

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته : مدیریت اجرایی

گرایش : بازاریابی

عنوان:

بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان برج مراقبت فرودگاه بین المللی

امام خمینی (ره)

استاد راهنما: سرکار خانم دکتر مینا جمشیدی

استاد مشاور: جناب آقای دکتر محمود دهگان

پژوهشگر:

شمسی صفا بخش

زمستان ۸۹

تقديم به :

ساحت مقدس حضرت ولي عصر (عج) ؛

پدرم ، اسوه زندگي و جوانمردي ؛

مادرم ، اسوه صبر و فداكاري ؛

همسر و فرزند مهربانم ، اسوه هاي عشق و پاكي ؛

تشکر و قدردانی

حمد و سپاس خداوند بزرگ که به این بنده توفیق عنایت فرمود تا بتوانم در باره رفتار شهروندی و تأثیر آن بر عملکرد پایان نامه خود را به اتمام برسانم. در اینجا مراتب قدردانی و سپاس خود را از اساتید گرامی سرکار خانم دکتر مینا جمشیدی، استاد راهنما و جناب آقای دکتر محمود دهگان استاد مشاور محترم که در تهیه و تنظیم این پایان نامه زحمات زیادی را متحمل شدند و جناب آقای دکتر محمود رضایی زاده استاد محترم داور که یکی از اساتید زحمتکش اینجانب در دوره کارشناسی ارشد بودند ابراز می دارم.

فهرست مطالب :

عنوان

مقدمه فصل اول : کلیات تحقیق

۴	۱-۱- بیان مسئله تحقیق
۵	۲-۱- بیان اهمیت انجام تحقیق
۶	۳-۱- بیان اهداف تحقیق.....
۶	۴-۱- ادبیات موضوع – چهارچوب نظري
۷	۵-۱- مدل تحقیق.....
۹	۶-۱- فرضیه های تحقیق
۹	۱-۶-۱- فرضیه اصلی
۹	۲-۶-۱- فرضیه فرعی
۹	۷-۱- جامعه آماری مورد مطالعه
۹	۸-۱- برآورد حجم نمونه
۱۰	۹-۱- روش تحقیق
۱۰	۱۰-۱- ابزار گرد آوری داده ها
۱۰	۱۱-۱- قلمرو تحقیق
۱۰	۱-۱۱-۱- قلمرو موضوعی
۱۰	۲-۱۱-۱- قلمرو مکانی
۱۰	۳-۱۱-۱- قلمرو زمانی
۱۰	۱۲-۱- تعاریف متغیر ها و داده ها

فصل دوم : مطالعات نظری تحقیق

مقدمه	۱۳
۱-۲- تاریخچه و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی	۱۴
۲-۲- مفهوم سازی های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی	۱۷
۳-۲- نظریه پردازان رفتار شهروندی	۱۸
۴-۲- ابعاد رفتار شهروندی	۲۰
۵-۲- تعاریف عملکرد	۲۲
۶-۲- تعاریف مفهومی و عملیاتی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد	۲۴
۷-۲- پیامدها و نتایج رفتار شهروندی	۲۷
۸-۲- اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان	۲۹
۹-۲- دلایل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمان	۲۹
۱۰-۲- پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی	۳۲
۱۱-۲- پیشینه تحقیق	۳۴
۱۲-۲- آشنایی با فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره)	۳۹

فصل سوم: روش تحقیق

مقدمه	۴۲
۱-۳- روش تحقیق	۴۲
۲-۳- متغیرهای تحقیق	۴۲
۳-۳- روش گردآوری اطلاعات	۴۳
۴-۳- روایی و پایایی پرسشنامه	۴۵
۵-۳- جامعه و نمونه آماری	۴۷
۶-۳- روش آماری و تجزیه و تحلیل اطلاعات	۴۷

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

مقدمه	۵۰
۱-۴- بخش اول : توصیف داده ها	۵۰
۱-۱-۴- توزیع پاسخگویان بر حسب جنسیت	۵۱
۲-۱-۴- توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل	۵۲
۳-۱-۴- توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات	۵۲
۲-۱-۴- توزیع پاسخگویان بر حسب سابقه کار	۵۳
۲-۴- بخش دوم : آزمون های استنباطی	۵۴
۱-۲-۴- آزمون نرمال بودن (کولموگوروف – اسمیرنوف)	۵۵
۲-۲-۴- آزمون فرضیه های مدل تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون	۵۶
۱-۲-۲-۴- فرضیه اصلی	۵۶
۲-۲-۲-۴- فرضیه فرعی اول	۵۷
۳-۲-۲-۴- فرضیه فرعی دوم	۵۷
۴-۲-۲-۴- فرضیه فرعی سوم	۵۸
۵-۲-۲-۴- فرضیه فرعی چهارم	۵۹
۶-۲-۲-۴- فرضیه فرعی پنجم	۶۰
۷-۲-۲-۴- فرضیه فرعی ششم	۶۱
۳-۲-۴- آزمون فریدمن	۶۳

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۶۸ مقدمه
۶۸ ۱-۵- نتایج مبتنی بر فرضیات
۶۸ ۱-۱-۵- نتیجه آزمون فرضیه اصلی تحقیق
۶۹ ۲-۱-۵- نتیجه آزمون فرضیه های فرعی
۷۱ ۲-۵- سایر نتایج
۷۲ ۳-۵- پیشنهادات
۷۲ ۱-۳-۵- پیشنهادات بر اساس نتایج تحقیق
۷۵ ۲-۳-۵- سایر پیشنهادات
۷۷ ۳-۳-۵- پیشنهادات به سایر محققان
۷۷ ۴-۵- محدودیت ها

۸۸ فهرست منابع
۷۸ پیوست ها و ضمایم
۷۹ پیوست الف پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
۸۲ پیوست ب پرسشنامه عملکرد
۸۳ پیوست ج برخی از جداول spss
۸۸ منابع فارسی
۸۹ منابع لاتین
۹۳ چکیده به زبان انگلیسی

فهرست جدولها :

- ۳-۱ جدول سوالات پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار ۴۴
- ۳-۲ جدول سوالات پرسشنامه عملکرد ۴۵
- ۴-۱ جدول توزیع فراوانی جنسیت کارکنان ۵۱
- ۴-۲ جدول توزیع فراوانی وضعیت تاهل کارکنان ۵۲
- ۴-۳ جدول توزیع فراوانی تحصیلات پاسخگویان ۵۲
- ۴-۴ جدول توزیع فراوانی سابقه کار پاسخگویان ۵۳
- ۴-۵ جدول آزمون کولموگروف- اسمیرنوف ۵۴
- ۴-۶ جدول همبستگی رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد ۵۶
- ۴-۷ جدول همبستگی نوع دوستی با عملکرد ۵۷
- ۴-۸ جدول همبستگی وجدان کاری با عملکرد ۵۸
- ۴-۹ جدول همبستگی جوانمردی با عملکرد ۵۹
- ۴-۱۰ جدول همبستگی رفتار مدنی با عملکرد ۶۰
- ۴-۱۱ جدول همبستگی ادب و ملاحظه با عملکرد ۶۱
- ۴-۱۲ جدول رتبه بندی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ۶۳
- ۴-۱۳ جدول رتبه بندی ابعاد عملکرد ۶۵

فهرست نمودارها

- ۴-۱ نمودار توزیع فراوانی جنسیت کارکنان..... ۵۱
- ۴-۲ نمودار توزیع فراوانی تاهل کارکنان..... ۵۲
- ۴-۳ نمودار توزیع فراوانی تحصیلات کارکنان..... ۵۳
- ۴-۴ نمودار توزیع فراوانی سابقه کار کارکنان..... ۵۴

چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش های اجرا و نتایج به دست آمده) :

خلاصه: باتوجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان و نقش آنها در موفقیت سازمان ها، در این پژوهش به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان پرداخته شده است. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد کارکنان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.

هدف: بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان

روش های اجرا: این مطالعه توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد پادساکف استفاده و برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه استاندارد هرسی و گلد اسمیت استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان برج مراقبت فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره) که ۷۰ نفر می باشند و به علت محدود بودن جامعه کل جامعه مورد تحقیق قرار گرفتند. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار spss و جهت آزمون فرضیه ها از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف: (آزمون k-s) استفاده شده است.

نتایج به دست آمده: بین وجدان و عملکرد، جوانمردی و عملکرد، رفتار مدنی و عملکرد رابطه متوسط و ضعیف و بین نوع دوستی و عملکرد، ادب و ملاحظه و عملکرد رابطه ضعیف وجود دارد. در فرضیه اصلی تحقیق بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه متوسط و ضعیف وجود دارد.

مقدمه:

شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن ها در چنین شرایطی، نیاز آن ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است. این کارکنان بی تردید، وجه تمایز سازمان های اثربخش از غیر اثربخش هستند چرا که سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند. امروزه از تلاش های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتار های افزون بر نقش یا رفتار های شهروندی سازمانی و یاد می کنند. اکثر مدیران نیز خواهان کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست و به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند. چنین رفتارهایی (نقشی و فرانقشی) بر اساس ادراک از واقعیت شکل می گیرد نه خود واقعیت. در این راستا، چنانچه ادراک افراد از واقعیت بر مبنای انصاف و عدالت باشد رفتار های فرانقشی یا رفتار های شهروندی سازمانی (رفتار) بروز پیدا خواهد کرد. در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیر قابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی شود بر عملکرد تأثیر داشته باشد و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند.

به طور كلي رفتار شهروندي يك نوع رفتار ارزشمند و مفيد است كه افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز مي دهند.
به اين ترتيب مطالعه و بررسي اينگونه رفتار افراد در سازمان كه به رفتار شهروندي سازماني شهرت يافته است و تأثير آن بر عملکرد ، بسيار مهم و ضروري به نظر مي رسد و اين پژوهش قصد دارد به همين امر بپردازد.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱) بیان مسأله تحقیق :

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دمکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند. 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.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB=(ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR) اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد و تعریف جامعی که از آن ارایه می‌شود به شرح زیر است :

ارگان معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. (کوهن و کول، ۲۰۰۴؛ ۳۸۶)

این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد.

با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد. (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ ۳۶۱)

با توجه به تعاریف فوق و جامعه مورد اشاره محقق که برج مراقبت فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره) می‌باشد و همچنین با توجه به اینکه هنوز بسیاری از مدیران از اطلاعات دقیق و علمی درباره رفتار شهروندی بهره مند نیستند، لذا این عدم آگاهی برهان و حجتی برای اهمیت و ضرورت مطالعه و تحقیق با روش علمی نسبت به شناخت آن و رابطه اش با عملکرد اثربخش سازمانی خواهد بود.

ابعاد رفتار شهروندی

ارگان پنج بعد رفتار شهروندی را اینگونه بیان می‌دارد: (اپل‌بام و همکاران، ۲۰۰۴؛ ۱۹۴)

وظیفه‌شناسی

نوع دوستی

فضیلت شهروندی

جوانمردی

احترام و تکریم

مطالعات معاصر اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را برای سازمان‌های امروزی ضروری ساخته است و به نظر می‌رسد که سرپرستان مجرب برای عملکرد شهروندی حداقل به همان میزان عملکرد وظایف هنگام قضاوت در رابطه با اثربخشی کلی زیردستان اهمیت قائل هستند. رفتار شهروندی باعث داشتن کارکنانی می‌شود که دارای عملکرد اثربخش هستند و نیز سبب کاهش و نزول ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌شود. حال این سؤال مطرح می‌شود که آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد اثربخش کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد؟

۱-۲) بیان اهمیت انجام تحقیق:

الف) با توجه به اینکه رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی را در موفقیت سازمان‌ها ایفا می‌کند لذا لازم است در این زمینه و ارتباط آن با عملکرد کارکنان مطالعه و بررسی بیشتری انجام شود تا اینکه سازمان افرادی را استخدام کند که رفتار شهروندی سازمانی بهتری از خود بروز دهند و عملکرد سازمانی را بهبود بخشند.

ب) به نظر می‌رسد که سرپرستان مجرب برای عملکرد شهروندی حداقل به همان میزان عملکرد وظایف هنگام قضاوت در رابطه با اثربخشی کلی زیردستان اهمیت قائل هستند.

ج) با توجه به اینکه هنوز بسیاری از مدیران آموزشی سطوح بالا از اطلاعات دقیق و علمی درباره رفتار شهروندی سازمانی بهره‌مند نیستند، لذا این عدم آگاهی برهان و حجتی برای اهمیت و ضرورت مطالعه و تحقیق با روش علمی نسبت به شناخت آن و رابطه اش با عملکرد اثربخش سازمانی خواهد بود.

۳-۱) بیان اهداف تحقیق :

این پژوهش به به دنبال بررسی ارتباط مابین شاخصهای رفتار شهروندی و عملکرد سازمانی است .

هدف اصلی :

هدف اساسی از انجام این تحقیق بررسی رابطه میان رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان فرودگاه بین المللی امام خمینی^(ه) است .

اهداف فرعی :

- ۱- بررسی رابطه بین نوع دوستی با عملکرد کارکنان فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره)
- ۲- بررسی رابطه بین وجدان با عملکرد کارکنان فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره)
- ۳- بررسی رابطه بین جوانمردی و گذشت با عملکرد کارکنان فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره)
- ۴- بررسی رابطه بین رفتار مدنی با عملکرد کارکنان فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره)
- ۵- بررسی ادب و ملاحظه با عملکرد کارکنان فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره)
- ۶- بررسی اثر بیشتر نوع دوستی بر عملکرد فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره)

اهداف دیگر :

بررسی سطح عملکرد اثربخش کارکنان بر اساس مدل هرسی و مدل گلد اسمیت

ارائه راهکارهایی جهت بهبود عملکرد کارکنان بر اساس مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

بررسی میزان سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مورد بررسی بر اساس مدل ارگان

بررسی میزان تأثیر گذاری مولفه های رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد اثربخش کارکنان بر اساس مدل ارگان

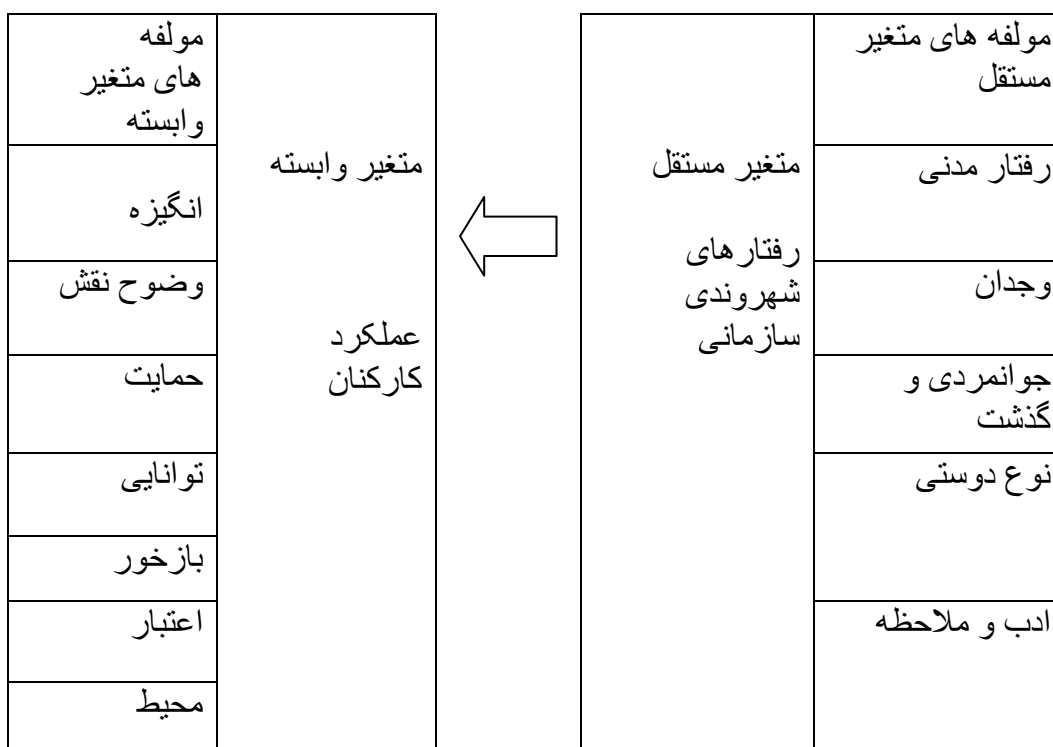
۴-۱) چهارچوب نظری :

با توجه به اینکه در این پژوهش بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان مورد نظر است ، بنابراین مدل مفهومی تحقیق با توجه به بررسی مدل های مختلف و تحقیقات پیشین تدوین شده است که در این مدل مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) از مدل پنج بعد که توسط ارگان مطرح شده است ، اقتباس گردیده و پادساکف و همکارانش با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد مقیاس سنجش استاندارد

ایجاد کرده اند که این مقیاس ها در سال های بعدی برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفته است .

مولفه های عملکرد (متغیر وابسته) از مدل هرسی و گلد اسمیت که هفت متغیر را در رابطه به عملکرد مطرح کرده اند، اقتباس شده است که عبارتند از توانایی ، وضوح ، کمک ، انگیزه ،

ارزیابی ، اعتبار و محیط



۵-۱) مدل تحقیق (برگرفته از ابعاد رفتار شهروندی ارگان و متغیر های مربوط به عملکرد هرسی و اسمیت)

OCB(Organizational Citizenship Behavior) Definition:

Organ(1998) has suggested that OCB(Organizational Citizenship Behavior) is composed of five dimensions:

Altruism : consists of discretionary behaviors which are aimed at helping specific persons with an organizationally relevant task or problem.

Conscientiousness : which was originally called generalized compliance , refers to employees going beyond minimal requirements in carrying out their assigned tasks .

Sportmanship: refers to activities that employees refrain from doing, such as complaining and filing petty grievances.

Courtesy : includes such actions giving others advance notice, issuing reminders to others , checking with others before taking action , and passing along information.

Civil virtue : is defined as responsible participation in the political life of the organization .