





صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی: بیژن فاضل جهرمی
شماره دانشجویی: ۸۹۰۶۴۴۷۰۲
در تاریخ: ۱۳۹۱/۶/۲۱
رشته: روانشناسی صنعتی سازمانی

از پایان نامه خود با عنوان:

ویژگی شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی با بهره وری پرستاران بیمارستان شهید دکتر فقیهی شیراز
با نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضا هیات داوری	سمت	امضاء هیئت داوری
۱- دکتر سیروس سروقد	استاد راهنما	
۲- دکتر آذرمیدخت رضائی	استاد مشاور	
۳- دکتر مجید برزگر	استاد داور	
۴- دکتر احمد رضا اوجی نژاد	استاد داور	

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر / معاونت پژوهشی

مهر و امضاء:



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد (MA)

در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی

عنوان:

رابطه ویژگی های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری
پرستاران بیمارستان شهید فقیهی شیراز

استاد راهنما :

دکتر سیروس سروقد

استاد مشاور :

دکتر آذرمیدخت رضایی

نگارش :

بیژن فاضل جهرمی

تابستان ۱۳۹۱

پاسکزاری:

باسپاس فراوان از استاد ارجمند جناب آقای دکتر سروقد که با همکاری و راهنمایی های
دقیق خود در به انجام رساندن این تحقیق اینجانب را همیانه یاری فرمودند و همچنین از
استاد کراتقدر سرکار خانم دکتر رضایی که با نظرات ارزشمندشان مراد این راه کمک

نمودند.

تقدیم بہ:

ہمسر مہربانم کہ با صبر و حوصلہ تکیہ گاہِ مستکی ایم بود.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
------	-------

چکیده

فصل اول: کلیات

۱	مقدمه
۳	بیان مسأله
۷	اهمیت و ضرورت موضوع پژوهش
۸	اهداف پژوهش
۹	فرضیه های پژوهش
۹	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۰	تعاریف عملیاتی متغیرها

فصل دوم: چارچوب نظری و پیشینه پژوهش

۱۳	مقدمه
۱۳	رفتار شهروندی سازمانی
۳۴	بهره وری
۵۱	شخصیت
۸۰	پیشینه تحقیق

فصل سوم: روش پژوهش

۹۳	مقدمه
۹۳	طرح کلی پژوهش
۹۳	جامعه آماری و نمونه آماری
۹۵	ابزارگردآوری اطلاعات
۱۰۳	روش اجراء پژوهش
۱۰۳	روشهای آماری تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: یافته های پژوهش

مقدمه	۱۰۵
یافته های توصیفی	۱۰۵
یافته های استنباطی	۱۰۶

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

مقدمه	۱۱۳
بحث و نتیجه گیری	۱۱۳
محدودیت ها	۱۱۹
پیشنهادات	۱۲۰

منابع

فهرست منابع فارسی	۱۲۱
فهرست منابع لاتین	۱۲۹

پیوست ها

مقیاس رفتار شهروندی سازمانی

مقیاس بهره وری

مقیاس ویژگی شخصیت

چکیده انگلیسی

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان	۲۰
جدول ۲-۲ شانزده ویژگی شخصیتی	۶۴
جدول ۳-۲ شاخص ها و مقیاس های آزمون نئو	۷۸
جدول ۴-۲ شخصیت و نوع شغل	۷۹
جدول ۱-۳ ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک جنسیت	۹۳
جدول ۲-۳ ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک وضعیت تاهل	۹۳
جدول ۳-۳ ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک سطح تحصیلات	۹۴
جدول ۴-۳ ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک سن	۹۴
جدول ۵-۳ ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک نوع استخدامی	۹۴
جدول ۶-۳ ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک سابقه کار	۹۵
جدول ۷-۳ ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک میزان حقوق	۹۵
جدول ۸-۳ ضریب پایایی آزمون نئو	۹۷
جدول ۹-۳ ضریب روایی آزمون نئو	۹۸
جدول ۱۰-۳ ضرایب همبستگی و آلفای کرونباخ مقیاس ویژگی شخصیت	۹۹
جدول ۱۱-۳ ضرایب پایایی و اعتبار پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۰
جدول ۱-۴ میانگین و انحراف معیار متغیرهای وابسته	۱۰۵
جدول ۲-۴ میانگین و انحراف معیار متغیرهای مستقل	۱۰۵
جدول ۳-۴ ماتریس همبستگی متغیرهای ویژگی های شخصیتی و رفتار شهروندی	۱۰۶
جدول ۴-۴ ماتریس همبستگی متغیرهای ویژگی های شخصیتی و بهره وری	۱۰۶
جدول ۵-۴ تحلیل رگرسیون به شیوه همزمان برای پیش بینی رفتار شهروندی	۱۰۷
جدول ۶-۴ تحلیل رگرسیون به شیوه همزمان برای پیش بینی بهره وری	۱۰۸
جدول ۷-۴ مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با سطوح تحصیلی	۱۰۸
جدول ۸-۴ مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با سابقه کار متفاوت	۱۰۹
جدول ۹-۴ مقایسه بهره وری سازمانی کارکنان با سطوح تحصیلی	۱۱۰
جدول ۱۰-۴ مقایسه بهره وری کارکنان با سابقه کار متفاوت	۱۱۰

فهرست نمودار ها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۲ عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی.....	۲۳
نمودار ۲-۲ عوامل موثر در رفتار سازمانی	۲۹
نمودار ۳-۲ رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی	۳۳
نمودار ۴-۲ بهره وری از دیدگاه سیستمی	۴۰
نمودار ۵-۲ مدل رابرت ال. شوک	۴۵
نمودار ۶-۲ مدل کمپانی نیسان موتورز	۴۶
نمودار ۷-۲ مدل ژوزف پوتنی	۴۷
نمودار ۸-۲ مدل شپارد	۴۸
نمودار ۹-۲ مدل کیت دیویس و جان نیواستورم	۴۸
نمودار ۱۰-۲ مدل مایستر	۴۹
نمودار ۱۱-۲ سازمان سلسله مراتب شخصیت در مورد برونگرایی	۶۲
نمودار ۱۲-۲ طبقه بندی شخصیت از نظر آیزنگ	۶۳

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری کارکنان پرستاری بیمارستان شهید فقیهی شیراز می باشد. تحقیق حاضر به صورت توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارکنان پرستاری بیمارستان شهید فقیهی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۹۱ بود، که نمونه آماری شامل ۲۱۴ نفر از کارکنان پرستاری که بر اساس تناسب حجم نمونه و به شیوه تصادفی طبقه ای از جامعه فوق انتخاب گردید. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه ویژگی دموگرافیک، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۹) و پرسشنامه بهره وری هرسی و بلانچارد و کلاسمیت (مدل اچیو، ۱۹۹۴) و پرسشنامه ویژگی شخصیتی نئو (۱۹۸۷) استفاده گردید. ضرایب پایایی متغیر های مختلف پژوهش به روش الفای کرو نباخ به دست آمد که در حد قابل قبول بوده است. نتایج نشان می دهد ابعاد برون گرایی رابطه مثبت معنا دار و ابعاد با وجدان بودن رابطه معکوس معنا دار با رفتار شهروندی سازمانی دارد. و نیز تمام ابعاد شخصیت با بهره وری رابطه ی مثبت و معنی داری دارند و نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که ابعاد برون گرایی و با وجدان بودن می تواند رفتار شهروندی سازمانی و بعد برون گرایی می تواند بهره وری را پیش بینی کند .

کلید واژه ها : ویژگی های شخصیت، رفتار شهروندی سازمانی، بهره وری.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

رشد و توسعه اقتصادی هر کشور به تولید و بهره‌وری عوامل تولید آن بستگی دارد که از این میان بهره‌وری عوامل انسانی بسیار با اهمیت می‌باشد. نیروی انسانی به عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی، مهمترین مزیت رقابتی سازمانها از یکدیگر قلمداد می‌شود. این سرمایه ارزشمند به دلیل اهمیتی که بر بهره‌وری سازمانها دارد، گوی سبقت را از دیگر سرمایه‌های سازمانی به لحاظ اهمیت ربوده است، که امروزه مدیران با راهکارها و شیوه‌های مختلف، سعی در استخدام و بکارگیری بهترین نیروی انسانی توانمند را بر اساس ویژگی‌های شخصیتی دارند.

در قرن اخیر دانشمندان و صاحب‌نظران اموراتصادی به این نتیجه رسیده‌اند که بهره‌وری در سازمان‌های اقتصادی، خدماتی و صنعتی، بدون استفاده بهینه از عوامل انسانی میسر نمی‌باشد. بهره‌وری این مفهوم را تداعی می‌کند که انسان می‌تواند کارها و وظایف خود را هر روز بهتر از دیروز به انجام برساند. به عبارت دیگر، موجودیت یک سازمان یا موسسه برای باقی ماندن در صحنه‌ی رقابت، بستگی به تولید ارزان تر و با کیفیت تر، پرداخت دستمزد منصفانه و رضایت ذی‌نفعان دارد، که شرط تحقق این موارد، به کارگیری نظریه‌های جدید، همزمان با تغییرات مداوم محیطی است. بنابراین، هدف اساسی بهره‌وری در نگرش نوین، تنها دستیابی به سود بیشتر نیست، بلکه معطوف به ارتقای کیفی سطح زندگی و تامین رفاه عمومی بالاتر است. با توجه به اصول فوق، ارتقای بهره‌وری در سطح ملی، همه‌ی فعالیتهای اقتصادی و اجتماعی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. امروزه این اعتقاد وجود دارد که برای افزایش تولید ناخالص ملی، تنها افزایش نیروی انسانی کافی نیست بلکه از آن مهمتر، بالا بردن بهره‌وری عوامل تولید، خصوصا نیروی انسانی مد نظر است (جعفری، ۱۳۸۱).

سازمانها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثر بخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خود جوش با اجباری، اهمیتی فوق العاده داشته زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در راستای مقررات، قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی و صرفا در حد رعایت الزامات قانونی انجام می‌دهد در حالی که در همکاری خود جوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی‌های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می‌گیرند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۷).

بدون شک یکی از مباحث اصلی و بنیادی علم روانشناسی ویژگیهای شخصیتی می‌باشد. از آنجایی که این ویژگیها زیربنای نظام رفتاری افراد را تشکیل می‌دهند، پرداختن به این مقوله می‌تواند جنبه‌های خاصی از عملکرد افراد را در زمینه‌های مختلف روشن سازد. از مصادیق بارز این موضوع، تأثیر ویژگیهای شخصیتی افراد بر عملکرد شغلی آنان می‌باشد (کریمی، ۱۳۸۸).

پرسنل یک سازمان در صورتی که بتوانند با توجه به ویژگیهای شخصیتی در شغل مناسب انتخاب شوند، می توانند با حسن سلوک و بردباری و بدون تحمل فشار روانی زیاد به کار بپردازند و مثرتر باشند. نیروی انسانی در صورتی می تواند کار مفید و مؤثر داشته باشد که در جایگاه مناسب شغلی بر اساس ویژگیهای خاص خود قرار گیرد که این امر موجب انگیزه مناسب، روحیه مناسب و رضایت و تعهد بالایی میگردد. و موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنان می گردد. به بیان دیگر کارکنان برخوردار از رفتار شهروندی سازمانی، همانند یک شهروند متعهد در جهت اعتلای سازمان حاضرند که بدون هیچ چشم داشتی تلاش کنند. به طور طبیعی در صورتی که سازمانها بهره مند از چنین کارکنانی باشند، دغدغه اثر بخشی ندارند و می توانند در عرصه رقابت با فراق خاطر به سرمایه گذاری در عرصه های دیگر، موثر بر اثر بخشی باشند مدیران نیز در صورت بهره مندی از این کارکنان، اکثر وقت خود را صرف اموری غیر از امور مربوط به وظایف زیر دستان می کنند(ارگان^۱، ۱۹۸۸).

اهمیت اینگونه رفتارها برای سازمان به حدی است که برخی از محققان این حیطه از جمله بولینو^۲(۲۰۰۳) را بران داشته تا بدنبال شناخت محرک های آن باشند. وی دو محرک اصلی برای رفتار شهروندی سازمانی معرفی کرده است:

۱- نگرش کارکنان در محیط کار که از آن به عنوان محرک موقعیتی یاد میشود و ریشه در عدالت سازمانی دارد.

۲- ویژگی های شخصیتی و فردی کارکنان، ارگان و رایان (۱۹۹۸) در این باره میگویند متغیرهای شخصیتی به تعداد زیادی از متغیرهای سازمانی مرتبط اند و رفتار شهروندی سازمانی از این قاعده مستثنی نیست و یکی از مباحثی است که جایگاه ویژه ای را در مطالعات روانشناسی صنعتی سازمانی و رفتار سازمانی دارا می باشد زیرا این متغیر در جهت پیش بینی رفتارهای سازمانی در آینده نظیر ترک شغلی، تأخیر، کم کاری، غیبت و... می تواند مؤثر باشد و در نهایت بر عملکرد و بهره وری نیروی انسانی تأثیر به سزایی داشته باشد. با توجه به اینکه اولین و مهمترین جزء سیستم سازمان، افراد انسانی است که دارای شخصیت های خاص خود می باشند لذا انگیزه ها، تواناییها، تمایلات، عقاید و افکار آنها که در واقع از اجزاء مهم تشکیل دهنده ی شخصیت انسان می باشند حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین نسبت به سازمان تعیین می کنند .

بطور کلی پیشرفت بهره وری جامعه با تمام منافع موجود، بستگی به افزایش بهره وری همه ما بطور انفرادی و سازمانهایی که ما در آنها کار می کنیم دارد. برای مطالعه و بررسی اقتصادی بهره وری کل در یک جامعه

1-Organ

2-Bolino

ضروری است که عملکرد اقتصادی و بهره‌وری بخش‌های مختلف اقتصادی جامعه مورد ارزیابی قرار می‌گیرند.

در حال حاضر در اقتصاد کلیه کشورها چه توسعه یافته و چه در حال توسعه بهره‌وری به اولویت ملی تبدیل شده است.

بیان مساله:

در حال حاضر صنایع و سازمان‌ها نقش مهمی را در توسعه و رشد هر کشوری بازی می‌کنند پس از سالها تجربه، دنیا به این نتیجه رسیده است که اگر سازمان بخواهد در اقتصاد و امور کاری خود پیش‌تاز باشد و در عرصه رقابت عقب‌نماند باید از نیروی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد امروز مزیتی که سازمان‌ها برای پیشی گرفتن از یکدیگر دارند نه در بکارگیری فناوری جدید بلکه در بالا بردن اعتماد به نفس و میزان تعهد کارکنان به اهداف سازمان نهفته است (ابراهیمی، ۱۳۸۵).

ارتقا سلامت جامعه یکی از ارکان مهم سیاست‌گذاری در هر جامعه است و این امر با برنامه‌ریزی دقیق و منظم در این حوزه محقق خواهد گردید. با توجه به اهمیت بخش خدمات سلامت، ارتقا کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند، به نحوی که ارائه خدمات مطلوب از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمانهای خدماتی بشمار می‌رود. مدیران این سازمانها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری‌محوری را در سازمانهای خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند (مه‌دیزاده، ۱۳۹۰).

یکی از مهمترین عوامل مرتبط با بهداشت و سلامت جامعه ارتقا بهبود عملکرد پرسنل این بخش می‌باشد و بررسی عوامل تاثیرگذار در بهره‌وری کارکنان جهت داشتن جامعه‌ای سالم، ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. لذا بهبود عملکرد هر سازمان با وجود نیروهای متعهد و با انگیزه در آن سازمان محقق خواهد گردید و بطور کلی می‌توان گفت که نیروی انسانی کارآمد شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر است. وجود نیروی انسانی متعهد در سازمان می‌تواند باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمانی گردد. یکی از وظایف مهم مدیران در سازمانها، شناسایی بالقوه کارکنان و فراهم کردن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است، که در زمینه‌های تحقق هدف مهم و اساسی ارتقای بهره‌وری را نیز فراهم می‌کند.

یک گزارش تحقیقی از آژانس استخدامی توکیو حاکی از آن است که شرکت‌های ژاپنی به تناسب شخصیت داوطلبین با ویژگیهای سازمان و شغل بیشترین توجه و تاکید را دارند. شاید راز موفقیت شرکت‌های ژاپنی در این باشد که شخصیت افراد را مقدم در تخصص و مهارت آنها می‌دانند به اعتقاد بسیاری از نویسندگان، وجود تناسب بین شخصیت و ویژگی‌های شغلی و سازمانی باعث افزایش کارایی فرد و عملکرد سازمانی،

ایجاد رضایت بیشتر، ایجاد انگیزه های درون زا در فرد و خلاقیت و مسئولیت پذیری خواهد شد. اما در صورت عدم وجود این تناسب نمی توان آن را با انگیزه های بیرونی مانند پول ، پاداش و ... جبران کرد.

ارتقا بهره وری، یکی از عوامل موثر بر بهبود سازمانها است که در این راستا، عوامل متعددی می توانند نقش آفرینی نمایند. با توجه به اهمیت نقش عامل انسانی در سازمانها، توجه به آن از اولویت بالایی برخوردار است. شناخت عوامل موثر بر بهره وری کارکنان می تواند به مدیران کمک کند تا با مدیریت بر این عوامل بر بهره وری کارکنان و در نهایت بهره وری سازمان بیافزاید (طاهری، ۱۳۸۰).

بهره وری یعنی استفاده بهینه از منابع گوناگون جهت تولید کالاها و خدماتی که رضایت مصرف کنندگان را طلب کند. رضایت شغلی کارکنان را به حداکثر برساند و مطلوبیت زندگی کارکنان را در همه ابعاد آن افزایش دهد (ساعتچی، ۱۳۸۲).

بهره وری بدست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان استعداد و مهارت نیروی انسانی، تجهیزات به منظور ارتقا و رفاه است (ابطحی و کاظمی، ۱۳۸۰).

با توجه به اینکه اصلی ترین هدف هر سازمان دستیابی به بهره وری بهینه است در این راستا سازمان ها باید با توجه به سلامت جسمی و روانی کارکنان موجباتی را فراهم نمایند که متصدی هر شغل با رضایت و بدون احساس اجبار و ترس فعالیت کند و تمام توان بالقوه شناختی، هیجانی و رفتاری خود را به کار گیرد و برای رسیدن به این اهداف باید به مفهوم بهره وری توجه کرد.

با توجه به نقش عامل انسانی در بهره وری از طریق ایجاد ارزش از سایر عوامل تولید، تاکید بر بهره وری این عامل در بهبود و ارتقا سیستم، بسیار حائز اهمیت است. پس اگر امروز مسئله بهره وری مطرح می شود، باید بپذیریم که در ورای آن مسئله دیگری وجود دارد و آن مسئله نیروی انسانی است که اصلی ترین چالش محسوب می شود. از این روست که برای اثر بخش کردن سیستم، به نیروی انسانی اثر بخش نیاز داریم. اثر بخشی نیروی انسانی به ویژگی های شخصیتی ، مهارتها و دانش آنان مربوط می شود (قاضی پور، ۱۳۷۴).

شناخت دقیق نیروی انسانی شاغل در سازمان ها از جمله ضروریات برای برنامه ریزی در سازمانها می باشد. شناخت ویژگی های شخصیتی کارکنان می تواند شرایط راجهت جذب و نگهداری آنها مطلوبتر نماید و از طرفی دیگر با اعمال کارکردهای مختلف و متناسب با نوع ویژگی های شخصیتی کارکنان، کارایی و اثر بخشی سازمان ها را افزایش دهد.

گوردن آلپورت^۱ می گوید شخصیت همان شخصیت پویا در درون فرد است که از سیستم های روانی و فیزیکی تشکیل شده است و تنها عاملی است که تعیین کننده سازش فرد با محیطش می باشد (سیاسی، ۱۳۷۱).

کریپ آرگریس^۱ معتقد است که شخصیت هر فرد انسانی، منتج به انگیزه های درونی می گردند و آن انگیزه سبب سلوک رفتارش می شوند وی مانند مازلو روی ناسازگاری فردی و سازمان و در نتیجه عوامل روانی تاکید و به اهمیت رشد شخصیت اشاره می کند (پرهیزکار، ۱۳۸۶). در انتخاب شغل عوامل متعددی از قبیل هوش، وضعیت اقتصادی و فرهنگی، استعداد، توانائی جسمانی فرد و نیاز جامعه موثرند. اما مهمترین عاملی که تاثیر به سزایی در انتخاب شغل دارد ویژگی شخصیتی فرد است. در دنیای کنونی مردم به دنبال محیطی هستند تا بتوانند مهارتها و توانائی های خود را به کار اندازند و نگرش ها و ارزشهای خود را نشان دهند هر شغلی محیط خاص خود را دارد. سازش و هماهنگی بین شخصیت و نوع محیط باعث سازگاری بیشتر با شغل و حرفه می شود که به نوع خود باعث بهره وری بیشتر و رضایت شغلی می شود (حیدری، ۱۳۸۴).

امروزه برانگیختن کارکنان به کار و فعالیتهای بیشتر در سازمانها به یکی از موضوعات مهم مورد پژوهش روانشناسان صنعتی سازمانی و رشته های وابسته تبدیل گشته است. در این راستا یکی از موضوعاتی که از اهمیت بسزایی برخوردار است، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی است. ارگان (۱۹۹۸) به عنوان یکی از موثرترین افراد در تکوین متغیر رفتار شهروندی سازمانی به چند ویژگی اساسی این متغیر اشاره می کند. با الهام از تعریف او می توان دریافت که رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای اختیاری و داوطلبانه بوده و جز، وظایف رسمی کارکنان نبوده و در قرار داد شغلی ذکر نمی شوند که در نهایت اثر بخشی سازمان را بدنبال خواهند داشت.

محققان زیادی از جمله چن، هیون^۲ و سگو^۳ (۱۹۹۸) و کارامبایا^۴ (۱۹۸۹) به تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت سازمان ها پی برده اند. کلیمنت و وندان برگ^۵ (۲۰۰۰) بیان می کنند که رفتار شهروندی سازمانی، سازمان را به منابع بیشتر مجهز می کند و نیاز به مکانیزم های پرخرج را کاهش می دهد (به نقل از هویدا و نادری، ۱۳۸۸).

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود (ارگان، ۱۹۹۸).

2-Greep,Argris
3-Chan&Hayon
4-Sego
5-Karambaia
6-Vendan,Berg

به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد. (بینستوک و همکاران^۱، ۲۰۰۳).

پودساکف^۲ بر این باور است که شهروندی خوب، تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به دیگر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمانی حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقای سازمان و کمک به حفظ نگرشی مثبت و تحمل ناملازمات در کار (بولینو^۳، ۲۰۰۳).

رفتار شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. برطبق عقیده صاحب‌نظرانی مانند ارگان، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند کارایی و اثربخشی را حداکثر ساخته و عملکرد موثر سازمانی را بهبود بخشد (مورفی^۴، ۲۰۰۲).

بیمارستانها مهمترین مراکز ارائه‌دهنده خدمات درمانی هستند و یکی از اساسی‌ترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و عملکرد پرسنل آن سازمانها را در ارتقاء ارائه خدمات تحت تاثیر قرار دهد رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می‌زند نیاز به ترغیب و تشویق دارد. یکی از مواردی که می‌تواند در این زمینه تاثیر گذار باشد، سیاستها و اقدامات سازمانی است. مدیران سازمانی باید با وضع سیاستها و راهبردهای مناسب جهت شکوفا شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند. در همین راستا می‌توان برای ارتقا و ترغیب رفتار سازمانی و شهروندی به مطالعه سبکهای مدیریتی پرداخت (مرادی، ۱۳۸۱).

از طرف دیگر، اعتقاد، پشتیبانی و حمایت، صبر و تحمل مدیران و رهبران، مهمترین مشخصه موفقیت‌الگوها و رویکردهای نوین سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک تفکر پارادایم سازمانی از مدیران و رهبران می‌خواهد تا احساس سازمان دوستی که معادل وطن پرستی در مقوله شهروندی است را به عنوان یک فرهنگ بنیادی در سازمان اشاعه دهند (اپل بام، بارتلو موجی و نیکولاس^۵، ۲۰۰۴).

هدف این پژوهش این است که نشان دهد ویژگی‌های شخصیتی با رفتارهای شهروندی سازمانی شاغل چگونه بر بهره‌وری کارکنان اثر می‌گذارد. به عبارت دیگر سعی بر این است نشان داده شود وجود تناسب بین ویژگی‌های شخصیتی فرد و ویژگی‌های شغلی وی می‌تواند باعث تاثیر عمیقی بر عملکرد بهتر فرد و

2-Bisnok
3-Podsakoff
4-Bolino
5-Murphy
1-Niccolas

بالارفتن رضایت از شغلش گردد. لذا پژوهش فوق در پی پاسخ به این سوال اساسی است که آیا ویژگی شخصیتی و رفتار شهروندی با بهروری کارکنان رابطه معنا داری دارد؟ بنابراین لازم است که سازمان ها راه هایی را پیدا کنند که دست کم تعدادی از کارکنان آنها رفتاری فراتر از نقش خود داشته باشند بویژه در نوعی از وضعیت های معین چون بحرانهایی که سازمانها در زمانهای خاصی با آن روبرو می شوند .

اهمیت و ضرورت موضوع:

رهبران سازمان ها برای نیل به هدف با چند منبع عمده رو به رو هستند: تجهیزات و ماشین آلات و ابزارهای تولید، پول و سرمایه و نیروی کار در سازمان، مدیران برای استفاده بهینه از این منابع ساز و کارهای متفاوت را به کار می گیرند، مثلاً درجهت حفظ و نگهداری ماشین آلات و ابزار تولید، سیستم تعمیر و نگهداری را مورد استفاده قرار می دهند و همه سال مبالغ هنگفتی را در این راه هزینه می کنند. علاوه بر این در پی دستیابی به آخرین اطلاعات در بخش فن آوری هستند، ولی با آن همه تلاش و کوشش که در جهت حفظ و نگهداری ماشین آلات، بهینه سازی و تغییر تکنولوژی به کار می برند متأسفانه در جهت حفظ و نگهداری نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین و اساسی ترین منبع، چندان فعال نیستند (مهداد، ۱۳۸۴).

اهمیت نیروی انسانی در سرنوشت و توفیق ملت ها به حدی است که اگر سایر منابع هم در دسترس باشد و یا به حداقل وجود داشته باشد آن جامعه می تواند با قدرت ایمان و اراده در اندک مدتی وسایل ترقی و رفاه خود را فراهم سازد و پیشاپیش جوامعی که واجد منابع دیگر اما فاقد نیروی انسانی لازم برای بهره برداری از آن منابع مورد لزوم هستند، قدم بردارد. به همین صورت باید تمهیداتی را به کار برد تا انسان را فعالانه به خدمت درآورد (جورج، ۱۹۹۲).

یکی از متغیر های مهم در این خصوص رفتار شهروندی سازمانی است و لذا تعهد ادراک شده ی بالا به کارکنان از سوی سازمان سبب خواهد گردید که در کارکنان انتظار بیشتری ایجاد گردد که اگر آنها تلاش نمایند اهداف سازمان برآورده خواهد گردید و به تبع آن، آنها پاداش دریافت خواهند کرد .

بررسی آمارهای سازمان بهره وری ملی در ایران نشان می دهد که شاخص بهره وری کار در صنعت بین سالهای ۶۷-۶۳ روند نزولی داشته است و در سالهای بعد نیز رشد محسوسی نداشته است. عموماً وجود تصورات و تعاریف نادرست و پیچیدگی های عملی موضوع بهره وری، سبب برخوردهای مقطعی با آنان شده است. برخوردهایی که نه تنها به بهبود بهره وری کمکی نکرده است بلکه به ایجاد جویی مملو از سوء تعبیر نیز منجر شده است (سلطانی، ۱۳۷۶).

اگر بدانیم چه رابطه ای بین ویژگی های مختلف شخصیتی افراد و میزان بهره وری، تلاش و عملکرد شغلی آنها وجود دارد می توانیم انگیزاننده های مختلفی را بکار ببریم و سازمان را در جهت رسیدن به اهداف خود

یاری کنیم، همه کشورها به کارکنان اثربخش و با انگیزه به عنوان یکی از ارکان اساسی سازمان نیاز دارند، بنابراین انتخاب و انتصاب افراد شاغل باید با شناخت کامل آنان از نظر ویژگی های شخصیتی همراه باشد. گستردگی مسئله بهره وری ایجاب می کند که در هر تحقیق از دریچه خاص به آن نگریسته شود و رابطه آن با متغیرهای مختلف سنجیده شود، از جمله این متغیرها می توان به عامل شخصیت که خود حیطه وسیعی را در بر می گیرد و همچنین میزان تعهد، تلاش و عملکرد شغلی اشاره کرد که با بررسی آنها، می توانیم سازمان را در رسیدن به اهداف خود یاری رسانیم و همچنین ملاک خوبی در انتخاب و انتصاب افراد در مشاغل داشته باشیم (ایزدی، ۱۳۸۶).

نظر به اینکه منابع انسانی و بهره گیری مناسب و شایسته از آن، از کارآمدترین راه های رهایی از تنگناها و دشواری های توسعه اقتصادی و اجتماعی است، چرا که منابع انسانی و نیروی انسانی کار آمد بنیادی ترین عامل تولید و سازندگی و رشد و توسعه است. چنین نگرشی منجر به انجام تحولات جدید در مدیریت منابع انسانی و گسترش فکر مدیریت مشارکتی و توجه به رفتار، شخصیت و ویژگی های روانی رئیس و مرئوس می گردد (میرسپاسی، ۱۳۶۹).

بارزترین رمز موفقیت مدیران سازمانها شناخت و ایجاد انگیزه های درونی افراد در سازمان است. بررسی پیرامون عملکرد شغلی کارکنان در سازمان می تواند مدیریت را به شناخت انگیزه های درونی کارکنان خود برساند. از طرف دیگر فرد در سازمان احساس می کند که سازمان نسبت به وی وفادار است و سعی می کند این وفاداری را به هر طریق ممکن جبران کند که منجر به افزایش کیفیت و کمیت در عملکرد شغلی خود و سازمانش گردد. رفتار مدنی سازمانی یکی از مهمترین نوع عملکردهای شغلی غیر رسمی در سازمانهاست که می تواند نقش به سزایی در افزایش بهره وری سازمان داشته باشد. بنابراین محققان و مدیران سازمانها به دنبال رویکرد و روشهایی هستند که باعث ارتقا میزان رفتار مدنی سازمانی کارکنان می شوند (مسعودی، ۱۳۸۸).

اهداف پژوهش

هدف کلی:

بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری کارکنان پرستاری بیمارستان فقیهیه شیراز .

چار چوب نظری تحقیق:

با توجه به ادبیات موضوع و نتایج مطالعات قبلی، الگوی مفهومی مطالعه حاضر متشکل از ده فرضیه در قالب الگوی مفهومی تحقیق در زیر ارائه شده است.

اهداف جزئی تحقیق :

- ۱- بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی.
 - ۲- بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و بهره وری کارکنان.
 - ۳- پیش بینی رفتار شهروندی کارکنان از روی ویژگی شخصیتی آنها.
 - ۴- پیش بینی بهره وری کارکنان از روی ویژگی شخصیتی آنها.
 - ۵- مقایسه رفتار شهروندی کارکنان بر اساس سطح تحصیلات.
 - ۶- مقایسه رفتار شهروندی کارکنان بر اساس سابقه کار.
 - ۷- مقایسه بهره وری کارکنان بر اساس سطح تحصیلات.
 - ۸- مقایسه بهره وری کارکنان بر اساس سابقه کار.
- فرضیه اصلی:** بین ویژگی های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه های اصلی پژوهش:

- ۱- بین ویژگی های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد .
- ۲- بین ویژگی های شخصیتی و بهره وری کارکنان ارتباط معنی داری وجود دارد .
- ۳- ویژگی های شخصیتی می تواند پیش بینی کننده رفتار شهروندی کارکنان باشد.
- ۴- ویژگی های شخصیتی می تواند پیش بینی کننده بهره وری کارکنان باشد.

فرضیه های فرعی پژوهش:

- ۵- بین رفتار شهروندی کارکنان بر اساس سطح تحصیلات تفاوت معنی داری وجود دارد.
- ۶- بین رفتار شهروندی کارکنان بر اساس سابقه کار تفاوت معنی داری وجود دارد.
- ۷- بین بهره وری کارکنان بر اساس سطح تحصیلات تفاوت معنی داری وجود دارد.
- ۸- بین بهره وری کارکنان بر اساس سابقه کار تفاوت معنی داری وجود دارد.

تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها :

تعاریف نظری متغیرها

بهره وری :

از نظر سازمان ملی بهره وری ایران بهره وری یک فرهنگ و یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه کردن فعالیت های برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی است (ابطحی و کاظمی ، ۱۳۸۰).