

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

موضوع:

بررسی نقش تعاملی سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی با پاسخگویی و رفتار

شهروند سازمانی در بین کارمندان آموزش و پرورش ارومیه سال ۹۲-۹۳

استاد راهنما:

پروفسور سید عباس زاده

استاد مشاور:

دکتر ابوالفضل قاسم زاده

پژوهشگر:

مسعود خادم حسینی

تابستان ۹۳

تقدیم به:

تقدیم به مادرم

که دعای خیرش در لحظه، لحظه زندگی پشتوانه و قوت یقینی قلبیم در رویارویی با  
ناملایمات زندگی بوده، و خواهد بود

تقدیم به پدرم

که هر چه دارم از اوست و بدون حضورش ادامه زندگی در این مسیر برایم غیر ممکن بوده،  
هست خواهد بود

تقدیم به خواهر و برادر عزیزم

تشکر و قدردانی:

## باتشکر و سپاس فراوان

از استاد راهنمای گرامی و عزیز جناب پروفیسور عباس زاده که با نهایت صبر و حوصله و مهربانی هرچه تمام تر زحمات فراوانی را برای انجام این پایان نامه متحمل شدند.

از استاد مشاور جناب دکتر قاسم زاده که با راهنمایی های بی منتشان کمک های ارزنده شان را لحظه ای دریغ نفرمودند.

از دوستان عزیزم و سایر عزیزانی که در انجام هر چه بهتر این تحقیق مرا یاری نموده اند.

## چکیده

هدف کلی این پژوهش بررسی نقش تعاملی سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی با پاسخگویی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهر ارومیه می‌باشد. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهر ارومیه در سال تحصیلی ۹۲-۹۳ است. نمونه آماری در این تحقیق تعداد ۱۸۰ نفر از کارکنان زن و مرد آموزش و پرورش شهر ارومیه می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه پاسخگویی هاجوارتر" و همکاران (۲۰۰۵)، رفتار شهروندی سازمانی پوداسکف و همکاران (۲۰۰۰)، هویت سازمانی مائل و اشفرس (۱۹۹۲) و سرمایه روانشناختی خسرو شاهی و همکاران (۱۳۹۱) استفاده شد. که پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده گردید. نتایج تحقیق حاکی از آن است که رابطه مثبت معناداری بین متغیرهای سرمایه روان شناختی با هویت سازمانی و پاسخگویی و رفتار شهروندی وجود دارد از طرفی نتایج نشان داد که سرمایه روان شناختی و هویت سازمانی، پاسخگویی را پیش بینی می‌کنند. همچنین نتایج نشان داد که سرمایه روان شناختی و هویت سازمانی در تعامل باهم رفتار شهروندی را پیش بینی می‌کنند.

**کلید واژه:** سرمایه روانشناختی، هویت سازمانی، پاسخگویی، رفتار شهروندی سازمانی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۲	۱-۱ مقدمه.....
۵	۲-۳ بیان مسئله پژوهش:.....
۸	۳-۱ ضرورت و اهمیت انجام پژوهش:.....
۱۰	۴-۱ اهداف پژوهش.....
۱۰	۵-۱ فرضیه های پژوهش.....
۱۰	۶-۱ تعاریف اصطلاحات پژوهش.....
۱۱	۱-۶-۱ تعاریف نظری.....
۱۲	۲-۶-۱ تعاریف عملیاتی.....
۱۴	فصل دوم: پیشینه تحقیق.....
۱۴	بخش اول: پاسخگویی.....
۱۴	۱-۲ مقدمه.....
۱۴	۲-۲ پاسخگویی.....
۱۵	۱-۲-۲ تعریف پاسخگویی.....
۱۶	۲-۲-۲ سیر تحول رویکرد پاسخگویی.....
۱۷	۳-۲-۲ انواع پاسخگویی.....
۱۷	۴-۲-۲ کارکردهای پاسخگویی.....
۱۹	۵-۲-۲ تنش های پاسخگویی.....
۲۰	۳-۲ بخش دوم: هویت سازمانی.....

۲۱	.....	۱-۳-۲	تعریف هویت سازمانی
۲۳	.....	۲-۳-۲	منابع کسب هویت
۲۴	.....	۳-۳-۲	ابعاد هویت سازمانی
۲۸	.....	۴-۳-۲	ساختار هویت سازمانی
۲۹	.....	۵-۳-۲	ساخت و شکل گیری هویت سازمانی
۲۹	.....	۶-۳-۲	عوامل مؤثر بر شکل گیری و ساخت هویت سازمانی
۳۱	.....	۷-۳-۲	عوامل مؤثر در ارتقای هویت سازمانی
۳۲	.....	۸-۳-۲	پیامدهای هویت سازمانی
۳۲	.....	۴-۲	بخش سوم: سرمایه روانشناختی
۳۲	.....	۱-۴-۲	تاریخچه روانشناسی مثبت گرا
۳۴	.....	۲-۴-۲	تعریف سرمایه روانشناختی
۳۵	.....	۳-۴-۲	ابعاد و ماهیت سرمایه روانشناختی
۳۶	.....	۴-۴-۲	ارزش سرمایه روان شناختی برای سازمان ها
۴۰	.....	۵-۲	بخش چهارم: رفتار شهروندی سازمانی
۴۱	.....	۱-۵-۲	تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۴۳	.....	۲-۵-۲	تحلیلی بر روند تاریخی تکوین مفهوم رفتار مدنی سازمانی
۴۵	.....	۳-۵-۲	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۴۸	.....	۴-۵-۲	انواع رفتار شهروندی سازمانی
۴۹	.....	۵-۵-۲	عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی
۵۰	.....	۶-۵-۲	عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۵۴	.....	۷-۵-۲	پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی

۵۵	۸-۵-۲ رابطه رفتار شهروندی سازمانی و پاسخگویی
۵۶	۶-۲ نظریه و پیشینه تحقیق
۵۶	۱-۶-۲ تحقیقات انجام گرفته در داخل کشور
۵۹	۲-۶-۲ تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۶۳	فصل سوم: روش تحقیق
۶۷	۱-۳-۱. مقدمه
۶۵	۲-۳-۲. روش تحقیق
۶۵	۳-۳-۳. جامعه و نمونه آماری
۶۵	۱-۳-۳-۱. جامعه آماری
۶۵	۲-۳-۳-۲. نمونه آماری
۶۶	۴-۳-۴. روش جمع آوری اطلاعات پژوهش
۶۶	۱-۴-۳-۱. منابع گردآوری اطلاعات
۶۷	۲-۴-۳-۲. ابزار گردآوری داده ها
۶۹	۵-۳-۵. شاخص پایایی
۷۳	۶-۳-۶. روش تجزیه و تحلیل یافته ها
۷۵	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۷۲	۴-۱-۴-۱. مقدمه
۷۵	۲-۴-۲. توصیف داده های جمعیت شناختی
۷۵	۱-۲-۴-۱. جنسیت
۷۶	۲-۲-۴-۲. سن
۷۵	۳-۲-۴-۳. سطح تحصیلات



۷۹	۳-۴. یافته های توصیفی شامل میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تحقیق.....
۷۷	۴-۴. تحلیل های استنباطی.....
۷۸	۴-۴-۱. بررسی و تحلیل آزمونهای همبستگی پیرسون.....
۸۶	۴-۴-۲. بررسی و تحلیل آزمونهای پردازش رگرسیون.....
۸۹	۵-۱ مقدمه.....
۸۹	۵-۲ بحث و نتیجه گیری.....
۸۹	۵-۲-۱ بیان یافته ها و نتایج.....
۹۵	۵-۳ محدودیت های تحقیق.....
۹۵	۵-۴ پیشنهادات.....
۹۵	۵-۴-۱ پیشنهادات پژوهش.....
۹۶	۵-۴-۲ پیشنهادات کاربردی.....
۹۵	منابع و ماخذ.....
۹۵	منابع فارسی.....
۹۷	منابع لاتین.....
۹۸	پیوست ها.....

## فهرست جداول

۲۵	جدول ۱-۲. ابعاد مختلف هویت سازمانی و اشکال مربوط به آن.....
۳۵	جدول ۲-۲. تفاوت و شباهت های اجزای سرمایه ی روان شناختی.....

جدول ۲-۳. ابعاد رفتار شهروند سازمانی و شاخص های آن	۴۶
جدول ۳-۱. توزیع نمونه آماری	۶۶
جدول ۳-۲. میزان آلفای به دست آمده برای هر یک از شاخص های تحقیق	۷۰
جدول ۴-۱. داده های توصیفی به تفکیک جنسیت	۷۲
جدول ۴-۲. داده های توصیفی به تفکیک سن	۷۳
جدول ۴-۳. داده های توصیفی به تفکیک سطح تحصیلات	۷۵
جدول ۴-۵. میانگین و انحراف استاندارد نمرات متغیرهای مورد مطالعه	۷۶
جدول ۴-۶. آزمون کولموگروف- اسمیرنف برای متغیرهای پژوهش	۷۷
جدول ۴-۷. همبستگی بین متغیرهای سرمایه روان شناختی و هویت سازمانی	۷۸
جدول ۴-۸. همبستگی بین متغیرهای سرمایه روان شناختی و پاسخگویی	۷۹
جدول ۴-۹. همبستگی بین متغیرهای سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی	۸۱
جدول ۴-۱۰. همبستگی بین متغیرهای هویت سازمانی با پاسخگویی	۸۳
جدول ۴-۱۱. همبستگی بین متغیرهای هویت سازمانی با رفتار شهروندی	۸۴
جدول ۴-۱۲. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل کننده برای پیش بینی پاسخگویی	۸۶
جدول ۴-۱۳. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل کننده برای پیش بینی رفتار شهروندی	۸۷

## فهرست نمودارها

نمودار ۴-۱: نمودار ستونی مربوط به جنسیت پاسخگویان	۷۳
نمودار ۴-۲: نمودار ستونی مربوط به سن پاسخگویان	۷۴
نمودار ۴-۳: نمودار ستونی مربوط به سطح تحصیلات	۷۵
نمودار ۴-۴: خط پراکنش مربوط به سرمایه روان شناختی با هویت سازمانی	۷۷
نمودار ۴-۵: خط پراکنش مربوط به سرمایه روان شناختی با پاسخگویی	۸۰

نمودار ۴-۶: خط پراکنش مربوط به سرمایه با OCB ..... ۸۲

نمودار ۴-۷: خط پراکنش مربوط به هویت با پاسخگویی ..... ۸۳

نمودار ۴-۸: خط پراکنش مربوط به هویت با OCB ..... ۸۵

# فصل اول

کلیات پژوهش

## فصل اول: کلیات تحقیق

### ۱-۱ مقدمه

پاسخگویی یکی از ضرورت های حکمرانی نوین در عصر امروز است و در صورتی که تحقق یابد به تقویت رابطه اصیل میان شهروندان و کارگزاران، افزایش اثر بخشی و شفافیت در عملکرد سازمان ها (مالی، اداری و...) افزایش انسجام و مشروعیت نظام سیاسی منجر خواهد شد. (واعظی، آزمندیان، ۱۳۹۰).

پاسخگویی یکی از ضرورت های کلیدی مدیریت در شرایط کنونی است و بهترین الگوی حکمرانی مردم سالار مادامی که نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو نمایند کاملا ناکار آمد و آسیب پذیر تلقی می گردد. در حقیقت پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت است که تصویری از عدالت، برابری و اعتماد را به ذهن متبادر می سازد و می تواند برای بهبود شرایط و اثر بخشی مدیریت مورد استفاده قرار گیرد. (بوونز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

هر کسی که بر روی مفهوم پاسخگویی مطالعه می کند به خوبی به این امر پی می برد که پاسخگویی برای افراد مختلف، معانی متفاوتی دارد در حقیقت تعدد و تنوع مفهوم پاسخگویی در عمل نیز مشهود است. (دودل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

---

<sup>۱</sup> - Bovens

<sup>۲</sup> - Dowdle

بر این اساس می توان اظهار داشت که عدم توافق در باب مفهوم پاسخگویی موجب شکل گیری چارچوب مفهومی بسیار گسترده است که عملاً توافقی همگانی درباره مفاهیم موجود در آن وجود ندارد. (ابراهیم و ویسبند<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). این گستردگی مفهومی تا جایی است که مولگان پاسخگویی را شامل هر گونه ساز و کاری می داند که کارگزار را در برابر اصل پاسخگو نماید.

امروزه به دلیل تحولات مداوم و فرایپچیدگی های که جهان همواره به طور متناوب با آن روبه روست، نظام های سیاسی، اجتماعی بیش از سایر نظام ها در معرفی نقد و بررسی جامعه و افکار عمومی قرار گرفته اند. کارآمدی نظام های گوناگون و میزان مسئولیت پذیری و پاسخگویی آن در انجام رسالت فوق و استفاده بهینه از فرصت ها و منابع به میزان پاسخ گویی آن بستگی دارد. (تقی پور ظهیر، صفایی، ۱۳۸۸).

هدایت و رهبری موثر و وجود سیستم های دقیق نظارت و پاسخگویی یکی از ضرورت ها و نیازهای اجتناب ناپذیر در یک نظام کارآمد و خدمتگذار بوده و ابزاری موثر جهت نظارت و کنترل بر قدرت و پیشگیری از سوءاستفاده ها از اختیارات عمومی و در نهایت ابزاری جهت بهبود خدمات رسانی مطلوب تر محسوب می گردد. (پور ظهیر و صفایی، ۱۳۸۸).

پاسخگویی شاخص مهمی است که در دیدگاهها و تئوریهای مدیریتی به عنوان برجسته ترین شاخص از آن یاد می شود؛ بنابراین شاید یکی از مهمترین شاخص هایی که بتوان سازمان ها را با آن ارزیابی کرد، شاخص پاسخگویی و میزان پاسخگویی آنان به نیازها و انتظارات و پرسشهای جامعه و مردم است. بدون پاسخ گویی افراد هر آنچه را که و در هر زمان که می خواهند انجام می دهند که این منجر به هرج و مرج و در هم شکستن سازمان میگردد. (هال و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹).

باوجود اینکه ظاهراً عملکرد مؤثر پاسخگویی سازمانی مهم است ولی مفهومی است که فقط طی دهه گذشته محققان به بررسی آن در تحلیل های سطوح فردی اقدام کرده اند. تحقیقات نشان می دهد که پیامدهای مثبتی در رابطه با پاسخگویی وجود دارد. از شاخص های مرتبط پاسخگویی و مورد بررسی در این پایان نامه شاخص هویت سازمانی، سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد.

---

<sup>۳</sup> - Ebrahim and Weisband

<sup>۴</sup> -Hall et all

شاخص هویت سازمانی، مفهومی است برای توصیف رابطه بین فرد باسازمانی که در آن کار می کند. صاحب نظران این عرصه، هویت سازمانی را چنین تعریف می نمایند: ادراک یکی بودن (متعلق بودن) باسازمان، جایی که افراد خود را براساس خصوصیات سازمانشان تعریف می کنند (مایل و آشفورت<sup>۵</sup>، ۱۹۹۲).

هویت سازمانی در بر گیرنده آن دسته از ویژگی های سازمان است که از منظر سازمان، گذشته، حال و آینده سازمان را توصیف می کند. (پوسا<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶).

هویت سازمانی نقش محوری در تنظیم هنجارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا می کند. مدیران از ساز و کارهای نمادین به منظور ترویج و تثبیت یک هویت ممتاز در سازمان استفاده نموده و این هویت سازمان که ممتاز و برجسته باشد باعث به وجود آمدن خود تنظیمی در نزد افراد برای دستیابی اهداف عملکردی، جذب و نگهداری استعدادها، کسب شهرت ایجاد امنیت ذهنی در سازمان شده و به افراد جهت مواجهه با موقعیتهای ابهام آمیز کمک می کند. (رحمان سرشت، حسینی و محسن فرهادی نژاد، ۱۳۸۹).

مطالعات گویای این است که کارکنانی که خود را با سازمانشان هویت یابی می نمایند تعهد بالاتری به سازمان داشته و تمایل کمتری به ترک شغل و سازمان خود دارند. (دکونیک<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱).

و در آخر در مورد اینکه هویت سازمانی چیست و چرا حائز اهمیت است تا کنون مطالعات متعددی انجام شده اما در خصوص فرآیند ظهور این پدیده در طول زمان اطلاعات زیادی وجود ندارد. (میومی و پریرا<sup>۸</sup>، ۲۰۰۸).

مطالعات متعددی در زمینه رابطه سرمایه روانشناختی با متغیرهای سازمانی انجام شده است. نتایج پژوهش های مختلف حاکی از وجود رابطه ای مثبت بین این دو متغیر و بسیاری از نتایج مطلوب سازمانی همچون رضایت، مشارکت، عملکرد، کاهش غیبت و کاهش اضطراب است.

لوتانز<sup>۹</sup> و همکاران (۲۰۰۷) که به عنوان نظریه پردازان اولیه سرمایه روانشناختی و کاربرد آن در سازمان ها مطرح هستند، در کتاب ارزشمند خود «سرمایه روانشناختی به عنوان مزیت رقابتی منابع انسانی» ضمن

---

<sup>۵</sup> - Mael, Fred and Ashforth

<sup>۶</sup> - Paasa

<sup>۷</sup> - Deconinck

<sup>۸</sup> - Mayumi and Pereira

<sup>۹</sup> - Loutaz

اشاره به مجموعه پژوهشهایی که تا کنون در زمینه تاثیر این متغیر بر نتایج مطلوب سازمانی صورت گرفته است، در بخش پیشنهادات خود بیان نموده اند که برای غنی سازی ادبیات پژوهش، تاثیرات سرمایه روانشناختی در سایر فرهنگ ها نیز اجرا و بررسی شود.

از طرفی یکی از شاخص های روانشناسی مثبت گرا سرمایه روانشناختی می باشد که با ویژگی هایی از قبیل باور فرد به توانایی هایش برای دست یابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف و ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می شود (لوتانز، ۲۰۰۴).

و اما شاخص مرتبط دیگر شاخص رفتار شهروندی سازمانی که این شاخص یکی از ابعاد مهم جامعه شناختی سازمانهای آموزشی از جمله دانشگاه است. کارکنان دانشگاهی می توانند نقش مهمی در ارتقاء کیفیت دانشگاه خود ایفا کنند. آنان با رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش خویی و حس وظیفه شناسی به افزایش کیفیت در دانشگاه کمک موثری خواهند کرد؛ به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می شود و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق می دهد. (هویدا و نادری، ۱۳۸۷، ص ۱۰۴)

بنابراین نتایج به دست آمده از تحقیق جمالی و همکاران نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی توسط شاخص های نامبرده تحت تاثیر قرار می گیرد و تغییرات ایجاد می شود در هر یک از شاخص های نامبرده روی رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می گذارد و با آن همبستگی مثبت دارد. این بدان معنی است تقویت و بهبود متغیرهای موجود باعث بهبود و تقویت رفتار شهروندی سازمانی خواهد شد. (جمالی و همکاران، ۱۳۸۸).

### **۲-۳ بیان مسئله پژوهش:**

سرمایه روانشناختی یکی از موضوع های پژوهش جدیدی است که مورد توجه پژوهشگران است. سرمایه روانشناختی همچون سرمایه انسانی و اجتماعی از سرمایه ی ناملموس سازمانی بوده که بر خلاف سرمایه های ملموس با هزینه های کمتر قابل مدیریت و رهبری بوده و می تواند نتایج و عواید در خور توجهی را در پی داشته باشد. (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

سرمایه روانشناختی می تواند به عنوان مزیت رقابتی از طریق سرمایه گذاری بر روی افراد مطرح شود و همچنین سرمایه روانشناختی یکی از شاخص های روانشناسی مثبت گرایی می باشد که با ویژگی هایی از



قبیل باور خود فرد، تواناییهایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، تحمل کردن مشکلات تعریف می شود. (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۴).

سلیگمن معتقد است که سرمایه روانشناختی جنبه های مثبت زندگی آدمی را در بر میگیرد. او معتقد است که سرمایه انسانی و اجتماعی آشکار بوده، به آسانی قابل مشاهده است و می توان آن را به سادگی اندازه گیری و کنترل کرد. در حالی که سرمایه ی روانشناختی بیشتر بالقوه بوده، اندازه گیری و توسعه آن دشوار است؛ بنابراین سرمایه روانشناختی شامل درک شخص از خودش، داشتن هدف برای رسیدن به موفقیت و پایداری در برابر مشکلات تعریف می شود. (سلیگمن و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۰)

مؤلفه هایی که سرمایه ی روانشناختی را در بر میگیرد، عبارتند از:

۱. خودکار (self-efficacy)

۲. امیدواری (Hope)

۳. خوش بینی (Optimism)

۴. تاب آوری (Resiliency)(لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

شاخص دیگر این تحقیق هویت سازمانی می باشد که می تواند از راه ساختار سازمان، محصولات و خدمات آن، راهی که محیطش را شکل می دهد و روش هایی که ارتباط برقرار می کند و چگونگی رفتارش را درک، شناخته و معرفی شود. (مرادی و همکاران، ۱۳۸۷).

هویت سازمانی به دنبال جواب این سؤال است که «ما به مثابه یک سازمان چه کسانی هستیم؟» «محققان به بررسی این امر پرداختند مخصوصاً ویژگی های مثل تمایز پایداری که مشخصات هویت سازمانی هستند موضوع مهم تحقیقات بوده اند. (پوسا، ۲۰۰۶)

تعریف دیگری که می توان از هویت سازمانی داشت عبارت است از اینکه هویت سازمانی بازتاب ویژگی های تمایز و بنیادی بودن سازمان می باشند که شامل ارزشهای اصلی، فرهنگ سازمانی، روشهای انجام کار و تولیدات هستند. (السیپاچ و کرامر<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۶)

---

<sup>۱۰</sup> - Seligman

<sup>۱۱</sup> - Else bach and Kramer

هویت سازمانی می تواند به عنوان برداشت فردی و تعلق به یک سازمان دز جایی تعریف شود که فرد خود رابه شکل سازمانی تعریف میکند که عضوی از آن است. (بارلتز وسایرین<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۶)

شاخص بعدی شاخص وابسته پاسخگویی می باشدکه با وجود یک نظام پاسخگویی مؤثر و کارا برای یکی از ضرورت های اجتناب ناپذیردر یک نظام کارآمدو جامعه مطالبه گر و عدالت خواه است. پاسخگویی برای عملیات هر سازمانی مؤثربوده و از آن به عنوان پایه اصلی علم سازمانی یاد می شود. (لرنر ولوک<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۹).

با توجه به اینکه مکانیسم های پاسخگویی می توانند از طرف اعضای سازمان بصورت متفاوت تفسیر شوند، برخی از متخصصان رویکرد پدیده شناختی را در امر پاسخگویی اقتباس کرده اند. (تتلوک<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۲).

ودر آخرپاسخگویی انتظار روشن یا ضمنی است که شخص ممکن است برای توجیه باورها، احساسات و اعمالش نسبت به همکاران ملزوم شود؛ بنابراین برای اینکه پاسخگویی ابزار مفیدی برای شناخت هر چه بیشتر پدیده های سازمانی باشد، محققان می بایست به آن به عنوان یک سازه سطح قوی بیشتر پردازند.

آخرین شاخص در این تحقیق که شاخص وابسته می باشد، شاخص رفتار شهروندی سازمانی است که از رفتارهای مطلوب سازمانی و رفتارهایی که جزئی از رفتارهای ضروری شغل رسمی فرد نستند مربوط میشوند. (ارگان<sup>۱۵</sup>، ۱۹۹۸).

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد می باشد که این دسته رفتارها بطور صریح ومستقیم به وسیله ی سیستم های پاداش رسمی مورد توجه قرار نمیگیرند ولی باعث ارتقاء اثربخش کار کردهای سازمان میگردد.

رفتار شهروندی سازمانی، مفهوم سازس متداول از عملکرد فرانشی است. (باتمن وارگان، ۱۹۸۳؛ ارگان، ۱۹۸۸).

سایر مفاهیم مربوط به عملکرد فرانشی، که تشابه زیادی با رفتار شهروندی سازمانی دارند عبارتند از:

رفتارهای اجتماعی گرایانه (Brief&Motowidlo)، رفتارهای خودجوش (Brief&George)، رفتارهای فرانشی

(Vandyneetal) و عملکرد زمینه ای (Motowidlo) دارد.

---

<sup>۱۲</sup> barltez

<sup>۱۳</sup> Lerner and louk

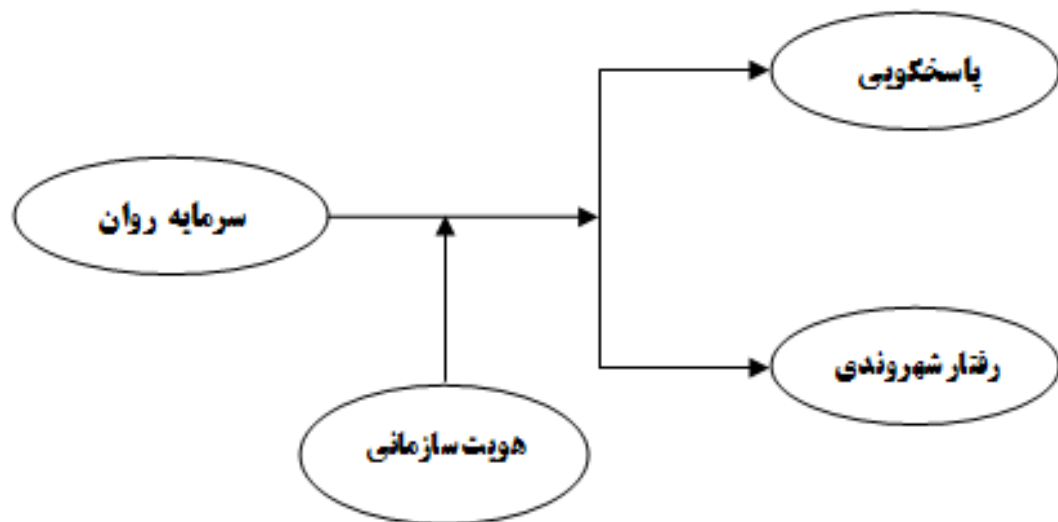
<sup>۱۴</sup> tetlouk

<sup>۱۵</sup> organ

ولی در این میان رفتار شهروندی سازمانی مقبولیت بیشتری یافته و در دو دهه ی اخیر بویژه با آغاز قرن بیست و یکم تعداد پژوهش ها در این زمینه، رشد چشمگیری داشته است. (غلام حسینی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۲).

همانطور که موضوع مورد تحقیق بنده «بررسی نقش تعامل سرمایه روان شناختی و هویت سازمانی بر پاسخگویی و رفتار شهروندی سازمانی» می باشد و اثراتی که این متغیرها به هر سازمانی اعم از آموزشی، دولتی، خصوصی و ... میتواند داشته باشد می خواهم در این تحقیق بفهمم واقعا شاخص های مستقل چه نقش تعاملی را می توانند ایفا کنند که شاخص های وابسته کارایی خود را بیشترکنند و سازمانی اثربخش با کارایی بالا داشته باشند.

مدل مفهومی این تحقیق عبارت است از شکل زیر:



### ۳-۱- ضرورت و اهمیت انجام پژوهش:

راجع به اهمیت و ضرورت سرمایه روانشناختی بحث های زیادی صورت گرفته اعم از اینکه این رویکرد به تدریج وارد حوزه رفتار سازمانی شده و عنوان رفتار سازمانی مثبت گرا به خود گرفته و کاربرد و اهمیت آن از این نظر مهم است که باعث توانمندی منابع انسانی و بالابردن ظرفیت های روان شناختی که می توانند برای بهبود عملکرد در محیط کار امروز اندازه گیری شده و توسعه یافته و مدیریت شوند.

سرمایه روانشناختی نیازبه تمرکز بیشتر بر نظریه پردازی و پژوهش و کاربرد در محیط کار اشاره دارد (باکر و شاوفلی<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۸)؛ و از سوی دیگر محققانی مانند «نلسون و کوپر» سرمایه روانشناختی را بیشتر در محیط کار در راستای توجه و تقویت توانمندی های کارکنان می دیدن تا نقاط ضعف آن ها (نلسون و کوپر<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۷).  
و از سوی دیگر اهمیت می یابد که سرمایه روانشناختی در واقع به مفهوم «چه کسی هستید؟ (خود واقعی) و چه کسی می خواهید بشود (خودممکن)» (بریک مبنای توسعه ای و رشد تأکید می کند (اولی، لوتانز<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۶).  
درباره اهمیت شاخص مستقل دیگر که هویت سازمانی می باشد که این شاخص باعث تمایز سازمان ها از هم می شود و باعث رفتار مثبت و ملاحظه گرانه در اعضای سازمان می شود و همه سازمان ها و ویژگی های مثبت که باعث جذب اعضا و پیشرفت و ترقی آن ها و همچنین پیشرفت و ترقی سازمان های مربوط می شود را ندارد (الویسون<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۳).

همچنین هویت سازمانی، استراتژی را پیش می برد و اعضا را قادر می سازد جهت گیری استراتژیک سازمان را انتخاب کرده و آن را بپذیرند و در برابر تغییرات محیطی توان پاسخگویی را داشته باشند. (دیپوس<sup>۲۰</sup>، ۲۰۰۰، دنقل از قلی پور و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۵۲).

### پیشینه تحقیق در امر پاسخگویی:

اولین شاخص وابسته این تحقیق پاسخگویی می باشد که با ورود به هزاره سوم پاسخگویی در مفهومی نو ظاهر شده است به طوری که به عنوان پایه و اساس تکنیک ها، شیوه های اندازه گیری عملکرد، ارزشیابی و گزارش دهی در سازمان های دولتی، خصوصی و غیر انتفاعی محسوب می گردد. اهمیت و ضرورت پاسخگویی عبارت است از کمبود منابع که کومبز معتقد است که بزرگترین مشکلی که نظام های آموزشی با آن مواجه اند هزینه های روبه افزایش آنهاست (تیموری، ۱۳۷۸).

---

<sup>۱۶</sup> Bakker and schaufeli.

<sup>۱۷</sup> Nelson and cooper

<sup>۱۸</sup> Luthans and Avolio

<sup>۱۹</sup> Alvesson

<sup>۲۰</sup> Dippos