دهنده برازش مناسب مدل هستند. بنابراین بطور کلی می توان گفت مدل ارائه شده، مدل مناسبی نبوده و ارتباط این متغیرها با یکدیگر معنی دار نمی باشد. به عبارت دیگر نقش تعدیل گری رفتار شهروندی سازمانی بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس معنی دار نیست.

### بحث و نتیجه گیری

فرضیه ویژه یکم: یافته های پژوهش نشان داد که وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده مدیران آموزشی مدارس در حد مناسب نیست و باید میزان آن را در بین مدیران ارتقاء داد. با توجه به نتیجه حاصله بیانگر این نکته می باشد که برنامه ریزان و مسئولین اداره آموزش و پرورش می تواند با ارزش قایل شدن برای همکاری مدیران مدارس در جهت بهبود عملکردشان، قدردانی به موقع از تلاش های اضافی مدیران، توجه به رفاه کلی و توجه به رضایت همه جانبه آنها سطح حمایت ادراک شده را ارتقا بخشند و از پیامد مثبت آن یعنی تعهد مستمر کارکنان بهره مند شود. به همین دلیل می توان بیان داشت عوامل حمایتی یکی از تاثیرگذارترین عوامل در اعتماد، وفاداری و تعهد سازمانی می باشد و می تواند موفقیت مناسب را با ارضای نیاز پیشرفت افراد فراهم دهد. از این رو نتایج این پژوهش نشان می دهد که مدیران و مسئولان اداره کل آموزش و پرورش شهرستان و استان مازندران بایستی بهبود و تقویت ابعاد حمایت سازمانی را بیش از گذشته مد نظر قرار داده و در تقویت آن بکوشند. فرضیه ویژه دوم: یافته های پژوهش بیان می کند وضعیت رفتار شهروندی سازمانی (با ابعاد آن) مدیران آموزشی مدارس در حد مناسب است. این نتیجه با نتایج تحقیقات همتی نژاد (۱۳۹۱)، زارعی متین (۱۳۸۵)، روشا (۲۰۰۸) همسو می باشد. تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد. یکی از مواردی که می تواند در این

زمینه تأثیرگذار باشد سیاست‌ها و اقدامات سازمانی است. مدیران سازمانی باید با وضع سیاست‌ها و راهبردهای مناسب، در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند. رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد؛ کار تیمی را تشویق می‌کند؛ نسبت اشتباهات را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان، افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌آورد. جوهره کلیدی در تعریف ارگان از رفتار شهروندی سازمانی، این است که چنین رفتاری، اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد با این توصیف این موضوع باید مورد توجه مسئولین و مدیران دستگاه‌ها قرار گیرد.

فرضیه ویژه سوم: یافته‌های پژوهش بیان می‌کند که میزان وضعیت وفاداری مدیران بیش از حد متوسط و در حد مناسب است. وفاداری، احساس تعلق روحی و عاطفی به سازمان و حساسیت لازم به آنچه که مظهر سازمان بوده و متعلق به آن در نظر گرفته شده است (امیران، ۱۳۸۴). در پژوهش راجل پی و همکاران، وفاداری کارکنان به تداوم همکاری با سازمان نسبت داده شده است. در این پژوهش شاخص‌هایی برای وفاداری کارکنان در نظر گرفته شده است که عبارتند از ۱- تمایل به تداوم همکاری با سازمان ۲- انجام کار بیشتر ۳- احساس تعلق به سازمان ۴- پذیرش مسئولیتهای بیشتر. نتایج این پژوهش نشان داده است که وفاداری کارکنان سبب بهبود کیفیت خدمات می‌گردد (پی و همکاران ۲۰۰۹). با توجه به یافته‌های فرضیه توجه به وفاداری مدیران در مدارس باید در اولویت کاری برنامه‌ریزان و مسئولین آموزش و پرورش قرار گیرد.

فرضیه ویژه چهارم: بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی مدیران آموزشی مدارس رابطه وجود دارد. با توجه به بررسی یافته‌های فرضیه چهارم نشان داد که رابطه‌ی معنی‌داری بین پارامترهای حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی مدیران آموزشی مدارس شهرسازی وجود دارد. این نتایج با نتایج تحقیقات هم‌تیمی نژاد طولی (۱۳۹۱) زارعی (۱۳۸۵)، زکی (۱۳۸۵)، روشا (۲۰۰۸)، چن و همکاران (۲۰۰۹) نیز همسویی دارد. درک حمایت سازمانی تحت تأثیر جنبه‌های گوناگون رفتار کارمند، با توجه به سازمان قرار می‌گیرد و بر تفسیر و برداشت کارمند از انگیزه‌های اساسی رفتار در سازمان، تأثیر خواهد گذاشت که مستلزم وجود میزانی از حمایت‌های است که کارکنان در موقعیت‌های گوناگون از سازمان انتظار دارند. این موقعیت‌ها شامل عکس‌العمل‌های سازمان در برابر بیماری کارمند، اشتباهات او، عملکرد عالی‌اش، جالب و غنی‌سازی شغل و میل سازمان به پرداخت حقوق عادلانه و پرمعناست. درک حمایت، انتظارات کارمند را افزایش می‌دهد و سازمان به نوبه‌ی خود پاداش بیشتر برای کار بیشتر با توجه به اهداف سازمانی را خواهد داد. با گسترش درک حمایت سازمانی به لزوم تأیید و تحسین پی می‌بریم و کارمند نیز با ملحق شدن به اعضای سازمان در تعیین هویت خویش، محدودیت‌های عاطفی مثبت و وابستگی خود را به صورت تعهد سازمانی و وفاداری کارکنان توسعه خواهد داد. با تلفیق نتایج مذکور و سایر پژوهشگران می‌توان به این نتیجه دست یافت که بین پارامترهای حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی مدیران آموزشی مدارس شهرسازی رابطه معناداری وجود دارد و این نتیجه را به جامعه آماری تعمیم داد.

فرضیه ویژه پنجم: بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس رابطه وجود دارد. با توجه به بررسی یافته‌های فرضیه اول نشان داد که رابطه‌ی معنی‌داری بین پارامترهای حمایت سازمانی ادراک شده و وفاداری مدیران آموزشی مدارس شهرسازی وجود دارد. این نتایج با نتایج تحقیقات مدانلو (۱۳۹۳)، گل پرور (۱۳۸۹)، راجل پی (۲۰۰۹)، بیلگین و دمیرر (۲۰۱۲)، شاکری نیا (۱۳۸۹)، رضایی دولت‌آبادی و همکاران (۱۳۹۱) دعایی و همکاران (۱۳۸۹) نیز همسویی دارد. تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه‌مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می‌کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان‌ها می‌توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل موثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند (ساعتچی ۱۳۸۷). نتایج پژوهش‌های تجربی نیز پیامدهای مطلوب حمایت از کارکنان را تأیید کرده‌اند. ریگل و همکاران (۲۰۰۹) در یک پژوهش فراتحلیلی نشان دادند حمایت سازمان از کارکنان به شدت تعهد و وفاداری را افزایش و ترک خدمت را کاهش می‌دهد و رضایت شغلی و عملکرد را در حد متوسط بالا

می‌برد. با تلفیق نتایج مذکور و سایر پژوهشگران می‌توان به این نتیجه دست یافت که بین پارامترهای حمایت سازمانی ادراک شده و وفاداری مدیران آموزشی مدارس شهرسازی رابطه معناداری وجود دارد و این نتیجه را به جامعه آماری تعمیم داد. فرضیه ویژه ششم: یافته‌های پژوهش بیان می‌کند رفتار شهروندی سازمانی نقش تعدیل‌گری بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس ندارد به عبارت دیگر نقش تعدیل‌گری رفتار شهروندی سازمانی بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس معنی‌دار نیست.

در تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام، نتایج نشان داد که مقدار ضریب همبستگی چندگانه بین حمایت سازمانی ادراک شده و مقدار برآورد شده آن تحت مدل رگرسیونی بر حسب ترکیب خطی متغیرهای مستقل موجود در مدل دوم، معادل ۰/۹۵۳ می‌باشد. مقدار ضریب تعیین در مدل نهایی برابر ۰/۹۰۹ بوده و بیانگر اینست که ۹۰/۹ درصد از تغییرات میزان حمایت سازمانی ادراک شده توسط متغیرهای مستقل موجود در این مدل قابل توضیح است و این نتیجه بیان‌گر این است که هرچه مدیران نسبت به حمایت سازمانی کارمندان خود توجه داشته باشند رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری کارکنان تقویت می‌گردد و این امر باید در اولویت کاری و برنامه‌ریزی درازمدت مسئولین قرار گیرد. خلاصه اینکه تاکید بر حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی، وفاداری مدیران می‌تواند فرصت‌های جدیدی برای ارتقای کیفیت آموزشی آنان را فراهم سازد و محیط آموزشی بهتر می‌تواند با صرف هزینه و امکانات کمتر به اهداف خود نایل شود. بنابراین تشکیل جلسات و کارگاه‌های تخصصی جهت بررسی رفتار شهروندی و وفاداری و حمایت‌های سازمانی مدیران و تاثیر آن بر کیفیت آموزشی مدیران می‌تواند بر اثر بخشی سازمان و توسعه نظام آموزشی را در جهت نیل به اهداف خود بیفزاید.

بر اساس یافته‌های فرضیه‌های پژوهش پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

با توجه نتایج فرضیه اول پژوهش مبنی بر وضعیت حمایت سازمانی ادراک شده مدیران آموزشی مدارس در حد مناسب نیست، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

- ۱- برگزاری دوره آموزش ضمن خدمت مدیران با رویکرد حمایت سازمانی ادراک شده با حضور متخصصین امر.
  - ۲- امتیاز ویژه برای مدیران حائز امتیاز بیشتر از حضور در دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های ویژه تخصصی.
  - ۳- برگزاری همایش علمی و راهکارهای پژوهشی جهت تقویت حمایت‌های سازمانی مدیران.
- با توجه نتایج فرضیه دوم پژوهش مبنی بر وضعیت رفتار شهروندی سازمانی (با ابعاد آن) مدیران آموزشی مدارس در حد مناسب است، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

۱- ارزشیابی از عملکرد مدیران در پایان سال تحصیلی بخصوص تکریم ارباب رجوع و تقدیر و تشکر سازمانی از مدیران با عملکرد بالا.

۲- انتخاب بجا و شایسته سالاری جهت پست مدیریت مدارس و سکان داری نظام تعلیم و تربیت.

۳- مشارکت همه جانبه مدیران مدارس در اجرای برنامه‌ها و طرح‌های سازمانی.

با توجه نتایج فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه میزان وضعیت وفاداری مدیران بیش از حد متوسط و در حد مناسب است، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

۱- از آنجائی که مهمترین وارزشمندترین سرمایه سازمان سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گرانبها بر روند شکست یا کامیابی سازمان تأثیرمستقیم دارد لذا تلاش برای توسعه وفاداری و تعهد در مدیران امر مهمی است که مسئولین باید به آن توجه داشته باشند و برنامه ریزی در جهت ارتقاء این متغیرها باید در اولویت کاری قرار گیرد.

۲- پیشنهاد می‌شود با ایجاد عوامل انگیزش و رفاهی به بهبود وفاداری مدیران مدارس از سوی اداره کل آموزش و پرورش مازندران بیافزایند.

۳- واگذاری ماموریت‌ها و مسئولیت به مدیران مدارس و مشارکت مدیران در امر تصمیم‌گیری و اجرای طرح‌های آموزش و پرورش.

با توجه نتایج فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر اینکه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی مدیران آموزشی مدارس رابطه وجود دارد، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

۱- مدیران سازمانی باید با وضع سیاستها و راهبردهای مناسب در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی سازمانی تلاش کنند و پیشنهاد می‌گردد فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی نمایند که افرادی با رفتار شهروندی خدمتی جذب سازمان شوند.

۲- با اجرای طرح‌های آموزشی برای کارکنان فعلی سازمان به ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی مفید و سازنده بپردازند. استفاده از برنامه‌های آموزشی موجب تسهیل کمک‌های بین فردی در میان کارکنان می‌شود البته برای توسعه مهارت‌های کارکنان می‌توان از برنامه‌های آموزش میانی و چرخش شغلی نیز استفاده کرد.

۳- برگزاری کارگاه‌های آموزشی و دوره‌های آموزشی ضمن خدمت با رویکرد حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی.

با توجه نتایج فرضیه پنجم پژوهش مبنی بر اینکه بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس رابطه وجود دارد، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

۱- با توجه به رابطه و همبستگی بین حمایت سازمانی و وفاداری مدیران، پیشنهاد بازنگری و بهبود نحوه توزیع منابع سازمانی (عدالت توزیعی) به ویژه در حقوق و مزایا، پاداش‌های سازمانی و فرصت ارتقا بر بالا رفتن سطح حمایت ادراک شده تأثیر چشمگیری در وفاداری کارکنان خواهد داشت.

۲- پیشنهاد می‌گردد مسئولین اداره کل آموزش و پرورش مازندران تدابیر لازم برای ارتقای سطح حمایت ادراک شده و توجه به مکانیزم‌های منابع انسانی که به مسائل رفاهی و معیشتی فرهنگیان مربوط می‌شود می‌تواند در افزایش وفاداری و حفظ نیروی کار متعهد گامی بزرگ بردارد.

۳- برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت با تاثیرگذاری حمایت‌های سازمانی بر وفاداری بر کارکنان.

۴- با توجه به یافته‌های پژوهش و رابطه بین حمایت‌های سازمانی ادراک شده با وفاداری پیشنهاد می‌شود برای ارتقای سطح مطلوبیت این عامل، پژوهشی انجام گیرد و بر اساس آن، راهکارهایی جهت بهبود سطح تعهد سازمانی و ارتقاء حمایت‌های سازمانی صورت پذیرد.

۵- با در نظر گرفتن نتایج حاصل رابطه و همبستگی بین حمایت‌های سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس ساری پیشنهاد می‌شود تحقیقاتی به منظور ارزیابی و استقرار نظام ارزشیابی عملکرد مناسب، بهبود و ایجاد زمینه‌هایی برای افزایش حمایت‌های سازمانی کارکنان، شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای روابط مناسب میان کارکنان و مافوق (کارفرما) و بررسی ابعاد رعایت اصول اخلاقی با توجه به مفهوم تعهد سازمانی در میان کارکنان، انجام گیرد.

۶- برگزاری دوره‌های توجیهی با محوریت حمایت‌های سازمانی و عوامل تاثیرگذار بر وفاداری مدیران آموزشی مدارس ساری. با توجه نتایج فرضیه ششم پژوهش مبنی بر اینکه رفتار شهروندی سازمانی نقش تعدیل‌گری بین حمایت سازمانی ادراک شده با وفاداری مدیران آموزشی مدارس ندارد، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

۱- حمایت همه جانبه مسئولین آموزش و پرورش از مدیران مدارس جهت ایجاد انگیزه با لحاظ کردن ارزشیابی پایان سال تحصیلی.

۲- برگزاری همایش علمی با حضور پژوهشگران و کارشناسان و اساتید دانشگاه‌ها با رویکرد حمایت سازمانی، رفتار شهروندی، وفاداری مدیران.

۳- امتیاز ویژه برای مدیران مدارس حائز رتبه در ارزشیابی پایانی از سوی مسئولین آموزش و پرورش و پیش‌بینی سهمیه جهت ارتقای سطح علمی در دانشگاه فرهنگیان.

## منابع:

۱. اسلامی حسن، سیار ابوالقاسم اذر. رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه تدبیر؛ ۱۳۸۶، (شماره ۱۸۷): ۵۶-۵۹.
۲. امیران، حیدر. ارزیابی و سنجش میزان وفاداری کارکنان به سازمان، ششمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت، ۱۳۸۴.
۳. خنیفر و همکاران. بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان (در سازمان‌های جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم). مدیریت دولتی؛ ۱۳۸۶، ۱(۲): ۳-۱۸.
۴. دعایی حبیب‌الله، برجعلی‌لو شهلا. بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. چشم انداز مدیریت دولتی؛ ۱۳۸۹، ۳(ش): ۶۳-۷۷.
۵. رضایی دولت‌آبادی و همکاران. بررسی ارتباط حمایت سازمانی و مدیریتی و تعهد سازمانی نیروهای کارمند و نظامی پلیس (مورد مطالعه: نیروهای پلیس شهر اصفهان)، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی؛ ۱۳۹۱، ۱(ش): ۵۹-۷۲.
۶. زارعی متین حسن، سید مهدی الوانی، غلامرضا جندقی، فریدون احمدی. شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط با عملکرد سازمانی، مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران، نشریه مدیریت دولتی؛ ۱۳۸۵، دوره دوم، (ش ۵): ۳۹ تا ۵۶.
۷. زکی محمدعلی. بررسی و سنجش حمایت سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان؛ ۱۳۸۵، ۳(ش): ۱۰۳-۱۲۳.
۸. ساعتچی محمود. روان‌شناسی بهره‌وری؛ ۱۳۸۷، چاپ ششم.
۹. شاکری‌نیا ایرج و نبوی سید صادق. رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان. مطالعات مدیریت انتظامی؛ ۱۳۸۹، ۵(۴): ۶۰۸-۶۲۶.
۱۰. طالقانی غلامرضا و همکاران. تاثیر حمایت ادراک شده از سوی سازمان بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی مطالعه‌ای در شعب بانک ملت شهر تهران، علوم مدیریت ایران؛ ۱۳۸۷، ۱(ش ۱۶): ۱-۲۵.
۱۱. غلام‌حسینی اسماعیل، حسین بجانی، عماد ملکی نیا. عوامل تاثیرگذار، مولفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس؛ ۱۳۸۷، سال ۷، شماره ۳۱.
۱۲. گل‌پرور محسن. پیش‌بینی حمایت و تعهد سازمانی از طریق ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده در مربیان آموزشگاه‌های استثنایی، پژوهش در حیطه کودکان استثنایی؛ ۱۳۸۷، ۹(۴): ۳۳۱-۳۴۴.
۱۳. مدانلو جویباری حسن. رابطه بین حمایت‌های سازمانی ادراک شده با وفاداری و تعهد سازمانی معلمان تربیت بدنی اداره آموزش و پرورش ناحیه ۲ شهرستان ساری، [آپایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت تربیت بدنی]. دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ۱۳۹۳.
۱۴. نادى محمدعلی و همکاران. شناخت ادراک معلمان از روابط ابعاد اعتماد سازمانی با تعهد مستمر و عاطفی به منظور ارائه یک مدل معادلات ساختاری مناسب در آموزش و پرورش اصفهان، رهبری و مدیریت آموزشی؛ ۱۳۸۸، ۴(ش): ۱۷۷-۱۵۵.
۱۵. همتی نژاد طولی و همکاران. رابطه‌ی حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران. فصلنامه مدیریت ورزشی؛ ۱۳۹۱، ۱۳(ش): ۲۷-۴۳.

16. Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A metaanalysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030.
17. Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1997). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
18. Eisenberger, R. & et al. (1986). Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, V.71, No.3, PP.500-507.

# The relationship between perceived organizational supports with organizational citizenship in schools in Sari

Zahra Valipoor

*Teacher of Education in Sari, MA in Educational Management, Islamic Azad University of Sari*

---

## Abstract

The purpose of this study, "The relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and school administrators Education Sari loyalty" is. The method of data collection for a description of the kind of "solidarity" and the goal is to be applied. The population of all three academic levels Sari training managers to 480 people. Sample are given in Table krejcie Morgan 214 randomly selected. Data from questionnaires Eisenberg perceptual organization supporting organizational citizenship behavior is Podsakof and loyalty questionnaire To determine the reliability of the test sample of 30 questionnaires were distributed and perceived organizational support for the questionnaire, Cronbach's alpha values 0/72 and citizenship behavior questionnaire 0/73 and 0/88 loyalty questionnaire obtained. specific research hypotheses, test, Pearson correlation analysis to check the direction of the main hypothesis of multiple regression analysis using SPSS software was used.

The results showed that the perceived organizational support among school administrators, but it is not suitable as organizational citizenship behavior and loyalty among educational administrators as appropriate. Between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and loyalty managers Sari school education there.

**Keywords:** Perceived organizational support, organizational citizenship behavior, training managers, loyalty

---