


Paper Type: Original Article

Analyzing the Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior with the Mediating Role of Organizational Indifference

Vahid Bekhradi Nasab^{1,*} , Milad Ahmadi²

¹ Department of Accounting, Islamic Azad University, Najafabad Branch, Najafabad, Iran; vahid.bekhradinasad@gmail.com.

² Department of Management, Faculty of Administrative Sciences and Economics, University of Isfahan, Isfahan, Iran; ahmadimilad609@yahoo.com.

Citation:



Bekhradi Nasab, V., & Ahmadi, M. (2022). Analyzing the effect of perceived organizational support on the organizational citizenship behavior with the mediating role of organizational indifference. *Innovation management and operational strategies*, 3(2), 176-195.

Received: 13/05/2021

Reviewed: 08/07/2021

Revised: 18/07/2021

Accept: 26/08/2021

Abstract

Purpose: Nowadays, due to the increasing complexity, the issue of perceived organizational support and the need for organizational citizen behaviour has been considered more, while the topic of organizational indifference is one of the factors that can compromise the competitive position of the organization. Therefore, it is essential to consider it. This research investigates the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behaviour through the role of organizational indifference as a mediation.

Methodology: This research is practical in terms of purpose and is descriptive-survey and correlation type in terms of nature. The statistical population is established of employees of Isfahan Steel Tehnika Co. A library method, such as books and scientific articles, was used to collect information on the subject literature, and for measuring the model's variables, a standard, valid, and reliable questionnaire was used. The sampling method is randomized. For analyzing the data to test research hypotheses, we used inferential statistics and test structural equations in SPSS 22 and Smart PLS 2.0 software.

Findings: The findings indicate that perceived organizational support is influential and effective on organizational citizenship behaviour and its dimensions. Also, perceived organizational support indirectly affects organizational citizenship behaviour through the role of organizational indifference as a mediator.

Originality/Value: Analyzing the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behaviour by emphasizing the mediating role of organizational indifference is an essential tool for translating employees' voices and considering their wants and needs, which was used for the first time in this study.

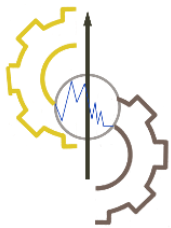
Keywords: Organizational indifference, Realized organizational support, Organizational citizenship behavior.

Corresponding Author: vahid.bekhradinasad@gmail.com

 <https://doi.net/dor/20.1001.1.27831345.1401.3.2.5.0>



Licensee. **Innovation Management & Operational Strategies**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).



نوع مقاله: پژوهشی

6

تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی گری بیتفاوتی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت فولاد تکنیک شهر اصفهان)

وحید بخرد نسب^۱، ملاد احمد^۲

^۱گروه حسابداری، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران.

^۲گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

چکیده

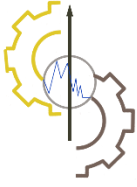
هدف: تلاش سازمان‌ها در دنیای امروزی در جهت بقاء در بازار و حفظ موقعیت رقابتی خود است. بنابراین سازمان‌ها سعی بر این دارند عواملی که بر این مهم اثرگذار است را تحت کنترل گرفته تا بتوانند شرایط مطلوب را به دست آورند. یکی از عوامل اثرگذار و بسیار مهم در این میان، نقش کارکنان سازمان به‌عنوان یک سرمایه راهبردی است. کارکنان با درک حمایت سازمانی نسبت به خود و ارزشمند تلقی شدن تلاش و عملکردشان توسط سازمان، علاوه بر متعهد شدن نسبت به سازمان و رضایت‌مندی، به فکر جبران برآمده و با رفتارهای مثبت و فواید از وظیفه، رضایت خود را نشان می‌دهند. بر این اساس هدف از پژوهش حاضر تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی است.

روش‌شناسی پژوهش: جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت فولاد تکنیک اصفهان می‌باشد. حجم نمونه بر اساس روش حذف تصادفی بالغ بر ۱۲۴ می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جهت گردآوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع از روش کتابخانه‌ای همچون کتب و مقالات علمی و برای گردآوری داده‌های لازم جهت تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش از پرسشنامه استاندارد با روایی و پایایی قابل قبول استفاده شده است. جهت تلخیص اطلاعات مستخرج پرسشنامه از روش‌های آمار توصیفی مانند میانگین و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها جهت تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آمار استنباطی و آزمون معادلات ساختاری و نرم‌افزار *SPSS 22* و *Smart PLS 2.0* استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن تأثیرگذار است و همچنین حمایت سازمانی ادراک شده به صورت غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق عامل میانجی بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر دارد.

اصالت/ارزش افزوده علمی: تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی ابزاری مهم جهت ترجمه صدای کارکنان و لحاظ کردن خواسته‌ها و نیازهای آن‌ها به شمار می‌رود که برای نخستین بار در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت.

کلیدواژه‌ها: بی‌تفاوتی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی.



محیط‌های رقابتی کسب‌وکار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که متمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب‌رجوع باشند (کیم و همکاران^۱، ۲۰۰۴). با توجه به اینکه افزایش اثربخشی و به تبع آن برتری در میان رقبا همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه‌های استقرار آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به‌شمار آید (مارکوزی و ایکسین^۲، ۲۰۰۴) در واقع یکی از پارامترهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان و سازمان می‌تواند تأثیرگذار باشد، رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (موسی‌خانی و همکاران^۳، ۲۰۱۲) که شامل افعال و تمایلات و اقدامات ایثارگرانه‌ای است که از خودگذشتگی کارکنان را به‌منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران به همراه دارد (کیم و همکاران، ۲۰۰۴). تلاش سازمان‌ها در دنیای امروزی در جهت بقا در بازار و حفظ موقعیت رقابتی خود است. بنابراین سازمان‌ها سعی بر این دارند تا عواملی که بر این مهم اثرگذار است را تحت کنترل گرفته تا بتوانند شرایط مطلوب را به دست آورند. یکی از عوامل اثرگذار و بسیار مهم در این میان، کارکنان سازمان به‌عنوان یک سرمایه راهبردی است. این سرمایه انسانی می‌تواند باعث رشد یا شکست سازمان شود. کارکنان سازمان از راه‌های مختلفی از جمله رفتارهای خود در محیط کار بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند که یکی از آن دسته عوامل درک آنان از حمایت سازمانی است، که این حمایت سازمانی ادراک‌شده می‌تواند بر رفتارهای کارکنان از جمله رفتارهای شهروندی سازمانی آنان اثر گذاشته و به‌نوعی با بی‌تفاوتی آنان نیز مرتبط است.

امروزه با توجه به یافته‌های علمی و تجربی، بسیاری از سازمان‌ها به اهمیت سرمایه انسانی در بقا و دستیابی به موفقیت در عرصه رقابت جهانی پی برده‌اند؛ اما به نظر می‌رسد که تعدادی از سازمان‌ها هنوز هم توجه کمی نسبت به منابع انسانی خود و مسائل مرتبط با آنان نشان می‌دهند. توجه و اهمیت سازمان به کارکنان خود و عملکرد آنان و ارزش‌دهی به تلاش‌های کارکنان، توسط آنان درک شده و موجب رضایت خاطر آنان و ایجاد انگیزش در آنان می‌گردد. این مورد که از آن تحت عنوان حمایت سازمانی ادراک‌شده یاد می‌گردد بر رفتار کارکنان اثرگذار بوده و می‌تواند موجب افزایش احتمال دستیابی سازمان به اهدافش گردد. در واقع کارکنان با مشاهده حمایت سازمان از عملکرد آنان و ارزشی که سازمان برای تلاش آنان قائل است؛ به فکر جبران نسبت به سازمان می‌افتند؛ بنابراین نه تنها در کار خود بیشتر تلاش می‌کنند، بلکه بیشتر از وظایف محول شده کار انجام می‌دهند. این رفتارها در سازمان تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شوند. از طرف دیگر عکس این قضیه نیز صادق است. چنانچه کارکنان احساس کنند که سازمان نسبت به آنان و تلاش‌هایشان بی‌توجه است و برای این تلاش‌ها ارزشی قائل نیست، نسبت به سازمان و اهداف آن بی‌تفاوت می‌شوند. این بی‌تفاوتی سازمانی منجر به پیامدهای ناگوار بسیاری برای سازمان از جمله کاهش تعهد شغلی، افزایش غیبت و احتمال ترک خدمت می‌گردد که در نهایت احتمال دستیابی سازمان به اهدافش کاهش می‌یابد. این عوامل که نشان‌دهنده نارضایتی کارکنان است خود بر رفتار کارکنان تأثیر گذاشته و نه تنها کارکنان رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه نمی‌دهند بلکه امکان افت عملکرد کارکنان نیز وجود دارد. هدف از این پژوهش تعیین رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی می‌باشد. این پژوهش سعی بر آن دارد تا تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان و نیز تأثیر این بی‌تفاوتی سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی را در میان کارکنان شرکت مهندسی بین‌المللی فولاد تکنیک بسنجد. لذا مدیران شرکت فولاد تکنیک می‌توانند با استفاده از نتایج این پژوهش، میزان بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان را کاهش و به دنبال آن رفتارهای شهروندی کارکنان خود را افزایش دهند. نتیجه این اقدام نیز افزایش بهره‌وری کارکنان این شرکت است. در ادامه پژوهش به بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش، روش پژوهش، تجزیه و تحلیل یافته‌ها و در نهایت بحث و نتیجه‌گیری پرداخته شده است.

۲- مروری بر مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- حمایت سازمانی ادراک‌شده

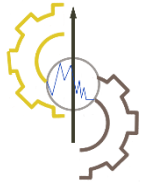
ایده حمایت سازمانی ادراک‌شده برای نخستین بار توسط آیزنبرگو همکاران^۴ (۱۹۸۶) به‌طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شد. آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶) حمایت سازمانی ادراک‌شده را متأثر از سیاست‌هایی می‌دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت

^۱ Kim et al.

^۲ Markóczy and Xin

^۳ Musa Khani et al.

^۴ Eisenberger et al.



مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌دهد (افجه و همکاران^۱، ۲۰۱۵). طبق تعریف آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶)، کارکنان زمانی از سوی سازمان احساس حمایت می‌کنند که سازمان برای فعالیت‌های آنان ارزش قائل شود و به رفاه آنان اهمیت دهد (هریس و کاسمر^۲، ۲۰۱۸) حس حمایت سازمانی در بین کارکنان به‌مرور منجر به ایجاد حس جبران در آنان می‌شود؛ زیرا زمانی که کارکنان متوجه می‌شوند که سازمان از مشارکت و تلاش آنان از طرق مختلفی همچون شرایط شغلی مناسب، پاداش و ارتقاء تشکر و قدردانی می‌کند و به رفاه آنان اهمیت می‌دهد متقابلاً خود را موظف به پاسخ دادن به این مزایا می‌داند (یانگ و همکاران^۳، ۲۰۱۸). بر این اساس حمایت سازمانی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان به این درک که سازمان از آنان حمایت کرده و همواره برایشان ارزش قائل است برسند (چنگ و یی^۴، ۲۰۱۸).

دامغانیان و همکاران^۵ (۲۰۱۴) از حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌عنوان احساس واقعی افراد درباره اهمیت و مراقبت سازمان یاد می‌کنند. وظیفه مهم در حمایت سازمانی، این است که سازمان برای کارکنان ارزش قائل شود و بتواند میلی برای ماندن ایجاد کند (وندنبرگ و پاناجیو^۶، ۲۰۱۲). پژوهشگران حمایت سازمانی ادراک‌شده را نمود عملیاتی نظریه مبادله اجتماعی می‌دانند. در حقیقت مبادله اجتماعی هسته فرآیند روان‌شناختی نهفته در حمایت سازمانی ادراک‌شده است (چو و دارن^۷، ۲۰۱۱). حمایت سازمانی ادراک‌شده در سطح فردی و سازمانی اثرات و پیامدهای مطلوبی را به همراه دارد، به طوری که در سطح فردی منجر به افزایش رضایت شغلی و ایجاد نگرش و احساس مثبت در کارکنان می‌شود و در سطح سازمانی باعث افزایش تعهد سازمانی (یانگ و همکاران، ۲۰۱۸) و بهبود عملکرد و کاهش بی‌تفاوتی کارکنان و ترک خدمت آنان می‌شود (عریضی سامانی و همکاران^۸، ۲۰۱۱).

به‌طورکلی حمایت سازمانی ادراک‌شده میزان اعتماد کارمند به کارفرمای خود در برآوردن نیازها و تقاضاهای خویش می‌باشد (احمد و زفر^۹، ۲۰۱۸). حمایت سازمانی ادراک‌شده عموماً یک حس مسئولیت‌پذیری در کارکنان القا می‌کند و آنان را در جهت تحقق اهداف سازمان و موفقیت آن هدایت می‌کند (دهر^{۱۰}، ۲۰۱۲). حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌صورت منفی بر رفتارهای کناره‌گیری از سازمان مانند غیبت شغلی اثرگذار است (رودز و همکاران^{۱۱}، ۲۰۰۱). ادراک حمایت از طرف سازمان و سرپرست در کنار هم به‌خوبی می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی (چنگ و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۶) و توانایی تولید شود و همچنین کاهش تمایل به ترک خدمت و تغییر، تعارض و افسردگی را به همراه داشته باشد (شانوک و آیزنبرگ^{۱۳}، ۲۰۰۶). افزایش حمایت سازمانی موجب می‌شود که افراد به سازمان تعلق بیشتری داشته باشند و رضایت آن‌ها از شغلشان بیشتر شود و در نتیجه بیشتر مایل باشند که در سازمان بمانند و کمتر به ترک خدمت گرایش خواهند داشت. به‌طورکلی می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده میزان درک و اشتیاق شغلی کارکنان به سازمان را نشان می‌دهد (گادت و ترمبلا^{۱۴}، ۲۰۱۷).

۲-۲- رفتار شهروندی سازمانی

بیش از ۶۰ سال قبل، پژوهش‌گران رفتار سازمانی اهمیت رفتارهای مشارکتی و رفتارهای غیر وظیفه‌ای را در ارتقاء اثربخشی سازمانی یادآور شدند (کاتز و کان^{۱۵}، ۱۹۷۸). باید عنوان نمود که تاکنون، سه مفهوم کلی به‌منظور توصیف و تشریح این‌گونه رفتارهای مشارکتی شناسایی و پیشنهادشده است. به نقل از میانو و همکاران^{۱۶} (۲۰۱۸) اولین مفهوم، رفتار شهروندی سازمانی است که این مفهوم اولین بار توسط ارگان^{۱۷} (۱۹۸۸) به دنیای علم ارائه شد. در حدود بیست سال پیش یعنی در سال ۱۹۹۲-۱۹۹۳، روان‌شناسان صنعتی اراده‌گرایی و مشارکت داوطلبانه را در سازمان‌ها موردپژوهش قراردادند و روانشناسان زمینه یا محیط، حیات سازمانی را «رفتار شهروندی سازمانی» نام‌گذاری کردند. چان و لی^{۱۸} (۲۰۱۷) بیان می‌کنند که ارگان (۱۹۹۰) معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده اما باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. این‌گونه

¹ Afjeh et al.

² Harris and Kacmar

³ Yang et al.

⁴ Cheng and Yi

⁵ Damghanian et al.

⁶ Vandenberghe and Panaccio

⁷ Cho and Darren

⁸ Arizi Samani et al.

⁹ Ahmad and Zafar

¹⁰ Dhar

¹¹ Rhoades et al.

¹² Cheng et al.

¹³ shanock and Eisenberger

¹⁴ Gaudet and Tremblay

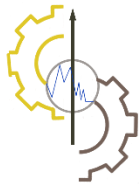
¹⁵ Katz and Kahn

¹⁶ Miao et al.

¹⁷ Organ

¹⁸ Chan and Lai

رفتارها کاملاً فردی و داوطلبانه و فراتر از وظایف شغلی مندرج در خط‌مشی سازمان و شرح شغل می‌باشد که به‌طور رسمی پاداشی به دنبال ندارد.



بر پایه نظریه‌های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند و درجه بالای آن منجر به افزایش اثربخشی، حفظ کارکنان در سازمان (چن و کینگ^۱، ۲۰۱۸)، سلامت سازمان عملکرد شغلی می‌شود (گونزالز مول و همکاران^۲، ۲۰۱۴). به‌علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی به علت رقابت‌های روزافزون جهانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. امروزه این رفتارها جزء جدایی‌ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند. مدیران سازمان‌ها باید بدانند دستیابی به این رفتارها در سازمان مستلزم نیروی کار راضی و با تعهد بالا به کار و سازمان می‌باشد (چن و کینگ، ۲۰۱۸). با توجه به اینکه افزایش اثربخشی و به‌تبع آن برتری در میان رقبا همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه‌های استقرار آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (مارکوزی و ایکسین، ۲۰۰۴).

رفتار شهروندی سازمانی شامل ابعادی از جمله نوع‌دوستی، جوانمردی، ادب و نزاکت، وجدان کاری است (احمد و ضفر، ۲۰۱۸). نوع‌دوستی بیانگر کشش کارکنان به حمایت و کمک به دیگر همکاران و اعضای تیم اشاره دارد (احمد و ضفر، ۲۰۱۸)؛ و شامل رفتارهای مفید و سودمند مانند ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران می‌باشد که به شکل مستقیم یا غیر مستقیم به کارکنانی که مشکلات کاری دارند کمک می‌کند (ارگان، ۱۹۸۸).

در بعد جوانمردی از رفتارها، افراد حاضرند شرایط سازمانی موجود را که به نظر از شرایط ایده‌آل و حداقل آن پایین‌تر است، بدون هیچ‌گونه گله و شکایتی قبول کنند (ارگان، ۱۹۸۸). در بعد ادب و نزاکت هرگونه تلاش و کوششی که کارکنان سازمان از خود نشان دهند تا از بروز مشکلات کاری با همکاران خود جلوگیری کنند (احمد و ضفر، ۲۰۱۸). بعد وجدان کاری شامل رفتارهایی است که کارکنان سازمان با اختیار خود (ارگان، ۱۹۸۸) و بیش از آن چیزی که از آنان انتظار دارند، از خود نشان می‌دهند (احمد و ضفر، ۲۰۱۸).

۲-۳- بی‌تفاوتی سازمانی

با توجه به این‌که بی‌تفاوتی سازمانی مفهومی است که در سال‌های اخیر وارد حوزه مدیریت و سازمان شده است، تعریف‌های محدودی از این متغیر موجود است. در واقع بی‌تفاوتی نتیجه‌ی شکست پیوسته فرد در دستیابی به اهداف در شرایط خاص و احساس او درباره‌ی شکست است (ترک‌زاده و همکاران^۳، ۲۰۱۶). بی‌تفاوتی هنگامی به وجود می‌آید که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا اهداف خود را در وضعیتی به‌خصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند. این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند و در کار خود اغلب تسلیم این واقعیت می‌شوند که در محیط کار امید چندانی به بهبود و پیشرفت وجود ندارد. هر مدیر باید به خاطر داشته باشد که پرخاشگری، دلیل تراشی و بی‌تفاوتی، همگی عوارض عجز و ناکامی‌اند و می‌توانند نشانه وجود مشکلات باشند (رضاییان^۴، ۲۰۰۰).

بی‌تفاوتی نوعی انحراف از وضعیت متعادل است، پس می‌توان آن را نوعی بحران خاموش، سقوط آرام و تخریب مستمر و بی‌صدا نامید (رستگاری نیا^۵، ۲۰۱۱). افراد بی‌تفاوت معمولاً خنده و گریه را فراموش کرده‌اند. در این حالت احساسی که به طرف مقابل دست می‌دهد آن است که این فرد آدمکی مصنوعی بیش نیست (دانایی فرد و اسلامی^۶، ۲۰۱۱). این پدیده از منظر روانشناسی نیز مورد توجه قرار گرفته است. روانشناسان حالتی را که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا اهداف خود را در یک وضعیت خاص از دست می‌دهد و می‌خواهد که از واقعیت و منشأ ناکامی خود کناره بگیرد را بی‌تفاوتی می‌گویند. در مبادله‌های کاری، این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای کسل‌کننده و تکراری اشتغال دارند و در محیط کار چندان امیدی برای بهبود و پیشرفت وجود ندارد (دانایی فرد و اسلامی، ۲۰۱۱).

¹ Chen and King

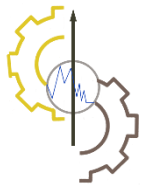
² Gonzalez-Mulé et al.

³ Torkezadeh et al.

⁴ Rezaeiyan

⁵ Rastagarinia

⁶ Danaei Fard and Eslami



بی تفاوتی سازمانی دارای ابعادی همچون بی تفاوتی نسبت به مدیر، سازمان، ارباب رجوع، کار و همکار می باشد. از جمله نشانه های بی تفاوتی به مدیر عبارت است از فرار از پاسخگویی به مدیر، همراهی نکردن با تصمیم های مدیر، رفتار نامناسب با مدیر، به تعویق انداختن کار مدیر، توسل به دروغ های مصلحتی، در ابهام نگاه داشتن مدیر و خودداری از اظهار نظر کردن در جلسات.

از جمله نشانه های بی تفاوتی به سازمان عبارت است از کاهش مسئولیت پذیری فردی، تلاش برای ترک سریع تر محل کار، کمک به افزایش هزینه های سازمانی، استفاده شخصی از امکانات سازمانی، افزایش میزان مرخصی ساعتی و غیبت.

از جمله نشانه های بی تفاوتی به ارباب رجوع عبارت است از در اولویت قرار ندادن ارباب رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب رجوع، سردرگم کردن ارباب رجوع در سازمان، عدم پاسخگویی تلفنی به ارباب رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب رجوع، برخورد تند و شدید با ارباب رجوع. اکثر افراد به عنوان ارباب رجوع این بعد بی تفاوتی را تجربه کرده اند. در یک سازمان این نوع از بی تفاوتی بدترین حالت ممکن است. در واقع بی تفاوتی به ارباب رجوع، قاتل کسب و کار است. با توجه به گزارش جامعه آمریکا پیرامون وفاداری مشتریان، بی تفاوتی کارکنان به ارباب رجوع مهم ترین دلیل از بین رفتن حمایت و وفاداری مشتریان از یک کسب و کار است (عبدالمنافی و همکاران^۱، ۲۰۱۶).

از جمله نشانه های بی تفاوتی به کار عبارت است از اهمیت ندادن به بهره وری، کاهش دقت و سرعت در کار، اهمیت ندادن به کیفیت کار، بدبینی نسبت به کار، داشتن احساس بی ارزشی و بی اهمیتی نسبت به کار. از جمله نشانه های بی تفاوتی به همکار عبارت است از کاهش همکاری با همکاران، همکاری نکردن در کارهای گروهی، برجسته کردن نقاط ضعف همکاران، داشتن رفتارهای سرد و رسمی با همکاران، ایجاد بدبینی به سایرین و محیط سازمان و... (دانایی فرد و همکاران^۲، ۲۰۱۰).

۲-۴- پیشینه پژوهش

مولاعباسی و همکاران^۳ (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و بی تفاوتی سازمانی از طریق تعهد سازمانی: مطالعه موردی یک شرکت ایرانی» به تحقیق در ارتباط بین هوش هیجانی و بی تفاوتی سازمانی از طریق تعهد سازمانی پرداختند. در این مطالعه شش فرضیه بر اساس مدل مفهومی برای این موضوع طراحی شده است که نتایج به دست آمده حاکی از تأیید همه فرضیه های پژوهش و ارتباط معنادار بین هوش هیجانی و بی تفاوتی سازمانی بود.

جعفری جلیلی و اعتباریان^۴ (۲۰۱۵)، در پژوهشی تحت عنوان «حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی» به این نتیجه دست یافتند که حمایت سازمانی ادراک شده با همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و نزاکت) رابطه مثبت و معناداری دارد.

بکتون و همکاران^۵ (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان «تأثیرات متفاوت عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و پیچیدگی شغلی بر ترک خدمت داوطلبانه» به بررسی تأثیرات رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد وظیفه بر ترک خدمت داوطلبانه پرداخته و دریافت که رفتار شهروندی سازمانی با ترک خدمت رابطه منفی دارد. همچنین اگر پیچیدگی شغلی در سطح بالایی باشد برای افرادی با عملکرد ضعیف تر کارایی بیشتری دارد و رابطه منفی رفتار شهروندی سازمانی با ترک خدمت نیز در شغل هایی با پیچیدگی بالاتر قوی تر است و افرادی که رفتار شهروندی سازمانی بیشتری دارند تمایل کمتری به ترک خدمت دارند.

چن و کینگ (۲۰۱۸) به پژوهشی تحت عنوان «شکل دهی به رفتار شهروندی سازمانی یا انحراف در محل کار: عوامل کلیدی و تعیین کننده در نیروی کار صنعت مهمان نوازی» پرداختند. شواهد نشان دهنده آن بوده که حدود ۶۱/۶٪ ویژگی شخصیتی افراد بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بوده و عوامل سازمانی و فردی هر دو در شکل دهی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر داشته است.

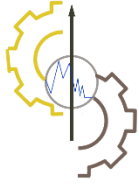
¹ Abdul Manafi et al.

² Danai Fard et al.

³ Mollaabbasi et al.

⁴ Jebeli and Etebarian

⁵ Becton et al.



اوزسahین و یورر^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی تحت عنوان «آیا عدالت سازمانی موجب کاهش یا افزایش ناهم‌اندیشی سازمانی می‌شود»، به بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر ناهم‌اندیشی سازمانی پرداختند. داده‌های پژوهش به کمک پرسشنامه از ۵۰۱ نفر از کارکنان یک خودرو سازمانی در ترکیه جمع‌آوری شد. نتایج حاکی از تأثیرات مثبت و معنی‌دار عدالت رویه‌ای و توزیعی بر ناهم‌اندیشی سازمانی داشت. ناهم‌اندیشی ناشی از اختلاف‌نظر با مدیران ارشد دارای ارتباط مثبت و معنی‌دار با عدالت مروده‌ای دارد.

انصاری و فخری^۲ (۲۰۱۵)، در پژوهش خود تحت عنوان «سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و بی‌تفاوتی سازمانی» شرکت تعاونی کشاورزی شهرضا به این نتیجه رسیدند که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و بروز بی‌تفاوتی سازمانی در شرکت تعاونی کشاورزی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

قهرمانی و کیکاووس^۳ (۲۰۱۵)، در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی رابطه بین بی‌تفاوتی کارکنان با میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی» دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی با بی‌تفاوتی کارکنان رابطه عکس دارد.

کفاش‌پور و همکاران^۴ (۲۰۱۷)، در پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی»، به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر معناداری بر رضایت شغلی و رضایت شغلی اثر معناداری بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. همچنین حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی اثری مستقیم دارد.

شاکری زنگیر و همکاران^۵ (۲۰۱۷)، در پژوهشی تحت عنوان «رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با سکوت سازمانی از دیدگاه دبیران مدارس متوسطه»، نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی با سکوت سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن بالاتر از متوسط و سکوت سازمانی و ابعاد آن کمی پایین‌تر از متوسط ارزیابی شد.

نادی و شجاعی^۶ (۲۰۱۹)، در پژوهشی تحت عنوان «رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری»، نشان دادند که بین متغیرهای از خودبیگانگی شغلی، ادراک از قلدری در محیط کار و رفتار شهروندی اجباری با متغیر نیت ترک خدمت تأثیر مستقیم وجود دارد. بین حمایت سازمانی و نیت ترک خدمت رابطه معکوس و بین ادراک از قلدری در محیط کار با رفتار شهروندی اجباری در محیط کار با رفتار شهروندی اجباری تأثیر مستقیم معنادار وجود دارد؛ اما از خودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی با رفتار شهروندی اجباری و نیت ترک خدمت رابطه معناداری ندارند. ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه به‌منزله عاملی مهم و مؤثر بر نیت ترک خدمت شناخته می‌شود.

برادران و نیری پور^۷ (۲۰۲۰)، در پژوهشی تحت عنوان «الزامات حمایت سازمانی ادراک‌شده در مدرسه صالح در سند تحول آموزش و پرورش»، نشان دادند که رهبری آموزشی مدرسه زمانی که مبتنی بر احسان باشد، جو اخلاقی در مدرسه ایجاد می‌شود و تعهد اخلاقی در کارکنان که بسترساز حمایت سازمانی ادراک‌شده است را فراهم می‌کند، هرچند عدالت در جای خود اهمیت دارد و لازم است در سازوکارها، به‌خصوص مالی (در تأمین، تخصیص و مصرف) به آن توجه شود. در این میان، کرامت انسانی، راهبردی برای برقراری رابطه احسان و عدالت بین رهبری و فرد است. نیز طراحی نظام جبران خدمت به‌گونه‌ای که بتواند با همه جانبه‌نگری و جامعیت رضایت عمومی اعضا را جلب نماید، نیازمند تنوع و تعهد است.

مرادی و همکاران^۸ (۲۰۲۰)، در پژوهشی تحت عنوان «واکاوای رابطه بی‌تفاوتی سازمانی، عدالت سازمانی و تعلق سازمانی در بین کتابداران و کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی»، نشان دادند که رابطه منفی و معنی‌دار بی‌تفاوتی سازمانی

¹ Ozsahin and urur

² Ansari and Fakhri

³ Garhani and Kikau

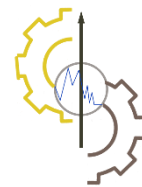
⁴ Kafashpour et al.

⁵ Shakri Zangir et al.

⁶ Nadi and Shojaei

⁷ Baradaran and Nayeripour

⁸ Moradi et al.

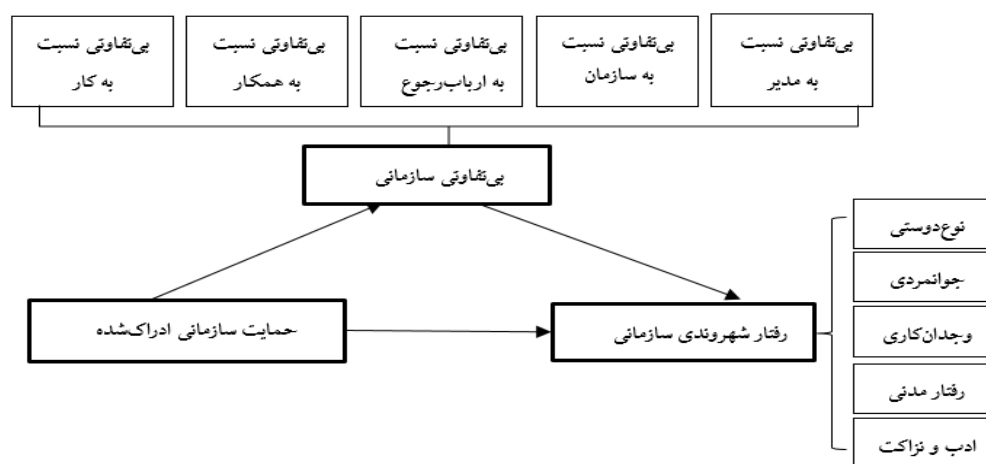


با تعلق سازمانی و با عدالت سازمانی می‌باشد، که این رابطه در مورد بی‌تفاوتی سازمانی و تعلق سازمانی دارای ضریب بیشتری است. به عبارتی افزایش عدالت سازمانی و احساس تعلق سازمانی، موجب کاهش بی‌تفاوتی سازمانی می‌شود.

با بررسی پیشینه پژوهش می‌توان دریافت که تاکنون پژوهشی به تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی‌گری بی‌تفاوتی سازمانی نپرداخته است. این پژوهش سعی بر آن است که ارتباط مستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن و ارتباط غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دهد که در پژوهش‌های پیشین ترکیب این روابط با یکدیگر مورد بررسی قرار نگرفته است.

۵-۲- مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

حمایت سازمانی از جمله نوع دوستی، جوانمردی، ادب و نزاکت، وجدان‌کاری است (ارگان، ۱۹۸۸) که بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است و بی‌تفاوتی سازمانی دارای ابعادی از جمله بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، سازمان، ارباب رجوع، کار و همکار است (دانایی فرد و همکاران، ۲۰۱۰). این روابط در مدل مفهومی پژوهش ارائه شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش.

Figure 1- Conceptual model of the research.

مبتنی بر مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است.

۱. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت فولاد تکنیک اصفهان تأثیر دارد.
۲. بی‌تفاوتی سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد.
۳. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر نوع دوستی تأثیر دارد.
۴. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر وجدان‌کاری تأثیر دارد.
۵. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر جوانمردی تأثیر دارد.
۶. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار مدنی تأثیر دارد.
۷. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر ادب و نزاکت تأثیر دارد.

۳- روش پژوهش

از آنجاکه از این هدف پژوهش تعیین رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی می‌باشد، این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی-پیمایشی می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS 22 و Smart PLS 2.0 انجام شده است.

در این بخش به معرفی متغیرهای وابسته، مستقل و تعدیل گر و نحوه سنجش هرکدام پرداخته شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. تعداد گویه‌های اختصاص داده شده به هر متغیر در پرسش‌نامه، در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- اطلاعات پرسش‌نامه.

Table 1- Questionnaire information.

متغیر	تعداد پرسش	منبع
حمایت سازمانی ادراک شده	8	کانوکسی و ارگان ^۱ (۱۹۹۶)
رفتار شهروندی سازمانی	15	آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶)
بی تفاوتی سازمانی	33	دانایی فرد و همکاران (۲۰۱۰)

۳-۲- متغیر وابسته

حمایت سازمانی ادراک شده (*Perceived Organizational Support*): حمایت سازمانی ادراک شده به میزان ارزشی که کارمندان احساس می‌کنند سازمان برای تلاش‌هایشان قائل است و اهمیتی که به رفاه آنان می‌دهد اشاره دارد (رودز و همکاران، ۲۰۰۱). حمایت سازمانی ادراک شده شامل ۸ گویه از سؤال ۱۶ الی ۲۳ بوده و بر اساس پرسش‌نامه آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶) اقتباس شده است. جدول ۲ گویه‌های حمایت سازمانی ادراک شده را نشان می‌دهد.

جدول ۱- گویه‌های حمایت سازمانی ادراک شده.

Table 2- Items of perceived organizational support.

ردیف	گویه
1	سازمان برای مشارکت دادن من در کارها ارزش قائل است.
2	سازمان از تلاش‌های من قدردانی می‌کند.
3	سازمان انتقادات و نظرات من را نادیده نمی‌گیرد.
4	سازمان به عملکرد خوب من توجه دارد.
5	اگر من وظایفم را به بهترین نحو ممکن انجام دهم، سازمان به آن توجه می‌کند.
6	سازمان به رضایت عمومی من در کارم توجه می‌کند.
7	سازمان توجه خیلی زیادی برای من قائل است.
8	سازمان به موفقیت کاری من افتخار می‌کند.

*منبع: کانوکسی و ارگان (۱۹۹۶)

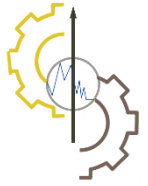
۳-۳- متغیر مستقل

رفتار شهروندی سازمانی (*Organizational Citizenship Behavior*): رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتاری فردی و داوطلبانه بوده که به طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش خواهد داد (یاداو و کومار^۲، ۲۰۱۷). رفتار شهروندی سازمانی که شامل ۱۵ گویه در قالب ۵ بعد نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و نزاکت است که بر اساس پرسش‌نامه کانوکسی و ارگان (۱۹۹۶) اقتباس شده است. جدول ۳ گویه‌های رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد.

۳-۴- متغیر میانجی گر

بی تفاوتی سازمانی (*Organizational Indifference*): بی تفاوتی یک روند تدریجی است که کم‌کم در افراد نمایان می‌شود. افراد با این ویژگی خاص توجهی به آینده ندارند زیرا هیچ تفاوتی بین حال و آینده و گذشته از نظر آنان وجود ندارد (دانایی فرد و اسلامی، ۲۰۱۱). بی تفاوتی سازمانی است که شامل ۳۳ گویه در قالب ۵ بعد بی تفاوتی نسبت به مدیر، بی تفاوتی نسبت به سازمان، بی تفاوتی نسبت به

¹ Konovsky and Organ² Yadav and Kumar



ارباب رجوع، بی تفاوتی نسبت به همکار و بی تفاوتی نسبت به کار بوده که بر اساس پرسش نامه بومی شده دانایی فرد و همکاران (۲۰۱۰) اقتباس شده است. جدول ۴ گویه های بی تفاوتی سازمانی را نشان می دهد.

جدول ۳- گویه های رفتار شهروندی سازمانی.

Table 3- Organizational citizenship behavior items.

ردیف	ادب و نزاکت	رفتار مدنی	جوانمردی	وجدان کاری	نوع دوستی
1	در مورد هر کار مهمی که در سازمانم انجام می شود، من را مطلع می کنند.	از میزان پیشرفت و توسعه شرکتم کاملاً مطلع هستم.	در مورد مسائل جزئی و پیش پا افتاده، شکایتی نمی کنم.	همیشه به موقع سرکار می آیم.	در اجرای وظایف همکارانم به آن ها کمک می کنم تا به صورت بهره ور عمل کنند.
2	در مورد مسائل و موضوعاتی که ممکن است رفتار یا تصمیمات من و همکارانم بر آن موضوع تأثیر بگذارد، با من مشورت می کنند.	به اعلامیه ها، پیام ها و پوسترهایی که اطلاعاتی را در مورد سازمانم می دهد، توجه می کنم.	همیشه به دنبال این هستم که نواقص و کمبودهای سازمان را بر طرف کنم.	سعی می کنم همیشه محیط کاری ام را پاک و پاکیزه نگه دارم.	به همکارانی که کارشان سنگین است، کمک می کنم.
3	در جلساتی که مربوط به مسائل سازمانم باشد حضور پیدا می کنم و مشارکت می کنم.	نسبت به هر تغییری که مدیرم اعلام می کند، اعتراض نمی کنم.	نسبت به هر تغییری که مدیرم اعلام می کند، اعتراض نمی کنم.	همیشه کارم را به موقع تمام می کنم.	تمایل زیادی دارم تا به همکارانی که غیبت دارند، کمک کنم.
4	در مورد تکالیف و وظایفی که بر عهده ام گذاشته شده است، اعتراض نمی کنم.	در مورد تکالیف و وظایفی که بر عهده ام گذاشته شده است، اعتراض نمی کنم.	در مورد تکالیف و وظایفی که بر عهده ام گذاشته شده است، اعتراض نمی کنم.	همیشه کارم را به موقع تمام می کنم.	همیشه کارم را به موقع تمام می کنم.

*منبع: آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶)

۴-۴- رویای و پایایی پرسش نامه

جهت پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ به کار رفت. به این منظور نمونه ای شامل ۳۰ پرسشنامه آزمون شد که ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۸۹ برآورد شد و از آنجا که آلفای به دست آمده بالاتر از ۰/۷ است ابزار جمع آوری اطلاعات از پایایی مناسبی برخوردار است. برای تعیین روایی از روش روایی واگرا و همگرا استفاده گردید. جهت سنجش روایی همگرا از شاخص متوسط واریانس استخراج شده با استفاده از نرم افزار SmartPLS2.0 استفاده شد که شاخص متوسط واریانس استخراج شده بالا ۰/۴ بوده که این نشان از تأیید روایی همگرا سازه ها می باشد. همچنین روایی واگرا به دلیل اینکه مقدار AVE برای هر سازه بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه های موجود در مدل بوده، روایی واگرای مدل تأیید می شود. جدول ۵ و ۶ و ۷ به ترتیب پایایی و روایی و همبستگی پرسش نامه را نشان می دهد.

۴-۶- جامعه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش را مدیران و کارشناسان و کارکنان شرکت فولاد تکنیک شهر اصفهان که تعداد آنان ۳۲۰ نفر می باشد، تشکیل داده اند. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول تباچنیک و فیدل^۱ $n \geq 50 + 8M$ (۲۰۰۷) که در آن n تعداد نمونه آماری و M معرف تعداد متغیرها و خورده متغیرها می باشد، استفاده شده است. از آنجایی که در این پژوهش یک متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و پنج خورده متغیر بی تفاوتی سازمانی و پنج خورده متغیر رفتار شهروندی مورد بررسی قرار گرفتند، تعداد حداقل نمونه، ۱۳۸ نفر برآورد گردید که برای اطمینان از حصول داده های معتبر مورد نیاز تعداد ۱۴۰ پرسش نامه توزیع شد که از این تعداد ۱۲۷ پرسش نامه برگشت داده شد که از این تعداد ۳ پرسشنامه نآریب بوده و حذف گردیدند. جدول ۸ اطلاعات توزیع پرسش نامه نشان داده شده است.

¹ Tabachnick and Fidell

Table 4- Items of organizational indifference.

بی‌تفاوتی نسبت به کار	بی‌تفاوتی نسبت به همکار	بی‌تفاوتی نسبت به ارباب‌رجوع	بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	بی‌تفاوتی نسبت به مدیر
52-53-54-55-56	46-47-48-49	40-41-42-43-44-45	35-36-37-38-39	30-31-32-33
50-51			34	26-27-28-29
				24-25

سؤالها بعد

برای پرهیز از قبول مسئولیت بیشتر، از اظهارنظر درباره توانایی‌هایم خودداری می‌کنم.
گاهی اوقات برای فرار از پاسخگویی به دروغ‌های مصلحتی متوسل می‌شوم.
گاهی اوقات خواسته‌های مدیر را از روی قصد به تعویق می‌اندازم.
گاهی اوقات که مدیر من را صدا می‌کند، خود را به نشیندن می‌زنم.
از سر اجبار در جلسات شرکت می‌کنم و تمایلی به شرکت در جلسات ندارم.
در جلسات به جای اظهارنظر درباره بحث‌های ردوبدل شده، سکوت می‌کنم.
مدیر را از روند کارها مطلع نمی‌کنم.
در جلسات عمداً از نگاه کردن مستقیم به مدیر پرهیز می‌کنم.
هرازگاهی درباره احساسات منفی خود نسبت به مدیر، با بقیه حرف می‌زنم.
بسیار سرد و کاملاً رسمی با مدیر رفتار می‌کنم.
بعضی روزها در ساعت اداری به امور شخصی خود می‌پردازم (رفتن به بانک یا مدرسه فرزندان).
ممکن است در دوره‌های آموزشی نامرتبط با شغل شرکت کنم؛ اما بی‌فایده بودن این دوره‌ها را پس از اتمام آن، به سازمان اطلاع ندهم.
گاهی اوقات برای گذراندن وقت از امکانات سازمان (تلفن و اینترنت) استفاده شخصی می‌کنم.
خیلی خودم را به‌حمت نمی‌اندازم تا در مصرف ملزومات اداری (کاغذ، خودکار) صرفه‌جویی کنم.
گاهی اوقات برای فرار از سازمان، از مرخصی‌های استعلاجی یا مرخصی ساعتی بدون دلیل واقعی استفاده می‌کنم.
بعضی روزها به هر بهانه‌ای تلاش می‌کنم در سرکار خود حاضر نشوم.
خدمت به ارباب‌رجوع را به زمانی معین در ساعات اداری محدود می‌کنم (خدمات تا ظهر).
اغلب، پاسخ ارباب‌رجوع تلفنی را نمی‌دهم و ارباب‌رجوع را به حضور در سازمان وادار می‌کنم.
بعضی اوقات عمداً ارباب‌رجوع را سردرگم می‌کنم.
بعضی وقت‌ها بی‌دلیل کار ارباب‌رجوع را به تعویق می‌اندازم.
گاهی اوقات با بی‌میلی و اکراه جواب ارباب‌رجوع را می‌دهم.
ممکن است بعضی اوقات با حالت پرخاش با ارباب‌رجوع رفتار کنم.
در کارهای گروهی همراهی فراوانی از خودم نشان نمی‌دهم.
هر عملی که دیگران انجام می‌دهند، از نظر من، خودشیرینی نزد مدیر است.
از برقراری رابطه دوستی با دیگران پرهیز می‌کنم.
گاهی اوقات کار دیگران را کوچک و ضعف‌های آن‌ها را بزرگ می‌کنم.
میزان دقتم در کار کمتر شده است.
گاهی اوقات، وظایف خود را با جدیت پیگیری نمی‌کنم.
تمایلی به نوآوری و خلاقیت در کار ندارم.
بعضی روزها سرعت کارم پایین‌تر از حد معمول است.
بعضی اوقات به جای امور اداری، به صحبت‌های متفرقه با دیگران می‌پردازم.
کار سازمان از نظر من، بی‌ارزش و بی‌فایده است.
تمایل بسیاری به ارتقای موقعیت خود در سازمان ندارم.

*منبع: دانایی‌فرد و همکاران (۲۰۱۰)

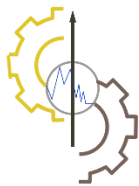


Table 5- Questionnaire reliability.

سازه (متغیر مکنون)	شاخص	تعداد سؤال (گویه)	آلفای کرونباخ
نوع دوستی		3	0/85
وجدان کاری		3	0/81
جوانمردی		4	0/66
رفتار مدنی		3	0/68
ادب و نزاکت		2	0/76
حمایت سازمانی ادراک شده		8	0/92
بی تفاوتی به مدیر		10	0/97
بی تفاوتی به سازمان		6	0/97
بی تفاوتی به ارباب رجوع		6	0/95
بی تفاوتی به همکار		4	0/97
بی تفاوتی به کار		7	0/96
جمع		56	0/89

*منبع: یافته‌های پژوهش

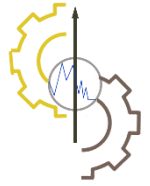
Table 6- Convergent validity of research variables.

متغیرهای پنهان	عنوان در مدل	میانگین واریانس استخراجی (AVE \geq 0/4)
حمایت سازمانی ادراک شده	POS	0/704
رفتار شهروندی سازمانی	OCB	0/614
نوع دوستی	NO	0/672
وجدان کاری	V	0/973
جوانمردی	J	0/537
رفتارمانی	RM	0/532
ادب و نزاکت	AD	0/974
بی تفاوتی سازمانی	BETAVOTI	0/908
بی تفاوتی نسبت به مدیر	BM	0/848
بی تفاوتی نسبت به سازمان	BS	0/970
بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع	BA	0/929
بی تفاوتی نسبت به همکار	BH	0/932
بی تفاوتی نسبت به کار	BK	0/950

*منبع: یافته‌های پژوهش

Table 7- Correlations between latent variables and square root of AVE values of research variables.

	وجدان	رفتار مدنی	حمایت سازمانی ادراک شده	رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	جوانمردی	بی تفاوتی نسبت به سازمان	بی تفاوتی نسبت به مدیر	بی تفاوتی نسبت به همکاران	بی تفاوتی نسبت به کار	بی تفاوتی نسبت به سازمانی	بی تفاوتی به ارباب رجوع	رفتار مدنی
وجدان													
رفتار مدنی	0/729												
حمایت سازمانی ادراک شده	0/361	0/963											
رفتار شهروندی سازمانی	0/368	0/892	0/952										
نوع دوستی	0/3690	0/886	0/894	0/965									
جوانمردی	0/366	0/890	0/896	0/989	0/974								
بی تفاوتی نسبت به سازمان	0/372	0/879	0/995	0/976	0/966	0/920							
بی تفاوتی نسبت به مدیر	0/362	0/784	0/997	0/950	0/952	0/913	0/984						
بی تفاوتی نسبت به همکاران	0/728	0/838	0/847	0/848	0/847	0/844	0/840	0/732					
بی تفاوتی نسبت به کار	0/651	0/592	0/599	0/595	0/596	0/601	0/593	0/648	0/819				
بی تفاوتی نسبت به سازمانی	0/640	0/631	0/639	0/638	0/637	0/639	0/631	0/705	0/771	0/735			
بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع	0/178	0/339	0/342	0/333	0/339	0/341	0/346	0/377	0/245	0/283	0/839		
رفتار مدنی	0/629	0/763	0/769	0/766	0/768	0/767	0/763	0/623	0/621	0/657	0/343	0/729	



جدول ۸- اطلاعات توزیع پرسش‌نامه.

Table 8- Questionnaire distribution information.

تعداد پرسش‌نامه توزیع شده	تعداد پرسش‌نامه جمع‌آوری شده	نرخ بازگشت پرسش‌نامه (درصد)
140	124	88%

۴- یافته‌های پژوهش

جدول ۹ توصیف یافته‌های متغیرهای جمعیت‌شناختی را نشان می‌دهد.

جدول ۹- توصیف یافته‌های متغیرهای جمعیت‌شناختی.

Table 9- Description of the findings of demographic variables.

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	سن	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	77	62/1	۲۰ تا ۲۵ سال	0	0
زن	47	37/9	۲۶ تا ۳۰ سال	20	1/16
کل	124	100	۳۱ تا ۳۵ سال	27	21/8
تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	سابقه همکاری	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم و زیردیپلم	6	4/84	۵ سال یا کمتر	21	16/3
فوق دیپلم	5	4/03	۶ تا ۱۰ سال	25	19/4
لیسانس	51	41/13	۱۱ تا ۱۵ سال	24	18/6
فوق لیسانس و بالاتر	61	50	بیشتر از ۱۵ سال	54	41
کل	124	100	کل	124	100

یافته‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داد که بیشترین فراوانی مربوط به جنسیت مرد با درصد فراوانی ۶۲/۱٪ است. برای میزان تحصیلات، بیشترین درصد فراوانی مربوط به تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر با درصد فراوانی ۵۰٪ می‌باشد. برای متغیر سن، بیشترین درصد فراوانی مربوط به بالای ۳۵ سال بوده و بالاتر از ۱۵ سال بیشترین فراوانی متغیر سابقه کار بوده است.

براساس نتایج این پژوهش ۳۷/۹٪ نمونه آماری مورد مطالعه را خانم‌ها و ۶۲/۱٪ نمونه آماری را آقایان تشکیل داده است.

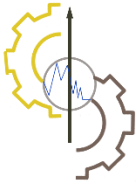
بر اساس نتایج این پژوهش، ۱۶/۱٪ نمونه آماری را افراد بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۱/۸٪ نمونه آماری مورد مطالعه را افراد بین ۳۱ تا ۳۵ سال و ۶۲/۱٪ نمونه آماری مورد مطالعه را ۳۵ سال به بالا تشکیل داده‌اند.

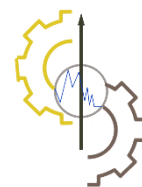
بر اساس نتایج این پژوهش، ۴/۸۴٪ نمونه آماری مورد مطالعه دیپلم و زیر دیپلم، ۴/۰۳٪ نمونه آماری فوق دیپلم، ۴۱/۱۳٪ نمونه آماری مورد مطالعه لیسانس و ۵۰٪ نمونه آماری فوق لیسانس و بالاتر تشکیل شده است.

بر اساس نتایج این پژوهش، ۱۶/۳٪ نمونه آماری مورد مطالعه دارای ۵ سال یا کمتر، ۱۹/۴٪ نمونه آماری بین ۶ تا ۱۰ سال، ۱۸/۶٪ نمونه آماری مورد مطالعه بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۴۱٪ نمونه آماری بیشتر از ۱۵ سال سابقه کار هستند.

۴-۱- برازش مدل‌های اندازه‌گیری

جهت سنجش برازش مدل اندازه‌گیری از پایایی شاخص، روایی واگرا و همگرا استفاده گردید. پایایی شاخص برای سنجش پایایی درونی، شامل سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی مرکب است. روایی همگرا میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان داده و روایی واگرا نیز میزان رابطه‌ی یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه با رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است. آلفای کرونباخ





شاخصی کلاسیک برای تحلیل پایایی و نشان‌دهنده یک سنت قوی در معادلات ساختاری می‌باشد. مقدار مناسب برای آن، مساوی و بزرگ‌تر از ۰/۶ می‌باشد و برای پایایی مرکب میزان مساوی و بالای ۰/۷ مناسب ذکر شده است (نونالی و برنشتاین^۱، ۱۹۷۸).

جدول ۱۰- گزارش‌های آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مدل.

Table 10- Cronbach's alpha reports and composite reliability of the model.

متغیرهای پنهان	اختصار	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی
		($\alpha \geq 0/7$)	($CR \geq 0/7$)
حمایت سازمانی ادراک‌شده	POS	0/940	0/949
رفتار شهروندی سازمانی	OCB	0/947	0/965
نوع دوستی	NO	0/737	0/865
وجدان کاری	V	0/986	0/990
جوانمردی	J	0/710	0/815
رفتار مدنی	RM	0/599	0/987
ادب و نزاکت	AD	0/974	0/987
بی تفاوتی سازمانی	BETAVOTI	0/966	0/966
بی تفاوتی نسبت به مدیر	BM	0/973	0/981
بی تفاوتی نسبت به سازمان	BS	0/993	0/994
بی تفاوتی نسبت به ارباب‌رجوع	BA	0/984	0/978
بی تفاوتی نسبت به همکار	BH	0/975	0/932
بی تفاوتی نسبت به کار	BK	0/991	0/992

با توجه به مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی مرکب گزارش‌شده در جدول ۱۰ همان‌گونه که مشاهده می‌شود تمامی متغیرهای پنهان دارای مقدار آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ می‌باشند که نشان‌دهنده این است که مدل دارای پایایی (چه از نظر آلفای کرونباخ و چه از لحاظ پایایی ترکیبی) مناسبی می‌باشد.

۲-۴- سنجش بارهای عاملی سنجه‌ها

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه، محاسبه و مقدار مناسب آن برابر و یا بیشتر از ۰/۴ می‌باشد (هالوند^۲، ۱۹۹۹). در واقع بار عاملی بیانگر این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده است. بارهای عاملی در شکل ۲ نشان داده شده است. با توجه به اینکه همه بارهای عاملی سنجه‌ها در سازه مربوطه بالای ۰/۴ می‌باشد، نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

۳-۴- روایی همگرا و روایی واگرا

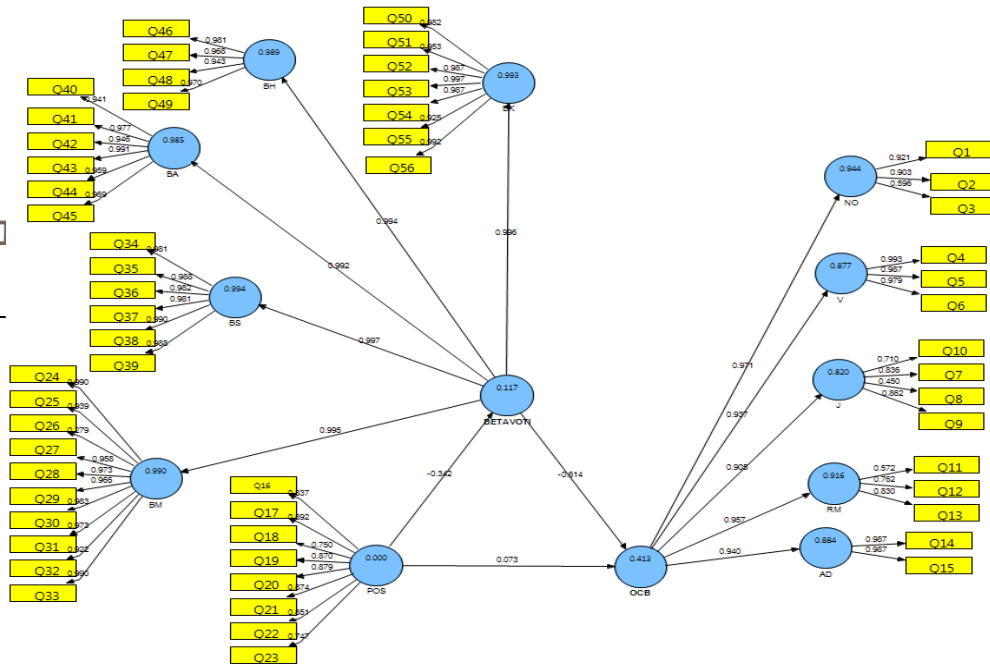
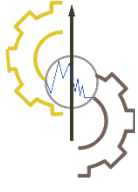
روایی همگرا معیار دیگری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌کاربرده می‌شود. فورنل و لارکر^۳ (۱۹۸۱) استفاده از متوسط واریانس استخراج‌شده (AVE) را به‌عنوان معیاری برای اعتبار همگرا پیشنهاد کرده‌اند. مگنز و همکاران^۴ (۱۹۹۶) معیاری که برای مطلوب بودن AVE نمایش داده می‌شود، مساوی و بالاتر از ۰/۴ دانسته‌اند. در جدول ۱۲ نتایج خروجی از مدل برای AVE نمایش داده شده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، نتایج نمایانگر مناسب بودن روایی همگرا (AVE) می‌باشد.

¹ Nunnally and Bernstein

² Hulland

³ Fornell and Larcker

⁴ Magnez et al.



شکل ۲- بارهای عاملی مربوط به داده‌های پژوهش.
Figure 2- Factor loadings related to research data.

جدول ۱۱- بارهای عاملی مربوط به داده‌های پژوهش.
Table 11- Factor loadings related to research data.

عبارت بار	مضرب	عبارت بار	مضرب	عبارت بار	مضرب	عبارت بار	مضرب
0/961	Q46	0/973	Q31	0/837	Q16	0/921	Q1
0/968	Q47	0/922	Q32	0/982	Q17	0/903	Q2
0/943	Q48	0/990	Q33	0/750	Q18	0/956	Q3
0/970	Q49	0/961	Q34	0/870	Q19	0/593	Q4
0/982	Q50	0/988	Q35	0/879	Q20	0/997	Q5
0/953	Q51	0/982	Q36	0/874	Q21	0/939	Q6
0/987	Q52	0/981	Q37	0/851	Q22	0/976	Q7
0/992	Q53	0/990	Q38	0/747	Q23	0/450	Q8
0/987	Q54	0/988	Q39	0/990	Q24	0/862	Q9
0/925	Q55	0/941	Q40	0/959	Q25	0/710	Q10
0/992	Q56	0/977	Q41	0/979	Q26	0/572	Q11
		0/946	Q42	0/968	Q27	0/762	Q12
		0/991	Q43	0/973	Q28	0/830	Q13
		0/959	Q44	0/966	Q29	0/987	Q14
		0/969	Q45	0/963	Q30	0/987	Q15

جهت بررسی روایی و اگرایی مدل اندازه‌گیری، از معیار فورنل لارکر استفاده گردیده است. بر اساس این معیار، روایی و اگرایی قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، نسبت به سازه‌های دیگر تعامل بیشتری با شاخص‌هایش دارد. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) بیان می‌کنند که روایی و اگرایی وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. در PLS بررسی این امر به وسیله ماتریسی حاصل می‌شود جدول ۱۳ که خانه‌های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه است.

Table 12- Extracted average variance reports.

متغیرهای پنهان	اختصار	میانگین واریانس استخراجی (AVE≥0/4)
حمایت سازمانی ادراک شده	POS	0/704
رفتار شهروند سازمانی	OCB	0/614
نوع دوستی	NO	0/672
وجدان کاری	V	0/973
جوانمردی	J	0/537
رفتار مدنی	RM	0/532
ادب نزاکت	AD	0/974
بی تفاوتی سازمانی	BETAVOTI	0/908
بی تفاوتی نسبت به مدیر	BM	0/848
بی تفاوتی نسبت به سازمان	BS	0/970
بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع	BA	0/929
بی تفاوتی نسبت به همکار	BH	0/932
بی تفاوتی نسبت به کار	BK	0/950

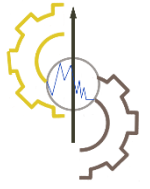


Table 13- Farnerlarker calculation.

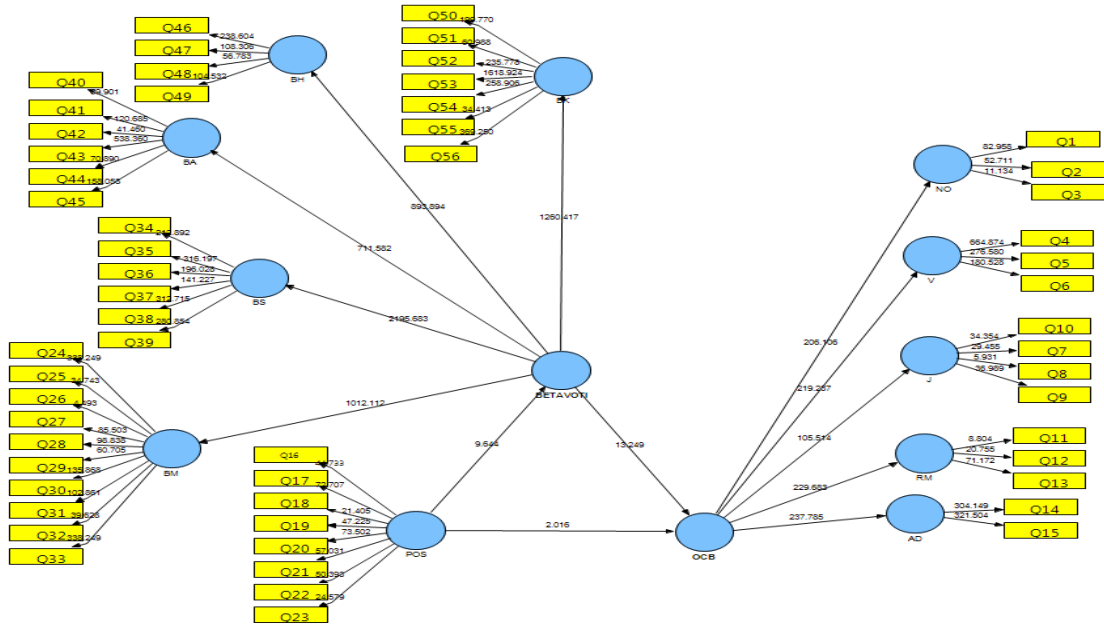
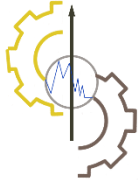
وجدان کاری	رفتار مدنی	حمایت ادراک شده	رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	جوانمردی	بی تفاوتی نسبت به سازمان	بی تفاوتی نسبت به مدیر	بی تفاوتی نسبت به کار	بی تفاوتی نسبت به همکاران	بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع	رفتار مدنی
0/986	0/721	0/169	0/636	0/803	0/727	0/348	0/359	0/353	0/358	0/347	0/687
	0/729										0/729
	0/963										0/361
	0/892	0/952									0/368
	0/886	0/894	0/965								0/3690
	0/890	0/896	0/989	0/974							0/366
	0/879	0/995	0/976	0/966	0/920						0/372
	0/784	0/997	0/950	0/952	0/913	0/984					0/362
	0/838	0/847	0/848	0/847	0/844	0/840	0/732				0/728
	0/592	0/599	0/595	0/596	0/601	0/593	0/648	0/819			0/651
	0/631	0/639	0/638	0/637	0/639	0/631	0/705	0/771	0/735		0/640
	0/339	0/342	0/333	0/339	0/341	0/346	0/377	0/245	0/283	0/839	0/178
	0/763	0/769	0/766	0/768	0/767	0/763	0/623	0/621	0/657	0/343	0/729
	0/347	0/355	0/358	0/353	0/359	0/348	0/727	0/803	0/636	0/169	0/721

۴-۴- ارزیابی مدل ساختاری

پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون، مورد ارزیابی قرار گرفت. در پژوهش حاضر از پرکاربردترین معیارها برای برازش مدل ساختاری استفاده شده است. این معیارها شامل؛ ضریب معناداری (T -values)، ضریب تعیین (R^2) و ضریب قدرت پیش‌بینی (Q^2) است.

۴-۵- ضرایب معناداری

اولین و ابتدایی‌ترین معیار برازش مدل ساختاری، ضرایب معناداری است. بررسی این معیار برای داده‌ها نشان می‌دهد که ضرایب معناداری تمامی فرضیه‌های پژوهش از ۹۶/۱ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سنججه‌ها و روابط بین سازه‌ها را در سطح اطمینان ۹۵% نشان می‌دهد.



شکل ۳- ضرایب معناداری مربوط به داده‌ها.

Figure 3- Significant coefficients related to the data.

جدول ۱۴- ضرایب معناداری مربوط به داده‌ها.

Table 14- Significant coefficients related to the data.

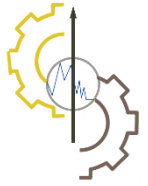
ضرایب معناداری	کد سنجش	ضرایب معناداری	کد سنجش	ضرایب معناداری	کد سنجش	ضرایب معناداری	کد سنجش
238/604	Q46	102/851	Q31	44/733	Q16	82/985	Q1
108/306	Q47	39/528	Q32	72/707	Q17	52/711	Q2
56/783	Q48	338/249	Q33	21/405	Q18	11/134	Q3
104/532	Q49	212/892	Q34	47/225	Q19	664/874	Q4
199/770	Q50	316/197	Q35	73/502	Q20	276/580	Q5
60/998	Q51	196/028	Q36	57/031	Q21	180/528	Q6
235/773	Q52	141/227	Q37	50/393	Q22	29/455	Q7
1618/924	Q53	312/715	Q38	24/579	Q23	5/931	Q8
258/906	Q54	280/854	Q39	338/249	Q24	36/969	Q9
34/413	Q55	9/901	Q40	34/743	Q25	34/354	Q10
359/250	Q56	120/685	Q41	4/493	Q26	8/804	Q11
		41/460	Q42	85/503	Q27	20/755	Q12
		538/360	Q43	98/838	Q28	71/172	Q13
		70/890	Q44	60/705	Q29	304/149	Q14
		158/058	Q45	135/868	Q30	321/504	Q15

۴-۶- ضریب تعیین (R2) و ضریب قدرت پیش‌بینی (Q2)

نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل مدل ساختاری در جدول، معیار R^2 (R Squares) را برای متغیر درون‌زای مدل پژوهش نشان می‌دهد. نتایج این معیار نشان می‌دهد که مطابق بررسی چین^۱ (۱۹۹۸) سه معیار $0/۱۹$ ، $0/۳۳$ و $0/۶۷$ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی می‌باشد؛ که در برازش مدل ساختاری مشاهده شد. متغیر درون‌زا بزرگ‌تر از $0/۶۷$ می‌باشد و این نشان از برازش قوی مدل ساختاری است. ضمن آنکه به‌منظور بررسی قدرت پیش‌بینی مدل از معیاری تحت عنوان $Q2$ (Stone-Geisser criterion) استفاده شده است. بر اساس پژوهش‌های هنسلا و همکاران^۲ (۲۰۰۹) در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار $0/۰۲$ ، $0/۱۵$ و

^۱ Chin

^۲ Hensler et al.



۰/۳۵ برای قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی مدل مطرح شده است؛ و با ملاحظه نتایج این معیار در جدول ۶ و با توجه به اینکه میزان $Q2$ متغیر درون‌زا ۰/۷۲۷ می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که مدل از قدرت پیش‌بینی قوی برخوردار است.

جدول ۱۵- ضریب تعیین ($R2$) و ضریب قدرت پیش‌بینی ($Q2$).

Table 15- Determination coefficient ($R2$) and predictive power coefficient ($Q2$).

	حمایت سازمانی ادراک‌شده	بی‌تفاوتی سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی
R^2	0/000	0/117	0/413
Q^2	-	0/105	0/225

۴-۷- برازش مدل کلی

برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختار را کنترل می‌کند از معیار GOF استفاده می‌شود. با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF حاصل شدن ۰/۶۸ برای GOF نشان از برازش قوی کلی مدل پژوهش دارد.

۴-۸- آزمون و تحلیل فرضیه‌های پژوهش

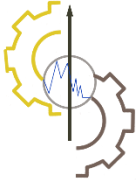
جدول ۱۶- آزمون فرضیه‌های مدل پژوهش.

Table 16- Testing the hypotheses of the research model.

فرضیه	متغیر مستقل	ارتباط	متغیر وابسته	تخمین	آماره t	نتیجه
H1	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	رفتار شهروندی سازمانی	0/073	2/93	*
H3	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	نوع‌دوستی	0/329	9/810	*
H4	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	وجدان کاری	0/177	4/146	*
H5	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	جوانمردی	0/429	13/907	*
H6	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	رفتار مدنی	0/417	11/157	*
H7	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	ادب و نزاکت	0/185	4/437	*
H2	بی‌تفاوتی سازمانی در رابطه میان حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد.				0/74	*

(ns = no significant, *p < .05, **p < .01, ***p < .001)

در فرضیه اول ضریب تأثیر ۰/۰۷۳ است و از آنجایی که مقدار t محاسبه‌شده این فرضیه ۲/۹۳ می‌باشد و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر دارد. در فرضیه دوم با توجه به این‌که متغیر بی‌تفاوتی سازمانی در این پژوهش نقش میانجی داشته است، تأثیر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق حاصل ضرب ضریب تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده به بی‌تفاوتی سازمانی بی‌تفاوتی سازمانی به رفتار شهروندی سازمانی (۰/۶۱) حاصل می‌شود این امر بیان‌گر این است که متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌طور غیرمستقیم از طریق بی‌تفاوتی سازمانی به میزان ۱/۷۴ بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. در فرضیه سوم ضریب تأثیر ۰/۳۲۹ است مقدار t محاسبه‌شده این فرضیه ۹/۸۱۰ بوده و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر نوع‌دوستی در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر دارد. فرضیه چهارم ضریب تأثیر ۰/۱۷۷ است و از آنجایی که مقدار t محاسبه‌شده این فرضیه ۴/۱۴۶ می‌باشد و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، پس می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر وجدان کاری در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر دارد. در فرضیه پنجم نیز ضریب تأثیر ۰/۴۲۹ است و مقدار t محاسبه‌شده این فرضیه ۱۳/۹۰۷ از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر جوانمردی در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر دارد. در فرضیه ششم ضریب تأثیر ۰/۴۱۷ است و مقدار t محاسبه‌شده این فرضیه ۱۱/۱۵۷ می‌باشد و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار مدنی در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر دارد. در فرضیه هفتم ضریب تأثیر ۰/۱۸۵ است و از آنجایی که مقدار t محاسبه‌شده این فرضیه ۴/۴۳۷ از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر ادب و نزاکت در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر دارد.



یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که در سطح جامعه موردبررسی، حمایت سازمانی ادراک‌شده بر همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است و بی‌تفاوتی سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد. به‌بیان‌دیگر نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده با ابعاد رفتار شهروندی دارای رابطه مثبت و معناداری می‌باشد و همچنین تأثیر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق عامل میانجی بی‌تفاوتی سازمانی اثبات شد. نتایج با پژوهش‌های جعفری جبلی و اعتباریان (۲۰۱۵) و احمد و صفر (۲۰۱۸) همخوانی دارد. بنابراین موارد زیر با بررسی نتایج به‌دست‌آمده از سازمان پیشنهاد می‌شود:

۱. مدیران به‌ویژه مدیران منابع انسانی به‌عنوان تصمیم‌گیرندگان سازمان نقش مهمی در حمایت سازمانی ادراک‌شده کارکنان دارند؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران، مشارکت دادن کارکنان در واحد تصمیمات سازمانی در قالب استقرار نظام پیشنهادها و حتی ایجاد رویه ادراک کارکنان از حمایت سازمانی را افزایش دهد.
۲. با توجه به روشن شدن ماهیت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش، سازمان و مدیران آن می‌توانند با افزایش حمایت از کارکنان خود، یعنی با ارزش قائل شدن برای آنان و همچنین توجه به مسائل رفاهی آنان به‌ویژه سرمایه‌گذاری بر روی بهبود کیفیت زندگی کاری آنان درک کارکنان را از موردحمایت قرار گرفتن توسط سازمان را بهبود بخشند و به این وسیله رفتار شهروندی سازمانی را ارتقاء دهند.
۳. یکی از عواملی که ادراک کارکنان را از حمایت سازمانی تحت تأثیر قرار می‌دهد، منابع سازمانی می‌باشد که به‌صورت داوطلبانه برای کارکنان فراهم می‌شود؛ بنابراین مدیران سازمان می‌توانند با اختصاص امکانات و منابع رفاهی مانند برنامه‌های تفریحی برای کارکنان و خانواده‌های آنان گنجاندن سبب مزایا در اینترنت (اینترنت اختصاصی) شرکت ادراک حمایت سازمانی را در آنان افزایش دهد.
۴. کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را از خود نشان می‌دهند از سوی مدیران تشویق شده و تسهیلات آموزشی و رفاهی برای این افراد فراهم گردد به‌گونه‌ای که کارکنان دیگر نیز به تقویت و بروز این رفتار تشویق شوند ولی از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی رفتاری داوطلبانه و اختیاری است، برای بروز و تداوم این رفتار لازم است تدابیری اندیشیده شود و پاداش‌های درونی مانند احساس موفقیت به کارکنان القا گردد تا اینکه این رفتار در درون افراد نهادینه شود و بروز این رفتار را جزئی از موفقیت‌های خود بدانند.
۵. رفتار شهروندی سازمانی در محیطی گسترش پیدا می‌کند که در آن ارزش‌های مشترکی در میان کارکنان در خصوص پیروی داوطلبانه از قوانین و مقررات، تحمل سختی‌های کار و وفاداری نسبت به سازمان پدید آمده باشد؛ بنابراین رفتار شهروندی سازمانی بایستی از طریق الگوپردازی رفتاری مدیران شرکت به رؤیت کارکنان برسد تا زمینه‌ی الگوبرداری موفق و مؤثر آنان از رفتار مدیران بروی کارکنان فراهم گردد.

منابع مالی

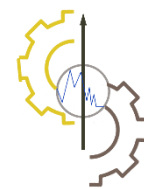
در تدوین پژوهش حاضر نویسندگان از منبع مالی استفاده نکرده‌اند.

تعارض با منافع

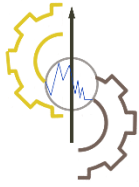
در نگارش این پژوهش نویسندگان هیچ تعارض منافی نداشته‌اند.

منابع

- Aarizi Samani, S. H., Dibaji, S. M., & Sadeghi, M. (2018). Investigating the relationship between work-family conflict with perceived organizational support, job stress and self-mastery in satellite employees. *Journal of clinical and counseling psychology research*, 1(2), 151-170. (In Persian). DOI: [10.22067/ijap.v1i2.8541](https://doi.org/10.22067/ijap.v1i2.8541)
- Abdul Manafi, S., Khadami Borujeni, D., Rahimian, Y., Shirvani, M. R., Nasirinejad, M. R. (2016). The effect of job characteristics on the organizational indifference of employees of technical and vocational training centers in Isfahan province. *The fifth national conference and the fourth international conference on skills training and employment*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://www.sid.ir/fa/seminar/ViewPaper.aspx?ID=30205>
- Afjeh, S. A. A., Dehghanan, H., & Mafakheri, F. (2015). The impacts of organizational support and empowerment and organizational citizenship behavior on job performance. *Researches of management organizational resources*, 5(3), 23-47. (In Persian). <https://www.magiran.com/paper/1514443?lang=en>



- Ahmad, I., & Zafar, M. A. (2018). Impact of psychological contract fulfillment on organizational citizenship behavior: mediating role of perceived organizational support. *International journal of contemporary hospitality management*, 30(2), 1001-1015.
- Ansari, M. E., & Fakhri, M. (2015). Measuring the relationship between perceived organizational support and organizational indifference (Shahrza Agricultural Cooperative Company). *International conference on management and human sciences*. Emirates, Dubai. (In Persian). <https://civilica.com/doc/425731/>
- Baradaran, M., & Nayeripour, Z. S. (2020). Requirements of organizational support perceived in Saleh School in the education transformation document. *Journal of applied problems of Islamic education and training*, 5(1), 129-172. (In Persian). <http://qaiie.ir/article-1-489-fa.html>
- Becton, J. B., Carr, J. C., Mossholder, K. W., & Walker, H. J. (2017). Differential effects of task performance, organizational citizenship behavior, and job complexity on voluntary turnover. *Journal of business and psychology*, 32(4), 495-508.
- Chan, S. H. J., & Lai, H. Y. I. (2017). Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior. *Journal of business research*, 70, 214-223.
- Chen, C. T., & King, B. (2018). Shaping the organizational citizenship behavior or workplace deviance: Key determining factors in the hospitality workforce. *Journal of hospitality and tourism management*, 35, 1-8.
- Cheng, J. C., & Yi, O. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: the moderating role of perceived organizational support. *International journal of hospitality management*, 72, 78-85.
- Cheng, J. C., Chen, C. Y., Teng, H. Y., & Yen, C. H. (2016). Tour leaders' job crafting and job outcomes: the moderating role of perceived organizational support. *Tourism management perspectives*, 20, 19-29.
- Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS quarterly*, 22(1), vii-xvi. <https://www.jstor.org/stable/249674>
- Cho, J., & Darren, C. T. (2011). Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behavior relationship: across-cultural constructive replication. *European Journal of work and organizational psychology*, 5, 631-653.
- Damghanian, H., Jamshidi, L., & Qhaleh agha babaei, F. (2014). Analysis of the role and effect of perceived organizational support on reducing social unemployment. *Scientific-Research quarterly of public administration*, 7(2), 229-244. (In Persian). DOI: [10.22059/jipa.2015.54672](https://doi.org/10.22059/jipa.2015.54672)
- Danaei Fard, H., & Eslami, A. (2011). *Application of research strategy of foundational data theory in practice, construction of organizational indifference theory*. Imam Sadeq University. (In Persian). <https://daneshnegar.com>
- Danai Fard, H., Hassanzadeh, A. R., & Salarieh, N. (2010). Designing a scale to measure organizational indifference: a mixed research. *Strategic management thought*, 4(2), 79-99. (In Persian). DOI: [10.30497/SMT.2010.145](https://doi.org/10.30497/SMT.2010.145)
- Dhar, R. L. (2012). Employees' perception of organizational support: a qualitative investigation in the indian information technology (IT) industry. *Work*, 43(2), 211-222.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 71(3), 500-507.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Garhami, M., & Kikau, V. (2015). Investigating the relationship between employees' indifference and the incidence of organizational citizenship behavior, a case study: Bank Maskan of West Azarbaijan Province. *International conference on management and accounting*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/553958/>
- Gaudet, M. C., & Tremblay, M. (2017). Initiating structure leadership and employee behaviors: the role of perceived organizational support, affective commitment and leader-member exchange. *European management journal*, 35(5), 663-675.
- Gonzalez-Mulé, E., Mount, M. K., & Oh, I. S. (2014). A meta-analysis of the relationship between general mental ability and nontask performance. *Journal of applied psychology*, 99(6), 1222.
- Harris, K. J., & Kacmar, K. M. (2018). Is more always better? an examination of the nonlinear effects of perceived organizational support on individual outcomes. *The Journal of social psychology*, 158(2), 187-200.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (pp. 277-315). Emerald Group Publishing Limited.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic management journal*, 20(2), 195-204.
- Jebeli, M. J., & Etebarian, A. (2015). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior (Vol. 3, No. 4, pp. 152-158). MAGNT Research Report.
- Kafashpour, A., Shojayan, A., & Alagheband Hosseini Toosi, M., (2017). Investigating the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behaviors with an emphasis on the mediating role of job satisfaction. *Iranian nursing research journal*, 12(1), 42-48. (In Persian). <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=319705>
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. Wiley.
- Kim, J. Y., Moon, J., Han, D., & Tikoo, S. (2004). Perceptions of justice and employee willingness to engage in customer-oriented behavior. *Journal of services marketing*, 18(4), 267-275.
- Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of services marketing*, 17(3), 253-266. DOI: <https://doi.org/10.1108/08876040410542263>
- Magnez, I., Duriez, T., Delelis-Dusollier, A., & Nicolas, J. P. (1996). Attempt at demonstrating the anti-amoebic activity of *Jacaranda mimosifolia* D. Don. *Bulletin de la société française de parasitologie*, 14(1), 89-93.
- Markóczy, L., & Xin, K. (2004). *The virtues of omission in organizational citizenship behavior* (Thesis, University of California). Retrieved from <https://goldmark.org/livia/papers/ocb/ocb.pdf>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). A cross-cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task performance and organizational citizenship behavior. *Journal of world business*, 53(4), 463-474.



- Mollaabbasi, H., Rezaemanesh, B., & Sadaghiani, J. (2013). A study on relationship between emotional intelligence and organizational indifference through the organizational commitment: a case study of an Iranian firm. *Management science letters*, 3(5), 1327-1332.
- Moradi, M., Hamidi, H., & Eskandari, A. (2020). Analyzing the relationship between organizational indifference, organizational justice and organizational belonging among librarians and employees of the organization of libraries, museums and the Astan Quds Razavi Document Center. *Library and information*, 23(1), 5-27. (In Persian). DOI: [10.30481/LIS.2019.200147.1621](https://doi.org/10.30481/LIS.2019.200147.1621)
- Musa Khani, M., Alwani, S. M., Mirzaei, M., & Mohammadi, S. (2012). Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and employee performance. *Journal of industrial strategic management*, 9(25), 75-90. (In Persian). <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=164110>
- Nadi, M. A., & Shojaee, M., (2019). The relationship between the perception of bullying in the workplace, occupational alienation, organizational support with the intention to leave the service and the mediating role of mandatory citizenship behavior. *Applied sociology*, 30(1), 167-188. (In Persian). https://jas.ui.ac.ir/article_23187.html
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington books/DC heath and com. <https://psycnet.apa.org/record/1988-97376-000>
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In *Research in organizational behavior* (pp. 43-72). Greenwich, CT: JAI.
- Ozsahin, M., & Yurur, S. (2019). Does organizational justice increase or decrease organizational dissent?. *Research journal of business and management*, 6(1), 1-8.
- Rastagarinia, Zh. (2011). Causes of indifference in professionals and coping methods. *Correctional and Tarbiat journal*, 10(117), 3-6. <https://www.noormags.ir>
- Rezaeiyan, A. (2000). *Organizational behavior management*. Samt Publications.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825-836.
- Shakri Zangir, E., Moinikia, M., Babaei, R., & Futuhi, A., (2017). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational silence from the perspective of secondary school teachers. *The journal of new thoughts on education*, 13(1), 211-230. (In Persian). DOI: [10.22051/jontoe.2017.6451](https://doi.org/10.22051/jontoe.2017.6451)
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied psychology*, 91(3), 689-695.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Experimental designs using ANOVA* (Vol. 724). Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.
- Torkzadeh, J., Salimi, G., & Sangi, F. (2016). Investigation and explanation of organizational indifference phenomena: some recommendations for policy making in agricultural training's management. *Journal of agricultural education administration research*, 8(36), 119-130. (In Persian). https://itvhe.areeo.ac.ir/article_106625.html
- Vandenberghe, C., & Panaccio, A. (2012). Perceived sacrifice and few alternatives commitments: the motivational underpinnings of continuance commitment's subdimensions. *Journal of vocational behavior*, 81(1), 59-72.
- Yadav, M., & Kumar, A. (2017). An Indian outlook on role clarity, organizational citizenship behavior, and gender relationship: multiple group confirmatory factor analysis (MGCFA) approach. *Jindal journal of business research*, 6(1), 63-75.
- Yang, H., van Rijn, M. B., & Sanders, K. (2020). Perceived organizational support and knowledge sharing: employees' self-construal matters. *The international journal of human resource management*, 31(17), 2217-2237.