

رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی

استیره اسکندری، دکتر منصور ایراندوست*

گروه مدیریت دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی سندج

(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 به گونه‌ای 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 سندج 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 بدین منظور در پیش گیرند.

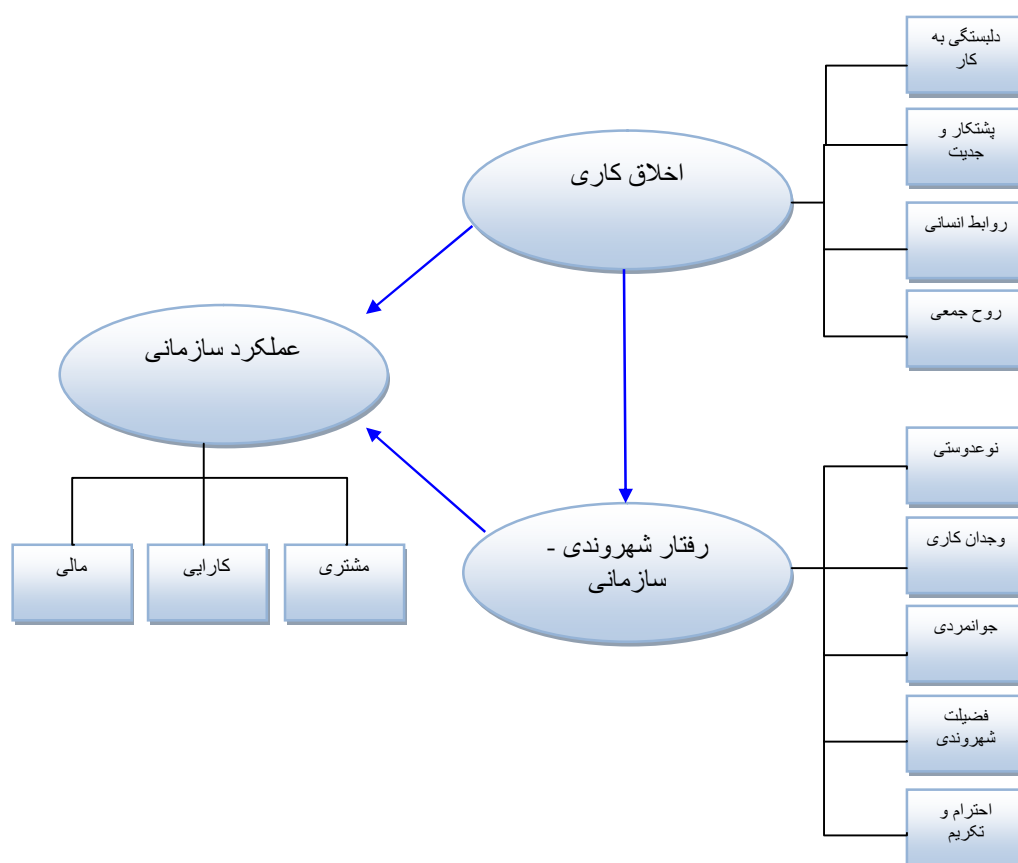
کلید واژگان: اخلاق کاری، عملکرد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی.

سرآغاز

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی¹ در سال‌های نخست دهه 1960 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 انسانی² 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 اخلاق³ فردی و اخلاق کاری⁴ است (2). در نتیجه به دلیل 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 به گونه‌ای که عملکرد اخلاقی⁵ و اجتماعی انسان‌ها بر عملکرد کلی سازمان تأثیرات بزرگی دارد (3). بی‌شک دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست و متولیان این سازمان‌ها انسان‌ها هستند. به عبارت دیگر، فلسفه‌ی 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



نگاره 1. مدل مفهومی پژوهش

تمام ابعاد زندگی را تحت تأثیر قرار داده است. یکی از متغیرهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان⁶ و سازمان می تواند تأثیرگذار باشد، رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (7). رفتار شهروندی سازمانی⁷ بر پایه اخلاق است و درجات بالاتر از اخلاق منجر به درجات بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی می شود (8). ایجاد و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی، به عنوان واکنشهای مثبت ناشی از عوامل درونی و برونی می تواند بر عملکرد سازمان به خصوص در شرایط بحرانی نقش مثبت و تأثیرگذاری داشته باشد (9). با توجه به مطالب ذکر شده و بررسی های انجام گرفته توسط محققان افزایش عملکرد سازمانی⁸ در بانک ها مستلزم وجود رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می باشد 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، خلأّ تئوریک در انجام این پژوهش

سازمان نسبت به سازمان دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان ها تلقی می شود. در واقع امروزه سازمان هایی موفق اند که دارای کارکنان توانمند، متعهد و اخلاق مدار باشند (4). رفتار شهروندی افعال و اقدامات ایثارگرانه و تمایلات به از خودگذشتگی کارکنان را به منظور تامین آسایش و رفاه دیگران تبیین می کند، به علاوه محیط های رقابتی کسب و کار امروزی کارکنانی را می طلبد 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 ارزش های سازمانی که حاضر باشد فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند عامل مهمی در اثربخشی سازمان محسوب می شود. وجود چنین نیرویی وجهه و اعتبار سازمان را در جامعه مناسب جلوه می دهد و زمینه را برای رشد و توسعه آن فراهم می آورد (6). امروزه عملکرد از چنان جایگاهی برخوردار است که

شهروندی سازمانی کار داوطلبانه ای است که به منظور افزایش عملکرد، کارایی و اثربخشی صورت می‌گیرد (13). مسئله ارزیابی عملکرد¹⁵ سالیان زیادی است که محققان و کاربران را به چالش واداشته است. سازمان‌های تجاری در گذشته از شاخص‌های مالی به‌عنوان تنها ابزار ارزیابی عملکرد استفاده می‌کردند تا اینکه محققان این حوزه در اوایل دهه هشتاد قرن بیستم پس از بررسی و ارزیابی سیستم‌های حسابداری مدیریت بسیاری از ناکارایی‌های این اطلاعات را برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها نمایان ساختند که این ناکارایی ناشی از افزایش پیچیدگی سازمان‌ها و رقابت بازار بود، لذا استفاده از سیستم‌های ارزیابی عملکرد¹⁶ که تنها بر شاخص‌های مالی متکی هستند می‌تواند موجب بروز مشکلاتی برای سازمان شود (19). عملکرد کارکنان، باید به‌طور پیوسته مورد ارزیابی قرار گیرد تا مدیریت ارشد سازمان بتواند با برنامه‌ریزی‌های سازمانی و رعایت متغیرهای دخیل در شهروندی سازمانی خود را بر اساس این عملکرد در سطوح مختلف مورد بازبینی قرار دهد (7). برخی از اندیشمندان عملکرد سازمانی را حاصل یا نتیجه فرآیندهای اجرایی و تحقق اهداف سازمان می‌دانند و عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان برعهده نیروی انسانی گذاشته شده است (20). اهداف این پژوهش بررسی رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی، بررسی رابطه اخلاق کاری و عملکرد سازمانی و بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی می‌باشد.

روش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بانک‌های تجاری دولتی (بانک‌های ملی، سپه و پست بانک) شهر سمنان تشکیل می‌دهند که تعداد 448 نفر در مقطع زمانی انجام پژوهش بوده‌اند. نمونه آماری طبق روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بر اساس فرمول کوکران 257 نفر به‌دست آمده است. ابزار مورد استفاده پرسشنامه می‌باشد که برای رفع اثرات پرسش‌نامه‌های گم شده و ناقص و موارد پاسخ داده نشده توسط پاسخگویان بر روی نتایج پژوهش، حدود 10 درصد حجم نمونه برآورد شده

توسط پژوهشگران احساس شده و بنابراین در این پژوهش به بررسی رابطه میان اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی پرداخته شده است.

اخلاق جمع مخلوق از ماده «خ ل ق» است. از این ماده خُلق نیز مشتق می‌شود. ولی خُلق ناظر بر شکل ظاهری انسان است و خُلق ناظر به شکل باطنی انسان است (10). دانش بررسی و ارزش‌گذاری بر خوبی‌ها و رفتارهای آدمی، علم اخلاق⁹ نامیده می‌شود (11). برخی از اندیشمندان، اخلاق کاری را به‌عنوان مجموعه‌ای از باورها و نگرش‌های منعکس‌کننده ارزش‌های اساسی کار تعریف کرده‌اند. آنان این چنین استدلال می‌کنند که اخلاق کاری ساختار تک واحدی نیست بلکه مجموعه‌ای از نگرش‌ها و باورهای مربوط به رفتار کاری می‌باشد (12). اخلاق 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، تأکیدهای فراوانی بر دارایی‌های ناملموس نظیر تعهد و اخلاق کاری، رضایت شغلی، منشور اخلاقی¹⁰ و ... می‌شود (14). اخلاق در درون خویش دارای یک ارزش ذاتی است و اخلاق کاری هنجاری فرهنگی¹¹ است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه، ارزش معنوی و مثبت می‌بخشد (15). محققان، رفتار شهروندی سازمانی را رفتار فردی و اختیاری که به‌طور مستقیم توسط سیستم پاداش سازمانی¹² به رسمیت شناخته نشده است تعریف می‌کنند که بر ترویج عملکرد موثر در سازمان تأثیر گذار می‌باشد (16). رفتار شهروندی سازمانی دارای تأثیرات مهم بر اثربخشی، کارایی و سودآوری¹³ سازمانی می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند بهره‌وری مدیریتی¹⁴ و کاری را بهبود بخشد، استفاده از منابع و تخصیص آنها را کارا سازد، از هزینه‌های مدیریتی بکاهد، هماهنگی بهتری بین فعالیت‌های سازمانی در سطح فردی، گروهی و بخشی ایجاد نماید، جذابیت سازمانی را با ارتقای کیفیت استخدام بهبود بخشد، ثبات در عملکرد سازمان را افزایش دهد و توانایی سازمان برای انطباق موثر با تغییرات محیطی را ارتقا دهد (17).

رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی را افزایش می‌دهد و باعث تقویت و اثربخشی عملکرد سازمانی می‌گردد (18). رفتار

جوانمردی، فضیلت شهروندی و احترام و تکریم است، استفاده شده است (22).

پرسشنامه عملکرد سازمانی: برای سنجش عملکرد سازمانی از پرسشنامه 9 سؤالی که دارای 3 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 سازمانی 0/957 و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه عملکرد سازمانی 0/830 به دست آمد که بیان گر ثبات و همسانی درونی پرسشنامه می‌باشد (22، 21 و 23). با توجه به جدول 2 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

است. پرسشنامه‌های اضافی بین پاسخگویان پخش شده و در نهایت 263 پرسش نامه صحیح جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها انتخاب شدند. که از این میان 59 درصد (155 عدد پرسشنامه) توسط کارکنان بانک ملی شهر سنج و 33 درصد (87 عدد پرسشنامه) توسط کارکنان بانک سپه شهر سنج و 8 درصد (21 عدد پرسشنامه) توسط کارکنان پست بانک شهر سنج 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 پرسشنامه 20 سؤالی که دارای 5 بُعد نوع دوستی، وجدان کاری،

جدول 1. ویژگی‌های جمعیت‌شناسی نمونه

متغیر	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	35-26	87	33/1
11-15 سال	69	26/2	45-36	109	41/5
16-20 سال	46	17/5	55-46	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
رفتار شهروندی 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

دارای میانگین کمتر (0/69) است. تعداد مشاهده در هر کدام از شاخص‌ها 263 بوده است.

جدول 3. آمار توصیفی اخلاق کاری

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

جدول 4. آمار توصیفی رفتار شهروندی سازمانی

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

جدول 5. آمار توصیفی عملکرد سازمانی

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

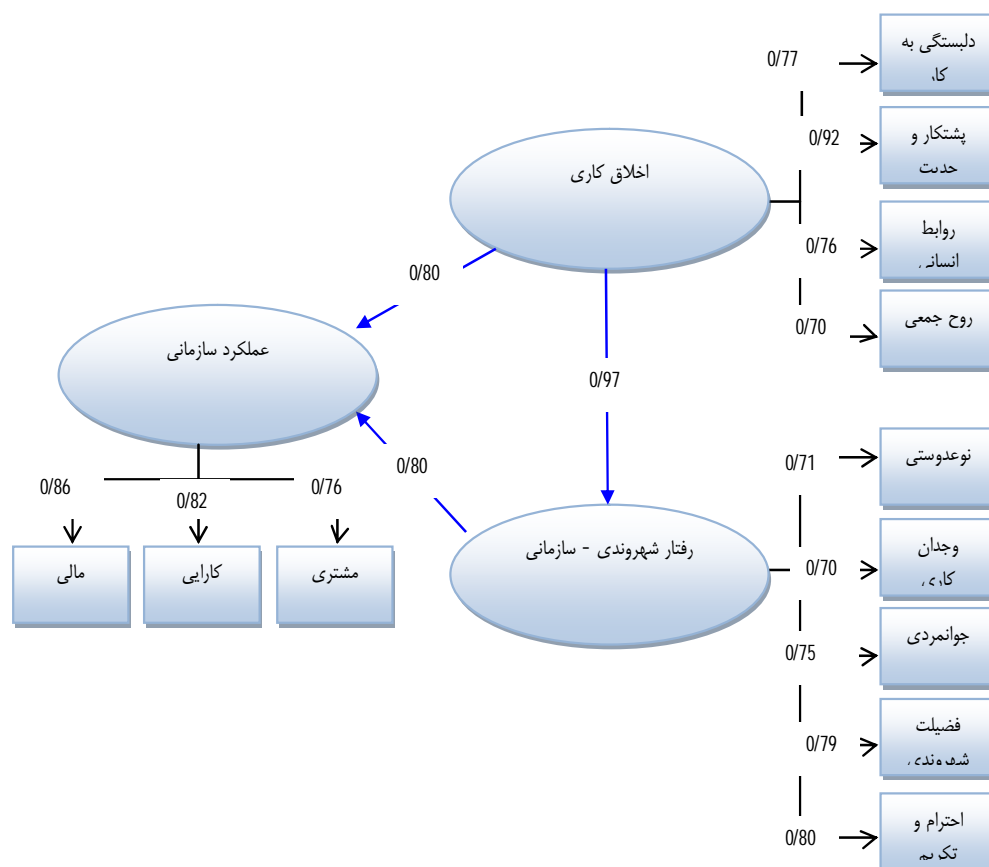
آزمون فرضیه اول: نتایج خروجی‌های آزمون مدل معادلات ساختاری ضریب همبستگی بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی را (0/97) نشان می‌دهد. بین متغیر اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. از این رو، فرضیه

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

برای تجزیه و تحلیل 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



نگاره 2. مدل مفهومی پژوهش در حالت تخمین استاندارد

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 برآزش 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 عملکرد 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

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 برآزش مدل دارد.

است و سایر اصول اخلاق علمی همچون رازداری و رضایت آگاهانه، رعایت شده است.

سپاسگزاری

پژوهشگران برخوردار از تمام کسانی که در انجام پژوهش همکاری کرده‌اند مراتب تشکر و قدردانی را به عمل 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

مدت و با استفاده از مفاهیم و سنجه‌های ذکر شده برای اخلاق کاری می‌تواند نقش موثری در بهبود رفتار شهروندی 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 به وجود 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 سازمان‌ها می‌توانند با هدایت مدیریت منابع انسانی در زمینه‌های انتخاب، آموزش و نظایر آن، که تحت کنترل مستقیم سازمان قرار دارند، به ایجاد و توسعه 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

- Ethics in Science and Technology; 3(8):1-11. (In Persian).
15. Ebrahimpour 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, Ebrahimpour 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, Rahmamee 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*. 1sted. 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, Rahmamee Y. (2013). The impact of individual and organizational factors in marketing manager's work ethics with the role of organizational justice amortisseurs variables.