

ساخت و اعتباریابی آزمون وظیفه‌شناسی سازمانی و بررسی رابطه آن با ویژگی خدمت‌رسانی

خسرو رشید^{۱*}، فضل‌الله حسنونند^۲، صفدر نبی‌زاده^۳

۱. دانشیار دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران
۲. کارشناس ارشد دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران
۳. دانشجوی دکتری دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۸/۲۳ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۱/۰۵)

چکیده

هدف پژوهش حاضر ساخت و اعتباریابی مقیاسی برای اندازه‌گیری میزان وظیفه‌شناسی سازمانی کارکنان و کارمندان سازمان‌ها و مراکز گوناگون بر اساس ویژگی‌های فرهنگی ایران بود. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از حیث روش در زمینه طرح‌های غیرتجربی و از نوع ساخت آزمون است. نمونه پژوهش ۱۱۷۶ نفر از کارمندان بانک مسکن در سراسر کشور ایران بودند. برای تحلیل داده‌های پژوهش، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون‌های کرویت بارلت، کفایت نمونه‌برداری (KMO)، آلفای کرونباخ، تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس با نرم‌افزار SPSS به کار برده شد. یافته‌ها نشان داد آزمون وظیفه‌شناسی ساخته شده سه عامل مسئولیت‌پذیری، انتظارات سطح بالا، و ارزیابی شخصی را می‌سازد. پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ بود. در کنار آن، داده‌ها نشان داد آزمون وظیفه‌شناسی همبستگی بالایی با خدمت‌رسانی دارد. با توجه به میزان پایایی و روایی به دست آمده از پرسشنامه اندازه‌گیری وظیفه‌شناسی ابزاری مناسب به شمار می‌رود.

کلیدواژگان

پایایی، خدمت‌رسانی، روایی، وظیفه‌شناسی سازمانی.

* رایانامه نویسنده مسئول: khosrorashid@yahoo.com

مقدمه

اشتغال به کار مناسب و به‌کارگیری نیروی کاری توانمند و کارآمد از موضوعاتی است که امروزه ذهن بسیاری از افراد را در سطح فرد، سازمان، و دولت به خود مشغول کرده است و یکی از دلایل مهم این توجه تنیدگی کار و شغل با زندگی انسان‌هاست. در همه جوامع، نیروی انسانی یکی از ذخایر مهم و باارزش است؛ به طوری که اگر جوامع، با وجود برخورداری از منابع طبیعی سرشار، نیروی کاری مناسب و مدیریت توانمند برای بهره‌گیری از نیروهای انسانی کارآمد نداشته باشند، به پیشرفت اقتصادی و اجتماعی دست نمی‌یابند. به همین ترتیب، درون هر سازمان نیز نیروی انسانی بزرگ‌ترین سرمایه آن به شمار می‌رود و داشتن نیروی کارآمد به سازمان در رسیدن به هدف‌هایش کمک می‌کند. بنابراین، با توجه به اینکه امروزه مردم بخش زیادی از وقت خود را در سازمان‌هایی می‌گذرانند که برای آن کار می‌کنند، ویژگی‌هایی که این دسته با خود به محیط کار می‌آورند در پیشرفت اقتصادی و شکوفایی سازمانی که در آن کار می‌کنند نقشی انکارناپذیر دارد.

بیان مسئله

یکی از عوامل مهم که کارکنان یک سازمان همراه خود به محیط کار می‌آورند و بر کارایی شغلی آن‌ها و نیز رضایتشان از کار اثر می‌گذارد شخصیت آنان است. شخصیت یک فرد ترکیبی است از ویژگی‌های روان‌شناختی مانند آرام بودن، پرخاشگری، بلندپروازی، وفاداری، اجتماعی بودن (رابینز^۱ ۲۰۰۳، نقل از امانی و همکاران ۱۳۹۱). برخی دیگر شخصیت را الگوهای نسبتاً پایدار فرد و حالات درونی سازگاری می‌دانند که تمایلات رفتاری یک شخص را نشان می‌دهد (ویلکاکسون^۲ و چاتام^۳ ۲۰۰۶). صفات شخصیت اولین راهنمای تشخیص وضعیت شناختی و عاطفی افراد است و بر نقش‌های عاطفی - اجتماعی و رفتارهای بین فردی یا شغلی افراد تأثیر می‌گذارد (ماینی‌هان^۳ و پیترسون ۲۰۰۱).

یکی از عوامل شخصیتی پیش‌بینی‌کننده نیرومند عملکرد افراد در طول دوره کاری

-
1. Robbins
 2. Wilcoxon
 3. Maynihan

وظیفه‌شناسی^۱ است (بیدرمن^۲ و همکاران ۲۰۰۷). وظیفه‌شناسی یک ویژگی شخصیتی است که شایستگی^۳ (احساس فرد به توانایی‌ها، عقل، تدبیر، تأثیر بر محیط)، نظم^۴ (تمیزی، سازماندهی مناسب رفتاری، نظم)، تلاش برای موفقیت (سطوح بالای توقع، تلاش برای تحقق سطح انتظار از خود)، نظم درونی (آغاز کار و به پایان رساندن آن با وجود سختی‌ها و مشکلات، تعهد به هدف)، و عملکرد سنجیده^۵ (گرایش به تفکر دقیق پیش از عمل، عقب‌نشینی نکردن از برنامه‌ها، احتیاط) را شامل می‌شود (هاگر - جانسون^۶ و وایت‌من ۲۰۰۷؛ کرن^۷ و فریدمن ۲۰۰۸، نقل از هاگر - جانسون و همکاران ۲۰۱۲).

وظیفه‌شناسی را گرایش به دنبال کردن هنجارهای اجتماعی برای مهار تکانه، هدف‌گرا بودن، قاعده‌مند بودن، توانایی برای به تأخیر انداختن ارضا، و پیرو هنجارها و قوانین بودن تعریف کرده‌اند (جکسون^۸ و همکاران ۲۰۱۰). مک‌کان^۹ و همکارانش (۲۰۰۹) بر آن‌اند که ترجیح سازمانی و سرسختی از ویژگی‌های مهم افراد وظیفه‌شناس است. پژوهش‌های گوناگون (بوفارد^{۱۰} و همکاران ۱۹۸۳؛ راینور^{۱۱} و انتین ۱۹۸۳؛ حاجلو و همکاران ۱۳۹۰) نشان داده افرادی که سرسخت‌ترند و گام به گام به سمت هدف حرکت می‌کنند، مانند افراد وظیفه‌شناس و خلاق، بهتر از عهده انجام دادن وظایف برمی‌آیند. از سوی دیگر وظیفه‌شناسی بر افزایش سرسختی تأثیر دارد. افراد وظیفه‌شناس تر در رسیدن به اهداف انگیزه بیشتری دارند (کاستا و مک‌کری ۱۹۹۲؛ دیگمن و اینوی ۱۹۸۶، به نقل از حاجلو و همکاران ۱۳۹۰).

بهترین توصیف وظیفه‌شناسی سازمانی اراده است. افراد با نمره بالا در عامل وظیفه‌شناسی سازمانی باوجدان، هدفمند، بااراده، و مصمم‌اند. همچنین نمره بالا در

1. Dutifulness
2. Biderman
3. Competency
4. Order
5. Deliberation (deliberateness)
6. Hagger-Johnson
7. Kern
8. Jackson
9. MacCann
10. Bouffard
11. Raynor

وظیفه‌شناسی با موفقیت شغلی و تحصیلی همراه است (گروسی ۱۳۸۰) و این افراد، چون مسئول، قابل اعتماد، پیگیر، دستاوردگرا، جاه‌طلب، سخت‌کوش، روشمند، و منظم‌اند و به توانایی‌های خود اطمینان دارند کارکنانی ایده‌آل به شمار می‌روند (بیرن^۱ و همکاران ۲۰۰۵) و به طور کلی کارها را بهتر انجام می‌دهند (رضائیان و نائینچی ۱۳۸۸). از نظر ویت^۲ (۲۰۰۲) افراد وظیفه‌شناس قابل اعتماد (مسئول، دقیق، قابل اتکا)، کارا (با برنامه، منظم، وقت‌شناس)، و کوشا (سخت‌کوش، مصر، پراورزی، توفیق‌طلب) هستند، در حل مشکلات ابتکار عمل دارند، و کارهایشان را روشمند و به صورت کامل انجام می‌دهند. در مقابل، افرادی که در این مقیاس نمره پایین کسب می‌کنند سردرگم، تند، و آشفته به نظر می‌رسند (بیرن و همکاران ۲۰۰۵). این افراد پریشان‌ترند، لذت‌گرا و پیرو خواسته‌های خود هستند، و محیط‌های کمتر سازماندهی شده را ترجیح می‌دهند (تیلور^۳ و براین ۲۰۰۶). وظیفه‌شناسی سازمانی با خلاقیت (حسینی فر و همکاران ۲۰۱۱)، تمایل به تهیه فهرست، برنامه‌ریزی و فعالیت‌های اولویت‌بندی شده، اختصاص زمان زیاد به تکالیف (کلی^۴ و همکاران ۲۰۰۳)، سلامت بهتر، فعالیت‌های مجرمانه کمتر، روابط بین‌فردی مطلوب‌تر (رابرتس^۵ و همکاران ۲۰۰۹، به نقل از جکسون^۶ و همکاران ۲۰۱۰)، و استفاده بهینه از زمان (ویلیام^۷ و جانسون ۲۰۰۵) رابطه دارد. از سویی نتایج پژوهش حاجلو و همکاران (۱۳۹۱) حاکی از تأثیر بالای وظیفه‌شناسی سازمانی بر کاهش پشت‌گوش انداختن^۸ و استرس بود. ویژگی وظیفه‌شناسی در انجام بهتر وظایف و تکالیف نقش موثری ایفا می‌کند و افرادی که دارای ویژگی وظیفه‌شناسی هستند می‌توانند در برابر تکانه‌های تسلیم شدن یا بروز هیجانات نامناسب، مانند استرس، ایستادگی کنند (ولارث^۹ ۲۰۰۱؛ حاجلو و همکاران ۱۳۹۱).

1. Byrne
2. Witt
3. Taylor
4. Kelly
5. Roberts
6. Jackson
7. William
8. Procrastination
9. Vollarth

در زمینه ساخت مقیاس در حوزه وظیفه‌شناسی سازمانی پژوهش‌های اندکی صورت گرفته که به اختصار بدان اشاره می‌شود. نعیمی (۱۳۹۳) در پژوهشی به ساخت پرسشنامه وظیفه‌شناسی سازمانی کارکنان پرداخت و پس از بررسی تحلیل عاملی ۴ بعد تعهد کاری (ضریب آلفای ۰/۷۲)، اخلاق کاری (ضریب آلفای ۰/۷۵)، مسئولیت‌پذیری (ضریب آلفای ۰/۷۴)، و نظم و انضباط (ضریب آلفای ۰/۷۶) را در وظیفه‌شناسی شناسایی کرد و نشان داد که این ابعاد همبستگی بالایی با وظیفه‌شناسی دارند. پادساکف^۱ و همکارانش (۱۹۹۰) مقیاس رفتار سازمانی کارکنان را ساختند که شامل ۵ بعد وظیفه‌شناسی (ضریب آلفای ۰/۸۰)، تواضع (ضریب آلفای ۰/۸۷)، نوع دوستی (ضریب آلفای ۰/۸۱)، مردانگی (ضریب آلفای ۰/۸۷)، و شرافت شهروندی (ضریب آلفای ۰/۷۷) بود.

یکی از ویژگی‌هایی که می‌تواند در کنار وظیفه‌شناسی سازمانی یکی از عوامل مهم موفقیت در موقعیت‌های مختلف باشد روحیه خدمت‌رسانی به دیگران است. از رویکرد خدمت‌رسانی با رفتارهایی چون گوش دادن و درک کردن مشتری، پیش‌بینی نیازهای مشتری، و اولویت دادن به رضایت مشتری نام برده شده است. همچنین، جست‌وجوی فعال به منظور پیدا کردن راه‌هایی برای کمک‌رسانی به مردم خدمت‌رسانی نامیده شده است (فرهنگ لغت مک میلان ۲۰۰۰).

با توجه به آنچه آمد و به دلیل نقش و اهمیتی که ویژگی وظیفه‌شناسی سازمانی در کارایی شغلی و به دنبال آن در دستیابی سازمان به هدف‌هایش دارد، در این بررسی بر آنیم، ضمن ساخت و هنجاریابی آزمونی در زمینه وظیفه‌شناسی سازمانی، رابطه این ویژگی را با رویکرد خدمت‌رسانی بررسی کنیم. بنابراین، با توجه به نقش و جایگاه وظیفه‌شناسی سازمانی یک کارمند در محیط کاری بر پیشرفت شغلی و پیشبرد هدف‌های سازمان، در دسترس بودن ابزاری مناسب و هنجار شده در ایران بسیار اهمیت پیدا می‌کند. به نظر می‌رسد، آزمون همه‌جانبه و فراگیری که بر اساس فرهنگ بومی ایرانی ساخته شده باشد و ضمن اندازه‌گیری میزان وظیفه‌شناسی کارکنان بر نمونه گسترده‌ای از کارکنان سراسر کشور

1. Podsakoff

هنجار شده باشد وجود ندارد. بنابراین، مسئله اساسی این پژوهشی آن است که پس از ساخت آزمونی در زمینه وظیفه‌شناسی بررسی شود که آیا آزمون در عمل از روایی و پایایی مناسب و پذیرفتنی برخوردار است یا نه و اینکه هنجارهای این آزمون در سطح کشور ایران چگونه است. همچنین، این پژوهش در پی بررسی رابطه میان ویژگی شخصیتی وظیفه‌شناسی سازمانی و خدمت‌رسانی میان کارکنان است.

روش پژوهش

این پژوهش در زمره مطالعات توصیفی و از نوع ساخت آزمون است. جامعه آماری پژوهش شامل همه کارکنان ستادی و صف بانک مسکن ایران بود. حجم نمونه انتخابی ۱۲۰۰ نفر بود که به صورت خوشه‌ای چندمرحله‌ای و با توجه به نسبت پراکندگی کارکنان این بانک در استان‌های مختلف کشور از میان کارکنان بانک در استان‌های گوناگون کشور انتخاب شدند و پرسشنامه پژوهشی را تکمیل کردند. برای این منظور پرسشنامه‌ای تهیه و به مراکز و شعب انتخاب‌شده در سراسر کشور ارسال شد. پس از چندین بار پیگیری، در مجموع ۱۱۷۶ پرسشنامه تکمیل‌شده برگردانده شد که نشان‌دهنده میزان بازگشت ۹۸ درصدی بود (جدول ۱). این تعداد نمونه برای تحلیل‌های مورد نیاز در این پژوهش کفایت لازم را داشت.

جدول ۱. تعداد نمونه و گستردگی جغرافیایی آنان

محل	تعداد نمونه
استان کرمان	۵۷
جنوب غرب تهران	۱۳۴
خراسان شمالی	۷۶
هرمزگان	۲۱
اردبیل	۱۱۹
شمال غرب تهران	۱۲۰
مناطق آزاد تجاری	۷۲
مازندران	۱۹۳
کرمانشاه	۱۰۰
اصفهان	۲۳۶
سرپرستی	۳۹
کل	۱۱۷۶

ابزار

پرسشنامه وظیفه‌شناسی سازمانی: این آزمون یک پرسشنامه محقق‌ساخته است که با توجه به مبانی نظری و شاخص‌های مطالعه‌شده ساخته شده است. یکی از مدل‌های شاخص در رفتار کارکنان سازمان مدل پنج‌عاملی ارگان^۱ (۱۹۹۷) است که وظیفه‌شناسی سازمانی یکی از آن عوامل است. مقیاس حاضر نیز از این مدل الگوبرداری شده است. از اصول عامل وظیفه‌شناسی مدل ارگان می‌توان به عدم اتخاذ موضع منفی برای قبول وظایف جدید، مطالعه و خودآموزی برای ارتقای عملکرد، انضباط برای حضور در سازمان و انجام اضافه‌کاری، رفتار مناسب در بیرون سازمان برای بهبود وجهه سازمان، و حفاظت از دارایی‌های سازمان اشاره کرد. با توجه به اصول اولیه مدل ارگان، نخست پرسشنامه‌ای با ۲۲ گویه بر اساس مقیاس ۶ درجه‌ای با گزینه‌های «کاملاً موافق»، «تا حد زیادی موافق»، «کمی موافق»، «کمی مخالف»، «تا حد زیادی مخالف»، و «کاملاً مخالف» آماده شد. با توجه به اینکه در پرسشنامه‌ها گزینه «نظری ندارم» یا «بی‌طرف» بودن» به صورت کلی از طرف پاسخ‌دهندگان با میانگین بالایی انتخاب می‌شود، برای برطرف کردن این مشکل، طیف لیکرت ۶ درجه‌ای تنظیم شد تا پاسخ‌دهندگان به صورت دقیق‌تر به گزینه‌ها پاسخ دهند. پس از نظرخواهی از روان‌شناسان و متخصصان دو گویه از گویه‌های آزمون ضعیف تشخیص داده و حذف شد. این پرسشنامه ۲۰ گویه‌ای به یک گروه ۵۰ نفری از کارکنان بانک مسکن داده شد و از آنان خواسته شد تا گویه‌های مبهم و دیرفهم را شناسایی کنند و نام ببرند. بدین ترتیب، برخی از گویه‌ها دستکاری و ویرایش شد و آزمون ۲۰ گویه‌ای روی ۱۱۷۶ نفر اجرا شد. در مرحله‌ی روایی سازه نیز، پس از اجرای آزمون بر نمونه پژوهشی، ۲ گویه به دلیل بار عاملی پایین حذف شد. بدین ترتیب پرسشنامه پایانی با ۱۸ گویه فراهم شد.

مقیاس اندازه‌گیری خدمت‌رسانی: رشید (۱۳۹۱) این مقیاس را برای اندازه‌گیری میزان ویژگی شخصیتی خدمت‌رسانی در کارکنان ساخته است. این مقیاس یک ابزار ۱۹ گویه‌ای است که ویژگی خدمت‌رسانی افراد را در مقیاس ۶ درجه‌ای همانند آزمون وظیفه‌شناسی

1. Organ

می‌سنجد. وی در بررسی خود نشان داد این ابزار از روایی و پایایی مناسبی برخوردار است. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد این مقیاس یک ابزار چندبعدی است و سه عامل اجتماعی بودن، کمک‌رسانی، و دگرخواهی را می‌سنجد.

یافته‌های پژوهش

روایی: با استفاده از روش روایی ملاکی^۱ و روایی سازه^۲ روایی پرسشنامه وظیفه‌شناسی سازمانی بررسی شد. در ادامه داده‌های مربوط به روایی آمده‌اند. برای بررسی روایی ملاکی آزمون، همبستگی آزمون وظیفه‌شناسی با آزمون خدمت‌رسانی ارزیابی شد که داده‌های آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. همبستگی میان خرده‌مقیاس‌های آزمون وظیفه‌شناسی و آزمون خدمت‌رسانی

متغیرها	دگرخواهی	کمک‌رسانی	اجتماعی بودن	خدمت‌رسانی
انتظارات سطح بالا	۰٫۲۲*	۰٫۴۸**	۰٫۴۳**	۰٫۴۳**
ارزیابی شخصی	۰٫۴۲**	۰٫۵۰**	۰٫۴۴**	۰٫۵۵**
مسئولیت‌پذیری	۰٫۳۹**	۰٫۳۸**	۰٫۲۹**	۰٫۴۴**
وظیفه‌شناسی	۰٫۴۶**	۰٫۵۴**	۰٫۴۰**	۰٫۵۶**

برای تعیین روایی ملاکی می‌توان از روش روایی هم‌زمان استفاده کرد. ضریب روایی هم‌زمان عبارت است از همبستگی بین نمره‌های آزمون محقق‌ساخته و آزمون ملاک در شرایطی که هر دو اندازه در یک زمان به دست آمده باشند (دلور ۱۳۷۴). بنابراین، جهت محاسبه روایی هم‌زمان آزمون ۲۰۰ نفر از پاسخگویان هم‌زمان در کنار آزمون وظیفه‌شناسی به آزمون خدمت‌رسانی هم پاسخ دادند. همبستگی بین آزمون خدمت‌رسانی و مؤلفه‌های آن با آزمون وظیفه‌شناسی و مؤلفه‌های آن نشان‌دهنده همبستگی مناسب و پذیرفتنی است که می‌تواند تأییدکننده روایی ملاکی آزمون باشد. برای بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. اطلاعات این بخش در ادامه خواهند آمد.

1. Criterion validity
2. Construct validity

عاملی اکتشافی با ۲۰ سؤال تحلیل شد. نتایج اولیه تحلیل مؤلفه‌های اصلی در زمینه ابزار پژوهش نشان داد ۲ سؤال بار عاملی کمتر از ۰/۳۰ دارند و باید از پرسشنامه حذف شوند. پس از حذف آن ۲ سؤال و اجرای تحلیل عاملی، مقدار کفایت نمونه‌گیری کایزر - میر - الکین^۱ ($KMO = 0,86$) و آزمون کرویت بارتلت^۲ ($4213,395$) در سطح ۰/۰۰۱ معنادار به دست آمد. بنابراین، با توجه به بالا بودن مقدار KMO و معنادار بودن آزمون کرویت بارتلت، ماتریس همبستگی برای تحلیل عاملی مناسب است. میزان دترمینانت^۳ محاسبه شده (۰/۰۲۷) جهت ورود به تحلیل عاملی نیز مناسب است. چون مقدار آن بیشتر از ۰/۰۰۰۱ است. هرگاه دترمینانت برابر با صفر باشد راه‌حل تحلیل عاملی را نمی‌توان به دست آورد. چون نیاز به تقسیم بر صفر دارد (ال لیچ و همکاران، ۱۳۸۷؛ ترجمه یوسفی و همکاران). حال که تحلیل عاملی روی داده‌ها امکان‌پذیر است، در ادامه داده‌های تحلیل عاملی ارائه خواهند شد.

جهت تحلیل عاملی از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی^۴ و چرخش متعامد از نوع واریماکس^۵ استفاده شد. پس از حذف ۲ سؤال، مشخصه‌های آماری اولیه، که با اجرای تحلیل مؤلفه‌های اصلی به دست آمد، نشان داد ارزش ویژه^۳ عامل بزرگ‌تر از ۱ است. عوامل شناسایی شده و بار عاملی گویه‌های آن‌ها در جدول ۳ می‌آید. داده‌های ارائه شده در جدول ۳ نشان می‌دهد ۸ گویه عامل مسئولیت‌پذیری، ۶ گویه عامل انتظارات سطح بالا، و ۴ گویه عامل ارزیابی شخصی را می‌سنجند. میانگین و انحراف معیار هر یک از عامل‌های به‌دست آمده و کل مقیاس در جدول ۴ می‌آید.

در این تحقیق، مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای کل آزمون و ۳ خرده‌مقیاس آن محاسبه شد. میزان این ضریب برای عامل مسئولیت‌پذیری (با ۸ گویه یا ماده) ۰/۷۶، برای عامل

1. Kaiser-Meyer-Olkin
2. Bartlett's test of sphericity
3. Determinant
4. Principal component
5. Varimax rotation

انتظارات سطح بالا (با ۶ گویه) ۰/۶۸، برای عامل ارزیابی شخصی (با ۴ گویه) ۰/۵۰، و برای کل آزمون ۰/۸۱ بود که ضریب آلفای بالا و مناسب آزمون را نشان می‌دهد (جدول ۵).

جدول ۳. عامل‌های تعیین‌شده و بار عاملی سؤالات

بار عاملی	ارزیابی شخصی	بار عاملی	انتظارات سطح بالا	بار عاملی	مسئولیت‌پذیری
۰/۶۲	پرسش ۱۱	۰/۳۹	پرسش ۱	۰/۶۷	پرسش ۲
۰/۴۸	پرسش ۱۲	۰/۶۴	پرسش ۵	۰/۶۴	پرسش ۳
۰/۳۶	پرسش ۱۴	۰/۵۵	پرسش ۷	۰/۵۴	پرسش ۴
۰/۵۵	پرسش ۱۶	۰/۷۴	پرسش ۸	۰/۵۷	پرسش ۶
		۰/۵۵	پرسش ۱۷	۰/۶۵	پرسش ۹
		۰/۵۴	پرسش ۱۸	۰/۵۷	پرسش ۱۰
				۰/۵۲	پرسش ۱۳
				۰/۵۳	پرسش ۱۵

جدول ۴. میانگین و انحراف معیار مؤلفه‌ها و کل پرسشنامه

عامل‌ها	مسئولیت‌پذیری	انتظارات سطح بالا	ارزیابی شخصی	کل (وظیفه‌شناسی)
میانگین	۳۸/۹۸	۲۵/۳۷	۱۵/۲۵	۵۶/۳۵
انحراف معیار	۶/۱۹	۵/۴۱	۳/۶۵	۶/۲۳

جدول ۵. ضرایب آلفای کرونباخ مؤلفه‌های پرسشنامه

مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ
انتظارات سطح بالا	۰/۶۸
ارزیابی شخصی	۰/۵۰
مسئولیت‌پذیری	۰/۷۶
کل مقیاس (وظیفه‌شناسی)	۰/۸۱

در ادامه ضرایب همبستگی بین عوامل شناخته‌شده و وظیفه‌شناسی نیز به دست آمد که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است. نتایج نشان داد همبستگی مؤلفه‌ها با کل مقیاس در سطح بالایی است و از نظر آماری نیز در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

جدول ۶. همبستگی بین مؤلفه‌های مقیاس وظیفه‌شناسی سازمانی

متغیرها	۱	۲	۳	۴
۱. وظیفه‌شناسی	۱			
۲. مسئولیت‌پذیری	۰/۷۶**	۱		
۳. انتظارات سطح بالا	۰/۷۷**	۰/۱۸	۱	
۴. ارزیابی شخصی	۰/۶۲**	۰/۲۳*	۰/۱۶	۱

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش، برای ساخت آزمون وظیفه‌شناسی، پس از اینکه گویه‌های مناسب و مرتبط تهیه و تدوین شد (۲۰ گویه)، روایی محتوایی از طریق نظرخواهی از روان‌شناسان و متخصصان و سپس با اجرای آزمایشی آن روی تعدادی از کارکنان بانک بررسی و ارزیابی شد. برای محاسبه روایی سازه از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد (۲ گویه نامناسب تشخیص داده شد و از مقیاس حذف شد). برای بررسی روایی ملاکی نیز ضریب همبستگی میان آزمون وظیفه‌شناسی با آزمون ملاکی خدمت‌رسانی محاسبه شد و میزان این همبستگی ۰/۵۶ به دست آمد.

یافته‌های این پژوهش نشان داد میزان آلفای کرونباخ برای مقیاس کلی وظیفه‌شناسی ۰/۸۱، عامل یک (مسئولیت‌پذیری) ۰/۷۶، عامل دو (انتظارات سطح بالا) ۰/۶۷، و عامل سه (ارزیابی شخصی) ۰/۵۰ محاسبه شده است. همبستگی بین مؤلفه‌ها با وظیفه‌شناسی مناسب و در سطح ۰/۰۱ معنادار بود.

نتایج این پژوهش با یافته‌های نعیمی (۱۳۹۳) و پادساکف و همکارانش (۱۹۹۰) و ارگان (۱۹۹۷) هم‌خوان است. این پژوهشگران نیز در مطالعه خود به خرده‌مؤلفه‌های وظیفه‌شناسی مانند مسئولیت‌پذیری، تعهد، ارزیابی یا نظارت شخصی اشاره کرده‌اند.

در تبیین نتایج بر اساس مدل ارگان (۱۹۹۷) می توان گفت وظیفه شناسی که گاه از آن به اخلاق کار تعبیر می شود به معنای گرایش به انجام دادن صحیح کار و وظایف شغلی، بدون نظارت مستقیم، است. به بیان دیگر، گرایش و نیروی درونی که سبب می شود فرد بدون هیچ گونه کنترل و نظارت خارجی کار خود را به نحو احسن انجام دهد همان وظیفه شناسی است. ازین رو، بر اساس این مدل پرکاری، بهتر انجام دادن کار، کنترل درونی، و مسئولیت پذیری از نشانه های وظیفه شناسی و در مقابل کم کاری، اهمال کاری، نظارت خواهی، و مسئولیت گریزی از علائم ضعف وظیفه شناسی به شمار می روند. در مدل ارگان (۱۹۹۷) به شاخصه های مختلفی برای وظیفه شناسی کارکنان اشاره شده است؛ از جمله رعایت قوانین سازمان در هر شرایط، انجام دادن وظایف با دقت بالا و کمترین اشتباه، عدم اتخاذ موضع منفی برای قبول وظایف جدید، مطالعه و خودآموزی برای ارتقای عملکرد، انضباط برای حضور در سازمان و انجام دادن کار اضافه، رفتار مناسب در بیرون سازمان برای بهبود وجهه سازمان، و حفاظت از دارایی های سازمان. در این پژوهش سعی شد از شاخصه های این مدل در ساخت ابزار استفاده شود. بنابراین گویه ها در این پژوهش بر این اساس تنظیم و مسئولیت پذیری، ارزیابی شخصی، و انتظارات بالا در کارکنان بررسی شد که این شاخصه ها در کل وظیفه شناسی سازمانی افراد را در محل کار می سنجد. نتایج پژوهش نیز همبستگی این عوامل با وظیفه شناسی را بر اساس مدل ارگان در کارکنان تأیید کرد.

این پرسشنامه از آن رو که فقط به بررسی وظیفه شناسی و مؤلفه های آن می پردازد نسبت به پرسشنامه هایی که فقط یکی از ابعاد آن ها وظیفه شناسی را می سنجد (مانند پرسشنامه شخصیتی کاستا و مک کرا (۱۹۹۲) و مقیاس رفتار سازمانی پادساکف و همکارانش (۱۹۹۰)) ابعاد وظیفه شناسی را بهتر و دقیق تر بررسی می کند.

در مجموع می توان گفت ساختار عاملی آزمون وظیفه شناسی ساخته شده که به روش تحلیل عاملی اکتشافی به دست آمده است، با توجه به داشتن مزایای ذیل، می تواند جایگزین مناسبی برای آزمون های دیگر باشد:

- نمونه گیری بسیار گسترده در سراسر کشور

- ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ نشانه پایایی خوب مقیاس است و خرده‌مقیاس‌ها نیز از ضریب پایایی نسبتاً خوبی برخوردارند.
- یک مقیاس خلاصه و جامع و کاربردی است که بر اساس فرهنگ بومی ایرانیان ساخته و هنجاریابی شده است و ویژگی‌های شخصیتی ساکنان بخش‌های گوناگون ایران را مدنظر قرار داده است.

منابع

۱. ال لیج، ناسی و کارن سی. بارت، جورج ای. مورگان (۱۳۸۷). گزارش نویسی و تفسیر نتایج SPSS در پژوهش، ترجمه بهرام یوسفی و کمیل دشتی و وریا طهماسبی، انتشارات دانشگاه رازی کرمانشاه، ص ۱۱۹.
۲. امانی، احمد و زهرا جهان بخشی، مهدی نامداری پژمان، حجت اسفندیاری، سیروس قنبری (۱۳۹۱). «نقش رگه‌های شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان»، مشاوره شغلی و سازمانی، ۴ (۱۳)، صص ۹ - ۲۶.
۳. حاجلو، نادر و نادر صبحی قراملکی، سمیه باقری (۱۳۹۰). «رابطه اخلاقیت، وظیفه‌شناسی، جنبه‌های انگیزشی و نگرشی زمان با مدیریت زمان»، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۲ (۴)، صص ۲۶ - ۳۲.
۴. حاجلو، نادر و نادر صبحی قراملکی، سمیه باقری (۱۳۹۱). «رابطه کمال‌گرایی، خودکارآمدی، وظیفه‌شناسی، و استرس با به تعویق انداختن امور»، علوم رفتاری، ۶ (۴)، صص ۳۰۷ - ۳۱۴.
۵. دلاور، علی (۱۳۷۴). مقدمه‌ای بر نظریه‌های اندازه‌گیری، تهران، سمت.
۶. رشید، خسرو (۱۳۹۱). ساخت زمونهای روانشناختی شغلی برای مشاغل کلیدی بانک مسکن. اداره پژوهش و برنامه‌ریزی بانک مسکن.
۷. رضائیان، علی و محمدجواد نائینی (۱۳۸۸). «اثرات هیجان‌پذیری و شخصیت بر رضایت شغلی، مطالعه‌ای در صنعت نفت ایران»، چشم‌انداز مدیریت، ش ۳۳، صص ۴۹ - ۶۶.
۸. گروسی فرشی، میرتقی (۱۳۸۰). رویکرد نوین در ارزیابی شخصیت (کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت)، تبریز، نشر دانیال و جامعه پژوه.
۹. نعیمی، رامین (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین وظیفه‌شناسی کارکنان و رضایت ارباب‌رجوع در سازمان صنعت و معدن تجارت استان قم»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نراق.
10. Biderman, M. D, Nguyen, N. T, Sebren, J. (2007). Time –on-task mediates the conscientiousness-performance relationship. *Personality and individual Differences*, 44, pp. 887-897.
11. Bouffard, L., Lens, W., & Nuttin, J. R. (1983). Extension of Future Time Perspective in

- Relation to Frustration. *International Journal of Psychology*, 18: pp. 429-442.
12. Byrne, Z. S., Stoner, J., Thompson, K. R., Hochwarter, W. (2005) The interactive effects of conscientiousness, work effort, and psychological climate on job performance. *Journal of Vocational Behavior*, 66, pp. 326–338.
 13. Hagger-Johnson, G., Sabia, S., Nabi, H., Brunner, E., Kivimaki, M., Shipley, M., Singh –Manoux, A. (2012). Low conscientiousness and risk of all-cause, cardiovascular and cancer mortality over 17 years: Whitehall II cohort study. *Journal of Psychosomatic Research*, 73, pp. 98–103.
 14. Hagger-Johnson G., Whiteman, M. (2007). Conscientiousness facets and health behaviors: A latent variable modeling approach. *Personality and Individual Differences*, 43:1235–1245.
 15. Hoseinifar, J., Siedkalan, M., Zirak, S. R., Nowrozi, M., Shaker, A., Meamar, E., & Ghaderi, E. (2011). An Investigation of The Relation Between Creativity and Five Factors of Personality In Students. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 30, pp. 2037–2041.
 16. Jackson, J. J., Wood, D., Bogg, T., Walton, K. E., Harms, P. D., Roberts, B. W. (2010). What do conscientious people do? Development and validation of the Behavioral Indicators of Conscientiousness (BIC). *Journal of Research in Personality*, 44, pp. 501–511.
 17. Kelly, W. E., Johnson, J. L. & Miller, M. J. (2003). Conscientiousness and the prediction of task duration. *North American Journal of Psychology*, 5, pp. 443-450.
 18. MacCann, C., Duckworth, A. L., & Roberts, R. D. (2009). Empirical identification of the major facets of conscientiousness. *Learning and Individual Differences*, 19: pp. 451- 458.
 19. Maynihan, L. & Peterson, R. (2001). A contingent Configuration approach to understanding the role of personality in organizational groups, *Research in organizational*, 23, 2001, pp. 327- 338.
 20. Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time, *Human Performance*, 10 (2): pp. 85-97.
 21. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S., Moorman, R., & fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on organizational behaviors, *The leadership Quarterly*, 1, pp. 107-142.
 22. Raynor, J. & Entin, E. (1983). The Function of Future Orientation as A Determinant Of Human Behavior in Step-Path Theory of Actio. *International Journal of Psychology*, 18, pp. 463-487.
 23. Vollarth, M. (2001). Personality and stress. *scand j psycho*. 42(4): pp. 335-47.
 24. ilkoxon, L. & Chatham, R. (2006). Testing the Accuracy of the Stereotype: Profiling IT Managers Personality and Behavioral Characteristics; *Journal of Information and Management*, vol. 43, pp. 697-705.
 25. William, K. E. & Johnson, J. L. (2005). Time use efficiency and the five-factor model of personality. *Education*, 125, pp. 511-516.
 26. Witt, L. A. (2002). The Interactive Effects of Extraversion and Conscientiousness on Performance. *Journal of Management*, 28 (6), pp. 835-851.