

اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی: ساخت پرسشنامه‌ای

مبتنی بر نظریه خصیصه مکنون

Measuring organizational citizenship behavior: Design questionnaires based on latent trait theory

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۴/۱۹، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۵/۹/۲۸، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۱

E. Alizadeh., (Ph.D)

ابراهیم علیزاده^۱

Abstract: The aim of this paper was to use the existing research literature on the concept of organizational citizenship behavior (OCB) and its components is a questionnaire designed to measure organizational citizenship behavior, and then put it in the framework of the psychometric properties of the estimated latent trait theory (LTT). First, a conceptual model with two-dimensional orientation OCB (Organization for Cooperation and orientation orientation developer-protecting) design that includes six factors: conscientiousness, sportsmanship, civic virtue, promising, personal development and commitment to ethical principles. Then, based on indicators introduced in the model, a 15-question questionnaire was written. After collecting data, the slope parameters, parameter threshold intersection response classes, Information function and reliability of the questionnaire were analyzed using graded response model (GRM). The results showed that the psychometric properties of the questionnaire were very acceptable and Favorable. Made questionnaire in this study can accurately differentiate between the organizational citizenship behavior and let them measure the level of civic behavior.

Keywords: organizational citizenship behavior-latent trait theory- graded response model-questionnaire.

چکیده: هدف پژوهش حاضر که با استفاده از پیشینه پژوهشی موجود درباره مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و عوامل تشکیل‌دهنده آن، یک پرسشنامه کوتاه برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی طراحی نماید و سپس ویژگی‌های روان‌سنجی آن را در چارچوب نظریه خصیصه مکنون برآورد نماید. ابتدا یک مدل مفهومی با جهت‌گیری دو بُعدی رفتار شهروندی سازمانی (جهت-گیری سازمان-همکاران و جهت‌گیری توسعه‌دهنده-حفاظت‌کننده) طراحی شد که دربردارنده شش عامل وجدان کاری، جوانمردی، فضیلت شهروندی، امیدبخشی، توسعه شخصی و پایبندی به اصول اخلاقی است. سپس براساس شاخص‌های معرفی شده در مدل، یک پرسشنامه ۱۵ سؤالی نوشته شد. پس از گردآوری داده‌ها، پارامترهای شیب، پارامتر آستانه تقاطع طبقات پاسخ‌دهی، تابع آگاهی و ضریب پایایی پرسشنامه با استفاده از مدل پاسخ مدرج تحلیل شد. نتایج به‌دست آمده، نشان داد که ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه از وضعیت بسیار قابل قبولی برخوردارند و پرسشنامه ساخته‌شده با دقت بالایی می‌تواند بین میزان رفتارهای شهروندی کارکنان تمایز بگذارد و آن را اندازه‌گیری نماید.

کلید واژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، نظریه خصیصه مکنون، مدل پاسخ مدرج، پرسشنامه کوتاه.

مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی^۱، مجموعه‌ای از کمک‌های فردی^۲ شاغل در محیط کار (آرگان و ریان^۳، ۱۹۹۵: ۷۷۵)، مانند نوع‌دوستی^۴، وظیفه‌شناسی^۵، جوانمردی^۶، تواضع^۷ و فضیلت شهروندی^۸ است که به‌عنوان یک نوع رفتار سازمانی در حفظ و بهبود بافت اجتماعی و روان‌شناختی محیط کار نقش دارد و از عملکرد شغلی حمایت می‌کند (آرگان، ۱۹۹۷: ۹۱). انجام این رفتار اختیاری بوده و به‌طور رسمی در شرح وظایف شاغل و ارزیابی عملکرد او به آن اشاره نمی‌شود و در صورت انجام چنین رفتارهایی، شاغل مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد (آرگان، ۱۹۸۸: ۴).

فراتحلیل انجام‌شده در حوزه پیامدهای رفتار شهروندی سازمان نشان می‌دهد (پودساکف، بلومه، وایتینگ و پودساکف^۹، ۲۰۰۹) که پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در سه حوزه فردی، واحد کاری و سازمان قابل بررسی است. عملکرد شغلی بالا، کاهش رفتارهای خروج^{۱۰} مانند غیبت و ترک شغل از جمله پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در حوزه فردی است. افزایش اثربخشی سازمان، بهبود رضایت مشتریان و کاهش میزان ترک شغل کارکنان شاغل در یک واحد کاری از جمله پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در حوزه واحد کاری به‌شمار می‌آید. سرانجام وجود رفتار شهروندی به‌طور کلی می‌تواند باعث کاهش هزینه‌ها و افزایش اثربخشی سازمان و در نهایت افزایش بهره‌وری کل سازمان را به‌همراه داشته باشد.

مفهوم رفتار شهروندی سازمان یک سازه روان‌شناختی است (آرگان، ۱۹۹۷) و بیش از سه دهه از زمانی که بتمن و آرگان^{۱۱}، برای نخستین بار این مفهوم را تشریح کردند،

-
1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)
 2. Individual contributions
 3. Organ & Ryan
 4. Altruism
 5. Conscientiousness
 6. Sportsmanship
 7. Courtesy
 8. Civic virtue
 9. Podsakoff., Blume., Whiting., & Podsakoff
 10. Withdrawal behaviors
 11. Bateman & Organ

گذشته است (بتمن وارگان^۱، ۱۹۸۳) و تاکنون چندین پرسشنامه برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی ساخته شده است که پرسشنامه طراحی شده به وسیله کمیل و احمد^۲ (۲۰۱۴)، نت‌مایر، بولس، مک‌کی و مک‌موریان^۳ (۱۹۹۷)، مورمن و بلکلی^۴ (۱۹۹۵)، ونداین، گراهام و داینچ^۵ (۱۹۹۴)، ویلیامز و اندرسون^۶ (۱۹۹۱)، پودساکف، مکنزی، مورمان و فتر^۷ (۱۹۹۰) از آن جمله هستند.

شیوه رایج برآورد پایایی پرسشنامه‌های ساخته شده برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی، استفاده از آلفای کرانباخ است. فرمول آلفای کرانباخ اگرچه شواهد مناسبی برای پایایی فراهم می‌کند؛ اما، نمی‌تواند نشان دهد که پرسشنامه با چه دقتی رفتار شهروندی کارکنان را در طول پیوستار خصیصه مکنون اندازه‌گیری می‌کند. علاوه بر این، پژوهش‌گران برای گردآوری شواهد اعتبار سازه پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی بیشتر از تحلیل عاملی اکتشافی یا تائیدی استفاده نموده‌اند (کمیل و احمد^۸، ۲۰۱۴؛ رحمان، سلیمان، نصیر و عمر^۹، ۲۰۱۳؛ مورمن و بلکلی، ۱۹۹۵؛ ونداین و همکاران^{۱۰}، ۱۹۹۴). انجام تحلیل عاملی اکتشافی یا تائیدی برای گردآوری شواهد اعتبار سازه نیز نمی‌تواند اطلاعات قابل قبولی فراهم کند. زیرا، تحلیل عاملی، ماتریس داده‌های خام را تلخیص نموده یا آن‌را با یک مدل مفهومی از پیش تعریف شده، آزمون می‌کند؛ اما، یافته‌های به دست آمده از تحلیل عاملی آشکار نمی‌کند که آیا بین نمره‌های خام مشاهده شده و ساختار زیربنایی سؤال‌های پرسشنامه یک تابع منطقی وجود دارد یا خیر؛ یعنی آیا افرادی که گزینه‌های سطح بالا (مانند موافقم یا کاملاً موافقم) را انتخاب می‌کنند در حالت کلی نیز رفتارهای شهروندی بیشتری انجام می‌دهند یا خیر و بالعکس این مسئله نیز وجود دارد.

-
1. Bateman & Organ
 2. Kamil & Ahmad
 3. Netemeyer., Boles., Mckee., & McMurrian
 4. Moorman & Blakely
 5. Van Dyne., Graham., & Dienesch
 6. Williams & Anderson
 7. Podsakoff., MacKenzie., Moorman., & Fetter
 8. Kamil & Ahmad
 9. Rahman., Sulaiman., Nasir., & Omar
 10. Van Dyne., Graham & Dienesch

با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد شاغل و بهره‌وری سازمان (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۹) پژوهشگران و کارشناسان رفتار سازمانی کشور نیز برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌های متفاوتی استفاده می‌کنند که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به پرسشنامه پودساکف و همکاران (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۵)، پرسشنامه ویلیامز و اندرسون (نوری، صباحی، صلاحیان و صمیم، ۱۳۹۱؛ عریضی سامانی و ذاکر فرد، ۱۳۸۹؛ ارشدی و هاشمی شیخ‌شبابی، ۱۳۸۸) اشاره کرد. هدف سازندگان پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی این است که جایگاه شاغلین یک سازمان را از نظر میزان انجام رفتار شهروندی بر روی یک پیوستار مشخص کند. این پیوستار در نظریه اندازه‌گیری خصیصه مکنون به نام پیوستار خصیصه مکنون شناخته می‌شود (آیالا^۱، ۲۰۰۹). اما، دستیابی به هدف مذکور بنا به دلایلی که یاد شد، با دشواری مواجه است؛ زیرا، مفهوم پایایی و اعتبار در نظریه کلاسیک آزمون^۲ که مبنای برآورد ویژگی‌های روان‌سنجی آن پرسشنامه‌ها قرار گرفته است از یکدیگر جدا هستند. برای حل این مسئله نیاز است که از یک نظریه اندازه‌گیری استفاده شود که به‌طور هم‌زمان بتواند شواهد پایایی و اعتبار پرسشنامه را فراهم نماید. نظریه خصیصه مکنون^۳ به‌عنوان پیشرفته‌ترین نظریه اندازه‌گیری از چنین قابلیت‌هایی برخوردار است.

نظریه خصیصه مکنون، یک نظریه مدل‌محور است که با استفاده از مدل‌های آن می‌توان، نمره‌های خام پاسخ‌گویان را به نمره واقعی تبدیل کرد و اطلاعات دقیق‌تری درباره ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه (مانند میزان پایایی نمره‌های پرسشنامه در طول پیوستار خصیصه مکنون، میزان کارایی هر یک از گزینه‌های پاسخ‌دهی و میزان ضریب شیب هر سؤال) به‌دست آورد. بهره‌گیری از مدل‌های نظریه خصیصه مکنون می‌تواند بسیاری از مشکلات مربوط به ساخت پرسشنامه و اندازه‌گیری خصیصه‌های مکنون را حل نماید (کانه^۴، ۲۰۱۳) و طی سه دهه گذشته تاکنون از این نظریه برای حل مسائل مربوط به سنجش و اندازه‌گیری سازه‌های مربوط به رفتار سازمانی استفاده‌شده است

-
1. Ayala
 2. Classical Test Theory (CTT)
 3. Latent Trait Theory
 4. Kane

اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی: ساخت پرسشنامه‌ای...

(پارسونز و هولین^۱، ۱۹۸۲؛ تاکالکار و کوور^۲، ۱۹۹۴؛ تسوتسومی و همکاران^۳، ۲۰۰۹؛ کارتر، دلال، لاکه، لین و زیکار^۴، ۲۰۱۱).

کیفیت پژوهش‌های سازمانی در گام نخست، وابسته به کیفیت ابزار اندازه‌گیری است و چنانچه ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه کیفیت قابل قبولی نداشته باشد، هرگونه نتیجه‌گیری به‌عمل‌آمده براساس نمره‌های آن نیز گمراه‌کننده خواهد بود (هینکین^۵، ۱۹۹۵). هدف پژوهش حاضر این است که بر مبنای پیشینه پژوهش یک پرسشنامه کوتاه برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی بسازد که هر یک از گزینه‌های پاسخ-دهی سؤال‌های پرسشنامه با سطح رفتار شهروندی سازمانی ارتباط زیادی داشته باشد و با دقت بالایی بتواند افراد را از لحاظ سطح رفتار شهروندی سازمانی تفکیک نماید و علاوه بر این دقت اندازه‌گیری مجموعه سؤال‌های پرسشنامه در طول پیوستار رفتار شهروندی سازمانی از ضریب بالایی برخوردار باشد.

پیشینه پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتار فرانقشی^۶ و رفتارهای فراتر از تعهدات شغلی^۷ تعریف شده است که بسیاری از مشاهده‌گران (حتی خود شاغل) نمی‌توانند تمایز دقیقی بین این رفتارها بگذارند. به‌نظر می‌رسد که عدم تمایز بین مفهوم نقش و مفهوم شغل باعث ایجاد ابهام در تعیین عامل‌های تشکیل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی شده است (آرگان، ۱۹۹۷). صاحب‌نظران مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، نظرات متفاوتی درباره عامل‌های تشکیل‌دهنده رفتار سازمانی دارند.

بررسی دقیق پیشینه رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد که پژوهشگران ابتدا این سازه را فقط دربردارنده دو عامل می‌دانستند؛ به‌طوری‌که اسمیت، آرگان و نیر^۸

-
1. Parsons & Hulin
 2. Takalkar & Coover
 3. Tsutsumi & et.al
 4. Carter., Dalal., Lake., Lin & Zickar
 5. Hinkin
 6. Exterarole
 7. Requirement
 8. Smith., Organ., & Near

(۱۹۸۳) فرض می‌کردند که رفتار یاریگرانه (جوانمردی) و انطباق عمومی^۱ عامل‌های رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل می‌دهند. با گذشت پنج سال از معرفی رفتار شهروندی سازمانی توسط اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۳)، ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را سازه‌ای تعریف کرد که از پنج عامل نوع دوستی، تواضع، باوجدان بودن، فضیلت شهروندی و جوانمردی تشکیل شده است. پودساکف، مکنزی، پینی و بچراچ (۲۰۰۰) با بررسی عامل‌های تشکیل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که تقریباً ۳۰ نوع (عامل) رفتار شهروندی سازمانی توسط پژوهشگران معرفی شده است و همپوشانی زیادی بین آن‌ها وجود دارد. به همین دلیل پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) عامل‌هایی را که با یکدیگر همپوشانی زیادی داشت را با یکدیگر ادغام کرده و هفت نوع متمایز از رفتار شهروندی سازمانی را معرفی کردند که سازه رفتار شهروندی سازمانی را شکل می‌دهد. این رفتارها عبارت‌اند از:

الف- رفتار یاریگرانه^۲: یکی از مهم‌ترین عامل‌های رفتار شهروندی سازمانی است که به‌عنوان کمک داوطلبانه به دیگران جهت جلوگیری یا رفع مسائل و مشکلات کاری آن‌ها تعریف می‌شود. شاغل دارای رفتار شهروندی از روی حُسن نیت تلاش می‌کند تا با ایجاد آرامش^۳ و ایجاد انگیزه در همکاران، حل اختلافات و تعارضات بین فردی، مشکلات کاری همکاران خود را به کمترین سطح ممکن کاهش دهد. چنین افرادی به افراد تازه‌کار نیز کمک می‌کنند تا با نحوه انجام وظایف شغلی جدید خود آشنا شوند. انجام چنین رفتارهایی در درازمدت باعث می‌شود که فرد یک الگوی مناسب رفتاری را در بین واحد کاری گسترش دهد.

ب- جوانمردی: تحمل ناراحتی‌های اجتناب‌ناپذیر به‌وجود آمده در سازمان و انجام کار بدون گله و شکایت. افراد دارای جوانمردی، اگر دیگران موقعیت ناراحت‌کننده‌ای برای آن‌ها به‌وجود بیاورند، ناراحت نمی‌شوند و در مقابل حتی زمانی که اوضاع بر وفق مراد - آنان نیست، نگرش مثبتی را نشان می‌دهند. برای نمونه حتی هنگامی که دیگران مطابق با پیشنهادهاى آن‌ها عمل نمی‌کنند، ناراحت نمی‌شوند و این توانایی را دارند که از منافع شخصی به خاطر دستیابی گروه یا سازمان به موفقیت صرف‌نظر کنند. به همین دلیل

-
1. Generalized compliance
 2. Helping behavior
 3. Peacemaking

مدیران چنین افرادی، زمان زیادی را برای بررسی شکایات و گله‌مندی‌ها صرف نمی‌کنند.

ج- وفاداری سازمانی^۱: به‌عنوان یک رفتار داوطلبانه در راستای حفاظت از منافع سازمان و حمایت از ایجاد اهداف سازمانی جدید تعریف می‌شود. ارتقای جایگاه سازمان نزد دیگران، حفاظت و دفاع از تهدیدات بیرونی و متعهد ماندن به سازمان در شرایط سخت از شاخص‌های اصلی وفاداری سازمانی محسوب می‌شود.

د- توافق سازمانی^۲: توافق سازمانی یعنی پذیرش درونی و پایبند بودن کامل به قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی توسط شاغل است، حتی زمانی که ناظر بیرونی برای ارزیابی رفتار شاغل وجود ندارد. برای نمونه، چنین افرادی سر وقت تعیین‌شده در سازمان حضور می‌یابند و وظایف خود را به‌طور دقیق انجام می‌دهند.

ه- ابتکار عمل فردی: ابتکار عمل فردی به معنی این است که شاغل، هنگام انجام وظایف شغلی از حداقل‌های تعیین‌شده فراتر رود و تلاش کند که با ابتکار و خلاقیت خود، وظایف شغلی‌اش را به بهترین وجه ممکن انجام دهد و افزون بر مسئولیت‌های شغلی به‌صورت داوطلبانه مسئولیت‌های جدیدی را بپذیرد.

و- فضیلت شهروندی: مشارکت سازنده در فعالیت‌های سیاسی سازمان است. علاوه بر این گزارش فعالیت‌ها یا اقدامات مشکوک توسط دیگران، شرکت فعال در جلسات سازمانی نیز جزء عامل فضیلت شهروندی محسوب می‌شود.

ز- توسعه فردی^۳: توسعه فردی به‌مجموعه اقداماتی اشاره دارد که فرد برای بهبود دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز شغلی خود به کار می‌گیرد (مانند حضور داوطلبانه در رده‌ها یا کارگاه‌های آموزشی، آگاه شدن از آخرین تحولات علمی مربوط به حوزه کاری از طریق مطالعه کتاب). شواهد بسیار زیادی وجود ندارد تا نشان دهد که این عامل جزء عامل‌های تشکیل‌دهنده سازه رفتار شهروندی است.

پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند (سوفیا، مارینوا و ون داین^۴، ۲۰۱۰؛ مون، ون داین و وروبل^۵، ۲۰۰۵) که سازه رفتار شهروندی یک مدل سرکمپلکس^۱ است و دو محور اصلی

-
1. Organizational loyalty
 2. Organizational compliance
 3. Selfdevelopment
 4. Sophia., Moon & Van Dyne
 5. Moon, Van Dyne & Wrobel

دارد. در محور اول، جهت‌گیری رفتار شهروندی معطوف به سازمان یا افراد است؛ برای نمونه، جهت رفتار جوانمردی به سوی افراد است، در حالی که جهت رفتار اطاعت کردن، به سوی سازمان است. در محور دوم، جهت‌گیری رفتار شهروندی توسعه‌دهنده یا حفاظت‌کننده است. رفتارهای توسعه‌دهنده به آن نوع از رفتار شهروندی گفته می‌شود که سازمان یا افراد سازمان را به سوی رشد و توسعه هدایت می‌کند (مانند رفتارهای یاریگرانه یا نوآوری). رفتارهای حفاظت‌کننده (مانند جوانمردی) نیز آن نوع از رفتار شهروندی است که یا از ارزش‌ها یا هنجارهای موجود محافظت کرده یا از رفتارهای ناخوشایند یا غیراخلاقی پیشگیری می‌کند.

مدل سرگمپلکس رفتار شهروندی سازمانی، چارچوبی برای ارزیابی پرسشنامه‌های ساخته‌شده در این حوزه فراهم می‌آورد. بر این اساس، از لحاظ جهت‌گیری رفتار، همسانی قابل قبولی بین عوامل پرسشنامه‌های طراحی‌شده وجود ندارد؛ برای نمونه، ساختار پرسشنامه کمیل و احمد^۲ (۲۰۱۴) بیشتر معطوف به رفتارهای حفاظت‌کننده است؛ زیرا، از بین چهار عامل تشکیل‌دهنده پرسشنامه (نوع‌دوستی، فضیلت شهروندی، حمایت از استانداردهای اخلاقی سطح بالا و حذف آسیب)، فقط عامل فضیلت شهروندی، جهت‌گیری توسعه‌ای دارد. هم‌چنین، پرسشنامه پودساکف، مکنزی، مورمان و فلتر، (۱۹۹۰) که یکی از پرکاربردترین پرسشنامه‌های رفتار سازمانی محسوب می‌شود، نیز بیشتر معطوف به رفتارهای حفاظت‌کننده است؛ زیرا، از بین پنج عامل تشکیل‌دهنده پرسشنامه (نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع و فضیلت شهروندی) فقط عامل فضیلت شهروندی، جهت‌گیری توسعه‌ای دارد.

در مقابل پرسشنامه‌های مبتنی بر جهت‌گیری حفاظت‌کننده، پرسشنامه‌هایی نیز وجود دارند که جهت‌گیری اصلی آن‌ها بر پایه رفتارهای توسعه‌دهنده است؛ برای نمونه، ساختار پرسشنامه‌ی نتمایر و همکاران (۱۹۹۷) بیشتر معطوف به رفتارهای توسعه‌دهنده است و از بین سه عامل پرسشنامه (رفتار یاریگرانه، فضیلت شهروندی و جوانمردی)، فقط عامل جوانمردی، جهت‌گیری حفاظت‌کننده دارد. هم‌چنین، پرسشنامه مورمن و بلکلی (۱۹۹۵: ۱۳۲-۱۳۱)، نیز ساختار توسعه‌دهنده دارد و از بین عوامل تشکیل-

-
1. Circumplex
 2. Kamil & Ahmad

دهنده پرسشنامه (رفتارهای یاریگرانه بین فردی، ابتکار عمل فردی، وفاداری تقویت-کننده^۱، صنعت شخصی^۲)، فقط عامل صنعت شخصی جهت‌گیری حفاظت‌کننده دارد. مطابق با مدل سرکمپلکس، پرسشنامه‌هایی نیز وجود دارند که سؤال‌های آن‌ها دربردارنده هر دو بعد رفتار شهروندی معطوف به فرد و رفتار شهروندی معطوف به سازمان هستند که پرسشنامه ساخته‌شده توسط ویلیام و اندرسون (۱۹۹۱) که دارای ۱۴ سؤال است که نیمی از سؤال‌های آن درون مؤلفه رفتار شهروندی معطوف به فرد و نیمی دیگر از سؤال‌های آن معطوف به سازمان هستند.

در مقابل مدل سرکمپلکس، پرسشنامه‌هایی نیز وجود دارند که جهت‌گیری خاصی ندارند و سازندگان پرسشنامه تلاش کرده‌اند که عامل‌های تشکیل‌دهنده سازه رفتار شهروندی را شناسایی کنند و برای آن‌ها سؤال‌هایی را بسازند. برای نمونه پرسشنامه پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) با ۲۴ سؤال، پنج عامل نوع‌دوستی، تواضع، جوانمردی، فضیلت شهروندی و وجدان کاری را اندازه‌گیری می‌کند. پرسشنامه پودساکف و مکنزی (۱۹۹۴) با ۱۴ سؤال، سه عامل کمک، فضیلت شهروندی و جوانمردی را اندازه‌گیری می‌کند. هم‌چنین ونداین و همکاران^۳ (۱۹۹۴) یک مدل پنج عاملی از رفتار شهروندی سازمانی ارائه کردند و سپس یک پرسشنامه بر این اساس ساختند. این پرسشنامه با ۳۴ سؤال، پنج عامل که شامل وفاداری^۴ (یعنی داشتن علاقه و تعهد به سازمان)، اطاعت^۵ (یعنی اطاعت و پیروی از قوانین و مقررات سازمان)، و سه نوع مشارکت سازنده با همکاران که شامل مشارکت اجتماعی (یعنی داشتن تعاملات اجتماعی مناسب با همکاران)، مشارکت حمایتی (یعنی ارائه پیشنهادها و راهکارهای مناسب برای انجام بهتر کارها) و مشارکت کارکردی (کمک به همکار برای به سرانجام رسانیدن یک کار دشوار) است را اندازه‌گیری می‌کند. مورمن و بلکلی (۱۹۹۵)، نیز بدون در نظر گرفتن جهت-گیری رفتار شهروندی به سوی فرد یا سازمان، سازه رفتار شهروندی سازمانی را دربردارنده چهار عامل رفتار یاریگرانه، تقویت‌کننده وفاداری، صنعت شخصی و ابتکار

-
1. Loyal boosterism
 2. Personal industry
 3. Van Dyne., Graham., & Dienesch
 4. Loyalty
 5. Obedience

عمل فردی^۱ تعریف کردند و برای اندازه‌گیری آن پرسشنامه‌ای با ۱۹ سؤال ساختند. رفتار یاریگرانه شبیه به عامل جوانمردی در مدل آرگان است که شاغل قصد دارد تا منافعی را به همکاری برساند (پودساکف، مکنزی، پینی و بچراچ^۲، ۲۰۰۰). تقویت‌کننده وفاداری به رفتاری گفته می‌شود که به منظور معرفی سازمان در سطح جامعه توسط شاغل انجام می‌شود. صنعت شخصی به انجام وظایفی اشاره دارد که فرد تلاش می‌کند که کار سازمان را از آن خودش بداند و به همین دلیل خودش برای کارش یک جدول زمان‌بندی شده تهیه می‌کند و با کمترین خطا، کارش را به سرانجام می‌رساند و حتی زمانی که دلیل موجهی برای کارش دارد، آن را ترک نمی‌کند.

مدل مفهومی

پیش از طراحی پرسشنامه، یک مدل مفهومی براساس بررسی پیشینه پژوهش طراحی شد. برای طراحی مدل مفهومی فرض شد که جهت‌گیری رفتارهای شهروندی بر سه سطح سازمانی، بین فردی و فردی است. عامل وجدان کاری، جوانمردی، فضیلت شهروندی به عنوان جهت‌گیری سازمانی، عامل امیدبخشی و پایبندی به اصول اخلاقی به عنوان جهت‌گیری بین فردی و عامل توسعه شخصی به عنوان جهت‌گیری فردی تعریف شدند. در ادامه هر یک از عوامل تشکیل‌دهنده پرسشنامه، ابتدا تعریف شده و سپس شاخص‌های آن مورد بررسی قرار می‌گیرد.

-
1. Individual initiative
 2. Podsakoff, MacKenzie, Paine., & Bachrach

جدول ۱. تعریف عوامل تشکیل‌دهنده پرسشنامه به همراه شاخص‌های آن

عوامل تشکیل‌دهنده پرسشنامه	شاخص‌های رفتاری
۱- وجدان کاری: یعنی شاغل مسئولیت امور محوله را برعهده گرفته، از مقررات سازمانی تبعیت نموده و همواره به دنبال تأمین منافع سازمان هست.	۱-۱- عدم تعطیل کار بدون دلیل موجه ۱-۲- محافظت از دارایی‌های سازمان
۲- جوانمردی: یعنی شاغل در برابر موقعیت‌های دشوار، شکیبایی به خرج داده و بدون اعتراض یا گلايه‌مندی، وظایف شغلی‌اش را انجام می‌دهد.	۲-۱- خویشتن‌داری در برخورد با انتقادات ۲-۲- متکی بودن به خود برای حل مشکلات ۲-۳- عدم عیب‌جویی از اقدامات سازمان
۳- فضیلت شهروندی: یعنی شاغل در فعالیت‌های سازمانی به‌طور فعالانه شرکت می‌کند و برای بهبود وجهه سازمان تلاش می‌کند.	۳-۱- حضور فعالانه و اظهارنظر در جلسات سازمانی ۳-۲- انجام اقداماتی برای افزایش وجهه سازمان ۳-۳- حمایت از تغییرات مثبت سازمانی
۴- امیدبخشی: یعنی شاغل در شرایط بحرانی، همکارانش را تشویق می‌کند تا برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش نمایند.	۴-۱- دلگرم کردن همکاران به تحمل دشواری‌ها در شرایط سخت ۴-۲- تشویق همکاران هنگام بروز یاس و ناامیدی
۵- توسعه شخصی: یعنی شاغل همواره تلاش می‌کند تا دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز شغل را بهبود دهد.	۵-۱- به‌کارگیری دانش تخصصی خود برای حل مسائل سازمان ۵-۲- استفاده از کوچک‌ترین فرصت برای یادگیری
۶- پایبندی به اصول اخلاقی: یعنی شاغل، اصول اخلاقی را در قبال همکاران و مدیران رعایت می‌نماید.	۶-۱- صداقت در گفتار ۶-۲- پایبند بودن به قول و تعهد خود ۶-۳- غیبت و بدگویی نکردن

برای سنجش هریک از شاخص‌های مدل مفهومی، فقط یک سؤال نوشته شد (به جدول شماره سه مراجعه شود). از این‌رو، پرسشنامه طراحی‌شده برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی، دارای ۱۵ سؤال است که پاسخگو به هر سؤال در یک مقیاس چهار گزینه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، موافقم، کاملاً موافقم) پاسخ می‌دهد. حداقل و حداکثر نمره‌ای که فرد در این پرسشنامه می‌گیرد به ترتیب برابر با ۱۵ و ۶۰ است. لازم به ذکر است که محتوای چهار سؤال به‌صورت منفی نوشته شد تا افرادی که بدون دقت پاسخ می‌دهند، نتوانند نمره بالایی به‌دست بیاورند.

هنگام تعیین شاخص به چند ویژگی توجه شد: اول این‌که شاخص‌هایی که برای هر عامل انتخاب می‌شود، قابل مشاهده باشد؛ زیرا، رفتار شهروندی همان‌گونه که از نام آن نیز پیداست یک رفتار است و ویژگی رفتار نیز، مشاهده‌پذیر بودن آن است. دوم، این‌که

تعداد شاخص‌های انتخاب‌شده برای هر عامل، اندک باشد تا در نتیجه آن تعداد سؤال‌های پرسشنامه نیز کم شود؛ به دلیل آن که در محیط‌های سازمانی پاسخ‌گویان، وقت و حوصله کمتری برای تکمیل پرسشنامه‌های طولانی دارند و جلب مشارکت آنان برای تکمیل پرسشنامه‌های طولانی بسیار دشوار است.

روش پژوهش

روش پژوهش، توصیفی است که می‌خواهد شاخص‌های اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی را در چارچوب نظریه خصیصه مکنون شناسایی نماید. جامعه آماری پژوهش حاضر برای اعتباریابی پرسشنامه نهایی، متشکل از همه کارکنان شاغل یکی از سازمان‌های دولتی مستقر در شهر تهران در سال ۱۳۹۴ هست که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، تعداد ۶۳۳ نفر شاغل انتخاب شدند. سپس برای افزایش دقت نتایج پرسشنامه به سرپرستان بلافصل کارکنان داده شد تا آن‌ها کارکنان تحت سرپرستی خود را از لحاظ رفتارهای شهروندی سازمانی ارزیابی نمایند. بر این اساس، پرسشنامه طراحی‌شده به ۲۴۹ نفر از سرپرستان (مدیر، معاون مدیر، رئیس و کارشناس مسئول) داده شد تا رفتار شهروندی سازمانی کارکنان خود را ارزیابی کنند. هر سرپرست به‌طور متوسط ۲ یا ۳ نفر را ارزیابی کرده است. تعداد ۶۳۳ پرسشنامه به این شیوه، توزیع و جمع‌آوری شد که ۸۰/۹ درصد کارکنان ارزیابی‌شده، مرد و ۱۹/۱ درصد آنان زن بوده‌اند. میانگین و انحراف معیار سن و سابقه شغلی کارکنان ارزیابی‌شده، به ترتیب ۳۷ (۶/۵) و ۱۴ (۶/۵) سال بود.

مدل تحلیل داده‌ها

برای بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه از مدل پاسخ‌مدرج که یکی از مدل‌های نظریه خصیصه مکنون است، استفاده شد. مدل پاسخ‌مدرج برای تحلیل پرسشنامه‌هایی مناسب است که گزینه‌های پاسخ‌دهی درجه‌بندی دارند (مانند طیف لیکرت). این مدل برای هر سؤال دو نوع پارامتر شامل پارامتر آستانه و پارامتر شیب برآورد می‌کند (دیمارس^۱، ۲۰۱۰). پارامتر آستانه نشان می‌دهد که احتمال انتخاب بین

1. Demars

اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی: ساخت پرسشنامه‌ای...

دو گزینه پاسخ‌دهی در چه سطحی از پیوستار خصیصه مکنون، با یکدیگر برابر است. در مقابل پارامتر شیب، نشان می‌دهد که با تغییر در سطح خصیصه مکنون، نمره‌های مورد انتظار سؤال با چه سرعتی تغییر می‌کنند. پس از برآورد پارامترهای آستانه و شیب سؤال، در هر سؤال برای هر آستانه پاسخ‌دهی با استفاده از فرمول زیر یک منحنی ویژه عملیاتی محاسبه می‌شود.

$$P_{ix}^*(\theta) = \frac{\exp[\alpha_i(\theta - \beta_{ij})]}{1 + \exp[\alpha_i(\theta - \beta_{ij})]}$$

x برابر با آستانه است و بنابراین می‌توان نوشت: $x = j = 1, \dots, I$

عدد حاصل از این فرمول نشان می‌دهد که یک پاسخگو به شرط داشتن سطح خاصی از خصیصه مکنون، چقدر احتمال دارد که بین دو گزینه پاسخ‌دهی، بالاتر از سطح آستانه پاسخ دهد. سپس از طریق تفاضل بین احتمال به‌دست‌آمده از فرمول منحنی ویژه عملیاتی، احتمال شرطی پاسخ یک فرد به یک گزینه خاص با فرمول زیر برآورد می‌شود:

$$P_{ix}(\theta) = P_{ix}^*(\theta) - P_{i(x+1)}^*(\theta)$$

لازم به ذکر است که در این پژوهش در چارچوب مدل پاسخ مدرج برای هر سؤال یک پارامتر شیب و سه پارامتر آستانه (تعداد گزینه‌های پاسخ‌دهی منهای یک) برآورد شده است.

یافته‌های پژوهش

فرض اساسی در مدل‌های نظریه خصیصه مکنون این است که یک بُعد غالب در انتخاب گزینه‌های پاسخ‌دهی سؤال‌ها، نقش دارد. به‌همین دلیل قبل از به‌کارگیری مدل پاسخ مدرج، مفروضه تک‌بعدی بودن پرسشنامه اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی بررسی شد. در این پژوهش برای بررسی بُعدیت داده‌ها از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. برای بررسی مفروضه تک‌بعدی بودن داده‌ها معمولاً از ملاک میزان واریانس تبیین

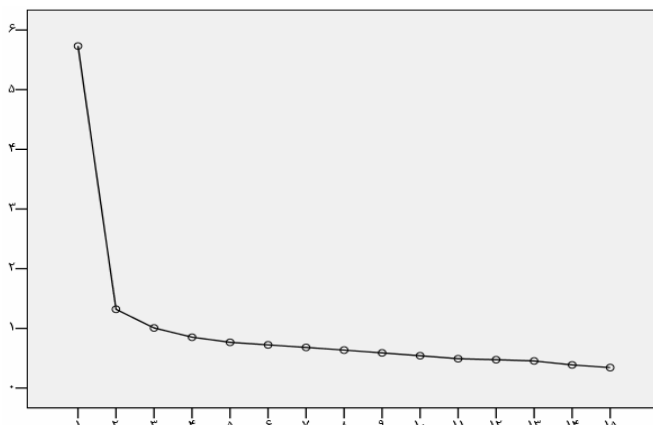
شده عامل اول استخراج شده از ماتریس داده‌ها، استفاده می‌شود که بر این اساس عامل اول، باید دست کم ۲۰٪ واریانس ماتریس را تبیین نماید (ریکاس^۱، ۱۹۷۹).

جدول ۲. ارزش‌های ویژه و درصد واریانس کل استخراج شده از ماتریس داده‌ها

درصد تجمعی واریانس	درصد واریانس تبیین شده	ارزش ویژه ^۲	تعداد عامل
۳۸/۲	۳۸/۲	۵/۷۳	۱
۴۷	۸/۸۰	۱/۳۲	۲
۵۳/۷	۶/۷	۱	۳
۵۹/۴	۵/۷	۰/۸۵	۴

نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد که اولین عامل استخراج شده از ماتریس داده‌ها ۳۸/۲۰ واریانس را تبیین می‌نماید و این در حالی است که دومین عامل، فقط ۸/۸۰ واریانس را تبیین نموده است. کیرسسی، هسو و یو^۳ (۲۰۰۱) با مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که چنانچه در ماتریس داده‌ها، یک عامل غالب و چندین عامل ناچیز وجود داشته باشد، به کارگیری مدل‌های تک‌بعدی نظریه خصیصه مکنون قابل قبول خواهد بود. مفروضه تک‌بعدی بودن، مهم‌ترین مفروضه مدل‌های تک‌بعدی نظریه خصیصه مکنون به شمار می‌رود؛ زیرا، در صورت تک‌بعدی بودن داده‌ها، استقلال موضعی نیز برقرار خواهد بود. علاوه بر واریانس تبیین شده از ماتریس داده‌ها، نمودار سنگ‌ریزه^۴ عوامل استخراج شده از ماتریس داده‌ها نیز ترسیم شد.

-
1. Reckase
 2. Eigenvalues
 3. Kirsici., Hsu & Yu
 4. Scree plot



نمودار ۱. نمودار سنگ‌ریزه‌عوامل استخراج‌شده از ماتریس داده‌های پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

همان‌طور که در نمودار سنگ‌ریزه نیز مشاهده می‌شود بین اولین عامل و دومین عامل یک شیب بزرگ وجود دارد؛ اما، بین عامل دوم با عامل سوم و هم‌چنین عوامل دیگر شیب‌های کوچکی وجود دارد که این نتیجه، شاهدهی برای تک‌بعدی بودن داده‌ها است. پس از اطمینان یافتن در خصوص تک‌بعدی بودن ماتریس داده‌ها، به‌منظور برازش داده‌ها با مدل پاسخ مدرج، الگوی پاسخ‌دهی با استفاده از نرم‌افزار مالتی لوگ^۱ نسخه ۷/۱ تحلیل گردید. برای برآورد پارامترهای هر سؤال از روش بیشینه درست‌نمایی حاشیه‌ای^۲ استفاده شد. پیش از تفسیر ویژگی‌های روان‌سنجی برآورد شده از مدل‌های نظریه خصیصه مکنون باید میزان برازش مدل با داده‌ها بررسی شود؛ زیرا، فقط به شرطی می‌توان اطمینان حاصل کرد که پارامترهای برآورد شده در جامعه آماری نیز برقرار است که مدل استفاده‌شده (مانند مدل پاسخ مدرج استفاده‌شده در این پژوهش) با داده‌های گردآوری‌شده تناسب داشته باشد (دیمارس، ۲۰۱۰).

برای بررسی برازش مدل پاسخ مدرج با داده‌ها، تفاضل بین نسبت نمره‌های مشاهده‌شده و برآورد شده و هم‌چنین خطای معیار برآورد پارامترها و تعداد چرخش‌های صورت گرفته برای همگرا شدن پارامترهای برآورد شده مبنای کار قرار گرفت. نمره‌های برآورد شده در واقع نمره‌های واقعی برآورد شده بر حسب پارامترهای سؤال و سطح

1. MultiLog
2. Marginal maximum likelihood

خصیصه مکنون برای پاسخ‌گویان است. نتایج نشان داد که تفاضل بین نسبت نمره‌های مشاهده‌شده و نمره‌های برآورد شده کمتر از $0/02$ است و این نتیجه نشان می‌دهد که مدل پاسخ مدرج با دقت زیادی می‌تواند پاسخ‌های واقعی را پیش‌بینی نماید. پارامترهای برآورد شده پس از ۲۵ چرخش به همگرایی رسید، به‌گونه‌ای که بیشینه تغییر پارامتر بین چرخش‌های صورت گرفته^۱ در مرحله ۲۴ با ۲۵، کمتر از $0/013$ اختلاف وجود داشت.

متوسط خطای معیار برآورد شیب سؤال‌ها برابر با $0/15$ و هم‌چنین متوسط خطای معیار برآورد پارامترهای آستانه اول، دوم و سوم به ترتیب برابر با $0/28$ ، $0/13$ و $0/12$ است (به جدول دو مراجعه شود). به‌طورکلی با در نظر گرفتن تعداد کم چرخش برای رسیدن به همگرایی در برآورد پارامترها، خطای معیار برآورد پایین و تفاوت ناچیز بین نسبت نمره‌های مشاهده‌شده و برآورد شده، می‌توان بیان کرد که مدل پاسخ مدرج با داده‌ها برازش دارد و مدل مناسبی برای برآورد ویژگی‌های روان‌سنجی سؤال‌های (پارامتر شیب و پارامترهای آستانه و پایایی) پرسشنامه است. برای بررسی جزئیات بیشتر به جدول شماره سه مراجعه شود.

1. Maximum intercycle parameter change

جدول ۳. پارامترهای برآورد شده آستانه بین گزینه‌های پاسخ‌دهی،

شیب و بیشینه آگاهی هر سؤال

بیشینه آگاهی سؤال	پارامتر آستانه ۳ (خطای معیار)	پارامتر آستانه ۲ (خطای معیار)	پارامتر آستانه ۱ (خطای معیار)	شیب (خطای معیار)	عبارت پرسشنامه
۱/۰۷	۰/۳۴ (۰/۰۸)	-۱/۶۰ (۰/۱۴)	-۲/۶۹ (۰/۲۵)	۱/۱۴ (۰/۰۹)	۱-۱- اغلب اوقات بدون دلیل موخه، کارش را تعطیل می‌کند.
۱/۲۴	۰/۷۴ (۰/۰۸)	-۱/۷۲ (۰/۱۴)	-۲/۹۷ (۰/۳۱)	۱/۲۶ (۰/۱۱)	۱-۲- همیشه از دارائی‌های سازمان، محافظت می‌کند.
۰/۴۲	۱/۹۷ (۰/۲۰)	-۱/۳۶ (۰/۱۶)	-۳/۲۹ (۰/۱۳)	۰/۷۲ (۰/۰۸)	۲-۱- معمولاً در برخورد با انتقاداتاز خود خوشتنداری نشان می‌دهد.
۰/۷۹	۰/۶۳ (۰/۰۹)	-۱/۶۷ (۰/۱۵)	-۳/۲۹ (۰/۳۹)	۱ (۰/۰۸)	۲-۲- همیشه به‌جای حل مشکلاتش، دست نیاز به‌سوی دیگران دراز می‌کند.
۰/۵۲	۱/۲۶ (۰/۱۳)	-۱/۳۵ (۰/۱۵)	-۳/۲۲ (۰/۳۵)	۰/۸۱ (۰/۰۶)	۲-۳- همیشه از اقدامات سازمان عیب‌جویی می‌کند.
۰/۴۷	۱/۷۸ (۰/۱۷)	-۰/۹۴ (۰/۱۳)	-۲/۹۵ (۰/۳۵)	۰/۷۸ (۰/۰۸)	۳-۱- همیشه به‌طور منظم در جلسات سازمانی، حضور یافته و فعالانه اظهارنظر می‌کند.
۱/۰۶	۱/۴۲ (۰/۱۱)	-۰/۵۱ (۰/۰۸)	-۲/۱۰ (۰/۱۸)	۱/۱۷ (۰/۰۹)	۳-۲- معمولاً فراتر از حیطه وظایفش، اقداماتی انجام می‌دهد تا وجهه سازمان افزایش یابد.
۰/۸۴	۱/۳۲ (۰/۱۲)	-۱/۶۶ (۰/۱۶)	-۳/۱۳ (۰/۳۷)	۱/۰۴ (۰/۰۹)	۳-۳- همیشه از تغییرات مثبتی که در سازمان رُخ می‌دهد، حمایت می‌کند.
۱/۱۰	۱/۴۱ (۰/۱۱)	-۱/۰۲ (۰/۱۰)	-۳/۰۲ (۰/۳۰)	۱/۱۷ (۰/۱۰)	۴-۱- در شرایط بحرانی، همکاران را به تحمل دشواری‌ها و شرایط سخت دلگرم می‌سازد.
۰/۵۹	۲/۱۳ (۰/۱۹)	-۱/۱۷ (۰/۱۳)	-۲/۶۴ (۰/۳۲)	۰/۸۴ (۰/۰۸)	۴-۲- هنگام بروز یاس و ناامیدی برای همکاران، با کلمات و حرکات خود آن را تشویق می‌کند.
۱/۰۱	۰/۹۷ (۰/۰۹)	-۱/۳۱ (۰/۱۲)	-۲/۷۴ (۰/۲۶)	۱/۱۴ (۰/۱۰)	۵-۱- همواره می‌کوشد تا در عمل، دانش تخصصی خود را برای حل مسائل سازمان به کار گیرد.
۰/۶۴	۱/۴۲ (۰/۱۳)	-۱/۰۹ (۰/۱۲)	-۲/۸۰ (۰/۲۹)	۰/۹۱ (۰/۰۹)	۵-۲- از هر فرصتی برای یادگیری استفاده می‌کند.
۱/۴۳	۰/۵۸ (۰/۰۷)	-۱/۵۵ (۰/۱۲)	-۲/۷ (۰/۲۴)	۱/۳۵ (۰/۱۲)	۶-۱- همیشه در گفتار خود صداقت دارد.
۲/۰۴	۰/۶۷ (۰/۰۶)	-۱/۵۲ (۰/۱۱)	-۲/۶۵ (۰/۲۲)	۱/۶۴ (۰/۰۸)	۶-۲- همیشه به قول و تعهد خود پایبند است.
۰/۹۲	۰/۳۷ (۰/۰۸)	-۱/۷۴ (۰/۱۵)	-۲/۸۹ (۰/۲۹)	۱/۰۵ (۰/۰۹)	۶-۳- معمولاً در غیاب دیگران از آن‌ها بدگویی می‌کند.

به‌عنوان یک قاعده، فاصله بین گزینه‌های طیف لیکرت با یکدیگر برابر نیست؛ هر چند به لحاظ نظری این فاصله‌ها به‌طور مساوی در نظر گرفته می‌شود. یکی از توانمندی‌های مدل پاسخ مدرج (و به‌طور کلی همه مدل‌های نظریه خصیصه مکنون) این است که با استفاده از پارامترهای آستانه برآورد شده می‌توان این مسئله را بررسی کرد که آیا افراد هنگام تکمیل پرسشنامه، توانسته‌اند که بین مفهوم گزینه‌های پاسخ‌دهی تمایز بگذارند و جایگاه گزینه‌های پاسخ‌دهی بر روی پیوستار خصیصه مکنون کجاست (دیمارس، ۲۰۱۰).

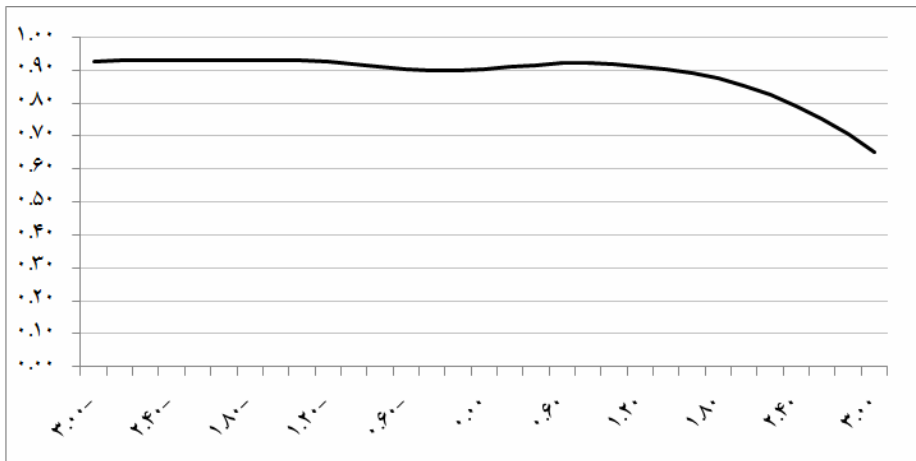
براساس نتایج پارامترهای آستانه گزینه‌های پاسخ‌دهی، پارامتر آستانه اول (یعنی نقطه تقاطع بین منحنی‌های پاسخ بین گزینه کاملاً مخالفم و مخالفم) بر روی پیوستار خصیصه مکنون در همه سؤال‌های پرسشنامه کمتر از ۲/۱ است؛ یعنی سرپرستان این دو گزینه را برای رفتار شهروندی کارکنانی انتخاب کرده‌اند که سطح رفتارهای آن‌ها در حد بسیار کم بوده است. همچنین پارامتر آستانه دوم (یعنی نقطه تقاطع بین منحنی‌های پاسخ بین گزینه مخالفم و موافقم) بر روی پیوستار خصیصه مکنون در همه سؤال‌های پرسشنامه بین ۱/۷۴ و ۰/۵۱ است؛ یعنی سرپرستان این دو گزینه را برای رفتار شهروندی کارکنانی انتخاب کرده‌اند که سطح رفتارهای آن‌ها در حد کم یا تا حدی متوسط بوده است. سرانجام پارامتر آستانه سوم (یعنی نقطه تقاطع بین منحنی‌های پاسخ بین گزینه موافقم و کاملاً موافقم) بر روی پیوستار خصیصه مکنون در همه سؤال‌های پرسشنامه بین ۰/۳۴ تا ۲/۱۳ است؛ یعنی سرپرستان این دو گزینه را برای رفتار شهروندی کارکنانی انتخاب کرده‌اند که سطح رفتارهای آن‌ها در حد متوسط یا زیاد بوده است.

سؤال‌های یک پرسشنامه رفتار شهروندی با کیفیت باید بتواند بین افراد دارای رفتار شهروندی سازمانی بالا و پایین تمایز بگذارد. برای پاسخ به این سؤال نیاز است که ضریب شیب سؤال‌ها مورد بررسی قرار بگیرد. ضریب شیب سؤال در مدل پاسخ مدرج نشانگر این است که سؤال تا چه اندازه با سطح خصیصه مکنون ارتباط دارد و با افزایش یک واحد در سطح خصیصه مکنون، احتمال انتخاب یک گزینه خاص چقدر افزایش می‌یابد. یک سؤال خوب سؤالی است که ضریب شیب سؤال آن در مقیاس توزیع اُجایو

اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی: ساخت پرسشنامه‌ای...

نرمال، دست‌کم بزرگ‌تر از ۰/۶۵ باشد (بیکر^۱، ۲۰۰۱). نتایج به‌دست‌آمده که در جدول شماره دو به آن اشاره شده، نشان می‌دهد که ضریب شیب همه سؤال‌های پرسشنامه بزرگ‌تر از ۰/۷۸ هستند.

در مدل‌های نظریه خصیصه مکنون، مفهوم پایایی اشاره به این دارد که مجموعه سؤال‌های پرسشنامه، با چه دقتی می‌تواند سطح خصیصه مکنون افراد را (در این پژوهش سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان) اندازه‌گیری کند و اطلاعات بیشتری درباره دقت اندازه‌گیری تولید نماید (آیالا، ۲۰۰۹). بدیهی است که همه سؤال‌های پرسشنامه در اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی از دقت یکسان برخوردار نیستند؛ زیرا برخی از شاخص‌های رفتاری را فقط افرادی انجام می‌دهند که سطح رفتارهای شهروندی سازمانی آن‌ها در مقایسه با دیگران بیشتر است؛ به همین دلیل، برخلاف آلفای کرانباخ که یک ضریب پایایی یکسان برای کل پرسشنامه برآورد می‌نماید، با استفاده از مدل‌های نظریه خصیصه مکنون می‌توان، میزان پایایی پرسشنامه را در همه سطوح خصیصه مکنون برآورد نمود. در نمودار شماره دو پایایی پرسشنامه با استفاده از تابع آگاهی در همه سطوح خصیصه مکنون برآورد و ترسیم شده است.



نمودار ۲. میزان پایایی پرسشنامه در همه سطوح پیوستار خصیصه مکنون

1. Baker

در محور افقی نمره رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (یعنی سطح خصیصه مکنون) بر حسب نمره Z نرمال بیان شده است. محور عمودی نیز میزان پایایی پرسشنامه را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود در دامنه ۳- تا ۱/۸، پایایی پرسشنامه حدود ۰/۹ هست. از سطح ۱/۸ پایایی پرسشنامه به تدریج کاهش می‌یابد، به طوری که در سطح ۱/۸ تا ۲/۶ ضریب پایایی ۰/۷۵ شده و در نهایت ضریب پایایی در سطح خصیصه مکنون ۲/۶ تا ۳، ضریب پایایی پرسشنامه در حدود ۰/۶۵ برآورد شده است. به‌طور کلی با استفاده از این پرسشنامه میزان رفتار شهروندی سازمانی ۹۵ درصد افراد با دقت زیادی اندازه‌گیری می‌شود (دامنه بین ۳- تا ۲/۶).

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، طراحی پرسشنامه‌ای برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی در چارچوب نظریه خصیصه مکنون بود. بنابراین مطابق با پیشینه پژوهش یک مدل مفهومی برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی طراحی شد که شش عامل تشکیل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی را اندازه‌گیری می‌کند که شامل وجدان کاری، جوانمردی، فضیلت شهروندی، امیدبخشی، توسعه شخصی و پایبندی به اصول اخلاقی می‌شود. پرسشنامه ساخته‌شده در این پژوهش به لحاظ جهت‌گیری رفتار شهروندی سازمانی با سایر پرسشنامه‌های موجود (کمیل و احمد^۱، ۲۰۱۴؛ رحمان، سلیمان، نصیر و عمر^۲، ۲۰۱۳؛ مورمن و بلکلی، ۱۹۹۵؛ ونداین و همکاران^۳، ۱۹۹۴) تمایز دارد؛ به دلیل این‌که، مدل مفهومی این پرسشنامه یک جهت‌گیری سه وجهی دارد؛ یعنی علاوه بر جهت‌گیری سازمانی و بین فردی، معطوف به خود فرد نیز هست. در حقیقت نقطه تمایز این مدل مفهومی با پیشینه پژوهش نیز این است که جهت‌گیری رفتار شهروندی سازمانی را نسبت به خود شاغل نیز در نظر گرفته است.

نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که پرسشنامه ساخته‌شده دقت زیادی دارد و در همه سطوح خصیصه مکنون می‌تواند نظرات افراد را با پایایی مناسبی اندازه‌گیری کند. به‌طور کلی با استفاده از این پرسشنامه میزان رفتار شهروندی سازمانی ۹۰ درصد

-
1. Kamil & Ahmad
 2. Rahman., Sulaiman., Nasir., & Omar
 3. Van Dyne., Graham & Dienesch

افراد که سطح رفتار شهروندی آن‌ها بین کم تا زیاد قرار دارد (دامنه بین ۳- تا ۱/۸) با دقت ۰/۹ اندازه‌گیری می‌شود. پایایی به‌دست‌آمده برای این پرسشنامه در مقایسه با سایر پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی دقیق‌تر است؛ زیرا، همان‌طور که پیش از این اشاره شد، ضریب همسانی درونی که با فرمول آلفای کرانباخ برآورد می‌شود با سطح خصیصه مکنون بی‌ارتباط است و فقط یک همسانی درونی برآورد می‌کند و مشخص نیست که دقت اندازه‌گیری پرسشنامه در طول پیوستار خصیصه مکنون چه وضعیتی دارد، ضمن اینکه با افزایش تعداد سؤال‌های یک پرسشنامه، فرمول آلفای کرانباخ تمایل به افزایش پیدا می‌کند (هلمس، هنز، ساس و میفسود^۱، ۲۰۰۶) و این در حالی است که برای برآورد پایایی پرسشنامه حاضر از تابع آگاهی استفاده شده است و همان‌طور که ملاحظه شد، با داشتن فقط ۱۵ سؤال دقت اندازه‌گیری بسیار بالایی دارد.

نتایج ضریب شیب سؤال‌های پرسشنامه نشان می‌دهند که نمره‌های حاصل از پرسشنامه با دقت بالایی می‌توانند بین افراد دارای رفتار شهروندی سازمانی بالا و رفتار شهروندی سازمانی پایین تمایز بگذارند. از بین ۱۵ سؤال پرسشنامه سه سؤال بیشترین ضریب تمیز را دارند. بر این اساس سؤال "همیشه از دارائی‌های سازمان، محافظت می‌کند" مربوط به عامل وجدان کاری و سؤال "همیشه در گفتار خود صداقت دارد" و هم‌چنین سؤال "همیشه به قول و تعهد خود پایبند است" که به عامل پایبندی به اصول اخلاقی مربوط هستند، بیشترین ضریب تمیز را دارند. ضریب تمیز این سؤال‌ها نشان می‌دهد که با افزایش یک واحد در مقیاس خصیصه مکنون احتمال انتخاب گزینه پاسخ-دهی نیز یک واحد افزایش می‌یابد. ۱۳ سؤال دیگر نیز به‌طور کلی ضریب شیب مناسبی دارند؛ اما، اگر قرار باشد فقط سه سؤال را برای تفکیک افراد دارای شهروندی سازمانی زیاد و کم انتخاب نماییم، سه سؤال یادشده در اولویت خواهند بود.

نتایج به‌دست‌آمده از پارامترهای آستانه نشان داد که گزینه‌های پاسخ‌دهی به‌صورت قابل قبولی بر روی پیوستار خصیصه مکنون توزیع شده‌اند و پاسخگویان به‌طور کلی توانسته‌اند که بین معنی آن‌ها تمایز قائل شوند و متناسب با سطح رفتارهای شهروندی، آن‌ها را انتخاب نمایند. مدل پاسخ مدرج در قالب نظریه خصیصه مکنون این امکان را فراهم کرد تا ما بینش بهتری درباره کارآمدی گزینه‌های پاسخ‌دهی پرسشنامه و قدرت

1. Helms., Henze., Sass & Mifsud

تمایزگذاری سؤال‌ها در بین افراد دارای سطوح رفتار شهروندی سازمانی به‌دست آوریم. اگر از این مدل استفاده نمی‌شود، آشکار نمی‌گردید که نمره‌های حاصل از پرسشنامه در سطوح پیوستار خصیصه مکنون از چه دقتی برخوردار است. مطابق با اصول نظریه خصیصه مکنون، پارامترهای برآورد شده برای سؤال‌ها از ویژگی تغییرناپذیری برخوردارند؛ یعنی پارامترهای برآورد شده تحت تأثیر نمونه آماری قرار نمی‌گیرند و بر این اساس در صورت تغییر در نمونه آماری، نتایج به‌دست‌آمده فقط به اندازه خطای برآورد دستخوش می‌شود. ویژگی تغییرناپذیری پارامترهای برآورد شده برای پرسشنامه از توانمندی‌های مدل‌های نظریه خصیصه مکنون است (آیالا، ۲۰۰۹).

بی‌گمان استفاده از مدل‌های خصیصه مکنون برای بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی و انتخاب سؤال‌های مناسب برای پرسشنامه می‌تواند دقت پرسشنامه‌های حوزه رفتار سازمانی را افزایش دهد و از این طریق شناخت بهتری نسبت به سازه‌های رفتار سازمانی به دست آوریم. سال‌ها پیش کلونین بیان کرد که اگر نتوانید چیزی را اندازه بگیرید نمی‌توان آن‌را مدیریت کنید؛ به‌نظر می‌رسد که مفهوم دقت را باید به این جمله بیفزاییم و بیان نماییم که اگر چیزی را با دقت اندازه بگیرید آن‌را می‌توانید دقیق‌تر مدیریت کنید و استفاده از مدل‌های نظریه خصیصه مکنون، پیش‌نیاز افزایش دقت اندازه‌گیری سازه موردنظر است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به پارامترهای برآورد شده برای هریک از سؤال‌های پرسشنامه، کارآمدی گزینه‌های پاسخ‌دهی و هم‌چنین تعداد کم سؤال‌ها و پایایی مناسب سؤال‌ها، این ابزار برای اندازه‌گیری سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، قابل‌قبول و مناسب است. پژوهشگران و واحدهای مدیریت منابع انسانی سازمان‌های کشور برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان خود می‌توانند از این پرسشنامه استفاده کنند.

براساس یافته‌های موجود و تجارب به‌دست آمده برای پژوهشگران علاقمند پیشنهادهایی وجود دارد. در پژوهش حاضر، سرپرست مستقیم کارکنان به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند و ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه براساس داده‌های گردآوری‌شده از آن‌ها، برآورد شده است؛ بنابراین در پژوهش‌های آینده از جامعه آماری کارکنان نیز استفاده شود و ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه دوباره برآورد شده و نتایج با نتایج کنونی مقایسه شود تا شواهد بیشتری درباره میزان تغییرناپذیری ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه به‌دست آید. علاوه بر این پیشنهاد می‌شود که شواهد اعتبار

اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی: ساخت پرسشنامه‌ای...

بیرونی بیشتری برای اعتبار سازه پرسشنامه حاضر گردآوری شود. برای این منظور مناسب است که بین نمره حاصل از پرسشنامه ساخته‌شده با متغیرهای عملکرد شغلی کارکنان شامل میزان غیبت‌های کاری آنان در طول شش ماه گذشته و همچنین نمره ارزیابی عملکرد، همبستگی محاسبه شود. سرانجام می‌بایست به این نکته نیز اشاره کرد که در این پرسشنامه فقط عامل توسعه شخصی به‌عنوان عامل دارای جهت‌گیری فردی در نظر گرفته شده است و به نظر می‌رسد که عامل‌های دیگری نیز وجود دارند که می‌توانند دارای جهت‌گیری فردی باشند. بنابراین به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که با مصاحبه‌های عمیق با شاغلین و سرپرستان سازمان‌های تولیدی و خدماتی عامل‌های تشکیل‌دهنده رفتار معطوف به فرد (شاغل) را نیز یافته و به این پرسشنامه بیفزایند و مراحل برآورد ویژگی‌های روان‌سنجی را دوباره تکرار کنند.

منابع

ارشدی، نسرين؛ هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل (۱۳۸۸). *رابطه عدالت سازمانی ادراک‌شده و انگیزه‌های رفتار مدنی سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در یک سازمان صنعتی*. فصلنامه دست آوردهای روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی)، ۴ (۲)، ۲۱۹-۲۳۶.

عریضی سامانی، سید حمیدرضا؛ ذاکر فرد، منیرالسادات (۱۳۸۹). *رابطه تعارض کار-خانواده با رفتارهای مدنی-سازمانی با توجه به نقش تعدیلی عدالت رویه‌ای*. فصلنامه خانواده پژوهی، ۲۱ (۶)، ۲۳-۴۱.

نعامی، عبدالزهرا؛ شکرکن، حسین (۱۳۸۵). *رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز*. فصلنامه علوم تربیتی و روان‌شناسی، ۳ (۱۳)، ۷۹-۹۲.

نوری، ابوالقاسم؛ صباحی، پرویز؛ صلاحیان، افشین؛ صمیم، رضا (۱۳۹۱). *رابطه رضایت شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده با رفتار مدنی سازمانی: متغیرهای جمعیت‌شناختی*. فصلنامه روان‌شناسی معاصر، ۷ (۱۳): ۴۹-۶۰.

Ayala, R. J. D. (2009). *The Theory and Practice of Item Response Theory*. New York: Guilford Press.

Baker, F. B. (2001). *The basics of item response theory*. ERIC clearinghouse on assessment and evaluation.

- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Carter, N. T., Dalal, D.K., Lake, C. J., Lin, B. C., & Zickar, M. J. (2011). Using mixed-model item response theory to analyze organizational survey responses: An illustration using the job descriptive index. *Organizational Research Methods*, 14 (1), 116-146.
- Coyle-Shapiro, J. A. M. (2002). A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 927-946.
- DeMars, C. (2010). Item response theory. Understanding statistics measurement. City: Oxford University Press.
- Helms, J. E., Henze, K. T., Sass, T. L., & Mifsud, V. A. (2006). Treating Cronbach's alpha reliability coefficients as data in counseling research. *The Counseling Psychologist*, 34(5), 630-660.
- Hinkin, T. R. (1995). A review of scale development practices in the study of organizations. *Journal of Management*, 21(5), 967-988.
- Kane, M. T. (2013). Validating the Interpretations and Uses of Test Scores. *Journal of Educational Measurement*, 50(1), 1-73.
- Kamil, N. M., & Ahmad, K. (2014). Development of a scale for measuring the construct of organizational citizenship behavior from Islamic perspective. *Malaysian Management Review*, 49 (1), 55-66.
- Kirisci, L., Hsu, T., & Yu, L. (2001). Robustness of item parameter estimation programs to assumptions of unidimensionality and normality. *Applied Psychological Measurement*, 25(2), 146 -162.
- LePine, J. A., & Johnson, D. (2002) The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65.
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (1995). Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 127-142.
- Moon, H., Van Dyne, L., & Wrobel, K. (2005). The circumplex model and the future of organizational citizenship research. In: Turnipseed D (ed.) *A Handbook on Organizational Citizenship Behavior: A Review of 'Good Soldier' Activity in Organizations*. New York: Nova Science Publishers, 1-22.
- Moorman, R.H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(3), 209-225.
- Netemeyer, R.G., Boles, J. S., Mckee, D.O., & McMurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviours in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.

- Nielsen, T. M., Hrivnak Jr, G.A., & Shaw, M. (2009). Organizational citizenship behaviour and performance: A meta-analysis of group-level research. *Small group research. An International Journal of Theory, Investigation and Application*, 40(5), 555-577.
- Organ, D.W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.
- Organ, D. W., & Moorman, R.H. (1993). Fairness and organizational citizenship behavior: What are the connections?. *Social Justice Research*, 6(1), 5-18.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors' of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct cleanup time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Parsons, C. K., & Hulin, C. L. (1982). An empirical comparison of item response theory and hierarchical factor analysis in applications to the measurement of job satisfaction. *Journal Applied Psychology*, 67(6), 826-34.
- Podsakoff, N. P., Blume, B. D., Whiting, S. W., & Podsakoff, P. M. (2009). Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behaviors: A Meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of marketing research*, 31(3), 351-363.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviours and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviours. *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Rahman, U., Sulaiman, W., Nasir, R., & Omar, F. (2013). Analyzing the construct validity of organizational citizenship behavior scale using confirmatory factor analysis with Indonesian samples. *Asian Social Science*, 9 (13), 85-91.
- Reckase, M. D. (1979). Unifactor latent trait models applied to multifactor test: Results and implications. *Journal of Educational Statistics*, 4(3), 207-230.
- Smith, C. A., Organ, D., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Sophia. V. M., Moon, H., & Van Dyne, L. (2010). Are all good soldier behaviors the same? Supporting multidimensionality of organizational

- citizenship behaviors based on rewards and roles. *Human Relations*, 63(10), 1463–1485.
- Takalkar, P. & Coover, M. D. (1994). International replication note: The dimensionality of job satisfaction in India. *Applied Psychology*, 43(3), 415-426.
- Tsutsumi, A., Iwata, N., Watanabe, N., de Jonge, J., Pikhart, H., & Fernández-López, J. A. (2009). Application of item response theory to achieve cross-cultural comparability of occupational stress measurement. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 18 (1), 58–67.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765–802.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and inrole behavior. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.