



فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت

شماره سی و پنج، دوره چهاردهم، پائیز ۱۴۰۲

نوع مقاله: علمی پژوهشی

صفحات: ۹۶-۱۱۵

طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور به روش کیفی

مهدی میهن دوست^۱

امیرمحسن مدنی^۲

سراج‌الدین محبی^۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۴/۲۳ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۷/۱۴

چکیده

این پژوهش با هدف طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور به روش کیفی انجام شد. این پژوهش از نظر استراتژی کیفی متوالی و اکتشافی است که نمونه آماری در بخش کیفی شامل تمام صاحب‌نظران دانشگاهی و خبرگان حوزه مدیریت و روان‌شناسی که برابر ۲۰ نفر بودند. ابزار تحقیق شامل برگه‌های کدگذاری محقق ساخته بود که روایی آن توسط اعضای گروه دلفی تأیید و پایایی آن با معیار پی اسکات ۰/۹۵ محاسبه شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که عوامل مرتبط با مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور در قالب ۱۳ مقوله و ۴۳ کد مفهومی مشخص شد و در ابعاد ۵ گانه مدل پارادایمی به صورت شرایط علی (۳ مقوله)، راهبردها (۳ مقوله)، شرایط زمینه‌ای (۲ مقوله)، شرایط مداخله‌گر یا میانجی (۳ مقوله) و پیامدها (۲ مقوله) جای گرفتند. به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که با بهره‌گیری از یافته‌های مطالعه می‌توان به تدوین برنامه‌های جامع و متنوع توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور در راهبردهای «کلان»، «میانی» و «عملیاتی» دست‌یافت تا توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور حاصل گردد.

کلمات کلیدی

رفتار شهروندی سازمانی اسلامی، معنویت‌گرایی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، دینداری، سازمان امور

مالیاتی کشور

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت فرهنگی، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران. mmmihani56@gmail.com

۲- استادیار، گروه طراحی صنعتی، واحد یادگار امام خمینی (ره)، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

amir_m_madani@yahoo.com

۳- استادیار، گروه مدیریت فرهنگی، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران. mohebi.abcd@gmail.com

در هر سازمان، نیروی انسانی مهم‌ترین رکن تعالی و ترقی سازمان و عامل اساسی تحقق اهداف پیش‌بینی‌شده در آن مجموعه است (بنی اسدی، ۱۳۹۸). اگر سازمان بخواهد با برخورداری از رسالتی روشن، راهبردهایی مطلوب، ساختارهای سازمانی کارآمد و طراحی شغل مناسب، به‌طور کامل به هدف‌های خود دست یابد، نیازمند نیروی انسانی خلاق، توانمند، متعهد و توأم با رفتار شهروندی می‌باشد (رضائیان و کشته گر، ۱۳۸۷). در هر سازمانی، عاملی که بر انگیزه کاری و موفقیت کارکنان تأثیرگذار خواهد بود، برخورد و رفتار کارکنان سازمان با مراجعین و با سایر افراد همکار در سازمان است (پیام و همکاران، ۱۳۹۸). کارکنان برخوردار از رفتار شهروندی سازمانی همانند یک شهروند متعهد در جهت اعتلای سازمان حاضرند که بدون هیچ چشم‌داشتی تلاش کنند. (بهاروند و همکاران، ۱۳۹۷). به‌طور طبیعی در صورتی که سازمان‌ها بهره‌مند از چنین کارکنانی باشند، دغدغه اثربخشی ندارند و می‌توانند در عرصه رقابت با فراق خاطر به فکر سرمایه‌گذاری در عرصه‌های دیگر باشند (شاهی و همکاران، ۱۳۹۲).

مطالعه رفتار انسان یکی از زمینه‌هایی است که همواره مورد توجه صاحب‌نظران علوم اجتماعی بوده است. رفتار انسان ابعاد مختلفی دارد که علمی چون روانشناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت به مطالعه رفتار انسان در محیط‌های مختلف می‌پردازد. سنجش نوع رفتار، هدایت و پیش‌بینی رفتار برخی از اهداف مطالعه رفتار هستند که از طریق مطالعه متغیرهایی چون انگیزش، ارزش‌ها و نگرش‌ها، ادراک، شخصیت، احساس و غیره میسر می‌شود. رفتار انسان‌ها در قالب نقش‌هایی که در محیط‌های مختلف بر عهده دارند، قانونمند می‌شود. هر فرد در نقشی که بر عهده دارد وظایفی را ایفا می‌کند و رفتارهای خاصی از او انتظار می‌رود. برای مثال یک فرد به‌عنوان یک شهروند موظف است در نقش خود از ضایع کردن حقوق دیگران خودداری کند. چنانچه گاه قوانین برای کنترل و هدایت این رفتارها در جوامع خط قرمزهایی را برای شهروندان ترسیم می‌کند. علاوه بر رفتارهایی که در قالب نقش از هر فرد انتظار می‌رود رفتارهایی نیز وجود دارد که ریشه در مواردی چون فرهنگ، تاریخ و دین یک جامعه دارد. رفتارهای داوطلبانه‌ای که در جوامع بر طبق ارزش‌ها انجام می‌شود که برای مثال می‌توان احترام به افراد مسن در جامعه را نام برد که در قالب فرانش‌ها تجلی می‌یابد. این رفتارها در درون سازمان‌ها رفتار سازمانی شهروندی می‌نامند (امینی، ۱۳۹۱).

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله‌مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل‌اطمینان بین افراد وجود دارد؛ اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل‌اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند (کویری، ۱۳۹۲).

به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند (گوپتا^۱ و همکاران، ۲۰۱۷).

این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد (پاژخ، ۱۳۹۰).

با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (زیاس^۲ و همکاران، ۲۰۱۵).

تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (یانگ و وی^۳، ۲۰۱۷).

این اعمال که در محل کار اتفاق می‌افتند را این‌گونه تعریف می‌کنند:

«مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما باین وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (آگاروال^۴، ۲۰۱۶).»

این اصطلاح، یک اصطلاح روان‌شناسی فنی برای تعریف مجموعه‌ای از رفتارهای فردی در قالب گروه است. رفتار شهروندی سازمانی ابتدا توسط دنیس ارگان^۵ در سال ۱۹۸۸ این‌گونه تعریف شد: «یک رفتار فردی که در سیستم رسمی پاداش‌دهی، هیچ پاداشی برای آن در نظر گرفته نمی‌شود ... اما ترکیب آن با همین نوع رفتارها در گروه، منجر به اثربخشی می‌شود.» در دنیای کسب‌وکار، رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری در کار، اثربخشی کارکنان و سایر عواملی که می‌توانند در کوتاه‌مدت و بلندمدت بر روی کسب‌وکار تأثیر بگذارند، ارتباط تنگاتنگی دارد. رفتارهای معمول شهروندی سازمانی در کسب‌وکار زمانی

طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در میان.../میهن دوست، مدنی و محبی

اتفاق می افتد که کارکنان در یک گروه جمع می شوند تا به صورت منظم و دائم و یا موقتی و برای فعالیتی مشخص، با هم همکاری داشته باشند. برای مثال، کارکنان دپارتمان بازاریابی دائماً رفتار شهروندی سازمانی خود را به نمایش می گذارند چرا که همگی در یک دپارتمان همکار هستند. کارکنانی که برای یک فعالیت موقتی و خاص در کنار هم جمع می شوند نیز، هر چند برای مدتی محدود، رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می دهند (نوروزپور، ۱۳۹۲).

در همین راستا پژوهش حاضر در پی آن است تا مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی را در میان کارکنان سازمانها و نهادهای فرهنگی کشور طراحی و ارائه نماید.

پیشینه نظری پژوهش

رفتار شهروندی با استفاده از اصطلاح شهروندی شهری، در فلسفه سیاسی مفهوم سازی شده است. گراهام در سال ۱۹۹۱ با استفاده از فلسفه و تئوری سیاسی مدرن چندین مورد از اعتقادات و تمایلات رفتاری که با یکدیگر ترکیب می شوند را مورد توجه قرار داد و آنها را علائم شهروندی فعال نامید که سه بخش اساسی مرتبط با یکدیگر از مسئولیت های شهروندی شهری را شامل می شد. بخش اول احترام به ساختارها و فرایندهای منظم را در برمی گرفت، به این معنی که شهروندان، منطقیاً مسئول اختیار خود بوده، قانون را تشخیص داده و از قانون تبعیت می کنند. بخش دوم وفاداری است؛ که در آن شهروندان وفادار، جوامع خود را ارتقاء می دهند، آن را حفاظت کرده و تلاش زیادی برای نیکی کردن از خود نشان می دهند. بخش سوم نیز، مشارکت، درگیری مسئولانه و فعال در اداره جامعه را تحت شرایط قانونی پوشش می دهد. شهروندان مسئول، درباره مسائل کلی که بر جامعه تأثیرگذار است اطلاع کافی داشته، اطلاعات و ایده های خود را با سایر شهروندان مبادله کرده و به اداره جامعه کمک می کنند و دیگران را نیز تشویق می کنند که چنین رفتاری داشته باشند (نصیری و همکاران، ۱۳۹۲).

باتمن وارگان^۶ برای اولین بار در سال ۱۹۸۳، واژه رفتار سازمانی را در دو قالب؛ اول کمک های مثبت، مانند وقت شناسی و انجام دادن امور فراتر از وظایف رسمی سازمان و دوم دوری جستن از وارد نمودن زیان و خسارت و ایجاد مزاحمت برای همکاران یا سازمان همچون اجتناب از شکوه و شکایت و یا سرزنش دیگران به خاطر امور کم اهمیت مفهوم سازی کردند. ارگان (۱۹۹۰) در بازنگری خود، این نکته را مورد توجه قرار داد که اجتناب از ایجاد صدمه و مزاحمت از اهمیت زیادی برخوردار است، اگرچه در میان اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی کمتر مورد توجه قرار گرفته اند (اباذری و همکاران، ۱۳۹۵).

سنیک^۷ در سال ۱۹۹۷ سه نوع استدلال را در خصوص اینکه چرا رفتار شهروندی سازمانی نمی تواند از طریق تأثیرات و پیامدهای سازمانی تحت تأثیر قرار گیرند، مطرح ساخت که به ترتیب عبارتند از:

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

۱- رفتارهای شهروندی سازمانی از گونه‌های رفتارهای ظریف، حساس، عاطفی و ذهنی می‌باشند و ارزیابی سنجش آن‌ها به صورت عینی دشوار و مشکل می‌باشد، به همین جهت مشکلاتی برای ارزیابی عملکرد این گونه رفتارها پدید می‌آید. ۲- برخی از اشکال رفتار شهروندی سازمانی ممکن است به علت تأکیدات بیش از حد به منظور کمک ویاری رساندن به دیگران، بین افراد و شغل‌شان فاصله اندازد یعنی کارکنان را از انجام مسئولیت و وظایف اصلی‌شان بازدارد. ۳- این گونه رفتارها به لحاظ قراردادی لازم نیستند و سازمان‌ها نمی‌توانند کارکنانشان را به خاطر انجام این گونه رفتارها تنبیه و مجازات کنند به همین علت رفتار شهروندی سازمانی در قالب روابط مبادلات اجتماعی ظهور پیدا کند.

ورمن^۸ در سال ۱۹۹۱ تمایز بین مبادلات اقتصادی و اجتماعی را تشریح و توصیف کرد و بیان داشت که مبادلات اجتماعی خارج از قراردادهای رسمی شدید و خشک جای دارند و این گونه مبادلات دارای اهمیت بیشتری هستند (ریچارد کوپمن^۹، ۲۰۰۱؛ به نقل از بدری آذرین و همکاران، ۱۳۹۴).

مکنزی^{۱۰} و وینر^{۱۱} و پادساکف^{۱۲} در خلال سال ۱۹۹۴ پیشنهاد کردند که برخی از اشکال رفتار شهروندی سازمانی نظیر عملکردهای درون نقش ممکن است به جبران پرداخت‌های مالی منتهی نشوند.

پیشینه تجربی پژوهش

از جمله پژوهش‌های انجام شده در این حوزه می‌توان به پژوهشی که سلیمی باهر، جعفری، موسوی نسبی شمس و دهقانی باعنوان «نقش معنویت در کار با بهبود رفتار شهروندی سازمانی در مدیریت شهری» انجام داده‌اند، اشاره کرد. نتایج تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است چرا که با متغیرهای مهمی چون اثربخشی، کارایی و بهره‌وری سازمانی مرتبط است. (سلیمی باهر، جعفری، موسوی نسبی شمس و دهقانی، ۱۴۰۰). رجنی پژوهشی باعنوان «رابطه بین رهبری اصیل و رفتار شهروندی سازمانی مشتری محور و کیفیت خدمات یا توجه به نقش میانجی اعتماد به رهبر در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان گلستان» انجام داده است. نتایج تحقیق وی نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی مشتری محور و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد. (رجنی، ۱۴۰۰). ناصر نمازی نیز پژوهشی باعنوان «نقش معنویت در کار با بهبود رفتار شهروندی سازمانی در مدیریت شهری» انجام داده است. نتایج تحقیق وی نشان داد که استقبال سازمان‌ها از الگوهای جدید رفتاری و تلاش برای توسعه آن در محیط‌های کاری است. (نمازی، ۱۳۹۹). منصور عقیلی پژوهشی باعنوان «بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان سازمان مدیریت پسماند و تبدیل مواد شهرداری تهران» انجام داده است. براساس نتایج پژوهش، اکثر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دارند. همچنین نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی

طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در میان.../میهن دوست، مدنی و محبی

مسئول ۷۰ درصد از تعهد سازمانی کارکنان است. (عقیلی، ۱۳۹۹) همچنین شهرزاد حقیقی نژاد و سلطانی پژوهشی با عنوان «تاثیرمسئولیت اجتماعی شرکت بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی انگیزه کارکنان مطالعه موردی کارکنان برق منطقه‌ای استان فارس» انجام داده است. نتایج تحقیق نشان داد که مسئولیت اجتماعی تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و مسئولیت اجتماعی با نقش میانجی انگیزه کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد. (حقیقی نژاد و سلطانی، ۱۳۹۸) اکبری، آذر، مهدی حاجی محمودلو و آل طه، نیز پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی درگیری شغلی، رضایت شغلی و آوای کارکنان» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که تمرکز بر مسئولیت اجتماعی شرکت می‌تواند کارکنان را با شغل خویش درگیر کند و با رضایت از حضور در سازمان، مشارکتی فعالانه و داوطلبانه برای پیشبرد اهداف سازمانی داشته باشند. (اکبری، آذر، مهدی حاجی محمودلو و آل طه، ۱۳۹۸) بعلاوه، مرتضی مرادی و ایمان حکیمی نیز پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر ارزش‌های اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش روابط رهبر عضو و تعهد سازمانی» انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که توجه به ارزش‌های اسلامی در سازمان به رفتار شهروندی کمک می‌کند، همچنین رفتار شهروندی سازمانی در افراد متعهد به سازمان و کارکنانی که به روابط رهبر عضو پایبندند، به احتمال قوی، بیشتر است. (مرادی و حکیمی، ۱۳۹۷) همچنین سیدفاضل زمانی با عنوان «رابطه رفتار شهروندی سازمانی و مسئولیت اجتماعی: با نقش میانجی فرهنگ سازمانی» انجام داده است. نتایج مطالعه نشان می‌دهد نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم رابطه مثبت و معناداری با مسئولیت اجتماعی دارد. (زمانی، ۱۳۹۷) شهلا زنگنه و حسینعلی جاهددیزجی نیز پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر اخلاق کار اسلامی و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمه سلامت استان خوزستان» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که اخلاق کار اسلامی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی می‌گذارد. عدالت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی می‌گذارد. (زنگنه و جاهددیزجی، ۱۳۹۶) توماس پژوهشی با عنوان «تأثیر رهبری اصیل بر رفتار غیراخلاقی سازمانی: با نقش میانجی تعامل کاری» انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رهبری اصیل، زبردستان را وادار به انجام رفتارهای غیراخلاقی سازمانی می‌کند. این بدان معنا نیست که شخص باید از رهبری اصیل دست بکشد، بلکه فقط توجه بیشتری به یادگیری آنچه در یک سازمان از نظر اخلاقی قابل قبول است و غیرقابل قبول نیست، داشته باشد. (توماس، ۲۰۲۰) پایال و کاترین نیز پژوهشی با عنوان «رابطه بین ارتباطات سازمانی با رضایت شغلی» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که توجه به ارتباطات مؤثر می‌تواند رضایت شغلی را

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

افزایش می‌دهد. (پایال و کاترین، ۲۰۱۹) گابریلا پژوهشی با عنوان « رابطه ارتباطات سازمانی را با تعارضات سازمانی در سازمان‌های محلی » انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که فرآیندهای ارتباطات سازمانی بر شکل‌گیری یا جلوگیری تعارضات سازمانی نقش مهمی را ایفا می‌کنند. (گابریلا، ۲۰۱۸)

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هستی‌شناسی، مبتنی بر پارادایم تفسیری، از لحاظ روش‌شناسی در دسته پژوهش‌های اکتشافی، برحسب داده‌ها، کیفی، مبتنی بر تکنیک داده‌بنیاد و از نظر هدف، بنیادی و کاربردی است. برای گردآوری داده‌ها از دو روش مطالعات کتابخانه‌ای، اسنادی و مصاحبه نیمه ساختاریافته، استفاده شده است. جامعه آماری، کلیه خبرگان مدیریت و روان‌شناسی می‌باشند که به‌عنوان استاد دانشگاه در این رشته سابقه تدریس چندساله داشته‌اند و یا پژوهشگرانی که در حوزه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی، دارای سابقه تدریس حداقل ۱۵ سال در رشته مدیریت و روان‌شناسی بوده و همچنین خبرگان اجرایی شامل مدیران سازمان امور مالیاتی کشور مخصوصاً مدیران اجرایی سازمان امور مالیاتی کشور می‌باشند. جهت انتخاب افراد برای نمونه آماری، از روش نمونه‌گیری هدفمند با استفاده از تکنیک گلوله برفی از نوع نظری، استفاده گردید.

جدول ۱- خلاصه روش‌شناسی پژوهش

پارادایم پژوهش	نوع پژوهش		روش تحلیل داده‌ها	روش گردآوری داده‌ها	جامعه آماری	روش نمونه‌گیری	حجم نمونه
	هدف	رویکرد					
تفسیری	بنیادی- کاربردی	کیفی	داده‌بنیاد نظام‌مند	مصاحبه نیمه‌ساختاریافته	خبرگان دانشگاهی	هدفمند و گلوله برفی تا رسیدن به نقطه اشباع	۱۸ نفر

به دلیل اینکه پدیده توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در ادبیات نظری مقالات ایرانی جدید بوده است، در ابتدای جلسه، توضیحاتی در خصوص کم‌وکیف این پدیده ارائه شد و پس از پایان مصاحبه، ایشان، فرد خبره دیگری که در این زمینه دارای سوابق مشابه بودند را معرفی می‌کردند و مصاحبه‌ها به همین صورت ادامه پیدا کرد تا داده‌های به‌دست‌آمده بعد از نفر ۲۰ ام، به حد اشباع رسیدند. سوالاتی که در بخش مدل‌سازی توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مطرح شدند عبارت بودند از:

۱- چه دلایلی موجب توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور می‌گردد؟

۲- چه عوامل زمینه‌ای بر پدیده توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور

مؤثر هستند؟

طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در میان.../میهن دوست، مدنی و محبی

۳- چه عوامل مداخله‌ای بر پدیده توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور اثرگذار هستند؟

۴- چه راهبردهایی جهت مقابله با پدیده عدم توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می‌باشد؟

۵- پیامدهای مقابله با پدیده توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور کدامند؟

شیوه تجزیه و تحلیل و اعتبار سنجی داده‌ها

بر اساس تکنیک داده‌بنیاد که بر خواسته از داده‌های کیفی است، فرآیندی طی می‌گردد که از داده‌های خرد و ساخت مفهوم شروع شده و سپس با روش‌های نو مجدداً به هم پیوند می‌خورند؛ بنابراین در این روش، می‌توان برای کشف نظریه از روی داده‌هایی که به صورت کد استخراج می‌شوند و در حوزه علوم انسانی هستند، دست به تحلیل زد. در این تکنیک، محورها و سؤال‌های مصاحبه به فراخور پاسخ‌های دریافت شده، مورد بازبینی اولیه قرار گرفتند و به تدریج اصلاح و تکامل پیدا می‌کنند، همچنین از روند کدگذاری باز، محوری و انتخابی برای تخصیص به مقوله‌های هسته‌ای استفاده شده است. به‌طور کلی، پژوهش بایستی قابل اعتماد باشد تا بتواند دقت در فرایند و تناسب در محصول نهایی را نشان دهد، چهار معیار برای بررسی میزان اعتبار پذیری پژوهش کیفی مطرح می‌شود که عبارت‌اند از: ۱- قابل قبول بودن که بر معقول بودن و معنا داشتن یافته‌ها تأکید دارد، ۲- انتقال پذیری که برای کاربردپذیری یافته‌ها در محیط دیگر استفاده می‌شود، ۳- قابلیت اطمینان که امکان موشکافی و بازبینی سایر پژوهشگران را فراهم می‌کند، ۴- تأیید پذیری که رسیدگی و بازرسی را ابزاری برای اثبات کیفیت مدنظر قرار می‌دهد. جهت تأیید اعتبار پذیری، تمامی این معیارها به تأیید خبرگان رسید. در پژوهش حاضر از پایایی باز آزمون و روش توافق درون موضوعی برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام گرفته است. برای محاسبه پایایی باز آزمون، از میان مصاحبه‌های انجام شده، چند مصاحبه نمونه انتخاب شده و کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی باهم مقایسه شده‌اند. روش باز آزمایی برای ارزیابی ثابت کدگذاری پژوهشگر به کار می‌رود، کدهایی که در دو فاصله زمانی بودند به‌عنوان توافق و کدهای غیرمشابه با عنوان غیر توافق مشخص شده‌اند. روش محاسبه پایایی به صورت زیر است: در این پژوهش برای محاسبه پایایی باز آزمون، از بین مصاحبه‌های انجام گرفته، تعداد ۳ مصاحبه انتخاب شده و هر کدام از آن‌ها دو بار در یک فاصله زمانی ۱۵ روزه توسط پژوهشگر کدگذاری شده‌اند. نتایج حاصل از این کدگذاری‌ها در جدول شماره ۲ آمده است:

$$\text{پایایی درصد} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل داده‌ها}} \times 100\%$$

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

جدول ۲- محاسبه پایایی باز آزمون

ردیف	کد مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	پایایی بازآزمون (درصد)
۱	M۶	۱۸	۸	٪۸۹
۲	M۲	۳۰	۱۳	٪۷۷
۳	M۳	۳۵	۱۳	٪۷۴
	کل	۸۳	۳۴	٪۸۲

یافته‌های پژوهش

آمار جمعیت شناختی مصاحبه‌شوندگان نشان‌دهنده این است که از مجموع ۲۰ نفر شرکت‌کننده در بخش کیفی تحقیق حاضر ۱۳ نفر یعنی ۶۵ درصد مرد و ۷ نفر یعنی ۳۵ درصد زن می‌باشد. ۲ نفر یعنی ۱۰ درصد ۱۸ تا ۲۴ سال، ۸ نفر یعنی ۴۰ درصد ۲۵ تا ۳۵ سال، ۷ نفر یعنی ۳ درصد ۳۶ تا ۴۵ سال و ۳ نفر یعنی ۱۵ درصد بین ۴۶-۶۰ سال سن داشته‌اند. حاضر ۱ نفر یعنی ۵ درصد دارای مدرک فوق‌لیسانس و بالاتر، ۱۵ نفر یعنی ۷۵ درصد دکتری و ۴ نفر یعنی ۲۰ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق دکتری بودند.

در ادامه، پس از انجام دسته‌بندی مربوط به کدگذاری باز، کدگذاری بسته، کدگذاری محوری، مفاهیم و مقوله‌های استخراج‌شده به صورت نظام‌مند به یکدیگر مرتبط و در قالب یک مدل پارادایمی ترسیم گردیدند (کدگذاری انتخابی). نتایج این مرحله در جدول ۳ و شکل ۱ ارائه شده است. بر اساس یافته‌ها مشخص گردید که شرایط علی دارای سه مقوله (معنویت‌گرایی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و دینداری)، عوامل مداخله‌گر دارای سه مقوله (کج رفتاری کارکنان، انحرافات اخلاقی کارکنان و ناخوش زیستی کارکنان)، عوامل زمینه‌ای دارای دو مقوله (سرمایه اجتماعی و سرمایه فرهنگی)، راهبردها دارای سه مقوله (توسعه کار تیمی، تقویت ارتباط با مشتری و افزایش سرمایه‌گذاری زیست‌محیطی) و پیامدها دارای دو مقوله (خشنودی کارکنان و رضایت مشتریان) می‌باشند.

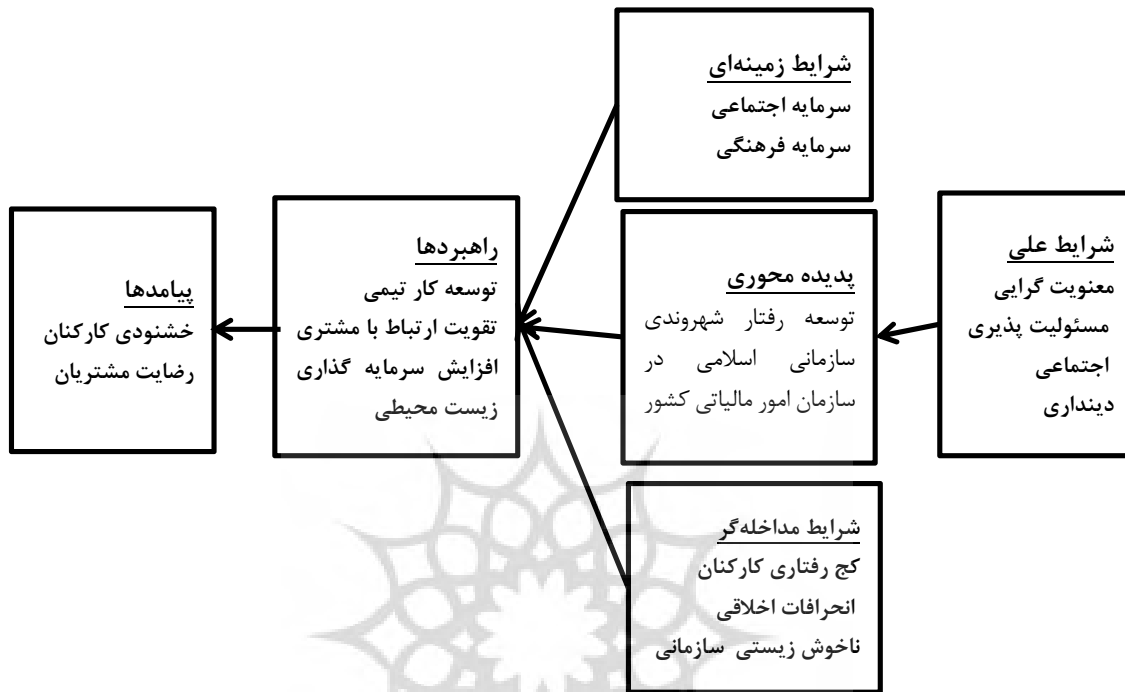
جدول ۳- نتایج کدگذاری باز، محوری و انتخابی (منبع: یافته‌های محقق)

ردیف	ابعاد	مقوله	مفاهیم
۱	شرایط	معنویت‌گرایی	معنویت در کار، تلاش در جهت ایجاد حساسیت نسبت به ارتباط فرافردی، درون فردی، میان فردی و برون فردی در زندگی کاری به منظور بالندگی شخصی در رسیدن به تعالی انسانی است.
۲	علی	مسئولیت‌پذیری اجتماعی	مسئولیت اجتماعی تعهدات کسب‌وکار تجاری برای پیگیری آن دسته از سیاست‌ها، تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌هایی که از نظر اهداف و ارزش‌های جامعه مطلوب هستند، مسئولیت اجتماعی تعهد تصمیم‌گیران

طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در میان.../میهن دوست، مدنی و محبی

برای اقداماتی است که به طور کلی علاوه بر تأمین منافع خودشان، موجبات بهبود و رفاه جامعه را نیز فراهم می‌آورند.			
انسان معاصر بیش از هر زمان دیگر به دین و آموزه‌های دینی احساس نیازی می‌کند. تربیت دینی با اصل آگاهی بخشی، به دنبال افزایش توانایی فراگیران است.	دینداری	۳	
امروزه اعتقاد اساسی در تحول سازمان‌ها بر این است که تیم‌های کاری مبانی اصلی سازمان هستند و زمانی این تیم‌ها مؤثر خواهند بود که بتوانند فرهنگ، فرآیندها، سیستم‌ها و روابطشان را مدیریت کنند.	توسعه کار تیمی	۱	
مدیریت ارتباط با مشتری، یک راهبرد تجاری سازمان است و نه محصول یا خدمات قابل ارائه توسط یک سازمان. به عبارتی دیگر، مدیریت ارتباط با مشتری خود به عنوان یک فناوری اطلاعاتی مطرح نیست، بلکه از فناوری اطلاعات برای دستیابی به اهداف خود استفاده می‌کند.	تقویت ارتباط با مشتری	۲	راهبردها
امروزه حفظ محیط زیست به عنوان یکی از ارکان مهم توسعه پایدار در سطح جهان مطرح گردیده است که دستیابی به آن بدون مشارکت راستین و آگاهانه مردم ممکن نیست و زنان را که نیمی از پیکر جامعه را تشکیل می‌دهند نمی‌توان از این امر مهم و حیاتی مستثنا دانست.	افزایش سرمایه‌گذاری زیست محیطی	۳	
سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیم مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌های اجتماعی می‌باشد که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه یک اجتماع می‌شود.	سرمایه اجتماعی	۱	شرایط
سرمایه فرهنگی به مجموع عملکردها و تجربه‌ها، اعتقادات، باورها، ارزش‌ها، دانش، قوانین و مقررات، نمادها و واقعیت‌های محیطی، فیزیکی و مانند آن در جامعه گفته می‌شود.	سرمایه فرهنگی	۲	زمینه‌ای
کج رفتاری سازمانی به آن دسته از رفتارهایی که به یک سازمان یا سیستم‌های آن هدایت می‌شوند، اشاره دارد، مانند استراحت طولانی تر، ترک کار زودهنگام و بدون اجازه، دزدی، کارشکنی و دیر آمدن و تلاش اندک در کار است.	کج رفتاری کارکنان	۱	
رفتار انحرافی کاری، سلامت سازمان و کارکنانش یا هر دو را تهدید می‌کند. رفتار انحرافی در محیط کار، یک رفتاری ارادی است که به دو شکل بین فردی و سازمانی صورت می‌پذیرد.	انحرافات اخلاقی کارکنان	۲	شرایط مداخله‌گر
خوش زیستی سازمانی به معنای نوعی تجربه خاص روان‌شناختی است که در این تجربه، افراد در محیط کار حس شور زندگی و روحیه می‌کنند. ریشه و منشاء اصطلاح خوش زیستی به خود مفهوم زندگی برمی‌گردد و بر همین اساس، تحت عنوان یک نیروی حیات بخش با پایه و اساس حیات تعریف می‌شود.	ناخوش زیستی کارکنان	۳	
خشنودی از شغل احساسی است که در نتیجه ارزیابی‌های مثبت افراد در خصوص کاری که بر عهده دارند در آن‌ها شکل می‌گیرد. این احساس به دو طریق درونی و بیرونی آشکار می‌شود.	خشنودی کارکنان	۱	پیامدها
رضایت احساس مثبتی است که در هر فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمات ایجاد می‌شود. در صورتی که سطح خدمت و کالا بالاتر از سطح انتظارات مشتری باشد، به نارضایتی‌اش منجر خواهد شد.	رضایت مشتریان	۲	

بر اساس کدهای به دست آمده و مقوله‌های انتخابی، در نهایت مدل پارادایمیک توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی بر اساس تکنیک داده بنیاد در شکل ۱، ارائه شده است.



شکل ۱- مدل پارادایمیک توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور
(منبع: یافته‌های محقق)

بحث و نتیجه‌گیری

رفتارهای شهروندی سازمانی به موازات عملکرد فردی و به‌عنوان مکمل آن مطرح بوده‌اند، می‌توان گفت یکی از متغیرهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان و سازمان می‌تواند تأثیرگذار باشد، رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است، چرا که منجر به رضایت شغلی کارکنان می‌شود (صمدی میارکلائی و همکاران، ۱۳۹۴).

رفتار شهروندی سازمانی افعال و اقدامات ایثارگرانه و تمایلات به از خودگذشتگی کارکنان را به‌منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند، به‌علاوه محیط‌های رقابتی کسب‌وکار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند، به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب‌رجوع از خود بروز دهند (رونقی و فیضی، ۱۳۹۰).

طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در میان.../میهن دوست، مدنی و محبی

هر قدر که شرکتها و سازمانها بزرگتر می‌شوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می‌شود. بعضی از مدیران بر روی این مسأله که رضایت شغلی کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام آن افزایش داد، پافشاری می‌کنند. اگر کارکنان، سازمان رضایت شغلی بیشتری داشته باشند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند. اگر رفتار شهروندی سازمانی در سطح بالایی باشد، بهره‌وری شرکتها و سازمانها بالا می‌رود (ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۰).

عوامل بسیاری در انجام رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان مؤثر است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها رضایت شغلی می‌باشد. کارمندانی که از شغل خود رضایت دارند، تمایل بیشتری به انجام رفتارهای سازمانی دارند، در مقابل کارکنانی که رضایت شغلی کمتری دارند از رفتارهای شهروندی سازمانی اجتناب می‌کنند. دستیابی به رضایت شغلی کارکنان، اغلب فرایندی پرهزینه است که مستلزم بهبود پرداختها، شرایط کاری و فرصتهایی ارتقایی می‌باشد، به طوری که اغلب شرکتها در رابطه با افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان خود با مشکل مواجه‌اند. رفتارهای شهروندی سازمانی، به عنوان یکی از کم‌هزینه‌ترین، عوامل می‌تواند رابطه میان رضایت شغلی و عملکرد سازمانی را بهبود بخشد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

این پژوهش با هدف طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور با استفاده از تکنیک داده‌بنیاد انجام گردید. جهت این کار در بخش اول، پس از ارائه مقدمه و چالش‌های مطرح شده در حوزه توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور و خلأ و شکاف پژوهشی آن، مبانی نظری در خصوص توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور ارائه شد. سپس در مرحله دوم با استفاده از تکنیک داده‌بنیاد و مصاحبه با خبرگان، تعداد ۱۳ زیرمقوله و ۴۳ کد احصا و در قالب پنج مقوله علی، زمینه‌ای، مداخله‌ای، راهبردها و پیامدها تنظیم شد و در نهایت مدل به دست آمده در شکل ۱، استخراج و ارائه گردید. در خصوص نتایج توسعه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان، پژوهشگران متعددی، به نتایج مفید و کارآمدی دست پیدا کرده‌اند که در بین آن‌ها لی ۱۳ و همکاران، در مطالعه‌ای رابطه بین رهبری ایمنی، نگرش ایمنی و رفتار شهروندی ایمنی کارکنان راه‌آهن را بررسی کردند. نتایج مطالعه نشان داد که رهبری ایمنی با نگرش ایمنی ارتباط مثبت دارد و می‌تواند رفتار شهروندی ایمنی کارکنان راه‌آهن را بیشتر ارتقا دهد. (لی و همکاران، ۲۰۲۰) و ال ۱۴ پژوهشی با عنوان معنویت در محیط کار، مشارکت در کار و موفقیت در کار در بین ۲۵۰ کارمند در شرکت‌های کوچک، متوسط و بزرگ در آفریقای جنوبی انجام داد و به این نتیجه رسید که معنویت در محیط کار بر مشارکت در کار و موفقیت در کار تأثیر بسزایی دارد. توسعه و مشارکت کارکنان وابستگی زیادی به معنویت در محیط کار دارد. (وال، ۲۰۱۸) مو و شی ۱۵، طی مطالعه‌ای به بررسی پیوند رهبری

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی کارمندان: آزمایش نقش میانجیگری چند سطح نگرانی سازمانی پرداختند. مدل نظری با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از کارمندان یک شرکت زنجیره‌ای خرده‌فروشی دارویی آزمایش شد. تجزیه و تحلیل داده‌های چندمنظوره تأخیری از ۹۳ سرپرست تیم و ۴۸۶ کارمند نشان داد که نگرانی سازمانی سرپرستان و کارمندان به‌طور پیوسته رابطه بین رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان را واسطه قرار داده است. همچنین مشخص شد که ارتباط بین رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی کارمند به‌طور متوالی توسط عدالت رویه‌ای درک شده و نگرانی سازمانی کارمند واسطه است. (مو و شی، ۲۰۱۷) مرتضی و همکاران نیز در پژوهشی به بررسی تأثیر اخلاق کاری اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی و اشتراک‌گذاری دانش در میان کارکنان دانشگاه پاکستان پرداختند: یافته‌های این پژوهش نشان داد اخلاق کاری اسلامی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی و به اشتراک‌گذاری دانش دارد. به‌عبارت‌دیگر کسانی که سطح بالایی از اخلاق کاری اسلامی دارند، رفتار شهروندی بیشتری از خود نشان می‌دهند و دانش بیشتری را به اشتراک می‌گذارند. (مرتضی و همکاران، ۲۰۱۶)

در خصوص دلایل علی احصا شده در مدل به‌دست‌آمده، می‌توان ادعان کرد که این یافته‌ها دقیقاً منطبق بر پژوهش علیرضا موعلی و سحر معینی، با عنوان بررسی رابطه دینداری و رضایت شغلی بر رفتار شهروند سازمانی (مطالعه موردی: دبیران مدارس ناحیه ۱ شیراز) است که در پژوهش خود نتیجه گرفتند میزان دینداری دبیران نسبت به رضایت شغلی آن‌ها بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها دارد، با افزایش دینداری، رفتار شهروندی سازمانی دبیران نیز بهبود می‌یابد. همچنین، این یافته‌ها دقیقاً منطبق بر پژوهش محسن اکبری، عادل آذر، ایوب مهدی حاجی محمودلو و سید حسن آل طه، با عنوان بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی درگیری شغلی، رضایت شغلی و آوای کارکنان است که نتایج تحقیق نشان داد تمرکز بر مسئولیت اجتماعی شرکت می‌تواند کارکنان را با شغل خویش درگیر کند و با رضایت از حضور در سازمان، مشارکتی فعالانه و داوطلبانه برای پیشبرد اهداف سازمانی داشته باشند.

در رابطه با شرایط زمینه‌ای احصا شده در مدل به‌دست‌آمده، می‌توان ادعان کرد که این یافته‌ها دقیقاً منطبق بر پژوهش مرتضی مرادی و ایمان حکیمی با عنوان بررسی تأثیر ارزش‌های اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش روابط رهبر عضو و تعهد سازمانی است که در پژوهش خود نتیجه گرفتند که توجه به ارزش‌های اسلامی در سازمان به رفتار شهروندی کمک می‌کند، همچنین رفتار شهروندی

طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در میان.../میهن دوست، مدنی و محبی

سازمانی در افراد متعهد به سازمان و کارکنانی که به روابط رهبر عضو پایبندند، به احتمال قوی، بیشتر است.

در خصوص شرایط مداخله‌ای نیز، می‌توان اذعان کرد که این یافته‌ها دقیقاً منطبق بر پژوهش بلینو و همکاران با عنوان بررسی رفتار شهروندی سازمانی و خستگی شهروندی است که نتایج تحقیق نشان داد خستگی شهروندی با اعمال بعدی رفتار شهروندی سازمانی منفی است. در نهایت، تجزیه و تحلیل تکمیلی نشان می‌دهد که رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و خستگی شهروندی می‌تواند به عنوان یک عامل از جنبه خاص رفتار شهروندی سازمانی متفاوت باشد. (بلینو و همکاران، ۲۰۱۵)

در رابطه با راهبردهای توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی می‌توان اذعان کرد که این یافته‌ها دقیقاً منطبق بر پژوهش سدیا، کادیر و اسنیف، در حوزه ارتباطات داخلی سازمان است که نشان داد جریان ارتباطات مؤثر در سازمان، پیوندهای محکم میان مدیران و کارکنان را توسعه می‌دهد، پس از آن کارکنان اعتماد به نفس پیدا می‌کنند که آن‌ها را مولدتر می‌کند. اهمیت ارتباطات سازمانی تا به آنجاست که بر متغیرهای پراهمیت سازمانی نیز اثرگذار است. (مرتضی و همکاران، ۲۰۱۶)

در رابطه با پیامدهای مثبت و منفی متأثر از توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی، می‌توان اذعان کرد که این یافته‌ها دقیقاً منطبق بر پژوهش لام و همکاران در پژوهشی به بررسی ناامنی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی است که نشان می‌دهد دو عامل سرمایه روان‌شناختی و زیردستان سرپرست، روابط منحنی را تعدیل می‌کنند، به طوری که رابطه منحنی در میان افرادی که دارای سرمایه روان‌شناختی کمتری هستند یا زیردستان پایین‌تر مثبت هستند. (لام و همکاران، ۲۰۱۵)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

منابع

- (۱) ابادری محمودآباد، علی محمد و امیریان زاده، مژگان (۱۳۹۵). رابطه معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره ۱، ۱۱۹-۱۴۳
- (۲) ابراهیم پور حبیب، خلیلی حسن، حبیبیان سجاد، سعادت‌مند محمد (۱۳۹۰) بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزش صداوسیما (با تأکید بر مدل‌هاکمن و اولدهام)، پژوهش‌نامه مدیریت تحول (پژوهش‌نامه مدیریت): بهار و تابستان ۱۳۹۰، دوره ۳، شماره ۵؛ از صفحه ۹۰ تا صفحه ۱۲۴.
- (۳) احمدی علی‌اکبر، مبارکی حسین، یوسفی محمد (۱۳۹۱) روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین. ۱۶ (۲): ۷۱-۷۶.
- (۴) اکبری، محسن و آذر، عادل و مهدی حاجی محمودلو، ایوب و آل طه، سید حسن، ۱۳۹۸، بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی درگیری شغلی، رضایت شغلی و آوای کارکنان، <https://civilica.com/doc/1007761>
- (۵) امینی، مرتضی، ۱۳۹۱، ارتباط جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت‌معلم
- (۶) بدری آذرین، یعقوب، خدادادی، محمد رسول، اعلمی، کشکی، معصومه و سرلاب، رقیه (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره دوم، شماره ۸، ۲۵-۳۴.
- (۷) بنی‌اسدی، مهدی؛ عبدالوند، محمدعلی؛ حیدرزاده هنزایی، کامبیر؛ خون‌سیاوش، محسن؛ (۱۳۹۸): ارائه مدل مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بانکداری (حوزه بانکداری شرکتی) با تمرکز بر حقوق شهروندی و رفتار شهروندی سازمانی «رویکرد داده‌بنیاد». مجله اخلاق زیستی، شماره ۳۱، صص ۲۴۲-۲۵۵.
- (۸) بهاروند، فتنه؛ گوران، میلاد؛ یعقوبی، نورمحمد؛ (۱۳۹۷). مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارمندان بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان الشتر). مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی، شماره ۴۰، صص ۱۹۰-۲۱۴.

طراحی مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در میان.../میهن دوست، مدنی و محبی

۹) پاژخ، الهام، ۱۳۹۰، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری اعتماد سازمانی در میان کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان کرمانشاه، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان

۱۰) پیام، مهدی؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی، اسماعیل؛ نعیمی، عبدالزهرا؛ (۱۳۹۸). بررسی تأثیر هوش معنوی و قدردانی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد تولید؛ نقش میانجی گر تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی در کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز. مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، شماره ۷۶، صص ۱-۱۲.

۱۱) رجنی، طیبه. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین رهبری اصیل و رفتار شهروندی سازمانی مشتری محور و کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی اعتماد به رهبر در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان گلستان، چهارمین همایش بین المللی دانش و فناوری هزاره سوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران، تهران.

۱۲) رضاییان، علی؛ کشته گر، عبدالعلی؛ ۱۳۸۷، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی، چشم انداز مدیریت بازرگانی (چشم انداز مدیریت (پیام مدیریت)، دوره ۷، شماره ۲۷، صص ۲۷-۳۹.

۱۳) رونقی محمدحسین، فیضی کامران (۱۳۹۰) ارائه الگوی اخلاق کاری کارکنان بانک های خصوصی ایران. اخلاق در علوم و فناوری. ۱۳۹۰؛ ۶ (۲): ۴۲-۵۱.

۱۴) زمانی، سیدفاضل، (۱۳۹۷)، رابطه رفتار شهروندی سازمانی بر مسؤولیت اجتماعی: با نقش میانجی فرهنگ سازمانی، هفتمین کنفرانس ملی کاربردهای حسابداری و مدیریت، تهران، <https://civilica.com/doc/807534>

۱۵) زنگنه، شهلا و جاهدیزجی، حسینعلی، ۱۳۹۶، بررسی تأثیر اخلاق کار اسلامی و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمه سلامت استان خوزستان، کنفرانس ملی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی، کازرون، <https://civilica.com/doc/659090>

۱۶) سلیمی باهر، مینو و جعفری، مهدیه و موسوی نسبی شمس، سیده شادی و دهقانی، زهرا، ۱۴۰۰، بررسی رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن در سازمان ها، هفتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت در علوم انسانی، تهران، <https://civilica.com/doc/1474801>

۱۷) شاهی، سکینه؛ مهنی، امید؛ حسینی، سارا؛ خدیوی، میثم؛ (۱۳۹۲)، بررسی رابطه هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و کارآفرینی، قم.

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

۱۸) شهرزاد حقیقی نژاد، محمدرضا و سلطانی، حسن، (۱۳۹۸). تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی انگیزه کارکنان مطالعه موردی کارکنان برق منطقه‌ای استان فارس، نخستین کنفرانس ملی مدیریت، اخلاق و کسب و کار، شیراز. <https://civilica.com/doc/918320>

۱۹) صمدی میارکلائی حمزه، صمدی میارکلائی حسین، بابایی عباس (۱۳۹۴) رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران. ۷. ۱. (۱).

۲۰) عقیلی، منصور، ۱۳۹۹، بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان سازمان مدیریت پسماند و تبدیل مواد شهرداری تهران، هفتمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی، مدیریت و کارآفرینی ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/1028057>

۲۱) کویری، زهرا، ۱۳۹۲، رابطه‌ی حمایت‌های سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارمندان اداره ورزش و جوانان استان اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا

۲۲) مرادی مرتضی و ایمان حکیمی، (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر ارزش‌های اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش روابط رهبر عضو و تعهد سازمانی، نشریه مدیریت اسلامی، زمستان، دوره ۲۶، شماره ۴؛ از صفحه ۱۵۹ تا صفحه ۱۸۲

۲۳) نصیری ولیک بنی، فخرالسادات؛ احمدی، غلامعلی و سلطان‌آبادی، پروانه. (۱۳۹۲). بررسی وضعیت هوش اجتماعی و رابطه آن با رفتار شهروندی و خلاقیت سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا همدان، رهبری و مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره ۴، ۹۱-۱۱۰.

۲۴) نمازی، ناصر، ۱۳۹۹، نقش معنویت در کار با بهبود رفتار شهروندی سازمانی در مدیریت شهری، کنفرانس بین‌المللی مدل‌ها و تکنیک‌های کمی در مدیریت، قزوین، <https://civilica.com/doc/1449286>

۲۵) نوروزپور، ابوالفضل، ۱۳۹۲، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه (کارکنان سازمان تأمین اجتماعی)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران مرکز

26) Agarwal, P., (2016) "Redefining the organizational citizenship behaviour", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 24 Issue: 5, pp.956-984

27) Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J., & LePine, J. A. (2015). "Well, I'm tired of tryin'!" Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 56.

28) Gabriela, H. (2018). "Communication and conflict Management in local public organizations." *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 6(30), 132-141.

- 29)Gannon. M.J.1988. "Management", (U.S.A: Allyn & Baccon inc.) P.531.
- 30)Gupta, M., Shaheen, M., Reddy, P. K., (2017) "Impact of psychological capital on organizational citizenship behavior: Mediation by work engagement", Journal of Management Development, Vol. 36 Issue: 7, pp.973-983
- 31)Lam, C. F., Liang, J., Ashford, S. J., & Lee, C. (2015). Job insecurity and organizational citizenship behavior: Exploring curvilinear and moderated relationships. Journal of Applied Psychology, 100(2), 499.
- 32)Li, M & Zhai, H & Zhang, J and Meng, X (2020), Research on the Relationship Between Safety Leadership, Safety Attitude and Safety Citizenship Behavior of Railway Employees, Int J Environ Res Public Health.
- 33)Mo, Sh., Shi, J., (2017). Linking Ethical Leadership to Employees' Organizational Citizenship Behavior: Testing the Multilevel Mediation Role of Organizational Concern. Journal of Business Ethics 141 (1):151-162.
- 34)Murtaza, G., Abbas, M., Raja, U., Roques, O., Khalid, A., & Mushtaq, R. (2016). Impact of Islamic work ethics on organizational citizenship behaviors and knowledge-sharing behaviors. Journal of Business Ethics, 133(2), 325-333.
- 35)Payal, M. & Catherine, N. (2019). Organizational communication and job satisfaction: what role do generational differences play?. International Journal of Organizational Analysis, 27(3), 524-547.
- 36)Tomasz, G (2020) Influence of Authentic Leadership on Unethical Pro-Organizational Behavior: The Intermediate Role of Work Engagement, Sustainability 2020, 12, 1182.
- 37)Walt, F(2018), Workplace spirituality, work engagement and thriving at work, SA Journal of Industrial Psychology, Vol44, pp3-10
- 38)Yang, Q., Wei, H., (2017) "The impact of ethical leadership on organizational citizenship behavior: The moderating role of workplace ostracism", Leadership & Organization Development Journal York: Farrar, Straus and Giroux.
- 39)Zayas-Ortiz, M., Rosario, E., Marquez, E., Gruñeiro, P. C., (2015) "Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees", International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 35 Issue: 1/2, pp.91-106

۱. Gupta
۲. Zayas
۳. Yang and Wei
۴. Agarwal
۵. Dennis Organ
4. Batema
1. Schnake
2. Verman
۹. Richardkopman
۱۰. makenzy
۱۱. Viner
6. Podsakoff et al
۱۳. Li
۱۴. Walt
۱۵. Mo & Shi



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

Design a qualitative model for the development of Islamic organizational citizenship behavior in Tax Affairs Organization in Iran

Mahdi Meihan Doust¹

Amirmohsen Madani²

Serajeddin Mohebbi³

Abstract

The aim of this study was to design a qualitative model for the development of Islamic organizational citizenship behavior in Tax Affairs Organization in Iran. The statistical sample in the qualitative section included all university experts and experts in the field of management & psychology science, which was equal to 20 people. The research instrument consisted of researcher-made coding sheets whose validity was confirmed by Delphi group members and its reliability was calculated by P-Scott criterion of 0.95. Findings showed that the factors related to the model of the development of Islamic organizational citizenship behavior in Tax Affairs Organization in Iran related to the were identified in the form of 5 categories and 43 concept codes. Strategies (3 categories), contextual conditions (2 categories), intervening or mediating conditions (3 categories) and consequences (2 categories). In general, it can be concluded that using the findings of the study, it is possible to formulate comprehensive and diverse programs of development of Islamic organizational citizenship behavior in Tax Affairs Organization in Iran in "macro", "medium" and "operational" strategies to develop political culture in Communication & culture organization. To be obtained in the country.

Keywords

Islamic organizational citizenship behavior, spirituality, social responsibility, religiosity, Tax Affairs Organization in Iran.

1-Ph.D. Student, Department of Cultural Management, Cheshm Branch, Islamic Azad University, Cheshm, Iran. mmmihan56@gmail.com

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

2- Assistant Professor, Department of Industrial Design, Yadgar Imam Khomeini Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author) amir_m_madani@yahoo.com

3-Assistant Professor, Department of Cultural Management, Cheshm Branch, Islamic Azad University, Cheshm, Iran. mohebi.abcd@gmail.com



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی