

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رفتار شهروندک سازمانک
در
پلیس راهنمایک و رانندگک

مؤلف

دکتر رضا جوادیان

(عضو هیأت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین)

دانشگاه علوم انتظامی امین

۱۳۹۶



انجمن علمی پژوهش‌های انتظامی ایران



دانشگاه علوم انتظامی امین

رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهنمایی و رانندگی

مؤلف: دکتر رضا جوادیان

ناظر و ویراستار علمی: دکتر عبدالله مجیدی

ناشر: دانشگاه علوم انتظامی امین

آماده‌سازی کتاب: فرهنگ‌شناسی

چاپ اول: ۱۳۹۶

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ... ریال

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: کهن

نشانی انتشارات: تهران، ابتدای بزرگراه شهید خرازی، خیابان شهید جدی اردبیلی، دانشگاه

علوم انتظامی امین تلفن: ۴۸۹۳۱۲۹۳

سرشناسه: جوادیان، رضا، ۱۳۴۶ -

عنوان و نام پدیدآور: رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهنمایی و رانندگی / مولف رضا جوادیان.

مشخصات نشر: تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۱۷۳ ص.: مصور، جدول.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۶۳-۲۵۱-۶

وضعیت فهرست‌نویسی: فیپا

موضوع: رفتار سازمانی
Organizational behavior: موضوع

موضوع: پلیس راهنمایی و رانندگی - ایران

Traffic police - Iran: موضوع

شناسه افزوده: دانشگاه علوم انتظامی امین

شناسه افزوده: Amin Police University

رده‌بندی کنگره: HD ۷/۵۸/ج ۷ر۹ ۱۳۹۶

رده‌بندی دیویی: ۷/۱۵۸

شماره کتابشناسی ملی: ۴۹۷۲۹۲۴

سخن ناشر

کسب علم و دانش و تلاش برای بهره‌گیری از علوم جدید و بومی‌سازی آن برای رفع نیازهای علمی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی به‌منظور اعتلای اقتدار امت اسلامی از توصیه‌های مهم اسلام است. علوم پلیسی که همگام با پیشرفت بسیاری از علوم محض و تلفیق آنها با یکدیگر، روزبه‌روز نو می‌شود و مرزهایی تازه از دانش می‌سازد، از جمله علمی است که درخت آن در کشورمان در حال رشد و نمو و ثمر دادن است.

تألیف آثار علمی برجسته و معتبر و اشاعه مفاهیم آنها از جمله رهیافت‌های کارآمد و اثربخش است که می‌توان در سایه آن بستری مناسب برای بهره‌گیری از تجربه‌های ارزشمند و دانش بومی نخبگان و کارشناسان علوم پلیسی در کشورمان ساخت. بدیهی است اندیشمندان، خیرگان و کارشناسان امور پلیسی داخلی می‌توانند با تلفیق همگن تجربه‌های خود با علوم و تجربه‌های کارشناسان علوم پلیسی دیگر کشورها باعث پیشبرد دانش پلیسی در کشور شوند. امید است با نشر این گونه آثار تألیفی، گامی هرچند کوچک در این مسیر بلند برداریم و نویسندگان، محققان، کارشناسان و استادان را برانگیزانیم تا تجربه‌ها و توان علمی خود را متبلور کنند و اشاعه دهند.

انتشارات دانشگاه علوم انتظامی امین

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۳.....	فصل اول: کلیات
۱۳.....	مقدمه
۱۴.....	مفهوم‌شناسی رفتار شهروندی سازمانی
۱۴.....	مفهوم شهروند
۱۵.....	رفتار سازمانی
۱۶.....	رفتار شهروندی سازمانی
۲۲.....	دیدگاه‌ها در خصوص رفتار شهروندی سازمانی
۲۳.....	دیدگاه چستر بارنارد (۱۹۳۰)
۲۳.....	دیدگاه کاتز و کاهن (۱۹۷۸)
۲۴.....	دیدگاه اسمیت (۱۹۸۳)
۲۴.....	دیدگاه ارگان (۱۹۸۳)
۲۶.....	دیدگاه گراهام (۱۹۹۱)
۲۷.....	دیدگاه بورمن و موتوویدلو (۱۹۹۳)
۲۸.....	نت میر (۱۹۹۷)
۲۸.....	ماکوزی و همکاران (۲۰۰۴)
۲۹.....	دیدگاه پادساکوف (۲۰۰۰)
۳۰.....	دیدگاه لید بو (۲۰۰۴)
۳۱.....	دیدگاه گروث (۲۰۰۵)
۳۱.....	دیدگاه کوپمن (۲۰۰۶)
۳۲.....	رفتار شهروندی اجباری
۳۴.....	رفتارهای ضد شهروندی سازمانی
۳۵.....	تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان

۳۶.....	رشد و تقویت بهره‌وری همکاران.....
۳۶.....	افزایش بهره‌وری اداری.....
۳۶.....	آزاد کردن منابع برای تولید بیشتر.....
۳۷.....	جلوگیری از تخصیص منابع کمیاب به فعالیت‌های حفظ و نگهداری.....
۳۷.....	هماهنگی بین اعضای گروه و فعالیت‌های گروهی.....
۳۷.....	توانایی جذب و نگهداری بهترین افراد از طریق محیط کاری جذاب.....
۳۸.....	ثبات عملکرد سازمانی.....
۳۸.....	توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی.....
۳۸.....	پلیس.....
۳۸.....	تعریف پلیس.....
۳۹.....	تاریخ شکل‌گیری پلیس در جهان.....
۴۱.....	تاریخ شکل‌گیری پلیس در ایران.....
۴۳.....	تاریخچه شکل‌گیری پلیس راهنمایی و رانندگی ایران.....
۴۴.....	ورود وسایل حمل‌ونقل نوین به ایران.....
۴۶.....	ارتباط پلیس راهور و شهروندان.....

فصل دوم: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی..... ۴۹

۵۲.....	تعاریف ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....
۵۲.....	جوانمردی.....
۵۳.....	وفاداری سازمانی.....
۵۴.....	آداب اجتماعی (رفتار مدنی).....
۵۴.....	توسعه شخصی.....
۵۵.....	فداکاری.....
۵۵.....	اطاعت سازمانی (فرمان‌برداری سازمانی).....
۵۶.....	نوع دوستی (رفتارهای کمک‌کننده).....
۵۶.....	وجدان کاری.....

۵۷.....	ابتکار فردی
۵۷.....	نزاکت
۵۷.....	وظیفه‌شناسی
۵۸.....	ابعاد رفتارهای ضد شهروندی
۵۸.....	لجبازی و خودسری
۵۹.....	مقاومت در برابر اقتدار
۵۹.....	ظفره رفتن
۵۹.....	کینه‌توزی
۵۹.....	پر خاشگیری
۶۰.....	تحقیقات مرتبط با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۶۵.....	فصل سوم: عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی
۶۸.....	عوامل فردی
۷۰.....	عوامل مدیریتی
۷۰.....	عوامل سازمانی
۷۳.....	راهبردها و سیاست‌های سازمانی برای ایجاد و تقویت رفتار شهروندی
۷۳.....	گزینش و استخدام
۷۴.....	آموزش و توسعه
۷۵.....	سیستم غیررسمی
۷۵.....	تحقیقات انجام‌شده در ایران مرتبط با عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی
۷۹.....	فصل چهارم: پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی
۸۲.....	عملکرد سازمان
۸۳.....	کارکنان سازمان
۸۴.....	مشتریان
۸۷.....	تحقیقات مرتبط با پیامد رفتار شهروندی سازمانی

فصل پنجم: الگوی مطلوب رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهنمایی و رانندگی ۹۱

مقدمه	۹۱
دستاورد علمی تحقیق	۹۳
ضرورت انجام تحقیق رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهور ناجا	۹۴
روش انجام تحقیق	۹۵
بخش کیفی	۹۶
سؤال اول مصاحبه: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا کدامند؟	۹۷
سؤال دو مصاحبه: عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا کدامند؟	۹۸
سؤال سه مصاحبه: پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا کدامند؟	۱۰۰
بخش کمی	۱۰۳
سؤال اول: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا کدامند؟	۱۰۴
الف) دیدگاه شهروندان	۱۰۴
ب) دیدگاه کارکنان	۱۰۵
عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا کدامند؟	۱۰۵
الف) دیدگاه شهروندان	۱۰۵
ب) دیدگاه کارکنان	۱۰۵
پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهور ناجا کدامند؟	۱۰۶
الف) دیدگاه شهروندان	۱۰۶
ب) دیدگاه کارکنان	۱۰۶
الگوی نهایی تحقیق	۱۰۶
نتایج نهایی حاصل از تحقیق	۱۱۰
پیشنهادها	۱۱۴
پیشنهادهای کاربردی در خصوص تقویت و ارتقای ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا	۱۱۴
پیشنهادهای کاربردی در خصوص تقویت و ارتقای عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور ناجا	۱۱۸

پیشنهاد‌های کاربردی در خصوص تقویت و ارتقای پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی	
پلیس راهور ناجا.....	۱۱۹
پیشنهاد‌های کلی در خصوص ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهنمایی و رانندگی	
.....	۱۲۱
۱- پرسشنامه الگوی رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهنمایی و رانندگی (۱۳۹۴).....	۱۲۳
۲- پرسش‌نامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی اسمیت و همکاران (۱۹۸۳).....	۱۳۴
۳- پرسش‌نامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی توره (۱۳۸۵).....	۱۳۵
۴- پرسش‌نامه خود اظهاری سنجش رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)	
.....	۱۳۸
۵- مقیاس سنجش رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کونوسکی (۱۹۹۶).....	۱۴۱
۶- مقیاس سنجش رفتار شهروندی سازمانی گروهی معلمان ویگودا و همکاران (۲۰۰۷).....	۱۴۳
۷- مقیاس سنجش رفتار شهروندی سازمانی کرنودل (۲۰۰۷).....	۱۴۵
۸- مقیاس سنجش رفتار شهروندی سازمانی در نظام‌های آموزشی (ECBS) چن و کری	
..... (۲۰۰۹)	۱۴۸
۹- پرسش‌نامه عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی (۱۳۸۹) عبدالله مجیدی.....	۱۵۰
منابع	۱۶۱
منابع فارسی.....	۱۶۱
منابع لاتین.....	۱۶۵