

فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت

Journal of New Research Approaches in Management Science

سال اول. شماره پنجم. بهار ۱۳۹۷، صص ۱۱۲-۹۹

ISSN: (2588-5561)

شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱)

بررسی نقش متغیر میانجی رفتار شهروند سازمانی  
در رابطه با اخلاق کار کنان ییمه دانا استان قزوین

شیما فرساد<sup>۱</sup>. بامداد پرتوفی<sup>۲</sup>

۱. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر. ایران

heema.farsad@gmail.com

۲. هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر. ایران

bamdad.partovi@yahoo.com

چکیده

**هدف:** دنیای امروز، دنیای سازمان‌هایی است که متولیان آن انسان‌ها هستند. نیروی انسانی با قابلیت و توانمندی بالقوه خود چنانچه به خوبی مورد توجه قرار گیرد می‌تواند نقش مهم و حساسی را در راستای نیل به توسعه و رشد اقتصادی ایفا نماید. لازمه رسیدن به این مهم، توجه به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها با اهمیت دادن به خصوصیات و ویژگی‌های متغیرهای رفتار سازمانی از جمله اخلاق کار در افراد و کارکنان است. بنابراین هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی نحوه ارتباط میان اخلاق کار با در نظر گرفتن متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی است.

**روش‌شناسی:** جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ییمه دانا (۱۳۵ نفر) می‌باشد. جهت سنجش متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شد که شامل ۱۵ سؤال اخلاق کار و ۱۰ سؤال رفتار شهروندی سازمانی بود. داده‌های حاصل از پژوهش پس از جمع آوری جهت تعیین ارتباط میان متغیرها توسط نرم‌افزار آماری spss مورد تحلیل و بررسی قرار گرفتند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از تحقیق حاکی از آن است که، متغیر رفتار شهروندی سازمانی دارای رابطه معنی‌دار با متغیرهای اخلاق کار سازمانی است. بدین معنی که با افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اخلاق کاری آنها نیز افزایش خواهد یافت.

**واژه‌های کلیدی:** اخلاق، اخلاق کار، رفتار شهروندی سازمانی

## مقدمه:

با توجه به تغییر و تحول عصر حاضر و ورود سازمان‌ها به اقتصاد دانش محور نیروی انسانی جایگاه رفعی‌تری نسبت به سایر منابع پیدا کرده است. در واقع سرمایه انسانی حیاتی‌ترین عصر راهبردی و اساسی‌ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را نیز به دنبال خواهد داشت (Gunzi, 2004). نیروی انسانی متعهد به اخلاق کاری و سازمان دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود. منشاء اصلی مزیت رقابتی برای سازمان‌ها فداکاری، کیفیت تعهد و توانایی نیروی کار است. در واقع امروزه سازمان‌هایی موفق اند که دارای کارکنان توانمند، متعهد و اخلاقی مدار باشند (رضاییان و کشته‌گر، ۱۳۸۷).

نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی که حاضر باشد فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند عامل مهمی در اثر بخشی سازمان محسوب می‌شود. وجود چنین نیرویی در سازمان نه تنها موجب بالا رفتن سطح عملکرد و پایین آمدن نرخ غیبت و ترک خدمت می‌شود، بلکه وجهه و اعتبار سازمان را در جامعه مناسب جلوه می‌دهد و زمینه را برای رشد و توسعه آن فراهم می‌آورد (Roepki, 2014) در عوض نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعهد کم که اخلاق کاری را نیز رعایت نمی‌کند نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمان حرکت نمی‌کند بلکه با ایجاد فرهنگ بی تفاوتی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان بین دیگر کارکنان روح همکاری و تعاون را تضعیف می‌کند و در نهایت موفقیت سازمان را به تأخیر می‌اندازد یا مانع آن می‌شود (Gullet, 2010) در همین راستا امروزه بسیاری از محققان به دنبال درک عمیق عوامل متفاوت تأثیرگذار بر ارزیابی کارکنان اخلاق مدار نسبت به سازمان (با ارزشترین دارایی‌های سازمان) و همچنین بهره مندی از حداکثر توانایی آنها هستند. هوش جزء ویژگی‌های شخصیتی محسوب می‌شود که در ارزیابی توانایی فرد مؤثر است. علاوه بر هوش منطقی یا کمی فرد، ارزیابی تأثیر انواع دیگر هوش کارکنان در زمان جذب و یا ارتقاء آنها در مسیر پیشرفت شغلی برای یک سازمان بسیار مؤثر است.

از سوی دیگر، رفتارهایی که از سوی کارکنان به صورت داوطلبانه و بدون اجبار سازمان صورت می‌گیرد، سبب کارایی بالاتری در سازمان خواهد شد. مقوله تلاش‌های داوطلبانه کارکنان در کمک به همکاران، مشتریان و بقای سازمان؛ رفتار شهر وندی سازمانی نام دارد. بدین ترتیب در رفتار شهر وندی سازمانی به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می‌گیرد که اگرچه اجرای از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، در سایه انجام آنها از جانب کارکنان، برای سازمان منفعت‌هایی ایجاد می‌شود (ظاهری دمنه؛ زنجیرچی و قاسمیه، ۱۳۹۰).

در این زمینه بیمه نیز به عنوان یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین مراکز خدماتی باید با در نظر گرفتن اخلاق کار در تمامی زمینه‌ها بتواند اصول اخلاقی را رعایت نماید، همچنین زمینه بروز و استفاده مناسب از اطلاعات

سازمان برای افزایش هوش سازمانی را فراهم کرده و مهم‌تر از همه رفتارهای کارکنان خود را به سمت و سوی، رفتارهای مناسب و کارای داوطلبانه از سوی آنان سوق دهد و حتی تا جایی پیش رود که این گونه مسائل در سازمان نهادینه شود. دنیای رقابتی امروز در محیط بیمه نیز بی تأثیر نبوده است. تلاش مراکز بیمه معتبر برای جذب مشتریان سبب گشته تا مسئولین آموزشی امکانات و تسهیلات لازم را در این راستا فراهم آورند. با توجه به این مسائل هر مرکزی که بتواند ارتباط مناسب‌تر و بهتری با ارباب رجوع (پذیرفته شدگان) برقرار نماید گام مؤثرتری در جهت سیاست جذب بر می‌دارد. بنابراین رفتار کارکنان در حیطه بیمه تأثیر بسزایی در مقوله پذیرش مشتریان و حتی در اعتبار بیمه مربوطه خواهد داشت. علاوه بر بررسی ارتباط میان مسائل مطرح شده، سؤاله اصلی این پژوهش سنجش وضعیت اخلاق کار و رفتار شهر و سازمانی در بیمه دانا است.

### اهمیت و ضرورت تحقیق

بی‌شک، دنیای امروز دنیای سازمان‌هاست و متولیان این سازمان‌ها انسان‌ها هستند. به عبارت دیگر، فلسفه‌ی وجودی سازمان متکی به حیات انسان است. انسان‌ها در کالبد سازمان‌ها روح می‌دمند؛ آن‌ها را به حرکت در می‌آورند و اداره می‌کنند. سازمان‌ها بدون انسان‌ها نه تنها مفهوم نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود (قریانی زاده و کریمان، ۱۳۸۹: ۴۸). بر همین اساس، مقوله رفتار سازمانی مسئله‌ای پیچیده و در عین حال مقوله‌ای تأثیرگذار و بسیار مهم در موقفيت و سرنوشت سازمان‌هاست، به نحوی که به جرأت می‌توان اذعان نمود تحقق تمامی اهداف سازمانی متأثر و در گروه میزان توجه سازمان به این مقوله و تأثیرات شگرف آن بر منابع انسانی به عنوان منبعی خطیر و ارزشمند است. امروزه نیز بسیاری از سازمان‌ها به این مهم دست یافته‌اند که یگانه عامل مزیت رقابتی خود را بايست در نیروی انسانی خبره و توانمند جستجو کنند تا بتوانند به اهداف مالی و غیر مالی خود اعم از سودآوری، بقا و پیشرفت دست یابند از این جهت توجه اندیشمندان و محققان به مسائلی که نیروی کار سازمان‌ها را تحت تأثیر و تحول قرار می‌دهد جلب شده تا بتوانند راهکارهایی برای توانمندسازی و بهره‌گیری بهینه از منابع انسانی موجود خود را داشته باشند.

نیروی انسانی با قابلیت‌ها و توانمندی‌های بالقوه خود چنانچه به خوبی مورد توجه قرار گیرد می‌تواند نقش مهم و حساسی را در راستای نیل به رشد و توسعه اقتصادی ایفا نماید. بدین منظور مطالعه رفتار کارکنان از دیر زمان مورد توجه اندیشمندان و محققان علوم رفتاری و اجتماعی بوده و وقت و بودجه قابل توجهی را به خود اختصاص داده است. از این‌رو مطالعات فراوانی توسط محققان در بررسی رفتار و عوامل مؤثر بر آن انجام گرفته و تئوری‌پردازان نیز تئوری‌های متفاوتی در این مقوله بیان داشته‌اند. از جمله عوامل تأثیرگذار بر رفتار کارکنان میزان و درجه اخلاقی بودن کار آنهاست.

با توجه به مسائل گفته شده و همچنین مطالعات صورت گرفته، محقق با در نظر گرفتن اهمیت مسئله اخلاق کار در مکانی همچون بیمه که نهاد اصلی امنیت افراد در جامعه می باشد؛ درصد است؛ تا ارتباط میان اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان بیمه دانا شناسایی نموده و راه کارهایی برای ارتقاء آن ارائه نماید.

#### اهداف تحقیق

##### اهداف کلی:

- بررسی رابطه اخلاق کار با استفاده از متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان
- بررسی وضعیت اخلاق کار کارکنان
- بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

#### اهداف فرعی

- بررسی وضعیت ابعاد مختلف اخلاق کار کارکنان
- بررسی وضعیت ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی کارکنان
- بررسی ارتباط میان هر یک از ابعاد اخلاق کار با هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان
- بررسی ارتباط میان ابعاد اخلاق کار کارکنان
- بررسی ارتباط میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

#### فرضیه های تحقیق

- میان اخلاق کار و رفتار شهروندان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.
- وضعیت اخلاق کار کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.
- وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

#### ادبیات تحقیق

##### اخلاق:

شامل معیارهایی است که به وسیله آنها می توان در خصوص درستی یا نادرستی اعمال انسان قضاؤت نمود (کوپر و همکاران، ۲۰۰۹: ۱۰۶۵)

### اخلاق در سازمان‌ها

اخلاق هر سازمان نشان‌دهنده ارزش‌ها و باورهای آن سازمان و در مجموع گویای فرهنگ سازمانی حاکم بر آن است (الوانی و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۰۵) در شکل‌گیری اخلاق سازمانی سه دسته عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی دخیل هستند. عوامل فردی شامل اخلاق شخصی، خودشناسی و خودکنترلی که به عنوان خمیرمایه اصلی زمینه‌های شکل‌گیری مدیریت اخلاقی در سازمان می‌باشد. عوامل سازمانی شامل ضوابط و مقررات سازمانی، فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی که مدیریت اخلاقی را نهادنده می‌کند و عوامل فراسازمانی شامل دولت، شرایط اقتصادی، محیط‌کاری و محیط‌های بین‌المللی می‌باشد که موجب جهت‌گیری مدیریت اخلاقی شده و نهایتاً مدیریت اخلاقی را در سازمان کاربردی و عملی می‌کند (الوانی و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۰۶).

### اخلاق کار

امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته است (تولایی، ۱۳۸۸: ۱۵)، که آن را می‌توان اخلاق‌کار در سازمان‌ها نامید. اخلاق‌کار به عنوان یک تلاش مثبت در جهت انجام کار است؛ یک اعتقاد راسخ که کار به خودی خود مهم می‌باشد و داشتن شغل خوب برای هر فرد امری حیاتی است. در واقع این تعریف به کارکنانی اشاره دارد که، بسیار فعال بوده و کالاها و خدمات خود را با کیفیت بالایی تولید می‌کنند (ویمبا، ۱۱: ۲۰۱۸).

### رفتار شهروندی سازمانی:

رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از رفتار اختیاری کارکنان که موجبات ارتقای عملیات کارای سازمان را فراهم می‌سازد، اما مستقیماً توسط سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی و مورد تقدیر واقع نمی‌شود؛ این رفتار یک فعالیت ابتكاری و ارادی است که کارکنان فراتر از شرح شغل تعریف شده انجام می‌دهند که برای سازمان بسیار حیاتی و ارزشمند است (باتمون و ارگان، ۱۹۸۳: ۵۸۸).

1. Mkhoseli Cyprian Vimba  
2. Batemun & Organ

**پیشینه تحقیق:**

بوییگور و یولسوی<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) "تصورات مدیران و کارکنان را بر اثرات هوش سازمانی در عملکرد شرکت‌ها" مورد بررسی قرار دادند. در این نظرسنجی از ۱۰۶۴ کارمند و ۴۵۴ مدیر استفاده شد و نتایج نشان داد که هیچ تفاوت معناداری از نظر سن، جنسیت، سطح تحصیلات، بخش اداری، موقعیت شغلی وجود ندارد و نیز رابطه معناداری میان ادراکات مدیران و کارکنان در حیطه عملکرد و هوش سازمانی وجود دارد.

Tehrmani و قلی قورچیان<sup>۵</sup> (۲۰۱۲) "عوامل مؤثر بر اخلاق کاری معلمان در سطوح آموزشی" را مورد بررسی قرار دادند. جامعه آماری تحقیق شامل چهارصد نفر که همگی معلمان در هر سه سطح آموزشی بوده است و تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی بوده و همچنین برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه (اخلاق-کاری پی و دو پرسشنامه محقق ساخته) استفاده گردید. پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات، چهار عامل مؤثر بر اخلاق کاری معلمان به شرح زیر نتیجه گرفته شد:

۱- عوامل فردی؛ ۲- عوامل اجتماعی؛ ۳- عوامل مدیریتی - سازمانی و ۴- عوامل ارزشی - اعتقادی.

بوخاری و علی<sup>۶</sup> (۲۰۰۹) "رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای معکوس کاری" در پاکستان را مورد بررسی قرار دادند. این مطالعه با هدف اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی و رفتار معکوس کاری در بخش‌های مشارکتی پاکستان انجام شده است. همچنین در این مطالعه تمرکز بر روی اندازه‌گیری رابطه میان رفتارها است. نتایج حاکی از رابطه منفی میان متغیرها بود، به این معنی که با افزایش رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای منفی (معکوس) کاری در میان کارکنان کاهش می‌یابد.

- سلیمانی و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان "بررسی رابطه اخلاق کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای شهر تهران" بررسی نمودند که نتایج پژوهش نشان داد که بین ادراکات کارکنان از اخلاق حاکم بر کار با رضایت شغلی آنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ اماً بین ادراکات کارکنان از اخلاق حاکم بر کار با استرس شغلی آنان رابطه منفی معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که سه بعد اخلاق کار (دلبستگی و علاقه، پشتکار و جدیت، روابط سالم و انسانی در کار) پیش‌بینی کننده‌های معناداری برای رضایت شغلی هستند. همچنین دیگر نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که دو بعد اخلاق کار (دلبستگی و علاقه، پشتکار و جدیت در کار) پیش‌بینی کننده‌های معناداری برای استرس شغلی کارکنان به شمار می‌روند.

1. Akyay Uygur and Gülmser Ulusoy  
2. Jafar Ghahremani and Nader GholiGhouchian  
3. Zirgham ullah Bukhari and Umair Ali  
54. Counterproductive Work Behavior

باقی و شیروانی (۱۳۹۱) "مؤلفه‌های هوش سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان را در شرکت برق استان اصفهان" مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که، میان مؤلفه‌های هوش سازمانی (کاربرد دانش، فشار عملکرد و میل به تغییر) می‌توانند پیش‌بینی کننده‌های معناداری برای عملکرد باشند و همچنین در سطح عملکرد کارکنان نقش مهمی را ایفا کنند.

طاهری‌دمنه، زنجیرچی و نجاتیان‌قاسمیه (۱۳۹۰) "نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی" را با هدف بررسی ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی قرار دادند نتایج تحقیق منجر به شناخت سه بعد مجزا در سازه رفتار شهروندی و هشت بعد در سازه اخلاق کاری گردید، به علاوه یافته‌های این تحقیق می‌تواند به بهترین وجه در خصوص ارتقای مشخصه‌های رفتار شهروندی با استفاده از تقویت اخلاق کاری مورد استفاده قرار گیرد. بدین منظور لازم است فرآیند ویژه‌ای برای لحاظ نمودن اخلاق‌گرایی در نظام استخدام کارکنان مدنظر قرار گرفته و متقاضیان از حیث اخلاقمند بودن نیز در کنار سایر شرایط عمومی و اختصاصی بررسی شوند.

### روش‌شناسی

تحقیق حاضر به لحاظ هدف از تحقیقات کاربردی است به لحاظ جمع آوری داده‌ها کمی بوده و از نظر راهبرد انجام پژوهش، روش توصیفی - تحلیلی از نوع پیمایشی و از لحاظ زمانی مقطعی است. جامعه آماری در این تحقیق تعداد ۱۳۵ نفر کلیه کارکنان بیمه دانا استان قزوین که تعداد آنها محدود می‌باشد. در قلمرو زمانی زمستان ۱۳۹۵ الی تابستان ۱۳۹۶ می‌باشد. ابزار عملده برای جمع آوری داده‌ها، پرسشنامه می‌باشد. که در این پژوهش از پرسشنامه‌ای حاوی ۲۵ سوال برای گردآوری داده‌های مورد نیاز استفاده شد. پرسشنامه ابعاد اخلاق کار با استفاده از ۱۵ سؤال از سؤال‌های (۱۱ تا ۱۵) مورد سنجش قرار گرفت و متغیر ابعاد رفتار شهروندی با استفاده از ۱۰ سؤال از سؤال‌های (۱۶ تا ۲۵) سنجش شد. هر پرسشنامه حاوی ۴ سؤال جمعیت شناختی درباره جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه‌ی خدمت است.

### روایی و پایایی تحقیق:

جهت سنجش روایی ابزار اندازه‌گیری این پژوهش از روایی محتوایی استفاده شده است. استاد راهنما به عنوان داور روایی پرسشنامه را تأیید نمود. و در این تحقیق به منظور محاسبه پایایی پرسشنامه پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین منظور ابتدا ۲۰ پرسشنامه در بین مدیران و کارشناسان توزیع شد که پرسشنامه‌ها، توسط نرم افزار spss مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش محاسبه شد. مقدار آلفای محاسبه شده برابر با ۰.۹۹۵ بود، لذا پایایی پرسشنامه تایید گردید. به شرح زیر می‌باشد:

ضریب پایابی	ضریب آلفای کرونباخ	شاخص
۹۹۵ .۰	۹۴۴ .۰	ابعاد اخلاقی کار
	۹۳۶ .۰	ابعاد رفتار شهر وندی

### تجزیه و تحلیل داده‌ها:

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده، از روش‌های آماری توصیفی واستنباطی استفاده شده است در قسمت آمار توصیفی، از ویژگی‌های جمعیت شناختی و سایر ویژگی‌های مورد نظر در پرسشنامه، استفاده شده است و در قسمت آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا نتایج در قالب جدول‌های یک بعدی و برای تعیین سهم هر یک از عوامل ازمون همبستگی و آزمون تی استفاده شده است.

### یافته‌های تحقیق

#### آمار توصیفی:

از بین پرسشنامه‌های توزیع شده ۱۳۵ پرسشنامه جمع آوری شد، که وضعیت و مشخصه‌های جمعیت شناختی پاسخگویان بطور خلاصه بصورت زیر بود: بر اساس جنسیت ۴۱ نفر از پاسخگویان (۴.۳۰ درصد) زن و ۹۴ نفر از پاسخگویان (۶.۶۹٪ درصد) مرد بودند بنابراین بیشتر پاسخگویان مرد بودند. بر اساس سن ۲۷ نفر از پاسخگویان (۰.۲۰ درصد) در سن بین ۲۰ تا ۳۰ سال و ۶۹ نفر از پاسخگویان (۵۱.۱ درصد) در گروه سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۲۶ نفر (۱۹.۳ درصد) در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۳ نفر از پاسخگویان (۹.۶ درصد) در گروه سنی بالاتر از ۵۱ سال قرار داشتند. لذا بیشتر پاسخگویان در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار دارند.

بر اساس تحصیلات، ۸ نفر از پاسخگویان (۵.۹ درصد) دارای تحصیلات زیر دiplم، ۳۸ نفر از پاسخگویان (۱.۲۸ درصد) دارای تحصیلات Diplم و ۵۵ نفر (۴۰.۵ درصد) دارای تحصیلات فوق Diplم و ۲۹ نفر (۵.۲۱ درصد) دارای تحصیلات لیسانس و ۵ نفر (۷.۷ درصد) هم دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر هستند. لذا بیشتر پاسخگویان شرکت کننده در پژوهش دارای تحصیلات فوق Diplم هستند.

بر اساس سابقه خدمت ۸ نفر از پاسخگویان (۵.۹ درصد) کمتر از دوسال، ۲۷ نفر از پاسخگویان (۰.۹ درصد) بین سابقه خدمت ۲ تا ۴ سال، ۴۷ نفر از پاسخگویان (۸.۸ درصد) بین سابقه خدمت بین ۵ تا ۹ سال و ۵۳ نفر (۳.۳۹ درصد) سابقه خدمت ۱۴ تا ۱۰ سال قرار داشتند. لذا بیشتر پاسخگویان بین گروه ۱۴ تا ۱۰ سال سابقه خدمت قرار دارند.

### آزمون کلوموگروف - اسپرمنوف (k-S)

برای انتخاب روش صحیح تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا آزمون نرمالیتی کلوموگروف - اسپرمنوف انجام می‌شود. نتایج این آزمون مشخص می‌سازد که باید از روش‌های پارامتریک یا ناپارامتریک برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها استفاده نمود. با توجه به نتایج این آزمون مقدار سطح معنی داری برای تمام ابعاد بزرگ‌تر از مقدار خطای ۰.۵ است. حال که نرمال بودن توزیع برای تمامی متغیرهای مورد بررسی تایید شد، بنابراین از رو شهای پارامتریک جهت تجزیه و تحلیل آماری فرضیه‌های تحقیق استفاده می‌شود.

#### بررسی فرضیات پژوهش:

- فرضیه اول:** میان اخلاق کار و رفتار شهروندان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.  
**فرض  $H_0$ :** میان اخلاق کار و رفتار شهروندان ارتباط مثبت و معناداری وجود ندارد.  
**فرض  $H_1$ :** میان اخلاق کار و رفتار شهروندان ارتباط مثبت و معناداری وجود ندارد.

جدول ۱: نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین اخلاق کار و رفتار شهروندان

رفتار شهروندان		اخلاق کار
همبستگی اسپرمن	۹۶۶ .۰	
سطح معنی داری	۰۰۰ .۰	
تعداد	۱۳۵	

با توجه به نتایج جدول فوق چون سطح معنی داری کوچکتر از ۰.۵ است و نتیجه آن این است که فرض  $H_0$  تایید نشده و فرض  $H_1$  که همان فرضیه پژوهش بوده و مبنی بر وجود ارتباط بین میان اخلاق کار و رفتار شهروندان می‌باشد، پذیرفته می‌شود. همان‌گونه که مشاهده می‌شود در سطح ۹۹ درصد رابطه معناداری بین اخلاق کار و رفتار شهروندان وجود دارد و ضریب همبستگی آن برابر با ۰.۹۶۶ می‌باشد و می‌توان گفت کاهش یا افزایش هر کدام از دو متغیر باعث کاهش یا افزایش در دیگر متغیر می‌شود.

#### فرضیه دوم: وضعیت اخلاق کار کار کنان در سطح مطلوب قرار دارد.

- فرض  $H_0$ :** وضعیت اخلاق کار کار کنان در سطح مطلوب قرار دارد.  
**فرض  $H_1$ :** وضعیت اخلاق کار کار کنان در سطح مطلوب قرار ندارد.

جدول ۲: آزمون  $t$ 

Test Value = 3						
Upper	Lower	Sig.	میانگین مربیات	df	t	متغیر
۷۴. <sup>۰</sup>	۴۲. <sup>۰</sup>	۰۰۰. <sup>۰</sup>	۵۸۱. <sup>۰</sup>	۱۳۴	.۸۸۷	وضعیت اخلاقی کار

چانچه در جدول (۲) ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری آزمون  $t$  تک گروهی  $0.000$  بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری  $0.05$  کوچکتر است و نیز با توجه به مقدار عددی بدست آمده از آزمون  $t$  که  $0.88$  می‌باشد و این مقدار از  $1/96$  مقدار بحرانی  $t$  در سطح اطمینان  $0.95$  و درجه آزادی بزرگتر می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فرض  $H_1$  تایید و فرض  $H_0$  رد می‌گردد. به عبارتی وضعیت اخلاقی کار کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

می‌توان نتیجه گرفت که فرض  $H_1$  تایید و فرض  $H_0$  رد می‌گردد. به عبارتی وضعیت هوش سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

**فرضیه ششم:** وضعیت رفтар شهریوندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

فرض  $H_0$ : وضعیت رفтар شهریوندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

فرض  $H_1$ : وضعیت رفтар شهریوندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار ندارد.

جدول ۳: آزمون  $t$ 

Test Value = 3						
Upper	Lower	Sig.	میانگین مربیات	df	t	متغیر
۸۳. <sup>۰</sup>	۵۳. <sup>۰</sup>	۰۰۰. <sup>۰</sup>	۶۸۳. <sup>۰</sup>	۱۳۴	.۸۹۹	وضعیت رفثار شهریوندی

چانچه در جدول (۳) ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری آزمون  $t$  تک گروهی  $0.000$  بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری  $0.05$  کوچکتر است و نیز با توجه به مقدار عددی بدست آمده از آزمون  $t$  که  $0.89$  می‌باشد و این مقدار از  $1/96$  مقدار بحرانی  $t$  در سطح اطمینان  $0.95$  و درجه آزادی بزرگتر می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فرض  $H_1$  تایید و فرض  $H_0$  رد می‌گردد. به عبارتی وضعیت رفثار شهریوندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

**محدودیت‌های تحقیق**

محدودیت‌هایی که در اجرای این پژوهش، محقق با آنها روپرتو بوده است، به دو بخش ذیل تقسیم می‌گردد:

- محدودیت‌های ذاتی پژوهش
- محدودیت‌های مختص به پژوهش

### محدودیت‌های ذاتی تحقیق

#### الف) محدودیت مکانی

پژوهش حاضر فقط در شهر قزوین انجام گردیده است و نتایج به دست آمده ممکن است جهت بکارگیری در دیگر شهرها نیاز به بازنگری داشته باشد.

#### ب) محدودیت مختص تحقیق

۱- سؤالات مطرح شده توسط محقق که برگرفته از مطالعات پیشین و خودساخته بوده و ممکن است که در ساختارش انحراف داشته باشد و همچنین احتمال دارد که داده‌ها نظر شخصی محقق را به جای مفهوم اصلی سؤالات متصرکر کرده باشد.

۲- مقایسه مطالعات میان شهرها مختلف در صورت امکان دارای اهمیت زیادی می‌شد و می‌توانست نمیانگر تفاوت‌ها و شباهت‌هایی باشد که جنبه‌های مهم برای رقابت بین شهرها را ممکن سازد. متأسفانه به دلیل کمبود وقت و امکانات انجام آن میسر نبود.

### پیشنهادات

**فرضیه اول:** با توجه به مورد تأیید بودن فرضیه دوم پژوهش که بیان می‌دارد که بین اخلاق کار و رفتار شهر وندان رابطه معناداری وجود دارد پیشنهاد ارائه شده در این بخش این است که مدیران بایستی برنامه‌ها و استراتژی‌هایی جهت تحکیم و تداوم این خصلت بسیار شایسته در کارکنان مدنظر قرار دهند. از آنجایی که از دید کارکنان همکاری و مشارکت در کار از ارزش بالایی برخوردار است و یکی از مهم‌ترین دلایل جهت حفظ و ارتقاء اخلاق در محیط کار محسوب می‌شود، بنابراین مدیران می‌توانند با استفاده از برنامه‌هایی همچون تقویض اختیار، ایجاد گروههای کاری، تغییر ساختار بر طبق مشارکت بیشتر کارکنان لوازم حفظ و استحکام اخلاق کار در این سطح را فراهم آورند. با به وجود آوردن ساختار اد هوکراسی و ایجاد برنامه‌های افزایش و تقویت انگیزه در کارکنان می‌توان هم هوش سازمانی را ارتقاء داد و هم اخلاق کار و رفتار شهر وندی سازمانی را در سازمان تحکیم نمود.

**فرضیه دوم:** با توجه به مورد تأیید بودن فرضیه چهارم پژوهش که بیان می‌دارد وضعیت اخلاق کار کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد. پیشنهاد ارائه شده در این بخش این است که ایجاد محیط مناسب کاری یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین دلایل بوجود آوردن آرامش و اطمینان کارکنان در سازمان هاست که به سبب آن باعث تقویت اخلاق، هوش و انجام فعالیت‌های داوطلبانه از سوی کارکنان و در نتیجه موجبات افزایش عملکرد فراهم می‌گردد. از آنجا که تحقق همگی اهداف سازمان اعم از بقا، رشد، پیشرفت و ...

تنها از دستان توانمند نیروی انسانی آن برخی آید، تمرکز سازمان بر این مستله همانند یک سرمايه‌گذاری کم‌هزینه و پریازده محسوب می‌گردد زیرا از طریق مجموعه‌ای از اقدامات فرهنگی و رفتاری تمام نیرو و امکانات انسانی و غیرانسانی سازمان را در جهت اهداف سازمان به تکاپو وامی‌دارد و ماحصل این جنب و جوش تواماً متوجه کارکنان و سازمان خواهد بود.

**فرضیه سوم:** با توجه به مورد تأیید بودن فرضیه ششم پژوهش که بیان می‌دارد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد. پیشنهاد ارائه شده در این بخش این است که با توجه به نقش خطیر دانشگاه به عنوان مرrog فرهنگ و تربیت کننده نیروهای متخصص برای بازار کار، مسئولین محترم دانشگاه شیراز و بطور کلی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی می‌توانند به محیط بیمه به منزله یک سازمان بنگرند که اسایید و کارکنان در آن نقش مدیران و مریبان را ایفا نموده و دانشجویان نیز کارکنان این مؤسسه محسوب گردند و بنابراین با ایجاد شرایط محیط کاری و تحصیلی مستعد، تحسین پایه‌ها و مبانی رفتار سازمانی را بنا نموده و تواماً با افزایش توانمندی مدیران و کارکنان، متخصصانی توانمند و پایبند به اصول رفتار سازمانی همچون رفتار شهروندی سازمانی را تربیت نمایند زیرا جامعه امروزی نیازمند متخصصانی توانمند و مستعد از لحاظ علمی و رفتاری می‌باشد.

#### پیشنهادات آتی:

علی‌رغم افزایش تمایل به شناخت عوامل برانگیزاننده ناشی از رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان، تحقیقات اندکی به منظور بررسی دقیق و کامل این موضوع و همچنین شناخت کاربرد و آثار مهم آن انجام شده است.

بررسی این موضوع در مکان‌ها و سازمان‌های دیگر صورت یابد وعلاوه بر این با توجه به تفاوت‌های فرهنگی در جوامع مختلف آیا تا چه اندازه نتایج بدست آمده قابلیت تعیین دارد؟

### فهرست منابع و مأخذ

- الوانی، مهدی؛ دیوانداری، علی؛ مجتبوی‌دلوئی، آذرمیدخت و مجتبی کیانی (۱۳۸۸)"مطالعه اخلاق سازمانی کارکنان بانک ملت با استفاده از الگوی دایره اخلاق"، کنفرانس پنجم منابع انسانی، ۴۰۵-۴۲۶.
- باقی، مجتبی و علیرضا شیروانی (۱۳۹۱)"تحلیلی بر نقش ابعاد هوش سازمانی در افزایش سطح عملکرد کارکنان در شرکت توزیع برق استان اصفهان"، کنفرانس منطقه‌ای سیرد، ۱-۵.
- تولایی، روح الله (۱۳۸۸)"عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان"، ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۵، ۱۴-۱۸.
- سلیمانی، نادر؛ عباس‌زاده، ناصر و بهروز نیازآذری (۱۳۹۱)"رابطه اخلاق کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان در سازمان آموزش فی و حرفه‌ای شهر تهران"، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۱، ۳۱-۳۸.
- طاهری‌دمنه، محسن؛ زنجیرچی، محمود و مجید نجاتیان قاسمیه (۱۳۹۰)"نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهر و ندی سازمانی"، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، شماره ۲، ۳۰-۳۹.
- قربانی‌زاده، وجه‌الله؛ مریم کریمان (۱۳۸۹)"عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر اخلاق کاری کارکنان"، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، شماره ۴، ۴۷-۶۵.
- گنجی، حمزه (۱۳۸۲)"روانشناسی عمومی"، تهران، نشر ساوالان.

- Albrechet, Karl (2003), "Organizational Intelligence survey", Australian Institute of Management, available at: ([www.KarlAlbrecht.com](http://www.KarlAlbrecht.com))
- Albrechet, Karl (2003),"Organizational Intelligence & knowledge management: thinking outside the silos", 1-17, available at: ([www.KarlAlbrecht.com](http://www.KarlAlbrecht.com)).
- Bakhshian A. ; Hamidi F. , Ezati M. (2011), "Relationship between Organizational Intelligence and Entrepreneurship among University Educational Managers", the Journal of Mathematics and Computer Science, V. 3, No. 4, 413 – 421.
- Batemun, T. S. & Organ, D. W. (1983), "Job Satisfaction and the Good Soldier; the Relationship between Affect and Employee Citizenship", Academy of Management Journal, V. 26, 587-595.
- Bukhari, Zirgham ullah and Ali, Umair (2009), "Relationship between Organizational Citizenship Behavior & Counterproductive Work Behavior in The Geographical Context of Pakistan", International Journal of Business and Management, V. 4, N. 1, 85-92.
- Cooper AK, Ittmann HW, Stylianides T & Schmitz PMU (2009), "Ethical Issues in Tracking Cellular Telephones at an Event", Omega 37, 1063-1072.

- 
- \_\_\_ Ghahremani, Jafar and Nader GholiGhouchian (2012), "Investigating Effective Factors on the Teacher's Work Ethics of Three Educational Levels to Represent a Model", American Journal of Scientific Research, N. 54, 101-110.
- \_\_\_ Halal. William E (2006), "Organizational Intelligence: What is it and How can manager Use it?" available at: www. strategy-bussiness. com
- \_\_\_ Petty, Gregory C. & Hill, Roger B. (1995), "A New Look at Selected Employability Skills: A Factor Analysis of the Occupational Work Ethic", Journal of Vocational Education Research, V. 20, N. 4, 59-73.
- \_\_\_ Petty, Gregory C. (1995), "Occupational Work Ethic Inventory", available at: <http://workethic.coe.uga.edu/cgi-bin/new>
- \_\_\_ Podsakoff, P. M. , MacKenzie, S. B. , Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2000), "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", Journal of Management. V. 26, N. 51, 513-563.
- \_\_\_ Uygur, A. and Ulusoy G. (2013), "Manager and Employee Perceptions on Organizational Intelligence's Effects on Performance in Enterprises. An Application", International Journal of Humanities and Social Science, V. 3, N. 2, 108-124.
- \_\_\_ Vimba, C M (2011), "the Role of Leadership Work Ethic for Improved Organizational Performance", Thesis for the Doctor of Philosophy, University of Johannesburg.