

به نام خدا

پرسشنامه استاندارد رفتارهای فرانقشی ارگان (1988)

رتبه	لطفاً میزان موافقت یا مخالفت خود را با هر کدام از موارد زیر با علامت ضربدر مشخص کنید.	خیلی زیاد	زیاد	تا اندازه ای	کم	خیلی کم
1	خوشحال می شوم مابقی دوره خدمتم را در این سازمان بگذرانم.					
2	از این که درباره محل کارن با افراد خارج از سازمان صحبت کنم لذت میبرم.					
3	واقعا احساس می کنم که مشکلات این سازمان مشکلات خودم من است.					
4	فکر کنم به سادگی می توانم به همان اندازه که به این سازمان علاقه دارم به سازمان دیگری نیز دلبستگی پیدا کنم.					
5	در سازمان محل کارم خود را عضوی از خانواده احساس نمی کنم					
6	از لحاظ عاطفی علاقه چندانی به این سازمان ندارم.					
7	این سازمان برای من معنی و مفهوم شخصی بسیار زیادی دارم.					
8	احساس تعلق زیادی نسبت به سازمان محل کار خودم ندارم.					
9	از عواقب ترک کار کردن کار فعلی خود بدون دسترسی داشتن به کار دیگر ترسی به دل راه نمیبرم					
10	در حال حاضر ترک کردن محل کارم برایم دشوار است. هر چند ممکن است به این کار نیز تمایل داشته باشم					

				11	اگر هم اکنون تصمیم به ترک سازمان محل کار بگیرم زندگیم به شدت از هم گسیخته می شود.
				12	ممکن است هم اکنون ترک سازمان برایم بسیار پر هزینه و زیانبار باشد.
				13	در حال حاضر باقی ماندن در این سازمان به همان اندازه که ناشی از ضرورت است ناشی از تمایل شخصی خودم هم هست.
				14	احساس می کنم احتمال پیدا کردن کار دیگر کمتر از آن است که فکر ترک کردن این سازمان را در سر بپروانم.
				15	یکی از عواقب جدی ترک کردن این سازمان کمبود های کارهای موجود دیگر است.
				16	فکر می کنم امروزه مردم بیش از حد سازمان یا محل کار خود را تغییر می دهند.
				17	اعتقاد ندارم که شخص باید همیشه به محل کارش وفادار بماند.
				18	به نظر من تغییر سازمان محل کار به هیچ وجه کار غیر اخلاقی نیست.
				19	یکی از دلایل اصلی ادامه کارم با این سازمان آن است که به اعتقاد من وفاداری مهم می باشد.
				20	در صورتی که در جای دیگر کار بهتری به من پیشنهاد شود ترک کردن سازمان محل کارم را صحیح می دانم.
				21	اعتقاد به ارزش اخلاقی و وفادار ماندن به یک سازمان به من آموخته شده است.
				22	روزگاری که مردم بیشترین مدت زندگی شغلی خود را در یک سازمان می ماندند؛ اوضاع بهتر بود.
				23	دیگر معقول نیست که فردی بخواهد به عنوان طرفدار پروپا قرص سازمان معروف باشد.

معرفی ابزار

پرسشنامه رفتار های فرانقشی: این پرسشنامه بر اساس مدل رفتار های فرانقشی ارگان (1988) می باشد. این پرسشنامه شامل موارد وظیفه شناسی، نوع دوستی، فضیلت مدنی، جوانمردی و احترام و تکریم است. پرسشنامه مذکور در برگیرنده 15 گویه است و به گونه تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت میزان رفتار های فرا نقشی را مورد سنجش قرار می دهد، این پرسشنامه در مطالعات متعددی در ایران به کار گرفته شده و اعتبار یابی شده است از جمله می توان اشاره کرد به پژوهش قلی پور همکاران(1388) که پایایی پرسشنامه 0/86 گزارش کردند.

توزیع سوالات پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی

شماره سوالات	تعداد سوالات	رفتار مدنی سازمانی
1 تا 5	5	وظیفه شناسی
6 تا 10	5	نوع دوستی
11 تا 14	4	فضیلت مدنی
15 تا 19	5	جوانمردی
20 تا 23	4	احترام و تکریم

شیوه نمره گذاری

طیف مورد استفاده در پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت می باشد (شامل: خیلی کم، کم، تا اندازه ای، زیاد و خیلی زیاد) در جدول زیر نشان داده شده است.

مقیاس درجه بندی سوالهای پرسشنامه های پژوهش بر اساس مقیاس پنج
درجه ای لیکرت

خیلی کم	کم	تا اندازه ای	زیاد	خیلی زیاد	گزینه انتخابی
1	2	3	4	5	امتیاز

تعیین پایایی و روایی ابزارهای اندازه گیری

برآورد پایایی¹ پرسشنامه ها

برای تعیین پایایی، روشهای مختلفی وجود دارد. در این تحقیق برای مشخص نمودن پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرونباخ² استفاده گردیده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه ها یا آزمودنهایی که ویژگیهای مختلف را اندازه گیری می کنند بکار می رود. در اینگونه ابزار، پاسخ هر سوال می تواند مقادیر عددی مختلف را اختیار کند. سرمد و همکاران (1387) معتقدند که «برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره های هر زیرمجموعه سوالات پرسشنامه یا زیرآزمون و واریانس کل را محاسبه نمود. سپس با استفاده از فرمول مربوطه مقدار ضریب آلفا را بدست آورد» (ص 169).

ضریب پایایی پرسشنامه های از طریق فرمول زیر به وسیله نرم افزار SPSS محاسبه شده است.

$$ra = \frac{J}{J-1} \left(1 - \frac{\sum sj^2}{s^2} \right)$$

=ra = ضریب آلفای کرونباخ

=J = تعداد سوالات آزمون

¹- reliability

²- Cronbach Alpha Coefficient

$S_j^2 =$ واریانس سوالات آزمون

$s^2 =$ واریانس کل آزمون

این پرسشنامه در پژوهش افرا(1393) اعتباریابی شده است. پایایی پرسشنامه پژوهش در پژوهش مذکور به شرح زیر است.

رفتار فرانقشی	تعداد سوالات	آلفا
وظیفه شناسی	5	0/87
نوع دوستی	5	0/82
فضیلت مدنی	4	0/86
جوانمردی	5	0/74
احترام و تکریم	4	0/74
کل		0/91

برآورد روایی³ پرسشنامه‌ها

روایی به این مفهوم اشاره دارد که وسیله اندازه‌گیری چیزی را که ادعا می‌کند دقیقاً همان چیز را اندازه بگیرد یعنی متناسب با آن باشد و از مهمترین آن روایی صوری و محتوایی است و برای اینکه پرسشنامه‌ای حداقل دارای روایی محتوایی باشد باید سوالات آزمون با توجه به مبانی تئوریک دقیقاً مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد تا میزان ارتباط و تناسب آنها با موضوع روشن گردد. روایی صوری و محتوایی هر یک از پرسشنامه‌های پژوهش به تفکیک در زیر ارائه می‌شود:

در پژوهش افرا(1393) برای بدست آوردن روایی پرسشنامه از نظرات استاد راهنما و چندین تن از دیگر اساتید و متخصصین و کارشناسان استفاده شده است. و از آنها در مورد مربوط بودن سوالات، واضح بودن و قابل فهم بودن سوالات و

³- validity

اینکه آیا این سؤالات برای پرسشهای تحقیقاتی مناسب است و آنها را مورد سنجش قرار می دهد ، نظر خواهی شد و اصطلاحات مورد نظر در پرسشنامه اعمال گردید .

تعاریف نظری

رفتارهای فرانقشی: رفتارهای فرانقشی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شود، ولی اثربخشی کلی سازمان را افزایش می دهد و برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان مهم هستند (طبرسا و رامین مهر، 1389).

وظیفه شناسی⁴: بعد وظیفه شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت می نمایند.

نوع دوستی⁵: نوع دوستی به رفتارهای مفید و سود بخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات عادی هستند کمک می کند.

فضیلت مدنی⁶: رفتار یا فضیلت مدنی از مسئولیت پذیری، از علاقه یا تعهد به سازمان ناشی می شود. نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت ها و تهدیدات حتی به هزینه شخصی نمونه ای از این رفتار هاست.

جوانمردی⁷: که به شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره می کند.

احترام و تکریم⁸: این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمانی است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار

4 . Deontology

5 . Altruism

6 . Civic virtue

7 . Sportsmanship

8 . Courtesy

می کنند دارای رفتار شهروندی سازمانی مترقی می باشند (رامین مهر و همکاران، 1388؛ تورلک و کوک⁹، 2007).

تعاریف عملیاتی

رفتارهای فرانقشی: رفتارهای فرانقشی بر اساس سوال های 1 تا 23 پرسشنامه استاندارد رفتارهای فرانقشی ارگان (1988) سنجیده می شود.

منابع

1. افراه، محمد(1393)، رابطه بین توانمندسازی شناختی کارکنان با تعهد سازمانی و رفتار های فرانقشی کارکنان شرکت لاستیک پارس، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاره.
2. رامین مهر، ح.، هادی زاده مقدم، ا. و احمدی، ا. (1388)، بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت ملی پخش فراورد های نفتی استان تهران) ، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال اول، شماره 2، صص 65-88.
3. سرمد، ز.؛ بازرگان، ع. و حجازی، ا. (1387) روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دوازدهم، تهران: انتشارات آگاه.
4. طبرسا، غ.ع. و رامین مهر، ح. (1389)، ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره 3، صص 103-117.
5. قلی پور، آ.، پورعزت، ع. ا. و حضرتی، م. (1388)، بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی در سازمان های دولتی، نشریه مدیریت دولتی، دوره ی 1، شماره 2، صص 103-118.
6. Organ، D.W.، (1988). *Organization citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington. MA: Lexington Books.

⁹ . Torlak & koc

7. Torlak, O. and Koc, U. ,(2007). Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior, *Management Research News*, 30 (8), 581-596.

