



بررسی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام

حسین دانش

شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام - دانشگاه ایلام
ddanneesshh@gmail.com

یحیی رستم نیا

دانشگاه پیام نور واحد سرابله
rostamnya@gmail.com

جواد رشیدبیگی

شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام
j.rashidbeygi@gmail.com

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام می باشد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه و روش گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام، تشکیل می دهد که از بین کارکنان به روش تصادفی و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۴۰ نفر انتخاب و مورد سؤال قرار گرفتند. برای تعیین روایی از روایی محتوا و برای تعیین پایایی از آلفای کرونباخ استفاده گردید. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه سبک رهبری خدمتگزار پترسون ترجمه قلی پور و حضرتی (۱۳۸۸) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف (۲۰۰۲) استفاده شده است. در پژوهش حاضر، با توجه به ماهیت فرضیه ها و نوع متغیرها از روش های آماری موجود در آمار توصیفی نظیر فراوانی مطلق و نسبی، میانگین، انحراف معیار، واریانس و همچنین در بخش آمار استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون و مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و AMOS بهره گرفته شد. نتایج آزمون فرضیه ها نشان داد که بین سبک رهبری خدمتگزار با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج مربوط به آزمون مدل سازی معادلات ساختاری نیز نشان دهنده تأثیر مثبت و معنادار سبک رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام بود.

واژگان کلیدی: رهبری خدمتگزار، رفتار شهروندی سازمانی و مدل سازی معادلات ساختاری.



۱. مقدمه

ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان جزء از طریق به-کارگیری منابع انسانی ارزش‌آفرین مهیا نخواهد بود. کارکنان با رضایت شغلی بالا، خدماتی را ارائه خواهند داد که قطعاً برای مشتری ارزش و برای سازمان و یا مؤسسات سود به همراه خواهد داشت. در دنیای پر چالش کنونی، سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل در تلاشند تا کارکنانی را به کارگیرند که فرآتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغل خود عمل کنند. تحقیقات نشان داده است زمانی کارکنان یک سازمان می‌توانند تعامل خوب با مشتریان داشته باشند که از شغل و جایگاه سازمانی خود راضی باشند. رضایت از شغل الگویی از تعامل کارکنان با مشتریان را به وجود می‌آورد که صاحب نظران آن را رفتار شهروندی سازمانی نام گذاشته‌اند (اسلامی و همکاران، ۱۳۹۰: ص ۵۴).

یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌ها می‌شود این است که آن‌ها دارای کارکنانی هستند که فرآتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. این مفهوم باعث تحول در حوزه رفتار سازمانی شده است. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی باعث شده است که سازمان‌ها، نوآور، منعطف، بهره‌ور و در برابر بقا و موفقیت شان مسئول باشند (صنوبری، ۱۳۸۷: ص ۸۰). رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد؛ کار تیمی را تشویق می‌کند؛ نسبت اشتباهات را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان در مسائل سازمان را افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌آورد. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درون سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیات ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی هم چون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و نیز وفاداری مشتریان، موجب تعالی کیفیت عملکرد سازمان می‌شود (کاسترو و دیگران، ۲۰۰۴).

رهبران و مدیران می‌توانند با به‌کارگیری سبک رهبری مناسب، علاوه بر اینکه به طور مستقیم بر رفتارهای شهروندی کارکنان اثر بگذارند، قادر هستند تا از طریق توانمندسازی زیردستان، گسترش عدالت در سازمان و نیز افزایش خشنودی آنان نیز موجب عملکرد بهتر کارکنان شوند (منتخب یگانه و همکاران، ۱۳۹۳: ص ۷۱).

۲. روش تحقیق

۲.۱. رهبری خدمتگزار

رهبری خدمتگزار برای نخستین بار توسط گرینلیف در سال ۱۹۷۷ مطرح و بر اساس نظریه خدمت بنیان نهاده شد (واشنگتن و فیلد، ۲۰۰۶؛ به نقل از قلی‌پور، پورعزت و حضرتی، ۱۳۸۸). رهبری خدمتگزار می‌تواند نقش مهم و حیاتی در آینده رهبری سازمان‌ها و جوامع ایفا کند (هامپریس، ۲۰۰۵). بر اساس این رویکرد، رهبران بزرگ خدمتگزارانی بزرگ بوده‌اند و این کلید موفقیت آن‌ها بوده است (هرسمن، ۲۰۰۱).

رهبری اثربخش در جوامع و سازمان‌ها، عامل اصلی و اساسی در ایجاد هم‌سوئی و هم‌دلی است. رهبران مؤثر کسانی هستند که بتوانند افراد متفاوت را در زیر یک چتر فکری واحد گرد آورند و این درک را ایجاد کنند که آن‌ها چه اعتبار و ارزش دارد، روح جمعی است که باید در یک مجموعه یا سازمان حاکم باشد. رهبری برای تمام جوامع و سازمان‌ها جهت رسیدن به مطلوبیت‌های اساسی (چشم‌انداز، ارزش، رسالت، اهداف و...) مهم است. محققان بیان می‌دارند که رهبری، توانایی اثر گذاشتن بر نگرش‌ها، توانایی‌ها و باورهای کارکنان در جهت رسیدن به مطلوبیت‌های اساسی است (گلن، ۲۰۰۳؛ میجر، ۲۰۰۷).

سازمان‌ها، بدون نوسازی رویکرد و شیوه‌های رهبری خود، نمی‌توانند با محیط ارتباط برقرار کنند و پاسخگوی شرایط و مقتضیات محیطی خود باشند. علاوه بر این، مسئله بسیار مهم رهبری سرمایه انسانی (به عنوان تنها عامل سازنده و پردازنده موجود سازمان و محقق‌کننده فلسفه وجودی آن) همواره پیش روی سازمان‌ها است. این سرمایه بی‌مانند، تنها در پرتو رهبری مؤثر می‌تواند در



بالندگی سازمانی است که این تحقیقات و مباحث بر مسأله کیفیت و یا انواع سبک های رهبری متمرکز بوده است (آدلام، ۲۰۰۳).

رفتار شهروندی سازمانی

نخستین نظریه پردازی های مطرح در خصوص رفتار شهروندی سازمانی در سال ۱۹۳۸ به وسیله چستر بارنارد انجام گرفته است. مبنای آن به مفاهیمی از قبیل «تمایل به همکاری» و «رفتارهای نوآورانه و خودجوش» برمی گردد. محققان مختلف سازمانی این رفتار را که در محل کار اتفاق می افتد، این گونه تعریف می کنند:

رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری بوده و به طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم های پاداش، سازماندهی شده و در نهایت کارآیی و اثربخشی سازمان را ارتقاء می دهد (محمد، ۲۰۰۴).

از دیدگاه رابینز رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری بر اساس صلاحدید شخصی است که جزء اساسی نیازمندی های شغلی کارمند نبوده، اما با این حال، باعث افزایش اثربخشی سازمانی در جهت ارضای منافع ذی نفعان خواهد بود (رابینز، ۲۰۰۷).

یک فرهنگ سازمانی مطلوب می تواند محرکی برای بهره وری باشد و بازدهی کارکنان را افزایش دهد که این امر در گرو ایجاد و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی است. بروز رفتارهای شهروندی در نهادهای انتفاعی می تواند منجر به افزایش درآمد و افزایش اعتبار این گونه نهادها شود که در سطح کلان بر اقتصاد کشور تأثیر گذار خواهد بود. از سوی دیگر، بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در سطح سازمان های دولتی و نهادهای عمومی با توجه به گستردگی و اهمیت آن ها بسیار مهم جلوه می کند. اشاعه رفتارهای شهروندی سازمانی باعث افزایش اعتماد عمومی نسبت به این سازمان ها می شود، عملکرد و کارآیی سازمان ها را ارتقاء می بخشد، باعث افزایش بیش از پیش تعهد در بین کارشناسان سازمان می شود و این سازمانها را در کنار مردم قرار می دهد. لذا ضروری است که این رفتارها و عوامل بروزشان شناسایی و تقویت شوند. برای دستیابی به این هدف می بایست فرهنگ سازمانی

مسیر تحقق مطلوبیت های سازمان پیش برود؛ لذا از یک سو اهمیت اتخاذ رهبری مناسب برای موفقیت مؤسسه های آموزشی مطرح می شود و از سوی دیگر ضرورت تغییر و نوسازی الگوی رهبری این مؤسسات نمایان می شود (کوزس و پاسنر، ۲۰۰۲). نیل به این مهم، مستلزم شناخت مفاهیم و چارچوب های نظری جدید و به کارگیری آنها متناسب با شرایط و مقتضیات موقعیتی است. در این راستا لازم است پنداره های مفهومی و نقشه های شناختی کارآمدی درباره نظریه های جدید رهبری در مدیران و رهبران آموزشی توسعه یابد و ساختارسازی لازم برای به کارگیری نوع رهبری مورد نظر به عمل آید (ترک زاده، ۱۳۸۸).

در دو دهه اخیر، توجه زیادی به رویکردها و نظریه های رهبری نشان داده شده است. رویکردها و نظریه هایی که در تفاوت با نظریه های کلاسیک، به جای تأکید صرف بر نشانه های رفتاری به عنوان سبک رهبری، به مبانی فکری و فلسفی رهبری و رفتارهای منبعث از آن توجه بیشتری نشان داده اند و بر این اساس، بنانهاده شده اند. این تلاش تا به آنجا پیش رفته است که امروزه نظریه های رهبری پیچیده تر و پر بعدتری مانند رهبری راهبردی (۱۹۶۰) به عنوان یک رویکرد اساسی و حتی یک الگوواره در حوزه مطالعه و عمل رهبری مطرح می شود (ترک زاده، ۱۳۸۸) و یا این که صاحب نظری مانند گرینلیف (۱۹۹۷) سخن از رهبری خدمتگزار می کند و بر این اساس نظریه خود را به عنوان یک نظریه پربعد و پربرایند در حوزه های مفهومی و عملی مطرح می سازد. رهبری خدمتگزار عبارت است از درک و عمل رهبر به گونه ای که منافع دیگران را بر تمایل و علاقه شخصی خویش مرجع می داند (لوب، ۲۰۰۴). رهبران خدمتگزار الگویی نمونه برای پیروان خود و دیگر افراد هستند. آنان روابط بسیار عمیق و محکمی با کارکنان دارند و به خوبی آن ها را یاری می رسانند تا استعدادهای بالقوه خود را کشف کنند (ریو، ۲۰۰۵).

رهبری به عنوان «توانایی اثرگذاری بر یک گروه، در جهت دستیابی به اهداف مورد توافق» تعریف شده است (آپلباوم و همکاران، ۲۰۰۴). رهبری مؤثر و کارآمد، بیش از یک قرن است که موضوع تحقیقات و مباحث مدیریت و



به طور کلی برای کمک به عملکرد بهتر سازمان، از هیچ تلاشی حتی افزون تر از وظایف از پیش تدوین شده خود فروگذار نیست.

پیشینه تحقیق

منتخب یگانه و همکاران (۱۳۹۳)، در مقاله ای به بررسی اثر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج حاکی از اثر مستقیم رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی و اثر غیر مستقیم رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق توانمندسازی روان شناختی و عدالت سازمانی بود (منتخب یگانه و همکاران، ۱۳۹۳: ص ۶۳). عیدی پور و همکاران (۱۳۹۲)، در تحقیقی به بررسی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار با خلاقیت فردی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان لرستان پرداختند. نتایج حاکی از ارتباط مثبت و معنادار بین این دو متغیر بود. لذا به مدیران پیشنهاد می شود که به منظور افزایش میزان خلاقیت سازمانی کارکنان در شیوه های مدیریتی خود تجدیدنظر نموده و از سبک های کارآمدتر رهبری مانند رهبری خدمتگزار، استفاده کنند (عیدی پور و همکاران، ۱۳۹۲: ص ۲۹). رهگذار و همکاران (۲۰۱۳)، در مقاله ای به بررسی ارتباط بین سبک رهبری خدمتگزار، رفتار شهروندی سازمانی، تناسب فرد با سازمان و هویت سازمانی در شرکت کیفیت فارس پرداختند. نتایج نشان دهنده ارتباط قوی بین مؤلفه های فوق بودند (رهگذار و همکاران، ۲۰۱۳: ص ۱۹۵۰). ماهبی و انجلیبرچت (۲۰۱۴)، در مقاله ای به بررسی ارتباط بین رهبری خدمتگزار، رفتار شهروندی سازمانی و اثربخشی تیمی پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که ارتباط معناداری بین رهبری خدمتگزار با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار شهروندی با اثر بخشی تیمی وجود دارد (ماهبی و انجلیبرچت، ۲۰۱۴: ص ۲). طالقانی و رضایی مهر (۲۰۱۳)، در تحقیقی به بررسی ارتباط بین رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در دستگاه های اجرایی استان گیلان پرداختند. نتایج حاکی از ارتباط مثبت بین این دو متغیر بود (طالقانی و رضایی مهر، ۲۰۱۳: ص ۹۱۰). شمسی و همکاران (۱۳۹۴)، پژوهشی

حاکم بر سازمان شناسایی شود، زیرا عوامل بروز رفتار شهروندی سازمانی در فرهنگ سازمانی ریشه دارند و برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی می بایست ضمن شناسایی فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان، رابطه ابعاد چندگانه رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ سازمانی شناسایی و سنجیده شود تا بدین ترتیب به نحوه اثرگذاری فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پی ببریم.

در دوران کنونی، سازمان ها جایگاه والا و برجسته ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی جوامع پیدا کرده اند. بسیاری از فعالیت های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی مردم در سازمان ها انجام می گیرد و زندگی بدون وجود سازمان های گوناگون آموزشی، صنعتی، بازرگانی، خدماتی، سیاسی، نظامی و غیره مقدور نیست. با وجود این، نیل به موفقیت و پیشرفت همه جانبه و تأمین رفاه و آسایش به صرف وجود سازمان ها تحقق نمی یابد. بلکه برای این منظور به سازمان های کارآمد و اثربخش نیاز است. همان طور که گفته شد از مهم ترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی، فعالیت سازمان هایی است که نتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهده وظایف خود برآیند. توسعه هر سازمانی تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. بنابراین از موضوعات مورد توجه در مدیریت نیروی انسانی در سازمان، تأمین نیروها و ایجاد انگیزه های بالا برای بالا بردن کیفیت کار آنان است (بهارلو و همکاران، ۱۳۹۳).

نیروی انسانی به عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه های سازمانی، مهمترین مزیت رقابتی و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش-محور امروز قلمداد می شود. این سرمایه ارزشمند به دلیل اثرشگرفی که بر اثربخشی سازمان دارد، گوی سبقت را از دیگر سرمایه های سازمانی به لحاظ اهمیت ربوده است. بر همین اساس است که امروزه سازمان ها و مدیران با کاربست راهکارها و شیوه های مختلف، سعی در جذب بهترین و زبده ترین نیروی انسانی را دارند. ویژگی ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی باشد. این متغیر با الهام از یک شهروند خوب، کارمندی را توصیف می کند که برای انجام وظایف خود و



۳. یافته‌ها

به طور کلی روش‌های تحقیق در علوم رفتاری را می‌توان با توجه به دو ملاک هدف تحقیق و نحوه گردآوری داده‌ها تقسیم‌بندی نمود.

پژوهش حاضر که به موضوع بررسی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام می‌پردازد، از نظر هدف کاربردی از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. این پژوهش در میان تحقیقات همبستگی از نوع تحلیل ماتریس همبستگی یا کوواریانس می‌باشد.

ابزار مورد استفاده برای گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه است. جدول (۱).

برای تعیین اعتبار پرسشنامه روش‌های متعددی وجود دارد که یکی از این روش‌ها، اعتبار محتوا می‌باشد. اعتبار محتوای یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. اعتبار محتوای این پرسشنامه‌ها توسط و چند نفر از افراد مطلع مورد تأیید قرار گرفته است و همچنین با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه‌ها و اینکه در تحقیقات بسیاری مورد استفاده قرار گرفته است، بنابراین روایی مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. بدین منظور ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۳۵ پرسشنامه پیش‌آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم افزار SPSS میزان ضریب اعتماد یا روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. در پژوهش‌های علوم انسانی، ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷۰ قابل قبول است (کرونباخ، ۱۹۵۱: ص ۲۹۸). مقدار آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌های پرسشنامه در جدول (۲) گزارش شده است.

در صورتی که یک پرسشنامه پایاست که مقدار آلفای کرونباخ بزرگتر از ۰/۷ باشد و هر چه این مقدار به عدد ۱ نزدیک تر باشد پرسشنامه از پایایی بالاتری برخوردار می‌باشد. همان طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار آلفای کرونباخ برای تمامی مؤلفه‌های پرسشنامه بزرگتر از ۰/۷ محاسبه شده است. بنابراین پایایی

با عنوان بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی ارائه نمودند. برای آزمون فرضیات از روش تحلیل همبستگی و رگرسیون گام به گام استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که سرمایه اجتماعی، اثر مثبت و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین هر سه بعد سرمایه اجتماعی؛ یعنی ساختاری، ارتباطی و شناختی، اثر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند (شمسی و همکاران، ۱۳۹۴). نورانی سعدالدین و همکاران (۲۰۱۵)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و استرس شغلی در میان کارکنان بخش سلامت مشهد پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که رفتار شهروندی با رضایت شغلی و همچنین استرس شغلی ارتباط مثبت و معناداری دارد (نورانی سعدالدین و همکاران، ۲۰۱۵). آرتور و همکاران (۲۰۱۶)، در پژوهشی به بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر کیفیت خدمات و رضایت مشتری در شرکتی در غنا پرداختند. نتایج نشان داد که همه ابعاد سبک رهبری خدمتگزار بر کیفیت خدمات و رضایت مشتری تأثیر دارند. آن‌ها در پایان این پژوهش، پیشنهاد دادند که کارکنان باید به منظور افزایش کیفیت خدمات، کارهای ویژه‌ای انجام دهند و عملکرد سازمان را ارتقا دهند (آرتور و همکاران، ۲۰۱۶).

فرضیات تحقیق

الف) فرضیه اصلی تحقیق

۱- بین سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

ب) فرضیات فرعی تحقیق

۱- بین خدمت رسانی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

۲- بین تواضع و فروتنی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

۳- بین قابلیت اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

۴- بین مهرورزی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.



افزارهای SPSS و AMOS مورد استفاده قرار گرفتند. برای بررسی استاندارد بودن مدل تحقیق و فرضیات پژوهش از نرم افزار ایموس استفاده شده است. علت استفاده از این نرم افزار را می توان چنین بیان کرد که با توجه به نیاز پژوهش به مدل یابی معادلات ساختاری، یکی از نرم افزارهای مخصوص این آزمون، ایموس می باشد. این نرم افزار با استفاده از روابط خطی بین متغیر و ماتریس وارینانس- کوواریانس به بررسی میزان برازش و استاندارد بودن مدل می پردازد.

پرسشنامه های پژوهش حاضر مطلوب ارزیابی می شوند. با توجه به اینکه موضوع این پژوهش، بررسی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام می باشد، بنابراین جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان این شرکت (دارای چارت) می باشد که تعداد آن ها ۲۳۰ نفر برآورد می شود. برای تعیین حجم نمونه جدول مورگان استفاده شد که حجم نمونه مناسب بر اساس جدول مورگان ۱۴۰ نفر محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها، نرم-

۴. جداول، شکل ها و نمودارها

جدول (۱) ساختار کلی پرسشنامه های پژوهش

مؤلفه مورد بررسی	تعداد سوالات	شماره (سوالات)	بعد مورد سنجش
خدمت رسانی	۶	q۱-q۶	سبک رهبری خدمتگزار
تواضع و فروتنی	۷	q۷-q13	سبک رهبری خدمتگزار
قابلیت اعتماد	۱۰	q۱۴-q۲۳	سبک رهبری خدمتگزار
مهرورزی	۵	q۲۴-q28	سبک رهبری خدمتگزار
نوع دوستی	۵	q۲۹-q۳۳	رفتار شهروندی سازمانی
وجدان کاری	۵	q۳۴-q۳۸	رفتار شهروندی سازمانی
جوانمردی	۵	q۳۹-q۴۳	رفتار شهروندی سازمانی
نزاکت	۵	q۴۴-q۴۸	رفتار شهروندی سازمانی
آداب اجتماعی	۴	q۴۹-q۵۲	رفتار شهروندی سازمانی

جدول (۲) ضرایب آلفای کرونباخ هر یک از ابعاد پرسشنامه

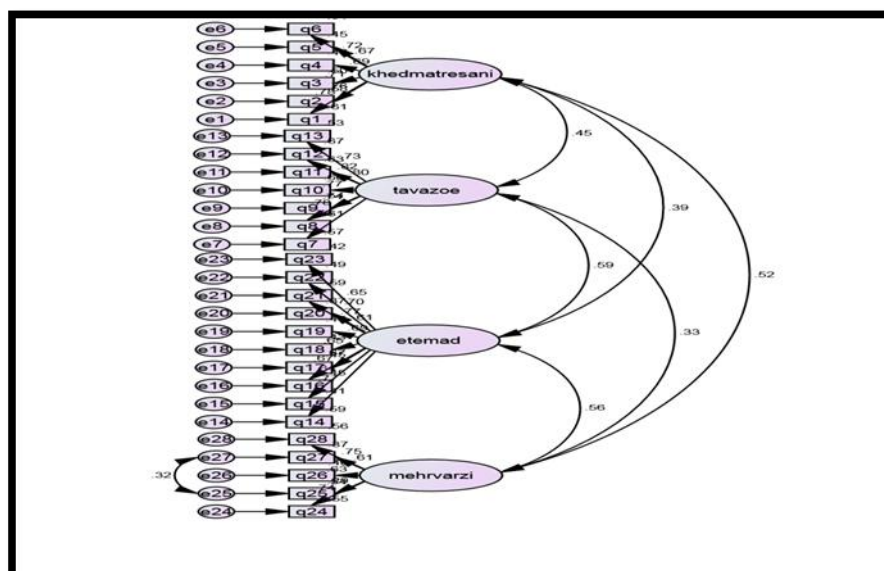
مؤلفه مورد بررسی	تعداد سوالات	مقدار آلفای کرونباخ	بعد مورد سنجش
خدمت رسانی	۶	۰,۸۶۶	سبک رهبری خدمتگزار
تواضع و فروتنی	۷	۰,۹۰۱	سبک رهبری خدمتگزار



سیک رهبری خدمتگزار	۰.۸۹۷	۱۰	قابلیت اعتماد
سیک رهبری خدمتگزار	۰.۸۰۲	۵	مهرورزی
رفتار شهروندی سازمانی	۰.۸۲۲	۵	نوع دوستی
رفتار شهروندی سازمانی	۰.۸۶۳	۵	وجدان کاری
رفتار شهروندی سازمانی	۰.۸۲۶	۵	جوانمردی
رفتار شهروندی سازمانی	۰.۸۶۸	۵	نزاکت
رفتار شهروندی سازمانی	۰.۷۶۴	۴	آداب اجتماعی

جدول (۳) خصوصیات جمعیت شناختی نمونه

متغیر	سطوح	فراوانی	متغیر	سطوح	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۲۴	تخصصیات	دیپلم و پائین تر	۶	۶۷
	زن	۶		فوق دیپلم	۱۶	۳۵
وضعیت تاهل	مجرد	۱۸		کارشناسی	۸۷	۳۸
	متاهل	۱۲۲		کارشناسی ارشد	۳۱	

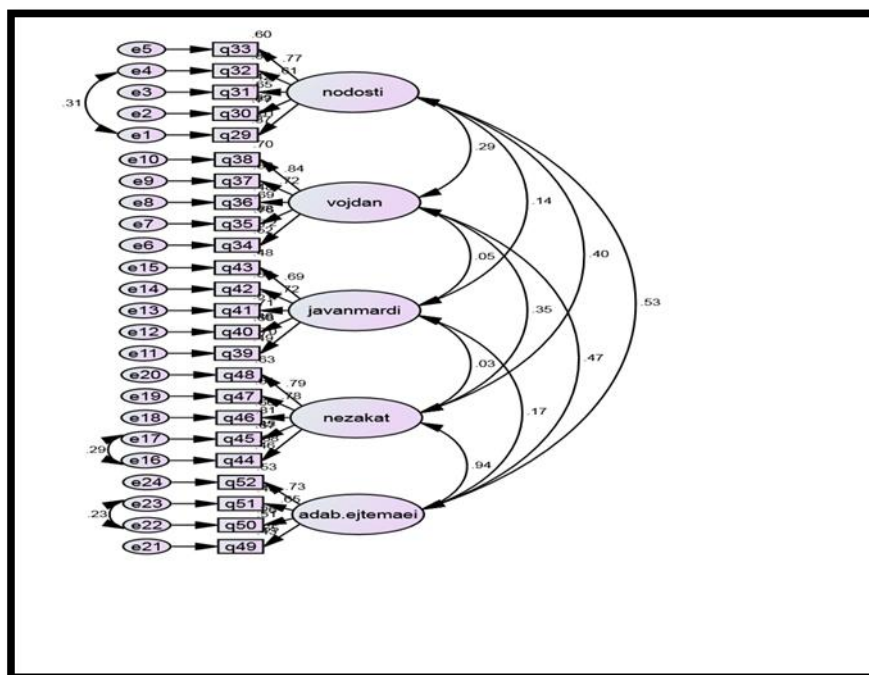


شکل (۱) مدل اندازه گیری متغیر سبک رهبری خدمتگزار



جدول (۴) برازش مدل اندازه‌گیری اصلاح شده متغیر سبک رهبری خدمتگزار

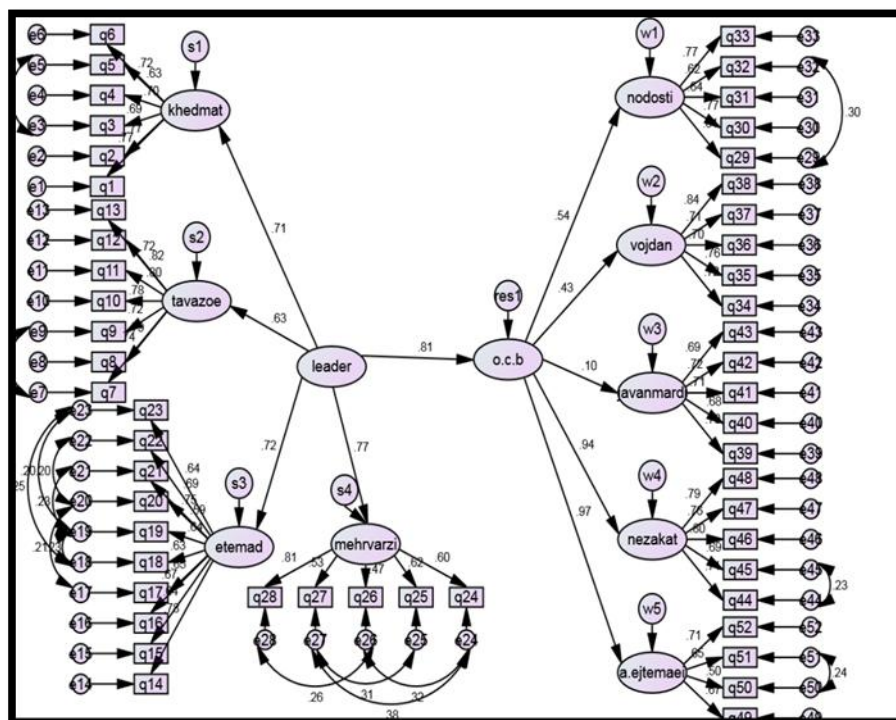
CMIN/df	RMR	IFI	TLI	CFI	PNFI	PCFI
۱/۴۹۶	۰/۰۴۴	۰/۹۱۲	۰/۹۰۲	۰/۹۱۱	۰/۷۰۴	۰/۸۲۶



شکل (۲) مدل اندازه‌گیری متغیر رفتار شهروندی سازمانی

جدول (۵) برازش مدل اندازه‌گیری اصلاح شده متغیر رفتار شهروندی سازمانی

CMIN/df	RMR	IFI	TLI	CFI	PNFI	PCFI
۱/۴۴۵	۰/۰۴۶	۰/۹۲۸	۰/۹۱۴	۰/۹۲۶	۰/۶۹۱	۰/۸۰۲



شکل (۳) مدل ساختاری رابطه سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی

جدول (۶) نتایج آزمون فرضیه اصلی اول با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری

فرضیه		برآورد	خطا	نسبت بحرانی	معناداری
رفتار شهروندی سازمانی	<--- سبک رهبری خدمتگزار	۰,۶۸۸	۰.۱۶۴	۴,۱۸۸	۰.۰۰۰

جدول (۷) آزمون همبستگی پیرسون بین خدمت رسانی و رفتار شهروندی سازمانی

نتیجه گیری	مقدار ضریب همبستگی	مقدار خطا	سطح معناداری
وجود رابطه	۰/۵۴۱	۰/۰۱	۰/۰۰۰

جدول (۸) آزمون همبستگی پیرسون بین تواضع و فروتنی و رفتار شهروندی سازمانی



سطح معناداری	مقدار خطا	مقدار ضریب همبستگی	نتیجه گیری
۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۴۴۰	وجود رابطه

جدول (۹) آزمون همبستگی پیرسون بین قابلیت اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی

سطح معناداری	مقدار خطا	مقدار ضریب همبستگی	نتیجه گیری
۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۴۲۹	وجود رابطه

جدول (۱۰) آزمون همبستگی پیرسون بین مهرورزی و رفتار شهروندی سازمانی

سطح معناداری	مقدار خطا	مقدار ضریب همبستگی	نتیجه گیری
۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۴۹۴	وجود رابطه

ترین روش های آماری است که برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون (عامل های به دست آمده) و متغیرهای مشاهده شده (سؤالات) به کار برده می شود و بیانگر مدل اندازه گیری است.

۶-۱-۶- برآورد و آزمون الگوی اندازه گیری

۶-۱-۱- برآورد و آزمون الگوی اندازه گیری متغیر سبک رهبری خدمتگزار

جهت مشخص کردن این که شاخص ها تا چه اندازه برای الگو های اندازه گیری قابل قبول می باشند، ابتدا باید تمام الگو های اندازه گیری را جداگانه مورد تحلیل قرار دهیم. بر مبنای اتخاذ چنین روشی ابتدا مؤلفه سبک رهبری خدمتگزار به همراه عامل-ها و گویه های آن بصورت مجزا مورد تحلیل قرار می گیرند. به همین منظور از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می شود. تحلیل عاملی تأییدی یکی از قدیمی ترین روش های آماری است که برای

۵. فرمول ها و روابط ریاضی

۶. بحث و نتیجه گیری

برای سنجش وضعیت جمعیت شناختی اعضای نمونه، سه سؤال مطرح شد. توصیف متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق در جدول (۳) نشان داده شده است.

جهت مشخص کردن این که شاخص ها تا چه اندازه برای الگو های اندازه گیری قابل قبول می باشند، ابتدا باید تمام الگو های اندازه گیری را جداگانه مورد تحلیل قرار دهیم. بر مبنای اتخاذ چنین روشی ابتدا چهار بعد رهبری معنوی، انگیزش مبتنی بر معنویت، رضایت شغلی و عملکرد سازمانی بصورت مجزا مورد تحلیل قرار می گیرند. به همین منظور از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم استفاده می شود. تحلیل عاملی تأییدی یکی از قدیمی



برای اینکه مدل فوق مورد تأیید واقع شود، باید مورد برازش مجدد قرار گیرد. نتایج برازش مدل اندازه‌گیری، در جدول (۵) گزارش شده است.

با توجه به توضیحاتی که در صفحات قبل در خصوص برازش مدل ارائه دادیم، کلیه شاخص‌های برازش مدل مورد تأیید واقع شده‌اند.

۲-۶- برآورد و آزمون الگوی ساختاری

پژوهشگر مدل معادله ساختاری را تدوین می‌کند تا روابط مشخص میان متغیرهای پنهان را نشان دهد. به بیان دیگر مدل معادله ساختاری در نظر گرفته شده می‌تواند برای تعیین این که تا چه حد روابط از پیش فرض شده بوسیله داده‌های وارینس و کواریانس نمونه‌ای حمایت می‌شوند، تدوین و آزمون شود. روابط بین متغیرها به کمک معادلات ساختاری نشان داده می‌شوند. در این معادلات، ضرایب ساختاری برای نشان دادن شدت (معناداری آماری) و جهت (مثبت یا منفی) رابطه تعریف می‌شوند. علاوه بر این هر معادله ساختاری شامل جمله مزاحم یا همان خطای اندازه‌گیری است. خطای اندازه‌گیری سهمی از متغیر وابسته پنهان را نشان می‌دهد که به وسیله متغیر مستقل پنهان در معادله تبیین یا پیش‌بینی نشده است. در شکل (۳) مدل ساختاری تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی به تصویر کشیده شده است.

با توجه به اینکه برازش مدل اندازه‌گیری هر یک از متغیرهای سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی، مورد تأیید واقع شد. لذا نیازی به برازش مدل ساختاری نیست. حال به بررسی فرضیه اصلی اول از طریق ترسیم مدل ساختاری می‌پردازیم که نتایج آن در جدول (۶) بیان شده است.

همانطور که در این جدول فوق مشخص است، مقدار معناداری (۰/۰۰) کوچک‌تر از مقدار خطا (۰/۰۱) می‌باشد و همچنین مقدار بحرانی (۴/۱۸۸) نیز بزرگتر از مقدار استاندارد یعنی ۱/۹۶ است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که سبک رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی در

بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون (عامل‌های به دست-آمده) و متغیرهای مشاهده شده (سؤالات) به کار برده می‌شود و بیانگر مدل اندازه‌گیری است.

برای سنجش این متغیر (سبک رهبری خدمتگزار) از پرسشنامه استاندارد ۲۸ سؤالی استفاده شد که چهار زیرمقیاس خدمت-رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی را می‌سنجد. سؤالات ۱ تا ۶ مربوط به زیرمقیاس خدمت رسانی، سؤالات ۷ تا ۱۳ مربوط به زیرمقیاس تواضع و فروتنی، سؤالات ۱۴ تا ۲۳ مربوط به زیرمقیاس قابلیت اعتماد و سؤالات ۲۴ تا ۲۸ مربوط به زیرمقیاس مهرورزی می‌باشد. نتایج مربوط به اجرای مدل اندازه‌گیری این متغیر در قالب شکل (۱) به تصویر کشیده شده است.

برای اینکه مدل فوق مورد تأیید واقع شود، باید مورد برازش مجدد قرار گیرد. نتایج برازش مدل اندازه‌گیری اصلاح‌شده، در جدول (۴) گزارش شده است.

با توجه به توضیحاتی که در صفحات قبل در خصوص برازش مدل ارائه دادیم، کلیه شاخص‌های برازش مدل مورد تأیید واقع شده‌اند.

۲-۱-۶- برآورد و آزمون الگوی اندازه‌گیری متغیر رفتار شهروندی سازمانی

برای سنجش متغیر رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد ۲۴ سؤالی استفاده شد که ۵ مؤلفه نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی را می‌سنجد. سؤالات ۲۹ تا ۳۳ مربوط به زیرمقیاس نوع‌دوستی، سؤالات ۳۴ تا ۳۸ مربوط به زیرمقیاس وجدان کاری، سؤالات ۳۹ تا ۴۳ مربوط به زیرمقیاس جوانمردی، سؤالات ۴۴ تا ۴۸ مربوط به زیرمقیاس نزاکت و سؤالات ۴۹ تا ۲۴ مربوط به زیرمقیاس آداب اجتماعی می‌باشد. نتایج مربوط به اجرای مدل اندازه‌گیری این متغیر در شکل (۲) ارائه شده است.



همانطور که در جدول (۸) مشاهده می‌شود، مقدار سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از مقدار خطا (۰/۰۱) می‌باشد، می‌توان چنین بیان کرد که رابطه بین دو متغیر معنادار است. بنابراین فرض H_1 را نتیجه می‌گیریم یعنی بین تواضع و فروتنی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰/۷۲۱)، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه بین دو متغیر فوق متوسط می‌باشد.

فرضیه فرعی سوم: بین قابلیت اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

H_0 : بین قابلیت اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین قابلیت اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

همانطور که در جدول (۹) مشاهده می‌شود، مقدار سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از مقدار خطا (۰/۰۱) می‌باشد، می‌توان چنین بیان کرد که رابطه بین دو متغیر معنادار است. بنابراین فرض H_1 را نتیجه می‌گیریم یعنی بین قابلیت اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰/۴۲۹)، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه بین دو متغیر فوق متوسط می‌باشد.

فرضیه فرعی چهارم: بین مهرورزی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

H_0 : بین مهرورزی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام وجود ندارد.

H_1 : بین مهرورزی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد و این رابطه نیز از نوع علی می‌باشد.

الف) آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش

برای بررسی فرضیات فرعی پژوهش نیز با توجه به نرمال بودن متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون در نرم‌افزار SPSS استفاده شده است که نتایج آن در ادامه بیان می‌شود.

فرضیه فرعی اول: بین خدمت‌رسانی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

H_0 : بین خدمت‌رسانی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین خدمت‌رسانی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

همانطور که در جدول (۷) مشاهده می‌شود، مقدار سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از مقدار خطا (۰/۰۱) می‌باشد، می‌توان چنین بیان کرد که رابطه بین دو متغیر معنادار است. بنابراین فرض H_1 را نتیجه می‌گیریم یعنی بین خدمت‌رسانی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰/۵۴۱)، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه بین دو متغیر فوق متوسط می‌باشد.

فرضیه فرعی دوم: بین تواضع و فروتنی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

H_0 : بین تواضع و فروتنی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین تواضع و فروتنی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.



فرضیه اصلی اول: بین سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه معناداری وجود دارد.

پاسخ: نتایج آزمون این فرضیه با استفاده از روش مدل-سازی معادلات ساختاری نشان داد که مقدار بحرانی (۴/۱۸۸) بزرگتر از مقدار استاندارد یعنی ۱/۹۶ است و همچنین مقدار معناداری (۰/۰۰) کوچکتر از مقدار خطا (۰/۰۱) می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که به احتمال ۰/۹۹، سبک رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش منتخب یگانه و همکاران که در سال (۱۳۹۳) مقاله‌ای با عنوان بررسی اثر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی ارائه دادند، همخوانی دارد. نتایج پژوهش آنان حاکی از اثر مستقیم رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی و اثر غیرمستقیم رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی و عدالت سازمانی بود. همچنین نتایج فرضیه فوق با نتایج پژوهش ماهبی و انجلبرجت که در سال (۲۰۱۴) به بررسی ارتباط بین رهبری خدمتگزار، رفتار شهروندی و اثربخشی تیمی پرداختند، همخوانی دارد. نتایج این پژوهش نشان داد که ارتباط مثبت و معناداری بین رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. در نهایت اینکه نتایج پژوهش طالقانی و رضایی‌مهر (۲۰۱۳) و رهگذر و همکاران (۲۰۱۳) با نتایج فرضیه اصلی اول پژوهش حاضر مطابقت دارد.

برای بررسی فرضیات فرعی پژوهش نیز با توجه به نرمال بودن متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون در نرم‌افزار SPSS استفاده شده است که نتایج آن در ادامه بیان می‌شود.

همانطور که در جدول (۱۰) مشاهده می‌شود، مقدار سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از مقدار خطا (۰/۰۱) می‌باشد، می‌توان چنین بیان کرد که رابطه بین دو متغیر معنادار است. بنابراین فرض H1 را نتیجه می‌گیریم یعنی بین مهرورزی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰/۴۹۴)، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه بین دو متغیر فوق متوسط می‌باشد.

۳-۶- نتیجه‌گیری

هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام می‌باشد. به همین منظور ۵۲ سؤال (متغیر) در قالب دو پرسشنامه (پرسشنامه سبک رهبری خدمتگزار با ۲۸ سؤال، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با ۲۴ سؤال) تنظیم و بین نمونه آماری این تحقیق توزیع گردید. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها و ورود آن‌ها به نرم‌افزار مربوطه و پیش‌پردازش داده‌ها به تحلیل داده‌های خام پژوهش پرداخته شد. برای تحلیل داده‌ها از روش ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری در بستر نرم‌افزار ایموس استفاده شد. نتایج کلی مربوط به تحلیل داده‌ها نشان داد که توزیع متغیرهای تحقیق نرمال می‌باشند. همچنین نتایج مربوط به فرضیه‌های اصلی پژوهش نشان داد که بین سبک رهبری خدمتگزار با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه مثبت و معناداری دارد. نتایج فرضیه‌های فرعی پژوهش نیز نشان داد که بین خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. پس از تأیید رابطه بین متغیرها، به مدل‌سازی معادلات ساختاری در بستر نرم‌افزار ایموس پرداخته شد و نتایج نشان‌دهنده تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام بود. در ادامه به تفصیل به بیان نتایج فرضیات پژوهش پرداخته می‌شود.



(۰/۴۲۹)، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه بین این دو متغیر متوسط می‌باشد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش منتخب یگانه و همکاران سال (۱۳۹۳)، ماهبی و انجلیبرجت سال (۲۰۱۴) مطابقت دارد.

فرضیه فرعی چهارم: بین مهرورزی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

پاسخ: نتایج مربوط به اجرای آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فوق نشان داد که به احتمال ۰/۹۹ و در سطح خطای ۰/۰۱، بین مهرورزی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۴۹۴)، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه بین این دو متغیر متوسط می‌باشد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش منتخب یگانه و همکاران سال (۱۳۹۳)، ماهبی و انجلیبرجت سال (۲۰۱۴)، طالقانی و رضایی‌مهر (۲۰۱۳) و رهگذر و همکاران (۲۰۱۳) مطابقت دارد.

۷. منابع

[1] اسلامی، یحیی. جلالی، سید حسن. حسینی، سید فرهاد، ۱۳۹۰، بررسی روابط ساختاری بین خدمات گرایی سازمانی، رضایت شغلی کارکنان صف و رفتار شهروندی سازمانی: شعب بانک ملت تهران، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۶، شماره ۱.

[2] بهارلو، مصطفی، بشلیده، کیومرث، هاشمی شیخ شبانی، سیداسماعیل، نعیمی، عبدالزهرا، ۱۳۹۳، بررسی رابطه الگوی تبادل رهبر- عضو و رفتار شهروندی سازمانی: نقش واسطه‌ای توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد سازمانی، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۲، شماره ۱، صفحات ۱۹-۱.

[3] ترک‌زاده، جعفر، ۱۳۸۸، رهبری راهبردی در آموزش عالی، رویکردها و چشم اندازهای نو در آموزش عالی، تهران،

فرضیه فرعی اول: بین خدمت‌رسانی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

پاسخ: نتایج مربوط به اجرای آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فوق نشان داد که به احتمال ۰/۹۹ و در سطح خطای ۰/۰۱، بین خدمت‌رسانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۵۴۰)، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه بین این دو متغیر متوسط می‌باشد. نتایج حاصل از فرضیه فرعی فوق با نتایج پژوهش اسلامی و دیگران (۱۳۸۹)، همخوانی دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین تواضع و فروتنی با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

پاسخ: نتایج مربوط به اجرای آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فوق نشان داد که به احتمال ۰/۹۹ و در سطح خطای ۰/۰۱، بین تواضع و فروتنی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۴۴۱)، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه بین این دو متغیر متوسط می‌باشد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش منتخب یگانه و همکاران سال (۱۳۹۳)، ماهبی و انجلیبرجت سال (۲۰۱۴)، طالقانی و رضایی‌مهر (۲۰۱۳) و رهگذر و همکاران (۲۰۱۳) مطابقت دارد.

فرضیه فرعی سوم: بین قابلیت اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام رابطه وجود دارد.

پاسخ: نتایج مربوط به اجرای آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فوق نشان داد که به احتمال ۰/۹۹ و در سطح خطای ۰/۰۱، بین قابلیت اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده



[12]Appelbaum, S. H., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard., C. & Serrano, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture.leadership and trust.Management Decision. 42, PP:13-40

[13]Castro, and Armario and Ruiz. (2004).The influence of employee organizational citizenship behavior customer loyalty.International Journal of Service Industry Management. Vol 15, PP: 710-725.

[14]Mahembe, Bright. Engelbrecht, Amos S. (2014).The relationship between servant leadership, organizational citizenship behavior and team effectiveness. SA Journal of Industrial Psychology. PP. 1-10.

[15]Nourani Sadoin, Shahla. Kohansal Daghighan, Zahra. Esmaily, Habibolah. Hooshmand, Elaheh. (2015). The Relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction, and occupational stress among midwives working in Health Centers of Mashhad. Iran. 2014. Journal of Midwifery & Reproductive Health.

[16]Parasuraman ,A. , Zeithaml ,v. and Berry,L. L(1988). SERVQUAL :multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.journal of Retailing.vol.63.pp.12-37.

[17]Petersen, D. (2002). The Potential of Social Measures in the Evaluation of Comprehensive Community – Based Health Initiatives. American Journal of Evaluation. Vol. 23, No. 1, PP. 55–64.

[18]Podsakoff, M. D., Machenzie, B. S., Lepaine, 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. 6 (3), PP. 513-563

[19]Rahgozar, Hassan. Mohammadi, Ali. Afshangian, Fazlollah. Shamsedini Lori, Salva. (2013). The relationship among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit and Organizational Identification in Fars Quality Cooperation. Research Journal Of Applied Sciences, Engineering and Technology.PP.1950-1958.

پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم تحقیقات و فناوری.

[4]شمسی، زهرا، محبعلی پور، منیره، الوادری، حسن، ۱۳۹۴، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، صفحات ۱۳۶-۱۱۷.

[5]صنوبری، محمد، ۱۳۸۷، رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن)، دومهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶.

[6]عیدی پور، کامران، زردشتیان، شیرین، عباسی، همایون، فرزی، حامد، ۱۳۹۲، رابطه سبک رهبری خدمتگزار با خلاقیت فردی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان لرستان، پژوهش-های معاصر در مدیریت ورزشی، سال سوم، شماره ۳.

[7]قلی پور، آریین، پورعزت، علی اصغر، حضرتی، محمود، ۱۳۸۸، بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان های دولتی، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۲، صفحه ۱۱۸-۱۰۳.

[8]قلی پور، آریین، حضرتی، محمود، ۱۳۸۸، تبیین ابزار سنجش رهبری خدمتگزار در سازمان های دولتی ایران، فصلنامه پژوهش های مدیریت، دوره ۲، شماره ۳، صفحات ۲۷-۵.

[9]منتخب یگانه، محمد، بشلیده، کیومرث، بهارلو، مصطفی، ۱۳۹۳، بررسی اثر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش واسطه ای توانمندسازی روان شناختی، عدالت سازمانی و خشنودی شغلی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال سوم، شماره ۴، صفحه ۸۷-۶۳.

[10]Adlam, R. (2003). This complex thing, Leadership, in police leadership in the Twenty First Century. Winchester: Waterside Press.

[11]Arthur, Yarhands. Sekyere, Francois. KantanubahMarlle, Evans. Banuenumah, Walter. (2016). The impact of service quality on customer satisfaction in Obuasi Electricity Company of Ghana- The customers perspective. International Journal of Contemporary Applied Sciences.Vol.3, No.3.



22nd
Electrical Power
Distribution Conference
Semnan-Iran 2017



**بیست و دومین کنفرانس
شبکه‌های توزیع نیروی برق**
فروردین ۱۳۹۶ - سمنان

[20]Reave, L. (2005). Spiritual Values and Practices Related to Leadership Effectiveness. Leadership Quarterly. Vol.16,pp.655-684

[21]Taleghani, Mohammad. RezaeeMehr, Reyhaneh.(2013). The relationship between Servant Leadership and Organizational Citizenship Behavior in Executive Organizations of Guilan Province. Journal of Basic and Applied Scientific Research.PP.910-917.