

بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی و اخلاق کار اسلامی بر عملکرد شغلی با تکیه بر نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی (مطالعه موردی: اداره کل ثبت و اسناد و املاک شهر مشهد)

زهرا امین افشار

دانشجوی دکتری آینده پژوهی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین، ایران، (نویسنده مسئول)

zahraaminafshar@yahoo.com

سید مجید الهی

استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران

محسن هوشنگی

دانشجوی دکتری مدیریت تولید و عملیات، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: ترکیب فرهنگ سازمانی با اخلاق کار اسلامی، مدیران را با این مساله مواجه می‌نماید که آیا این دو عنصر می‌توانند عملکرد شغلی بهتری برای کارکنان به ارمغان آورند و یا نیاز به متغیرهای دیگر می‌باشد. هدف این تحقیق بررسی تاثیر اخلاق اسلامی کار و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره ثبت و اسناد شهر مشهد می‌باشد. بر این اساس از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی به عنوان میانجی استفاده شده است.

روش پژوهش: این تحقیق به روش آزمون فرض و بر اساس پرسشنامه انجام شده و شامل ۹ فرضیه اصلی می‌باشد که داده‌ها از نمونه ۱۱۳ تایی از کارکنان، بر اساس مدل معادلات ساختاری و با تکنیک حداقل مربعات جزئی و با نرم‌افزار Smart PLS جمع‌آوری و مورد آزمون و تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات توصیفی - همبستگی است.

یافته‌ها: یافته‌ها و خروجی‌های نرم‌افزار نشان داد که از ۹ فرضیه اصلی ۸ فرضیه تایید و فقط یک فرضیه رد شده است. بدین معنا که اخلاق اسلامی تاثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نداشته است ($\beta = 0/103$ و $t = 1/100$)، در بین متغیرهای موجود و تاثیرپذیر از اخلاق کار اسلامی، متغیر عملکرد شغلی کارکنان بیشترین تاثیر را از آن دریافت کرده است. نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی نیز در رابطه بین اخلاق کار اسلامی و عملکرد شغلی کارکنان تایید نشد. تاثیر سایر متغیرهای میانجی تحقیق نیز مورد تایید قرار گرفت.

نتیجه‌گیری: بر این اساس می‌توان به این نتیجه رسید که رعایت معیارهای اخلاق اسلامی در فرهنگ سازمانی که از این ارزشها و معیارها حمایت می‌کند می‌تواند به نفع سازمان‌های ایرانی باشد.

واژگان کلیدی: اخلاق کار اسلامی، فرهنگ سازمانی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی.

مقدمه

در طول دهه گذشته تاثیر عواملی هم چون جهانی شدن، فناوری های اطلاعاتی، رقابت کسب و کارهای جهانی و منابع طبیعی محدود موجب شده عواملی هم چون اخلاق، کیفیت زندگی کاری، و رضایت شغلی (رجبانی و همکاران، ۱۳۹۳: ۸۱) فرهنگ سازمانی (حسنی و همکاران، ۱۳۹۱: ۶) تعهد سازمانی (رجبی پورمیبیدی و فیروزآبادی، ۱۳۹۱: ۶۲) از جمله مهم ترین عواملی بشمار آیند. افزایش پیچیدگی دنیای کسب و کار رقابتی و هم چنین فرایندهای طاقت فرسای اجرای قوانین اجتماعی منجر به در نظر گرفتن اخلاق به عنوان یکی از مهم ترین عوامل استراتژیک در بقای سازمان ها در مقابل رویدادهای ناخواسته شده است (بیوجامپ و بووی^۱، ۲۰۰۴: ۲۴). امروزه مدیریت اخلاق یکی از زمینه های عملی مدیریت به شمار می رود (سلطانی، ۱۳۸۲: ۱۳).

اخلاق کاری بر پایه اعتماد آفرینی است و ضعف در سامانه اخلاقیات یعنی کاهش ارتباطات و افزایش خسارات سازمانی؛ این مسئله منجر می شود به این که مدیریت و سازمان به سمت کنترل گذشته نگر سمت و سو یابد و به این ترتیب، انرژی سازمان به منفی تبدیل شود (سرمدی و شالباف، ۱۳۸۶: ۴۳)، فلاین^۲ نیز این طور گزارش کرده که اخلاق کار در استخدام در میان کارکنان پیش از دهه ۱۹۹۰ مقدمتر از مهارت ها فرض شده است. رویکرد دنیای امروز را می توان بازگشت به عقلانیت و اخلاق دانست (اردلان و همکاران، ۱۳۹۳: ۵۴). اخلاق از مهم ترین مباحث دینی است و یکی از اهداف انبیای الهی را تشکیل می دهد (موغلی^۳ و همکاران، ۱۳۹۲: ۳۸) تردیدی نیست که لازمه وجود یک فضای اخلاقی مناسب در سازمان اسلامی، داشتن اخلاق کار اسلامی است (علی و اوپهان^۴، ۲۰۰۸: ۳۸۴). در این تحقیق هدف بررسی تاثیر اخلاق اسلامی کار و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان

می باشد. ادامه مقاله بدین صورت تنظیم شده است که ابتدا در مورد اخلاق کار اسلامی، فرهنگ سازمانی، و متغیرهای دیگر تحقیق توضیح مختصری ارائه و سپس مدل مورد استفاده در این پژوهش و فرضیه ها تشریح شده است. در بخش بعدی به روش شناسی پژوهش پرداخته شده است. در ادامه تحلیل های آماری لازم انجام شده و نتایج بیان گردیده و در نهایت به بحث و نتیجه گیری پرداخته شده است.

ادبیات تحقیق

اخلاق کار اسلامی^۵

مطالعات اخلاق در دنیای مدیریت و سازمان ذیل عناوین مختلفی چون اخلاق مدیریت، اخلاق سازمانی و اخلاق کار انجام گرفته است و مطالعه مرزهای این دانش ها برای تفکیک گزاره های مطرح شده در هر یک از آنها ضروری است (حسین زاده و عابدی، ۱۳۸۶: ۱۲). اخلاق کار، مجموعه ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه ها را تعیین می کند (قراملکی، ۱۳۸۲: ۳۸). در حقیقت، اخلاق کاری، یک فرایند تفکر عقلانی است که هدف آن محقق کردن این امر است که در سازمان چه ارزش هایی را چه موقع باید حفظ و اشاعه نمود. مجموعه ای از کنش ها و واکنش های اخلاقی پذیرفته شده که از سوی سازمان ها و مجامع حرفه ای مقرر می شود تا مطلوب ترین روابط اجتماعی ممکن را برای اعضای خود در اجرای وظایف حرفه ای فراهم آورد، اخلاق کار گویند (آزاد، ۱۳۷۳: ۹۸). اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزش ها و بایدها و نبایدها تعریف می شود که براساس آن نیک و بد های سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می شود. به طور کلی انسان ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آنها را شکل می دهد. ممکن است همین افراد

کریم نیز اغلب مسائلی را در رابطه خوب با مشتری به روشنی بیان کرده است و وجود این ارتباط را برای توزیع مسئولانه و عادلانه رفاه اقتصادی در جامعه ضروری می‌داند. در حقیقت، قرآن به طور کلی با بیکاری و اتلاف وقت توسط هر شخصی یا هر کسی مخالف است که خود را درگیر فعالیت‌های ناکارآمد کند (عبدالشکور و همکاران، ۲۰۱، ۱۳۶). اخلاق کار اسلامی را می‌توان به منزله انتظارات اسلام در رابطه با رفتار فرد در محل کار تعریف کرد که شامل تلاش فرد، تعهد، همکاری، مسئولیت‌پذیری، روابط اجتماعی و خلاقیت است (حیاتی و کانیاگو^۹، ۲۰۱۲: ۳۰۸).

فرهنگ سازمانی^۹

فرهنگ سازمانی عاملی است که یک سازمان را از سازمان دیگر تفکیک می‌کند و به عنوان مهم‌ترین عامل محرک در پشت همه تحرکات سازمانی به حساب می‌آید (ونگ^{۱۰} و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۰۶). فرهنگ سازمانی شامل اعمال، نمادها، ارزش‌ها و مفروضاتی است که اعضای سازمان با توجه به رفتار مناسب سهیم می‌شوند (شین^{۱۱}، ۱۹۹۹: ۳۲)، و متشکل از اهدافی است که سازمان به دنبال تحقق آن است و شیوه‌های رفتاری سازمان که به آن عمل می‌کنند (صفرزاده و دارایی، ۱۳۹۰: ۸۴). فرهنگ سازمانی زمینه‌ای برای تعامل اجتماعی و هنجارهایی در مورد آنچه درست و غلط است، ایجاد می‌کند (اجمل و کاسکین^{۱۲}، ۲۰۰۸: ۴۱۱). شرکت‌ها تحت تأثیر فرهنگ‌های متفاوت از کشورها و مناطق جغرافیایی متفاوت قرار دارند، بنابراین فرهنگ یک سیستم ارزشی توسعه یافته است که در طول زمان بوسیله گرایش‌ها و نگرش‌های مردم و رفتارهای انسانی، که معمولاً برگرفته از ارزش‌ها و طرح مفاهیم مشترک در داخل گروه‌هاست نشأت می‌گیرد. تجزیه و تحلیل فرهنگ سازمانی بینشی از معانی نمادین و شیوه‌های مختلف اعمال روزانه در

وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثر بخشی سازمان تأثیر بگذارد. رفتارهای متفاوت اخلاقی افراد به عنوان کارمندان سازمان در یک طیف خطی که یک سر آن سلامت اداری و سر دیگر طیف فساد اداری می‌باشد، قابل تحلیل می‌باشد و میزان سلامت اداری در میزان موفقیت سازمان در انجام ماموریت‌ها، اجرای راهبردها و برنامه‌ها و در نهایت دستیابی به اهداف سازمانی نقش بسزایی را ایفا می‌کند. اولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان می‌باشد (یوسف^{۱۳}، ۲۰۰۰).

تردید نیست که لازمه وجود یک فضای اخلاقی مناسب در سازمان اسلامی، داشتن اخلاق کار اسلامی است (علی و اوپهان، ۲۰۰۸: ۳۵۴). آموزش خلق و خوی شایسته، که موجبات سعادت دنیوی و اخروی انسان‌ها را فراهم سازد، یکی از آموزه‌های اساسی ادیان الهی است؛ امیرمؤمنان در آموزش‌های اخلاق اداری، کارگزاران و کارکنان دستگاه اداری را در این جهت آموزش می‌داد و در نامه‌ای به اشعث بن قیس، استاندار "آذربایجان" چنین فرموده است: همانا کاری که به عهده توست، طعمه‌ای برای نیست، بلکه امانتی است بر گردنت و آن که تو را بدان کار گمارده، نگهداری امانت را به عهده‌ات گذارده و تو پاسخگوی آنی نسبت به این که فردا دست توست. این حق برای تو نیست که در میان مردمان به استبداد و خودرأیی عمل نمایی و به کاری دشوار جز با دستاویز محکم درآیی (نهج البلاغه، نامه ۵: ۴۲۵). هنگام مطالعه اخلاق اسلامی چند معیار مرتبط را باید مد نظر قرار داد: عدالت و برابری، اعتماد و درست‌کاری و نوع پرستی و سخاوتمندی (بیکان^{۱۴} و همکاران، ۲۰۰۵: ۶۲۱). قرآن

رفتار شهروندی سازمانی^{۱۹}

رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد (اورگان^{۲۰} ۱۹۸۸، ۶: هوآنگ^{۲۱} و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۰۵). عناصر کلیدی تعریف عبارتند از:

✓ گونه‌ای از رفتارها که از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می‌شود، فراتر می‌رود.

✓ یک گونه از رفتارهای غیر مشخص.

✓ رفتارهایی که به طور مشخص پاداش داده نمی‌شود و بوسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی‌شوند.

✓ رفتارهای که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت سازمان مهم هستند (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴: ۸۱۲).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در مورد ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اجماع وجود ندارد (صنوبری، ۱۳۸۷: ۵۸). پودساکوف^{۲۲} و همکاران (۲۰۰۰) ضمن اذعان به این مطلب، سی بعد از رفتارهای شهروندی سازمانی را شناسایی و بیان کردند که توسط پژوهشگران مورد استفاده قرار گرفته بود. این ابعاد هم‌پوشانی معنایی زیادی دارد (کوئل-شاپیرو^{۲۳}، ۲۰۰۲: ۸۱). به طور کلی این رفتارها دو بعد دارد: بعد فردی و بعد تعلق سازمانی. اُرگان (۱۹۸۸، ۱۲۸) عوامل و ابعاد جزئی‌تر را تبیین کرده است:

الف) بعد فردی: این بعد دربردارنده عوامل زیر است:

نوع دوستی: رفتارهایی که فرد را برای یاری همکاران در جهت حل مشکلات کاری آنها بر می‌انگیزد مانند همدلی و دلسوزی، کمک به افرادی که

سازمان ارایه می‌دهد (دیاس جورداو^{۲۴} و همکاران، ۲۰۱۴: ۳۸۷)، که یک شرکت را از شرکتی دیگر متمایز می‌کند، منبع کسب مزیت رقابتی است (بارنی^{۲۵}، ۱۹۸۶: ۱۶۲)، نقش مهمی در کارایی و اثربخشی اهداف سازمانی دارد (دنسون و میشر^{۲۶}، ۱۹۹۵: ۵۰۲)، در موفقیت طرح‌های بهبود و گسترش اتخاذ شده توسط یک شرکت تأثیر دارد (دترت^{۲۷} و همکاران، ۲۰۰۰: ۳۴۵).

رضایت شغلی^{۱۷}

رضایت شغلی از طریق رفتارها و احساسات مثبت یا منفی کارکنان نسبت به محیط شغلی و سازمانی شکل می‌گیرد. این احساسات با منابع برون سازمانی و درون سازمانی ایجاد می‌شود که یکی از مهم‌ترین منابع درون سازمانی، عدالت سازمانی است (عبدالهی و رضاخانی، ۱۳۸۸: ۹۷). مقصود از رضایت شغلی نگرش کلی فرد درباره کارش است. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالاست نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد. کسی که از کار خود راضی نیست، نگرش منفی نسبت به شغل و کار دارد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۳: ۸). فیشر و هانا^{۲۸} رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند او از شغلش راضی است. در مقابل، اگر شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد او از کار خود مذمت می‌کند و درصدد تغییر آن بر می‌آید (میردریکوندی، ۱۳۷۹: ۳۷). پژوهشگران نشان داده‌اند که سطوح بالای ادراک عادلانه بودن به میزان بالای رضایت شغلی و رضایت از سرپرست منجر می‌شود. وقتی کارکنان احساس کنند برخوردی منصفانه با آنان نشده است عملکرد شغلی‌شان پایین می‌آید و تعهدشان نسبت به سازمان و رضایت شغلی آنان کم می‌شود

حجم کاری سنگینی دارند یا غایب بوده اند، تطبیق دادن افراد تازه وارد با محیط کار. نزاکت: رفتارهایی که از بروز مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری می‌کند؛ زیرا فرد به این موضوع می‌اندیشد که رفتارهای او چه تأثیری بر دیگران خواهد داشت؛ مانند احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرد (عسگری و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۲). وجدان کاری (وظیفه‌شناسی): این رفتارها پای‌بندی فراتر از حد انتظار و الزام را نسبت به وظایف سازمانی نشان می‌دهد؛ مانند حضور در محل کار بیشتر از نرْم، استفاده بهینه از زمان، پیروی از قوانین و مقررات سازمان حتی وقتی کسی نظاره‌گر نیست (صنوبری، ۱۳۸۷: ۶). جوانمردی: این بعد اغلب بر تحمل اوضاع نامناسب کاری و وضعیت‌هایی درد سرساز دلالت دارد. در واقع جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمل بدون شکایت موقعیتی است که کمترین وضعیت آرمانی مورد نظر آنها را دارد (بهاری‌فر و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۳).

ب) تعلق سازمانی: از دیدگاه آرگان این بعد شامل فضیلت مدنی (یا آداب اجتماعی) است. این بعد بیانگر مشارکت‌های مسئولانه کارمند، درگیر بودن و اهمیت دادن او به حیات سازمان است (پروف و بوزا^{۲۴}، ۲۰۱۱: ۱۶۳).

کشورهای توسعه یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روان‌شناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تاثیر دارند. هم‌چنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه‌ی ترکیبی است که برپایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل شناسایی هستند (قاسمی، ۱۳۹۲: ۱۹). یکی از متغیرهای اساسی در رفتار سازمانی عملکرد شغلی است، عملکرد شغلی نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می‌سنجد (کمبل^{۲۶}، ۱۹۹۹: ۲۲۳). توان و تمایل فرد عوامل اساسی در عملکرد و بهره‌وری فرد محسوب می‌شوند یعنی فرد تا چه اندازه‌ای توان (دانش، مهارت، تجربه و شایستگی) انجام کارها را دارد. و تا چه اندازه‌ای تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) به انجام کار دارد. هرچند عوامل محیطی و سازمانی هم‌چون حمایت مدیریت و تناسب شخص با شغل، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، روحیه همکاری و بازخورد در این زمینه دخالت دارند ولی توان و تمایل، عوامل اساسی در تعیین عملکرد شغلی‌اند (بابائیان و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۷).

چارچوب نظری پژوهش

از جمله این رفتارها عبارت است از: مشارکت سازنده در فرایندهای سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، اطلاع از تغییرات محیطی مؤثر بر سازمان، اطلاع از بهبودها و تغییرات سازمان، ارائه تصویر بهتر از سازمان (نوابخش و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۴).

عملکرد شغلی^{۲۵}

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است و یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از

خاص کارکنان نمود می‌یابد. در نهادینه‌سازی اخلاق در سازمان، اقدام به تدوین کدهای اخلاقی، آموزش اخلاق و استانداردهای اخلاقی در سازمان می‌شود (رجبانی و همکاران، ۱۳۹۳: ۳۹). کارکنانی که معیارهای اخلاق اسلامی را در محیط کاری خود رعایت می‌نمایند، در نتیجه می‌توان انتظار داشت که از لحاظ روانی در سطح بالایی از رضایت درونی برخوردار باشند، و این رضایت درونی جلوه خود را در رضایت شغلی نمایان سازد.

H1 اخلاق کار اسلامی بر رضایت شغلی کارکنان

تاثیر مثبت و معناداری دارد.

مدیریت عرصه‌ای است که با مسائل اخلاقی بسیاری همراه است (اسلامی و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۰). مطالعه برخی از پژوهش‌های داخلی و خارجی بیانگر این است که دامنه تاثیرات اعتقاد به یک نظام اخلاقی، تنها به مسائل معنوی و تعاملات اجتماعی منحصر نمی‌شود بلکه مسائل مادی و اقتصادی را نیز در برمی‌گیرد؛ همچنان که اخلاق کار، مهم‌ترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی شناخته شده است (طاهری‌دمنه‌زنجیرچی و نجاتیان‌قاسمی، ۱۳۹۰: ۱۷۶) همچنین ارزش‌های اخلاقی بر متغیرهای حیاتی سازمان اثرگذار است (باکر^{۳۷} و همکاران، ۲۰۰۶: ۲۱۳) و در مفهومی کلی‌تر، کارکنان دیندارتر، بیشتر به رفتارهای شهروندی مبادرت می‌کنند (صنوبر و عربلوی‌مقدم، ۱۳۹۱: ۳۹) از اینرو یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌های امروزی، تبدیلی شدن به سازمانی اخلاقی است (مقیم، ۱۳۸۷: ۴۱). ویژگی‌های فردی کارکنان یکی از عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی سازمانی است (بابکوک-رورسون و استریکلند^{۲۸}، ۲۰۱۰: ۴۲۵). خلیقات نیز که در شمار عوامل فردی مؤثر بر رفتار جای دارد، می‌تواند تاثیر زیادی بر بروز این رفتارها داشته باشد. به بیان دیگر از میان عوامل زمینه‌ای (فردی، مدیریتی و سازمانی)،

عوامل فردی که دربردارنده اخلاق فرد است، بیش از سایر عوامل، قدرت تبیین‌کنندگی رفتار شهروندی سازمانی را دارد (عسگری و همکاران، ۱۳۹۳: ۵۵). این رفتارها می‌تواند در نتیجه پای‌بندی به باورهای اخلاقی تبلور یابد؛ زیرا خوبی و بدی‌های اخلاقی به دلیل پیامدهای عینی و واقعی آنها به نیکی و بدی موصوف می‌شود (رشاد، ۱۳۸۲: ۱۰۲).

H2 اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی

سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

H3 اخلاق کار اسلامی بر عملکرد شغلی تاثیر

مثبت و معناداری دارد.

یکی از نتایج عمده وجود فرهنگ سازمانی قوی این است که جابجایی کارکنان را بشدت کاهش میدهد (رضائیان، ۱۳۹۰: ۱۱۳). فرهنگ سازمانی به طور قابل توجهی بر برونداد کارکنان مثل بهره‌وری، غیبت کاری و رضایت شغلی نیز تاثیر می‌گذارد. همچنین این توان را دارد که فعالیت‌های روزانه کارکنان را به منظور رسیدن به اهداف برنامه‌ریزی شده ادغام و یکپارچه کند و به سازمان‌ها کمک می‌کند تا بخوبی با محیط خارجی به منظور پاسخ سریع و مناسب، انطباق و سازگاری پیدا کنند (حسینی و همکاران، ۱۳۹۱: ۹۹). فرهنگ سازمانی در زمره مهم‌ترین عامل‌های وحدت بخش و انسجام‌آفرین در عرصه فعالیت‌های سازمانی به شمار می‌رود. بنابراین وجود فرهنگ سازمانی ضعیف، جو بسته و ناسالم به آشفتگی و فشار روانی منجر می‌شود که نشانه‌های آن احساس درماندگی، انزوا، ناامیدی، سرخوردگی و بدبینی نسبت به خود و دیگران است و آثار آن به صورت کاهش بهره‌وری و نارضایتی شغلی ظاهر می‌شود (مصطفوی راد و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶۴).

H4 فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر مثبت

و معناداری دارد.

(کراسوس^{۲۹}، ۲۰۰۶: ۲) عنوان می‌کند که تعهد

رفتارهای شهروندی سازمانی به این دلیل در سازمان‌ها مهم بوده که سازمان‌ها از طریق شرح شغل رسمی قادر نیستند طیف وسیعی از رفتارهای مورد نیاز تحقق اهداف را انتظار داشته باشند. کلیمنت و واندنبرگ^{۳۳} (۲۰۰۰) بیان می‌کنند که رفتارهای شهروندی سازمان را به منابع بیشتر مجهز می‌کند و نیاز به مکانیزم‌های رسمی پرخرج را کاهش می‌دهد (کلیمنت و واندنبرگ، ۲۰۰۰: ۳۰۴).

H7: رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد.

رضایت شغلی ماحصل تاثیر و تاجر زیادی نظیر نیازها، علائق، انگیزه‌ها و نگرش‌ها و شخصیت افراد از یک طرف و مختصات شغلی نظیر، اقلیم سازمانی، محیط کاری و مدیریت می‌باشد. رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد (هپاک^{۳۴}، ۱۹۳۵: ۳۸) رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی در ارتباط است. کسی که از شغلش رضایت دارد این شغل سازگاری عاطفی و لذت مطلوبی را برای او تامین می‌نماید و همچنین یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. انتظار می‌رود کسی که از شغلش راضی است بتواند عملکرد شغلی بهتر و رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را نیز از خود نشان دهند. بنابراین فرضیات زیر قابل ارائه خواهند بود.

H8: رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

H9: رضایت شغلی بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

بر این اساس مدل مفهومی پژوهش حاضر طبق شکل ۱ خواهد بود:

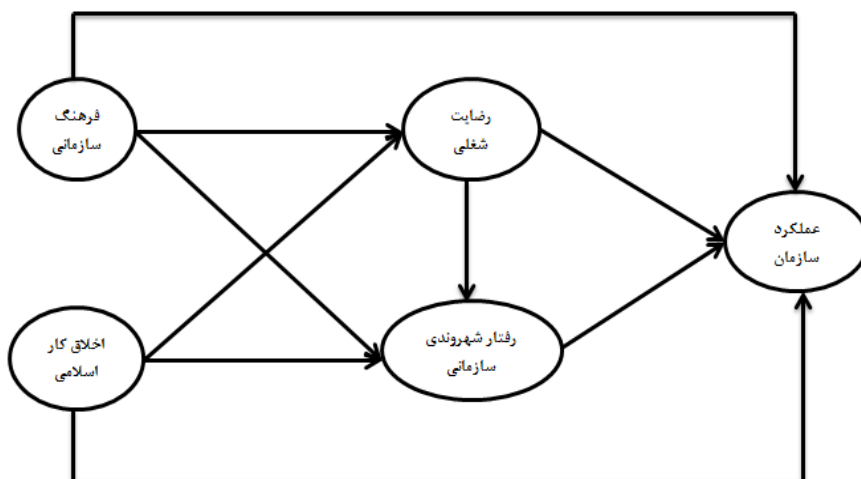
افراد نه تنها با کار آنها بلکه با ارزش‌ها و باورهای فرد نیز مرتبط است. این ارزش‌ها و باورها هر قدر قوی باشد، فرهنگ آن سازمان قوی است که در این فرهنگ، مدیریت برای هدایت رفتار کارکنان کمتر به قوانین و روش‌های رسمی نیاز دارد؛ زیرا وقتی کارکنان فرهنگ سازمان را بپذیرند، راهنمای رفتار ذاتی آنها می‌شود (رایبیز^{۳۰}، ۱۳۹۰: ۱۸۹). فرهنگ سازمانی، که محصول فرعی فرهنگ اجتماعی است به نوبه خود بر ارزش‌ها، اخلاق، نگرش‌ها، پیش فرض‌ها، و انتظارات فرد اثر می‌گذارد و در رفتار وی جلوه‌گر می‌شود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۸). یافته‌های تحقیق رستگار و همکاران (۱۳۹۳) نیز مشخص نمود که فرهنگ سازمانی در تقویت و ایجاد زمینه مساعد برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.

H5: فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

کسب اطلاعات دقیق و تحلیل درست آنها که نشأت گرفته از فرهنگ سازمان‌هاست می‌تواند سازمان را به موفقیت و کسب عملکرد متمایز آن نسبت به سایر سازمان‌ها کمک شایانی نماید (حسینی و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۸). اهمیت و تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد در مباحث زیادی مطرح شده و بعضا مورد تایید قرار گرفته است.

H6: فرهنگ سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد.

رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتاری کاملا داوطلبانه است که نظام پاداش‌دهی، قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش می‌دهد. محققان زیادی از جمله چن^{۳۱} و همکاران (۱۹۹۸) و کارامبایا (۱۹۸۹) به تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت سازمان‌ها از طریق موفقیت در عملکرد شغلی پی برده‌اند. (جورج^{۳۲}، ۱۹۹۶: ۲۱۸) معتقد است توجه به



شکل ۱ - مدل مفهومی پژوهش

منبع: (یوسف، ۲۰۰۰؛ ون-مون هور و همکاران، ۲۰۱۵؛ دیکانیک ۲۰۱۴؛ لائو و روپناراین ۲۰۱۴)

روش تحقیق

در این تحقیق از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. زیرا اولاً این روش به پیش فرض‌های هم‌چون توزیع نرمال معرف‌های مشاهده شده و حجم بالایی نمونه‌ها متکی نیست. ثانیاً از این روش برای مقاصد پیش‌بینی و اکتشاف روابط محتمل استفاده می‌شود (هوشنگی و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۲۵).

در این تحقیق از نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. در ضمن جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران و کارکنان اداره کل ثبت و اسناد شهر مشهد است که این جامعه تقریباً شامل ۱۴۰ نفر می‌باشد. با در نظر گرفتن حجم جامعه آماری و جدول مورگان حداقل حجم نمونه برابر با ۱۰۳ است. ولی با توجه به این که تعداد زیادی از افراد از پر نمودن پرسشنامه اجتناب می‌ورزند پرسشنامه در میان همه جامعه آماری توزیع گردید که در نهایت ۱۱۵ پرسشنامه جمع آوری شد اما ۲ پرسشنامه دارای داده‌های ناهمگون و غیر قابل اعتماد بودن که سبب گردید در نهایت ۱۱۳ پرسشنامه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق دارای دو بخش بوده که بخش اول شامل اطلاعات جمعیت شناختی بوده و بخش دوم شامل سوالات اصلی تحقیق است. بخش اصلی پرسشنامه از ۳۴ سوال با طیف بسته ۵ گانه لیکرت تشکیل شده است. لازم به ذکر است که پرسشنامه این تحقیق از ترکیب چندین پرسشنامه استاندارد (شامل پرسشنامه اخلاق کار اسلامی یوسف (۲۰۰۰)، رضایت شغلی ون-مون هور و همکاران (۲۰۱۵)، رفتار شهروندی سازمانی دیکانیک^{۳۵} (۲۰۱۴)، عملکرد شغلی لائو و روپناراین^{۳۶} (۲۰۱۴) تشکیل شده است. این پرسشنامه شامل ۱۲ سوال برای اخلاق کار اسلامی، ۷ سوال برای فرهنگ سازمانی، ۴ سوال برای رضایت شغلی؛ ۵ سوال برای رفتار شهروندی سازمانی و در نهایت ۶ سوال برای عملکرد شغلی است. با اینکه این پرسشنامه استاندارد بوده با این حال روایی و پایایی با استفاده از آزمون‌های مختلف برای سازه‌ها و معرف‌ها به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است که در بخش یافته‌ها به طور کامل توضیح داده شده‌اند.

یافته‌ها

مقدار بار عاملی معرفی کمتر از ۰/۶ باشد اما مقدار متوسط واریانس استخراج شده آن بالاتر از ۰/۵ باشد می‌توان آن معرف را طبق قاعده بایدو^{۳۸} حفظ نمود (کیانی‌ماوی و امین افشار، ۲۰۱۷، ۸). مقادیر اکثریت بارهای عاملی معرف‌ها بیشتر از ۰/۶ است فقط یکی از معرف‌ها (OCB 5) دارای بار عاملی کم است که باتوجه به متوسط واریانس استخراج شده برابر با ۰/۶۱۴۷ برای سازه آن می‌توان این معرف را حفظ نمود.

چن^{۳۹} برای بررسی روایی سازه‌ها توصیه می‌کند، جذر متوسط واریانس استخراج شده سازه‌ها باید بیشتر از همبستگی آن با سایر سازه‌ها باشد. این امر نشانگر آن است که همبستگی سازه با نشانگرهای خود بیشتر از همبستگی‌اش با سایر سازه‌ها است (چن ۱۹۹۸، ۲۴۱؛ هوشنگی و همکاران، ۲۰۱۷). در جدول (۳) نتایج روایی سازه‌ها ارائه شده است.

دسته دوم یافته‌های این تحقیق به آزمون الگوی ساختاری و فرضیه‌های پژوهش اختصاص دارد که برای این منظور از ضریب مسیر و آماره T استفاده شده است. مقدار ضرایب مسیر بین سازه‌های اصلی و آماره T را در شکل (۲) و (۳) مشاهده می‌نمایید. برای محاسبه مقدار آماره T از الگوریتم بوت استارپ با ۵۰۰ زیر نمونه استفاده شده است. مقدار ضرایب مسیر و آماره T به همراه نتیجه فرضیه‌های اصلی و شاخص‌ها در جدول‌های شماره (۴) و ۵ ارائه شده است.

یافته‌های این تحقیق در دو دسته کلی تقسیم شده است. دسته اول یافته‌ها به روایی و پایایی سازه‌ها و معرف‌ها اختصاص دارد که برای این منظور از آزمون الگوی اندازه‌گیری شامل بررسی اعتبار (همسانی درونی) و روایی (روایی واگرا) استفاده شده است. برای بررسی اعتبار سازه‌ها از سه ملاک پیشنهاد شده توسط فرنل و لاکر که شامل: (۱) اعتبار ترکیبی (۲) متوسط واریانس استخراج شده و (۳) اعتبار هر یک از گویه‌ها استفاده شده است (فورنل و لاکر^{۳۷} ۱۹۸۱، ۱۱۲). برای بررسی اعتبار ترکیبی هر یک از سازه‌ها از ضریب دیلون- گلدشتاین (pc) و آلفای کرونباخ استفاده شده است. جدول (۱) مقادیر اعتبار ترکیبی، آلفای کرونباخ و متوسط واریانس استخراج شده (AVE) برای هر سازه را نشان می‌دهد. ضریب دیلون- گلدشتاین (ضریب ترکیبی) و آلفای کرونباخ برای همه سازه‌ها به ترتیب بالاتر از ۰/۸۸۶۴ و ۰/۸۳۵۴ است که از حداقل مقدار ۰/۷ لازم بیشتر است. همچنین مقادیر متوسط واریانس استخراج شده هم بین ۰/۵۷۴۶ و ۰/۶۹۷۴ است که از حداقل مقدار ۰/۵ لازم بیشتر است که به معنای آن است که سازه‌ها حداقل ۵۰ درصد از واریانس‌های نشانگرهای خود را تبیین کرده‌اند. بار عاملی گویه‌ها نیز در جدول شماره (۲) نشان داده شده است. در روش حداقل مربعات جزئی برای پایایی معرف‌ها، بار عاملی برای هر معرف باید بیشتر از ۰/۶ باشد (فضلی و امین‌افشار ۲۰۱۴، ۶۸). البته اگر

جدول ۱ - نتایج بررسی اعتبار متغیرها

متغیر	متوسط واریانس استخراج شده	ضریب ترکیبی	آلفای کرونباخ
اخلاق کار اسلامی	۰/۵۹۹۰	۰/۹۴۷۰	۰/۹۳۹۰
عملکرد شغلی	۰/۶۳۶۱	۰/۹۱۲۷	۰/۸۸۴۵
رضایت شغلی	۰/۶۹۷۴	۰/۹۰۲۱	۰/۸۵۵۶
فرهنگ سازمانی	۰/۵۷۴۶	۰/۹۰۳۳	۰/۸۷۶۳
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۱۴۷	۰/۸۸۶۴	۰/۸۳۵۴

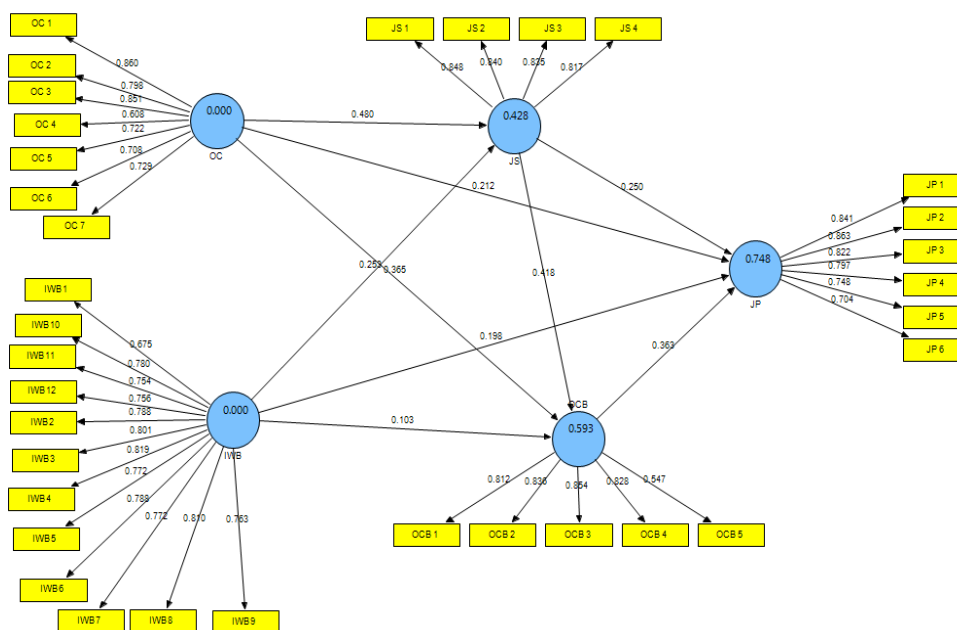
جدول ۲ - نتایج بررسی پایایی معرف ها

معرف	بار عاملی	معرف	بار عاملی	معرف	بار عاملی
IWB 1	۰/۶۷۵	IWB 2	۰/۷۸۸	IWB 3	۰/۸۰۱
IWB 4	۰/۸۱۹	IWB 5	۰/۷۷۲	IWB 6	۰/۷۸۸
IWB 7	۰/۷۷۲	IWB 8	۰/۸۱۰	IWB 9	۰/۷۶۳
IWB 10	۰/۷۸۰	IWB 11	۰/۷۵۴	IWB 12	۰/۷۵۶
OC 1	۰/۸۵۰	OC 2	۰/۷۹۸	OC 3	۰/۸۵۱
OC 4	۰/۶۰۸	OC 5	۰/۷۲۲	OC 6	۰/۷۰۸
OC 7	۰/۷۲۹	JS 1	۰/۸۴۸	JS 2	۰/۸۴۰
JS 3	۰/۸۳۵	JS 4	۰/۸۱۷	OCB 1	۰/۸۱۲
OCB 2	۰/۸۳۶	OCB 3	۰/۸۵۴	OCB 4	۰/۸۲۸
OCB 5	۰/۵۴۷	JP 1	۰/۸۴۱	JP 2	۰/۸۶۳
JP 3	۰/۸۲۲	JP 4	۰/۷۹۷	JP 5	۰/۷۴۸
JP 6	۰/۷۰۴				

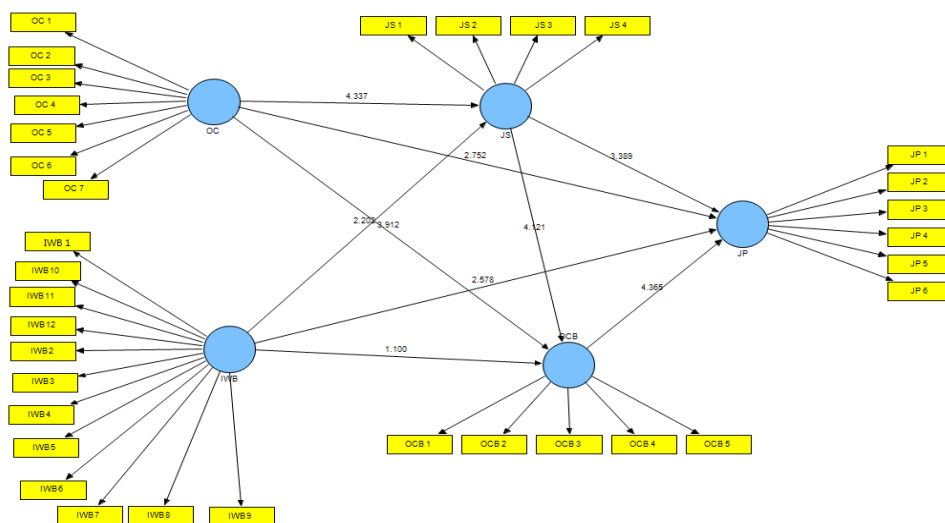
جدول ۳ - ماتریس همبستگی و جذر متوسط واریانس استخراج شده سازه ها

۱	۲	۳	۴	۵	
۰/۷۷۳۹					۱. اخلاق کار اسلامی
۰/۶۳۳	۰/۷۹۷۸				۲. عملکرد شغلی
۰/۵۱۷	۰/۵۳۷	۰/۸۳۵۱			۳. رضایت شغلی
۰/۵۵۱	۰/۶۲۳	۰/۶۱۸	۰/۷۵۸۰		۴. فرهنگ سازمانی
۰/۵۲۰	۰/۶۸۴	۰/۵۹۶	۰/۵۸۰	۰/۷۸۴۰	۵. رفتار شهروندی سازمانی

منبع: محاسبات محققین



شکل ۲ - مقدار ضرایب مسیر و ضرایب تعیین بین سازه‌های تحقیق



شکل ۳ - مقدار آماره T بین سازه های تحقیق

جدول ۴ - ضرایب مسیر، آماره T و نتیجه فرضیه

نتیجه آزمون فرضیه	آماره T	ضریب مسیر	فرضیه های تحقیق
تایید	۲/۲۰۳	۰/۲۵۳	اخلاق کار اسلامی ← رضایت شغلی
رد	۱/۱۰۰	۰/۱۰۳	اخلاق کار اسلامی ← رفتار شهروندی سازمانی
تایید	۲/۵۷۸	۰/۱۹۸	اخلاق کار اسلامی ← عملکرد شغلی
تایید	۴/۳۳۷	۰/۴۸۰	فرهنگ سازمانی ← رضایت شغلی
تایید	۳/۹۱۲	۰/۳۶۵	فرهنگ سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی
تایید	۲/۷۵۲	۰/۲۱۲	فرهنگ سازمانی ← عملکرد شغلی
تایید	۴/۱۲۱	۰/۴۱۸	رضایت شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی
تایید	۴/۳۶۵	۰/۳۶۳	رفتار شهروندی سازمانی ← عملکرد شغلی
تایید	۳/۳۸۹	۰/۲۶	رضایت شغلی ← عملکرد شغلی

منبع: محاسبات محققین

جدول ۵ - ضرایب مسیر، آماره T و نتیجه فرضیه های میانجی

نتیجه آزمون فرضیه	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر میانجی	متغیر مستقل
تایید	۰/۰۶۶	عملکرد شغلی	رضایت شغلی	اخلاق کار اسلامی
رد	-	عملکرد شغلی	رفتار شهروندی سازمانی	اخلاق کار اسلامی
تایید	۰/۱۲۵	عملکرد شغلی	رضایت شغلی	فرهنگ سازمانی
تایید	۰/۱۳۲	عملکرد شغلی	رفتار شهروندی سازمانی	فرهنگ سازمانی

منبع: محاسبات محققین

در بیشتر جوانب زندگی خود از آن پیروی می نمایند، موضوعی است که توجه مدیران را به خود در جهت بهبود فرایندهای عملکردی سازمان و افراد جلب نموده

نتیجه گیری و پیشنهادات
 اخلاق کار اسلامی در کشور ما که اساس آن بر پایه اسلام و باورهای آن بنا شده است، و مردم همواره

است. ترکیب فرهنگی سازمانی و اخلاق کار اسلامی به عنوان یک عنصر فعال می‌تواند بر رفتارهای اسلامی و عمل بر اساس آن کمک نماید. به همین دلیل در این تحقیق سعی شد تا تاثیر اخلاق کار اسلامی و فرهنگ سازمان بر عملکرد شغلی کارکنان اداره ثبت و اسناد شهر مشهد که به سبب ماهیت آن با مشتریان و مراجعه کنندگان قابل توجهی مواجه است و اخلاق اسلامی در رعایت فرایندهای کاری به وضوح می‌تواند خود را نشان دهد، مورد ارزیابی قرار بگیرد. در این بین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی نیز به عنوان میانجی در نظر گرفته شدند.

نتایج نشان می‌دهند، اخلاق کار اسلامی بر عملکرد شغلی و رضایت شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. به این معنا که رعایت اخلاق و موازین اسلامی توسط کارکنان در محیط کاری می‌تواند منجر به عملکرد بهینه و رضایت شغلی آنان گردد. در محیطی که اخلاق بر اساس موازین اسلامی و برپایه احترام به وجود انسانیت افراد، ادب در چارچوب شرعی اجرا می‌گردد، افراد احترام و اعتماد بیشتری دریافت می‌دارند و محیط برای رشد و ارتقاء و ابراز رضایت مساعد خواهد شد. در نتیجه انتظار می‌رود تا مدیران چارچوبی برای اجرای بهتر و داوطلبانه رفتارهای اخلاقی و اسلامی در محیط کار ایجاد نمایند تا از نتایج مثبت آن بهره‌مند گردند. اما فرضیه سوم این تحقیق تایید نشد، به عبارتی رعایت معیارهای اخلاق کار اسلامی در سازمان منجر به اجرای بهتر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نخواهد شد.

فرهنگ سازمانی مناسب و حمایتی در محیطهای کاری می‌تواند نتایج مثبتی همچون افزایش رضایت و عملکرد بهتر را به دنبال داشته باشد. افرادی که فرهنگ سازمان را یک عنصر حمایت کننده و عاملی در جهت رشد و توسعه و حمایت از خود می‌پندارند، خود را به عنوان یک عضو سازمان می‌بینند و در جهت اجرای

بهتر وظایف شغلی خود می‌پردازند که نهایتا نتایج بهتری را نیز به عنوان بازخورد دریافت خواهند کرد و سبب افزایش رضایت شغلی آنها می‌گردد. افزایش رضایت شغلی در کارکنان می‌تواند یک عامل تحریک کننده در جهت بروز و ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتر در سازمان باشد. افراد راضی و با عملکرد بهتر رغبت بیشتری برای نشان دادن رفتارهای دوستانه و حمایتی در جهت آرمانهای سازمان خود خواهند داشت.

رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نیز تاثیر مثبت و معناداری داشت. به این معنا که کارکنان راضی از شغل خود، محیط سازمان و بازخوردهایی که از سوی سازمان دریافت می‌دارند تمایل به اجرای رفتارهای دوستانه همچون جوانمردی، ادب، و... در سازمان خود خواهند داشت. در فضایی که کارمند احساس رضایت از محیط و شرایط کاری خود دارد به تبع تمایل بیشتری نیز برای بروز رفتارهای دوستانه خارج از قوانین و چارچوب اداری خواهند داشت که می‌تواند به بهبود عملکرد نهایی سازمان و رضایت ارباب رجوع بیانجامد. افراد اخلاق مدار و راضی از شرایط کلی سازمان در نهایت عملکرد شغلی بهتری از خود خواهند داشت و خروجیهای بهتری نیز از خود ارائه می‌دهند. وقتی کارمندی رضایت شغلی داشته باشد، اجرای قوانین و مقررات و دستورهای اداری برای وی سهولت و مطلوبیت بیشتری نیز به همراه خواهد داشت. در نتیجه عملکرد شغلی وی افزایش می‌یابد. از سوی دیگر افرادی که رفتارهای شهروندی سازمانی خود را تقویت کرده و از آنها در مقابل ارباب رجوع استفاده بیشتری می‌نمایند، به تبع قوانین نانوشته انسانی و اخلاقی را در سازمان پیاده می‌کنند که این فن ناخواسته بر روی عملکرد شغلی افرادی که معیارها و شاخصهای رفتار شهروندی سازمانی را در خود نهادینه کرده‌اند تاثیر مثبتی خواهد

- گذاشت. در خصوص رفتارهای حمایتی و دوستانه مدیران در سازمان از کارکنان نظرخواهی گردد تا در صورت وجود نارضایتی از وجود رفتارهایی که به عدم رضایت کارکنان منتهی می‌گردد جلوگیری و از طریق اصلاح آنها بتوان محیط را به یک محیط دوستانه و فضای پر از اعتماد مبدل کرد تا از نتایج آن بتوان بهره برداری مثبتی به عمل آورد.
- محیط کار و فرهنگ سازمان به گونه‌ای طراحی گردد تا حامی ارزشهای اسلامی و اخلاق مداری در فرایند کاری باشد، مدیران در این خصوص باید مشاوران دینی را به کار گیرند.

منابع:

- اسلامی، م، دبیری، ا، علیزاده، م، (۱۳۸۸). اخلاق کاربردی چالش‌ها و کاوش‌های نوین در اخلاق عملی. قم: پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی.
- اردلان، م، قنبری، س، فیضی، ک، سیف پناهی، ح، زندی، خ، (۱۳۹۳). رابطه اخلاق کار اسلامی با درگیری شغلی، فصلنامه اخلاق زیستی سال چهارم، شماره سیزدهم، پاییز ۱۳۹۳.
- بابائیان، ع، سامانی، ی، کرمی، ذ، (۱۳۹۳). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته‌های مأموریتی ناجا، نشریه علمی - ترویجی، سال نهم، شماره ۳۷، پاییز ۱۳۹۳.
- بهارى فر، ع، جواهرى، م، احمدى، ع، (۱۳۹۰). رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی ۴ (۱). صص. ۱۲۴-۱۳۵.
- حسنى، م، حیدرى زاده، ز، قاسم زاده علیشاهی، ا، (۱۳۹۱). بررسی نقش و تأثیر اخلاق اسلامی کار و فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز، دو فصلنامه علمی
- بررسی تاثیر متغیرهای رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمان کارکنان در رابطه بین فرهنگ سازمان و اخلاق کار اسلامی با عملکرد شغلی کارکنان به عنوان میانجی، نتایج حاکی از تایید سه فرضیه و رد تاثیر اخلاق کار اسلامی بر عملکرد شغلی در حضور میانجی رفتار شهروندی سازمانی دارد. به این معنا که وجود این متغیرها (رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی) می‌تواند در ایجاد بهبود در عملکرد شغلی افراد شاغل در سازمان نقش موثر و مناسبی بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی افراد ایفا نماید، اما در رابطه بین اخلاق کار اسلامی و عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی تسهیل کننده مناسبی نیست و به عنوان محرک نمی‌توان استفاده کرد.
- با توجه به نتایج تحقیق و بحث‌هایی که توضیح آن رفت در انتها پیشنهاداتی مدیریتی و کاربردی از این تحقیق ارائه می‌گردد تا بتواند چراغ راه مدیرانی که طالب موفقیت هستند باشد:
- استفاده از بروشورها و تبلیغات بیشتر در محیط سازمان برای توسعه اخلاق اسلامی و اجرای بهتر شاخصهای آن توصیه می‌گردد به طوریکه بازخورد مثبتی از آن کسب نمایند.
 - ارزش‌های اسلامی کار برای کارکنان به طور اصولی و دقیق بیان و شفاف‌سازی گردد تا کارکنان خود پی به ارزش آنچه در محیط کار اجرا می‌کنند گردند و از این طریق برای اجرای بهتر و بیشتر آنها رغبت نشان دهند.
 - از افرادی که معیارهای رفتار شهروندی سازمانی را در رفتارهای اداری خود به کرات نشان می‌دهند به نحو مقتضی تقدیر گردد به طوری که عموم کارکنان از این تشویق آگاه گردند و نتایج رفتارهای مورد پسند ولی نانوشته خود را عینا در محیط کار ببینند.

- آموزش عالی غیرانتفاعی شفق تنکابن،
http://www.civilica.com/Paper-NRSAM01-NRSAM01_133.html
- سرمدی، م، شالباف، ع، (۱۳۸۶). اخلاق حرفه ای در مدیریت کیفیت فراگیر. فصلنامه اخلاق در علوم فناوری، س دوم، ش ۳ و ۴. صص. ۹۹-۱۱۰.
- سلطانی، مرتضی، (۱۳۸۲). مدیریت اخلاق در سازمان. ماهنامه پرستار، شماره ۱۳۲، صص: ۳-۳۶.
- صنوبری، م، (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن)، دوماهنامه توسعه منابع انسانی پلیس. ۵ (۱۶). ۷۹-۶۴.
- صنوبر، م؛ عربلوی مقدم، (۱۳۹۱). بررسی تأثیرات دینداری بر رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت دولتی ۴ (۴)، ۳۵-۵۲.
- طاهری دمنه، حسن؛ زنجیرچی، محمود؛ نجاتیان قاسمیه، مجید، (۱۳۹۰، تابستان). نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی. اخلاق در علوم و فناوری ۲ (۶). صص. ۲۷-۹.
- عبدالهی، ب؛ رضاخانی، ز، (۱۳۸۸). اثر عدالت سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان در محیط‌های آموزشی: یک مطالعه موردی، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۱۰۰، صفحات ۱۳۴-۱۱۱.
- عسگری، ن، نیکوکار، غ، امینی، م، (۱۳۹۳). بررسی رابطه اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی، دو فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۲۲، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۳: ۱-۱۲۳.
- قاسمی، ز، (۱۳۹۲). بررسی تاثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه تهران، گروه مقالات بانک سپه. آبنما ۱۳۹۲. صص. ۴۷-۴۱.
- قلی پور، آرین، (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: سمت.
- مقیمی، م، (۱۳۸۷). اخلاق سازمانی؛ جوهره - پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۲۰، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۱: ۳۲-۹.
- حسینی، ی، سلیمی فرد، خ، یدالهی، ش، (۱۳۹۱). طراحی مدلی برای اندازه‌گیری هوشمندی استراتژیک سازمانی و اندازه‌گیری میزان آن در بین شرکت‌های استفاده کننده از نرم‌افزارهای هوشمندی کسب و کار در ایران، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. دوره ۲، شماره ۱، بهار ۹۱.
- رایزینز، استیفن پی (۱۳۹۰). مبانی رفتار سازمانی. چاپ سی و یکم. ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی. تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رستگار، ع، فتوت، ب، آبدارزاده، پ، (۱۳۹۴). بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان اداره تربیت بدنی استان تهران)، مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، ۲ (۱). صص. ۵۷-۶۸.
- رجبانی، ن، قلی پور، آ، غفاری، م، (۱۳۹۳). ارتباط نهادینه سازی اخلاق با کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۴، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۳.
- رجبی پور میبیدی، ع، دهقانی فیروزآبادی، م، (۱۳۹۱). رابطه اخلاق کار اسلامی با تعهدسازمانی و رضایت پرستاران. فصلنامه اخلاق زیستی؛ ۲ (۱): ۴۲-۲۲.
- رضائیان، ع، (۱۳۹۰). اصول مدیریت. چاپ بیست و دوم. تهران: سمت.
- رشاد، ع، (۱۳۸۲). دانشنامه امام علی (ع): اخلاق و سلوک. تهران: پژوهشگاه فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- زارع رواسان، احد؛ مرتضی معلق و سعید روحانی، (۱۳۹۱)، بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی بخش خصوصی کشور، اولین همایش منطقه ای پژوهش‌ها و راه کارهای نوین در حسابداری و مدیریت، تنکابن، موسسه

- advantage? *Academy of Management Review*, 11:3, 656-665.
- Beauchamp T. L., Bowie N. E.; *Ethical theory and business*; Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall, 2004.
- Baker, T. L., Hunt, T. G., & Andrews, M. C. (2006). Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research* (59), pp. 849-857.
- Beekun. Rafik, I. & Badawi. Jamal, A. (2005). Balancing Ethical Responsibility among Multiple Organizational Stakeholders: The Islamic Perspective. *Journal of Business Ethics*. 6:1 31-145, DOI 10, 1 007/s10551-004-8204-5.
- Castro, C. B., Armario, E. M., and Ruiz, D. M. (2004), "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty", *International Journal of Service Industry Management*, 15, (1), 27.
- Chen, X.P., Hui, C., & Segoo, D. J. (1990). "The role of organizational citizenship behavior in turnover: conceptualization and preliminary tests of key hypotheses", *Journal of Applied Psychology*, 83 (6). 922-931.
- Chin, W. W., (1998). "The partial least squares approach to structural equation modeling". Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Coyle-Shapiro J, (2002). Psychological contract perspective on organizational behaviour. *Journal of organizational Behavior*, 23 (8), pp. 927-946.
- Clement, M., Vandenberghe, R. (2000) «Teacher's professional development: A solitary or collegial (ad) venture?», *Teacher and teaching Education*, 16 , 81 -101.
- Denison, D. R., and Mishra, A. K. (1995) "Toward a theory of organizational culture and effectiveness". *Organization Science*, 6:2, 204-223.
- Detert, J. R., Schroeder, R. G., and Mauriel, J. J. (2000) "A framework for linking culture and improvement initiatives in organizations". *Academy of Management Review*, 25:4, 850-863.
- Fazli, S., Amin Afshar, Z. (2014). "The Role of Drivers on Supply Chain Integration", *Asian Journal of Research in Business Economics and Management*. 4(12), 347-359.
- Fornell, C., Larcker, D. F. (1981). "Evaluating structural equations models with unobservable variables and measurement error". *Journal of Marketing Research*. 18 (1), 39-50.
- George, J. M. (1996) "Croup affective tone In, M. A. West (Ed)", *Handbook of work group psychology*, New York: Wiley.
- فرهنگ سازمانی کارآمد. فرهنگ مدیریت. ۶ (۱۷): ۸۷-۶۳.
- مصطفوی راد، ف، بهرنگی، م، عسکریان، م، فرزاد، و، (۱۳۸۹). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی با بیگانگی از کار مدیران مدرسه های متوسطه نظری شهر شیراز. *مجله علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز*، بهار ۱۳۸۹، دوره ششم، س ۱۷-۲، ش ۱: ۷۸-۴۵.
- موغلی، ع، سیدجوادیان، ر، احمدی، ع، علوی، آ. ب، (۱۳۹۲). تبیین مدل اخلاقی کار اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی با واسطه‌ی ارزش‌های شغلی (مورد مطالعه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان). *فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت*؛ ۲(۱۱). صص. ۳۱۱-۳۲۱.
- میردریگوندی، رحیم، (۱۳۷۹). *شغل رضایت شغلی و روشهای ارزیابی آن*. مجله معرفت، شماره ۸۳، صفحات ۱۱-۱۶.
- نو ابخش، م، غفاری آشتیانی، پ، کهن، ع، (۱۳۸۸). *مدیریت رفتار شهروندی سازمانی در فرانقشهای اجتماعی*. بصیرت. س ۱۶. ش.
- Abdul Shukor Bin Shamsudin, Abdul Whid Bin Mohd Kassim, Mohamad Ghozali & Hassan nor Azim, (2010). Preliminary Insights on the Effect of Islamic Work Ethic on Relationship Marketing and Customer Satisfaction. *The Journal of Human Research and Adult Learning*, 6(1), 106-114.
- Ajmal, M. M., & Koskinen, K. U. (2008). Knowledge Transfer in Project-Based Organizations: An Organizational Culture Perspective. *Project Management Journal*, 39(1), 7-15.
- Ali, AJ. Owaihan, AA. (2008). Islamic work ethic: a critical review. *Cross Cultural Management: An International Journal*; 15 (1): 5-19.
- Babcock-Roberson, M. & Strickland, O. (2010) Relationship between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal of Psychology*, 3 (144), pp. 313-326.
- Barney, J. B. (1986) "Organizational culture: can it be a source of sustained competitive

Hayati, K. Caniagi, I. (2012). Islamic Work Ethic: The Role of Intrinsic Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*; 65: 272-277.

Henseler, J., Ringle, C. M. and Sinkovics, R. (2009) "The use of partial least squares path modeling in international marketing". *Advances in international Marketing*, 20, 277-320.

Hooshangi, M., Fazli, S., Mirhosseini, S. S., (2016). "The mediation role of buyer's satisfaction in relationship between structural capital with performance", [International Journal of Logistics Systems and Management](#), 23 (3), 329-342.

Hooshangi, M., Salehi Sadaghiani, J., Astaneh, M.R. and Amin Afshar, Z. (2017) 'The mediation role of supply chain integration in relationship between employee commitment with organizational performance', *Int. J. Business Information Systems*, Vol. 24, No. 2, pp.210-226.

Huang, J. H., Jin, B.H., and Yong, C., (2004), "Satisfaction with Business-To Employee Benefit Systems and Organizational Citizenship Behavior", *International Journal of Manpower*, 25, (2), 195.

Jahangir, N., Muzahid Akbar, M., & Haq, M. (2004). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*. Brac University Journal, I (2), pp. 75-85.

Karambayya, R.(1989) *Organizational citizenship behavior: contextual predictors and organizational consequences*, Unpublished doctoral dissertation, north western university Evanston, Il.

Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009, October). Organizational Citizenship Behavior and Performance A Meta-Analysis of Group-Level Research. *Small Group Research*, 40 (5), pp. 555-577.

Organ, D. W., (1988), "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome". Lexington, MA: Lexington Books.

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*, 26, 513-563. [http://dx.doi.org/10.1016/S0149-2063\(00\)00047-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0149-2063(00)00047-7).

Prof, A., & D bouza, J. B. (2010, January-June). Development of a Program for Enhancement of Organizational Citizenship Behaviors. *AU Journal of Management*, 8 (1), pp. 30-37.

Schein, E. (1990) "Organizational Culture". *American Psychologist*, 45, 109-119.

Schein, E. H. (1985) "Organizational culture and leadership". San Francisco: Jossey-Bass.

Weng, R., Huang, C., Tsai, W., Chang, L., Lee, M., & Lin, S. (2010). Exploring the impact of mentoring functions on job satisfaction and organizational commitment of new staff nurses. *BMC Health Services Research*, 10(1), 240-249.

Yousef, D.A. (2000). Islamic work ethic - A moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context. *Personnel Review*. Vol. 30 No.2, pp. 1 52- 165.

یادداشت‌ها

¹ *Beauchamp & Bowie*

² *Flynn*

³ *Moghli*

⁴ *Ali & Owaihan*

⁵ *Islamic work ethics*

⁶ *Yousef*

⁷ *Beekun*

⁸ *Hayati & Caniagi*

⁹ *Organizational Culture*

¹⁰ *Wang*

¹¹ *Shin*

¹² *Ajmal & Koskinen*

¹³ *Diasjordao*

¹⁴ *Barny*

¹⁵ *Denison & Mishra*

¹⁶ *Detert*

¹⁷ *Job Satisfaction*

¹⁸ *Fisher & Hana*

¹⁹ *Organizational Citizenship Behavior*

²⁰ *Organ*

²¹ *Huang*

²² *Podsakoff*

²³ *Kevil-shapiro*

²⁴ *Prof & D bouza*

²⁵ *Job Performance*

²⁶ *Komeil*

²⁷ *Baker*

²⁸ *Bobkoc-robesson & Stricland*

²⁹ *Kerasos*

³⁰ *Rabinz*

³¹ *Chen*

³² *Jeorg*

³³ *Climent & wardenberg*

³⁴ *Hapak*

³⁵ *Dikanic*

³⁶ *Lao & ropnaryn*

³⁷ *Fornell & Larcker*

³⁸ *Bido*

³⁹ *Chin*