فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت
Journal of New Research Approaches in Management Science
سال اول. شماره پنجم. بهار ۱۳۹۷، صص۱۱۲-۹۹ Vol 1. No 5. 2018, p 99-112
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

بررسی نقش متغیر میانجی رفتار شهروند سازمانی در رابطه با اخلاق کارکنان بیمه دانا استان قزوین

شیما فرساد[۱]. بامداد پرتوی[۲]

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 اخلاق‌کار در افراد و کارکنان است. بنابراین هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی نحوه ارتباط میان اخلاق‌کار با در نظر گرفتن متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی است.

روش‌شناسی: جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان بیمه دانا (۱۳۵ نفر) می‌باشند. جهت سنجش متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شد که شامل ۱۵ سؤال اخلاق‌کار و ۱۰ سؤال رفتار شهروندی سازمانی بود. داده‌های حاصل از پژوهش پس از جمع‌آوری 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 اخلاق‌کار سازمانی است. بدین معنی که با افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اخلاق‌کاری آنها نیز افزایش خواهد یافت.

واژه‌های کلیدی: اخلاق، اخلاق‌کار، رفتار شهروندی سازمانی

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

مقدمه:

با توجه به تغییر و تحول عصر حاضر و ورود سازمان‌ها به اقتصاد دانش محور نیروی انسانی جایگاه رفیع‌تری نسبت به سایر منابع پیدا کرده است. در واقع سرمایه انسانی حیاتی‌ترین عنصر 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 سازمان هایی موفق اند که دارای کارکنان توانمند، متعهد و اخلاق مدار باشند (رضائیان و کشته گر، 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**) درعوض 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 می اندازد یا مانع آن می شود **(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 ویژگی های 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 می گیرد، سبب کارایی بالاتری در سازمان خواهد شد. مقوله تلاش‌های داوطلبانه کارکنان در کمک به همکاران، مشتریان و بقای سازمان؛ رفتار شهروندی سازمانی نام دارد. بدین ترتیب در رفتار شهروندی سازمانی به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می‌گیرد که اگرچه اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، در سایه انجام آنها از جانب کارکنان، برای سازمان منفعت‌هایی ایجاد می‌شود (طاهری دمنه؛ زنجیرچی و قاسمیه، ۱۳۹۰).

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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

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 این‌گونه مسائل در سازمان نهادینه شود. دنیای رقابتی امروز در محیط بیمه نیز بی‌تأثیر نبوده‌است. 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، مسأله اصلی این پژوهش سنجش وضعیت اخلاق‌کار و رفتار شهروندی 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 (قربانی‌زاده و کریمان، ۱۳۸۹: ۴۸). بر همین اساس، مقوله رفتار سازمانی مسئله‌ای پیچیده و در عین حال مقوله‌ای تأثیرگذار و بسیار مهم در موفقیت و سرنوشت سازمان‌هاست، به نحوی که به جرأت می‌توان اذعان نمود تحقق تمامی اهداف سازمانی متأثر و در گرو 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 بایست 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 بالقوهٔ 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.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

با توجه به مسائل گفته شده و همچنین مطالعات صورت گرفته، محقق با در نظر گرفتن اهمیت مسأله اخلاق‌کار در مکانی همچون بیمه که نهاد اصلی امنیت افراد در جامعه می‌باشد؛ درصدد است؛ تا ارتباط میان اخلاق‌کار با رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان بیمه دانا شناسایی نموده و راه‌کارهایی برای ارتقاء آن ارائه نماید.

اهداف تحقیق

اهداف کلی:

ـ بررسی رابطه اخلاق‌کار با استفاده از متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان

ـ بررسی وضعیت اخلاق‌کار کارکنان

ـ بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

اهداف فرعی

ـ بررسی وضعیت ابعاد مختلف اخلاق‌کار کارکنان

ـ بررسی وضعیت ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

ـ بررسی ارتباط میان هر یک از ابعاد اخلاق‌کار با هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

ـ بررسی ارتباط میان ابعاد اخلاق‌کار کارکنان

ـ بررسی ارتباط میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

فرضیه‌های تحقیق

ـ میان اخلاق کار و رفتار شهروندان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

ـ وضعیت اخلاق‌کار کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

ـ وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

ادبیات تحقیق

اخلاق:

شامل معیارهایی است که به وسیله آن‌ها می‌توان در خصوص درستی یا نادرستی اعمال انسان قضاوت نمود (کوپر و همکاران[1]، ۲۰۰۹: ۱۰۶۵

1. Cooper AK, Ittmann HW, Stylianides T & Schmitz PMU

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

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 نهادینه 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).

اخلاق‌کار

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 اخلاق-کار 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[1] ۲۰۱۱: ۱۸).

رفتار شهروندی سازمانی:

رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از رفتار اختیاری کارکنان که موجبات ارتقای عملیات کارای سازمان را فراهم می‌سازد، امّا مستقیماً توسط سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی و مورد تقدیر واقع نمی‌شود؛ این رفتار یک فعالیت ابتکاری و ارادی است که کارکنان فراتر از شرح شغل تعریف شده انجام می‌دهند که برای سازمان بسیار حیاتی و ارزشمند است (باتمون و ارگان[2] ۱۹۸۳: ۵۸۸).

1. Mkhuseli Cyprian Vimba
2. Batemun& Organ

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

پیشینه تحقیق:

یویگور و یولسوی[4] (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.

قهرمانی و قلی‌قورچیان[5] (۲۰۱۲) "عوامل مؤثر بر اخلاق‌کاری 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 جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه (اخلاق-کاری پتی و دو پرسشنامه محقق ساخته) استفاده گردید. پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات، چهار عامل مؤثر بر اخلاق‌کاری 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[6] (۲۰۰۹) "رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای معکوس کاری[7]" در پاکستان را مورد بررسی قرار دادند. این مطالعه با هدف اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی و رفتارمعکوس 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 اخلاق‌کار 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؛ امّا بین ادراکات کارکنان از اخلاق حاکم برکار با استرس شغلی آنان رابطه منفی معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که سه بعد اخلاق‌کار (دلبستگی و علاقه، پشتکار و جدیت، روابط سالم و انسانی در کار) پیش‌بینی‌کننده‌های معناداری برای رضایت شغلی هستند. همچنین دیگر نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که دو بعد اخلاق‌کار (دلبستگی و علاقه، پشتکار و جدیت در کار) پیش‌بینی کننده‌های معناداری برای استرس شغلی کارکنان به شمار می‌روند.

---

1. Akyay Uygur and Gülümser Ulusoy
2. Jafar Ghahremani and Nader GholiGhourchian
3. Zirgham ullah Bukhariand Umair Ali
54. Counterproductive Work Behavior

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

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 پیش‌بینی‌کننده‌های معناداری برای عملکرد باشند و همچنین در سطح عملکرد کارکنان نقش مهمی را ایفا کنند.

طاهری‌دمنه، زنجیرچی و نجاتیان‌قاسمیه(۱۳۹۰) "نقش اخلاق‌کاری 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 اخلاق‌کاری گردید، به علاوه یافته‌های این تحقیق می‌تواند به بهترین وجه در خصوص ارتقای مشخصه‌های رفتار شهروندی با استفاده از تقویت اخلاق‌کاری 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 داده ها کمی بوده و از نظر راهبرد انجام پژوهش، روش توصیفی - تحلیلی از نوع پیمایشی و از لحاظ زمانی مقطعی است. جامعهٔ آماری در این تحقیق تعداد ۱۳۵ نفر کلیه کارکنان بیمه دانا استان قزوین که تعداد آنها محدود می باشد. در قلمرو زمانی زمستان ۱۳۹۵ الی تابستان ۱۳۹۶ می باشد. ابزار عمده برای جمع آوری داده‌ها، پرسشنامه می‌باشد. که در این پژوهش از پرسشنامه‌ای حاوی ۲۵ سوال برای گرد آوری داده های مورد نیاز استفاده شد. پرسشنامه ابعاد اخلاق کار با استفاده از ۱۵ سئوال از سئوال های (۱ تا ۱۵) مورد سنجش قرار گرفت و متغیر ابعاد رفتار شهروندی با استفاده از ۱۰ سئوال از سئوال های (۱۶ تا ۲۵) سنجش شد. هر پرسشنامه حاوی ۴ سئوال جمعیت شناختی درباره جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه ی 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 بالاتر از ۰. ۷ بود، لذا پایایی پرسشنامه تایید گردید. به شرح زیر می باشد:

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی
ابعاد اخلاق کار	۹۴۴ .۰	۹۹۵ .۰
ابعاد رفتار شهروندی	۹۳۶ .۰	

تجزیه و تحلیل داده‌ها:

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

یافته‌های تحقیق

آمار توصیفی:

از بین پرسشنامه های 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 (۳۰. ۴ درصد) زن و ۹۴ نفر ازپاسخگویان (۶۹. ۶ درصد) مرد بودند بنابراین بیشتر پاسخگویان مرد بودند.

بر اساس سن ۲۷ نفر از پاسخگویان (۲۰. ۰ درصد) در سن بین ۲۰ تا ۳۰ سال و ۶۹ نفر از پاسخگویان (۵۱. ۱ درصد) در گروه سنی بین ۳۱ تا۴۰ 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 دیپلم، ۳۸ نفر از پاسخگویان (۲۸. ۱ درصد) دارای تحصیلات دیپلم و۵۵ نفر(۴۰. ۷درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و ۲۹ نفر (۲۱. ۵ درصد) دارای تحصیلات لیسانس و ۵ نفر (۳. ۷ درصد) هم دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر هستند. لذا بیشتر پاسخگویان شرکت کننده در پژوهش دارای تحصیلات فوق دیپلم هستند.

بر اساس سابقه ی خدمت ۸ نفر از پاسخگویان (۵. ۹ درصد) کمتر از دوسال، ۲۷ نفر از پاسخگویان (۲۰. ۰ درصد) بین سابقه خدمت ۲ تا ۴ سال، ۴۷ نفر از پاسخگویان (۳۴. ۸ درصد) بین سابقه خدمت بین ۵ تا ۹ سال و ۵۳ نفر (۳۹. ۳ درصد) سابقه خدمت ۱۴ تا ۱۰ سال قرار داشتند. لذا بیشتر پاسخگویان بین گروه ۱۴ تا ۱۰ سال سابقه خدمت قرار دارند.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

آزمون کولموگروف – اسمیرنوف (k-s):

برای انتخاب روش صحیح تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا آزمون نرمالیتی کلوموگروف- اسمیرنوف انجام می‌شود. نتایج این آزمون مشخص می سازد که باید از روش‌های پارامتریک یا ناپرامتریک برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها استفاده نمود. با توجه به نتایج این ازمون مقدار سطح معنی داری برای تمام ابعاد بزرگتر از مقدار خطای ۰. ۰۵ است. حال که نرمال بودن توزیع برای تمامی متغیرهای مورد بررسی تایید شد، بنابراین از رو شهای پارامتریک جهت تجزیه و تحلیل آماری فرضیه های 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 دارد.

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 اسپیرمن	۰. ۹۶۶
	سطح معنی داری	۰. ۰۰۰
	تعداد	۱۳۵

با توجه به نتایج جدول فوق چون سطح معنی داری کوچکتر از ۰. ۰۵ 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. همان گونه 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 اخلاق‌کار کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

فرض H_0: وضعیت اخلاق‌کار کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

فرض H_1: وضعیت اخلاق‌کار کارکنان در سطح مطلوب قرار ندارد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

جدول ۲: آزمون t

Test Value = 3						
متغیر	t	df	میانگین مربعات	Sig.	Lower	Upper
وضعیت اخلاق کار	۰۸۸ .۷	۱۳۴	۵۸۱ .۰	۰۰۰ .۰	۴۲ .۰	۷۴ .۰

چانچه در جدول (۲) ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری آزمون **t** تک گروهی۰. ۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰. ۰۵ کوچکتر است و نیز با توجه به مقدار عددی بدست آمده از آزمون **t** که ۷. ۰۸۸ می‌باشد و این مقدار از ۱/۹۶ مقدار بحرانی **t** در سطح اطمینان ۰/۹۵ و درجه آزادی بزرگتر می‌باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می‌گردد. به عبارتی وضعیت اخلاق‌کار کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

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

فرضیه ششم: وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

فرض H_0: وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

فرض H_1: وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار ندارد.

جدول ۳: آزمون t

Test Value = 3						
متغیر	t	df	میانگین مربعات	Sig.	Lower	Upper
وضعیت رفتارشهروندی	۰۸۹ .۹	۱۳۴	۶۸۳ .۰	۰۰۰ .۰	۵۳ .۰	۸۳ .۰

چانچه در جدول (۳) ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری آزمون **t** تک گروهی۰. ۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰. ۰۵ کوچکتر است و نیز با توجه به مقدار عددی بدست آمده از آزمون **t** که ۹. ۰۸۹ می‌باشد و این مقدار از ۱/۹۶ مقدار بحرانی **t** در سطح اطمینان ۰/۹۵ و درجه آزادی بزرگتر می‌باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که فرض H_1 تایید و فرض H_0 رد می گردد. به عبارتی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد.

محدودیت‌های تحقیق

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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

ـ محدودیت های ذاتی پژوهش

ـ محدودیت های 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 دردیگر شهرها نیاز به بازنگری داشته باشد.

ب) محدودیت مختص تحقیق

۱- سؤالات مطرح‌شده 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 به‌جای مفهوم اصلی سؤالات متمرکز کرده باشد.

۲- مقایسه مطالعات میان شهرها مختلف در صورت امکان دارای اهمیت زیادی می‌شد و می‌توانست نمایانگر تفاوت ها و شباهت هایی 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 می دارد که بین اخلاق کار و رفتار شهروندان رابطه معناداری وجود دارد پیشنهاد ارائه‌شده 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 تفویض اختیار، ایجاد گروه‌های کاری، تغییر ساختار بر طبق مشارکت بیشتر کارکنان لوازم حفظ و استحکام اخلاق‌کار در این سطح را فراهم آورند. با به وجود آوردن ساختار ادهوکراسی و ایجاد برنامه‌های افزایش و تقویت انگیزه در کارکنان می توان هم هوش سازمانی را ارتقاء داد و هم اخلاق‌کار و رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان تحکیم نمود.

فرضیه دوم: با توجه به مورد تأیید بودن فرضیه چهارم پژوهش که بیان می‌دارد وضعیت اخلاق‌کار کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد. پیشنهاد ارائه‌شده در این بخش این است که ایجاد محیط مناسب کاری یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین دلایل بوجود آوردن آرامش و اطمینان کارکنان در سازمان‌هاست 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. . .

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

تنها از دستان توانمند نیروی انسانی آن برمی‌آید، تمرکز سازمان بر این مسئله همانند یک سرمایه‌گذاری کم‌هزینه و پربازده 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 می دارد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح مطلوب قرار دارد. پیشنهاد ارائه‌شده در این بخش این است که با توجه به نقش خطیر دانشگاه به عنوان مروج فرهنگ و تربیت‌کننده 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 اساتید و کارکنان در آن نقش مدیران و مربیان را ایفا نموده و دانشجویان نیز کارکنان این مؤسسه محسوب گردند و بنابراین با ایجاد شرایط محیط کاری و تحصیلی مستعد، نخستین 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 برانگیزانندهٔ 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 تعمیم دارد؟

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

فهرست منابع و مآخذ

ـ 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.

ـ 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.

ـ تولایی، روح‌الله (۱۳۸۸)"عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان"، ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۵، ۱۴-۱۸.

ـ سلیمانی، نادر؛ عباس‌زاده، ناصر و بهروز نیازآذری (۱۳۹۱)"رابطه اخلاق‌کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای شهر تهران"، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۱، ۳۱-۳۸.

ـ طاهری‌دمنه، محسن؛ زنجیرچی، محمود و مجید نجاتیان قاسمیه (۱۳۹۰)"نقش اخلاق‌کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی"، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، شماره ۲، ۳۰-۳۹.

ـ قربانی‌زاده، وجه‌اله؛ مریم کریمان (۱۳۸۹)"عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر اخلاق‌کاری کارکنان"، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، شماره ۴، ۴۷-۶۵.

ـ گنجی، حمزه (۱۳۸۲) "روانشناسی عمومی"، تهران، نشر ساوالان.

__ Albrechet, Karl (2003), "Organizational Intelligence survey", Australian Institute of Management, available at: (www. KarlAlbrecht. com

__ Albrechet, Karl (2003),"Organizational Intelligence & knowledge management: thinking outside the silos", 1-17, available at: (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.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

__ Ghahremani, Jafar and Nader GholiGhourchian (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.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]