



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه با عنوان:

رابطه رفتار شهروند سازمانی با آمادگی پذیرش تحول در سازمان

جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

گرایش مدیریت تحول

دانشجو:

سید موسی موسوی مرادی

استاد راهنما:

دکتر حسن رنگریز

استاد مشاور:

دکتر وحید ناصحی فر

استاد مشاور:

دکتر قاسم انصاری رنانی

زمستان ۱۳۸۸

فهرست مطالب

۷.....	فصل اول: کلیات تحقیق
۸.....	۱-۱) مقدمه
۱۰.....	۱-۲) بیان مسأله
۱۲.....	۱-۳) هدف پژوهش
۱۲.....	۱-۴) ضرورت و اهمیت پژوهش
۱۳.....	۱-۵) سؤال های پژوهش
۱۴.....	۱-۶) فرضیه های پژوهش
۱۵.....	۱-۷) متغیرهای پژوهش
۱۵.....	۱-۸) مدل مفهومی پژوهش
۱۷.....	۱-۹) روش شناسی پژوهش
۱۷.....	۱-۱۰) جامعه آماری
۱۷.....	۱-۱۱) قلمرو پژوهش
۱۷.....	۱-۱۲) محدودیت های پژوهش
۱۸.....	۱-۱۳) واژگان تخصصی
۲۱.....	فصل دوم: پیشینه مطالعاتی و ادبیات تحقیق
۲۲.....	الف) پیشینه تحقیق
۲۳.....	۲-۱-۱) تحقیقات خارجی
۲۶.....	۲-۱-۲) تحقیقات داخلی
۲۹.....	ب) پیشینه نظری
۳۰.....	۲-۲-۱) مقدمه
۳۱.....	۲-۲-۲) تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۳۳.....	۲-۲-۳) عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی
۳۳.....	۲-۲-۳-۱) ادراک نقش

۳۳	رضایت شغلی (۲-۲-۳-۲)
۳۳	برابری (۲-۲-۳-۳)
۳۵	تعهد سازمانی (۲-۲-۳-۴)
۳۶	حمایت سازمانی (۲-۲-۳-۵)
۳۷	فرهنگ سازمانی (۲-۲-۳-۶)
۳۸	ویژگیهای شخصیتی کارکنان (۲-۲-۳-۷)
۳۹	رهبران سازمانی (۲-۲-۳-۸)
۴۰	اقدامات رسمی سازمانی مؤثر در رفتار شهروندی سازمانی (۲-۲-۴)
۴۰	استخدام و جذب (۲-۲-۴-۱)
۴۱	آموزش و توسعه (۲-۲-۴-۲)
۴۱	ارزیابی عملکرد و جبران پرداخت (۲-۲-۴-۳)
۴۱	پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی (۲-۲-۵)
۴۳	ابعاد رفتار شهروند سازمانی (۲-۲-۶)
۵۳	نتیجه گیری (۲-۲-۷)
۵۵	آمادگی پذیرش تحول سازمانی
۵۵	مقدمه (۲-۳-۱)
۵۶	مدیریت تحول سازمانی (۲-۳-۲)
۵۷	انواع تغییر (۲-۳-۳)
۵۹	موانع کارکنان به عنوان مسأله اصلی تغییر (۲-۳-۴)
۵۹	موانع فرهنگی (۲-۳-۴-۱)
۶۱	موانع مدیریتی (۲-۳-۴-۲)
۶۱	موانع کارکنان (۲-۳-۴-۳)
۶۲	فرآیندهای تغییر به عنوان میدان نیرو (۲-۳-۵)
۶۶	آمادگی پذیرش تحول سازمانی (۲-۳-۶)
۶۷	ساختار سازمانی (۲-۳-۷)
۶۸	نتیجه گیری (۲-۳-۸)

۶۹..... ۲-۳-۹) مدل مفهومی پژوهش.....

۷۱..... **فصل سوم: روش شناسی پژوهش**

۷۲..... ۳-۱) مقدمه.....

۷۲..... ۳-۲) روش تحقیق.....

۷۳..... ۳-۳) فرضیه‌های تحقیق.....

۷۴..... ۳-۴) جامعه آماری.....

۷۵..... ۳-۵) نمونه آماری.....

۷۶..... ۳-۶) روش جمع آوری داده‌ها و اطلاعات.....

۷۶..... ۳-۷) پرسشنامه.....

۷۷..... ۳-۸) روایی پرسشنامه.....

۷۷..... ۳-۹) پایایی پرسشنامه.....

۷۸..... ۳-۱۰) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات.....

۷۹..... ۳-۱۱) محدودیت‌های پژوهش.....

۸۰..... **فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها**

۸۱..... ۴-۱) مقدمه.....

۸۱..... الف) آمار توصیفی.....

۸۱..... ۴-۲) توزیع‌های فراوانی نمونه آماری.....

۸۶..... ب) آمار استنباطی.....

۸۶..... ۴-۴) آزمون نرمال بودن داده‌ها.....

۸۷..... ۴-۵) آزمون فرضیه اصلی.....

۹۱..... ۴-۶) آزمون فرضیه‌های فرعی.....

۱۰۶..... ۴-۷) آزمون تحلیل واریانس یکطرفه.....

۱۰۸..... ۴-۸) جمع بندی.....

۱۰۹..... **فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات**

۱۱۰..... ۵-۱) مقدمه.....

۱۱۱ ۵-۲ یافته های حاصل از پژوهش

۱۱۴ ۵-۳ سایر نتایج

۱۱۵ ۵-۴ پیشنهادات پژوهش

۱۱۵ الف) پیشنهادات اجرایی

۱۱۶ ب) پیشنهاد به محققین آتی

۱۱۸ **منابع فارسی**

۱۲۰ **منابع انگلیسی**

۱۲۳ **پیوست ها**

۱۲۴ پیوست شماره ۱ : پرسشنامه

۱۲۸ پیوست شماره ۲: آمار توصیفی سئوالات پرسشنامه

۱۴۸ پیوست شماره ۳: آلفای کرونباخ پرسشنامه ها

۱۵۰ پیوست شماره ۴: نتایج آزمون هبستگی پیرسون

۱۵۴ پیوست شماره ۵: نتایج آزمون معادلات ساختاری

فهرست جداول و شکل‌ها

صفحه	عنوان
۴۹	جدول ۱-۲- خلاصه ابعاد عملکرد فرائقشی کارکنان
۷۵	جدول ۱-۳- حجم نمونه هر بانک
۷۶	جدول ۲-۳- سوال‌های متناظر با متغیرهای پرسشنامه و تعداد گویه‌های مربوطه
۸۱	جدول: ۱-۴- توزیع فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان
۸۲	جدول: ۲-۴- توزیع فراوانی سطح سازمانی پاسخ‌دهندگان
۸۳	جدول: ۳-۴- توزیع فراوانی وضعیت تأهل پاسخ‌دهندگان
۸۳	جدول: ۴-۴- توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان
۸۴	جدول ۵-۴- میانگین و واریانس نمرات رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن
۸۵	جدول ۶-۴- میانگین و واریانس نمرات آمادگی پذیرش تحول سازمانی و ابعاد آن
۸۵	جدول ۷-۴- میانگین و واریانس نمرات فرهنگ تسهیل‌گر و ابعاد آن
۸۵	جدول ۸-۴- میانگین و واریانس نمرات ساختار سازمانی و ابعاد آن
۸۶	جدول ۹-۴- داده‌های مربوط به آزمون نرمال بودن (KS)
۱۷	شکل ۱-۱- مدل مفهومی پژوهش
۳۹	شکل ۱-۲- مدل شهروندی سازمانی
۴۵	شکل ۲-۲- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۴۶	شکل ۳-۲- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۶۰	شکل ۴-۲- تأثیرات ممکن هر فرهنگ سازمانی
۶۳	شکل ۵-۲- بازیگران تغییر و نگرش آنها
۶۵	شکل ۶-۲- بازیگران تغییر و رفتار آنها
۷۰	شکل ۷-۲- مدل مفهومی پژوهش
۷۷	شکل ۱-۳- طیف لیکرت برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی، آمادگی پذیرش تحول و فرهنگ سازمانی
۷۷	شکل ۲-۳- طیف لیکرت برای سنجش ساختار سازمانی
۸۲	شکل ۱-۴- توزیع فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان
۸۲	شکل ۲-۴- توزیع فراوانی سطح سازمانی پاسخ‌دهندگان
۸۳	شکل ۳-۴- توزیع فراوانی وضعیت تأهل پاسخ‌دهندگان

صفحه	عنوان
۸۴	شکل ۴-۴- توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان
۸۸	شکل ۴-۵- بازیگران تغییر و رفتار آنها
۹۰	شکل ۴-۶- رابطه علی میان رفتار شهروندی سازمانی با آمادگی پذیرش تحول
۹۵	شکل ۴-۷- رابطه علی میان رفتار مدنی و پذیرش نگرشی مثبت تحول سازمانی
۹۶	شکل ۴-۸- رابطه علی میان رفتار مدنی و پذیرش رفتاری مثبت تحول سازمانی
۹۷	شکل ۴-۹- رابطه علی میان وجدان کاری و پذیرش نگرشی مثبت تحول سازمانی
۹۸	شکل ۴-۱۰- رابطه علی میان وجدان کاری و پذیرش ر مثبت فتاری تحول سازمانی
۱۰۰	شکل ۴-۱۱- رابطه علی میان ادب و پذیرش نگرشی مثبت تحول سازمانی
۱۰۱	شکل ۴-۱۲- رابطه علی میان ادب و پذیرش رفتاری مثبت تحول سازمانی
۱۰۴	شکل ۴-۱۳- رابطه علی بین رفتار شهروندی سازمانی، آمادگی پذیرش تحول و متغیرهای تعدیل‌گر
۱۰۵	شکل ۴-۱۴- مدل نهایی تحقیق

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱) مقدمه

آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه بسیاری از محققان و مدیران را به خود جلب کرده است. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی^۱، اکثراً به عملکرد درون نقشی^۲ کارکنان توجه می کردند. عملکرد درون نقشی به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می شوند.

تقریباً از یک دهه و نیم قبل، محققان بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل شده اند. عملکرد فرانقشی^۳ به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان بر می گردد، که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند (Organ, 1988, 37).

محققان اهمیت زیادی برای تأثیر عملکرد فرانقشی بر اثر بخشی سازمانی قائل می باشند. یکی از متداول ترین مفهوم سازی ها و عملیاتی سازی های صورت گرفته درباره رفتارهای فرانقشی، رفتارهای شهروندی سازمانی^۴ می باشد. (Organ, 1988, 38)

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در ۱۵ سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. تحقیقات صورت گرفته عمدتاً بر سه نوع می باشند. یک سری از تحقیقات بر پیش بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده^۵ رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو و ... به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده اند (Podsakoff et al., 2000).

گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصراً بر روی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند و برای مثال سعی کرده اند تا تعریف جدیدی از رفتار شهروندی سازمانی داشته باشند، ابعاد آن را

-
1. Organizational Effectiveness
 2. In-role Performance
 3. Extra-role Performance
 4. Organizational Citizenship Behavior
 5. Antecedents

مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی^۱ مقیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند. (Podsakoff et al., 2000)

از سوی دیگر، یک سری از تحقیقات بر پیامدهای^۲ رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده است. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و ... مطرح شده‌اند (Bolino et al., 2002).

تحقیق حاضر جزء دسته سوم است و به دنبال رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با آمادگی پذیرش تحول در سازمان می‌باشد و با توجه به مقدمه ذکر شده در بالا، این پژوهش در فصول و عناوین زیر ارائه می‌گردد:

فصل اول: کلیات پژوهش یا طرح تحقیق، شامل مسأله پژوهش، هدف‌های پژوهش، ضرورت و اهمیت پژوهش، سئوال‌های پژوهش، فرضیات پژوهش، متغیرهای پژوهش، واژگان تخصصی (تعریف عملیاتی مفاهیم پژوهش)

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق، شامل ادبیات و مبانی نظری موضوع پژوهش، پژوهش‌های خارجی در زمینه موضوع پژوهش، پژوهش‌های داخلی در زمینه موضوع پژوهش، چارچوب نظری پژوهش و مدل مفهومی پژوهش

فصل سوم: روش شناسی پژوهش، شامل بیان روش‌های انجام پژوهش، منابع جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات، پایایی و روایی ابزار گردآوری داده‌ها، جامعه آماری، روش نمونه‌گیری، قلمرو پژوهش، محدودیت‌های پژوهش و بیان روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در زیر ابتدا عناوین و مطالب فصل اول یا همان طرح تحقیق آمده است.

1 . Factor Analysis
2 . Consequences

۲-۱) بیان مسأله

محیطی که سازمان‌ها در آن مشغول به فعالیت هستند، در عصر رقابت‌های تجاری منطقه‌ای، ملی و جهانی، قرار دارد. تکنولوژی تولید و ارتباطات با سرعتی خارق‌العاده در حال تغییر است. بعلاوه، جابجاشدن افراد از طریق کاهش سطوح مدیریتی و تجدید ساختار امری معمول و رایج است. همزمان انبوهی از کسب و کارهای تازه تأسیس وجود دارند (French & Bell; 2007; 324). کسب و کارها و مدیران امروزه با محیط‌های بسیار پیچیده و پویا روبرو هستند. ائتلاف‌های استراتژیک، افزایش ارزش افزوده از طریق زنجیره تأمین در عین کاهش هزینه‌های تأمین، به طور شتابنده‌ای اسلحه رقابتی سازمان‌ها در آینده است. تنها بخش کوچکی از این تغییرات کوچک‌سازی سازمان‌ها است، که منجر می‌شود کارکنان باقی‌مانده در استخدام سازمان فعالیت‌های گوناگونی را انجام دهند. تغییر مسیرهای راهبردی، جهانی‌سازی، تغییر ساختار، یکپارچه‌سازی‌ها و ادغام‌ها و خریدها، اغلب تأثیراتی را با خود بر توسعه نیروی کار و مدیریت به همراه دارند. این روندها در دهه اول قرن ۲۱ شدت گرفته در حالیکه، همزمان شرکت‌ها در حال سازگاری با کاهش جهانی نرخ رشد اقتصاد هستند. از دیدگاه پیتن و مک‌کالمن ۱ شش تغییر عمده خارجی که سازمان‌ها با آن روبرو هستند، عبارتند از:

۱. بازار بزرگ جهانی، کوچکتر می‌شود. زیرا تکنولوژی‌ها و رقابت افزایش می‌یابد. مانند: استقلال کشورها در اروپای شرقی، ایجاد پول واحد اروپا، تجارت الکترونیکی، ظهور بلوک‌های جدید تجاری مانند آسیای شرقی، کاهش در هزینه حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات.
۲. تصدی‌گری دولت و فشارهای سازمان‌های اجتماعی غیر دولتی برای مقابله با آلودگی محیط زیست، لایه ازن، محدودیت در مصرف منابع طبیعی و...
۳. آگاهی نسبت به بهداشت در میان کلیه گروه‌ها، منجر به حرکت از تولیدات سنتزی به سمت محصولات طبیعی شده است.
۴. تغییر در سبک زندگی، نگاه مردم به کار، خرید، اوقات فراقت و جامعه را تغییر داده است.

۵. ماهیت متغیر محیط کاری، نیاز به کارکنان غیر سنتی دارد.

۶. کارکنان دارایی دانش سازمان هستند و در افزایش توان رقابتی سازمان حیاتی می‌باشند. پیشرفتهای ICT روش‌های مدیریت منابع انسانی را تحت تأثیر خواهد گذاشت (Paton & Mc Calman; 2001; 7).

در ایران نیز سازمان‌ها از فشارهای محیطی دور نیستند. طبق اصل ۴۴ قانون اساسی بخش اعظمی از مؤسسات و بنگاه‌های دولتی به بخش خصوصی واگذار می‌شوند. واگذاری شرکت‌های دولتی به بخش خصوصی علاوه بر اینکه اقتصاد ایران را رقابتی‌تر می‌کند، بر نحوه اداره این شرکت‌ها، ساختار و تشکیلات و نحوه خدمت‌رسانی آنها تأثیر خواهد گذاشت. تغییر در شکل مالکیت شرکت‌ها بر نوع حاکمیت شرکتی، نوع روابط بین‌ذی-نفعان سازمانی، استراتژی‌های شرکت‌ها، ساختار و روابط بین واحدها، شیوه‌های سازمان-دهی کار و سبک مدیریت تأثیر خواهد گذاشت، یا به عبارتی تحول در کل سیستم را در پی خواهد داشت. از جمله صنایعی که به بخش خصوصی واگذار خواهند شد، صنعت بانکداری است. تقریباً به غیر از بانک ملی و بانک سپه و بانک‌های تخصصی، بقیه بانک‌های ایرانی به بخش خصوصی واگذار خواهند شد، که این واگذاری به بخش خصوصی الزاماتی را در خصوص تحول در بانک‌ها ایجاد خواهد نمود.

علاوه بر آن خصوصی سازی بانک‌های دولتی، فشارهای رقابتی را در این صنعت افزایش داده و منجر به تغییراتی در ساختار صنعت بانکداری خواهد شد. لذا علاوه بر بانک‌هایی که به بخش خصوصی واگذار می‌شوند، بانک‌هایی نیز که هم‌اکنون خصوصی هستند از دامنه این تغییرات و فشارهای رقابتی دور نخواهند ماند، که الزام تغییر و تحول در این سیستم‌ها نیز احساس می‌شود.

مدیریت مؤثر تغییر، در موفقیت آتی این شرکت‌ها نقش خواهد داشت و در صورت عدم موفقیت در اداره تغییر این شرکت‌ها از سوی رقبای خود تهدید می‌شوند. در این بین چالش فرآوردی مدیران منابع انسانی شرکت‌ها شناسایی رفتارهای تسهیل‌گر تحول است. شناسایی این گونه رفتارها به مدیران منابع انسانی در حذف یا ایجاد و تقویت این رفتارها کمک خواهد کرد، که در نهایت منجر به اداره مؤثر تغییر خواهد شد.

۳-۱) هدف پژوهش

با بیان مسأله پژوهش تا حدودی هدف‌های آن نیز مشخص می‌گردد. همانطوری که از عنوان تحقیق بر می‌آید هدف این تحقیق عبارتست از بررسی رابطه بین رفتار شهروند سازمانی و آمادگی پذیرش تحول در سازمان. اما این عبارت به عنوان هدف پژوهش بسیار کلی می‌باشد و باید به هدف‌های اصلی و فرعی خرد گردد. بنابراین این می‌توانیم هدف‌های پژوهش حاضر را به صورت زیر بیان کنیم:

هدف اصلی: هدف اصلی پژوهش حاضر "بررسی رابطه بین رفتار شهروند سازمانی و آمادگی پذیرش تحول در سازمان‌های مورد مطالعه" است.

هدف‌های فرعی: شامل موارد زیر می‌باشد:

- ۱- بررسی رابطه بین نوع دوستی و آمادگی پذیرش تحول در سازمان.
- ۲- بررسی رابطه بین رادمدی و آمادگی پذیرش تحول در سازمان.
- ۳- بررسی رابطه بین رفتار مدنی و آمادگی پذیرش تحول در سازمان.
- ۴- بررسی رابطه بین وجدان کاری و آمادگی پذیرش تحول در سازمان.
- ۵- بررسی رابطه بین ادب و آمادگی پذیرش تحول در سازمان.
- ۶- بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و آمادگی پذیرش تحول سازمانی.
- ۷- بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و آمادگی پذیرش تحول سازمانی.

۴-۱) ضرورت و اهمیت پژوهش

توجه به مسائل ساختاری سازمان بدون توجه به مسائل رفتاری راه به جایی نخواهد برد. به عنوان مثال کلارک مدعی است که اجرای مدیریت کیفیت جامع، و مهندسی مجدد فرآیندهای کاری در جایی که کارکنان منافع و ارزش‌های مختلفی دارند، به شکل موفقیت آمیزی منجر به تغییر نخواهد شد. او همچنین دلایل اصلی ناکامی در توسعه سیستم‌های اطلاعاتی را توجه نکردن به مسائل انسانی می‌داند (کلارک، ۲۰۰۱، ۱۸۲). در زمینه مدیریت استراتژیک مینتزبرگ عدم اجرای استراتژی‌های برنامه ریزی شده را توجه نکردن به فعالیت‌های انسانی می‌داند. او این مسأله را تمایز بین برنامه و الگو و همچنین استراتژی‌های تعیین شده و استراتژی‌های نوظهور می‌داند (Mintzberg et al, 1998; 38).

در زمینه تحول نیز مطالعات اخیر در ایران بیشتر از جنبه کلان مورد بررسی قرار گرفته، حال آنکه مطالعه در زمینه تحول از جنبه خرد و سازمانی و مخصوصاً دیدگاه انسانی به تحول ضروری به نظر می‌رسد. بررسی آمادگی پذیرش تحول در سازمان و تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر آن مدیران را در اداره تحول سازمانی کمک خواهد کرد.

در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز، از شاغل انتظار می‌رفت. امروزه رفتارهایی فراتر از آنها مد نظر قرار گرفته است. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای پیش اجتماعی^۱، رفتار فرانقشی، عملکرد زمینه‌ای^۲، رفتارهای خود جوش^۳ و یا رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است. برخلاف گذشته که از کارکنان انتظار می‌رفت تا در حد نقش‌های رسمی عمل کنند، در قراردادهای روانشناختی جدید رفتارهای فراتر از نقش انتظار می‌رود. تحقیقات کنونی این رفتارها را تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی مطرح کرده است و در آن به مشارکت بلند مدت فرد در موفقیت سازمان تأکید می‌شود. امروزه این رفتارها جزء جدایی ناپذیر مدیریت عملکرد است و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند (قلی‌پور، حسنی کاخکی، ۱۳۸۶، ۱۱۷). این پژوهش از تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در وضعیت موجود فراتر رفته و نقش آن در شکل‌دهی وضعیت مطلوب یعنی تحول در سیستم بانک‌ها را ارزیابی خواهد کرد.

۵-۱) سؤالات پژوهش

در این پژوهش علاوه بر مسأله پژوهش و هدف‌های پژوهش، سؤالات‌های پژوهش نیز به صورت دقیق مسیر مطالعه پژوهش را مشخص می‌کنند. این سؤالات‌ها به دو بخش اصلی و فرعی تقسیم شده‌اند که عبارتند از:

سؤال اصلی: آیا بین رفتار شهروندی سازمانی با آمادگی پذیرش تحول در کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

سؤالات فرعی:

۱- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کدامند؟

۲- ابعاد آمادگی پذیرش تحول سازمانی کدامند؟

1 . Pro-social behavior
2 . Contextual performance
3 . Spontaneous behavior

- ۳- آیا بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد آمادگی پذیرش تحول سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- ۴- آیا فرهنگ سازمانی بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با آمادگی پذیرش تحول در سازمان تأثیر دارد؟
- ۵- آیا ساختار سازمانی بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با آمادگی پذیرش تحول در سازمان تأثیر دارد؟

۶-۱) فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های پژوهش پاسخ احتمالی محقق به سئوال‌های پژوهش می‌باشد. بنابر این با توجه به سئوال‌های اصلی و فرعی مطرح شده، فرضیه‌های اصلی و فرضیه‌های فرعی این پژوهش به شکل زیر می‌باشند.

فرضیه اصلی: رفتار شهروند سازمانی با آمادگی پذیرش تحول در کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- ۱- نوع دوستی با آمادگی پذیرش تحول در کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.
- ۲- رادمردی با آمادگی پذیرش تحول در کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.
- ۳- رفتار مدنی با آمادگی پذیرش تحول در کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.
- ۴- وجدان کاری با آمادگی پذیرش تحول در کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.
- ۵- ادب با آمادگی پذیرش تحول در کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.
- ۶- فرهنگ سازمانی در رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با آمادگی پذیرش تحول سازمانی به عنوان متغیر تعدیل‌گر عمل می‌کند.
- ۷- ساختار سازمانی در رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با آمادگی پذیرش تحول سازمانی به عنوان متغیر تعدیل‌گر عمل می‌کند.

۷-۱) متغیرهای پژوهش

با توجه به اینکه این پژوهش از نوع توصیفی و پیمایشی می‌باشد و محقق در پی بررسی رابطه علی بین دو عامل می‌باشد، محقق این دو عامل را به شکل زیر طبقه‌بندی کرده است:

متغیر مستقل: رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن (نوع دوستی، رادمردی، رفتار مدنی، وجدان کاری و ادب).

متغیر عامل وابسته: آمادگی پذیرش تحول در سازمان و ابعاد شناسایی شده آن شامل:

۱- پذیرش نگرشی (درونی) مثبت به تغییر

۲- پذیرش رفتاری (بیرونی) مثبت به تغییر

متغیرهای تعدیل‌گر:

۱- فرهنگ سازمانی

۲- ساختار سازمانی

۸-۱) مدل مفهومی پژوهش

در مورد ابعاد اصلی رفتار شهروند سازمانی اتفاق نظر وجود ندارد. بررسی‌های پادساکف^۱ نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است که در برخی مواقع همپوشانی مفهومی زیادی میان آنها وجود دارد (قلی‌پور، حسنی کاخکی، ۱۳۸۶، ۱۲۰). الگوی رفتار شهروند سازمانی حاضر از مطالعات مشابه گرفته شده که رفتار شهروند سازمانی را در ۵ بعد اصلی نشان می‌دهد که عبارتند از نوع دوستی^۲، رادمردی^۳، رفتار مدنی^۴، وجدان کاری^۵ و ادب^۶ (Peng Lin, 2008, 242).

بعد دیگر پژوهش آمادگی پذیرش تحول در سازمان است که در این پژوهش تأثیر ۵ بعد رفتار شهروندی سازمانی آمادگی پذیرش تحول در سازمان سنجیده می‌شود. آمادگی

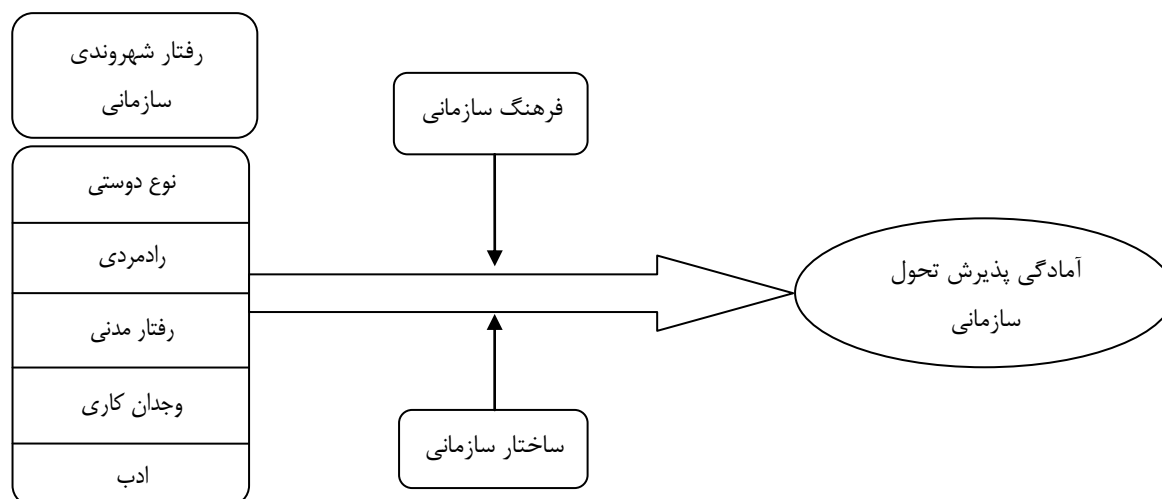
-
1. Podsakoff
 2. Altruism
 3. Sportsmanship
 4. Civic virtue
 5. Conscientiousness
 6. Courtesy

پذیرش تحول سازمانی از طریق متغیرهای پذیرش نگرش تغییر و پذیرش رفتاری تغییر
سنجیده می‌شوند.

اسکات ساختار اجتماعی را به دو جزء تقسیم می‌کند. ساختار هنجاری و ساختار رفتاری. این دو جزء دقیقاً
مانند هم نیستند اما بر هم تأثیر دارند. ساختار هنجاری محدودیت‌های قابل توجهی برای ساختار رفتاری به
وجود می‌آورد و علاوه بر شکل دادن و هدایت ساختار رفتاری در مسیری خاص، بخش قابل توجهی از نظم
موجود در آن را تبیین می‌کند، اما بخشی از رفتار سازمان با انحراف از رفتار هنجاری موجبات بسط و تغییر
یافتن آن را فراهم می‌کند (رحمان سرشت، ۱۳۸۶، ۳۸).

با توجه به اینکه فرهنگ سازمانی به عنوان ساختار هنجاری بر رفتار افراد تأثیر
می‌گذارد، در مدل ارائه شده توسط محقق به عنوان متغیر تعدیل‌گر در نظر گرفته شده
است. فرهنگ سازمانی که می‌تواند منجر به تسهیل تغییر می‌شود یا در برابر تغییر
مقاومت ایجاد می‌کند (De Wit & 208 Meyer; 2004)، به عنوان متغیر تعدیل‌گر
در رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و آمادگی پذیرش تحول سازمانی، در نظر گرفته
شده است. ابعاد فرهنگی که به عنوان متغیر مداخله‌گر در نظر گرفته‌ایم، ابعاد مشخص
شده در تحقیق کروگر هستند و شامل دو بعد "قوی بودن فرهنگ سازمانی" و "به روز
بودن فرهنگ سازمانی" هستند.

همچنین ساختار سازمانی نیز به عنوان متغیر تعدیل‌گر در رابطه بین رفتار شهروندی
سازمانی و آمادگی پذیرش تحول سازمانی، در نظر گرفته شده است. انتظار می‌رود که
رفتار شهروندی سازمانی در ساختارهایی با رسمیت، پیچیدگی و تمرکز کم، تأثیر
بیشتری را بر روی آمادگی پذیرش تحول در سازمان داشته‌باشند. شکل زیر مدل مفهومی
پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۱-۱: مدل مفهومی پژوهش

۹-۱) روش شناسی پژوهش

این تحقیق بر اساس هدفی که دنبال می کند از انواع تحقیق کاربردی است و از حیث عمل از نوع توصیفی و پیمایشی است. از مطالعات کتابخانه ای برای جمع آوری ادبیات تحقیق استفاده خواهد شد. از مطالعات میدانی شامل پیمایش پرسشنامه جهت اثبات فرضیه ها استفاده خواهد شد. به لحاظ سطوح تجزیه و تحلیل این تحقیق در سطح سازمان انجام می شود.

۱۰-۱) جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر ادارات مرکزی بانکهای خصوصی و بانکهای دولتی می باشد.

۱۱-۱) قلمرو پژوهش

قلمرو موضوعی پژوهش: شامل مطالعه ادبیات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی و آمدگی پذیرش تحول سازمانی است.

قلمرو زمانی پژوهش: از اسفند سال ۱۳۸۷ تا مرداد سال ۱۳۸۸ است.

قلمرو مکانی پژوهش: قلمرو مکانی این پژوهش بانکهای مورد مطالعه واقع در شهرستان تهران می باشد.

۱۲-۱) محدودیت های پژوهش

این پژوهش دارای محدودیت هایی به شکل زیر بوده است:

۱- گستردگی زیاد جامعه آماری به لحاظ جغرافیایی و محدودیت زمانی و مادی محقق در جمع آوری داده‌های میدانی

۲- عدم همکاری تعدادی از بانک‌ها در جمع آوری داده‌های میدانی

۱۳-۱) واژگان تخصصی

در هر پژوهشی لازم است مفاهیم، سازه‌ها و متغیرهای مورد اشاره در آن به صورت عملیاتی تعریف گردد تا هرگونه ابهام رفع شده و فرآیند جمع آوری داده‌ها نیز آسان باشد.

مفاهیم سازه‌ها و متغیرها را به دو صورت می‌توان تعریف کرد: تعریف مفهومی و تعریف عملیاتی. تعریف مفهومی به توصیف یک واژه توسط واژگان دیگر اشاره دارد. به عبارت دیگر در این گونه تعریف از واژه‌های انتزاعی و ملاک‌های فرضی استفاده می‌شود. این نوع تعریف به شناسایی اهمیت یک پدیده کمک کرده و نقش مهمی را در فرآیند تحقیق بازی می‌کند. تعریف مفهومی را باید به تعریف عملیاتی تبدیل کرد تا بتوان آن را مشاهده کرد. تعریف عملیاتی تعریفی است که بر ویژگی‌های قابل مشاهده استوار می‌باشد و فعالیت‌های یک محقق را در اندازه‌گیری یا دستکاری یک متغیر مشخص می‌سازد. محقق در تحقیق تجربی باید در مورد رویدادهای قابل مشاهده مربوط به متغیرها تصمیم بگیرد. بنابراین زمانیکه یک مفهوم یا سازه به صورت عملیاتی تعریف شود نشانگرها و اعمالی که بتواند اطلاعات مربوط را فراهم نماید، مشخص می‌شوند. تعریف عملیاتی باید طوری انجام پذیرد که چنانچه هر پژوهشگری در شرایط مشابه به اندازه‌گیری مفهوم مورد مطالعه بپردازد، نتیجه یکسانی به دست آورد (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ۴۰)

در این پژوهش محقق در فصل اول به تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش پرداخته و در فصل دوم به تعریف مفهومی و مبسوط آنها نیز اشاره کرده است. تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش عبارتند از:

- **رفتار شهروندی سازمانی:** شامل رفتار های اختیاری^۱ کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شود ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می دهد.
- **نوع دوسستی^۲:** به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند.
- **راد مردی^۳:** یا تحمل پذیری یعنی، شکیبایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی، اشاره می کند.
- **رفتار مدنی^۴:** شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می شود. براین اساس گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (Organ , 1988, 12).
- **وجدان کاری^۵:** نمونه های مختلفی را در برمی گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه ای مورد نیاز برای انجام آن کار است.
- **ادب:** 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. (Organ , 1988, 12)
- **پذیرش نگرشی (درونی) مثبت به تغییر:** به معنی اینکه کارکنان دیدگاه مثبتی را نسبت به تغییر در کل دارند.

1 . Discretionary
 2. Altruism
 3. Sportsmanship
 4. Civic Virtue
 5. Conscientiousness