

صلاة الاضلاع



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت- گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش : تشکیلات و روش ها

عنوان :

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

استاد راهنما :

سرکار خانم دکتر مینا جمشیدی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر امیر بابک مرجانی

پژوهشگر :

حمیده رگدیان پور

تابستان ۱۳۹۲

تقدیم به :

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایثار و از خود گذشتگی، به پاس عاطفه سرشار و گرمای امید بخش وجودشان که در این سردترین روزگاران بهترین پشتیبان است، به پاس قلب های بزرگشان که فریادرس است و سرگردانی و ترس در پناهشان به شجاعت می گراید، و به پاس محبت های بی دریغشان،

این مجموعه را به (پدر و مادر عزیزم) تقدیم می کنم.

تشکر و قدردانی :

حمد و سپاس و ستایش بیکران خدایی را، که فضلش همه جا گسترده و عطایش را به طرف همه کس بخشیده است.

اکنون که پایان نامه حاضر به اتمام رسید، لازم می دانم از زحمات کلیه اساتید و عزیزانی که در تمامی مراحل تحقیق مرا یاری نمودند کمال قدردانی را به جا آورم.

سرکار خانم دکتر مینا جمشیدی در مقام استاد راهنمای این پایان نامه که حمایت ها و تشویق های ایشان مرا به ادامه راه دلگرم می نمود و در تمامی مراحل تحقیق مرا از راهنمایی های ارزنده شان بهره مند نمودند.

آقای دکتر امیر بابک مرجانی در مقام استاد مشاور که با صبر و حوصله، ادامه راه را برای من هموار نمودند.

دوستان عزیزم که مشوق من در تمامی مراحل زندگی و تحصیلی ام بوده و همچنین خانواده مهربانم که مایه دلگرمی من به ادامه راه بودند.

از خداوند متعال، موفقیت روز افزونشان را خواستارم.

چکیده :

در این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد کارکنان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.

هدف: بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی می باشد.

روش های اجرا: جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از مدل ارگان و جهت سنجش عملکرد کارکنان از مدل هرسی و گلد اسمیت استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی که ۱۱۸ نفر می باشد.

جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار spss و جهت آزمون فرضیه ها از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده شده است.

نتایج بدست آمده: با توجه به نتایج به دست آمده تمامی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد که ادب و ملاحظه بیشترین تاثیر را بر عملکرد دارد.

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
	فصل اول : کلیات تحقیق
۲	مقدمه
۳	۱-۱- بیان مسئله
۳	۲-۱- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن
۴	۳-۱- اهداف تحقیق
۵	۴-۱- مدل تحقیق
۵	۵-۱- فرضیه های تحقیق
۷	۶-۱- روش تحقیق
۷	۷-۱- روش و ابزار گردآوری داده ها
۷	۸-۱- جامعه آماری
۸	۹-۱- روش نمونه گیری
۸	۱۰-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۸	۱۱-۱- قلمرو تحقیق
۸	۱۲-۱- تعاریف متغیر ها و واژه های کلیدی
۱۰	فصل دوم : ادبیات تحقیق
۱۰	بخش اول : مبانی نظری تحقیق
۱۰	مقدمه
۱۲	۱-۲- تاریخچه و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی
۱۵	۲-۲- مفهوم سازی های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی
۱۶	۳-۲- تمام رفتار های مثبت در داخل سازمان
۱۸	۴-۲- ابعاد رفتار شهروندی
۲۰	۵-۲- تعاریف عملکرد
۲۲	۶-۲- پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی
۲۴	۷-۲- اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان
۲۵	۸-۲- دلایل تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمان
۲۶	۹-۲- رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی
۲۸	۱۰-۲- پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی
۳۱	بخش دوم : پیشینه تحقیق
۳۱	۱۱-۲- تحقیقات داخلی
۳۶	۱۲-۲- تحقیقات خارجی
۳۸	فصل سوم : روش شناسی تحقیق
۳۹	مقدمه
۳۹	۱-۳- روش تحقیق
۴۰	۲-۳- متغیر های تحقیق
۴۰	۳-۳- روش گرد آوری اطلاعات
۴۲	۴-۳- روایی و پایایی پرسشنامه
۴۳	۵-۳- جامعه و نمونه آماری
۴۴	۶-۳- روش آماری و تجزیه و تحلیل اطلاعات

۴۴	آمارهای توصیفی	۱-۶-۳
۴۴	آمار استنباطی	۲-۶-۳
۴۴	آزمون کولموگروف_ اسمیرنوف (آزمون k-s)	۱-۲-۶-۳
۴۵	آزمون همبستگی پیرسون	۲-۲-۶-۳
۴۶	برآزش مدل رگرسیونی	۳-۲-۶-۳
۴۷	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها	
۴۸	مقدمه	
۴۸	آمار توصیفی	۱-۴
۴۹	بخش اول بررسی پرسشنامه عملکرد	
۴۹	تفکیک نمونه بر حسب متغیر جنسیت	۱-۱-۴
۵۰	تفکیک نمونه بر حسب متغیر وضعیت تاهل	۲-۱-۴
۵۱	تفکیک نمونه بر حسب متغیر سن	۳-۱-۴
۵۲	تفکیک نمونه بر حسب متغیر متغیر تحصیلات	۴-۱-۴
۵۳	تفکیک نمونه بر حسب متغیر سابقه خدمت	۵-۱-۴
۵۴	تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر عملکرد	۶-۱-۴
۵۶	بخش دوم بررسی پرسشنامه رفتار شهروندی	
۵۶	تفکیک نمونه بر حسب متغیر جنسیت	۷-۱-۴
۵۷	تفکیک نمونه بر حسب متغیر وضعیت تاهل	۸-۱-۴
۵۸	تفکیک نمونه بر حسب متغیر سن	۹-۱-۴
۵۹	تفکیک نمونه بر حسب متغیر متغیر تحصیلات	۱۰-۱-۴
۶۰	تفکیک نمونه بر حسب متغیر سابقه خدمت	۱۱-۱-۴
۶۱	تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر رفتار شهروندی	۱۲-۱-۴
۶۲	آمار استنباطی	۲-۴
۶۴	تحلیل عاملی	۱-۲-۴
۶۵	بررسی نرمال بودن داده ها	۲-۲-۴
۶۷	بررسی فرضیه های تحقیق	۳-۲-۴
۶۷	فرضیه اول	۱-۳-۲-۴
۶۸	فرضیه دوم	۲-۳-۲-۴
۶۹	فرضیه سوم	۳-۳-۲-۴
۷۰	فرضیه چهارم	۴-۳-۲-۴
۷۱	فرضیه پنجم	۵-۳-۲-۴
۷۱	برآزش مدل رگرسیونی	۴-۲-۴
۷۴	فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادها	
۷۵	مقدمه	
۷۵	نتیجه گیری	۱-۵
۷۵	نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق	۱-۱-۵
۷۵	نتیجه حاصل از فرضیه اصلی	۱-۱-۱-۵
۷۶	نتایج حاصل از فرضیه های فرعی	۲-۱-۱-۵
۷۶	رفتار مدنی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.	۱-۲-۱-۱-۵

۷۶	۵-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- و جدان بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.
۷۶	۵-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- جوانمردی و گذشت بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.
۷۷	۵-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- نوع دوستی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.
۷۷	۵-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ۵-۲-۱-۱-۲-۲- ادب و ملاحظه عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.
۷۸	۵-۱-۲- ۲-۱-۵- نتایج جانبی تحقیق
۷۸	۵-۲-۲- ۲-۵- پیشنهادهای تحقیق
۷۸	۵-۱-۲-۵- ۱-۲-۵- پیشنهاد های حاصل از نتیجه تحقیق
۸۰	۵-۲-۲-۵- ۲-۲-۵- پیشنهاد هایی برای محققین بعدی
۸۱	۵-۳-۵- ۳-۵- محدودیت ها و مشکلات تحقیق
۸۲	پیوست ها و ضمائم
۸۷	منابع و ماخذ

فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۴۳	جدول ۱-۳ بررسی آلفا کرومباخ
۴۹	جدول ۱-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت
۵۰	جدول ۲-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر وضعیت تاهل
۵۱	جدول ۳-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر سن
۵۲	جدول ۴-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات
۵۳	جدول ۵-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت
۵۴	جدول ۶-۴ تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر عملکرد
۵۶	جدول ۷-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت
۵۷	جدول ۸-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر وضعیت تاهل
۵۸	جدول ۹-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر سن
۵۹	جدول ۱۰-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات
۶۰	جدول ۱۱-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت
۶۱	جدول ۱۲-۴ تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر رفتار شهروندی
۶۴	جدول ۱۳-۴ جدول آزمون بار تلت و شاخص kmo
۶۵	جدول ۱۴-۴ مقدار ویژه و درصد واریانس تبیین شده توسط هر عامل
۶۶	جدول ۱۵-۴ بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها
۶۷	جدول ۱۶-۴ بررسی آزمون همبستگی بین رفتار مدنی و عملکرد کارکنان
۶۸	جدول ۱۷-۴ بررسی آزمون همبستگی بین وجدان و عملکرد کارکنان
۶۹	جدول ۱۸-۴ بررسی آزمون همبستگی بین جوانمردی و عملکرد کارکنان
۷۰	جدول ۱۹-۴ بررسی آزمون همبستگی بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان
۷۱	جدول ۲۰-۴ بررسی آزمون همبستگی بین ادب و ملاحظه و عملکرد کارکنان
۷۲	جدول ۲۱-۴ خلاصه مدل رگرسیونی
۷۳	جدول ۲۲-۴ تحلیل رگرسیونی متغیرهای مستقل بر عملکرد سازمانی

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۴۹	نمودار ۴-۱ بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت
۵۰	نمودار ۴-۲ بررسی توزیع فراوانی متغیر وضعیت تاهل
۵۱	نمودار ۴-۳ بررسی توزیع فراوانی متغیر سن
۵۲	نمودار ۴-۴ بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات
۵۳	نمودار ۴-۵ بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت
۵۶	نمودار ۴-۶ بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت
۵۷	نمودار ۴-۷ بررسی توزیع فراوانی متغیر وضعیت تاهل
۵۸	نمودار ۴-۸ بررسی توزیع فراوانی متغیر سن
۵۹	نمودار ۴-۹ بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات
۶۰	نمودار ۴-۱۰ بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت

فهرست اشکال

صفحه

۶

عنوان

شکل ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق

فصل اول :

کلیات تحقیق

مقدمه :

در دنیای کنونی 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 خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جز وظایف رسمی شغلیشان نیست. به طور کلی آن دسته از رفتار های شغلی کارکنان که تاثیر زیادی بر اثر بخشی عمیات سازمان دارد توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی اثر رفتار های شغلی و اثر بخشی سازمانی اکثرا به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند ولی رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیما توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمیشود و میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می دهد. تقریبا از یک دهه و نیم قبل محققان بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل شده اند. عملکرد فرانقشی به رفتار های شغلی فراتر از نقشهای رسمی کارکنان بر می گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولا در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمیشود. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری مثبت از سوی کارکنان قلمداد می شود بدین صورت که کارکنان بدون اینکه در خواست کوچکترین پاداشی از سازمان داشته باشند خود را متعهد به سازمان دانسته و کار خود را به بهترین وجه ممکن انجام میدهند. در حقیقت کارکنان خود را وقف سازمان می نمایند. این حالت منجر به این میشود که سازمان برای کارکنان همانند خانواده ای محسوب شود که همگی به دنبال رسیدن به یک هدف عالی می باشند. لذا اعضای این خانواده برای رسیدن به هدف مورد نظر همواره مراقب یکدیگر بوده و یکدیگر را در رسیدن به آن یاری میکنند. رفتار شهروندی سازمانی را می توان اینگونه تصور کرد که کارکنان هر نوع وظیفه ای را در سازمان نه به عنوان یک ابزار برای رسیدن به سود شخصی بلکه عاملی برای سود آوری مجموعه سازمان می پندارند.

۱-۱- بیان مساله تحقیق

بررسی رفتار فرد در محیط کار توجه محققان را در دهه اخیر به خود جلب کرده است. هدف مشترک این تحقیقات تعریف نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلند مدت سازمان کمک میکند. (فتاحی ۱۳۸۴)

سازمانها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثر بخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خود جوش و اجباری از اهمیت خواستی برخوردار است.

در حالت اجباری فرد وظایف خود را بر اساس مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد. در حالی که در همکاری خود جوش و آگاهانه افراد کوششها انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند.

امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتار های خود جوش و آگاهانه افراد در سازمان تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی نامبرده می شود. (زارعی متین و همکاران ۱۳۸۴)

عملکرد سازمانی تا حد زیادی تحت تاثیر عملکرد کارکنان آنها قرار دارد. لذا بررسی و تحلیل رفتار های کارکنان این واحد ستادی می تواند زمینه را برای تقویت مسائل انگیزشی کارکنان و متعاقباً افزایش اثر بخشی و کارایی آنها فراهم آورد. محقق در صدد برآمده تا به بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان واحد ستادی دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی بپردازد.

۱-۲- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب دیده می شود چونکه چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش میدهد و از طرف دیگر نیاز به مکانیزم های کنترل رسمی و پر هزینه را میکاهد (ارگان به نقل از بیکتون ۲۰۰۷)

رفتار شهروندی سازمانی بهره وری کارکنان و گروه های کاری را افزایش میدهد کار تیمی را تشویق می کند، ارتباطات، همکاری و کمکهای بین کارکنان را افزایش میدهد نرخ اشتباهات را کاهش میدهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان افزایش می دهد و به طور کلی جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت، رفتار های مخرب شغلی و نیز با تاثیر گذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب کیفیت عالی در عملکرد شغلی می شود. (کاسترو و همکاران به نقل از فتاحی ۱۳۸۶)

همچنین مدیران با آگاهی از چگونگی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به تقویت این رفتار و دستیابی به عملکرد بالاتر خواهند رسید.

۱-۳- اهداف تحقیق

هدف اصلی از انجام این پژوهش تعیین تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی می باشد.

هدف اصلی:

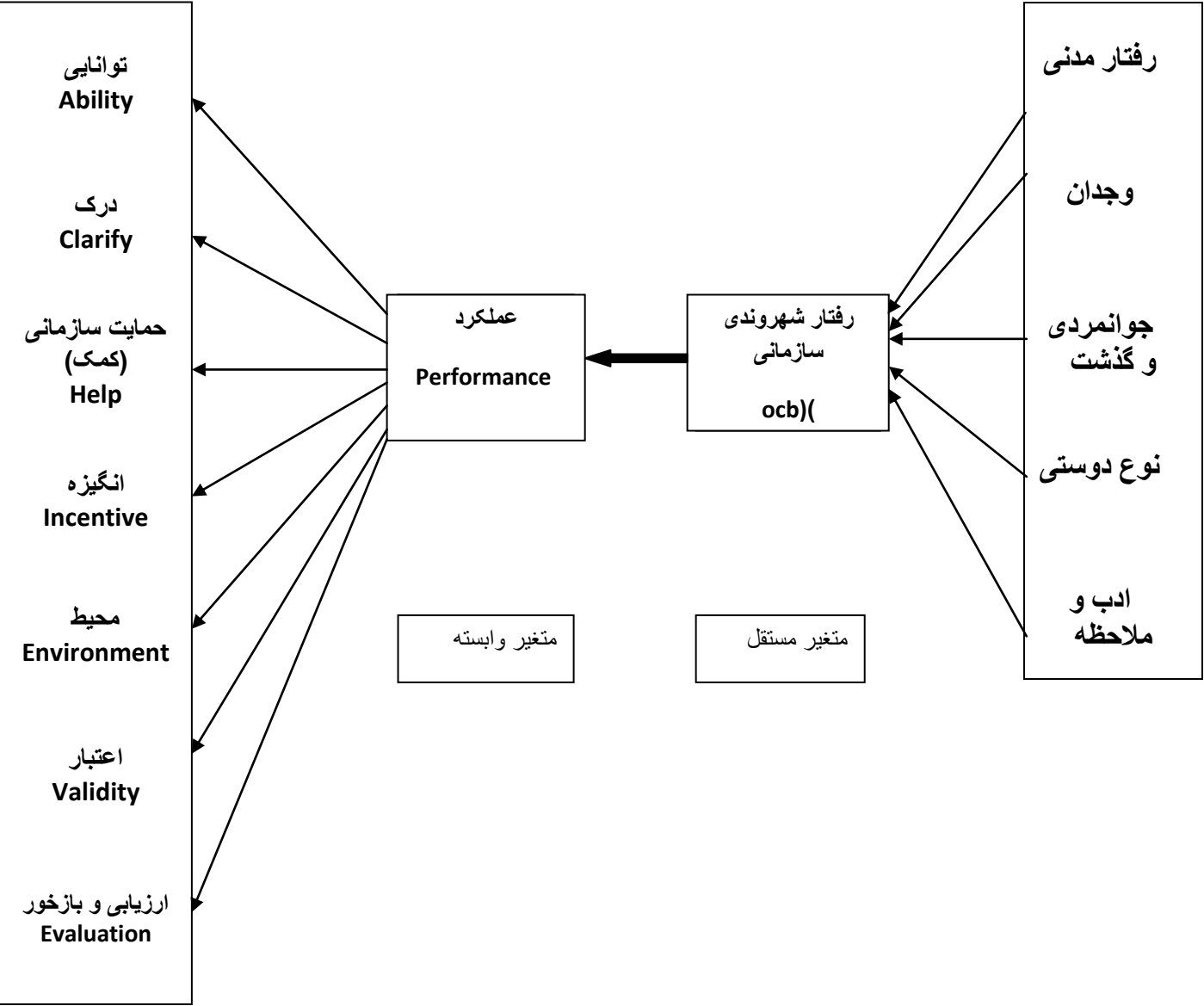
تعیین اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

اهداف فرعی:

- ۱- تعیین اثر رفتار مدنی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
- ۲- تعیین اثر وجدان بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
- ۳- تعیین اثر جوانمردی و گذشت بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
- ۴- تعیین اثر نوع دوستی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
- ۵- تعیین اثر ادب و ملاحظه بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۱-۴- مدل تحقیق

در این پژوهش رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدل ارگان در سال ۱۹۸۸ مورد بررسی قرار می گیرد. که به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است که دارای پنج بعد (رفتار مدنی، وجدان، جوانمردی و گذشت، نوع دوستی، ادب و ملاحظه) می باشد. همچنین عملکرد کارکنان بر اساس مدل (گلد اسمیت و هرسی) مورد بررسی قرار گرفته که به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است و دارای هفت بعد (توانایی، درک، حمایت سازمانی یا کمک، انگیزه، محیط، اعتبار، ارزیابی یا بازخور) می باشد.



(هرسی و گلد اسمیت ۱۹۹۲)

(ارگان_۱۹۸۸)

شکل (۱-۱): مدل مفهومی تحقیق

۱-۵- فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی:

رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر دارد.

فرضیات فرعی:

۱) رفتار مدنی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.

۲) وجدان بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.

۳) جوانمردی و گذشت بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.

۴) نوع دوستی بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.

۵) ادب و ملاحظه بر عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی تاثیر گذار است.

۱-۶- روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از جهت روش توصیفی_پیمایشی است زیرا می خواهد آنچه را که هست بدون هیچ دخالتی و استنتاج ذهنی گزارش دهد و پس از توصیف و کشف نسبت به ارائه راه حل اقدام نماید.

۱-۷- روش و ابزار گردآوری داده ها

در این تحقیق از مبانی نظری، مطالعات کتابخانه ای و آرشیوی، اطلاعات میدانی بر اساس پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی ارگان و عملکرد هرسی و گلد اسمیت استفاده شده است.

۸-۱- جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی که ۱۸ نفر می باشد.

۹-۱- روش نمونه گیری

با توجه به محدود بودن جامعه آماری نمونه گیری انجام نمی شود و حجم جامعه آماری با حجم نمونه برابر است.

۱۰-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها

در پژوهش حاضر پس از تعیین جامعه آماری و نمونه گیری مناسب، نسبت به ارائه پرسشنامه ها جهت تکمیل اقدام گردید. پس از تکمیل و جمع آوری پرسشنامه ها، داده ها وارد رایانه شده و با استفاده از نرم افزار spss در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۱۱-۱- قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: قلمرو موضوعی این تحقیق رفتار شهروندی و عملکرد می باشد که در حوزه منابع انسانی است.

قلمرو زمانی: (زمان توزیع پرسشنامه تیر ماه ۱۳۹۲ می باشد).

قلمرو مکانی: واحد ستادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی است.

۱۲-۱- تعریف متغیر ها و واژه های کلیدی

وجدان: به این معنا که اعضای سازمان رفتار های خاصی را انجام می دهند که فراتر از حد اقل سطح وظیفه ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (ارگان ۱۹۸۸)

نوع دوستی: به رفتارهای مفید و سود بخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دل سوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک میکند. (ارگان ۱۹۸۸)

فضیلت مدنی: شامل رفتار هایی از حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آنها هم زمانی که این حضور لازم نباشد. (ارگان ۱۹۸۸)

جوانمردی و یا تحمل پذیری: این بعد به شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره می کند. (ارگان ۱۹۸۸)

ادب و ملاحظه: این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران – سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی متری هستند. (ارگان ۱۹۸۸)

عملکرد: در مدل هرسی و گلد اسمیت (که معروف به مدل اچپو است)، عملکرد کارکنان تابعی از متغیرهایی است که در ذیل آمده است (خاکی، ۱۳۸۶: ۵۵).

هرسی و گلد اسمیت هفت متغیر مربوط به عملکرد اثر بخش را از میان بقیه بر گزیده اند: هفت واژه در بر گیرنده مدل عملکردی اچپو عبارتند از: توانایی، شناخت، حمایت انگیزه، اعتبار، ارزیابی و محیط.

توانایی: قدرت به انجام رساندن توفیق آمیز یک تکلیف.

شناخت: وضوح در درک پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن.

حمایت سازمانی: حمایتی که کارمندان برای تکمیل کردن اثر بخشی کار به آن نیاز دارند.

انگیزه: شور و شوق و تمایل به انجام تکلیف.

ارزشیابی: سازوکار قضاوت در رابطه با چند و چون انجام کار.

اعتبار: متناسب، قانونمندی و مشروع بودن تصمیم مدیر.

محیط: مجموعه عوامل موثر بر برون سازمانی. (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸، ۸)

فصل دوم :

ادبیات تحقیق