

اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی در نظام برنامه‌ریزی شهری (نمونه موردی: شهر مشهد)

پری‌ناز حسنی (دانشجوی دکتری شهرسازی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران، نویسنده مسئول)

hassani.parinaz@gmail.com

سید مسلم سیدالحسینی (دانشیار شهرسازی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران)

seyedolhosseini5930@mashdiau.ac

هادی سروری (استادیار شهرسازی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران)

sarvari_hadi@yahoo.com

تکتم حنایی (دانشیار شهرسازی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران)

t.hanaee@mashdiau.ac.ir

تاریخ تصویب: ۱۴۰۰/۰۱/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۳۰

صص ۳۸-۱۹

چکیده

امروزه شهرها همچون سازمان بزرگ و پیچیده‌ای می‌باشند، که شهروندان به عنوان عنصر اصلی این مجموعه به حساب می‌آیند. رفتار شهروند سازمانی به عنوان رفتارهای فرآیندی، باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند. لذا با توجه به اهمیت شهرها به لحاظ تأثیرپذیری برنامه‌ریزی‌های شهری از رفتار شهروند سازمانی، ضرورت شناسایی مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی در شهرها وجود دارد. لذا هدف پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی می‌باشد، که از نظر ماهیت و روش توصیفی و از نظر هدف، کاربردی است. جمع‌آوری داده‌ها از مطالعات کتابخانه‌ای و تهیه ۳۸۴ پرسشنامه انجام شده است. روایی پرسشنامه با نظر چند تن از صاحب‌نظران در این زمینه، پایایی پرسشنامه براساس آلفای کرونباخ، تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل عاملی تأییدی و اولویت‌بندی از آزمون فریدمن بهره گرفته شده است. طبق یافته‌ها، در میان متغیرهای اصلی، همبستگی و رابطه معناداری وجود دارد و در میان متغیرهای اصلی انگیزه، پاسخ، محرک، تقویت و نگرش، متغیر انگیزه و پاسخ دارای اولویت بالاتری در میان متغیرهای دیگر می‌باشد، لذا نتایج حاکی از آن است، در اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتاری شهروند سازمانی در نظام برنامه‌ریزی شهری، مدیران و برنامه‌ریزان شهری باید انگیزه شهروندان در شهر مشهد را در برنامه‌ریزی‌های شهری مد نظر داشته باشند، چون بر پاسخ‌دهی شهروندان که به شکل میزان تعهد و رضایت شهروندی از شهر بروز می‌دهد، تأثیرگذار است.

کلیدواژه‌ها: برنامه‌ریزی شهری، رفتار، شهروند سازمانی، شهر مشهد.

۱. مقدمه

یکپارچگی مدیریت شهری به معنای یکپارچه‌سازی برنامه‌ریزی شهری، یکپارچه‌سازی تأمین زیرساخت‌ها و یکپارچه‌سازی نهادی و سازمانی است. مدیریت شهری شامل تمامی وظایف تعریف شده مدیریتی، اعم از سیاستگذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل است (کاظمیان و میر عابدینی، ۱۳۹۰، ص. ۲۹). با توجه به اینکه برنامه‌ریزی شهری یکی از وظایف مدیران شهری می‌باشد، و امروزه برنامه‌ریزی بر مبنای الگوهای رفتاری شهروندان در شهرها امری مهم محسوب می‌شود، لذا مدیران و برنامه‌ریزان شهری، الزام به شناسایی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. رفتار شهروندی سازمانی که از آن چیزی به طور رسمی توسط قوانین جامعه تعریف می‌شود فراتر می‌رود، گونه‌ای از رفتارهای غیرمشخص و رفتارهایی که به طور مشخص پاداش داده نمی‌شود و بوسیله ساختارهای رسمی حکومت شناسایی نمی‌شود تعریف می‌شود. رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت اجتماع بسیار مهم هستند (کاسترو^۱ و دیگران، ۲۰۰۴، ص. ۲۹)، در جامعه‌ی شهری بصورت حلقه گمشده‌ای است، که در نظام برنامه‌ریزی شهرها نادیده گرفته شده است و منجر به بروز فاصله میان برنامه و سیاست‌های شهری با رفتار شهروندان سازمانی در شهرها شده است. لذا با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان شهری فعالیت کند. به عبارت دیگر سازمان رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از وظایف اعضایی است که در سازمان فعالیت می‌کنند. و در اثر این قسم رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (بیونستوک^۲ و دیگران، ۲۰۰۳، ص. ۳۶۱). منظور از سازمان در این پژوهش شهر در نظر گرفته شده است و ضروری است، کلیه رفتارهای شهروند سازمانی در برنامه‌ریزی‌های کالبدی، اجتماعی و فرهنگی، اقتصادی، ترافیکی و ... در شهرها مد نظر مدیران و برنامه‌ریزان شهری قرار گیرد. به دلیل نبودن موضوع پژوهش در حوزه برنامه‌ریزی شهری، در سوابق مطالعات برنامه‌ریزی شهری مباحث حوزه رفتار شهروند سازمانی بطور خاص دیده نشده است لذا مهمترین مطالعات به شرح ذیل است:

- آمنه بختیار نصرآبادی و دیگران در سال ۱۳۹۰، در مقاله‌ای تحت عنوان تحلیلی بر فضای شهری مردم-گرا و رابطه‌ی آن با رفتار شهروندی، به این نتیجه دست یافتند که فضاهای مردم-گرا با پنج متغیر شهروندی رابطه‌ی معنی‌دار دارد که بیشترین میزان همبستگی مربوط به مشارکت‌جویی و احترام به دیگران و کمترین آن‌ها مربوط به عدالت‌جویی و مسئولیت‌پذیری بود.
- احمدی، محمدی و فرجی در سال ۱۳۹۱، به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروند سازمانی تاثیر مستقیمی بر عملکرد ندارد، بلکه از طریق بکارگیری یک روش مدیریتی مانند استقرار مدیریت کیفیت جامع است که رفتار شهروند سازمانی با رضایت مشتریان و بهره‌وری به عنوان دو فاکتور مهم عملکرد

سازمانی ارتباط پیدا می‌کند. بنابراین مدیریت کیفیت جامع نقش مهمی در ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد ایفا می‌نماید.

- علی‌نژاد، کاظمی و پیشاهنگ بناب در سال ۱۳۹۳، در مقاله‌ای تحت عنوان بررسی ارتباط مان رفتار شهروند سازمانی و عملکرد کارکنان مشخص گردید که میان رفتار شهروند سازمانی و عملکرد آن‌ها در سازمان ارتباط تنگاتنگی وجود دارد، لذا بمنظور ارتقاء عملکرد کارکنان پیشنهادهایی برای رفتار شهروند سازمانی ارائه می‌دهند.
- مهناز حسینی سیاه‌گلی و دیگران در سال ۱۳۹۵، در مقاله تحت عنوان بررسی عوامل مؤثر بر تغییر در نظام برنامه‌ریزی شهری ایران با استفاده از نظریه مبنایی، مانع‌نگرشی دانشی بزرگترین مانع پیشروی نظام برنامه‌ریزی شهری در ایران می‌باشد. با توجه به مهم بودن این شاخص، باید ابتدا نگرش و دانش که دو مقوله‌ی مهم و محافظه‌کارانه در برابر مقاومت می‌باشد را تقویت کرد. چنانچه به این دو مقوله توجه و شکاف میان آن‌ها از بین رود، مسیر دست‌یابی به شرایط ایده‌ال در زمینه‌ی سایر شاخص‌ها نیز برای دستیابی به رویکرد استراتژیک تسهیل خواهد شد.
- ترنپسید^۱ در سال ۲۰۰۵، به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروند سازمانی برای سازمان مثبت است و فواید زیادی هم برای مدیران و هم برای کارکنان دارد. مدیرانی که به رفتار شهروندی سازمانی اعتقاد دارند محیط کاری مناسبی را برای انجام همکاری بین اعضای سازمان مهیا می‌کنند.
- یاکوبی^۲ و وایزبرگ^۳ در سال ۲۰۲۰، در مطالعات خود یافتند که رفتار شهروند سازمانی کیفیت، خلاقیت و عملکرد کارآیی سازمان را پیش‌بینی می‌کند.

با توجه به موارد ذکر شده مشخص می‌شود با رشد، توسعه شهرنشینی و روند شتابان افزایش جمعیت در شهرها توجه برنامه‌ریزان و مدیران شهری به سمت موضوعات اجتماعی در حال افزایش می‌باشد. اما همچنان خلاء تطابق برنامه‌های شهری با الگوهای رفتار شهروند سازمانی وجود دارد. لذا الزام به شناسایی مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی می‌باشد.

تعریف سازمان: سازمان از فرآیندهای نظام یافته از روابط متقابل افراد برای دست یافتن به هدف‌های معین از پنج عنصر تشکیل می‌شود. سازمان همیشه از افراد تشکیل می‌شود، این افراد به طریقی با یکدیگر ارتباط دارند و بین آن‌ها روابط متقابل برقرار است، این روابط متقابل را می‌توان نظام بخشید، کلیه افراد در سازمان دارای هدف‌های مشخصی هستند و بعضی از این هدف‌ها در عملکرد آن‌ها اثر می‌گذارند. سازمان چیزی جز روابط متقابل بین افراد نیست و ساختار سازمانی این روابط متقابل را که شامل تعیین نقش‌ها، روابط بین افراد، فعالیت‌ها، سلسله مراتب هدف‌ها و سایر ویژگی‌های سازمان است، منعکس می‌نماید (سیدی و ایزدی، ۱۳۹۲، ص. ۱۳).

1. Turnipseed
2. Yaakobi
3. Weisberg

طراحی ساختار سازمانی: سازماندهی، فرآیند ایجاد ساختار روابط کاری میان افراد است تا آنها بتوانند به طور مؤثر به اهداف سازمانی دست یابند. ساختار سازمانی سیستم، روابط بین وظایف و کار است که تعیین می‌کند چگونه افراد از منابع برای دستیابی به اهداف سازمان استفاده کنند (جونز^۱، ۲۰۰۷، ص. ۳۸). بهترین راه برای طراحی یک سازمان، طراحی است که متناسب با وضعیت خاص سازمان باشد. سه احتمال مهم که در طراحی ساختار سازمانی نقش دارند عبارتند از: ۱. ماهیت محیط سازمان، ۲. پیشرفت تکنولوژی و ۳. ویژگی‌های منابع انسانی سازمان (جورج^۲ و دیگران، ۲۰۱۲، ص. ۷).

رفتارگرایی: رفتار، شامل نحوه و شکل انجام هر فعالیت و عمل است (لنگ^۳، ۱۹۸۷، ص. ۹۷). الگوهای رفتاری متکی و متأثر از فرهنگ بوده و تعیین‌کننده چگونگی استفاده مردم از فضا است (تقه‌الاسلامی و روحی میرآبادی، ۱۳۹۹، ص. ۲۰۶). روانشناسی رفتارگرا خود رفتار را مورد بررسی قرار می‌دهد. لذا برای بررسی رفتار در این دیدگاه با چهار مفهوم کلیدی پاسخ، انگیزه، تقویت و محرک سرو کار داریم (پاکزاد و بزرگ، ۱۳۹۱، ص. ۶۱).

رفتار شهروند سازمانی: واژه رفتار شهروندی اولین بار به وسیله باتمن و اورگان مطرح گردید ولی این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در مورد تمایل به همکاری (۱۹۸۳) و مطالعات کنز و کان در دهه هشتاد در مورد رفتارهای نوآورانه و خودجوش حفاظت نهادی، ایده‌های سازنده داوطلبانه، خودیادگیری و حفظ نگرش مطلوب به جامعه تجلی یافته، آنان خاطر نشان ساختند که رفتار شهروندی به رفتارهای دلخواه، رفتاری فردی و داوطلبانه که به وسیله سیستم‌های اجتماعی طراحی نشده گفته می‌شود که معمولاً باعث ارتقای اثر بخشی و پیشرفت جوامع می‌شود (کوهن و کول^۴، ۲۰۰۴، ص. ۲۷۸). توسعه این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کنز در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سال‌های ۱۹۶۴، ۱۹۶۶ و ۱۹۷۸ ناشی شده است (کاسترو^۵ و دیگران، ۲۰۰۴، ص. ۲۷). "ارگان" رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروند سازمانی، رفتار فردی داوطلبانه است، مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود (چنگ^۶ و دیگران، ۲۰۱۱، ص. ۳۱۵).

برخی از زمینه‌هایی را که رفتار شهروند سازمانی به موفقیت سازمانی کمک می‌کند، می‌توان در ۶ قالب خلاصه کرد. افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان؛ آزاد کردن منابع سازمانی برای استفاده مقاصد مولدتر؛ کاهش نیاز به اختصاص منابع کمیاب به وظایفی که جنبه نگرندارندگی دارد؛ تقویت توانایی سازمان‌ها برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد؛ افزایش ثبات عملکرد سازمان‌ها؛ توانمندسازی سازمان برای انطباق مؤثرتر با تغییرات محیطی

1. Jones
2. George
3. Lang
4. Cohen & Kol
5. Castro
6. Cheng

(وانتس^۱، ۲۰۰۳، ص. ۵). با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر سازمان، رفتار شهروند سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند. و در اثر این قسم رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (بیونستک^۲ و دیگران، ۲۰۰۳، ص. ۳۶۱). رفتار شهروند سازمانی الگوی رفتاری است که متفاوت از تلاش‌های فنی مورد نیاز کار است و ارزش اضافی برای فعالیت‌های مرتبط با کار انجام شده در شرایط روحی اجتماعی می‌افزاید. اگر سازمان رفتار سازمانی کارمندان خود را ارتقا دهد، مزایای زیادی در مدیریت منابع انسانی می‌تواند انتظار برود. رفتار سازمانی شهروندان شامل نه تنها قانون حرکات مثبت و مشارکت، بلکه تمایل به تحمل هزینه‌های نامنظم، ناراحتی‌ها و ناامیدی‌های جزئی که اغلب همراه با کار در یک سازمان است می‌شود (سو جونگ لین و هسیائو^۳، ۲۰۱۴، ص. ۱۷۲). رفتار شهروند سازمانی به عنوان اقداماتی تعریف می‌شود که از محیط اجتماعی و روانشناختی، در جایی که عملکرد انجام می‌شود پشتیبانی می‌کنند (بولینو و گرانت^۴، ۲۰۱۶، ص. ۶۰۳). لذا رفتار شهروند سازمانی اقداماتی را تشکیل می‌دهد که بدون انتظار برای شناسایی یا جبران خسارت انجام می‌شود (کوسلوسکی و پیندک^۵، ۲۰۱۱، ص. ۲۸۹).

ابعاد رفتار شهروند سازمانی: عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و غیره به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروند سازمانی مطرح شده‌اند (پودساکف^۶ و دیگران، ۲۰۰۰، ص. ۵۳۳). ارگان^۷ رفتار شهروند سازمانی را به عنوان نوعی رفتار کارکنان سازمان‌ها تعریف می‌کند که عملکرد اثربخش سازمان را بدون توجه به اهداف بهره‌وری فردی هر کارمند ارتقاء می‌دهد (کاسترو^۸ و دیگران، ۲۰۰۴، ص. ۲۹). از تعریفی که ارگان ارائه کرده است می‌توان دریافت که رفتار شهروند سازمانی از مفاهیمی همچون تعهد سازمانی که بوسیله روانشناسان سازمانی مطرح شده، متمایز است. در حالی که رفتار شهروند سازمانی ممکن است بطور تجربی با تعهد سازمانی ارتباط داشته باشد (صنوبری، ۱۳۸۷، ص. ۸۴). بولینو و تورنلی بر این باورند که رفتارهای شهروندی در کل دارای دو حالت عمومی هستند. به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه، به لحاظ فنی نیازی نیست بخشی از شغل افراد باشند) و ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق العاده‌ای هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنان‌شان انتظار دارند (بولینو^۹ و دیگران، ۲۰۰۲، ص. ۵۱۰). گراهام بیان می‌دارد که رفتار شهروند سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فراتر از آن وجود

1. Kwantes
2. Bienstock
3. Su-Jung Lin & Hsiao
4. Bolino & Grant
5. Koslowsky & Pindek
6. podsakoff
7. Organ
8. Castro
9. Bolino

نخواهد داشت. در این دیدگاه رفتار سازمانی شهروندان باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. با توجه به چنین پیچیدگی‌هایی، تعریف اولیه ارگان از رفتار شهروند سازمانی به عنوان رفتار فرانتشی مورد توجه قرار گرفته است (کاسترو^۱ و دیگران، ۲۰۰۴، ص. ۲۹).

دسته دیگر عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروند سازمانی که شامل رفتارهای رهبری است، در قالب سه دسته رفتارهای تقسیم شده است. رفتارهای رهبری تحول آفرین (رفتارهای تحولی اساسی، تعیین چشم انداز، ایجاد مدل مناسب، ارتقای پذیرش اهداف گروهی، انتظارات عملکردی بالا و برانگیختگی معنوی)، رفتارهای تعاملی (رفتارهای پاداش دهی و تنبیه‌ای اقتضایی، غیراقتضایی) و رفتارهایی که با تئوری رهبری مسیر-هدف (رفتارهای تشریح‌کنندگی نقش، مشخص کردن رویه‌ها یا رفتار رهبری حمایتی) و یا تئوری رهبری مبادله رهبر-عضو (پودساکف^۲ و دیگران، ۲۰۰۰، ص. ۵۳۴). در مجموع ابعاد مختلف رفتار شهروند سازمانی به شرح ذیل گردآوری شده است:

- نوع دوستی - وظیفه‌شناسی - جوانمردی - فضیلت مدنی - ادب و نزاکت (ارگان^۳، ۱۹۸۸).
- رفتارهای یاری‌گرانه - جوانمردی - نوآوری فردی - فضیلت مدنی - تعهد سازمانی - خود رضایت - مندی - رشد فردی (پودساکف و دیگران، ۲۰۰۰، ص. ۵۳۳).
- نوع دوستی - وظیفه‌شناسی - روحیه جوانمردی - ادب و مهربانی - فضیلت مدنی - مشارکت وظیفه‌ای - مشارکت دفاعی - وفاداری سازمانی - رأی و نظر (صنوبری، ۱۳۸۷، ص. ۸۵).
- جوانمردی - آداب اجتماعی - وجدان کاری - نوع دوستی - نزاکت (میری، روزبهانی و محلاتی، ۱۳۹۳، ص. ۱۵۴).
- پشتکار توأم با شور شوق و تلاش فوق‌العاده که برای تکمیل فعالیت‌های کاری به طور موفقیت آمیز ضروری است. - داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری - مساعدت و همکاری با دیگران - پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی - پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی (بورمن و موتویدلو^۴، ۲۰۰۱).
- اطاعت سازمانی - وفاداری سازمانی - مشارکت سازمانی (طبرسا و رامین‌مهر، ۱۳۸۹).
- تعهد - وفاداری - اعتماد (زارعی متین، جندقی و توره ۱۳۸۵، ص. ۵).
- وظیفه‌شناسی - فداکاری - توجه و احترام - مشارکت - اطاعت (رودساز، رضایی منش و توکلی، ۱۳۹۱، ص. ۱۲۹).
- اعتماد - عدالت - مشروعیت - تقابل (رحمانی، ۱۳۹۰، ص. ۸۶).

1. Castro
2. Podsakoff
3. Organ
4. Borman & Motowidlo

- جوانمردی - آداب اجتماعی - وجدان کاری - نوع دوستی - نزاکت (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴، ص. ۳).
- تواضع - گذشت و جوانمردی - باوجدان بودن - رفتار مدنی (سهرابی‌زاده، باستانی و روانگرد، ۱۳۸۹، ص. ۷۹).

با توجه به این‌که هدف پژوهش شناسایی مؤلفه‌های رفتاری شهروند سازمانی بود، جهت رسیدن به هدف مذکور به بررسی ادبیات پژوهش در شناسایی متغیرهای اساسی رفتار شهروند سازمانی پرداخته شد، که پنج متغیر اصلی انگیزه، پاسخ، نگرش، تقویت و محرک، با روش‌شناسی زیر سعی در تجزیه و تحلیل و شناسایی ارتباط میان متغیرهای اصلی و پنهان پژوهش در نظام برنامه‌ریزی شهری و اولویت‌بندی آن‌ها گردید.

در این پژوهش با توجه به این‌که شهر مشهد با قرارگیری حرم مطهر امام رضا (ع) و همچنین پتانسیل‌ها و امکاناتی که دارد، سالانه پذیرای گردشگران مذهبی متعددی می‌باشد، توجه به رفتار شهروندان از درجه اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد، لذا سعی در شناخت الگوهای رفتاری شهروند سازمانی در این شهر می‌شود، تا بتوان با شناخت و دسته‌بندی رفتارها به اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی در نظام برنامه‌ریزی شهری شد. لذا در این راستا، درصدد رسیدن به پاسخ پرسش زیر می‌باشیم:

- مؤثرترین مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی در نظام برنامه‌ریزی شهری کدام هستند؟

۲. روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر ماهیت و روش توصیفی و از نظر هدف، کاربردی است. زیرا ارتباط بین متغیرهایی که از ادبیات پژوهش شناسایی شده در جامعه خاص مورد آزمون قرار گرفته است و از نظر روش توصیفی و از حیث ماهیت همبستگی می‌باشد.

جامعه آماری پژوهش شهروندان شهر مشهد می‌باشند. جمعیت مشهد در سال ۱۳۹۵ طبق سالنامه آماری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان خراسان رضوی ۳۰۱۲۰۹۰ نفر شمارش شده است، که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه آماری با خطای ۰/۰۵ برابر ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شده است. که ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه و مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی است. و با توجه به نبود پرسشنامه استاندارد مرتبط با موضوع پژوهش، از طریق مروری بر ادبیات پژوهش و استخراج گویه‌ها و متغیرهای پنهان مرتبط با موضوع، پرسشنامه متناسب با آن توسط محقق تنظیم گردید. پرسشنامه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای در میان شهروندان شهر مشهد از مراکز مذهبی، مراکز آموزشی، مجتمع‌های تجاری و مراکز تفریحی در هر یک از مناطق ۱۳ گانه شهرداری مشهد پر گردید.

جهت تعیین روایی/اعتبار پرسشنامه از روش اعتبار محتوا استفاده شد. لذا با توجه به اینکه نرم افزار SPSS جهت روایی بایستی حداقل ۳۰ پرسشنامه مورد بررسی قرار گیرد، به این منظور از ۳۵ پرسشنامه که توسط محققین

پژوهش در دو بخش مشخصات فردی شهروندان و بخش دوم که بخش اصلی است، تنظیم شد و برای متخصصان از اساتید دانشگاهی و پژوهشگران در حوزه برنامه‌ریزی شهری و علوم رفتاری ارسال شد، که ۳۰ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. براساس نظرات آن‌ها، اصلاحات لازم در پرسشنامه اعمال و پرسشنامه اصلی شامل ۲۱ سوال بصورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای طراحی گردید. روایی محتوا از طریق مروری گسترده بر ادبیات در مورد موضوع مورد پژوهش و بازبینی‌های دریافت شده از چند تن از محققان و اساتید دانشگاهی تأیید گردید. همچنین پس از بررسی روایی محتوا، علاوه بر روایی سازه که برای بررسی اهمیت نشانگرهای انتخاب شده برای اندازه‌گیری سازه‌ها به کار می‌رود، روایی تشخیصی نیز مورد نظر بود؛ به این معنا که نشانگرهای هر سازه در نهایت تفکیک مناسبی را به لحاظ اندازه‌گیری نسبت به سازه‌های دیگر مدل فراهم آورند. و هر نشانگر فقط سازه‌ی خود را اندازه‌گیری کند و ترکیب آن‌ها به گونه‌ای باشد که تمام سازه‌ها به خوبی از یکدیگر تفکیک شوند. برای محاسبه ضریب پایایی لازم بود همبستگی و روابط میان عباراتی که پرسشنامه را ساخته‌اند یا به عبارتی، همسانی درونی پرسشنامه بررسی شود. برای این منظور، با استفاده از روش آلفای کرونباخ و پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده اولیه از ۳۰ نفر از شهروندان صورت گرفت. در مرحله دوم از محاسبه پایایی برای اطمینان از پایایی سوالات به طور جداگانه آلفای کرونباخ برای آن‌ها محاسبه شد. لازمه تأیید پایایی بالابودن شاخص از ۰/۷ می‌باشد. همانطور که محاسبه شد، مقدار ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۱۴ می‌باشد که بیانگر پایایی و اعتبار مطلوب پرسشنامه است.

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای اصلی پژوهش

ابعاد اصلی	سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
انگیزه	۱-۶	۰/۸۱۱
پاسخ	۷-۱۱	۰/۸۰۲
نگرش	۱۲-۱۵	۰/۹۲۵
تقویت	۱۶-۱۷	۰/۹۰۲
محرك	۱۸-۲۱	۰/۷۰۹
پرسشنامه	۱-۲۱	۰/۹۱۴

مأخذ: (یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹)

ابزار تحلیل پژوهش از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. زیرا روش تحلیل عاملی تأییدی یکی از پرکاربردترین روش‌ها در همه علوم از جمله در شهرسازی است. در فرآیند بکارگیری این روش، تصمیمات جدی متعددی را که در نتایج بدست آمده تأثیر گذارند، اتخاذ می‌شود. لذا پس از تهیه چارچوب مبانی نظری، که به‌عنوان اساس مدل مفهومی در مطالعه حاضر مورد توجه قرار گرفته است که از طریق مطالعه نمونه موردی (شهر مشهد) تدقیق شد، در مجموع ۲۱ گویه در ۲۰ متغیر، ۵ متغیر اصلی و ۱۵ متغیر پنهان مطابق جدول (۲) مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۲. متغیرها و گویه‌های پژوهش

متغیرهای اصلی	متغیرهای پنهان	گویه‌ها
۱. انگیزه	۱. مشارکت	۱. میزان مشارکت در کارهای گروهی شهری
		۲. تمایل به مشارکت در اجرا و وضع قوانین
	۲. ادب و نزاکت	۳. ملاحظه‌گری در تاثیر رفتار شهروند بر یکدیگر
		۴. احترام به خواسته‌های هم
	۳. رفتارهای یاری‌گرایانه	۵. کمک و راهنمایی
۴. حس شهروندی	۶. وظیفه‌شناسی نسبت به شهر و میزان پیروی از مقررات	
۲. پاسخ	۵. نوع دوستی	۷. کمک کردن به یکدیگر در عملکردشان در جامعه
	۶. جوانمردی	۸. میزان شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های حقوق شهروندی بدون گله و شکایتی از هم
		۹. تعهد عاطفی
		۱۰. تعهد هنجاری
	۷. تعهد و وفاداری سازمانی	۱۱. تعهد مستمر
۳. نگرش	۸. ارزش	۱۲. اعتقادات فرد از مفید بودن برای شهر
	۹. هنجارهای ذهنی	۱۳. باورهای نظری
		۱۴. انگیزه برای رعایت حقوق شهروندی
		۱۵. باورهای ذهنی درخصوص نحوه برخورد با الگوهای اجتماعی مختلف
	۴. تقویت	۱۰. فضیلت مدنی
۱۱. حس اجتماعی		۱۷. میزان ایجاد اتحاد و حس مفید بودن
۵. محرک	۱۲. میل مالکیت	۱۸. میزان مالکیت نسبت به شهر
	۱۳. میل تعلق	۱۹. میل حس شهروندی و تعلق به شهر
	۱۴. دانستن	۲۰. میزان آگاهی از قوانین و مقررات و تاثیر بر نوع رفتار
	۱۵. میل دفاع	۲۱. میزان جبهه‌گیری شهروندان از حقوق شهروندی در مقابل هم

مأخذ: (یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹)

پیش از ارزیابی مدل ساختاری، لازم است معناداری وزن رگرسیونی (بار عاملی) سازه‌های مختلف پرسش‌نامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه، بررسی شده تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن نشان‌گرهای آن‌ها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و نرم‌افزار AMOS به انجام رسید. سپس هر یک از مدل‌های اندازه‌گیری به‌طور جداگانه بررسی شدند و مدل اندازه‌گیری کلی نیز مورد بررسی قرار گرفت. ضمناً قبل از بررسی معناداری بارهای عاملی، شاخص‌های کفایت نمونه‌گیری که از دو شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده شده است، مورد بررسی قرار گرفت. شاخص KMO در دامنه صفر تا یک

1. Confirmatory Factor Analysis

قرار دارد. اگر مقدار شاخص نزدیک به یک باشد، داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند و در غیر این صورت (معمولاً کمتر از ۰/۵) نتایج تحلیل عاملی برای داده‌های مورد نظر چندان مناسب نمی‌باشند. آزمون بارتلت بررسی می‌کند چه هنگام ماتریس همبستگی، شناخته شده (از نظر ریاضی ماتریس واحد و همانی) است و بنابراین برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) نامناسب می‌باشد. اگر سطح معنی‌داری در آزمون بارتلت کوچکتر از ۵ درصد باشد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مناسب است؛ زیرا فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود. طبق نتایج این دو شاخص برای سازه‌های مختلف پرسشنامه نشان می‌دهد که شاخص KMO برای انگیزه ۰/۷۶۸، پاسخ ۰/۶۴۸، نگرش ۰/۷۳۵، تقویت ۰/۵۰۰ و محرک ۰/۶۵۱ می‌باشد. نتایج آزمون بارتلت و KMO نشان می‌دهد، که مقادیر هر دو شاخص در سطح مطلوبی قرار دارند. مقدار معیار KMO برای تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۵، و مقدار معناداری آزمون بارتلت نیز کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، لذا می‌توان از مناسب بودن حجم نمونه جهت انجام تحلیل عاملی اطمینان حاصل کرد.

۳. یافته‌ها

در این بخش پس از جمع‌آوری داده‌های پژوهش، به تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی توأم استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا آمار توصیفی مربوط به آزمودنی‌ها و متغیرهای پژوهش و سپس آمار استنباطی مربوط به سوالات ارائه خواهد شد، در این راستا سوالات پژوهش با آزمون‌های معادلات ساختاری تحلیل می‌شوند.

برای شناخت بیشتر متغیرهای مورد بررسی و تلخیص داده‌های جمع‌آوری شده، یافته‌های توصیفی حاصل از بررسی مانند جداول فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی، میانگین، انحراف معیار متغیرهای اصلی پژوهش، به شرح ذیل می‌باشد:

تعداد مردان با ۴۳/۵ و زنان با ۵۶/۵ درصد نمونه را تشکیل داده‌اند. افراد دارای شغل رسمی ۲۲/۹ درصد، قراردادی ۵۱/۳ درصد، کارگران ۱۰/۴ درصد و افراد خوداشتغال ۱۵/۴ درصد از حجم گروه نمونه می‌باشند. در خصوص تحصیلات گروه نمونه، افراد با تحصیلات دیپلم و پایین تر ۱۰/۴ درصد، کارشناسی ۴۹/۵ درصد، کارشناسی ارشد ۲۹/۴ درصد و افراد با تحصیلات دکتری ۱۰/۷ درصد از حجم گروه نمونه را تشکیل داده‌اند. متغیرهای اصلی پژوهش به پنج دسته انگیزه، پاسخ، نگرش تقویت و محرک تقسیم‌بندی می‌شوند، که طبق بررسی‌های انجام شده، متغیر انگیزه دارای بیشترین مقدار میانگین و متغیر محرک دارای کمترین مقدار می‌باشد. و کمترین انحراف معیار متعلق به متغیر انگیزه و بیشترین آن مربوط به تقویت می‌باشد.

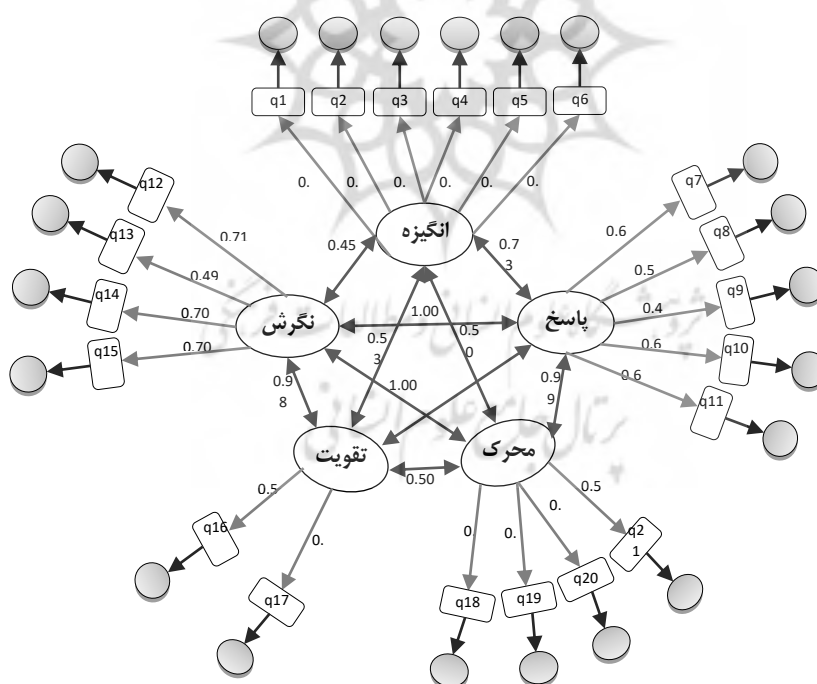
جهت بررسی آمار استنباطی، ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش به شرح جدول (۳) مورد بررسی قرار گرفت. تمامی مقادیر مربوط به سطح معناداری در روابط بین متغیرها کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد. بنابراین با توجه به جدول (۳) می‌توان نتیجه گرفت بین متغیرها رابطه و همبستگی مثبت وجود دارد.

جدول ۳. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرهای اصلی	انگیزه	پاسخ	نگرش	تقویت	محرك
انگیزه	۱				
پاسخ	۰/۴۳۰	۱			
نگرش	۰/۲۷۸	۰/۷۷۵	۱		
تقویت	۰/۲۸۲	۰/۶۶۷	۰/۶۹۳	۱	
محرك	۰/۲۱۳	۰/۶۶۹	۰/۷۳۶	۰/۷۷۰	۱

مأخذ: (یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۹)

همان‌طور که در شکل (۱) نشان داده شده است در مدل تحلیل عاملی برازش یافته بار عاملی تمامی گویه‌ها در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار است و مقدار تمامی آن‌ها از ۰/۳ بیشتر است. بنابراین هیچ‌کدام از گویه‌های پرسش‌نامه حذف نشدند. مبنای معناداری گویه‌ها این است که سطح معناداری برای آن‌ها زیر ۰/۰۵ باشد. لذا در نهایت، ۲۱ گویه از پرسش‌نامه، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.



شکل ۱. برازش یافته بار عاملی تمامی گویه‌ها

در شکل (۱) متغیر انگیزه Q4 دارای بالاترین بار عاملی می‌باشند. و نشان می‌دهد که مهمترین عامل انگیزه شهروندان شهر مشهد جهت میزان احترام به خواسته های یکدیگر می‌باشد. در متغیر پاسخ Q11 از همه بیشتر می‌باشد که مربوط به میزان تمایل به مشارکت در موضوعات شهری با مدیران و برنامه ریزان شهری می‌باشد که نشان دهنده تمایل شهروندان به شرکت در تصمیمات شهری می‌باشد. و در متغیر نگرش Q12 دارای بار عاملی بالایی می‌باشد که میزان مفید بودن شهروندان را نشان می‌دهد که اهمیت بالایی دارد. در متغیر تقویت Q17 بیشترین بار عاملی را دارد که میزان حس اتحاد شهروندان در موضوعات شهری را نشان می‌دهد. و در متغیر محرک Q18 بیشترین بار عاملی را دارد که میزان حس مالکیت و تعصب نسبت به شهر مشهد را نشان می‌دهد. لذا با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت ویژگی‌هایی از جمله (ملاحظه گری در نوع رفتار، مشارکت مستمر، مفید بودن، اتحاد و مالکیت) مهمترین عامل در نوع رفتار شهروند سازمانی شهر مقصد می‌باشد، لذا مدیران و برنامه‌ریزان شهر مشهد بایستی با در نظر گرفتن خواسته‌های شهروند سازمانی به ایجاد حس همکاری و مشارکت به اتحاد بیشتر و برقراری حس مفید بودن برای شهر مشهد، به برنامه‌ریزی و طراحی شهری بپردازند.

همچنین شاخص‌های برازش مدل CFA به همراه مقادیر مطلوب آن‌ها در جدول (۴) ارائه شده است. این شاخص‌ها نشان از برازش مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری داشته و معناداری بارهای عاملی هر متغیر مشاهده شده به متغیر مکنون مربوطه را مورد تأیید قرار می‌دهد.

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل‌های تحلیل عاملی تأییدی

نام شاخص	نماد	مقدار قابل قبول	مقدار ایده ال	مدل اندازه گیری
سطح معناداری	P	< 0.05	-	0.000
درجه آزادی	(df)	-	-	۷۶۰
کای اسکوئر	(χ^2)	$2 df \leq \chi^2 \leq 3 df$	$0 \leq \chi^2 \leq 2 df$	۱۳۶۶۹
کای اسکوئر بهینه شده	(χ^2 / df)	$2 < \chi^2 / df \leq 3$	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	۱/۷۹۷
نیکویی برازش	(GFI)	$0.80 \leq GFI < 0.95$	$0.90 \leq GFI \leq 1.00$	0.806
ریشه میانگین مربعات باقی مانده	(RMR)	$0 < RMR \leq 0.1$	$0 \leq RMR \leq 0.05$	0.072
شاخص برازش تطبیقی	(CFI)	$0.70 \leq CFI < 0.97$	$0.8 \leq CFI \leq 1.00$	0.814
شاخص نیکویی برازش ایجازی	(PGFI)	$0.50 \leq PGFI < 0.60$	$0.60 \leq PGFI \leq 1$	0.595
شاخص برازش ایجازی هنجار شده	(PNFI)	$0.50 \leq PNFI < 0.60$	$0.60 \leq PNFI \leq 1$	0.560

مأخذ: (یافته های پژوهش، ۱۳۹۹)

یکی از شاخص‌های عمومی شاخص کای اسکوئر بهنجار یا نسبی است که از تقسیم ساده مقدار کای اسکوئر به درجه‌ی آزادی مدل محاسبه می‌شود و اغلب مقادیر بین ۱ تا ۳ را برای این شاخص قابل قبول می‌دانند. همان‌طور که در جدول (۴) مشاهده می‌شود این مقدار برای مدل مورد نظر ۱/۷۹۷ است که مقداری مناسب و قابل قبول است.

شاخص GFI یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقدار بیش‌تر از ۰/۸ برای این مقدار نشان از برازش خوب مدل توسط داده‌ها دارد. مقدار GFI برای مدل ۰/۸۰۶ بدست آمد که نشان از برازش خوب مدل دارد. ماتریس باقی مانده‌ی یکی از ماتریس‌های معمولی است که هم می‌تواند برای ارزیابی برازش کلی (مدل تدوین شده) و هم برای برازش جزئی (پارامترها تعریف شده بین دو متغیر) مورد استفاده قرار گیرد. ریشه‌ی دوم میانگین مربعات باقی مانده یا RMR برای مدل مذکور ۰/۰۷۲ که برای مدل مقادیری مطلوب است.

شاخص برازش تطبیقی یا CFI یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقادیر بین ۰/۷ تا ۰/۹۷ به عنوان قابل قبول بودن و مقادیر بالاتر از ۰/۹۷ برای این شاخص به عنوان برازش بسیار خوب داده‌ها به مدل تفسیر می‌شود. مقدار CFI برای مدل مذکور ۰/۸۱۴ که با توجه به اینکه بین ۰/۷ تا ۰/۹۷ می‌باشد می‌توان گفت که داده‌ها به طور بسیار مناسبی برازش یافته‌اند یا از مدل استقلال، فاصله و به یک مدل اشباع نزدیک می‌شود.

با توجه به مطالب بالا و شاخص‌های کمی برازش می‌توان نتیجه گرفت که مدل نظری مربوط به مدل نظری تحقیق مدلی قابل قبول است، پس حال می‌توان به روابط درون مدل و مقادیر ضریب رگرسیونی بین متغیرهای پنهان پرداخت. برای آزمون فرضیه از شاخص جزئی (p-value) و عدد معناداری استفاده شده است و شرط معنادار بودن یک رابطه این است که مقدار شاخص اول (p-value) برای رابطه مورد نظر کم‌تر از ۰/۰۵ و یا مقدار شاخص دوم (t-value) از $\pm 1/96$ بیشتر باشد.

۳.۱. بررسی و آزمون مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی

با توجه به انتخاب طیف لیکرت برای سوالات تشکیل دهنده متغیرهای مورد بررسی، باید مقادیر حاصل از نظرات پاسخ‌گویان را مورد بررسی قرار داد تا روشن شود که آیا میانگین پاسخ‌های ایشان به طور متوسط با مقدار ۳ (عدد وسط طیف لیکرت که برای کل پرسشنامه یکسان‌سازی شده است) تفاوت معناداری دارد یا خیر؟ بنابراین، از آزمون مقایسه میانگین تک نمونه‌ای استفاده شده است. قابل به ذکر است جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شده است که برای ۳۸۴ پرسشنامه در سطح معناداری ۰/۰۰۰، آماره آزمون ۰/۱۰۵ می‌باشد. در آزمون کلموگروف-اسمیرنوف فرضیه‌های مورد بررسی H_0 (مشاهدات از توزیع نرمال پیروی می‌کنند) و H_1 (مشاهدات از توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند) می‌باشد، بنابراین با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون در تمام متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد فرضیه نرمال بودن مشاهدات (فرض صفر) رد نمی‌شود. در نتیجه از آزمون‌های پارامتریک استفاده می‌شود.

برای بررسی متغیرهای اصلی (انگیزه، پاسخ، نگرش، تقویت و محرک) در رفتار شهروند سازمانی، میانگین تمامی مؤلفه‌ها با میانگین جامعه که برابر با ۳ است، مورد مقایسه قرار گرفتند. نتایج به دست آمده از جدول (۵)، نشان می‌دهند که در بررسی متغیرها در رفتار شهروند سازمانی آماره t محاسبه شده در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشند ($p < 0/05$). بنابراین با توجه به نتایج می‌توان گفت متغیرهای (انگیزه، پاسخ، نگرش، تقویت و محرک) بعنوان مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی در نظام برنامه‌ریزی شهری می‌باشد.

جدول ۵. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین وضعیت موجود مؤلفه انگیزه

متغیرهای پنهان	مؤلفه ها	آماره آزمون t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	
					کرنان پایین	کرنان بالا
مشارکت	q1= کارگروهی	۶۹/۰۷	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۹۲	۳/۸۱
	q2= اجرا و وضع قوانین	۶۹/۳۲	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۹۸	۳/۸۷
ادب و نزاکت	q3= احترام به خواسته های دیگران	۸۳/۳۶	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۸۶	۳/۷۷
	q4= ملاحظه گری در نوع رفتار	۸۴/۷۶	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۸۱	۳/۷۲
رفتار یاری گرایانه	q5= کمک و راهنمایی	۷۹/۹۹	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۷۷	۳/۶۸
حس شهروندی	q6= وظیفه شناسی	۶۸/۷۱	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۶۵	۳/۵۵

مأخذ: (یافته های پژوهش، ۱۳۹۹)

طبق نتایج بدست آمده تمایل شهروند سازمانی به همکاری در اجرا و وضع قوانین با بالاترین اختلاف میانگین می باشد و میزان وظیفه شناسی نسبت به شهر و قوانین شهری در پایین ترین اختلاف میانگین می باشد و این موضوع بیانگر این می باشد که شهروند سازمانی تمایل به برقراری مشارکت با برنامه ریزان و مدیران شهری دارند، اما از طرفی دیگر به دلیل عدم وجود مشارکت در برنامه های شهری حس شهروند سازمانی بسیار کم رنگ شده است و این عامل بدلیل عدم وجود مشارکت پذیری شهروندان می باشد.

جدول ۶. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین وضعیت موجود مؤلفه پاسخ

متغیرهای پنهان	مؤلفه ها	آماره آزمون t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	
					کرنان پایین	کرنان بالا
نوع دوستی	q7= کمک کردن	۶۲/۸۲	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۵۱	۳/۴۰
جوانمردی	q8= صبر و شکیبایی	۶۹/۵۶	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۳۳	۳/۲۳
تعهد و وفاداری سازمانی	q9= عاطفی	۷۹/۲۵	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۷۲	۳/۶۳
	q10= هنجاری	۷۸/۴۶	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۶۵	۳/۵۶
	q11= مستمر	۳۶/۱۷	۳۸۳	۰/۰۰	۲/۶۶	۲/۵۲

مأخذ: (یافته های پژوهش، ۱۳۹۹)

با توجه به جدول (۶) اختلاف میانگین در میزان حس دلبستگی شهروندان به ارزش های معنوی و مذهبی (تعهد و وفاداری عاطفی) در بالاترین متغیر پاسخ قرار دارد و تمایل به ادامه مشارکت در موضوعات شهری با مدیران و برنامه ریزان شهری (تعهد و وفاداری مستمر) دارای پایین ترین اختلاف میانگین می باشد.

جدول ۷. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین وضعیت موجود مؤلفه نگرش

متغیرهای پنهان	مؤلفه ها	آماره آزمون t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						کران پایین	کران بالا
ارزش	q12 = مفید بودن	۴۷/۹۶	۳۸۳	۰/۰۰	۲/۸۲	۲/۷۰	۲/۹۴
هنجارهای ذهنی	q13 = باورهای نظری	۶۸/۶۰	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۵۱	۳/۴۰	۳/۶۱
	q14 = رعایت حقوق	۵۴/۷۹	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۲۷	۳/۱۵	۳/۳۹
	q15 = باورهای ذهنی	۵۷/۷۰	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۱۸	۳/۰۷	۳/۲۹

مأخذ: (یافته های پژوهش، ۱۳۹۹)

طبق نتایج جدول (۷)، اختلاف میانگین در حس مفید بودن شهروند سازمانی بسیار پایین می‌باشد و باور نظری شهروند سازمانی به برخی رفتارهای احتمالی تأثیر گذار بر شهر مشهد دارای بالاترین میزان اختلاف میانگین می‌باشد. لذا مدیران و برنامه ریزان با توجه به تأثیر رفتار در شهر و حس عدم مفید بودن شهروندان در شهر بایستی مد نظر واقع شود.

جدول ۸. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین وضعیت موجود مؤلفه تقویت

متغیرهای پنهان	مؤلفه ها	آماره آزمون t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						کران پایین	کران بالا
فضیلت مدنی	q16 = حمایت از شهر	۷۴/۶۰	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۷۱	۳/۶۲	۳/۸۱
حس اجتماعی	q17 = اتحاد و مفید بودن	۵۴/۱۴	۳۸۳	۰/۰۰	۲/۹۹	۲/۸۹	۳/۱۰

مأخذ: (یافته های پژوهش، ۱۳۹۹)

طبق نتایج جدول (۸)، میزان حمایت شهروند سازمانی از مزایای شهر خود بالا می‌باشد اما حس اتحاد و مفید بودن در میان خود شهروند سازمانی در شهر مشهد پایین است که با برنامه‌ریزی صحیح می‌توان به تقویت این امر مهم که بازخورد بر اجرای برنامه‌های برنامه‌ریزان شهری دارد پرداخت.

جدول ۹. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین وضعیت موجود مؤلفه محرک

متغیرهای پنهان	مؤلفه ها	آماره آزمون t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						کران پایین	کران بالا
میل مالکیت	q18 = مالکیت شهر	۷۰/۴۳	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۳۶	۳/۲۶	۳/۴۵
میل تعلق	q19 = حس شهروندی	۶۷/۲۳	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۶۷	۳/۵۶	۳/۷۸
دانستن	q20 = آگاهی از قوانین	۳۷/۴۱	۳۸۳	۰/۰۰	۲/۴۴	۲/۳۱	۲/۵۷
میل دفاع	q21 = دفاع از حقوق شهروندی	۶۳/۸۹	۳۸۳	۰/۰۰	۳/۲۸	۳/۱۸	۳/۳۸

مأخذ: (یافته های پژوهش، ۱۳۹۹)

با توجه به جدول (۹) اختلاف میانگین آگاهی شهروندان از قوانین بسیار پایین می‌باشد و در میزان تعلق به شهر مشهد بالا می‌باشد که به عنوان نقطه قوت برای برنامه ریزان و مدیران شهری محسوب می‌باشد.

۳.۲. اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتاری شهروند سازمانی در برنامه‌ریزی شهری

با توجه به یافته‌های پژوهش مقدار سطح معناداری آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی، از ۳۸۴ پرسشنامه، ۰/۰۰۱ است، که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین فرض صفر تأیید نمی‌شود و می‌توان گفت که متغیرهای پژوهش رتبه‌های یکسانی ندارند و می‌توان آن‌ها را اولویت‌بندی کرد. و قابل به ذکر است درجه آزادی ۴ و آماره آزمون ۳۱۲/۹۷۷ می‌باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی، رتبه اول متغیر انگیزه، دوم متغیر پاسخ، سوم متغیر تقویت، چهارم متغیر نگرش و پنجم متغیر محرک به ترتیب با میانگین رتبه‌های ۳/۹۸، ۳/۲۱، ۳/۰۵، ۲/۴۲ و ۲/۳۴ رتبه‌بندی می‌شوند.

۴. بحث

با توجه به یافته‌های این پژوهش و شکل (۳)، میان انگیزه، نگرش، پاسخ، تقویت و محرک ارتباط معناداری وجود دارد که بر نوع رفتار شهروند سازمانی مؤثر می‌باشد. که با یافته‌های پژوهش عطایی، علی نژاد و رحمانی (۱۳۹۴) که به بیان ارتباط معنادار میان بهره‌وری نیروی انسانی (توانایی، انگیزش، همکاری و مشارکت، بازخورد عملکرد، خلاقیت و نوآوری، نظم و ترتیب و رضایت) و رفتار شهروند سازمانی می‌پردازد، مطابقت دارد. و طبق اولویت‌بندی انجام شده در میان متغیرهای اصلی پژوهش، انگیزه به عنوان مؤثرترین عامل تأثیر گذار بر رفتار شهروند سازمانی ارزیابی شد، که فینکلستاین^۱ (۲۰۰۶) در مطالعات خود دریافت که رفتار شهروند سازمانی معطوف به فرد با انگیزه ارزش‌های اجتماع یار و رفتار شهروندی معطوف به سازمان با انگیزه علاقه به سازمان رابطه مؤثری دارند. با توجه به اینکه متغیر پاسخ به عنوان دومین متغیر مهم از میان متغیرهای اصلی پژوهش می‌باشد و بیانگر میزان رضایت و تعهد شهروند سازمانی نسبت به شهرشان می‌باشد با مطالعات کوهن^۲ (۲۰۰۶)، که نتایج وی حاکی از وجود رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروند سازمانی بود و مطالعات هانگ و لاین^۳ (۲۰۰۸) و بناپارت^۴ (۲۰۰۸) که دریافتند، تعهد سازمانی تأثیر مثبت بر رفتارهای شهروند سازمانی دارد. طبق یافته‌های پژوهش می‌توان پیشنهادها و راهکارهای اجرایی اصلاح چالش‌های موجود در رابطه با موضوع پژوهش را به چهار دسته عمده به شرح ذیل تقسیم‌بندی نمود:

1. Finkelstein
2. Cohen
3. Hang and line
4. Bonaparte

۱. در زمینه مدیریت، تهیه و تدوین طرح‌های جامع و تفصیلی شهر مشهد براساس انگیزه و نگرش شهروند سازمانی. همسو شدن برنامه‌ها و سیاست‌های برنامه‌ریزی شهری با رفتارهای شهروند سازمانی.
۲. وضع قوانین و مقررات مرتبط با رفتار شهروند سازمانی در شهر مشهد صورت گیرد.
۳. ایجاد بسترهای مشارکت‌پذیری و برنامه‌ریزی ارتباطی برای شهروند سازمانی در طرح‌ها و برنامه‌ریزی‌های شهری که منجر به اجرای سریع تر طرح‌های شهری و برقراری حس اتحاد و مفید بودن در شهروند سازمانی می‌شود
۴. سیاست‌گذاری معطوف به ارتقاء آگاهی شهروندان از قوانین و مقررات شهری منجر به افزایش حس شهروندی و دفاع از حقوق شهروندی می‌شود که نتیجه آن می‌تواند منجر به شکل‌گیری نظم و ایجاد احترام به شهروند سازمانی شود.



شکل ۳. اولیت‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی در نظام برنامه‌ریزی شهری

۵. نتیجه‌گیری

شهر، پدیده‌ای فراتر از کالبد ظاهری است. ابعاد اجتماعی و فرهنگی هر شهر به عنوان بعد پنهان در برنامه‌ریزی‌های شهری به شمار می‌روند که به دلیل ماهیت غیرکالبدی و دشواری شناخت و درک، همواره در عرصه‌های نظریه‌پردازی و عملی مورد کم توجهی واقع شده‌اند. رفتارهای شهروند سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی است، که بر رفتارهای فرانتشی تأکید می‌کند و در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط شهری به محیط پویا و کارآمد، نقشی تعیین کننده دارد. اندیشمندان علوم رفتاری، عوامل زیادی را در ارتقای رفتارهای شهروند سازمانی دخیل می‌دانند که از جمله مهمترین آن‌ها انگیزه و رضایت و تعهد شهروند سازمانی که در این پژوهش تحت عنوان پاسخ

مطرح می‌باشد. پژوهش حاضر به بررسی و شناخت رفتارهای شهروند سازمانی در شهر مشهد پرداخته است. نتایج حاصل از بررسی‌ها پنج متغیر انگیزه، پاسخ، تقویت، نگرش و محرک به عنوان متغیرهای اصلی رفتار شهروند سازمانی شناخته شدند، که طبق بررسی ماتریس همبستگی ارتباط معناداری میان متغیرهای اصلی پژوهش وجود دارند. و براساس نتایج آزمون فریدمن، متغیر انگیزه و پاسخ در اولویت بالاتری نسبت به سایر متغیرها وجود دارد و بیانگر این موضوع است، در اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتاری شهروند سازمانی در نظام برنامه‌ریزی شهری، مدیران و برنامه‌ریزان شهری باید انگیزه شهروندان در شهر مشهد را در برنامه‌ریزی‌های شهری مد نظر داشته باشد، چون بر پاسخ دهی شهروندان که میزان تعهد و رضایت شهروندی از شهر مشهد می‌باشد تأثیرگذار است. لذا لزوم برقراری برنامه‌ریزی ارتباطی در برنامه‌ریزی‌های شهری ضروری است که منجر به تدوین و تدقیق قوانین و مقررات با هدف فراهم آمدن امکان تعامل و ارتباط هرچه بیشتر کاربران و کارگزاران آموزش شهری در هر جامعه از دیگر الزامات فراهم آمدن شرایط تعامل و ارتباط متقابل برای دستیابی به توافق می‌باشد. و فراهم شدن زمینه‌های مردمی لازم میان استفاده کنندگان برای تعامل و ارتباط هرچه بیشتر با یکدیگر و با کارگزاران امور شهری، این امر خود مستلزم بالا رفتن فرهنگ ارتباطی میان مردم، افزایش آگاهی از حقوق و وظایف شهروندی و گسترش آموزش فنون برقراری ارتباط مؤثر است. فراهم شدن زمینه‌های تخصصی لازم در میان کارگزاران آموزش شهری اعم از کارشناسان (برنامه‌ریزان و طراحان) و مسئولین شهری از جمله این موارد هستند.

هر پژوهش علمی با محدودیت‌هایی روبه‌رو می‌باشد که در قسمت‌های مختلف پژوهش نمود پیدا می‌کنند. این پژوهش با محدودیت‌هایی روبه‌رو می‌باشد که به شرح زیر عنوان شده است:

اول، با توجه به اینکه شهرهای مذهبی دارای شهروند سازمانی با فرهنگ‌های مختلف می‌باشند و شهر مشهد دارای ساکنین غیر مشهدی است، لذا این پژوهش بدون توجه به این موضوع مورد پرسش قرار گرفته است، بنابراین در پژوهش‌های آینده پیشنهاد می‌شود، این موضوع به تفکیک جداگانه مورد بررسی و مقایسه قرار گیرد. دوم، پژوهش بدلیل استفاده از پرسشنامه نگرش و نظر افراد مورد سنجش واقع شده است نه براساس واقعیت. یعنی این واقعیت وجود دارد که نظر پاسخ دهندگان براساس واقعیت نباشد. سوم، ناشی از مقیاس درجه‌بندی لیکرت است که تمایل به پاسخ متوسط را در پاسخ‌دهندگان ایجاد می‌کند.

کتاب نامه

۱. احمدی، ف.، محمدی، ا.، و فرجی، ب. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت‌های صنعتی استان تهران. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۶، ۹۹-۱۱۷.
۲. پاکزاد، ج.، و بزرگ، ح. (۱۳۹۱). الفبای روانشناسی محیط برای طراحان. تهران: نشر آرمان‌شهر.
۳. ثقه الاسلامی، ع.ا.، و روحی میرآبادی، ز. (۱۳۹۹). تحلیل فضاهای شهری پیرامون مکان‌های مقدس در ارتباط با نیازها و الگوهای رفتاری زائران، مورد مطالعاتی: خیابان امام رضا (ع) شهر مشهد. فصلنامه معماری و شهرسازی آرمان‌شهر، ۳۲، ۲۰۵-۲۱۸.
۴. رحمانی، م. (۱۳۹۰). ابعاد رفتار شهروند سازمانی از دیدگاه اسلام. نشریه علمی دانش انتظامی مازندران، ۴، ۸۱-۹۲.
۵. رودساز، ح.، رضایی‌منش، ب.، و توکلی، ش. (۱۳۹۱). تأثیر رفتار شهروند سازمانی بر مزیت رقابتی. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۶۱، ۱۰۹-۱۳۴.
۶. زارعی‌متین، ح.، جندقی، غ.ر.، و توره، ن. (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروند سازمانی و ارتباط آن با عملکرد سازمانی. فرهنگ مدیریت، ۱۲، ۳۱-۶۳.
۷. سهرابی‌زاده، س.، باستانی، پ.، و روانگرد، ر. (۱۳۸۹). بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروند سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸. فصلنامه بیمارستان، ۳۴، ۷۵-۸۲.
۸. سیدی، ا.، و ایزدی، س. (۱۳۹۲). فرهنگ سازمان و تأثیر آن بر عملکرد رفتار شهروندی. ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، ۱۵۹، ۱۱-۱۶.
۹. صنوبری، م. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن). ماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۱۶(۵)، ۷۹-۹۹.
۱۰. طبرسا، غ.ع.، و رامین مهر، ح. (۱۳۸۹). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی. نشریه چشم انداز مدیریت دولتی، ۱(۳)، ۱۰۳-۱۱۷.
۱۱. عطایی، م.، علی‌نژاد، ع.ر.، و رحمانی، ن. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بهره‌وری نیروی انسانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد قزوین. مجله مدیریت توسعه و تحول، ۲۱، ۱-۱۰.
۱۲. علی‌نژاد، ع.ر.، کاظمی، ا.، و پیشاهنگ بناب، م. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط میان رفتار شهروند سازمانی و عملکرد کارکنان. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۱۷۴، ۷۳-۹۸.
۱۳. کاظمیان، غ.ر.، و میر عابدینی، ز. (۱۳۹۰). آسیب‌شناسی مدیریت یکپارچه شهری در تهران از منظر سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری شهری. نشریه هنرهای زیبا-معماری و شهرسازی، ۴، ۲۷-۳۸.
۱۴. میری، ع.ر.، روزبهبانی، ع.، و محلاتی، ت. (۱۳۹۳). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروند سازمانی. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۱۲، ۱۴۳-۱۶۳.

15. Bienstock, C.C., Demoranville, W. C. & Smith, K. R. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of services marketing*, 17(4), 357-378.
16. Bolino, M. C., & Grant, A. M. (2016). The bright side of being prosocial at work, and the dark side, too: a review and agenda for research on other-oriented motives, behavior, and impact in organizations. *Acad. Manage. Ann.*, 10, 599–670.
17. Bolino, M. C., Turnley, W. H. & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522.
18. Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27-53.
19. Cheng, B. Sh., Jiang, D. Yu. & Riley, J. H. (2003). Organizational commitment, supervisory commitment, and employee outcomes in the Chinese context: proximal hypothesis or global hypothesis? *Journal of Organizational Behavior*, 24(3), 313-334.
20. Cohen, A. & Kol, Y. (2004). Professionalism and organizational Citizenship behavior an empirical examination among Isra. *Journal of Managerial Psychology*, 19(4), 386-405.
21. George. M., J. & Jones. R., G. (2012). *Understanding and managing organizational behavior*. New Jersey: Publishing as Prentice Hall.
22. Jones, G. R., (2007). *Organizational theory, design, and change: Text and cases*. 5th ed. (Upper Saddle River), New Jersey: Prentice Hall.
23. Koslowsky, M., & Pindek, S. (2011). *Impression management: influencing perceptions of self,* in *Theories in social psychology*. ed. D. Chadee, Hoboken, New Jersey: Wiley-Blackwell.
24. Kwantes, C. T. (2003). Organizational citizenship and withdrawal behaviors in USA and India. *International Journal of Cross Cultural Management*, 3(1), 5-26.
25. Lang, J. (1987). *Creating Architectural Theory: The role of behavioral sciences in environmental design*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.
26. Markoczy, L., & Xin, K. (2004). *The virtues of omission in Organizational citizenship behavior*. Sanfrancisco: university of California.
27. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Washengton D. C.: American Psychological Association.
28. Su-Jung Lin, R. & Hsiao, J. K. (2014). The relationships between transformational leadership, knowledge sharing, trust and organizational citizenship behavior. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(3), 171-174.
29. Turnipseed, D.L., & Rassuli, A. (2005). Performance perceptions of organizational citizenship behaviors at work: a bi-level study among managers and employees. *British Journal of Management*, 16, 231-244.
30. Yaakobi, E., & Weisberg, J. (2020). Organizational citizenship behavior predicts quality, creativity, and efficiency performance: The roles of occupational and collective efficacies. *International Journal of Prosocial Behavior and Performance*, 11(758), 1-18.