

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت – گروه مدیریت دولتی

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

گرایش: "تحول سازمانی"

عنوان:

بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی در بانک ملی ایران شعب غرب تهران

استاد راهنما:

دکتر عباس صالح اردستانی

استاد مشاور:

دکتر ماندان مومنی

پژوهشگر:

شبنم بهدري

تابستان ۱۳۹۲



**Islamic Azad University
Central Tehran Branch
School of Management – Department of public administration**

“M.A” Thesis

On: “Manage change”

Subject:

**An investigation on the relationship between organizational
commitment and Citizenship behavior in national bank of Iran, west
Tehran branches.**

Sepervisor:

Abbas Saleh Ardestani (P.H.D)

Advisor:

Mandan momeni (P.H.D)

By:

Shabnam Behdari

Summer 2013

تشکر و قدردانی :

سپاس خدای را که سخنوران، در ستودن او بمانند و شمارندگان، شمردن نعمت های او ندانند و کوشندگان، حق او را گزاردن نتوانند. و سلام و مورد بر محمد و خاندان پاک او، طاهران معصوم، هم آنان که وجودمان وامدار وجودشان است.

بدون شک جایگاه و منزلت معلم، اجل از آن است که در مقام قدردانی از زحمات بی شائبه ی او، با زبان قاصر و دست ناتوان، چیزی بنگاریم.

اما از آنجایی که تجلیل از معلم، سپاس از انسانی است که هدف و غایت آفرینش را تامین می کند و سلامت امانت هایی را که به دستش سپرده اند، تضمین؛ بر حسب وظیفه و از باب " من لم یشکر

المنعم من المخلوقین لم یشکر الله عزّ و جلّ " : از پروماد عزیزم، این دو معلم بزرگوارم، که همواره بر کوتاهی و درستی من، قلم عفو کشیده و کریمانه از کنار غفلت هایم گذشته اند و در تمام عرصه های زندگیار و یآوری بی چشم داشت برای من بوده اند؛ از استاد با کمالات و شایسته؛ **جناب آقای دکتر عباس**

صلح اردستانی که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ

نمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛ از استاد صبور و با تقوا، **سرکار خانم دکتر ماندان**

مومنی، که زحمت مشاوره این رساله را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این پروژه به

نتیجه مطلوب نمی رسید؛ و از استاد فرزانه و دلسوز؛ **جناب آقای دکتر علیرضا امیرکبری** که زحمت داوری این رساله را متقبل شدند؛ کمال تشکر و قدردانی را دارم.

باشد که این خردترین، بخشی از زحمات آنان را سپاس گوید .

تقدیم بہ:

پدرو مادر مہربانم

کہ از نگاہشان صلابت

از رفتارشان محبت

و از صبرشان ایستادگی را آموختم

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول: کلیات تحقیق	
۴	۱-۱) بیان مساله
۶	۲-۱) ضرورت و اهمیت موضوع
۷	۳-۱) اهداف تحقیق
۷	۱-۳-۱) قلمرو زمانی تحقیق
۷	۲-۳-۱) قلمرو مکانی تحقیق
۷	۳-۳-۱) قلمرو موضوعی تحقیق
۷	۴-۱) چهارچوب نظری تحقیق
۸	۵-۱) مدل مفهومی تحقیق
۹	۶-۱) فرضیات یا سؤالات تحقیق
۹	۷-۱) روش تحقیق
۹	۸-۱) جامعه آماری
۹	۹-۱) واژگان تخصصی
فصل دوم: ادبیات نظری تحقیق	
۱۴	بخش اول - تعهد سازمانی
۱۴	۱-۲) مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی
۱۶	۲-۲) اهمیت تعهد سازمانی
۱۷	۳-۲) انواع تعهد
۲۱	۴-۲) ارتباط متقابل انواع تعهد
۲۱	۵-۲) دیدگاهایی در مورد کانون های تعهد سازمانی

۲۲	۶-۲) تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چندبعدی؟
۲۲	۷-۲) الگوهای چندبعدی تعهد سازمانی
۲۵	۸-۲) ابعاد تعهد سازمانی
۳۱	۹-۲) مدل سه بخشی تعهد سازمانی
۳۳	۱۰-۲) ابعاد مدل سه بخشی تعهد سازمانی
۳۶	۱۱-۲) مراحل یا فرآیند تعهد سازمانی
۳۶	۱۲-۲) عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۴۶	بخش دوم: رفتار شهروندی سازمانی
۴۷	۱۳-۲) رفتار شهروندی سازمانی چیست؟
۴۸	۱۴-۲) مفهوم سازی های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی
۴۸	۱۵-۲) تعاریف رفتار شهروندی سازمانی
۴۹	۱۶-۲) نظریه پردازان رفتار شهروندی سازمانی
۵۵	۱۷-۲) ابعاد مطرح شده رفتار شهروندی سازمانی
۶۱	۱۸-۲) عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۶۲	۱۹-۲) رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی
۶۴	۲۰-۲) سیاست ها و اقدامات سازمانی که رفتار شهروندی را تشویق و ترغیب می کنند
۶۵	۲۱-۲) پیامدهای فردی و سازمانی رفتارهای شهروندی سازمانی
۶۸	۲۲-۲) جمع بندی مطالب در مورد رفتار شهروندی سازمانی
۶۸	۲۳-۲) بررسی ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
۶۹	۲۴-۲) تحقیقات درباره ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
۷۰	۲۵-۲) نتایج تعهد سازمانی
۷۱	۲۶-۲) نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی
۷۲	۲۷-۲) راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی
۷۳	۲۸-۲) علل و عوامل شکست و ناتوانی سازمان ها برای ایجاد رفتار شهروندی
۷۳	بخش سوم: پیشینه تحقیق
۷۳	۲۹-۲) تحقیقات خارجی

۷۵	۳۰-۲ (تحقیقات داخلی
۷۷	بخش چهارم : تاریخچه بانک ملی

فصل سوم : روش تحقیق

۸۱	۱-۳ روش تحقیق
۸۱	۲-۳ جامعه آماری
۸۱	۳-۳ روش جمع آوری اطلاعات
۸۲	۴-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات
۸۳	۵-۳ مقیاس و طیف اندازه گیری تحقیق
۸۳	۶-۳ آزمون روایی
۸۳	۷-۳ آزمون پایایی
۸۴	۸-۳ روشهای آماری مورد استفاده

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل

۸۸	۱-۴ بررسی توزیع فراوانی شاخصهای جمعیت شناختی پاسخگویان
۹۱	۲-۴ بررسی توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به تعهد سازمانی
۹۵	۳-۴ بررسی توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۰	۴-۴ بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق
۱۰۱	۵-۴ آزمون فرضیه های تحقیق
۱۰۳	۶-۴ سایر یافته های تحقیق

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۰۷	۱-۵) نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها
۱۰۸	۲-۵) نتایج فرعی حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۹	۳-۵) پیشنهادات مبتنی بر فرضیات تحقیق
۱۱۰	۴-۵) پیشنهاد به محققین آینده
۱۱۱	پیوست ها
۱۱۲	پیوست الف - پرسشنامه تحقیق
۱۱۵	فهرست منابع فارسی
۱۱۷	فهرست منابع انگلیسی
۱۲۳	چکیده انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۵۸	۱-۲) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۷۱	۲-۲) خلاصه نتایج مطلوب ناشی از تعهد سازمانی برای فرد، گروه کاری و سازمان
۷۲	۳-۲) خلاصه نتایج نامطلوب ناشی از تعهد سازمانی برای فرد، گروه کاری و سازمان
۸۲	۱-۳) جدول تفکیک سوالات پرسشنامه
۸۳	۲-۳) گویه های پرسشنامه مورد استفاده بر اساس مقیاس پنج تایی لیکرت
۸۸	۱-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
۸۹	۲-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات
۹۰	۳-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار
۹۱	۴-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به تعهد عاطفی کارکنان
۹۲	۵-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به تعهد مستمر کارکنان
۹۴	۶-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به تعهد هنجاری کارکنان
۹۵	۷-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به نועدوستی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۹۶	۸-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به وجدان از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۹۷	۹-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به جوانمردی و گذشت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۹۸	۱۰-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به رفتار مدنی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۹۹	۱۱-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به ادب و ملاحظه از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۰	۱۲-۴) نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنف جهت بررسی نرمال بودن ابعاد تعهد سازمانی و رفتار سازمانی
۱۰۱	۱۳-۴) نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین تعهد عاطفی و رفتار شهروندی کارکنان بانک
۱۰۱	۱۴-۴) نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین تعهد مستمر و رفتار شهروندی کارکنان بانک
۱۰۲	۱۵-۴) نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین تعهد هنجاری و رفتار شهروندی کارکنان بانک
۱۰۲	۱۶-۴) نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان بانک
۱۰۳	۱۷-۴) نتایج ضرایب همبستگی چندگانه در مدل رگرسیونی
۱۰۴	۱۸-۴) نتایج آنالیز واریانس
۱۰۵	۱۹-۴) نتایج ضرایب مدل رگرسیونی

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۳۵	۱-۲) مدل سه بخشی تعهد سازمانی آلن و میر
۵۲	۲-۲) الگوی کامل شده مایر و همکارانش
۸۸	۱-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
۸۹	۲-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات
۹۰	۳-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار
۹۲	۴-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به تعهد عاطفی کارکنان
۹۳	۵-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به تعهد مستمر کارکنان
۹۴	۶-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به تعهد هنجاری کارکنان
۹۵	۷-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به نوع دوستی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۹۶	۸-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به وجدان از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۹۷	۹-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به جوانمردی و گذشت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۹۸	۱۰-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به رفتار مدنی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۹۹	۱۱-۴) توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به ادب و ملاحظه از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

فهرست شکل ها

عنوان

صفحه

۸۵

طیف لیکرت استفاده شده در پرسشنامه (۱-۳)

چکیده:

عنوان: بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی در بانک ملی ایران شعب غرب تهران
خلاصه: در این تحقیق دو متغیر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد و اهمیت آنها همچنین رابطه بین این دو متغیر جهت افزایش توان رقابتی بانک ملی ایران شعب غرب تهران مورد بررسی قرار گرفت.

اهداف: هدف اصلی: تعیین رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران
اهداف فرعی: تعیین رابطه تعهد عاطفی و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران

تعیین رابطه تعهد عقلایی و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران
تعیین رابطه تعهد هنجاری و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران
روشهای اجرا: استفاده از پرسشنامه
نتایج به دست آمده:

نتیجه گیری از فرضیه اول: بین تعهد عاطفی و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران رابطه وجود دارد.

نتیجه گیری از فرضیه دوم: بین تعهد مستمر و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران رابطه وجود دارد.

نتیجه گیری از فرضیه سوم: بین تعهد هنجاری و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران رابطه وجود دارد.

در دهه های اخیر، مدیریت به عنوان یک علم میان رشته ای می کوشد با ارائه راهکارهایی بدیع در جهت رفع مشکلات سازمان ها، همچنین ارائه راهکارهایی به منظور بهبود، توسعه و اثربخشی هرچه بیشتر سازمان ها گام بردارد. مدیریت رفتار سازمانی نیز به عنوان یکی از حوزه های پرطرفدار در رشته مدیریت در تلاش است تا با تمرکز بر مدیریت رفتارهای نیروی انسانی، حرکت سازمان ها به منظور تحقق تعالی سازمانی و دستیابی به اهداف عالی آنها را شتاب بخشد.

مفهوم شهروندی سازمانی نیز از جمله موضوع های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می کند با ارائه راهکارهایی در جهت افزایش تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان، وفاداری مشتری، رضایت شغلی و ... گام های موثری را بردارد، بر این اساس توجه به شهروندان رو به افزایش و اهمیت به آنان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است. وظیفه شناسی، نودوستی، فضیلت مدنی، جوانمردی و احترام و تکریم، به عنوان ابعاد شکل دهنده رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است.

فصل اول

کلیات تحقیق

در این فصل ابتدا به بیان مسأله تحقیق پرداخته و ابعاد آن را مشخص می‌سازیم. با توجه به اهمیت و ضرورت روز افزون مدیریت و تغییر ارزش‌ها و نگرش و مهارت‌های کارکنان و اعضای هر سازمان به خصوص تأثیر متقابل آنها با سازمان‌های پولی و مالی تدوین شده است.

در دهه‌های اخیر، مدیریت به عنوان یک علم میان رشته‌ای می‌کوشد با ارائه راهکارهایی بدیع در جهت رفع مشکلات سازمان‌ها، همچنین ارائه راهکارهایی به منظور بهبود، توسعه و اثربخشی هرچه بیشتر سازمان‌ها گام بردارد. مدیریت رفتار سازمانی نیز به عنوان یکی از حوزه‌های پرطرفدار در رشته مدیریت در تلاش است تا با تمرکز بر مدیریت رفتارهای نیروی انسانی، حرکت سازمان‌ها به منظور تحقق تعالی سازمانی و دستیابی به اهداف عالی آنها را شتاب بخشد.

مفهوم شهروندی سازمانی نیز از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می‌کند با ارائه راهکارهایی در جهت افزایش تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان، وفاداری مشتری، رضایت شغلی و ... گام‌های موثری را بردارد، بر این اساس توجه به شهروندان رو به افزایش و اهمیت به آنان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است. وظیفه شناسی، نودوستی، فضیلت مدنی، جوانمردی و احترام و تکریم، به عنوان ابعاد شکل دهنده رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است.

۱-۱: بیان مسأله تحقیق:

در دهه‌های اخیر، مدیریت به عنوان یک علم میان رشته‌ای می‌کوشد با ارائه راهکارهایی بدیع در جهت رفع مشکلات سازمان‌ها، همچنین ارائه راهکارهایی به منظور بهبود، توسعه و اثربخشی هرچه بیشتر سازمان‌ها گام بردارد. مدیریت رفتار سازمانی نیز به عنوان یکی از حوزه‌های پرطرفدار در رشته مدیریت در تلاش است تا با تمرکز بر مدیریت رفتارهای نیروی انسانی، حرکت سازمان‌ها به منظور تحقق تعالی سازمانی و دستیابی به اهداف عالی آنها را شتاب بخشد.

تعهد سازمانی چیست؟ چگونه ایجاد می‌شود؟ عوامل به وجود آورنده آن کدامند؟ نقش آن در تحقق اهداف سازمان‌های آموزشی چیست؟ از تعهد سازمانی^۲ نیز تعاریف متعددی به عمل آمده است. تعهد سازمانی اغلب تعریف شده است به عنوان:

- ۱- تمایل قوی برای بقاء عضو در یک سازمان خاص
- ۲- تمایل برای تلاش بسیار زیاد برای سازمان
- ۳- باور قاطع در قبول ارزش‌ها و اهداف سازمان

^۲ - Organizational Commitment

به عبارت دیگر تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرایند مستمر که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می‌رساند (مقیمی ۱۳۸۶، ۳۹۲).

یکی از مسائلی که جایگاه ویژه ای را در تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی پیدا کرده است، موضوع تعهد سازمانی کارکنان نسبت به سازمان یا کارفرمایانشان می باشد. عمومیت یافتن مفهوم تعهد سازمانی به خاطر اهمیتی است که تعهد سازمانی در اثر بخشی و کارایی سازمان ها دارد. آلن و مایر معتقدند که مثل بسیاری از اصول روان شناسی سازمانی و علوم دیگر تعهد به راه های مختلف و مفهوم سازی و اندازه گیری می شود. مطالعات معاصر اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را برای سازمان های معاصر ضروری ساخته است. به نظر می رسد که سرپرستان مجرب برای عملکرد شهروندی حداقل به همان میزان عملکرد وظایف هنگام قضاوت در رابطه با اثر بخشی کلی زیردستان اهمیت قائل هستند. رفتار شهروندی باعث داشتن یک گروه از کارکنان می شود که به سازمان متعهد هستند و رفتار شهروندی سازمانی باعث کاهش و نزول ترک خدمت و غیبت کارکنان می گردد و کارکنانی که به سازمان متعهدند به مدت طولانی در سازمان باقی می مانند و خدماتی با کیفیت بالا عرضه می کنند.

از آنجا که شرایط جامعه و خصوصی سازی بانکها باعث رقابتی شدن صنعت بانکداری شده است در این پژوهش به دنبال تاثیر تعهد سازمانی و ارتباط آن با رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی هستیم تا بتوانیم توان رقابتی این بانک را افزایش دهیم. با توجه به اهمیت رفتار شهروندی در کشور ایران محقق را وا داشت تا به بررسی متغیر رفتار شهروندی سازمانی که هنوز برای بسیاری از مدیران که یک مفهوم نا ملموس است در این سازمان بپردازیم. این سازمان از طریق ایجاد تعهد در کارکنان و مدیران خود می تواند تمایل قلبی برای ماندن در سازمان و احساس تکلیف و مسئولیت به سازمان را در افراد بالا برده و از هزینه های صرف شده حداکثر بهره را ببرند و بدین ترتیب رفتارهای همکاری داوطلبانه در سازمان بالا می رود. تعهد سازمانی به عنوان یکی از انواع تعهد، در ادبیات رفتار سازمانی، مورد بحث واقع می شود.

رفتار شهروندی سازمانی^۱ عبارت است از افعال و اقدامات ایثارگرایانه و تمایلات به از خودگذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران. اینگونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و این بدین معناست که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی یاد شده دریافت نمی کنند و نیز به علت عدم اجرای آن ها مجازات و تنبیه نمی شوند. محیط های رقابت ها کسب و کار امروزی کارکنانی را می طلبد که شهروندان جزئی باشند به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران کارفرمایان و ارباب رجوع از خود بروز دهند (کیم و اسلات، ۱۹۹۰، ۳).

¹ - Organization Citizenship behavior

رفتار شهروندی سازمانی دو خصوصیت و ویژگی مشترک دارند :

اولین ویژگی آن ها این است که مستقیماً قابل اعمال و اجرا نیستند (یعنی اینکه از لحاظ فنی به عنوان بخشی از وظایف مورد نیاز نیستند) و از سوی دیگر این گونه رفتارها نشانگر تلاش های اجتماعی و برون نقشی (فوق العاده) می باشند که سازمان ها نیل به کسب موفقیت نیروی کار به آن احتیاج دارند. (زارعی، ۱۳۸۵، ۳)

و به عبارتی دیگر سؤال کلی تحقیق این است که آیا رابطه معنی داری بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد ؟

۲-۱: ضرورت و اهمیت موضوع:

رفتار شهروندی و تعهد سازمانی از ابعاد مهم صنعت بانکداری در دنیای معاصر به شمار می روند که نقش عمده ای در تحولات اجتماعی جامعه ایفا می نمایند از آنجایی که در کشور ما در این باره تحقیقات زیادی صورت نگرفته است ، انجام این تحقیق می تواند نقش اساسی در شناخت مسائل صنعت بانکداری جامعه خوی ایفا نماید.

ضرورت ارائه پایان نامه تحصیلی در مقطع کارشناسی ارشد نگارنده را به جستجوی موضوعی در حوزه ای از مدیریت واداشت که نسبتاً بدیع و تازگی داشت. پس از مشورت با بررسهای محقق در صنعت بانکداری برای ، بازنشستگی زودتر از موعود مقرر کارکنان بانکهای دولتی به خصوص بانک ملی و اشتغال آنها در بانکهای خصوصی باعث شد که محقق به دنبال دلایل این درخواستها بگردد.

با توجه به اینکه عملکرد سازمان ها بسته به سطح تعهد سازمانی و نوع آن تفاوت دارد، کوتاهی در جهت ایجاد چنین تعهدی، تعلق و وابستگی روانی در بین اعضای سازمان های مختلف مستلزم افزایش هزینه های هنگفتی جهت ایجاد سیستم های کنترل و نظارت دقیق و پیچیده خواهد بود با این وجود مدیرانی که ارزش ها و هدف های سازمان در آنها درونی شده باشد و آنها را متعلق به خود بدانند، اطمینان حاصل خواهد شد که افراد در جهت تامین منافع سازمان کار و تلاش می کنند. حال با توجه به نقشی که تعهد سازمانی در بهبود عملکرد و بهره وری در سازمان ایفا می کند ضرورت و بررسی و پژوهش میزان تعهد در سازمان به چشم می خورد. این پژوهش سعی در شناسایی این اجزاء و پیدا کردن ارتباط بین آنها خواهد داشت.

بنابراین با توجه به اینکه رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی را در موفقیت سازمان ها ایفا می کند (طبق تحقیقات شده) لازم است در این زمینه و ارتباط آن با تعهد سازمانی کارکنان و مدیران مطالعه و بررسی بیشتری انجام شود تا اینکه سازمان افرادی را استخدام کنند که رفتار شهروندی سازمانی بهتری را از خود بروز دهند و تعهد سازمانی افراد را تامین کنند هنوز بسیاری از مدیران آموزشی سطوح بالا از اطلاعات دقیق و علمی درباره رفتار شهروندی سازمانی بهره مند نیستند لذا این عدم آگاهی برهان و حجتی برای اهمیت و ضرورت مطالعه و تحقیق با روش علمی نسبت به شناخت آن و رابطه اش با تعهد سازمانی خواهد بود. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند ، نظم بیشتری در کار خود دارند ، مدت

بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. مدیران باید این تعهد و پایداری کارمندان به سازمان را حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم آوردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند (مورهد و گریفین، ۱۳۸۰، ۸۲).

به نظر می رسد که سرپرستان مجرب برای عملکرد شهروندی حداقل به همان میزان عملکرد وظایف هنگام قضاوت در رابطه با اثربخشی کلی زیردستان اهمیت قائل هستند (کوپن، ۷، ۲۰۰۱-۶).

۳-۱: اهداف تحقیق:

- هدف اصلی:
- تعیین رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران
- اهداف فرعی:
- تعیین رابطه تعهد عاطفی و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران
- تعیین رابطه تعهد عقلایی و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران
- تعیین رابطه تعهد هنجاری و رفتار شهروندی کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران

۱-۳-۱: قلمرو زمانی تحقیق:

قلمرو زمانی تحقیق این تحقیق خرداد ماه سال ۱۳۹۲ می باشد.

۲-۳-۱: قلمرو مکانی تحقیق: این تحقیق در بانک ملی شعب غرب تهران انجام گرفته است.

۱-۳-۳: قلمرو موضوعی تحقیق:

موضوع این تحقیق در حیطه مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی می باشد همچنین این تحقیق به بررسی تاثیر دو متغیر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می پردازد.

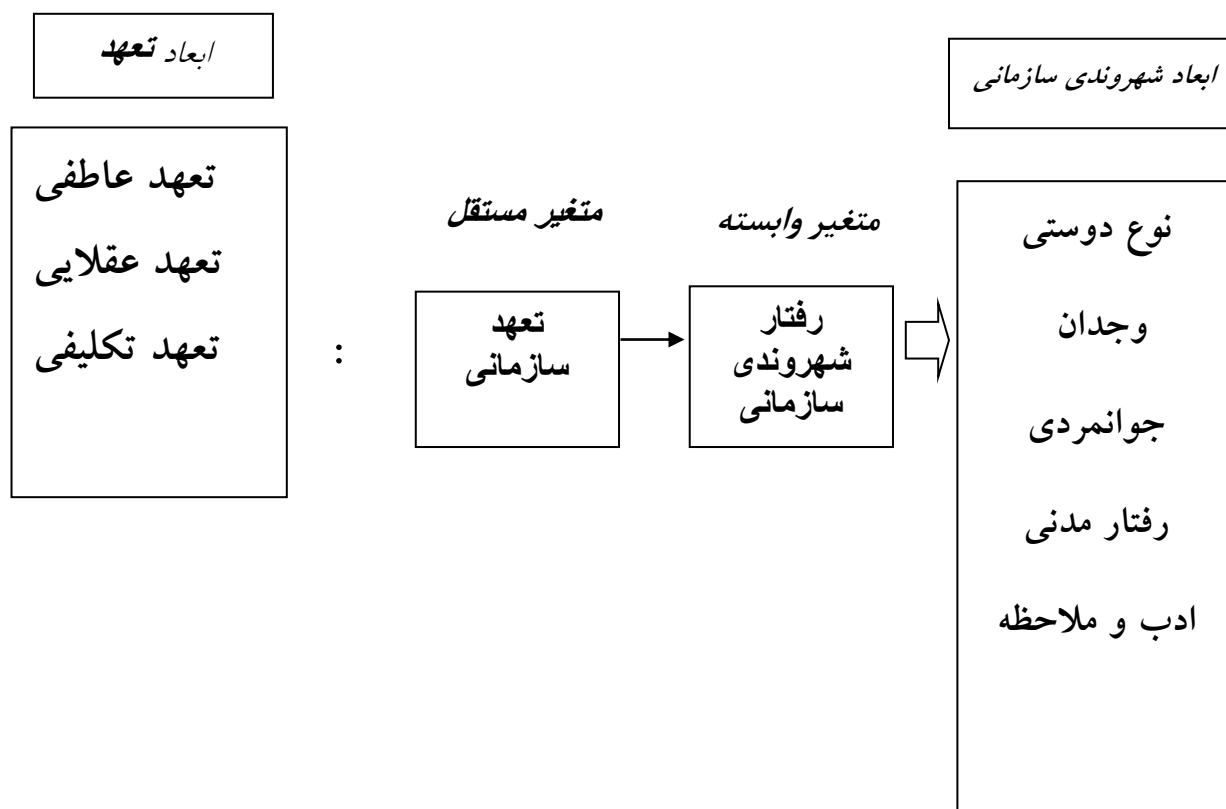
۱-۴: چهارچوب نظری تحقیق:

با توجه به اینکه در این پژوهش بررسی تاثیر رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مد نظر است. بنابراین مدل مفهومی تحقیق با توجه به بررسی مدل های مختلف تحقیقات پیشین تدوین شده است. که در این مدل مولفه های تعهد سازمانی (متغیر مستقل) ارائه شده از مدل سه بخشی تعهد سازمانی آلن و میر (۱۹۹۳، ۵۵۰) که مورد توجه تحقیقات محققان زیادی از زمان ارائه تا کنون قرار گرفته اقتباس گردیده است. مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (متغیر وابسته) ارائه شده از مدل پنج بعد توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شده است. پادساکف و همکارانش در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی

برای هر کدام از این پنج بعد مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که این مقیاس ها در سال های بعد برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفته است.

۱-۵: مدل مفهومی تحقیق:

با توجه به اینکه در این پژوهش بررسی تاثیر رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مد نظر است لذا مدل مفهومی تحقیق با توجه به بررسی مدل های مختلف تحقیقات پیشین تدوین شده است. در این مدل مولفه های تعهد سازمانی (متغیر مستقل) ارائه شده از مدل سه بخشی تعهد سازمانی آلن و میسر که مورد توجه تحقیقات محققان زیادی از زمان ارائه تا کنون شده است مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (متغیر وابسته) ارائه شده از مدل پنج بعد توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شده است.



(مدل آلن میسر)