

تحلیل شکاف بین ابعاد اخلاق کار کلامی و اخلاق کار حاکم

دکتر داود کیاکجوری^{*}، شهربانو اسحق نیموری

گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی چالوس

(تاریخ دریافت: ۱۸ / ۱۰ / ۹۲، تاریخ پذیرش: ۵ / ۵ / ۹۲)

چکیده

زمینه: بحران نظام ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدم استقرار آنها و تفاوت بین حرف و عمل کمتر مورد توجه سازمان‌ها قرار می‌گیرد و در نهایت منجر به نارضایتی مشتریان می‌شود. پژوهش حاضر با هدف تحلیل شکاف بین ابعاد اخلاق کار حاکم و اخلاق کار کلامی در سازمان‌های تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان مازندران، انجام گرفت.

روشن: پژوهش حاضر توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. این تحقیق شامل دو جامعه اول، کارکنان سازمان‌های تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان مازندران بودند (۲۰۴ نفر) که تمامی آنها به عنوان نمونه اول انتخاب شدند. و جامعه دوم ارباب‌رجوعان این سازمان‌ها بودند که با نمونه گیری تصادفی ۲۵۰ نفر آنها به عنوان نمونه دوم انتخاب شدند. داده‌ها از طریق پرسشنامه پژوهشگر ساخته جمع‌آوری شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مقایسه میانگین دو جامعه مستقل و تحلیل واریانس یک‌طرفه، و برای وزن دهی ابعاد از روش آنتروپی استفاده گردید.

یافته‌ها: نتایج نشان داد: بین نظرات کارکنان و ارباب‌رجوع در مورد پایبندی به اصول اخلاق کار کارمندان (روابط سالم، دلستگی به کار، جدیت در کار، ابتکار عمل و چالش‌پذیری)، تفاوت معنادار وجود دارد. در بعد چالش پذیری شکاف بیشتری دیده می‌شود. همچنین، برای ارباب‌رجوعان و کارمندان انجام وظیفه، بیشتر از روابط دوستانه اهمیت دارد.

نتیجه‌گیری: قضایت ارباب‌رجوعان بر شکاف بین نظرات کارکنان و ارباب‌رجوعان در مورد رعایت اصول اخلاقی مؤثر است. براین اساس توجه به خواسته‌های ارباب‌رجوع اهمیت زیادی دارد. همچنین، حمایت کامل مدیریت از برنامه‌های اخلاقی، تشویق کارکنان و وجود سیستم ارزیابی عملکرد دقیق و منظم، از عوامل اجرای موفقیت آمیز برنامه‌های تقویت اخلاق کاری در سازمان بهشمار می‌رود.

کلیدواژگان: اخلاق کار کلامی، اخلاق کار حاکم، مدل‌های اخلاقی کار

سرآغاز

حاضر شده است(۲). محققی اخلاق را این گونه تعریف می‌کند، «اخلاق شمارا ملزم می‌کند عملی را انجام دهید که به طور معقولی بتوان انتظار داشت که درکل به بهترین پیامد منجر شود». وی بالا فاصله پس از این تعریف بیان می‌کند که عده کمی، این مدعای را باور دارند و هیچ‌کس بر طبق آن عمل نمی‌کند(۳).

امروزه پیامدهای اجتماعی فعالیت‌های سازمان‌ها و تأثیرات آنها بر برخورداران مختلف اهمیت روزافزون یافته است، به گونه‌ای که عملکرد اخلاقی و اجتماعی انسان‌ها بر عملکرد کلی سازمان تأثیرات بزرگی دارد، و اجتماع در برابر فعالیت‌های غیراخلاقی سازمان به سرعت و به شیوه‌های گوناگون واکنش نشان می‌دهد(۱). اخلاق کار موضوع مطالعه‌های بسیاری در عصر

می کنند(۱۳). واژه عمل، به ارزش‌ها و هنجارهایی که کارگزاران به صورت عملی در کار رعایت می‌کنند، می‌پردازد؛ که با اظهارات مراجعین نسبت به رفتار اخلاقی کارکنان، محاسبه می‌شود(۱۴).

پژوهشگران بیان داشتند که؛ بین اخلاق کار شفاهی و اخلاق کار عملی تفاوت معناداری وجود دارد(۱۵). نتایج پژوهش دیگری نشان داد که؛ بین ارزش‌های اخلاقی موجود و کدهای اخلاقی شکاف وجود دارد. برای این مسئله دو دلیل بیان کردند: برنامه‌های اخلاقی بی‌ارزش و ناکارآمدی فرهنگ سازمان(۱۶). ابعاد تبیین کننده اخلاق کار شامل: روابط سالم، دلیستگی به کار، جدیت در کار، ابتکار عمل و چالش‌پذیری می‌باشد(۱۷)-
(۱۸).

روابط سالم و انسانی در محیط کار^۴- روابط انسانی توان برقراری ارتباط از طریق پذیرفتن وجود شخصیت و ویژگی‌های فردی و همه تفاوت‌هایی که با یک فرد دارند، در نظر گرفته می‌شود. همچنین میزان قدر شناس بودن، خوشروی، ملاحظه کاری و مراءات دیگران، مؤدب بودن، رفتار دوستانه داشتن، آراستگی در محل کار، سازگار بودن، پیروی از مقررات در محل کار و با انضباط بودن در محل کار از جمله شاخص‌های روابط سالم هستند(۱۱، ۱۳ و ۱۸). احترام به ارزش‌های انسانی، یکی از معیارها و اصول جهانی اخلاق به شمار می‌آید. یکی از جنبه‌های مهم رفتارهای اخلاقی در میان همکاران برای برقراری کار تیمی، داشتن صفاتی چون موقعیت‌شناسی، خونسردی به موقع، تعهد، داشتن نفوذ اخلاقی، داشتن عدالت و پرهیز از تبعیض و الگو و راهنمای بودن و پیش‌قدمی در کارهای درست می‌باشد(۱۱).

دلیستگی و علاقه به کار^۵: ویژگی‌های مربوط به برآوردن انتظارها و توقع‌های شغلی و توافق‌ضمی برای رفتن به مأموریت‌های شغلی را توصیف می‌کند. مشخصه‌های موجود در این مؤلفه به ملاقات کاری اشاره می‌کند که حداقل انتظارات برای جلب رضایت از کارایی‌های شغلی، نه به زیر بار سنگین

ارزش‌های اخلاقی با فرهنگ سازمانی و نیز اندازه سازمان ارتباط دارد(۲). بزرگترین شرکت‌های جهان کدهای اخلاقی مکتوب دارند و این در حالیست که مدیران آنها دست به اعمال نادرست می‌زنند که نشان دهنده وجود تفاوت بین گفته‌ها با رفتاری است که سازمان و کارکنان آن، نشان می‌دهند(۴).

بررسی‌ها حاکی از آن است که اخلاق کار در ایران ضعیف تر از کشورهای دیگر است(۵). در جوامع در حال توسعه از جمله ایران، بحران نظام ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی و عدم استحکام و استقرار آنها وجود دارد(۶). از مشکل‌ها و تنگناهایی که در کشورهای در حال توسعه وجود دارد، وجود تفاوت بین حرف و عمل است(۷). خداوند در آیه ۲ سوره صف، می‌فرماید: «بِاُيَّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَمْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ». ای کسانی که به زبان ایمان آورده‌اید چرا به چیزی که به زبان می‌گویید در مقام عمل خلاف آن می‌کنید.

ارزش‌های اخلاقی در سازمان‌ها، ویژگی‌های فرهنگی یک محیط اخلاقی را شرح می‌دهند(۸). اخلاق جزء ارزش‌های اصلی زندگی انسان است. اگرچه پیشرفت جوامع با فراز و نشیب‌هایی همراه بوده، اما همیشه با ارزش‌های اخلاقی در ارتباط بوده است(۹). اخلاق کار^۱ یک هنجار فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه یک ارزش معنوی مثبت می‌دهد و بر این باور است که کار، در درون خود، دارای یک ارزش ذاتی است(۱۰). رعایت چارچوب اخلاقی، روح عدالت فردی، رعایت حقوق اعضای گروه، عدالت اجتماعی و تعاون عمومی را گسترش می‌دهد(۱۱).

اخلاق کار کلامی^۲ مجموعه از بایدها و نبایدهایی که کارکنان یک سازمان در جهت تحقق کامل شرایط کمی و کیفی کاری که تعهد کرده‌اند، معتقدند که باید رعایت شود؛ که با اظهارات نیروی انسانی یک سازمان در مورد رعایت مسائل اخلاقی، محاسبه می‌گردد(۱۲). اخلاق کار حاکم^۳ مجموعه‌ای از بایدها و نبایدها که کارکنان یک سازمان در جهت تحقق کامل شرایط کمی و کیفی کاری که تعهد کرده‌اند، در عمل رعایت

عامل شخصیتی شناسایی کرد: هوشمندی، مسئولیت‌پذیری^۸، سازگاری^۹، برونقراطی و ثبات عاطفی^{۱۰}، پنج عاملی هستند که به میزان قابل توجهی با رفتارهای اخلاقی در ارتباط هستند(۲۴).

چارچوب اخلاقی آزادی شخصی افراد را دارای آزادی در عمل و انتخاب در نظر می‌گیرد، که این امر به آنان کمک خواهد کرد تا از کارایی بیشتری برخوردار باشند(۱۱). در ضمن، میزان مقاومت کارکنان را در برابر تغییر کاهش داده و به انطباق پذیر بودن آنها کمک خواهد کرد. رعایت این اصل یعنی ابتکار عمل، همانند نیرویی خواهد بود که باعث افزایش سرعت پیشرفت می‌شود، و نیز از رکود و بی‌تحرکی سازمان‌ها جلوگیری می‌کند.

چالش پذیری^{۱۱}: چالش پذیری، بیشتر به این مسئله توجه دارد که افراد در برخورد با پرسش‌ها و مسائل چه واکنشی از خود نشان می‌دهند. همچنین، به شیوه برخورد افراد با کسانی که متقلب هستند هم توجه دارد. برخی از افراد تمایل زیادی به یادگیری دارند و همیشه خود را با کارهای سخت مشغول می‌کنند، و نیز کسانی هم هستند که توجه زیادی به مسائل پیچیده دارند و اگر در کارها با شکست مواجه شدند، از خود مقاومت نشان می‌دهند(۱۵). از طرفی، داشتن قاطعیت و ثبات در بین مدیران در یک سازمان سبب افزایش رضایت شغلی کارکنان خواهد شد، که خود منجر به کاهش تنفس‌ها و افزایش اثربخشی خواهد می‌شود(۲۵).

بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع، پژوهش حاضر به دنبال بررسی آن است که آیا شکافی بین اخلاق سازمانی حاکم: که در واقع نشان دهنده رفتارهای اخلاقی موجود کارکنان در سازمان است و اخلاق سازمانی کلامی: رفتارهای اخلاقی که کارکنان سازمان فقط به زبان می‌آورند، در ادارات تعauen، کار و رفاه اجتماعی استان مازندران وجود دارد. همچنین، از نظر کارکنان و مراجعت کدام ابعاد اخلاق کار از اهمیت بیشتری برخوردارند.

با توجه به این هدف فرضیه‌های زیر قابل طرح هستند: فرضیه اول: از نظر روابط سالم و انسانی در محیط کار، تفاوت معناداری میان اخلاق کار حاکم و کلامی، وجود دارد.

مسئولیت رفتن، را برآورده می‌کند. علاقه‌مندی به کار، به میزان دقیق بودن در کار، حواس جمع بودن، وقف شدن در کار، وابسته بودن به کار، کارآمد بودن، ثبات رأی داشتن، صداقت و شکیابی در محل کار و وقت‌شناس بودن بستگی دارد(۱۴ و ۱۸). وجودان و اخلاق کاری، انسان را وادار می‌سازد تا همواره برای تحقق آرمان‌هایی همچون: انجام کار بدون عیب و نقص و در نهایت دقت و صداقت و با نتایج منطقی و نیز در زمان و وقت مناسب، تلاش کند. همچنین انجام وظایف را بدون نظرارت و بررسی عوامل خارجی، در نهایت درستی به اتمام برساند. پژوهش‌های مربوط به اخلاق نشان می‌دهد، افرادی که با صداقت به اشتباهات خود اعتراض می‌کنند از احترام و نفوذ بالایی برخوردار هستند(۲۰).

پشتکار و جدیت در کار^۹: بررسی‌ها نشان می‌دهند که: اخلاق کار را یک ارزش یا باور در خصوص جایگاه کار در زندگی افراد و اعتقاد به ذاتی بودن فضیلت اخلاق کار و اینکه اساس زندگی اخلاق است می‌دانند(۲۱). تمایل به کار کردن یعنی اعتقاد به کار و اهمیت دادن به کار و همچنین سخت‌کوشی و تلاش که نشان دهنده اعتقاد به انجام کارهای سخت است از ابعاد اخلاق کار اسلام و اخلاق کار پروستان ماکس وبر می‌باشد(۱۶ و ۱۷). از ویژگی‌های این بعد می‌توان، به میزان رغبت در کار، وظیفه‌شناسی در کار، سخت‌کوشی، سماجت و اصرار در کار و خبرگی در کار، را نام برد (۲۲ و ۲۳). برای چیره شدن بر مشکلات در سر راه سازمان‌ها در مورد اخلاق افراد در محیط کار باید به این بعد توجه زیادی داشت. مهم‌ترین مینا در سازمان یافتن رفتارهای اخلاقی در سازمان‌ها، تصحیح بیانش کارکنان و به سامان درآوردن نوع نگاه آنان به خودشان، مردم، مسئولین و وظایفشان بیان می‌شود(۲۳).

ابتکار عمل^۷: ابتکار عمل بیانگر ویژگی‌هایی است که به بالا رفتن از نردهای ترقی در کار کمک می‌کند و به نارضایتی از وضع عملکرد کنونی اشاره می‌کند. بررسی‌ها نشان می‌دهند که: این بعد را می‌توان از طریق ویژگی‌هایی همچون، حساسیت و باهوش بودن، میزان سودمند بودن، میزان پایداری و انطباق پذیر بودن شناخت(۱۸). همچنین، ابتکار عمل را می‌توان در پنج

اعتبار؛ ابعاد و سؤالات پرسشنامه از چهار مدل اخلاق کار: مدل اخلاق کار اسلامی^{۱۲}، مدل اخلاق کار پروتستان^{۱۳} ماکس ویر، مدل اخلاق کار پتی^{۱۴} و مدل گرایش اخلاقی^{۱۵} بدست آمده است. به منظور تنظیم و بومی سازی پرسشنامه متغیرهای پنج گانه اخلاق کار، از رویه بهره‌گیری از نظرات متخصصان و نیز نمونه‌ای مقدماتی استفاده شده است(۲۶و۲۷). بدین منظور، پرسشنامه مذکور، ابتدا در اختیار ۱۰ نفر از اساتید و خبرگان قرار گرفت آنگاه پس از اخذ نظرات اصلاحی و تعديل مواردی از آنها، در اختیار تعداد ۲۹ نفر از اعضاء جامعه آماری بعنوان نمونه مقدماتی قرار گرفت و نظرات اصلاحی آنها نیز اخذ و از مرتبه بودن سوالات با توجه به جامعه آماری مورد مطالعه اطمینان حاصل شد. آنگاه پرسشنامه نهایی برای جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

به منظور تعیین قابلیت اعتماد(پایابی) ابزار اندازه‌گیری نیز روش‌های مختلف و متعدد وجود دارد که یکی از آنها سنجش سازگاری درونی آن است(۲۸). سازگاری درونی ابزار اندازه‌گیری می‌تواند با ضریب آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شود(۲۹ و ۳۰). این روشی است که در اغلب تحقیقات مورد استفاده قرار می‌گیرد(۳۱). اگر چه حداقل مقدار قابل قبول برای این ضریب باید ۰/۷ باشد اما مقدار ۰/۶ و حتی ۰/۵۵ نیز قابل قبول و پذیرش است(۳۲ و ۳۳). در پژوهش حاضر، مقدار پایابی همه متغیرها در پرسشنامه کلامی و حاکم بیشتر از ۷۰% بوده که در جدول یک آمده است.

به منظور اجرای پژوهش، پس از انتخاب نمونه‌ها پرسشنامه‌ها بین آنها توزیع شد (پرسشنامه ارزیابی اخلاق کار حاکم بین مراجعت و پرسشنامه اخلاق کار کلامی بین کارکنان توزیع شد). در نهایت، از نمونه اول ۱۴۹ پرسشنامه و از نمونه دوم ۲۰۲ پرسشنامه دریافت شد.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از گروه نمونه، از آزمون مقایسه میانگین دو جامعه مستقل و تحلیل واریانس و برای وزن دهنی ابعاد از آنتربوی استفاده گردید.

فرضیه دوم: از نظر دلبستگی و علاقه واقعی به کار، تفاوت معناداری میان اخلاق کار حاکم و کلامی، وجود دارد.

فرضیه سوم: از نظر پشتکار و جدیت در کار، تفاوت معناداری میان اخلاق کار حاکم و کلامی، وجود دارد.

فرضیه چهارم: از نظر ابتکار عمل در کار، تفاوت معناداری میان اخلاق کار حاکم و کلامی، وجود دارد.

فرضیه پنجم: از نظر چالش پذیری در کار، تفاوت معناداری میان اخلاق کار حاکم و کلامی، وجود دارد.

روش

تحقیق حاضر از نوع توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش دو گروه می‌باشند: گروه اول: شامل تمامی کارمندان سازمان‌های تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان مازندران(شامل ۱۲ شهر) به تعداد ۲۰۴ نفر است. گروه دوم، شامل ارباب‌رجوعانی است که این سازمان‌ها به آنها ارائه خدمت می‌کرند. متوسط مراجعات در یک ماه حدود ۸۰۰ نفر می‌باشد. نمونه گیری از جامعه اول به دلیل محدود بودن جامعه به صورت تمام شمار صورت گرفت. و با استفاده از نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای ۲۵۰ نفر مراجع از جامعه دوم انتخاب شد.

ابزار اندازه‌گیری در پژوهش حاضر، دو پرسشنامه پژوهشگر ساخته بود که یکی جهت ارزیابی اخلاق کار حاکم بوده و دیگری جهت سنجش اخلاق کار کلامی بود. هر دو پرسشنامه شامل ۴۳ سؤال بود. متغیرهای پنج گانه تبیین کننده اخلاق کار به وسیله پرسشنامه پژوهشگر ساخته و بومی شده حاوی ۴۳ سؤال در مقیاس(۱-۱۰) گزینه‌ای شامل: روابط سالم، دلبستگی به کار، جدیت در کار، ابتکار عمل و چالش‌پذیری به ترتیب با ۵-۹-۵-۱۹ و ۵ سؤال اندازه‌گیری شده اند. پرسشنامه مذکور در مراجعه حضوری، در اختیار اعضاء نمونه آماری قرار گرفته و توضیح‌های لازم نیز برایشان داده شد آنگاه در مراجعه‌های حضوری دوم تا چهارم نسبت به جمع‌آوری آنها اقدام شد. همچنین در مراجعت، بین آنها ای که بیش از ۳ بار مراجعه کرده اند، توزیع گردید.

جدول ۱: پایایی متغیرهای اخلاق کار

پرسشنامه کلامی	تعداد گزینه	میانگین	انحراف معیار	متغیرهای کلامی	میانگین	انحراف معیار	متغیرهای حاکم	میانگین	انحراف معیار	متغیرهای حاکم	میانگین	انحراف معیار	متغیرهای کار									
آلفای کرونباخ				دلبستگی و علاقه به کار	۰/۷۷۵	۰/۷۷۸	ابعاد کار	۰/۹۳۹	۰/۹۳۶	روابط سالم و انسانی	۰/۸۹۳	۰/۸۶۹	چالش پذیری	۰/۹۵۷	۰/۹۵۷	کل	۰/۹۷۶	۰/۹۴۲	دیدمراجع	۰/۹۳۷	۰/۹۴۲	کار
پرسشنامه حاکم				دلبستگی و علاقه به کار	۰/۸۷۱	۰/۸۱۰	ابعاد کار	۰/۹۶۹	۰/۹۷۶	روابط سالم و انسانی	۰/۹۳۷	۰/۹۴۲	چالش پذیری	۰/۹۷۶	۰/۹۷۶	کل	۴۳	۵	دید مر	۱۹	۹	کار
تعداد گزینه				دلبستگی و علاقه به کار	۰/۷۷۵	۰/۷۷۴	ابعاد کار	۰/۹۳۹	۰/۹۳۶	روابط سالم و انسانی	۰/۸۹۳	۰/۸۶۹	چالش پذیری	۰/۹۵۷	۰/۹۵۷	کل			دید مر			کار

یافته‌ها

داده‌ها و شاخص‌های توصیفی متغیرهای اخلاق کار آورده شده است. در این بخش برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون مقایسه میانگین دو جامعه بر مبنای توزیع تی استفاده گردید. در جدول ۲

جدول ۲: داده‌ها و شاخص‌های توصیفی برای متغیرهای اخلاق کار

متغیرهای حاکم	میانگین انحراف معیار	متغیرهای کلامی	میانگین انحراف معیار	متغیرهای حاکم	میانگین انحراف معیار
روابط سالم و انسانی از دید ارباب رجوع	۷/۱۲۳۱ ۱/۶۲۴۴	روابط سالم و انسانی از دید کارمندان	۸/۶۷۵۲ ۱/۲۱۹۱	دلبستگی و علاقه به کار کارمندان از دید ارباب رجوع	۷/۲۷۹۹ ۱/۵۹۹۰
دلبستگی و علاقه به کار کارمندان از دید مر	۸/۹۶۵۴ ۰/۸۲۵۵۳	دلبستگی و علاقه به کار از دید کارمند	۸/۸۰۷۳ ۱/۰۲۹۳۴	پشتکار و جدیت در کار کارمندان از دید مر	۷/۱۷۲۶ ۱/۷۸۸۲۶
پشتکار و جدیت در کار از دید کارمند	۸/۳۷۱۸ ۱/۱۹۷۰۷	پشتکار عمل در کار کارمندان از دید ارباب رجوع	۶/۹۹۴۳ ۱/۸۰۰۴۶	ابتکار عمل در کار از دید کارمندان از دید ارباب رجوع	۶/۸۴۴۵ ۱/۸۲۷۰۱
چالش پذیری کارکنان از دید کارمند	۸/۵۵۱۷ ۱/۱۲۶۵	چالش پذیری کارکنان از دید ارباب رجوع			

بنابراین اطلاعات سطر دوم را برای نتیجه گیری در مورد میانگین مورد بررسی قرار می‌دهیم؛ که خلاصه این اطلاعات در جدول ۳ آورده شده است.

با توجه به اینکه سطح معناداری مربوط به آزمون لوین برابر با صفر و کوچکتر از سطح معنی داری 0.05 می‌باشد در نتیجه فرضیه برابری واریانس‌ها رد می‌شود.

جدول ۳: آزمون تی دو جامعه مستقل

ابعاد	آزمون فیشر	سطح معناداری آزمون تی	درجه ازادی	سطح معناداری (دو دامنه)	میانگین تفاوت	استاندارد تفاوت	خطای تفاوت	%۹۵ تفاوت حد بالا پایین	با اطمینان
روابط سالم	۱۴/۷۵	۰/۰۰۰	۳۴۸/۸۸	۱۰/۲۲۵	۱/۵۵	۰/۱۵	۱/۲۵	۱/۸۵	
دلبستگی به کار	۴۰/۲۳	۰/۰۰۰	۳۱۶/۴	۱۲/۸۳۹	۱/۶۸	۰/۱۳	۱/۴۳	۱/۹۴	
جدیت در کار	۲۸/۳۳	۰/۰۰۰	۳۳۱/۳۳	۱۰/۷۹۲	۱/۶۳	۰/۱۵	۱/۳۳	۱/۹۳	
ابتکار عمل	۱۹/۳۴	۰/۰۰۰	۳۴۵/۵۵	۸/۵۹۸	۱/۳۸	۰/۱۶	۱/۰۶	۱/۶۹	
چالش پذیری	۲۹/۹۲	۰/۰۰۰	۳۳۹/۲۱	۱۰/۷۸۸	۱/۷	۰/۱۶	۱/۳۹	۲/۰۲	

بیشتر است، بنابراین، تصویری که کارمند از رعایت اخلاق کار خود دارد بیشتر از چیزی است که ارباب رجوع از کارمند تجربه کرده است.

جدول ۴، با در نظر گرفتن نتایج آزمون به مقایسه شکاف در میان ابعاد اخلاق کار میان نظر کارمندان در مورد آنچه که از خود در هر یک از ابعاد می‌پندارند، با نظر ارباب رجوع در این زمینه می‌پردازد.

طبق جدول ۳ سطح معناداری آزمون تساوی میانگین با فرضیه عدم تساوی واریانس کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین، ادعای تفاوت معناداری میان متغیرهای اخلاق کار حاکم در کارکنان سازمان با آنچه که خود می‌پندارند وجود دارد، پذیرفته می‌شود. هرگاه حد پایین و بالا مثبت باشد تفاوت میانگین جامعه اول از جامعه دوم بزرگتر می‌باشد، جدول ۲ نیز همین امر را نشان می‌دهد با توجه به جدول میانگین گروه کارمند از میانگین گروه ارباب رجوع

جدول ۴: مقایسه شکاف میان ابعاد

ابعاد	چالش پذیری در کار	ابتکار عمل در کار	پشتکار در کار	علقه به کار	دلبستگی و در محیط کار	روابط سالم و انسانی	روابط سالم در کارمند	تفاوت
	۱/۳۷۷	۱/۶۳۴	۱/۶۸۵	۱/۵۵۲				

جدول ۵: وزن ابعاد از دید ارباب رجوع و کارمند

ابعاد	چالش پذیری	ابتکار عمل	روابط سالم در کار	جدیت در کار	دلبستگی به کار	روابط سالم در کارمند
رتیه ابعاد از دید ارباب رجوع	۰/۲۴۶	۰/۲۲۸	۰/۱۵۶۴	۰/۱۹۸	۰/۱۷۱	۰/۱۷۱
رتیه ابعاد از دید کارمند	۰/۲۰۶	۰/۲۳	۰/۱۴۶	۰/۱۸۲	۰/۲۳۵	

متفاوتی در شکل دهنی و ساخت یابی آن پدیده بر عهده دارند. از این رو مطالعه و تحلیل هر پدیده باستی مبتنی بر شناسایی وزن و سهم هر یک از این عناصر و ابعاد باشد. برای اتخاذ یک

رتیه بنده ابعاد پنج گانه اخلاق کار از دید کارمندان و ارباب رجوعان: ساختار هر پدیده مشتمل از ابعاد، عناصر و مؤلفه های مختلفی است. هر یک از این ابعاد و عناصر سهم و وزن

کارمند تجربه کرده است. همچنین محققان دیگر نیز در تحقیق خود نشان دادند که کارکنان بیشتر به دنبال کارهای کم دردسر و پرسود هستند(۱۴).

در تحقیق حاضر پنج بعد مدل تحقیق (روابط سالم و انسانی در محیط کار، دلبستگی و علاقه به کار، جدیت و پشتکار در کار، ابتکار عمل در کار و چالش پذیری در کار) از نظر میزان اهمیت از نظر کارمندان و ارباب رجوعان مورد ارزیابی قرار گرفت. وزن ابعاد از دید کارمندان به ترتیب الیت شامل: ۱- دلبستگی و علاقه به کار، ۲- ابتکار عمل، ۳- جدیت و پشتکار در کار، ۴- چالش پذیری و ۵- روابط سالم می‌باشد. این نتیجه با یافته‌های محققان مختلف همسو است(۵ و ۱۴).

در مجموع و با توجه به تأیید فرضیه‌های پژوهش، بین اخلاق کار حاکم و کلامی شکاف وجود دارد که با نتایج حاصل از تحقیق برخی صاحب‌نظران همسو است(۴، ۶ و ۷).

اخلاق کار به نظر کارمندان، به تنها‌یی ملاک ارزیابی اخلاقی بودن و یا نبودن یک سازمان نیست، زیرا با توجه به یافته‌های صاحب‌نظران، ویژگی‌های روان‌شناختی افراد از جمله محافظه کاری، بلندپروازی و قدرت‌طلبی در قضایت افراد در مورد خودشان تأثیر بسزایی دارد که گاهی ممکن است باعث پنهان کردن حقیقت گردد (۱۰). زمانی می‌توان از آن به عنوان ملاک ارزیابی استفاده کرد که با قضایت ارباب رجوعان نسبت به آن سازمان مقایسه شود. ارتباط مثبتی بین رعایت اخلاق کاری در بین کارکنان با جلب اعتماد مشتریان و کسب رضایت آنها مشاهده می‌شود، که وفاداری مشتریان را به دنبال دارد(۳۴). بنابراین، مبنای نتیجه‌گیری براساس صداقت و رعایت انصاف در پاسخگویی توسط کارکنان و ارباب رجوعان می‌باشد. هرچه فاصله بین دو قضایت کارکنان و ارباب رجوعان کمتر باشد، نشان دهنده صداقت بیشتر کارکنان در پاسخگویی به سؤالات می‌باشد. در مقایسه با تحقیقات انجام گرفته در گذشته، تحقیق حاضر به عنوان نخستین تحقیق در این زمینه می‌باشد. در این تحقیق ضمن بررسی شکاف کلی اخلاق کار کلامی و حاکم، به بررسی شکاف میان ابعادی که اخلاق کار را تبیین می‌کند، نیز پرداخته شده است.

تصمیم‌گیری منطقی و جامع در جهت شناخت سهم و وزن هر یک از ابعاد و مؤلفه‌ها، لازم است، از روش علمی استفاده شود. یکی از انواع روش‌های موجود در عرصه تصمیم‌گیری روش آنتروپی است، که با توجه به مراحل مذکور جدول شماره ۵ وزن شاخص‌ها را از دید کارمند و ارباب رجوع را نشان می‌دهد.

بحث

نتایج تحقیق در مورد فرضیه اول نشان می‌دهد، تصوری که کارمند از روابط سالم و انسانی خود دارد بیشتر از چیزی است که ارباب رجوع از روابط سالم و انسانی کارمند تجربه کرده است. در واقع فرضیه اول تایید شده است. محققان در تحقیق خود نشان دادند که کارکنان خود را از نظر شاخص گشاده‌رویی و مسئولیت‌پذیری نسبت به ارزیابی مراجعان در این زمینه بهتر ارزیابی کرده‌اند، در صورتیکه مراجعه‌کنندگان آنها را در سطح پایین تری ارزیابی کرده‌اند که با نتایج تحقیق همسو است(۱۴).

یافته‌های تحقیق، ادعای وجود تفاوت معناداری میان دلبستگی و علاقه واقعی به کار کارمندان را با آنچه که در ظاهر ادعا می‌کنند(فرضیه دوم) تأیید کرده است که با نتایج تحقیق برخی صاحب‌نظران همسو است(۵ و ۱۴).

نتایج تحقیق نشان می‌دهد، تصوری که کارمند از پشتکار و جدیت در کار از خود دارد بیشتر از چیزی است که ارباب رجوع از پشتکار و جدیت کار کارمند تجربه کرده است. در نتیجه فرضیه سوم نیز تأیید گردیده است که با نتایج تحقیق محققی همسو است(۱۴). در حالی که، در تحقیق دیگر پشتکار و جدیت کارکنان بیش از حد متوسط ارزیابی شده است(۵). این ناهمخواهی از منظر تفاوت جامعه آماری قابل بررسی است.

طبق یافته‌های بدست آمده از تحقیق، فرضیه چهارم تأیید شده است. در نتیجه از نظر ابتکار عمل در کار، تفاوت معناداری میان اخلاق کار حاکم و کلامی، وجود دارد. البته این تفاوت، با یافته‌های محققان دیگر نیز همسو است(۱۴ و ۱۸).

طبق نتایج، فرضیه پنجم، همانند فرضیه‌های قبل مورد تأیید قرار گرفت؛ بنابراین تصوری که کارمند از چالش پذیری خود دارد بیشتر از چیزی است که ارباب رجوع از چالش پذیری

قضایت ارباب‌رجهوان بر شکاف بین نظرات کارکنان و ارباب‌رجهوان در مورد رعایت اصول اخلاقی مؤثر است. بر این اساس توجه به خواسته‌های ارباب‌رجهوان اهمیت زیادی دارد. همچنین، حمایت کامل مدیریت از برنامه‌های اخلاقی، تشویق کارکنان و وجود سیستم ارزیابی عملکرد دقیق و منظم، از عوامل اجرایی موفقیت آمیز برنامه‌های تقویت اخلاق کاری در سازمان به شمار می‌رود.

در نهایت باید مذکور شد، در صورتی اجرای ساز و کارهای تقویت اخلاقی کاری در سازمان با موفقیت همراه خواهد بود، که مدیریت و سازمان چهار نکته اساسی را همیشه مدنظر داشته باشند:

حمایت کامل مدیریت از برنامه‌های اخلاقی در سازمان. وجود سیستم‌های نظارتی و ارزیابی عملکرد دقیق و منظم در سازمان.

مطابقت برنامه‌های اخلاقی با انتظارات ارباب‌رجهوان. تقویت سیستم‌های بازخورد از مشتری، توسط سازمان، جهت اطمینان از موفقیت و رعایت برنامه‌های اخلاقی توسط کارکنان.

سپاسگزاری

در پایان، پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند که از همکاری شرکت کنندگان در پژوهش، اعم از کارکنان سازمان‌های تعاون، کار و رفاه اجتماعی و ارباب‌رجهوان آنان در استان مازندران، کمال تشکر را داشته باشند.

واژه‌نامه

1. Work Ethics	اخلاق کاری
2. Oral work Ethics	اخلاقی کار کلامی
3. Existence work Ethics	اخلاقی کار حاکم
4. Considerate	روابط سالم و انسانی
5. Dependable	دلیستگی و علاقه به کار
6. Ambitious	پشتکار
7. Initiative	ابتکار عمل
8. Responsibility	مسئولیت پذیری
9. Adaptability	سازگاری

با توجه به اینکه در وزن دهی ابعاد از دید کارکنان و مراجعه کنندگان به ترتیب ابعاد جدیت و پشتکار در کار، دلیستگی و علاقه به کار، چالش پذیری و ابتکار عمل و سپس روابط سالم در محیط کار از اهمیت برخوردارند، از این رو، مشخص می‌شود که برای کارکنان انجام صحیح کار از اهمیت بیشتری برخوردار است و مشتریان هم از کارکنان انجام وظایفشان را طلب می‌کنند. همچنین شکاف در ابعاد چالش پذیری و دلیستگی به کار بیشتر دیده می‌شود.

با توجه به تأیید فرضیه اول، توجه به خواسته‌های ارباب‌رجهوان، توجه به کارکنان و ارتباط آنان با همکاران و ارباب‌رجهوان اهمیت زیادی دارد. با توجه به اهمیت علاقه‌مندی و جدیت در کار از نظر کارکنان و ارباب‌رجهوان، مدیران باید توجه داشته باشند: به کارکنان و علاقه‌مندی آنها و به کارهایی که انجام می‌دهند، اهمیت بیشتری داده شود. ارباب‌رجهوان اهمیت زیادی برای جدیت و وظیفه‌شناسی کارکنان قائل است و البته نتایج حاصل از وزن دهی ابعاد نشان می‌دهد که کارکنان بر اهمیت این امر واقfnد. در نتیجه مدیران می‌بایست، سیستم ارزیابی عملکرد دقیق و مناسبی داشته باشند و انجام کارها را با دقت بیشتری نظارت کنند و خود نیز همواره الگویی برای تشویق کارکنان باشند.

از آنجایی که ابتکار عمل کارکنان از نظر ارباب‌رجهوان در رتبه دوم اهمیت قرار دارد. از این رو، همواره می‌بایست هوشمندی و ارائه راه حل‌های جدید برای حل مسائل توسط کارکنان، مورد توجه قرار گیرد. با توجه به اینکه ابتکار عمل داشتن در کار از نگاه کارکنان نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، مدیران می‌توانند به کارکنان تأکید کنند، که ارباب‌رجهوان همواره منتظر ارائه راه حل‌های جدید توسط کارکنان هستند. در مورد چالش پذیری کارکنان به مدیران سازمان توصیه می‌شود:

به تشویق کارکنان در یادگیری چیزهای جدید توجه شود. به تقویت روحیه کارکنان در مواجهه شدن با مشکلات توجه بیشتری شود.

همواره کارکنان با مسائل جدید آشنا شوند.

نتیجه گیری

- | | |
|---|------------------------|
| 12.Akbariyan A. (1991). Ethics in work. Tadbir Journal; 79. (In Persian). | ثبات عاطفی |
| 13.Khoneifar H. (2010). Code of ethics and loyalty to the professional ethics. Technological- philosophical research journal; 11(1): 235-260. (In Persian). | چالش پذیری |
| 14.Etebarian A, Salehi Zadeh S, Saeedi P. (2010). Determining the Gap between Oral Work Ethics and Practical Work Ethics in Isfahan Organizations. Tehran: International conference of management & innovation. (In Persian). | مدل اخلاق کار اسلامی |
| 15.Sardy M, Mark M, James SIA. (2010). Dimensionality of Business Ethics in China. Competitiveness Review; 20 (1): 6-30. | مدل اخلاق کار پروتستان |
| 16.Ali AJ, Al-Owaihan A. (2008). Islamic work ethic: a critical review. Cross Cultural Management. An International Journal; 15(1): 5-19. | مدل اخلاق کار پتی |
| 17.Miller MJ, Woehr D, Hudspeth N. (2002). The Meaning and Measurement of Work Ethic: Construction and Initial Validation of a Multidimensional Inventory. Journal of Vocational Behavior; 60: 451-489. | نگرش اخلاقی |
| 18.Petty GC, Hill RB. (2005). Work ethic characteristics Perceived work ethics of supervisors and workers. Journal of Industrial Teacher Education; 42(2): 5-20. | |
| 19.Petty GC. (1991). Development of the occupational Work Ethic Inventory. Knoxville: The University of Tennessee-Knoxville. | |
| 20.Khani-Jazani J. (2009). Moral & job conscience in entrepreneurship. Ethics in Science & Technology; 3(3-4): 91-96. (In Persian). | |
| 21.Quinn JF. (1983). the Work Ethic and Retirement. In The Work. P.87-100. | |
| 22.Moiedfar S. (2006). Work Ethics and Its effective Factors among Governors' Staff. Social welfare quarterly; 6(23): 321-341. (In Persian). | |
| 23.Gholami AR. (2009). Ethical organization: problems, obstacles and the solutions. Organizational developmental of Polis journal; 6(4): 65-86. (In Persian). | |
| 24.Amirkhani AH, Vahdat D, Khezrian S. (2011). The relation between internet ethics and the big five models of personality in university students. Ethics in Science & Technology; 5(3-4): 57-66. (In Persian). | |
| 25.Beheshtifar M, Nekoei- Moghdam M. (2010). Relation between managers' ethical behavior and employees' job satisfaction in the universities. Ethics in Science & Technology; 5 (1-2): 67-73. (In Persian). | |
| 10. Emotional Stability | |
| 11. Challenge acceptance | |
| 12. IWE | |
| 13. PWE | |
| 14. OWEL | |
| 15. Ethical attitude | |

منابع

- Conaock JL. (1998). Total quality management and its humanistic Orientation towards organizational analysis. The TQM Magazine JL; 10 (4): 26-31.
- Georgescu MA. (2012). Business ethics and organizational values in Romanian enterprises. Procedia Economics and Finance; 3: 734 – 739.
- Kagan S. (1989). The Limits of Morality. New York: Oxford University Press.
- Webley S, Werner A. (2008). Corporate codes of Ethics: necessary but not sufficient, business Ethics. A European review; 17(4).
- Moeidfar S. (1998). Considering work Ethics and Its Effective Social and Individual Factors. Tehran: Labor & social security institute publication. (In Persian).
- Zandipor T. (2005). Pathology of culture and work ethics. Counseling research & development; 4(16): 47-62. (In Persian).
- Alvani SM, Hassanpoor A, Davari A. (2011). Analyzing the organizational ethics of employees using the moral compass model. Ethics in Science & Technology; 5(3-4): 25-34. (In Persian).
- Valentine S, Godkin L, Lucero M. (2002). Ethical Context, Organizational Commitment, and Person-Organization Fit. Journal of Business Ethics; 41: 349-360.
- Mahadevan B. (2013). Spirituality in business: Sparks from the Anvil In conversation with Suresh Hundre, Chairman and MD. IIMB Management Review; 25(2): 67.
- Cherrington DJ. (1980). The Work Ethic: Working Values and Values That Work. New York: AMACOM.
- Mirkamali M. (2003).Ethics and Educational Responsibility in Management. Psychology & educational science journal; 32(1): 201-221. (In Persian).

- 30.Cronbach LJ. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometric*; 16: 297-334.
- 31.Peterson RA. (1994). A meta-analysis of Cronbachs coefficient alpha. *Journal of consumer research*; 21: 381-391.
- 32.Nunnally JC. (1978). *Psychometric theory*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- 33.Vandeven AH, Ferry D. (1979). *Measuring and assessing organizations*. New York: Wily.
- 34.Ronaghi MH, Feizi K. (2011): a model for business ethics in Iran's private Banks. *Ethics in Science & Technology*; 6(2): 40-46. (In Persian).
- 26.Hult GMT, Ferrell OC. (1997). A global learning organization structure and market information processing. *Journal of Business Research*; 40: 155-166.
- 27.Bazargan A, Sarmad Z, Hejazi E. (1998). *Research methods in behavioral science*. Tehran: Agah publication. (In Persian).
- 28.Conca FJ, Llopis J, Tarí JJ. (2004). Development of a measure to assess quality management in certified firms. *European journal of operational research*; 156: 683-697.
- 29.Churchill GA. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*; 16: 64-73.