

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران مرکزی  
دانشکده مدیریت- گروه مدیریت دولتی  
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)  
گرایش: "تحول"  
عنوان تحقیق:  
بررسی رابطه بین چابکی سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی  
(مطالعه موردی شهرداری منطقه ۴ تهران)  
استاد راهنما:  
دکتر عباس صالح اردستانی  
استاد مشاور:  
دکتر محمدرضا ربیعی مندجین  
پژوهشگر:  
حسین رضاعلی

تابستان ۱۳۹۳

تشکر و قدردانی:

شکر و سپاس خدا را که بزرگترین امید و یاور در لحظه لحظه زندگیست و به مصداق «لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق» بسی شایسته است از استاد فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر عباس صالح اردستانی که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشیدند و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی‌های کارساز و سازنده بارور ساختند: تقدیر و تشکر نمایم.  
(ویزکیهم و یعلمهم الكتاب و الحکمه).

معلمانا مقامت ز عرش برتر باد، همیشه توسن اندیشه‌ات مظفر باد

تقديم به:

روح پاک پدرم که عالمانه به اموخت تا چگونه در عرصه زندگي، ايستادگي را تجربه نمايم و به مادرم، دريائي بيكران و فداكاري كه وجودم بر ايش همه رنج بود و وجودش براي من همه مهر و به همسرم، كه در سايه همياري و همدلي او به اين منظور نائل شدم.

## فهرست مطالب

فصل اول	۱۰۳
طرح تحقیق	۱۰۳
مقدمه	۱۰۴
۱-۱- بیان مسئله تحقیق :	۱۰۴
۲-۱- هدفهای تحقیق :	۱۰۵
۳-۱- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن :	۱۰۵
۴-۱- سوالات یا فرضیه های تحقیق :	۱۰۵
۵-۱- چهارچوب نظری و مدل تحقیق :	۱۰۵
۱-۵-۱- مدل تحقیق	۱۰۶
	۱۰۶
۶-۱- متغیرها و واژه های کلیدی :	۱۰۶
۱-۶-۱- رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن :	۱۰۶
۱-۶-۱- چابکی سازمان و قابلیت های آن :	۱۰۷
۷-۱- روش تحقیق :	۱۰۸
۸-۱- قلمرو تحقیق	۱۰۸
۹-۱- جامعه آماری و حجم نمونه:	۱۰۹
فصل دوم	۱۱۰
ادبیات نظری تحقیق	۱۱۰
۱-۲- رفتار شهروندی	۱۱۱
۱-۱-۲- مفهوم رفتار شهروندی سازمانی	۱۱۱
۲-۱-۲- رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی	۱۱۲
۳-۱-۲- انواع رفتار شهروندی	۱۱۳
۴-۱-۲- ابعاد رفتار شهروندی	۱۱۴
۵-۱-۲- ویژگی های رفتار شهروندی	۱۱۷
۶-۱-۲- عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی	۱۱۸

- ۴-۱) مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی.....۱۲۱
- ۲-۱-۷ - سیاستهای انگیزشی رفتار شهروندی سازمانی.....۱۲۴
- ۲-۱-۸ - پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی.....۱۲۵
- ۲-۱-۹ - رفتار شهروندی سازمانی در آموزه های دینی و اسلامی.....۱۲۶
- ۲-۲ - چابکی سازمانی.....۱۲۹
- ۲-۲-۱ - مفهوم چابکی.....۱۲۹
- ۲-۲-۲ - تعاریفی از چابکی.....۱۳۰
- ۲-۲-۳ - ابعاد تولید چابک:.....۱۳۲
- ۲-۲-۴ - ابزارهای سازمان برای تحقق چابکی:.....۱۳۳
- ۲-۲-۵ - ویژگی سازمانهای چابک:.....۱۳۸
- ۲-۲-۶ - مزایای حاصل از بهبود و افزایش سطح چابکی سازمانی (فتحیان و همکاران ، ۱۳۸۵).....۱۳۸
- ۲-۲-۷ - قابلیت‌های کلیدی چابکی در سازمان :.....۱۳۹
- ۲-۲-۹ - اصول و شاخصه های چابکی در بخش دولتی : (جعفر نژاد ، شهایی).....۱۳۹
- ۲-۲-۹-۱ - مولفه های چابکی در بخش دولتی (جعفر نژاد ، شهایی).....۱۴۰
- ۲-۲-۹-۲ - ابعاد چابکی در بخش دولتی (جعفر نژاد ، شهایی).....۱۴۱
- ۲-۳ - رابطه بین چابکی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی.....۱۴۲
- ۲-۳-۱ - تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهبود عملکرد در سازمان.....۱۴۲
- ۲-۳-۲ - رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن بر اثر بخشی سازمان.....۱۴۳
- ۲-۴ - رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات (سبحانی نژاد ، یوزباشی ، شاطری، ۱۳۸۹) (.....۱۴۴
- ۲-۵ - تحقیقات انجام شده.....۱۴۵
- ۲-۵-۱ - تحقیقات انجام شده توسط محققان داخلی.....۱۴۵
- ۲-۵-۲ - تحقیقات انجام شده توسط محققان خارجی.....۱۴۶
- فصل سوم.....۱۵۰
- روش تحقیق.....۱۵۰
- مقدمه:.....۱۵۰

۱۵۲.....	۳-۱- روش تحقیق و ویژگی‌های آن:
۱۵۴.....	۳-۱-۴- انواع پژوهش عبارتست از:
۱۵۶.....	۳-۲- جامعه آماری :
۱۵۶.....	۳-۳- تعیین حجم نمونه و روش اندازه‌گیری:
۱۵۶.....	۳-۴- ابزار جمع‌آوری اطلاعات.....
۱۵۸.....	۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۱۷۰.....	فصل چهارم.....
۱۷۰.....	تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۱۷۱.....	مقدمه.....
۱۷۱.....	۴-۱- آمار توصیفی.....
۱۷۲.....	۴-۱-۱- جنسیت.....
۱۷۲.....	۴-۱-۲- تحصیلات.....
۱۷۴.....	۴-۱-۲- سابقه کار.....
۱۷۵.....	۴-۲- آمار استنباطی.....
۱۹۰.....	فصل پنجم.....
۱۹۰.....	نتیجه‌گیری و پیشنهادات.....
۱۹۱.....	مقدمه.....
۱۹۱.....	۵-۱- نتیجه‌گیری.....
۱۹۳.....	۵-۲- پیشنهادات حاصل از تحقیق.....
۱۹۴.....	پیوستها و ضمائم.....
۱۹۵.....	پیوست شماره یک : پرسشنامه تحقیق.....
۱۹۸.....	پیوست شماره دو : جدول مورگان.....
۲۰۰.....	منابع و مأخذ.....
۲۰۱.....	منابع فارسی :.....
۲۰۳.....	منابع خارجی :.....
۲۰۴.....	Abstract





## فهرست جداول

- جدول ۳-۳ رفتار شهروند سازمانی ..... ۱۵۷
- جدول ۴-۳ طیف لیکرت ..... ۱۵۸
- جدول ۵-۳ مربوط به محاسبه ضریب آلفای کرانباخ ..... ۱۶۰
- جدول ۶-۳ نتایج حاصل از آزمون آلفای کرانباخ ..... ۱۶۹
- جدول ۱-۴ آمارهای توصیفی ..... ۱۷۱
- جدول ۲-۴ آمار مربوط به جنسیت ..... ۱۷۲
- جدول ۳-۴ آمار مربوط به تحصیلا ..... ۱۷۲
- جدول ۴-۴ آمار مربوط به سابقه کار ..... ۱۷۴
- جدول ۵-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس متغیرهای دموگرافیک ..... ۱۷۴
- جدول ۶-۴ آزمون کولوگراف اسمیرنوف ..... ۱۷۹
- جدول ۷-۴ رابطه میان چابکی سازمان و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۸۱
- جدول ۸-۴ رابطه رفتار شهروندی سازمانی و پاسخگویی ..... ۱۸۳
- جدول ۹-۴ رابطه رفتار شهروندی سازمانی و شایستگی ..... ۱۸۴
- جدول ۱۰-۴ رابطه رفتار شهروندی سازمانی و انعطاف‌پذیری ..... ۱۸۶
- جدول ۱۱-۴ رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرعت ..... ۱۸۷
- جدول ۱۲-۴ خلاصه اطلاعات آماری مربوط به آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن\* ..... ۱۸۸
- جدول ۱-۵ نتیجه فرضیه‌های آزمون ..... ۱۹۲

## فهرست نمودارها

- نمودار ۲-۴ قابلیت‌های کلیدی چابکی در سازمان ..... ۱۳۹
- نمودار ۳-۱ انتخاب، تحلیل و تبیین مسئله تحقیق ..... ۱۵۱
- نمودار ۳-۲ تقسیم بندی روش‌های پژوهشی: ..... ۱۵۳

## فهرست شکلها

- شکل ۱-۲-۱- حیطه های رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۲۱
- شکل ۲-۲-۲- مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۲۲
- شکل ۳-۲-۳- انواع عدالت سازمانی ..... ۱۲۴

فصل اول  
طرح تحقیق

## مقدمه

شاید مهمترین ویژگی عصر کنونی، تغییرات سریع می باشد تحولات تکنولوژی، کاربرد بسیار فناوری اطلاعات، جهانی شدن، ریسک زیاد و خصوصی سازی مهمترین موضوعاتی هستند که سازمانها با آن مواجه هستند. در بازار رقابتی، نیاز مبرمی به توسعه و بهبود انعطاف پذیری و نیز پاسخگویی سازمان وجود دارد. امروزه بسیاری از سازمانها و شرکتهای با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئن روبهرو هستند که به واسطه نوآوری های تکنولوژیکی، تغییر محیط های بازاری و نیازهای درحال تغییر مشتریان، شدت یافته است. این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده ای در چشم انداز استراتژیک سازمان، اولویت های کسب و کاری، و بازبینی مدل های سنتی و حتی مدل های نسبتاً معاصر شده است.

به عبارتی می توان گفت که: رویکردها و راهلهای گذشته دیگر قابلیت و توانایی خود برای رویارویی با چالشهای سازمانی و محیط بیرونی را از دست داده اند؛ یا بهتر است با رویکردها و دیدگاههای جدیدی جایگزین شوند. از این رو، یکی از راههای پاسخگویی به این عوامل تغییر و تحول سازمانی چابکی (Agility) است. در واقع، چابکی، به عنوان پارادایم جدیدی برای مهندسی سازمانها و بنگاههای رقابتی است.

توانایی تطبیق موفقیت آمیز با شرایط متغیر یکی از ویژگی های بارز مدیریت کارآمد است مدیران کارآمد تحول را به عنوان یک واقعیت سازمانی می پذیرند. سازمانها در شرایط دائماً متغیر قرار دارند. برای تغییر مناسب مدیران باید کاملاً روشهای موجود تحول را بشناسند، رفتارهای شغلی کارکنان تاثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند و توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. بین عملکرد درون نقش و عملکرد فرایندی تفاوت وجود دارد که محققان اهمیت زیادی برای تاثیر عملکرد فرایندی بر اثربخشی سازمانی قائل می باشند. یکی از متداول ترین مفهومی سازی ها و عملیاتی سازی های صورت گرفته درباره رفتارهای فرایندی، رفتارهای شهروندی سازمانی می باشند (Bateman & Organ, 1983, p594).

### ۱-۱- بیان مسئله تحقیق:

تحقیقات قابل توجهی در خصوص رفتار مطلوب و در عین حال غیر رسمی صورت گرفته است به چنین رفتاری، رفتاری شهروندی سازمانی گفته می شود (اورگان، ۱۹۸۳) در عین حال با مطالعات صورت گرفته مشخص شده رفتار شهروندی در سازمانها آثار مثبت و قابل توجهی بر موفقیت سازمان در بلند مدت دارد (مقیمی، ۱۳۸۴)

از طرفی سازمانهای کنونی در محیطی فعالیت می کنند که تغییرات سریع آن ، آنها را ملزم به داشتن استراتژی انطباق پذیر می کند در واقع این مشکل که سازمانها چگونه می توانند در محیطی پویا و غیر قابل پیش بینی موفق شوند موضوعی که به عنوان چالش دنیای امروز شناخته می شود هر چند راهکارهای مختلفی مانند مهندسی مجدد، سازمانهای مجازی معرفی شده اند اما چابک گشتن سازمان از محبوب ترین آنها است. در چنین محیطی چابکی تبدیل به قابلیت مهمی شده است که تاثیرات بسیاری بر عملکرد سازمان دارد. (راویچاندران، ۲۰۰۷)

مسئله اصلی این تحقیق بررسی و تحلیل رفتارهای کارکنان از جمله رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان (رفتار شهروندی سازمانی) و ارتباط آن با چابکی سازمان می باشد.

#### ۱-۲- هدفهای تحقیق :

هدف اصلی این تحقیق شناسایی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و چابکی سازمان است. هدف کاربردی این تحقیق سنجش میزان تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر پاسخگویی، شایستگی، انعطاف پذیری و سرعت در شهرداری منطقه ۴ می باشد.

#### ۱-۳- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن :

دردنیای پررقابت کنونی سازمانها پیوسته در جستجوی شیوه های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان سازمان هستند و عملکرد و کارایی سازمان تاحدودی به تلاش کارکنان فراتر از الزامات تعریف شده شغلی، می باشد در واقع رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب دیده می شود چراکه این رفتار از یک طرف منابع موجود را افزایش می دهد و از طرف دیگر نیاز به سازوکارهای کنترل رسمی و پرهزینه را می کاهد (ارگان به نقل از بیکتون ۲۰۰۷).

از طرف دیگر سازمانها برای بقا و توسعه، می بایست توانایی پاسخگویی و واکنش سریع و موفقیت آمیز به تغییرات محیطی را داشته باشند. سازمانها ناچارند برای رقابت چابک شوند سازمان چابک برای درک و پیش بینی تغییرات محیط کسب و کار طراحی شده و به ساختار بندی خود می پردازد (جعفر نژاد و نهایی ۱۳۸۶).

به نظر استفاده از رفتار شهروندی سازمانی، چابکی سازمانی را در پی خواهد داشت و مدیران با آگاهی از چگونگی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به تقویت چابکی سازمان و آمادگی برای پاسخگویی سریع به تغییرات محیطی کمک کنند.

#### ۱-۴- سوالات یا فرضیه های تحقیق :

فرضیه اصلی تحقیق :

بین رفتار شهروندی سازمانی و چابکی سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی :

۱- بین رفتار شهروندی و پاسخگویی رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین رفتار شهروندی و شایستگی رابطه معناداری وجود دارد.

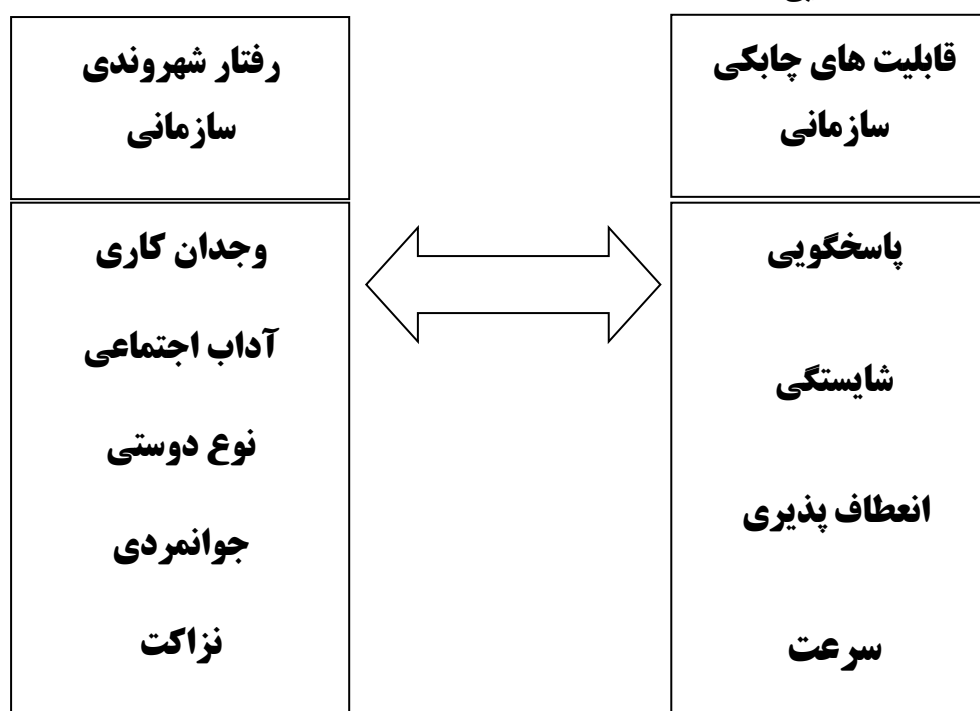
۳- بین رفتار شهروندی و انعطاف پذیری رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بین رفتار شهروندی و سرعت رابطه معناداری وجود دارد.

#### ۱-۵- چهارچوب نظری و مدل تحقیق :

رفتار شهروندی سازمانی دارای ابعاد متفاوتی است درباره ابعاد رفتار شهروندی هنوز توافق واحدی میان محققان وجود ندارد ابعادی نظیر رفتار های کمک کننده ، رادمردی ، گذشت ، وفاداری سازمانی، ادب و..... به عنوان ابعاد رفتار شهروندی مورد توجه قرار گرفته اند ، در این تحقیق ابعاد رفتار شهروندی از نظر ارگان (۱۹۸۸) که شامل وجدان کاری یا وظیفه شناسی ، آداب اجتماعی یا فضیلت مدنی ، نوع دوستی، جوانمردی و نزاکت مورد بررسی قرار گرفته است چابکی سازمانی که به معنای توانایی هر سازمان در احساس ادراک و پیش بینی تغییرات موجود در محیط کسب و کار است ( شریفی و ژانگ ۱۹۹۹ ) قابلیت های اصلی چابکی در سازمان شامل چهار عنصر پاسخگویی ، شایستگی ، انعطاف پذیری و سرعت می باشد که باعث حفظ و توسعه چابکی مطرح می شود .

۱-۵-۱- مدل تحقیق



(شریفی و ژانگ ، ۱۹۹۹ ، & اورگان ، ۱۹۸۸ ،)

#### ۱-۶-۱- متغیرها و واژه های کلیدی :

۱-۶-۱- رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن :

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط اورگان و همکاران وی در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسؤلیتها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب آنها نادیده گرفته میشد . این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری میشدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند اما در بهبود اثربخشی سازمانی موثر بودند. (زارع ، ۱۳۸۳ ، ۱۵۱)

اورگان ، رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می پندارد زیرا چنین رفتاری از یک سو ، منابع موجود در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی دیگر نیاز به مکانیزم های کنترل پرهزینه را کاهش می دهد (حسنى ، کاخکی و قلی پور ۱۳۸۶ ، ص ۱۱۵).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی :

شاید بتوان گفت که معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده درباره مولفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیقات مختلف مورد استفاده قرار می گیرد این ابعاد عبارتند از:

وجدان کاری یا وظیفه شناسی

۱- آداب اجتماعی یا فضیلت مدنی

۲- نوع دوستی

۳- جوانمردی

۴- نزاکت

وجدان کاری یا وظیفه شناسی : وجدان کاری رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان در محیط کار میباشد (همانند کار در بعد از ساعت اداری برای سوذرساندن به سازمان).

وجدان کاری در این تحقیق با سوالات ۱-۶-۱۱-۱۶-۲۱ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است . آداب اجتماعی یا فضیلت مدنی : آداب اجتماعی به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد.

آداب اجتماعی در این تحقیق با سوالات ۳-۸-۱۳-۱۸ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است . نوع دوستی : عبارت است از ، کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان (کاسترو، ۲۰۰۴ ، ص ۳۰ )

نوع دوستی در این تحقیق با سوالات ۵-۱۰-۱۵-۲۰-۲۴ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است . جوانمردی : جوانمردی، عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون این که گله و شکایتی صورت گیرد (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴ ص ۳).

جوانمردی در این تحقیق با سوالات ۲-۷-۱۲-۱۷-۲۲ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است . نزاکت : نزاکت ، اندیشیدن به ، این نکته است که چگونه اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می گذارد (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴ ص ۳).

نزاکت در این تحقیق با سوالات ۴-۹-۱۴-۱۹-۲۳ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است .

۱-۶-۱- چابکی سازمان و قابلیت های آن :

چابکی سازمانی برای واکنش نسبت به تغییرات محیط و بهره برداری از آن تغییرات به عنوان فرصت ها معرفی گردیده است . ازدیدگاه شریفی و ژانگ چابکی به معنای توانایی هر سازمان در احساس ، ادراک و پیش بینی تغییرات موجود در محیط کسب و کار است . چنین سازمانی باید بتواند تغییرات محیطی را تشخیص داده و به آن ها به عنوان عوامل رشد و شکوفایی بنگرد . آنها در جایی دیگر چابکی را توانایی فائق آمدن بر چالش های غیر منتظره برای مقابله با



تهدیدات بی سابقه محیط کسب و کار و کسب مزیت و سود از تغییرات ، به عنوان فرصت های رشد و پیشرفت تعریف می کنند (شریفی و ژانگ ، ۱۹۹۹ ، ۷) .

ورنادات معتقد است چابکی را می توان به صورت هم سویی نزدیک سازمان با نیازهای متغیر کاری ، در جهت کسب مزیت رقابتی تعریف کرد . در چنین سازمانی ، اهداف کارکنان با اهداف سازمان در یک راستا قرار داشته و این توام با یکدیگر درصدد هستند تا به نیازهای متغیر مشتریان پاسخ مناسبی دهند ( ورنادات ، ۱۹۹۹ ، ۳۷ )

پاسخگویی : توانایی تشخیص تغییرات ، و واکنش سریع و بهره جویی از آن ها اشاره دارد . (شریفی و ژانگ ، ۱۹۹۹ ، ۱۰)

پاسخگویی در این تحقیق با سوالات ۲۵-۲۶-۲۷-۲۸-۲۹ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است . شایستگی : توانایی کسب اهداف و مقاصد سازمان دلالت دارد (همان منبع)

شایستگی در این تحقیق با سوالات ۳۰-۳۱-۳۲-۳۳-۳۴ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است . انعطاف پذیری : توانایی برای جریان دادن به فرایندهای مختلف و کسب اهداف مختلف ، با استفاده از امکانات و تسهیلات یکسان . (همان منبع )

انعطاف پذیری در این تحقیق با سوالات ۳۵-۳۶-۳۷-۳۸-۳۹ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است .

سرعت : عبارت است از توانایی انجام فعالیت ها در کمترین زمان ممکن ( همان منبع)

سرعت در این تحقیق با سوالات ۴۰-۴۱-۴۲-۴۳ پرسشنامه مورد تحقیق گرفته است .

#### ۱-۷-روش تحقیق :

این تحقیق بر حسب هدف از نوع کاربردی است . تحقیقات کاربردی ، تحقیقاتی هستند که نظریه ها، قانونمندی ها ، اصول و فنونی که در تحقیقات بنیادی تدوین می شوند را برای حل مسائل اجرایی و واقعی به کار می گیرند این تحقیقات بیشتر بر موثرترین اقدام تاکید دارند و علت ها را کمتر مورد توجه فرار می دهند .

همچنین این تحقیق بر مبنای روش از نوع توصیفی پیمایشی است در این نوع تحقیق هدف بررسی توزیع ویژگیهای یک جامعه است و بیشتر تحقیق های مدیریت از این نوع می باشد . در پژوهش پیمایشی پارامترهای جامعه بررسی می شوند . در این روش پژوهشگر با انتخاب نمونه ای که معرف جامعه است به بررسی متغیرهای پژوهش می پردازد . (خاکی ، ۱۳۸۹ ، ۲۱ )

برای گرد آوری اطلاعات در این تحقیق از مطالعات کتابخانه ، اینترنت و پرسشنامه استفاده شده است

#### ۱-۸-قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی تحقیق بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با قابلیت های چابکی سازمان می باشد .

قلمرو مکانی این تحقیق شهرداری منطقه ۴ تهران می باشد .

قلمرو زمانی تحقیق ، فروردین و اردیبهشت سال ۹۳ یعنی زمان توزیع و جمع آوری پرسشنامه بوده است .

#### ۱-۹-جامعه آماری و حجم نمونه:

جامعه آماری شامل کارکنان ستادی شهرداری منطقه ۴ تهران به تعداد ۱۴۰ نفر می باشد.  
با توجه به تعداد کارکنان مورد تحقیق که ۱۴۰ نفر می باشند و با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه برابر با ۱۰۳ نفر می باشد .

فصل دوم  
ادبیات نظری تحقیق

## ۱-۲- رفتار شهروندی

### ۱-۱-۲- مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

هر چند اولین بارواژه رفتار شهروندی سازمانی بوسیله ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد ولی قبل از او افرادی هم همچون کتز<sup>۱</sup> و کاهن<sup>۲</sup> با تمایز قایل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خود جوش<sup>۳</sup> در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبل از آنها چستر برنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری در سال ۱۹۳۸ میلادی این موضوع را مورد توجه قرار دادند.

تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می شدند. با وجود آنکه این رفتارها در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند ، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. این اعمال و رفتارها که در محل کار اتفاق می افتند را اینگونه تعریف می کنند :

«مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند ، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند» (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)

به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد ، اما با این وجود او بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان مانده و به دیگران کمک می کند و باعث بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان می گردد. (همان منبع)

" اورگان" رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی ، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم های رسمی پاداش در سازمان نمی شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود.

<sup>1</sup> - Katz

<sup>2</sup> - Kahn

<sup>3</sup> - Organizational Spontaneity