

ساخت مقیاس سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های دینی

حبیب‌الله رعنائی کردشولی *

نوراله محمدی **

زهراسادات شهیدیان ***

احمد الهیاری بوزنجانی ****

دریافت مقاله: ۹۵/۰۸/۱۲

پذیرش نهایی: ۹۶/۰۲/۳۱

چکیده

هدف این پژوهش، ساخت و اعتباریابی مقیاسی به منظور ارزیابی رفتارهای شهروندی کارکنان با رویکردی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی بوده است. از این رو با مرور مجموعه‌ای از الگوهای رفتارهای شهروندی کارکنان، الگویی که بیشترین تناسب را با هدف پژوهش داشت، انتخاب، و ابزار آن بر همان اساس طراحی شد. طرح نمونه‌گیری در این پژوهش از نوع تصادفی و چگونگی ارزیابی نیز توسط سرپرستان هر بخش بوده است. به منظور اعتباریابی مقیاس آن نیز از روش تحلیل عاملی تأییدی در بستر نرم‌افزار ایموس استفاده شد. در بیانی کلی، نتیجه نهایی پژوهش این بود که پرسشنامه رفتارهای شهروندی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی به لحاظ علمی امکان ارزیابی و پایش رفتارهای شهروندی کارکنان را دارا است. در نهایت، توجه به توسعه رفتارهای شهروندی در نقشه راه توسعه منابع انسانی سازمان مورد مطالعه و شناسایی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری این رفتارها در سازمان به عنوان پیشنهادی کاربردی ارائه شد.

کلیدواژه‌ها: رفتارهای شهروندی، آموزه‌های اسلامی در مدیریت، پرسشنامه رفتارهای شهروندی، تحلیل عاملی تأییدی.

* دانشیار گروه مدیریت دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی دانشگاه شیراز

Ranaei@shirazu.ac.ir

** استاد گروه روانشناسی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز

nmohamadi@rose.shirazu.ac.ir

*** دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه شیراز

zahra_shahidian@yahoo.com

**** دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه فردوسی مشهد

alahyari.ahmad@gmail.com

مقدمه

رفتارهای شهروندی کارکنان به عنوان موضوعی پر اهمیت در رشته مدیریت، مفهومی است که از دهه ۸۰ تا کنون در کانون توجه پژوهشگران قرار گرفته است. ضرورت پرداختن به این موضوع در این پژوهشها، عمدتاً ناشی از این واقعیت است که صرف سرمایه‌گذاری و تلاش به منظور اجرای وظایف، مطابق با شیوه‌ای که از کارکنان خواسته شده است، نمی‌تواند ضامن موفقیت سازمان در دستیابی به اهداف عملکردی باشد. در مقابل، آنچه می‌تواند سازمان را نسبت به رقیبانش پیش براند و به سوی مزیتی رقابتی سوق دهد، برخورداری از عملکردی فراتر از وظایف رسمی و مصوب شغلی است. از این رو، نیاز است که کارکنان به عنوان شهروندان سازمان، عملکردی فراتر از انتظارات شغلی را در طول حیات سازمانی خود بروز دهند.

با نگاهی ریشه‌ای به شکل‌گیری و پیدایش این مفهوم، می‌توان دریافت که طرح این مفهوم در دانش مدیریت و معرفی مؤلفه‌های مرتبط با آن تا حدودی، تلنگری است بر لزوم توجه به وجدان درونی و مسئولیتهایی که انسان، خارج از چارچوبهای رسمی در برابر همکاران و سازمان خود دارد؛ به عبارتی، ورود این مفهوم را در علم مدیریت، می‌توان شروعی بر توجه پژوهشگران از رهانیدن انسانهای ماشینی و اسیر شرح شغل به سوی انسانهایی آزاده و اخلاق‌محور دانست. گواه این مطالب را می‌توان در مضمونهایی از قبیل نوع‌دوستی، خیرخواهی و وجدان‌کاری جستجو کرد که از سوی پژوهشگران آن دوره به عنوان مؤلفه‌های رفتارهای شهروندی طرح شده است (اسمیت، ارگان و نیر^۱، ۱۹۸۳؛ پاداسکف و همکاران^۲، ۱۹۹۰؛ موریسون^۳، ۱۹۹۴؛ تورنیسند و میورکیسون^۴، ۱۹۹۶؛ فار، ارلی و لین^۵، ۱۹۹۷)؛ با این حال با تعمق در مضمونهای محوری رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن، می‌توان ریشه‌های اصیل آن را در آموزه‌های دینی به شیوه‌ای کاملتر، جستجو کرد. تأمل در این حوزه به طور خاص در قاموس فرهنگ و ادبیات اسلامی، یافته‌های قابل توجهی را برای پژوهشگران نمایان می‌سازد که پرچمدار آنها مضمونهای ایثار و جوانمردی به عنوان رفتارهایی فراتر از نقش در منظومه فکری اسلامی است.

1 - Smith, Organ & Near

2 - Podsakoff, et al

3 - Morrison

4 - Turnipseed & Murkison

5 - Farh, Earley & Lin

نظر به تأثیر قابل توجه این رفتارها بر حوزه‌های مختلف عملکردی سازمان (گراث^۱، ۲۰۰۵؛ باینستوک و همکاران^۲، ۲۰۰۳) از یک سو و لزوم تناسب میان ماهیت رفتارهای کارکنان با ارزشهای حاکم بر سازمان (قلی‌پور، ۱۳۸۸: ۱۰۴) و آموزه‌های دینی از سویی دیگر، آنچه به عنوان ضرورت نمایان می‌شود، مدیریت و هدایت کارکنان به سوی رفتارهایی است که شهروندانه و مبتنی بر آموزه‌های دینی باشد. ضرورت این امر به طور خاص در سازمانهایی بسیار محسوس است که در خط مقدم مسیر خودکفایی کشور قرار دارند؛ از جمله این سازمانها، سازمانهای دانش‌بنیانی هستند که با هدف عرضه محصولات نوآورانه و قابل رقابت با محصولات مشابه خارجی در مسیر خودکفایی کشور و قطع وابستگی آن به واردات محصولات مورد نیاز در صنایع مختلف و از جمله صنعت دفاعی، گام نهاده‌اند. آنچه اخیراً در برخی از این سازمانها و از جمله سازمان دانش‌بنیان دفاعی مورد مطالعه در این پژوهش مورد توجه قرار گرفته، تغییر مأموریت و ماهیت آنها از تولید انبوه صرف به تحقیق و توسعه و به دنبال آن تغییر کمی و کیفی منابع انسانی فعال در آنهاست. قاعدتاً از جمله الزامات چنین تحولی، تغییر در ویژگیهای فرهنگی سازمان و هنجارهای رفتاری حاکم بر رفتار اعضای آن متناسب با مأموریت و اهداف کلان آن است. بدیهی است ماهیت مأموریت و چشم‌انداز سازمانهای دفاعی به طور طبیعی خواهان رفتارهایی است که انعکاسی از ارزشهای اسلامی همچون تواضع، ایثار، جوانمردی و گذشت باشد؛ یعنی آنچه در ادبیات مدیریتی در قالب مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است.

ذکر این نکته نیز حائز اهمیت است که لازمه مدیریت صحیح هر گونه فعل و رفتاری در سازمان، شناخت دقیق وضعیت موجود آن در محیط سازمان است. از سوی دیگر، لازمه دستیابی به چنین شناختی نیز در اختیار داشتن ابزارها و فونونی است که درک ناپدیداییهای پدیده‌ها را آسان سازد و این امر نیز در علوم اجتماعی و به طور خاص مدیریت، غالباً از طریق پیمایش و مقیاسهای اندازه‌گیری مرتبط با آن محقق می‌شود؛ بنابراین در اختیار داشتن مقیاسی که به گونه‌ای صحیح به مدیران در پایش و اندازه‌گیری رفتارهای شهروندی کارکنان یاری کند، پیشیناز مدیریت مؤثر آنها بر این گونه از رفتارهاست؛ با این حال، مروری بر پژوهشهای پیشین، حاکی است که با گذشت بیش از سی سال از زمان پیدایش مفهوم رفتارهای شهروندی در ادبیات مدیریتی و معرفی ابزارهای

1 - Groth

2 - Bienstock et al

مختلفی که به منظور پایش آنها طراحی شده، همچنان اندازه‌گیری و سنجش آنها با رویکردی مبتنی بر ارزشهای اسلامی، مورد غفلت واقع شده است. از این رو در این پژوهش به منظور تکمیل این شکاف نظری و فراهم ساختن مقیاسی به منظور پایش رفتارهای شهروندی کارکنان مبتنی بر آموزه‌های دینی، ضمن مروری بر الگوهای رفتارهای شهروندی کارکنان، مناسبترین آنها به عنوان مبنای مقیاس سنجش، انتخاب، و آن مقیاس بر اساس آن طراحی، و در یک سازمان دانش‌بنیان دفاعی در استان فارس اعتباریابی خواهد شد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

ریشه‌های پیدایش رفتارهای شهروندی را در ادبیات مدیریتی، می‌توان در مطالعاتی جستجو کرد که بتمن و اورگان (۱۹۸۳) انجام دادند. این رفتارها، که گاهی از آنها تحت عناوینی همچون رفتارهای خیرخواهانه و فراتر از وظایف رسمی یاد می‌شود، رفتارهایی است که به صورت رسمی و در قالب دستورالعملهای رسمی سازمان از کارکنان خواسته نشده است (بتمن و اورگان، ۱۹۸۳)؛ اما کارکنان به صورت اختیاری و فراتر از وظایف رسمی خود آنها را بروز می‌دهند و از این طریق، نقش خود را در بهبود عملکرد سازمان (گراث، ۲۰۰۵؛ باینستوک و همکاران، ۲۰۰۳) و اثربخشی آن (یون و شیو^۱، ۲۰۰۳؛ کاسترو، آرماریو و روییز^۲، ۲۰۰۴؛ باینستوک و همکاران، ۲۰۰۳) ایفا می‌کنند. تعبیر اختیاری بودن در این تعریف، بدین معناست که این رفتارها شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازمندیهای نقش و یا شرح شغل نیست (کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶).

مروری بر پژوهشهای این حوزه، حکایت دارد که دهه ۹۰ را می‌توان دوره‌ای در نظر گرفت که در آن، این مفهوم با تحولات جدیدی روبه‌رو شده است به گونه‌ای که در ابتدای این دوره، ویلیامز و آندرسون^۳ (۱۹۹۱) به بررسی این رفتارها با رویکردی معطوف به درون سازمان اقدام، و پس از آن نیز واقان و رن^۴ (۱۹۹۹) با ایجاد پلی ارتباطی میان رفتارهای سازمانی کارکنان و موفقیت سازمان در تحقق اهداف عملکردی بیرون از سازمان به بررسی جهتگیری این رفتارها به سوی مشتریان سازمان اقدام کردند؛ افزون بر این، بازتعریف این مفهوم در قالب رفتارهای مشتریان و

1 - Yoon & Suh

2 - Castro, Armario & Ruiz

3 - Williams & Anderson

4 - Vaughan & Renn

تحت عنوان "رفتارهای شهروندی مشتریان" توسط گروئن^۱ (۱۹۹۵) نیز از جمله نقاط عطف تحول در دوره رشد و نمو این مفهوم است.

در تبیین چگونگی بهبود و گسترش این رفتارها در محیط سازمان، پژوهشها حاکی است که دو دسته عوامل فردی و سازمانی می‌تواند مؤثر واقع شود. در این میان، عوامل سازمانی شامل عواملی از قبیل برنامه‌ها و فعالیتهای مدیریت منابع انسانی (لی و همکاران^۲، ۲۰۰۶؛ موریسون، ۲۰۰۶)، چگونگی اجتماعی سازی کارکنان (جی، شو و ژیو^۳، ۲۰۱۰) و فرایند ارزیابی عملکرد کارکنان (ژنگ، ژانگ و لی^۴، ۲۰۱۲) است. عوامل فردی نیز در برگزیده عواملی از قبیل عدالت سازمانی ادراک شده (ارکوتلو^۵، ۲۰۱۱؛ چیونگ^۶، ۲۰۱۳)، نگرش کارکنان نسبت به ماهیت روابط بین فردی (دسیویلیا، ساباگ و اشتون، ۲۰۰۶)، تناسب بین فرد و سازمان (مندوزا و لارا^۷، ۲۰۰۶) و نوع خودپنداره فرد (مایفیلد و تابر^۸، ۲۰۱۰) است.

با گذشت بیش از سی سال از زمان پیدایش این مفهوم، صرف نظر از بررسی جهتگیریهای مرتبط با این مفهوم و هم‌چنین، پیامدها و پیشرانهای آن، آنچه همچنان جایگاه خود را در کانون توجه پژوهشگران حفظ کرده، الگوهای اندازه‌گیری و سنجش آن است به گونه‌ای که با بررسی مجموعه الگوها و ابزارهای ارائه شده درباره مفهوم رفتارهای شهروندی کارکنان، می‌توان قریب به سی ابزار و الگوی مختلف را به منظور پایش آن شناسایی کرد که برای حفظ اختصار در جدول ذیل به برخی از جدیدترین آنها اشاره شده است:

-
- 1 - Gruen
 - 2 - lee et al
 - 3 - Ge, Su & Zhou
 - 4 - Zheng, Zhang & Li
 - 5 - Erkutlu
 - 6 - Cheung
 - 7 - Mendoza & Lara
 - 8 - Mayfield & Taber

جدول ۱: پژوهشهای مرتبط با موضوع

مؤلفه‌های الگو	پژوهشگر
(۱) رفتار شهروندی سرپرستگرا (۲) رفتار شهروندی سازمانگرا	مسترسون و همکاران ^۱ (۲۰۱۰)
(۱) یاریگر (۲) ارائه کننده پیشنهادها (۳) حاضر در جلسات	لامبرت ^۲ (۲۰۰۰)
(۱) فرمانبرداری (۲) نوع دوستی (۳) قابل اعتماد بودن (۴) تمیز کردن محیط کار (۴) عیب جویی کردن (۵) اتلاف منابع سازمان (۶) تشریک مساعی (۷) انتقاد و جر و بحث با دیگران (۸) وقت شناسی	الوطیبی ^۳ (۲۰۰۱)
(۱) یاریگری (۲) وفاداری (۳) فرمانبرداری (۴) مشارکت حمایتی (۵) مشارکت اجتماعی و وظیفه‌ای	کوئل - شاپیرو ^۴ (۲۰۰۲)
(۱) وفاداری (۲) فرمانبرداری (۳) مشارکت (۴) آداب اجتماعی	باینستوک و همکاران (۲۰۰۳)
(۱) پیشقدم بودن (۲) کمک به همکاران (۳) نماینده همکاران بودن (۴) مشارکت در فعالیتهای گروهی (۵) ارائه چهره مثبت از سازمان (۶) خود یادگیرنده (۷) مشارکت در کارهای خیریه (۸) محافظت از منابع سازمانی (۹) تمیز نگهداشتن محیط کار (۱۰) ایجاد هماهنگی بین افراد	فار، ژانگ و اورگان (۲۰۰۴)
(۱) وفاداری (۲) فرمانبرداری (۳) مشارکت حمایتی (۴) مشارکت وظیفه‌ای	ترنپسید و رسولی ^۵ (۲۰۰۵)
(۱) کمک به همکاران (۲) جوانمردی (۳) وفاداری سازمانی (۴) فرمانبرداری (۵) ابتکارات فردی (۶) آداب اجتماعی (۷) خود توسعه‌ای	کومار و راج ^۶ (۲۰۰۹)
وظایف اجتماعی (۲) رفتار سازمانی ضد تولیدی (۳) مدیریت زمان	بنتیلو، جانگ و سون ^۷ (۲۰۰۸)
(۱) کمک به همکاران (۲) ابتکارات فردی (۳) کوشایی فردی (۴) وفاداری به سازمان	ووندی ^۸ (۲۰۱۰)
(۱) امانتداری (۲) نظم (۳) سعه صدر (۴) خیرخواهی (۵) مسئولیت پذیری (۶) مثبت اندیشی (۷) تعاون (۸) جوانمردی (۹) خوشرفتاری (۱۰) کرامت (۱۱) عدالت (۱۲) خردورزی	رعنایی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)

در این مقاله با مبنا قرار دادن الگوی رعنایی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، مؤلفه‌های رفتار شهروندی، که با الهام از آموزه‌های اسلامی استخراج شده است به شرح ذیل مد نظر قرار می‌گیرد

- 1 - Masterson et al
- 2 - Lambert
- 3 - Alotaibi
- 4 - Coyle-Shapiro
- 5 - Turnipseed & Rassuli
- 6 - Kumar & Raj
- 7 - Buentello, Jung & Sun
- 8 - Vondey

- و گویه‌های مورد نظر برای طراحی پرسشنامه از آن مفاهیم استخراج شده و مقیاس سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های دینی بر مبنای آن الگو توسعه یافته است:
- امانتداری: این ویژگی هنگامی میان کارکنان وجود دارد که از اسرار همکاران خود و هم‌چنین اموال سازمان مراقبت، و در گفتار خود صداقت کلام را رعایت می‌کنند و در عمل به وعده‌های خود و معتمد بودن در میان همکاران، دارای امتیاز قابل قبولی باشند.
 - نظم: منظم و منضبط بودن را هنگامی می‌توان به کارمندی اطلاق کرد که در وظایف، دقیق باشد و ضمن پیشبرد وظایف خود طبق برنامه‌ای منسجم و مدون، نسبت به رعایت روشهای سازمانی نیز اهتمام ورزد.
 - سعه‌صدر: برخورداری کارکنان از استقامت و بردباری در برابر مشکلات و فرایند اجرای وظایف، مدارا و خویشتن‌داری آنها در برابر همکاران و برخورداری از روحیه قناعت‌پیشگی و اغماض، نشانه‌هایی است که می‌توان سعه صدر کارکنان را از طریق آنها در معرض آزمون قرار داد.
 - خیرخواهی: رفتارهای خیرخواهانه بیانگر آن دسته از رفتارهایی است که با همدردی، امیدبخشی، مشکل‌گشایی و خدمتگزاری و نودوستی کارکنان در برابر همکاران و سازمان همراه باشد.
 - مسئولیت‌پذیری: در این ارتباط برخورداری فرد از وجدان کاری، قاطعیت در وظایف، فرمان‌پذیری و وجود روحیه انتقادپذیری در وی، می‌تواند نشان‌دهنده میزان مسئولیت‌پذیری وی در وظایف باشد.
 - مثبت‌اندیشی: این ویژگی نمایانگر رفتارهایی است که با امیدواری فرد به آینده، خوش‌بینی نسبت به وقایع و پدیده‌های پیرامون و هم‌چنین اعتماد وی به همکاران و سازمان همراه است.
 - تعاون: میزان همکاری در فرایندهای سازمانی توسط فرد، هماهنگی و همراستایی وی با اهداف سازمان و مشارکت وی در تسهیم و کسب دانش با همکاران، نشانه‌هایی از وجود این ویژگی شهروندی در فرد است.
 - جوانمردی: رفتارهای مبتنی بر جوانمردی در سازمان، آن دسته از رفتارهایی است که با ایثار و از خودگذشتگی، شهامت در برابر وقایع و آزادگی و فتوت نسبت به همکاران همراه است.
 - خوشرفتاری: چنین رفتارهایی هنگامی تجلی می‌یابد که با گشاده‌رویی، مهرورزی نسبت به اطرافیان و تواضع در گفتار و کردار همراه باشد.

- کرامت: رفتار کرامتمندانه به رفتاری اطلاق می‌شود که نشان‌دهنده بزرگ‌منشی، عزت‌نفس و متانت فرد در برخورد با اطرافیان باشد.

- عدالت: رفتارهای مبتنی بر این ویژگی به رعایت حقوق دیگران، عملکرد موزون و پسندیده و خودداری از تعدی به حاصل فکر و اندیشه دیگران معطوف است.

- خردورزی: خردورزی در رفتار، رفتاری که بر دوراندیشی، آزاداندیشی و واقع‌بینی در فرایند تصمیم‌گیری و اجرای وظایف سازمانی مبتنی است.

همان‌گونه که از این مباحث و بررسی‌های مطالعات پیشین مشخص است، همچنان از اندازه‌گیری این مفهوم با رویکردی مبتنی بر آموزه‌های دینی غفلت شده که این امر از یک سو بیانگر خلأ پژوهش‌های پیشین و از سوی دیگر وجه تمایز این پژوهش با مطالعات قبلی است.

روش پژوهش

این پژوهش از حیث مبنا فلسفی از نوع پژوهش‌های اثبات‌گرا است؛ افزون بر این از حیث رویکرد نیز رویکردی کمی دارد و با استفاده از روش پیمایش و ابزار پرسشنامه، داده‌ها را از جامعه مورد نظر گردآوری کرده است.

جامعه آماری این پژوهش، تمام کارکنان بخش‌های صنعتی مختلف یک شرکت دانش بنیان دفاعی در استان فارس است. طبق آمار دریافت شده از سوی مسئولان سازمان، تعداد کل اعضای جامعه آماری جمعاً ۹۰۰ نفر است که با قرار دادن این تعداد از جمعیت در فرمول نمونه‌گیری کوکران در حالت جامعه محدود، حداقل نمونه مورد نیاز، ۱۶۱ نفر به دست آمد^(۱).

نظر به اینکه در سازمان مورد مطالعه بر اساس ماهیت طرحها پنج بخش تخصصی مختلف و به لحاظ نیروی انسانی ماهیتاً همگن مشغول به فعالیت هستند (ساندرز، لويس، تورنهییل^۱، ۲۰۰۹: ۲۵۹)، تلاش شد نمونه‌ای از کارکنان هر بخش به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب، و داده‌های مورد نیاز درباره آنها جمع‌آوری شود. لازم به ذکر است از آنجا که برخی از پرسشنامه‌ها امکان استفاده در تحلیلها را نداشت، حذف شد و تعداد نهایی پرسشنامه‌های مورد استفاده برای تحلیل به ۲۲۶ عدد رسید.

از آنجا که داده‌ها با هدف ارزیابی رفتارهای شهروندی کارکنان گردآوری می‌شد، توجه به

شیوه‌های مختلفی که رفتارها و عملکرد کارکنان از طریق آنها مورد ارزیابی قرار می‌گیرد بسیار حائز اهمیت بود. برای این منظور، شیوه‌های مختلفی هست که مهمترین آنها عبارت است از ارزیابی توسط همکاران، ارزیابی توسط خود فرد و ارزیابی توسط سرپرستان و مدیران. به دلیل وجود رقابتها و سوگیریهای شخصی در میان کارکنان، معمولاً ارزیابی توسط همکاران با انحراف نامطلوبی روبه‌رو است. افزون بر این به دلیل تعصبات افراد نسبت به عملکرد و رفتارهای خویش، معمولاً ارزیابی خود آنها نیز با واقعیت تفاوت دارد. در این میان، شیوه سوم، یعنی ارزیابی توسط مدیران و سرپرستان، رایجترین و پر استفاده‌ترین نوع ارزیابی است؛ چرا که بر رفتار و عملکرد کارکنان خود نظارتی مستقیم دارند و ارزیابی واقع‌بینانه‌تری را از رفتارهای کارکنان انجام می‌دهند (سعادت، ۱۳۹۳: ۲۲۴ - ۲۲۶). بر این اساس در این پژوهش نیز پرسشنامه‌ها میان مدیران مافوق هر بخش توزیع شد تا نسبت به ارزیابی رفتارهای شهروندی کارکنان تحت امر خود اقدام کنند.

ابزار این پژوهش بر اساس "الگوی رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی" است که توسط رعنائی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) ارائه شده است. برای این منظور با مبنای قرار دادن این الگو و تعاریف عملیاتی آنها در زمینه هر یک از رفتارهای دوازده گانه، آن که در بخش پیشین نیز مورد اشاره قرار گرفت، ۱۶۳ گویه به منظور سنجش مجموع رفتارها طراحی شد. لازم به ذکر است برای این منظور از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت با مقیاسی از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف استفاده شد. بدیهی است با توجه به نوع ارزیابی این پژوهش (ارزیابی توسط مافوقها)، گویه‌ها به گونه‌ای طراحی شد که امکان ارزیابی توسط مافوقها را داشته باشد.

به منظور بررسی روایی محتوا و صوری گویه‌های، نظر چند تن از استادان رشته مدیریت و روانشناسی گرفته، و پس از اطمینان از کفایت روایی محتوا و صوری ابزار طراحی شده، نسبت به توزیع آن در میان نمونه مورد بررسی، اقدام شد. لازم به ذکر است، طی جلسات تخصصی از مجموع ۱۶۳ گویه، ۶۸ عدد از آنها به دلایلی از جمله نداشتن روایی محتوا و صوری، حذف شد؛ لذا تحلیلها در مورد ۹۵ گویه صورت گرفت.

به منظور تحلیل داده‌ها با توجه به هدف اصلی پژوهش از آزمون تحلیل عاملی تأییدی در بستر نرم‌افزار ایموس استفاده شد. در این آزمون آنچه مورد توجه است، تخمین شکاف میان الگوی مفروض پژوهشگر و الگوی پدیدار شده از درون داده‌های تجربی است تا از این طریق بتوان نسبت

به تأیید یا عدم تأیید الگوی پژوهشگر، اقدام کرد (هایر و همکاران^۱، ۲۰۱۱). در این راستا، آنچه مبنای تحلیلها قرار می‌گیرد، ماتریس کوواریانس و همبستگی میان متغیرهای مشاهده شده (گویه‌ها) است به گونه‌ای که بر اساس همبستگی متغیرهای مشاهده شده، عاملهای مختلفی شناسایی، و الگوی مفهومی از درون داده‌ها اکتشاف می‌شود؛ سپس این الگو با آنچه توسط پژوهشگر طراحی شده است، مقایسه، و تناسب یا عدم تناسب میان آنها مشخص می‌شود. بنابراین، همبستگی میان متغیرهای مشاهده شده با هر عامل (متغیر پنهان)، که تحت عنوان بار عاملی از آن یاد می‌شود، نقطه شروع تحلیلها به منظور کسب اطمینان از وجود روایی سازه و تأیید ابزار گردآوری داده‌ها خواهد بود.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش به منظور بررسی اعتبار گویه‌ها با بررسی بار عاملی (همبستگی) هر گویه در مورد متغیر پنهان به پالایش جزئی الگو و حذف گویه‌هایی اقدام شد که باری کمتر از حد مطلوب داشت. به اعتقاد فالک و مایلر^۲ (۱۹۹۲) حد مطلوب بار عاملی برای هر گویه بزرگتر یا مساوی ۰/۵۵ است و این میزان نشان‌دهنده این است که هر گویه توانسته حداقل ۰/۳۰ از تغییرات آنچه را مورد سنجش قرار گرفته است، در خود انعکاس دهد (یعنی ۰/۵۵). با توجه به این امر با بررسی بارهای عاملی گویه‌های مربوط به هر متغیر پنهان، نسبت به حذف گویه‌هایی اقدام شد که باری کمتر از ۰/۵۵ را بر عامل مربوط به خود داشت. بر مبنای یافته‌های این پژوهش، جمعاً ۵۳ گویه به عنوان گویه‌های نهایی برای سنجش مؤلفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی انتخاب شد که بارهای عاملی آنها در جدول ۲ نشان داده شده است.

همان‌گونه که در جدول ذیل مشخص است، برخی گویه‌ها از ارتباط بیشتری با مولفه‌ها برخوردار است به این صورت که در مؤلفه امانتداری، گویه مربوط به پایبندی به وعده‌ها، در مؤلفه نظم، گویه برنامه‌ریزی وظایف، در مؤلفه سعه صدر، گویه‌های صبر و حوصله در اجرای وظایف و عرضه خدمت، در مؤلفه خیرخواهی، گویه اهمیت قائل شدن برای سرنوشت دیگران، درباره مسئولیت‌پذیری، گویه پرهیز از سهل‌انگاری و مسامحه‌کاری، در ارتباط با مؤلفه مثبت‌اندیشی، گویه مربوط به مثبت‌اندیشی کلی فرد، در زمینه تعاون، گویه تشریک مساعی در کارها، در مورد

1 - Hair et al

2 - Falk & Miller

جوانمردی، گویه مربوط به عمل به حق و حقیقت و پرهیز از منفعت‌گرایی، در زمینه خوشرفتاری، عدم فخرفروشی به دیگران، در زمینه کرامت، عدم تنگ‌نظری نسبت به همکاران، درباره عدالت، احترام به حقوق دیگران و نهایتاً در مورد خردورزی نیز رعایت مقتضیات زمانی و مکانی در تصمیمات از بیشترین اهمیت برخوردار است.

جدول ۲: گویه‌های پرسشنامه و بارهای عاملی مرتبط

مؤلفه‌ها	گویه‌ها	بار عاملی	عدد معنی‌داری
امانتداری	آبروی همکاران را نمی‌ریزد.	۰/۷۱	۹/۹۶
	به وعده‌های خود پایبند است.	۰/۸۴	۱۰/۹۷
	از اموال و امکانات سازمان در مصارف شخصی استفاده نمی‌کند.	۰/۷۰	۹/۸۱
	در رفتار خود صداقت را رعایت می‌کند و بین حرف و عمل او تناقضی نیست.	۰/۷۳	۱۰/۷۴
	همکاران، امانتهای خود را با خیال راحت به او می‌سپارند.	۰/۶۹	۹/۷۹
فهم	مسائل را مورد موشکافی و ریزبینی قرار می‌دهد.	۰/۵۶	۸/۷۵
	وظایف را بموقع انجام می‌دهد.	۰/۷۶	۱۰/۸۶
	کارهای خود را برنامه‌ریزی می‌کند.	۰/۷۹	۱۰/۳۱
	کارهای خود را طبق برنامه تنظیم شده پیش می‌برد.	۰/۷۷	۱۱/۳۵
توجه‌صدور	در برابر وضعیت نامساعد کاری، صبر و حوصله دارد.	۰/۷۵	۹/۴۵
	در خدمت‌رسانی از کم‌حوصلگی پرهیز می‌کند.	۰/۷۵	۹/۹۶
	در مقابل مشکلات از خود پایداری و استقامت نشان می‌دهد.	۰/۷۳	۱۰/۵۵
	در رفتار و گفتار خود ملایم و نرم‌خو است.	۰/۶۸	۱۱/۴۵
	تذکرات سازنده خود را به دور از هرگونه سرزنش و تحقیر طرف مقابل بیان می‌کند.	۰/۶۳	۱۰/۰۴
بازگویی و همکاری	در مشکلات از همکاران دلجویی می‌کند.	۰/۷۵	۱۲/۱۶
	در مشکلات کاری به کمک همکاران می‌شتابد.	۰/۷۸	۱۱/۹۶
	خود را خدمتگزار مردم می‌داند.	۰/۷۱	۱۱/۳۰
	همواره در مشکلات به دیگران روحیه می‌دهد.	۰/۸۱	۱۳/۰۰
	همواره درصدد رفع مشکلات کاری و غیرکاری همکاران است.	۰/۸۴	۹/۵۴
	نسبت به سرنوشت دیگران بی‌اعتنا نیست.	۰/۸۵	۱۲/۴۴
مسئولیت‌پذیری	در وظایف از سهل‌انگاری و مسامحه‌کاری پرهیز می‌کند.	۰/۷۹	۱۱/۱۰
	حتی بدون نظارت مافوق، وظایف خود را بخوبی انجام می‌دهد.	۰/۷۶	۱۰/۱۳
	اشتباهات کاری و غیر کاری خود را می‌پذیرد.	۰/۶۰	۱۱/۳۱
	از تمام توان و ابتکار عمل خود در کار استفاده می‌کند.	۰/۷۵	۱۱/۴۰

ادامه جدول ۲: گویه‌های پرسشنامه و بارهای عاملی مرتبط

مؤلفه‌ها	گویه‌ها	بار عاملی	عدد معنی‌داری
۱. استقلال	به اطرافیان به دیده اعتماد می‌نگرد و در مشکلات به آنها تکیه می‌کند.	۰/۷۱	۱۱/۳۷
	در انجام کارها به توان افراد اعتماد دارد و با آنها مشارکت می‌کند.	۰/۵۷	۱۰/۷۳
	به طور کلی فردی مثبت‌اندیش است.	۰/۸۰	۹/۲۰
	از هرگونه بدگمانی نسبت به دیگران می‌پرهیزد.	۰/۷۱	۱۱/۸۱
۲. اعتماد	در انجام کارها با دیگران تبادل نظر می‌کند.	۰/۷۵	۱۲/۸۱
	در انجام کارها، همواره تجربه خود را در اختیار دیگران قرار می‌دهد.	۰/۷۴	۱۲/۵۹
	به صورت هماهنگ با دیگر بخشها و با کل سازمان، عمل می‌کند.	۰/۷۲	۱۲/۲۸
	از روحیه تشویک مساعی در کارها برخوردار است.	۰/۸۴	۱۲/۴۲
۳. همکاری	در صورت محدود بودن مزایای سازمان از حق خود به نفع همکاران می‌گذرد.	۰/۶۹	۱۲/۵۲
	همواره به‌حق سخن می‌گوید؛ حتی در موقعیتی که این حقگویی به ضرر او تمام شود.	۰/۸۴	۱۴/۳۷
	در انجام کارها، آنچه را درست و حقیقت است، عمل می‌کند نه آنچه به نفع او باشد.	۰/۸۷	۱۱/۵۰
	در هیچ حالتی از ارزشهای انسانی و سازمانی کوتاه نمی‌آید.	۰/۷۷	۱۵/۶۵
۴. مهربانی	همواره با دیگران با مهربانی و محبت رفتار می‌کند.	۰/۶۱	۱۰/۲۴
	نسبت به دیگران کینه و کدورتی به دل راه نمی‌دهد.	۰/۶۹	۱۱/۵۸
	هرگز به دلیل موقعیت و مقام خود فخرفروشی نمی‌کند.	۰/۷۷	۱۰/۷۳
	از خودنمایی در کارها پرهیز می‌کند.	۰/۷۶	۹/۸۶
۵. احترام	از برخوردهای احساسی یا ناپخته با مسائل، پرهیز می‌کند.	۰/۶۷	۱۱/۶۴
	به آسانی از اشتباهات دیگران می‌گذرد و دارای روحیه گذشت است.	۰/۷۹	۱۲/۵۵
	اشتباهات دیگران را به روی آنها نمی‌آورد.	۰/۷۹	۱۳/۳۱
	به دلیل مطامع مادی و زودگذر، نفس خود را حقیر نمی‌کند.	۰/۷۳	۱۳/۷۷
۶. تواضع	نسبت به همکاران خود تنگ‌نظر نیست.	۰/۸۲	۱۲/۵۷
	هرگز به خوردن حق دیگران راضی نمی‌شود.	۰/۷۷	۱۰/۳۵
	به حقوق دیگران احترام می‌گذارد.	۰/۸۴	۱۰/۶۰
	از افراط و تفریط در هر کاری پرهیز می‌کند.	۰/۶۶	۱۲/۹۴
۷. پرهیز	از باندهازی و رابطه‌گرایی پرهیز می‌کند.	۰/۷۸	۱۱/۸۱
	در تصمیم‌گیریها دوراندیش و آینده‌نگر است.	۰/۷۱	۱۰/۴۷
	همه ابعاد مسئله را مورد بررسی قرار می‌دهد و همه جانبه‌نگر است.	۰/۷۳	۱۰/۹۵
	سخنان ضد و نقیض اطرافیان در تصمیمات او خدشه‌ای وارد نمی‌کند.	۰/۷۶	۱۱/۸۵
	در تصمیمات خود مقتضای زمانی و مکانی را رعایت می‌کند.	۰/۷۷	۱۱/۷۰

در گام دوم به منظور اطمینان از برازش مطلوب داده‌ها و الگوی درون آنها (الگوی تجربی) با الگوی مفروض پژوهش به بررسی شاخصهای رایجی اقدام شد که بودن یا نبودن تناسب میان آنها را نشان می‌دهد. در این راستا، اعتقاد بر این است در صورتی که عدد معنی‌داری الگوی (p) به عنوان مهمترین شاخص برازش، میزانی بیشتر از ۰/۰۵ را داشته باشد، می‌توان اطمینان یافت که داده‌ها و الگوی مفروض پژوهشگر به صورت معناداری با یکدیگر تناسب دارد (هیو و بنتلر^۱، ۱۹۹۹). هم‌چنین در صورتی که میزان شاخص ریشه میانگین مربعات خطای برآورد^۲ و نسبت کای مربع به درجه آزادی الگو^۳ به ترتیب از ۰/۰۵ و ۳ کمتر باشد، می‌توان از دید این شاخصها نیز وضعیت برازش الگو را مطلوب دانست (هیو و بنتلر، ۱۹۹۹). افزون بر این، شاخصهای نیکویی برازش^۴ و برازش تطبیقی^۵ الگو در صورتی که میزانی بیشتر از ۰/۹۵ و شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده^۶ نیز میزانی بیشتر از ۰/۸۰ را داشته باشد، می‌توان نسبت به وجود تناسب مطلوب میان داده‌ها و الگوی پژوهش از دید این شاخصها، اطمینان یافت (هیو و بنتلر، ۱۹۹۹). در جدول ۳ میزان شاخصهای برازش یاد شده نشان داده شده است.

-
- 1 - Hu and Bentler
 - 2 - Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)
 - 3 - CMIN/DF
 - 4 - Goodness of Fit Index (GFI)
 - 5 - Comparative Fit Index (CFI)
 - 6 - Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

جدول ۳: وضعیت شاخصهای برازش الگوهای اندازه‌گیری پژوهش

P	CMIN/DF	RMSEA	CFI	AGFI	GFI	مؤلفه‌ها
۰/۰۰	۴/۲۹	۰/۱۲	۰/۹۶	۰/۸۷	۰/۹۵	امانتداری
۰/۰۳	۱/۸۸	۰/۰۶	۰/۹۸	۰/۹۳	۰/۹۷	نظم
۰/۰۲	۱/۹۲	۰/۰۶	۰/۹۸	۰/۹۴	۰/۹۷	سعه صدر
۰/۰۰	۲/۳۹	۰/۰۷	۰/۹۷	۰/۹۰	۰/۹۴	خیرخواهی
۰/۲۸	۱/۱۲	۰/۰۲	۰/۹۹	۰/۹۵	۰/۹۷	مسئولیت‌پذیری
۰/۰۶	۲/۸۰	۰/۰۹	۰/۹۸	۰/۹۴	۰/۹۸	مثبت‌اندیشی
۰/۰۰	۲/۹۶	۰/۰۹	۰/۹۷	۰/۹۲	۰/۹۷	تعاون
۰/۰۰	۱/۹۷	۰/۰۶	۰/۹۸	۰/۹۲	۰/۹۵	جوانمردی
۰/۰۰	۲/۰۲	۰/۰۶	۰/۹۷	۰/۹۰	۰/۹۴	خوشرفتاری
۰/۰۴	۱/۵۴	۰/۰۵	۰/۹۸	۰/۹۳	۰/۹۶	کرامت
۰/۰۱	۱/۷۶	۰/۰۶	۰/۹۸	۰/۹۳	۰/۹۶	عدالت
۰/۰۰	۲/۱۴	۰/۰۷	۰/۹۸	۰/۹۱	۰/۹۵	خردورزی
۰/۰۰	۲/۰۰	۰/۰۶	۰/۹۶	۰/۸۹	۰/۹۴	الگوی جامع

به‌رغم خروجی مثبت تحلیل عاملی تأییدی، به منظور کسب اطمینان بیشتر نسبت به پایایی و روایی ابزار طراحی شده در سه گام جدا به بررسی سازگاری درونی و روایی گویه‌ها از حیث همگرایی و واگرایی اقدام شد به این صورت که به منظور بررسی پایایی ابزار از شاخصهای ضریب آلفای کرونباخ^۱ و پایایی مرکب^۲ استفاده شد که سازگاری درونی گویه‌ها را نشان می‌دهد. طبق نظر هایر و همکاران (۲۰۱۱) در صورتی که میزان این دو شاخص از ۰/۷۰ بیشتر باشد، می‌توان نسبت به سازگاری درونی میان گویه‌ها در سنجش مفاهیم، اطمینان یافت. لازم به ذکر است به منظور محاسبه ضریب پایایی مرکب با مبنای قرار دادن روش ورتز، لین و جورسکوگ^۳ (۱۹۷۴) از فرمول ذیل استفاده شد که در آن، CR برابر با ضریب پایایی مرکب و λ نیز نشان‌دهنده میزان بارهای عاملی است:

1 - Cronbach's Alpha
 2 - Composite Reliability
 3 - Werts, Linn & Joreskog

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum (1 - \lambda_i)^2}$$

هم‌چنین به منظور بررسی روایی گویه‌ها نیز مجموعه شاخصهائی مد نظر قرار گرفت که روایی همگرا^۱ و واگرایی گویه‌ها را در سنجش مفاهیم نشان می‌دهد. به اعتقاد فورنل و لاکر^۲ (۱۹۸۱) در صورتی که متوسط واریانس گویه‌ها در سنجش هر مفهوم از میزان ۰/۵ بیشتر باشد، می‌توان نسبت به همگرایی لازم میان آنها در سنجش هر مفهوم خاص اطمینان یافت. تحقق چنین امری به این معناست که مفهوم مورد نظر توانسته است ۵۰ درصد از تغییرات گویه‌ها را در خود منعکس سازد. برای این منظور با مبنا قرار دادن فرمول ذیل نسبت به محاسبه میانگین واریانس گویه‌ها، اقدام شد:

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n}$$

در این فرمول، λ میزان بار عاملی هر گویه، n تعداد گویه‌های هر متغیر پنهان و AVE نیز میزان میانگین واریانس مستخرج را نشان می‌دهد.

افزون بر این به منظور بررسی روایی واگرا^۳ در میان گویه‌ها نیز می‌توان از دو روش استفاده کرد که در روش اول، تفاضل میان بارهای عاملی متقاطع و اصلی و در روش دوم، تفاضل میان متوسط واریانس مستخرج هر متغیر با واریانس مشترک آن با دیگر متغیرها، مورد توجه قرار می‌گیرد (هایر و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۰۵). لازم به ذکر است در این پژوهش به منظور بررسی روایی واگرایی گویه‌ها، طبق روش فورنل و لاکر (۱۹۸۱) از تفاوت میان میانگین واریانس هر متغیر با واریانسهای مشترک آن متغیر با دیگر متغیرها استفاده شد. برای این منظور هایر و همکارانش (۲۰۱۰) معتقدند که با مبنا قرار دادن دو شاخص بیشترین واریانس مشترک^۴ میان هر متغیر با دیگر متغیرها و هم‌چنین میانگین واریانس مشترک^۵ آن متغیر با دیگر متغیرها و سپس کسر کردن هر

1 - Convergent Validity

2 - Fornell & Larcker

3 - Discriminant Validity

4 - Maximum Shared Variance (MSV)

5 - Average Shared Variance (ASV)

کدام از آنها از شاخص میانگین واریانس مستخرج، می‌توان نسبت به کسب اطمینان از وجود روایی واگرا در میان گویه‌ها اقدام کرد. برای این منظور در صورتی که میزان میانگین واریانس هر متغیر از آن دو شاخص بیشتر باشد، می‌توان واگرایی گویه‌های مورد استفاده در سنجش هر متغیر نسبت به دیگر متغیرها را مورد تأیید قرار داد.

با در نظر گرفتن این مطالب و حد مطلوب شاخصهای یادشده، وضعیت سازگاری درونی و روایی ابزار این پژوهش در قالب جدول ۵ نشان داده شده است. لازم به ذکر است، نظر به اینکه محاسبه میزان شاخصهای میانگین واریانس مشترک و بیشینه واریانس مشترک، مستلزم توجه به مربع ضرایب همبستگی میان متغیرها است در جدول ۴ این ضرایب نشان داده شده است.

همان‌گونه که در جدول ۵ مشخص است، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب، همگی از حداقل میزان قابل قبول بیشتر است و وجود سازگاری درونی را در میان گویه‌ها مورد تأیید قرار می‌دهد. افزون بر این، شاخصهای روایی واگرا نیز نشان‌دهنده تفاوت مثبت میان میانگین واریانس مستخرج و دو شاخص است. بنابراین از دید روایی واگرا نیز ابزار طراحی شده مورد تأیید قرار گرفته است. هم‌چنین، بررسی شاخص میانگین واریانس مستخرج نیز نشان‌دهنده وضعیت مطلوب همگرایی گویه‌ها با یکدیگر است؛ با این حال، این امر در زمینه متغیر مثبت‌اندیشی تا حد بسیار اندکی صادق نیست؛ چرا که شاخص میانگین واریانس مستخرج این متغیر برابر با ۰/۴۹ است که ۰/۰۱ کمتر از حد استاندارد آن است؛ با وجود این، نظر به اختلاف بسیار اندک میان وضعیت موجود و مطلوب این شاخص از یک سو و هم‌چنین، وضعیت مطلوب شاخصهای سازگاری درونی، روایی واگرا و بارهای عاملی گویه‌های مرتبط با این متغیر (جدول ۲) از سوی دیگر، می‌توان با اندکی اغماض وضعیت کلی آن را مورد تأیید قرار داد.

جدول ۴: همبستگی میان متغیرها

میانگین واریانس مشترک	بیشینه واریانس مشترک	مؤلفه‌ها	امانتداری	نظم	سعه صدر	خیرخواهی	مسئولیت‌پذیری	مثبت‌اندیشی	تعاون	جوآنمردی	خوشرفتاری	کرامت	عدالت	خردورزی
۰/۴۲	۰/۵۲	امانتداری	۱											
۰/۴۲	۰/۵۲	نظم	۰/۶۲	۱										
۰/۴۳	۰/۴۹	سعه صدر	۰/۷۰	۰/۶۷	۱									
۰/۴۳	۰/۵۲	خیرخواهی	۰/۶۴	۰/۶۴	۰/۷۰	۱								
۰/۴۴	۰/۵۲	مسئولیت‌پذیری	۰/۷۱	۰/۶۶	۰/۶۳	۰/۶۲	۱							
۰/۴۳	۰/۴۸	مثبت‌اندیشی	۰/۶۴	۰/۵۸	۰/۶۹	۰/۶۸	۰/۶۹	۱						
۰/۵۱	۰/۵۷	تعاون	۰/۶۷	۰/۷۲	۰/۶۸	۰/۷۱	۰/۶۸	۰/۶۸	۱					
۰/۴۵	۰/۵۸	جوآنمردی	۰/۷۲	۰/۶۶	۰/۶۹	۰/۷۲	۰/۶۶	۰/۷۲	۰/۷۲	۱				
۰/۳۷	۰/۴۸	خوشرفتاری	۰/۶۱	۰/۵۷	۰/۵۹	۰/۵۰	۰/۶۴	۰/۶۱	۰/۶۹	۰/۵۹	۱			
۰/۴۳	۰/۵۴	کرامت	۰/۵۹	۰/۶۴	۰/۶۲	۰/۷۲	۰/۶۰	۰/۶۷	۰/۷۳	۰/۶۲	۰/۶۸	۱		
۰/۴۸	۰/۵۸	عدالت	۰/۷۲	۰/۶۴	۰/۶۵	۰/۷۲	۰/۷۰	۰/۶۶	۰/۷۵	۰/۷۸	۰/۶۷	۰/۶۸	۱	
۰/۴۰	۰/۵۳	خردورزی	۰/۵۳	۰/۷۰	۰/۶۰	۰/۵۹	۰/۶۴	۰/۶۶	۰/۷۳	۰/۶۰	۰/۵۵	۰/۶۷	۰/۶۴	۱

جدول ۵: شاخصهای پایایی و روایی ابزار پژوهش

مؤلفه‌ها	سازگاری درونی		روایی همگرا	روایی واگرا	
	پایایی مرکب	آلفای کرونباخ		تفاضل میانگین واریانس مشترک و مستخرج	تفاضل بیشینه واریانس مشترک و مستخرج
امانتداری	۰/۸۵	۰/۸۵	۰/۵۴	۰/۱۲	۰/۰۲
نظم	۰/۸۱	۰/۸۱	۰/۵۳	۰/۱۱	۰/۰۱
سعه صدر	۰/۸۶	۰/۸۳	۰/۵۰	۰/۰۷	۰/۰۱
خیرخواهی	۰/۹۱	۰/۹۱	۰/۶۳	۰/۲۰	۰/۱۱
مسئولیت‌پذیری	۰/۸۲	۰/۸۱	۰/۵۳	۰/۰۹	۰/۰۱
مثبت‌اندیشی	۰/۸۱	۰/۷۹	۰/۴۹	۰/۰۶	۰/۰۱
تعاون	۰/۸۲	۰/۸۵	۰/۵۸	۰/۰۷	۰/۰۱
جوآنمردی	۰/۸۱	۰/۸۷	۰/۶۳	۰/۱۸	۰/۰۵
خوشرفتاری	۰/۸۱	۰/۸۰	۰/۵۰	۰/۱۳	۰/۰۲
کرامت	۰/۸۷	۰/۸۵	۰/۵۸	۰/۱۵	۰/۰۴
عدالت	۰/۸۰	۰/۸۷	۰/۵۹	۰/۱۱	۰/۰۱
خردورزی	۰/۸۱	۰/۸۳	۰/۵۵	۰/۱۵	۰/۰۲

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف این پژوهش، ساخت و اعتباریابی مقیاسی به منظور ارزیابی رفتارهای شهروندی کارکنان مبتنی بر آموزه‌های اسلامی بود. همان‌گونه که در یافته‌های پژوهش مشخص شد، شاخصهای برازش از انطباق مطلوب میان الگوی اندازه‌گیری پژوهشگران با الگوی اندازه‌گیری نهفته در درون داده‌های تجربی حکایت داشت؛ چنین امری نشان‌دهنده این است که گویه‌های این پژوهش در ارزیابی مفاهیم مربوط به خود از دقت بسیاری برخوردار است؛ افزون بر این، بررسی دیگر شاخصهای مربوط به سازگاری درونی و روایی همگرا و واگرا نیز حاکی بود که مجموعه گویه‌های ارزیابی هر مفهوم، نه تنها با یکدیگر انسجام درونی مطلوبی دارد، بلکه نسبت به گویه‌های مربوط به دیگر مفاهیم نیز تمایز مطلوبی دارد. در بیانی کلی، نتایج تحلیل داده‌ها نشان‌دهنده این بود که گویه‌های سنجش رفتارهای شهروندی کارکنان، نسبت به مفاهیم مورد سنجش خود منحصر به فرد است و بر این اساس، این امکان را دارد که در ارزیابی رفتارهای شهروندی کارکنان با رویکردی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی با اطمینان مورد استفاده قرار گیرد.

افزون بر این، جنبه نوآورانه این پژوهش نسبت به دیگر پژوهشها نیز ارزیابی رفتارهای شهروندی مبتنی بر آموزه‌های دینی است که پیش از این مورد غفلت واقع شده بود؛ با این حال، بحث درباره این نکته نیز ضروری است که مفاهیمی که در این پژوهش به عنوان رفتارهای شهروندی معرفی و مورد سنجش قرار گرفت، ممکن است در یک سازمان به عنوان رفتاری فرانقش و یا شهروندی به شمار رود و در سازمانی دیگر جزئی از عملکرد و رفتارهای مورد انتظار کارکنان به حساب آید؛ چرا که فرانقش و یا مورد انتظار بودن ماهیت هر رفتار به شرح شغل و وظایفی وابسته است که سازمان برای کارکنان خود تعیین می‌کند؛ از این رو در ارزیابی رفتارهای شهروندی کارکنان و انتخاب مؤلفه‌های آن، باید توجه کرد که آیا مؤلفه مورد سنجش در آن سازمان خاص، ماهیتاً فرانقش است یا خیر.

بحث دیگر به قرارگیری این ابزار در کنار دیگر ابزارهای سنجش مفهوم رفتارهای شهروندی معطوف است. بدیهی است، هدف ابزارها و الگوهای مختلف به منظور سنجش یک مفهوم واحد، تکمیل ادبیات نظری و توسعه دامنه انتخاب پژوهشگران و مدیران سازمانها در گزینش ابزار مناسب برای پایش آن مفاهیم است؛ از این رو، ابزار این پژوهش نیز اگر چه بر آموزه‌های اسلامی

مبتنی است، می‌تواند به عنوان مکمل و نه جایگزین در کنار دیگر ابزارها در نظر گرفته شود و مورد استفاده قرار گیرد.

سرانجام با توجه به اینکه بروز و ظهور رفتارهای شهروندی با رویکردی مبتنی بر آموزه‌های دینی، مانند هر رفتار دیگری به وجود شرایطی منوط است که شکل‌گیری و پایداری آن را تقویت کند به مدیران سازمان مورد مطالعه پیشنهاد می‌شود در گام نخست، عوامل مؤثر بر شکل‌گیری این رفتارها را در فراخوانهای پژوهشی خود مورد توجه قرار دهند و حتی الامکان از طریق مصاحبه با کارکنان خود، علل و شرایط زمینه‌ای بروز این رفتارها را شناسایی کنند. قاعدتاً در گام دوم آنچه حائز اهمیت است، توجه به بهبود و توسعه این رفتارها در برنامه‌های راهبردی و نقشه راه توسعه منابع انسانی سازمان است.

یادداشت

۱ - مقدار خطا برابر با ۰/۰۷ لحاظ شده است.

منابع فارسی

رعنائی کردشولی، حبیب‌اله؛ شکر، عبدالعلی؛ پورمولا، سید محمد هاشم؛ شهیدیان، زهراسادات (۱۳۹۲). تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی. *دوفصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی*.

س ۲۱. ش ۱: ۴۵ تا ۸۲.

سعادت، اسفندیار (۱۳۹۳). مدیریت منابع انسانی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها. قلی‌پور، آرزین (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی). تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها.

منابع انگلیسی

- Alotaibi, A. G. (2001). Antecedents of organizational citizenship behavior: A study of public personnel in Kuwait. *Public Personnel Management*, 30(3), 363-376.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management journal*, 26(4), 587-595.
- Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*, 17(4), 357-378.
- Buentello, O., Jung, J., & Sun, J. (2008). Exploring the casual relationships between Organizational Citizenship Behavior, Total Quality Management & Performance. *SWDSI Proceedings*, Decision Science Institute.
- Cheung, M. F. (2013). The mediating role of perceived organizational support in the effects of

- interpersonal and informational justice on organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(6), 551-572.
- Coyle- Shapiro, J. A. M. (2002). A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*, 23(8), 927-946.
- Erkutlu, H. (2011). The moderating role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 32(6), 532-554.
- Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*: University of Akron Press.
- Farh, J.-L., Earley, P. C., & Lin, S.-C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 421-444.
- Farh, J.-L., Zhong, C.-B., & Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, 15(2), 241-253.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Ge, J., Su, X., & Zhou, Y. (2010). Organizational socialization, organizational identification and organizational citizenship behavior: An empirical research of Chinese high-tech manufacturing enterprises. *Nankai Business Review International*, 1(2), 166-179.
- Groth, M. (2005). Customers as good soldiers: Examining citizenship behaviors in internet service deliveries. *Journal of management*, 31(1), 7-27.
- Gruen, T. W. (1995). The outcome set of relationship marketing in consumer markets. *International Business Review*, 4(4), 447-469.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2013). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, Sage Publications.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Marko, S. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th edn. Pearson Prentice Hall Publishing, Upper Saddle River.
- Hu, L. t., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Kumar, A., & Raj, L. (2009). Identification of causes of organizational citizenship behavior: a qualitative study of LIC managers. *Indian Journal of Social Science Researches*, 6(2), 17-28.
- Lambert, S. J. (2000). Added benefits: The link between work-life benefits and organizational citizenship behavior. *Academy of Management journal*, 43(5), 801-815.
- Lee, Y.-K., Nam, J.-H., Park, D.-H., & Ah Lee, K. (2006). What factors influence customer-oriented prosocial behavior of customer-contact employees. *Journal of services marketing*, 20(4), 251-264.
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management journal*, 43(4), 738-748.
- Mayfield, C. O., & Taber, T. D. (2010). A prosocial self-concept approach to understanding organizational citizenship behavior. *Journal of managerial psychology*, 25(7), 741-763.
- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management journal*, 37(6), 1543-1567.
- Morrison, E. W. (1996). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. *Human Resource Management*, 35(4), 493.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational

- leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students*. Italy: Pearson Education Limited.
- Smith, C., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of applied psychology*, 68(4), 653.
- Syna Desivilya, H., Sabag, Y., & Ashton, E. (2006). Prosocial tendencies in organizations: The role of attachment styles and organizational justice in shaping organizational citizenship behavior. *International Journal of Organizational Analysis*, 14(1), 22-42.
- Turnipseed, D. (1996). Organization citizenship behaviour: an examination of the influence of the workplace. *Leadership & Organization Development Journal*, 17(2), 42-47.
- Turnipseed, D. L., & Rassuli, A. (2005). Performance Perceptions of Organizational Citizenship Behaviours at Work: a Bi- Level Study among Managers and Employees. *British Journal of Management*, 16(3), 231-244.
- Vaughan, B., & Renn, R. (1999). Customer service citizenship behavior: Bridging the employee-customer relationship. *Advances in the Management of Organizational Quality*, 4(1), 151-186.
- Vondey, M. (2010). The relationships among servant leadership, organizational citizenship behavior, person-organization fit, and organizational identification. *International Journal of Leadership Studies*, 6(1), 3-27.
- Werts, C. E., Linn, R. L., & Jöreskog, K. G. (1974). Intraclass reliability estimates: Testing structural assumptions. *Educational and Psychological measurement*, 34(1), 25-33.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.
- Yoon, M. H., & Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research*, 56(8), 597-611.

