



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی مدیریت بازرگانی گرایش

مدیریت تحول

ارزیابی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی

در اداره کل تعاون استان اصفهان

استاد راهنما

دکتر مهدی ابزری

استاد مشاور

دکتر علی شائمی

پژوهشگر

زینب غفاری

مهرماه ۱۳۹۱

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات،
ابتکارات و نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع
این پایان نامه متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی مدیریت بازرگانی گرایش

مدیریت تحول خانم زینب غفاری تحت عنوان

ارزیابی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی

در اداره کل تعاون استان اصفهان

در تاریخ ۱۳۹۱ / ۷ / ۴ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه به تصویب نهایی رسید.

- | | | | |
|------|--------------------------|---------------------|-----------------------------|
| امضا | با مرتبه ی علمی استاد | دکتر مهدی ابزری | ۱- استاد راهنمای پایان نامه |
| امضا | با مرتبه ی علمی استادیار | دکتر علی شائمی | ۲- استاد مشاور پایان نامه |
| امضا | با مرتبه ی علمی استادیار | دکتر سید محسن علامه | ۳- استاد داور داخل گروه |
| امضا | با مرتبه ی علمی استادیار | دکتر محمد رضا نیلی | ۴- استاد داور خارج از گروه |

امضای مدیر گروه

تقدیم و تشکر

من لم یشکر الناس لم یشکر الله

سپاس بی کران خدای متعال را که توفیق اطاعت و توفیق همت عطا فرمود تا به مددش بر الطاف بی کرانش شاکر باشم و در پیمودن راه کمال و دانایی در پناه ایمان و توکل به ذات اقدسش استوار باشم. اکنون که به لطف و یاری خداوند متعال، مراحل نگارش و تدوین پایان نامه به اتمام رسیده است، بر خود لازم می دانم مراتب امتنان و قدردانی خویش را تقدیم سرورانی نمایم که ارائه اثر حاضر مرهون مساعدت های آنان می باشد:

از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر مهدی ابزری که زحمت راهنمایی این پایان نامه را بر عهده داشتند و در این راه با صبر و حوصله اینجانب را راهنمایی نمودند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر علی شائمی که زحمت مشاوره پایان نامه را بر عهده داشتند و با نظرات سازنده خویش باعث غنی شدن هر چه بیشتر پژوهش حاضر گردیدند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

از خانم رفیعی مسئول واحد پژوهش اداره کل تعاون، کلو و رفاه اجتماعی استان اصفهان و دوست گرانقدرم خانم محبوبه عسکری که در راه انجام این پژوهش مرا یاری نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می کنم.

در خاتمه از همسر عزیزم آقای دکتر داوود افخمی کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم، در واقع بدون صبر و همکاری ایشان هرگز قادر به اتمام کارهای پایان نامه خود نبودم.

زینب غفاری

شهریور ۱۳۹۱

تقدیم بہ:

دختر عزیزم، کیمیا

وہمہ کسانی کہ دوستشان دارم.

چکیده

فرهنگ سازمانی نظامی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود. هدف از این پژوهش، تعیین تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل تعاون استان اصفهان می باشد. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری خودجوش و اختیاری است که به طور مستقیم و صریح توسط سیستم رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد، ولی باعث ارتقاء اثربخشی سازمان می گردد. فرهنگ سازمانی از دید رایینز مشتمل بر هفت مؤلفه خلاقیت و خطر پذیری، توجه به جزئیات، نتیجه گرایی، تیم گرایی، توجه به افراد، تهور طلبی و ثبات می باشد که تأثیر آنها بر رفتار شهروندی سازمانی بررسی شده است.

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه پژوهش، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل تمامی کارکنان اداره کل تعاون استان اصفهان در سال ۱۳۸۹ است که ۷۰ نفر بوده و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده، تعداد ۴۵ نفر از آنان به عنوان نمونه پژوهش انتخاب گردیده اند. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد ارگان و برای سنجش فرهنگ سازمانی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد، پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۵ و برای پرسشنامه فرهنگ سازمانی ۰/۹۱ بدست آمد. در پژوهش حاضر با استفاده از آزمون های همبستگی و رگرسیون چندگانه فرضیه های پژوهش مورد آزمون قرار گرفته اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که فرهنگ سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل تعاون استان اصفهان داشته و مؤلفه های نتیجه گرایی، تیم گرایی و توجه به افراد از بین مؤلفه های هفت گانه فرهنگ سازمانی رایینز بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی داشته اند؛ اما تأثیر سایر مؤلفه های فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان معنادار نبوده است.

واژه های کلیدی: فرهنگ سازمانی- رفتار شهروندی سازمانی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

..... ۱	مقدمه
..... ۲	۱-۱) شرح و بیان مسأله پژوهشی
..... ۵	۲-۱) اهمیت و ارزش پژوهش
..... ۷	۳-۱) کاربرد نتایج پژوهش
..... ۷	۴-۱) اهداف پژوهش
..... ۸	۵-۱) فرضیات پژوهش
..... ۸	۶-۱) قلمرو پژوهش
..... ۸	۱-۶-۱) قلمرو موضوعی پژوهش
..... ۹	۲-۶-۱) قلمرو مکانی پژوهش
..... ۹	۳-۶-۱) قلمرو زمانی پژوهش
..... ۹	۷-۱) تعاریف واژه ها
..... ۹	۱-۷-۱) تعاریف نظری واژه ها
..... ۹	۲-۷-۱) تعاریف عملیاتی واژه ها
..... ۱۱	۸-۱) خلاصه

فصل دوم: مروری بر ادبیات پژوهش

..... ۱۲	مقدمه
..... ۱۳	۱-۲) مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
..... ۱۵	۲-۲) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
..... ۲۲	۳-۲) چهارچوب های مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
..... ۲۲	۱-۳-۲) رفتار فرانشری
..... ۲۳	۲-۳-۲) عملکرد بافتی (زمینه ای)
..... ۲۳	۳-۳-۲) رفتارهای اجتماعی گراچنه
..... ۲۴	۴-۲) رفتارهای ضد شهروندی (ضد بهره وری)
..... ۲۵	۵-۲) رابطه بین رفتار شهروندی و رفتار درون نقش

عنوان

صفحه

..... ۲۷	۶-۲ عوامل تأثیر گذار بر رفتارهای شهروندی سازمانی
..... ۲۸	۱-۶-۲ رضایت شغلی
..... ۲۹	۲-۶-۲ عدالت سازمانی
..... ۳۰	۳-۶-۲ تعهد سازمانی
..... ۳۰	۴-۶-۲ حمایت سازمانی
..... ۳۱	۵-۶-۲ شخصیت
..... ۳۱	۶-۶-۲ رهبری
..... ۳۳	۷-۲ پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی
..... ۳۴	۸-۲ رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی
..... ۳۶	۹-۲ مفهوم فرهنگ
..... ۳۸	۱۰-۲ ویژگی های فرهنگ
..... ۳۹	۱۱-۲ مفهوم فرهنگ سازمانی
..... ۴۰	۱۲-۲ تعریف فرهنگ سازمانی
..... ۴۳	۱۳-۲ اهمیت شناخت فرهنگ سازمانی
..... ۴۴	۱۴-۲ کارکرد فرهنگ سازمانی
..... ۴۵	۱۵-۲ انواع فرهنگ سازمانی
..... ۴۹	۱۶-۲ الگوهای فرهنگ سازمانی
..... ۵۴	۱۷-۲ سطوح فرهنگ سازمانی
..... ۵۶	۱۸-۲ جو ملی فرهنگ سازمانی
..... ۵۷	۱۹-۲ فرهنگ ملی
..... ۵۹	۲۰-۲ فرهنگ سازمانی و فرآیند جامعه پذیری
..... ۶۱	۲۱-۲ فرهنگ ملی و رفتار شهروندی سازمانی
..... ۶۲	۲۲-۲ فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
..... ۶۴	۲۳-۲ چارچوب نظری پژوهش
..... ۶۵	۲۴-۲ پیشینه و تاریخچه موضوع پژوهش
..... ۶۶	۲۴-۲ (۱) مطالعات داخلی
..... ۷۲	۲۵-۲ معرفی اداره کل تعاون استان اصفهان

عنوان

صفحه

..... ۷۲	۱-۲۵-۲) قانون تشکیلی وزارتخانه تعاون، کار و رفاه اجتماعی
..... ۷۲	۲-۲۵-۲) گزیده‌های از سند ملی توسعه بخش تعاون
..... ۷۳	۳-۲۵-۲) اهم برنامه عملیاتی و طرح های حوزه تعاون
..... ۷۳	۴-۲۵-۲) منشور کاری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
..... ۷۵	۲۶-۲) خلاصه فصل

فصل سوم: روش پژوهش

..... ۷۶	مقدمه
..... ۷۷	۱-۳) روش پژوهش
..... ۷۷	۲-۳) متغیرهای پژوهش
..... ۷۷	۱-۲-۳) متغیر مستقل
..... ۷۷	۲-۳-۳) متغیر وابسته
..... ۷۸	۳-۳) روش گردآوری اطلاعات
..... ۷۸	۴-۳) ابزار سنجش
..... ۷۸	۱-۴-۳) متغیرهای جمعیت شناختی
..... ۷۹	۲-۴-۳) پرسشنامه سنجش فرهنگ سازمانی
..... ۸۰	۳-۴-۳) پرسشنامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی
..... ۸۰	۵-۳) روایی و پایایی پرسشنامه
..... ۸۰	۱-۵-۳) روایی پرسشنامه
..... ۸۱	۲-۵-۳) پایایی پرسشنامه
..... ۸۲	۶-۳) جامعه آماری پژوهش
..... ۸۲	۷-۳) روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه
..... ۸۳	۸-۳) روشهای آماری تجزیه و تحلیل داده ها
..... ۸۴	۱-۸-۳) آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف (KS)
..... ۸۴	۲-۸-۳) آزمون t تک متغیره (تک نمونه ای)
..... ۸۵	۳-۸-۳) ضریب همبستگی پیرسون
..... ۸۶	۴-۸-۳) ضریب همبستگی جزئی

..... ۸۷	۳-۸-۵) تحلیل واریانس یک عامله (ANOVA)
..... ۸۷	۳-۸-۶) آزمون رگرسیون چندگانه
..... ۸۸	۳-۹) خلاصه

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

..... ۸۹	مقدمه
..... ۹۰	۴-۱- توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی نمونه
..... ۹۰	۴-۱-۱- جنسیت
..... ۹۱	۴-۱-۲- سن
..... ۹۲	۴-۱-۳- میزان تحصیلات
..... ۹۳	۴-۱-۴- نوع استخدام
..... ۹۴	۴-۱-۵- سابقه کار در سازمان
..... ۹۵	۴-۲- توصیف داده های مربوط به متغیرهای پژوهش
..... ۹۶	۴-۳- آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف (KS)
..... ۹۶	۴-۴- آزمون میانگین یک جامعه (T تک متغیره)
..... ۹۷	۴-۴-۱- آزمون میانگین مؤلفه های فرهنگ سازمانی
..... ۹۸	۴-۴-۲- آزمون میانگین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
..... ۹۹	۴-۵- آزمون همبستگی پیرسون
..... ۱۰۰	۴-۵-۱- آزمون همبستگی بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
..... ۱۰۰	۴-۵-۲- آزمون همبستگی بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
..... ۱۰۳	۴-۵-۳- آزمون همبستگی بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
..... ۱۰۳	۴-۶- آزمون همبستگی جزئی (تفکیکی)
..... ۱۰۶	۴-۷- تحلیل واریانس یک عامله (ANOVA)
..... ۱۰۶	۴-۷-۱- مقایسه میانگین رفتار شهروندی سازمانی بر حسب جنسیت
..... ۱۰۶	۴-۷-۲- مقایسه میانگین ها بر حسب نوع استخدام
..... ۱۰۷	۴-۷-۳- مقایسه میانگین ها بر حسب سابقه کار
..... ۱۰۸	۴-۸- آزمون رگرسیون

صفحه

عنوان

.....۱۰۹	۱-۸-۴-آزمون فرضیه اصلی
.....۱۱۰	۲-۸-۴-آزمون فرضیه های فرعی
.....۱۱۵	۳-۸-۴-آزمون رگرسیون مؤلفه های فرهنگ سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
.....۱۲۰	۹-۴-خلاصه فصل

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

.....۱۲۱	مقدمه
.....۱۲۲	۱-۵-نسخه گیری
.....۱۲۲	۱-۱-۵-نتایج فرضیه های پژوهش
.....۱۲۸	۲-۱-۵-نتایج جانبی
.....۱۳۱	۳-۱-۵-نتایج کلی پژوهش
.....۱۳۳	۲-۵-محدودیت های پژوهش
.....۱۳۳	۳-۵-پیشنهادات
.....۱۳۴	۱-۳-۵-پیشنهاد های پژوهش
.....۱۳۷	۲-۳-۵-پیشنهادات به پژوهشگران آینده
.....۱۳۸	پیوست ها
.....۱۵۷	منابع و مأخذ

فهرست جدول ها

عنوان صفحه

.....۱۸	جدول ۱-۲- خلاصه ای از ابعاد رفتار شهروندی از دیدگاه صاحب نظران رفتار شهروندی
.....۴۴	جدول ۲-۲: تألیف فرهنگ سازمانی بر وظایف عمومی مدیته (علی احمدی و دیگران، ۱۳۸۲)
.....۴۶	جدول ۳-۲: انواع فرهنگ سازمانی (اعرابی و هدایتی، ۱۳۸۸)
.....۵۶	جدول ۴-۲: مصنوعات بشر ساز و فرهنگ های سازمانی (هچ، ۱۳۸۷)
.....۷۸	جدول ۱-۳: امتلازده ی به سؤالات در طیف لیکرت
.....۷۹	جدول ۲-۳: متغیرهای جمعیت شناختی پرسشنامه
.....۷۹	جدول ۳-۳: پرسشنامه سنجش فرهنگ سازمانی
.....۸۰	جدول ۴-۳: پرسشنامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی
.....۸۱	جدول ۵-۳: پایلی مؤلفه های فرهنگ سازمانی
.....۸۲	جدول ۶-۳: پایلی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
.....۹۰	جدول ۱-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب جنسیت
.....۹۱	جدول ۲-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سن
.....۹۲	جدول ۳-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب میزان تحصیلات
.....۹۳	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی نمونه بر حسب نوع استخدام
.....۹۴	جدول ۵-۴: توزیع فراوانی نمونه بر حسب سابقه کار در سازمان
.....۹۵	جدول ۶-۴: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های مربوط به خلاقیت و خطر پذیری
.....۹۶	جدول ۷-۴: نتایج آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف
.....۹۸	جدول ۸-۴: نتایج آزمون میانگین مؤلفه های فرهنگ سازمانی
.....۹۹	جدول ۹-۴: نتایج آزمون میانگین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
.....۱۰۰	جدول ۱۰-۴: آزمون همبستگی بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
.....۱۰۱	جدول ۱۱-۴: آزمون همبستگی بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
.....۱۰۳	جدول ۱۲-۴: آزمون همبستگی بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
.....۱۰۴	جدول ۱۳-۴: ضریب همبستگی و همبستگی جزئی بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
.....۱۰۶	جدول ۱۴-۴: آزمون مقایسه میانگین رفتار شهروندی و فرهنگ سازمانی سازمانی براساس جنسیت
.....۱۰۷	جدول ۱۵-۴: آزمون مقایسه میانگین ها بر حسب نوع استخدام

عنوان صفحه

۱۰۰۷.	جدول ۴-۱۶ آزمون مقایسه میانگین رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ سازمانی بر حسب سابقه کار
.....۱۱۰۰.	جدول ۴-۱۷ آزمون رگرسیون بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
.....۱۱۰۱.	جدول ۴-۱۸ آزمون رگرسیون بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
.....۱۱۰۶.	جدول ۴-۱۹ آزمون رگرسیون بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و نوع دوستی
.....۱۱۰۷...	جدول ۴-۲۰ آزمون رگرسیون بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و جوانمردی
.....۱۱۰۸	جدول ۴-۲۱ آزمون رگرسیون بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و وظیفه شناسی
.....۱۱۰۹.	جدول ۴-۲۲ آزمون رگرسیون بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و ادب شغلی
.....۱۲۰۰.	جدول ۴-۲۳ آزمون رگرسیون بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و اخلاق اجتماعی

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
...۲۶.	شکل ۱-۲: رابطه بین رفتار درون نقش (عملکرد وظیفه ای) و رفتار شهروندی، ارگان و رالین (۱۹۹۵)
.....۴۲.	شکل ۲-۲-نمودار مقایسه ای لغات به کار گرفته شده در تعاریف فرهنگ. (دی، ۱۳۷۶)
.....۴۵.	شکل ۳-۲: کارکردهای فرهنگ سازمانی. (طوسی، ۱۳۷۲)
.....۵۴.	شکل ۴-۲: سطوح فرهنگ سازمانی (منبع کرختنر و کینی، ۸۴)
.....۶۲.	شکل ۵-۲-رابطه بین فرهنگ ملی و رفتار شهروندی سازمانی (پای وارگان، ۲۰۰۰)
.....۶۵.	شکل ۶-۲- تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مدل نظری پژوهش)
.....۹۰.	شکل ۱-۴: توزیع نمونه آماری بر حسب جنسیت
.....۹۱.	شکل ۱-۴: توزیع نمونه آماری بر حسب جنسیت
.....۹۲.	شکل ۳-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب میزان تحصیلات
.....۹۳.	شکل ۴-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب نوع استخدام
.....۹۴.	شکل ۵-۴- توزیع نمونه آماری بر حسب سابقه کار در سازمان
.....۱۰۰.	شکل ۶-۴: اثر رگرسیون مؤلفه های فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

امروزه کارایی، اثربخشی و نهایتاً بهره‌وری سازمان‌ها در گروی نقش مؤثر و اساسی نیروی انسانی آن‌ها می‌باشد. بنابراین سازمان‌ها ضمن باور و اعتقاد به انسان به عنوان یکی از منابع ارزشمند سازمان، به دنبال راهی برای بهره‌مندی بهینه از توانمندی‌های خدادادی او هستند. لازمه این کار مدیریت بر رفتار انسان است و از آنجایی که رفتار و منش انسان متأثر از محیط اوست، با شناسایی عوامل محیطی حاکم بر رفتار انسان می‌توان آن را تقویت یا تضعیف کرد. ویژگی‌ها و شرایط محیطی می‌تواند موجب ایجاد انگیزه و توانمند شدن کارکنان شود و فرصت توسعه و پیشرفت آنان را فراهم ساخته و حتی می‌تواند به نحوی باشد که در آنان انگیزه‌ی انجام کارهایی فراتر از تکالیف شغلی که منجر به بهره‌وری سازمانی می‌شود را بوجود آورد. با توجه به اینکه فعالیت‌های مؤثر نیروی انسانی برخاسته از دو مؤلفه مهم چشمگیر است: الف) باورها، ارزش‌ها و سایر عناصر ذهنی آنها ب) میزانی که افراد بر حسب باورهای خود میل به کاربرد آنها دارند، بررسی فرهنگ سازمانی را موجب می‌شود.

در یک نگاه کلی پژوهش حاضر بر آن است تا ضمن شناخت رفتارهای فراتر از تکالیف شغلی که تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی می باشد و همچنین شناخت فرهنگ سازمانی، ارتباط دو موضوع مذکور را در اداره کل تعاون استان اصفهان را مورد تحلیل و بررسی قرار دهد.

رفتارهای شهروندی سازمانی یکی از دسته رفتارهایی است که بر روی افزایش عملکرد سازمان تاثیر می گذارد. ارگان (۱۹۸۸) بیان می کند که رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای فردی از روی اختیار است که به طور مستقیم و باصراحت توسط سیستم پاداش رسمی سازمان شناخته نشده ولی در مجموع باعث ارتقاء عملکرد مؤثر سازمان می شود. اختیاری بودن به این مفهوم است که در شرح شغل نیامده و در شغل فرد جز الزامات شغلی نیست و در قرارداد فرد با سازمان مشخص نشده است. این رفتارها انتخاب فردی بوده و حذف آن باعث مجازات نمی شود.

در این فصل به بررسی کلیات پژوهش پرداخته شده است. ابتدا مسأله پژوهشی تشریح شده و اهمیت و ارزش پژوهش بیان گردیده و در ادامه به بیان کاربرد آن در اداره کل تعاون استان اصفهان پرداخته شده است و اهداف پژوهش حاضر و فرضیه های پژوهش مورد ملاحظه قرار گرفته و با توجه به اینکه هر پژوهشی دارای قلمرویی می باشد قلمرو موضوعی، مکانی و زمانی پژوهش مشخص گردیده است. تعریف واژگان کلیدی پژوهش، تکمیل کننده این بخش می باشد.

۱-۱) شرح و بیان مسأله پژوهشی

با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر و با ورود سازمان ها به اقتصاد دانش محور، نیروی انسانی حیاتی ترین عنصر راهبردی در افزایش اثربخشی و کارایی سازمان محسوب می شود. نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزش های سازمان، نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان ها است. اسکات در سال ۱۹۹۱ مطرح کرد که منشأ اصلی مزیت رقابتی برای سازمان ها، فداکاری و کیفیت تعهد و توانایی نیروی کار است، چرا که نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف سازمانی، حاضر است فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند و در نتیجه موجبات اثر بخشی سازمان را فراهم آورد. (گوینزی و پیلونی^۱، ۲۰۰۴). در این راستا، پژوهش هایی برای کمک به سازمانها در جهت بهره گیری هر

چه مطلوب تر از توانایی های انسان و در جستجوی پاسخ به این سؤال که چه عواملی می توانند در ایجاد و حفظ چنین رفتارهایی مؤثر واقع شوند، تمرکز یافته است.

سازمان ها همانند انسان دارای ویژگی هایی هستند که این ویژگی ها می توانند به صورت صمیمی، خلاق، نوآور یا محافظه کار باشند، بر اساس همین ویژگی ها می توان نگرش ها و رفتارهای کسانی را که درون این سازمان ها هستند را پیش بینی نمود. (رابینز^۱، ۱۳۸۸)

کارکنان در یک مجموعه سازمانی نظیر شهروندان در یک جامعه هستند. جامعه ای که در آن همه ی اعضا با هم ارتباط مداوم و اجتناب ناپذیر دارند. سازمانی که با کارکنان خود به مثابه شهروند برخورد می نماید و این دیدگاه را در بین مدیران و کارکنان پرورش دهد دیگر کارکنان را هزینه تلقی نخواهد کرد و سعی نمی کند به هر بهانه ای از تعداد آنان بکاهد و یا حقوق و مزایای آنان را کاهش دهد. به عبارتی منابع انسانی تبدیل به سرمایه انسانی خواهد شد.

مقصود از فرهنگ سازمانی که در این پژوهش به بررسی تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرداخته شده است، نظامی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود. این نظام از مجموعه ای از ویژگی های اصلی تشکیل شده است که سازمان به آنان ارجح می نهد و برای آنان ارزش قائل است. (رابینز، ۱۳۸۸) و از آنجایی که سازمان ها همواره به دنبال بهره وری بیشتر هستند و یکی از مهمترین عوامل در دستیابی به این هدف منابع انسانی می باشد، بنابراین رفتار کارکنان در سازمان دارای اهمیت می باشد.

رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است ، چرا که پژوهش های اخیر نشان داده است که رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره وری سازمانی ارتباط دارد. (توره، ۱۳۸۵) با فرض اینکه اگر رفتار شهروندی سازمانی عامل مهمی در افزایش عملکرد سازمانی می باشد، ما به دنبال آن هستیم که عوامل موجد رفتار شهروندی سازمانی را بیابیم.

آنچه از بررسی و مطالعه پژوهش ها و یافته ها بر می آید، بیانگر تأثیر فرهنگ سازمانی بر نحوه رفتار کارکنان می باشد به گونه ای که امروزه سازمان هایی که اعتقادات، باورها و ارزش های کلیدی را در سازمان توسعه داده اند دارای فرهنگ قوی تری بوده و رضایت در این سازمان ها بیشتر، ترک خدمت و نقل و انتقال کمتر است، افراد به

شغل خود علاقه داشته و آن را به نحو مطلوب انجام می دهند. در این سازمان ها، فرهنگ سازمانی عاملی مثبت در جهت اثربخشی بیشتر سازمان می باشد. (مقیم، ۱۳۸۵)

سازمان های امروزی به افرادی نیازمندند که تمایل دارند با هنجارهای موجود هموردی نمایند و برای آن ها قابل قبول نباشد که فعالیت ها به روشی همیشگی انجام شوند و همچنین افرادی باشند که مسئولیت اقداماتشان را بپذیرند. (تامپسون^۱، ۱۹۹۹) با فرض اینکه رفتار شهروندی سازمانی سهم بسزایی در افزایش عملکرد سازمانی دارد عوامل موجد آن شامل رضایت شغلی، رهبری تحول آفرین و حمایت گر، کار لذت بخش و درگیری سازمانی، حمایت سازمانی، اعتماد، عدالت سازمانی، اجرای قرارداد روانی و ویژگی های کارکنان می باشد. (ترنلی^۲ و دیگران، ۲۰۰۳)

زمینه فرهنگ دارای تأثیر بالقوه بر رفتار شهروندی است که آثار مختلف فرهنگ بر رفتار شهروندی سازمانی را می توان در قالب موارد زیر مورد توجه قرار داد:

۱. انواع مختلف رفتار شهروندی مشاهده شده در سازمان ها (به عنوان نمونه، تأثیر بر نوع ساختار)

۲. استمرار انواع مختلف رفتار شهروندی

۳. تقویت روابط بین رفتار شهروندی با عوامل تأثیرگذار و پیامدها

۴. مکانیزم هایی که از طریق آن رفتار شهروندی ایجاد می گردد یا بر موفقیت سازمانی تأثیر می گذارد.

(پودساکف^۳ و دیگران، ۲۰۰۰)

ماریسون^۴ (۱۹۹۴) "واژه گستره شغلی درک شده"^۵ را برای تمایز بین دو دسته رفتارهای در نقش و رفتارهای فراتر از نقش به کار برده است. مرز رفتار در نقش و فراتر از نقش (رفتار شهروندی) از فرهنگی به فرهنگ دیگر تغییر می کند، رفتاری که در یک فرهنگ به عنوان رفتار فراتر از نقش محسوب می شود در فرهنگ دیگر ممکن است رفتار درون نقش محسوب شود و پژوهش هایی که تا کنون در زمینه فرهنگ سازمانی انجام گرفته است عمدتاً به بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با متغیرهایی نظیر ساختار سازمان، اثربخشی، بهره وری، عملکرد و... می پردازد. پژوهش های کمی در مورد نقش متغیرهای مرتبط با فرهنگ در انجام رفتارهای شهروندی سازمانی وجود دارد.

(کوانتر^۶ و دیگران، ۲۰۰۸)

1 - Thompson

2 - Turnley

3 - Podsakoff

4 - Morrison

5 - perceived job breadth

6 - Kwantes

پژوهش‌هایی که اخیراً انجام شده هفت ویژگی اصلی را بر می‌شمارد که در مجموع فرهنگ سازمانی را تشکیل می‌دهند. این هفت ویژگی عبارتند از: خلاقیت و خطرپذیری - توجه به جزییات - نتیجه‌گرایی - توجه به افراد - تیم‌گرایی - تهور طلبی - ثبات یا پایداری. (رابینز، ۱۳۸۸)

با توجه به اهداف کلان اداره کل تعاون استان اصفهان که بیشترین تأکید را بر منابع انسانی برای پیش بردن راهبردهای سازمان دارد و از آنجایی که در اداره کل تعاون، تأثیر رفتار کارمندان بر عملکرد سازمان با توجه به خدماتی بودن این سازمان بیشتر است و همچنین در سازمان‌های دولتی بهره‌وری نسبت به سایر سازمان‌ها کمتر از میزان مورد انتظار است و با توجه به اهمیت این دو مقوله مهم رفتاری یعنی فرهنگ و رفتار شهروندی این پژوهش به دنبال آن است که در آیا در اداره کل تعاون استان اصفهان، فرهنگ سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

۱-۲) اهمیت و ارزش پژوهش

کارمندان، شهروندان سازمان هستند و این شهروندان در دنیای امروز از منابع بسیار مهم سازمان هستند و رفتار آنان برای مدیران بسیار با اهمیت تلقی می‌شود. در سازمانی که کارمندان آن باید وظایفی را انجام دهند که بیش از حد تکراری و یکنواخت است به احتمال زیاد رفتارهای شهروندی به طور قابل ملاحظه‌ای کاهش می‌یابد. (تورنلی و دیگران، ۲۰۰۳) از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد، تلاش برای شناسایی متغیرهایی که رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان افزایش می‌دهد را بیشتر می‌کند. (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۹)

عوامل موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها همواره مورد توجه و محور تلاش پژوهشگران رشته مدیریت بوده و موضوع‌های مختلفی از جمله ساختار، فرآیندهای سازمانی، مسائل محیطی، مزایای رقابتی و... مورد توجه صاحب نظران قرار گرفته است. لیکن در دو دهه اخیر جنبه جدیدی از سازمان به این موضوع‌ها افزوده شده و آن فرهنگ سازمانی است. (زاهدی، ۱۳۸۱) بنابراین با توجه به تأثیری که فرهنگ سازمانی می‌تواند بر موفقیت و اثربخشی سازمانی داشته باشد بررسی تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی حائز اهمیت است.

مدیران و پژوهشگران بر این باورند که فرهنگ سازمانی می‌تواند بر نگرش کارکنان، عملکرد و اثربخشی سازمانی تأثیر بگذارد. نتایج مطالعات گوناگون نشان می‌دهد که اولاً فرهنگ سازمانی به میزان قابل توجهی با نگرش‌ها و رفتار کارکنان در ارتباط است، ثانیاً تناسب بین ارزشهای فردی و ارزشهای سازمانی کاملاً با تعهد