

اولویت بندی عوامل موثر بر مدیریت رفتار سازمانی با تاکید بر اصول و ارزشهای اخلاقی در صنعت بانکداری

فرزاد رضایی راد^۱، دکتر محمود رضایی زاده^{۲*}، دکتر داود کیا کجوری^۱، دکتر مهران مختاری بایع کلایی^۱
۱. گروه مدیریت دولتی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران
۲. گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
(تاریخ دریافت: ۹۸/۱۰/۸، تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۲/۴)

چکیده

زمینه: در سازمانها، مدیریت رفتار سازمانی نقش بسزایی در عملکرد کارکنان دارد و توجه به اخلاق سازمانی ابزاری برای ارتقای عملکرد سازمانی است. پژوهش حاضر با هدف اولویت بندی عوامل موثر بر مدیریت رفتار سازمانی با تاکید بر اصول اخلاقی در صنعت بانکداری بخش دولتی شکل گرفت.

روش: این پژوهش کاربردی و در زمره پژوهش های کیفی بود. جامعه آماری خبرگان صنعت بانکداری بخش دولتی بودند که از میان آنها ۱۵ نفر با روش گلوله برفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بود و تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از تکنیک تصمیم گیری چند معیاره فازی (FDEMATEL - Fuzzy Delphi- FANP) و آزمون فریدمن انجام شد.

یافته ها: یافته های تحقیق ۴۱ عامل در ۷ دسته معیار را مشخص کردند که بر اساس نتایج حاصل شده، عوامل اخلاقی بالاترین وزن و مهم ترین نقش را در مدیریت رفتار سازمانی داشته اند. همچنین بر اساس نتایج حاصله، بیشترین تاثیر گذاری و تاثیر پذیری به ترتیب عوامل ساختاری و منطقه ای / بین المللی بر سایر عناصر سیستم بوده است. در این میان شاخص عدالت و استقرار نظام مشارکتی به ترتیب با بیشترین میانگین ۴/۳۹ و ۴/۲۵ در رتبه اول و دوم قرار گرفتند.

نتیجه گیری: بانک ها نبض اقتصاد کشورند، لذا بانکها می بایست الگوی عدالت محور را در تمام فرایندهای سازمانی و بانکی مستقر ساخته و با بازنگری فرهنگ سازمانی و رعایت ارزشهای فردی و اصول اخلاقی، ضمن شفاف سازی امور بانکداری در راستای اجرای صحیح عملیات بانکی بدون ربا، در جهت رسیدن به اهداف کلان سازمانی و ملی با مد در نظر قرار دادن اصول مشارکت نظامند و تعامل سازنده با سایرین گام بردارند.

کلیدواژگان: رفتار سازمانی، صنعت بانکداری، اصول اخلاقی

سر آغاز

رفتار سازمانی مطالعه تأثیر افراد، گروهها و ساختارها بر رفتار در یک سازمان است که هدف مدیریت رفتار سازمانی، به کار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان است. رفتار سازمانی ابزاری علمی و کاربردی برای شناخت بهتر افراد و در نتیجه مدیریت بهتر آنها در محیط کار فردی، گروهی و سازمانی است (۱).

در سازمان ها، مدیریت رفتار سازمانی^۱ و منابع انسانی^۲ نقش بسزایی در عملکرد کارکنان دارد، چرا که نیروی انسانی عامل استراتژیک برای عملکرد سازمان ها در نظر گرفته می شود و مدیریت مناسب نیروی انسانی و گروه های سازمانی مهم ترین عامل موثر بر افزایش بهره وری است.



روش

این پژوهش کاربردی و در زمره پژوهش های کیفی بود. جامعه آماری خبرگان صنعت بانکداری بخش دولتی بودند که از میان آنها ۱۵ نفر با روش گلوله برفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. خبرگان دارای ویژگی سابقه بالا (بالتر از ۱۵ سال)، مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد به بالا، تجربه و دانش کافی در پستهای اجرایی، ریاست و مدیریتی در سطح شعب و ستاد صنعت بانکداری بخش دولتی می باشند.

ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بود. برای تعیین روایی از، روایی محتوایی (تایید کمی و کیفیت سوالات از نظر خبرگان و اساتید مرتبط با حوزه پژوهش) استفاده شده است. برای تعیین پایایی پرسش نامه تحلیل شبکه ابزار فازی از تکنیک سازگاری گوگوس و بوچر، برای بررسی سازگاری ماتریس فازی استفاده شده است. که بدلیل محدودیت در حجم صفحات مقاله از آوردن محاسبات و فرمول های ریاضی مربوطه خودداری شده است. نرخ ناسازگاری ماتریس های مقایسات زوجی فازی برای پرسش نامه دلفی فازی پس از محاسبه $0/073$ حاصل شد. که چون نرخ کمتر از $0/1$ است در نتیجه ماتریس مقادیر فازی سازگار هستند و نیاز به تجدید نظر تصمیم گیرنده در مقادیر جهت قضاوت فازی نیست. (۸)، لذا پرسش نامه دارای پایایی است. روش اجرای پژوهش بدین صورت بود که پس از مطالعه مبانی نظریه تحقیق، ابعاد و شاخص های موثر مدیریت رفتار سازمانی با تکنیک دلفی فازی استخراج شدند. با استفاده از طیف اعداد فازی ۷ گانه مثلثی و ماتریس مقایسه زوجی، به ارزیابی عوامل موثر بر مدیریت رفتار سازمانی با نظرات خبرگان پرداخته شد.

در تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش برای غربالگری و حصول اطمینان از اهمیت شاخص های شناسایی شده و انتخاب شاخص های نهایی از تکنیک دلفی فازی و وزن دهی و اولویت بندی ابعاد و شاخصها با استفاده از تکنیک تحلیل شبکه فازی استفاده شد. سپس با تکنیک دیمتل فازی به شناسایی روابط درونی میان معیارهای اصلی و همچنین میزان اثرگذاری ها و اثرپذیری ها آنها پرداخته شد. همچنین رتبه بندی شاخص های عوامل مدیریتی با استفاده از آزمون فریدمن انجام گردید.

یافته ها

غربالگری شاخص های پژوهش (دلفی فازی): پس از مطالعه مبانی نظریه تحقیق، پیرامون ابعاد و شاخص های موثر بر مدیریت رفتار سازمانی با تکنیک دلفی فازی و نظرات خبرگان ۴۱ شاخص شناسایی شد که در ۷ دسته معیار قرار گرفتند (جدول ۱).

مدیریت رفتار سازمانی به عنوان یک علم با هدف شناخت انسان و کنترل رفتار وی توسط بشر مدرن مطرح شد. هدف رفتار سازمانی شناخت^۳، پیش بینی^۴ و کنترل انسان در سازمان بوده و نه فقط به دنبال علل رفتار، بلکه با ارائه راه حل، او را هدایت می نماید. در مطالعه علم رفتار سازمانی از موضوعات تجربی - عینی و نظری و ذهنی بحث می شود. باید اذعان کرد که برای بقا در یک سازمان، پیش بینی رفتار انسان حیاتی می باشد. علم رفتار سازمانی درصدد است تبیین کند که انسان در هر سازمان چرا و چگونه رفتار میکند (۲). دنیای امروزی، دنیای سازمانی است و همه افراد بنحوی نقش سازمانی^۵ را ایفا می کنند؛ بنابراین این درک رفتار سازمانی و شناخت عوامل موثر بر آن ضرورتی انکار ناپذیری را در جهان دارد.

در این بین یکی از عوامل موثر در رفتار سازمانی اخلاق^۶ است. حداقل چهار عنصر وجود دارد که هدف آن ایجاد یک فرهنگ اخلاقی^۷ و رفتاری برای کارکنان در یک سازمان است. این عناصر عبارتند از: اول؛ کدهای اخلاقی^۸ و استانداردهای مکتوب (موسوم به کد اخلاقی)، دوم؛ آموزش اخلاقی^۹ برای مدیران و کارکنان، سوم؛ در دسترس بودن مشاوره اخلاقی (در موقعیت های خاص) و در نهایت سیستم های گزارش محرمانه (۳). سازمان های پیشرو به طور مداوم برای ایجاد فضای اخلاقی بهتر در محیط کسب و کار تلاش می کنند. در واقع سازمانها باید بتوانند یک محیط کاری اخلاقی ایجاد کنند تا یک سازمان اخلاقی ایجاد شود. همچنین شرکتها باید بر اخلاقیات کارکنان تمرکز کنند تا کسب و کار اخلاقی^{۱۰} ایجاد کنند. (۴)

کارمندان باید تفاوت بین آنچه در سازمان قابل قبول و یا غیر قابل قبول است را بدانند. اصول اخلاقی^{۱۱} عامل مهم در محیط کار سازمانها هستند (۵). به اعتقاد برخی صاحب نظران اصول اخلاقی آگاهی انسان را نسبت به فعالیت هایش ارتقاء داده و همچنین می تواند هوشیاری وی را درباره تعهدات دوجانبه نسبت به جامعه افزایش دهد (۶). ارزش های اخلاقی^{۱۲} سازمان یک بعد عمده فرهنگی است. فضای اخلاقی، ادراکات رسمی و غیررسمی کارکنان از فرایندها، فعالیتها و سیاستهای سازمانی را در برمی گیرد و نگرشها و رفتارهای کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهد (۷). تحقیقات انجام گرفته در مورد نهادینه سازی اصول اخلاقی، نسبتاً جدید بوده و کمتر بسط یافته اند، با وجود این در تمام تحقیقات موجود بر اهمیت نهادینه سازی اصول اخلاقی و تأثیر آن بر متغیرهای متفاوت سازمانی نظیر تعهد و رضایت تأکید شده است.

با توجه به اهمیت رفتار سازمانی و پررنگ بودن نقش اخلاق در مدیریت رفتار سازمانی، پژوهش حاضر بر آن شد تا عوامل موثر بر مدیریت رفتار سازمانی را رتبه بندی کند تا جایگاه اصول اخلاقی در رابطه با آن بیشتر مشخص گردد. بنابراین اهداف پژوهش عبارتند از:

۱. ارزیابی مولفه های شناسایی شده مدیریت رفتار سازمانی
۲. شناسایی روابط درونی میان معیارهای اصلی پژوهش و همچنین میزان اثرگذاری و اثرپذیری بر سایر مولفه ها
۳. رتبه بندی شاخص های عوامل مدیریتی رفتار سازمانی

جدول ۱: ابعاد محوری شناسایی شده

| نام کد | مولفه بروز رفتار سازمانی |
|-------------------------------|--|
| ۱-عوامل اخلاقی | |
| C1 | محیط کاری اخلاق مدار |
| C2 | مسئولیت پذیری |
| C3 | عدالت سازمانی |
| C4 | تعلق و تعهد سازمانی |
| C5 | ساختار اخلاقی گرا |
| C6 | رهبری اخلاقی مدار |
| C7 | توانمندسازی |
| C8 | جبران خدمات |
| ۲-عوامل شغلی | |
| C9 | عدم تطبیق مسئولیت و تخصص افراد |
| C10 | بازخورد |
| C11 | غنی سازی شغلی |
| ۳-عوامل ساختاری | |
| C12 | ساختار سازمانی |
| C13 | فرایندهای سازمانی |
| C14 | ارزشیابی سازمانی |
| C15 | انتصابات و انتخابات سازمانی |
| C16 | فرهنگ سازمانی |
| ۴-عوامل اجتماعی - فرهنگی | |
| C17 | باور عمومی |
| C18 | رفتار مذهبی و فرهنگی |
| C19 | تبلیغات و بازاریابی |
| C20 | نهادینه کردن الگوی قوانین و مقررات بانکی |
| C21 | فرهنگ سیاسی در جامعه |
| C22 | شکاف فرهنگی و اجتماعی |
| ۵-عوامل اقتصادی - سیاسی | |
| C23 | ماهیت دولتی صنعت بانکداری (نوع نظارت بانکیها) |
| C24 | تخصیص منابع |
| C25 | تاثیر نظام پولی جهانی بر بانکیها |
| ۶-عوامل منطقه ای / بین المللی | |
| C26 | تاثیر نظام مالی جهانی بر بانکیها |
| C27 | تاثیر تحریمهای اقتصادی |
| C28 | مسائل فنی و تکنیکال |
| C29 | توافقات سیاست خارجی (بین المللی) |
| C30 | جایگاه منطقه ای خاورمیانه |
| ۷-عوامل مدیریتی | |
| C31 | بازنگری فرهنگ سازمانی |
| C32 | سیستم گزینش و انتخابات سازمانی |
| C33 | استقرار نظام ارزشیابی (ارزیابی) عملکرد مدیران |
| C34 | استقرار نظام هدفگذاری مشارکتی در سازمان MBO |
| C35 | بهبود فرایندهای سازمانی |
| C36 | شفافیت سازمانی (اهداف/ بودجه و...) |
| C37 | شفافیت درانجام عملیات امور بانکداری (جذب منابع و اعطای تسهیلات و...) |
| C38 | اثرگذاری مدیران |
| C39 | ترغیب به کار جمعی و گروهی منسجم |
| C40 | ارتباطات شفاف سازمانی (رسمی/غیر رسمی و...) |
| C41 | ویژگی های مدیران |

روابط درونی میان معیارهای اصلی از تکنیک دیمتل فازی استفاده شده است. با توجه به الگوی روابط می‌توان مجموعه اثرگذاری‌ها و اثرپذیری‌ها را تعیین کرد و در جدول (۲)، ماتریس ارتباط کامل فازی زدایی شده (قطعی) ارائه شده است.

جدول (۲)، ماتریس ارتباط کامل فازی زدایی شده (قطعی)

| D-R | D+R | R | D | معیارهای اصلی | |
|-------|------|------|------|-----------------------------|----|
| ۱/۸۵ | ۳/۰۳ | ۰/۵۹ | ۲/۴۴ | عوامل اخلاقی | C1 |
| -۱/۲۵ | ۳/۵۹ | ۲/۴۲ | ۱/۱۷ | عوامل شغلی | C2 |
| ۲/۴۵ | ۲/۴۵ | ۰ | ۲/۴۵ | عوامل ساختاری | C3 |
| -۰/۵۹ | ۱/۷۹ | ۱/۱۹ | ۰/۶ | عوامل اجتماعی و فرهنگی | C4 |
| -۰/۰۶ | ۲/۳۸ | ۱/۲۲ | ۱/۱۶ | عوامل اقتصادی و سیاسی | C5 |
| -۲/۴ | ۳/۵۸ | ۲/۹۹ | ۰/۵۹ | عوامل منطقه ای و بین المللی | C6 |
| ۱/۶۵ | ۲/۳۳ | ۱/۹۹ | ۰/۳۴ | عوامل مدیریتی | C7 |

تحلیل داده‌ها با استفاده از تکنیک FANP نشان داد که به ترتیب عوامل اخلاقی، شغلی، ساختاری، فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی، منطقه ای و مدیریتی اولویت دارند.

شناسایی روابط درونی با تکنیک FDEMATEL: براساس مدل تحقیق گام دوم محاسبه روابط درونی معیارهای اصلی می‌باشد. جهت انعکاس

به دست آمده مهمترین و با اهمیت ترین شاخص این پژوهش در راستای مدیریت رفتار سازمانی، عوامل ساختاری و اخلاقی بود و محور قراردادن عدالت و انصاف در سازمان (دموکراسی محور) در انجام کلیه امور و فرایندهای سازمانی و عملیات بانکی در جهت تحقق بخشیدن اهداف کلان سازمانی و ملی و توسعه و بهبود نظام بانکی ضرورت دارد. این نتیجه با نتایج برخی پژوهش‌ها که به بررسی نقش اخلاق و رهبری اخلاقی در مدیریت رفتار سازمانی پرداخته اند همسو است (۹-۱۲). بر اساس نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود:

۱. کنترل بانک مرکزی بر نحوه اعمال رفتار بانکها مطابق با قوانین و مقررات و اصول اخلاقی در حوزه امور عملیات بانکداری باشد
۲. مدیران بانکی بر تصمیم گیری عقلایی و اخلاق محور توجه کنند
۳. عدم رانت خواری و رفیق بازی در فرایند اجرای عملیات بانکی مورد توجه قرار گیرد.
۴. شایسته سالاری و گزینش مدیران بر حسب تجربه و تخصص
۵. آموزش رفتار اخلاقی به کارکنان و مدیران نظام بانکی

نتیجه گیری

بی شک شاخص‌های گوناگونی در مدیریت رفتار سازمانی در نظام بانکی تاثیر دارد. یکی از مهم ترین شاخص‌های موثر بر این حیطه اخلاق است. اخلاق در بانکداری و مدیریت بانکی می‌تواند به عنوان درستکاری، عدالت، بی طرفی، سازگاری، قابلیت اعتماد، شفافیت و ... تعریف شود. بانک‌ها نبض اقتصاد کشورند، لذا بانکها می‌بایست الگوی عدالت محور را در تمام فرایندهای سازمانی و بانکی مستقر ساخته و با بازنگری فرهنگ سازمانی و رعایت ارزشهای فردی و اصول اخلاقی، ضمن شفاف سازی امور بانکداری در راستای اجرای صحیح عملیات بانکی بدون ربا، در جهت رسیدن به اهداف کلان سازمانی و ملی با مد

تحلیل جدول (۲)، به شرح ذیل بیان شده است.

۱. جمع عناصر هر سطر (D) نشانگر میزان تاثیرگذاری آن عامل بر سایر عامل‌های سیستم است. روشن است عوامل ساختاری بیشترین تاثیر را بر سایر عناصر سیستم دارد. همچنین عوامل اخلاقی نیز دومین عامل تاثیر گذار است.
۲. جمع عناصر ستون (R) برای هر عامل نشانگر میزان تاثیرپذیری آن عامل از سایر عوامل سیستم است. عوامل منطقه ای / بین المللی بیشترین تاثیر را نیز از سایر عوامل می‌پذیرد و محصول تعامل سایر عناصر است.
۳. بردار افقی (D+R)، میزان تاثیر و اثر عامل مورد نظر در سیستم است. عوامل منطقه ای / بین المللی و عوامل اخلاقی بیشترین تعامل را با سایر عناصر در سازمان دارند.
۴. بردار عمودی (D-R)، قدرت تاثیرگذاری هر عامل را نشان می‌دهد. بطور کلی اگر D-R مثبت باشد، متغیر یک متغیر علی محسوب می‌شود و اگر منفی باشد، معلول محسوب می‌شود.

آزمون فریدمن: با استفاده از آزمون فریدمن رتبه بندی شاخص‌های شناسایی شده و مرتبط با مدیریت رفتار سازمانی بر این اساس شاخص عدالت سازمانی با ۴/۳۹ و استقرار نظام مشارکتی ۴/۲۵ به ترتیب در رتبه اول و دوم قرار گرفتند.

بحث

در این پژوهش به شناسایی و ارزیابی ابعاد و شاخص‌ها، وزن دهی، اولویت بندی و تاثیر روابط درونی میان معیارهای اصلی عوامل موثر بر مدیریت رفتار سازمانی پرداخته شد. بر اساس نتایج ۴۱ شاخص در ۷ دسته معیار شناسایی شده (عوامل اخلاقی، شغلی^{۱۳}، ساختاری^{۱۴}، اجتماعی/ فرهنگی^{۱۵}، اقتصادی، منطقه ای/ بین المللی و مدیریتی) که بر رفتار سازمانی و مدیریت رفتار سازمانی تاثیر داشتند. بر اساس نتایج

2. Gheshmi MR. (2015). Investigating and identifying factors affecting organizational behavior improvement. Available at: <https://www.modiryar.com/indexmanagement/behavior/behavior-management>. Accessed: 12 Dec 2019.
3. Zavareh T, Yarmohammadzade P, Arami M. (2019). The role of knowledge management and organizational learning on employee organizational thics. *Ethics in Science and Technology*; 14(4): 68-77. (In Persian).
4. Etemadi H, Sepasi S, Beshagh MR. (2016). Business ethics corporate social responsibility and corporate performance. *Ethics in Science and Technology*; 11(3): 107-115. (In Persian).
5. Vigoda E, Cohen A. (2006). Influence tactics and perceptions of organizational politics a longitudinal study. *Journal of Business Research*; 55: 311-324.
6. Roshan NQ, Iranian H, Yazdani H. (2017). Identifying organizational factors influencing the deviant behavior of staff (case study: University of Tehran); 5: 183-204. (In Persian).
7. Nassehifar V, Arzamjoo H, Taqvi Fard MT. (2015). Designing an integrated pattern of change in Iranian organizations using the fuzzy Delphi approach. *Journal of Human Resource Management Research*; 2:237-266. (In Persian).
8. Feyzi A, Firoozi M, Hashemi T. (2016). *Comprehensive guide to writing*. 1st ed. Tehran: Knowledge Privacy Publications. P. 105. (In Persian).
9. Baharloo M, Bashlideh K, Naami AZ, Hashemi E. (2015). Ethical leadership analysis and organizational citizenship behavior. *Ethics in Science and Technology*; 10(1): 19-27. (In Persian).
10. Abbaspour A, Zandian H, Marzi HG. (2015). Investigating the impact of ethical leadership on staff behavior; the mediating role of member-leader interaction. *Journal of Organizational Behavior Studies*; 4(16): 51-73. (In Persian).
11. Dostar M, Mostaghimi MR, Esmaeelzadeh M. (2015). Ethical management and its impact on organizational commitment. *Journal of Management Studies*; 24(79): 27-45. (In Persian).
12. Seung-Wan K. (2019). Sustainable influence of ethical leadership on work performance; empirical study of multinational enterprise in South Korea. *Sustainability*; 11: 3101

در نظر قرار دادن اصول مشارکت نظامند و تعامل سازنده با سایرین گام بردارند.

ملاحظه‌های اخلاقی

امانت داری و رعایت حقوق مشارکت کنندگان جهت تکمیل پرسشنامه ها در نظر گرفته شده است. این اثر با حمایت دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس انجام شده است

سپاسگزاری

پژوهشگران بر خود لازم می دانند، تا از تمام کسانی که در این پژوهش همکاری نموده‌اند به ویژه مدیران و کارکنان صنعت بانکداری بخش دولتی که صمیمانه در پژوهش حاضر همکاری نمودند مراتب قدردانی و تشکر را به عمل آورند.

واژه نامه

| | |
|---------------------------------------|----------------------|
| 1. Organizational behavior management | مدیریت رفتار سازمانی |
| 2. Human resources | منابع انسانی |
| 3. Cognition | شناخت |
| 4. Prediction | پیش بینی |
| 5. Organizational role | نقش سازمانی |
| 6. Ethics | اخلاق |
| 7. Ethical culture | فرهنگ اخلاقی |
| 8. Code of ethics | کدهای اخلاقی |
| 9. Ethical training | آموزش اخلاق |
| 10. Ethical business | کسب و کار اخلاقی |
| 11. Principles of ethics | اصول اخلاقی |
| 12. Ethical values | ارزشهای اخلاقی |
| 13. Job factors | عوامل شغلی |
| 14. Cunstruction factors | عوامل ساختاری |
| 15. Social/cultural factors | عوامل اجتماعی/فرهنگی |

References

1. Rafiee M, Bahmani A. (2013). Identifying and prioritizing factors affecting organizational behavior of system brokers with Islamic approach. *Journal of Management of Government Organizations*; 1(5). (In Persian).