

واکاوی نقش اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی با تأکید بر نقش میانجی اشتیاق شغلی

عظیم حمزئیان^۱، حمیدرضا حیدری^۲، هوشمند باقری قره‌بلاغ^۳ و رضا فهیم‌راد^۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۲/۱۶
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۵/۲۵

چکیده

زمینه و هدف: اعمال صحیح مدیریت اخلاقی در پلیس راهنمایی و رانندگی، نتایج مستقیم و درون سازمانی خوبی از جمله افزایش تقویت وجدان کار جمعی، نهادینه کردن ارزش‌های اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی را به دنبال دارد. در این راستا، هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی با تأکید بر نقش میانجی اشتیاق شغلی کارکنان پلیس است.

روش: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ هستند؛ حجم نمونه با استفاده از رابطه کوکران، ۱۲۰ نفر تعیین و نمونه‌ها به روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای اخلاق کار اسلامی از پرسشنامه توفایل، احمد، رامایه، جان و شاه (۲۰۱۷)؛ اشتیاق شغلی از پرسشنامه استاندارد شاولی (۲۰۰۶) و رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه آکارای و آک توران (۲۰۱۵) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری واریانس محور پی. ال. اس استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی و اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. افزون بر این، اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، می‌توان با تأکید و اهمیت دادن به موضوعات اخلاق اسلامی در پلیس راهنمایی و رانندگی، از آن در جهت کمک به رفتار شهروندی سازمانی و اشتیاق شغلی استفاده کرد.

کلیدواژه‌ها: اخلاق کار اسلامی، اشتیاق شغلی، رفتار شهروندی، کارکنان، پلیس راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ.

□ استناد: حمزئیان، عظیم؛ حیدری، حمیدرضا؛ باقری قره‌بلاغ، هوشمند؛ فهیم‌راد، رضا (پاییز، ۱۳۹۸). واکاوی نقش اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی با تأکید بر نقش میانجی اشتیاق شغلی. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت/تنظیمی*، ۴ (۳)، ۵۶۹-۵۹۰.

۱. استادیار گروه فلسفه و ادیان، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران. رایانامه: ahamzeian@semnan.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران. رایانامه:

h.heidari1406@gmail.com

۳. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه:

h_bagheri@semnan.ac.ir

۴. کارشناس ارشد فقه و اصول. رایانامه: rzafahimrad@yahoo.com

مقدمه

در چند دهه گذشته سازمان‌ها با رفتارهای غیر اخلاقی و غیر مسئولانه کارکنان مواجه شدند که منجر به فقیر و خسته کننده بودن محیط کار برای دیگران شده است. یکی از مسائل مهمی که منجر به تلاش پژوهشگران برای تعریف الگوهای جدید شده است، این است که در کشورهای اسلامی مانند ایران در بسیاری از زمینه‌ها از فرهنگ غربی تقلید شده و اخلاق اسلامی را تا حدودی به حاشیه رانده است. همچنین بسیاری از برنامه‌های درسی در زمینه مدیریت و علوم اجتماعی مبتنی بر فلسفه و افکار غربی است، بدون اینکه به تفکر اسلامی توجه چندانی شود. بنابراین ضروری است تفکر اسلامی در بخش‌های مختلف جوامع اسلامی مورد توجه بیشتری قرار گیرد که یکی از بخش‌ها و عناصر مهم هر جامعه سازمان‌ها هستند (توفایل^۱ و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۶۹۴). از سوی دیگر، داشتن سازمان‌های سالم نشان از سلامت جامعه است. سازمان‌ها در یک جامعه اسلامی وظیفه دارند همواره تفکر اسلامی را الگوی فعالیت‌های خود قرار دهند. از این رو، یکی از موضوعات جدیدی که توسط پژوهشگران حوزه مدیریت اسلامی بیشتر مورد توجه قرار گرفته است، اخلاق کار اسلامی است. امروزه فعالیت اخلاق محور سازمان‌ها به یکی از مهمترین عوامل کسب مشروعیت و حمایت محیطی تبدیل شده و از برجسته‌ترین نشانه‌های تعهد سازمان به مسئولیت اجتماعی خود است (رحیمی کلور و حسینی‌نیا، ۱۳۹۶، ص ۲۱). اخلاق کار اسلامی توسط (علی^۲، ۱۹۸۸ و یوسف^۳، ۲۰۰۱) معرفی شد. اخلاق کار اسلامی بیشتر بر همکاری، تعهد به کار و اجتناب از انباشت ثروت از طریق ابزارهای غیر اخلاقی تمرکز دارد (خان، عباس، گال و راجا^۴، ۲۰۱۳، ص ۲). در دین اسلام اخلاق همواره از مباحث ویژه و مورد توجه بوده است به گونه‌ای که در اسلام هر گونه اقدامی که به نظر می‌رسد به دیگران آسیب برساند حتی اگر برای کسی که آن را انجام می‌دهد سودمند باشد غیر قانونی است (علی و آل اوایهان^۵، ۲۰۰۸، ص ۸). به چند دلیل اخلاق کار اسلامی در سه دهه اخیر مورد توجه دانشمندان قرار گرفته است: ۱. مسلمانان حدود ۲۲/۵ درصد از جمعیت جهان را تشکیل می‌دهند؛ ۲. جهان تبدیل به یک بازار جهانی شده است که مبادلات تجاری می‌تواند تعاملات بین افراد مختلف از دین

1. Tufail

2. Ali

3. Yousef

4. Khan, Abbas, Gul & Raja

5. Ali & Al-Owaihan

و فرهنگ‌های مختلف را شامل شود و ۳. اسلام تنها دینی است که پیروانش را در تمامی جنبه‌های زندگی هدایت می‌کند (جانسون و گریم^۱، ۲۰۱۳، ص ۳۵). با این حال، با وجود اهمیت دین اسلام، اخلاق اسلامی به عنوان یک اخلاق کار راهنما، در پژوهش‌ها کمتر مورد بررسی قرار گرفته است (مورتازا، عباس، راجا و خالد^۲، ۲۰۱۶، ص ۳۲۷). با توجه به ویژگی‌هایی که از اخلاق کار اسلامی نوشته شد به نظر می‌رسد الگو قرار دادن این سبک اخلاقی در سازمان، پیامدهای مثبت مختلفی برای سازمان به همراه داشته باشد. در این مطالعه برای محدود کردن زمینه پژوهش رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از رفتارهای مثبتی که به نظر می‌رسد تحت تأثیر اخلاق کار اسلامی بروز کند مورد بررسی قرار می‌گیرد.

دین اسلام همکاری در کار و فعالیت‌های حمایتی مانند رفاه اجتماعی را تشویق می‌کند که در قالب سازمانی به رفتار شهروندی سازمانی تبدیل می‌شوند (رایس^۳، ۱۹۹۹، ص ۳۴۰). رفتار شهروندی سازمانی یکی از راه‌های مؤثر برای افزایش کارآیی کارکنان است که نشان از تمایل مثبت کارکنان برای انجام کارهای مثبت و فراتر از انتظار دارد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می‌دهند عملکرد شغلی بیشتری در بخش عمومی و خصوصی خواهند داشت (ویبی^۴، ۲۰۱۴، ص ۸۹). رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند اختلافات را کاهش دهد و اثربخشی کار را افزایش دهد (توفایل^۵ و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۶۹۶)، بنابراین این رفتار به طور غیر مستقیم می‌تواند نتایج مثبتی هم برای خود شرکت و هم برای زندگی اجتماعی افراد درون شرکت ایجاد کند (ویپراپراستا، سودجا و یوستی^۶، ۲۰۱۸، ص ۲۰۵۰۳). در این پژوهش به دنبال متغیری هستیم که مسیر تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی را تسهیل کند. متغیری که به نظر می‌رسد در این زمینه می‌تواند تأثیرگذار باشد، اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی است. از آنجا که در دین اسلام انگیزه برای کار و امرار معاش عبادت محسوب می‌شود، کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی شغل خود را با این تفکر که مشغول عبادت هستند انجام می‌دهند و این طرز تفکر منجر به برانگیختن آن‌ها برای سعی و تلاش برای کسب معرفت می‌شود؛ همچنین انگیزه درونی افراد ریشه در

1. Johnson & Grim

2. Murtaza, Abbas, Raja, & Khalid

3. Rice

4. Wei

5. Tufail

6. Vipraprastha, Sudja & Yuesti

دین دارد که تأثیر دائمی بر اعمال فرد می‌گذارد. با توجه به نقش ارزشمند کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی در حفظ سلامت افراد و همچنین لزوم نهادینه شدن فرهنگ اصول اخلاقی، به‌ویژه با رویکرد اسلامی در سازمان‌های وابسته، پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که آیا اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی و اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تأثیر می‌گذارد؟ به نظر می‌رسد اخلاق کار اسلامی منجر به برانگیخته شدن اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی به کار شده و بدین ترتیب زمینه بروز رفتارهای شهروندی درون سازمان توسط افراد را فراهم می‌آورد.

پیشینه: خدادحسینی، مینائی و داودی دهقانی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان تأثیر رهبری خدمتگزار بر توانمندسازی کارکنان با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی بر توانمندی کارکنان پلیس اطلاعات و امنیت عمومی فرماندهی انتظامی استان همدان تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین کاملی و داداشی (۱۳۹۵) در پژوهش خود نوشته‌اند که سلامت اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیرگذار است. از این رو با بهبود سلامت اجتماعی کارکنان، ضمن ایجاد دلگرمی و دلبستگی در آنها نسبت به محیط کاری خود، وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان برای افزایش کیفیت خدمات ارائه شده و بهره‌وری، بهبود خواهد یافت. بنابراین انتظار می‌رود که اخلاق کاری اسلامی منجر به برانگیختن اشتیاق شغلی کارکنان شود و به دنبال آن اشتیاق شغلی کارکنان به رفتار شهروندی کارکنان منجر شود. مرادی و مهری (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان رابطه اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی و تسهیم دانش در بین کارکنان شرکت گاز به این نتیجه رسیدند که بین متغیرهای اخلاق کاری اسلامی با فرسودگی شغلی، تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

مبانی نظری: کار در اسلام به‌عنوان ارزشی در سایه نیازهای بشر و لزوم ایجاد عدالت در زندگی فردی و اجتماعی در نظر گرفته می‌شود (عرب، امین بیدختی، مرادزاده و عباسعلی، ۱۳۹۵، ص ۶۱). از سوی دیگر اخلاق از مهم‌ترین مباحث دینی است و از یک نظر مهم‌ترین هدف انبیای الهی را تشکیل می‌دهد. اخلاق از دیدگاه افراد مختلف معانی متفاوتی دارد، اما بیشتر اخلاق در سازمان را شناخت درست از نادرست در محیط کار می‌دانند (جاوید، بشیر، راواس و آرجون، ۲۰۱۷، ص ۶۴۹). تردیدی نیست که

لازمه وجود یک فضای اخلاقی مناسب در سازمان اسلامی، داشتن اخلاق کار اسلامی است (علی و آل اوایهان، ۲۰۰۸، ص ۱۱). اخلاق کار اسلامی را می‌توان به منزله انتظارات اسلام در رابطه با رفتار فرد در محل کار تعریف کرد که شامل تلاش فرد، تعهد، همکاری، مسئولیت‌پذیری، روابط اجتماعی و خلاقیت است. عواملی همچون ارزش کار در زندگی، مسئولیت‌پذیری و توجه به منافع دیگران، به‌عنوان مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده اخلاق کار اسلامی در نظر گرفته می‌شوند. همان‌گونه که در تعالیم اسلامی همواره به اصالت فرد و اصالت جامعه در کنار یکدیگر توجه شده است، به پیروی از این آموزه‌ها، تنها زمانی می‌توان استقرار اخلاق کار اسلامی در سازمان را متصور بود که فرد در عین این که به منافع خود توجه می‌کند، منافع هم‌نوعان و محیط اجتماعی را نیز در نظر گرفته، برای آن اهمیت قائل شود (اردلان، قنبری، فیضی، سیف‌پناهی و زندی، ۱۳۹۳، ص ۷۷). اخلاق کار اسلامی بر مبنای آموزه‌های قرآن و سنت پیامبر (ص) است (جاوید و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۶۴۹). پژوهشگران در مقایسه با سایر ایده‌های اخلاق کار مذهبی، اظهار داشته‌اند که اخلاق کار اسلامی یک ساختار جهانی است و به مجموعه خاصی از افراد، گروه‌ها و یا حرفه‌های خاص محدود نمی‌شود (خان^۱ و همکاران، ۲۰۱۳، ص ۲۳۹). به عبارت دیگر، اخلاق کار اسلامی جهت‌گیری به‌سوی کار و رویکردهای شغلی به‌عنوان ارزش در زندگی بشر است؛ جهت‌گیری که مشارکت و درگیری معتقدان را در محیط کار شکل می‌دهد و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد و بیان می‌کند که کار در میان نیازهای شخصی، ارزش است (عرب و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۶۲). کارکنانی که دارای اخلاق کار اسلامی بالایی هستند انتظار می‌رود از تصمیم‌گیر اخلاقی خود به دلیل اعتقاد خود مبنی بر این که خدا آن‌ها را می‌بیند خودداری نکنند؛ همچنین، در اسلام، هر اقدامی با قواعد اخلاق اسلامی و تعهد مسلمانان به پیروی از شیوه خاص شریعت (قانون اسلامی و فقه) مطابقت دارد (جاوید و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۶۵۰). اخلاق کار اسلامی رفتار اخلاقی یک فرد را تشکیل می‌دهد (خان و همکاران، ۲۰۱۵، ص ۲۴۰). رفتار اخلاقی ویژگی‌هایی از قبیل تعهد، وفاداری به یک کار خاص را برای رسیدن به آن به‌صورت مؤثر و کارآمد نشان می‌دهد. افرادی که رفتار اخلاقی قوی دارند، با توجه به سطح بالایی از وفاداری به وظایف مورد نیاز سازمان، تأکید می‌کنند (جاوید و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۶۵۰).

رفتار شهروندی سازمانی: رفتار شهروندی سازمانی یکی از مهمترین موضوعات در حوزه علوم

سازمانی است که طی چهار دهه اخیر توجه گسترده پژوهشگران را به خود جلب کرده است (رحیمی کلور و حسنی‌نیا، ۱۳۹۶، ص ۹). رفتار شهروندی سازمانی برای نخستین بار در سال ۱۹۸۸ به‌طور رسمی توسط اورگان^۱ (۲۰۰۵) به این صورت تعریف شد: نوعی رفتار فردی است که به‌طور مستقیم و به صراحت توسط سیستم پاداش سازمان شناخته نشده است و در کل باعث عملکرد کارآ و اثربخش سازمان می‌شود. این تعریف شامل چندین جنبه است: ۱. رفتار شهروندی کارکنان اختیاری است و بنابراین بخشی از نیاز شغلی به‌طور رسمی نیست، ۲. به‌طور مستقیم به پاداش رسمی متصل نیست و ۳. برای کارآیی سازمان سودمند است (کویتی^۲، ۲۰۱۷، ص ۱۸۹). رفتارهای شهروندی اغلب توسط کارکنان برای حمایت از منافع گروه یا سازمان انجام می‌شود، حتی اگر به‌طور مستقیم به مزایای فرد منجر نشوند. این رفتارها برای شرکت مفید هستند، با این حال، رفتار آن‌ها به‌عنوان جزئی از عناصر اصلی کار نیست (مورمان و بلاکلی^۳، ۱۹۹۵، ص ۱۳۴). پژوهشگران کشف کرده‌اند که برخی از کارکنان به رفاه و کارآیی سازمان خود کمک می‌کنند و فراتر از وظایفی که در مشاغل خود دارند، فعالیت می‌کنند. آن‌ها مشارکت‌های اختیاری بیشتری را انجام می‌دهند که مورد نیاز و انتظار نیستند. این رفتار شهروندی گاهی اوقات نیز با عنوان رفتار سازمانی مشارکتی و رفتار اضافی شناخته می‌شود (موچینسکی^۴، ۲۰۰۰، ص ۳۶۹). رفتار شهروندی سازمانی رفتاری تعریف شده است که فراتر از الزامات رسمی کاری بوده و برای سازمان سودمند است (چانگ و اسمیتکریا^۵، ۲۰۱۰، ص ۱۲۷۵). رفتار شهروندی سازمانی بیانگر تلاش اضافی فراتر از محدوده مسئولیت‌های اصلی کسب و کار است (لام، ویس و هولین^۶، ۲۰۰۹، ص ۱۰۵۶). نمونه‌هایی از رفتارهای شهروندی سازمانی عبارت‌اند از کمک به همکارانی که نمی‌توانند به تنهایی از پس کارهایشان برآیند، کمک به افراد تازه وارد برای اجتماعی شدن، همکاری با سرپرستان و مدیران و حمایت از آن‌ها، ارائه افکار جدید و خلاقانه که به سازمان کمک می‌کند و مشارکت در کار بیشتر از حد لازم و اطلاع دادن به دیگران، زمانی که نمی‌توانند کار کنند (کلووای، لوگلین و بارلینگ^۷،

1. Organ

2. Kvitne

3. Moorman & Blakely

4. Muchinsky

5. Chang & Smithikrai

6. Lam, Weiss & Hulin

7. Kelloway, Loughlin & Barling

- ۲۰۰۲، ص ۱۴۸ و سزگین^۱، ۲۰۰۵). رفتار شهروندی سازمانی طبق طبقه بندی مورگان شامل پنج بعد وجدان کاری، مردانگی، فضیلت مدنی، تواضع و نوع دوستی است (دولی و فدای^۲، ۲۰۱۷، ص ۱۳۹).
- **نوع دوستی:** این بعد اشاره به کمک های کارمند به همکاران برای شروع کار و یا کمک به همکاری است که در انجام کار به مشکل غیر منتظره ای برخوردند (آلیسون، واس و دریر^۳، ۲۰۰۵، ص ۲۸۹)؛
 - **مردانگی:** این بعد به اجتناب از رفتارهای منفی که ممکن است باعث ایجاد تنش در سازمان شوند و استفاده از زمان مؤثر بدون شکایت در مورد مشکلات و سایر رفتارهای احترام آمیز و سازنده اشاره دارد (یوسل و سامانیک^۴، ۲۰۰۹؛ اوزدویکوگولو^۵، ۲۰۰۳، ص ۱۲۴)؛
 - **وجدان کاری:** این رفتار داوطلبانه کارکنان سازمان، نشان دهنده استفاده از زمان مؤثر و مطابق با قوانین و مقررات فراتر از تعریف حداقل وظایف است (ارشان^۶، ۲۰۱۱، ص ۱۵۸)؛
 - **فضیلت مدنی:** این بعد نشان دهنده شرکت در جلسات سازمانی به طور منظم و شرکت فعالانه در بحث ها، دنبال کردن تغییرات و نقش فعال در پذیرش دیگران، استفاده از منابع اطلاع رسانی، فکر کردن در مورد مسائل سازمانی، داشتن دانش و به اشتراک گذاشتن آن با همکاران است (آتالی^۷، ۲۰۰۵؛ کارامان و آیلان^۸، ۲۰۱۲، ص ۳۸)؛
 - **تواضع:** این بعد نشان دهنده رفتار درست و مثبت اعضای سازمان در ارتباط برقرار کردن با یکدیگر است (دولی و فدای^۲، ۲۰۱۷، ص ۱۳۹).
- اشتیاق شغلی:** پژوهش درباره مفهوم اشتیاق شغلی کارکنان در سطح سازمان و کسب و کار در دو دهه اخیر شروع شده است. اگرچه اشتیاق شغلی در طول دهه گذشته به یک موضوع محبوب در دانشگاه ها تبدیل شده است اما پژوهشگران هنوز در زمینه تعریف اشتیاق شغلی با یکدیگر به توافق نرسیده اند، (شاک^۹، ۲۰۱۱، ص ۳۰۹). با وجود تعاریف مختلفی که از اشتیاق شغلی وجود دارد، یکی از تعریف هایی که بیشتر مورد استفاده قرار گرفته است تعریف ارائه شده توسط شائوفلی و باکر^{۱۰} (۲۰۰۴) است که اشتیاق شغلی

1. Sezgin

3. Allison, Voss & Dryer

5. Özdevecioğlu

7. Atalay

9. Shuck

2. Develi & Fedai

4. Yücel and Samancı

6. Erşahan

8. Karaman and Aylan

10. Schaufeli & Bakker

را به‌عنوان یک وضعیت مثبت، عملی و مرتبط با کار ذهنی که به‌وسیله نیرومندی، فداکاری و جذب مشخص می‌شود تعریف کردند و شامل ۳ بعد است که عبارت‌اند از: ۱. شور و شوق در کار؛ ۲. غرق شدن در کار و ۳. پشتکار در کار (شائوفلی و باکر، ۲۰۰۴، ص ۲۹۵). نیرومندی به انرژی بالا، انعطاف‌پذیری ذهنی در حین کار، تمایل به تلاش کردن در کار خود و استقامت در برابر چالش‌ها اشاره دارد. فداکاری به حساس بودن، اشتیاق شغلی و درگیر شدن در کار اشاره دارد. در حالی که جذب به غوطه‌ور شدن در کار خود به حدی که سرعت گذر زمان زیاد می‌شود و فرد نمی‌تواند خودش را از کارش جدا تصور کند (لیستائو^۱، ۲۰۱۶، ص ۴۵۲). اشتیاق شغلی را نگرش مثبت کارکنان نسبت به سازمان و ارزش‌های آن تعریف کرده‌اند (پیرمان و هایدای^۲، ۲۰۰۴، ص ۳۰۲). یک کارمند مشتاق، از زمینه کسب و کار آگاه است و با همکاران خود برای بهبود عملکرد کاری با هدف سودمندی برای سازمان کار می‌کند. اشتیاق نه تنها در مورد جنبه‌ای است که کارمندان را قادر می‌سازد تا به سختی کار خود را انجام دهند، بلکه فرآیندی است برای این که چگونه افراد بهترین عملکرد خود را انجام می‌دهند. پیامدهای اشتیاق شغلی دو جانبه است. زمانی که کارفرمایان برای کارکنان ارزش قائل شوند، کارکنان احساس ارزشمندی می‌کنند و میل به ماندن در سازمان داشته و برای موفقیت آن تلاش می‌کنند، همچنین زمانی که کارفرمایان احساس کنند کارکنان واقعاً برای انجام کار اشتیاق دارند، امکانات و محیط کار عالی برای آن‌ها فراهم می‌کنند (تران^۳، ۲۰۱۸، ص ۳۲۸). سه رویکرد مختلف در ارتباط با اشتیاق شغلی وجود دارد، ۱. این‌گونه تصور می‌شود که به‌عنوان یک منبع انگیزشی برای حمایت و به رسمیت شناختن همکاران و سرپرستان، بازخورد عملکرد، فرصتی برای یادگیری، توسعه و استفاده از مهارت‌های فردی است؛ ۲. این‌گونه است که کارکنان مشتاق علاقه زیادی به موفقیت سازمان خود دارند و در زمینه کار خود دارای عملکردی فراتر از معیارهای تعیین شده سازمان هستند و یا به تعهد فردی، احساس گرایش و تأکید فرد بر داشتن شغل و بخشی از سازمان بودن اشاره دارد و ۳. رویکردی متفاوت از منابع شغلی و خروجی‌های مثبت سازمانی است به این معنا که اشتیاق شغلی نقطه مقابل فرسودگی شغلی است (مرادی‌مقدم، جعفری و نبوی، ۱۳۹۷، ص ۶۷). ارتباط بین اخلاق کار اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی: در زمینه تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار

1. Listau

2. Perryman & Hayday

3. Tran

شهروندی سازمانی، پژوهش‌های اندکی انجام شده است. این که آیا یک فرد در رفتار خود به رفتار اخلاقی مشتاق است یا خیر به شدت وابسته به دو عامل است، اول ویژگی‌های فردی از جمله رشد ذهنی، اخلاقی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و دوم وضعیت ارائه شده توسط سازمان مانند فرهنگ، نظام پاداش و قوانین (چونوکو و هوانت^۱، ۲۰۰۰، ص ۲۳۸). پژوهشگران بر این باورند که سازمان نقش مهم و قاطعی در ایجاد رفتار اخلاقی از سوی کارمندان دارد. ایجاد ارزش در سطح بالایی از مدیریت، زمینه را برای اعضای پایین دست برای نشان دادن رفتارهای اخلاقی درون سازمان فراهم می‌کند. رفتار عادلانه و فرهنگ اخلاقی شرکت‌ها به عنوان پیشگو در رفتار اخلاقی عمل می‌کند. افرادی که در رفتارهای اخلاقی درون سازمان مشارکت دارند، به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالاتری از خود نمایش می‌دهند. همچنین، رفتارهای اخلاقی به صراحت در رفتارهای شهروندی در محل کار ظاهر می‌شود و یک اصل جهانی متمایز در حوزه اخلاق ایجاد می‌کند (توفایل و همکاران، ۲۰۱۷). همچنین تأکید شده است که اخلاق کار اسلامی نقش مهمی در ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی دارد، به ویژه زمانی که کارکنان به شدت به آن متعهد هستند، فراتر از تقاضای شغلی و نیازهای خود تلاش می‌کنند (آلهیاس^۲، ۲۰۱۲، ص ۱۴۳). شواهد نشان می‌دهد که اخلاق کار اسلامی بروز رفتار شهروندی سازمانی را تحریک می‌کند و منجر به ایجاد محیطی می‌شود که در آن زمانی که افراد به حمایت نیاز دارند از سوی همکاران مورد حمایت قرار می‌گیرند و کارکنان با یکدیگر همکاری می‌کنند (علی و آل اوایهان، ۲۰۰۸، ص ۷). با توجه به مبانی یاشده و همچنین نتایج پژوهش مرادی و مهری (۱۳۹۷)، در نهایت فرضیه اول پژوهش حاضر به این صورت تدوین شد: «اخلاق کار اسلامی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی دارد».

ارتباط بین اخلاق کار اسلامی و اشتیاق شغلی: اخلاق کاری اسلامی یک سیستم اعتقادی مبتنی بر آموزه‌های قرآن و سنت پیامبر (ص) است که افراد را به سمت کار با دیدگاه وظیفه و مسئولیت به عنوان فضیلت هدایت می‌کند (توفایل و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۷۰۰). اخلاق کار در اسلام دارای ارزش ذاتی است، به این معنی که پاداش برای انجام کار درست و مجازات برای انجام اشتباه در جهان آخرت توسط خداوند انجام می‌شود (ریزک^۳، ۲۰۰۸، ص ۲۴۹). به عبارت دیگر، این یک جهت‌گیری است که بر اشتیاق فرد در محیط

1. Chonko & Hunt

2. Alhyasat

3. Rizk

کار تأثیر می‌گذارد و نشان‌دهنده آن است که کار یک فضیلت در پرتو نیاز یک فرد است. در پژوهش علی و آل‌اویهان (۲۰۰۸، ص ۵)، تأثیر اخلاق کار اسلامی بر اشتیاق شغلی مورد بررسی قرار گرفت، نتایج حاصل از پژوهش آنان نشان از تأثیر مثبت و معنادار اخلاق کار اسلامی بر اشتیاق شغلی و ابعاد آن یعنی نیرومندی، فداکاری و جذب داشت؛ بر این اساس فرضیه دوم پژوهش حاضر به این صورت مطرح شد: «اخلاق کار اسلامی تأثیر مثبت و معناداری بر اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی دارد.

نقش میانجی اشتیاق شغلی در تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی: ارتباط بین اخلاق کاری اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد که کارکنان ارزش‌های دینی خود را وارد کار می‌کنند و همکاری و حمایت از دیگر همکاران را افزایش می‌دهند، حمایتی که کاملاً اختیاری و داوطلبانه است (توفایل و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۶۹۹). هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اشتیاق شغلی کارکنان است. هدف از انتخاب اشتیاق شغلی به عنوان متغیر میانجی، انتخاب متغیری بود که بتواند تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی را تسهیل کند که با مطالعه ادبیات پژوهش، اشتیاق شغلی به عنوان متغیر میانجی انتخاب شد. اشتیاق شغلی یک حالت نسبتاً مثبت ذهنی در کارکنان است که به القای انرژی‌های شخصی در محل کار اشاره می‌کند (چریستیان، گارزا و اسلاوگتر^۱، ۲۰۱۱، ص ۹۶). اشتیاق شغلی را به عنوان یکی از نگرش‌های مثبت در نظر گرفته‌اند که می‌تواند پیش‌بینی کننده مناسبی برای رفتار شهروندی سازمانی باشد (ریچ، لپاین و کراوفورد^۲، ۲۰۱۰، ص ۶۲۰). پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که انتظار می‌رود، کارکنان با اشتیاق بالا در انجام وظایف رسمی خود و همچنین وظایفی که در شرح شغل رسمی آن‌ها نیست نسبت به دیگران برتر باشند (چوهن و کرین^۳، ۲۰۰۸، ص ۴۲۹). انتظار می‌رود که کارکنان بسیار مشتاق انرژی خود را در کار سرمایه‌گذاری کنند و همچنین انتظار می‌رود عملکردی با کیفیت بالاتر از خود به نمایش بگذارند مانند رفتار شهروندی سازمانی (کجاریانی^۴، ۲۰۱۳، ص ۴۹). با توجه به استدلال‌های یادشده، می‌توان فرضیه‌های سوم و چهارم را به صورت زیر مطرح کرد:

- اشتیاق شغلی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تأثیر مثبت

1. Christian, Garza & Slaughter

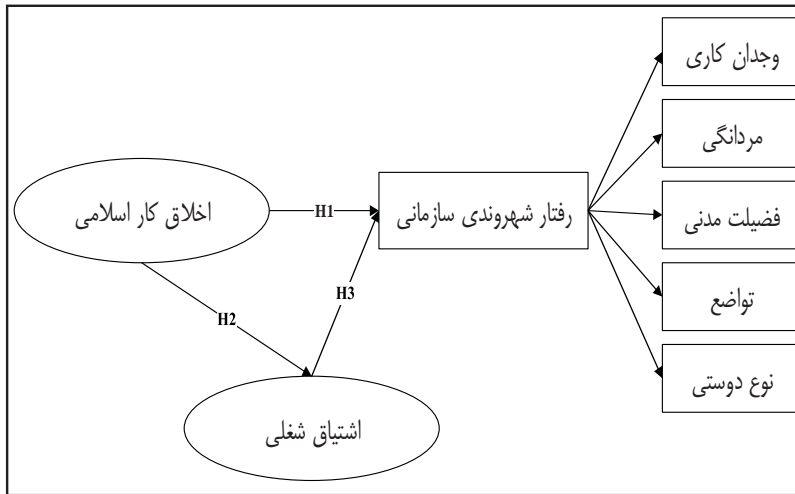
2. Rich, Lepine & Crawford

3. Cohen & Keren

4. kjAriani

و معناداری دارد؛

- اشتیاق شغلی کارکنان نقش میانجی‌گری را در تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی ایفا می‌کند.
با توجه به مبانی یادشده، مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل ۱ نمایش داده شد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ است که برای تعیین حجم نمونه از رابطه کوکران برای جوامع محدود استفاده شد و در آن بیشینه خطای قابل قبول (۰/۰۵)، سطح اطمینان ۰/۹۵، در نظر گرفته شد و حجم نمونه ۱۲۰ نفر به دست آمد (مقدار واریانس از طریق نمونه مورد بررسی برای ۳۰ نفر محاسبه شد). روش نمونه‌گیری به صورت غیر احتمالی در دسترس است. برای سنجش متغیرهای اخلاق کار اسلامی از پرسشنامه توفایل و همکاران (۲۰۱۷)؛ اشتیاق شغلی از پرسشنامه استاندارد شوافلی^۱ (۲۰۰۴) و رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه آکارای و آک توران^۲ (۲۰۱۵)، مبتنی بر طیف پنج‌گانه لیکرت استفاده

1. Schaufeli

2. Acaray and Akturan

شد. همچنین، براساس نظر خبرگان با استفاده از روایی صوری و محتوایی، مقیاس‌ها بررسی و تأیید شدند. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از طریق تحلیل مسیر انجام شد؛ به این منظور، ابتدا نرمال بودن متغیرها از طریق آزمون کولموگروف اسمیرنوف، بررسی شد و با توجه به این که بیشتر متغیرها غیرنرمال بودند، از روش پی. ال. اس واریانس محور برای تجزیه و تحلیل داده‌های آماری استفاده شد.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی: بر اساس یافته‌های پژوهش، ۲۷/۵ درصد پاسخگویان زن و بیش از ۵۰ درصد پاسخگویان متأهل بودند. تحصیلات مقطع ارشد با حدود ۳۷/۵ درصد، بیشتر فراوانی را در میان پاسخگویان داشت؛ از نظر دامنه سنی؛ دامنه ۳۰ تا ۳۹ سال دارای بیشترین درصد (۰/۴۴) بود. **بررسی روایی و پایایی ابزار:** برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری از سه ملاک پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد. پایایی از طریق ضریب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی انجام شد و نتایج آن در جدول ۱ آمده است.

با توجه به این که مقدار مناسب برای بار عاملی، ۰/۴، آلفای کرونباخ، ۰/۷، پایایی ترکیبی، ۰/۷ و میانگین واریانس استخراج شده، ۰/۵ است و لازم بود پرسش‌هایی که دارای کمترین بار عاملی هستند، حذف شوند، به ناچار یک پرسش از اخلاق کار اسلامی، یک پرسش از اشتیاق شغلی و در نهایت، یک پرسش از رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی به‌منظور بهبود شاخص‌ها حذف شد. مطابق جدول ۱ مشاهده می‌شود که تمام معیارها (آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراج شده و بارهای عاملی) در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسب انتخاب شده‌اند که می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی و روایی همگرای ابزار پژوهش حاضر را تأیید کرد. معیار دیگر برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری روایی واگرا است که دو موضوع را پوشش می‌دهد: ۱. مقایسه میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با آن سازه در مقابل همبستگی آن شاخص‌ها با سازه‌های دیگر و ۲. مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها (روش فورنل و لارکر). در این پژوهش نحوه تفسیر روایی واگرا با روش دوم گزارش شده است.

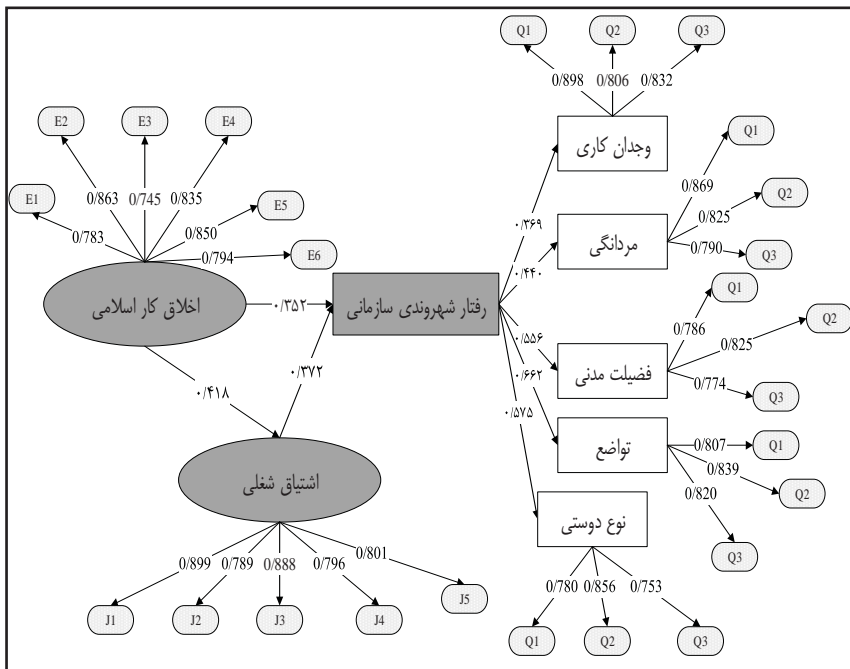
جدول ۱. شاخص‌های پایایی و روایی

تعداد گویه	R ²	بار عاملی	میانگین واریانس استخراجی ^۱	CR	میانگین	ضرایب آلفای کرونباخ	ابعاد	متغیرهای پژوهش
۳	۰/۵۵۲	۰/۸۹۸	۰/۸۴	۰/۸۶	۳/۲۲	۰/۸۳	وجدان کاری	رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی
		۰/۸۰۶			۳/۴۲			
		۰/۸۳۲			۳/۷۶			
۳	۰/۵۰۸	۰/۸۶۹	۰/۸۱	۰/۹۰	۳/۵۶	۰/۸۲	مردانگی	
		۰/۸۲۵			۳/۸۰			
		۰/۷۹۰			۳/۱۸			
۳	۰/۴۴۴	۰/۷۸۶	۰/۷۹	۰/۸۸	۳/۴۲	۰/۸۶	فضیلت مدنی	
		۰/۸۲۵			۳/۷۸			
		۰/۷۷۴			۳/۰۳			
۳	۰/۴۸۵	۰/۸۰۷	۰/۸۱	۰/۸۹	۳/۸۰	۰/۸۰	تواضع	
		۰/۸۳۹			۳/۸۹			
		۰/۸۲۰			۳/۳۲			
۳	۰/۳۸۹	۰/۷۸۰	۰/۷۹	۰/۸۸	۴/۲۰	۰/۸۷	نوع دوستی	
		۰/۸۵۶			۴/۱۴			
		۰/۷۵۳			۴/۶۵			
۵	۰/۴۲۵	۰/۸۹۹	۰/۸۲	۰/۸۵	۳/۵۰	۰/۸۲	-	اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی
		۰/۷۸۹			۳/۶۶			
		۰/۸۸۸			۴/۸۵			
		۰/۷۹۶			۴/۱۵			
		۰/۸۰۱			۴/۹۸			
۶	۰/۳۸۵	۰/۷۸۳	۰/۷۵	۰/۹۰	۳/۴۶	۰/۸۷	-	اخلاق کار اسلامی
		۰/۸۶۳			۳/۵۵			
		۰/۷۴۵			۳/۹۰			
		۰/۸۳۵			۳/۲۸			
		۰/۸۵۰			۴/۴۹			
		۰/۷۹۴			۴/۸۸			

جدول ۲. روایی ممیز به روش فورنل ولارکر

وحدان کاری	مردانگی	فضیلت	تواضع	نوع دوستی	اشتیاق	اخلاق	
۰/۹۱۶							وحدان کاری
۰/۷۸۶۵	۹۰/۰						مردانگی
۰/۶۶۹۴	۰/۷۷۸۵	۸۸۸/۰					فضیلت مدنی
۰/۶۳۸۵	۰/۶۶۷۳	۰/۸۵۷۰	۰/۹۰				تواضع
۵۵۵۸/۰	۵۲۳۸/۰	۶۶۸۰/۰	۰/۷۵۴۰	۸۸۸/۰			نوع دوستی
۴۳۲۵/۰	۳۸۹۵/۰	۴۱۵۸/۰	۴۳۶۹/۰	۶۵۷۴/۰	۹۰۵/۰		اشتیاق شغلی
۳۹۹۸/۰	۳۲۱۲/۰	۰/۲۹۹۸	۰/۳۷۷۷	۴۳۷۵/۰	۷۴۲۵/۰	۸۶۶/۰	اخلاق کار اسلامی

برای محاسبه این ماتریس، باید مقدار جذر میانگین واریانس استخراجی متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آن‌ها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی قرار گرفته‌اند، بیشتر باشد. بر اساس جدول ۲ مشاهده می‌شود که متغیرهای مکنون در مدل، تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند و سازه‌های دیگر و روایی و اگرایی مدل در حد مناسبی است.



شکل ۲. خروجی ضرایب مسیر مدل پژوهش

در شکل ۲، ضرایب مسیر که بیانگر شدت رابطه است مشخص شده است. اعداد روی مسیرها نشان‌دهنده ضریب مسیر است و مطابق جدول ۱ مشاهده می‌شود که تمام بارهای عاملی در این سطح اطمینان معنادار هستند (بار عاملی کلیه متغیرها در حد قابل قبول بالاتر از ۰/۴ هستند). این بدان معناست که ضریب همبستگی متغیرهای آشکار در برآورد متغیر پنهان مربوط به خود از توانایی لازم برخوردارند و در نتیجه نشان‌دهنده این است که روایی سازه مدل مورد قبول واقع شده است. امروزه کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی در بافت جوامع اسلامی توجه خود را معطوف به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی کرده‌اند، زیرا احتمال می‌رود اشتیاق و انرژی بیشتری را در رابطه با کار خود نشان می‌دهند. یافته‌های پژوهش حاکی از ارتباط مثبت و معنی‌دار بین اخلاق کار اسلامی با اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی دارد. بنابراین به نظر می‌رسد تلاش برای استقرار فضای کاری اخلاق‌مدارانه و تشویق و ترغیب کارکنان به انجام فعالیت‌های کاری مبتنی بر آموزه‌های اسلامی، می‌تواند زمینه‌های ارتقای اشتیاق شغلی را فراهم آورد.

بررسی برازش مدل درونی: ملاک تأیید فرضیه‌های پژوهش این است که ضرایب مسیر مثبت و آماره تی بالاتر از ۱/۹۶ باشد. در جدول ۳ نتایج برازش مدل درونی مشاهده می‌شود.

جدول ۳. نتایج برازش مدل درونی

فرضیه‌ها	مسیر		ضریب مسیر	آماره آزمون	نتیجه
H ₁	اخلاق کار اسلامی	∪	۰/۳۵۲	۵/۵۶۳	تأیید R
H ₂	اخلاق کار اسلامی	∪	۰/۴۱۸	۶/۸۹۸	تأیید R
H ₃	اشتیاق شغلی	∪	۰/۳۷۲	۶/۱۴۵	تأیید R
H ₄	اشتیاق شغلی رابطه بین اخلاق کار اسلامی و رفتار شهروندی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی را میانجی‌گری می‌کند		بررسی شروط	بررسی شروط	تأیید R

بحث و نتیجه‌گیری

اشتیاق شغلی، مفهومی است که بیشتر در مقابل فرسودگی شغلی قرار می‌گیرد. برخلاف کارکنانی که

از فرسودگی شغلی رنج می‌برند، کارکنان درگیر شده دارای روحیه‌ای فعال و پرنرژی هستند و ارتباطی اثربخش با فعالیت‌های کاری خود دارند. بر این اساس، پژوهش حاضر به منظور واکاوی نقش اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ با تأکید بر نقش میانجی اشتیاق شغلی انجام شد. براساس یافته‌های پژوهش، به ترتیب اخلاق کار اسلامی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی (بتا=۰/۳۵۲ و مقدار تی=۵/۵۶۳) و اشتیاق شغلی (بتا=۰/۴۱۸ و با تی=۶/۸۹۸) رابطه معناداری دارد. نتایج فرضیه اول و دوم به ترتیب با یافته‌های پژوهش توافیل و همکاران (۲۰۱۷) همخوانی دارد. همچنین بین اشتیاق شغلی و رفتار شهروندی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی (بتا=۰/۳۷۲ و تی=۶/۱۴۵) رابطه مثبت و معناداری یافت شد. می‌توان استدلال کرد که اخلاق کار اسلامی، بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی را تحریک می‌کند و منجر به ایجاد محیطی می‌شود که در آن زمانی که افراد به حمایت نیاز دارند از سوی همکاران مورد حمایت قرار می‌گیرند و کارکنان با یکدیگر همکاری می‌کنند. با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی، مشخص می‌شود که هرچه اخلاق کار اسلامی افزایش پیدا کند، اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی بیشتر می‌شود. نتایج نشان می‌دهد که میزان پایبندی به اخلاق کار اسلامی در سطح بالاتر از متوسط و میزان اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی در سطح متوسط بود. در این راستا به نظر می‌رسد کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی، با درک اهمیت این موضوع به رعایت اخلاق حرفه‌ای آن‌گونه که متناسب با آموزه‌های اسلامی باشد، به نحو مطلوبی اهتمام دارند. در عین حال نتایج نشان داد که با وجود بالا بودن اخلاق کار اسلامی، اشتیاق شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی در سطح متوسط است. براساس این یافته‌ها، ضرورت توجه بیشتر مسئولان سازمان‌ها به نیازها، علایق، شرایط و روابط کارکنان، به گونه‌ای که زمینه‌ساز افزایش اشتیاق شغلی آن‌ها باشد، آشکار می‌شود. همچنین، اخلاق کار در اسلام دارای ارزش ذاتی است، به این معنی که پاداش برای انجام کار درست و مجازات برای انجام اشتباه در جهان آخرت توسط خداوند انجام می‌شود. به عبارت دیگر، این یک جهت‌گیری است که بر اشتیاق فرد در محیط کار تأثیر می‌گذارد و نشان‌دهنده آن است که کار یک فضیلت در پرتو نیاز یک فرد است.

پیشنهادها

- کد اصول اخلاق کسب و کار که ریشه در آموزه‌های اسلام دارد برای ارتقاء خلاقیت فردی و اشتیاق

- شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی در آموزش‌ها مدنظر قرار گیرد.
- لازم است سرپرستان به منظور توسعه و بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی ابتدا خود از ارزش‌ها و اصول اخلاق کار اسلامی به‌طور قاطع حمایت کنند.
- دوره‌های آموزشی در زمینه آشنایی با اصول اخلاق کار اسلامی برگزار شود و اطمینان حاصل کنند که همه کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی در این دوره‌ها شرکت داشته باشند.
- اتخاذ تدابیری برای ارتقای اخلاق کاری کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی در برنامه‌های سازمانی که نقش مؤثری در بهبود رفتار شهروندی کارکنان داشته و موجب تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌شود، مدنظر قرار گیرد.
- برای افزایش میزان تأثیر پذیرش اجتماعی میان کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی، باید احساس مهم بودن کارکنان در سازمان تقویت شود و این امر با ارزش قائل شدن به سخنان و ایده‌های کارکنان و احساس راحتی و آرامش فرد در سازمان میسر می‌شود.
- مجموعه آموزش‌هایی داده شود تا کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی قابلیت پیش‌بینی آینده سازمان را داشته باشند و در نتیجه برای پیشرفت سازمان در آینده قدم بردارند.
- ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی مطلوب، به‌عنوان منشور اخلاقی سازمان برای کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تشریح شود و فرماندهان و مدیران در این زمینه الگوسازی کنند.
- از طریق برگزاری جلسات منظم با کارکنان بخش‌های مختلف، گفتگوهای چهره‌به‌چهره و مصاحبه، موانع و چالش‌های مؤثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی و توانمندسازی را شناسایی کرده، متناسب با آن موانع و چالش‌ها، اقدامات اصلاحی تدوین و اجرا شوند.
- فرماندهان به مشارکت بیشتر کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی اهمیت دهند و از نظرات و دیدگاه‌های آنان استفاده کنند.

محدودیت‌ها

در اجرای فعالیت‌های پژوهشی همواره محدودیت‌هایی هست که بر نتایج پژوهش تأثیرگذارند و از اعتمادکردن و تعمیم‌پذیری آن می‌کاهد. این پژوهش نیز از چنین محدودیت‌هایی دور نبوده است. یکی از محدودیت‌های مهم این پژوهش، نبود منابع کافی داخلی مرتبط با اشتیاق شغلی و اخلاق کار اسلامی

در بین کارکنان راهنمایی و رانندگی بود. صرف زمان زیاد و دسترسی نداشتن به همه کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی از محدودیت‌های مهم دیگر این پژوهش بود. این پژوهش به صورت مقطعی انجام شد و نتیجه گیری درباره علیت رادشوار می‌سازد. همچنین عوامل دیگری در جایگاه تعدیل گر (مانند جنسیت، تحصیلات و مانند آن) در مدل تأثیرگذار است که این عوامل در پژوهش حاضر در نظر گرفته نشد.

سپاسگزاری

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند از همه کسانی که در تحقق این پژوهش مشارکت کردند، به ویژه کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ، تشکر و قدردانی کنند.

فهرست منابع

اردلان، محمدرضا؛ قنبری، سروس؛ فیضی، کاوه؛ سیف پناهی، حامد و زندی، خلیل. (۱۳۹۳). رابطه اخلاق کار اسلامی با درگیری شغلی. فصلنامه اخلاق زیستی، ۴(۱۳)، صص ۹۵-۷۳. قابل بازیابی از:

<http://journals.sbmu.ac.ir/be/article/view/13854>

خدادادحسینی، سید حمید، مینایی، مهدی و داودی دهاقانی، ابراهیم. (۱۳۹۷). تأثیر رهبری خدمتگزار بر توانمندسازی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه کارکنان پلیس اطلاعات و امنیت عمومی استان همدان). فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۳(۳)، صص ۵۰۴-۴۸۵. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=463418>

رحیمی کلور، حسین و حسینی نیا، الناز. (۱۳۹۶). سنجش رابطه میان ابعاد مدیریت اسلامی و اخلاق اسلامی با رفتار شهروندی سازمانی. توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۲(۴۵)، صص ۲۵-۵۰. قابل بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1326018>

عرب، عباس؛ امین بیدختی، علی اکبر، مرادزاده، عبدالباسط و رستگار، عباسعلی. (۱۳۹۵). بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت. فصلنامه مدیریت اسلامی، ۲۴(۱)، صص ۵۱-۸۴. قابل

بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/357915>

کاملی، محمدجواد و داداشی، کاظم. (۱۳۹۷). بررسی رابطه سلامت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه کارکنان فرماندهی انتظامی استان آذربایجان شرقی). فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۱(۱)، صص ۷-۲۴. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=316938>

مرادی مقدم، مجید؛ جعفری، سکینه و نبوی، سیده مریم. (۱۳۹۷). روابط ساختاری سبک رهبری اصیل با اشتیاق شغلی و رفتار سازمانی مثبت معلمان. نشریه مدیریت مدرسه، ۲(۵۰)، صص ۶۱-۷۹. قابل بازیابی از:

http://jmte.riau.ac.ir/article_1274.html

مرادی، مرتضی و مهری، یوسف. (۱۳۹۷). رابطه اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی و تسهیم دانش. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۲(۲)، صص ۶۹-۷۸. قابل بازیابی از:

http://ethicsjournal.ir/browse.php?a_id=1106&sid=1&slc_lang=fa

Acaray, A., & Akturan, A. (2015). The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Organizational Silence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207(6), pp 472-482.

- Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815052507>
- Alhyasat, K. M. (2012). The role of Islamic work ethics in developing organizational citizenship behavior at the Jordanian press foundations. *Journal of Islamic Marketing*, 3(2), pp 139–154. Retrieved from: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/17590831211232555>
- Ali, A. J. & Al-Owaihian, A. (2008). Islamic work ethic: a critical review. *Cross cultural management: An international Journal of islamic*, 15(1), pp 5-19. Retrieved from: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13527600810848791>
- Ali, J.A. (1988). Scaling an Islamic work ethic. *Journal of Social Psychology*, 128(5), 575-583. Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224545.1988.9922911>
- Allison, B. J., Voss, R. S. & Dryer, S. (2001). Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Education for Business*, 76(5), pp 282-289. Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08832320109599650>
- Atalay, İ. (2005). Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet. Unpublished master's thesis. Afyon Kocatepe University, Afyonkarahisar.
- Çavuş, M. F., & Develi, A. (2017). Ethical Climate and Organizational Citizenship Behaviour. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(1), pp 38-51. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/313836562_Ethical_Climate_and_Organizational_Citizenship_Behavior
- Chang, K., & Smithikrai, C. (2010). Counterproductive behaviour at work: an investigation into reduction strategies. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), pp 1272-1288. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/233176774_Counterproductive_behaviour_at_work_An_investigation_into_reduction_strategies
- Chonko, L. B., & Hunt, S. D. (2000). Ethics and Marketing Management: A Retrospective and Prospective Commentary. *Journal of Business Research*, 50(3), 235–244. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296300001752>
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), pp 89–136. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/211384078_Work_Engagement_A_Quantitative_Review_and_Test_of_Its_Relations_with_Task_and_Contextual_Performance
- Cohen, A., & Keren, D. (2008). Individual values and social exchange variables: Examining their relationship to and mutual effect on In-role performance and organizational citizenship behavior. *Group & Organization Management*, 33, pp 425-452.
- Erşahan, B. (2011). Yönetimde Çağdaş ve Güncel Konular, within Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, pp 151-171.
- Gebauer, J., Lowman, D., & Gordon, J. (2008). Closing the Engagement Gap: How Great Companies Unlock Employee Potential for Superior Results. New York NY: Penguin. Retrieved from: <https://www.amazon.com/Closing-Engagement-Gap-Companies-Potential/dp/1591842387>
- Javed, B. Bashir, S. Rawwas, M. Y. & Arjoon, S. (2017). Islamic Work Ethic, innovative work behaviour, and adaptive performance: the mediating mechanism and an interacting effect. *Current Issues in Tourism*, 20(6), pp 647-663. Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500.2016.1171830>

- Johnson, T. M., & Grim, B. J. (2013). Global religious populations 1910–2010. *The World's Religions in Figures: An Introduction to International Religious Demography*, 9–78.
- Karaman, A. & Aylan S. (2012). Örgütsel Vatandaşlık. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF Dergisi. 2(1), pp 35-49. Retrieved from: <http://iibfdergisi.ksu.edu.tr/issue/10264/125885>
- Kelloway, E. K., Loughlin C., Barling J. & Nault A. (2002). Self-Reported Counterproductive Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors: Separate but Related Constructs. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), pp 143-151. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781118555767.ch1>
- Khan, K., Abbas, M., Gul, A., & Raja, U. (2013). Organizational justice and job outcomes: Moderating role of Islamic Work Ethic. *Journal of Business Ethics*, 126(2), pp 1–12. Retrieved from: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-013-1937-2>
- kjAriani, D. W. (2013). The Relationship between Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior, and Counterproductive Work Behavior. *International Journal of Business Administration*, 4(2), pp 46–57. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/272659420_The_Relationship_between_Employee_Engagement_Organizational_Citizenship_Behavior_and_Counterproductive_Work_Behavior
- Kvitne, M. B. (2017). Development of Organizational Citizenship Behavior and the Effect of Psychological Contract Fulfillment (Master's thesis).
- Lam, H., Weiss, H. M., Welch, E. R., & Hulin, C. L. (2009). A within-person approach to work behavior and performance: Concurrent and lagged citizenship-counterproductivity associations, and dynamic relationships with affect and overall job performance. *Academy of management Journal*, 52(5), pp 1051-1066. Retrieved from: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-013-1937-2>
- Listau, K. T. (2016). Work engagement: a double-edged sword?: a study on the relationship between work engagement, job resources, and the work-home interaction (Master's thesis, NTNU).
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (1995). Individualism-collectivism as an Individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, (16), pp 127-142. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030160204>
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology applied to work*. (6th ed.) Wadsworth, USA.
- Murtaza, G., Abbas, M., Raja, U., Roques, O., Khalid, A., & Mushtaq, R. (2016). Impact of Islamic work ethics on organizational citizenship behaviors and knowledge-sharing behaviors. *Journal of Business Ethics*, 133(2), pp 325-333. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030160204>
- Organ D. W. & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), pp 775-803. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20(20), pp 117-135. Retrieved from: <https://>

- onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781
- Rice, G. (1999). Islamic ethics and the implications for business. *Journal of Business Ethics*, 18(4), pp 35–345.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of management journal*, 53(3), pp 617-635. Retrieved from: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amj.2010.51468988?journalCode=amj>.
- Rizk, R.R. (2008). Back to basics: an Islamic perspective on business and work ethics. *Social Responsibility Journal*, 1(2), 246-254. *Personnel Review*, 30(2), pp 152-165.
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). The drivers of employee engagement. Report-Institute for Employment Studies.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, pp 293–315. Retrieved from:
- Schaufeli, W.B. (2006). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Organizational Behavior*, 25(3), pp 293–315.
- Sezgin, F. (2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), pp 317-339. Retrieved from: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amj.2010.51468988?journalCode=amj>
- Shuck, B. (2011). Four emerging perspectives of employee engagement: An integrative literature review. *Human Resource Development Review*, 10(3), pp 304–328.
- Tran, Q. (2018). Employee Engagement-How does the organization increase engagement?–From the viewpoint of HR representatives in Finland.
- Tufail, U., Ahmad, M. S., Ramayah, T., Jan, F. A., & Shah, I. A. (2017). Impact of Islamic Work Ethics on Organisational Citizenship Behaviours among Female Academic Staff: the Mediating Role of Employee Engagement. *Applied Research in Quality of Life*, 12(3), pp 693-717. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/305951440_Impact_of_Islamic_Work_Ethics_on_Organisational_Citizenship_Behaviours_among_Female_Academic_Staff_the_Mediating_Role_of_Employee_Engagement
- Vipraprastha, T., Sudja, I. N., & Yuesti, A. (2018). The Effect of Transformational Leadership and Organizational Commitment to Employee Performance with Citizenship Organization (OCB) Behavior as Intervening Variables (At PT Sarana Arga Gemeh Amerta in Denpasar City). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(02), pp 20503-20518.
- Wei, Y.-C. (2014). The Benefits of Organizational Citizenship Behavior for Job Performance and the Moderating Role of Human Capital. *International Journal of Business and Management*, 9(7), pp 87–99. Retrieved from: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/35909/21296>
- Yousef, D.A. (2001). Islamic work ethic. A moderator between organisational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context.
- Yücel, C. & Samancı, G. (2009). Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Firat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), pp 113-132. Retrieved from: https://www.academia.edu/20066134/%C3%96RG%C3%9CTSEL_G%C3%9CVEN_VE_%C3%96RG%C3%9CTSEL_VATANDA%C5%9ELIK_DAVRANI%C5%9EI