





دانشگاه اصفهان
دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی
گروه روان‌شناسی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

**بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از دید کارکنان
و آزاده شاغل در سازمان‌های شهر اصفهان جانباز**

استاد راهنما:

دکتر حسین سماواتیان

استاد مشاور:

دکتر ابوالقاسم نوری

پژوهشگر:

فاطمه محبوبی‌منش

مهرماه ۱۳۹۰

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه روانشناسی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

خانم فاطمه محبوبی‌منش تحت عنوان

بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از دید کارکنان

جانباز و آزاده شاغل در سازمان‌های شهر اصفهان

در تاریخ ۹۰/۰۷/۲۷ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

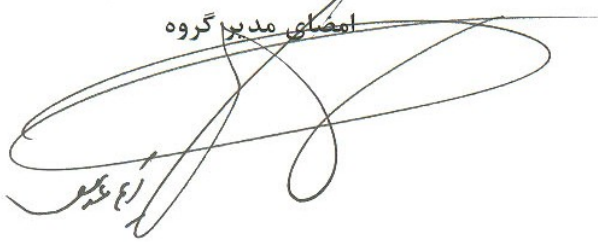
۱- استاد راهنمای پایان‌نامه دکتر حسین سماواتیان با مرتبه‌ی علمی استادیار امضا

۲- استاد مشاور پایان‌نامه دکتر ابوالقاسم نوری با مرتبه‌ی علمی استادیار امضا

۳- استاد داور داخل گروه دکتر حمیدرضا عریضی با مرتبه‌ی علمی دانشیار امضا

۴- استاد داور خارج از گروه دکتر سعید رجایی‌پور با مرتبه‌ی علمی استادیار امضا

امضای مدیر گروه



تقدیر و تشکر

با سپاس و تقدیر فراوان از استاد ارجمند جناب آقای دکتر سماواتیان که صمیمانه و دلسوزانه از ابتدا تا انتها هدایتگر من در راه انجام این پژوهش بوده‌اند. همچنین از استاد فرزانه جناب آقای پرفسور نوری که در رفع موانع این مسیر به اینجانب مساعدتی بی نظیر داشته و با تشکر فراوان از کلیه اساتید گروه روانشناسی و مدیران و مسئولان سازمان بنیاد شهید استان اصفهان به ویژه جناب آقای زینلیان و سازمان های منتخب در این پژوهش و نیز خانواده محترم همسرم که اجرای این طرح را ممکن ساختند، قدردانی به عمل می آید.

پیشکش به زیبایی های زندگی:

خدا: که به قلم جان بخشید تا من بیاموزم.

پدرم: مظهر مهربانی، صبر و شکیبایی.

مادرم: مظهر عشق و فداکاری.

و

همسرم: امید زندگی.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف کلی تعیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی افراد شاغل جانباز در برخی از سازمان‌های شهر اصفهان به مرحله اجرا در آمد. این پژوهش توصیفی و از نوع رابطه ای می‌باشد. به منظور دستیابی به هدف پژوهش در مرحله مقدماتی با ۳۰ نفر از جانبازان مصاحبه به عمل آمد. نتیجه مصاحبه‌ها نشان داد اکثر افراد عامل شخصیت را به عنوان مهمترین عامل تاثیرگذار بر متغیرهای مورد بررسی (رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی) معرفی نمودند. نمونه این پژوهش در بخش اصلی ۱۴۱ نفر از کارکنان جانباز شاغل در سازمان‌ها بود که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. برای بررسی رابطه ابعاد شخصیت با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌های، پنج عاملی شخصیت NEO-PI-R، تعهد سازمانی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)، و رفتار شهروندی سازمانی اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۳)، استفاده شد که همگی روایی و پایایی قابل قبولی را داشتند. بر اساس نتایج این پژوهش رابطه معنی‌داری بین موارد زیر مشاهده شد: روان‌رنجورخویی با تعهد همانندسازی شده، پیوستگی و تعهد مبادله‌ای ($p \leq 0/05$)، سازگاری با تعهد پیوستگی ($p \leq 0/001$) و وظیفه‌شناسی با تعهد پیوستگی ($p \leq 0/001$) ارتباط معنادار دارد. در بررسی ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری ($p \leq 0/001$) بین برون‌گرایی، سازگاری و وظیفه‌شناسی مشاهده شد. در سایر موارد ارتباطی مشاهده نشد. نتایج تحلیل رگرسیون به روش گام به گام نشان داد که روان‌رنجورخویی بیشترین تاثیر را بر (تعهد همانندسازی شده و تعهد مبادله‌ای) و وظیفه‌شناسی بیشترین تاثیر را بر تعهد پیوستگی داشته است. در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی برون‌گرایی بیشترین نقش را در تبیین رفتار شهروندی سازمانی داشته است. یافته‌های این پژوهش می‌تواند مسئولان را در امر ارتقای تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین در امر گزینش و استخدام داوطلبان یاری رساند بدین معنا که ابعادی از شخصیت که با تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط بودند را مورد توجه قرار دهند.

کلید واژه‌ها: تعهد سازمانی (تعهد همانندسازی شده، تعهد پیوستگی، تعهد مبادله‌ای)، رفتار شهروندی سازمانی و پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازگاری، وظیفه‌شناسی).

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول کلیات پژوهش

۱-۱	مقدمه	۱
۲-۱	شرح و بیان مسأله	۲
۳-۱	اهمیت و ارزش پژوهش	۴
۴-۱	اهداف پژوهش	۶
۱-۴-۱	اهداف اصلی	۶
۲-۴-۱	اهداف فرعی	۷
۵-۱	فرضیه‌ها و سوالات پژوهشی	۷
۱-۵-۱	فرضیه‌های اصلی	۷
۲-۵-۱	فرضیه‌های فرعی	۷
۶-۱	تعاریف نظری و عملیاتی واژه‌های کلیدی	۸
۱-۶-۱	تعاریف نظری	۸
۲-۶-۱	تعاریف عملیاتی	۱۰
۳-۶-۱	متغیرهای جمعیت شناختی	۱۰

فصل دوم پیشینه‌ی پژوهش

۱-۲	مقدمه	۱۲
۲-۲	تعهد سازمانی OC	۱۳
۳-۲	انواع تعهد	۱۴
۴-۲	چارچوب‌های نظری تعهد سازمانی	۱۷
۱-۴-۲	رویکرد رفتاری	۱۷
۲-۴-۲	رویکرد نگرشی	۱۸
۵-۲	دیدگاه‌های مختلف در مورد تعهد سازمانی	۱۹
۱-۵-۲	دیدگاه آلن و مایر	۱۹
۲-۵-۲	دیدگاه ابورسون روی	۲۰
۳-۵-۲	دیدگاه مزیت‌های جانبی بکر	۲۱
۴-۵-۲	دیدگاه استریز	۲۱

عنوان	صفحه
۵-۵-۲ دیدگاه آرجیس	۲۲
۶-۲ فرآیند سه مرحله‌ای کردن موثر بر تعهد سازمانی	۲۳
۷-۲ عوامل موثر بر تعهد سازمانی	۲۴
۱-۷-۲ مطالعه «کوچ و استیز»	۲۴
۲-۷-۲ مطالعه مودی و همکاران	۲۶
۳-۷-۲ مطالعه «بارن و گرینبرگ»	۲۷
۴-۷-۲ مطالعه واندربرگ	۲۷
۵-۷-۲ مدل ماتیو و زاجاک	۲۸
۸-۲ پیشایندها و نتایج تعهد سازمانی	۲۹
۹-۲ نگرش	۳۰
۱-۹-۲ رابطه نگرش با رفتار	۳۰
۲-۹-۲ نگرشها و دنیای کار	۳۰
۱۰-۲ رفتار شهروندی سازمانی	۳۲
۱۱-۲ ویژگی‌های کلیدی رفتار شهروندی سازمانی	۳۵
۱۲-۲ ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی	۳۵
۱۳-۲ نظریه‌هایی در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی	۴۰
۱-۱۳-۲ نظریه نظام همکاری	۴۰
۲-۱۳-۲ نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی	۴۱
۳-۱۳-۲ نظریه یادگیری اجتماعی	۴۱
۴-۱۳-۲ نظریه تبادل اجتماعی	۴۲
۵-۱۳-۲ نظریه تبادل رهبر-عضو (LMX)	۴۲
۱۴-۲ تأثیر فرهنگ بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی	۴۲
۱۵-۲ عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی	۴۴
۱-۱۵-۲ پیشایندهای نگرشی رفتار شهروندی سازمانی	۴۴
۱-۱-۱۵-۲ درک عدالت	۴۴
۲-۱-۱۵-۲ حمایت سازمانی دریافت شده	۴۴
۳-۱-۱۵-۲ انگیزه خدمت ملی	۴۵
۴-۱-۱۵-۲ رضایت شغلی	۴۵

۴۵	۲-۱۵-۱-۵ قرارداد روانشناختی.....
۴۵	۲-۱۵-۲ پیشایندهای محیطی رفتار شهروندی سازمانی.....
۴۵	۲-۱۵-۲-۱ ویژگی‌های شغلی.....
۴۶	۲-۱۵-۲-۲ ویژگی‌های گروه کاری.....
۴۷	۲-۱۵-۳ ویژگی‌های سازمانی.....
۴۸	۲-۱۵-۳ پیشایندهای شخصی و شخصیتی رفتار شهروندی سازمانی.....
۴۸	۲-۱۵-۳-۱ نیازها.....
۴۸	۲-۱۵-۳-۲ خوداثر بخشی شغلی.....
۴۸	۲-۱۵-۳-۳ حالات خلقی.....
۴۹	۲-۱۵-۴ گرایش شخصیتی.....
۵۱	۲-۱۶ پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی.....
۵۲	۲-۱۷ ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی.....
۵۴	۲-۱۸ صفات پنج‌گانه شخصیت.....
۵۵	۲-۱۹ تأثیر شخصیت بر تعهد.....
۵۵	۲-۲۰ رابطه بین نظریه پنج عاملی شخصیت و تعهد سازمانی.....
۵۵	۲-۲۰-۱ تعهد عاطفی.....
۵۶	۲-۲۰-۲ تعهد مستمر.....
۵۷	۲-۲۰-۳ تعهد هنجاری.....
۵۸	۲-۲۱ نقش نگرش و شخصیت در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۵۹	۲-۲۲ پیشینه پژوهش.....
۶۶	۲-۲۳ خلاصه فصل.....

فصل سوم روش تحقیق

۶۷	۳-۱ مقدمه.....
۶۷	۳-۲ روش تحقیق.....
۶۸	۳-۳ جامعه آماری.....
۶۸	۳-۳-۱ برآورد حجم نمونه.....
۶۹	۳-۴ ابزار پژوهش.....
۶۹	۳-۴-۱ مصاحبه.....

۶۹	۲-۴-۳ پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر
۶۹	۳-۴-۳ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
۶۹	۴-۴-۳ پرسشنامه پنج عاملی شخصیتی نئو
۷۰	۵-۴-۳ پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت شناختی
۷۳	۶-۴-۳ روایی ابزارها
۷۳	۵-۳ روش اجرا
۷۶	۶-۳ روش‌های آماری و تجزیه و تحلیل آماری
۷۶	۷-۳ ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم یافته‌های پژوهش

۷۷	۱-۴ مقدمه
۷۸	۲-۴ یافته‌های توصیفی
۷۸	۳-۴ آمار استنباطی
۷۹	۱-۳-۴ نرمال بودن توزیع متغیرها
۸۵	۲-۳-۴ نتایج تحلیل رگرسیون

فصل پنجم بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۹۸	۱-۵ مقدمه
۹۸	۲-۵ خلاصه موضوع و روش‌ها
۹۹	۳-۵ بحث در مورد یافته‌های تحقیق
۹۹	۱-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه اصلی ۱
۱۰۱	۲-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه اصلی ۲
۱۰۲	۳-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه اصلی ۳
۱۰۵	۴-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه فرعی ۱
۱۰۵	۵-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه فرعی ۲
۱۰۶	۶-۳-۵ یافته‌ها مربوط به فرضیه فرعی ۳
۱۰۶	۷-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه فرعی ۴
۱۰۸	۸-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه فرعی ۵
۱۱۰	۴-۵ محدودیت‌ها
۱۱۰	۵-۵ پیشنهادات

صفحه	عنوان
۱۱۰	۱-۵-۵ پیشنهادات به مدیران
۱۱۱	۲-۵-۵ پیشنهادات به پژوهشگران آینده
۱۱۲	پیوست ۱
۱۱۳	پیوست ۲
۱۱۴	پیوست ۳
۱۱۵	پیوست ۴
۱۱۷	منابع و مأخذ

فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲: الگوی سه بخشی تعهد سازمانی میر و آلن	۲۰
شکل ۲-۲: الگوی سه گانه اثرگذار بر تعهد سازمانی	۲۲
شکل ۳-۲: عوامل سه گانه اثرگذار بر تعهد سازمانی	۲۵
شکل ۴-۲: پیش شرط‌های تعهد سازمانی	۲۶
شکل ۵-۲: عوامل ضروری، عوامل همبسته و پیامدهای تعهد سازمانی	۲۸
شکل ۶-۲: پیشایندها و نتایج ابعاد تعهد سازمانی	۲۹
شکل ۷-۲: پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی (محقق)	۴۹
شکل ۱-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات تعهد همانندسازی کارکنان	۷۹
شکل ۲-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات تعهد پیوستگی کارکنان	۸۰
شکل ۳-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات تعهد مبادله‌ای کارکنان	۸۰
شکل ۴-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات رفتار شهروندی سازمانی کارکنان	۸۱
شکل ۵-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات روان رنجورخویی کارکنان	۸۱
شکل ۶-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات برون گرایی کارکنان	۸۲
شکل ۷-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات تجربه‌پذیری کارکنان	۸۲
شکل ۸-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات سازگاری کارکنان	۸۳
شکل ۹-۴: نمودار ستونی و توزیع فراوانی نمرات وظیفه شناسی کارکنان	۸۳

فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲: ابعاد تعهد سازمانی از دیدگاه آرچریس	۲۳
جدول ۱-۳: توزیع کارکنان برحسب جنسیت.....	۷۰
جدول ۲-۳: توزیع کارکنان برحسب وضعیت تاهل	۷۱
جدول ۳-۳: توزیع کارکنان برحسب وضعیت ایثارگری.....	۷۱
جدول ۴-۳: توزیع کارکنان برحسب مدرک تحصیلی.....	۷۱
جدول ۵-۳: توزیع کارکنان برحسب سابقه کار	۷۲
جدول ۶-۳: توزیع کارکنان برحسب محل سکونت.....	۷۲
جدول ۷-۳: توزیع کارکنان برحسب میزان درآمد.....	۷۳
جدول ۸-۳: خلاصه نتایج آلفای کرونباخ.....	۷۴
جدول ۱-۴: داده‌های توصیفی پژوهش	۷۸
جدول ۲-۴: ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش.....	۸۴
جدول ۳-۴: ضریب همبستگی درونی بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد شخصیت و مولفه‌های تعهد سازمانی	۸۵
جدول ۴-۴: تحلیل رگرسیون به روش همزمان برای پیش‌بینی تعهد همانندسازی شده از پنج بعد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۸۶
جدول ۵-۴: تحلیل واریانس برای پیش‌بینی تعهد سازمانی از ابعاد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۸۶
جدول ۶-۴: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی تعهد همانندسازی شده.....	۸۶
جدول ۷-۴: تحلیل رگرسیون به روش گام به گام برای پیش‌بینی تعهد همانندسازی شده از ابعاد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۸۷
جدول ۸-۴: تحلیل رگرسیون به روش همزمان برای پیش‌بینی تعهد پیوستگی از پنج بعد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۸۷
جدول ۹-۴: تحلیل واریانس برای پیش‌بینی تعهد پیوستگی.....	۸۸
جدول ۱۰-۴: تحلیل رگرسیون به روش گام به گام برای پیش‌بینی تعهد پیوستگی از ابعاد پنج‌گانه شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۸۸
جدول ۱۱-۴: تحلیل رگرسیون به روش همزمان برای پیش‌بینی تعهد مبادله‌ای از پنج بعد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۸۹
جدول ۱۲-۴: تحلیل واریانس برای پیش‌بینی تعهد مبادله‌ای.....	۸۹

عنوان

صفحه

جدول ۴-۱۳: تحلیل رگرسیون به روش گام به گام برای پیش‌بینی تعهد مبادله‌ای از ابعاد ۵ گانه شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۸۹
جدول ۴-۱۴: تحلیل رگرسیون به روش همزمان برای پیش‌بینی تعهد کل از پنج بعد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۹۰
جدول ۴-۱۵: تحلیل واریانس برای پیش‌بینی تعهد کل.....	۹۰
جدول ۴-۱۶: تحلیل رگرسیون به روش گام به گام برای پیش‌بینی تعهد کل از ابعاد ۵ گانه شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.....	۹۰
جدول ۴-۱۷: تحلیل رگرسیون به روش همزمان برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی از ابعاد شخصیت و مولفه‌ها تعهد سازمانی.....	۹۱
جدول ۴-۱۸: تحلیل واریانس برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی.....	۹۱
جدول ۴-۱۹: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی.....	۹۱
جدول ۴-۲۰: تحلیل رگرسیون به روش گام به گام برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی از ابعاد شخصیت و تعهد سازمانی.....	۹۲
جدول ۴-۲۱: تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای پیش‌بینی تعهد همانندسازی شده از ابعاد شخصیت.....	۹۲
جدول ۴-۲۲: تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای پیش‌بینی تعهد پیوستگی از ابعاد شخصیت.....	۹۳
جدول ۴-۲۳: تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای پیش‌بینی تعهد مبادله‌ای از ابعاد شخصیت.....	۹۳
جدول ۴-۲۴: تحلیل رگرسیون به روش گام به گام برای پیش‌بینی تعهد کل از ابعاد شخصیت.....	۹۴
جدول ۴-۲۵: تحلیل رگرسیون به روش همزمان برای پیش‌بینی رفتار شهروندی از ابعاد شخصیت.....	۹۴
جدول ۴-۲۶: تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی از ابعاد شخصیت.....	۹۴
جدول ۴-۲۷: ضریب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی از ابعاد شخصیت.....	۹۴
جدول ۴-۲۸: تفاوت بین گروه‌های جمعیت شناختی و تعهد همانندسازی شده.....	۹۵
جدول ۴-۲۹: تفاوت بین گروه‌های جمعیت شناختی و تعهد پیوستگی.....	۹۵
جدول ۴-۳۰: مقایسه چندگانه طبقات سابقه کاری (LSD). بر حسب تعهد پیوستگی.....	۹۶

عنوان	صفحه
جدول ۴-۳۱: تفاوت بین گروه‌های جمعیت شناختی و تعهد مبادله‌ای.....	۹۶
جدول ۴-۳۲: تفاوت بین گروه‌های جمعیت شناختی و برون گرایی.....	۹۶
جدول ۴-۳۳: مقایسه چندگانه طبقات وضعیت ایثارگری (LSD). بر حسب برون گرایی.....	۹۷

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

اثر بخشی سازمان، مستلزم کارکنان شایسته با موقعیت کاری مناسب است و این سبب وجه تمایز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش می‌شود. منابع انسانی مهمترین درون داد سازمانها محسوب می‌شود و در سازمان انسان اهمیت ویژه‌ای دارد چرا که در تمام مراحل سازمان نقش دارد و هدف کلی سازمان‌ها نیز رشد همه جانبه انسان است (رابینز، ۱۳۸۴). اکثر مطالعات نشان می‌دهند که تعهد سازمانی نوعی وابستگی عاطفی به سازمان است به گونه‌ای که کارکنان به شدت متعهد، هویت خود را از سازمان می‌گیرند، در سازمان مشارکت دارند و از عضویت در سازمان لذت می‌برند و همچنین تعهد سازمانی می‌تواند پیامدهای مثبت بسیاری داشته باشد و این از جمله دلایل ضرورت افزایش تعهد سازمانی اعضا، توسط سازمان هاست.

امروزه از تلاش‌های فراتر از حدانتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید تحت عنوان رفتار فرانش یا رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می‌کنند. اکثر مدیران نیز خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند و به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزء وظایف رسمی شغلیشان نیست. به طور کلی این افراد رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند (رامین مهر، هادیزاده مقدم و احمدی، ۱۳۸۸). بدیهی است زمانی می‌توان موجب ارتقای تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شد که عواملی که تاثیر مثبت بر رفتار سازمانی افراد دارند شناسایی

و ارتباط این عوامل با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی مشخص گردد. لذا، در این پژوهش به این موضوع پرداخته شده است. در این فصل تلاش شده است ابتدا شرح و بیان، اهمیت و ضرورت مسأله ارائه شود، سپس اهداف و فرضیه‌های پژوهش و در پایان فصل، به تعاریف نظری و عملیاتی واژه‌های کلیدی پرداخته شود.

۱-۲ شرح و بیان مسأله

حفظ و دوام رضایت شغلی و تعهد سازمانی هم برای کارکنان هم کارفرمایان مقوله‌ای قابل بحث و چالش انگیز است با این وصف هنوز سازمان‌ها باید به هر دو موضوع رضایت شغلی و تعهد سازمانی توجه داشته باشند اگر که به حفظ کیفیت بالا و وفاداری نیروی کار علاقه منداند. معمول‌ترین تعریف از تعهد سازمانی^۱ این است که آن را به عنوان نگرشی که انعکاس احساساتی همانند دلبستگی و وفاداری نسبت به اهداف می‌باشد در نظر بگیریم که کمبود آن باعث غیبت کارکنان، جابجایی، ایجاد هزینه‌های کاری، سرقت و نارضایتی شغلی می‌باشد (کوهن و فرنید^۲، ۲۰۰۵، ص ۳۳).

پژوهش‌ها نشان داده‌اند، که تعهد کارکنان یک نیروی قوی و موثر در موفقیت سازمان هاست (کالورسون^۳، ۲۰۰۲). تنها مدیرانی می‌توانند امکان ارتقای تعهد سازمانی افراد را فراهم سازند که عوامل موثر بر تعهد را بشناسند و فضای مناسب را درون سازمان برای افراد به وجود آورند.

هر سازمانی در مسیر دستیابی به موفقیت یا حتی بقاء، باید در کارکنان خود احساس تعهد به وجود آورد یافته مهم در خصوص تعهد سازمانی این است که این پدیده صفتی پایدار یا خصوصیتی ثابت در طول زندگی نیست (مارو^۴، ۱۹۸۳). لذا تعهد سازمانی، حاصل عوامل سازمانی مهمی است که توجه به آن‌ها سودمند است. در سال‌های اخیر، تعهد سازمانی بخش مهم مطالعات سازمانی و حتی کانون مطالعات بوده است زیرا ارتباط آن با کیفیت زندگی سازمانی تأیید شده است (کالورسون، ۲۰۰۲).

در ضمن بسته به ماهیت یک سازمان میزان تعهد آن در سرنوشت و بقایش تاثیرگذار است. حال اگر این سازمان (مثلا نیروی انتظامی) به اقتضای ماهیت خود، با مأموریت‌ها و وظایف گسترده، مهم و حساس روبرو باشد اهمیت تعهد سازمانی کارکنان دو چندان خواهد بود (حسینیان، مجیدی و حبیبی، ۱۳۸۶). دلایل زیادی وجود دارد که چرا، سازمان‌ها باید تعهد سازمانی اعضای خود را افزایش دهند. اول اینکه تعهد سازمانی یک مفهوم نسبتاً جدید بوده و به طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی متفاوت است. برای مثال پرستاران ممکن است کاری

1 - Organizational Commitment

2 - Kohen & Freund

3 - Culverson

4 - Mowro

را که انجام می‌دهند دوست داشته باشند ولی از بیمارستانی که در آن کار می‌کنند ناراضی باشند که در این صورت آن‌ها کار مشابهی را در محیط‌های دیگر جستجو می‌کنند یا بالعکس پیشخدمت‌های رستوران ممکن است احساس مثبتی از محیط کار داشته باشند ولی از شغلشان متنفر باشند. دوم اینکه تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، حضور، عملکرد و تمایل به ترک خدمت رابطه دارد. تعهد سازمانی می‌تواند پیامدهای مثبت بسیاری داشته باشد کارکنانی که دارای تعهد بالایی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند (مورهد و گریفین^۱، ۱۳۷۴). این جز، با شناخت عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دید خود کارکنان امکان‌پذیر نیست. لذا مدیران با شناخت و بررسی عوامل موثر درون سازمانی از طریق گفتگو و مباحثه با اعضای سازمان می‌توانند عوامل مثبت و منفی موثر را کشف و از این طریق در ارتقای تعهد سازمانی کارکنان موثر باشند. از سوی دیگر، پژوهشگران به رفتار کارمندانی که به سازمان فایده می‌رسانند توجه بیشتری نشان می‌دهند. این مجموعه رفتارهای سازمان خواهانه که رفتار جامعه خواهانه را در بر می‌گیرد، رفتار شهروندی سازمانی^۲ نامیده می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهایی تعریف می‌کنند که کارمند، داوطلبانه در آن مشارکت می‌کند و این رفتارها تاثیرگذاری سازمان را افزایش می‌دهد اما توسط سازمان صریحاً پاداش داده نمی‌شوند (وانتس، اکرم و همکاران، ۲۰۰۸، ص ۲۳۰). به طور کلی، افرادی که در یک سازمان کار می‌کنند به شیوه‌های متفاوتی در جستجوی کمک به دیگران هستند، این اعمال می‌تواند در جهت کمک به اشخاص دیگر باشد (رفتار شهروندی فردی)، یا در جهت کمک به سازمانشان باشد (رفتار شهروندی سازمانی) نمونه‌هایی از رفتار شهروندی فردی^۳ نظیر کمک به کسانی که حجم کار سنگینی دارند، داوطلب شدن برای انجام کارهایی که ملزم به انجام دادن آن نیستند، همیشه سر وقت حاضر بودن و خودداری کردن از استراحت‌های غیر ضروری و نمونه‌هایی از رفتارهای شهروندی سازمانی^۴ نظیر گفتن چیزهای مثبت در مورد سازمان به اشخاص بیرون از آن، پرداختن به وظایفی که ملزم به انجام آن نشده‌اند و خواندن و توجه کردن به یادداشت‌هایی که مربوط به سیاست‌ها و روال‌های جدید سازمان می‌باشد (بارون و برن^۵، ۲۰۰۴). به نظر، آن دسته از سازمان‌هایی که به اهمیت نقش منابع انسانی در بهبود بهره‌وری پی برده‌اند ارزش نیروی کار متعهد و در صحنه را می‌دانند. بنابراین منابع

1 - Moorhed & Griffin

2 - Organizational Citizenship Behavior (OCB)

3 - Kwantes & Karam

4 - Organizational Citizenship Behavior- Individual (OCBI)

5 - Organizational Citizenship Behavior- Organization (OCBO)

6 - Baron & Byrne

مهم و انرژی‌های فراوانی از مدیریت را صرف ایجاد محیطی می‌کنند که کارکنان بتوانند با حداکثر توان خود در بهبود عملکرد سهمیم باشند. آنچه در این پژوهش مدنظر محقق است شناسایی عوامل موثر بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از دید کارکنان است چرا که تاثیر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و نیز ارتباط این دو با هم در ارتقای عملکرد، برای سازمان شناخته شده، و با اهمیت است. لذا، علاوه بر مسأله اصلی موردنظر محقق این پژوهش، یعنی تعیین مهمترین عوامل موثر بر تعهد سازمانی و رفتار سازمانی از دیدگاه کارکنان شاغل جانباز و آزاده در برخی از سازمانهای شهر اصفهان، میزان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان جانباز و آزاده و نیز ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و میزان تاثیر این دو متغیر بر یکدیگر نیز سنجیده شده است. بازنگری مطالعات گذشته در زمینه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد، برای سنجش مهمترین عامل از دیدگاه جانبازانی که در سازمانهای مختلف مشغول به کار هستند هیچ گونه تلاشی نشده است. لذا، به پیشنهاد مسئولان سازمان بنیاد شهید وامور ایثارگران، این مهم، انگیزه‌ی مطالعه و بررسی موضوع پژوهش را فراهم کرد. امید است که این پژوهش برای دستیابی به اهداف مورد نظر پژوهش مثمر ثمر باشد.

۱-۳ اهمیت و ارزش پژوهش

پورتر^۱ و همکارانش (۱۹۷۴)، تعهد سازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف کرده‌اند. به اعتقاد آنها معیارهای اندازه‌گیری تعهد سازمانی شامل انگیزه بالا، قبول سازمان و پذیرش اهداف آن، آمادگی برای تلاش فراوان و علاقه‌مندی برای حفظ عضویت در سازمان می‌باشند. بنابراین برای رسیدن به اهداف فوق باید عوامل مرتبط و تقویت کننده آن شناسایی شوند و پس از شناسایی و بررسی، باید در جهت تقویت آنها گام برداشت. تعهد سازمانی در سال‌های اخیر توجه زیادی را به خود معطوف کرده است. زیرا بر بسیاری از متغیرها نظیر رضایت شغلی، غیبت، ترک خدمت، چالش شغلی و عملکرد تاثیر گذار می‌باشد. در موارد بسیاری سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان، فراتر از وظایف مقرر تلاش کنند. این امر به ویژه در سازمان‌هایی که از سازمان‌های حساس و پر مسئولیت است اهمیت بسزایی دارد (حسینیان و همکاران، ۱۳۸۶).

وجود نیروی انسانی متعهد، وجهه سازمان را در اجتماع، مهم جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند (اله دادی، ۲۰۰۲). بنابراین کارکنان متخصص، وفادار، سازگار با ارزش‌ها و اهداف سازمانی، دارای انگیزه قوی، متمایل و متعهد به حفظ عضویت سازمانی از نیازهای اصلی و بسیار ضروری هر