



دانشگاه پیام نور

دانشگاه پیام نور استان تهران
گروه مدیریت دولتی-منابع انسانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی - منابع انسانی

عنوان پایان نامه:

**بررسی رابطه عدالت سازمانی، اعتماد و توانمندسازی
کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی:
کارکنان کمیته امداد استان تهران)**

نگارش:

میترا محمدی

استاد راهنما:

دکتر حسن درویش

استاد مشاور:

دکتر محمد علی سرلک

تابستان ۱۳۸۹



تشکر و قدردانی

حمد و ستایش خداوند منان را که در همه مراحل زندگی یاریم فرموده و برای انجام هر کاری بهترین ها را به کمکم فرستاده است.

در انجام این پایان نامه از راهنمایی و مساعدت جناب آقای دکتر حسن درویش برخوردار بوده ام و ایشان نقش بسیار مهمی در این کار بر عهده داشته اند. همچنین مشاوره و راهنمایی های جناب آقای دکتر محمد علی سرلک نیز کمک بزرگی در تدوین این پایان نامه بوده است، که در اینجا از این دو بزرگوار صمیمانه تشکر و سپاسگزاری می نمایم.

میترا محمدی

۱۳۸۹

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۱	مقدمه
۱-۱-۱	بیان مساله
۲-۱	اهمیت و ضرورت تحقیق
۳-۱	اهداف تحقیق
۴-۱	فرضیات تحقیق
۵-۱	قلمرو تحقیق
۱-۵-۱	قلمرو موضوعی
۲-۵-۱	قلمرو مکانی
۳-۵-۱	قلمرو زمانی
۶-۱	روش تحقیق
۷-۱	جامعه آماری و حجم نمونه
۸-۱	ابزار تحقیق
۹-۱	متغیرهای تحقیق
۱۰-۱	روش جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۱-۱	محدودیت‌های تحقیق
۱۲-۱	تعریف عملیاتی واژگان تحقیق

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۱۲	مقدمه
۱-۲	رفتار شهروندی سازمانی
۱-۱-۲	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۲-۱-۲	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۳-۱-۲	ویژگی های کلیدی رفتار شهروندی سازمانی

۴-۱-۲- پیش زمینه های رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۸
۵-۱-۲- پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی.....	۲۱
۲-۲- توانمندسازی کارکنان.....	۲۲
۱-۲-۲- مفهوم توانمندسازی کارکنان.....	۲۲
۲-۲-۲- ابعاد روان شناختی و ساختاری توانمندسازی.....	۲۵
۳-۲-۲- فرآیند توانمندسازی.....	۲۷
۴-۲-۲- دلایل توانمندسازی کارکنان.....	۲۹
۵-۲-۲- راهبردهای توانمندسازی.....	۳۳
۶-۲-۲- موانع توانمندسازی.....	۳۵
۳-۲-۳- اعتماد.....	۳۸
۱-۳-۲- مفهوم و تعریف اعتماد.....	۳۸
۲-۳-۲- اهمیت اعتماد به رهبران(سرپرست).....	۴۰
۳-۳-۲- اعتماد به سرپرست و کمک به همکاران.....	۴۲
۴-۳-۲- مدل ایجاد اعتماد.....	۴۴
۴-۲- عدالت سازمانی.....	۴۷
۱-۴-۲- مفهوم و تعریف عدالت سازمانی.....	۴۷
۲-۴-۲- اصول کلی عدالت سازمانی.....	۴۸
۳-۴-۲- آثار بی عدالتی مورد انتظار برای سازمانها.....	۴۹
۴-۴-۲- انواع عدالت سازمانی.....	۵۰
۱-۴-۴-۲- عدالت توزیعی.....	۵۱
۲-۴-۴-۲- عدالت رویه ای.....	۵۱
۳-۴-۴-۲- عدالت تعاملی(مراوده ای).....	۵۵
۵-۲- رابطه(تبادل) رهبر- عضو.....	۵۸
۱-۵-۲- تئوری تبادل رهبر- عضو.....	۵۸

۶۱	۲-۵-۲- ایجاد و توسعه تبادل رهبر- عضو.....
۶۲	۳-۵-۲- ابعاد تبادل رهبر- عضو.....
۶۴	۴-۵-۲- پیش زمینه های سازمانی رابطه رهبر- عضو.....
۶۵	۵-۵-۲- پیامدهای رابطه رهبر- عضو.....
۶۶	۶-۵-۲- مزایای روابط رهبر- عضو با کیفیت بالا.....
۶۸	۷-۵-۲- اثرات و کاربردهای منفی روابط رهبر- عضو با کیفیت پایین.....
۶۹	۶-۲- مدل مفهومی تحقیق تحقیق.....
۷۰	۶-۲- روابط بین متغیرهای تحقیق.....
۷۴	۷-۲- پیشینه تحقیق.....
۷۴	۱-۷-۲- مطالعات داخلی.....
۷۶	۲-۷-۲- مطالعات خارجی.....
۸۱	۸-۲- کمیته امداد امام خمینی(ره).....

فصل سوم : روش تحقیق

۸۸	مقدمه.....
۸۹	۱-۳- روش تحقیق.....
۸۹	۲-۳- جامعه آماری.....
۹۰	۳-۳- حجم نمونه.....
۹۱	۴-۳- ابزار تحقیق.....
۹۴	۵-۳- روائی و پایائی تحقیق.....
۹۸	۶-۳- روش گردآوری داده ها.....
۹۹	۷-۳- متغیرهای تحقیق.....
۹۹	۸-۳- روش های آماری مورد استفاده.....
۱۰۰	۱-۸-۳- تجزیه و تحلیل عاملی تأییدی.....
۱۰۱	۱-۸-۳- تحلیل مسیر.....
۱۰۲	۹-۳- نرم افزار لیزرل.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها

مقدمه.....	۱۰۵
۱-۴- توصیف داده‌های جمعیت‌شناختی.....	۱۰۶
۱-۴-۱- جنسیت.....	۱۰۶
۱-۴-۲- وضعیت تاهل.....	۱۰۷
۱-۴-۳- سن.....	۱۰۸
۱-۴-۴- تحصیلات.....	۱۰۹
۱-۴-۵- وضعیت استخدامی.....	۱۱۰
۱-۴-۶- عنوان شغلی (سمت در سازمان).....	۱۱۱
۱-۴-۲- آزمون فرضیات تحقیق.....	۱۱۲
۱-۲-۴- تحلیل عاملی تأییدی.....	۱۱۲
۱-۴-۲-۲- بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق و آزمون فرضیه‌ها.....	۱۱۷
۱-۴-۲-۳- نتایج نیکوئی برازش مدل.....	۱۲۳

فصل پنجم: نتیجه‌گیری، ارائه راه‌کارها و پیشنهادها

مقدمه.....	۱۲۴
۱-۵- خلاصه تحقیق.....	۱۲۴
۲-۵- تحلیل یافته‌های پژوهش.....	۱۲۶
۳-۵- ارائه راهکارها و پیشنهادها.....	۱۲۹
۴-۵- محدودیت‌های تحقیق.....	۱۳۱
۵-۵- پیشنهادات به محققین آینده.....	۱۳۲
منابع و مأخذ.....	۱۲۴
پیوست.....	۱۳۲

فهرست شکل ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۱: مدل و چارچوب تحقیق.....	۴
شکل ۱-۲: الگوی توانمندسازی راندولف.....	۲۴
شکل ۲-۲: تئوری تبادل رهبر- عضو.....	۵۹
شکل ۳-۲: مدل و چارچوب تحقیق.....	۷۰
شکل ۳-۲: ساختار کلان تشکیلاتی کمیته امداد امام خمینی (ره).....	۸۳
شکل ۳-۲: ساختار سازمانی دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره).....	۸۴
شکل ۳-۲: نمودار سازمانی دفاتر استانهای کمیته امداد امام خمینی (ره).....	۸۵
شکل ۱-۴: مدل تحلیل عاملی تاییدی.....	۱۱۳
شکل ۲-۴: مدل تحلیل مسیر.....	۱۱۸
شکل ۳-۴: ضرایب معناداری مدل.....	۱۱۸

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳: طیف لیکرت.....	۹۴
جدول ۲-۳: سؤالات مربوط به متغیرها و ضریب پایایی هر یک.....	۹۸
جدول ۱-۴: داده های جمعیت شناختی.....	۱۰۶
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت.....	۱۰۶
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل.....	۱۰۷
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن.....	۱۰۸
جدول ۵-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات.....	۱۰۹
جدول ۶-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدامی.....	۱۱۰
جدول ۷-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب پست سازمانی.....	۱۱۱

عنوان

صفحه

جدول ۴-۸: عوامل متغیر اول: عدالت سازمانی.....	۱۱۴
جدول ۴-۹: عوامل متغیر دوم: رابطه رهبر- عضو.....	۱۱۵
جدول ۴-۱۰: عوامل متغیر سوم: اعتماد به سرپرست.....	۱۱۵
جدول ۴-۱۱: عوامل متغیر چهارم: توانمندسازی کارکنان.....	۱۱۶
جدول ۴-۱۲: عوامل متغیر پنجم: رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۱۷
جدول ۴-۱۳: محاسبه اثرات مستقیم و غیر مستقیم و اثرات کل متغیرهای مستقل و وابسته.....	۱۱۹
جدول ۴-۱۴: نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری (تایید یا رد فرضیات).....	۱۱۹
جدول ۴-۱۵: نیکویی برازش مدل تحلیل مسیر.....	۱۲۳
جدول ۵-۱: نتایج آزمون فرضیه های تحقیق.....	۱۲۹

فهرست نمودارها

عنوان

صفحه

نمودار ۲-۱: مدل چگونگی ایجاد اعتماد.....	۴۶
نمودار ۲-۲: مدل بی عدالتی مورد انتظار.....	۵۰
نمودار ۴-۱: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت.....	۱۰۶
نمودار ۴-۲: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل.....	۱۰۷
نمودار ۴-۳: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب سن.....	۱۰۸
نمودار ۴-۴: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات.....	۱۰۹
نمودار ۴-۵: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدامی.....	۱۱۰
نمودار ۴-۶: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب عنوان شغلی.....	۱۱۱

چکیده

شناخت رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک پیامد، مهم می‌باشد زیرا موفقیت نسبی هر سازمانی به سطح رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه شده از سوی کارکنانش مرتبط است. مطالعات بسیاری نشان داده‌اند که رفتارهای شهروندی سازمانی اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهد. کمک به همکاران جدید (نوع دوستی) در یادگیری رویه‌ها به فرآیند یادگیری کمک می‌کند و بنابراین بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد. این رفتار کمک‌کننده همچنین عدم اطمینان بین همکاران جدید را کاهش می‌دهد و بنابراین استرس را در سازمان کاهش می‌دهد. علاوه بر این، کمک به همکاران در مشکلات کاری (جوانمردی) به سرپرست اجازه می‌دهد که به جای صرف زمان برای حل مساله یا فعالیتهای مدیریت بحران بر فعالیت‌ها و وظایف رهبری تمرکز کند. علاوه بر این، کارکنان مودب و متواضع می‌توانند به سرپرست کمک کنند تا از مسائلی که نیازمند توجه باشد خودداری کند.

در این تحقیق تلاش شده است تا به بررسی رابطه اعتماد و توانمندسازی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد استان تهران پرداخته شود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی است. جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق و بدست آوردن نتایج از نرم افزار لیزرل و آزمون تحلیل مسیر استفاده شده است.

نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات این پژوهش نشان داد که توانمندسازی روانشناختی به طور مثبتی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه دارد. ادراک کارکنان از عدالت سازمانی به طور مثبتی با اعتماد به سرپرست رابطه دارد. ادراک کارکنان از تبادل رهبر-عضو به طور مثبتی با اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی رابطه دارد.

کلیدواژه: رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد، عدالت سازمانی، تبادل (رابطه) رهبر-عضو.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

در جامعه امروز، محیط کار، متغیر و پویاست و به کارکنان اجازه می دهد تا کنترل بیشتری بر وظایف شغلی خود داشته باشند. پایه و اساس موفقیت و بقاء در محیط پیچیده امروزی، تمایل و قابلیت کارکنان و اعضا سازمان به مشارکت و کمک ابتکاری و اختیاری به سازمانشان فراتر از حداقل مسئولیت های شغلی آنها می باشد.

این دلالت بر این دارد که موفقیت سازمانی وابسته به محیط های کاری می باشد که این نوع رفتارهای کارکنان را برانگیزاند. انتخاب و ایجاد محیط های کاری که رفتارهای نوع دوستانه و ابتکاری را افزایش دهد، پتانسیل سازمان برای موفقیت را افزایش می دهد.

در این تحقیق سعی بر آن است که به بررسی روابط بین رابطه رهبر- عضو، عدالت سازمانی، اعتماد به سرپرست، توانمندسازی روانشناختی، و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شود.

فصل اول این تحقیق به بیان چارچوب و محدوده پژوهش اختصاص دارد. در این فصل محقق با بیان کلیات تحقیق انجام شده، شرح مختصری در مورد کلیه مراحل انجام شده ارائه می دهد، که بدین ترتیب زمینه برقراری ارتباط با مخاطب و در جریان قرار دادن او در مورد چگونگی ایجاد و انجام تحقیق را فراهم می سازد.

در این فصل موضوعاتی مانند بیان مساله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف و فرضیه های تحقیق، جامعه آماری و حجم نمونه، ابزار تحقیق، روش جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات، محدودیت های تحقیق و تعریف عملیاتی واژگان تحقیق بیان می شود.

۱-۱) بیان مساله

سازمان ها به منظور تضمین کارآیی خود به همکاری و مشارکت، خیرخواهی^۱، وفاداری (از خودگذشتگی)^۲ و تلاش مازاد کارکنان خود نیاز دارند. بنابراین، کار داوطلبانه توسط کارکنان برای سازمان ها مهم و حیاتی می باشد. در این زمینه، رفتارهای شهروندی سازمانی اهمیت بیشتر و بیشتری پیدا کرده و در بسیاری از مطالعات برای شناخت یا تفسیر رفتار سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است. مطالعات بسیاری نیز روابط بین رفتارهای شهروندی سازمانی و متغیرهای بسیاری را مورد بررسی قرار داده اند. از جمله این متغیرهای مرتبط با رفتارهای شهروندی سازمانی عبارتند از رضایت شغلی، ویژگیهای کار، نگرش به شغل، انگیزش، موقعیت سازمانی یا سلسله مراتبی، شخصیت، قرارداد روانشناختی^۳، رفتار رهبری و اعتماد (ییلماز و تاسدان^۴، ۲۰۰۹: ۱۰۹).

شواهد قوی از تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثربخشی گروه کاری و سازمانی حمایت می کنند. رفتارهای شهروندی سازمانی برای مدیریت وابستگی های متقابل بین اعضا در یک واحد کاری مفید و سودمند است. شهروندان خوب سازمانی، یک سازمان را قادر می سازند تا منابع کمیاب را به طور کارآ و موثری به کار بگیرد. این رفتارها از طریق برنامه ریزی کارآتر و حل مسائل به شیوه موثرتر توانایی همکاران و مدیران را برای انجام وظایفشان بهبود می دهند.

از سوی دیگر محققان بیان می کنند که اعتماد نیز بر واکنش های کارکنان تاثیر می گذارد و موفقیت و اثربخشی فعالیتهای منابع انسانی را تحت تاثیر قرار می دهد. محققان با استفاده از تئوری مبادله

¹ Benevolence

² Self-Sacrifice

³ Psychological Contract

⁴ Yilmaz and Tasdan

اجتماعی^۱ بحث می کنند که اعتماد، پیامدی از محتوا و فرآیند فعالیت‌های منابع انسانی است و نقش تعدیل کننده ای در تاثیر اقدامات منابع انسانی بر نتایج مهم سازمانی دارد (آلدر و دیگران^۲، ۲۰۰۶: ۸۹۵).

کارکنان برای توسعه و افزایش تلاش شان به منظور کمک به همکارانشان نیاز دارند به سرپرستشان در این مورد اعتماد و اطمینان داشته باشند که وی این موضوع (افزایش تلاش) را در زمان ارزیابی عملکرد خود مورد ملاحظه و مدنظر قرار دهد. اگر کارکنان درک کنند که سرپرست آنها شخصیت مورد اعتمادی نیست و نمی توان به وی اعتماد کرد به احتمال زیاد فقط با تمرکز بر رفتارهای مرتبط با عملکرد که به طور عینی قابل ارزیابی و اندازه گیری باشد، آسیب پذیری خود را کاهش می دهند. به شرطی کارکنان مایل به صرف زمان و تلاش خود برای کمک به همکارانشان می شوند که به سرپرستشان اعتماد کنند، زیرا فقط در این صورت می توانند مطمئن باشند که سرپرست آنها رفتارهای داوطلبانه و نوع دوستانه آنها را مورد شناسایی و پاداش قرار می دهد (پون^۳، ۲۰۰۶: ۵۲۰).

همچنین، کارکنان برای انجام رفتارهای شهروندی سازمانی باید به طور مناسبی برانگیخته شوند. در تئوری مبادله اجتماعی این انگیزش با استفاده از توانمندسازی به دست می آید. طبق نظر توماس و ولتوس^۴ (۱۹۹۰) توانمندسازی روانشناختی^۵، انگیزش درونی^۶ فرد را برای انجام کار نشان می دهد و شامل چهار بُعد است: معنی داری شغل، شایستگی، خود تعیینی یا خودمختاری (انتخاب) و موثر بودن. این چهار بُعد ادراکات کارکنان درباره محیط کاری شان را منعکس می کند و توانایی آنها برای شکل دادن یا تاثیر گذاشتن بر نقش های کاری شان را نشان می دهد. بنابراین، اعتماد به سرپرست و توانمندسازی

^۱ Social Exchange Theory

^۲ Alder and Noel and Ambrose

^۳ Poon

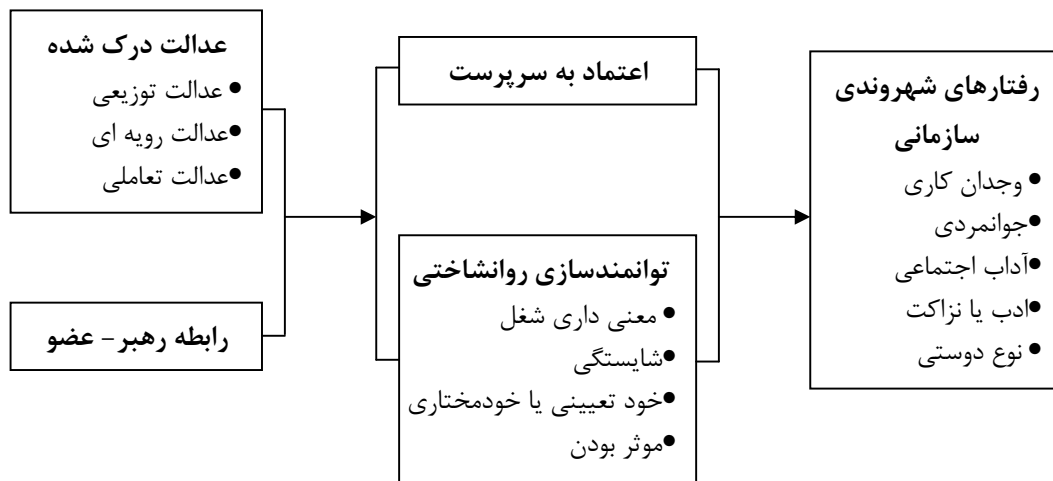
^۴ Thomas and Velthouse

^۵ Psychological Empowerment

^۶ Intrinsic Motivation

روانشناختی موجب می شوند تا کارکنان ظرفیت بالایی برای تبدیل شدن به شهروندان خوب سازمانی به دست بیاورند (وات و شافر^۱، ۲۰۰۵: ۴۰۸).

وات و شافر (۲۰۰۵) در مدل خود که چارچوب و مدل مفهومی این تحقیق نیز می باشد با استفاده از دیدگاه مبادله اجتماعی به بررسی رابطه اعتماد و توانمندسازی کارکنان با رفتارهای شهروندی سازمانی و نقش عدالت سازمانی و رابطه رهبر- عضو در این مدل پرداخته اند. شکل ۱-۱ این مدل را نشان می دهد.



شکل ۱-۱: مدل و چارچوب تحقیق (وات و شافر، ۲۰۰۵: ۴۰۸)

در این تحقیق سعی شده است که بر مبنای مدل وات و شافر (۲۰۰۵) به بررسی رابطه اعتماد و توانمندسازی کارکنان با رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران پرداخته شود.

¹ Wat and Shaffer

سوال های این تحقیق نیز عبارتند از:

۱- آیا اعتماد کارکنان به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی

در کمیته امداد استان تهران رابطه دارند؟

۲- آیا رابطه رهبر- عضو و عدالت سازمانی با اعتماد کارکنان به سرپرست و توانمندسازی

روانشناختی در کمیته امداد استان تهران رابطه دارند؟

۱-۲) اهمیت و ضرورت تحقیق

یکی از مهم ترین خصیصه های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر امروزی، داشتن افرادی است که مایلند با رفتارهای خود در تغییرات موفقیت آمیز سازمان، بدون وجود الزامات رسمی شغل، مشارکت داشته باشند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی نقش فراتر رفته و برای بقاء سازمان خیلی مهم و حتی ضروری هستند و به عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده اند. رفتار شهروندی سازمانی از جمله عوامل مهمی است که در تعالی سازمان نقش مهمی را بر عهده دارد. زمینه های بروز رفتار شهروندی سازمانی نیازمند ریشه ها و پشتوانه های قوی می باشد که باعث بروز چنین رفتاری از سوی کارکنان گردد. در صورتی که بتوان ریشه های رفتار شهروندی را تقویت کرد، این رفتار، شکوفایی و تعالی را در پی خواهد داشت. بنابراین تحقیقات در این زمینه از اهمیت خاصی برخوردار می باشد و به سازمان ها در شناسایی عوامل موثر و مرتبط با رفتارهای شهروندی سازمانی کمک فراوانی می کند. هدف غایی بسیاری از سازمانها از جمله کمیته امداد امام خمینی(ره) ارائه خدمات مطلوب و مناسب به مشتریان و ارباب رجوع سازمان می باشد. با توجه به اینکه ارباب رجوع سازمان کمیته امداد، غالباً افرادی از قشر ضعیف جامعه می باشند، لذا رفتار کارکنان سازمان در برخورد با آنها و انجام وظایف سازمانی به نحو مطلوب نقش بسیار

زیادی در کیفیت خدمات درک شده آنها از سازمان دارد. لذا ضرورت دارد که انواع عوامل موثر بر رفتارهای شهروندی کارکنان این سازمان شناسایی شده و با ارائه راهکارهایی جهت بهبود و هر چه مناسبتر شدن عملکرد این کارکنان، کیفیت خدمات ارائه شده دائما ارتقاء و بهبود یابد.

۱-۳) اهداف تحقیق

- ۱- بررسی رابطه اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی در کمیته امداد استان تهران
- ۲- بررسی رابطه ادراک کارکنان از عدالت سازمانی با اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی در کمیته امداد استان تهران
- ۳- بررسی رابطه ادراک کارکنان از رابطه رهبر- عضو و اعتماد به سرپرست با توانمندسازی روانشناختی در کمیته امداد استان تهران
- ۴- ارائه راهکارهایی به مدیران کمیته امداد استان تهران در جهت بهبود اعتماد کارکنان و توانمندسازی آنان و افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی کارکنان.

۴-۱) فرضیات تحقیق

- ۱- اعتماد به سرپرست به طور مثبتی با رفتارهای شهروندی سازمانی در کمیته امداد استان تهران رابطه دارد.
- ۲- توانمندسازی روانشناختی به طور مثبتی با رفتارهای شهروندی سازمانی در کمیته امداد استان تهران رابطه دارد.
- ۳- ادراک کارکنان از عدالت سازمانی به طور مثبتی با اعتماد به سرپرست در کمیته امداد استان تهران رابطه دارد.
- ۴- ادراک کارکنان از عدالت سازمانی به طور مثبتی با توانمندسازی روانشناختی در کمیته امداد استان تهران رابطه دارد.
- ۵- ادراک کارکنان از رابطه رهبر- عضو به طور مثبتی با اعتماد به سرپرست در کمیته امداد استان تهران رابطه دارد.
- ۶- ادراک کارکنان از رابطه رهبر- عضو به طور مثبتی با توانمندسازی روانشناختی در کمیته امداد استان تهران رابطه دارد.

۵-۱) قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی، زمانی)

- ۱-۵-۱) **قلمرو موضوعی پژوهش.** از نظر موضوعی این پژوهش به طور عام در محدوده رفتار سازمانی قرار می‌گیرد که به طور خاص بر رابطه اعتماد و توانمندسازی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی تمرکز دارد.
- ۲-۵-۱) **قلمرو مکانی.** قلمرو مکانی این تحقیق کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران می‌باشد.
- ۳-۵-۱) **قلمرو زمانی.** قلمرو زمانی این تحقیق مهرماه ۱۳۸۸ تا تیر ماه ۱۳۸۹ می‌باشد.

۶-۱) روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر شیوه انجام و گردآوری داده ها، توصیفی-پیمایشی می باشد.

۷-۱) جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان کمیته امداد استان تهران می باشد که تعداد آنها ۵۴۰ نفر می باشد. تعداد نمونه نیز با توجه به فرمول جامعه محدود و واریانس نامعلوم به دست آمد. تعداد نمونه تحقیق (۱۸۳ نفر) با توجه به فرمول زیر به دست آمد:

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 S^2}{(N-1)d^2 + Z_{\alpha/2}^2 S^2}$$

که در این فرمول:

$$Z_{\alpha/2} = \text{مقدار آماره آزمون در سطح اطمینان } \alpha$$

$$N = \text{حجم جامعه}$$

$$n = \text{حجم نمونه}$$

$$d = \text{خطای تخمین}$$

$$\alpha = \text{سطح اطمینان}$$

$$s^2 = \text{واریانس برآورد شده جامعه می باشد.}$$

۸-۱) ابزار تحقیق

ابزار اصلی در این تحقیق پرسشنامه (بسته) می باشد. برای اطمینان از روایی پرسشنامه از نظرات استاد راهنما و مشاور استفاده می شود و برای آزمون پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده خواهد شد.

۹-۱) متغیرهای تحقیق

- انواع متغیرهای مورد مطالعه در این تحقیق عبارتند از:
- متغیرهای مستقل: عدالت سازمانی، رابطه رهبر - عضو.
 - متغیرهای واسطه: اعتماد به سرپرست، توانمندسازی کارکنان.
 - متغیر وابسته(تابع): رفتار شهروندی سازمانی.

۱۰-۱) روش جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات

اطلاعات لازم در این تحقیق با استفاده از روش‌های مطالعات کتابخانه‌ای شامل کتب، مقالات لاتین، مجلات، و نیز استفاده از اینترنت، و همچنین داده‌های تحقیق نیز با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری می‌شود. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام خواهد شد. در سطح توصیفی داده‌های آماری مربوط به نحوه توزیع پاسخ دهندگان به ویژگیهای جمعیت شناختی و سایر ویژگیهای مورد نظر در پرسشنامه، آورده می‌شود. در این بخش همچنین از جداول توزیع فراوانی و نمودارهای آماری برای توصیف پاسخ دهندگان استفاده می‌شود. در بخش آمار استنباطی، روش مورد استفاده، تحلیل مسیر است که توسط نرم افزار لیزرل انجام گرفته و از این طریق به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته می‌شود.

۱۱-۱) محدودیت‌های تحقیق

- با توجه به اینکه جامعه آماری این تحقیق کارکنان کمیته امداد استان تهران می‌باشد نتایج این تحقیق قابلیت تعمیم قطعی به استانهای دیگر و سازمانهای دیگر را ندارد.