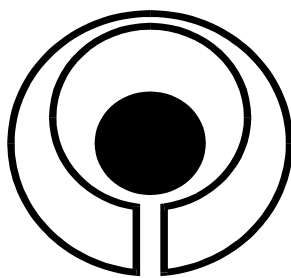


صلى الله عليه وسلم



دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

گروه مدیریت توانبخشی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

عنوان

بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی و مولفه‌های

آن در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران در سال ۱۳۹۲

نگارنده

عبدالحکیم جوربنیان

استاد راهنما

دکتر اصغر مکارم

استاد مشاور

دکتر محمد علی حسینی

مشاور آمار

دکتر عنایت اله بخشی

مهر ۱۳۹۳

شماره ثبت: ۲۴۶-۳۰۰



دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی  
نابیده اعضای هیات داوران

آقای عبدالحکیم جوربنیان

دانشجوی رشته مدیریت توانبخشی مقطع کارشناسی ارشد به شماره دانشجویی ۹۰۱۶۹۲۰۰۴ از پایان نامه خود تحت عنوان: "بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی و ابعاد آن در کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران ۱۳۹۲" در تاریخ ۹۳/۰۷/۰۵ در حضور هیات داوران دفاع نموده

و بر اساس مصوبات شورای تحصیلات تکمیلی نمره  
۱۹,۵۷ ( با امتیاز عالی) به ایشان تعلق گرفت.  
نوروز درجه اول و هدیه مراسم

هیات داوران

استاد راهنما: دکتر اصغر مکارم

استاد مشاور: دکتر محمدعلی حسینی

استاد مشاور آمار: دکتر عنایت اله بخشی

استاد داور: دکتر فرحناز محمدی شاهبلاغی

دکتر مهشید فروغان

کارشناس تحصیلات تکمیلی: معصومه چای دولی

## تعهد نامه چاپ مطالب و مقالات مستخرج از پایان نامه / رساله دانشجویی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

با عنایت به اینکه هر گونه مقاله استخراج شده از پایان نامه یا رساله و/ یا چاپ و انتشار بخشی یا تمام مطالب آن مبین قسمتی از فعالیت‌های علمی- پژوهشی دانشگاه می باشد، بنابراین اینجانب **عبدالحکیم جوربنیان** دانش آموخته رشته مدیریت توانبخشی متعهد می شوم که موارد ذیل را کاملاً رعایت نمایم:

۱. در صورت اقدام به چاپ هر مقاله ای از مطالب پایان نامه/ رساله، خود را بعنوان دانش آموخته دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی و مقاله را برگرفته از پایان نامه دانشجویی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی معرفی نموده و از درج نام و آدرس دیگر خودداری کنم.

۲. در صورت اقدام به چاپ بخشی از / یا تمام پایان نامه یا رساله خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به اطلاع "انتشارات" و "دفتر تحصیلات تکمیلی" دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی برسانم.

۳. در صورت اقدام به چاپ هر گونه متن علمی اعم از مقاله، کتاب، مپفلت و ... مستخرج از تمام یا بخشی از پایان نامه/ رساله خود، حتماً اسامی کلیه افرادی را که در انجام آن به صورت راهنما، مشاور، مشاور آمار و افتخاری بطور رسمی همکاری داشته اند، ذکر می کنم.

۴. در صورت اقدام به چاپ پایان نامه یا رساله در مجله ... (پس از برگزینی) ... از آن درج ...

"کتاب حاضر حاصل پایان نامه / رساله کارشناسی ارشد **عبدالحکیم جوربنیان** رشته مدیریت توانبخشی می باشد که در سال ۱۳۹۲ در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی به راهنمایی **دکتر اصغر مکارم و مشاوره دکتر محمدعلی حسینی و مشاوره آملی دکتر عنایت اله بخشی** انجام و در سال ۱۳۹۳ از آن دفاع شده است."

۵. به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی اهداء نمایم. (دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد).

۶. در صورت عدم رعایت بند ۵، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تادیه می کنم.

۷. قبول می کنم که در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، یا عدم رعایت هر یک از مواد این تعهدنامه دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی می تواند مورد را از طریق دفتر حقوقی دانشگاه مطالبه و پیگیری قانونی نماید.

اینجانب **عبدالحکیم جوربنیان** دانشجوی رشته مدیریت توانبخشی مقطع کارشناسی ارشد کلیه مفاد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را بدون قید و شرط قبول می نمایم، و به انجام آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی

امضاء و تاریخ

۹۳/۷/۵

نیست بر لوح دلم جز الف قامت دوست

چه کنم حرف دگر یادند استادم

بر خود واجب می دانم عالی ترین مراتب قدردانی و سپاس خود را خدمت استاد عزیز جناب آقای دکتر مکارم که همواره با دقت نظر بار اهنایی های ارزنده شان اینجانب را یاری نمودند، تقدیم نمایم.

باتقدیر و تشکر شایسته از استاد فریخته جناب دکتر محمد علی حسینی که با نکته های دلاویز و گفته های بلند، صحیفه های سخن را علم پرور نمود و همواره راهنما و راه گشای نگارنده در تمام و اکمال پایان نامه بوده است.

تشکر و سپاس از استاد دانشمند و پربایه ام جناب آقای دکتر بخشی که از محضر پر فیض تدریسشان، بهره با برده ام.



تقدیم به پدر و مادر مهربانم

تقدیم به مهربان فرشتگانی که

لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربه های یکتا و  
زیبای زندگیم، مدیون حضور سبز آنهاست

تقدیم به خانواده عزیزم

پشت دریا شهر است که یک دوست در آن جادارد

هر کجا هست، به هر فکر، به هر کار، به هر حال، عزیز است خدایا تو نگهدارش باش..

تقدیم به دوستان خوبم

## چکیده

**هدف:** هدف از پژوهش حاضر، تعیین ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی و مولفه‌های آن در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران در سال ۱۳۹۲ است.

**روش بررسی:** در این مطالعه توصیفی-مقطعی، ۱۰۸ نفر از کارکنان ستادی سازمان بهزیستی شهر تهران به صورت نمونه گیری تصادفی ساده و طبق فرمول حجم نمونه و مطالعات گذشته، انتخاب گردیدند. داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی و پرسشنامه تعهد سازمانی، که شامل سه بعد تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر است، جمع آوری و به منظور تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۱، آمار توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون آنالیز واریانس استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج همبستگی نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری ( $r = 0/325, P \leq 0/01$ ) وجود دارد. همچنین از بین مولفه‌های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با رفتار شهروندی سازمانی دارای ارتباط معنادار و مثبت بوده‌اند، اما رفتار شهروندی سازمانی با تعهد مستمر، ارتباط معناداری نداشت. نتایج آنالیز واریانس نشان داد که میانگین رفتار شهروندی سازمانی در گروه‌های سنی، نوع استخدام و سابقه کار کارکنان، میانگین تعهد مستمر در نوع استخدام کارکنان و میانگین تعهد عاطفی در میزان سابقه کار کارکنان دارای اختلاف معنادار بوده است.

**نتیجه گیری:** براساس یافته‌های پژوهش نتیجه می‌گیریم که با ارتقاء مفهوم رفتار شهروندی سازمانی می‌توانیم میزان تعهد سازمانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران را افزایش دهیم.

**کلیدواژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، سازمان بهزیستی

# فهرست مطالب

## فصل اول: کلیات پژوهش

۲	مقدمه
۴	۲-۱ بیان مسئله
۷	۳-۱ اهمیت و ضرورت
۹	۴-۱ اهداف پژوهش
۹	۱-۴-۱ هدف کلی
۹	۲-۴-۱ اهداف اختصاصی
۹	۳-۴-۱ اهداف کاربردی
۱۰	۵-۱ سوال‌ها
۱۰	۶-۱ تعریف مفاهیم و واژگان
۱۰	۱-۶-۱ رفتار شهروندی سازمانی
۱۱	۲-۶-۱ تعهد سازمانی

## فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱۴	بخش اول: رفتار شهروندی سازمانی
۱۴	۱-۱-۲ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۱۵	۲-۱-۲ رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۱۸	۳-۱-۲ کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۱۹	۴-۱-۲ اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمان



۲۰	۵-۱-۲ دلایل تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان
۲۲	۶-۱-۲ عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۲۵	۷-۱-۲ مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۲۷	۸-۱-۲ پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی
۳۰	۹-۱-۲ ویژگی‌های کلیدی رفتار شهروندی سازمانی
۳۰	۱۰-۱-۲ سیاست‌های تشویق رفتار شهروندی سازمانی
۳۳	بخش دوم : تعهد سازمانی
۳۳	۱-۲-۲ مفهوم تعهد سازمانی
۳۴	۲-۲-۲ مولفه‌های تعهد سازمانی
۳۹	۳-۲-۲ متغیرهای موثر بر تعهد سازمانی
۴۲	۴-۲-۲ اهمیت تعهد سازمانی
۴۴	۵-۲-۲ خصوصیات شغلی و تعهد سازمانی
۴۴	۶-۲-۲ دو دیدگاه کلی در مورد تعهد سازمانی
۴۶	۷-۲-۲ راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی
۴۷	۳-۲ تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی
۴۸	۴-۲ سازمان بهزیستی
۴۹	۵-۲ پیشینه پژوهش
۵۳	۶-۲ جمع بندی پایه‌های تجربی
۵۳	۷-۲ چهارپوب نظری و مدل تحلیل پژوهش

## فصل سوم : روش شناسی پژوهش

۵۵	مقدمه
۵۵	۳-۱ نوع و روش پژوهش
۵۶	۳-۲ جامعه آماری مورد بررسی
۵۶	۳-۳ روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۵۸	۳-۴ اعتبار و پایایی پژوهش
۶۰	۳-۵ روش‌های تحلیل آماری
۶۱	۳-۶ جدول متغیرها
۶۱	۳-۷ شیوه اجرای پژوهش
۶۲	۳-۸ مکان و زمان انجام پژوهش
۶۲	۳-۹ معیارهای ورود و خروج
۶۲	۳-۱۰ ملاحظات اخلاقی پژوهش
۶۲	۳-۱۱ محدودیت‌های پژوهش

## فصل چهارم: توصیف و تحلیل داده‌ها

۶۵	مقدمه
۶۵	۴-۱ یافته‌های توصیفی
۶۷	۴-۱-۲ یافته‌های توصیفی متغیرهای دموگرافیک
۶۹	۴-۱-۳ یافته‌های توصیفی متغیر رفتار شهروندی سازمانی
۷۲	۴-۱-۴ یافته‌های توصیفی متغیر تعهد سازمانی

۸۱

۲-۴ یافته‌های تحلیلی

## فصل پنجم : بحث و نتیجه‌گیری

۸۸

مقدمه

۸۸

۱-۵ نتایج توصیفی متغیرهای اصلی

۸۹

۲-۵ نتایج تحلیلی

۸۹

۱-۲-۵ نتایج تحلیلی ویژگی‌های دموگرافیک

۹۲

۲-۲-۵ نتایج تحلیلی متغیرهای اصلی پژوهش

۹۳

۳-۵ پیشنهادات پژوهشی

۹۴

۴-۵ پیشنهادات اجرایی

۹۶

فهرست منابع

۱۱۱

ضمائم و پیوست‌ها

## فهرست علائم و نشانه‌ها

۵۶

فرمول (۱-۳) حجم نمونه پژوهش

## فهرست نمودارها و تصاویر

۴۰

نمودار (۱-۲) عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه آلن و می‌یر

۴۶

نمودار (۲-۲) دیدگاه‌های نگرشی و رفتاری در زمینه تعهد سازمانی

## فهرست جداول

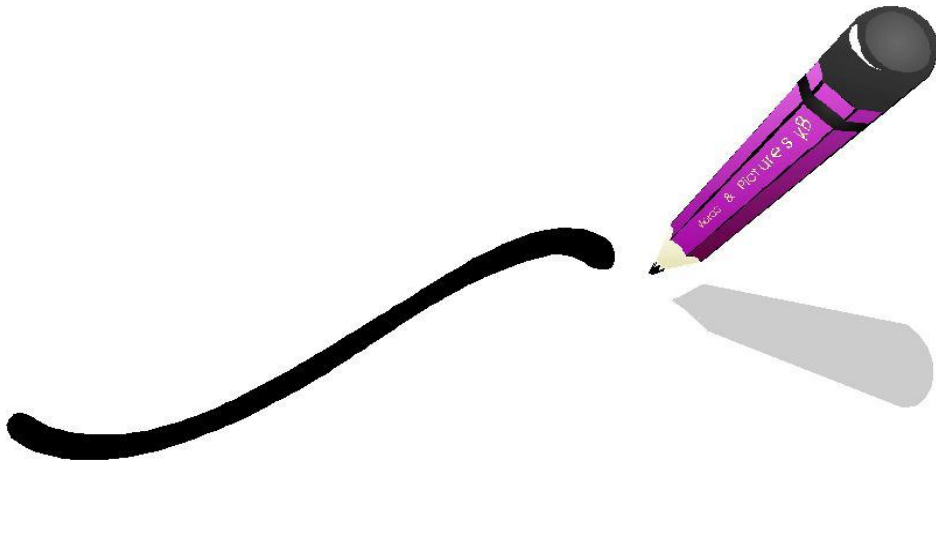
- ۶۰ جدول (۱-۳) متغیرهای پژوهش
- ۶۶ جدول (۱-۴) توزیع فراوانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران به تفکیک جنسیت
- ۶۶ جدول (۲-۴) توزیع فراوانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران بر حسب سن
- ۶۷ جدول (۳-۴) توزیع فراوانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران به تفکیک مدرک تحصیلی
- ۶۸ جدول (۴-۴) توزیع فراوانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران بر حسب سابقه کار
- ۶۹ جدول (۵-۴) توزیع فراوانی کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران بر اساس وضعیت استخدام
- ۷۰ جدول (۶-۴) وضعیت مقیاس رفتار شهروندی سازمانی، از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی
- ۷۱ جدول (۷-۴) توزیع فراوانی گویه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران
- ۷۳ جدول (۸-۴) وضعیت مقیاس تعهد سازمانی، از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی
- ۷۴ جدول (۹-۴) وضعیت مقیاس تعهد عاطفی، از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی
- ۷۵ جدول (۱۰-۴) توزیع فراوانی گویه‌های بعد تعهد عاطفی کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران
- ۷۶ جدول (۱۱-۴) وضعیت مقیاس تعهد مستمر، از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی
- ۷۷ جدول (۱۲-۴) توزیع فراوانی گویه‌های بعد تعهد مستمر کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران
- ۷۹ جدول (۱۳-۴) وضعیت مقیاس تعهدنجاری، از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی
- ۸۰ جدول (۱۴-۴) توزیع فراوانی گویه‌های بعد تعهدنجاری کارکنان ستاد بهزیستی شهر تهران
- ۸۱ جدول (۱۵-۴) بررسی نرمال بودن خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
- ۸۲ جدول (۱۶-۴) مقایسه میانگین مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی بر حسب گروه سنی
- ۸۲ جدول (۱۷-۴) تحلیل تعقیبی LSD، جهت مشخص نمودن اختلاف بین گروه‌های سنی

- جدول (۱۸-۴) مقایسه میانگین مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی بر حسب سابقه کار ۸۳
- جدول (۱۹-۴) تحلیل تعقیبی LSD، جهت مشخص نمودن اختلاف بین گروه‌های سابقه کاری ۸۳
- جدول (۲۰-۴) مقایسه میانگین مقیاس‌های رفتار شهروندی و تعهد سازمانی بر حسب مدرک تحصیلی ۸۴
- جدول (۲۱-۴) مقایسه میانگین مقیاس‌های رفتار شهروندی و تعهد سازمانی بر حسب وضعیت استخدام ۸۴
- جدول (۲۲-۴) تحلیل تعقیبی LSD، جهت مشخص نمودن اختلاف بین وضعیت استخدام کارکنان ۸۵
- جدول (۲۳-۴) مقایسه میانگین مقیاس‌های رفتار شهروندی و تعهد سازمانی بر حسب جنسیت ۸۵
- جدول (۲۴-۴) بررسی همبستگی بین مقیاس‌های رفتار شهروندی با تعهد سازمانی و مولفه‌های آن ۸۶



فصل اول

کلیات پژوهش





## مقدمه

مطالعه نظام یافته رفتار، به بهبود توانایی در تشریح و پیش بینی و همچنین هدایت، کنترل و تغییر رفتار می‌انجامد و نیز از روابط میان رفتارها و واقعیت‌های مهم پرده برداشته، و مبنایی را برای پیش بینی دقیق رفتار فراهم می‌کند (۱). در مکاتبات اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می‌رفت، ولی امروزه رفتارهایی فراتر از آن‌ها مدنظر قرار گرفته است که جزء جدایی‌ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرانقشی، رفتارهای خود جوش و یا رفتار «شهروندی سازمانی»<sup>۱</sup> مورد توجه قرار گرفته‌اند (۲). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان<sup>۲</sup> در اوایل دهه (۱۹۸۰) میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند (۳). رایج‌ترین تعریفی که درباره این موضوع مقبولیت پیدا کرده است، به ارگان تعلق دارد که طبق نظر وی رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهایی هستند که به طور مستقیم در سیستم پاداش دهی رسمی سازمان ذکر نشده و اغلب نیز به فراموشی سپرده می‌شوند و معمولاً نیز داوطلبانه تلقی می‌گردند اما با این وجود در انجام فعالیت‌های سازمان نقش موثری دارند (۴). این تعریف در دو دهه گذشته بیشترین توجه را از طرف محققان رفتار سازمانی جلب نموده است و از آن‌جا که این رفتارها به منظور کمک به افراد یا سازمان‌ها صورت می‌گیرند و جزء ضروریات محسوب نمی‌شوند و ممکن است در پاداش‌ها و تنبیهات ملاحظه نشوند، از آن‌ها به عنوان رفتارهای بشردوستانه نیز یاد می‌شود (۵). از طرف دیگر تعهد سازمانی یک مفهوم چند بعدی است که باعث

---

1 . Organization Citizenship Behavior (OCB)

2 . Bateman & Organ

چندین نتیجه شغلی مثبت شامل کاهش غیبت و جا به جایی، رفتار شهروندی، تلاش کاری و بهبود عملکرد شغلی می‌شود(۶). مفهوم تعهد سازمانی اولین بار توسط وایت<sup>۱</sup> در مقاله «انسان سازمانی» مطرح شد، تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته مورد علاقه‌ی بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی به ویژه رفتار اجتماعی بوده است(۷). تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر حوزه‌ی رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوتی تعریف شده است. البته ساده‌ترین شیوه‌ی برخورد با تعهد سازمانی، آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی افراد به سازمان در نظر می‌گیرند یا نوعی احساس وفاداری به سازمان بیان شده است(۸). فردی که در سازمان مشغول به کار است، باید خود را به سازمان متعلق بداند و به تمام بخش‌های مختلف آن متعهد باشد. تعهد سازمانی را می‌توان اعتقاد قوی به اهداف سازمان و تمایل قوی به تداوم عضویت و ماندن در آن تعریف کرد(۹). تأثیر مثبت تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها در بسیاری از تحقیقات تأیید شده است. افرادی که تعهد کمتری به سازمان دارند، خروج از کار در آن‌ها بیشتر و غیبت از کار نیز در آن‌ها بیشتر است(۱۰). آلن و می‌یر<sup>۲</sup> تعهد سازمانی را به سه بخش تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر تقسیم می‌کنند(۱۱). سازمان بهزیستی به عنوان یک سازمان خدمت‌رسان عمومی نقشی مهم در جامعه دارد؛ بهزیستی به معنای بهتر زندگی کردن است؛ یعنی: زندگی فراتر از حداقل‌ها و لذت بردن از آن. سازمان بهزیستی سازمانی است که برای عموم مردم خدماتی انجام می‌دهد تا آن‌ها زندگی بهتری داشته باشند. عمده‌ی کار بهزیستی کمک به افرادی است که برای رسیدن به حداقل‌های زندگی به کمک نیاز دارند؛ مثل معلولان، بی‌سرپرستان، سالمندان و ..... بنابراین کارکنان بهزیستی نقش عمده‌ای در زندگی این افراد از جامعه دارند(۱۲).

---

1 . whyte

2. Allen and Meyer

## ۱-۲ بیان مسئله

امروزه در سازمان‌ها به منابع انسانی به عنوان مهمترین منابع سازمان نگریسته می‌شود و مدیران به خوبی دریافته‌اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان می‌باشند، از این رو امروزه توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و انجام هر چه بهتر نقش‌های اختصاص یافته به آن‌ها و حتی وظایف فرانقشی توسط منابع انسانی یکی از دغدغه‌های جدی مدیران سازمان‌ها می‌باشد (۱۳). در هر جامعه‌ای سازمان‌هایی وجود دارند که جنبه خدماتی دارند و کارشان ارائه خدمات به شهروندان آن جامعه است، سازمان‌های رفاه عمومی و یا بهزیستی که در آن‌ها ذی‌نفع اصلی عامه‌ی مردم هستند، کارکنان این سازمان‌ها نقش مهمی در زندگی افراد جامعه دارند بنابراین باید به گونه‌ای عمل کنند که با خواست‌ها و ارزش‌های جامعه انطباق داشته باشند (۱۲). یکی از عوامل پنهان، ولی تأثیرگذار در رفتار شغلی کارکنان، میزان تعهد آنان به سازمان است. توجه به تعهد نیروی انسانی چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی اهمیت زیادی دارد (۱۴). کارایی و توسعه هر سازمانی تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت‌ها و سازمان‌ها بزرگتر می‌شوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می‌شود. یکی از مهمترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده‌ایی در مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی گسترش یافته مسئله تعهد سازمانی است (۱۵). تعهد سازمانی بیان‌گر نیرویی است که فردی را ملزم می‌کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمانی کارهایی را انجام دهد (۱۶). بنابراین درک فرایند ایجاد تعهد برای سازمان‌ها و جامعه مفید است، زیرا موجب بروز نوآوری در بین کارکنان، ماندگاری بیشتر در سازمان و قدرت رقابت زیادتر سازمان می‌شود و در عین حال جامعه نیز از بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها بهره‌مند خواهد شد (۱۷). سازمان‌ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه‌ی اثربخشی و کارایی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیت زیادی دارد، زیرا در حالت

اجبار، فرد وظایف خود را در راستای قوانین، مقررات و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می‌دهد، درحالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی‌های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می‌گیرند. در ادبیات نوین مدیریت به انجام خودجوش، آگاهانه و خارج از وظایف و مسئولیت کارکنان «رفتار شهروندی سازمانی» گفته می‌شود (۱۸). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد کارمندانی که فراتر از شغل و وظیفه خود عمل کرده و رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند به گروه کاری و سازمانی تعلق دارند که هم بهره‌وری بالایی دارند و همکاری با کیفیت عالی انجام می‌دهند تا کارمندانی که از رفتار شهروندی سازمانی در سطوح پایین برخوردارند (۱۹). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در بخش خدمات اهمیت ویژه‌ای دارد و در بیمارستان‌ها، هتل‌ها و بسیاری از سازمان‌های دیگر به اجرا درآمده است. از جمله مطالعاتی که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی انجام گرفت: «رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی در نپال» تانسور گاتام<sup>۱</sup> و همکاران در سال ۲۰۰۵ با حجم نمونه ۴۵۰ نفر از پنج سازمان مختلف انجام گرفت؛ نتایج نشان داد یک رابطه مثبت و معنی‌دار بین تعهد سازمانی موثر و اصولی در یک طرف و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در طرف دیگر وجود دارد (۲۰). به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتارها در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد. از آنجایی که سازمان بهزیستی یک نهاد خدمتی محسوب می‌شود و با توجه به این که در جستجوی منابع در مورد این مفهوم و ارتباط آن با تعهد سازمانی تا کنون پژوهشی در این سازمان انجام نشده است و به خاطر کم توجهی پژوهش‌های قبلی به مسئله ویژگی‌های فردی کارکنان و ارتباط احتمالی آن‌ها با مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی و تناقضات موجود در پژوهش‌های پیشین در مورد ارتباط رفتار شهروندی و مولفه‌های تعهد سازمانی، که در بخش پیشینه پژوهش به آن‌ها پرداخته شده است، این پژوهش در نظر دارد رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی را با انواع تعهد سازمانی شناسایی کند و رابطه هر یک از این

---

1. Thanswor Gautam

مفاهیم را با ویژگی های جمعیت شناختی کارکنان بررسی نماید تا با بکارگیری مؤلفه‌ی رفتار شهروندی سازمانی به افزایش تعهد سازمانی افراد کمک کند. امیدواریم انجام این پژوهش به خدمتگذار بودن بیشتر این سازمان و افزایش تعهد سازمانی کارکنان آن گردد.