رابطهٔ اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی

استیره اسکندری، دکتر منصور ایراندوست *

گروه مدیریت دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی سنندج

(تاریخ دریافت 93/7/5، تاریخ پذیرش 93/10/15)

چکیده

زمینه: رشد و توسعه سازمان‌ها و افزایش نقش آنها در اجتماع، پیامدهای اجتماعی فعالیت‌های سازمان‌ها و تأثیرات آنها بر برخورداران مختلف اهمیتی روز افزون یافته است به‌گونه‌ای که عملکرد اخلاقی و اجتماعی انسان‌ها بر عملکرد کلی سازمان تأثیرات بزرگی دارد. هدف این پژوهش بررسی رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی است.

روش: پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل 448 نفر، کارکنان بانک‌های تجاری دولتی شهر سنندج و حجم نمونه 263 نفر از کارکنان با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده است. برای عملیاتی کردن متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی استفاده شد. جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدل معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های این پژوهش تأیید ضریب همبستگی بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی (0/97)، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی (0/82) و ضریب همبستگی بین اخلاق کاری و عملکرد سازمانی (0/80) بوده است. نتایج نشان دادند؛ مقدار RMSEA (0/061) و نسبت χ^2 به df زیر 3 می‌باشد که نشان از برازش و قدرت تبیین خوب مدل دارد.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های پژوهش، ضروری است که مدیران سازمان‌ها با استفاده از راهکارهای ارتقای اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی به بهبود و ارتقای عملکرد سازمانی بپردازند و سازوکارهایی را بدین‌منظور در پیش گیرند.

کلید واژگان: *اخلاق کاری، عملکرد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی.*

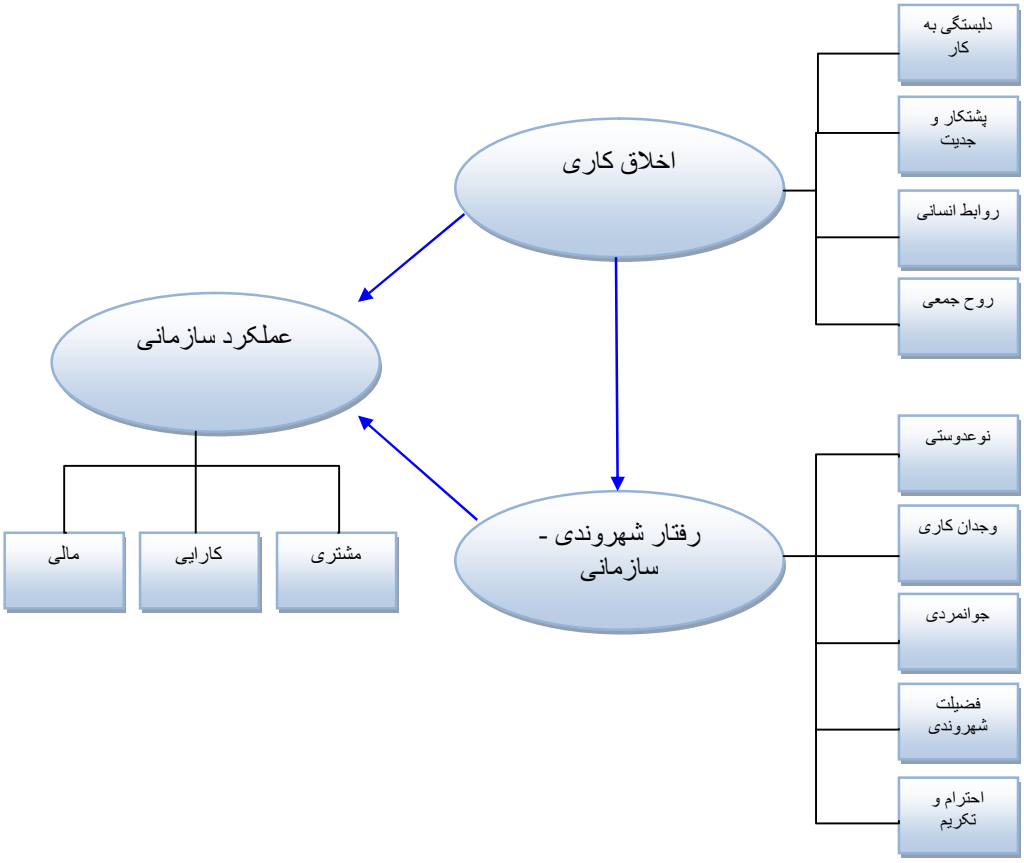
سرآغاز

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی[1] در سال‌های نخست دهه1960 این امر جدیت بیشتری یافت. بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته‌اند(1). در نگرش جدید سرمایه‌های انسانی[2] یا کارکنان افزون بر انجام وظایف کاری خود، نسبت به فراز و فرودهای سازمان احساس مسئولیت نموده و در مواقع نیاز به یاری سازمان می‌پردازند. چنین کارکنانی از آرزوها و آرمان‌های هر سازمانی محسوب می‌شوند. از شاخص‌های دستیابی به این نوع کارکنان توسل به اخلاق[3] فردی و اخلاق کاری[4] است(2). در نتیجه به دلیل رشد و توسعه سازمان ها و افزایش نقش آنها در اجتماع، پیامدهای اجتماعی فعالیت‌های سازمان ها و تأثیرات آنها بر برخورداران مختلف اهمیتی روز افزون یافته است به گونه ای که عملکرد اخلاقی[5] و اجتماعی انسان ها بر عملکرد کلی سازمان تأثیرات بزرگی دارد(3). بی‌شک دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست و متولیان این سازمان ها انسان ها هستند. به عبارت دیگر، فلسفه ی وجود سازمان متکی به حیات انسان است. نیروی انسانی متعهد به اخلاق کاری و ارزش‌های سازمانی نه تنها عاملی برای برتری

* نویسنده مسؤول: نشانی الکترونیکی: setare.kahkeshan81 @ yahoo.com

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-20]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9]



نگارهٔ 1. مدل مفهومی پژوهش

سازمان نسبت به سازمان دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان ها تلقی می‌شود. در واقع امروزه سازمان‌هایی موفق‌اند که دارای کارکنان توانمند، متعهد و اخلاق‌مدار باشند(4). رفتار شهروندی افعال و اقدامات ایثارگرانه و تمایلات به از خودگذشتگی کارکنان را به منظور تامین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند، به علاوه محیط‌های رقابتی کسب‌وکار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند، به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع از خود بروز دهند(5). 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 اثربخشی سازمان محسوب می‌شود. وجود چنین نیرویی وجهه و اعتبار سازمان را در جامعه مناسب جلوه می‌دهد و زمینه را برای رشد و توسعه آن فراهم می‌آورد(6). امروزه عملکرد از چنان جایگاهی برخوردار است که تمام ابعاد زندگی را تحت تأثیر قرار داده است. یکی از متغیرهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان[6] و سازمان می‌تواند تأثیرگذار باشد، رفتارهای شهروندی سازمانی هستند(7). رفتار شهروندی سازمانی[7] برپایه اخلاق است و درجات بالاتر از اخلاق منجر به درجات بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی می‌شود(8). ایجاد و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی، به‌عنوان واکنشهای مثبت ناشی از عوامل درونی و برونی می‌تواند بر عملکرد سازمان به خصوص در شرایط بحرانی نقش مثبت و تأثیرگذاری داشته باشد (9). باتوجه به مطالب ذکر شده و بررسی‌های انجام گرفته توسط محققان افزایش عملکرد سازمانی[8] در بانک ها مستلزم وجود رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می‌باشد و از آن جایی که این رفتارها بر پایه اخلاق کاری استوار است و تاکنون هیچ پژوهشی به بررسی رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی نپرداخته است، خلاءّ تئوریکی در انجام این پژوهش

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-20]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9]

توسط پژوهشگران احساس شده و بنابراین در این پـژوهش بـه بررسی رابطه میان اخلاق کاری و رفتار شـهروندی سـازمانی بـا عملکرد سازمانی پرداخته شده است.

اخلاق جمع مخلق از ماده «خ ل ق» است. از این ماده خَلق نیز مشتق می‌شود. ولی خَلق ناظر بر شکل ظاهری انـسان اسـت و خُلق ناظر به شکل بـاطنی انـسان اسـت(10). دانـش بررسـی و ارزش گذاری بر خوی‌ها و رفتارهای آدمی، علم اخـلاق[9] نامیـده می‌شود(11). برخی از اندیـشمندان، اخـلاق کـاری را بـه‌عنـوان مجموعه ای از باورها و نگرش‌های مـنعکس‌کننـده ارزش‌هـای اساسی کار تعریف کرده اند. آنان این چنین استدلال می‌کنند که اخلاق کاری ساختار تک واحـدی نیـست بلکـه مجموعـه ای از نگرش ها و باورهای مربوط به رفتار کاری می‌باشد(12). اخـلاق کاری در نظام ارزشی اجتماعی و هنجارها و آداب و رسوم جامعه با سیستم ارزش‌های شخصی، باورهای دینی و تجارب گذشته و سطح آموزش همراه می‌باشد(13). در حوزه کسب و کار امروزی، تاکیدهای فراوانی بر دارایی‌های ناملموس نظیر تعهـد و اخـلاق کاری، رضایت شغلی، منشور اخلاقی[10] و ... می‌شود(14). اخلاق در درون خویش دارای یک ارزش ذاتـی اسـت و اخـلاق کـاری هنجاری فرهنگی[11] است که به انجام کـار مناسـب و خـوب در جامعه، ارزش معنوی و مثبـت مـی‌بخـشد(15). محققـان، رفتـار شهروندی سازمانی را رفتار فردی و اختیاری که به‌طور مـستقیم توسط سیستم پاداش سازمانی[12] به رسمیت شناخته نشده اسـت تعریف می‌کنند که بر ترویج عملکرد موثر در سازمان تاثیر گـذار می‌باشد(16).رفتار شهروندی سـازمانی دارای تـاثیرات مهـم بـر اثربخـشی، کـارایی و سـودآوری[13] سـازمانی مـی‌باشـد. رفتـار شهروندی سازمانی می‌توانـد بهـره وری مـدیریتی[14] و کـاری را بهبود بخشد، استفاده از منابع و تخصیص آنهـا را کـارا سـازد، از هزینه‌های مدیریتی بکاهد، هماهنگی بهتری بـین فعالیـت‌هـای سازمانی در سطح فردی، گروهی و بخشی ایجاد نماید، جـذابیت سازمانی را با ارتقای کیفیـت اسـتخدام بهبـود بخـشد، ثبـات در عملکرد سازمان را افزایش دهد و توانایی سازمان بـرای انطبـاق موثر با تغییرات محیطی را ارتقا دهد(17).

رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی را افزایش می‌دهـد و باعث تقویت و اثربخشی عملکرد سازمانی مـی‌گـردد(18). رفتـار شهروندی سازمانی کار داوطلبانه ای است که به منظور افـزایش عملکرد، کارایی و اثربخشی صورت می‌گیرد(13). مسئله ارزیابی عملکرد[15] سالیان زیادی است که محققان و کاربران را به چالش واداشته است. سازمان‌های تجـاری در گذشـته از شـاخص‌هـای مالی به‌عنوان تنها ابزار ارزیابی عملکرد استفاده می‌کردند تا اینکه محققان این حوزه در اوایل دهـه هـشتاد قـرن بیـستم پـس از بررسی و ارزیابی سیستم‌هـای حـسابداری مـدیریت بـسیاری از ناکارایی‌های این اطلاعات را برای ارزیابی عملکرد سـازمان هـا نمایان ساختند کـه ایـن ناکـارایی ناشـی از افـزایش پیچیـدگی سازمان ها و رقابت بازار بود، لذا استفاده از سیستم‌های ارزیـابی عملکرد[16] که تنها بر شاخص‌های مالی متکی هـستند مـی‌توانـد موجب بروز مشکلاتی برای سازمان شود(19). عملکرد کارکنان، باید به‌طور پیوسته مورد ارزیـابی قـرار گیـرد تـا مـدیریت ارشـد سازمان بتواند با برنامه‌ریزی‌های سازمانی و رعایـت متغیرهـای دخیل در شهروندی سازمانی خود را بر اسـاس ایـن عملکـرد در سطوح مختلف مورد بازبینی قرار دهد(7). برخـی از اندیـشمندان عملکرد سازمانی را حاصل یا نتیجه فرآیندهای اجرایی و تحقـق اهداف سازمان می‌دانند و عبـارت اسـت از بـه نتیجـه رسـاندن وظایفی که از طرف سازمان برعهده نیروی انسانی گذاشته شـده است(20). اهداف این پژوهش بررسـی رابطـه اخـلاق کـاری و رفتار شهروندی سازمانی، بررسی رابطه اخلاق کاری و عملکـرد سازمانی و بررسی رابطه رفتـار شـهروندی سـازمانی و عملکـرد سازمانی می‌باشد.

روش

پژوهش حاضر توصیفی و از نـوع همبـستگی مـی‌باشـد. جامعـه آمـاری ایـن پـژوهش را کارکنـان بانـک‌هـای تجـاری دولتـی (بانک‌های ملـی، سـپه و پـست بانـک) شـهر سـنندج تـشکیل می‌دهند که تعـداد 448 نفـر در مقطـع زمـانی انجـام پـژوهش بوده‌اند. نمونه آماری طبق روش نمونه گیری تـصادفی طبقـه‌ای بر اساس فرمول کوکران 257 نفر به‌دست آمده است. ابزار مورد استفاده پرسشنامه می‌باشد که برای رفع اثرات پرسش نامه‌هـای گم شده و ناقص و موارد پاسخ داده نشده توسط پاسخگویان بـر روی نتایج پژوهش، حدود 10 درصد حجـم نمونـه بـرآورد شـده

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-20]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9]

است. پرسشنامه‌های اضافی بین پاسخگویان پخش شده و در نهایت 263 پرسش نامه صحیح جهت تجزیه و تحلیل داده ها انتخاب شدند. که از این میان 59 درصد(155 عدد پرسشنامه) توسط کارکنان بانک ملی شهر سنندج و 33 درصد(87 عدد پرسشنامه) توسط کارکنان بانک سپه شهر سنندج و 8 درصد(21 عدد پرسشنامه) توسط کارکنان پست بانک شهر سنندج پاسخ داده شده است. اطلاعات جمعیت شناختی نمونه در مورد سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه فعالیت در جدول 1 ارائه شده است. نحوه پاسخگویی به کل پرسشنامه براساس مقیاس 5 درجه‌ای لیکرت تنظیم شد.

پرسشنامه اخلاق کاری: برای سنجش اخلاق کاری از پرسشنامه 30 سؤالی که دارای 4 بُعد دلبستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار، روابط انسانی و سالم در کار و روح جمعی و مشارکت در کار است، استفاده شده است(21). پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه20 سؤالی که دارای5 بُعد نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، فضیلت شهروندی و احترام و تکریم است، استفاده شده است (22).

پرسشنامه عملکرد سازمانی: برای سنجش عملکرد سازمانی از پرسشنامه 9 سؤالی که دارای3 بُعد عملکرد بر مبنای مشتری، عملکرد بر مبنای کارایی و عملکرد بر مبنای مالی است، استفاده شده است (23). این پرسشنامه به وسیله محققان و اندیشمندان هر سه حوزه (اخلاق کاری، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی) مورد تأیید و استفاده بوده‌اند که این امر بیانگر روایی محتوایی این پرسشنامه می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه اخلاق کاری 0/944، ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی0/957 و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه عملکرد سازمانی0/830 به‌دست آمد که بیان گر ثبات و همسانی درونی پرسشنامه می‌باشد(22،21 و23). با توجه به جدول2 مقدار x^2 متغیر اخلاق کاری (724/19)، متغیر رفتار شهروندی سازمانی(368/70) و متغیر عملکرد سازمانی(34/23) می‌باشد. پایین بودن میزان این شاخص نشان دهنده تفاوت

جدول 1. ویژگی‌های جمعیت‌شناسی نمونه

متغییر	فراوانی	درصد	متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت			تحصیلات		
مرد	225	85/6	دیپلم	90	34/2
زن	38	14/4	فوق دیپلم	31	11/8
			لیسانس	116	44/1
			فوق لیسانس و بالاتر	26	9/9
سابقه فعالیت			سن		
زیر 5 سال	24	9/1	25 سال و پایین تر	14	5/3
6-10 سال	58	22/1	26-35	87	33/1
11-15 سال	69	26/2	36-45	109	41/5
16- 20 سال	46	17/5	46 -55	50	19/00
بالای 20 سال	66	25/1	بالای 55 سال	3	1/1

جدول 2. اندازه‌گیری روایی متغیرهای پژوهش

عامل	CHI – SQAURE	DF	P – VALUE	RMSEA	GFI	AGFI
اخلاق کاری	724/19	399	0/0000	0/056	0/84	0/82
رفتارشهروندی سازمانی	368/70	160	0/0000	0/071	0/88	0/84
عملکرد سازمانی	34/23	24	0/08071	0/040	0/97	0/95

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-20]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9]

اندک میان مدل مفهومی با داده‌های مشاهده شده پژوهش است. همچنین مقدار RMSEA متغیر اخلاق کاری (0/056)، متغیر رفتارشهروندی سازمانی (0/071)و متغیر عملکرد سازمانی(0/040) می‌باشد. که نشان از خوبی برازش دارد.

برای تجزیه‌وتحلیل داده‌های حاصل، از شاخص‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. با استفاده از جدول‌های فراوانی توصیفی از وضعیت شاخص‌های جمعیت شناختی و فرضیه‌های پژوهش ارائه گردید. سپس جهت بررسی این فرضیه‌ها از مدل معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و LISREL انجام شده است.

یافته‌ها

آمار توصیفی مقدار میانگین و انحراف معیار برای اخلاق کاری با چهار مؤلفه در جدول شماره 3 آمده است. این جدول نشان می‌دهد که از بین شاخص‌های مربوط به متغیر اخلاق کاری، روح جمعی و مشارکت در کار(4/49) و پشتکار و جدیت در کار دارای کمترین میانگین(4/31) است. انحراف معیار مربوط به مؤلفه دارای میانگین بیشتر (0/36) و مؤلفه دارای میانگین کمتر(0/51) است. تعداد مشاهده در هر کدام از شاخص‌ها 263 بوده است. آمار توصیفی مقدار میانگین و انحراف معیار برای رفتار شهروندی سازمانی با پنج مؤلفه در جدول شماره 4 آمده است. این جدول نشان می‌دهد که از بین شاخص‌های مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی وجدان کاری دارای بیشترین میانگین(4/44) و فضیلت شهروندی دارای کمترین میانگین(4/24) است. انحراف معیار مربوط به مؤلفه دارای میانگین بیشتر (0/47) و مؤلفه دارای میانگین کمتر(0/54) است. تعداد مشاهده در هر کدام از شاخص‌ها 263 بوده است. آمار توصیفی مقدار میانگین و انحراف معیار برای عملکرد سازمانی با سه مؤلفه در جدول شماره 5 آمده است. این جدول نشان می‌دهد که از بین شاخص‌های مربوط به متغیر عملکرد سازمانی ، عملکرد بر مشتریان دارای بیشترین میانگین(4/33) و عملکرد بر مبنای مالی دارای کمترین میانگین(4/17) است. انحراف معیار مربوط به مؤلفه دارای میانگین بیشتر (0/60) و مؤلفه دارای میانگین کمتر(0/69) است. تعداد مشاهده در هر کدام از شاخص‌ها 263 بوده است.

جدول 3. آمار توصیفی اخلاق کاری

شاخص‌های اندازه‌گیری	میانگین	انحراف معیار
علاقه و دلبستگی به کار	4/47	0/40
جدیت و پشتکار در کار	4/31	0/51
روابط انسانی و سالم در کار	4/47	0/39
روح جمعی و مشارکت در کار	4/47	0/36

جدول 4. آمار توصیفی رفتار شهروندی سازمانی

شاخص‌های اندازه‌گیری	میانگین	انحراف معیار
عملکرد بر مبنای مشتری	4/33	0/60
عملکرد بر مبنای کارایی	4/20	0/68
عملکرد بر مبنای مالی	4/17	0/69

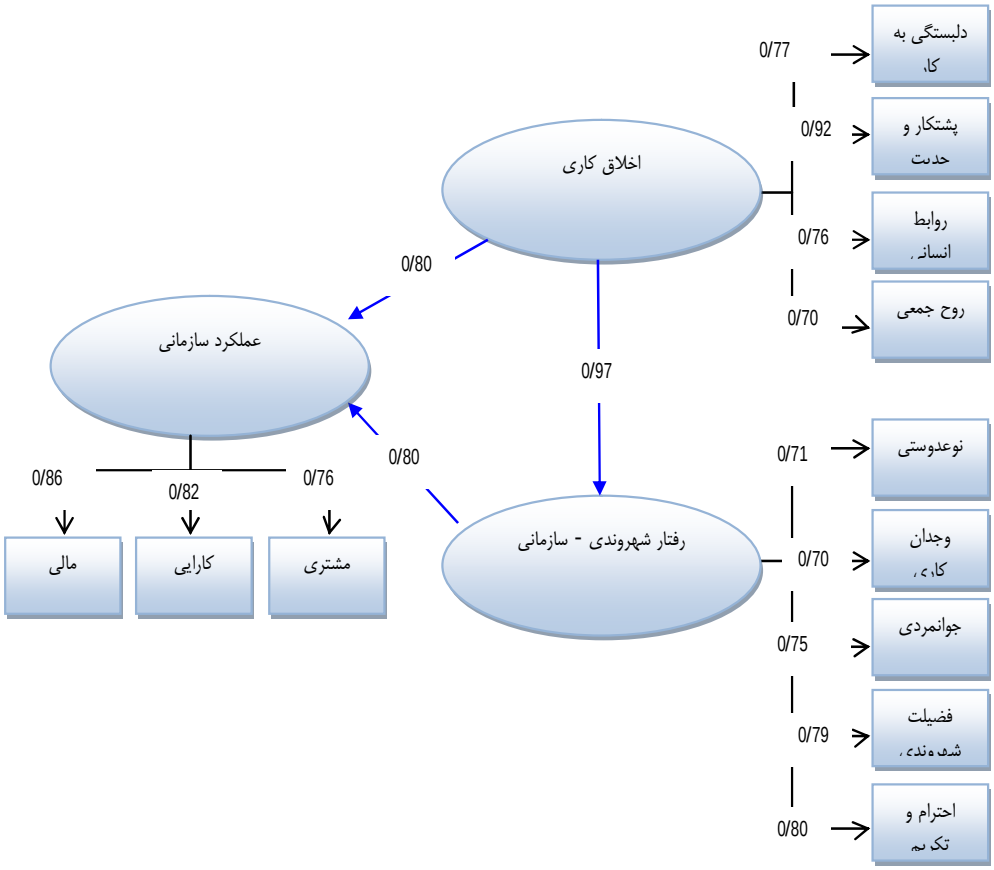
جدول 5. آمار توصیفی عملکرد سازمانی

شاخص‌های اندازه‌گیری	میانگین	انحراف معیار
نوع دوستی	4/33	0/44
وجدان کاری	4/44	0/47
جوانمردی	4/29	0/55
فضیلت شهروندی	4/24	0/54
احترام و تکریم	4/36	0/49

آزمون فرضیه اول: نتایج خروجی‌های آزمون مدل معادلات ساختاری ضریب همبستگی بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی را (0/97) نشان می‌دهد: بین متغیر اخلاق‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. از این رو، فرضیه

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-20]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9]



نگارهٔ 2. مدل مفهومی پژوهش در حالت تخمین استاندارد

اول تأیید می‌شود. یعنی با ارتقای اخلاق کاری، رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. آزمون فرضیه دوم: نتایج خروجی‌های آزمون مدل معادلات ساختاری ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی را (0/82) نشان می‌دهد: بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. از این رو ، فرضیه دوم تأیید می‌شود. یعنی با ارتقای رفتار شهروندی سازمانی ، عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. آزمون فرضیه سوم: نتایج خروجی‌های آزمون مدل معادلات ساختاری ضریب همبستگی بین اخلاق کاری و عملکرد سازمانی را (0/80) نشان می‌دهد: بین متغیر اخلاق کاری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. از این رو ، فرضیه سوم تأیید می‌شود. یعنی با ارتقای اخلاق کاری، عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. همچنین مقدار RMSEA برابر با 0/061 می‌باشد. که نشان از مناسب بودن برازش مدل دارد.

نسبت χ^2 به df زیر 3 می‌باشد بنابراین مقدار χ^2 مقدار مناسب و پایینی است.

بحث

با توجه به نتایج تحلیل‌های صورت گرفته، تأیید فرضیه‌ها و برازش خوب مدل می‌توان گفت که بیشترین همبستگی بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. در یکی از پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه رابطه بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت(8 و 13). توجه به ارزش‌های فردی و جمعی در محیط‌های کار همسو با گسترش توجه اجتماعی به ارزش‌های انسانی و اخلاقی موجب ارتقای اخلاق کاری در سازمان می‌شود. همچنین نتایج آزمون فرضیه دوم، حاکی از تأیید رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با عمکرد سازمانی می‌باشد. نتایج فرضیه دوم با نتایج سایر پژوهشگران در این زمینه همسو است(5 و 7). اتخاذ تدابیری برای ارتقای اخلاق کاری کارکنان نیز به عنوان برنامه ای میان

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-20]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9]

مدت و با استفاده از مفاهیم و سنجه‌های ذکر شده برای اخلاق کاری می‌تواند نقش موثری در بهبود رفتارشهروندی کارکنان داشته باشد. نتایج آزمون فرضیه سوم، حاکی از تأیید رابطه بین اخلاق کاری و عملکرد سازمانی می‌باشد. نتایج این فرضیه با نتایج دیگر پژوهشگران همسو است(24). مدیران و کارکنان بایستی تلاش کنند در محیطهای کاری اعتماد بوجود آورند، اعتماد سرپرستان در واقع باعث ایجاد صداقت، انسجام و گشودگی روابط، ایجاد همدلی و همکاری‌های داوطلبانه بیشتر می‌گردد و در واقع اعتمادسازی منجر به بهبود رفتار شهروندی سازمانی، کاهش رفتار ضد شهروندی و نهایتاً ارتقای عملکرد سازمانی می‌شود.

نتیجه‌گیری

رعایت ارزش‌های اخلاقی کارکنان نقش بسیار مهمی در افزایش وفاداری مشتریان دارد و سازمان ها می‌توانند با هدایت مدیریت منابع انسانی در زمینه‌های انتخاب ، آموزش و نظایر آن، که تحت کنترل مستقیم سازمان قرار دارند، به ایجاد و توسعهٔ فضای اخلاقی در سازمان کمک کنند. رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی، کارایی و سودآوری سازمانی مؤثر می‌باشد، استفاده از منابع و تخصیص آنها را کارا می‌سازد، از هزینه‌های مدیریتی می‌کاهد، عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد و توانایی سازمان برای انطباق موثر با تغییرات محیطی را ارتقا می‌دهد. در این مقاله رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی مورد بررسی واقع شد و با مطالعه موردی و تحلیل داده‌های پژوهش رابطه مثبت و معنی داری بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین رابطه مثبت و معنی داری بین اخلاق کاری و عملکرد سازمانی، همچنین رابطه مثبت و معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی تأیید گردید. مدل پیشنهادی با توجه به معیارهای برازش مورد تأیید و برخوردار از قدرت تبیین مناسبی تشخیص داده شد.

ملاحظه‌های اخلاقی

در این پژوهش با معرفی منابع مورد استفاده، اصل اخلاقی امانت داری علمی رعایت و حق معنوی مؤلفین آثار محترم شمرده شده است و سایر اصول اخلاق علمی همچون رازداری و رضایت آگاهانه، رعایت شده است.

سپاسگزاری

پژوهشگران برخود لازم می‌دانند تا از تمام کسانی که در انجام پژوهش همکاری کرده‌اند مراتب تشکر وقدردانی را به‌عمل آورند، همچنین از همکاری مدیران و کارکنان شعب بانک‌های تجاری دولتی شهر سنندج کمال تشکر و سپاسگزاری می‌گردد.

واژه‌نامه

1.Organizational Behaviour	رفتار سازمانی
2.Human Capital	سرمایه‌های انسانی
3. Ethics	اخلاق
4.Work Ethics	اخلاق کاری
5.Ethical Performance	عملکرد اخلاقی
6.Employee Performance	عملکرد کارکنان
7.Organizational Citizenship Behavior	رفتار شهروندی سازمانی
8.Organizational Performance	عملکرد سازمانی
9. Science Ethics	علم اخلاق
10. Code of Ethics	منشور اخلاقی
11. Cultural Norm	هنجار فرهنگی
12.Organizational Reward System	سیستم پاداش سازمانی
13.Profitability	سودآوری
14.Management Efficiency	بهره‌وری مدیریتی
15.Performance Evaluation	ارزیابی عملکرد
16.Performance Evaluation Systems	سیستم‌های ارزیابی عملکرد

منابع

1. Tabarsa H, Hadizadeh A, Keshtegar A. (2010). A model to explain the factors affecting organizational citizenship behavior. Journal of Public management perspective; 1: 101-114. (In Persian).

2. Ebrahimpoor H. (2013). Effects on task performance of work ethic (case study: staff of Mohaghegh

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-20]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9]

Ethics in Science and Technology; 3(8):1-11. (In Persian).

15. Ebrahimpoor H. (2013). Survey the relationship between work ethics with withdrawal behavior. Ethics in Science and Technology; 1(9):1-10. (In Persian).

16. Eskew DE. (1993). The role of organizational justice in organizational citizenship behavior. Employee Responsibilities & Rights Journal; 6(3).

17. Rego A, Ribeiro N, Cunha MP. (2009). Perceptions of organizational virtuousness and happiness as predictors of organizational citizenship behaviors. Journal of Business Ethics; 93:215–235.

18. Faruk-Unal O. (2013). Relationship between the facts of job satisfaction and the dimensions of organizational citizenship behavior: mediating role of organizational commitment. Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences; 18(1): 243-269.

19. Saied-Naghavi M, Sepandarand S, Raminmehr H. (2012). Survey the effects of intellectual capital on organizational performance with emphasis on the role of mediator ability to learn in Tehran Saderat bank branches. Journal of Business Administration; 12(4): 53-70. (In Persian).

20. Ghorbanizade V, Habibi Badrabadi H, Ebrahimzade H. (2012). Learning process as a moderator in the relationship between intellectual capital and organizational performance. Journal of General Management Studies; 16(5): 135-161. (In Persian).

21. C-Petty G. (2000). Industrialization: the new economy and the occupational work ethic. Hong Kong: International Vocational Education and Training Association (IVETA) Conference.

22. Podsakoff PM, Mackenzie SB, Paine JB, Bacharach DG. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management; 26: 513-563.

23. Neill SR, Gregory M. (2006). The effect of strategic complexity on marketing strategy and organizational performance. Journal of Business Research; 59: 1 – 10.

24. Rahimnia F, Gharebaghi N, Molaee Z, Behpoor E. (2010). Conceptual model to evaluate the relationship between work ethic and spirituality on entrepreneurship and organizational performance. Shiraz: First International Conference of Innovation Management and Entrepreneurship. (In Persian).

Ardabili University). Journal of General Management Studies; 19: 83-101. (In Persian).

3. Rezaeean S, Rezaeean A, Rahmanee M, Karimi Z. (2012). Survey the relationship between employee work ethic on customer satisfaction of quality of banking services (case study: Shiraz Meli bank branches). Tehran: Fourth International Conference of banking services marketing. (In Persian).

4. Rezaeean A, Keshtegar A. (2008). Survey the relationship between emotional intelligence and organizational commitment. Journal of Management Message; 27: 27-39. (In Persian).

5. Zaree Matin H, Jandaghi G, Toore N. (2006). Recognition the factors of organizational citizenship behavior and survey the relationship with organizational performance. Management Culture; 12(4): 31-63. (In Persian).

6. Ronaghee M, Faizi K. (2012). Work ethic and relationship with information security management. Moral Knowledge; 3(3): 95-105. (In Persian).

7. Moosakhani M, Alvani S, Mirzaee M, Mohamadi S. (2012). Survey the relationship between organizational citizenship behavior and staff performance. Researcher; 25(9): 75-90. (In Persian).

8. Taheri Demne M, Zanjirchi M, Nejatian Ghasemie M. (2011). The role of work ethic in promoting organizational citizenship behavior. Ethics in Science and Technology; 6(2). (In Persian).

9. Khalesi N, Ghaderi A, Khoshgam M, Borhani Nejad V, Toreski M. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior and staff empowering in health centers. Tehran University of Medical Sciences; 42(13): 75-82. (In Persian).

10. Zaree Matin H, Haj Karimi F, Hamidi Zade A. (2013). Islamic work ethic. 1st ed. Qom: Religious Publishing. (In Persian).

11. Malmir M, Khanahmadi M, Farhud D. (2014). Do happy people are more ethical? Ethics in Science and Technology; 2(9). (In Persian).

12. Meriac JP., Woehr DJ, Banister C. (2010). Generational differences in work ethic: an examination of measurement equivalence across three cohorts. Journal of Business and Psychology; 25:315–324.

13. Alhyasat-Khaled MK. (2012). The role of Islamic work ethics in developing organizational citizenship behavior at the Jordanian press foundations. Journal of Islamic Marketing; 3(2): 139-154.

14. Ansari M, Ghorbani J, Shahparast M, Rahmanee Y. (2013). The impact of individual and organizational factors in marketing manager's work ethics with the role of organizational justice amortisseurs variables.

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-20]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1394.10.4.12.9]