

مقایسه میزان به کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی و خصوصی

MohsenEzabihi@gmail.com

محسن ذبیحی جامخانه / دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه تهران پردیس فارابی

Anamiri@ut.ac.ir

علی نقی امیری / دانشیار دانشگاه تهران پردیس فارابی

دریافت: ۱۳۹۵/۰۹/۲۲ - پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۱۲

چکیده

در آموزه‌های دین اسلام، بر رعایت مسائل اخلاقی در کار و محیط کاری تأکید شده است، اما این موضوع کمتر در قالب رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. نوع سازمان، می‌تواند الزاماتی را به سازمان تحمیل کند که ممکن است رفتار کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد. از این رو، در این پژوهش، موضوع رفتار اسلامی شهروندی سازمانی، در دو بانک خصوصی و دولتی واقع در منطقه ۵ شهر تهران مورد بررسی و مقایسه قرار گرفته است. پنج شعبه از بانک دولتی (۶۲ نفر) و چهار شعبه از بانک خصوصی، (۶۲ نفر) نمونه این پژوهش را تشکیل می‌دهد. در این زمینه، تعداد ۱۲ شاخص اصلی و ۳۲ شاخص فرعی، با مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش شناسایی و در قالب پرسشنامه‌ای در اختیار کارکنان و مدیران دو بانک قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد، از میان ۳۲ شاخص فرعی، بانک خصوصی در ۱۲ شاخص و بانک دولتی در ۵ شاخص، اختلاف میانگین معنی‌داری با یکدیگری دارد. در ۱۵ شاخص نیز برابری میانگین‌ها تأیید شده است.

کلیدواژه‌ها: اخلاق شهروندی سازمانی، اخلاق اسلامی، بانک خصوصی، بانک دولتی.

مقدمه

همه فیلسوفان و دانشمندان، همواره درصدد بودند که برنامه و راهی برای رفتار انسان عرضه کنند تا وی را به سرمنزل سعادت و خوشبختی هدایت کنند. این امر بیانگر این نکته است که اخلاق و رفتار همیشه مورد توجه متفکران و اندیشمندان جامعه بشری بوده و هست (امیری و عابدی جعفری، ۱۳۹۲). رفتار افراد و کارکنان در سازمان، بیانگر بخشی از جنبه‌های کارکردی یک سازمان است که در قالب رفتارهای رسمی و غیررسمی بروز می‌کند. بخشی از رفتار سازمانی، که در خارج از چارچوب‌های رسمی سازمان پدیدار می‌شود، با عنوان «رفتارهای شهروندی سازمانی» تعریف می‌شود که بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد و در بینش دینی، از این جهت که هدف آفرینش انسان و خوشبختی و سعادت مطلق او، در قرب به خدا محقق می‌شود، هر فعلی که به فرمان خدا و با نیت تقرب به او انجام گیرد، اخلاقی است. در یک سازمان اسلامی، ملاک بهنجار بودن رفتارها، هم‌خوانی آن با اخلاق اسلامی است. بر همین اساس، به تغییر و اصلاح رفتار افراد و گروه‌های موجود در سازمان همت می‌شود (قوامی، ۱۳۹۳). رفتارهای شهروندی سازمانی، در یک سازمان اسلامی، تحت تأثیر فرهنگ دینی و آموزه‌های اسلامی قرار دارد. البته در این میان، عوامل و متغیرهای مختلفی می‌تواند بر شدت و ضعف بروز و به‌کارگیری آن در یک سازمان تأثیرگذار باشد. یکی از این عوامل، ماهیت و نوع سازمان از لحاظ خصوصی بودن یا دولتی بودن است. براین اساس، با تمرکز بر موضوع «اخلاق رفتار شهروندی سازمانی»، در چارچوب آموزه‌های اسلامی، این پژوهش بر آن است تا میزان به‌کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمانی را در دو سازمان دولتی و خصوصی مورد بررسی و مقایسه قرار دهد. بدین ترتیب، پرسش‌های این پژوهش، به شرح زیر است:

شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی در آموزه‌های دین اسلام چیست؟

آیا میان کارکنان سازمان‌های خصوصی و دولتی، در میزان به‌کارگیری رفتار اسلامی شهروندی

سازمانی، تفاوتی وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

در دهه ۱۹۳۰ بارنارد (Barnard)، مفهوم «رفتار شهروندی سازمان» را بررسی کرد که بعدها آن را «رفتارهای فرانقش» نام نهاد. سپس کاتز و کان (Katz & Kahn)، در سال ۱۹۶۶ به معرفی رفتارهای

فرانقشی پرداختند که موجب افزایش اثربخشی سازمانی می‌شود. این رفتارها، شامل کمک به دیگران در مسائل و مشکلات کاری، پذیرش همدیگر در کارگروهی بدون ایجاد تضاد و تعارض در سازمان و حفاظت و نگهداری از منابع سازمان می‌شود. آنان اصطلاح «شهروند» را به کارکنانی اطلاق کردند که چنین رفتارهایی از خود بروز می‌دادند. همچنین، باتمان و ارگان (Bateman & Organ) (۱۹۸۳) نیز جزو نخستین کسانی بودند که مقالاتی در زمینه رفتار شهروندی سازمانی منتشر کردند. پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام شد، با هدف شناسایی مسئولیت‌ها و رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، ولی اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها، با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به درستی اندازه‌گیری نمی‌شد و یا حتی گاهی اوقات، مورد غفلت قرار می‌گرفت، ولی در افزایش اثربخشی سازمان مؤثر بود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹).

تعاریف زیادی برای رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است. در تعریفی، این اعمال، که در محل کار اتفاق می‌افتد، این‌گونه تعریف شده است: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که جزو وظایف رسمی سازمان نیست، ولی توسط افراد انجام و موجب بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود» (فانی و همکاران، ۱۳۹۲). ارگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی را مجموعه رفتارهای فردی تعریف می‌کند که اختیاری و آگاهانه است و به‌طور صریح، توسط سامانه‌های پاداش و ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده است، ولی در مجموع اثر بسیار چشم‌گیری بر اثربخشی سازمانی دارد (باو و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۶۹۹). این تعریف، بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: نخست اینکه، این رفتار داوطلبانه و اختیاری است؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد؛ به این معنا که این رفتار کارکرد کارآمد سازمان را اشاعه می‌دهد. سوم اینکه به‌صراحت یا به‌طور مستقیم در نظام رسمی پاداش درج نمی‌شود (فانی، ۱۳۹۲). براساس نظریه مورگان، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل موارد ذیل است:

نوع دوستی: نوع دوستی، با کمک داوطلبانه به افراد در محیط کار و در ارتباط با یک وظیفه یا مشکل سازمانی مرتبط است.

وظیفه‌شناسی (وجدان‌کاری): شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می‌دهد تا وظایف خود را بالاتر از حد انتظار انجام دهد.

جوانمردی: تمایلی است که از سوی کارمند برای تحمل شرایط غیرایده‌آل، بدون هیچ شکایتی در برابر کاستی‌ها نشان داده می‌شود.

ادب و مهربانی: شامل رفتارهایی است که نشان می‌دهد یک کارمند در مورد حیات یک سازمان حساسیت دارد و مسئولانه مشارکت می‌کند.

فضیلت مدنی: شامل پیشنهادهای سازنده‌ای است درباره اینکه چگونه گروه کاری، می‌تواند کارایی خود را ارتقا دهد. این مسئله مبتنی بر ماهیت پیشنهاد، منابع را آزاد می‌کند یا کارکنان را کارآمدتر می‌سازد و عملکرد گروه را با مشارکت فعالانه و توجه‌آمیز افزایش می‌دهد (همان).

رفتار شهروندی سازمانی در آموزه‌های اسلامی

اسلام به عنوان دین خاتم که در همه عرصه‌ها، آموزه‌های جامع و متناسب با سعادت و کمال حقیقی انسان عرضه کرده است، در خصوص اخلاق و رفتار نیز رهنمودها و دستورهای بسیاری دارد. آیات و روایات بسیاری، به شیوه‌ها و رفتار افراد در برابر خویشان، همسایگان، همکاران و... اشاره دارد که در نوع خود ممتاز است. در مقایسه با رویکردهای متعارف در تبیین رفتار شهروندی سازمانی، یکی از وجوه متمایز رویکرد اسلامی در این موضوع، در نظر گرفتن عامل قصد و نیت افراد در این رفتارهاست. از این نظر، ممکن است فرد با نیت خوب جلوه دادن خود در محیط کار و بد جلوه دادن همکارانش، درگیر رفتار شهروندی سازمانی شود. در این موارد، نه تنها چنین رفتارهایی به نفع سازمان نیست، بلکه آسیب‌های رفتاری بسیاری را می‌تواند به همراه داشته باشد. در نهایت نیز کارایی سازمان را کاهش دهد. بنابراین، تفاوت مربوط به منشأ بروز رفتار است، و گرنه رفتارهای شهروندی به‌خودی‌خود، از لحاظ ظاهری مثبت است. در نتیجه، رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند زمینه‌ساز تأثیرات مطلوب و یا زیان بار بر عملکرد کلی سازمان شود (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۶).

رفتار شهروندی، در صورتی که خاستگاه دینی داشته باشد، برای سازمان تأثیر نامطلوب نخواهد داشت. این امر، بر این پیش‌فرض استوار است که انسان نمی‌تواند بدون داشتن فکر و آرمان و ایمان، زندگی سالم داشته باشد و یا کاری مفید و ثمربخش برای بشریت و تمدن بشری انجام دهد. بنابراین، ایمان مذهبی است که به ارزش‌های اخلاقی اعتبار می‌بخشد و موجب وحدت اجتماعی می‌شود (مطهری، ۱۳۵۷، ص ۴۱ و ۵۵). رفتارهای شهروندی، مبتنی بر مجموعه‌ای از ارزش‌های انسانی است که از نگاه اسلام، در سرشت انسان ریشه دارد. از جمله اینکه گرایش به فضیلت به‌طور فطری در انسان وجود دارد. این گرایش، به شیوه‌های مختلفی تعریف و دسته‌بندی شده است (مطهری، ۱۳۷۶، ص ۷۹). اگر بر مبنای این استدلال، این موضوع را بپذیریم که ریشه ارزش‌های اخلاقی را می‌توان در ایمان

مذهبی جست‌وجو کرد، رفتارهای شهروندی کارکنان سازمان را نیز که ریشه در این ارزش‌ها دارد، می‌توان جزو اموری به حساب آورد که فضیلت محسوب می‌شود. از این دیدگاه، همواره گرایش به بروز رفتارهای شهروندی در کارکنان سازمان وجود دارد. ریشه این گرایش را می‌توان در فطرت انسان پیدا کرد (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۷).

در نگاهی وسیع‌تر، از این آیه که می‌فرماید: « فَأَقْمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفاً فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَ لَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ » (روم: ۳۰)، به دست می‌آید که دین و دین‌داری نیز فطری است. در نتیجه، با اشتراکاتی که میان رفتارهای شهروندی و ارزش‌های اخلاقی و انسانی وجود دارد، آموزه‌های اسلامی منبع غنی و سرشاری برای تبیین این رفتارها به شمار می‌رود. در این رابطه، می‌توان گفت: دین و ارزش‌های دینی، از دو جهت به سازمان‌ها کمک می‌کند: (۱) حوزه شناخت، (۲) حوزه بستر سازی. در حوزه شناخت، دین با غنی ساختن بینش و نگرش کارکنان نسبت به کار، مسئولان، مردم، حقوق و وظایف کارکنان را از درون پرورش می‌دهد به گونه‌ای که رفتارهای شهروندی را جزئی از وظایف خود به شمار آورند. در این حالت، رفتار کارکنان رنگ و بوی خدایی گرفته، از بروز رفتارهای شهروندی، با قصد و نیتی که در نهایت، به ضرر سازمان باشد، جلوگیری می‌شود. از سوی دیگر، کارکنان با بینش دینی، دارای رفتاری هوشمندانه هستند، به طوری که به خوبی دریافته‌اند که چگونه تعادل میان رفتارهای فراتر از نقش و رفتارهای درون نقش را رعایت کنند که برآیند کار به نفع سازمان باشد (همان).

در حوزه بستر سازی، دین به سازمان کمک می‌کند تا بر عوامل محیطی متمرکز شود و عوامل تأثیرگذار بیرونی را سامان دهد. در این مرحله، سعی می‌شود تا محیطی هرچه بهتر و مطلوب‌تر برای تقویت و ثبات رفتارهای شهروندی به وجود آید. دستاورد دین در حوزه بستر سازی، ایجاد انگیزه بیشتر در کارکنان برای بروز این رفتارها و ثبات و پایداری این جریان رفتاری در سازمان است. ممکن است تصور شود با سرمایه‌گذاری در حوزه شناخت می‌توان به نتیجه مطلوب دست یافت و با اصلاح بینش کارکنان، دیگر نیازی به اصلاح متغیرهای زمینه‌ای در حوزه بستر سازی نیست. نکته مهم این است که باید ظرفیت افراد را مورد توجه قرارداد. باید توجه کرد که افراد با ظرفیت‌های روحی و معنوی متفاوت هستند. برخی افراد، وقتی به غنای درون می‌رسند و از درون پرورش می‌یابند، آن‌قدر ظرفیت روحی زیادی دارند که حتی در اوضاع نامساعد محیطی نیز رفتارهای فراتر از نقش خود را به نحو احسن بروز می‌دهند. ولی افرادی که ظرفیت روحیه آنان کمتر است، رفتارشان به شدت تحت تأثیر عوامل محیطی

قرار می‌گیرد، به گونه‌ای که اگر در سازمان بسترهای لازم برای تقویت رفتارهای شهروندی ایجاد نشده باشد، به سرعت نسبت به انجام چنین رفتارهایی دلسرد شده، یا ممکن است درگیر رفتارهای شهروندی با نیت منفی شوند. بنابراین، سازمان باید در هر دو زمینه سرمایه‌گذاری مادی و معنوی کند تا به نتیجه دلخواه برسد (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۸).

ابعاد رفتار اسلامی شهروندی سازمانی

رفتار سازمانی در اسلام، همان «فعل اخلاقی سازمانی» است که ناشی از «خلق و خوی اخلاقی» بوده و فراسازمانی است. از دیدگاه قرآن، رفتارهای سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، معنوی و اجتماعی، با علت‌های ارزشی، اعتقادی و اخلاقی، ناشی از ادراک، شخصیت و انگیزه‌های خاص صورت می‌گیرد (قوامی، ۱۳۹۳). در قرآن، بر مبانی رفتار اشاره شده است. در آیات متعددی از قرآن کریم، به برخی رفتارها و علت بروز آن پرداخته شده است. در اینجا به برخی از آنها اشاره می‌کنیم:

استهزاء کردن: علت استهزاء اذان، عدم تعقل دانسته است (مائده: ۸۵).

غرور: اعراض از قبول حق و داوری قرآن، به دلیل غرور و توهم امتیاز است (آل عمران: ۲۳-۲۴).

خیانت در امانت: خیانت در امانت، برخی از اهل کتاب، به دلیل عدم احساس مسئولیت و دروغ

بستن به خداست (آل عمران: ۵۷).

عیب‌جویی: از عیب‌جویی نهی شده است (توبه: ۷۹-۸۰).

ایثار: یادآوری داستان دو گروه مهاجران و انصار، به مسئله ایثار اشاره شده است (حشر: ۵۹).

احساس مسئولیت: (حشر: ۶۰-۶۱).

در قرآن کریم، به خلق و خوی بزرگان و الگوی رفتارهای آنها اشاره کرده است که برجسته‌ترین آنان حضرت محمد ﷺ هستند. جلوه‌های شخصیتی حضرت محمد ﷺ، به حدی متنوع و متعدد است که در این گفتار نمی‌گنجد، اما به‌طور خلاصه می‌توان به مواردی از آن اشاره کرد که عبارتند از: انسجام‌بخشی و وحدت‌آفرینی، درمان‌گری و احیاگری، تعادل، متانت و حسن خلق، راهنمایی و هدایت، جدابیت و عزت، حکمت و قاطعیت، محبت و رحمت، کم‌مصرفی و پربازدهی (پورعزت، ۱۳۹۳).

برخی دیگر از عوامل مربوط به رفتار شهروندی سازمانی، طبق آموزه‌های اسلامی عبارتند از:

امانت‌داری (با مؤلفه‌های رازداری، وفای به عهد، پاسداری از اموال سازمان، صداقت و معتمد بودن)؛

نظم (با مؤلفه‌های آراستگی ظاهر، انضباط اداری، برنامه‌ریزی و نکته‌سنجی)؛ سعه صدر (با مؤلفه‌های

بردباری، استقامت، مدارا، خویش‌تن‌داری، اغماض و غناقت؛ خیرخواهی (با مؤلفه‌های همدردی، نوع‌دوستی، خدمتگزاری، امیدبخشی و مشکل‌گشایی)؛ مسئولیت‌پذیری (با مؤلفه‌های وجدان‌کاری، فرمان‌پذیری، انتقادپذیری و قاطعیت)؛ مثبت‌اندیشی (با مؤلفه‌های اعتماد، امیدواری و خوش‌بینی)؛ تعاون (با مؤلفه‌های مشورت، هماهنگی و همکاری)؛ جوانمردی (با مؤلفه‌های ایثار، شهامت و فتوت)؛ خوش‌رفتاری (با مؤلفه‌های مهرورزی، تواضع و گشاده‌رویی)؛ کرامت (با مؤلفه‌های متانت، بزرگواری، عزت‌نفس، تغافل و سخاوت)؛ عدالت (با مؤلفه‌های انصاف، اعتدال و قسط) و خردورزی (با مؤلفه‌های درایت، آزاداندیشی، واقع‌بینی) (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲).

پیشینه پژوهش

مراجعه به منابع و مراجع علمی نشان می‌دهد که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش‌های بسیاری انجام شده است. ولی درباره رفتار شهروندی سازمانی، با رویکرد اسلامی پژوهش‌های معدودی در داخل و یا خارج انجام شده است که در آن بیشتر جنبه‌های نظری موضوع مورد توجه قرار گرفته است. در اینجا، برای آشنایی بیشتر، به مرور برخی از این آثار می‌پردازیم.

رعنائی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، رفتار شهروندی سازمانی را مبتنی بر آموزه‌های اسلامی مورد مطالعه قرار دادند. در این پژوهش نخست، «مفهوم رفتار شهروندی سازمانی» تشریح و الگوها و ادبیات این حوزه مورد بحث قرار گرفته است. سپس با ورود به فضای نظریه‌پردازی در حوزه مدیریت بومی، مبانی نظری مفهوم‌سازی رفتارهای شهروندی از دیدگاه دینی بررسی شد. در این زمینه با اتخاذ رویکرد کیفی در پژوهش و با بهره‌گیری از روش فراترکیب، متون مربوط شناسایی و پس از ارزیابی، تعدادی از آن برای استفاده انتخاب گردید. در گام بعد، متون انتخابی با هدف استخراج مصداق‌های رفتارهای شهروندی، مورد بررسی قرار گرفت. سرانجام، با طبقه‌بندی این مصداق‌ها در قالب مفاهیم و مقوله‌های مختلف، رفتار شهروندی از دیدگاه اسلامی مفهوم‌سازی شد.

در پژوهشی دیگر، قلی‌پور و همکاران (۱۳۹۱)، تأثیر روزه در ماه مبارک رمضان را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش، که در یک سازمان پژوهشی - اجرایی و بر روی ۲۳۶ نفر انجام شد، نشان داد که در ماه رمضان رفتار شهروندی سازمانی افزایش و رفتارهای ضدشهروندی کاهش پیدا می‌کند.

عسگری و همکاران (۱۳۹۳)، رابطه اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد مطالعه قرار

دادند. نتایج این پژوهش بیانگر این است که میان پایبندی کارکنان به اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بر پایه نتایج این پژوهش، مدیران می‌توانند با ترویج مبانی اخلاق در میان کارکنان، رفتارهای شهروندی سازمانی را توسعه دهند.

کامیل و همکاران (۲۰۱۲)، در پژوهشی به شناسایی مضامین تقوا از دیدگاه اسلامی در رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. این مطالعه در دو کشور مالزی و اندوزی انجام شد. نتایج این پژوهش نشان داد که میان تقوا و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه وجود دارد و اینکه تقوا و سایر اصول اسلامی، ممکن است به عنوان پیش‌نیاز یا به عنوان توانمندسازی رفتار شهروندی سازمانی عمل کنند. همچنین، این پژوهش تأکید می‌کند که مقوله تقوا باید بیشتر در پژوهش‌های حوزه کسب و کار مورد توجه قرار گیرد.

الحیاست (۲۰۱۲)، در پژوهشی به مطالعه نقش اخلاق اسلامی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی، در مؤسسات خبری کشور اردن پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که میزان تعهد، بر بخشی از کارکنان مؤسسات مورد مطالعه بالا بود. به علاوه، رابطه معنی‌داری میان پایبندی به برخی مؤلفه‌های اخلاق اسلامی کار از قبیل ابزار محبت و بخشش نسبت به همکاران و مشتریان، پیروی از دستورات و احترام به اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده شد. همچنین، میان پایبندی به برخی مؤلفه‌های اخلاق اسلامی کار، از قبیل کارآیی، مشاوره و توصیه، حس مسئولیت، عدالت و عدالت‌خواهی و کار تیمی مشاهده نشد.

العبدلی (۲۰۱۰)، در پژوهشی با عنوان «رهبری و رفتار شهروندی سازمانی در بانک‌های اسلامی»، به بررسی این موضوع در بانک‌های کشور امارات پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که سبک‌های رهبری تحول‌گرا و عمل‌گرا، بر بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر مثبت دارد. در این میان، تأثیر رهبری عمل‌گرا بیش از رهبری تحول‌گراست. برای سایر سبک‌های مورد بررسی، اثر قابل ملاحظه‌ای مشاهده نشد. همچنین، در بخشی دیگر مشخص شد که انگیزش ذهنی کارکنان رابطه‌ای مثبت با برخی از مؤلفه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی دارد.

شاخص‌های رفتار اسلامی شهروندی سازمانی

در عناوین قبلی، مبانی نظری و پیشینه پژوهش بررسی و در خلال آن، شاخص‌ها و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، از دیدگاه دین اسلام بررسی شد. در این میان، مهم‌ترین و عمده‌ترین پژوهشی که به طور جامع به شناسایی شاخص‌های اسلامی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته، مطالعه کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) است که در این مطالعه، مؤلفه‌ها و شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی، در

چارچوب منابع و معارف دینی شناسایی و دسته بندی شده است. در این پژوهش، با در نظر گرفتن نتایج پژوهش مزبور و سایر پژوهش های انجام شده در این زمینه، شاخص های مربوط به رفتار اسلامی شهروندی سازمانی استخراج و در طراحی پرسش نامه از آن استفاده شد. جدول زیر شاخص ها را به همراه منابع استخراج آن نشان می دهد:

جدول (۱): شاخص های رفتار اسلامی شهروندی سازمانی

ردیف	شاخص اصلی	شاخص فرعی	منبع
۱	امانت داری	رازداری، وفای به عهد، حفاظت از اموال سازمان، صداقت، اعتماد	پورعزت، (۱۳۹۳)، رعنائی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، الهامی نیا (۱۳۷۸)، امیری (۱۳۸۷)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۶)
۲	نظم	آراستگی، انضباط اداری، برنامه ریزی، دقت و نکته سنجی	پورعزت، (۱۳۹۳)، کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، الهامی نیا (۱۳۷۸)، امیری (۱۳۸۷)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۶)
۳	سعه صدر	صبر و بردباری، خویشتن داری، اغماض، غناعت	پورعزت، (۱۳۹۳)، کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، قرائتی (۱۳۸۳)، الهامی نیا (۱۳۷۸)، امیری (۱۳۸۷)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۶)، حر عاملی (۱۳۸۸)، دشتی (۱۳۸۰)
۴	خیرخواهی	نوع دوستی و یاری همدیگر، خدمتگزاری، امیدبخشی، مشکل گشایی	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، آخوندی (۱۳۸۲)، امیری (۱۳۸۷)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، دستغیب (۱۳۸۹)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، آخوندی (۱۳۸۲)
۵	مسئولیت پذیری	وجدان کاری، فرمان پذیری، انتقاد پذیری، قاطعیت	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قوامی (۱۳۹۱)، الهامی نیا (۱۳۷۸)، آخوندی (۱۳۸۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)
۶	مثبت اندیشی	امیدواری، خوش بینی	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، الهامی نیا (۱۳۷۸)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)
۷	تعاون	مشورت، هماهنگی، همکاری	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، الهامی نیا (۱۳۷۸)، امیری (۱۳۸۷)
۸	جوانمردی	ایثار، شهامت، فتوت و رادمردی	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قوامی (۱۳۹۱)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، مطهری (۱۳۸۹)
۹	خوش رفتاری	مهرورزی، تواضع، گشاده رویی	پورعزت (۱۳۹۳)، کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۶)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، امیری (۱۳۸۷)، الهامی نیا (۱۳۷۸)، آخوندی (۱۳۸۲)
۱۰	کرامت	مناات، بزرگواری، عزت نفس	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، دشتی (۱۳۸۰)، الهامی نیا (۱۳۸۲)، مطهری (۱۳۸۹)
۱۱	عدالت	انصاف، اعتدال، قسط	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قوامی (۱۳۹۱)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، دشتی (۱۳۸۰)، امیری (۱۳۸۷)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، حجتی (۱۳۸۹)، الهامی نیا (۱۳۸۲)
۱۲	خردورزی	درایت و دوراندیشی، آزاداندیشی، واقع بینی	پورعزت (۱۳۹۳)، کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، دشتی (۱۳۸۰)، قرائتی (۱۳۸۳)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)

فرضیه های پژوهش

در این پژوهش، برای هر یک از شاخص های رفتار اسلامی شهروندی سازمانی، فرضیه برابری میانگین دو نمونه به صورت زیر تعریف شده است:

$\mu_1 = \mu_2$: H_0 بین میانگین مؤلفه X در بانک دولتی و خصوصی اختلاف معنی‌داری وجود ندارد

$\mu_1 \neq \mu_2$: H_0 بین میانگین مؤلفه X در بانک دولتی و خصوصی اختلاف معنی‌داری وجود ندارد

روش پژوهش

از آنجاکه هدف این پژوهش بررسی و مطالعه میزان به‌کارگیری رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد اسلامی، در دو سازمان خصوصی و دولتی است و نتایج کاربردی برای آن متصور است، از حیث هدف، جزو پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. همچنین، این پژوهش از نظر شیوه گردآوری اطلاعات و نحوه پرداختن به مسئله، جزو پژوهش‌های توصیفی است. برای آزمون فرضیات پژوهش نیز از آزمون فرض میانگین و برای تجزیه و تحلیل داده نیز از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری پژوهش

در این پژوهش، دو بانک خصوصی و دولتی واقع در شهر تهران، به‌عنوان جامعه آماری پژوهش انتخاب شد. به دلیل گستردگی جامعه و محدودیت‌های موجود و عدم امکان بررسی همه شعب بانک‌های مورد مطالعه، پنجم شعبه از بانک دولتی و چهارم شعبه از بانک خصوصی واقع در مناطق ۵ و ۲ شهر تهران، به عنوان نمونه پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است. تعداد نمونه، برای هر دو بانک خصوصی و دولتی، شامل ۶۲ نفر از کارکنان و مدیران است.

ابزار و روش گردآوری اطلاعات

در این پژوهش، برای مطالعه ادبیات و مبانی نظری پژوهش، از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. بدین ترتیب، با مراجعه به منابع و مراجع علمی از قبیل کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها و تارگه‌های (Website) علمی، اطلاعات موردنیاز گردآوری شده است. همچنین، برای گردآوری نظرات نمونه آماری پژوهش و داده موردنیاز، پرسش‌نامه‌ای در طیف هفت‌گزینه‌ای، طراحی و مورد استفاده قرار گرفته است.

روایی و پایایی ابزار مورد استفاده

روایی پرسش‌نامه مورد استفاده، با روش روایی بسته به محتوا مورد تأیید قرار گرفته است. بدین ترتیب، نخست با مراجعه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش، شاخص‌ها و عوامل مرتبط با رفتار اسلامی شهروندی سازمانی، استخراج و در قالب پرسش‌نامه تنظیم شده است. سپس، پرسش‌نامه مذکور پس از

تأیید هفت تن از کارشناسان دانشگاهی، میان نمونه مورد مطالعه توزیع شده است. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه نیز آلفای کرونباخ محاسبه شده است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این پژوهش، نخست برای بررسی نرمال بودن داده‌های مربوط به دو نمونه مورد مطالعه، آزمون کلموگروف/سمیرنوف انجام شده است. در گام بعد، با استفاده از آزمون t ، میانگین برای دو نمونه مستقل، فرضیه‌ها بررسی و تفاوت میزان به‌کارگیری شاخص‌ها در دو نمونه مورد بررسی قرار گرفته است.

یافته‌های پژوهش

در این بخش، یافته‌های پژوهش طی جداولی ارائه و بررسی می‌شود. درباره پایایی پژوهش، نتایج این‌گونه حاصل شد که در اجرای نخست و با حضور همه شاخص‌ها، مقدار ضریب آلفا ۰٫۴۱۱ حاصل شد. در ادامه، با حذف ۷ شاخص «مدارا و ملایمت»، «خدمت‌گزاری»، «امیدواری»، «شهامت در بیان سخن حق و عمل به حق»، «فتوت و رادمردی»، «متانت و وقار در برخورد با ارباب رجوع و همکاران» و «عزت نفس»، که بیشترین تأثیر منفی را بر مقدار کل داشت، مقدار ضریب آلفا بیشتر از ۰٫۶ یعنی ۰٫۶۵۴ حاصل شد که مقداری قابل قبول است. در نهایت، تعداد ۱۲ شاخص اصلی و ۳۲ شاخص فرعی باقی ماند که تحلیل‌ها بر روی آنها انجام شده است. نتایج آزمون کلموگروف/سمیرنوف هم نشان داد که توزیع شاخص‌ها، از توزیع نرمال پیروی می‌کند. جداول زیر نتایج آزمون t روی شاخص‌ها را نشان می‌دهد. افزون بر اینکه، مقادیر آماره t و مقدار معنی‌داری آزمون اختلاف میانگین، با در نظر گرفتن معنی‌داری (و معنی‌دار نبودن)، مقدار آماره آزمون لوین (F) گزارش شده است.

جدول (۲): نتیجه آزمون معنی‌داری مؤلفه امانت‌داری

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
رازداری	دولتی	۵٫۱۰۴	۱٫۱۲۷	-۱٫۴۷۲	۰٫۱۹۶	تأیید
	خصوصی	۴٫۸۳۱	۱٫۳۵۶			
پاسداری و حفاظت از اموال سازمان	دولتی	۴٫۳۶۱	۱٫۸۳۵	۳٫۳۷۰	۰٫۰۰۱	رد
	خصوصی	۵٫۴۲۸	۱٫۲۹۰			
صداقت در رفتار و گفتار	دولتی	۵٫۴۰۴	۱٫۵۷۸	-۰٫۹۹۴	۰٫۳۲۳	تأیید
	خصوصی	۵٫۰۲۳	۱٫۹۱۸			
اعتماد میان افراد	دولتی	۴٫۴۰۴	۲٫۵۱۸	۲٫۰۰۵	۰٫۰۴۸	رد
	خصوصی	۳٫۵۰۰	۱٫۴۸۵			

* شاخص «وفای به عهد» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۳): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه نظم

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
توجه به آراستگی ظاهری	دولتی	۴,۲۶۱	۲,۱۷۵	۲,۰۸	۰,۰۴۱	رد
	خصوصی	۵,۱۱۹	۱,۵۴۹			
انضباط رسمی و اداری	دولتی	۴,۰۲۳	۲,۰۸۹	۲,۳۹۷	۰,۰۱۹	رد
	خصوصی	۴,۹۷۱	۱,۵۰۵			
برنامه ریزی	دولتی	۴,۶۹۳	۰,۸۱۴	۲,۲۲۱	۰,۰۳۲	رد
	خصوصی	۵,۵۱۳	۱,۲۰۶			
دقت و نکته سنجی	دولتی	۵,۱۱۹	۱,۴۰۰	-۰,۲,۶۲	۰,۰۰۱	رد
	خصوصی	۴,۱۱۹	۲,۰۳۸			

جدول (۴): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه سعه صدر

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
صبر و بردباری	دولتی	۴,۷۶۱	۱,۳۰۳	-۰,۹۷۳	۰,۳۳۳	تأیید
	خصوصی	۴,۴۲۸	۱,۷۹۶			
چشم پوشی و اغماض	دولتی	۴,۲۶۱	۰,۹۶۱	۱,۰۴۹	۰,۲۹۷	تأیید
	خصوصی	۴,۵۹۲	۱,۶۵۳			
قناعت و راضی بودن در امور مادی	دولتی	۴,۴۷۶	۱,۸۳۷	۲,۶۷۸	۰,۰۰۹	رد
	خصوصی	۵,۴۵۲	۱,۴۸۴			

* شاخص «خویشتن داری» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۵): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه خیرخواهی

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
خدمت گذاری	دولتی	۳,۹۲۸	۲,۱۷۹	۰,۹۷۰	۰,۳۳۵	تأیید
	خصوصی	۴,۲۸۵	۰,۹۶۹			
امیدبخشی	دولتی	۳,۸۳۳	۱,۵۹۱	۲,۰۵۵	۰,۰۴۳	رد
	خصوصی	۴,۵۷۱	۱,۶۹۸			
مشکل گشایی و حل مسائل فردی و سازمانی	دولتی	۵,۰۷۱	۱,۴۸۸	-۲,۰۰۲	۰,۰۴۹	رد
	خصوصی	۴,۲۳۳	۱,۸۶۹			

* شاخص «نوع دوستی و یاری همدیگر» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۶): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه مسئولیت پذیری

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
وجدان کاری	دولتی	۴,۳۸۱	۱,۴۸۰	۰,۸۲۴	۰,۴۱۳	تأیید
	خصوصی	۴,۶۶۶	۱,۶۹۱			
فرمان پذیری و پذیرش دستورات مافوق	دولتی	۴,۹۷۶	۱,۷۱۷	۱,۷۷۷	۰,۰۷۹	تأیید
	خصوصی	۵,۵۹۵	۱,۴۶۶			
انتقاد پذیری	دولتی	۴,۵۰۰	۱,۷۵۶	۲,۱۶۸	۰,۰۳۳	رد
	خصوصی	۵,۲۶۱	۱,۴۴۹			
قاطعیت و جدیت	دولتی	۴,۵۷۱	۱,۷۱۲	-۲,۲۳۲	۰,۰۲۸	رد
	خصوصی	۳,۷۸۵	۱,۵۰۶			

جدول (۷): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه مثبت‌اندیشی

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
خوش‌بینی در مواجهه با مسائل و مشکلات سازمانی	دولتی	۴,۰۰۰	۱,۶۲۷	۱,۳۳۷	۰,۱۸۵	تأیید
	خصوصی	۴,۴۷۶	۱,۶۲۶			

* شاخص «خوش‌بینی» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۸): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه تعاون

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
مشورت در انجام تصمیمات	دولتی	۴,۸۰۹	۱,۶۱۱	۱,۴۰۱	۰,۱۶۵	تأیید
	خصوصی	۵,۲۸۵	۱,۵۰۲			
هماهنگی در انجام فعالیت‌ها و تصمیمات	دولتی	۴,۳۰۹	۱,۵۸۴	۲,۱۹۴	۰,۰۳۱	رد
	خصوصی	۵,۰۴۷	۱,۴۹۷			
همکاری و مشارکت در انجام فعالیت‌ها	دولتی	۴,۴۰۴	۱,۶۰۸	۱,۰۵۴	۰,۲۹۵	تأیید
	خصوصی	۴,۷۶۱	۱,۴۹۴			

جدول (۹): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه جوانمردی

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
روحیه ایثار و گذشت از حق خود به نفع دیگران	دولتی	۴,۶۱۹	۱,۲۴۸	-۰,۱۴۱	۰,۸۸۸	تأیید
	خصوصی	۴,۵۷۱	۱,۷۹۶			

* شاخص‌های «شهامت» و «فتوت و رادمردی» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۱۰): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه خوش رفتاری

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
تواضع در برخورد با ارباب رجوع و همکاران	دولتی	۴,۳۳۸	۱,۵۸۹	۱,۷۳۳	۰,۰۸۹	رد
	خصوصی	۴,۷۶۱	۱,۱۶۴			
گشاده‌رویی و خوش‌رویی در برخورد با ارباب رجوع و همکاران	دولتی	۴,۳۰۹	۱,۵۸۴	۱,۸۱۸	۰,۰۷۳	تأیید
	خصوصی	۴,۹۲۸	۱,۵۳۶			

* شاخص «مهرورزی» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۱۱): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه کرامت

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
بزرگواری و چشم‌پوشی از اشتباهات هم	دولتی	۴,۸۳۳	۱,۵۷۵	-۲,۲۱۰	۰,۰۰۳	رد
	خصوصی	۴,۰۷۱	۱,۵۸۳			

* شاخص «متانت» و «عزت نفس» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۱۲): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه عدالت

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
انصاف داشتن در تعامل با ارباب رجوع و همکاران	دولتی	۴,۱۱۶	۱,۷۳۳	۲,۱۰۹	۰,۰۲۸	رد
	خصوصی	۴,۶۱۴	۱,۱۷۳			
اعتدال و میانه‌روی در اظهار نظر درباره دیگران	دولتی	۴,۸۵۷	۱,۴۷۴	-۱,۷۷۲	۰,۰۰۸	رد
	خصوصی	۴,۱۹۰	۱,۹۴۱			
دادن حق و حقوق افراد و قرار دادن هر کسی در جایگاه خود	دولتی	۳,۶۱۹	۰,۹۸۶	۲,۱۴۶	۰,۰۳۳	رد
	خصوصی	۴,۳۶۱	۱,۶۵۳			

جدول (۱۳): نتیجه آزمون معنی‌داری مؤلفه خوردروزی

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
درايت و دورانديشي در انجام تصميم‌ها	دولتی	۴,۶۴۲	۱,۵۴۳	-۰,۶۴۶	۰,۵۲	تأیید
	خصوصی	۴,۴۰۴	۱,۸۲۲			
آزاداندیشی و بیان آزادانه دیدگاه‌ها	دولتی	۴,۹۰۴	۱,۵۴۳	۰,۷۳۹	۰,۴۶۲	تأیید
	خصوصی	۵,۱۴۲	۱,۴۰۶			
واقع‌بینی (در بیان قوت‌ها و ضعف‌های سازمانی)	دولتی	۴,۴۷۶	۱,۲۷۳	-۰,۸۴۱	۰,۴۰۳	تأیید
	خصوصی	۴,۱۹۰	۱,۷۹۷			

بحث و نتیجه‌گیری

در ابتدا و برای تبیین بیشتر، در جدول زیر خلاصه و وضعیت شاخص‌ها از حیث بیشتر بودن میانگین، تأیید یا ردّ برابری میانگین‌ها، به تفکیک دو بانک خصوصی و دولتی آمده است.

جدول (۱۴): آمار توصیفی

رد	تأیید	با میانگین بیشتر	دولتی
۵	۶	۱۱	دولتی
۱۲	۹	۲۱	خصوصی
۱۷	۱۵	۳۲	جمع

طبق جدول بالا، بانک دولتی در ۱۱ شاخص و بانک خصوصی در ۲۱ شاخص، میانگین بیشتری کسب کرده است. از ۱۱ شاخصی که در آن بانک دولتی میانگین بیشتری نسبت به بانک خصوصی کسب کرده، در ۶ شاخص فرضیه برابری میانگین تأیید د و در ۵ شاخص فرضیه ردّ شده و اختلاف میانگین آن با بانک خصوصی معنی‌دار تشخیص داده شده است. بانک خصوصی نیز از ۲۱ شاخصی که در آن میانگین آن از بانک دولتی بیشتر شده، در ۹ شاخص فرضیه برابری میانگین برای آن تأیید و در ۱۲ شاخص، بیشتر بودن میانگین آن، از بانک دولتی معنی‌دار تشخیص داده شده است. جدول زیر، شاخص‌هایی را که در آن بیشتر بودن میانگین دو بانک از هم معنی‌دار شده، نشان می‌دهد.

جدول (۱۵): شاخص‌هایی که در آن اختلاف میانگین دو بانک معنی‌دار شده است

توضیح	شاخص‌ها
شاخص‌هایی که در آن بیشتر بودن میانگین بانک دولتی از بانک خصوصی معنی‌دار شده	دقت و نکته‌سنجی، مشکل‌گشایی و حل مسائل فردی و سازمانی، قاطعیت و جدیت، چشم‌پوشی و نادیده گرفتن اشتباهات دیگران، اعتدال و میانه‌روی در اظهارنظر درباره دیگران
شاخص‌هایی که در آن بیشتر بودن میانگین بانک خصوصی از بانک دولتی معنی‌دار شده	پاسداری و حفاظت از اموال سازمان، اعتماد میان افراد، توجه به آراستگی و پوشش ظاهری، انضباط رسمی و اداری، برنامه‌ریزی، قناعت و راضی بودن در امور مادی، امیدبخشی، انتقادپذیری، هماهنگی در انجام فعالیت‌ها، تواضع در برخورد با ارباب رجوع و همکاران، انصاف داشتن در تعامل با ارباب رجوع و همکاران، دادن حق و حقوق افراد و قرار دادن هرکس در جایگاه خود

با توجه به جدول بالا، به روشنی می‌توان دریافت که میزان به‌کارگیری رفتار شهروندی سازمانی، در بانک خصوصی از بانک دولتی بیشتر است. عوامل مختلفی می‌تواند بر این وضعیت تأثیرگذار باشد. عوامل فردی، میان‌فردی و سازمانی می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد. به‌عنوان نمونه، کیفیت اجرای برخی شاخص‌ها، مثل «آراستگی و پوشش ظاهری افراد»، «انضباط رسمی و اداری»، «برنامه‌ریزی»، «هماهنگی در انجام فعالیت‌ها» و «دادن حق و حقوق افراد و قرار دادن هرکس در جایگاه خود» توسط کارکنان می‌تواند تحت تأثیر کیفیت اجرای قوانین و مقررات داخلی سازمان قرار گیرد. به عبارت دیگر، این شاخص‌ها، علاوه بر اینکه جنبه فردی و میان‌فردی می‌تواند داشته باشد، بیشتر جنبه سازمانی داشته و اجرای درست قوانین و مقررات مربوط به آن، می‌تواند میزان به‌کارگیری آن را افزایش یا کاهش دهد. در همه این چند شاخص، بانک خصوصی میانگین بیشتری، نسبت به بانک دولتی کسب کرده و این اختلاف هم معنی‌دار گزارش شده است.

برخی شاخص‌ها، مثل «راضی بودن در امور مادی» و «امیدبخشی» ممکن است با سطح حقوق و دستمزد کارکنان آن دو سازمان ارتباط داشته باشد. هرچند در پرسش‌نامه توزیع شده، کارکنان از بیان میزان حقوق و مزایای خود امتناع کردند، ولی سطح نسبی، رضایت آنان در بانک خصوصی بیش از بانک دولتی اعلام شده بود. برخی شاخص‌ها نیز بیشتر ماهیت میان‌فردی داشته و به کیفیت روابط میان‌فردی و تیمی افراد اشاره دارد. مثل «پاسداری و حفاظت از اموال سازمان» «مشکل‌گشایی و حل مسائل فردی و سازمانی»، «چشم‌پوشی و نادیده‌گرفتن اشتباهات دیگران»، «اعتدال و میانه‌روی در اظهارنظر درباره دیگران»، «اعتماد میان افراد» و «انتقادپذیری». این روابط، علاوه بر اینکه به‌طور رسمی نیز قابلیت آموزش دارد؛ بیشتر به صورت غیررسمی در سازمان شکل گرفته، گسترش می‌یابد. در چهار شاخص از این پنج شاخص، بانک دولتی به‌طور معنی‌دار، میانگین بیشتری کسب کرده است. شاید بتوان یکی از دلایل این موضوع را به سابقه کار افراد نسبت داد؛ زیرا طبق اطلاعات پرسش‌نامه، میانگین سابقه کاری کارکنان بانک دولتی در این بانک، بیش از کارکنان بانک خصوصی گزارش شده است. برخی شاخص‌ها نیز جنبه آموزشی دارد و با آموزش می‌توان آنها را تقویت یا تضعیف کرد. شاخص‌هایی چون «تواضع در برخورد با ارباب رجوع و همکاران» و «انصاف داشتن در تعامل با ارباب رجوع و همکاران» را می‌توان با آموزش و افزایش آگاهی کارکنان ارتقا داد.

در مجموع هدف این پژوهش، بررسی میزان به‌کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمان در دو بانک خصوصی و دولتی است و طبق نتایج باید گفت: میزان رواج رفتار اسلامی شهروندی در بانک

خصوصی، بیش از بانک دولتی مورد مطالعه است. باتوجه به نتایج و باتوجه به اینکه بیشتر این شاخص‌ها، بر عملکرد کلی دو بانک مؤثر خواهد بود. به مدیران هر دو بانک دولتی و خصوصی پیشنهاد می‌شود با اجرای بهتر قوانین و مقررات سازمانی، توجه به خواسته‌های مادی و معنوی کارکنان، آموزش تخصصی مشتری‌مداری، ارتقای فرهنگ سازمانی و تقویت کار تیمی، به ترویج رفتار اسلامی شهروندی سازمان، در سازمانشان کمک کنند. در واقع این همان نیازی است که در مطالعه مبانی نظری به آن اشاره شد؛ یعنی ضرورت «شناخت» و «بستر سازی» برای گسترش رفتار اسلامی شهروندی سازمانی.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آتی

بی‌تردید، تنها بررسی دیدگاه کارمندان و کارکنان یک سازمان، نمی‌تواند وضعیت روشنی از میزان به‌کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمانی ارائه کند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در پژوهشی، دیدگاه ارباب رجوع دو بانک دولتی و خصوصی، درباره رفتار اسلامی شهروندی اسلامی ارزیابی و مورد بررسی قرار گرفته و با نتایج این پژوهش مقایسه شود.

در این پژوهش، تنها میزان به‌کارگیری رفتار شهروندی سازمانی در دو بانک دولتی و خصوصی با هم مقایسه شده است، درحالی‌که وجود ارتباط میان هریک از شاخص‌ها، می‌تواند نتایج ارزشمندی حاصل کند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در پژوهشی، همبستگی میان شاخص‌های رفتار اسلامی شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار گیرد.

منابع

- آخوندی، مصطفی، ۱۳۸۲، *اخلاق مدیریت*، قم، کوثر غدیر.
- الهامی‌نیا، علی اصغر ۱۳۷۸، *اخلاق سیاسی*، قم، اداره آموزش‌های عقیدتی سیاسی نمایندگی ولی فقیه در سپاه.
- _____ ۱۳۷۸، *اخلاق عملی*، قم، اداره آموزش‌های عقیدتی سیاسی نمایندگی ولی فقیه در سپاه.
- _____ ۱۳۷۸، *اخلاق فرماندهی و مدیریت*، قم، اداره آموزش‌های عقیدتی سیاسی نمایندگی ولی فقیه در سپاه.
- _____ ۱۳۸۲، *اخلاق و تربیت اسلامی*، قم، کوثر غدیر.
- _____ ۱۳۸۲، *اخلاق نظامی*، قم، کوثر غدیر.
- _____ ۱۳۸۲، *اصول اخلاق فردی*، قم، کوثر غدیر.
- امیری، علی نقی، ۱۳۸۷، *مدیریت اسلامی*، قم، فجر ولایت.
- امیری، علی نقی و حسن عابدی جعفری، ۱۳۹۲، *مدیریت اسلامی؛ رویکردها*، تهران، سمت.
- پورعزت، علی اصغر، ۱۳۹۳، *مدیریت ما؛ مدیریت اسلامی در پرتو نهج‌البلاغه امام علی (ع)*، تهران، نهج‌البلاغه.
- حجتی، محمداقبر، ۱۳۸۹، *آداب تعلیم و تعلم در اسلام*، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- دستغیب شیرازی، سیدعبدالحسین، ۱۳۸۹، *قلب سلیم*، چ چهاردهم، قم، مؤسسه مطبوعاتی دارالکتاب.
- نهج‌البلاغه، ۱۳۸۰، ترجمه محمد دشتی، قم، امیرالمؤمنان (ع).
- دلشاد تهرانی، مصطفی، ۱۳۸۶، *اریاب امانت*، چ دوازدهم، تهران، دریا.
- _____ ۱۳۸۸، *دلالت دولت*، تهران، دریا.
- دانایی فرد حسن، و همکاران، ۱۳۸۹، «بازپردازی مفهوم انضباط کارکنان: رویکردی قرآنی»، *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، دوره چهارم، ش ۳.
- رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲، «تبیین رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی»، *مدیریت اسلامی*، سال بیست و یکم، ش ۱، ص ۴۵-۸۲.
- کریمی فریدنی، علی، ۱۳۸۶، *نهج‌الفصاحه*، چ هشتم، قم، حلم.
- حرعاملی، ۱۳۸۸، *جهاد با نفس*، ترجمه محمدجواد مولوی نیا، قم، طه.
- فانی، علی اصغر و همکاران، ۱۳۹۲، «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین شخصیت سالم سازمانی، پژوهش‌های مدیریت در ایران» دوره هفدهم، ش ۱.
- قوامی، سیدصمصام‌الدین، ۱۳۹۳، *تفسیر موضوعی قرآن کریم: دانش مدیریت در قرآن*، قم، دفتر نشر معارف.
- قلی‌پور، آریز و همکاران، ۱۳۹۱، «بررسی تأثیر روزه ماه مبارک رمضان بر بروز رفتار شهروندی سازمانی»، *مدیریت اسلامی*، سال بیستم، ش ۲، ص ۵۵-۷۳.

-----۱۳۹۱، «بررسی تاثیر وفاداری حزبی بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی»، پژوهش‌های مدیریت در ایران (مدرس علوم انسانی)، ش ۶۶.

قرائتی، محسن، ۱۳۸۳، *تفسیر نور*، چ یازدهم. تهران، مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.

Al-AbaidliHanan, (2010). Leadership and Organizational Citizenship Behavior in Islamic Banks: the Case of the UAE, A Dissertation Presented to the faculty of the British University in Dubai in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree.

Bateman, Th. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.

Bove L.,Liliana and Simon J. Pervan and Sharon E. Beatty and Edward Shiu (2009), "Service worker role in encouraging customer organizational citizenship behaviors", *Journal ofBusiness Research*, vol. 62, pp. 698-705.

Khaled M.K. Alhyasat (2012) , The role of Islamic work ethics in developing organizational citizenship behavior at the Jordanian Press Foundations, *Journal of Islamic Marketing*, Volume 3, Issue 2.

Naail M. Kamil, Mohamed Sulaiman, AAhad M. Osman-Gani and Khaliq Ahmad (2012).Implications of Piety (Taqwa) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) from Islamic Perspective: A Study of Professionals in Southeast Asia, Department of Business Administration, Faculty of Economics and Management Sciences, IIUM University, Kuala Lumpur, Malaysia.