

بررسی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور

مهدی میهن دوست^۱، امیرمحسن مدنی^{۲*}، سراج الدین محبی^۳

چکیده	اطلاعات مقاله
<p>این تحقیق در راستای بررسی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور انجام شده است. روش تحقیق به کار گرفته شده در این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر نوع داده‌ها کمی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق عبارت از کلیه کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور می‌باشند که تعداد آن‌ها حدوداً ۲۵۰۰ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش روش نمونه‌گیری ساده می‌باشد. از جامعه آماری مذکور با توجه به ضوابط نمونه‌گیری (براساس شیوه نمونه‌گیری مندرج در جدول مورگان) تعداد ۳۲۲ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده و سپس با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته در سه بعد و ۴۸ گویه تنظیم براساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت، و گویه‌های مستخرجه در نمونه آماری تحقیق مورد پرسش قرار گرفته است. در بخش آمار توصیفی نیز، توصیف داده‌ها در دو بخش متغیرهای زمینه‌ای و متغیرهای اصلی ارائه گردیده و در بخش آمار استنباطی، جهت بررسی فرضیه‌ها از آزمون پارامتری رگرسیون خطی استفاده شده است. با توجه به داده‌های تحقیق می‌توان گفت، معنویت گرایی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، دینداری بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور اثر مثبت و معنی‌داری دارد.</p>	<p>نوع مقاله: مقاله پژوهشی</p> <p>شاپا الکترونیکی: ۴۵۶۵-۲۷۸۳</p> <p>شاپا چاپی: ۹۷۷۵-۲۰۰۸</p> <p>واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی اسلامی، معنویت گرایی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، دینداری</p>

لطفاً به این مقاله استناد کنید: میهن دوست، مهدی، مدنی، امیرمحسن، محبی، سراج الدین. (۱۴۰۱). بررسی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور. *مطالعات رقتاری در مدیریت*. ۱۳(۳۱): ۹۴-۷۴.

	Creative Commons: CC BY 4.0		
* نویسنده مسؤل: امیرمحسن مدنی		ناشو: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال	
ایمیل: amir_m_madani@yahoo.com			

۱- دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قشم، قشم، ایران. mmmihan56@gmail.com

۲- گروه مدیریت فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهر ری، شهر ری، ایران. amir_m_madani@yahoo.com

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

مقدمه

رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای اختیاری و آگاهانه کارکنان است که جزء وظایف رسمی آن‌ها نیست و مستقیماً باعث ارتقای اثربخش اهداف سازمانی می‌شود و ممکن است اثرات آن مستقل از بهره‌وری کارکنان باشد (اپلبام و همکاران، ۲۰۰۹). 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 و مشارکت کارکنان در مسائل سازمان را افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌آورد (کوهن و هانگ، ۲۰۱۷).

نظریه‌های مختلف علمی که برگرفته از مطالعات میدانی در سازمانها و واحدهای دولتی و خصوصی است گویای اهمیت رفتار شهروندی به عنوان یک عامل اثرگذار در بهبود عملکرد فردی و سازمانی است. به زعم مطالعات انجام شده رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری مدیریتی و سازمانی را از طریق تقویت روحیه کار تیمی، انسجام و همبستگی در سازمان، افزایش ثبات عملکرد سازمانی، افزایش انطباق سازمان با تغییرات محیطی و در نهایت توسعه کیفیت خدمات، افزایش می‌دهد (پادساکف و مکنزی، ۲۰۰۵). سازمان‌ها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثر بخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه مقوله و رای وظیفه مطرح است و افراد کوششها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند. ارگان در یک تعریف بیان می‌کند که رفتارهای شهروندی سازمانی آن دسته از رفتارهایی هستند که از طریق آن کارکنان سازمان، اثربخشی عملکردشان را با صرف نظر از بهره‌وری شخصی، ارتقاء می‌دهند، (محمدی، ۱۳۹۶).

از دیدگاه اپلبام، رفتارهای شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام شده و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود (طالقانی و همکاران، ۱۳۹۲). از طرفی اسلام به عنوان دین و راه و روشی که بر اساس اعتقاد مسلمانان آخرین دین و کامل‌ترین آن است به یقین برای رفتار در شهر دارای آموزه‌هایی می‌باشد که با شناخت و بررسی آن می‌توان به الگوهای کامل برای شهروند مسلمان دست یافت، حتی می‌توان با نشر و رشد آن الگوهای لازم را برای جهانی شدن الگوها و شاخص رفتار شهروند مسلمان به دست آورد، اهمیت بررسی شاخص‌های رفتار شهروندی از آن روی دارای اهمیت است که با بررسی آن می‌توان به الگوهای لازم دست یافت از سوی دیگر با انتشار و اعمال رفتار شهروندی اسلامی موارد مخربی که در زندگی شهری می‌تواند باعث ناامنی شود از میان می‌رود که با شناخت شاخص‌ها و الگو بر داری و در انتها اعمال رفتارهای شهروندی بر پایه‌ی آموزه‌های اسلامی می‌توان به این مهم دست یافت اگر این موضوع را بپذیریم که ریشه ارزش‌های اخلاقی را می‌توان در ایمان مذهبی جستجو کرد، بر این مبنا رفتارهای شهروندی کارکنان در سازمان‌ها را نیز که در این ارزش‌ها ریشه دارد، می‌توان از اموری به حساب آورد که فضیلت محسوب می‌شوند. از این دیدگاه، همواره تمایل و گرایش به بروز رفتارهای شهروندی در کارکنان سازمان وجود دارد و ریشه این گرایش را می‌توان در فطرت انسان پیدا کرد. رفتار شهروندی در صورتی که خاستگاه دینی داشته باشد برای سازمان تأثیرات نامطلوب نخواهد داشت. این رویکرد بر

1. Applbaum
2. Cohen, & Huang
3. Podsakoff & Mackenzie

این پیش فرض استوار است که انسان نمی‌تواند بدون داشتن فکر و آرمان و ایمان، زندگی سالم داشته باشد و یا کاری مفید و ثمربخش برای بشریت و تمدن بشری انجام دهد. بنابراین ایمان مذهبی است که به ارزش‌های اخلاقی اعتبار می‌بخشد و موجب وحدت اجتماعی می‌شود. اسلام به عنوان دین خاتم، که در تمام عرصه‌ها، آموزه‌های جامع و متناسب با سعادت و کمال حقیقی انسان عرضه کرده است در خصوص رفتار شهروندی نیز دستورهای بی بدیلی دارد که هیچ جامعه‌ای بدون عملی ساختن آن‌ها نمی‌تواند مدعی تحقق آرمان‌های اجتماعی باشد. آیات و روایات بسیاری به شیوه‌های رفتاری شهروندان در برابر خویشان، همسایگان، همکاران و مانند آن اشاره دارند که در نوع خود ممتاز است. در مقایسه با رویکردهای متعارف در تبیین رفتارهای شهروندی، یکی از وجوه متمایز رویکرد اسلامی به این موضوع در نظر گرفتن عامل قصد و نیت افراد در این رفتارها است. از این نظر ممکن است فرد با نیت خوب جلوه دادن خود در محیط کار و بد جلوه دادن همکارانش درگیر رفتارهای شهروندی شود. در این موارد نه تنها چنین رفتارهایی به نفع سازمان نیست بلکه آسیب‌های رفتاری بسیاری می‌تواند به دنبال داشته باشد که در نهایت کارایی سازمان را کاهش می‌دهد. این دسته از مسائل از جمله دغدغه‌های پژوهشگران رفتارهای شهروندی سازمانی است که گویی هنوز راه حل قطعی برای آن‌ها نیافته‌اند. تفاوت مربوط به منشأ بروز رفتارها است و گرنه رفتارهای شهروندی به خودی خود از لحاظ ظاهری مثبت است. نیت چنین رفتارهایی است که می‌تواند زمینه ساز تأثیرات مطلوب و یا زیان‌بار بر عملکرد کلی سازمان باشد. بنابراین باید به بررسی این موضوع پرداخت که رفتارهای شهروندی در چه وضعیتی با قصد و نیت مثبت و سازنده انجام می‌شود و فاقد تأثیرات نامطلوب برای سازمان خواهد بود. «با لحاظ نمودن عامل نیت، تمایز این رفتارها را می‌توان گفت که گاهی افراد تحت فشار عقده‌ها، کینه توزی‌ها، انتقام‌گیری‌ها به فداکاری دست می‌زنند. ولی تفاوت هر فکر مذهبی و غیرمذهبی این است که آن‌جا که پای عقیده مذهبی به میان آید و به فکر فداست بیخشد.

در خصوص نتایج توسعه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان، پژوهشگران متعددی، به نتایج مفید و کارآمدی دست پیدا کرده‌اند که در بین آن‌ها لی و همکاران، در مطالعه‌ای رابطه بین رهبری ایمنی، نگرش ایمنی و رفتار شهروندی ایمنی کارکنان راه آهن را بررسی کردند. نتایج مطالعه نشان داد که رهبری ایمنی با نگرش ایمنی ارتباط مثبت دارد و می‌تواند رفتار شهروندی ایمنی کارکنان راه آهن را بیشتر ارتقا دهد. (لی و همکاران، ۲۰۲۰) و والت ۵ 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. (والت، ۲۰۱۸) مو و شی ۶، طی مطالعه‌ای به بررسی پیوند رهبری 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 به طور 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 به طور 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 اشتراک گذاری دانش در میان کارکنان دانشگاه

⁴. Li

⁵. Walt

⁶. Mo & Shi

پاکستان پرداختند: یافته‌های این پژوهش نشان داد اخلاق کاری اسلامی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی و به اشتراک گذاری دانش دارد. به عبارت دیگر 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 همین راستا در همین راستا پژوهش حاضر در پی آن است تا تأثیر معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی و دینداری بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور را بررسی نماید.

پیشینه تحقیق:

از جمله پژوهش‌های انجام شده در این حوزه می‌توان به پژوهشی که ناصر نمازی با عنوان «نقش معنویت در کار با بهبود رفتار شهروندی سازمانی در مدیریت شهری» انجام داده است، اشاره کرد. نتایج تحقیق حاکی از استقبال سازمانها از این الگوهای جدید و تلاش برای توسعه آن در محیط‌های کاری است. (نمازی، ۱۳۹۹). علی رضاییان و منصوره معینی کربکندی نیز پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه تعلق خاطر کاری با رفتار شهروندی سازمانی» انجام داده است. براساس نتایج پژوهش، میان تعلق خاطر کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، چنانچه تعلق خاطر کاری افزایش پیدا کند، رفتار شهروندی سازمانی نیز افزایش پیدا می‌کند. رضاییان و معینی کربکندی، (۱۳۹۹) منصور عقیلی نیز پژوهشی با عنوان «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 معنی داری دارند. همچنین نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی مسئول ۷۰ درصد از تعهد سازمانی کارکنان است. (عقیلی، ۱۳۹۹) سیدمحمد مهدی فاطمی، نیز پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ابعاد مفهومی مدیریت اسلامی با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان مازندران)» انجام داده است. نتایج تحقیق نشان داد که بین بعد مفهومی مدیریت اسلامی و تنها یکی از مؤلفه‌های آن (شجاعت و تهور) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد، ولی بین دو مؤلفه دیگر آن (توجه به نظرات دیگران و عاقبت اندیشی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای یافت نشد. (فاطمی، 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، وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم رابطه مثبت و معناداری با مسئولیت اجتماعی دارد. (زمانی، ۱۳۹۷) محسن اکبری، معصومه قاسمی شمس و هانی نیکوکار گوهری نیز پژوهشی با عنوان «تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که که دین اسلام سرشار از آموزه‌هایی است که دارای ظرفیت شگرفی برای ارتقا و بهبود رفتارهای مطلوب در کارمندان است و اگر هریک از زیر نظام‌های مدیریت منابع انسانی یعنی کارمند یابی و انتخاب، آموزش و توسعه و جبران خدمت، پاداش و ارزیابی عملکرد با در نظر گرفتن آموزه‌های مکتب اسلام، قرآن و اهل بیت (ع) انجام پذیرند، ارتقا و بهبود هرچه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی را به همراه خواهد داشت و در نهایت منجر به اثربخشی سازمانی خواهد شد.

(اکبری، قاسمی شمس و نیکوکار گوهری، 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)، مهدی فدایی، صدیقه ادیبی و ناهید پورشیوایی نیز پژوهشی با عنوان « بررسی تأثیرات دینداری بر رفتار شهروندی سازمانی در جمعیت هلال احمر اصفهان » انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که دینداری اثر مثبت مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد؛ و اثر مثبت دینداری بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عاطفه مثبت به تأیید رسید. از سوی دیگر، اثر مثبت تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی نیز مشاهده شد. در نتیجه، دینداری اثر مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. (فدایی، ادیبی و پورشیوایی، ۱۳۹۴) علیرضا موغلی و سحر معینی نیز پژوهشی با عنوان « بررسی رابطه دینداری و رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: دبیران مدارس ناحیه ۱ شیراز) » انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میزان دینداری دبیران ۰/۸ درصد از رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی ۰/۸ درصد از رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند. به عبارتی دیگر میزان دینداری دبیران نسبت به رضایت شغلی آنها بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی آنها دارد، با افزایش دینداری، رفتار شهروندی دبیران نیز بهبود می‌یابد. (موغلی و معینی، ۱۳۹۴)

چارچوب نظری تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی اسلامی

طبق آموزه‌های اسلامی یک شهروند در جامعه‌ی اسلامی باید نسبت به حل مشکلات سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و... کوشا باشد و نباید از کنار بلاهای طبیعی همچون حوادث غیر مترقبه و بلاهای اخلاقی و ناهنجاری‌های اجتماعی، بی‌تفاوت گذر کند.

۳. رعایت اخلاق اسلامی در تعاملات اجتماعی که از آن جمله‌اند: داشتن حسن خلق و رویی گشاده، تواضع و فروتنی، حلم و بردباری و مدارا کردن با مردم و شهروندان.

شاید بتوان گفت؛ رفتار شایسته و برخورد صحیح با شهروندان و هم‌نوعان در تمام رده‌ها و سطوح اجتماعی، به ویژه با ارباب رجوع و پذیرش آنان با روی گشاده، چه بسا باعث تقویت روابط و مناسبات اجتماعی شده و زمینه‌های حل بسیاری از مشکلات اجتماعی و گرفتاری‌های مردم را فراهم و از بسیاری از عواقب و عوارض زندگی ماشینی امروز؛ مانند مشکلات عصبی و روانی جلوگیری می‌کند. این است راز این که، در دین اسلام این همه به حسن خلق سفارش شده است. «رفتارهای شهروندی بر مجموعه‌ای از ارزش‌های انسانی مبتنی است که از نگاه اسلام در سرشت انسان ریشه دارد؛ از جمله اینکه گرایش به فضیلت به شکل فطری در انسان وجود دارد. این گرایش به شیوه‌های مختلفی تعریف و دسته بندی شده است» (مطهری، ۱۳۹۶).

با در نظر داشتن این دسته بندی، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی موضوع بسیاری از پژوهش‌ها بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. این پژوهش‌ها عمدتاً بر سه نوع‌اند؛ بخشی بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سرمایه اجتماعی و... مطرح شده‌اند. بخش دیگری از پژوهش‌ها بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو و...

مطرح شده‌اند. گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصراً روی مفهوم، ابعاد و تعاریف جدید از رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند یا با کمک روش تحلیل عاملی، مقیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کرده‌اند (هوی و همکاران، ۲۰۱۴، ۷).

عوامل مؤثر در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور

۱- معنویت گرایی:

معنویت در سازمان قاعده نوپایی است که می‌تواند نیرویی قدرتمند و ژرف را برای زندگی افراد به ارمغان آورد. این نیروی قدرتمند زمانی حاصل خواهد شد که زندگی کاری با زندگی معنوی کارکنان پیوند بخورد. با چنین نیرویی، کارکنان تقریباً با هزاران ساعت کاری می‌تواند کاری لذت بخش تر، متوازن تر و معنادارتر داشته باشند. یکپارچگی معنویت با زندگی کاری باعث می‌شود، افراد رضایت بیشتری از کارشان داشته باشند و وقتی از محیط کار خود فارغ می‌شوند و به خانواده می‌پیوندند، به جای گریز از یکدیگر به یاری هم بشتابند (حسین زاده و یزدانی، ۱۳۹۲). معنویت در محل کار، آگاهی از این حقیقت است که ارتباطات متقابل، احترام و شناسایی محدود به خودمان و محیط خصوصی مان نمی‌شوند، بلکه همچنین برای همه کسانی که ما با آنها در یک مبنای منظم یا تصادفی کار می‌کنیم، کاربرد دارند که نه تنها منجر به شرایط کاری مطلوب‌تر می‌شوند، بلکه همچنین منجر به افزایش برگشت سرمایه نیز خواهند شد. در بیشترین بخش ادبیات، معنویت در کار، تمایلی است که در صورتی که توسط رهبران سازمان شروع شود، به گونه موفقیت آمیزی اجرا می‌شود (پروین و همکاران، ۱۳۹۴).

بازتاب‌های معنویت در محیط کار و سازمان، در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل بررسی است: معنویت در بعد فردی، مولد هویت و معنا یابی برای فرد و کارکنان است و نوعی هدف وانگیزه بالا به فرد عطا می‌کند تا با اراده و انگیزه بالاتری به کار و تلاش بپردازد. معنویت در سطح گروهی، مولد روح یکپارچگی و احساس همبستگی در میان کارکنان می‌شود و در نتیجه، ارتباطات مبتنی بر اعتماد و تعامل مشارکت جویی را ارتقا می‌دهد. معنویت در سطح سازمانی، وحدت و همسویی در ارزش‌های مشترک ایجاد می‌کند که یک مرحله بالاتر از همبستگی میان کارکنان تلقی می‌شود و آن توجه به ارزش‌ها و مأموریت سازمان می‌باشد. به این معنا که افراد باور دارند که مدیران و کارکنان در سازمان، دارای ارزش‌های مرتبط و یک نوع وجدان کاری قوی هستند و سازمان نسبت به رفاه کارکنان و همبستگی آنان توجه دارد (ترابی، ۱۳۹۴).

۲- مسئولیت اجتماعی:

با وجودی که واژه مسئولیت اجتماعی شرکتی در قرن بیستم شکل گرفته است، اما در کارنامه گذشته سازمانها/شرکت‌ها انجام فعالیت‌هایی در جهت حفظ منافع کارکنان خود، جامعه و محیط زیست دیده می‌شود (گریسون و هودیجز، ۲۰۱۷). برای مثال، در دهه ۱۸۷۰ هم زمان با تحریم یک شرکت انگلیسی که برای تولیدات خود از کارگران برده استفاده می‌کرد، یک شرکت هندی تولید کننده شکر، مجبور به تغییر رویه شده و در تولیداتش از کارگران غیر برده در بنگال استفاده کرد. در ۱۸۸۰ شرکت لیدکواکر در انگلستان شهرک‌هایی را برای کارگزارانش ساخت. همچنین مدارس و کتابخانه‌هایی برای خانواده‌هایشان و از پمپ‌هایی برای بازیافت آب به عنوان بخشی از فرآیندهای صنعتی‌اش استفاده کرد (وانگ، ۹ و همکاران، ۲۰۱۶). سرمایه گذاری مسئولانه اجتماعی،

⁷ Hui, Fu, Yaoqi, Li, Yanhong, Duan

⁸ Grayson & Hodges

⁹ Wang

در خلال دهه ۱۹۶۰ تا ۱۹۷۰ نرخ رشد بالا و مقبولیت خوبی را به دست آورد. در آغاز دهه ۱۹۶۰، فضای رقابتی در سطح بین‌المللی بسیاری از شرکتها را وادار کرد تا برای کسب سهم بیشتری از بازار، از هیچ اقدامی فروگذاری نکنند (ذاکر، ۱۳۹۷: ۲۲). مسئولیت اجتماعی به مجموعه فعالیت‌هایی گفته می‌شود که سازمانها به صورت داوطلبانه، به عنوان یک عضو مؤثر و مفید در جامعه انجام می‌دهند. در واقع مجموعه وظایف و تعهداتی است که سازمان باید در جهت حفظ و مراقبت و کمک به جامعه‌ای انجام دهد که در آن فعالیت می‌کنند (دارابی و زردتشتیان، ۱۳۹۷). مسئولیت اجتماعی سازمانها یک روش مدیریتی اجتماعی است که از راه ارتباط اخلاقی و شفاف سازمان با تمام ذینفعان، همچنین کسانی که در تعیین اهداف دخیل هستند، تعریف می‌شود و بر توسعه پایدار جامعه، حفاظت از محیط زیست و منابع طبیعی برای نسل‌های آینده، پذیرش تغییر و پیشبرد کاهش مسائل اجتماعی هماهنگ است (فیلهو ۱۰ و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۹۴).

گرفین و بارنی مسئولیت اجتماعی را این گونه تعریف می‌کنند: مسئولیت اجتماعی، مجموعه وظایف و تعهدهایی است که سازمان باید برای حفظ، مراقبت و کمک به جامعه‌ای که در آن کار می‌کند، انجام دهد (گنجعلی، سپهری و مسعودی‌پور، ۱۳۹۲). فرنج و ساورد نیز در کتاب مدیریت تحول در سازمان در خصوص مسئولیت اجتماعی می‌نویسند: مسئولیت اجتماعی، وظایفی است برعهده مؤسسه‌های خصوصی، به این معنا که تأثیر سوئی بر زندگی اجتماعی که در آن مشغول به فعالیت‌اند، نگذارند. عموماً این وظایف شامل آلوده نکردن، تبعیض قائل نشدن در استخدام، فعالیت‌های غیراخلاقی نداشتن و آگاهی دادن به مصرف‌کننده از کیفیت محصولات را شامل می‌شود. همچنین وظیفه‌ای است مبتنی بر مشارکت مثبت در زندگی افراد جامعه (وانگ و همکاران، ۲۰۱۷). برنامه‌ها و اقدامات مرتبط با مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان، به تمامی اهداف، راهبردها و اقدامات عملی اشاره دارد که سازمان در راستای مسئولیت پذیری اجتماعی خود تعیین می‌کند و به کار می‌گیرد (موسوی، ۱۳۹۷).

۳- دین داری:

در فرهنگ‌های عربی «دین» به معانی «جزا و مکافات»، «حساب و بررسی»، «اطاعت و انقیاد»، «ملت و آیین»، «رویه و عادت»، «چیرگی و برتری»، «تدبیر امور» و «آن چه وسیله پرستش خداوند می‌شود» است (مفردات راغب). معادل انگلیسی این واژه نیز کلمه «Religion» است که از یکی از دو واژه لاتینی Religiri به معنی توجه، عنایت و مواظبت و یا Religare به معنی به هم پیوستن اشتقاق یافته است. معنی اصطلاحی دین نیز یعنی مجموعه عقاید، اخلاق، قوانین و مقرراتی برای اداره امور جامعه انسانی و پرورش انسان‌هاست. طبق این تعریف مفهوم دین عمومیت یافته و دین حق و باطل را در بر می‌گیرد. دین حق عبارت است از قوانین و مقررات، اعتقادات و باورهایی که منشأ و خاستگاه وحیانی داشته و از طرف خداوند نازل شده باشد. «دینداری» نیز به معنی شریعتمداری و پایبندی به احکام و دستورات دینی است.

دیانت مفهومی عام‌تر از مذهب را در بردارد و منبع مشترک هر سه منبع هویتی ایرانیان به حساب می‌آید. دیانت در هر عصری جلوه‌ای متمایز می‌یابد اما استمرار خود را حفظ می‌کند؛ بنابراین می‌توان گفت برخی از مفاهیم دینی از دوره‌ای به دوره‌ای دیگر انتقال یافته و در فرآیندی فرهنگی باز تعریف شده‌اند. در دوران معاصر نیز انقلاب اسلامی با تکیه بر هویت دینی به پیروزی رسید. طباطبایی (ره) دین را مجموعه‌ای مشتمل بر یک سلسله عقاید، اخلاق و عبادات (دستورات عملی) می‌داند که پیامبران از طرف خداوند - از طریق وحی و در قالب کتاب مقدس - برای راهنمایی و هدایت بشر آورده‌اند. از دید ایشان؛ ریشه گرایش به دین را

¹⁰ Filho

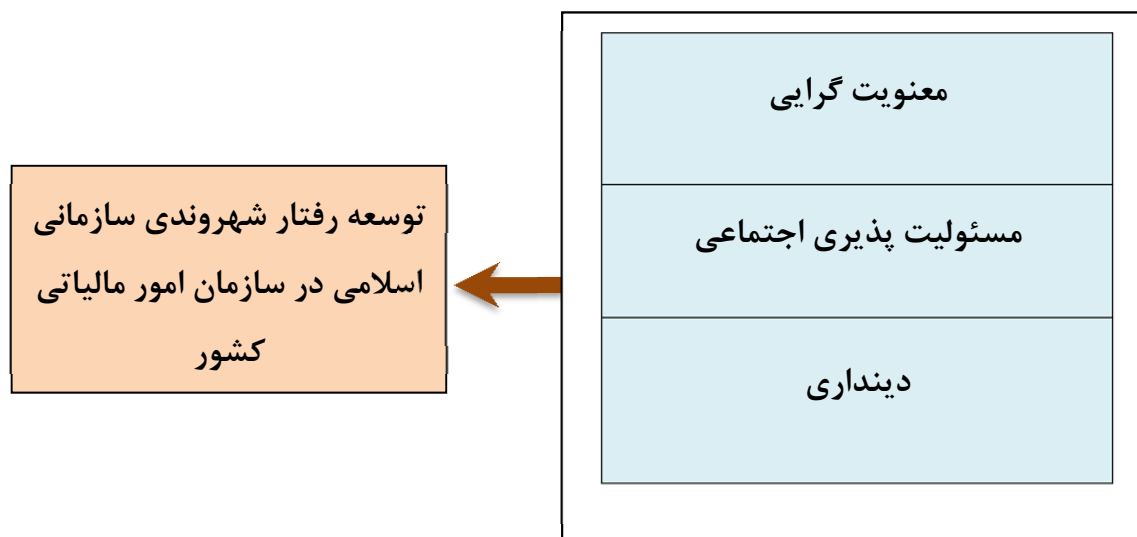
باید در فطرت جست که همانا خصیصه خلقت ویژه انسان است و او را به سوی مبدأ و منشأ کمالات و نیکی‌ها فرا می‌خواند؛ یعنی بنیاد و اساس دین، مبتنی بر دستگاه واقعی آفرینش و نفع و ضرر حقیقی انسان شکل گرفته و تحقق یافته است، نه مقتضای عواطف و خواسته‌های مردم (جوادی آملی، ۱۳۸۷).

در این راستا سیاستگذاران حوزه فرهنگ نیز توجه و دقت زائد الوصفی را به این معنا مبذول داشته‌اند. دیانت را می‌توان در حوزه دین و حوزه جزئی‌تر مذهب مورد توجه قرار داد. استمرار مؤلفه دیانت در هویت فرهنگی ایرانیان غیر قابل انکار است گویانکه دین نیز مانند زبان در حوزه هویت فرهنگی و هویت ملی مورد نظر بوده است (به عنوان مثال باگرا و بکر ۱۱، ۲۰۰۵؛ خانیکی، ۱۳۸۳). این موضوع با تراکم بالایی در اسناد فرهنگی نیز به چشم می‌خورد: قانون اساسی اصول ۱، ۲ و ۳ و غیره سیاست فرهنگ بند الف ۱ و الف ۵؛ «رشد و تعالی فرهنگ اسلامی انسانی و بسط پیام و فرهنگ انقلاب اسلامی در جامعه و جهان» و «تحقق کامل انقلاب فرهنگی در جهت استقرار ارزش‌های مورد نظر اسلام و انقلاب اسلامی در زندگی جمعی و فردی و نگرهبانی از آنها و استمرار حرکت فرهنگی برای رسیدن به جامعه مطلوب». در این معنا علاوه بر اینکه بر هویت اسلامی برخاسته از کلمه توحید تأکید می‌شود، شناخت جامع فرهنگ اسلامی و ترویج اخلاق و معارف دینی نیز مورد توجه قرار می‌گیرد.

مدل تحقیق

متغیر مستقل: معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری

متغیر وابسته: توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور



نمودار شماره ۱- مدل تحلیلی تحقیق - محقق ساخته برگرفته از ادبیات تحقیق

فرضیه‌های تحقیق:**فرضیه اصلی:**

(معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری) در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می‌باشند.

فرضیه‌های فرعی

معنویت گرایی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می‌باشند.
مسئولیت پذیری اجتماعی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می‌باشند.
دینداری در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می‌باشند.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع کاربردی می‌باشد زیرا هدف از انجام این تحقیق توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص، به قصد کاربرد نتایج یافته‌ها برای توسعه قابلیت اعتماد می‌باشد. همچنین در زمینه نحوه گردآوری داده‌ها نیز مطالعه حاضر مطالعه‌ای توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق عبارت از کلیه کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور می‌باشند که تعداد آنها حدوداً ۲۵۰۰ نفر می‌باشد. از جامعه آماری مذکور با توجه به ضوابط نمونه‌گیری (بر اساس شیوه نمونه‌گیری مندرج در جدول مورگان) تعداد ۳۲۲ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده‌اند. در این مطالعه به منظور تحلیل داده‌ها از دو رویکرد کلی آماری توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردید. در آمار توصیفی به منظور توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه آماری در کنار سنجش شاخص‌های پراکندگی داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. همچنین، در آمار استنباطی جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون همبستگی اسپیرمن و آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است. مطالعه حاضر در بردارنده یک فرضیه اصلی و ۳ فرضیه فرعی می‌باشد.

یافته‌های تحقیق:**آزمون فرضیه‌های تحقیق****۱- فرضیه اصلی**

"(معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری) در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می‌باشند."

جدول شماره (۱): خلاصه نتایج توصیفی مدل رگرسیونی فرضیه اصلی

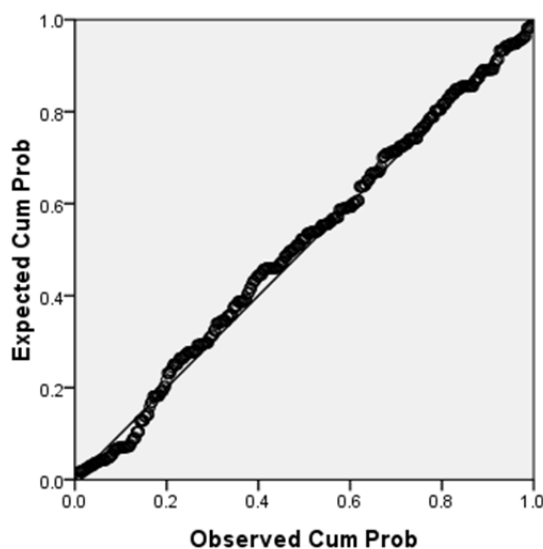
ضرب هبستگی	ضرب تعیین	ضرب تعیین تعدیل شده	آماره دوربین واتسون	آماره F	سطح معنی داری
۰/۶۵۱	۰/۴۲۳	۰/۴۲۱	۱/۹۸۳	۴۴/۹۸۸	۰/۰۰۰

مقدار ضریب تعیین ۰/۴۲۳ می باشد که این موید آن است که ۴۲/۳٪ از تغییرات متغیر وابسته به کمک متغیر مستقل قابل تبیین است. به عبارتی ۴۲/۳٪ از تغییرات در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور توسط (معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری) تبیین می شود.

در این فرضیه مقدار آماره دوربین واتسون برابر ۱/۹۸۳ به دست آمده است که بسیار مناسب است. با توجه به مقدار آماره آزمون F و معنی داری آن در سطح اطمینان بالای ۹۵٪ معادله رگرسیون معتبر بوده و نتایج آن قابل تحلیل است.

• **بررسی نرمال بودن خطاها در مدل رگرسیون**

همانطور که در نمودار شماره ۱ مشاهده می گردد تمرکز نقاط پیرامون این خط بسیار زیاد بود و تقریباً روی یک خط راست است و نقاط دور افتاده از خط راست مشاهده نمی گردد. بنابراین توزیع خطاها از توزیع نرمال پیروی می کند و مدل رگرسیون برازش مناسبی دارد.



نمودار شماره ۱ بررسی نرمال بودن مانده های رگرسیونی فرضیه اصلی

با توجه به نمودار فوق می توان گفت مانده های رگرسیونی نرمال می باشد.

جدول شماره (۲): تحلیل رگرسیونی و ضرایب رگرسیون فرضیه اصلی

متغیر	B	خطای استاندارد	BETA (ضریب استاندارد شده بتا)	آماره t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۲/۲۴۱	۰/۱۸۴	-	۱۲/۱۸۸	۰/۰۰۰
معنویت گرایی و ...	۰/۵۶۵	۰/۰۴۷	۰/۶۵۱	۱۲/۰۲۱	۰/۰۰۰

با توجه به جدول شماره ۲ مشاهده می شود سطح معنی داری متغیر آموزش های مهارتی (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ است ($\text{sig} < 0.05$)، بنابراین متغیر (معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری) وارد مدل رگرسیونی می شود. با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی (B) می توان گفت متغیر (معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری) بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور اثر مثبت و مستقیم دارد. فرضیه فوق تأیید می گردد.

۲- فرضیه فرعی اول

"معنویت گرایی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می باشند."

جدول شماره (۳): خلاصه نتایج توصیفی مدل رگرسیونی فرضیه اول

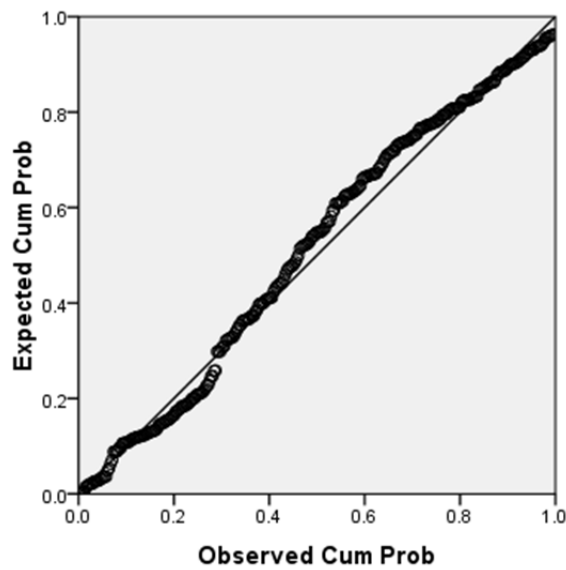
ضریب	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	آماره دوربین واتسون	آماره F	سطح معنی داری
۰/۵۹۲	۰/۳۵۱	۰/۳۴۶	۱/۷۹۶	۴۶/۳۲۳	۰/۰۰۰

مقدار ضریب تعیین ۰/۳۵۱ می باشد که این موید آن است که ۳۵/۱٪ از تغییرات متغیر وابسته به کمک متغیر مستقل قابل تبیین است. به عبارتی ۳۵/۱٪ از تغییرات در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور توسط معنویت گرایی تبیین می شود.

در این فرضیه مقدار آماره دوربین واتسون برابر ۱/۷۹۶ به دست آمده است که بسیار مناسب است. با توجه به مقدار آماره آزمون F و معنی داری آن در سطح اطمینان بالای ۹۵٪ معادله رگرسیون معتبر بوده و نتایج آن قابل تحلیل است.

• بررسی نرمال بودن خطاها در مدل رگرسیون

همانطور که در نمودار شماره ۲ مشاهده می گردد تمرکز نقاط پیرامون این خط بسیار زیاد بود و تقریباً روی یک خط راست است و نقاط دور افتاده از خط راست مشاهده نمی گردد. بنابراین توزیع خطاها از توزیع نرمال پیروی می کند و مدل رگرسیون برازش مناسبی دارد.



نمودار شماره ۲ بررسی نرمال بودن مانده‌های رگرسیونی فرضیه اول

با توجه به نمودار فوق می‌توان گفت مانده‌های رگرسیونی نرمال می‌باشد.

جدول شماره (۴): تحلیل رگرسیونی و ضرایب رگرسیون فرضیه اول

متغیر	B	خطای استاندارد	BETA (ضریب استاندارد شده بتا)	آماره t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۲/۸۳۹	۰/۲۴۱	-	۱۱/۷۶	۰/۰۰۰
معنویت گرایی	۰/۵۵۶	۰/۰۶۲	۰/۵۹۲	۸/۹۶۷	۰/۰۰۰

با توجه به جدول مقابل مشاهده می‌شود سطح معنی داری متغیر معنویت گرایی (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ است ($\text{sig} < 0.05$)، بنابراین متغیر معنویت گرایی وارد مدل رگرسیونی می‌شود. با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی (B) می‌توان گفت متغیر معنویت گرایی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور اثر مثبت و مستقیم دارد. فرضیه فوق تأیید می‌گردد.

۳- فرضیه فرعی دوم

"مسئولیت پذیری اجتماعی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می‌باشند."

جدول شماره (۵): خلاصه نتایج توصیفی مدل رگرسیونی فرضیه دوم

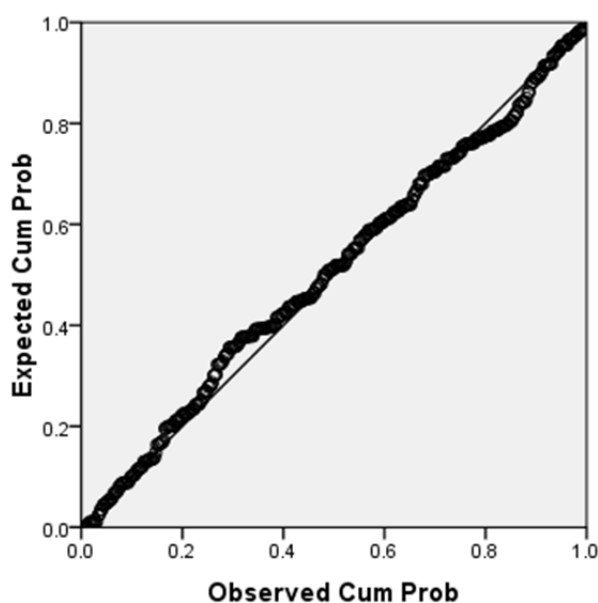
ضریب هستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	آماره دوریین واتسون	آماره F	سطح معنی داری
۰/۶۴۸	۰/۴۱۹	۰/۴۱۶	۱/۶۷۱	۳۶/۲۲۳	۰/۰۰۰

مقدار ضریب تعیین ۰/۴۱۹ می باشد که این موید آن است که ۴۱/۹٪ از تغییرات متغیر وابسته به کمک متغیر مستقل قابل تبیین است. به عبارتی ۴۱/۹٪ از تغییرات در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور توسط مسئولیت پذیری اجتماعی تبیین می شود.

در این فرضیه مقدار آماره دوریین واتسون برابر ۱/۶۷۱ به دست آمده است که بسیار مناسب است. با توجه به مقدار آماره آزمون F و معنی داری آن در سطح اطمینان بالای ۹۵٪ معادله رگرسیون معتبر بوده و نتایج آن قابل تحلیل است.

بررسی نرمال بودن خطاها در مدل رگرسیون

همانطور که در نمودار شماره ۳ مشاهده می گردد تمرکز نقاط پیرامون این خط بسیار زیاد بود و تقریباً روی یک خط راست است و نقاط دور افتاده از خط راست مشاهده نمی گردد. بنابراین توزیع خطاها از توزیع نرمال پیروی می کند و مدل رگرسیون برازش مناسبی دارد.



نمودار شماره ۳ بررسی نرمال بودن مانده های رگرسیونی فرضیه دوم

با توجه به نمودار فوق می توان گفت مانده های رگرسیونی نرمال می باشد.

جدول شماره (۶): تحلیل رگرسیونی و ضرایب رگرسیون فرضیه دوم

متغیر	B	خطای استاندارد	BETA (ضریب استاندارد شده بتا)	آماره t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۲/۵۵۳	۰/۳۵۶	-	۷/۱۷۶	۰/۰۰۰
مسئولیت پذیری اجتماعی	۰/۶۱۱	۰/۰۸۵	۰/۶۴۸	۷/۱۸۹	۰/۰۰۰

با توجه به جدول مقابل مشاهده می‌شود سطح معنی داری متغیر مسئولیت پذیری اجتماعی (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ است (sig<0.05)، بنابراین متغیر مسئولیت پذیری اجتماعی وارد مدل رگرسیونی می‌شود. با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی (B) می‌توان گفت متغیر مسئولیت پذیری اجتماعی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور اثر مثبت و مستقیم دارد. فرضیه فوق تأیید می‌گردد.

۴- فرضیه فرعی سوم

"دینداری در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر می‌باشد."

جدول شماره (۷): خلاصه نتایج توصیفی مدل رگرسیونی فرضیه سوم

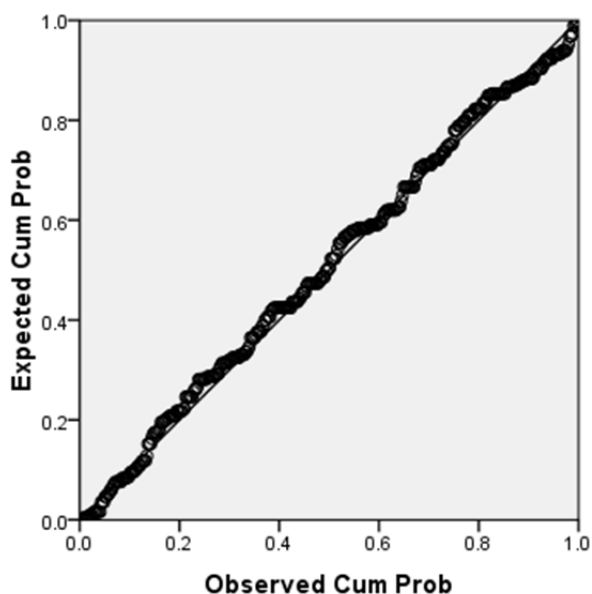
ضریب	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	آماره دورین واتسون	آماره F	سطح معنی داری
۰/۴۶۶	۰/۲۱۷	۰/۲۱۵	۱/۷۶۸	۵۶/۱۷۸	۰/۰۰۰

مقدار ضریب تعیین ۰/۲۱۷ می‌باشد که این موید آن است که ۲۱/۷٪ از تغییرات متغیر وابسته به کمک متغیر مستقل قابل تبیین است. به عبارتی ۲۱/۷٪ از تغییرات در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور توسط دینداری تبیین می‌شود.

در این فرضیه مقدار آماره دورین واتسون برابر ۱/۷۶۸ به دست آمده است که بسیار مناسب است. با توجه به مقدار آماره آزمون F و معنی داری آن در سطح اطمینان بالای ۹۵٪ معادله رگرسیون معتبر بوده و نتایج آن قابل تحلیل است.

• بررسی نرمال بودن خطاها در مدل رگرسیون

همانطور که در نمودار ۴ مشاهده می‌گردد تمرکز نقاط پیرامون این خط بسیار زیاد بود و تقریباً روی یک خط راست است و نقاط دور افتاده از خط راست مشاهده نمی‌گردد. بنابراین توزیع خطاها از توزیع نرمال پیروی می‌کند و مدل رگرسیون برازش مناسبی دارد.



نمودار شماره ۴ بررسی نرمال بودن مانده‌های رگرسیونی فرضیه سوم

با توجه به نمودار فوق می‌توان گفت مانده‌های رگرسیونی نرمال می‌باشد.

جدول شماره (۸): تحلیل رگرسیونی و ضرایب رگرسیون فرضیه سوم

متغیر	B	خطای استاندارد	BETA (ضریب استاندارد شده بتا)	آماره t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۱/۶۵۲	۰/۱۸۸	-	۸/۷۷۴	۰/۰۰۰
دینداری	۰/۵	۰/۰۴۹	۰/۴۶۶	۱۰/۳۰۴	۰/۰۰۰

با توجه به جدول مقابل مشاهده می‌شود سطح معنی داری متغیر دینداری (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ است ($\text{sig} < 0.05$)، بنابراین متغیر دینداری وارد مدل رگرسیونی می‌شود. با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی (B) می‌توان گفت متغیر دینداری بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور اثر مثبت و مستقیم دارد. فرضیه فوق تأیید می‌گردد.

۵-رتبه بندی مؤلفه‌های مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور

با کمک رگرسیون خطی ساده مشخص گردید متغیرهای معنویت‌گرایی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، دینداری بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور مؤثر هستند. حال با کمک رگرسیون خطی چندگانه به رتبه بندی مؤلفه‌های مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور پرداخته شده است.

جدول شماره (۹): خلاصه نتایج توصیفی مدل رگرسیونی

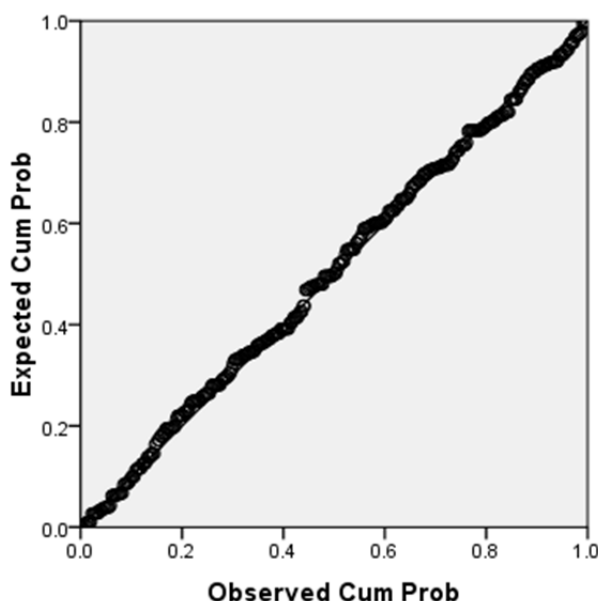
ضریب	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	آماره دورین واتسون	آماره F	سطح معنی داری
۰/۵۶۸	۰/۳۲۲	۰/۳۱۷	۱/۶۷	۶۰/۲۰۷	۰/۰۰۰

مقدار ضریب تعیین ۰/۳۲۲ می باشد که این موید آن است که ۳۲/۲٪ از تغییرات متغیر وابسته به کمک متغیر مستقل قابل تبیین است. به عبارتی ۳۲/۲٪ از تغییرات در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور توسط معنویت گرایشی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری تبیین می شود.

در این فرضیه مقدار آماره دورین واتسون برابر ۱/۶۷ به دست آمده است که بسیار مناسب است. با توجه به مقداره آماره آزمون F و معنی داری آن در سطح اطمینان بالای ۹۵٪ معادله رگرسیون معتبر بوده و نتایج آن قابل تحلیل است.

• بررسی نرمال بودن خطاها در مدل رگرسیون

همانطور که در نمودار شماره ۵ مشاهده می گردد تمرکز نقاط پیرامون این خط بسیار زیاد بود و تقریباً روی یک خط راست است و نقاط دور افتاده از خط راست مشاهده نمی گردد. بنابراین توزیع خطاها از توزیع نرمال پیروی می کند و مدل رگرسیون برازش مناسبی دارد.



نمودار شماره ۵ بررسی نرمال بودن مانده های رگرسیونی

با توجه به نمودار فوق می توان گفت مانده های رگرسیونی نرمال می باشد.

جدول شماره (۱۰): تحلیل رگرسیونی و ضرایب رگرسیونی

متغیر	B	خطای استاندارد	BETA (ضریب استاندارد شده بتا)	آماره t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۱/۹۰۶	۰/۲۰۵	-	۹/۲۹۷	۰/۰۰۰
معنویت گرایی	۰/۵۶۲	۰/۰۶۱	۰/۵۴۷	۹/۲۱۳	۰/۰۰۰
مسئولیت پذیری اجتماعی	۰/۵۷۲	۰/۰۵۷	۰/۵۶۱	۱۰/۰۳۵	۰/۰۰۰
دینداری	۰/۴۶۶	۰/۰۶۳	۰/۳۶۸	۷/۳۹۶	۰/۰۰۰

با توجه به جدول مقابل مشاهده می شود سطح معنی داری متغیر معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ است ($sig < 0.05$)، بنابراین متغیر معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری وارد مدل رگرسیونی می شود. با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی (B) می توان گفت متغیر معنویت گرایی، مسئولیت پذیری اجتماعی، دینداری بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور اثر مثبت و مستقیم دارد.

با توجه به مقدار ضریب بتای استاندارد شده می توان گفت متغیر مسئولیت پذیری اجتماعی با ضریب بتای ۰/۵۶۱ بیشترین اثر را بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور دارد و متغیر دینداری با ضریب بتای ۰/۳۶۸ کمترین اثر را بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور دارد.

نتیجه گیری

پیشینه پژوهشی نیز حاکی از این امر است، که بیشتر پژوهش های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مدل ارگان انجام شده است که در زیر به شرح و بررسی اجمالی هر یک از ابعاد این مدل می پردازیم:

وجدان کاری؛ شامل رفتارهای است، که به شیوه ای فراتر از الزام های تعیین شده ی نقش سازمانی، یا آنچه انتظار می رود، از طرف کارمند در انجام وظایف روی می دهد. (همانند کار در بعد از ساعت کاری برای سود رساندن به سازمان) یا اینکه کارمند از درخواست استراحت و مرخصی های اضافی خودداری نماید و از زمان استفاده ی بهینه را ببرد (واعظیان، ۱۳۹۲).

جوانمردی؛ جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری، بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد. (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴). عدم صحبت در خصوص رهاسازی و ترک سازمان در صورت داشتن مشکلات و اینکه فرد مسائل و مشکلات را خیلی بزرگتر از آنچه که هستند، نشان ندهد (پودساکف و مکنزی، ۱۹۹۴).

نوع دوستی؛ نوع دوستی عبارت است از کمک به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان، زمانی که در شرایط غیر معمولی قرار دارند؛ مانند کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک به افرادی که غایب بوده اند، کمک به تطبیق دادن افراد تازه وارد با محیط کار (اگر چه جزء وظایف الزامی فرد نباشد). (ایبلی و همکاران، ۱۳۸۸).

آداب اجتماعی؛ آداب اجتماعی به عنوان رفتاری است، که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد و می تواند به عنوان مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت های شخصی، مشارکت در

رویدادهای سازمان، حضور در جلسه‌ها و درگیر شدن با مسائل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود (پادساکف و همکاران، ۲۰۰۰: ۵۶۳-۵۱۳؛ ویگودا، ۱۲۰۰: ۲۰۰۰: ۱۸۵).

نزاکت؛ شامل رفتارهای است، که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان صورت می‌گیرند؛ مانند احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند. (ایبلی و همکاران، ۱۳۸۸).

به استناد مطالعات و تحقیقات انجام شده رفتار شهروندی سازمانی عاملی مهم و اساسی در افزایش عملکرد سازمان‌ها محسوب می‌شود. بطوری که مطالعات اخیر نشان می‌دهد رابطه مثبت و معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و افزایش رضایت شغلی کارکنان، کاهش تضاد بین کارکنان، کاهش هزینه، کاهش ضایعات، کارایی سازمانی، کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان، اثر بخشی سازمانی، وجود دارد (طاهری و همکاران، ۱۳۹۳).

اگر چه اکثر محققان اولیه تلاش‌های خود را بر روی عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی معطوف داشتند، بیشتر تحقیقاتی که اخیراً صورت گرفته، میزان زیادی از توجه خود را به پیامدهای کلیدی اختصاص داده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی پیامدهای مهمی از جمله رضایت شغلی، محافظت از سازمان و بهره‌وری سازمانی را به دنبال دارد.

علاوه بر این، پژوهش‌ها حاکی از آن است که تحقق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، افزایش خودپنداری مثبت شخص ارتقاء روابط مثبت در میان کارکنان، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، کمک به استفاده اثربخش از منابع کمیاب سهیم شدن در مسئولیت سنگین ناظران، بهبود خدمت، حفظ تعادل درونی سازمان. بهبود بهره‌وری، عملکرد و اثربخشی سازمانی را به دنبال دارد. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک وضعیت مطلوب دیده می‌شود. زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر نیاز به مکانیزم‌های کنترل رسمی و پرهزینه را می‌کاهد (خالصی و همکاران، ۱۳۸۹).

منابع و مآخذ

۱. ایبلی، خدایار و موفقی، حسن (۱۳۸۲) دریچه‌ای بر مفاهیم نوین مدیریتی، نشر شیوه، تهران.
۲. اکبری، محسن، معصومه قاسمی شمس و هانی نیکوکار گوهری، ۱۳۹۷، تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام، فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، دوره ۸، شماره ۴ - شماره پیاپی ۳۰، دوره ۸ شماره ۳۰، زمستان، صفحه ۱۲۷-۱۴۸
۳. پروین، احسان، محمدی، شراره، شیربگی، ناصر، لطفی نژاد، طاهره، (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین معنویت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه، فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، سال ۱، شماره ۲، صص ۲۱۵-۱۹۳
۴. ترابی، یوسف، (۱۳۹۴)، کارکردهای همدلی و هم‌زبانی مسئولان و کارکنان ساعس در ارتقای معنویت و اثر بخشی سازمانی، بصیرت و تربیت اسلامی، سال ۱۲، شماره ۳۴، صص ۱۹-۱
۵. جوادی آملی، عبدالله، (۱۳۸۷)، «شریعت در آینه معرفت». چاپ اول، قم، مرکز نشر اسراء.
۶. حسین زاده، امید علی، یزدانی، سهراب، (۱۳۹۲)، شناسایی و اولویت بندی مؤلفه‌های معنویت سازمانی در بین کارکنان و اعضای هیأت علمی منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی در سال ۱۳۹۲، زن و مطالعات خانواده، سال ۵، شماره ۲۰، صص ۸۷-۷۳
۷. خالصی نادر، قادری اعظم، خوشگام معصومه، برهانی نژاد وحیدرضا، طرسکی مهدی، (۱۳۸۹) رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و توانمند سازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران: ۱۳۸۸. فصلنامه مدیریت سلامت. ۱۳۸۹: ۱۳ (۴۲): ۷۵-۸۲
۸. خانیکی، هادی، (۱۳۸۳)، هویت و گفتمان‌های هویتی در ایران، تهران: پژوهشکده علوم انسانی و اجتماعی جهاد دانشگاهی، چاپ اول

۹. دارابی، سمیرا و زردشتیان، شیرین (۱۳۹۷)، تأثیر مسئولیت اجتماعی بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش استراتژیک خوشنامی بر کارکنان ادارات ورزش و جوانان غرب ایران، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۵(۴)، صص ۱۰۹-۱۲۳.
۱۰. ذاکر، بهزاد، (۱۳۹۷)، تأثیر مسئولیت اجتماعی بر عملکرد شهرداری و سازمان‌های تابعه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی بینالود.
۱۱. رضاییان، علی و معینی کربکنندی، منصوره، ۱۳۹۹، بررسی رابطه تعلق خاطر کاری با رفتار شهروندی سازمانی، هفتمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی، مدیریت و کارآفرینی ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/1028299>
۱۲. زمانی، سیدفاضل، (۱۳۹۷)، رابطه رفتار شهروندی سازمانی بر مسیولیت اجتماعی: با نقش میانجی فرهنگ سازمانی، هفتمین کنفرانس ملی کاربردهای حسابداری و مدیریت، تهران، <https://civilica.com/doc/807534>
۱۳. زنگنه، شهلا و جاهددیزجی، حسینعلی، ۱۳۹۶، بررسی تأثیر اخلاق کار اسلامی و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمه سلامت استان خوزستان، کنفرانس ملی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی، کازرون، <https://civilica.com/doc/659090>
۱۴. طالقانی، غلامرضا، محمدی، مصطفی و رستمی، حسین، (۱۳۹۲). معنویت سازمانی گامی مؤثر در جهت بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۲، ۱۶۳-۱۸۸.
۱۵. طاهری، یاسین؛ محمدی، جیران و جعفری نیا، سعید، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش مداخله گر توانمندسازی کارکنان. مدیریت دولتی، ۶(۴): ۷۸۹-۷۶۹.
۱۶. 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>
۱۷. فاطمی، سیدمحمد مهدی، ۱۳۹۸، بررسی رابطه ابعاد مفهومی مدیریت اسلامی با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان مازندران)، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری، بانکداری و اقتصاد در افق ایران ۱۴۰۴، مشهد، <https://civilica.com/doc/984664>
۱۸. فدایی، مهدی و ادیبی، صدیقه و پورشیوایی، ناهید، ۱۳۹۴، بررسی تأثیرات دینداری بر رفتار شهروندی سازمانی در جمعیت هلال احمر اصفهان، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی، ساری، <https://civilica.com/doc/445690>
۱۹. گنجعلی، اسدالله؛ سپهری، مهدی؛ مسعودی پور، سعید، (۱۳۹۲)، درآمدی بر مبانی مسئولیت سازمانی از نگاه اسلام، چشم انداز مدیریت دولت، شماره شانزدهم، ۴۱-۷۰.
۲۰. محمدی، مرتضی، (۱۳۹۶)، بررسی نقش بازاریابی داخلی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی، سومین کنفرانس بین المللی نقد و واکاوی مدیریت در هزاره سوم، مشهد، موسسه علمی فرهنگی آپادانا با همکاری مراکز علمی دانشگاهی.
۲۱. مطهری، مرتضی، (۱۳۹۶)، فطرت. تهران، انتشارات صدرا.
۲۲. موسوی، فرزانه، (۱۳۹۷)، طراحی هرم مسئولیت اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی استان البرز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهریار.
۲۳. موغلی، علیرضا و معینی، سحر، ۱۳۹۴، بررسی رابطه دینداری و رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: دبیران مدارس ناحیه ۱ شیراز)، اولین همایش ملی مدیریت و حسابداری ایران، همدان، <https://civilica.com/doc/471902>
۲۴. نمازی، ناصر، ۱۳۹۹، نقش معنویت در کار با بهبود رفتار شهروندی سازمانی در مدیریت شهری، کنفرانس بین المللی مدل‌ها و تکنیک‌های کمی در مدیریت، قزوین، <https://civilica.com/doc/1449286>
۲۵. واعظیان، اکرم، ۱۳۹۲، بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با دخالت نقش میانجی هوش هیجانی (مطالعه موردی پرستاران بیمارستان‌های شهرستان شاهرود)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شاهرود
26. Appelbaum, S; Bartolomucci, N; Beaumier, E; Boulanger, J; Corrigan, R; Dore, I; Girard, C; & Serroni, C. 2009 "organizational citizenship behavior: a case study of Culture ". Leadership and Trust Management Decision. 1(42):13 – 40.



27. Cohen, C. & Huang, T. 2017. The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: A Study of Nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 80(3), pp. 565-581.
28. Grayson, D., & Hodges, A. (2017). *Corporate social opportunity!: Seven steps to make corporate social responsibility work for your business*. Routledge.
29. Hui, Fu, Yaoqi, Li, Yanhong, Duan. (2014). "Does employee-perceived reputation contribute to citizenship behavior?: The mediating role of organizational commitment", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 26 (4), 593 – 609.
30. 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*.
31. Marques, J.; Dhiman, S.; King, R. (2005). spirituality in the workplace: Developing an integral model and a comprehensive definition, *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol. 7, No. 1, PP: 81-91.
32. 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.
33. 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.
34. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., (2005), "Organizational Citizenship Behavior
35. Walt, F(2018), Workplace spirituality, work engagement and thriving at work, *SA Journal of Industrial Psychology*, Vol44, pp3-10
36. Vigoda, E., (2000), "Internal Politics in Public Administration Systems: An
37. Wang, H., Tong, L., Takeuchi, R., & George, G. (2016). Corporate social responsibility: An overview and new research directions: Thematic issue on corporate social responsibility.

Investigate effected factors on development of Islamic organizational citizenship behavior in Tax Affairs Organization in Iran.

Mahdi Meihan Doust¹, Amirmohsen Madani², Serajeddin Mohebby³

Article Info	ABSTRACT
<p>Article type: Research Article</p> <p>Keywords: Islamic organizational citizenship behavior, spirituality, social responsibility, religiosity</p>	<p>The aim of the current applied, descriptive and correlational study was to investigate effected factors on development of Islamic organizational citizenship behavior in Tax Affairs Organization in Iran. The research population comprised 2500 employees in Tax Affairs Organization in Iran out of whom a sample 322 was randomly selected, based on Morgan Table, to participate in the study. The research data were collected using a researcher-made five-point level Likert scale questionnaire comprising 3 factors and 48 items tapping the participants’ responses were. Therefore, 350 questionnaires were distributed among members of the target population. Having distributed and collected the questionnaires, we analyzed descriptively and inferentially. Descriptively, features like absolute and relative frequency, mean, standard deviation and variance of background and main variables were estimated. Inferentially, correlational tests, multiple regression and spirman used indicated that spirituality, social responsibility; religiosity had a significant effect on development of Islamic organizational citizenship behavior in Tax Affairs Organization in Iran.</p>

Please cite this article as: Meihan Doust, M., Madani, AM., Mohebby, S. (2022). Analysis of agility components of educational organizations. *Behavioral Studies in Management*, 13(31), 74-94.

	Creative Commons: CC BY 4.0		
Publisher: Islamic Azad University North Tehran Branch			
* Corresponding Author: Amirmohsen Madani		Email: amir_m_madani@yahoo.com	

1- Ph.D. Student, Department Cultural Management, Chesham Branch, Islamic Azad University, Chesham, Iran
 2- Department of Cultural Management and Planning, Shar rey Branch, Islamic Azad University, Shar rey, Iran
 3- Department of Management, Chesham Branch, Islamic Azad University, Chesham, Iran