

عنوان مقاله:

ساخت و هنجاریابی آزمون مردم‌داری و رابطه آن با خدمت‌رسانی در کارمندان بانک مسکن

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، دوره 8، شماره 31 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

خسرو رشید - دانشیار، گروه روانشناسی، دانشگاه مازندران، ساری، ایران.

کامبیز کریمی - دانشجوی دکتری، گروه روانشناسی تربیتی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.

مائده عطایی - کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی عمومی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.

گلاویژ علیزاده - مدرس، گروه روانشناسی، واحد بوکان، دانشگاه آزاد اسلامی، بوکان، ایران.

خلاصه مقاله:

با توجه به وابستگی سازمان‌ها به نیروی کار و با توجه به این حقیقت که گزینش کارکنان بیشتر از راه آزمون‌های علمی انجام می‌شود، نبودن توجه به ویژگی‌های شخصیتی کارکنان، به ضعف بنیادین سازمان‌ها تبدیل شده است. از مهم‌ترین ویژگی‌های شخصیتی کارمندان در پیشبرد اهداف سازمان‌ها، مردم‌داری است. مردم‌داری مؤلفه‌های گوناگونی دارد که ضروری است، ابزار استاندارد لازم برای بررسی این ابعاد در دسترس سازمان‌ها و مؤسسات قرار گیرد. از این رو، هدف پژوهش حاضر ساخت و هنجاریابی آزمون مردم‌داری در کارکنان بانک مسکن بود. برای دستیابی به این هدف آزمونی با 22 گویه ساخته شد. برای شناسایی مشکلات، این آزمون به گروهی از روان‌شناسان و متخصصان داده شد که پس از ارزیابی داده‌ها، دو گویه ضعیف آزمون حذف شدند. سپس آزمون به‌طور آزمایشی بر روی 50 نفر اجرا و برخی از گویه‌ها تغییر یافتند و آزمون پایانی ساخته شد. نوع پژوهش توصیفی - پیمایشی و آزمودنی‌های پایانی 1176 نفر از کارمندان بانک مسکن کشور بودند که 200 نفر از آن‌ها علاوه بر آزمون مردم‌داری به آزمون ملاکی خدمت‌رسانی (رشید، 1391) نیز پاسخ دادند. یافته‌ها نشان دادند که آزمون مردم‌داری ساخته شده سه عامل مسئولیت‌پذیری، همدلی و برون‌گرایی را می‌سنجد. پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ 85/0 به دست آمد. همچنین این آزمون همبستگی بالایی با آزمون خدمت‌رسانی نشان داد (76/0). با توجه به میزان پایایی و روایی به دست آمده پرسشنامه اندازه‌گیری مردم‌داری ابزاری مناسب به شمار می‌رود.

کلمات کلیدی:

مردم‌داری، هنجاریابی، خدمت‌رسانی، بانک مسکن

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1178319>

