

## نقش اخلاق کار اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری بر رفتار شهروندی. پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی

زهرا حیدری‌زاده<sup>۱</sup>

پریسا زارع‌زاده<sup>۲</sup>

ابوالفضل قاسم‌زاده علیشاهی<sup>۳</sup>

### چکیده

پژوهش پیش رو با هدف بررسی نقش میانجی اخلاق کار اسلامی در روابط میان فرهنگ خدمتگزاری و رفتار شهروندی سازمانی، مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی فردی در میان کارمندان دانشگاه تبریز و شهید مدنی آذربایجان انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان بوده که از میان آنها ۲۰۰ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی بوده و برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. به منظور ارزیابی روابط بین متغیرهای مکنون اندازه‌گیری شده در مدل مفهومی، از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. یافته‌های حاصل از تحلیل همبستگی میان متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد که میان این متغیرها (بجز رابطه بین فرهنگ خدمتگزاری و مسئولیت اجتماعی) همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. در این پژوهش همچنین، نقش میانجی اخلاق کار اسلامی در روابط میان متغیرهای فرهنگ خدمتگزاری با مسئولیت اجتماعی و نیز، فرهنگ خدمتگزاری با پاسخگویی فردی، همینطور با رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت.

### کلید واژه‌ها

فرهنگ خدمتگزاری، اخلاق کار اسلامی، مسئولیت اجتماعی، پاسخگویی

فردی، رفتار شهروندی سازمانی

۱- دانشجوی دوره دکتری مدیریت آموزش عالی دانشگاه ارومیه

Email: adib1420@yahoo.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

Email: Zarezadeh.Pari@gmail.com

۳- استادیار دانشگاه شهید مدنی آذربایجان (نویسنده مسئول)

Email: ghasemzadee@yahoo.com

پذیرش نهایی ۱۳۹۴/۱۱/۲۱

تاریخ دریافت ۱۳۹۴/۹/۱۰

## طرح مسأله

اخلاق کاری به درستی رعایت نمی‌شود؛ نظم لازم در محیط صنعتی و علمی وجود ندارد؛ بدبینی و بی‌اعتمادی، باری به هر جهت بودن، روحیه دم‌غنیمتی و نگرش غیرعلمی مانعی در برابر تحركات فرهنگی، اجتماعی، علمی، پژوهشی و صنعتی‌اند (فیوضات، ۱۳۸۱، ۲۹). این در حالی است که با پیدایش پدیده جهانی شدن، طیفی از تعهدات اجتماعی برای سازمان‌ها در عرصه کسب و کار بوجود آمده است که بر طبق مدل سهامدار یا "مدل سودمحوری" در تئوری حکمرانی شرکتی، سازمان‌ها فقط در مقابل مالکان و سهامداران شان پاسخگو نیستند؛ بلکه در مقابل تمامی کسانی (خواه افراد یا گروه‌هایی از افراد یا کل جامعه) که به نوعی در فعالیت‌های سازمانی ذینفع هستند، باید پاسخگو باشند (مقیمي و رمضان، ۱۳۹۲، ۲۱). بنابراین با توجه به اینکه رفتارهای اخلاقی هر فرد، گروه یا سازمانی تحت تأثیر ارزش‌های اعتقادی، نگرش‌های فلسفی و باورهای بنیادین حاکم بر انسان‌هاست و همه رفتارهای ارادی انسان در قالب ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی او معنی می‌یابد (زندى پور، ۱۳۸۴، ۴۸)؛ پرداختن به فضایل اخلاقی و دوری جستن از رذایل اخلاقی در فرایند تهذیب اخلاق در جهت تحقق هر یک از عناصر فرهنگ اخلاقی و توسعه اخلاقیات در جامعه و سازمان، ارتباط متقابل بین مجموعه‌ای از موضوعات اخلاقی را به عنوان واقعیتی انکارناپذیر نمایان می‌سازد (مقیمي و رمضان، ۱۳۹۲، ۱۹۳). چراکه ارزش‌ها به استقرار و حفظ استانداردهایی کمک می‌کنند که بر هدایت افراد به سوی اقداماتی که برای سازمان مطلوب هستند تأثیر گذارند و هنگامی که استانداردها یا ارزش‌های اخلاقی سازمان بطور گسترده‌ای میان اعضایش رایج شود، موفقیت سازمانی افزایش می‌یابد (بهاری فر و همکاران، ۱۳۹۰، ۲۴). در این راستا پرداختن به نقش دانشگاه در پاسخ به نیازهای معرفتی محیط داخلی همچون آموزش، پژوهش و یادگیری؛ و نیازهای غیر معرفتی همانند نقدپذیری، شکیبایی، تضارب آراء، وفای به عهد، تهذیب نفس، تکریم انسان‌ها، تعهد به ارزش‌ها، امانتداری و... (اکبری و شکرانی، ۱۳۸۷ نقل از آراسته و جاهد، ۱۳۹۰، ۳۲) حایز اهمیت است. همچنین تحولات مداوم و لزوم اصلاحات در نظام آموزش عالی، توقعات و انتظارات جدیدی را از مراکز علمی خصوصاً دانشگاه‌ها مطرح نموده است و همواره آموزش عالی را به یک خیزش علمی و فرهنگی با بررسی چالش‌های عمده و تبیین رسالت‌های جدید دعوت می‌نماید. به دلیل این تحولات مداوم و فرایچیدگی‌هایی که جهان همواره بطور متناوب با آن روبروست، نظام‌های سیاسی اجتماعی خصوصاً نظام آموزش عالی بیش از دیگر نظام‌ها در معرض نقد و بررسی جامعه و افکار عمومی قرار گرفته‌اند. کارآمدی نظام آموزش عالی و میزان مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی آن در انجام رسالت فوق و استفاده بهینه از فرصت‌ها و منابع به بررسی چالش‌های اساسی بستگی دارد. جامعه و دولت‌ها نیز به دلیل تأمین بودجه دانشگاه‌ها، بطور فزاینده‌ای درخصوص چگونگی به

کار بستن مسئولیت‌ها، کیفیت برنامه‌های آموزشی، نتایج تحقیقاتی، هماهنگی برنامه‌ها با نیازهای جامعه و غیره بر پاسخگویی دانشگاه‌ها تأکید دارند (تقی‌پور ظهیر و صفایی، ۱۳۸۸، ۱۰۸). بنابراین با توجه به قابل ملاحظه بودن نقش دانشگاه‌ها و رسالت عظیمی که بر عهده دارند، شناخت ویژگی‌ها و نیازهای کارکنان، پاسخگویی مناسب و به موقع به این نیازها توسط مسئولین سبب افزایش انگیزه در آنان شده و این مهم از اولویت‌های ارتقاء فرایند آموزش عالی محسوب می‌شود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۱، ۱۰).

## ادبیات تحقیق

### اخلاق کار اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری

دفت<sup>۱</sup>، اخلاق را بمعنای رعایت اصول معنوی و ارزش‌هایی که بر رفتار شخص یا گروه حاکم است، مبنی بر اینکه درست چیست و نادرست کدام است؛ تعریف می‌کند. از نظر وی، ارزش‌های اخلاقی تعیین‌کننده استانداردهایی هستند مبنی بر اینکه از نظر رفتار و تصمیم‌گیری چه چیزی خوب یا بد است. بنابراین دارای یک زمینه تجویزی است، زیرا آنچه که فرد باید انجام دهد یا از انجام آن اجتناب ورزد را بیان می‌کند (دفت، ۱۳۷۴، ۶۳۸).

اهمیت اخلاق در دین مبین اسلام به حدی است که رسول مکرم اسلام (ص)، دیندارترین افراد را خوش اخلاق‌ترین آن‌ها می‌دانند (تحف العقول، ۱۳۸۵، ۷۵) و در جایی می‌فرماید که اخلاق بهترین چیزی است که خداوند به بنده‌اش عطا فرموده است (همان). در اسلام در عین حال که انجام کار برای حمایت از خانواده فرد یک وظیفه دینی تلقی شده است، تأکید مفرط و اغراق‌آمیز بر کار به خاطر خود کار، تا آنجایی که چنین طرز تلقی و ایستاری تعادل و آرامش را که هدف اسلامی زندگی است از بین برد و تخریب کند، مورد مخالفت قرار گرفته است (نصر، ۱۳۷۸، ۱۷).

در حقیقت در اسلام به کار نیز به عنوان یک ارزش در سایه نیازهای بشر و لزوم ایجاد عدالت در زندگی فردی و اجتماعی نگریسته شده (احمد، ۱۹۷۶ نقل از علی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱، ۵۷۵) و اخلاق کار اسلامی با جهت‌گیری به سوی کار و رویکردهای شغلی یک ارزش در زندگی بشر محسوب می‌شود (رُخمان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰: ۲۳). همین‌طور، از اخلاق کار با عنوان مجموعه ویژگی‌ها و رفتارهایی که افراد یک جامعه در جهت رعایت کامل شرایط کمی و کیفی کاری که تعهد کرده‌اند، از خود نشان می‌دهند یاد می‌شود. این رفتارها ناشی از نوع برداشتی است که آنان براساس نگرش خود، از کار و نقش آن در جهت تحقق اهداف جامعه دارند (محمدخانی و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۴۵).

1. Ali

2. Rokhman

مطالعه اخلاق کار در ابتدا بر اساس اخلاق پروتستانی کار<sup>۱</sup> که توسط ماکس وبر<sup>۲</sup> حمایت می‌شد، مطرح گردید (یوسف، ۲۰۰۱، ۵۱۵). با این حال باید خاطر نشان کرد که ارزش‌های اخلاقی اسلام از ارزش‌های اخلاقی مکاتب غرب متفاوت است. شاید به این دلیل که سیستم‌های غربی عموماً، برای اخلاق مدلی جدا شده از دین را پیشنهاد می‌کنند در حالی که اخلاق اسلامی روی روابط انسان با خالقش تمرکز دارد (بیکن<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶). در حقیقت رابطه بین متصدی انجام کار و مراجعه‌کننده در نظام اسلامی، تنها حول محور قرارداد و اعتبار اداری نمی‌گردد، چون انگیزه در این نظام، همانا صیانت پیوند با خداوند است که همگان با ذات اقدسش ارتباط وجودی دارند و اگر مسائلی مانند استخدام، ریاست، معاونت و ... مطرح است، فقط به منظور ایجاد نظم صوری در جامعه است و گرنه تنها عامل ارتباط بین افراد مسلمان در نظام اسلامی، حفظ پیوند بندگی با خدای سبحان است. این پیوند مقدس در صورتی یافت می‌شود و می‌ماند که هم اصل کار مطابق با دستور وحی آسمانی باشد، یعنی کار حلال و عمل مشروع باشد و هم انجام آن برای تحصیل رضای پروردگار بوده، هدفی غیر از تقرب به خداوند در قلب متصدی مربوطه راه پیدا نکند (قربانی چوبقلو و صادقی عمرو آبادی، ۱۳۹۰، ۳۳ و ۳۴). از اینجاست که سودمندی و خدمت به مردم در کنار ایمان به خداوند، معیار و ملاک ارزشمندی انسان عنوان میشود<sup>۴</sup> و از ارزشمندترین مردم، با عنوان سودمندترین آن‌ها یاد می‌شود (نهج الفصاحه، ۲۲۰). پیامبر اکرم (ص)، مسلمانی را خدمت به برادران مسلمان و اهتمام در رفع مشکلات آنان تعریف می‌کنند (اصول کافی، ۴۸۵) و امام صادق (ع) می‌فرماید: مؤمنان خدمتگزار یکدیگرند، از آنجا که به یکدیگر فایده و سود می‌رسانند (اصول کافی، ۴۹۳). همچنین، امام علی (ع) در نامه‌های خود مهمترین وظیفه حکام و مأموران مادون آن‌ها را این می‌دانند که از روی شایستگی و مهربانی، شرافتمندانه به مردم خدمت کنند. همچنین بیان شده که «من کمال السعاده، السعی فی صلاح الجمهور»<sup>۵</sup> (غررالحکم، ۲۵۴).

### مسئولیت اجتماعی

در دهه ۱۹۶۰، در پی پدیدار شدن مسئولیت اجتماعی، جنبش‌های آگاهی‌بخش اجتماعی

1. Protest Work Ethics

2. Max-Webber

3. Beekun

۴. ایمان به خدا و نفع رساندن به بندگان او، دو خصلت نیک است که برتر از آن چیزی

نیست (نهج الفصاحه: ۲۲۱)

۵. کوشش برای اصلاح امور مردم از کمال سعادت است

انتظارات مردم را از سازمان‌ها بالا برده، آن‌ها را به این نتیجه رسانده بودند که سازمان‌ها باید از امکانات وسیع مالی و نفوذ اجتماعی خود برای رفع مشکلات اجتماعی، مثل؛ فقر، خشونت، حفاظت از محیط‌زیست، تساوی حقوق، بهداشت عمومی و بهبود وضع تحصیلات استفاده کنند. مردم بر این باور بودند که چون شرکت‌ها و مؤسسات از منابع کشور به سود دست می‌یابند، به کشور بدهکار و مدیون هستند و بایستی برای بهبود اوضاع اجتماعی تلاش کنند (مک نامارا<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹ نقل از رحمان سرشت و همکاران، ۱۳۸۸، ۲۳).

بعقیده وایت‌هاوس<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) توانایی شرکت‌های بزرگ برای آنچه پارکینسون<sup>۳</sup> به آن "قدرت تصمیم‌گیری اجتماعی" می‌گوید، باعث شده شرکت‌ها در اتخاذ تصمیم‌های کلان به عواقب اجتماعی آن توجه نشان دهند. در واقع، شرکت‌ها تصمیم‌های خصوصی‌ای می‌گیرند که دارای نتایج همگانی است. در چنین شرایطی، مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها بعنوان یکی از ابزارهای اداره سازمان‌ها مطرح می‌شود (امیدوار، ۱۳۸۷، ۱۳). از این رو برخلاف دیدگاه‌های سنتی، وظیفه شرکت‌ها و سازمان‌ها تنها کسب سود نیست بلکه در محیط و فضای کسب و کار خود نیز دارای مسئولیت‌هایی هستند که از آن‌ها تحت عنوان مسئولیت اجتماعی یاد می‌شود. در واقع، مسئولیت اجتماعی شرکت رویکردی متعالی به کسب و کار است که تأثیر اجتماعی یک سازمان را بر جامعه مدنظر قرار می‌دهد (ابراهیمی و رودانی، ۱۳۸۸، ۳۰) و مجموعه وظایف و تعهداتی است که سازمان بایستی در جهت حفظ، مراقبت و کمک به جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کند، انجام دهد (فلمنینگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲). هدف اصلی مسئولیت اجتماعی گردهم آوردن تمامی بخش‌ها (اعم از دولتی، خصوصی و داوطلبان) جهت همکاری با یکدیگر است، تا موجب همسو کردن مصلحت‌های اقتصادی با محیط‌زیست شوند و به توفیق، رشد و پایداری کسب و کار منتهی گردند (خلیلی، ۱۳۸۷، ۱۳۴). مسئولیت اجتماعی می‌تواند از پیامدهای اخلاق کار به شمار آمده و عامل اساسی بقای هر سازمان محسوب می‌شود. همچنین جهت مسئولیت اجتماعی به سمتی است که فواید اجتماع در امتداد آن است. بر این اساس می‌توان پی برد بین اخلاق کار اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری با مسئولیت اجتماعی روابطی وجود دارد، اما سمت و سوی این روابط چگونه است؟

فرضیه اول: فرهنگ خدمتگزاری بر نگرش‌های کارکنان در مسئولیت اجتماعی آنان اثرگذار

است.

1. Mc Namara
2. White house
3. Parkinson
4. Fleming

فرضیه دوم: اخلاق کار اسلامی نقش میانجی را در روابط بین فرهنگ خدمتگزاری و مسئولیت اجتماعی کارکنان ایفا می‌کند.

### پاسخگویی

در حقیقت، مسئولیت اجتماعی سازمان، فراتر رفتن از چارچوب حداقل الزامات قانونی است که سازمان در آن فعالیت دارد. در ادامه و با توجه به اینکه کارکردهای متداول هر سیستم اجتماعی نیازمند جوابگویی برای رفتارهای فردی مطلوب و نامطلوب است (فرنیک و همکاران، ۲۰۰۸) پاسخگویی یک جزء اصلی در محیط کار به شمار می‌آید. از این‌روست که پیتر دراگر عنوان می‌کند، سازمان‌های خصوصی به منظور حفظ مشروعیت خود و بقا در محیط، باید قبول کنند که نقش و وظیفه عمومی و اجتماعی نیز دارند. این نقش اجتماعی از این اصل پذیرفته شده نشأت می‌گیرد که "هر فردی مسئول رفتار خود است و چنانچه از طرف وی، خواه بطور عمد یا غیرعمد، صدمه‌ای به دیگران وارد شود، باید پاسخگو باشد" (مشبکی و خلیلی‌شجاعی، ۱۳۸۹، ۴۵). پاسخگویی در اصل پاسخگو بودن افراد در قبال تصمیمات و کارهایشان می‌باشد. سیستم‌های پاسخگویی می‌توانند به عنوان سیستم‌های کنترل و شکل‌دهی به رفتار در جهات از قبل تعیین شده برای رسیدن به اهداف و اثربخشی سازمان تعریف شوند (هال - زینکو، پریم و فریس، ۲۰۰۹ نقل از قاسم‌زاده علیشاهی و همکاران، ۱۳۹۲). بطور کلی پاسخگویی به "فرآیندهایی گفته می‌شود که بر اساس آن شهروندان، مدیران دولتی را در برابر اقداماتشان مسئول می‌سازند" (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۹، ۵۸).

فرضیه سوم: فرهنگ خدمتگزاری بر نگرش‌های کارکنان در پاسخگویی فردی آنان اثرگذار است.

فرضیه چهارم: اخلاق کار اسلامی نقش میانجی را در روابط بین فرهنگ خدمتگزاری و پاسخگویی فردی کارکنان ایفا می‌کند.

### رفتار شهروندی سازمانی

در پی پذیرش مسئولیت اجتماعی از سوی سازمان‌ها و پاسخگویی افراد در قبال وظایف محوله، دسته‌ای از رفتارها هستند که بطور صریح و مستقیم به وسیله سیستم‌های پاداش رسمی مورد توجه قرار نمی‌گیرند اما باعث ارتقاء اثربخشی کارکردهای سازمان شده، تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> از آن‌ها یاد شده و اولین بار توسط باتمن و ارگان (۱۹۸۳) مطرح شدند. هرچند این مفهوم از نوشته‌های بارنارد (۱۹۳۸) در مورد تمایل به همکاری و کاتز و کان (۱۹۶۶) در مورد رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش ناشی شده است (سومچ و بوگر، ۲۰۰۲).

در این مفهوم رفتار کارمند فراتر از الزاماتی که برای نقش تشریح شده و برای سازمان منفعت دارد، به عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای عملکرد مؤثر سازمانی تشخیص داده شده است که از آن به عنوان رفتار شهروندی سازمانی تعبیر می‌کنند (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰؛ ۱۱۱). جوهره کلیدی در تعریف ارگان<sup>۱</sup> از رفتار شهروندی سازمانی این است که چنین رفتاری، اثربخشی سازمانی را افزایش داده، به عنوان یک تفکر و پارادایم سازمانی از مدیران و رهبران می‌خواهد تا سازمان خود را به صورت یک کشور تصور کرده و چالش اساسی مدیریت‌شان را ایجاد شهروندی سازمانی به عنوان یک تعهد داوطلبانه در ارتباط با اهداف، شیوه‌ها و موفقیت سازمانی در نظر بگیرند (موغلی و همکاران، ۱۳۹۲؛ ۲ و ۳).

پودساکوف بر این باور است که شهروندی خوب تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقاء و کمک به سازمان و حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملائیات در کار (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰؛ ۱۱۱). علت اهمیت و توجه به رفتار شهروندی سازمانی شاید این باشد که سازمان‌ها نمی‌توانند از طریق شرح شغل رسمی همه رفتارهای مورد نیاز برای دست یافتن به اهداف سازمانی را پیش‌بینی کنند (وین پرن، وندنبرگ و همکاران، ۱۹۹۹).

فرضیه پنجم: فرهنگ خدمتگزاری بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان اثرگذار است.

فرضیه ششم: اخلاق کار اسلامی نقش میانجی را در روابط بین فرهنگ خدمتگزاری و میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان ایفا می‌کند.

### پیشینه تحقیق

#### داخلی

پژوهش‌های متفاوت حاکی از رابطه میان اخلاقیات با میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی است. معیدفر (۱۳۷۸)، طی پژوهشی دریافت هرچه میزان تحصیلات فرد بالاتر رود اخلاق او در سازمان پایین‌تر می‌آید. وی در بررسی دیگری میزان اخلاق کار گروه‌های مختلف تحصیلی و افراد با درجه متفاوت شهروندی و کارکنان دولت را که از نظر سطح تحصیلات و میزان شهروندی وضعیت بالاتری دارند، بررسی کرد. یافته‌های پژوهش وی حاکی رابطه معکوس اخلاق کار با میزان شهروندی و پایگاه اجتماعی و اقتصادی و

مهمتر از همه با سطح تحصیلات اعضای نمونه است؛ و عنوان می‌کند هرچه فرد به ارزش‌های مدرن نزدیک‌تر (دارای تحصیلات بیشتر و سابقه شهرنشینی بیشتر) باشد، از اخلاق کار پایین‌تری برخوردار خواهد بود. در واقع، افراد به میزانی که از درجه شهروندی بیشتری برخوردار می‌شوند، میزان اخلاق کارشان پایین‌تر می‌آید (معیدفر، ۱۳۸۵، ۳۳۶).

پژوهش دیگری توسط زندگی‌پور (۱۳۸۴، ۵۰)، بیان می‌کند که در جوامع در حال توسعه از جمله ایران، بحران نظام ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی و عدم استحکام و استقرار آن‌ها و وجود دو نظام ارزشی متفاوت در روستاها و شهرها، منجر می‌شود به اینکه فرایند جامعه‌پذیری درست انجام نشود. در نتیجه شرایط کنونی نگرش به کار در جامعه یک نگرش توسعه‌یافته نیست و میزان اخلاق کار ضعیف‌تر از کشورهای توسعه‌یافته است.

همچنین، موغلی و همکاران (۱۳۹۲) اینطور دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی بر پایه اصول و ارزش‌های اخلاقی خارج از قوانین و مقررات اجتماعی استوار است، اما رفتار اخلاقی و ماهیت آن تأثیر غیر قابل انکار بر OCB و نوع آن و همچنین میزانی که افراد آن را بروز می‌دهند، دارد. نتایج بررسی‌های ایشان نشان داد که ایمان و رفتار مسئولانه دینی از مؤلفه‌های اخلاق کار، با واسطه ارزش‌های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. همچنین، پشتکار و جدیت در کار (از مؤلفه‌های اخلاق کار اسلامی) بر رفتار شهروندی تأثیر مستقیمی نداشته، اما با واسطه ارزش‌های شغلی، تأثیرگذار می‌باشد.

یافته‌های بهاری‌فر و همکاران (۱۳۹۰) حاکی از تأثیر رفتار اخلاقی بر بعد جوانمردی و بعد نوع‌دوستی رفتارهای شهروندی سازمانی است، همینطور، کارکنانی که رفتارهای اخلاقی زیادی دارند، بیشتر در رفتارها و فعالیت‌های فرانش یا فراوظیفه‌ای شرکت می‌کنند.

تحقیقات دیگر حاکی از اینست که بین اخلاق کار اسلامی با مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی فردی همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد و هرگونه بهبود در اخلاق کار اسلامی می‌تواند همراه با بهبود در پیامدهای آن یعنی مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی فردی باشد. همینطور، فرهنگ خدمتگزاری در رابطه‌ی بین اخلاق کار اسلامی با پاسخگویی فردی و مسئولیت اجتماعی نقش میانجی را بر عهده دارد (حسنی و حیدری‌زاده، ۱۳۹۱). طی مطالعات دیگری حیدری‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، نقش میانجی اخلاق کار اسلامی را در روابط میان فرهنگ خدمتگزاری با پاسخگویی فردی و مسئولیت اجتماعی تأیید کردند. همچنین دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود، نقش شایستگی اخلاقی - اسلامی را در ارتقای پاسخگویی با نقش میانجیگری فرهنگ خدمتگزاری تأیید کردند. مشبکی و همکاران (۱۳۸۹) نیز، نقش فرهنگ سازمانی در مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها را در وزارت نیرو مورد مطالعه قرار دادند.

نتایج یافته‌ها حاکی از اهمیت ارزش‌های اخلاقی (اخلاق کار اسلامی) در بررسی



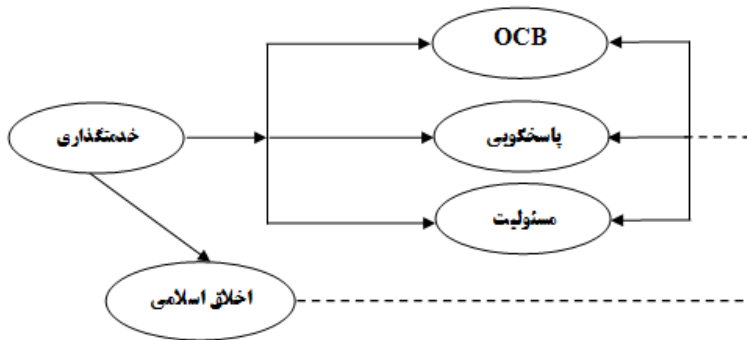
واکنش‌های رفتاری (مسئولیت اجتماعی، پاسخگویی فردی و رفتار شهروندی سازمانی) است (قاسم زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

## خارجی

محققان دریافته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی نشان‌دهنده تاکتیک‌های پاسخگویی بالای افراد برای اطمینان از ارزیابی عملکرد مثبت از طرف دیگران می‌باشد (هال و همکاران، ۲۰۰۹). اولین پژوهش‌های انجام یافته در حیطه اخلاق کار، بر اخلاق پروتستانی کار که توسط ماکس وبر حمایت می‌شد، تکیه دارند (یوسف، ۲۸۴، ۲۰۰۰). پس از آن علی (۱۹۸۸)، با طراحی مقیاس اخلاق کار اسلامی مطالعه در اخلاق اسلامی را حیطه مدیریت و سازمان پایه گذاری کرد. یوسف (۲۰۰۰ و ۲۰۰۱)، طی مطالعاتی دریافت اخلاق کار اسلامی کارکنان بطور مثبت و مستقیم نگرش‌هایشان را نسبت به تغییرات سازمانی و تعهد سازمانی تحت تأثیر قرار داده است. از آن زمان مطالعات متفاوتی در ارتباط بین اخلاق کار اسلامی و دیگر مؤلفه‌های سازمانی انجام شد (رحمان و همکاران، ۲۰۰۶، علی و الکاظمی، ۲۰۰۷، محمد و همکاران، ۲۰۱۰ و ...).

مبانی نظری گویای اینست که یک سازمان شامل فرهنگ‌های مختلفی است و بمعنای مجموعه آگاهی‌ها و اطلاعات اعضای گروه، علاوه بر وابستگی و ثبات بین اجزای آن از نگرش‌ها و دیدگاه‌هایی تشکیل شده که رفتار افراد و گروه‌ها را هدایت می‌کند (دلاور، ۲۳۱، ۱۳۸۵). همچنین بر این اساس که اخلاق کار از قواعد کلی حاکم بر فرهنگ و جامعه پیروی می‌کند (مشایخی پور، ۱۳۹۰، ۴۱)؛ پژوهش‌ها نشان می‌دهند که اخلاق کار نگرش فردی را در جهت جنبه‌های گوناگون کار از جمله تمایل به فعالیت و مشارکت، تمایل به پاداش‌های مادی و غیرمادی، تمایل به تحرک شغلی به سوی بالا را منعکس می‌کند (یوسف، ۲۰۰۱، ۱۵۲). با توجه به تأثیر چشمگیر اخلاق کاری بر میزان تحقق اهداف، تدوین استراتژی، رفتارهای فردی، عملکرد سازمان، رضایت شغلی، خلاقیت و نوآوری، نحوه تصمیم‌گیری و میزان مشارکت کارکنان در امور، فداکاری، تعهد، انضباط، سخت‌کوشی، سطح اضطراب و نظایر آن‌ها، می‌توان گفت در سازمان، پدیده‌ای به دور از نقش و تأثیر این مفهوم وجود ندارد (محمدخانی و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۴۵). در این راستا موضوعاتی دربر دارنده فرضیه‌های زیر که مفاهیمی اساسی بویژه در عصر جهانی شدن و رقابت شدید بر میزان کیفیت و کارایی عملکرد سازمان‌ها می‌باشند، اجتناب ناپذیر می‌نماید:

در مجموع براساس آنچه بیان گردید، الگوی مفهومی و نظری ارتباط بین فرهنگ خدمتگزاری با پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی با نقش میانجی اخلاق کار اسلامی به شرح زیر تنظیم شده‌اند.



نگاره (۱) مدل مفهومی روابط بین متغیرهای پژوهش

مبتنی بر این مدل سوال اصلی این بود که آیا اثر علی فرهنگ خدمتگزاری بر رفتار شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی از طریق اخلاق کار اسلامی کارکنان میانجی‌گری می‌شود.

### روش

از آنجائی که هدف پژوهش حاضر تعیین روابط علی میان فرهنگ خدمتگزاری و پیامدهای فردی (رفتار شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی) در قالب مدل مفهومی بود، لذا پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و بطور مشخص مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> بود. در مدل تحلیلی پژوهشی، فرهنگ خدمتگزاری متغیر مستقل، اخلاق کار اسلامی متغیر میانجی و شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی متغیر وابسته بودند. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه‌های دولتی تبریز و شهید مدنی آذربایجان در سال تحصیلی ۹۳-۱۳۹۲ (۱۲۵۰ نفر) بود. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد که کفایت حجم نمونه بر اساس توان آماری بالاتر از ۰/۸ و سطح معنی‌داری نزدیک به صفر در تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی بود که بر اساس مرکز/واحد و نسبت محاسبه شده از هر یک از طبقات متناسب با حجم جامعه آماری، تعداد نمونه هر یک از مرکز/واحد معین شد.

### ابزارهای پژوهش

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده

شد.

- پرسشنامه فرهنگ خدمتگزاری: برای اندازه‌گیری این متغیر از پرسشنامه محقق ساخته دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) استفاده شد. این ابزار حاوی ۵ سؤال است که با طیف لیکرت اندازه‌گیری می‌شود. روایی و پایایی این ابزار توسط دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) مورد تأیید قرار گرفته است. این محققان ضریب پایایی بالاتر از ۰/۷ را برای این ابزار گزارش کرده‌اند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹).

- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: OCB بوسیله پرسشنامه ۶ سوالی پوداسکف<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۰) سنجیده می‌شود. این پرسشنامه با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم به سنجش رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی می‌پردازد. روایی و پایایی این ابزار قبلاً در داخل مورد تأیید قرار گرفته است (قاسم‌زاده علیشاهی و همکاران، ۱۳۹۲)

- پرسشنامه پاسخگویی فردی: برای اندازه‌گیری پاسخگویی فردی از یک مقیاس تک بعدی که دارای ۸ سؤال می‌باشد، استفاده شد. این ابزار توسط هاچوارتز و همکاران (۲۰۰۳) تهیه شده است. این ابزار براساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) پاسخ داده می‌شود. نمرات هر هشت گویه مقیاس جمع شده و یک نمره کل برای هر فرد در این مقیاس بدست می‌آید. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی در دامنه از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ بدست آمده است (هال و همکاران، ۲۰۱۰؛ ۲۰۰۹؛ بروکس و همکاران، ۲۰۰۸؛ هال و همکاران، ۲۰۰۶؛ هاچوارتز و همکاران، ۲۰۰۵؛ ۲۰۰۷). همچنین تحقیقات بتلی روایی سازه و تک‌بعدی بودن این سازه را نیز تأیید کرده‌اند (هال و همکاران، ۲۰۰۶؛ هاچوارتز و همکاران، ۲۰۰۵؛ قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۱؛ ۱۳۹۲).

- پرسشنامه مسئولیت اجتماعی: این متغیر با استفاده از مقیاس مسئولیت اجتماعی که توسط زبید و سادیاتول (۲۰۰۲) ساخته شده، اندازه‌گیری شده است (مقیمی، ۱۳۹۰). روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیقات قبلی (همان منبع) مورد تأیید قرار گرفته است. این پرسشنامه حاوی ۱۳ گویه است که با مقیاس لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) سنجیده می‌شود.

- پرسشنامه اخلاق کار اسلامی: این متغیر با استفاده از مقیاس اخلاق کار اسلامی درویش (۲۰۰۰)، اندازه‌گیری شده است (مقیمی، ۱۳۹۰). روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیقات قبلی (درویش، ۲۰۰۰) تأیید شد. پرسشنامه حاوی ۱۷ گویه است که با مقیاس لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) سنجیده می‌شود.

برای برآورد ضریب پایائی<sup>۱</sup> محاسبه همسانی درونی گویه‌های پرسشنامه‌ها در پژوهش حاضر از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضرایب پایائی پرسشنامه‌های فرهنگ خدمتگزاری، اخلاق کار اسلامی، رفتار شهروندی سازمانی، پاسخگویی فردی و مسئولیت اجتماعی به ترتیب: ۰/۸۵، ۰/۸۲، ۰/۷۳، ۰/۷۲ و ۰/۷۷ بدست آمد. بنابراین همه پرسشنامه‌ها پایایی بالایی داشتند. به منظور بررسی روایی پرسشنامه‌های حاضر، با وجود استاندارد بودن ابزارها و استفاده مکرر آن‌ها در پژوهش‌های روانشناسی و مدیریت در داخل و خارج از کشور، داده‌های حاصل از اجرای این مقیاس در گروه نمونه تحلیل عاملی شدند. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی<sup>۲</sup> به روش مولفه‌های اصلی<sup>۳</sup> (PC) با چرخش واریماکس انجام شد. مقدار ضریب KMO (ضریب کفایت نمونه‌گیری) برابر با ۰/۸۰ و مقدار خی آزمون کرویت بارتلت ۲۸۹۳/۳ به دست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنادار بود و نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل عاملی است. نتایج حاصل مورد تأیید و واریانس تجمیعی حدود ۶۴٪ بدست آمد. در پژوهش حاضر به منظور ارزیابی روابط بین متغیرهای مکنون و اندازه‌گیری شده در الگوی مفهومی، از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد.

### یافته‌های تحقیق

یافته‌ها نشان داد که از ۲۰۰ نفر نمونه پژوهشی حاضر، ۶۲ درصد از کارکنان مرد و بقیه یعنی ۳۸ درصد زن بودند. اکثر پاسخگویان (۴۴.۵ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس بودند. میانگین سن و سابقه کارکنان نمونه پژوهشی حاضر به ترتیب ۳۸ و ۱۳ مشاهده شد.

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد پژوهش

شاخص‌ها	فرهنگ خدمتگزاری	اخلاق کار اسلامی	OCB	پاسخگویی	مسئولیت اجتماعی
میانگین	۳/۱۲	۴/۳۳	۴/۱۴	۳/۶۲	۴/۰۴
انحراف استاندارد	۰/۸۹	۰/۴۴	۰/۴۹	۰/۵۲	۰/۴۵

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول (۲) ارائه شده است. چنانچه در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش<sup>۴</sup> به غیر از رابطه بین فرهنگ خدمتگزاری با مسئولیت اجتماعی - معنی‌دار هستند. بیشترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین اخلاق کار اسلامی با رفتار شهروندی سازمانی و کمترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین فرهنگ خدمتگزاری و اخلاق کار اسلامی مربوط می‌شود. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای برون‌زا و

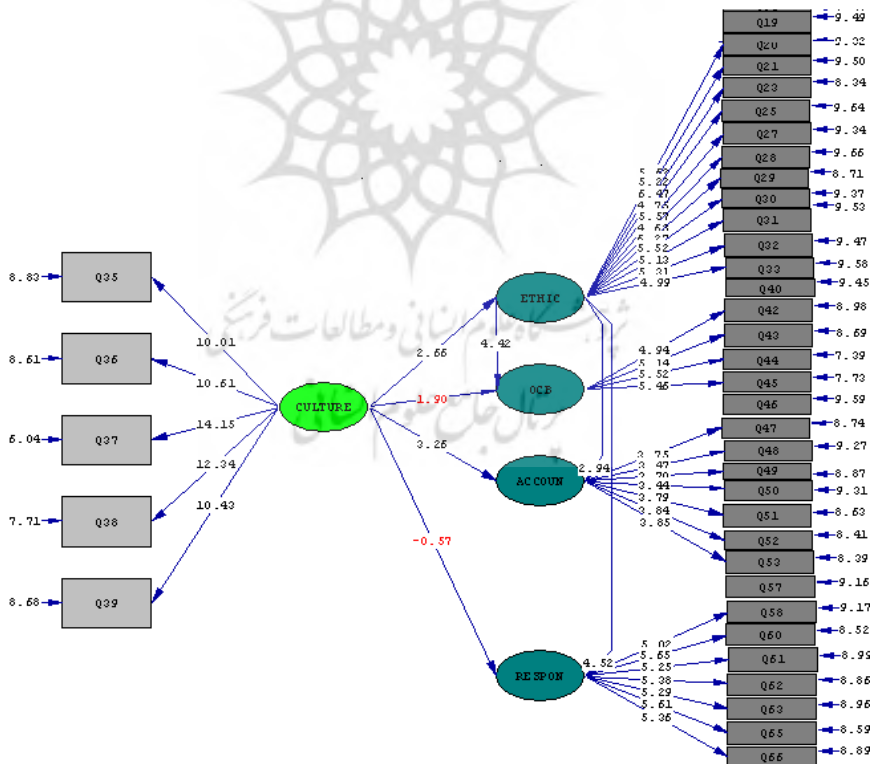
1. Reliability
2. Exploratory Factor Analysis
3. Principle Components

درون‌زایی می‌توان نتیجه‌گیری کرد که هر گونه افزایش در نمرات فرهنگ خدمتگزاری در سازمان همراه با افزایش در نمرات اخلاق کار اسلامی و احساس پاسخگویی فردی بین کارکنان دانشگاه نمونه مورد پژوهش بود. همچنین هرگونه افزایش در اخلاق کار اسلامی همراه با افزایش نمرات رفتار شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی بود.

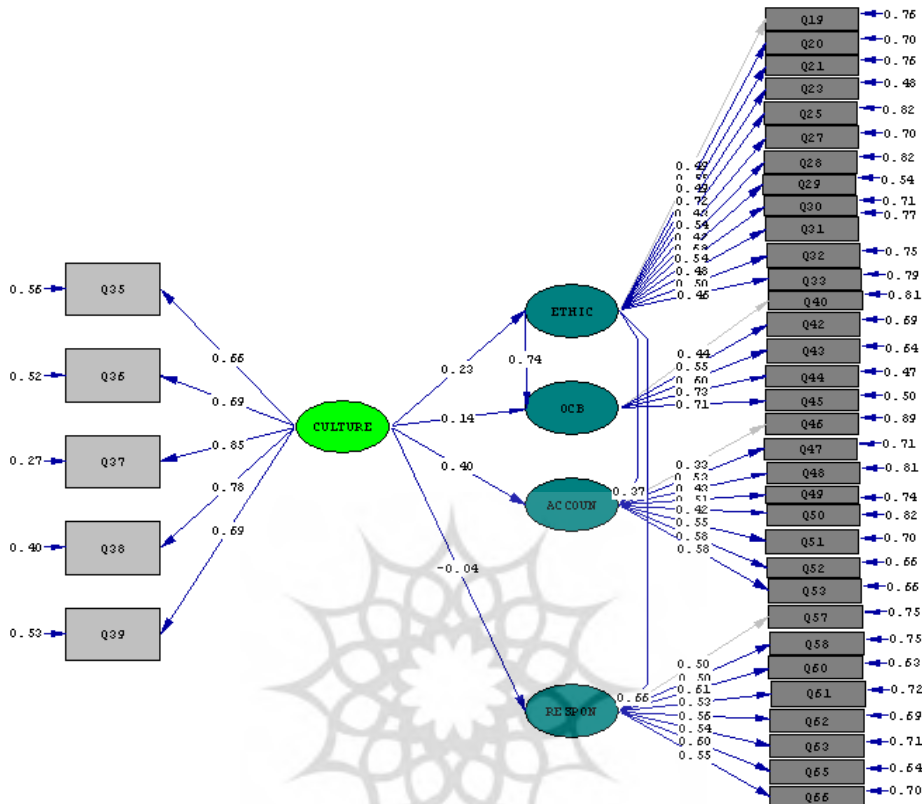
جدول ۲- همبستگی بین متغیرهای پژوهش

مسئولیت اجتماعی	پاسخگویی	OCB	اخلاق اسلامی	فرهنگ خدمتگزاری	سازه
				۱	فرهنگ خدمتگزاری
			۱	۰/۲۳**	اخلاق کار اسلامی
		۱	۰/۵۷**	۰/۲۵**	OCB
	۱	۰/۳۱**	۰/۳۵**	۰/۳۷**	پاسخگویی
۱	۰/۳۴**	۰/۴۳**	۰/۴۹**	۰/۱۱	مسئولیت اجتماعی

\*\* < ۰/۰۱, \* < ۰/۰۵



نگاره ۲- الگوی تابع ساختاری پس از برازش داده‌ها با الگوی مفروض بر اساس نمرات استاندارد



نگاره ۳- الگوی تابع ساختاری پس از برازش داده‌ها با الگوی مفروض بر اساس نمرات t

به منظور شناخت هر چه بهتر روابط علی و نحوه تأثیرگذاری فرهنگ خدمتگزاری و اخلاق کار اسلامی بر پیامدهای احتمالی شغلی، تحلیل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری صورت گرفت. همانطور که در خروجی نرم افزار از تخمین‌های استاندارد (شکل ۲) و نیز اعداد معنی‌داری مربوط به تحلیل مسیر در فرضیه‌های پژوهش (جدول ۳) مشاهده می‌شود، مقادیر شاخص‌های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است و مقدار نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با ۱/۹۸ و کوچکتر از مقدار مجاز ۳، مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۷ و کوچکتر از ۰/۰۸ می‌باشد. بیشترین اثر مربوط به اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۷۴ می‌باشد و بعد از آن اثر مربوط به اخلاق کار اسلامی بر روی مسئولیت اجتماعی با ضریب ۰/۶۶ مشاهده می‌شود. همه ضرایب به غیر از ضرایب مسیر مستقیم فرهنگ خدمتگزاری بر رفتار شهروندی سازمانی و مسئولیت اجتماعی معنی‌دار هستند.

فرهنگ خدمتگزاری دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر اخلاق کار اسلامی با ضریب ۰/۲۳ است. مسیر اخلاق کار اسلامی نیز دارای اثر علی مثبت معنی‌دار بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۷۴ می‌باشد. در عین حال مشاهده می‌شود که مسیر مستقیم فرهنگ خدمتگزاری بر رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار نیست. بنابراین نقش میانجی اخلاق کار اسلامی در رابطه بین فرهنگ خدمتگزاری و رفتار شهروندی سازمانی در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی اخلاق کار اسلامی، فرهنگ خدمتگزاری دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معنی‌دار بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۱۷ می‌باشد.

فرهنگ خدمتگزاری دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر اخلاق کار اسلامی با ضریب ۰/۲۳ است. مسیر اخلاق کار اسلامی نیز دارای اثر علی مثبت معنی‌دار بر پاسخگویی با ضریب ۰/۳۷ می‌باشد. بنابراین نقش میانجی اخلاق کار اسلامی در رابطه بین فرهنگ خدمتگزاری و پاسخگویی در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی اخلاق کار اسلامی، فرهنگ خدمتگزاری دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معنی‌دار بر پاسخگویی با ضریب ۰/۰۹ می‌باشد. همچنین مشاهده می‌شود که مسیر مستقیم فرهنگ خدمتگزاری بر پاسخگویی نیز معنی‌دار است.

فرهنگ خدمتگزاری دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر اخلاق کار اسلامی با ضریب ۰/۲۳ است. مسیر اخلاق کار اسلامی نیز دارای اثر علی مثبت معنی‌دار بر مسئولیت اجتماعی با ضریب ۰/۶۶ می‌باشد. در عین حال مشاهده می‌شود که مسیر مستقیم فرهنگ خدمتگزاری بر مسئولیت اجتماعی معنی‌دار نیست. بنابراین نقش میانجی اخلاق کار اسلامی در رابطه بین فرهنگ خدمتگزاری و مسئولیت اجتماعی در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی اخلاق کار اسلامی، فرهنگ خدمتگزاری دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معنی‌دار بر مسئولیت اجتماعی با ضریب ۰/۱۵ می‌باشد.

بطور خلاصه طبق یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان ادعا کرد که نقش میانجی اخلاق کار اسلامی در رابطه فرهنگ خدمتگزاری با رفتار شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی تأیید می‌شود. یعنی طبق پژوهش حاضر صرف فرهنگ خدمتگزاری در سازمان منجر به رفتار شهروندی و مسئولیت اجتماعی نمی‌شود ولی با میانجیگری اخلاق کار اسلامی، فرهنگ خدمتگزاری اثر علی غیرمستقیم بر رفتار شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی می‌گذارد. به عبارتی افراد با اخلاق کار اسلامی در سازمانی با فرهنگ خدمتگزاری بالا دارای رفتار شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی بالایی خواهند بود.

جدول (۳) ضرایب تأثیر مستقیم و غیرمستقیم فرهنگ بر روی رفتار شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت از طریق اخلاق کار اسلامی

مسیر	فرضیه‌ها	ضریب مسیر استاندارد	t	نتیجه
فرهنگ	اخلاق	۰/۲۳	۲/۶۶	اثر مستقیم دارد
فرهنگ	OCB	۰/۱۴	۱/۹۰	اثر مستقیم دارد
فرهنگ	پاسخگویی	۰/۴۰	۳/۲۶	اثر مستقیم دارد
فرهنگ	مسئولیت	۰/۰۴	۰/۵۷	اثر مستقیم دارد
اخلاق	OCB	۰/۷۴	۴/۴۲	اثر مستقیم دارد
اخلاق	پاسخگویی	۰/۳۷	۲/۹۴	اثر مستقیم دارد
اخلاق	مسئولیت	۰/۶۶	۴/۵۲	اثر مستقیم دارد
فرهنگ (از طریق اخلاق)	OCB	۰/۱۷	---	اثر مستقیم دارد
فرهنگ (از طریق اخلاق)	پاسخگویی	۰/۰۹	-	اثر مستقیم دارد
فرهنگ (از طریق اخلاق)	مسئولیت	۰/۱۵	--	اثر مستقیم دارد

$X^2 = ۱۳۰۶.۱$   $df = ۶۵۸$   $X^2/df = ۱.۹۸$   $RMSEA = .۰۷$   $CFI = .۸۹$   $GFI = .۸۴$   $NFI = .۸۲$

### بحث و نتیجه‌گیری

امام حسین(ع) می‌فرمایند: نیازهای مردم(که شما برای حل آنها اقدام می‌کنید) از جمله نعمت‌های خداوند است برای شما. از مراجعه مردم به خودتان اظهار ملامت و دل‌تنگی نکنید که این وظیفه خدمت‌رسانی به دیگران محول خواهد شد(بحارالانوار، ۳۴۱). امروزه پژوهش‌های متفاوت حاکی از این است که اخلاق کار در ادارات دولتی کشور ضعف محسوسی دارد. بر این ضعف اخلاق کار، متغیرهای بی‌شماری دخیلند. برخی صاحب‌نظران با تأکید بر سطوح کلان، بر متغیرهای کلان اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی انگشت می‌گذارند و برخی دیگر ضمن توجه بر سطوح میانی و خرد، متغیرهای میانی و خرد مؤثر بر اخلاق کار را برجسته می‌نمایند. محمدخانی و همکاران(۱۳۹۲) طی پژوهشی این‌طور عنوان می‌کنند که تحت تأثیر توسعه برونزای جامعه ایران در برخورد با غرب، برونزایی توسعه موجب شده است که در اقدامات توسعه‌ای و گسترش سازمانی، ارزش‌های اجتماعی کل، بویژه نظام سیاسی در بستر همان فرهنگ گسترش یابد تا ارزش‌های مربوط به کارهای سنتی. بنابراین توسعه در خارج از بستر اصلی سازمان‌های کار سنتی نه تنها موجب عدم تداوم اخلاق کار در این سازمان‌ها شده، بلکه عرصه را بر این سازمان‌ها و به تبع آن اخلاق کار سنتی تنگ کرده است. تصویب قوانینی برای مبارزه با فساد اداری یا کوشش‌های اصلاحی محدودی در زمینه هماهنگی امور استخدامی و پرداخت حقوق‌ها و



دستمزدها، یا به بایگانی سپرده شده و اجرا نشده است و یا در عمل تحریف شده و بی‌اثر و بی‌نتیجه مانده است. در کنار این شرایط افزایش فقر و نابرابری و تورم شدید اقتصادی و کاهش قدرت خرید کارکنان که از گذشته تاکنون وجود داشته و هر روز نیز تشدید شده است، بتدریج باعث روی آوردن بسیاری از کارمندان، بویژه در سطوح میانی و پایین‌تر به فعالیت‌های دلالی و گسترش فساد گردیده و حاکمیت روابط به جای ضوابط و خویشاوندنوازی، بخصوص در دهه‌های اخیر افزایش یافته است. در چنین شرایطی بیشتر احتمال دارد که کارکنان و مقامات اداری مانند سوداگر رفتار کنند تا اینکه خود را خدمتگزار جامعه و مجری خدمات رفاه عمومی بدانند. آن‌ها شغل خود را منبع درآمد انحصاری در نظر می‌گیرند که به کمک نوعی رابطه سیاسی، خویشاوندی و شخصی بدست آورده‌اند. بنابراین، سعی می‌کنند در مدتی که این انحصار را در اختیار دارند، حداکثر بهره‌برداری را از آن به عمل آورند. در این وضعیت راه برای فرار زورمندان و توانگران بازگذاشته می‌شود و در نتیجه، تحمل فساد اداری و ادامه آن باعث کاهش اعتبار و حیثیت نظام و از دست رفتن اعتماد و احترام مردم نسبت به نهادها و دستگاه‌ها می‌شود. سرانجام جو اخلاقی خاصی بوجود می‌آید که در آن تخلف از هنجارهای ابتدایی اخلاقی، به صورت هنجاری پذیرفته شده در می‌آید و از طرف دیگر امکان سوءاستفاده از شغل و مقام اداری در چارچوب قانون و بدست آوردن امتیازات و منافع خصوصی به شیوه‌های به اصطلاح قانونی باعث می‌شود که مقامات از هرگونه مجازاتی مصون بمانند و مطمئن شوند که داشتن پول و ارتباط با گروه‌های متنفذ، آنان را از احتمال گرفتاری و مجازات به دست قانون رها می‌سازد (محمدخانی و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۴۵).

این در حالیست که مبحث خدمتگزاری از مباحث ارزنده و بسیار مؤکد در دین مبین اسلام شمرده می‌شود. اهتمام به امور هم‌نوعان اعم از مسلمان و غیرمسلمان، توجه به نیازمندی‌های آنان و سعی در رفع موانع و مشکلات مردم از جمله اموری هستند که نه تنها از جنبه فردی بلکه در بعد اجتماعی و حتی معنوی بسیار مورد توجه ائمه دین بودند. در این بین سازمان‌ها بعنوان ارکان اساسی هر جامعه‌ای در ارائه خدمات و نیازمندی‌ها، نمی‌توانند فارغ از این وظیفه انسانی راه خود در پیش گیرند و بی‌توجه به رفاه، نیازمندی‌ها و مشکلات اجتماعی، صرفاً منافع خویش را مدنظر قرار دهند. توسعه، مسایل اقتصادی اجتماعی، تورم، بیکاری، مسایل مربوط به محیط‌زیست و... مسایلی هستند که ورای مسایل درونی هر سازمانی باید مورد توجه قرار گیرند؛ و در ضمن این مسایل و از آنجایی که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی جایگاهی بسیار حساس در تربیت جوانان و بالأخص نیروی کار مورد نیاز جامعه دارند، هدایت و رهبری مؤثر در دانشگاه‌ها و وجود سیستم‌های دقیق نظارت و پاسخگویی یکی از ضرورت‌ها و نیازهای اجتناب‌ناپذیر در یک نظام کارآمد و خدمتگزار بوده و ابزاری مؤثر جهت نظارت و کنترل بر

قدرت و پیشگیری از سوءاستفاده‌ها از اختیارات عمومی و در نهایت ابزاری جهت بهبود خدمات و خدمت‌رسانی مطلوب‌تر محسوب می‌گردد (تقی‌پور ظهیر و صفایی، ۱۰۸، ۱۳۸۸).

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی در میان کارکنان است که با یافته‌های پژوهش معیدفر (۱۳۷۸)، مغایر می‌باشد. وی اینطور دریافت که با بالا رفتن میزان تحصیلات فرد اخلاق او در سازمان پایین می‌آید. همینطور با نتایج پژوهش دیگر معیدفر (۱۳۸۵) نیز مبنی بر رابطه معکوس اخلاق کار با میزان شهروندی اعضای نمونه همسو نمی‌باشد. هرچند نتایج بررسی‌های موغلی و همکاران (۱۳۹۲) را تأیید می‌کند. ایشان دریافتند مؤلفه‌های اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی تأثیر مستقیمی با واسطه ارزش‌های شغلی دارند.

طی این پژوهش اینطور نتیجه شد در میان کارکنانی که گرایش به رفتارهای اخلاق کار اسلامی دارند، انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نیز بیشتر می‌شود. شاید به این دلیل که متعهد بودن به اصول و ارزش‌های اخلاقی در سازمان به افزایش میزان تعهد کارکنان به هنجارها و مقررات سازمانی و معرفی جو عمومی سازمان به عنوان یک محیط اخلاقی سالم منجر می‌شود که ضابطه‌مداری سازمان و در پی آن شرکت فعالانه کارکنان را در رفتارها و فعالیت‌های فرانش یا فراوظیفه‌ای دربر خواهد داشت و در نهایت وجهه‌ای قابل اعتماد و پاسخگو را از سازمان متبوع معرفی می‌کند. این نتیجه با یافته‌های تحقیق بهاری‌فر و همکاران (۱۳۹۰) که عنوان کردند رفتار اخلاقی به طور مثبتی بر بعد جوانمردی و بعد نوع‌دوستی رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر دارد، همسو می‌باشد. همچنین، نتایج پژوهش حاضر یافته‌های تحقیقات یوسف (۲۰۰۰ و ۲۰۰۱)، حسنی و حیدری‌زاده (۱۳۹۱)، حیدری‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، دانایی‌فرد و همکاران (۱۳۸۹) و قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) را مورد تأیید قرار می‌دهد.

اما در این پژوهش نتایج از معنادار نبودن مسیر مستقیم فرهنگ خدمت‌گزاری بر مسئولیت اجتماعی حکایت دارد که با یافته‌های حسنی و حیدری‌زاده (۱۳۹۲) و حیدری‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) هم‌راستا می‌باشد، هرچند مغایر با یافته‌های دانایی‌فرد و همکاران (۱۳۸۹) می‌باشد. علت این امر را شاید بتوان به متفاوت بودن محیط‌های سازمانی مورد بررسی در این دو پژوهش (یکی بیمارستان و دیگری دانشگاه) مرتبط دانست. همینطور، عدم معناداری یکی دیگر از فرضیه‌های این پژوهش، یعنی معنادار نبودن مسیر فرهنگ خدمت‌گزاری بر رفتار شهروندی سازمانی نتیجه‌ای دور از انتظار بود. بعلت فقدان مبانی نظری در این مورد نمی‌توان توجیه مناسبی بر اساس مقایسه‌های تطبیقی ارائه داد.

**پیشنهاد‌های کاربردی:** در پایان با طرح این موضوع که اخلاقیات ارتباط نزدیک و تنگاتنگی با ارزش‌ها دارند و بعنوان ابزاری نگرینسته می‌شوند که ارزش‌ها را به عمل تبدیل کرده؛

بر نگرش افراد به شغل، سازمان و مدیریت مؤثر بوده، می‌تواند بر عملکرد فردی، گروهی و سازمانی اثر بگذارد (رحمان سرشت و همکاران، ۱۳۸۸، ۲۳) و با توجه به یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود مدیریت با مدنظر قرار دادن روحیه فرهنگ خدمتگزاری و توجه به گزینه اخلاق کار و به تبع آن اخلاق کار اسلامی در حین استخدام و گزینش کارکنان، نیز در آموزش‌های ضمن خدمت منابع انسانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی آنان و میزان پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی سازمان خود در قبال جامعه و ذینفعان تأثیر بگذارند.

و بر در فرهنگ سرمایه‌داری، مهمترین خصلت اخلاق اجتماعی را احساس تکلیف در مقابل کار می‌داند. به عبارتی، تعهدی که فرد نسبت به حرفه خود احساس می‌کند. براین اساس، برای گسترش حوزه اخلاق کار و مشروعیت روزافزون آن، باید اصول اخلاقی برای افراد تعهدآفرین باشند و اقتدار خود را از این طریق کسب کنند، نه صرفاً بر اساس مصلحت از آن اطاعت شود؛ زیرا اقتداری که به خاطر مصلحت از آن تبعیت شود، عموماً به مراتب بی‌ثبات‌تر از اقتداری است که کاملاً مرسوم رعایت گردد. به عبارت دیگر، اخلاقیات در کار، باید به اعتبار الزام‌آور و تعهد نسبت به آن ارزش‌ها متکی باشد (آرون، ۱۳۷۲ نقل از محمدخانی و همکاران، ۱۳۹۲). این امر تنها با بوجود آوردن یک فرهنگ قوی سازمانی که منجر به درونی کردن این خصایص شود، امکان‌پذیر است.

**پیشنهادات نظری:** بر اساس مطالعه صورت گرفته می‌توان دریافت این گرایش عمیق به اخلاق کار بوده که بر میزان پذیرش مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی کارکنان در سازمان مورد نظر این پژوهش تأثیر گذاشته است؛ هر چند شاید عوامل دیگری نیز دخیل باشند که در این تحقیق کنترل نشده و تأثیر آنها مورد نظر نبوده باشد. اما باید اذعان کرد بی‌توجهی سازمان‌ها به این مسایل (ارزش‌های اخلاقی) و عدم رعایت اصول اخلاقی از سوی آنها می‌تواند مشروعیت سازمان و فعالیت‌های آن را زیر سؤال ببرد. بنابراین پیشنهاد می‌شود پژوهشگران محترم به این متغیر اثرگذار سازمانی و رابطه آن با دیگر مؤلفه‌های سازمان و مدیریت توجه بیشتری مبذول دارند.

### فهرست منابع

- ابراهیمی، ابوالقاسم. رودانی، امین، ۱۳۸۸، «نقش بازاریابی اخلاقی در رفتار خرید مصرف‌کنندگان مواد غذایی»، فصلنامه اخلاق در علوم رفتاری، سال چهارم، شماره ۱ و ۲، صص ۳۹-۲۹
- اصول کافی
- امیدوار، علیرضا، ۱۳۸۷، «ترویج مسئولیت اجتماعی شرکتها، تکمیل‌کننده و جایگزین سیاست‌ها و وظایف دولت (سیاست‌گذاری حکومت در ترویج مسئولیت اجتماعی شرکتها)»، گروه پژوهش‌های فرهنگی و اجتماعی، پژوهشنامه شماره ۲۱، صص ۸۹-۹
- آراسته، حمیدرضا. جاهد، حسینعلی، ۱۳۹۰، «رعایت اخلاق در دانشگاهها و مراکز آموزش عالی: گزینه‌ای برای بهبود رفتارها»، فصلنامه نساء علم، سال اول، شماره ۲، صص ۴۰-۳۱.
- بحارالانوار
- بهاری فر، علی. جواهری کامل، مهدی. احمدی، سید علی اکبر، ۱۳۹۰، «رفتارهای اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزشهای اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی»، پژوهش‌نامه مدیریت منابع انسانی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۴۲-۲۳.
- تحف العقول، ۱۳۸۵: ۶۷۹
- تقی‌پورظهیر، علی، صفایی، طیبیه، ۱۳۸۸، «ارائه مدلی جهت پاسخگویی مدیران نظام آموزش عالی در ایران»، پژوهش‌های مدیریت، شماره ۸۲، ۱۲۳-۱۰۷
- حسنی، محمد. حیدری‌زاده، قدم خیر، ۱۳۹۱، «برازش روابط علی - ساختاری اخلاق کار اسلامی بر مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی فردی با توجه به اثرات میانجی فرهنگ خدمتگزاری»، فصل‌نامه علمی - پژوهشی مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم، شماره ۱۵، صص ۱۳۸-۱۲۱
- حیدری‌زاده، زهرا. حسنی، محمد. قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل (۱۳۹۲). «تأثیر فرهنگ خدمتگزاری بر پاسخگویی فردی و مسئولیت اجتماعی کارکنان با تأکید بر اخلاق کار اسلامی»، دو فصل‌نامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۲۱، شماره ۲، صص ۱۷۵-۱۵۱.
- خلیلی، محسن، ۱۳۸۷، «اقدام‌ها و ابتکارهای مدیران صنعت کشور برای ارتقاء مسئولیت اجتماعی شرکتها، گروه پژوهش‌های فرهنگی و اجتماعی»، پژوهشنامه شماره ۲۱، صص ۱۵۱-۱۳۱
- دانایی‌فرد، حسن. رجب‌زاده، علی. درویشی، آذر، ۱۳۸۹، «تبیین نقش شایستگی اخلاقی - اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری در ارتقا پاسخگویی عمومی بیمارستان‌های دولتی»، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره سوم، شماره ۴، صص ۵۷-۷۰
- دفت، ریچارد، ۱۳۷۴، «تئوری سازمان و طراحی ساختار»، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی

- دلاور، علی، ۱۳۸۵، «روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی»، ویرایش چهارم، چاپ بیست و یکم، تهران، نشر ویرایش
- رجیبی پور میدی، علیرضا. دهقانی فیروزآبادی مرتضی، ۱۳۹۱، «رابطه اخلاق کار اسلامی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران»، فصلنامه اخلاق زیستی، سال دوم، شماره ششم، صص ۹۲-۴۹.
- رحمانی سرشت، حسین. رفیعی، محمود. کوشا، مرتضی، ۱۳۸۸، «مسئولیت اجتماعی، اخلاقیات فراسازمانی»، تدبیر، شماره ۲۰۴، صص ۲۲-۲۶
- زندی پور، طیبه، ۱۳۸۴، «آسیب شناسی فرهنگ و اخلاق کار»، تازه ها و پژوهشهای مشاوره، ج ۴، شماره ۱۶، صص ۶۲-۴۷.
- غررالحکم، ۱۳۸۴؛ ۳۳۳.
- فیوضات، ابراهیم، ۱۳۸۱، «تشکل های صنفی و اخلاق کاری در ایران»، پژوهشنامه علوم انسانی، صص ۳۱-۲۱.
- قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل. حسنی، محمد. زوار، تقی، ۱۳۹۲، «برآزش روابط علی-ساختاری ویژگی های شخصیتی با استرس و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به اثرات میانجی پاسخگویی فردی»، پژوهش های روان شناسی اجتماعی، دوره ۳، شماره ۱، ۹۴-۷۹
- قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل. زوار، تقی. فیض‌اللهی، زهرا، ۱۳۹۲، « بررسی نقش میانجی باوجدان بودن در رابطه پاسخگویی با رفتار شهروندی و رفتار سیاسی»، فصلنامه پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی، دوره سوم، شماره ۱۲، ۷۸-۶۳
- قربانی چوبقلو، صمد. صادقی عمروآبادی، بهروز، ۱۳۹۰، «اثرات اخلاق اسلامی بر فاکتورهای شغلی مبتنی بر مهندسی فرهنگی رفتار شهروندی سازمانی»، ماهنامه مهندسی فرهنگی، سال ششم، شماره ۶۲ و ۶۱
- محمدخانی، مهرانگیز. بلالی، اسماعیل. محمدی، اکرم، ۱۳۹۲، «تأثیر عوامل سازمانی بر سطح اخلاق کار در میان کارکنان ادارات دولتی (مورد شهرستان خوانسار)»، جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و چهارم، شماره پیاپی ۵۰، شماره دوم، صص ۱۶۴-۱۴۳.
- مشایخی پور، محمدعلی، ۱۳۹۰، «مبانی اخلاق کار از دیدگاه امام علی(ع)»، دو فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۱۹، بهار و تابستان، صص ۶۵-۳۷
- مشبکی، اصغر و خلیلی شجاعی، وهاب، ۱۳۸۹، «بررسی رابطه فرهنگ سازمانی در مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها»، جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و یکم، شماره ۴ (شماره ۴۰ پیاپی) زمستان ۱۳۸۹، صص ۳۷-۵۶
- معیدفر، سعید، ۱۳۸۵، «اخلاق کار و عوامل مؤثر بر آن در میان کارکنان ادارات دولتی»، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳، صص ۳۴۱-۳۲۱.
- معیدفر، سعید، ۱۳۷۸، «بررسی اخلاق کار و عوامل فردی و اجتماعی مؤثر بر آن در واحدهای تولیدی صنعتی استان تهران»، وزارت کار و امور اجتماعی (مؤسسه کار و تأمین اجتماعی).

- مقیمی، سیدمحمد. رمضان، مجید (۱۳۹۰). پژوهشنامه مدیریت (۳) مدیریت رفتار سازمانی (سطح سازمانی)، تهران، انتشارات راه‌دان، چاپ اول
- مقیمی، سیدمحمد. رمضان، مجید، ۱۳۹۲، پژوهشنامه مدیریت (۴) روانشناسی سازمانی، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، چاپ دوم
- موعلی، علیرضا. سیدجوادین، سیدرضا. احمدی، سید علی اکبر. علوی، آزاده، ۱۳۹۲، «تبیین مدل اخلاق کار اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی با واسطه ارزشهای شغلی (مورد مطالعه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان)»، مدیریت اطلاعات سلامت، ۲(۱۰)، صص ۱-۱۰.
- نصر، سید حسین، ۱۳۷۸، «اخلاق کار اسلامی»، ترجمه دکتر سید احمد موثقی، کار و جامعه، ش ۳۱، صص ۲۳-۱۵.

### نهج الفصاحه.

- Abdul Shukor Bin Shamsudin, Abdul Whid Bin Mohd Kassim, Mohamad Ghazali, Hassan Nor Azim, June 2010, «Preliminary Insights on the Effect of Islamic Work Ethic on Relationship Marketing and Customer Satisfaction», The Journal of Human Research and Adult Learning Vol. 6, Num. 1, Pp. 106- 114.
- Ali, A., 1988, «Scaling an Islamic Work Ethic», the Journal of Social Psychology, 128(5), 575-583.
- Ali, J.A. and Al-Kazemi, A., 2007, «Managerial problems in Kuwait», The Journal of Management Development, Vol. 21 No. 5, pp. 366-375.
- Beekun, Rafik Issa, 1996, «Islamic Business Ethics», Copyright© 1996, International Institute of Thought. PO BOX 669, Herndon, VA 20170 (703)471-1133
- Beekun. Rafik., I. & Badawi. Jamal, A., 2005, «Balancing Ethical Responsibility among Multiple Organizational Stakeholders: The Islamic Perspective», Journal of Business Ethics. 6:131-145, DOI 10, 1007/s10551-004-8204-5.
- Breaux, D.M., Munyon, T.P., Hachwarter, W.A., & Ferris, G.R., 2009, «Politics as moderator of the accountability job satisfaction relationship: Evidence across three studies», Journal of Management, 35, 307-326.
- Frink, D.D., Hall, A.T., Perryman, A.A., Ranft, A.L., Hachwarter, W.A., & Ferris, G.R., 2008, «A meso-level theory of accountability in organizations». Research in Personnel and Human Resources Management, 27, 177-245.
- Hall AT, Royle MT, Brymer RA, et al., 2006, «Relationship between felt accountability as a stressor and strain reactions», Journal of

Occupational Health Psychology; 2006, Vol 11, p 87-99.

- Hall, A.T., Zinko, R., Perryman, A.A., & Ferris, G.R., 2009, «Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction», Journal of Leadership and Organizational Studies, 15, 381-392.

- Hochwarter, W.A., Perrewe, P.L., Hall, A.T., & Ferris, G.R., 2005, «Negative affectivity as a moderator of form and magnitude of the relationship between felt accountability and job tension», Journal of Organizational Behavior, 26, 517-534.

- Norshid Mohamed, Nor Shahriza Abdul Karim, Ramlah Hussein (Copyright©2010 Victoria University), «Linking Islamic Work Ethic to computer Use Ethics, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Malaysia», Journal of Business Systems, Governance and Ethics, Vol 5, No 1, Pp 13-23.

- Somech, A., & Bogler, R., 2002, «Antecedents and consequences of teacher organizational and professional commitment», Educational Administration Quarterly, 38, 277-289.

- Wahibur Rokhman, 2010, «The Effect of Islamic Work Ethics on Work Outcomes, JBO Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies», Vol. 15, No 1. Pp 21-27. <http://ejbo.jyu.fi/>

- Yousef, D. A., 2000, «Organizational commitment as a mediator of the relationship between Islamic work ethic and attitudes toward organizational change», Human Relations, Vol. 30 No. 2, Pp. 513-537.

Yousef, D. A., 2001, «Islamic work ethics as a mediator of the relationship between locus of control, role conflict and role ambiguity ° A study in an Islamic country setting», Journal of Managerial Psychology, Vol. 15 No. 4, Pp. 283-298



شرویش گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتمال جامع علوم انسانی