



الگوی علی روابط بین سیرت نیکوی مدیران (به عنوان یک اصل اخلاقی) بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی گری کیفیت زندگی کاری

یوسف بیگ زاده^۱ - مهدی ایمانی حسنلوئی^۲ - علی هدایت فسندوز^۳

چکیده

انتخاب های اخلاقی افراد سیرت و باطن افراد را نمایان می‌کند. هدف از این پژوهش تبیین تاثیر سیرت نیکوی مدیران به عنوان یک اصل اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی گری کیفیت زندگی کاری است. جامعه آماری پژوهش حاضر ۳۹۸ نفر از کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی می باشد که از طریق فرمول کوکران، ۱۹۷ نفر با روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. روش تحقیق توصیفی - همبستگی و به لحاظ هدف کاربردی می‌باشد. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد سیرت نیکوی مدیران نصرافهانی (۱۳۹۱)، رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۸۸) و کیفیت زندگی کاری والتون (1973) استفاده شده است. به منظور آزمون نیکویی برازش از مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی تجزیه و تحلیل صورت گرفت. نتایج تحلیل نشان داد، سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری تاثیر مثبت و معنا داری دارد. سیرت نیکوی مدیران به میزان ۶۵٪ از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را به طور مستقیم تبیین می‌کند و سیرت نیکوی مدیران به میزان ۹۷٪ در صد از تغییرات کیفیت زندگی کاری را تبیین می‌کند. از سوی دیگر متغیر سیرت نیکوی مدیران به طور غیر مستقیم و از طریق متغیر میانجی کیفیت زندگی کاری به میزان ۳۲٪ بر متغیر کیفیت زندگی کاری (ضریب مسیر دو متغیر ۰/۹۷×۰/۳۳) تاثیر دارد. همچنین مولفه ی دلسوزی با ۰/۲۶ و حُسن خلق با ۰/۲۵ بیشترین تاثیر را بر روی رفتار شهروندی سازمانی دارد.

کلید واژه ها: سیرت نیکوی مدیران، رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت زندگی کاری، سازمان تامین اجتماعی

^۱ استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بناب، بناب ایران

^۲ استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نقده، نقده، ایران

^۳ مدرس دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نقده، نقده، ایران (نویسنده مسول)

مقدمه

افراد دارای سیرت نیکو، دامنه وسیعی از فضیلت ها را پذیرفته اند و بر اساس آنها عمل می کنند. آنان علاقه بلند مدت به خود و دیگران دارند. البته هر انسانی تمایل دارد که ظاهر آراسته ای از خود نمایش دهد؛ اما ظاهر و صورت، بدون پشتوانه سیرت زیبا نمی تواند در بلند مدت چندان زیبا جلوه کند. بنابراین لازم است افراد بکوشند به باطن سیرت خود توجه کنند. این مهم برای مدیران اهمیت بیشتری دارد که اداره امور دیگران را در اختیار دارند (بالیث و کلوی^۱، ۲۰۱۱: ۲۸۱). در حالیکه افراد مسئول بهبود سیرت خود هستند، رهبران مسئول تشویق، حمایت و ارزیابی تلاش های افرادشان در این زمینه هستند. دو دلیل مهم برای آموزش سیرت نیکو به کارکنان وجود دارد: اول، سازمان و جامعه دموکراتیک شدن نیازمند مشارکت مدنی افراد با اخلاق است. آموزش سیرت نیکو بایستی تلاش آگاهانه و بلندمدت خانواده ها، مدارس، مدیران و دست اندرکاران جامعه برای کمک به درک افراد جوان از ارزشهای اخلاقی و رفتار بر اساس آن داشته باشد. دوم، آموزش سیرت نیکو به یادگیری افراد نیز کمک می کند. ویژگی هایی مثل به فکر دیگران بودن، مسئولیت پذیری، احترام به خود و دیگران، انصاف، مورد اعتماد بودن، شهروندی، خودکنترلی و سلامتی و امنیت محیط های حامی یادگیری را بهبود می بخشد (نصراصفهانی، ۱۳۸۹). بارکر و کوی^۲ (۲۰۰۳) شاخص های سیرت را هفت عامل: صداقت، شجاعت، تواضع، شوخ طبعی، حکمت، شور و اشتیاق و غمخواری در نظر گرفته اند (عابدی شریانی و همکاران، ۱۳۹۴). رفتار شهروندی سازمانی^۳: اورگان به نقل از آلیساف رفتار شهروندی سازمانی را نوعی رفتار خودجوش و آگاهانه می داند که به صورت مستقیم از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی تقویت نمی شود، اما در مجموع اثربخشی و کارایی سازمانی را افزایش می دهد. منظور از

خودجوش و آگاهانه بودن این رفتار، این است که ضرورت اجباری نقش مبتنی بر شرح شغل نیست، بلکه رفتاری است مبتنی بر انتخاب شخص که در صورت عدم انجام آن نیز تنبیهی به دنبال نخواهد داشت (پور سلطانی زرنندی و امیر جی نقندر، ۱۳۹۱). کیفیت زندگی کاری^۴ به عنوان رضایت مندی کارکنان با نیازهای مختلف از طریق منابع، فعالیت ها و نتایج حاصل از مشارکت در محل کار تعریف شده است (مارتا و همکاران^۵، ۲۰۱۳). تعیین وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان ابزار بسیار مهمی برای آن دسته از مدیران منابع انسانی است که علاقه مند به بهبود رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان خود می باشند (کشاورز و همکاران، ۱۳۹۲). فعالیتی که در سطوح مختلف سازمان با هدف افزایش اثربخشی سازمان از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکان ترقی افراد سازمان انجام می شود و این امر به کمک مدیران با سیرت نیکو بهتر انجام خواهد شد. به عبارتی دیگر، کیفیت زندگی کاری به عنوان یک روش یا رویکردی که روشها و فنون خاصی را برای بهبود و اصلاح کار مورد استفاده قرار داده، تعریف می شود. والتون (۱۹۷۳) معتقد است کیفیت زندگی کاری عبارت است از میزان توان اعضای یک سازمان کاری در برآورده نمودن نیازهای مهم فردی خود در سازمان از طریق تجربیات خود (کشاورز و همکاران، ۱۳۹۲). مفهوم کیفیت زندگی کاری در حال حاضر مربوط به فلسفه ای در سازمان هاست که می خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد، تغییراتی در فرهنگ سازمانی ایجاد کند و رفاه فیزیکی و روحی کارکنان را افزایش دهد. در بعضی سازمانها، برنامه های کیفیت زندگی کاری قصد دارند، اعتماد، درگیری و توانایی حل مسئله کارکنان را افزایش دهند و در نتیجه رضایت و اثربخشی سازمانی را افزایش دهند (هیلسی^۶، ۲۰۰۳). به نقل از شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸). با توجه

بارکر و کوی^{۱۰} (۲۰۰۳)، هفت فضیلت برای رهبر مشخص کرده اند که عبارت اند از: صداقت، شور و اشتیاق، شجاعت، غمخواری، شوخ طبعی، تواضع و فروتنی، حکمت.

مؤلفه‌های مدیریت اسلامی:

حَسَنُ خُلُقٍ : خداوند متعال در قرآن کریم پیامبر اسلام را به خاطر خلق نیک می‌ستاید. و إِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ^{۱۶}. شرح صدر: شرح صدر صفات پسندیده اسلامی را در انسان آشکار می‌کند. خدای متعال از "شرح صدر" در قرآن به عنوان موهبت عظیم به پیامبر خود، یادآوری می‌کند: «أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ»؛ آیا سینه تو را وسیع و گشاده نساختم؟!^{۱۷}. **پایبندی به عهد و پیمان**: خداوند در آیه ای با بیان نشانه‌های خردمندان حق جو بیش از هر چیز، وفای به عهد و پیمان را گوشزد می‌کند: «الَّذِينَ يَوْفُونَ بَعْثَهُ اللَّهُ وَلَا يَنْقُضُونَ الْمِيثَاقَ»؛ آنها کسانی هستند که به عهد الهی وفا می‌کنند و پیمان را نمی‌شکنند^{۱۸}. **عدم احتجاب**: احتجاب به معنای حایل و مانع است و رسول خدا(ص) پرهیز داشت که میان وی و مردم مانع و حایلی باشد و چیزی مانع ارتباط مستقیم آن حضرت با مردم نباشد. بر **پاداشتن حق و عدل**: امیرمؤمنان(ع) علی آن گاه که سخن از مدیریت به میان می‌آورد، نخستین چیزی که بدان توجه می‌دهد، قرار گرفتن هرکس، براساس شایستگی هایش، در جای مناسبش است، و این مفهوم عدالت در این حوزه است(دلشادتهرانی، ۱۳۸۹). **دلسوزی**: با قدرت زور می‌توان زیر دستان را اداره نمود؛ ولی نمی‌توان نیروهای نهفته آنان را بیدار کرد و ان را به کار انداخت. یک مدیر باید همچون پدری مهربان باید قلبا زیردستان را دوست بدارد و به آنان مهر بورزد(نجفیان و همکاران، ۱۳۹۳).

کیفیت زندگی کاری: مفهوم کیفیت زندگی کاری، احترام واقعی را برای کارکنان در محیط کارشان را بیان می‌کند و عواملی مانند حقوق و دستمزد عادلانه برای

به اهمیت رفتار اخلاقی مدیران در بروز رفتار شهروندی سازمانی و بهبود کیفیت زندگی کاری هدف پژوهش حاضر تبیین تاثیر سیرت نیکوی مدیران در بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی با میانجی کیفیت زندگی کاری می‌باشد. هدف اصلی ارائه راهکار برای بهبود سیرت نیکو در مدیران می‌باشد تا منجر به بهبود رفتار شهروندی سازمانی و متغیر میانجی کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی گردد.

مبانی نظری پژوهش

سیرت نیکوی مدیران: آموزش خُلُق و خوی شایسته که موجبات سعادت دنیا و آخرت انسان‌ها را فراهم سازد، یکی از آموزه‌های اساسی ادیان الهی است؛ خداوند متعال در قرآن کریم پیامبر اسلام را به دلیل داشتن خلق نیک می‌ستاید. و إِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ^{۱۹}. دین اسلام به همه ابعاد حیاتی انسان توجه، و متناسب با نیازهای واقعی وی برنامه‌هایی عرضه کرده است و به عنوان کامل‌ترین دین الهی دارای بهترین دستورالعمل‌ها در اداره جامعه و سازمان است و پیامبر گرامی اسلام نیز مصداق کامل این موضوع هستند. هم‌ه افراد هنگامی که دیگران تماشاگر آنان هستند، بهتر کار می‌کنند. شجاعت، نظم، آینده بینی، تحمل، غم خواری، فداکاری، از جمله بنیادهای سیرت فرد محسوب می‌شوند. هنگامی فرد با مشکلات و وسوسه‌ها مواجه می‌شود، به کمک این ویژگی‌ها می‌تواند بر آن‌ها غلبه کند(هایلز، به نقل از نصر اصفهانی، ۱۳۸۹). با نظرخواهی از نخبگان علوم اسلامی و استادان مدیریت از طریق روش دلفی برخی از ویژگی‌های سیرت نیکوی مدیران بر اساس آموزه‌های اسلامی عبارت است از: حسن خلق، شرح صدر، پایبندی به عهد و پیمان، عدم احتجاب، برپا داشتن حق و عدل و دلسوزی(نصر اصفهانی، ۱۳۹۱).

یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار: ایجاد جو و فضای کاری که مناسب احساس تعلق کارکنان به سازمان باشد و این مطلب را که آنان مورد نیاز سازمان هستند، تقویت کند. توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم بودن فرصتهایی مانند استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار (مورهد و گریفین، ۱۳۸۷: ۵۰). کیفیت زندگی کاری به معنای تصور ذهنی و برداشت کارکنان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط کار خود فرد تعریف شده مدیران با سیرت نیکو با تقویت این ادراکات می‌توانند کارکنان را در زندگی کاری یاری کنند تا آنها موثرتر عمل کنند.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی^{۱۳}: اولین بار توسط باتمان و اورگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌های و با رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان بروز می‌دادند، اغلب نادیده انگاشته می‌شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی، به طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند اما در بهبود اثر بخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران^{۱۴}، ۲۰۰۳). پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش همان ابعاد پنج گانه ارگان^{۱۵} (۱۹۸۸)، است که شامل موارد زیر می‌شود: نوع دوستی^{۱۶}: اشاره به آن دسته از رفتارهای کارکنان دارد که در جهت کمک به کارکنان دیگر که دست به گریبان مشکلات کاری هستند، به صورت چهره به چهره انجام می‌گیرد (فاسینا، دیوید، کریستا^{۱۷}، ۲۰۰۸: ۸۰۶). ادب و نزاکت^{۱۸}: اشاره به اقدامات کارکنان دارد که به منظور جلوگیری از بروز مشکلات در محیط کار با کارکنان دیگر صورت می‌گیرد. وجدان: اشاره به رفتار کارکنان دارد هنگامی که آن‌ها زمانی بیشتر از زمان تعیین شده

کاری که انجام می‌دهند، شرایط کاری امن و سالم، فرصت یادگیری و به کارگیری مهارت‌های جدید، پیشرفت و رشد در مسیر شغلی و حمایت از حقوق فردی را شامل می‌شود (ایران نژاد پاریزی، ۱۳۸۶، ص: ۱۰). کیفیت زندگی کاری بیانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، مسولیت و عزت نفس می‌کنند (شریف زاده و خیراندیش، ۱۳۸۸). در یک تعریف کلی کیفیت زندگی کاری به معنای تصور ذهنی و برداشت کارکنان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط کار خود فرد است (مهدی زاده اشرفی، ایللیکا، ۱۳۸۸). طبقه بندی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری والتون چارچوبی برای تحلیل مهیا کرده که عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی: اشاره به پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیار اجتماعی و معیار کارکنان و نیز تناسب آن با انواع دیگر کار دارد (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸). محیط کار ایمن و بهداشتی: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی. تامین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به کارگیری مهارت‌های کسب شده و تامین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال. قانون‌گرایی در سازمان کار: این متغیر در قالب امیدواری به رعایت انصاف و ضابطه مندی در ارتقای شغلی مطرح می‌شود: فراهم بودن زمینه آزادی سخن بدون واهمه از عکس العمل مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی (مهدی زاده اشرفی، ایللیکا، ۱۳۸۸). وابستگی اجتماعی زندگی کاری: نحوه ی ادراک کارکنان درباره ی مسئولیت اجتماعی در سازمان. فضای کلی زندگی: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی است (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸).

درفقوانین عمومی سازمان کار می کنند. جوانمردی^{۱۹}: اشاره به گذشت و چشم پوشی کارکنان نسبت به ناراحتی های جزئی و اعمالی دارد که ممکن است در فعالیت های کاری روزانه به وجود بیایند. فضیلت مدنی: به نقش فعال و مشارکت سازنده کارکنان در یک سازمان اشاره دارد (فاسینا، دیوید و کریستا^{۲۰}، ۲۰۰۸: ۸۰۷). جوانمردی و نزاکت مولفه هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمان هستند جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون این که گله و شکایتی صورت گیرد. در حالی که نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می گذارد.

پیشینه پژوهش

مارتا و همکاران^{۲۱} (۲۰۱۳) به بررسی ادراک هایی درباره نهادینه سازی اخلاق و کیفیت زندگی کاری: مدیران بازاریابی تایلندی در مقابل مدیران بازاریابی آمریکایی پرداختند. این تحقیق فرض می کند که تأثیر نهادینه سازی اخلاق بر کیفیت زندگی کاری برای مدیران تایلندی بیشتر از مدیران آمریکایی است، چراکه فرهنگ تایلندی جمعی است در حالیکه فرهنگ آمریکایی فردی می باشد. داده های نظرسنجی از یک نمونه مدیران بازاریابی شرکت های تایلندی می باشد که در بورس اوراق بهادار تایلند (SET) جمع آوری شدند. داده ایالات متحده شامل یک نمونه از اعضای انجمن بازاریابی آمریکایی بود. نتایج تا حدودی فرضیات را تأیید می کند.

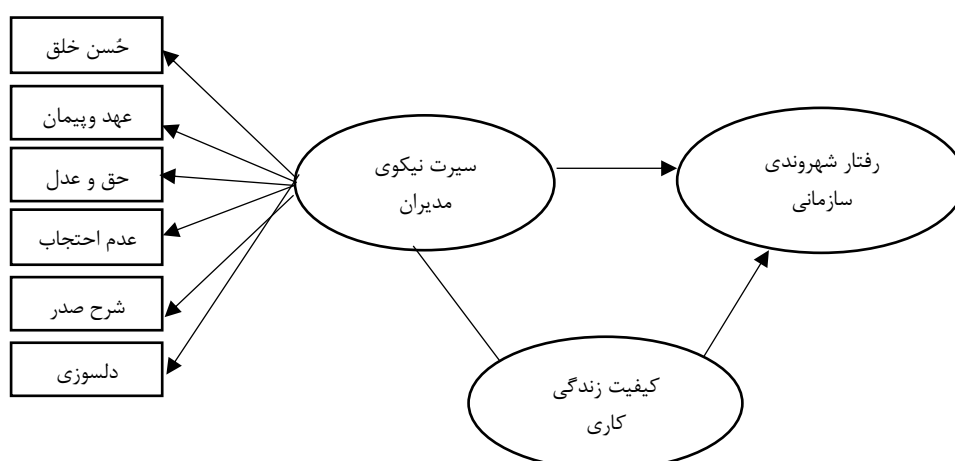
نصر اصفهانی (۱۳۸۹). ارتباط سیرت نیکو با برخی از متغیرهای جمعیت شناسی را بررسی کرد. براساس نتایج پژوهش صداقت و شجاعت میانگین بالایی داشت. سیرت نیکو می تواند به بهبود ارتباطات کمک نماید.

نصر اصفهانی و عارف نژاد (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: دانشگاه اصفهان) نشان دادند که سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر مثبت دارد. نمونه گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد، ابزار گردآوری داده پرسشنامه بود.

شهبازی، و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی نشان دادند ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی ۰/۷۶۳ که در سطح ۰/۰۱ معنادار می باشد. همچنین همه مولفه های کیفیت زندگی کاری (پرداخت کافی، محیط ایمن، تامین فرصت رشد، قانونگرایی در کار، وابستگی اجتماعی، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت های انسانی) با عملکرد رابطه مثبت و معنی داری داشته اند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین مولفه های کیفیت کاری متغیرهای توسعه قابلیت های انسانی، قانون گرایی در سازمان کار، فضای کلی زندگی و یکپارچگی و انسجام اجتماعی به عنوان متغیرهای پیشین، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون برای توضیح تغییرات عملکرد مدیر گروه ها (متغیر ملاک)، را به دست آورده اند.

نصر اصفهانی، و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر شادی کارکنان بر اساس آموزه های اسلامی نشان دادند که سیرت نیکوی مدیران با ضریب همبستگی ۰/۶۳ با شادی کارکنان رابطه مستقیم و مثبتی دارد.

مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ ارائه می گردد. در مدل فوق مولفه سیرت نیکو بر اساس ابعاد معرفی شده نصر اصفهانی (۱۳۹۱)، شامل شش بُعد مورد بررسی قرار می گیرد. سنجش کیفیت زندگی کاری براساس شاخص های والتون انجام می شود و جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از شاخص های اورگان بهره برده شد.



شکل ۱: مدل مفهومی

اندازه گیری از پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد. پایایی شاخص توسط سه معیار آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و ضرایب بار عاملی، روایی همگرا شامل میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص خود و برای روایی واگرا از روش فورنل و لارکر استفاده شد. برای ارزیابی برازش بخش ساختاری از ضرایب معناداری مدل ساختاری، معیار متغیرهای پنهان درون زای مدل، معیار اندازه تاثیر و معیار قدرت پیش بینی مدل و در نهایت معیار برازش بخش کلی مورد بررسی قرار گرفته. برای بخش آمار توصیفی از نرم افزار spss23 استفاده شده است. جهت سنجش سازه سیرت نیکوی مدیران از ابعاد هفت گانه نصر اصفهانی (۱۳۹۱) بهره برده شد که شامل ۲۲ شاخص و ۶ بُعد می باشد. برای سنجش سازه رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۸۸) مشتمل بر ۲۴ گویه الهام گرفته شد شایان ذکر است که شاخص ۳ به دلیل بار عاملی پایین حذف شد. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری براساس مدل والتون (۲۰۱۲) تدوین شده است که شامل ۳۲ گویه می باشد.

با توجه به مبانی نظری و تجربی، فرضیه های اصلی و فرعی پژوهش اینگونه مطرح می شود:

فرضیه اول: سیرت نیکوی بر رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم تاثیر دارد.

فرضیه دوم: سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی به طور غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی کیفیت زندگی کاری تاثیر دارد.

فرضیه سوم: سیرت نیکوی مدیران بر کیفیت زندگی کاری تاثیر دارد.

فرضیه چهارم: کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد.

روش تحقیق

روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع توصیفی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان سطوح مختلف سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی به تعداد ۳۹۸ می باشند. نتایج حاصل از فرمول کوکران که در سطح خطای ۰/۰۵، اندازه ی نمونه ۱۹۷ نفر برآورد با روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. آمار استنباطی، پایایی و روایی در روش مدل یابی معادلات ساختاری smart pls2 شامل دو بخش اندازه گیری و مدل ساختاری می باشد. برای بررسی برازش مدل

برازش مدل اندازه گیری

بارعاملی: بارهای عاملی از طریق محاسبه میزان همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شود، ملاک برای مناسب بودن بارعاملی برابر یا بیشتر از ۰/۴ می‌باشد. نکته مهم اینست که اگر محقق پس از محاسبه بار عاملی بین سازه و شاخص‌های آن با مقادیری کمتر از ۰/۴ مواجه شد، باید آن شاخص‌ها را اصلاح نموده یا از مدل پژوهش خود حذف کند (۲۲). خروجی نرم افزار در جدول ۱ بعد از حذف سوال ۳ رفتار شهروندی سازمانی به دلیل بارعاملی پایین، تمامی شاخص‌ها بارهای عاملی ۰/۴ به بالاتر دارند که نشان از مناسب بودن معیار و پایایی مدل اندازه گیری دارد.

آلفای کرونباخ: آلفای کرونباخ معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنججه ای مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌گردد. آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل قبول است (رضازاده و داوری، ۱۳۹۵). آلفای کرونباخ برای هر کدام مولفه‌های سیرت نیکوی مدیران (خُسن خُلق، دلسوزی، شرح صدر، عدل، عدم احتجاب، عهد و

پیمان) و رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری به ترتیب جدول ۱ به دست آمده که نشان از برازش مناسب مدل دارد.

پایایی ترکیبی: در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ باشد نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه گیری دارد. مقادیر CR سازه‌ها معیار واقعی تر و دقیق تری نسبت به آلفای کرونباخ دارند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵) در جدول شماره ۱ مقادیر بالای ۰/۸ در همه سازه‌ها نشان از پایداری درونی مناسب مدل اندازه گیری دارد.

روایی همگرا: معیار دوم برای برازش مدل اندازه گیری، معیار AVE می‌باشد. که میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد و مقدار بحرانی آن عدد ۰/۵ است. به عبارتی AVE بالای ۰/۵ روایی همگرایی قابل قبول را نشان می‌دهد. در مورد سازه‌های مرتبه دوم و بالاتر معیار AVE در مورد این سازه‌ها باید به صورت دستی و جداگانه گزارش شوند. مقادیر AVE مربوط به هر مولفه نشانگر برازش مناسب مدل اندازه گیری می‌باشد که در جدول ۱ بررسی شده است.

جدول ۱: بارعاملی، آلفای کرونباخ، CR و AVE

AVE	CR	آلفای کرونباخ	بار عاملی	شاخص کیفیت	زندگی کاری	مولفه	AVE	CR	آلفای کرونباخ	بار عاملی	شاخص رفتار شهروندی سازمانی	مولفه	AVE	CR	آلفای کرونباخ	بار عاملی	شاخص	ابعاد سیرت نیکو			
																			AVE	CR	آلفای کرونباخ
0/52	0/96	0/76	0/76	Q1	زندگی کاری	مولفه	0/56	0/96	0/76	0/76	شاخص رفتار شهروندی سازمانی	مولفه	0/71	0/88	0/80	0/77	0/85	شرح صدر	S1		
				Q2																B1	S2
				Q3																B2	S3
				Q4																B3	S4
				Q5																B4	S5
				Q6																B5	S6
				Q7																B6	S7
				Q8																B7	S8
				Q9																B8	S9
				Q10																B9	S10
				Q11																B10	S11
				Q12																B11	S12
				Q13																B12	S13
				Q14																B13	S14
				Q15																B14	S15
				Q16																B15	S16
				Q17																B16	S17

	0/73	Q18		0/81	B18		0/86	S18	احتجاج	
	0/77	Q19		0/81	B19		0/78	S19		
0/97	0/97	0/73	Q20	0/80	B20		0/86	S20	حُسن	
		0/75	Q21	0/79	B21	0/69	0/90	0/85	0/85	S21
		0/72	Q22	0/76	B22			0/82	S22	خلق
	0/76	Q23	کیفیت	0/64	B23					کیفیت
			زندگی			0/52	0/97	0/97		زندگی
			کاری							کاری
	0/60	Q24		0/75	Q27				0/80	Q30
	0/73	Q25	0/52	0/97	0/97	0/68	Q28	0/74	Q31	
	0/77	Q26		0/73	Q29			0/64	Q32	

یافته‌های پژوهش

معیارهای ارزیابی برازش مدل ساختاری:

معیار تاثیر یک متغیر برون زا بر یک متغیر درون (زا):
 دومین معیار برای برازش مدل ساختاری در یک پژوهش، ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای درون زای مدل است که نشان از تاثیر یک متغیر برون زا بر یک متغیر درون زا دارد و سه مقدار $0/19$ و $0/33$ و $0/64$ به عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود (لاتان و راملی، ۲۰۱۷، ۵۲). در جدول زیر مقادیر R^2 تاثیر متغیر برون زای سیرت نیکوی مدیران بر متغیر درون زای رفتار شهروندی سازمانی $0/957$ و تاثیر متغیر برون زای سیرت نیکوی مدیران بر متغیر درون زای کیفیت زندگی کاری معادل $0/94$ می‌باشد و از مقدار متوسط $0/64$ بیشتر است و نشان از برازش مناسب مدل ساختاری دارد.

روایی واگرا: سومین معیار سنجش برازش مدل

اندازه گیری در PLS شامل روایی واگرا می‌باشد. میزان هم خطی در SEM تحت عنوان روایی واگرا مطرح می‌گردد. در مدل یابی معادلات ساختاری روایی واگرا از طریق جدول فورنل و لارکر سنجیده می‌شود. ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فورنل و لارکر: در روایی واگرا میزان همبستگی یک سازه با شاخص هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها مشخص می‌گردد (لاتان و راملی، ۲۰۱۷، ۱۵۷). این مدل در صورتی روایی قابل قبول دارد که اعداد مندرج در قطر اصلی بیشتر از مقادیر زیرین خود باشد. روایی واگرای مناسب و برازش خوب مدل اندازه گیری در جدول ۲ حاصل شده است.

جدول ۲: فورنل و لارکر

کیفیت	رفتار	حسن خلق	عدم احتجاج	شرح صدر	دلسوزی	عهد و پیمان	حق و عدل
							0.863
						0.825	0.756
					0.844	0.738	0.775
				0.858	0.748	0.762	0.831
			0.840	0.831	0.741	0.778	0.800
		0.833	0.790	0.790	0.772	0.482	0.791
	0.734	0.709	0.589	0.684	0.088	0.789	0.781
0.724	0.597	0.085	0.509	0.789	0.830	0.382	0.787

جدول ۴: مقادیر Q^2

مقادیر Q^2	
0.374	حسن خلق
0.439	حق و عدل
0.380	دلسوزی
0.377	رفتار شهروندی
	سیرت
0.451	شرح صدر
0.436	عدم احتجاب
0.448	عهد و پیمان
0.341	کیفیت زندگی کاری

جدول ۳: مقادیر R^2

R Square	R Square Adjusted	
0.800	0.799	حسن خلق
0.860	0.859	حق و عدل
0.851	0.851	دلسوزی
0.957	0.957	رفتار شهروندی
0.864	0.864	شرح صدر
0.805	0.804	عدم احتجاب
0.788	0.787	عهد و پیمان
0.945	0.945	کیفیت زندگی کاری

معیار اندازه تاثیر F^2 : توسط کوهن (۱۹۸۸) معرفی

شده، شدت رابطه میان سازه‌های مدل را تعیین می‌کند. هرچه این معیار بیشتر باشد شدت بالای تاثیر را نشان می‌دهد. مقادیر F^2 ، $0/15$ و $0/35$ به ترتیب نشان از اندازه تاثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک سازه بر سازه دیگر است. میزان تاثیر متغیرها بر یک دیگر در جدول زیر آورده شده که با توجه به حاصل شدن $0/14$ و $0/54$ برای اندازه تاثیر دو متغیر سیرت نیکوی مدیران و کیفیت زندگی کاری بر متغیر درون زای رفتار شهروندی سازمانی، نشان از تاثیر مناسب دو متغیر برون زا و برآزش مناسب مدل ساختاری پژوهش دارد.

معیار شدت قدرت پیش بینی Q^2 : این معیار،

شدت قدرت پیش بینی مدل در مورد سازه‌های درون زا که شاخص‌هایی از نوع انعکاسی دارند را مشخص می‌سازد و مقدار آن شامل $0/15$ ، $0/35$ و $0/50$ که به ترتیب قدرت پیش بینی ضعیف، متوسط و قوی می‌باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵، ۱۴۷). این معیار به غیر از متغیر کیفیت زندگی کاری برای بقیه متغیرها بالای $0/35$ می‌باشد که نشان از برآزش قوی مدل ساختاری دارد. که در جدول ۴، تحت عنوان مقادیر Q^2 مورد بررسی قرار گرفته.

برآزش مدل کلی: این معیار مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. محقق می‌تواند پس از بررسی بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش خود، برآزش بخش کلی رانیز کنترل نماید. این معیار طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GoF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

Communalities میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می‌باشد و R^2 نیز مقدار میانگین مقادیر R Square سازه‌های درون زای مدل است. نکته حائز اهمیت این است که نباید مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان مرتبه دوم را در محاسبه دخیل نمود. مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان مرتبه اول در جدول ۵ به عنوان خروجی نرم افزار حاصل شده. میانگین این مقادیر عبارتند از $0/36$.

جدول ۵: مقادیر Communalities

SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$	
788	519	0.341	حسن خلق
788	503	0.361	حق و عدل
788	543	0.311	دلسوزی
4,531	2,820	0.378	رفتار شهروندی
4,334	2,699	0.377	سیرت
788	473	0.400	شرح صدر
591	347	0.412	عدم احتجاب
591	321	0.457	عهد و پیمان
6,304	4,113	0.348	کیفیت زندگی کاری

بررسی ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به

فرضیه ها

ضریب معناداری مسیر میان متغیرهای پنهان با سیرت نیکوی مدیران نشان داد که تاثیر سیرت نیکوی مدیران بر کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنادار است. ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیرهای سیرت نیکوی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی به میزان (۰/۷۰) بیانگر این مطلب است که سیرت نیکوی مدیران به میزان ۷۰ درصد از تغییرات متغیر رفتار شهروندی سازمانی را به طور مستقیم تبیین می‌کند. از سوی دیگر تاثیر متغیر سیرت نیکوی مدیران به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیر میانجی کیفیت زندگی کاری با توجه به تایید تمامی مسیرها تایید می‌شود.

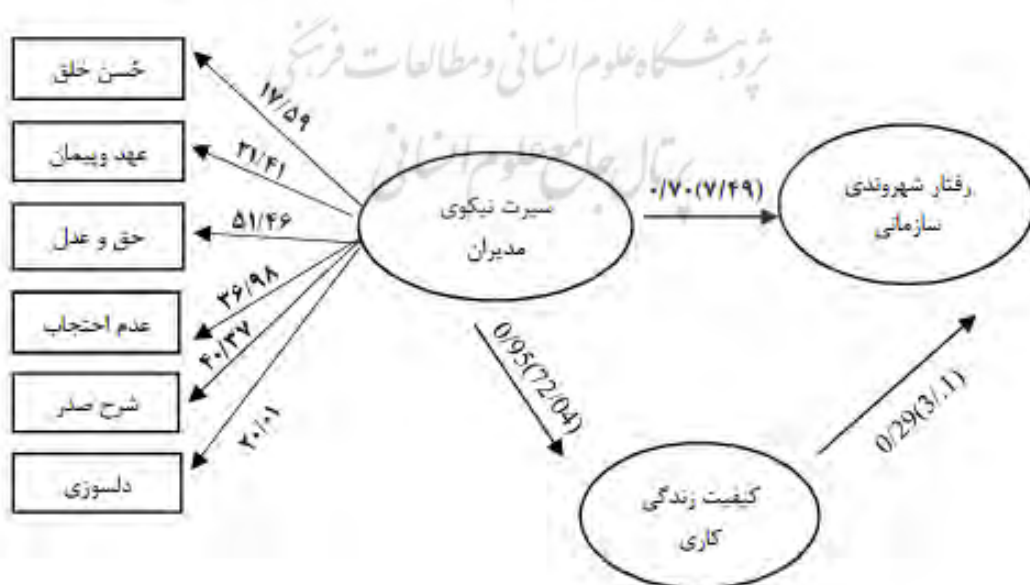
همچنین تاثیر هرکدام از مولفه‌ها بر روی رفتار شهروندی سازمانی در شکل ۳ آورده شده است. که بیشترین ضریب مسیر مربوط به دلسوزی با ۰/۲۰ و در مرحله بعدی حُسن خلق با ۰/۲۰ و کمترین ضریب مسیر مربوط به عهد و پیمان با ۰/۰۷ ضریب مسیر می باشد.

$$GoF = \sqrt{0/36 \times 0/85} = 0.30$$

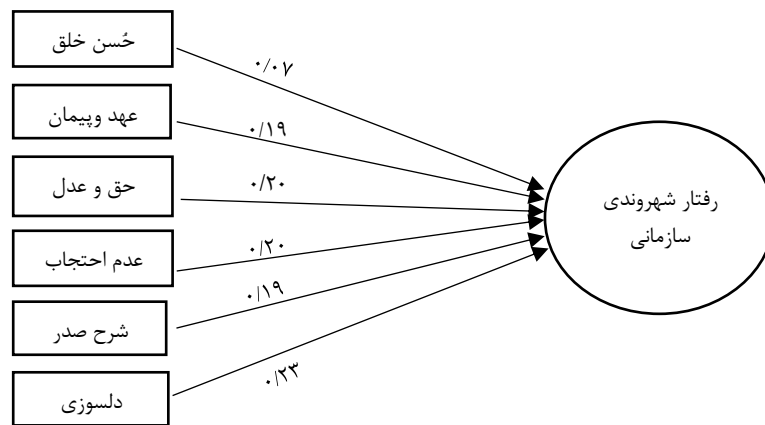
با توجه سه معیار ۰/۲۵، ۰/۰۱ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای برازش مدل کلی، حاصل شدن عدد ۰/۳۰ نشان از برازش مناسب و تایید مدل دارد.

بررسی ضرایب معناداری Z (مقادیر T-values)

مربوط به هر یک از فرضیه ها: در برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب T، مقدار این ضرایب در خروجی فرمان Bootstrapping اگر از ۱/۹۶ بیشتر باشد می‌توان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن مسیر را تایید ساخت (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵، ۵۸). در مدل زیر ضریب معناداری سه مسیر (۳/۰۱، ۷۲/۰۴ و ۷/۴۹) که در هر سه مسیر از ۱،۹۶ بیشتر است که حاکی از معنی دار بودن تاثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵٪ می باشد و منجر به تایید این فرضیه می‌شود. همچنین معنی دار بودن تاثیر سیرت نیکوی مدیران بر کیفیت زندگی کاری در سطح اطمینان ۹۵٪ تایید می‌شود که در شکل ۲ با عنوان ضرایب معناداری ارائه می‌گردد.



شکل ۲: ضرایب معناداری z



شکل ۳: تاثیر هر کدام از ابعاد سیرت نیکو بر رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به تایید مسیر بین سیرت نیکو با کیفیت زندگی کاری و مسیر بین کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی فرضیه سوم نیز تایید مس شود.

نتیجه گیری و پیشنهادات

نتایج نشان داد سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مستقیم ۰/۷۰ دارد و با مقدار $t = 7/49$ فرضیه اول تایید شد. این یافته با پژوهش نصر اصفهانی (۱۳۹۱) که نشان داد سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان تاثیر مثبت دارد هم راستا می باشد.

تاثیر مثبت و معنادار سیرت نیکوی مدیران بر کیفیت زندگی کاری با ضریب تاثیر ۰/۹۵ و مقدار $t = 72/04$ تایید شد. تایید تاثیر مستقیم سیرت نیکوی مدیران بر کیفیت زندگی کاری می تواند به مدیران در جهت توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان مفید باشد. این یافته با نتایج تحقیق هویدا، شول و عارف نژاد (۱۳۹۱) هم راستا می باشد.

سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی به طور غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی کیفیت زندگی کاری تاثیر دارد که این فرضیه با مقدار $t = 3/01$ و $t = 72/04$ تایید شد. این یافته با نتایج تحقیق هویدا، شول و عارف نژاد (۱۳۹۱) مبنی بر اینکه در بین کارکنان دانشگاه اصفهان سیرت نیکو هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیر مستقیم از طریق کیفیت زندگی کاری تاثیر دارد هم راستا می باشد

تاثیر کیفیت زندگی کاری بر روی متغیر رفتار شهروندی سازمانی با مقدار $t = 3/1$ تایید شد و ضریب مسیر دو متغیر معادل ۰/۲۹ می باشد که نشان می دهد ۲۹ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط متغیر کیفیت زندگی کاری تبیین می شود. ارتقای کیفیت زندگی کاری می تواند عاملی تاثیر گذار در بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان باشد.

جدول ۶: فرضیه های پژوهش

فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه آزمون
سیرت نیکوی مدیران تاثیر مستقیم و معنا داری بر رفتار شهروندی سازمانی کاری دارد	۰/۷۰	۷/۴۹	تایید فرضیه
سیرت نیکوی مدیران بر کیفیت زندگی کاری تاثیر دارد	۰/۹۵	۷۲/۰۴	تایید فرضیه
کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد	۰/۲۹	۳/۰۱	تایید فرضیه

- Public Administration Outlook - Vol. 6, No. 23, Autumn 1394.
- Quarterly Journal of Public Administration Outlook - Vol. 6, No. 23, Autumn 1394.
- Balliett, T & Kelloway, E. K. (2011). Virtuous Leaders: Assessing Character Strengths in the Workplace. *Canadian Journal of Administrative Sciences*. 28, 270-283.
- Barker, C. & Coy, R. (2003). *The 7 Heavenly Virtues of Leadership*, Management Today Series, McGraw-Hill, Sydney
- Bienstock, C. C., DeMoranville, C.W. and Smith R.K. (2004). " Organizational Citizenship Behavior and Service Quality ", *Journal of Service Marketing*, Vol.17, No.4, 357-378.
- Davari, Ali, Rezazadeh, Arash (2013). *Structural Equation Modeling with PLS Software*, Jihad-e-Publishing, Third Edition. (Persian).
- Delshad Tehrani, Mostafa (2010), Law and Justice in Nahjolbalaghe, *Nahjolbalaghe Research Quarterly*, p.67-91 (Persian).
- Fassina. Neil E, David A. Jones And Krista L. Uggerslev (2008): Meta-analytic tests of relationships between organizational justice and citizenship behavior: testing agent-system and shared-variance models. *Journal of Organizational Behavior* 29, 805-828.
- Keshavarz M, Khademi S, Shaeian N, Abbaspour S. The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment of Staff of Torbat Heydarieh University of Medical Sciences. *Journal of Torbat-e-Heydarieh University of Medical Sciences* 2013; 1(1): 50-58. (Persian)
- Latan, H. Ramli, N. (2017). The Results of Partial Least Squares-Structural Equation Modelling Analyses (PLS-SEM): <http://ssrn.com/abstract=2364191>.
- Marta K.M. Janet, Sing hapakdi Anusorn, Lee Dong-Jan, Joseph Sirgy. M, Kalayane Koonmee, Busaya, (2013). Virakul, Perceptions about ethics institutionalization and quality of work life: Thai versus American marketing managers, *Journal of Business Research*. 66. 381-389.
- Mehdi Zadeh Ashrafi, Ali, Ilyika, Hossein Ali (2009). The Study of the Relationship between Quality of Work Life (WQL) and the Performance of Employees of the Islamic Azad University of Firooz Kooh Based on the Walton Model, *Management Quarterly*, 7th, Sh., 20. (Persian).
- Morhed, Grigio, Griffin, Ricky (2008). *Organizational Behavior*, Alvani Translation, Mahdi and Memarzadeh, Gholamreza. Tehran: Pearl. (Persian).
- Nasr Esfahani, Ali (2010). Assessing the Good Behavior of Managers, *The Perspective of Public Administration*, 1, pp. 115-127. (Persian).
- پیشنهاد می‌شود در راستای فرضیه اول مدیران اخلاق و رفتار خود را بر مبنای موازین اسلامی و قرآن که کتاب رفتار معنوی است قرار دهند تا از این طریق رفتارهای داوطلبانه و رفتار شهروندی سازمانی ارتقا یابد. هرچه قدر مدیران سیرت نیکوتری داشته باشند و با حسن خلق، عدالت و عدم احتجاب با کارکنان خود برخورد کنند منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی در فعالیتهای روانه کارکنان را شاهد خواهد بود.
- پیشنهاد در راستای فرضیه دوم مبنی بر تاثیر سیرت نیکو بر کیفیت زندگی کاری می‌باشد. مدیران توانایی درک مشکلات کارکنان را به طور صادقانه داشته باشند و با بهره گیری از مولفه‌های سیرت نیکو در بین کارکنان فرصت بهبود مهارت‌های سالم، ایجاد فضای مطلوب کار، بهبود پرداخت براساس عدالت و پرداخت مساوی برای کار مساوی، فرصت پیشرفت و فرصت یادگیری را مهیا کنند.
- پیشنهاد می‌شود مولفه‌های کیفیت زندگی کاری در سازمان تامین اجتماعی ارتقا یابند تا کارکنان نیز رفتارهایی همانند نوع دوستی، ادب و نزاکت، جوانمردی، فضیلت مدنی و وجدان کاری که از مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد را در خود ارتقا دهند.
- در مجموع پژوهش حاضر تقویت سیرت نیکو در مدیران را عاملی تاثیر گذار در کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی می‌داند.
- قدردانی: پژوهش حاضر مجوز اخلاقی و اجرایی به شماره نامه ۰۲/۲۹/۱۴۸۵ در طی موافقت سازمان تامین اجتماعی صورت گرفت. و از خانم دکتر اکرم خداوردی پور که در انجام این طرح حمایت‌های بی دریغی انجام دادند کمال سپاسگزاری را دارم.

منابع

- Abedi Sharbani ,Ali Akbar. Seyyed Jalili,Mehrdad . Nasr Esfahani, Ali (2015). Investigating the Relationship Between Sikr Niko and Organizational Commitment and Organizational Silence. *Quarterly Journal of*

یادداشت‌ها

¹ Balliyt & kelloway

² Barker & coy

³ Organizational citizenship behavior

⁴ Alicia

⁵ Quality of work life

⁶ Marta et al

⁷ Hills

۴، قلم

⁹ Hybels

¹⁰ Barker & Coy

۱۱ انشراح، ۱

۱۲ رعد، ۲۰

¹³ Organizational Citizenship Behavior

¹⁴ Bienstock et al

¹⁵ Organ

¹⁶ Altruism

¹⁷ Fassina, David & Uggerslev

¹⁸ Courtesy

¹⁹ Conscientiousness

²⁰ Marta et al

Nasr Esfahani, Ali, Faraji, Mojtaba, Amiri, Zainab (2012). The Effect of Good Managers 'Excellence on Employees' Happiness Based on Islamic teachings. Two Journal of Islamic Management, Vol. 20, No. 1, pp. 61-79. (Persian).

Najafian, Mehdi, Lisani, Mehdi, Lisani, Mahboubeh (1393). The Place of Integrity, Responsibility, Compassion and Forgiveness of Managers in the Islamic Education System, Journal of Education, Islamic Studies, Vol. 6, No. 9, pp. 125-146. (Persian).

Pour Soltani Zarandi, Hussein; Amir Jaydander, Ramin; (2013). Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior of Physical Education Teachers in Mashhad, Sport Management Journal, No. 16. (Persian).

Shahbazi, Behzad, Vaezi, Mozaffaraddin, Saneipour, Hadi (2009). Explaining the relationship between the quality of work life and the performance of managers at the departments of Isfahan University. Public Administration, Volume 1, Number 3, Pages 69 to 84 (Persian).

Shermacheren, John R. (2007). Management and Organizational Behavior, Translation by Iran Nejad Parizi, Mehdi. Tehran, Publishing Managers, Second Edition. (Persian).

Sharif Zadeh, Fattah, Kheirandish, Mehdi (2009) Analysis of the relationship between quality of working life (QWL) and employee performance in Iran Khodro Diesel Co. Management Research, No. 3

Walton, R.E. (1973). Quality of work life: what is it?, Sloan management review, fall. Wright, T. A. (2010b). Much more than meets the eye: The role of psychological wellbeing in job performance, employee retention and cardiovascular health, Organizational Dynamics, 39, 24-36.