

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسمه تعالی


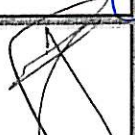

شماره: دانشگاه علامه طباطبائی
تاریخ: دانشکده مدیریت و حسابداری
پیوست:

صور تجلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی

با تائیدات خداوند متعال پایان نامه خانم مرضیه صیدانلو دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش تحول به شماره دانشجویی ۸۹۱۲۴۱۳۸۱+۹ تحت عنوان " نقش رفتار شهروندی سازمانی بر سکوت کارکنان در بخش دولتی" که به راهنمایی جناب آقای دکتر ناصر پورصادق در جلسه مورخه ۹۱/۱۰/۵ با حضور اعضاء هیات داوران برگزار گردید. ضمنا نمره نهایی نامبرده به شرح زیر اعلام می گردد. /ح

نمره پایان نامه از ۱۹	
نمره مقاله از ۱	اخذ پذیرش از مجلات علمی ترویجی: ۵+ نمره
نمره نهایی	اخذ پذیرش از مجلات علمی پژوهشی: ۱ نمره
	با عدد: ۱۹۱ با حروف: نمرده ۲

اعضاء هیات داوران:

امضاء	نام و نام خانوادگی	سمت
	جناب آقای دکتر ناصر پورصادق	استاد راهنما
	جناب آقای دکتر رضا واعظی	استاد مشاور
	جناب آقای دکتر داود حسین پور	استاد داور و نماینده تحصیلات تکمیلی

نمره ۱۶/۹۹ تا ۱۴ قابل قبول
نمره کمتر از ۱۴ غیر قابل قبول

نمره ۲۰ تا ۱۹ عالی
نمره ۱۸/۹۹ تا ۱۸ بسیار خوب
نمره ۱۷/۹۹ تا ۱۷ خوب



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت تحول

نقش رفتار شهروندی سازمانی بر سکوت کارکنان در بخش دولتی

استاد راهنما

دکتر ناصر پورصادق

استاد مشاور

دکتر رضا واعظی

نگارش

مرضیه صیدانلو

زمستان

۱۳۹۱

تقدیم به:

خدایی که آفرید

جهان را، انسان را، عقل را، علم را، معرفت را، عشق را و به کسانی که عشقشان را در وجودم دمید.

تقدیم به پدر و مادرم:

که از نگاهشان صلابت

از رفتارشان محبت

و از صبرشان ایستادگی را آموختم

تقدیم به یگانه عزیز و همدمم:

به پاس عاطفه سرشار و کرمای امیدبخش وجودش که در این سردترین روزگار ان بهترین پشتیبان است

تقدیم به خواهرم:

که وجودش شادی بخش و صفایش مایه آرامش من است.

تقدیم به برادرانم:

که تکیه گاه من در مواجهه با مشکلات، و وجودشان مایه دلگرمی من می باشد.

و تقدیم به عمومیم:

که همواره در طول انجام مراحل پایان نامه متحمل زحمتم بود.

"تقدیر و تشکر"

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 دورد بر محمد و خاندان پاک او، طاهران معصوم، هم آنان که وجودمان وامدار وجودشان است؛ و نفرین پیوسته بر دشمنان ایشان تا روز رستاخیز... 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 پدر و مادر 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 زندگی یار و یآوری بی چشم داشت برای من بوده اند؛

از استاد با کمالات و شایسته؛ جناب آقای دکتر ناصر پورصادق که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ نمودند و زحمت راهنمایی این پایان نامه را بر عهده گرفتند؛

از استاد صبور ، جناب آقای دکتر رضا واعظی که زحمت مشاوره این پایان نامه 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 حسین پور که زحمت داوری این پایان نامه را متقبل شدند؛ کمال تشکر و قدردانی را دارم.

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

چکیده

سکوت سازمانی اشاره به پدیده سطح جمعی اظهار نظر در پاسخ به مسائل مهمی دارد که سازمان با آن مواجه میشود. موريسون و ميليکن اظهار می کنند که سکوت یک نیروی قدرتمند در سازمان است اما آن طور که لازم است مورد توجه زیادی قرار نگرفته است. در تبیین پدیده سکوت سازمانی معبود تحقیق‌هایی انجام شده است ولی نقش رفتار شهروندی سازمانی تا به حال مورد تحقیق قرار نگرفته است. در این تحقیق نقش رفتار شهروندی سازمانی در تبیین سکوت سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

در این تحقیق سکوت کارکنان بر اساس الگوی مفهومی ون داین مورد بررسی قرار گرفت که عبارتند از : سکوت از سر رضایت، سکوت تدافعی و سکوت اجتماعی. همچنین متغیر مستقل این تحقیق بر مبنای ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی ارگان مورد بررسی قرار گرفت.

سازمان مورد مطالعه از بخش دولتی (اداره آموزش و پرورش شهرستان گلوگاه) انتخاب شده است که ۶۸۶ معلم و ۴۰ کارمند را شامل می‌شود. حجم نمونه با فرمول کوکران در سطح خطای ۵ درصد ۲۵۱ نفر تعیین شد. آزمون‌های مورد نظر برای سنجش فرضیات ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل عاملی و معادلات ساختاری می - باشد که با استفاده از دو نرم‌افزار LISREL و SPSS مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی ارتباط معکوس و معناداری وجود دارد. همچنین بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی ارتباط معکوس و معنادار وجود دارد.

کلید واژه‌ها : سکوت سازمانی^۱ ، سکوت کارمند^۲ ، رفتار شهروندی سازمانی^۳ ، رفتار سازمانی^۴

Email : Mseidanlou@yahoo.com

¹ . Organizational Silence

² . Employee Silence

³ . Organizational Citizenship Behavior

⁴ . Organizational Behavior

" فهرست مطالب "

صفحه	عنوان
۱.....	فصل اول : کلیات تحقیق
۱.....	۱- ۱ مقدمه
۲.....	۱- ۲ بیان مسأله
۳.....	۱- ۳ ضرورت و اهمیت تحقیق
۴.....	۱- ۴ چارچوب نظری تحقیق
۵.....	۱- ۵ اهداف تحقیق
۵.....	۱- ۵- ۱ هدف اصلی
۵.....	۱- ۵- ۲ اهداف فرعی
۶.....	۱- ۶ سؤالات تحقیق
۶.....	۱- ۶- ۱ سؤال اصلی
۶.....	۱- ۶- ۲ سؤالات فرعی
۶.....	۱- ۷ فرضیه های تحقیق
۶.....	۱- ۷- ۱ فرضیه اصلی
۷.....	۱- ۷- ۲ فرضیه های فرعی
۷.....	۱- ۸ روش شناسی
۷.....	۱- ۸- ۱ نوع روش تحقیق
۷.....	۱- ۸- ۲ روش گردآوری اطلاعات و داده ها
۷.....	۱- ۸- ۳ جامعه آماری
۸.....	۱- ۸- ۴ روش نمونه گیری
۸.....	۱- ۹ قلمرو تحقیق

۸.....	۱ - ۹ - ۱ قلمرو موضوعی تحقیق
۸.....	۱ - ۹ - ۲ قلمرو زمانی تحقیق
۸.....	۱ - ۹ - ۳ قلمرو مکانی تحقیق
۸.....	۱ - ۱۰ شرح واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق
۱۰.....	۱ - ۱۱ خلاصه فصل اول
۱۱.....	فصل دوم : مبانی نظری تحقیق و مروری بر تحقیقات پیشین.....
۱۱.....	۱ - ۲ مقدمه
۱۱.....	۲ - ۲ بخش اول : رفتار شهروندی سازمانی
۱۱.....	۱ - ۲ - ۲ مقدمه
۱۲.....	۲ - ۲ - ۲ مفهوم و تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۱۷.....	۲ - ۲ - ۳ دیدگاهها و ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی
۱۹.....	۱ - ۲ - ۳ - ۲ الگوی نت مایر
۲۰.....	۲ - ۲ - ۳ - ۲ الگوی گراهام
۲۰.....	۳ - ۲ - ۳ الگوی ویلیامز
۲۰.....	۴ - ۲ - ۳ الگوی ارگان
۲۱.....	۵ - ۲ - ۳ الگوی پودساکف
۲۱.....	۶ - ۲ - ۳ الگوی مارکوزی
۲۲.....	۴ - ۲ - ۲ ابعاد جهانی رفتار شهروندی سازمانی
۲۴.....	۵ - ۲ - ۲ رفتار شهروندی در متون دینی
۲۷.....	۶ - ۲ - ۲ انواع رفتار شهروندی سازمانی
۲۸.....	۷ - ۲ - ۲ عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۳۰.....	۳ - ۲ بخش دوم : سکوت سازمانی

۳۰	۱- ۳- ۲ مقدمه
۳۱	۲- ۳- ۲ تعاریفی از سکوت و نقش آن در سازمانها
۳۲	۳- ۳- ۲ سه جریان نظری در ارتباط با سکوت
۳۲	۱- ۳- ۳- ۲ تئوری ارتباطات انسانی
۳۳	۱- ۱- ۳- ۳- ۲ ارتباطات سازمانی
۳۴	۲- ۳- ۳- ۲ عضویت و پویاییهای گروهی
۳۶	۳- ۳- ۳- ۲ عملیات رهبری
۳۷	۱- ۳- ۳- ۳- ۲ رهبری در گروهها
۳۹	۴- ۳- ۲ سکوت کارکنان
۴۵	۵- ۳- ۲ مروری بر تحقیقات پیشین سکوت و صدا در سازمان
۵۲	۶- ۳- ۲ مدل‌های ارائه شده در ارتباط با سکوت سازمانی
۵۲	۱- ۶- ۳- ۲ سکوت سازمانی از دیدگاه موريسون و ميلیکن
۵۳	۲- ۶- ۳- ۲ سکوت سازمانی از نظر هنریکسون و دیتون
۵۳	۳- ۶- ۳- ۲ سکوت در سازمان از دیدگاه برینزفیلد
۵۴	۴- ۲ بخش سوم : پیشینه تحقیق
۵۴	۱- ۴- ۲ تحقیقات داخلی
۵۶	۲- ۴- ۲ تحقیقات خارجی
۵۷	۵- ۲ بخش چهارم : مدل مفهومی تحقیق
۵۸	۶- ۲ خلاصه فصل دوم
۵۹	فصل سوم : روش شناسی تحقیق
۵۹	۱- ۳- ۳ مقدمه
۶۰	۲- ۳- ۳ نوع تحقیق

۶۰	۳-۳ روش تحقیق
۶۰	۳-۴ ابزار گردآوری اطلاعات
۶۲	۳-۵ جامعه آماری
۶۲	۳-۶ روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه
۶۳	۳-۷ متغیرهای تحقیق
۶۴	۳-۸ مدل تحلیلی
۶۵	۳-۹ ساختار پرسشنامه
۶۶	۳-۱۰ روائی و پایایی پرسشنامه
۶۸	۳-۱۱ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۱	۳-۱۲ خلاصه فصل سوم
۷۲	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۲	۴-۱ مقدمه
۷۲	۴-۲ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۲	۴-۳ آمار توصیفی
۷۳	۴-۳-۱ آمار توصیفی متغیر جنسیت
۷۴	۴-۳-۲ آمار توصیفی متغیر سن
۷۵	۴-۳-۳ آمار توصیفی متغیر سطح تحصیلات
۷۶	۴-۳-۴ آمار توصیفی متغیر سابقه کاری
۷۷	۴-۴ آمار استنباطی
۷۸	۴-۴-۱ آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (KS)
۷۹	۴-۴-۲ بررسی تحلیل عاملی متغیرهای تحقیق با استفاده از نرم افزار LISREL
۷۹	۴-۴-۲-۱ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

۹۰.....	۲-۲-۴-۴ مفهوم سکوت سازمانی
۹۹.....	۳-۲-۴-۴ بررسی مدل مفهومی تحقیق
۱۰۳.....	۳-۴-۴ تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS
۱۰۳.....	۱-۳-۴-۴ آزمون فرضیه اصلی
۱۰۳.....	۲-۳-۴-۴ آزمون فرضیات فرعی
۱۰۶.....	۵-۴ رتبه بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۶.....	۶-۴ خلاصه فصل چهارم
۱۰۷.....	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۰۷.....	۱-۵ مقدمه
۱۰۷.....	۲-۵ بررسی اجمالی تحقیق
۱۰۷.....	۳-۵ نتایج حاصل از آمار توصیفی
۱۰۸.....	۴-۵ نتایج حاصل از آمار استنباطی
۱۰۸.....	۵-۵ نتایج حاصل از فرضیات تحقیق
۱۰۸.....	۱-۵-۵ فرضیه اصلی
۱۰۹.....	۲-۵-۵ فرضیه فرعی اول
۱۰۹.....	۳-۵-۵ فرضیه فرعی دوم
۱۱۰.....	۴-۵-۵ فرضیه فرعی سوم
۱۱۰.....	۵-۵-۵ فرضیه فرعی چهارم
۱۱۱.....	۶-۵-۵ فرضیه فرعی پنجم
۱۱۱.....	۶-۵ نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۱۳.....	۱-۶-۵ پیشنهاداتی برای سازمان مورد مطالعه
۱۱۴.....	۲-۶-۵ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی

۱۱۴..... ۷-۵ محدودیتها و تنگناهای تحقیق حاضر

۱۱۵..... ۸-۵ خلاصه فصل پنجم

I منابع

VI پیوست ها

" فهرست جداول "

صفحه	عنوان
۱۳.....	جدول ۱ - ۲ : تعاریفی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۱۸.....	جدول ۲ - ۲ : ابعاد مورد بررسی توسط برخی محققان رفتار شهروندی
۳۳.....	جدول ۳ - ۲ : خلاصه‌ای از ادبیات تئوری ارتباطات
۳۵.....	جدول ۴ - ۲ : خلاصه‌ای از ادبیات پویاییها و ارتباطات گروهی
۳۸.....	جدول ۵ - ۲ : خلاصه‌ای از ادبیات رهبری و رهبری در گروه
۴۳.....	جدول ۶ - ۲ : خلاصه‌ای از ادبیات سکوت
۴۴.....	جدول ۷ - ۲ : تاریخ ادبیات سکوت
۵۶.....	جدول ۸ - ۲ : مدل تحلیلی
۶۱.....	جدول ۱ - ۳ : طیف لیکرت پرسشهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی
۶۱.....	جدول ۲ - ۳ : طیف لیکرت پرسشهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی
۶۱.....	جدول ۳ - ۳ : طیف لیکرت پرسشهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی
۶۱.....	جدول ۴ - ۳ : طیف لیکرت پرسشهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی
۶۱.....	جدول ۵ - ۳ : طیف لیکرت پرسشهای مربوط به سکوت سازمانی
۶۴.....	جدول ۶ - ۳ : مدل تحلیلی
۶۵.....	جدول ۷ - ۳ : ابعاد و گویه‌های مرتبط با هر یک از متغیرهای تحقیق در پرسشنامه
۶۸.....	جدول ۸ - ۳ : سنجش پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ
۷۳.....	جدول ۱ - ۴ : فراوانی جامعه آماری بر حسب جنسیت
۷۴.....	جدول ۲ - ۴ : توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب سن
۷۵.....	جدول ۳ - ۴ : توزیع فراوانی سطح تحصیلات پاسخدهندگان
۷۶.....	جدول ۴ - ۴ : توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب سابقه کاری

- جدول ۵ - ۴ : داده‌های مربوط به آزمون نرمال بودن KS ۷۸
- جدول ۶ - ۴ : شاخصهای مربوط به ادب و نزاکت ۷۹
- جدول ۷ - ۴ : ضریب تعیین چندگانه متغیر ادب و نزاکت ۸۱
- جدول ۸ - ۴ : سنجش نیکویی برازش متغیر ادب و نزاکت ۸۱
- جدول ۹ - ۴ : شاخصهای مربوط به وجدان کاری ۸۲
- جدول ۱۰ - ۴ : ضریب تعیین چندگانه متغیر وجدان کاری ۸۳
- جدول ۱۱ - ۴ : سنجش نیکویی برازش متغیر وجدان کاری ۸۳
- جدول ۱۲ - ۴ : شاخصهای مربوط به آداب اجتماعی ۸۴
- جدول ۱۳ - ۴ : ضریب تعیین چندگانه متغیر آداب اجتماعی ۸۵
- جدول ۱۴ - ۴ : سنجش نیکویی برازش متغیر آداب اجتماعی ۸۶
- جدول ۱۵ - ۴ : شاخصهای مربوط به جوانمردی ۸۶
- جدول ۱۶ - ۴ : ضریب تعیین چندگانه متغیر جوانمردی ۸۸
- جدول ۱۷ - ۴ : سنجش نیکویی برازش متغیر جوانمردی ۸۸
- جدول ۱۸ - ۴ : شاخصهای مربوط به نوع دوستی ۸۸
- جدول ۱۹ - ۴ : ضریب تعیین چندگانه متغیر نوع دوستی ۹۰
- جدول ۲۰ - ۴ : سنجش نیکویی برازش متغیر نوع دوستی ۹۰
- جدول ۲۱ - ۴ : شاخصهای مربوط به مؤلفه سکوت تدافعی ۹۱
- جدول ۲۲ - ۴ : ضریب تعیین چندگانه متغیر سکوت تدافعی ۹۲
- جدول ۲۳ - ۴ : سنجش نیکویی برازش متغیر سکوت تدافعی ۹۲
- جدول ۲۴ - ۴ : شاخصهای مربوط به متغیر سکوت اجتماعی ۹۳
- جدول ۲۵ - ۴ : ضریب تعیین چندگانه متغیر سکوت اجتماعی ۹۶
- جدول ۲۶ - ۴ : سنجش نیکویی برازش متغیر سکوت اجتماعی ۹۶

- جدول ۲۷ - ۴ : شاخصهای مربوط به متغیر سکوت از سر رضایت ۹۷
- جدول ۲۸ - ۴ : ضریب تعیین چندگانه متغیر سکوت از سر رضایت..... ۹۸
- جدول ۲۹ - ۴ : سنجش نیکویی برازش متغیر سکوت از سر رضایت..... ۹۸
- جدول ۳۰ - ۴ : بررسی فرضیات تحقیق با استفاده از ضریب مسیر و آماره t ۱۰۲
- جدول ۳۱ - ۴ : سنجش نیکویی برازش مدل مفهومی ۱۰۲
- جدول ۳۲ - ۴ : نتیجه آزمون همبستگی پیرسون فرضیه اصلی ۱۰۳
- جدول ۳۳ - ۴ : نتیجه آزمون همبستگی پیرسون فرضیه فرعی اول ۱۰۴
- جدول ۳۴ - ۴ : نتیجه آزمون همبستگی پیرسون فرضیه فرعی دوم ۱۰۴
- جدول ۳۵ - ۴ : نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون فرضیه فرعی سوم ۱۰۵
- جدول ۳۶ - ۴ : نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون فرضیه فرعی چهارم ۱۰۵
- جدول ۳۷ - ۴ : نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون فرضیه فرعی پنجم ۱۰۶
- جدول ۳۸ - ۴ : میانگین رتبه و اولویت بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ۱۰۶
- جدول ۱ - ۵ : نتایج آزمون فرضیات تحقیق ۱۱۱

" فهرست اشکال "

صفحه	عنوان
۵.....	شکل ۱ - ۱ : مدل مفهومی تحقیق
۴۲.....	شکل ۱ - ۲ : مدل مفهومی ون داین درباره سکوت
۵۷.....	شکل ۲ - ۲ : مدل مفهومی تحقیق
۸۰.....	شکل ۱ - ۴ : نمودار تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر ادب و نزاکت
۸۰.....	شکل ۲ - ۴ : نمودار مقادیر آماره t استیودنت متغیر ادب و نزاکت
۸۲.....	شکل ۳ - ۴ : نمودار تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر وجدان کاری
۸۳.....	شکل ۴ - ۴ : مقدار آماره t استیودنت متغیر وجدان کاری
۸۴.....	شکل ۵ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر آداب اجتماعی
۸۵.....	شکل ۶ - ۴ : نمودار مقادیر آماره t استیودنت متغیر آداب اجتماعی
۸۷.....	شکل ۷ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر جوانمردی
۸۷.....	شکل ۸ - ۴ : مقادیر آماره t استیودنت متغیر جوانمردی
۸۹.....	شکل ۹ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر نودوستی
۸۹.....	شکل ۱۰ - ۴ : مقادیر آماره t استیودنت متغیر نودوستی
۹۱.....	شکل ۱۱ - ۴ : نمودار تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر سکوت تدافعی
۹۲.....	شکل ۱۲ - ۴ : نمودار مقادیر آماره t استیودنت متغیر سکوت تدافعی
۹۳.....	شکل ۱۳ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر سکوت اجتماعی
۹۴.....	شکل ۱۴ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر سکوت اجتماعی
۹۵.....	شکل ۱۵ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر سکوت اجتماعی پس از حذف گویبهای غیر مجاز
۹۵.....	شکل ۱۶ - ۴ : مقادیر آماره t استیودنت متغیر سکوت اجتماعی
۹۷.....	شکل ۱۷ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده متغیر سکوت از سر رضایت

- شکل ۱۸ - ۴ : مقادیر آماره t استیودنت متغیر سکوت از سر رضایت..... ۹۸
- شکل ۱۹ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده مدل مفهومی ۹۹
- شکل ۲۰ - ۴ : تخمین بارهای عاملی استاندارد شده مؤلفه‌های رفتار شهروندی و سکوت سازمانی..... ۱۰۰
- شکل ۲۱ - ۴ : نمودار مقادیر آماره t استیودنت مدل مفهومی ۱۰۱
- شکل ۲۲ - ۴ : نمودار مقادیر آماره t برای مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی ۱۰۱

" فهرست نمودارها "

صفحه	عنوان
۷۳.....	نمودار ۱ - ۴ : توزیع فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان
۷۴.....	نمودار ۲ - ۴ : توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب سن
۷۵.....	نمودار ۳ - ۴ : توزیع فراوانی سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان
۷۶.....	نمودار ۴ - ۴ : توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب سابقه کاری

فصل اول :

کلیات تحقیق

۱ - ۱ مقدمه

در دنیای پیچیده و متحول کنونی که شاهد رقابت های بسیار زیاد جوامع جهت دستیابی به جدیدترین فناوریها در عرصه قدرت هستیم، منابع انسانی و بالاخص افراد خلاق، ماجراجو و صاحبان اندیشه های نو و بدیع به مثابه گرانبهاترین سرمایه های سازمانی بوده که از جایگاه بسیار ارزشمندی برخوردارند، ساختارهای سازمانی جدید رو به تغییر نهاده و سازمانها و منابع انسانی شان تحت تأثیر تهدیدهای مختلفی قرار گرفته اند که از آن جمله می توان به پدیده "سکوت سازمانی"^۱ اشاره کرد.

باور بر این است که با شناسایی عوامل مرتبط با این پدیده که نقش رفتار شهروندی^۲ یکی از آنهاست بتوان گامهای موثری در جهت از بین بردن موانع اظهار نظر کارکنان در سازمان ها برداشت. به طور کلی هدف تحقیق حاضر نیز بررسی و شناسایی روابط موجود بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. امید آن است که با شناسایی ابعاد رفتار شهروندی و تجزیه و تحلیل آنها و نقش آن بر سکوت سازمانی، بتوان سازمان ها را به گونه ای پرورش داد که مشوق و پذیرای عقاید و نظرات و نگرانی های کارکنان باشد. چرا که همانگونه که اشاره شد در دنیای مدام در حال تغییر امروز، سازمان ها نیازمند چنین کارکنانی هستند که بتوانند آزادانه و بدون هیچگونه ترس و نگرانی به بیان عقاید خود بپردازند.

در این فصل ابتدا به بیان مسأله ای که در جامعه مورد نظر مورد توجه قرار گرفته می پردازیم، پس از لحاظ نمودن ضرورت و اهمیت تحقیق از لحاظ علمی و کاربردی، به بیان چارچوب نظری تحقیق می پردازیم که طی آن مدل اولیه تحقیق و فرضیات را طراحی می کنیم. در ادامه به بیان مختصری از روش تحقیق و گردآوری داده و قلمرو زمانی و مکانی تحقیق می پردازیم و در پایان واژه ها و اصطلاحات تحقیق را تعریف می کنیم.

^۱ . Organizational Silence

^۲ . Citizenship Behaviour