

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## (دفاعیه پایان نامه)

با تأییدات خداوند متعال پایان نامه تحصیلی خانم نسرين حیدری رشته مدیریت دولتی دانشجوی

دوره نیمه حضوری / فراگیر کارشناسی ارشد تحت عنوان :

**بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شرکت برق**

**منطقه ای تهران**

که به راهنمایی جناب آقای دکتر حقیقی تنظیم گردیده است . در جلسه مورخ ۱۸/۸/۹۰ با حضور اعضاء

هیأت داوران مطرح وبا نمره ( به عدد ۱۸۷<sup>۰</sup> به حروف هجده و هفتاد و هفت ) و درجه ( عالی ) به تصویب

رسید .

اعضاء هیأت داوران :

سمت	نام و نام خانوادگی	محل امضاء	ملاحظات
استاد راهنما	جناب آقای دکتر حقیقی		
استاد مشاور	جناب آقای دکتر عبدصبور		
استاد داور	جناب آقای دکتر حسین پور		
نماینده تحصیلات تکمیلی	خانم یزدانی		



دانشگاه علامه طباطبایی  
دانشکده پردیس نیمه حضوری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی  
کارکنان شرکت برق منطقه ای تهران

نگارش

نسرین حیدری

استاد راهنما

دکتر مهدی حقیقی کفاش

استاد مشاور

دکتر فریدون عبدصبور

استاد داور

دکتر داوود حسین پور

پاییز ۹۰

پدر و مادر مهربانم :

به پاس تعبیر عظیم و انسانی تان از کلمه ایثار و از خودگذشتگی تان، به پاس عاطفه  
سرشار و گرمای امید بخش وجودتان که در این سردترین روزگار ان بهترین پشتیبان  
من بود، به پاس قلب های بزرگتان که فریادس من بود و سرگردانی و ترس در  
پناهشان به شجاعت می گرایید و به پاس محبت های بی دریغتان که هرگز فروکش نمی  
کند

و عزیزی که تمام من است و پایه آرامم، همراه روزهای سخت زندگی ام

این مجموعه را به وجودنازنینتان تقدیم می کنم.

سپاسگزاری:

منت خدای راعزوجل که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید نعمت  
اکنون که به لطف ایزدمنان، تدوین این پایان نامه به اتمام رسیده است و وظیفه خود می دانم تا  
مراتب امتنان و سپاس قلبی خود را از تمامی عزیزانی که بی سائبه مراد انجام این امریاری نمودند ابراز  
نمایم:

استاد گرامی و ارجمند جناب آقای دکتر «مهدی حقیقی کفاش» که به همواره بار، نمودهای عالمانه خود  
را هکشتای انجام این تحقیق بوده اند.

استاد گرامی و ارجمند جناب آقای دکتر «فریدون عبد صبور» که با مشاوره صمیمانه خود، موجبات هماهنگی  
و غنای هر چه بیشتر این تحقیق را فراهم نمودند.

استاد گرامی و ارجمند جناب آقای دکتر «داوود حسین پور» که زحمات داورسی این پایان نامه را  
تقبل نموده و با نظرات ارزنده خود موجب پربار شدن این تحقیق گردیده اند.

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت برق منطقه ای تهران به اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت برق منطقه ای تهران تشکیل داده اند که از بین آن ها ۱۲۰ نفر به شیوه نمونه گیری تصادفی برای پاسخ گویی به پرسشنامه پژوهش انتخاب شدند. پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است، که بخش اول مربوط به مؤلفه های کارکردهای مدیریت منابع انسانی و بخش دوم مربوط به مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی می باشد. پرسشنامه مذکور از روایی محتوا برخوردار بوده و پایایی آن از طریق محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تعیین گردید. داده های حاصل از پرسشنامه پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. شاخص های برازش و تناسب مدل الگوی نظری اولیه که در آن کارکردهای مدیریت منابع انسانی تأثیرات خود را بر رفتار شهروندی سازمانی اعمال می نمودند، از وضعیت مطلوبی برخوردار بود. برای بررسی معناداری و رابطه میان متغیرها از آماره  $t$  و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج نشان داد کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارند به جز نظام آموزش و بهسازی منابع انسانی که با رفتار وظیفه شناسی کارکنان و نظام حفظ و نگهداری منابع انسانی که با رفتارهای فضیلت مدنی و احترام و تکریم کارکنان از تفاوت معناداری برخوردار بودند و رابطه مثبت و معناداری ندارند.

**واژگان کلیدی:** کارکردهای مدیریت منابع انسانی، رفتار شهروندی سازمانی، شرکت برق منطقه ای تهران

**فصل اول: کلیات تحقیق**

مقدمه.....	۲
۱-۱- بیان مسأله.....	۳
۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۵
۱-۳- اهداف تحقیق.....	۷
۱-۳-۱- هدف اصلی تحقیق.....	۷
۱-۳-۲- اهداف فرعی تحقیق.....	۷
۱-۴- سوال اصلی تحقیق.....	۷
۱-۵- فرضیه های تحقیق.....	۸
۱-۵-۱- فرضیه اصلی تحقیق.....	۸
۱-۵-۲- فرضیه های فرعی تحقیق.....	۸
۱-۶- روش تحقیق.....	۹
۱-۶-۱- نوع تحقیق.....	۹
۱-۶-۲- روش های گردآوری اطلاعات.....	۹
۱-۶-۳- جامعه آماری، نمونه، روش نمونه گیری.....	۱۰
۱-۶-۴- تجزیه و تحلیل اطلاعات.....	۱۰
۱-۷- تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی.....	۱۰
۱-۸- شمایی از مدل مفهومی تحقیق.....	۱۱
خلاصه فصل اول.....	۱۲

**فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق**

بخش اول: کارکردهای مدیریت منابع انسانی

۲-۱- مقدمه.....	۱۴
۲-۲- نظام جذب و تامین منابع انسانی.....	۱۷
۲-۲-۱- تامین منابع انسانی.....	۱۸
۲-۲-۱-۱- کارمندیابی.....	۱۹
الف- کارمندیابی از طریق منابع داخلی.....	۱۹

ب- کارمندیابی از طریق منابع خارجی.....	۲۰
۲-۲-۱-۲- انتخاب یا گزینش.....	۲۰
۲-۲-۱-۳- به کار گماردن (انتصاب).....	۲۱
۲-۳- نظام آموزش و بهسازی منابع انسانی.....	۲۱
۲-۳-۱- تعریف آموزش و بهسازی منابع انسانی.....	۲۱
۲-۳-۲- اهداف آموزش و بهسازی منابع انسانی.....	۲۳
۲-۴- نظام حفظ و نگهداری منابع انسانی.....	۲۴
۲-۴-۱- نظام جبران خدمات.....	۲۵
۲-۴-۲- عوامل نگهدارنده.....	۲۶
۲-۴-۲-۱- بخش اول: ایمنی، بهداشت، تربیت بدنی.....	۲۶
۲-۴-۲-۲- بخش دوم: بیمه و بازنشستگی.....	۲۷
۲-۴-۲-۳- بخش سوم: خدمات رفاهی.....	۲۷
۲-۵- نظام به کارگیری منابع انسانی.....	۲۸
۲-۵-۱- بخش اول: رهبری اثربخش.....	۲۸
۲-۵-۲- بخش دوم: ارتباطات و انگیزش.....	۳۲
۲-۵-۳- بخش سوم: جابجایی، ترک خدمت و انضباط کار.....	۳۶
بخش دوم: رفتار شهروندی سازمانی	
مقدمه.....	۴۱
۲-۶- مفهوم شهروندی، شهروند و شهروندی سازمانی.....	۴۲
۲-۶-۱- مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....	۴۴
۲-۶-۲- تعریف رفتار شهروندی سازمانی.....	۴۴
۲-۶-۳- دیدگاه صاحب نظران در مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....	۴۶
۲-۶-۴- سیر تکوین مفهوم شهروندی سازمانی.....	۴۹
۲-۶-۵- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....	۵۱
۲-۶-۶- عوامل موثر در بروز رفتار شهروندی سازمانی.....	۵۴
۲-۶-۷- پیامدها و نتایج رفتارهای شهروندی سازمانی برای سازمان.....	۵۶



۵۷.....	۲-۶-۸- مزایای حاصل از رفتار شهروندی سازمانی.....
۵۸.....	۲-۶-۹- پیشینه تحقیق.....
۵۹.....	۲-۶-۱۰- مدل مفهومی و تحلیلی تحقیق.....
۶۵.....	۲-۶-۱۱- شرکت برق منطقه ای تهران.....
۶۸.....	خلاصه فصل دوم.....

### فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۷۰.....	مقدمه.....
۷۱.....	۳-۱- روش تحقیق.....
۷۲.....	۳-۲- متغیرهای تحقیق.....
۷۴.....	۳-۳- روش های گردآوری اطلاعات.....
۷۵.....	۳-۴- پایایی ابزار اندازه گیری.....
۷۷.....	۳-۵- روایی ابزار اندازه گیری.....
۷۷.....	۳-۶- جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه.....
۷۹.....	۳-۷- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۸۰.....	۳-۸- چگونگی تحلیل داده ها.....
۸۵.....	خلاصه فصل سوم.....

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۸۷.....	مقدمه.....
۸۸.....	۴-۱- توصیف داده ها.....
۸۸.....	۴-۱-۱- اطلاعات توصیفی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان.....
۸۹.....	۴-۱-۲- اطلاعات توصیفی مربوط به وضعیت تحصیلی پاسخ دهندگان.....
۹۰.....	۴-۱-۳- اطلاعات توصیفی مربوط به سنوات خدمت پاسخ دهندگان.....
۹۱.....	۴-۱-۴- اطلاعات توصیفی مربوط به وضعیت سنی پاسخ دهندگان.....
۹۲.....	۴-۱-۵- اطلاعات توصیفی مربوط به مشاغل پاسخ دهندگان.....
۹۳.....	۴-۲- تحلیل داده ها.....
۹۳.....	۴-۲-۱- آزمون فرضیه اصلی تحقیق.....

۴-۲-۲-آزمون فرضیه های فرعی تحقیق.....	۹۵
۴-۲-۲-۱-آزمون فرضیه فرعی ۱.....	۹۵
۴-۲-۲-۲-آزمون فرضیه فرعی ۲.....	۹۷
۴-۲-۲-۳-آزمون فرضیه فرعی ۳.....	۹۹
۴-۲-۲-۴-آزمون فرضیه فرعی ۴.....	۱۰۱
۴-۲-۳-آزمون زیر فرضیه های فرعی.....	۱۰۳
۴-۳-خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها.....	۱۱۵
خلاصه فصل چهارم.....	۱۱۶

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

مقدمه.....	۱۱۸
۵-۱-نتیجه گیری.....	۱۱۹
۵-۱-۱-نتایج پایایی ابزار اندازه گیری.....	۱۱۹
۵-۱-۲-نتایج روایی ابزار اندازه گیری.....	۱۲۰
۵-۱-۳-نتایج آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی.....	۱۲۰
۵-۱-۴-نتایج تحلیل آماری آزمون فرضیه ها به کمک مدل یابی معادلات ساختاری.....	۱۲۱
۵-۲-تفسیر یافته ها.....	۱۲۳
۵-۳-پیشنهادات برگرفته از متن تحقیق.....	۱۲۴
۵-۴-پیشنهاد برای تحقیقات آینده.....	۱۳۰
۵-۵-محدودیت های تحقیق.....	۱۳۱
خلاصه فصل پنجم.....	۱۳۱
فهرست منابع فارسی.....	I
فهرست منابع انگلیسی.....	V
ضمائم.....	IX

## نمودارها

- ۱-۱) نمودار مدل مفهومی تحقیق..... ۱۱
- ۲-۱) نمودار چرخه منابع انسانی..... ۱۶
- ۲-۲) نمودار الگوی ارتباطی..... ۳۳
- ۲-۳) نمودار نحوه شکل گیری رفتار انسان..... ۳۴
- ۲-۴) نمودار نظام مدیریت منابع انسانی..... ۶۱
- ۲-۵) نمودار ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اورگان..... ۶۲
- ۲-۶) نمودار مدل مفهومی تحقیق..... ۶۲
- ۲-۷) نمودار مدل مفهوم سازی شده یا تحلیلی پژوهش..... ۶۳
- ۲-۸) نمودار چارت سازمانی شرکت برق منطقه ای تهران..... ۶۷
- ۳-۱) نمودار دیاگرام مسیر..... ۷۴
- ۴-۱) نمودار فراوانی ترکیب جنسیتی پاسخ دهندگان..... ۸۸
- ۴-۲) نمودار فراوانی وضعیت تحصیلی پاسخ دهندگان..... ۸۹
- ۴-۳) نمودار فراوانی وضعیت سنوات خدمت پاسخ دهندگان..... ۹۰
- ۴-۴) نمودار فراوانی وضعیت سنی پاسخ دهندگان..... ۹۱
- ۴-۵) نمودار فراوانی وضعیت بخش مشاغل پاسخ دهندگان..... ۹۲
- ۴-۶) نمودار مدل اصلی پژوهش ( حالت تخمین) فرضیه اصلی..... ۹۳
- ۴-۷) نمودار مدل اصلی پژوهش ( حالت معناداری) فرضیه اصلی..... ۹۳
- ۴-۸) نمودار مدل در حالت تخمین ضرایب فرضیه فرعی ۱..... ۹۵
- ۴-۹) نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب فرضیه فرعی ۱..... ۹۶
- ۴-۱۰) نمودار مدل در حالت تخمین ضرایب فرضیه فرعی ۲..... ۹۷
- ۴-۱۱) نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب فرضیه فرعی ۲..... ۹۸
- ۴-۱۲) نمودار مدل در حالت تخمین ضرایب فرضیه فرعی ۳..... ۹۹
- ۴-۱۳) نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب فرضیه فرعی ۳..... ۱۰۰
- ۴-۱۴) نمودار مدل در حالت تخمین ضرایب فرضیه فرعی ۴..... ۱۰۱
- ۴-۱۵) نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب فرضیه فرعی ۴..... ۱۰۲

نمودار مدل در حالت برآورد ضرایب مسیر چهار نظام با وظیفه شناسی.....	۱۰۳
نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب مسیر ( t-value ) چهار نظام با وظیفه شناسی.....	۱۰۴
نمودار مدل در حالت برآورد ضرایب مسیر چهار نظام با نوع دوستی.....	۱۰۶
نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب مسیر ( t-value ) چهار نظام با نوع دوستی.....	۱۰۶
نمودار مدل در حالت برآورد ضرایب مسیر چهار نظام با فضیلت مدنی.....	۱۰۸
نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب مسیر ( t-value ) چهار نظام با فضیلت مدنی.....	۱۰۹
نمودار مدل در حالت برآورد ضرایب مسیر چهار نظام با جوانمردی.....	۱۱۱
نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب مسیر ( t-value ) چهار نظام با جوانمردی.....	۱۱۱
نمودار مدل در حالت برآورد ضرایب مسیر چهار نظام با احترام و تکریم.....	۱۱۳
نمودار مدل در حالت معناداری ضرایب مسیر ( t-value ) چهار نظام با احترام و تکریم.....	۱۱۴

## جدول ها

جدول سیر تکوین و توسعه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....	۵۰
جدول شاخص های کارکردهای مدیریت منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی.....	۶۴
جدول ترکیب سؤالات پرسشنامه.....	۷۵
جدول میزان آلفای کرونباخ مؤلفه ها.....	۷۶
جدول ترکیب جنسیتی پاسخ دهندگان.....	۸۸
جدول وضعیت تحصیلی پاسخ دهندگان.....	۸۹
جدول وضعیت سنوات خدمت پاسخ دهندگان.....	۹۰
جدول وضعیت سنی پاسخ دهندگان.....	۹۱
جدول وضعیت بخش مشاغل پاسخ دهندگان.....	۹۲
جدول شاخص های برازش مدل فرضیه اصلی.....	۹۳
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی فرضیه اصلی.....	۹۴
جدول شاخص های برازش مدل فرضیه فرعی ۱.....	۹۵
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی فرضیه فرعی ۱.....	۹۶
جدول شاخص های برازش مدل فرضیه فرعی ۲.....	۹۷
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی فرضیه فرعی ۲.....	۹۸

جدول شاخص های برازش مدل فرضیه فرعی ۳.....	۹۹
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی فرضیه فرعی ۳.....	۱۰۰
جدول شاخص های برازش مدل فرضیه فرعی ۴.....	۱۰۱
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی فرضیه فرعی ۴.....	۱۰۲
جدول شاخص های برازش مدل چهار نظام با وظیفه شناسی.....	۱۰۳
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی چهار نظام با وظیفه شناسی.....	۱۰۴
جدول شاخص های برازش مدل چهار نظام با نوع دوستی.....	۱۰۵
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی چهار نظام با نوع دوستی.....	۱۰۷
جدول شاخص های برازش مدل چهار نظام با فضیلت مدنی.....	۱۰۸
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی چهار نظام با فضیلت مدنی.....	۱۰۹
جدول شاخص های برازش مدل چهار نظام با جوانمردی.....	۱۱۰
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی چهار نظام با جوانمردی.....	۱۱۲
جدول شاخص های برازش مدل چهار نظام با احترام و تکریم.....	۱۱۳
جدول ضرایب مسیر، آماره t ، ضریب تعیین و ضریب همبستگی چهار نظام با احترام و تکریم.....	۱۱۴
جدول خلاصه یافته های حاصل از آزمون فرضیه ها.....	۱۱۵
جدول مدل اندازه گیری کارکردهای مدیریت منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۲۰

**شکل ها**

شکل مزایای حاصل از رفتار شهروندی سازمانی.....	۵۸
---	----

# فصل اول

---

---

## کلیات تحقیق

## مقدمه

همان گونه که هر برنامه عملیاتی نیازمند طراحی از قبل انجام شده می باشد، انجام یک تحقیق نیز نیازمند طرح تحقیق است تا چارچوب و اساس تحقیق را بیان نماید. بر این اساس در اولین فصل از این بررسی، طرح تحقیق که شامل بیان مسئله، اهمیت و ضرورت انجام آن، اهداف تحقیق، مفاهیم واژگان، روش تحقیق، روش های توصیف و تحلیل و جمع آوری اطلاعات و مواردی نظیر آن ارائه خواهد شد. هدف از طرح این مباحث آشنا ساختن مخاطب با چگونگی انجام تحقیق و چارچوب های اساسی آن می باشد. به این ترتیب که مسئله اساسی نزد محقق از انجام این تحقیق چه بوده است؟ چه اهداف و مقاصدی دنبال می شود؟ از چه روشی برای انجام این روش استفاده نموده است؟ متغیرهای اصلی بررسی کدامند؟ از چه روش هایی برای جمع آوری اطلاعات و از چه روش هایی برای توصیف و تحلیل آن ها استفاده خواهد شد؟ مطالعه این فصل مخاطب را از ابتدا با تفکر پژوهشی پژوهشگر آشنا نموده و آماده ادامه مسیر مطالعه که بررسی مبانی نظری و چارچوب تئوریک تحقیق است می نماید.

## ۱-۱- بیان مسأله

دنیای امروز به شدت و با سرعت قابل ملاحظه ای در حال تغییر و تحول است، و جهانی شدن، پدیده ای است که باعث شده سازمان ها پا را از مرزهای محلی و ملی فراتر گذاشته وارد عرصه رقابت شدید بین المللی شوند. در این میان سازمان ها برای اینکه بتوانند در این عرصه نقش پررنگ تری داشته باشند در جستجوی شیوه های جدید برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. با توجه به اینکه نیروی انسانی، عموماً مهمترین منبع هر سازمانی می باشد، مدیران باید توجه خاصی به رفتار انسان در سازمان داشته باشند و به این منظور می باید به دانش رفتار سازمانی که آنان را در شناخت علل رفتار، پیش بینی و هدایت رفتار، یاری می کند، مجهز شوند تا بتوانند نیروی انسانی را به عنوان یک منبع سازمانی به طرف اهداف سازمان سوق دهند. رفتار سازمانی، مطالعه رفتار انسان در عرصه سازمان، رویارویی انسان و سازمان و بالاخره مطالعه سازمان می باشد. ارزش رفتار سازمانی در این است که جنبه های مهمی از شغل مدیران را تفکیک کرده و در رابطه با بعد انسانی مدیریت، دیدگاه های خاصی را پیشنهاد می کند که عبارتند از: انسان ها به عنوان اعضای سازمان، انسان ها به عنوان مهمترین منبع سازمان و انسان ها به عنوان موجوداتی منحصر به فرد (گریفین، ۱۳۸۵: ۳۳-۲۸).

چستر بارنارد (۱۹۶۱-۱۸۸۶) که سال ها رئیس « شرکت تلفن بل » در نیوجرسی بود معتقد است که هر سازمان هدفی دارد؛ اما این مسأله به تنهایی موجب تمایل منابع انسانی به همکاری نمی شود، مگر اینکه هدف را همه اعضای سازمان بپذیرند و برای رسیدن به آن همکاری و مشارکت داشته باشند. بنابراین، بارنارد معتقد است که مبنای اصلی کار در سازمان، پذیرش هدف و داشتن حس همکاری است. در غیر این صورت این وظایف مدیران، به ویژه مدیران منابع انسانی، در یک سازمان است که چنین طرز تفکری را در کارکنان پدید آورند؛ این میسر نمی گردد، مگر با برقراری ارتباطات مؤثر انسانی در سازمان (ابطحی، ۱۳۸۶: ۱۱).

توجه یک سویه به مسائل سازمانی و توجه صرف به ساختارها و تشکیلات موجب غفلت از محتوی و در نتیجه خشک و بی روح شدن سازمان های دولتی است. در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هر می سازمان بوده است، به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینانی بین افراد سازمان وجود داشت. اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان افراد به وجود می آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می شود که تا حد توان پیش روند. یکی از موضوعاتی که بیش از دو دهه است، که کانون توجهات می باشد و از نوع رفتارهای سازمانی مهم و از جنس شاخص های نرم است، رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> است. از این رو مطالعه و بررسی رفتارهای شهروندی و

<sup>۱</sup> - Organizational citizenship behavior (OCB)



اهمیت دادن به آن نشانه اهمیت و توجه جدی به محتوی و باطن سازمان هاست. این موضوع به جای پرداختن به شکل، ظاهر و فیزیک سازمان به محتوی و درون سازمان توجه می کند و از طریق شناسایی برخی رفتارها که خارج از روند سازمان می توانند شکل بگیرند به کارآمدی سازمان ها کمک می کنند. بیشتر پژوهش هایی که مربوط به رفتار شهروندی سازمانی است بر آثار این رفتارها بر عملکرد فردی و سازمانی تأکید دارد. همچنین شکل گیری این نوع رفتارها در کارکنان و مدیران برای پیشبرد امور دولت ها و کارآمدی شان ضروری و حیاتی است.

ارگان<sup>۱</sup> (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری فردی و داوطلبانه می داند که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود (Organ, 1988: 4).

سازمان ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخش خرد جمعی خود نیستند. تفاوت بین همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است، بدین ترتیب که مسیر نیل به هدف های سازمانی تسهیل می شود (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵: ۳۴).

اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می روند. به میل و خواسته خود به رفتارهایی دست می زنند که جز وظایف رسمی شغلی شان نیست، به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند.

نتایج مطالعات نشان می دهد که مدیران می توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند. به جای آنکه متوسل به زور و اجبار شوند، به فرایندهای انتخاب یا استخدام یا جامعه پذیری اتکا نمایند تا اینکه این رفتارها را ایجاد نمایند (مقیم، ۱۳۸۴: ۲۱).

کارکردهای مدیریت منابع انسانی<sup>۲</sup> که در دیدگاه سنتی عمدتاً به نگهداری سوابق، سیاهه های حقوق و دستمزد و استخدام مربوط می شده تغییرات زیادی یافته و اکنون مدیریت منابع انسانی منبع حیاتی و دانش و تجربه و به مثابه سرمایه سازمان موضوعی تخصصی است (عباسپور، ۱۳۸۱: ۸۷). بر اساس مدل نظام مدیریت منابع انسانی، ناصر میرسپاسی، این کارکردها به چهار فرایند (نظام)، جذب و تأمین منابع انسانی، آموزش و بهسازی منابع انسانی، حفظ و نگهداری منابع انسانی، به کارگیری مؤثر منابع انسانی، دسته بندی می شوند.

<sup>۱</sup>. Organ

<sup>۲</sup>. Human resource management practices

برمان و موتوایدلو<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان عملکرد زمینه ای تعریف کردند، که عبارت است از حوزه وسیعی از رفتار که صریحاً در شرح شغل بیان نشده ولی بر زندگی سازمانی تأثیرگذار می باشد. الگوهای رفتاری موجود در عملکرد زمینه ای و رفتار شهروندی سازمانی هم از نظر تئوری و هم از نظر عملی برای همه انواع شیوه های منابع انسانی از قبیل تجزیه و تحلیل شغل، استخدام، انتخاب، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد، بازپرداخت و حتی روابط کار و کارگر دارای مفاهیم بسیار مهم می باشند (غفاری آشتیانی و کهن، ۱۳۸۹: ۲).

با توجه به اهمیت شرکت برق در ایران و ضعف به کارگیری کارکردهای مدیریت منابع انسانی در این سازمان که در برخی مسائل همچنان از الگوهای سنتی تبعیت می نمایند و در پی این موضوع در کارکنان نوعی احساس بی عدالتی به وجود آمده است و از طرفی مانع بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از طرف کارکنان می شود، محقق را بر آن داشت تا در این حوزه به بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بپردازد. در این تحقیق سؤالی که مورد نظر است و محقق به دنبال پاسخگویی به آن است، این است که «چگونه کارکردهای مدیریت منابع انسانی به عنوان متغیر مستقل بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به عنوان متغیر وابسته، که هنوز برای بسیاری از مدیران یک مفهوم ناملموس است، در شرکت برق منطقه ای تهران، تأثیر می گذارد». پاسخ دقیق به این سؤال باعث خواهد شد، که سازمان هایی مانند شرکت برق بتوانند با به کارگیری کارکردهای مدیریت منابع انسانی و همچنین با ایجاد و ارتقای رفتارهای اختیاری و صلاحیددی در بین کارکنان خود، که این گونه رفتارها در رفتار شهروندی سازمانی نمود پیدا می کند، ظرفیت خود را در رویارویی با محیطهای رقابتی افزایش داده و در نهایت به توسعه دست یابند. به عبارتی در این تحقیق محقق به طور مجزا تأثیر هر کدام از کارکردهای مدیریت منابع انسانی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی مورد سنجش قرار می دهد تا در صورت وجود رابطه مثبت و معنادار بین آن ها، راهکارها و پیشنهادهایی برای تقویت توأمان این رفتارها در سازمان، برگرفته از نتایج تحقیق ارائه دهد.

## ۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق

موضوع تغییر، تحول و بهبود سازمانی، از ضرورت های اجتناب ناپذیر سازمان های نوین است. در جامعه پر تلاطم عصر اطلاعات و ارتباطات، سکون، مساوی با نابودی است و هر پدیده ای که بخواهد آنتروپی منفی را پیشه خود سازد، باید به سمت تغییر حرکت نماید (جنیدی و بیگی نیا، ۱۳۸۸: ۱۰۳).

<sup>۱</sup> - Borman & Motowidlo

دلیل بر ضرورت انجام این پژوهش توجه به شرایطی است که در اطراف ما وجود دارد. می بینیم که مسائل سازمانی از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار گرفته است و راه های متنوعی برای برون رفت از مشکلات مدیریتی ارائه شده است، ولی هنوز شاهد معضلات و مشکلات بسیاری در عملکردهای مدیریتی هستیم. بنابراین ضرورت انجام پژوهش هایی از جنس نرم، که این پژوهش از زمره آن هاست، آشکار می گردد.

مسائل و مشکلاتی که امروزه در سازمان ها و نهادها وجود دارد، به دلیل عدم شناخت برخی از مدیران از رفتار سازمانی است.

مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سال های نخست دهه ۱۹۶۰ در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته، سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آن ها داشته اند، مباحثی نظیر، ادراک، انگیزش، نگرش های شغلی، و... از جمله مواردی هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می پردازند. اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است و علاوه بر رفتار شناسان، توجه روانشناسان و جامعه شناسان را نیز به خود جلب نموده است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی شود. با توجه با اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن می تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (Morkozy, 2005: 12).

همان طور که ملاحظه می گردد، سازمان ها، به ویژه سازمان ها در کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می باشند، بایستی زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر تمامی تجربیات، توانایی ها و ظرفیت های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آن که اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده سازی این گونه رفتارها فراهم گردد (مقیمی، ۱۳۸۴: ۲۲).

ترغیب رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان به طور مستقیم امکان پذیر نیست، لذا برای تشویق این گونه رفتارها در محیط های سازمانی باید پیش زمینه های آن را شناخت و آن ها را تقویت و مدیریت نمود. نتایج مطالعات نشان می دهد که مدیران می توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند. به جای این که متوسل به زور و اجبار شوند، به فرایندهای انتخاب، استخدام یا جامعه پذیری اتکا نمایند تا این رفتارها را ایجاد نمایند (Turnipsed & Murkison, 1996: 46).

اهمیت این پژوهش برای رشته مدیریت دولتی از این حیث است که، در راستای رویکرد نوین در مدیریت دولتی است، که شاه بیت آن شهروندمحوری است. با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی، برای سازمان های امروزی و همچنین جامعه مورد نظر که در زمره سازمان های مهم است، بتواند برای ارتقای این مقوله بسته به ارتباطی که به کارکردهای مدیریت منابع انسانی خواهند داشت، راهکارهایی را ارائه نماید تا این راهکارها ضمن جلب توجه سازمان مذکور و به تبع آن برای سازمان های مشابه، با مفاهیم اساسی چون مدیریت منابع انسانی، موجب ارتقای توأمان این مقوله مهم شود.

### ۱-۳- اهداف تحقیق

آگاهی دقیق از هدف تحقیق موجب می شود که تفاوت مطالعه مورد نظر با دیگر مطالعات پیشین به خوبی روشن شود. به علاوه، شناسایی دقیق هدف به محقق امکان می دهد که اطلاعات مورد نیاز خود را به طور دقیق تشخیص داده و منابع اطلاعاتی را شناسایی کند و در انجام تلاش های تحقیق سریع تر عمل نماید.

#### ۱-۳-۱- هدف اصلی تحقیق

هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت برق منطقه ای تهران است، به نحوی که بتوان در انتها با استفاده از مدلی مناسب نشان داد که سازمان ها چگونه می توانند با استفاده از به کارگیری مدیریت منابع انسانی توانمند، به تربیت کارکنانی که از خود رفتارهای داوطلبانه و مثبت در جهت اثربخشی سازمان بروز دهند، دست یابند.

#### ۱-۳-۲- اهداف فرعی تحقیق

بررسی تأثیر نظام جذب و تأمین منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان  
 بررسی تأثیر نظام آموزش و بهسازی منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان  
 بررسی تأثیر نظام حفظ و نگهداری منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان  
 بررسی تأثیر نظام به کارگیری مؤثر منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان  
 شناخت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

#### ۱-۴- سؤال اصلی تحقیق