

ارزیابی عوامل مؤثر بر اخلاق حرفه ای سازمان های خدماتی

فریدون احمدی*

گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور تهران

(تاریخ دریافت: ۹۱.۰۵.۰۷، تاریخ پذیرش: ۹۱.۱۰.۱۶)

چکیده

زمینه: اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. بی توجهی سازمان ها به این نوع رفتارها و عدم رعایت اصول اخلاقی در برخورد با ذی نفعان داخلی، می تواند مشکلاتی را برای سازمان ایجاد کند و اعتبار سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. لذا آگاهی از وضع موجود رفتار اخلاقی کارکنان و شناسایی عوامل مؤثر بر آنها جهت ارتقای رفتار اخلاقی از اهمیت قابل توجهی برخوردار است.

روش: تحقیق حاضر بر حسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جهت گردآوری داده ها از ابزار پرسشنامه بهره گرفته شده است. بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر از کارکنان سازمان های امور اقتصادی و دارایی، شهرداری ها و بیمارستان های استان کردستان به شیوه طبقه ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شده اند.

یافته ها: اخلاق حرفه ای در سازمان های مورد مطالعه از وضعیت مناسبی برخوردار نیست و عواملی در سه سطح فرا سازمانی (بیرونی)، سازمانی (درونی) و فردی بر پایین بودن سطح اخلاق حرفه ای کارکنان در سازمان های مورد بررسی مؤثر بوده است.

نتیجه گیری: جهت ارتقای اخلاق حرفه ای در سازمان های حرفه مدار توجه به وضعیت اقتصادی کارکنان، عادلانه نمودن توزیع پاداش ها و بهبود انگیزش کارکنان از اهمیت قابل توجهی برخوردار است.

کلید واژه ها: اخلاق حرفه ای، فراسازمانی، سازمانی، فردی، سازمان های حرفه مدار

سراغاز

مهم ترین متغیر در موفقیت سازمان، اخلاق حرفه ای است (۱). انسان ها همه به دنبال کسب موفقیت هستند هر چند که در مصداق موفقیت و تعریف آن، دیدگاه واحدی ندارند، اما در موفقیت طلبی همسان هستند. موفقیت در زندگی شخصی، شغلی و حیات سازمان، آرمان مشترک و معنا بخش آدمی است. زمانی که فرد در دوره ای از حیات زندگی خود وارد سازمان می شود، یک نوع موفقیت دیگر تحت عنوان موفقیت سازمانی برای او مطرح می شود و سازمان هم با گردهم آوردن افراد مختلف با تخصص های متعدد دنبال موفقیت سازمانی است.

سازمان ها در میل به موفقیت خود و برای پاسخگو بودن، راه های فراوانی دارند و در بسیاری موارد با چالش های عمده ای مواجه هستند. مدیریت هم، چیزی جز شناخت راه ها و روش های موفقیت سازمان و برنامه ریزی جهت ایجاد راه ها و فرصت ها، افزایش عوامل تسهیل کننده و بر طرف کردن تنگناها، کاهش و یا رفع موانع نیست. در موفقیت سازمان ها عوامل متعددی دخالت دارند که بر اساس مطالعات انجام شده برخی از عوامل اصلی و مؤثر در موفقیت سازمان، عبارتند از منابع انسانی درست و کارآمد، دانش فنی و توان فناوری، منابع مالی و اعتباری، انگیزش درونی نیروی انسانی، رضایت مشتری، سهم و جایگاه مطلوب در بازار، مشارکت سازمانی، مزیت رقابتی و توان فناوری.

* نویسنده مسؤول، پست الکترونیکی: freyedon@yahoo.com

نقش این عوامل در موفقیت سازمان‌ها، همیشه یکسان نیست؛ بلکه وزن و اهمیت هر یک از آنها با هویت و وضعیت سازمان (آرمان، اهداف، حرفه، صنعت، محیط و...) همبستگی دارد. این عوامل به طور کلی نقش تسهیل کننده دارند. افزایش مزیت رقابتی یک سازمان، به عنوان مثال، توان رقابت آن را افزایش می‌دهد و آن نیز موفقیت سازمان را تسهیل می‌کند (۲). از طرف دیگر موانع موفقیت نیز متعدد است. تنش‌های درون سازمانی، ضایعات، انرژی منفی و تهدیدهای محیط، از مهم‌ترین آنها است. هر چه سازمان گرفتار تنش‌های درونی باشد و رفتارهای ارتباطی در سازمان، تنش آفرین گردد، به همان نسبت سازمان از نیل به موفقیت باز خواهد ماند (۲).

امروزه با توجه به پیچیدگی‌های محیطی و تغییرات فزاینده‌ای که در دنیای کسب و کار ایجاد شده است، صاحب‌نظران به اهمیت اخلاق حرفه‌ای برای موفقیت بلند مدت سازمان تأکید دارند. طبق گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکت‌های برتر تجاری بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده و منبعی برای افزایش مزیت رقابتی به‌شمار می‌آید (۳). به گونه‌ای که وجود توجیهات اخلاقی برای اقداماتی که سازمان‌ها در داخل خود انجام می‌دهند و نشان دادن تعهدات اخلاقی سازمان به افکار عمومی، بخشی جدایی‌ناپذیر از فعالیت‌های سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و کسب موفقیت است (۲).

با توجه به نکات فوق؛ حاکمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان، قادر است به میزان بسیار چشم‌گیری سازمان را در جهت کاهش تنش‌ها و موفقیت در تحقق اثر بخش هدف یاری نماید و سازمان را پاسخگو سازد. امروزه داشتن اخلاق حرفه‌ای، به عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح می‌باشد. در سازمان، اصول اخلاقی خوب از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک خوب است؛ اصول اخلاقی خوب، یعنی سازمان خوب (۴). مقوله اخلاق سازمانی در جوامع توسعه یافته طی یک و نیم قرن گذشته به عنوان بخشی از علم مدیریت به مرور نهادینه شده است. در شکل‌گیری اخلاق سازمانی سه دسته عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی دخیل هستند. عوامل فردی شامل اخلاق

شخصی و خودشناسی و خودکنترلی، عوامل سازمانی شامل ضوابط و مقررات سازمانی، فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی و عوامل فراسازمانی شامل دولت، شرایط اقتصادی، محیط کاری و محیط‌های بین‌المللی می‌باشد که موجب جهت‌گیری مدیریت اخلاقی شده و نهایتاً مدیریت اخلاقی را در سازمان کاربردی و عملی می‌کند (۵).

اهمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌هایی که به ارائه خدمات حرفه‌ای می‌پردازند به واسطه آنکه مشتریان آنها اطلاعات زیادی در آن حوزه ندارند از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. لذا در تحقیق حاضر محققان تلاش نموده‌اند تا اولاً سطح اخلاق حرفه‌ای را در سازمان‌هایی چون امور اقتصادی و دارایی، شهرداری‌ها و بیمارستان‌ها را به دلیل تخصصی بودن امور در آن‌ها را بررسی نموده و در مرحله بعد عوامل مؤثر بر این گونه رفتارها را مورد مطالعه قرار دهند.

بیان مسئله

سازمان‌ها برای آن که به اهداف خود نائل شوند مجبورند با بخش‌ها و گروه‌های مختلف دیگر جامعه ارتباط داشته و خود را ملزم به ارضای نیازهای آنان بدانند. به این تربیت سازمان نه می‌تواند خود را از جامعه جدا کند و نه جامعه می‌تواند بدون سازمان زندگی کند. مسئولیت سازمان‌ها نسبت به جامعه و عامه مردم فراتر از ارائه خدمت و تهیه کالا است. امروزه پیچیدگی روز افزون عملکردهای سازمانی و از سوی دیگر فاصله گرفتن از تعهدات اخلاقی، توجه مدیران و صاحب‌نظران را به بحث اخلاق سازمانی و مدیریت اخلاق معطوف ساخته است.

دونالدسون و دیویس بیان می‌دارند که مدیریت ارزش‌های اخلاقی در محیط کار موجب مشروعیت اقدامات مدیریتی شده، انسجام و تعادل فرهنگ سازمانی را تقویت می‌کند، اعتماد در روابط بین افراد و گروه‌ها را بهبود می‌بخشد و با پیروی بیشتر از استانداردها، موجب بهبود کیفیت محصولات و در نهایت افزایش سود سازمان می‌شود (۵).

در حوزه سازمانی، بحث اخلاق بیانگر تقابل بین عملکرد اقتصادی (درآمدها، هزینه‌ها و سود) و عملکرد اجتماعی (تعهدات سازمان در داخل و خارج نسبت به دیگران) می‌باشد. بیشتر

استانداردها و قواعد اخلاقی در یک فرهنگ نسبت به فرهنگ‌های دیگر و در زمان‌های مختلف با یکدیگر تفاوت دارند (۶). به علاوه این شبکه گسترده، تمام فعالیت‌های سازمان‌ها را زیر نظر دارد و به راحتی می‌تواند از راه انجمن‌ها و مجامع مختلف، چهره سازمان‌ها را در انظار عمومی خراب کند، بنابراین سازمان‌ها ناچار به انجام اقدامات وسیع و گسترده برای جلب افکار عمومی هستند که وجه غالب آنها نشان دادن وجهه اخلاقی کارهای سازمان است (۷). رفتار غیراخلاقی، رفتار محیط کسب و کار را بر ضد خود تحریک کرده، موجب شکست سازمان می‌شود. مطالعه‌ای که در استرالیا انجام شده است نشان می‌دهد که ۹۰ درصد استرالیایی‌ها علاقه‌مند به خرید از شرکت‌هایی هستند که رفتارهای آنها اخلاقی است. این تحقیق مشخص کرد هرچه اعتماد بین اعضای یک سازمان بیشتر باشد نیاز به کنترل مستقیم کاهش می‌یابد (۸). یکی از این محققان بر این عقاد است که اگر کارکنان بر این باور باشند که با آنان رفتاری عادلانه و منصفانه می‌شود، شاید تمایل بیشتری داشته باشند که بار (کاری) بیشتری را تحمل کنند (۹).

اخلاق حرفه‌ای، تأثیر چشم‌گیری بر روی فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد به گونه‌ای که بهره‌وری را افزایش می‌دهد، ارتباطات را بهبود می‌بخشد و درجه ریسک را کاهش می‌دهد؛ زیرا هنگامی که اخلاق حرفه‌ای در سازمان حاکم است، جریان اطلاعات به راحتی تسهیل می‌گردد و مدیر قبل از ایجاد حادثه، از آن مطلع می‌گردد. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته است. در شرایط کنونی رعایت نشدن برخی معیارهای اخلاقی، نگرانی‌های زیادی را در بخش‌های دولتی و غیردولتی به وجود آورده است. سقوط معیارهای رفتاری در بخش دولتی، پژوهشگران را واداشته تا در جستجوی مبنای نظری در این رابطه بوده تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را فراهم سازند. لذا یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌ها است تا آنها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسایل در جامعه و حرفه خود به کار بپردازند و اصول اخلاقی

حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند (۱۰).
 با توجه به اهمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها مطالعات متعددی در داخل و خارج از کشور انجام شده است که مرور آنها بر تدوین چهارچوب مفهومی تحقیق حاضر مؤثر بوده است. در مقاله‌ای تحت عنوان آسیب‌شناسی اخلاق حرفه‌ای در شرکت‌های مشاور (معماری سازمانی) با شناسایی ۲۰ مورد آسیب اخلاق حرفه‌ای در ۳ دوره زمانی پیش از آغاز، اجرا و پس از اجرای برنامه‌های معماری سازمانی مرتبط در حوزه شرکت‌های مشاور این نتیجه حاصل شده است درصد بالای موارد نقض اخلاق حرفه‌ای توسط شرکت‌های مشاور فناوری اطلاعات در مراحل آغازین و پس از اجرای طرح‌ها می‌باشد (۱۱). در مطالعه‌ای دیگر اخلاق کاری در بخش دولتی و خصوصی مورد بررسی قرار گرفته شده است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که خصوصی‌سازی بر دو بعد مادی اخلاق کار یعنی دل‌بستگی و علاقه به کار و همچنین بر پشتکار و جدیت در کار پرسنل مؤثر بوده اما بر ابعاد معنوی اخلاق کار یعنی روابط سالم انسانی و نیز روح جمعی و مشارکت در کار تأثیری نداشته است. علاوه بر آن، تأثیر میزان حقوق و تحصیلات بر اخلاق کار منفی است اما ارتباط مثبتی میان سنوات خدمت و اخلاق کار وجود دارد. به نظر می‌رسد که توفیق در امر خصوصی‌سازی و افزایش اخلاق کار پرسنل نیازمند بسترسازی‌های فرهنگی در این زمینه است (۱۲). در مطالعه‌ای دیگر در بررسی موضوعات و زمینه‌های گوناگون اخلاق، حوزه‌های علوم اجتماعی و علوم اقتصادی یکی از حوزه‌های اصلی مطالعات و تحقیقات برشمرده شده است (۱۳). در پژوهشی تحت عنوان، اخلاق حرفه‌ای در مدیریت کیفیت فراگیر، این نتیجه حاصل شده است که اخلاق حرفه‌ای ارتباط مستقیمی با مسئولیت‌پذیری سازمانی دارد و این دو مؤلفه منبعث از بعد معرفت‌شناسی و هستی‌شناسی در نظریه مدیریت هستند (۱۴). در بررسی اخلاق سازمانی کارکنان شعب بانک ملت این نتایج حاصل نشان داده است که تئوری مورد قبول کارکنان شعب بانک ملت، تئوری نفع‌گرایی جمعی است (۴). در مطالعه‌ای که در مورد رابطه و بین‌چندگانگی و عملکرد سازمانی انجام گرفته نتایج نشان می‌دهد چندگانگی که سازگار با برنامه‌های اخلاق و فرهنگ‌های اخلاقی باشد می‌تواند

روش کار

پژوهش حاضر بر حسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق شامل سازمان‌های حرفه مداری چون امور اقتصادی و دارایی، شهرداری‌ها و بیمارستان‌های استان کردستان می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی تعداد ۳۸۴ نفر از کارکنان سازمان‌های مزبور به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. جهت گردآوری اطلاعات از دو روش میدانی و کتابخانه‌ای استفاده شده است. از مطالعات میدانی برای گردآوری داده‌های اولیه و تعیین وضعیت موجود متغیرهای مورد مطالعه و از روش کتابخانه‌ای برای تدوین مبانی نظری پژوهش استفاده شده است. در روش میدانی از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌های اولیه تحقیق استفاده شده است. جهت تعیین روایی محتوایی ابزار از نظر افراد آگاه و متخصص به موضوع و روایی سازه از آزمون KMO و کرولیت بارتلت استفاده شده است. نهایتاً جهت تعیین پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته شده است.

یافته‌های پژوهش

۱- تعیین وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای کارکنان

سازمان‌های حرفه‌مدار در استان کردستان

برای تعیین وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان‌های حرفه‌مدار در استان کردستان داده‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه با استفاده از آزمون آماری ناپارامتریک نسبت موفقیت‌های مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. نتایج حاصل از این آزمون در جدول شماره (۱) ارائه شده است:

جدول ۱: نتایج آزمون نسبت موفقیت‌ها در مورد اخلاق حرفه‌ای کارکنان در سازمان‌های خدماتی استان کردستان

سطوح متغیر	گروه	تعداد	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	سطح معنی‌داری
سطح پایین	<۳	۲۲۰	۰/۷۸		
سطح قابل قبول	>=۳	۱۶۴	۰/۲۲	۰/۵۰	۰/۰۲۶
جمع		۳۸۴	۱		

بودن اخلاق حرفه‌ای خود در سازمان مربوطه را در حد متوسط و کمتر از آن ارزیابی نموده و ۱۶۴ نفر هم بالاتر از سطح متوسط

موجب شهرت و اعتبار سازمان شده و عملکرد آن را بهبود بخشید. از طرف دیگر تصمیم‌گیری‌های اخلاقی به طور عمده تحت تأثیر گزینش و استخدام افراد اخلاقی است و پاداش و تنبیه متداول تأثیر زیادی در رعایت اصول اخلاقی ندارد (۱۵).

با توجه به ضرورت پرداختن به حفظ و ترویج ارزش‌های اخلاقی در سازمان و تأثیری که رعایت این اصول بر کنش و واکنش‌های سازمانی می‌گذارد از یک طرف و کارایی و اثربخشی سازمانی از طرف دیگر و همچنین نوع نگاه تسهیل‌کننده روند اجرایی شدن این ارزش‌ها در این پژوهش سعی بر آن شده است که عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای سازمان‌های حرفه‌مدار (خدماتی) استان کردستان مورد ارزیابی قرار گیرد. به عبارت دیگر عدم اطلاعات از وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های خدماتی و عوامل تأثیرگذار بر آن در سازمان‌های مورد مطالعه در استان کردستان به عنوان مساله اصلی تحقیق حاضر مطرح می‌باشد و بر اساس مطالعات مبانی نظری انجام شده، نویسنده‌گان مقاله چهار فرضیه را به صورت ذیل مبنای مطالعه خود قرار داده‌اند:

فرضیه ۱: اخلاق حرفه‌ای کارکنان در سازمان‌های حرفه‌مدار (خدماتی) استان کردستان از سطح قابل قبولی برخوردار نیست.

فرضیه ۲: عوامل فراسازمانی بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان‌های حرفه‌مدار (خدماتی) تأثیرگذار بوده است.

فرضیه ۳: عوامل سازمانی بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان‌های حرفه‌مدار (خدماتی) تأثیرگذار بوده است.

فرضیه ۴: عوامل فردی بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان‌های حرفه‌مدار (خدماتی) تأثیرگذار بوده است.

چنانکه جدول (۱) نشان می‌دهد، ۲۲۰ نفر از ۳۸۴ نفر مورد بررسی بر اساس سؤالات مطرح در پرسشنامه میزان مطلوب

به منظور برآورد و پیش‌بینی میزان تأثیر هر یک از عوامل فرا سازمانی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان از روش تجزیه و تحلیل واریانس برای برآورد تفاوت معنی‌داری استفاده شده است. در هر کدام از متغیرها مقدار سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ حاصل شده است، رابطه معنی‌داری میان عوامل فرا سازمانی و رفتار اخلاقی کارکنان سازمان در آن شاخص وجود دارد.

بیان داشته‌اند. از آنجا که سطح معنی‌داری این آزمون ۰/۰۲۶ درصد کمتر از سطح قابل قبول ۵ درصد می‌باشد، لذا فرض پایین بودن اخلاق حرفه‌ای کارکنان در سازمان‌های مورد بررسی تأیید می‌شود.

۲- تعیین تأثیر عوامل فرا سازمانی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان‌های حرفه مدار در استان کردستان

جدول ۲: تحلیل تأثیر عوامل فرا سازمانی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان‌های خدماتی استان کردستان

نام متغیر	جمع مربعات	درجه آزادی	میانگین	F	معنی‌داری	ضریب بتا
بین گروه‌ها	۳/۱۲۴	۲	۱/۵۲۶			
محیط سیاسی	۹۴/۹۸۲	۳۸۲	۰/۷۹۸	۰/۹۵۷	۰/۷۴۶	بی معنی
جمع کل	۹۸/۱۰۷	۳۸۴				
بین گروه‌ها	۰/۳۸۸	۲	۳/۱۹۴			
عوامل اقتصادی	۴۲/۱۷۲	۳۸۲	۰/۳۵۹	۴/۵۴۱	۰/۰۳۵۶	۰/۲۷۲
جمع کل	۴۳/۱۰۰	۳۸۴				
بین گروه‌ها	۰/۰۳۶	۲	۰/۲۱۴			
عوامل اجتماعی و فرهنگی	۲۵/۴۲۵	۳۸۲	۰/۲۱۴	۶/۰۷۸	۰/۰۱۱	۰/۲۵۵
جمع کل	۲۵/۴۶۱	۳۸۴				
بین گروه‌ها	۱/۱۰۸	۲	۰/۵۵۴			
عوامل قانونی	۴۶/۲۳۹	۳۸۲	۰/۳۸۹	۱/۴۲۵	۰/۲۴۵	بی معنی
جمع کل	۴۷/۳۴۶	۳۸۴				

تأثیرگذاری عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی از نظر آماری معنی‌دار بوده است. ضریب بتای بدست آمده از روش رگرسیون برای هر کدام در جدول شماره (۳) نشان داده شده است.

در جدول (۲) مشاهده می‌شود که عوامل فرا سازمانی بر وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای کارکنان در سازمان‌های مورد بررسی تأثیرگذار بوده است. در بین عوامل مربوط به محیط بیرونی،

جدول ۳: ضریب همبستگی پیرسون عوامل محیط بیرونی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان

محیط سیاسی	عوامل اقتصادی	اجتماعی و فرهنگی	قانونی
۰/۰۳۱	۰/۴۵۶**	۰/۳۴۴**	۰/۱۲۰

**p<0/01

تحلیل واریانس برای برآورد تفاوت معنی‌داری استفاده شده است. در هر کدام از متغیرها مقدار سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ حاصل شده است، رابطه معنی‌داری میان عوامل محیط درونی و رفتار اخلاقی کارکنان سازمان در آن شاخص وجود دارد.

۳- تعیین تأثیر عوامل مربوط به محیط سازمانی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان‌های حرفه‌مدار در استان کردستان

به منظور برآورد و پیش‌بینی میزان تأثیر هر یک از عوامل محیط درونی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان از روش تجزیه و

جدول ۴: تحلیل تأثیر عوامل محیط بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان

نام متغیر	جمع مربعات	درجه آزادی	میانگین	F	معنی‌داری	ضریب بتا
رقابت	۷/۴۷۷	۲	۳/۷۳۸	۶/۹۴۶	۰/۰۰۱	-۰/۳۳۱
بین گروه‌ها	۶۴/۰۵۰	۳۸۲	۰/۵۳۸			
درون گروه‌ها	۳۸۴					
جمع کل	۷۱/۵۲۷					
نظام پاداش	۸/۲۷۹	۲	۴/۱۱۴	۱۶/۰۳۹	۰/۰۰۰	-۰/۱۴۱
بین گروه‌ها	۳۰/۷۱۳	۳۸۲	۰/۲۵۸			
درون گروه‌ها	۳۸۴					
جمع کل	۳۸/۹۹۲					
خصوصیات شغلی	۳/۲۵۰	۲	۱/۶۲۵	۵/۷۳۰	۰/۰۰۴	-۰/۱۲۴
بین گروه‌ها	۳۳/۷۴۶	۳۸۲	۰/۲۴۸			
درون گروه‌ها	۳۸۴					
جمع کل	۳۶/۹۹۵					
رفتار مدیر	۲/۱۱۱	۲	۱/۰۵۵	۳/۵۰۹	۰/۰۳۳	-۰/۳۳۵
بین گروه‌ها	۲/۱۱۱	۲	۱/۰۵۵	۳/۵۰۹	۰/۰۳۳	-۰/۳۳۵
درون گروه‌ها	۳۵/۷۹۲	۳۸۲	۰/۳۰۱			
جمع کل	۳۷/۹۰۳	۳۸۴				

در جدول (۴) مشاهده می‌شود که تمام عوامل محیط درونی دارای تأثیر معنی‌دار بر میزان اخلاق حرفه‌ای در بین افراد مورد بررسی می‌باشند. ضریب بتای بدست آمده از روش رگرسیون برای هر کدام در جدول شماره (۵) نشان داده شده است.

جدول ۵: ضریب همبستگی پیرسون عوامل محیط درونی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان

رقابت	نظام پاداش	خصوصیات شغلی	رفتار مدیر
-۰/۲۵۲*	۰/۲۳۳**	۰/۲۸۴**	۰/۳۳۲**

**p<0/01 *p<0/05

واریانس برای برآورد تفاوت معنی‌داری استفاده شده است. در هر کدام از متغیرها مقدار سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ حاصل شده است، رابطه معنی‌داری میان عوامل فردی و رفتار اخلاقی کارکنان سازمان در آن شاخص وجود دارد.

۴- تعیین تأثیر عوامل فردی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان‌های حرفه‌مدار در استان کردستان

به منظور برآورد و پیش‌بینی میزان تأثیر هر یک از عوامل فردی بر رفتار اخلاق کارکنان سازمان از روش تجزیه و تحلیل

جدول ۶: تحلیل تأثیر عوامل محیط فردی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان

نام متغیر	جمع مربعات	درجه آزادی	میانگین	F	معنی‌داری	ضریب بتا
مرکز کنترل	۰/۵۲۹	۲	۰/۲۶۴	۰/۷۰۶	۰/۴۶۹	بی معنی
بین گروه‌ها	۴۴/۵۸۸	۱۱۹	۰/۳۷۵			
درون گروه‌ها	۱۲۱					
جمع کل	۴۵/۱۱۷					
نگرش	۹/۸۷۰	۲	۴/۹۳۵	۵/۸۳۴	۰/۰۰۴	۰/۳۴۱
بین گروه‌ها	۱۰۰/۶۵۵	۱۱۹	۰/۸۴۶			
درون گروه‌ها	۱۲۱					
جمع کل	۱۱۰/۵۲۵					
قدرت نفس	۰/۵۶۴	۲	۰/۲۸۲	۱/۰۷۴۷	۰/۳۵۴	بی معنی
بین گروه‌ها	۳۲/۰۲۴۲	۱۱۹	۰/۲۶۹			
درون گروه‌ها	۱۲۱					
جمع کل	۳۲/۶۰۷	۱۲۱				

می‌باشند. ضریب بتای بدست آمده از روش رگرسیون برای هر کدام در جدول شماره (۷) نشان داده شده است.

در جدول (۶) مشاهده می‌شود که عامل فردی نگرش دارای تأثیر معنی‌دار بر میزان اخلاق حرفه‌ای در بین افراد مورد بررسی

جدول ۷: ضریب همبستگی پیرسون عوامل محیط بیرونی بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان

قدرت نفس	نگرش	مرکز کنترل	اخلاق حرفه‌ای
۰/۰۹۵	۰/۳۶۴**	۰/۰۶۸	

$p < 0/01$

است که رابطه معنی‌داری میان همه عوامل محیطی درونی (رقابت، نظام پاداش، خصوصیات شغلی و رفتار مدیر) و میزان اخلاق کاری کارکنان سازمان وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که عامل فردی نگرش تأثیر معنی‌داری بر میزان اخلاق حرفه‌ای کارکنان داشته است. البته لازم است که یافته‌های حاصل از این مطالعه را با اندکی احتیاط پذیرفت. چرا که متفاوت بودن سطح فعالیت سازمان‌های مورد مطالعه، نوع ارزیابی که به جای بررسی نظرات ارباب رجوع‌های سازمان از خود ارزیابی استفاده شده است و ابزار مورد استفاده (پرسشنامه محقق ساخته) تعمیم‌پذیری یافته‌های تحقیق حاضر را با مشکل مواجه می‌سازد. لذا به محققان آتی پیشنهاد می‌شود با سنجش نظرات مشتریان و ارباب رجوعان سازمان‌های حرفه‌ای مدار وضعیت اخلاق حرفه‌ای را سنجیده و با یافته‌های تحقیق حاضر مقایسه نمایند. در تحقیق حاضر تلاش گردید تا عواملی چند بر میزان اندک بودن اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های حرفه‌ای مدار در استان کردستان مورد مطالعه قرار گیرد، محققان آتی می‌توانند عوامل مرتبط دیگری را شناسایی نموده و در قالب یک مدل آن را ارائه دهند.

نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این مطالعه نشان داد که سطح اخلاق حرفه‌ای در بین کارکنان سازمان‌های حرفه‌ای مدار در استان کردستان از وضعیت قابل قبولی برخوردار نیست. در بین عوامل فراسازمانی عوامل اقتصادی، فرهنگی - اجتماعی، در بین عوامل سازمانی رقابت بین کارکنان، وضعیت نظام پاداش‌دهی در سازمان، خصوصیات شغلی کارکنان و نوع رفتار مدیر با کارکنان و نهایتاً در بعد فردی عامل انگیزش کارکنان بیشترین تأثیر را بر

بحث

اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزش‌ها و بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بد‌های سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود. به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آنها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثر بخشی سازمان تأثیر بگذارد. رفتارهای متفاوت اخلاقی افراد به عنوان کارمندان سازمان در یک طیف خطی که یک سر آن سلامت اداری و سر دیگر طیف فساد اداری می‌باشد قابل تحلیل می‌باشد و میزان سلامت اداری در میزان موفقیت سازمان در انجام ماموریت‌ها، اجرای راهبردها و برنامه‌ها و در نهایت دستیابی به اهداف سازمانی نقش به‌سزایی را ایفا می‌کند. اولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان می‌باشد که در این تحقیق سعی شده تا به طور جامع این عوامل احصاء و طبقه‌بندی گردند. طبق نتایج پژوهش انجام شده میزان اخلاق کاری در سازمان‌های تحت بررسی از سطح قابل قبولی برخوردار نبوده و عواملی چندان بر این کم بودن سطح اخلاق حرفه‌ای مؤثر بوده است. بر حسب یافته‌ها رابطه معنی‌داری میان عوامل محیط بیرونی (عوامل اقتصادی و اجتماعی) و میزان اخلاق حرفه‌ای کارکنان وجود دارد. همچنین طبق نتایج بدست آمده از ضریب همبستگی پیرسون در بین کارکنان سازمان‌ها ارتباط معنی‌داری بین عوامل اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی وجود دارد. تحلیل‌ها نشان داده

۴. مرکز تحقیقات و برنامه‌ریزی، بررسی اخلاق سازمانی کارکنان شعب بانک ملت، گروه منابع انسانی، ۱۳۸۷.

5. Donaldson, T. & K. Davis (1990), «Business Ethics». Management Decision, V.28,N6

۶. هس مرال تی، اخلاق در مدیریت، ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، چاپ دوم، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۲.

7. NBES (National Business Ethics Survey), www.ethics.or/nbes.(2003)/_summery.html

8. Iagon Attracta, (1999), «Globalization & New Social & Ethical Accountabilities», KPMG www, Ncoss.org. u. book shelf conference

۹. دسلر، گری، مبانی مدیریت منابع انسانی، ترجمه: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۸.

۱۰. چلیبی، مسعود، بررسی تجربی نظام شخصیت در ایران، مؤسسه پژوهشی فرهنگ، ارتباطات، تهران ۱۳۸۱.

۱۱. شیر محمدی، مهدی و اصغری‌زاده، آسیب‌شناسی اخلاق حرفه‌ای در شرکت‌های مشاور (معماری سازمانی)، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۳۸۹، سال پنجم شماره‌های ۲ و ۱

۱۲. کاویان، بهمن، بررسی اخلاق کاری در بخش دولتی و خصوصی، ماهنامه تدبیر، ۱۳۸۴، سال شانزدهم، شماره ۱۶۵

۱۳. فرهود، داریوش، مروری بر تاریخچه اخلاق همراه با گردآوری زمینه‌های گوناگون اخلاق، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری ۱۳۸۶، شماره‌های ۲ و ۱

۱۴. سرمودی، محمدرضا و شالباف، عذرا، اخلاق حرفه‌ای در مدیریت کیفیت فراگیر، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۳۸۶، سال دوم، شماره‌های ۳ و ۴.

15. Allen j, Davis D (1993) assessing some Determinant effects of Ethical consulting Behavior-The case of personal and professional values J.12(6):449-58

کم بودن سطح اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان‌های حرفه‌ای مدار در استان کردستان داشته است.

سپاسگزاری

در اینجا لازم است از کلیه کارکنان سازمان امور اقتصادی و دارایی، شهرداری‌ها و بیمارستان‌های استان کردستان که در تکمیل پرسشنامه‌های تحقیق محققان را یاری نموده‌اند سپاسگزاری و قدردانی نمایم.

واژه‌نامه

1. professional Ethics	اخلاق حرفه‌ای
2. Political Environment	محیط سیاسی
3. Economical factors	عوامل اقتصادی
4. Social and cultural factors	عوامل اجتماعی و فرهنگی
5. legal factors	عوامل قانونی
6. competition	رقابت
7. system of reward	نظام پاداش
8. job characters	خصوصیات شغلی
9. management behavior	رفتار مدیر
10. control center	مرکز کنترل
11. attitude	نگرش
12. self esteem	قدرت نفس

منابع

۱. آلن لاون، مدیریت اخلاقی در خدمات دولتی، ترجمه محمدرضا ربیعی و حسن گیوریان، انتشارات یکان، سال ۸۱ ش.
۲. مظاهری‌راد، حمید، مروری بر مفهوم رفتار اخلاقی در سازمان‌ها، ارسال شده توسط عضو پایگاه مقالات علمی مدیریت، ۱۳۹۰.
3. Buckley M. R., D S.Be, D. D. Frink (2001) "Ethical Issues in Human Resources Systems", Human Resource Management Review, No.11,11

