

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت

دوره ۱۱، شماره چهار، زمستان ۱۴۰۰، صص ۱۹۳-۲۲۴

آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت اجتماعی ادراک شده با

کیفیت زندگی کاری از طریق توانمندسازی روان‌شناختی معلمان تربیت بدنی

سهیلا طرقة^۱، فرزین رضایی^۲ و غلامرضا کردستانی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۵، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۲/۱۸

چکیده

با توجه به اهمیت، ارتباط و تأثیرگذاری رفتار حسابداران بر سیستم‌های حسابداری به ویژه در رفتارهایی که به صورت داوطلبانه بوده و به صورت کاملاً اختیاری از سوی آن‌ها انجام می‌شود، این تحقیق با هدف شناسایی شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های بروز رفتار شهروندی در حسابداری انجام گرفته است. جهت‌گیری این پژوهش، بنیادی؛ فلسفه آن، ساخت‌گرایی؛ روش مورد استفاده آن آمیخته می‌باشد. در مرحله اول به روش تحلیل مضمون و به منظور شناسایی مؤلفه‌ها، ۱۶ نفر از مدیران و متخصصان رشته حسابداری، به روش نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی (گلوله برفی) انتخاب و با آنها مصاحبه‌هایی نیمه ساختاریافته تا رسیدن به اشباع نظری صورت گرفته است. تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از نرم افزار مکس کیودا و طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام گرفته و داده‌ها نیز در قالب ۳۸ مفهوم، ۲۳ مقوله فرعی و ۱۲ مقوله اصلی دسته‌بندی گردیده‌اند. بر این اساس، «شخصیت حسابدار»، «ارزش‌های فردی حسابدار»، «محیط کار» و «سیاست‌های سازمانی» به عنوان علل بروز رفتار شهروندی در حسابداری مورد شناسایی قرار گرفته و سپس این مؤلفه‌ها با استفاده از یکی از روش‌های تصمیم‌گیری چندشاخصه مورد اولویت بندی قرار گرفته‌اند.

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار شهروندی در حسابداری، تحلیل مضمون و

تصمیم‌گیری چندشاخصه.

^۱ دانشجوی دکتری، گروه حسابداری، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

^۲ نویسنده مسئول، دانشیار، گروه حسابداری، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران. آدرس پست الکترونیکی:

farzinrezaei@yahoo.com

^۳ استاد، گروه حسابداری، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران.

دلیل وجودی هر سیستمی، تحقق اهداف آن است. هر واحد تجاری ایجاد می‌شود تا به اهدافی که در مأموریت و چشم‌انداز آن مشخص شده است، دست یابد (اکبری و همکاران، ۱۳۹۷) و در این مسیر فعالیت‌های آنان ذی‌نفعان مختلفی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. کارکنان، مشتریان، مدیران، مالکان، سهامداران، دولت و در نهایت جامعه بخشی از این ذی‌نفعان بوده و علاوه بر تأثیرپذیری از فعالیت‌های واحد تجاری می‌توانند تأثیرات شگرفی نیز بر آن داشته باشند (شاکری و همکاران، ۱۳۹۶).

امروزه، تأثیر شرکت‌ها بر جامعه یک دغدغه جهانی تلقی گردیده و انتظارات ذی‌نفعان از نقش‌های مختلف واحدهای تجاری رو به افزایش بوده و چالش‌های مختلفی را برای شرکت‌ها و سازمان‌ها ایجاد نموده است (اکبری و همکاران، ۱۳۹۸). موضوعات زیست محیطی، توجه به مسئولیت‌های اجتماعی، رفاه و سلامتی کارکنان، حل تعارضات کار - خانواده، شفافیت و پاسخگویی و در نهایت کمک به توسعه کشور در ابعاد مختلف، مثال‌هایی از این چالش‌ها بوده که در بررسی عملکرد واحدهای تجاری از سوی ذی‌نفعان مورد توجه قرار می‌گیرند (همان، ۱۳۹۸).

بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می‌شود. کیفیت، اثربخشی و عملکرد واحدهای تجاری، عامل تعیین‌کننده و حیاتی در تحقق برنامه‌های توسعه کشور و رفاه جامعه است. حوزه تحت پوشش اندازه‌گیری عملکرد می‌تواند سطح کلان یک سازمان، یک واحد، یک فرایند و یا حتی کارکنان آن سازمان باشد. رهنمودها، اصول و قوانین و مقررات برای رفتار واحدهای تجاری در جامعه نیز به دنبال افزایش تقاضا برای شفافیت و پاسخگویی هم درباره عملکرد آن‌ها و هم اثرات این عملکرد بر جامعه، در حال توسعه است و واحدهای تجاری به طور اختیاری یا الزامی گزارشات خود را در خصوص عملکردشان در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، اخلاقی و زیست محیطی تحت عناوین مختلفی منتشر می‌کنند و روند این مقوله گزارشگری روز به روز در حال افزایش می‌باشد. بر این اساس، شرکت‌ها و مؤسسات در راستای بهبود ارزیابی عملکرد و تأمین مسئولیت اجتماعی خویش در قالب سرفصل‌های متنوعی اقدام به انتشار انواع گزارش‌ها می‌نمایند تا هم فعالیت‌های خود را مدون نموده و بر اساس آن برنامه‌ریزی کنند و هم نتایج این فعالیت‌ها را منتشر و به اطلاع عموم برسانند.

یکی از مباحث حائز اهمیت در افزایش اثربخشی و موفقیت سازمان‌ها وجود سیستم‌های اطلاعاتی حسابداری^۱ کارآمد و به‌روز است. بخش مهمی از عملکرد واحدهای تجاری و سازمان‌ها، در قالب گزارش‌های مالی منتشر می‌گردد که خروجی این سیستم است. سیستم اطلاعاتی حسابداری سیستمی است که گزارش‌های مالی را تهیه کرده و جهت تجزیه و تحلیل و اخذ بهترین تصمیم در اختیار تصمیم‌گیرندگان قرار می‌دهد. کاربرد اولیه سیستم اطلاعاتی حسابداری، کمک به تصمیم‌گیری ذی‌نفعان مالی سازمان است. استفاده‌کنندگان، بر اساس اطلاعات فراهم شده توسط این سیستم، تصمیم‌های سنجیده‌تری را اتخاذ می‌نمایند. هر سیستم حسابداری از ۶ بخش اصلی به شرح زیر تشکیل شده است:

- کارکنان
- روش‌ها و دستورالعمل‌ها
- داده‌ها و اطلاعات مالی
- نرم افزارها
- زیرساخت فناوری اطلاعات
- کنترل‌های داخلی و اقدامات امنیتی

کارکنان یا همان حسابداران به عنوان کاربران سیستم اطلاعاتی حسابداری تنها عامل انسانی این سیستم هستند. حسابداران با دسترسی به سیستم اطلاعاتی حسابداری سازمان و با آگاهی از تمامی قوانین و مقررات حاکم بر تهیه گزارش‌های مالی سعی دارند تا ضمن کمک به مدیران در افزایش بکارگیری گزارش‌های مالی در عمل و ارزیابی بهتر عملکرد سازمان، بتوانند محیط ایمنی را برای تأمین نیازهای اطلاعاتی ذی‌نفعان فراهم نمایند. از این‌رو نقش حسابداران در واحدهای تجاری به دلیل دسترسی داشتن به اطلاعات مالی که اطلاعات کلیدی سازمان محسوب می‌شود، بسیار مهم و حیاتی است. علاوه بر دانش، تخصص، تجربه و مهارت حسابداران، اخلاق و ویژگی‌های رفتاری آن‌ها نیز تأثیر بسزایی بر عملکرد کاری سیستم اطلاعاتی حسابداری و در نتیجه بر عملکرد سازمان می‌گذارد.

ورود حوزه‌های رفتاری و روان‌شناسی در حسابداری باعث ایجاد گرایش جدیدی به نام حسابداری

رفتاری شده است. حسابداری رفتاری به عنوان یکی از گرایش‌های حسابداری به ارتباط بین رفتار انسان و سیستم حسابداری توجه دارد. این شاخه جدید از رشته حسابداری از حدود دهه پنجاه میلادی ایجاد شده و رشدی تدریجی ولی مداوم داشته است. ضرورت توجه به این حوزه، از زمانی آغاز شد که مدیران و حسابداران حرفه‌ای دریافتند، سیستم‌های حسابداری و گزارش‌های مالی تمامی اطلاعات مورد نیاز جهت تصمیم‌گیری را فراهم نمی‌کنند. اطلاعات مکمل اگرچه ضرورتاً ماهیت مالی ندارند ولی به درک تصمیم‌گیرندگان و افزایش محتوای اطلاعاتی صورت‌های مالی کمک می‌نماید. از اینرو وارد شدن علوم رفتاری به حوزه حسابداری در بالندگی حرفه اهمیت زیادی داشته و اطلاعات جدیدی را برای حسابداران به ارمغان آورده است.

در واقع هدف اولیه حسابداری رفتاری توضیح دادن و پیش‌بینی کردن رفتار انسان در تمام مضامین قابل تصور حسابداری است. در حسابداری رفتاری می‌توان رفتار انسان را از دو جهت مورد بررسی قرار داد:

۱- از طریق استفاده از اطلاعات، زمانی که به عنوان دریافت کننده عمل می‌نماید.

۲- از طریق القای اطلاعات، زمانی که به عنوان فرستنده عمل می‌نماید.

بیرن برگ (۲۰۱۱) تحقیقات رفتاری انجام شده در حسابداری را در چهار حوزه مختلف اشخاص، گروه‌ها، سازمان‌ها و شرایط محیطی طبقه‌بندی کرده است. طبق این طبقه‌بندی تحقیقات در حوزه اشخاص بر ویژگی‌های شخصی یک عامل منفرد یا پاسخ او در برابر مجموعه داده‌های مشخص یا محرک‌های حسابداری تأکید می‌کنند. تحقیقات در حوزه گروه‌ها، رفتار تعداد محدودی اشخاص را با توجه به تأثیر پذیری اعضای گروه از یکدیگر بررسی می‌کنند. تحقیقات در حوزه سازمان با تعریف سازمان به عنوان یک واحد مستقل، ویژگی‌های ساختاری مانند پیچیدگی‌های وظایف یا طراحی سیستم حسابداری را مطالعه می‌کنند و تحقیقات مربوط به شرایط محیطی به بررسی نقش اجتماعی حسابداری و اثر متقابل بین حسابداری و جامعه می‌پردازند.

در اکثر تحقیقات رفتاری حسابداری در حوزه اشخاص بیشتر تأکید بر استفاده‌کننده (دریافت‌کننده) اطلاعات بوده است و توجه کمتری به فرد حسابدار به عنوان تهیه‌کننده (فرستنده) اطلاعات گردیده است. با توجه به این‌که علاوه بر تهیه و ارائه اطلاعات، مسئولیت وحدت و یکپارچگی اطلاعات نیز بر عهده حسابداران است؛ نیاز است تا رفتار و ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها نیز که از عوامل مؤثر بر عملکرد حسابداران است، مورد بررسی قرار گیرد.

بدیهی است که عملکرد برجسته واحدهای تجاری از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌های بزرگ می‌شود این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. تحقیقات نشان می‌دهد وجود کارکنانی که داوطلبانه و به صورت اختیاری فراتر از نقش رسمی خود عمل می‌نمایند، می‌تواند به سلامتی سازمان و تسریع در برون‌رفت از مشکلات پیش‌رو کمک نماید. این تعریف ما را به سمت مفهوم رفتار شهروندی سازمانی سوق می‌دهد. رفتاری که اختیاری و فراتر از نقش رسمی یک فرد در سازمان بوده و اگر چه به صورت داوطلبانه صورت می‌گیرد ولی می‌تواند به افزایش عملکرد و اثربخشی کلی سازمان کمک نماید (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳).

به منظور توسعه اجتماعی حرفه حسابداری و افزایش اعتبار حسابداران در جامعه، بهتر است که رفتار شهروندی در حسابداری بسط و توسعه یابد؛ تا علاوه بر ارتقای جایگاه حرفه‌ای و اجتماعی حسابداران، عملکرد و اثربخشی کلی سازمان‌ها نیز افزایش یابد. بر این اساس و با توجه به کمبود تحقیقات و ادبیات در ارتباط با رفتار شهروندی در حسابداری و همچنین به لحاظ اهمیت این رفتار به دلایل گفته شده، در این مقاله کوشش شده است ضمن تبیین رفتار شهروندی یک حسابدار، ابعاد و مؤلفه‌های آن مورد شناسایی قرار گیرد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در نظریه‌های شهروندی تعریف متعارف و نسبتاً مورد اجماع از شهروندی^۱ بیان گردیده است و به عبارت دقیق‌تر هسته مشترک تمامی تعاریف که با محوریت دو مقوله کلیدی حق/وظیفه^۲ همراه است، شهروندی مفهومی به هم پیوسته از حقوق و وظایف مدنی، سیاسی و اجتماعی تعریف شده است که به مثابه نوعی پایگاه، شأن و عضویت اجتماعی به تمامی افراد جامعه اعطاء کرده و فارغ از تعلقات طبقاتی، نژادی، قومی، مذهبی و اقتصادی همگان را یکسان و برابر فرض گرفته و آن‌ها را واجد حق برخورداری از تمامی امتیازات، منابع و مزایای حاصله از جامعه می‌داند و نهایتاً مسئول، مکلف و موظف به مشارکت در جوامعی که در آن زندگی می‌کنند، محسوب می‌شمارد (مکلین،

^۱ Citizenship

^۲ Righ/duty

۱۹۹۶). رفتار شهروندی در سطح جامعه و اجتماع به عنوان رفتار شهروندی عمومی^۱ تلقی می‌گردد

که ابعاد مختلفی مانند موارد زیر را شامل می‌شود:

- مشارکت سیاسی^۲ - به معنای اثرگذاری شهروندان بر تصمیم‌گیری‌های دولت از طریق فعالیت‌هایی مانند شرکت در انتخابات، عضویت در احزاب سیاسی، نقد قدرت سیاسی در نشریات و ... است.
- مشارکت اجتماعی^۳ - به معنای شرکت داوطلبانه در فعالیت‌های اجتماعی مانند انجمن‌های خیریه و سازمان‌های مردم‌نهاد^۴ است.
- ایمان به رفتارهای مدنی^۵ - به معنای اعتقاد به اثرگذاری شهروندان بر تصمیمات دولت و پاسخگویی متقابل دولت است.
- مدنیت^۶ - به معنای تقید به هنجارهای مثبت در جامعه و شهروند خوب^۷ بودن است.

رفتار شهروندی در سطح سازمان‌ها به عنوان رفتار شهروندی سازمانی^۸ (OCB) تلقی می‌گردد که برای اولین بار توسط باتمان و ارگان (۱۹۸۳) این اصطلاح مطرح گردیده و این گونه تعریف شد: رفتاری فردی که داوطلبانه است، به طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارآیی سازمان را افزایش خواهد داد. همچنین تمایل کارکنان به انجام رفتارهایی که فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاه‌شان می‌باشد نیز به عنوان یکی از عناصر اصلی تشکیل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی شناخته شده است. بنابراین می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را «روغن‌کاری حرکت ماشین اجتماعی سازمان» نامید. همچنین کاتز و کان در سال ۱۹۷۸ به رفتارهای فراتر از نقش که موجب افزایش اثربخشی سازمان می‌شود، اشاره کرده‌اند. در دهه ۱۹۳۰ چستر برنارد پدیده رفتار شهروندی سازمانی را رفتارهای فرانشی^۹ (ERB) نامیده و آنها را «رفتارهای خودجوش و خودانگیخته» تعریف می‌کرد که هم شامل رفتارهایی که در شرح

^۱ Public citizenship behavior

^۲ Political participation

^۳ Community involvement

^۴ None governmental organizations

^۵ Faith in citizen involvement

^۶ Civility

^۷ Good citizen

^۸ organizational citizenship behavior

^۹ Extra Role Behavior

شغل آمده‌اند و رفتار مورد انتظار و پذیرش سازمان است و هم رفتارهای فرانقشی که نمودهایی از کمک به کارکنان جدید در سازمان، عدم تضییع حقوق دیگران و ابراز صمیمیت با دیگران می‌باشد را در بر می‌گیرد (برنارد، ۱۹۳۸). ابعاد نوآورانه و خودجوش که به وسیله کاتز (۱۹۶۴) ارائه گردیده است عبارتند از: همکاری با دیگران، حفاظت از سازمان، ایده‌های سازنده داوطلبانه، خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان (جاکولین و شاپیرو، ۲۰۰۲). البته بعد از ابداع مفهوم رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان و همکارانش، صاحب نظران مختلف با به‌کاربردن مفاهیمی چون «رفتار فرانقشی»، «رفتار سازمانی مددکارانه»^۱، «خودانگیختگی سازمانی»^۲ و «عملکرد زمینه‌ای»^۳ در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته‌اند (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۹).

سازمان‌ها برای ارائه یک محیط کاری لذت‌بخش، نیاز به وجود رفتار شهروندی سازمانی دارند (رنهاوا و کار، ۲۰۱۵). در سال‌های اخیر توجه به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی منجر به شفاف‌سازی رفتارهای درون‌نقش و فرانش کارکنان شده است. مفهوم رفتار شهروندی کارکنان، به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و انسجام در محیط کار، فراتر از وظایف و الزامات شغلی و سازمانی تعریف شده است (هادسون، ۲۰۰۲). ارگان (۱۹۹۷) رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است.

مرور ادبیات نشان می‌دهد که در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی دو رویکرد اصلی وجود دارد. ارگان و سایر محققان متقدم در این زمینه، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانقشی مورد ملاحظه قرار داده‌اند؛ به گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن‌ها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). جریان دیگری از محققان مانند گراهام (۱۹۸۹) بیان می‌دارند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار بگیرد. بنابراین دیگر تمایز بین عملکرد نقش و فرانقشی وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در

^۱ Aid working Organizational Behavior

^۲ Organizational Spontaneity

^۳ Background Function

۲۰۰ / آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. با توجه به چنین پیچیدگی هایی، تعریف اولیه ارگان (۱۹۹۷) از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتار فراتر از فرای برداری است که رایج ترین تعریف مفید از ساختار کلی رفتار شهروندی سازمانی به حساب می آید و عبارتست از: آن دسته از رفتارهای فردی که به بافت اجتماعی و روانی - شناختی که در عملکرد شغلی باید انجام گیرد، کمک می کند. این تعریف از رفتار شهروندی سازمانی بیان می نماید که این گونه رفتارها از طریق غنی کردن چارچوب اجتماعی محیط کار تأثیری خاص بر اثربخشی کلی سازمان دارد. بر اساس مطالب فوق می توان این گونه استنباط نمود که کارکنانی که در کمک به دیگران فراتر از وظایف شغلی شان عمل می کنند و از سیاست های پذیرفته شده سازمان پیروی می کنند به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می کنند و بنابراین بر کل سازمان تأثیری مثبت دارند. پودساکوف و همکاران (۲۰۰۹) دلایل بالقوه ای در مورد چرایی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار گروهی و عملکرد کارکنان بیان می کنند:

۱- افزایش بهره وری اداری،

۲- کاهش نیاز به صرف منابع برای عملیات نگهداری،

۳- ایجاد محیط کاری سالم که باعث افزایش روحیه کارکنان می شود.

ارگان (۱۹۹۷) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان نوعی رفتار کارکنان سازمانها تعریف می کند که عملکرد اثربخش سازمان را بدون توجه به اهداف بهره وری فردی هر کارمند ارتقاء می دهد. عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از:

- رفتاری است فراتر از آنچه که برای کارکنان سازمان بطور رسمی تشریح گردیده است،

- رفتاری است که بصورت اختیاری و بر اساس اراده فردی می باشد،

- رفتاری است که بطور مستقیم پاداشی به دنبال ندارد و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی

مورد قدردانی قرار نمی گیرد،

- رفتاری است که برای عملکرد سازمان و موفقیت عملیات سازمان خیلی مهم است (کاسترو

و همکاران، ۲۰۰۴)

از تعریفی که ارگان ارائه کرده است می توان دریافت که رفتار شهروندی سازمانی از مفاهیمی همچون تعهد سازمانی که به وسیله روان شناسان سازمانی مطرح شده، متمایز است. در حالی که رفتار شهروندی سازمانی ممکن است بطور تجربی با تعهد سازمانی ارتباط داشته باشد.

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۲۰۱

- بولینو و تورنلی (۲۰۰۵) بر این باورند که رفتارهای شهروندی در کل دارای دو حالت عمومی هستند:
- ۱- به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه، به لحاظ فنی نیازی نیست بخشی از شغل افراد باشند)،
 - ۲- ناشی از تلاش های ویژه و فوق العاده ای هستند که سازمان ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنان شان انتظار دارند.

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دید برخی از صاحب نظران به صورت خلاصه در جدول شماره ۱ ارائه شده است:

جدول ۱- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دید صاحب نظران

نام صاحب نظران	تاریخ	ابعاد
اسمیت و همکاران	۱۹۸۳	نوع دوستی (کمک به دیگران)، اجابت کلی (اجابت سازمانی)
گراهام	۱۹۸۹	کمک های بین شخصی، ابتکار عمل فردی، مجاهدت فردی، تقویت و وفاداری
ارگان	۱۹۹۷	نوع دوستی، جوانمردی، وظیفه شناسی، فضیلت مدنی، ادب و نزاکت
مورمن و همکاران	۱۹۹۸	کمک بین فردی، ابتکار فردی، سخت کوشی و حمایت صادقانه
بورمن و همکارانش	۲۰۰۱	پشتکار توأم با شور و شوق و تلاش فوق العاده، داوطلب شدن برای انجام فعالیت های کاری، مساعدت و همکاری با دیگران؛ پیروی از مقررات و رویه های سازمانی، پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی
فارج و همکاران	۲۰۰۳	نوع دوستی، وظیفه شناسی، روحیه جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی، مشارکت وظیفه ای، مشارکت دفاعی، وفاداری سازمانی، رأی و نظر
مارکوزی و ایکسین	۲۰۰۴	یاری و کمک مثبت و فعال، اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان فرد لطمه وارد می کند.
بولینو و تورنلی	۲۰۰۵	وفاداری؛ وظیفه شناسی، مشارکت (اجتماعی، حمایتی، مدنی و وظیفه ای)، توجه و احترام، فداکاری، تحمل پذیری (روحیه جوانمردی).
کوپمن	۲۰۰۶	وفاداری، توجه، وظیفه شناسی، تحمل پذیری، مشارکت مدنی
آلیسا	۲۰۰۸	آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی میان فردی و محافظت از منابع سازمانی
پودساکوف و همکاران	۲۰۰۹	رفتار های یاری گرانه، جوانمردی، نوآوری فردی، فضیلت مدنی، تعهد سازمانی، خودرضایت- مندی، رشد فردی
بورمن و کلمن	۲۰۱۲	عملکرد شهروندی بین فردی، عملکرد شهروندی سازمانی، عملکرد شهروندی شغلی

ماخذ: یافته های پژوهش

۲۰۲ / آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

با توجه به تعاریف ارائه شده در زمینه رفتار شهروندی در ادامه به بررسی و توضیح پژوهش‌های انجام شده در زمینه رفتار شهروندی در داخل و خارج از کشور پرداخته می‌شود.

کار و رنهاوا^۱ (۲۰۲۱) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر حمایت سرپرستان بر رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که سرپرستان نقش مهمی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و بهبود مشارکت و شرایط کاری در سازمان دارند.

کار و همکاران^۲ (۲۰۲۰) با در نظر گرفتن تئوری تبادل اجتماعی، در پژوهشی به بررسی علامت تجاری کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. آن‌ها دریافتند که برند تجاری کارکنان و کارفرما مستقیماً تحت تأثیر رفتار شهروندی سازمانی است.

تفرا و هانساگر^۳ (۲۰۲۰) در تحقیقی تحت عنوان دارایی‌های نامشهود و رفتار شهروندی سازمانی، تلاش کردند تا عملکرد سازمان‌ها را در حوزه دانش درون سازمانی گسترش دهند. آن‌ها معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها محسوب شده و می‌تواند به عنوان یک دارایی نامشهود ارزیابی گردد. سازمان‌ها می‌توانند با برگزاری کلاس‌های آموزشی و برنامه‌های تشویقی کارکنان خود را ترغیب به رعایت رفتارهای شهروندی کرده و ارزش ایجاد شده برای سازمان را به عنوان یک نوع منبع و دارایی حیاتی شناسایی نمایند.

تاشکیران و ایگون^۴ (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و جهت کارآفرینی دریافتند که نکته مهم برای رقابت شدید و بقای سازمان‌ها، توانایی مدیریت نگرش کارکنان و هدایت رفتارها نسبت به اهداف سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به عنوان برنامه‌ای تعریف شود که محیط اجتماعی و روانشناختی را پشتیبانی می‌کند که در آن عملکرد کاری انجام می‌شود. جدا از نقش‌ها و مسئولیت‌های داده شده، کارمندی که در رفتار خارج از وظایف و نقش‌ها درگیر می‌شوند و آن‌هایی که این رفتارها را برای اهداف سازمانی اجرا می‌کنند، نقش حیاتی در منافع سازمان‌ها ایفا می‌کنند. کارآفرینی مهم‌ترین عاملی است که سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا مزیت رقابتی خود در صنعت را به دست آورند. انتظار می‌رود که حمایت از رفتارها و نگرش‌های کارآفرینانه، مزیتی در محیط رقابتی ایجاد کند.

^۱ Kaur & Randhawa

^۲ Kaur & et al

^۳ Tefera & Hunsaker

^۴ Taşkıran & İyigün

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۲۰۳

قریشی^۱ (۲۰۱۵) در نظرسنجی از ۸۲۹ افسر پلیس در ایالت هاریانای جمهوری هند در مورد رفتارهای داوطلبانه و رفتار شهروندی سازمانی دریافت که رضایت شغلی و عدالت سازمانی، متغیرهای وظیفه‌ای و تعهد سازمانی به شدت مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی هستند. یافته‌های مربوط به افسران پلیس هند همانند یافته‌های مربوط به افسران پلیس غرب است.

سوفیا و همکاران^۲ (۲۰۱۴) در تحقیقی به بررسی رفتار شهروندی سازمانی در صنعت بانکداری مالزی پرداخته‌اند و نتایج تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد که در سنجش بخش خدمات بانکداری بین شایستگی، کیفیت زندگی کاری، رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی رابطه و همبستگی معناداری وجود دارد.

جواد سلطانی‌نژاد و سلاجقه (۱۳۹۹) به بررسی تأثیر توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های دولتی ایران (نقش حلقوی رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی) پرداخته‌اند. با نظرسنجی از اعضای هیئت علمی در سراسر ایران مشخص گردید که رفتار شهروندی فردی و سازمانی علاوه بر برخی توانمندسازی‌های ساختاری در راستای توسعه تئوری، چند دستاورد کاربردی برای دانشگاه‌های دولتی ایران را نیز به همراه دارد. از جنبه کاربردی، شناختی از وضعیت متغیرهای پژوهش و روابط بین آن‌ها ارائه کرده است که این شناخت می‌تواند مبنای برنامه‌ریزی مدیران دانشگاه‌های دولتی برای افزایش سطح توانمندسازی ساختاری اعضای هیئت علمی در این دانشگاه‌ها باشد. مبتنی بر یافته‌های این پژوهش، در این برنامه‌ریزی باید رفتار شهروندی فردی و سازمانی اعضای هیئت علمی و کاهش سطح اجرای مؤلفه‌های فرسودگی شغلی توسط مدیران مدنظر قرار گیرد.

محمدرضا اردلان، محمود تعجبی، حسین معجونی (۱۳۹۸) در بررسی نقش رهبری اخلاقی در رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری عدالت سازمانی و تعهد سازمانی، نشان دادند که متغیر رهبری اخلاقی، عدالت سازمانی و تعهد سازمانی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی هستند؛ رهبری اخلاقی با میانجی‌گری عدالت و تعهد سازمانی اثر غیر مستقیم، مثبت و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. متغیرهای رهبری اخلاقی، عدالت سازمانی و تعهد سازمانی قادر به تبیین متغیر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند.

^۱ Qureshi

^۲ Sofiah K.K & et al

۲۰۴ / آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

اعظم محمدی البرزی، کیومرث نیازآذری و مریم تقوایی یزدی (۱۳۹۶) در تحقیقی به بررسی تأثیر عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که بین عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در یافته‌های پژوهش تأثیر هر یک از مؤلفه‌های عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی به طور جداگانه بررسی شده است، بیشترین تأثیر را عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی بر بعد وظیفه‌شناسی و کمترین تأثیر را هر دو متغیر بر بعد احترام در رفتار شهروندی سازمانی دارند.

عبدالرضا میری، علی روزبهانی و تقی محلاتی (۱۳۹۳) به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند و با رویکرد کاربردی و در قالب روش توصیفی، تلاش کرده‌اند تا ضمن شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران (منطقه تهران)، راه‌کارهایی را نیز ارائه دهند. نتایج تحقیق آن‌ها بیانگر سه دسته عوامل فردی، مدیریتی و سازمانی و مؤلفه‌های زیر مجموعه آن‌ها در شکل‌گیری و بروز رفتار شهروندی سازمانی در جامعه مورد مطالعه است.

فرج‌اله رحیمی، افشین قاسمی و کیومرث احمدی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان «تأثیر عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان بانک‌ها» دریافتند که عوامل زمینه‌ای می‌توانند بر اساس الگوی تحلیل ارائه شده بر رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان این بانک‌ها تأثیر بگذارند. از بین عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی بیشتر از سایر عوامل، قدرت تبیین رفتار شهروندی سازمانی را دارند. حبیب رود ساز، بهروز رضایی منش و شقایق توکلی (۱۳۹۱) به دنبال پاسخ این سؤال بودند که آیا رفتارهای شهروندی سازمانی باعث ایجاد مزیت رقابتی در سازمان می‌شود؟ نتایج پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که بانک‌ها باید نسبت به ارتقای وضعیت عوامل سازمانی مانند: فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی کارکنان، استراتژی‌ها و برنامه‌های مناسبی تدوین نمایند. همچنین بانک ملت باید نسبت به ارتقای برخی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی به ویژه توجه و احترام اقدامات مؤثرتری را انجام دهد.

ابراهیم عمران صالحی و زهرا کرفس‌تانی جعفری (۱۳۹۱) تحقیقی را با عنوان «بررسی میزان برخورداری از شاخص‌های مختلف رفتار شهروندی بین کارکنان دانشگاه مازندران» انجام داده‌اند. در این تحقیق، رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه مازندران بر اساس نوع وظایف، سابقه خدمت،

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۲۰۵

سطح تحصیلات، جنسیت و نوع استخدام، در چارچوب نظریه ارگان مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۳۰۰ نفر از پرسنل بخش‌های مختلف دانشگاه است و به شیوه سرشماری اطلاعات جمع‌آوری شده‌اند. روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی بوده و داده‌ها با استفاده از پرسشنامه، مصاحبه و بررسی اسناد جمع‌آوری شده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که کارکنان دانشگاه مازندران دارای رفتار شهروندی سازمانی هستند ولی میان میزان برخورداری از شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد. میان کارکنان در میزان برخورداری از شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی بر حسب نوع وظایف، سطح تحصیلات، جنسیت و نوع استخدام تفاوت معناداری وجود ندارد اما از نظر سابقه خدمت تفاوت معناداری وجود دارد. بررسی اسناد و مدارک نیز بیانگر این بود که دانشگاه از زمینه برگزاری دوره‌های آموزشی رفتار شهروندی سازمانی، دوره‌ای را برگزار نکرده است. به همین دلیل، توجه بیشتر به شناخت رفتار شهروندی سازمانی به منظور افزایش اثربخشی سازمان، بیش از پیش احساس می‌شود و به دنبال آن نیاز به شناخت و آموزش این مفهوم و ابعاد آن به منظور توانمندسازی نیروی انسانی را می‌طلبد.

در این تحقیق کوشش شده است کلیه عواملی که در بروز رفتار شهروندی در حسابداری تأثیرگذار هستند مورد شناسایی قرار گرفته و پس از آن بر اساس میزان اهمیت هر یک در بروز این رفتار مورد رتبه‌بندی قرار گیرند. همچنین در ارتباط با تفاوت این پژوهش و تحقیقات صورت گرفته در بحث رفتار شهروندی نیز خاطر نشان می‌شود که تاکنون تحقیقی در زمینه رفتار شهروندی حسابداری انجام نشده است. از این رو با توجه به اهمیت این موضوع در حسابداری و همین طور خلأ تنوریک موجود در این زمینه ضرورت انجام این تحقیق احساس شده است.

سوالات پژوهش

با توجه به ضرورت بررسی ابعاد رفتار شهروندی در حسابداری، سوالات اصلی که این پژوهش به دنبال پاسخ آن می‌باشد، به صورت زیر مطرح می‌شود:

پرسش ۱) چه مؤلفه‌هایی در بروز رفتار شهروندی در حسابداری نقش دارند؟

پرسش ۲) هر یک از مؤلفه‌های شناسایی شده از در چه رتبه و درجه‌ای در بین بقیه عوامل برخوردار می‌باشد؟

روش اجرای این پژوهش به صورت کیفی با رویکرد تحلیل مضمون و کمی به روش تاپسیس^۱ است. به عبارت ساده‌تر از حیث روش انجام کار در دسته تحقیقات آمیخته و مختلط طبقه‌بندی می‌گردد. تحقیقات کیفی^۲ مبتنی بر یافتن راه حل برای یک مسئله خاص هستند. تحلیل مضمون^۳ نیز شیوه‌ای در روش پژوهش کیفی است که بر شناسایی، تحلیل و تفسیر الگوی معانی داده‌های کیفی تمرکز دارد. مضمون یا تم^۴ عنصر کلیدی در این روش است. مضمون‌ها پر ارزش‌ترین واحدهایی هستند که در تجزیه و تحلیل محتوا باید مدنظر قرار گیرند و منظور از مضامین معنای خاصی است که از یک کلمه یا جمله یا پاراگراف مستفاد می‌شود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۳). همچنین این تحقیق بر اساس دسته‌بندی تحقیقات بر مبنای هدف، در دسته تحقیقات بنیادی^۵ قرار می‌گیرد. در تحقیقات بنیادی نویسنده و محقق نظریه‌های موجود در زمینه‌ای خاص را بررسی کرده و رابطه بین پدیده‌ها را بیان می‌کنند. هدف اصلی این نوع تحقیقات، کشف قوانین و اصول علمی و توسعه مجموعه دانش موجود است و به کاربرد عملی یافته توجهی ندارد (همان، ۱۳۸۳). از طرفی این تحقیق در دسته تحقیقات اکتشافی^۶ نیز قرار می‌گیرد. تحقیقات اکتشافی روی وجود یا عدم وجود پدیده‌ای کار می‌کنند. در این نوع از تحقیقات سعی می‌شود تا برای مشکلاتی که روشن و شفاف نیستند پاسخ حاصل گردد. تحقیقات اکتشافی جزء انعطاف‌پذیرترین و گسترده‌ترین روش‌های تحقیق به شمار می‌روند (همان، ۱۳۸۳). به طور کلی رویکرد ظاهر شونده در راهبرد تحلیل مضمون با گذر از سه مرحله کدگذاری باز^۷، کدگذاری محوری^۸ و کدگذاری انتخابی^۹ حاصل می‌شود که در ادامه پژوهش بیشتر مورد بررسی قرار می‌گیرند. کدگذاری باز یعنی بخشی از تحلیل که مشخصاً به نام‌گذاری و دسته‌بندی پدیده از طریق بررسی دقیق داده‌ها مربوط می‌شود. به عبارت بهتر در این

^۱ Topsess

^۲ Qualitative Research

^۳ Thematic analysis

^۴ Theme

^۵ Basic Research

^۶ Exploratory Research

^۷ Open Encoding

^۸ axial Encoding

^۹ Selection Encoding

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۲۰۷

نوع کدگذاری مفاهیم درون مصاحبه‌ها و اسناد و مدارک بر اساس ارتباط با موضوعات مشابه طبقه‌بندی می‌شوند. نتیجه این مرحله، تقطیر و خلاصه‌کردن انبوه اطلاعات کسب‌شده از مصاحبه‌ها و اسناد به درون مفاهیم و دسته‌بندی‌هایی است که در این سؤالات مشابه هستند. در این روش دو گرایش برای تحلیل داده‌ها وجود دارد. برخی از پژوهش‌گران به تحلیل جزء‌به‌جزء می‌پردازند. یعنی متون و داده‌ها را خط‌به‌خط و کلمه‌به‌کلمه مورد تحلیل قرار می‌دهند. برخی نیز به دلیل وقت‌گیر بودن این روش تنها نکات و مضامین کلیدی را کدگذاری می‌کنند. مرحله بعد کدگذاری محوری است. هدف از کدگذاری محوری ایجاد رابطه بین مقوله‌های تولیدشده (در مرحله کدگذاری باز) است. این عمل معمولاً بر اساس الگوی پارادایمی انجام می‌شود و به نظریه‌پرداز کمک می‌کند تا فرایند نظریه‌پردازی را به سهولت انجام دهد. اساس ارتباط‌دهی در کدگذاری محوری بر بسط و گسترش یکی از مقوله‌ها قرار دارد. دسته‌بندی اصلی (مانند ایده یا رویداد محوری) به عنوان پدیده تعریف می‌شود و سایر دسته‌بندی‌ها با این دسته‌بندی اصلی مرتبط می‌شوند. شرایط علی موارد و رویدادهایی هستند که منجر به ایجاد و توسعه پدیده می‌گردند. زمینه به مجموعه‌ای ویژه از شرایط و شرایط مداخله‌گر به مجموعه گسترده‌تری از شرایط اشاره دارند که پدیده در آن قرار دارد. راهبردهای کنش یا تقابل، به اقدامات و پاسخ‌هایی اشاره می‌کنند که به عنوان نتیجه پدیده رخ می‌دهند و در نهایت ستاده‌های -خواسته یا ناخواسته- این اقدامات و پاسخ‌ها به پیامدها اشاره دارند. مرحله سوم کدگذاری انتخابی است که عبارتست از فرایند انتخاب دسته‌بندی اصلی، مرتبط‌کردن نظام‌مند آن با دیگر دسته‌بندی‌ها، تأیید اعتبار این روابط و تکمیل دسته‌بندی‌هایی که نیاز به اصلاح و توسعه بیشتری دارند. کدگذاری انتخابی بر اساس نتایج کدگذاری باز و کدگذاری محوری، مرحله اصلی نظریه‌پردازی است. به این ترتیب که مقوله محوری را به شکل نظام‌مند به دیگر مقوله‌ها ربط داده و آن روابط را در چارچوب یک روایت ارائه کرده و هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می‌کند (دانایی فرد و همکاران، ۲۰۱۵).

در این پژوهش به منظور جمع‌آوری اطلاعات ابتدا با روش نمونه‌گیری نظری هدفمند، مصاحبه‌ای نیمه‌ساختاریافته با سه نفر از مدیران مالی، حساب‌رسان و اساتید دانشگاهی انجام و سپس با همکاری آن‌ها و با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی ۱۳ مصاحبه شونده دیگر مشخص و تا زمان رسیدن به اشباع نظری مراحل ادامه پیدا کرد. مشخصات کلی مصاحبه‌شوندگان به طور خلاصه در

۱۲۰۸ آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

جدول ۲ آورده شده است:

جدول ۲- مشخصات مصاحبه‌شوندگان

مصاحبه‌شونده	کد مصاحبه‌شونده	عنوان شغلی مصاحبه‌شوندگان	سابقه شغلی مصاحبه‌شوندگان	تحصیلات مصاحبه‌شوندگان
اول	P۱	استاد دانشگاه	۲۱	دکترای حسابداری
دوم	P۲	حسابرس	۱۷	دانشجوی دکترای حسابداری
سوم	P۳	مدیر مالی	۲۳	کارشناس ارشد حسابداری
چهارم	P۴	حسابدار	۲۴	دانشجوی دکترای حسابداری
پنجم	P۵	حسابدار	۲۶	کارشناس ارشد حسابداری
ششم	P۶	استاد دانشگاه	۹	دکترای مدیریت رفتار سازمانی
هفتم	P۷	استاد دانشگاه	۱۱	دکترای حسابداری
هشتم	P۸	استاد دانشگاه	۱۴	دکترای حسابداری
نهم	P۹	استاد دانشگاه	۱۶	دکترای حسابداری
دهم	P۱۰	استاد دانشگاه	۱۷	دکترای مدیریت رفتار سازمانی
یازدهم	P۱۱	استاد دانشگاه	۲۵	دکترای مدیریت رفتار سازمانی
دوازدهم	P۱۲	حسابدار	۲۲	کارشناس ارشد حسابداری
سیزدهم	P۱۳	مدیر مالی	۱۴	کارشناس ارشد حسابداری
چهاردهم	P۱۴	مدیر مالی	۱۲	کارشناس ارشد حسابداری
پانزدهم	P۱۵	مدیر مالی	۱۰	دانشجوی دکترای حسابداری
شانزدهم	P۱۶	حسابرس	۱۵	کارشناس ارشد حسابداری

ماخذ: یافته‌های پژوهش

رویه اعتباربخشی پژوهش

در ارتباط با سنجش روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی از قابلیت اعتماد یا اعتمادپذیری استفاده می‌شود. بدین منظور از یک مدرس دانشگاه که بر موضوع پژوهش اشراف داشت درخواست شد تا به عنوان همکار پژوهشی در این پژوهش مشارکت کند. بنابراین محقق به همراه همکار پژوهش، اقدام به کدگذاری سه متن مصاحبه کرده و در صد توافق درون موضوعی را که به عنوان شاخص پایایی پژوهشی بکار می‌رود از طریق فرمول زیر محاسبه شده است:

$$\text{درصد توافق درون موضوعی} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100\%$$

جدول ۳- محاسبه پایایی بین دو کد گذار

پایایی بین دو کد گذار	تعداد توافق	تعداد کدها	کد مصاحبه	ردیف
۰/۷۵	۶	۱۶	P۴	۱
۰/۸۲	۸	۲۲	P۷	۲
۰/۸۴	۸	۱۹	P۱۰	۳
۰/۹۳	۲۲	۴۷	کل	

ماخذ: یافته‌های پژوهش

طبق نتایج، پایایی بین دو کدگذار (محقق و همکار پژوهش) با استفاده از فرمول مذکور، برابر با ۹۳ درصد بوده است. بنابراین با توجه به اینکه میزان پایایی بیش از ۷۰ درصد قابل قبول است، قابلیت تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه پرداخته می‌شود.

نتایج و بحث

پس از انجام مصاحبه‌ها و تایپ مطالب صحبت شده در نرم افزار مکس کیودا^۱ و با اختصاص کد به مصاحبه‌کنندگان برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون که یکی از روش‌های کیفی است استفاده شده و در آن برای تعیین، تحلیل و بیان الگوهای (تم‌ها) موجود، حداقل خود داده‌ها سازمان‌دهی و در قالب جزئیات توصیف شدند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۳). بر این اساس و به منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده مراحل زیر مورد انجام قرار گرفت:

در مرحله اول (آشنایی با داده‌ها) پس از انجام مصاحبه با هر یک از مصاحبه‌شوندگان متن مصاحبه بر روی کاغذ ثبت شده و بارها مورد مطالعه قرار گرفت. در مرحله دوم یعنی ایجاد کدهای اولیه، پس از آشنایی اولیه و مطالعه هر مصاحبه‌مفاهیم و شاخص‌های اولیه در قالب کدهای اولیه مورد تلخیص و نشانه‌گذاری قرار گرفت. بر این اساس کدگذاری داده‌ها بر حسب مطالب اعلام شده و شماره اختصاص داده شده به مصاحبه‌شوندگان انجام گرفت. نتایج این مرحله حاوی ۹۹ مفهوم شناخته شده است. پس از شناخت مفاهیم اولیه و در مرحله سوم، با استفاده از تجربه و خلاقیت

^۱ Maxqda

۲۱۰ / آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

محققین و همین‌طور استفاده از ادبیات جمع‌آوری شده، مفاهیم شناسایی شده بر اساس نزدیکی مفهومی به هم در برج‌سب‌های کلی‌تر دسته‌بندی شده و تم‌های فرعی اولیه شکل گرفت. همچنین در این مرحله، به منظور حصول اطمینان از رابطه مناسب بین تم‌های تعیین شده و مجموعه مفاهیم و داده‌های تشکیل‌دهنده آن‌ها تمامی تم‌ها بارها مورد بازبینی قرار گرفت

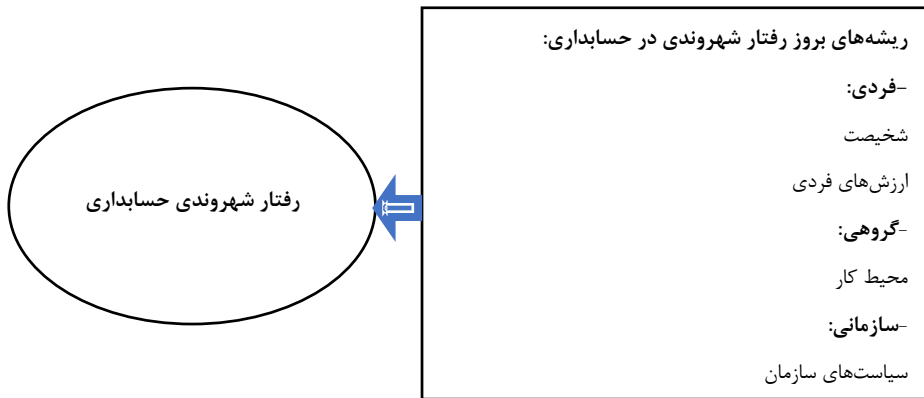
جدول ۴- کدگذاری محوری ریشه‌ها

ابعاد	مقوله‌های اصلی	زیرمقوله‌ها (مقوله‌های فرعی)	مفاهیم
فردی	شخصیت	تربیت خانوادگی	توجه خانواده به رفتار نیک
			توجه خانواده به گفتار نیک
			تأکید بر رعایت ادب و احترام
			ترویج نگاه مثبت به مسائل و موضوعات مختلف
		خصوصیات ذاتی	نظم فردی
			مسئولیت‌پذیری فرد در انجام کار
	ارزش‌های فردی	آموزه‌های دینی	تأکید به اخلاق و رفتار نیکو در روایات
			تأکید به اخلاق و رفتار نیکو در احادیث
			تأکید به اخلاق و رفتار نیکو در قرآن
		ارزش‌های ملی	توجه به تلاش و کوشش در شعر و ادبیات فارسی
			تأکید بر گفتار نیکو
			تأکید بر پندار نیک
			تأکید بر کردار نیک
ابعاد	مقوله‌های اصلی	زیرمقوله‌ها (مقوله‌های فرعی)	مفاهیم
گروهی	محیط کار	نوع رابطه با همکاران	رفاقت و دوستی بین همکاران
			حمایت و پشتیبانی در بین همکاران
		شیوه رهبری سرپرست	نگاه مثبت سرپرست به زیردستان
			احترام به زیردستان
			میزان مشارکت زیردستان در تصمیم‌گیری‌ها
			توجه و تأکید سرپرست بر کار تیمی
سازمانی	سیاست‌های	سیستم جبران	پرداخت به موقع حقوق و دستمزد

	سازمان	خدمت	نحوه محاسبه حقوق و دستمزد
			تشویقی ها و پاداش ها
		طراحی شغل	تدوین مناسب شرح شغل
			انگیزشی بودن شغل
			آزادی عمل و استقلال در کار
		عدالت سازمانی	تقسیم کار منصفانه
	پرداخت منصفانه پاداش ها		
	شرایط برابر برای ارتقاء		
	ایجاد نظام شایسته سالاری		
	تعامل عادلانه و منصفانه با کارکنان		

ماخذ: یافته‌های پژوهش

در این پژوهش با تلفیق مقولات به دست آمده، مدل حاصل به صورت شکل (۱) ترسیم می‌شود:



شکل ۱- پارادایم (مدل الگویی) کدگذاری محوری

با عنایت به شکل شماره (۱) و بر اساس دیدگاه مصاحبه‌شوندگان، مقوله‌های «تربیت خانوادگی»، «خصوصیات ذاتی» به عنوان زیرمقوله‌های فرعی شخصیت، «آموزه‌های دینی» و «ارزش‌های ملی» به عنوان زیرمقوله‌های فرعی «ارزش‌های فردی» در بعد فردی؛ مقوله‌های «نوع رابطه با همکاران» و «شیوه رهبری سرپرست» به عنوان زیرمقوله‌های فرعی «محیط کار» در بعد گروهی و مقوله‌های

۲۱۲ / آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

«سیستم جبران خدمت»، «طراحی شغل» و «عدالت سازمانی» به عنوان زیرمقوله‌های فرعی «سیاست‌های سازمان» در بعد سازمانی به عنوان مؤلفه‌های بروز رفتار شهروندی در حسابداری مورد شناسایی قرار گرفته‌اند.

بحث

الف - بعد فردی:

الف-۱ - شخصیت: از جمله عواملی که از دید مصاحبه‌شوندگان به عنوان شرایط علی در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی مورد شناسایی قرار گرفت، شخصیت است. این شخصیت است که مشخص می‌کند شما چگونه به دیگران واکنش نشان می‌دهید. توانایی‌ها، عقاید، نگرش‌ها، انگیزش‌ها، هیجان‌ها و صفات شخصیتی در هر فرد ترکیب ویژه‌ای دارد که او را از دیگران متمایز می‌سازد.

یکی از عوامل مؤثر بر شخصیت، تربیت خانوادگی است که می‌تواند در شکل‌گیری شخصیت به صورت مثبت یا منفی تأثیر بگذارد. خانواده اساسی‌ترین واحد جامعه است، به همین دلیل برخی از پژوهش‌گران خانواده را ستون فقرات یک جامعه می‌دانند. از نظر مصاحبه‌شوندگان این پژوهش، خانواده‌ها باید به نکاتی مانند توجه به رفتار و گفتار نیک، تأکید بر رعایت ادب و احترام و ترویج نگاه مثبت به مسائل و موضوعات مختلف تأکید بیشتری داشته باشند.

یکی دیگر از عوامل مؤثر بر شخصیت، خصوصیات ذاتی است. خصوصیات ذاتی تحت تأثیر دو عامل محیط و وراثت قرار دارد. محیطی که انسان در آن زندگی می‌کند، در شکل‌گیری شخصیت وی مؤثر است. این‌که شخص در چه محیطی متولد شده و رشد کرده است، بسیار مهم است. کسی که در یک محیط سالم از حیث خانواده، مدرسه، دوست و رفیق رشد کرده باشد، طبیعتاً در شکل‌گیری مثبت شخصیت او مؤثر است و متفاوت است از کسی که در محیط فاسد رشد کرده و اطرافیان او را انسان‌های فاسد احاطه کرده‌اند. علاوه بر محیط، ارث هم در شکل‌گیری خصوصیات ذاتی فرد تأثیرگذار است. عوامل ارثی، اوصاف و خصوصیات را در قالب پدیده‌های جسمانی، روانی و وضعیت بیولوژیکی به فرزندان منتقل می‌کند. مصاحبه‌شوندگان از خصوصیات ذاتی به مواردی مانند نظم فردی، فروتنی در مقابل مشکلات و مسئولیت‌پذیری فرد در انجام کار اشاره کرده‌اند.

الف - ۲ - ارزش‌های فردی: ارزش‌های فردی آن دسته از ارزش‌های اخلاقی، اعتقادی، ملی و ...

است که قوام، عرصه تحقق و وجود خارجی آن‌ها وابسته به خود فرد می‌باشد. البته برای هر فرد تجویزهای متفاوتی را دارد و یکی از دلایلی که باعث می‌شود زندگی انسان‌ها متفاوت باشد، تفاوت در نظام ارزشی هر یک از انسان‌ها است. از نظر مصاحبه‌شوندگان آموزه‌های دینی و ارزش‌های ملی می‌توانند از جمله عوامل تأثیرگذار بر ارزش‌های فرد باشند. پیوند دین و رفتار غیرقابل انکار است. دین به عنوان نظام ارزش‌ها و هنجارها می‌تواند آثار قابل توجهی بر زندگی اجتماعی بشر بگذارد. با توجه به اینکه باورها و گرایش‌های دینی، مشوق تعاملات اجتماعی و مشارکت هستند، انتظار می‌رود رفتار افراد دیندار اجتماع‌گراتر بوده و وابستگی به دین و پایبندی به اعتقادات دینی، زمینه‌ای برای بروز رفتارهای سالم باشد. از دید مصاحبه‌شوندگان این پژوهش نیز آموزه‌های دینی تأثیر بسیار زیادی بر رفتار افراد دارند. بسیاری از این آموزه‌ها در روایات و احادیث و یا حتی در کتاب آسمانی قرآن مورد تأکید قرار گرفته‌اند. به‌عنوان مثال، رسول خدا(ص) می‌فرماید: "برترین شما نیکوکارترین شما از نظر اخلاق است. آنان که خود را آماده خدمت کرده و با دیگران با الفت و محبت زندگی می‌کنند." همچنین رسول خدا(ص) می‌فرماید: بیشترین چیزی که اتم را به بهشت می‌برد، تقوای خدا و خُسن خلق است." و یا "محبوب‌ترین شما در نزد خدا، خوش‌اخلاق‌ترین شماست."

مهم‌ترین سطح هویت در اصل هویت ملی است، این‌که فرد ارزش‌های کشورش اعم از ارزش‌های ملی و فرهنگی را بپذیرد. ارزش‌های ملی فراگیرترین و مهم‌ترین سطح ارزش در تمام نظام‌های اجتماعی هستند که بر کلیه حوزه‌های فرهنگ، اجتماع و سیاست تأثیرگذارند. ارزش‌های ملی عبارتند از مجموع ارزش‌های تاریخی، فرهنگی، اقتصادی، سنتی و زبانی افرادی که دارای سرزمین مشترک هستند. در بسیاری از داستان‌ها و شعرها، به اخلاق و رفتار نیکو تأکید شده که گاهاً به‌عنوان ضرب‌المثل هم مورد استفاده قرار می‌گیرند.

ب- بعد گروهی:

ب-۱- محیط کار: محیط کار، به محل یا محیطی گفته می‌شود که در آن کارکنان برای کارفرمای خود کار می‌کنند. یک محیط خوب، می‌تواند بر رشد ارزش‌های پرسنل، افزایش توان و بهره‌وری آنان اثرگذار باشد. امروز با پیچیده‌تر شدن ساختار و عملکرد سازمان‌ها، سازماندهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره‌ور در سازمان‌ها طوری که منجر به فعال‌شدن بیشتر نیروی انسانی، شادابی

۱۲۱۴ آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

آن‌ها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت در کار، کاهش افسردگی‌ها، رشد خدمات مثبت و در نهایت دستیابی به بهره‌وری مورد نظر شود، از دغدغه‌های مدیران اجرایی و سرپرستان سازمان‌ها است. آنچه اهمیت دارد ایجاد خشنودی و رضایت‌مندی در نیروی انسانی است تا بتواند با روحیه‌ای شاد و احساس امنیت در شغل خود به فکر یا تلاش در انجام هرچه بهتر وظایف خود بپردازد و نتایج ارزنده‌ای را نصیب سازمان خود کند.

یکی از تفاوت‌های مهم محیط‌های کاری با یکدیگر، شرایط روانی محیط کار می‌باشد که شامل افرادی است که با یکدیگر کار می‌کنند. روابط دو ستانه بین همکاران نقش مهمی در افزایش کیفیت کاری دارد. در یک محیط کار سالم افراد به هم اعتماد دارند و به یکدیگر فرصت آزمون و خطا می‌دهند. در چنین محیطی اشتباه کردن به معنی از دست رفتن فرصت‌ها برای یک تیم یا فرد نیست. این احساس، برقراری ارتباط با دیگران را تسهیل می‌کند. همچنین ابتکار و امکان انجام کارهای هیجان‌انگیز را بالا می‌برد. بدون تردید فعالیت در محیطی صمیمانه با حضور دو ستان‌مان به عنوان همکاران مزیت‌های فراوانی در مقایسه با محیط کاری سرد و بی‌روح خواهد داشت.

از منظر مصاحبه‌شوندگان رفاقت، دوستی، حمایت و پشتیبانی میان همکاران از جمله عوامل شکل‌دهنده رابطه میان همکاران است. بدون شک گروه کاری نمی‌تواند در اجرای اهداف و طرح‌ها بدون هماهنگی در روابط بین عاملین اجرایی موفق شود. سازمان‌ها در راستای این منظور از نظر سرپرستان برخوردار می‌شوند. سرپرست فردی است که با ایجاد هماهنگی و با بهره‌گیری بیشتر از حداقل نیروی انسانی و امکانات مادی، امور سازمانی را به انجام می‌رساند. پس سرپرست باید در انجام امور امکانات را فراهم نماید، از امکانات درست استفاده کند، در سالم نگه‌داشتن امکانات در حین کار دقت نماید، محیط کاری را مساعد سازد تا رغبت و انگیزش کاری در نیروی انسانی به‌وجود آید. در واقع سرپرست در یک موقعیت حساس بین مدیریت و کارکنان قرار دارد و لازم است در اجرای امور با مدیریت هماهنگ باشد. از این‌رو باید جهت ایجاد رغبت و انگیزش در کار، انواع مدل‌های مختلف رهبری را درک کرده و مورد استفاده قرار دهد؛ و پس از دستیابی به موارد ذکر شده، دستور اجرا بدهد. از منظر مصاحبه‌شوندگان مواردی همچون نگاه مثبت سرپرست به زیردستان، احترام به زیردستان، میزان مشارکت زیردستان در تصمیم‌گیری‌ها و توجه و تأکید سرپرست بر کار تیمی از نکات مهم در بروز رفتارهای شهروندی است.

ج- بعد سازمانی:

ج-۱- سیاست‌های سازمان: سیاست‌های سازمان یعنی فعالیت‌های درون سازمان‌ها برای اکتساب، گسترش و به‌کارگیری قدرت و سایر منابع، برای به دست آوردن رهاوردهای ترجیح داده شده در وضعیتی که در آن عدم اطمینان یا عدم توافق در ارتباط با انتخاب‌ها (گزینه‌ها) وجود دارد. وجود سیاست سازمانی در هر جایی که گروهی از افراد با هم بر سر منابع محدود در رقابت هستند، اجتناب‌ناپذیر است. در واقع سازمان‌ها و نهادها به دلیل شیوع مراکز قدرت و گروه‌های ذی‌نفع با برنامه‌های رقابتی و متناقض، سیاست‌های اداری مربوط به خود را دارند.

از دید مصاحبه‌شوندگان سیستم جبران خدمت، نوع طراحی شغل و عدالت سازمانی از جمله سیاست‌های سازمانی هستند که در بروز رفتارهای شهروندی حسابداران مؤثر هستند. سیستم جبران خدمت اصطلاح عامی است که شامل سیستم حقوق و دستمزد، سیستم انگیزش و پاداش و سیستم بیمه و سلامت می‌باشد. منظور از این سیستم، شیوه‌های جبران خدمات کارکنان در سازمان است و شامل همه پرداخت‌های نقدی و غیرنقدی (تقدیر، فرصت رشد، فرهنگ سازمانی، اجناس، بیمه، امکانات رفاهی و ...) می‌شود که در ازای خدمات فرد از طرف سازمان به وی تعلق می‌گیرد. هر فردی که به سازمان می‌آید، قابلیت‌ها، توانایی‌ها، مهارت‌ها و در برخی موارد اعتبار خود را به عنوان داده به سازمان می‌آورد و انتظار دارد این داده‌ها با ستانده‌هایی که سازمان به او می‌دهد، جبران شود. یکی از مهم‌ترین مزایای سیستم جبران خدمات این است که قدردانی از تلاش‌های کارکنان و پرداخت بیشتر به آنها، انگیزه افراد و در نتیجه عملکرد آن‌ها را افزایش داده و تأثیر مثبتی بر بروز رفتار شهروندی آنان در سازمان می‌گذارد.

طراحی شغل عبارت است از یکی کردن محتوای کار و کیفیت مورد نیاز جهت انجام کار برای هر شغل به گونه‌ای که نیازهای کارکنان و سازمان برآورده شود. طراحی شغل دو هدف دارد: نخست، برآورده کردن الزامات سازمان در خصوص بهره‌وری، کارایی عملیاتی و کیفیت محصول یا خدمات؛ و دوم، ارضای نیازهای افراد به جذابیت و چالش‌بودن و ارضای نیاز به موفقیت در شغل (که به تعلق شغلی- تعهد به انجام خوب کار- می‌انجامد). روشن است که این اهداف به یکدیگر مرتبط هستند و هدف کلی از طراحی شغل، یکپارچه‌سازی نیازهای فرد با نیازهای سازمان است. اما مهم‌ترین هدف طراحی شغل برآورده کردن مسئولیت‌های اجتماعی سازمان نسبت به افرادی است

۲۱۶ / آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

که در آن کار می‌کنند. این مهم با بهبود کیفیت زندگی کاری برآورده می‌شود که در نهایت هم به کارایی عملکرد و هم به رضایت شغلی کارکنان می‌انجامد. رضایت شغلی خود به عنوان یک انگیزه درونی یکی از عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی کارکنان در سازمان‌ها بوده و شامل تدوین مناسب شرح شغل، انگیزشی بودن آن و حس آزادی عمل در انجام کار است.

عدالت سازمانی به رفتارهای منصفانه و عادلانه سازمان‌ها با کارکنان‌شان اشاره دارد. احساس عدالت، تأثیری قوی بر رفتار و نگرش کارکنان دارد. به عنوان مثال، هنگامی که کارکنان مشاهده می‌کنند در سازمان با آن‌ها به طور عادلانه رفتار می‌شود، تعهد سازمانی بیشتر، عملکرد شغلی مؤثرتر و رفتار شهروندی سازمانی بهتری از خود نشان می‌دهند. یکی دیگر از دلایل ارتقاء عدالت سازمانی به دلیل مزایای احتمالی است که برای کارکنان به ارمغان می‌آورد. هنگامی که مدیران رفتار منصفانه‌ای دارند، این پیام را به کارکنان می‌دهند که این سازمان برای کسانی که در آن کار می‌کنند، ارزش قائل است. این موضوع برای کارکنانی که تمایل دارند توسط گروهی که به آن تعلق دارند پذیرفته شوند، مهم است و به این دلیل که کارکنان رفتار منصفانه را نشانه پذیرش می‌دانند، احساس ارزشمند بودن در آن‌ها تقویت می‌شود. غالباً این موضوع خود را با رفتارهایی مثل رضایت‌مندی بالا، کاهش احساس تبعیض، کاهش سطح استرس و بهبود سلامت جسمی و روانی نشان می‌دهد. تقسیم منصفانه کار، شرایط برابر برای ارتقاء شغلی و ایجاد نظام شایسته‌سالاری از جمله نکاتی است که از دید مصاحبه‌شوندگان در برقراری عدالت سازمانی بسیار مؤثر است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یکی از مسئولیت‌های حسابداری به عنوان رشته‌ای از دانش بشری، تهیه اطلاعات مالی به عنوان مبنایی برای فراهم ساختن امکان پاسخگویی مدیران سازمان‌ها و بنگاه‌های عمومی و خصوصی به اشخاص ذی‌حق، ذی‌نفع و ذی‌علاقه است. نقش حسابداران، تدوین و ارائه اطلاعات مالی فوق، در قالب گزارش‌های مختلف مالی می‌باشد. در صورتی نتایج کار حسابداران قابل اعتماد و اتکاء خواهد بود که علاوه بر دانش، مهارت، تجربه و آموزش مستمر از فضیلت‌های اخلاقی چون درست‌کاری و صداقت، واقع‌بینی، استقلال و بی‌طرفی و حفظ منافع عمومی برخوردار باشند و خدمات حرفه‌ای خود را با رعایت آیین رفتار حرفه‌ای، انجام دهند (آیین رفتار حرفه‌ای حسابداران رسمی).

از سوی دیگر چالش‌ها و مشکلاتی که در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی به

وجود آمده است موجب پیدایش و شکل‌گیری رفتارهایی شده است که سازمان‌ها را به خاستگاهی برای بروز رفتارها و نگرش‌های منفی تبدیل کرده و بالطبع کارکردن در این گونه محیط‌ها را با مسائل و مشکلات زیادی همراه نموده است، به گونه‌ای که این رفتارهای مخرب، چه از طرف مدیران و چه از جانب کارکنان می‌توانند اثراتی منفی بر اثربخشی و عملکرد سازمانی داشته باشند. از این‌رو در دهه گذشته پژوهش‌گران و محققان به شکل‌های مختلفی سعی کرده‌اند با مطرح نمودن موضوعاتی مانند رفتار شهروندی به توسعه و ترویج جنبه‌های مثبت رفتار در محیط کار کمک نمایند. این رفتار، رفتاری اختیاری و داوطلبانه بوده که فراتر از وظایف و الزامات رسمی شغل بوده و انجام آن می‌تواند ضمن ایجاد محیطی مثبت به سلامتی سازمان و در نتیجه بهبود عملکرد فردی، حرفه‌ای و سازمانی کمک نماید. بر این اساس و با عنایت به اهمیت نقش یک حسابدار در تدوین و ارائه گزارش‌های مالی که یکی از مهمترین شاخص‌ها در نشان دادن سلامتی سازمان در حوزه‌های عملکردی و در ابعاد مختلف می‌باشد.

این پژوهش با هدف شناسایی مؤلفه‌های بروز رفتار شهروندی در حسابداری و رتبه‌بندی آن انجام شده است. با عنایت به اطلاعات جمع‌آوری شده از خبرگان و کدگذاری و تحلیل این اطلاعات به روش تحقیق کیفی تحلیل مضمون، رفتار شهروندی در حسابداری شامل ابعاد فردی، گروهی و سازمانی می‌باشد. در بعد فردی این رفتار شامل انضباط فردی، جوانمردی، آداب رفتاری، ارتقای فردی، وجدان کاری و ابتکار فردی بوده و انجام آن می‌تواند منجر به خودرضایت‌مندی، اعتبار و برندسازی شخصی و عملکرد فردی بهتر گردد. در بعد حرفه‌ای ابعاد این رفتار شامل فداکاری، نوع دوستی، رفتارهای کمک‌کننده و اخلاق حرفه‌ای بوده و خروجی انجام این رفتار می‌تواند باعث افزایش اعتبار حسابداران و اعتمادپذیری بیشتر آنها از سوی مدیران و جامعه گردد. در نهایت بعد سازمانی این رفتار نیز که به طور مستقیم عملکرد سازمانی را تحت تأثیر خود قرار خواهد داد شامل موضوعاتی مانند فضیلت سازمانی، اطاعت سازمانی، اجابت سازمانی، وفاداری سازمانی، مشارکت سازمانی و تعصب سازمانی می‌باشد. با عنایت به موارد گفته شده و نظر به اهمیت این رفتار و اثرات آن در عملکرد یک حسابدار و در نتیجه بهره‌مندی سازمان از آن در حوزه‌های تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری، پیشنهادات زیر جهت ترویج رفتار شهروندی در حسابداری ارائه می‌گردد:

۱۲۱۸ آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

۱- در نظر گرفتن این موضوع به عنوان یک مکمل رفتاری در آئین نامه رفتار حرفه‌ای حسابداری

۲- برگزاری دوره‌های آموزشی برای حسابداران در سازمان‌ها و دانشگاه‌ها به منظور آشنایی و جلب توجه آنها به اهمیت این موضوع و ترویج ابعاد مختلف آن

۳- ایجاد فضای ارتباطی صادقانه در محیط کار

۴- توجه به رفتار شهروندی در ارزیابی فعالیت یک حسابدار

در ضمن مواردی چون عدم اطلاع اکثر مصاحبه‌شوندگان از موضوع رفتار شهروندی، مشکلات مربوط به تبیین تفاوت‌های بین رفتار شهروندی و مسئولیت‌های اجتماعی حسابداران برای مصاحبه‌شوندگان، مشکل جمع‌آوری اطلاعات با توجه به موضوع شیوع بیماری کرونا و محدودیت‌های مربوطه از طرف و محققین و مصاحبه‌شوندگان جهت انجام مصاحبه‌های حضوری و همین‌طور کمبود تحقیقات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی در حسابداری و در نتیجه کمبود ادبیات تخصصی در حوزه حسابداری از جمله محدودیت‌های این تحقیق می‌باشد.

منابع

- اردلان، محمدرضا؛ تعجبی، محمود و معجونی، حسین. ۱۳۹۸، نقش رهبری اخلاقی در رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری عدالت سازمانی و تعهد سازمانی، فصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان‌ها، ۸(۲)، صص ۴۶-۱۱.
- اکبری، محسن؛ آذر، عادل؛ حاجی‌محمدلو، ایوب مهدی و آل‌طه، سید حسن. ۱۳۹۸، بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی‌گری درگیری شغلی، رضایت شغلی و آوای کارکنان، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره ۹، شماره ۴، صص ۱-۲۴.
- اکبری، محسن؛ قاسمی شمس، معصومه و نیکوکارگوهری، هانی. ۱۳۹۷، تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال هشتم، شماره ۳۰، صص ۱۲۷-۱۴۸.
- پارسایی، منا و ملانظری، مهناز. ۱۳۹۸، نقش حسابداری ذهنی در تصمیمات بودجه بندی سرمایه‌ای، نشریه حسابداری مدیریت، دوره ۱۲، شماره ۴۱، صص ۱-۱۸.
- دانایی فرد، حسین؛ الوانی، سیدمهدی؛ و آذر، عادل. ۱۳۸۳، روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران: صفار. ۲۷۶ صفحه.
- رحیمی، فرج‌اله؛ قاسمی، افشین و احمدی، کیومرث. ۱۳۹۲، طراحی عوامل مؤثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی و نقش آن در عملکرد کارکنان، نشریه بهبود مدیریت، سال هفتم، شماره ۳، پیاپی ۹۶، صص ۶۸-۹۳.
- رودساز، حبیب؛ رضایی‌منش، بهروز و توکلی، شقایق. ۱۳۹۱، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مزیت رقابتی، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۱، شماره ۶۸، پاییز ۱۳۹۱، صص ۱۰۹-۱۳۴.
- سلطانی‌نژاد، جواد و سلاجقه، سنجر. ۱۳۹۹، تأثیر توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های دولتی ایران: نقش حلقوی رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت دولتی، ۲(۱۲)، صص ۲۳۸-۲۶۲.
- شاکری، احمد؛ بهانشی، عبادالله و بوستانی، حمیدرضا. ۱۳۹۶، بررسی رابطه بین مسئولیت اجتماعی سازمان و وفاداری کارکنان: نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان)، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره ۷، شماره ۲، صص ۸۹-۱۰۸.
- عرب‌مازیار یزدی، محمد؛ ناصری، احمد؛ نکویی زاده، مریم و مرادی، امیر. ۱۳۹۶، بررسی تأثیر انعطاف‌پذیری سیستم اطلاعاتی حسابداری بر عملکرد شرکت با قابلیت‌های پویا، بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، دوره ۲۴، شماره ۲، صص ۲۲۱-۲۴۲.

۲۲۰ / آزمون الگوی مفهومی بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

-عمران صالحی، ابراهیم و جعفری کرفستانی، زهرا. ۱۳۹۱، بررسی میزان برخورداری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال چهارم، شماره هشتم، پاییز ۱۳۹۱، صص ۸۹-۱۱۰.

- محمدی البرزی، اعظم؛ نیازآذری، کیومرث و تقوایی یزدی، مریم. ۱۳۹۶، تأثیر عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۸، شماره ۳ (پیاپی ۳۱)، صص ۵۵-۷۸.

-میری، عبدالرضا؛ روزبهبانی، علی و محلاتی، تقی. ۱۳۹۳، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال سوم، شماره دوازدهم، تابستان ۱۳۹۳، صص ۱۴۳-۱۶۳.

-Barnard, C. I. ۱۹۳۸. *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

-Bateman, T. S. & Organ, D. W. ۱۹۸۳. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, ۲۶(۴): ۵۸۷-۵۹۵.

- Birnberg, J. G. ۲۰۱۱. "A Proposed Framework for Behavioral Accounting Research" *Behavioral Research in Accounting*, Vol. ۲۳, No. ۱, PP. ۱-۴۳.

-Bolino, M.C., Turnley, W.H. ۲۰۰۵. The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and workfamily conflict. *Journal Of Service Industry Management*, ۱۵(۱): ۲۵-۳۶.

-Castro C.B., Armario E.M., Ruiz D.M. ۲۰۰۴. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty, *International Journal Of Service Industry Management*, ۱۵(۱): ۲۵-۳۶.

-Danaee Fard H, Alvani SM, Azar A. ۲۰۱۵. *Quantitative research methodology in management: a comprehensive approach*, ۱nd Ed Tehran: Saffar Publication. ۷۱-۱۳۴.

-Graham, J. W. ۱۹۸۹. "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Operationalization, and Validation," Unpublished Working paper, Loyola University of Chicago, Chicago, IL.

-Hodson, R. ۲۰۰۲. Management Citizenship Behavior and its influence on productivity. *Work and Ocapation*, ۱(۱): ۶۴-۹۶.

-Jacqueline, A-M & Shapiro, C. ۲۰۰۲. A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavioe*, ۲۳(۸): ۹۲۷-۹۴۶.

-Katz, D. ۱۹۶۴. The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*.

-Katz, D.; Kahn, R. L. ۱۹۶۶. *The Social Psychology of Organizations*. New York. NY: Wiley. ۴۸۹p.

- Kaur, P., Malhotra, K. and Sharma, K.S. ۲۰۲۰. Employer Branding and Organisational Citizenship Behaviour: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovatio*, ۱۶(۲): ۱۲۲-۱۳۱.

- Kaur, K. & Randhawa. G. ۲۰۲۱. Exploring the influence of supportive supervisors on organizational citizenship behaviour: Linking theory to practice. *IIMB Management Review*. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2021.03.012>

- Koopman R. ۲۰۰۶. ۱۰ Top need have people with multiple sclerosis and their significant others. *Journal of Nursing* ۳۸(۱).
- Markoczy, L & Xin, K. ۲۰۰۴. The virtues of omission in organizational citizenship behavior, Anderson Graduate School of Management: University of California.
- Mc Lean. ۱۹۹۶. *Oxford Dictionary of Politics*, OUP.
- Moorman, R, H., Blakely, G, L. Niehoff, P, B. ۱۹۹۸. Dose Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural justice and organizational citizenship behavior? *A Academy of Management Journal*, ۴۱(۳): ۳۵۱-۳۵۷.
- Organ Dennis.W. ۱۹۹۷. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time, *Human Performance* ۱۰(۲). ۸۵-۹۷.
- Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M. & Blume, B.D. ۲۰۰۹. Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A metaanalysis. *Journal of applied Psychology*, ۹۴(۱): ۱۲۲-۱۴۱. Doi: ۱۰.۱۰۳۷/a۰۰۱۳۰۷۹.
- Qureshi, H. ۲۰۱۵. A Study of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and its Antecedents in an Indian Police Agency (Doctoral dissertation, University of Cinciorinnati).
- Randhawa, G. & Kaur, K. ۲۰۱۵. An empirical assessment of the impact of organizational climate on organizational citizenship behavior. *Paradigm*, ۱۹(۱): ۶۵-۷۸. Doi:۱۰.۱۱۷۷/۰۹۷۱۸۹۰۷۱۵۵۸۵۲۰۲.
- Sofiah, K.K. Padmashantini, p. & Gengeswari, K. ۲۰۱۴. A Study on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Bankig Industry. *International Journal for Innovation Education and Research*, ۲(۷).
- Smith, C. A. & et al. ۱۹۸۳. Organizational Citizenship Behavior: Its nature & antecedents. *Journal of Applied Psychology*, ۶۸(۴). ۶۵۳-۶۶۳.
- Taşkıran, G. & İyigun, Ö. ۲۰۱۹. The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Entrepreneurial Orientation: A Research in the Hospitality Industry. *Procedia Computer Science* ۱۵۸: ۶۷۲-۶۷۹.
- Tefera, CH.A & Hunsaker, W.D. ۲۰۲۰. Intangible assets and organizational citizenship behavior: A conceptual model. *Journal of Cell Press. Heliyon* ۶(۷). ۱-۱۱. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.heliyon.۲۰۲۰.e۰۴۴۹۷>

Recognition and Ranking of the Emergence of Citizen Behavior in Accounting and Ranking them with a Multi - Attribute Decision Method (a Mixed Approach)

Soheila Torgheh^۱, Farzin Rezaei^۲ and Gholamreza Kordestani^۳

Abstract

Due to the importance, relevance and influence of accountants behavior on accounting systems, especially in behaviors that are voluntary and voluntary from them, is aimed at identifying and ranking elements of citizen behavior in accounting. the orientation of this study is fundamental; its philosophy is Construction; its method is mixed. in the first stage, in order to identify the content and in order to identify the components, ۱۶ managers and experts in the accounting field were selected based on the purposeful sampling method (snow ball), and semi - structured interviews were conducted to achieve theoretical saturation. data analysis using the "MaxQ Da" software and three open coding stages, axial and selective coding and data were categorized in ۳۸ concepts, ۲۳ sub categories and ۱۲ main categories. on this basis, the "personality" of an accountant "s personality," business environment "and" organizational policy " are identified as the causes of citizenship behavior in accounting and then these components are prioritized using.

Keywords: Citizenship Behavior, Organizational Citizenship Behavior, Citizenship Behavior in Accounting, Content Analysis and Multi-Attribute Decision.

^۱Ph.D. Candidate, Accounting Department, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran.

^۲Corresponding Author, Associate Professor, Accounting Department, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. Email: farzinrezaei@yahoo.com.

^۳ Professor, Accounting Department, Imam Khomeini International University, Qazvin, Iran.