

# دل بستگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی

تالیف: امیر حاج شیر علی





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# دلبستگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی

تالیف:

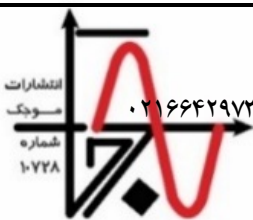
امیر حاج شیرعلی



انتشارات موجک



سرشناسه: حاج شیرعلی، امیر، ۱۳۶۱-  
عنوان و نام پدیدآور: دل بستگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی / تألیف امیر حاج شیرعلی.  
مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۴۰۰.  
مشخصات ظاهری: ۱۰۷ص.: مصور، جدول، نمودار.  
شابک: ۵-۳۹۷-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸، ۵۴۰۰۰۰ ریال  
وضعیت فهرست نویسی: فیپا  
یادداشت: کتابنامه: ص. [۱۰۳]-۱۰۷.  
موضوع: رفتار سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی  
Organizational behavior -- Iran -- Case studies: موضوع  
موضوع: رضایت از کار -- ایران -- نمونه پژوهی  
Job satisfaction -- Iran -- Case studies: موضوع  
موضوع: کارکنان -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی  
Personnel Management -- Iran -- Case studies: موضوع  
موضوع: کارآمدی سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی  
Organizational effectiveness -- Iran -- Case studies: موضوع  
رده بندی کنگره: HD ۵۸/۷  
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳۰۰۹۵۵  
شماره کتابشناسی ملی: ۸۶۶۷۸۱۷



انتشارات موجک  
واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1  
تلفن مرکز بخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳  
ایمیل: mojakpublication@yahoo.com  
سایت: www.mojak.ir

عنوان: دل بستگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی

تألیف: امیر حاج شیرعلی

مشخصات ظاهری: ۱۰۷ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: زمستان ۱۴۰۰، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۵۴۰۰۰۰ ریال، شابک: ۵-۳۹۷-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

---

۱	پیش‌گفتار.....
۳	<b>فصل اول: کلیات</b> .....
۳	۱-۱ تشریح موضوع کتاب.....
۵	۲-۱ اهمیت موضوع.....
۶	۳-۱ اهداف.....
۷	۴-۱ تعاریف واژه‌ها و اصطلاحات.....
۹	<b>فصل دوم: رفتار شهروندی سازمانی</b> .....
۹	۱-۲ مقدمه.....
۱۰	۲-۲ ابعاد رفتار شهروندی.....
۱۲	۳-۲ ویژگی‌های کلیدی رفتار شهروندی.....
۱۳	۴-۲ عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۶	۵-۲ رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی در سازمان.....
۱۶	۶-۲ رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی.....
۱۷	<b>فصل سوم: عدالت سازمانی و توزیعی</b> .....
۱۷	۱-۳ تعریف عدالت.....
۱۸	۲-۳ تعریف عدالت سازمانی.....

- ۳-۳ ابعاد عدالت سازمانی ..... ۱۹
- ۳-۴ عوامل موثر بر عدالت سازمانی ..... ۲۱
- ۳-۴-۱ پیامدهای سازمانی ..... ۲۱
- ۳-۴-۲ اعمال سازمانی ..... ۲۲
- ۳-۴-۳ ویژگی‌های شخصیتی ..... ۲۲
- ۳-۴-۴ ویژگی‌های جمعیت‌شناسی ..... ۲۲
- ۳-۵ عدالت توزیعی ..... ۲۳
- ۳-۵-۱ اصل انصاف ..... ۲۴
- ۳-۵-۲ اصل مساوات ..... ۲۴
- ۳-۵-۳ اصل نیاز ..... ۲۵

## فصل چهارم: عدالت رویه‌ای و تعاملی ..... ۲۷

- ۴-۱ عدالت رویه‌ای ..... ۲۷
- ۴-۱-۱ جنبه ساختاری عدالت رویه‌ای ..... ۲۷
- ۴-۱-۲ جنبه اجتماعی عدالت رویه‌ای ..... ۲۸
- ۴-۲ نتایج عدالت رویه‌ای ..... ۲۸
- ۴-۳ عدالت تعاملی ..... ۲۹
- ۴-۳-۱ بی‌عدالتی در مراوده ..... ۳۰
- ۴-۳-۲ انواع ناسزها ..... ۳۱
- ۴-۳-۳ قضاوت‌های ناروا ..... ۳۱
- ۴-۳-۴ فریب ..... ۳۲
- ۴-۳-۵ دست اندازی به خلوت دیگران ..... ۳۲
- ۴-۳-۶ بی‌حرمتی ..... ۳۲
- ۴-۳-۷ بی‌پروایی و رفتار توهین‌آمیز ..... ۳۳
- ۴-۳-۸ اجبار ..... ۳۳



۴-۴ دیدگاه‌های مربوط به عدالت سازمانی ..... ۳۳

۴-۵ آثار و پیامدهای رعایت عدالت در سازمان‌ها ..... ۳۴

۴-۶ کانون‌های عدالت سازمانی ..... ۳۵

### **فصل پنجم: دل‌بستگی کاری ..... ۳۷**

۵-۱ سیستم‌های کاری با کارایی بالا ..... ۳۷

۵-۲ سیستم‌های کاری با کارایی بالا، محیط عدالت و محیط خدمات ..... ۳۸

۵-۳ رفتار شهروندی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ..... ۴۱

۵-۴ سیستم‌های کاری با کارایی بالا و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ..... ۴۲

۵-۵ محیط عدالت، محیط خدمات، و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا ..... ۴۳

۵-۶ نقش "دل‌بستگی شغلی" ..... ۴۴

### **فصل ششم: تحقیقات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۷**

۶-۱ پیشینه داخلی ..... ۴۷

۶-۲ پیشینه خارجی ..... ۵۲

### **فصل هفتم: مطالعه موردی ..... ۵۹**

۷-۱ روش پژوهش ..... ۵۹

۷-۲ جامعه آماری و نمونه ..... ۶۰

۷-۳ مدل مفهومی ..... ۶۰

۷-۴ ابزار گردآوری داده‌ها ..... ۶۱

۷-۵ روایی (اعتبار) و پایایی (قابلیت اعتماد) ..... ۶۲

### **فصل هشتم: یافته‌ها ..... ۶۹**

۸-۱ تجزیه و تحلیل داده‌های توصیفی ..... ۶۹

- ۷۱-۸ ..... کفایت نمونه گیری ..... ۷۱
- ۷۱-۸ ..... آزمون کولموگوروف - اسمیرنف ..... ۷۱
- ۷۲-۸ ..... میانگین و انحراف معیار ..... ۷۲
- ۷۳-۸ ..... نتایج آزمون‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری ..... ۷۳
- ۸۳-۸ ..... آزمون فرضیه‌ها ..... ۸۳

## فصل نهم: جمع‌بندی ..... ۸۹

- ۸۹-۹ ..... نتیجه‌گیری ..... ۸۹
- ۱۰۰-۹ ..... پیشنهادها ..... ۱۰۰

## منابع ..... ۱۰۳

- ۱۰۳ ..... منابع فارسی ..... ۱۰۳
- ۱۰۵ ..... منابع انگلیسی ..... ۱۰۵

## پیش‌گفتار

رفتار شهروندی سازمانی یک اصطلاح روان‌شناسی فنی برای تعریف مجموعه‌ای از رفتارهای فردی در قالب گروه است. رفتار شهروندی سازمانی ابتدا توسط دنیس ارگان در سال ۱۹۸۸ این‌گونه تعریف شد: «یک رفتار فردی که در سیستم رسمی پاداش‌دهی، هیچ پاداشی برای آن در نظر گرفته نمی‌شود... اما ترکیب آن با همین نوع رفتارها در گروه، منجر به اثربخشی می‌شود.» در دنیای کسب‌وکار، رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری در کار، اثربخشی کارکنان و سایر عواملی که می‌توانند در کوتاه مدت و بلند مدت بر روی کسب‌وکار تأثیر بگذارند، ارتباط تنگاتنگی دارد. رفتارهای معمول شهروندی سازمانی در کسب‌وکار زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان در یک گروه جمع می‌شوند تا به صورت منظم و دائم و یا موقتی و برای فعالیتی مشخص، با هم همکاری داشته باشند. برای مثال، کارکنان دپارتمان بازاریابی دائماً رفتار شهروندی سازمانی خود را به نمایش می‌گذارند چرا که همگی در یک دپارتمان همکار هستند. کارکنانی که برای یک فعالیت موقتی و خاص در کنار هم جمع می‌شوند نیز، هر چند برای مدتی محدود، رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می‌دهند (نیازی، ۱۳۹۸).

هدف از تالیف کتاب حاضر بررسی و شناخت تأثیر سیستم‌های کاری با کارایی بالا بر دلبستگی کاری کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا از طریق توسعه محیط عادلانه و محیط اجتماعی در وزارت صنعت معدن و تجارت بوده است. جامعه آماری کلیه کارکنان وزارت صنعت، معدن و تجارت در سال ۱۴۰۰ بوده که تعداد ۱۷۹ نفر از آن‌ها به عنوان حجم نمونه و با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه کلوتسینیوس و میخائیل (۲۰۲۰)، بوده و شامل ۴۰ پرسش بوده است. روایی محتوایی پرسشنامه به تایید جمعی از صاحب نظران رسید. هم‌چنین جهت بررسی روایی سازه از سه شاخص پایایی مرکب، متوسط واریانس استخراج شده و بار عاملی استفاده گردید و جهت سنجش پایایی و

قابل اعتماد از ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار Spss، که بیش تر از ۰.۷ محاسبه گردید، استفاده شد. نتایج حاصل از کتاب با نرم افزار PLS نشان می‌دهد که سیستم‌های کاری با کارایی بالا بر محیط عادلانه، محیط اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا در وزارت صنعت معدن و تجارت تاثیر دارد. محیط عادلانه و محیط اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا در وزارت صنعت معدن و تجارت تاثیر دارد. سیستم‌های کاری با کارایی بالا بر و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا با توجه به نقش میانجی محیط عادلانه و محیط اجتماعی در وزارت صنعت معدن و تجارت تاثیر دارد. محیط عادلانه و محیط اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا با توجه به نقش میانجی دل‌بستگی کاری در وزارت صنعت معدن و تجارت تاثیر دارد. شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

فصل اول: کلیات

فصل دوم: رفتار شهروندی سازمانی

فصل سوم: عدالت سازمانی و توزیعی

فصل چهارم: عدالت رویه‌ای و تعاملی

فصل پنجم: دل‌بستگی کاری

فصل ششم: تحقیقات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی

فصل هفتم: مطالعه موردی

فصل هشتم: یافته‌ها

فصل نهم: جمع‌بندی

در پایان، بر خود لازم می‌دانم که از همه عزیزان و بزرگوارانی که در مراحل گوناگون آماده سازی این کتاب بنده را یاری نموده‌اند، بویژه از جناب دکتر حسن الوداری، صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم.

امیر حاج شیرعلی

زمستان ۱۴۰۰

**سن:** از منظر سن پاسخ‌دهندگان در چهار دسته‌ی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۱ تا ۴۰ سال، ۴۱ تا ۵۰ سال و ۵۱ تا ۶۰ سال طبقه‌بندی شده‌اند. اکثر نفرات نمونه آماری را افراد با سن ۳۱ تا ۴۰ سال، تشکیل می‌دهند که ۳۹/۲ درصد نمونه آماری (۶۹ نفر) می‌شود. افراد بین ۵۱ تا ۶۰ سال نیز کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند.

جدول ۸-۳: توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک سن

درصد	فراوانی	سن
۱۳/۶	۲۴	۲۰ تا ۳۰ سال
۳۹/۲	۶۹	۳۱ تا ۴۰ سال
۳۶/۹	۶۵	۴۱ تا ۵۰ سال
۱۰/۲	۲۱	۵۱ تا ۶۰ سال
۱۰۰	۱۷۹	جمع

**سطح تحصیلات:** بیشترین فراوانی مربوط به افراد با لیسانس می‌باشد که ۸۰ نفر از نمونه آماری را تشکیل می‌دهد (۴۶/۴ درصد). افراد با مدرک فوق لیسانس (۵۵ نفر) و فوق دیپلم (۲۰ نفر) به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

جدول ۸-۴: توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک سطح تحصیلات

درصد	فراوانی	سطح تحصیلات
۹/۴	۱۷	دیپلم
۱۱/۱	۲۰	فوق دیپلم
۴۶/۴	۸۰	لیسانس
۳۰/۶	۵۵	فوق لیسانس
۲/۵	۷	دکتری
۱۰۰	۱۷۹	جمع

# Work Attachment and Organizational Citizenship Behavior

Amir Haj Shir Ali

رفتار شهروندی سازمانی یک اصطلاح روان‌شناسی فنی برای تعریف مجموعه‌ای از رفتارهای فردی در قالب گروه است. رفتار شهروندی سازمانی ابتدا توسط دنیس ارگان در سال ۱۹۸۸ این‌گونه تعریف شد: «یک رفتار فردی که در سیستم رسمی پاداش‌دهی، هیچ پاداشی برای آن در نظر گرفته نمی‌شود... اما ترکیب آن با همین نوع رفتارها در گروه، منجر به اثربخشی می‌شود.» در دنیای کسب‌وکار، رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری در کار، اثربخشی کارکنان و سایر عواملی که می‌توانند در کوتاه مدت و بلند مدت بر روی کسب‌وکار تأثیر بگذارند، ارتباط تنگاتنگی دارد. رفتارهای معمول شهروندی سازمانی در کسب‌وکار زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان در یک گروه جمع می‌شوند تا به صورت منظم و دائم و یا موقتی و برای فعالیتی مشخص، با هم همکاری داشته باشند. برای مثال، کارکنان دپارتمان بازاریابی دائماً رفتار شهروندی سازمانی خود را به نمایش می‌گذارند چرا که همگی در یک دپارتمان همکار هستند. کارکنانی که برای یک فعالیت موقتی و خاص در کنار هم جمع می‌شوند نیز، هر چند برای مدتی محدود، رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می‌دهند (نیازی، ۱۳۹۸).

هدف از تالیف کتاب حاضر بررسی و شناخت تأثیر سیستم‌های کاری با کارایی بالا بر دلبستگی کاری کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی خدمات‌گرا از طریق توسعه محیط عادلانه و محیط اجتماعی در وزارت صنعت معدن و تجارت بوده است.

