

لا اله الا الله محمد

١٤٢٩٧١



بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تثبیت درون شغلی، عملکرد شغلی و

تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل در بین کارکنان نواحی یک و دو

اداره آموزش و پرورش شهرستان ارومیه

حسن نجفی پالچقلو

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه علوم تربیتی

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

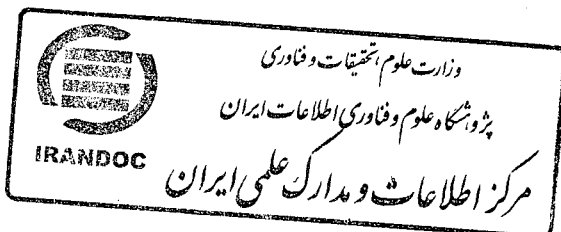
در رشته مدیریت آموزشی

استاد راهنما:

۱۳۸۹/۱۰/۱۱

دکتر محمد حسینی

شهریور ۱۳۸۹



۱۴۸۹۷۱



پایان نامه آقای حسن نجفی پالچقلو به تاریخ ۱۳۸۹/۰۶/۲۲ شماره ۳-۳۴۵

تحت عنوان: بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تثبیت درون شغلی، عملکرد شغلی و تصمیم

داوطلبانه نسبت به ترک شغل در بین کارکنان نواحی یک و دو اداره آموزش و پرورش شهرستان ارومیه.

مورد پذیرش هیات محترم داوران با رتبه عالی و نمره ۱۸ قرار گرفت.

۱- استاد راهنما و رئیس هیات داوران: دکتر محمد حسینی

۲- استاد راهنمای دوم پایان نامه:

۳- داور خارجی: دکتر بهناز مهاجران

۴- داور داخلی: دکتر علی عیسی زادگان

۵- استاد مشاور:

۶- نماینده تحصیلات تکمیلی: دکتر بهمن نزهت

بار خدایا، مرا بر رنج توانایی و بر گرفتاری شکیبایی و بر درویشی قدرت نمی باشد، پس روزیم را از من مگیر و مرا به خلق خویش وامگذار، بلکه به تنهایی خواسته ام را برآور و خود کارگزار من باش و بسوی من روی آور و در همه کارهایم نظر داشته باش، زیرا اگر مرا بخود واگذاری، از آن کارها ناتوان گردم و آنچه مصلحت من در آن است انجام ندهم و اگر مرا به خلق خویش واگذاری، با روی گرفته و درهم به من نگرند و اگر مرا به ناچار به خویشانم واگذاری، نومیدم گردانند و اگر ببخشند، کم و ناگوار بخشند و بر من منت فراوان نهند و نکوهش بسیار نمایند. پس به احسان و بخشش خود خدایا بی نیازم گردان و به بزرگی خویش بلند مرتبه ام فرما و به توانگریت دستم را بگشا و به آنچه نزد تو است بی نیازم نما.

بار خدایا، بر محمد و آل او درود بفرست و مرا به انجام آنچه که در جهتی از جهات، برای خود یا برای آفریده ای از آفریدگانت بر من لازم و واجب گردانیده ای توفیق ده، اگر چه بدنم از بجا آوردنش ناتوان و نیرویم از آن سستی ورزد و تواناییم به آن نرسد و دارائی و سرمایه ام گنجایش آن را نداشته باشد، خواه آن را به یاد داشته یا فراموش کرده باشم. آن تکلیف از تکالیفی است که تو، ای پروردگار، آنرا بر من شمرده ای و من آنرا از روی سهل انگاری بجا نیاورده ام، پس به سبب عطای بزرگ و بسیاری رحمت خویش آنرا از جانب من فروگذار، زیرا تو توانگر بخشنده ای.

تشکر و قدردانی

سپاس خدای بخشنده و مهربان

از خانواده عزیزم، مخصوصاً پدر و مادرم که همواره با تحمل درد و رنج فراوان، مشوق و حامی بنده در مراحل مختلف تحصیلی بوده اند، نهایت سپاس و قدردانی را دارم.

از استاد راهنمای محترم، جناب آقای دکتر محمد حسنی که با حوصله و درایت وصف ناپذیری، مشقّات و مرارتهای راهنمایی و هدایت صحیح را تحمل نموده و حقیر را در هر چه بهتر و علمی کردن سیر مراحل پایان نامه افاضه لطف فرمودند، کمال تشکر و قدردانی را می نمایم.

از داوران محترم، جناب آقای دکتر عیسی زاده گان و سرکار خانم دکتر مهاجران سپاس گزارم. همچنین از دوستان عزیزم، جناب آقایان نورانی، تقی زاده، محبی و صمدی که در مراحل مختلف تکمیل پایان نامه، اینجانب را مورد لطف خویش قرار دادند، کمال تشکر را دارم.

چکیده

هزینه‌های ترک شغل برای سازمانها، در اغلب موارد بسیار بالاست. در نتیجه، تلاش در جهت حفظ و نگهداری نیروهای کارآمد، همواره از جمله دغدغه‌های اصلی مدیران ارشد سازمانها بوده است. در سالهای اخیر، میشل، هلتم، لی، سابلینسکی و اریز (۲۰۰۱)، تمرکز خود را بیش از آنکه به دلایل ترک شغل معطوف نمایند، به دلایل ماندن افراد در سازمان معطوف نمودند. دلیل ارائه این طرح، بررسی و بیان دلایل ماندن افراد در سازمان به واسطه عوامل مؤثر گوناگون همچون ساختار تثبیت شغلی افراد و نه صرفاً نگرشهای مثبت شغلی بوده است. در نهایت، به این نتیجه رسیدند که تثبیت شغلی با تصمیم به ترک شغل و متعاقباً ترک شغل داوطلبانه مرتبط می باشد.

تحقیق حاضر تحقیقی توصیفی از نوع همبستگی است که به بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تثبیت درون شغلی، عملکرد شغلی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل در بین کارکنان نواحی یک و دو اداره آموزش و پرورش شهرستان ارومیه پرداخته و در این راستا به هشت فرضیه اصلی و شش فرضیه فرعی پاسخ داده می شود. جامعه آماری این تحقیق، شامل کلیه کارکنان نواحی یک و دو اداره آموزش و پرورش شهرستان ارومیه که دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم و به بالا بوده، می باشد. بر اساس آمار ارائه شده از سوی نواحی مربوطه، کل کارکنان نواحی یک و دو، ۱۸۹ نفر بوده که از این تعداد، ۱۴۴ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم و به بالا می باشند.

ابزار اندازه گیری و نحوه گردآوری اطلاعات در این پژوهش شامل یک پرسشنامه استاندارد، دارای ۵۴ سوال با مقیاس پنج عاملی لیکرت می باشد که در چهار محور رفتار شهروندی سازمانی، تثبیت درون شغلی، عملکرد شغلی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل می باشد.

پس از جمع آوری پرسشنامه ها و استخراج داده ها، برای خلاصه کردن و توصیف داده ها از روشهای آمار توصیفی و برای آزمون فرضیه های پژوهشی از آزمونهای آمار استنباطی همچون آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند گانه با روش گام به گام استفاده شده است.

نتایج نشان داد که سازگاری و پیوندهای افراد با سازمان و از خود گذشتگی سازمانی، به طور معنی داری تأثیرات منفی بر روی تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل و تأثیرات مثبت بر روی عملکرد شغلی داشته و اینکه رفتار شهروندی سازمانی، رابطه موجود مابین تثبیت درون شغلی با عملکرد شغلی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل را تعدیل نمود. بعلاوه، نتایج حاکی از این بود که عملکرد شغلی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل کارکنان، به رفتار شهروندی سازمانی آنان بستگی داشته و همچنین، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به تثبیت شغلی آنان.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، تثبیت درون شغلی، عملکرد شغلی، تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
د	فهرست جدول‌ها
و	فهرست شکل‌ها
ز	فهرست نمودارها
۱	فصل ۱- کلیات تحقیق
۱	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- بیان مسأله پژوهش
۴	۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش
۵	۴-۱- اهداف پژوهش
۶	۵-۱- فرضیه های پژوهش
۷	۶-۱- تعاریف اصطلاحات پژوهش
۷	۱-۶-۱- تعاریف نظری
۸	۲-۶-۱- تعاریف عملیاتی
۹	فصل ۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۹	۱-۲- تعاریف ترک شغل
۱۰	۲-۲- مدل‌های اولیه ترک شغل
۱۰	۳-۲- پیشینه های ترک شغل
۱۱	۱-۳-۲- نظریه تعادل سازمانی
۱۲	۲-۳-۲- مدل ساختاری
۱۴	۳-۳-۲- مدل فراگرد ترک شغل
۱۵	۴-۳-۲- مدل چند وجهی (چند شاخه)
۱۶	۵-۳-۲- مدل یکپارچه
۱۹	۴-۲- تثبیت شغلی
۲۰	۱-۴-۲- پیوندها
۲۱	۲-۴-۲- سازگاری
۲۲	۳-۴-۲- از خود گذشتگی
۲۳	۵-۲- هماوردهای نگرشی: تعهد سازمانی و رضایت شغلی
۲۵	۶-۲- عملکرد شغلی
۲۶	۷-۲- رفتار شهروندی سازمانی
۲۷	۸-۲- تئوری تعامل اجتماعی
۲۷	۹-۲- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

۳۰	۱-۲-۱۰	پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی
۳۱	۱-۱۰-۲	رضایت شغلی و تعهد سازمانی
۳۲	۲-۱۰-۲	ادراک از نقش
۳۲	۳-۱۰-۲	رفتارهای رهبری و تعامل رهبر- کارمند
۳۳	۴-۱۰-۲	ادراک از عدالت
۳۳	۵-۱۰-۲	خصوصیات فردی
۳۳	۶-۱۰-۲	تئوریهای انگیزشی
۳۴	۷-۱۰-۲	سن کارمند
۳۵	۱۱-۲	تحقیقات انجام یافته
۳۵	۱-۱۱-۲	تحقیقات خارجی
۳۷	۲-۱۲-۲	تحقیقات داخلی

فصل ۳- روشهای تحقیق و جمع آوری اطلاعات

۳۸	۱-۳	مقدمه
۳۸	۲-۳	روش تحقیق
۳۸	۳-۳	جامعه آماری
۳۸	۴-۳	نمونه آماری
۳۸	۱-۴-۳	روش نمونه گیری
۳۹	۵-۳	متغیرهای تحقیق
۳۹	۶-۳	ابزار اندازه گیری
۳۹	۷-۳	پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
۳۹	۱-۷-۳	روایی و پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
۴۰	۲-۷-۳	شاخص سازی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن
۴۰	۸-۳	پرسشنامه تثبیت درون شغلی
۴۱	۱-۸-۳	روایی و پایایی پرسشنامه تثبیت درون شغلی
۴۱	۲-۸-۳	شاخص سازی پرسشنامه تثبیت درون شغلی و مولفه های آن
۴۱	۹-۳	پرسشنامه عملکرد شغلی
۴۱	۱-۹-۳	روایی و پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی
۴۱	۲-۹-۳	شاخص سازی پرسشنامه عملکرد شغلی
۴۲	۱۰-۳	پرسشنامه تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل
۴۲	۱-۱۰-۳	روایی و پایایی پرسشنامه تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل
۴۲	۲-۱۰-۳	شاخص سازی پرسشنامه تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل
۴۲	۱۱-۳	روش جمع آوری اطلاعات
۴۲	۱-۱۱-۳	روش کتابخانه ای
۴۲	۲-۱۱-۳	روش میدانی
۴۳	۱۲-۳	روش تجزیه و تحلیل داده ها

۴۳ آمار توصیفی ۱-۱۲-۳
۴۳ آمار استنباطی ۲-۱۲-۳
۴۴ فصل ۴- تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش
۴۴ ۱-۴- مقدمه
۴۴ ۲-۴- توصیف آماری داده ها
۴۴ ۱-۲-۴- توصیف داده های جمعیت شناختی
۴۸ ۲-۲-۴- تحلیل های استنباطی
۴۹ ۱-۲-۲-۴- بررسی و تحلیل آزمونهای همبستگی پیرسون
۵۴ ۲-۲-۲-۴- بررسی و تحلیل آزمونهای رگرسیون
۵۹ فصل ۵- خلاصه و نتیجه گیری
۵۹ ۱-۵- خلاصه تحقیق
۵۹ ۲-۵- بحث و نتیجه گیری
۶۳ ۳-۵- محدودیت های پژوهش
۶۴ ۴-۵- پیشنهادات
۶۴ ۱-۴-۵- پیشنهادات کاربردی
۶۴ ۲-۴-۵- پیشنهادات پژوهشی
۶۵ فهرست منابع و مأخذ
۶۵ منابع فارسی
۶۶ منابع انگلیسی
 چکیده انگلیسی

فهرست جدول‌ها

صفحه

عنوان

۴۴	جدول شماره ۴-۱: کدگذاری داده‌های سوالات جمعیت شناختی - سن
۴۴	جدول شماره ۴-۲: داده‌های توصیفی به تفکیک سن
۴۵	جدول شماره ۴-۳: کدگذاری داده‌های سوالات جمعیت شناختی - سابقه خدمت
۴۵	جدول شماره ۴-۴: داده‌های توصیفی به تفکیک سابقه خدمت
۴۶	جدول ۴-۵: کدگذاری داده‌های سوالات جمعیت شناختی - مدرک تحصیلی
۴۶	جدول شماره ۴-۶: داده‌های توصیفی به تفکیک مدرک تحصیلی
۴۷	جدول شماره ۴-۷: کدگذاری داده‌های سوالات جمعیت شناختی - جنسیت
۴۷	جدول شماره ۴-۸: داده‌های توصیفی به تفکیک جنسیت
۴۸	جدول شماره ۴-۹: داده‌های توصیفی به تفکیک منطقه آموزشی
۴۹	جدول شماره ۴-۱۰: همبستگی بین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های تثبیت درون‌شغلی
۵۰	جدول شماره ۴-۱۱: همبستگی بین متغیرهای تثبیت درون‌شغلی و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۵۰	جدول شماره ۴-۱۲: همبستگی بین متغیرهای عملکرد شغلی و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۵۱	جدول شماره ۴-۱۳: همبستگی بین متغیرهای تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل و مولفه‌های رفتار شهروندی
۵۲	جدول شماره ۴-۱۴: همبستگی بین مولفه‌های تثبیت درون‌شغلی با عملکرد شغلی و نقش میانجی رفتار شهروندی
۵۲	جدول شماره ۴-۱۵: همبستگی بین تثبیت درون‌شغلی با عملکرد شغلی و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی
۵۳	جدول شماره ۴-۱۶: همبستگی بین مولفه‌های تثبیت درون‌شغلی با تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی
۵۴	جدول شماره ۴-۱۷: همبستگی بین تثبیت درون‌شغلی با تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی
۵۴	جدول شماره ۴-۱۸: رگرسیون چند گانه برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی از روی سازگاری
۵۴	جدول شماره ۴-۱۹: آزمون تحلیل واریانس برای ارزیابی خطی بودن رابطه (ANOVA)
۵۵	جدول شماره ۴-۲۰: جدول ضرایب استاندارد و غیر استاندارد شده متغیرهای مستقل معنی دار

- جدول شماره ۴-۲۱: رگرسیون چند گانه برای پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان از روی وظیفه شناسی، تکریم (نزاکت)، فضیلت شهروندی و بردباری..... ۵۵
- جدول شماره ۴-۲۲: آزمون تحلیل واریانس برای ارزیابی خطی بودن رابطه (ANOVA)..... ۵۶
- جدول شماره ۴-۲۳: جدول ضرایب استاندارد و غیر استاندارد شده متغیر های مستقل معنی دار..... ۵۶
- جدول شماره ۴-۲۴: رگرسیون چند گانه برای پیش بینی عملکرد شغلی از روی بردباری و نوع دوستی..... ۵۷
- جدول شماره ۴-۲۵: آزمون تحلیل واریانس برای ارزیابی خطی بودن رابطه (ANOVA)..... ۵۷
- جدول شماره ۴-۲۶: جدول ضرایب استاندارد و غیر استاندارد شده متغیر های مستقل معنی دار..... ۵۸

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۱۲.....	شکل شماره ۱-۲: مهمترین عوامل تاثیرگذار بر درک از مطلوب بودن ترک سازمان.....
۱۲.....	شکل شماره ۲-۲: مهمترین عوامل تاثیرگذار بر درک از سهولت ترک سازمان.....
۱۳.....	شکل شماره ۳-۲: رابطه بین عوامل تعیین کننده، متغیرهای میانجی (تعدیل کننده) و ترک شغل.....
۱۴.....	شکل شماره ۴-۲: مدل علی و معلولی اصلاح شده.....
۱۵.....	شکل شماره ۵-۲: مدل رابط میانی.....
۱۶.....	شکل شماره ۶-۲: مدل چندوجهی.....
۱۷.....	شکل شماره ۷-۲: مدل یکپارچه ترک شغل.....

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۴۵	نمودار شماره ۴-۱: نمودار ستونی مربوط به سن پاسخگویان.....
۴۶	نمودار شماره ۴-۲: نمودار ستونی مربوط به سابقه خدمت پاسخگویان.....
۴۷	نمودار شماره ۴-۳: نمودار ستونی مربوط به مدرک تحصیلی پاسخگویان.....
۴۸	نمودار شماره ۴-۴: نمودار ستونی مربوط به جنسیت پاسخگویان.....

فصل ۱- کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

امروزه، در چنین جوّ رقابتی بسیار بالایی که بر محیط پیرامونیمان حاکم می‌باشد، سازمانها پیوسته در صدد یافتن راهکارهای جدیدی برای به حداکثر رساندن تلاش کارکنان در جهت انجام هر چه بهتر امور محوله می‌باشند. با وجود استفاده روز افزون از فن آوری اطلاعات^۱، همچنان شکاف در عملکرد اثر بخش سازمان^۲ وجود دارد. امروزه این اعتقاد راسخ وجود دارد که عملکرد اثر بخش یک سازمان، بیش از هر چیز نیازمند تلاشهای کارکنان، تلاشی فراتر از خواسته های نقش رسمی می‌باشد (گارگ^۳ و راستوگی^۴، ۲۰۰۶، ص ۵۲۹).

کاتز^۵ و کاهن^۶، در کتاب خود تحت عنوان «روانشناسی اجتماعی سازمانها»^۷ (۱۹۷۸)، بیان نمودند که سازمانهای اثر بخش^۸، توانایی ترغیب اعضای خود در بروز سه گونه متفاوت از الگوهای رفتاری را دارند:

- ۱- سازمانها بایستی افراد را جذب و حفظ نمایند.
 - ۲- سازمانها بایستی بروز سطح مقبولی از عملکرد اعضای خود را ضمانت نمایند (رفتار درون نقشی^۹).
 - ۳- سازمانها بایستی رفتار خلاقانه و خود جوش را به منظور دست یافتن به اهداف سازمانی برانگیزند. چنین رفتاری فراتر از خواسته های نقش سازمانی می‌باشد (رفتار برون نقشی^{۱۰}) (جو^{۱۱} و ریو^{۱۲}، ۲۰۰۹، ص ۲).
- مدیریت اثر بخش ترک شغل کارکنان^{۱۳}، مدت هاست که به عنوان یک مسئله حیاتی برای سازمانها محسوب می‌گردد. نه تنها هزینه های اقتصادی ترک شغل بسیار بالاست، بلکه جدایی کنترل نشده کارکنان، سبب گسستن ساختارهای ارتباطی و اجتماعی گشته، و همچنین انسجام^{۱۴} و تعهد موجود ما بین اعضای سازمانی را کاهش می‌دهد (مبلی^{۱۵}، ۱۹۸۲؛ استو^{۱۶}، ۱۹۸۰، به نقل از برگیل^{۱۷}، نوین^{۱۸}، تیلور^{۱۹} و کلینی^{۲۰}، ۲۰۰۷، ص ۲). در نتیجه تعجب آور نیست که حفظ کارکنان^{۲۱}، هم در بین مدیران شاغل و هم در بین پژوهشگران سازمانی، از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد.
- پژوهش حاضر به استناد موارد فوق، به بررسی آن دسته از عواملی پرداخته که بر حفظ کارکنان و بروز هر چه بیشتر رفتارهای درون و برون نقشی، تأثیر بسزایی از خود نشان می‌دهند.

1-Information Technology

2-Effective Functioning

3-Garg

4-Rastogi

5-Katz

6-Kahn

7-The Social Psychology of Organizations

8-Effective Organizations

9-In-role Behavior

10-Extra-role Behavior

11-Cho

12-Ryu

13-Effective Management of Employee Turnover

14-Commitment

15-Mobley

16-Staw

17-Bergiel

18-Nguyen

19-Taylor

20-Clenney

21-Employee Retention

۲-۱- بیان مسأله پژوهش

متخصصان رشته مدیریت بیش از ۴۵ سال است که در ارتباط با دلایل ترک شغل داوطلبانه کارکنان^۱ به نظریه پردازی پرداخته و به وسیله روشهای تجربی، تحقیقاتی را در ارتباط با این موضوع انجام داده اند (مائرتز^۲ و کامپیون^۳، ۱۹۹۸). باورهای مرسوم در ارتباط با این موضوع بدین گونه است که افراد از شغل خود ناراضی گشته، به دنبال فرصتهای شغلی جدید بوده و بعد از سبک و سنگین کردن فرصتهای شغلی جدید در مقایسه با شغل فعلی خود، و در صورت مناسب بودن هر یک از آنها، تصمیم به ترک شغل خود می نمایند (مبلی، ۱۹۷۷). بدین ترتیب، مدل‌های اولیه ارائه شده در ارتباط با ترک شغل چنین بیان می‌نماید که نگرشهای شغلی منفی^۴، سبب قطع رابطه کارکنان با سازمان و در نتیجه ترک سازمان گردیده و نگرشهای شغلی مثبت^۵، سبب ادامه همکاری و باقی ماندن در سازمان می‌باشد (هارمن^۶، بلوم^۷، استفانی^۸ و تاهو^۹، ۲۰۰۹، ص ۱۹۵).

گزارشات حاصله از بررسی‌های کمی صورت گرفته بوسیله هوم^{۱۰} و گریفیس^{۱۱} (۱۹۹۵) و همکارانش (۲۰۰۰)، مبین این مطلب می‌باشد که سهم متغیرهای نگرشی^{۱۲} در میان متغیرهای منجر به ترک شغل، حدوداً ۴ الی ۵ درصد میباشد. این خود دلیلی است بر روی گرداندن شماری از محققان از تمرکز بر روی مدل نگرشها و جایگزینهای شغلی (چو و ریو، ۲۰۰۹، ص ۳).

در سالهای اخیر، پیشرفتهایی در ارتباط با مطالعه ترک شغل داوطلبانه صورت گرفته است که یکی از مؤثرترین و نوظهورترین آنها، نظریه تثبیت شغلی^{۱۳} می‌باشد که توسط میشل^{۱۴} و همکارانش (۲۰۰۱) ارائه گردیده و تمرکز خود را بیش از آنکه به دلایل ترک شغلی معطوف نمایند، به دلایل ماندن افراد در سازمان معطوف نموده‌اند. دلیل ارائه این طرح، بررسی و بیان دلایل ماندن افراد در سازمان به واسطه عوامل مؤثرگونگون و نه صرفاً نگرشهای مثبت شغلی بود (هارمن و دیگران، ۲۰۰۹، ص ۱۹۵). مفهوم تثبیت شغلی دامنه‌تئوریهها و تحقیقات مرتبط با ترک شغل داوطلبانه را گسترش می‌بخشد (چو و ریو، ۲۰۰۹، ص ۳).

نظریه تثبیت شغلی بیانگر این مطلب می‌باشد که باقی ماندن افراد در سازمانها، بر مبنای ۳ معیار قرار گرفته که هر یک از این ۳ معیار، هم تحت تأثیر عوامل موجود در درون سازمانها و هم عوامل موجود در اجتماع بوده و به شرح زیر می‌باشند:

۱- میزان ارتباط افراد با دیگر اشخاص و فعالیتها (پیوند^{۱۵}).

^۱ -Voluntary Employee Turnover

^۲ -Maertz

^۳ -Campion

^۴ -Negative Job Attitudes

^۵ -Positive Job Attitudes

^۶ -Harman

^۷ -Blum

^۸ -Stefani

^۹ -Taho

^{۱۰} -Hom

^{۱۱} -Griffeth

^{۱۲} -Attitudinal Variables

^{۱۳} -Job Embeddedness

^{۱۴} -Mitchell

^{۱۵} -Link

۲- میزان شباهت یا سازگاری موجود مابین شغل و جامعه پیرامونی افراد با دیگر جنبه‌های فضای زندگیشان (سازگاری)^۱.

۳- میزان سهولت در گسستن پیوندها- در صورت ترک سازمان چه چیزهایی را از دست خواهد داد، به ویژه اگر مجبور گردند که به شهر یا خانه دیگری نقل مکان نمایند (از خود گذشتگی)^۲ (هارمن و دیگران، ۲۰۰۹، ص ۱۹۵).

تثبیت شغلی تمرکز و توجه خود را بر روی دلایل گردآوری شده، عموماً دلایل غیر عاطفی^۳، که بیانگر دلایل عدم تمایل کارکنان به ترک شغل می باشد، قرار داده و این خود تعصب، گرایش و تمایل بر حفظ موقعیت موجود را در بر خواهد داشت. هر یک از این سه بعد- پیوند، سازگاری، از خود گذشتگی- دارای یک مؤلفه سازمانی و یک مؤلفه اجتماعی می باشند. علارغم اینکه «اجتماع» و «سازمان» دو مفهوم انتزاعی بر گرفته شده از جامعه می باشند، هر دو را می توان از جمله قلمروهایی که افراد در آن جای می گیرند، قلمداد نمود. به عبارت دیگر، تثبیت شغلی را می توان به دو مؤلفه اصلی تقسیم نمود:

۱. تثبیت درون شغلی (به عبارت دقیقتر؛ سازگاری، پیوند و از خود گذشتگی سازمانی).
 ۲. تثبیت برون شغلی (به عبارت دقیقتر؛ سازگاری، پیوند و از خود گذشتگی اجتماعی) (چو و ریو، ۲۰۰۹، ص ۴).
- در نتیجه احتمال ترک سازمان در صورت بهبود تثبیت شغلی کارکنان، بسیار کم می باشد (میشل^۴، هلتم^۵، لی^۶، سابلینسکی^۷، اریز^۸، ۲۰۰۱؛ لی، میشل، سابلینسکی، بورتین^۹ و هلتم، ۲۰۰۴، به نقل از هارمن و دیگران، ۲۰۰۹، ص ۴).
- تثبیت درون شغلی بالا، که بیانگر (۱) پیوندهای زیاد، (۲) سازگاری مناسب، و (۳) درک پیامدهای ناشی از ترک شغل برای کارکنان می باشد، موجب بالا رفتن انگیزه کارکنان در راستای انجام امور می باشد (چو و ریو، ۲۰۰۹، ص ۵).
- در سال ۱۹۸۳، دنیس ارگان^{۱۰} و همکارانش برای اولین بار اصطلاح «رفتار شهروندی سازمانی»^{۱۱} را وضع نمودند (پودساکف^{۱۲}، ماکنزی^{۱۳}، پاین^{۱۴} و باخراخ^{۱۵}، ۲۰۰۰، ص ۵۱۳). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان «رفتاری اختیاری و داوطلبانه از سوی فرد، که به طور مستقیم به وسیله سیستم رسمی پاداش دهی سازمان مورد تشویق قرار نگرفته و در کل عملکرد اثربخش سازمان را ارتقاء می دهد»، تعریف گردید (ارگان، ۱۹۸۸، ص ۴).
- رابطه بین تثبیت شغلی و تصمیم گیری در جهت انجام امور، باید بیش از پیش مورد بررسی و شناسایی قرار گیرد. در دهه اخیر، عملکرد به دو بعد درون نقشی^{۱۶} و برون نقشی^{۱۷} تقسیم شده است (ویلیام^{۱۸} و اندرسون^{۱۹}، ۱۹۹۱، به نقل از

¹ -Fit

² -Sacrifice

³ -Nonaffective

⁴ -Mitchell

⁵ -Holtom

⁶ -Lee

⁷ -Sablynski

⁸ -Erez

⁹ -Burton

¹⁰ -Dennis Organ

¹¹ -Organizational Citizenship Behavior

¹² -Podsakoff

¹³ -MacKenzie

¹⁴ -Paine

¹⁵ -Bachrach

¹⁶ -In-role Performance

¹⁷ -Extra-role Performance

¹⁸ -William

¹⁹ -Anderson

چو و ریو، ۲۰۰۹، ص ۵). عملکرد درون نقشی همانند آن گونه از انتظارات عملکردی می‌باشد که در شرح وظایف شغلی بیان شده است. در حالی که رفتار شهروندی سازمانی، بخشی از یک گروه بزرگتر تحت عنوان رفتارهای برون نقشی^۱ می‌باشد (وان داین^۲، کامینگز^۳ و پارکس^۴، ۱۹۹۵).

در نتیجه، به لحاظ مفهومی، هر اندازه تثبیت شغلی افزایش یابد، به همان نسبت احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد (چو و ریو، ۲۰۰۹، ص ۵).

بنابراین، هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تثبیت درون شغلی، عملکرد شغلی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل بوده و به دنبال دستیابی به یک رابطه معنادار بین متغیرهای ارائه شده در تحقیق می‌باشد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

هزینه‌های ترک شغل برای سازمانها، در اغلب موارد بسیار بالاست. در نتیجه تعجب‌آور نیست که حفظ کارکنان کارآمد، یکی از دغدغه‌های مدیران ارشد باشد (میشل و دیگران، ۲۰۰۱، ص ۳).

در قرن حاضر، منشأ رقابت در جوامع دانش محور^۵، از توسعه منابع انسانی^۶ سرچشمه گرفته و پدیدار گردیده است. مدیریت، ابداع و به کارگیری نظام‌مند دانش، از جمله ابزارهای بسیار حیاتی در راستای رقابت کلیه سازمانهای تشکیل دهنده جامعه محسوب می‌گردد. در نتیجه اهمیت توسعه منابع انسانی، که مسئولیت مدیریت، ابداع و به کارگیری دانش را برعهده می‌گیرند، بیش از پیش جلوه می‌نماید. بنابراین، در آینده ارزشمندترین منبع سازمانی، منابع انسانی مستعدی خواهند بود که توانایی پیش‌بینی جو حاکم بر محیط پیرامونی و رقابتی خود را دارا باشند. با افزایش جو رقابتی بین سازمانها، از آنجایی که از دست دادن نیروهای کارآمد، خسارات زیادی را برای سازمانها در پی خواهد داشت، توسعه منابع انسانی، نگهداری و حفظ آنها، که تضمین کننده ادامه حیات سازمان می‌باشد، اهمیت ویژه‌ای به خود خواهد گرفت (چو و ریو، ۲۰۰۹، ص ۱).

سازمان را می‌توان با یک جامعه کوچک، که متشکل از افراد با شخصیتها و علائق متفاوت می‌باشند، قیاس نمود. امکان ادامه حیات یا پیشرفت و شکوفایی سازمانها وجود نخواهند داشت، مگر اینکه اعضای سازمان همچون شهروندان کاردان و شریف رفتار نمایند. این خود از طریق مشارکت اعضاء، در همه نوع رفتار سازنده مرتبط با سازمان به وقوع می‌پیوندد (مارکوکزی^۷ و کاترین^۸، ۲۰۰۴، ص ۱).

تا کنون تحقیقات بسیاری در ارتباط با دلایل ترک شغل داوطلبانه کارکنان صورت گرفته، ولی بندرت تحقیقی در ارتباط با دلایلی که ممکن است سبب ماندن آنها در درون سازمان گردد، انجام شده است. بر این اساس، تحقیق حاضر در نظر دارد شیوه‌هایی را که سبب تحکیم توان رقابتی^۹ گشته و بدان وسیله موجب حفظ منابع انسانی مستعد سازمان می‌گردد، مورد توجه و بررسی قرار دهد.

^۱-Extra-role Behaviors

^۲-Van Dyne

^۳-Cummings

^۴-Parks

^۵-Knowledge-based Information Society

^۶-Human Resource Development

^۷-Markoczy

^۸-Katherine

^۹-Competitive Power

لذا، تحقیق حاضر را بر اساس این تفکر آغاز می‌نماییم:

بهبود تثبیت شغلی، مفهومی مبین دلایل ماندن کارمندان در درون سازمان، ممکن است بهبود رفتار شهروندی سازمانی را به دنبال داشته باشد. در نتیجه، بالا بردن تثبیت شغلی کارکنان دلیل محکمی بر باقی ماندن آنان در درون سازمان خواهد بود. این خود ممکن است رضایت و تعهد به سازمان را به دنبال داشته باشد؛ رضایت، هم در زندگی شخصی و هم در زندگی سازمانی. همچنین افزایش تثبیت شغلی ممکن است سبب به وجود آمدن فرصتی در جهت توسعه سازمانی^۱ گردد. چنین توسعه ای مطمئناً سبب حفظ تعهد کاری کارکنان، عملکرد سطح بالا^۲ و سرمایه انسانی کارآمد^۳ در سازمان می‌باشد. سرانجام افزایش تثبیت شغلی، اثربخشی سازمانی^۴ را نیز محتمل می‌سازد (چو و ریو، ۲۰۰۹، ص ۲).

از نتایج این پژوهش که می‌تواند مورد استفاده برخی از سازمانهای آموزشی و اجرایی قرار گیرد، عبارتند از:

- دانشگاهها
- سازمانهای دولتی
- موسسات آموزشی

۱-۴- اهداف پژوهش

هدف از تحقیق حاضر، بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تثبیت شغلی، عملکرد شغلی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل در بین کارکنان نواحی ۱ و ۲ اداره آموزش و پرورش شهرستان ارومیه بوده که به شرح زیر می‌باشد:

۱. بررسی رابطه بین تثبیت درون شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان.
۲. بررسی رابطه بین مولفه های تثبیت درون شغلی (سازگاری، پیوند و از خود گذشتگی سازمانی) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان.
۳. بررسی رابطه بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی^۵، وظیفه شناسی^۶، بردباری^۷، تکریم (نزاکت)^۸، فضیلت شهروندی^۹) با تثبیت درون شغلی کارکنان.
۴. بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی.
۵. بررسی رابطه بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، بردباری، تکریم، فضیلت شهروندی) با عملکرد شغلی.
۶. بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل.
۷. بررسی رابطه بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، بردباری، تکریم، فضیلت شهروندی) با تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل.

^۱-Organizational Development

^۲-High Performance

^۳-Human Capital of High Level

^۴-Organizational Effectiveness

^۵-Altruism

^۶-Conscientiousness

^۷-Sportsmanship

^۸-Courtesy

^۹-Civic Virtue

- ۸ بررسی رابطه بین تثبیت درون شغلی با عملکرد شغلی و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در خصوص چنین رابطه ای.
- ۹ بررسی رابطه بین مولفه های تثبیت درون شغلی (سازگاری، پیوند و از خود گذشتگی سازمانی) با عملکرد شغلی و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در خصوص چنین رابطه ای.
- ۱۰ بررسی رابطه بین تثبیت درون شغلی با تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در خصوص چنین رابطه ای.
- ۱۱ بررسی رابطه بین مولفه های تثبیت درون شغلی (سازگاری، پیوند و از خود گذشتگی سازمانی) با تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در خصوص چنین رابطه ای.
- ۱۲ تبیین و پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از روی مولفه های تثبیت درون شغلی.
- ۱۳ تبیین و پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان از روی رفتار شهروندی سازمانی.
- ۱۴ تبیین و پیش بینی تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل از روی رفتار شهروندی سازمانی.

۱-۵- فرضیه های پژوهش

- ۱- بین تثبیت درون شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معنی داری وجود دارد.
 - بین مولفه های تثبیت درون شغلی (سازگاری، پیوند و از خود گذشتگی سازمانی) با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معنی داری وجود دارد.
 - بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، بردباری، تکریم، فضیلت شهروندی) با تثبیت درون شغلی، رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی، رابطه معنی داری وجود دارد.
 - بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، بردباری، تکریم، فضیلت شهروندی) با عملکرد شغلی، رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین رفتار شهروندی سازمانی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل، رابطه معنی داری وجود دارد.
 - بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، بردباری، تکریم، فضیلت شهروندی) با تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل، رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی در رابطه بین تثبیت درون شغلی و عملکرد شغلی ایفا می کند.
 - رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی در رابطه بین مولفه های تثبیت درون شغلی (سازگاری، پیوند و از خود گذشتگی سازمانی) و عملکرد شغلی ایفا می کند.
- ۵- رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی در رابطه بین تثبیت درون شغلی و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل ایفا می کند.
 - رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی در رابطه بین مولفه های تثبیت درون شغلی (سازگاری، پیوند و از خود گذشتگی سازمانی) و تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل ایفا می کند.
- ۶- رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به تثبیت درون شغلی آنان بستگی دارد.
- ۷- عملکرد شغلی کارکنان به رفتار شهروندی سازمانی آنان بستگی دارد.
- ۸- تصمیم داوطلبانه نسبت به ترک شغل کارکنان به رفتار شهروندی سازمانی آنان بستگی دارد.

۶-۱- تعاریف اصطلاحات پژوهش

۱-۶-۱- تعاریف نظری

رفتار شهروندی سازمانی: «رفتاری اختیاری و داوطلبانه از سوی فرد، که به طور مستقیم به وسیله سیستم رسمی پاداش دهی سازمان مورد تشویق قرار نگرفته و در کل عملکرد اثربخش سازمان را ارتقاء می‌دهد» (ارگان، ۱۹۹۸، ص ۴).

ارگان جهت ارائه تصویر بهتری از رفتار شهروندی، مدل پنج بعدی از چنین رفتارهای اختیاری را ارائه نمود:

۱. نوع دوستی: این رفتار عموماً در جهت کمک به افراد بوده، لیکن با تقویت عملکرد افراد، سبب بهبود کارایی گروه می‌گردد. به عنوان مثال، کمک به نیروهای تازه وارد؛ کمک به همکاران جهت اتمام کارهای عقب افتاده؛ با میل و رغبت وقت خود را در اختیار دیگر افراد قرار دادن.
۲. وظیفه شناسی: چنین رفتاری هم کارایی فرد و هم کارایی گروه را افزایش می‌دهد. به عنوان مثال، استفاده مناسب و موثر از زمان و عملکردی فراتر از حداقل انتظارات.
۳. بردباری: بردباری مقدار زمان صرف شده جهت فعالیتهای سازنده در سازمان را ارتقاء می‌بخشد. به عنوان مثال، اجتناب از شکوه و گلابه. در واقع از کاه، کوه نساختن.
۴. تکریم (نزاکت): رفتاری است که منجر به اجتناب از بروز مشکلات می‌گردد و همچنین استفاده بهینه از زمان را تسهیل می‌بخشد. به عنوان مثال، اطلاع رسانی قبلی^۱، تذکرات^۲ و تبادل اطلاعات صحیح.
۵. فضیلت شهروندی: این رفتار منافع سازمان را ارتقاء می‌بخشد. به عنوان مثال، عضویت در کمیونها و مشارکت داوطلبانه در امور.

تشبیه شغلی: عبارت است از یک مجموعه گسترده از عوامل تاثیر گذار، که منجر بر حفظ کارکنان در سازمان می‌گردد. این عوامل تاثیر گذار عبارتند از:

۱. پیوند: میزان ارتباط افراد با دیگر اشخاص و فعالیتهای آنها.
۲. سازگاری: میزان شباهت یا سازگاری موجود مابین شغل و جامعه پیرامونی افراد با دیگر جنبه‌های فضای زندگی‌شان.
۳. از خود گذشتگی سازمانی: میزان سهولت در گسستن پیوندها - در صورت ترک سازمان چه چیزهایی را از دست خواهد داد، به ویژه اگر مجبور گردند که به شهر یا خانه دیگری نقل مکان نمایند (میشل و دیگران، ۲۰۰۱، ص ۷).

عملکرد شغلی: مربوط به دنبال کردن آن دسته از فعالیتهایی است که در شرح وظایف رسمی شغلی تعریف گردیده و بیانگر یک رابطه مستقیم با هسته فنی سازمان^۳ می‌باشد (کنوی^۴، ۱۹۹۹؛ موتویدلو^۵ و اشمیت^۶، ۱۹۹۹؛ موتویدلو، بورمن^۷ و اشمیت، ۱۹۹۷، به نقل از کابل^۸، ۲۰۰۸، ص ۱۴۴)

^۱ -Advance Notices

^۲ -Reminders

^۳ -Organization's Technical Core

^۴ -Conway

^۵ -Motowidlo

^۶ -Schmit

^۷ -Borman

^۸ -Cable