

## عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس

### فرهاد محمد پور

دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، گرایش برنامه ریزی و مدیریت  
تولید، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین الملل کیش (تهران جنوب)،  
تهران، ایران

Email: mohammadporfarhad7@gmail.com

### دکتر مهرزاد نوابخش

استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد  
علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

Email: m\_navabakhsh@azad.ac.ir

### چکیده :

این تحقیق در راستای بررسی عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس انجام شده است. روش تحقیق به کار گرفته شده در این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر نوع داده ها کمی و از نظر نحوه گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق عبارت از کلیه کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس می باشند که تعداد آن ها حدوداً ۲۵۰۰ نفر می باشد. روش نمونه گیری در این پژوهش روش نمونه گیری ساده می باشد. از جامعه آماری مذکور با توجه به ضوابط نمونه گیری (براساس شیوة نمونه گیری مندرج در جدول مورگان) تعداد ۳۵۵ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده و سپس با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته در پنج بعد و ۲۵ گویه تنظیم براساس مقیاس پنج گزینه ای لیکرت، و گویه های مستخرجه در نمونه آماری تحقیق مورد پرسش قرار گرفته است. در بخش آمار توصیفی نیز، توصیف داده ها در دو بخش متغیرهای زمینه ای و متغیرهای اصلی ارائه گردیده و در بخش آمار استنباطی، جهت بررسی فرضیه ها از آزمون ناپارامتری همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به داده های تحقیق می توان گفت (شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس اثر مثبت و معنی داری دارد.

**واژه های کلیدی:** آنتروپی رفتاری، شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی

## **Investigate effected factors on decrement of behavioral antrophy among employees of Tax Affairs Organization in Fars.**

### **Abstract:**

The aim of the current applied, descriptive and correlational study was to investigate effected factors on decrement of behavioral antrophy among employees of Tax Affairs Organization in Fars. The research population comprised 2500 employees of Tax Affairs Organization in Fars out of whom a sample 355 was randomly selected, based on Morgan Table, to participate in the study. The research data were collected using a researcher-made five-point level Likert scale questionnaire comprising 5 factors and 25 items tapping the participants' responses were. Therefore, 350 questionnaires were distributed among members of the target population. Having distributed and collected the questionnaires, we analyzed descriptively and inferentially. Descriptively, features like absolute and relative frequency, mean, standard deviation and variance of background and main variables were estimated. Inferentially, correlational tests, multiple regression and spirman used indicated that Personality, Professional ethics, job engagement, impression management and job satisfaction had a significant effect on decrement of behavioral antrophy among employees of Tax Affairs Organization in Fars.

**Keywords:** behavioral antrophy, Personality, Professional ethics, job engagement, impression management, job satisfaction

### **مقدمه**

امروزه سازمان‌ها با معضلات جدیدی مواجه شده‌اند که علاوه بر آثار منفی بر فرد و سازمان مانع دستیابی سازمان به اهداف خود و ارائه خدمات مفید به جامعه می‌شوند. در حقیقت، بروز آنتروپی رفتاری که به مثابه بیماری نوظهور و شایع جهانی در مشاغل مطرح است تأثیر مخرب زیادی بر سازمان‌ها، از جمله بروز سوئ عملکرد منابع انسانی، دارد. (شریعت نژاد و منتی، ۱۴۰۲) یکی از مسایلی که بسیاری از سازمان‌ها با آن مشکل دارند، تغییر رفتار کارکنان آن سازمان است خروج از حالت تعادل رفتاری را می‌توان به عنوان آنتروپی رفتاری انسان دانست که دیگر نمی‌توان در مورد رفتارهای وی اظهارنظر کرد. شناخت علت‌های بروز این رفتارها می

تواند موجب جلوگیری از بروز بسیاری از مشکلات در سازمان ها شود. (حسینی و همکاران. ۱۴۰۰) در هر سیستم عواملی وجود دارد که ممکن است در خلاف جهت نظم سیستم عمل کرده و موجب ایجاد بی نظمی، اختلال در رفتار فرد، از بین رفتن تعادل و ثبات سیستم و یا آنتروپی شده و باعث کاهش چشمگیری در عملکرد کارکنان و سازمان خواهد شد. (سرلک و همکاران. ۱۳۹۸)

آنتروپی یکی از رویکردهای مدیریتی است که به منظور برخورد با بی نظمی، بی ثباتی، اغتشاش و عدم یقین موجود در یک سیستم مورد استفاده قرار می گیرد. آنتروپی به ارزش اطلاعاتی یا درصد تغییرات یا درجه بلاتکلیفی گفته می شود. مفهوم گروه آنتروپی در علم فیزیک به قرن نوزدهم بر می گردد کلازیوس<sup>۱</sup>، در ۱۸۶۷ برای اولین بار یک کمیت ریاضی S را ساخت، که آن را آنتروپی نامید. در هر سیستم عواملی وجود دارند که بر خلاف جهت نظم سیستم عمل می کنند و مختل کننده انتظام سیستم هستند این عوامل را آنتروپی می نامند. آنتروپی اندازه ای از عدم قطعیت است (ردی<sup>۲</sup> و سباستین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). اهمیت آنتروپی در کاربردهای عملی مربوط به روابط پدیده ها با توجه به متغیرهای تصادفی است. شانون در مقاله مشهور خود در سال ۱۹۴۸ این مفهوم را معرفی کرده و نتایج آن را در تعدادی از مسائل پایه ای نظریه کدگذاری و انتقال داده ها مورد استفاده قرار داد که پایه نظریه اطلاعات جدید را تشکیل می دهد. آنتروپی متغیر تصادفی است که بر حسب توزیع احتمال آن متغیر تعریف می شود و می تواند به عنوان یک اندازه مناسب برای تصادفی بودن یا عدم قطعیت نشان تعداد بایت های<sup>۴</sup> اطلاعات لازم برای انتقال پیغام می باشد. آنتروپی سیستم با میزان اطلاعات موجود در آن مرتبط است. سیستم با نظم بیشتر می تواند با بایت های کمتری از اطلاعات توصیف شود، در حالی که سیستمی با نظم کمتر برای توصیف شدن به بایت های بیشتری از اطلاعات نیازمند است (ردی و سباستین، ۲۰۰۹).

پژوهش ها نشان می دهند که عوامل زیادی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان ها موثر می باشند. یکی از این عوامل شخصیت ثمربخش افراد می باشد. شخصیت ثمربخش بیانگر هدف اصلی رشد انسان است. ثمربخش بودن به خلاقیت هنری یا اکتساب چیزهای مادی محدود نمی شود؛ بلکه جهت گیری ثمربخش نگرشی است که هر انسانی می تواند به آن دست یابد. به عقیده فروم «از طریق تحوّل اجتماعی و فرهنگی، گرایش ثمربخش می تواند حاکم

---

1. Clausius  
2. Reddy  
3. Sebastian  
4. Byte

شود.» (شولتز، ۱۳۹۲: ۶۳۰) نمودهایی از ویژگی شخصیت های ثمربخش به روشنی در برخی شخصیت های رمان دیده می شود؛ «شخصیت های کاملاً پخته و قوام یافته که به نسبت خصوصیت های روحی و اخلاقی و نحوه زیستی و محیطی آنها و زندگی فقیرانه شان، بیش تر تجسم یافته اند. (میرصادقی، ۱۳۸۱: ۳۲۸-۲۳۷) افرادی که فعل خواستن را به کار می بندند و با اتکا به توانایی های خویش در پی عبور از مشکلات و فایق آمدن بر ناملایمات زندگی اند. فروم شخصیت های ثمربخش را به دو دسته شخصیت های زنده گرا و هستی گرا تقسیم نموده است.

اخلاق حرفه ای نیز بخشی از فرهنگ سازمانی و عاملی کلیدی برای ترویج روابط مناسب میان سازمان و جامعه است که به پیش بینی اثربخشی کسب و کار برای فردای جامعه، کمک خواهد کرد (نایانانت و اسمورتانوده، ۲۰۱۷). بنابراین اولین وظیفه اخلاق حرفه ای، رشد و توسعه قوانین بر پایه اخلاق در شغل مورد نظر است. در اکثر موارد، علم اخلاق به استناداردهای تعیین سطح مناسب و مطلوبیت اشاره دارد (کومار، ۲۰۱۴).

پژوهش ها همچنین نشان می دهند که احتمالاً افراد زمانی درگیر مدیریت برداشت می شوند که بتوانند به واسطه استفاده از آن، مزیتی را به دست آورند. به عنوان مثال، افراد زمانی تمایل به درگیر شدن در مدیریت برداشت را دارند که با مقامات بالاتر و یا افرادی قدرتمندتر از خودشان تعامل داشته و شانس گرفتن نتایج و منابع ارزشمند از چنین افرادی را داشته باشند. (دراری و زیدمن، ۲۰۰۷).

با ایجاد اشتیاق شغلی نیز یک انسجام و وحدت میان کارکنان سازمان پدید می آید که به معنای رسیدن به نتایج مطلوب برای فرد و سازمان است. اشتیاق شغلی به عنوان یک منبع مثبت ممکن است منجر به چرخه مثبتی از منابع و در نتیجه اثرات مثبت بر سلامت شود. همراستا با گرایش عمومی به سمت روانشناسی مثبت، اشتیاق شغلی به عنوان یک مفهوم در تضاد با فرسودگی شغلی که پاسخی است به استرس طولانی مدت مرتبط با کار که به صورت از دست رفتن منابع، نگرش منفی نسبت به شغل و کاهش خودکارآمدی شغلی آشکار می شود، مطرح شد (Halberg and Schaeofli, 2006: 167).

رضایت شغلی نیز عنصر مهمی از رفتار سازمانی است. که اساساً پیش بینی کننده قابل اعتمادی از نتایج کارکنان، تیم و سازمان است (میاک و همکاران، ۲۰۲۱). سازمان ها از رفتارهای رضایت شغل افراد حمایت کرده و آنها را تسهیل کنند و رضایت بالاتر

کارکنان می تواند عملکرد تیم را در زمینه های سازمانی بهبود بخشد (دوبلت و همکاران، ۲۰۱۹)

در همین راستا در همین راستا پژوهش حاضر در پی آن است تا تاثیر شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس را بررسی نماید.

### پیشینه تحقیق:

از جمله پژوهش های انجام شده در این حوزه می توان به پژوهشی که مهرانفر و همکاران با عنوان « طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی » انجام داده است، اشاره کرد. نتایج تحلیل داده ها نشان داد، عوامل زمینه ای (اقتصادی، قانونی، اجتماعی، سیاسی، تکنولوژی)، عوامل رفتاری (شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) و عوامل ساختاری (ساختاری و فرآیندی، رهبری، قوانین و مقررات کاری، فرهنگی و آموزشی) به عنوان مقوله های سازمان دهنده و مقوله های پایه در طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی می باشد. (مهرانفر و همکاران، ۱۴۰۲). شریعت نژاد و رضوان نیز پژوهشی با عنوان « بررسی تاثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی؛ تحلیل نقش میانجی آنتروپی رفتاری (مورد مطالعه: سازمان های دولتی استان لرستان » انجام داده اند. یافته های پژوهش نشان داد سایش اجتماعی تأثیر منفی و معناداری بر سرمایه اجتماعی سازمان های دولتی دارد. (شریعت نژاد و رضوان، ۱۴۰۲)

لاهورتی اشکوری و نجفی جوزانی نیز پژوهشی با عنوان « توسعه مدل آنتروپی شانون برای ارزیابی وزن گزینه ها مبتنی بر تئوری مجموعه اعداد راف » انجام داده اند. براساس نتایج پژوهش، اطلاعات ذهنی و نادقیق انسان که منجر به تنظیم ماتریس تصمیم گیری می شود را با یک تقریب بالا و یک تقریب پائین در نظر گرفته، که دقت جواب حاصل از روش آنتروپی شانون را افزایش می دهد و وزن های خروجی شاخص های تصمیم گیری از این روش را دقیق تر نموده و منجر به تصمیم گیری دقیق تر می شود. لاهوری و اشکوری و نجفی جوزانی، ۱۴۰۲) فتحی چگنی و بیرانوند، نیز پژوهشی با عنوان « اثر ادراک سوداگری اداری بر اهمال کاری کارکنان با نقش میانجی آنتروپی رفتاری » انجام داده اند. نتایج پژوهش نشان دهنده آن است که ادراک سوداگری اداری هم به صورت مستقیم و هم از طریق آنتروپی رفتاری بر اهمال کاری کارکنان در بندر امام خمینی (ره) تاثیر می گذارد. (فتحی چگنی و بیرانوند، ۱۴۰۱)

بعلاوه، حسینی و همکاران نیز پژوهشی با عنوان « تدوین الگوی

آنتروپی رفتاری حسابرسان سازمان حسابرسی: بارویکرد داده بنیاد» انجام داده اند. براساس نتایج، میزان مشارکت و پاسخگویی حسابرسان، عامل راهبردی در آنتروپی رفتاری حسابرسان است. در نهایت پیامد های آنتروپی رفتاری حسابرسان، در قالب پیامد شخصی و خانوادگی طبقه بندی شده اند. و یافته های این پژوهش می تواند برای سازمان حسابرسی، سازمان ها و . . . مفید واقع شود. (حسینی و همکاران ، ۱۴۰۰) همچنین ساسان پور و رستگارفرد با عنوان « ارزیابی و رتبه بندی رفتار سبز کارکنان با استفاده از روش آنتروپی شانون و SAW » انجام داده اند. نتایج نشان دهنده آن است که رویکرد رایج شده، چارچوب کارآمدی برای ارزیابی و رتبه بندی رفتار های سبز در شرکت مخابرات است (ساسان پور و رستگارفرد ، ۱۳۹۸) سرلک و همکاران نیز پژوهشی با عنوان « طراحی و سنجش مدل مدیریت آنتروپی رفتاری در سازمان » انجام داده اند. یافته ها حاکی از آن است که عوامل سازمانی و محیطی بر عوامل فردی تاثیر گذار بوده و عوامل فردی تاثیر سریع تر و طولانی تری در ایجاد و ماندگاری آنتروپی رفتاری دارد. (سرلک و همکاران ، ۱۳۹۸) امیری و همکاران نیز پژوهشی با عنوان « ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان) » انجام داده اند. نتایج نشان داد که ضعف سیستم های ارتباطی، سکوت مدیران در برابر هنجارشکنی ها و رفتارهای منافقانه مدیران و کارکنان مهم ترین عوامل مداخله گر می باشند. بر اساس نتایج توجیه کردن، قانون گریزی و عدم درگیری عاطفی - ذهنی راهبردهای افراد در آنتروپی رفتاری می باشد. در نهایت پیامدهای آنتروپی رفتار در قالب پنج پیامد فردی، سازمانی، گروهی، خانوادگی و محیطی طبقه بندی شدند (امیری و همکاران ، ۱۳۹۷) ، حافظ الکتب و غفاری نیز پژوهشی با عنوان « تعیین شایستگی مورد نیاز جهت ارزیابی عملکرد کارکنان با استفاده از تکنیک آنتروپی ، ضریب تغییرات و ضریب همبستگی پیرسون» انجام داده اند. نتایج تحقیق نشان می دهد که چنانچه شایستگی های به لحاظ تئوری و مفهومی با یکدیگر مرتبط باشند می توانند به عنوان مصادیق یکدیگر در فرم ارزیابی عملکرد لحاظ شود (حافظ الکتب و غفاری ، ۱۳۹۲) درویش صفت و خلوصی نیز پژوهشی با عنوان « بکارگیری تکنیک آنتروپی در بررسی عوامل مؤثر بر دستیابی به چابکی از طریق فناوری اطلاعات در سازمان های تولیدی (مطالعه موردی در شرکت آیدین در همدان) » انجام داده اند. نتایج تحقیق نشان می دهد که فناوری اطلاعات در سازمان ها بر شاخص هایی تاثیر می گذارد که همگی از شروط اولیه موفقیت برای سازمان ها به شمار می روند . (درویش صفت و خلوصی ، ۱۳۹۲)

## چارچوب نظری تحقیق آنتروپی رفتاری

شاید بتوان گفت؛ رفتار شایسته و برخوردار صحیح با شهروندان و هم‌نوعان در تمام رده‌ها و سطوح اجتماعی، به ویژه با ارباب رجوع و پذیرش آنان با روی گشاده، چه بسا باعث تقویت روابط و مناسبات اجتماعی شده و زمینه‌های حل بسیاری از مشکلات اجتماعی و رفتاری‌های مردم را فراهم و از بسیاری از عواقب و عوارض زندگی ماشینی امروز؛ مانند مشکلات عصبی و روانی جلوگیری می‌کند. این است راز این که، در دین اسلام این همه به حسن خلق سفارش شده است. «رفتارهای شهروندی بر مجموعه‌ای از ارزش‌های انسانی مبتنی است که از نگاه اسلام در سرشت انسان ریشه دارد؛ از جمله اینکه گرایش به فضیلت به شکل فطری در انسان وجود دارد. این گرایش به شیوه‌های مختلفی تعریف و دسته‌بندی شده است» (مطهری، ۱۳۹۶).

### عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس ۱- شخصیت:

شخصیت مجموعه‌ای از ویژگی‌های بادوام و منحصر به فرد ذهنی، جسمانی، اجتماعی، و هیجانی فرد است که با گذشت زمان تثبیت شده، در هر فردی متمایز از دیگری است. (شولتر، ۱۳۹۲: ۹-۱۲)

روانشناسان تعریف‌هایی متعدد و گاه متفاوتی از شخصیت ارائه داده‌اند؛ فروید ۷ بر ساینق‌های بیولوژیکی و برخی مفاهیم زیستی تأکید دارد؛ ولی مارکس ۸ بر تأثیر جامعه و سیستم‌های اقتصادی در شکل‌گیری شخصیت، توجه نشان داده است. فروم ۹ به‌عنوان یک روان‌شناس رفتارگرایی اجتماعی در آغاز، تحت تأثیر مارکس و به‌ویژه دیدگاه فروید بود؛ ولی بعدها به گروه پسا‌فرویدی‌ها که شامل هورنای ۱۰ و یونگ ۱۱ بود، پیوست. او بسیاری از مفاهیم فروید را زیر سؤال برد و بر پایه نظرات مارکس و فروید، نظریه‌ای ارائه کرد که بر اساس آن، جامعه و فرهنگ، نقش مهمی در شکل‌گیری و رشد شخصیت دارند. به باور او انسان‌ها در نگاه اولیه و کلی، به‌ظاهر شبیه یکدیگرند؛ زیرا در موقعیت‌های انسانی و مواجهه با دوگانگی‌های هستی با هم سهم‌اند؛ اما در حل مشکل، هر کدام راه مخصوص به خود دارند و اختلاف نامحدود در شخصیت‌ها خود، خصوصیت هستی انسان است. (فروم، ۱۳۹۰: ۶۶) شخصیت در آراء فروم «مجموع کیفیت‌های موروثی و اکتسابی است که خصوصیت فرد بوده و او را منحصر به فرد می‌کند.» (فروم، همان: ۶۶) به اعتقاد او، شخصیت در جهت‌گیری

7. Sigmund Freud. 1856-1939  
8. Karl Heinrich Marx. 1818-1883  
9. Erich Seligmann Fromm 1900-1980  
10. Karen Horney. 1885-1952  
11. Carl Gustav Jung. 1875-1961

منش، منعکس می‌شود که منجر به شکل‌گیری شخصیت در افراد مختلف می‌گردد (فروم، همان، ۶۷) و به اعتباری شخصیت، آن جنبه از منش قابل رویت فرد است که بر دیگران تأثیر می‌گذارد. (شولتز، ۱۳۹۲: ۱۱) او باور داشت که منش، هسته مرکزی خصوصیت و ویژگی‌هایی است که اکثر وابستگان به یک فرهنگ با آن مشترک‌اند. (خوروش، ۱۳۹۴: ۲۰۳-۲۰۲)

## ۲- اخلاق حرفه ای:

اخلاق حرفه ای به چگونگی رفتار، ادب و عمل شخص هنگام انجام کار حرفه ای می‌پردازد. این کار می‌تواند مشاوره پژوهش، تدریس، نویسندگی، طبابت یا هر شغل دیگری باشد. در واقع، اخلاق حرفه ای مجموعه ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها در یک ساختار حرفه ای را تعیین می‌کند و مفهوم آن از علم اخلاق اتخاذ شده است. به عبارت دیگر، مجموعه قوانین اخلاقی که از ماهیت حرفه یا شغل به دست آمده، اخلاق حرفه ای نام دارد (آراسته، ۱۳۹۰).

امروزه در پرتو تحولات اجتماعی و پیدایش تئوری‌های نوین مدیریت، ارزش‌های نوین مدیریت مطرح شده‌اند. لذا دیدگاه جهان‌شناختی و انسان‌شناختی مدیران تغییر یافته و جایگاه انسان نسبت به قبل، در مدیریت سازمان‌ها ارتقاء یافته است. سازمان‌های مختلف به دنبال تربیت افرادی هستند که بتوانند در جامعه جهانی به دور از تعصب و کومه‌نگری زندگی کنند، معتقد به اخلاقیات و ارزش‌های متعالی اخلاقی باشند و به حقوق و آزادی دیگران احترام بگذارند و منشور اخلاق حرفه‌ای را رعایت کنند (زاهد بابلان و همکاران، ۱۳۹۶).

اما از جمله عوامل مهم دیگر که موجب گردیده است اخلاق حرفه‌ای به عنوان یکی از مسائل و دغدغه‌های مهم و اساسی در نظام اداری کشور مطرح گردد این است که اولاً؛ موضوعات اخلاقی به طور مستمر با فعالیت‌های حرفه‌ای و زندگی روزمره مدیران و کارکنان مرتبطند و در مباحث مربوط به تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری سازمانی، همچون منابع انسانی، مدیریت، بازاریکار و آینده‌شغلی آن‌ها و سایر موضوعات اخلاقی دیگر، بسیار حائز اهمیتند (حسنی و همکاران، ۱۳۹۶). ثانیاً؛ فقدان یا نقصان و یا نداشتن دغدغه اخلاقی برخی مدیران و یا غفلت در این خصوص، همچنین کم‌کاری پژوهش‌گران، نداشتن احساس نیاز به پژوهش‌های اخلاقی در سازمان، موجب عقب‌ماندگی اخلاق حرفه‌ای در سازمان شده است. که با نگاهی عمیق به مسئله اخلاق حرفه‌ای در کشورهای پیشرفته و مقایسه آن با کشور ما، می‌توان به خوبی به توسعه و بالندگی گسترده اخلاق حرفه‌ای در جوامع صنعتی پی‌برد و



حاصل این بالندگی توسعه شاخه های متنوع در اخلاق حرفه ای در محیط های کاری و جایگاه مدیریت اخلاق در رهبری و مدیریت در این گونه موسسات است (سلیمی و کاکایی، ۱۳۹۷). ثالثاً؛ در واقع اخلاق حرفه ای از مهم ترین مهارت های اساسی فردی است که مدیران موسسات، باید از آن برخوردار باشند تا بتوانند به وظایف و تعهدات اخلاقی خود عمل کنند از این رو اخلاق حرفه ای نه تنها برای محافظت از مدیران، بلکه در کل حرفه مدیریت نیز باید مورد توجه قرار گیرد (نووی ۱۲، ۲۰۱۷). چراکه، دوری مدیران از اخلاق حرفه ای، موسسات را سخت آسیب پذیر و متضرر می سازد و دستیابی مدیران به اخلاق حرفه ای، موجب مزیت راهبردی در موسسات، می گردد (هرش ۱۳، ۲۰۱۷). ضمن این که، اعتقاد ضمنی و پایبندی مدیران به اخلاقیات و رعایت اخلاق حرفه ای توسط آنها در موسسات، در عملکرد کارکنان بسیار تاثیر گذار است (ریزانن ۱۴ و همکاران، ۲۰۱۸).

### ۳- اشتیاق شغلی:

در سالیان اخیر توجه به اشتیاق شغلی به عنوان یک مؤلفه روانشناختی در سازمان ها، بحث ها و مطالعات بسیاری را به وجود آورده است. اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبت همچون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای میان سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مستقیم و مثبت دارد و با قصد ترک شغل رابطه منفی دارد (کریمیان و مرادی پور، ۱۳۹۶: ۲). اشتیاق شغلی را یک مفهوم روانشناختی مثبت می دانند و آن را میزان انرژی، دلبستگی به شغل و اثربخشی حرفه تعریف کرده اند. اشتیاق شغلی به حالت نافذ، پایدار و مثبت ذهنی مرتبط با کار است که با سه مولفه شوق داشتن (سطوح بالای انرژی، انعطاف پذیری ذهنی هنگام کار کردن، اشتیاق به سرمایه گذاری و مقاومت در رو یارویی با مشکلات)، وقف (ادراک احساس معنی داری از انجام کار، داشتن حس اشتیاق و غرور از انجام کار) و جذب (تمرکز عمیق فرد نسبت به کار و به سختی جدا شدن از کار، گذشت سریع زمان و فراموش کردن همه چیزهای اطراف در حین انجام کار) مشخص می شود (Schaufeli & Bakker, 2004:209).

اشتیاق شغلی به عنوان یک حالت ذهنی مثبت مربوط به کار است که با سه مولفه سرزندگی، فدایی شدن، مجذوب کار شدن مشخص می شود. اشتیاق به کار و ارتباط آن با اقدامات منابع انسانی حایز اهمیت است، چون اقدامات منابع انسانی برای حفظ تعادل بین

---

12. Nwoye  
13. Hersh  
14. Rissanen

تعهدات کاری و تعهدات خصوصی طراحی شده است، که از طریق آن کارکنان می‌توانند در کار خود باقی‌مانند و درگیر شوند از سویی دیگر نیز، اقدامات منابع انسانی به حفظ انگیزه و بهبود اشتیاق شغلی کمک می‌کند. (هیربیچ و همکاران، ۲۰۱۹)

بکر و لیتر معتقدند کارکنانی که نسبت به شغلشان اشتیاق و علاقه زیادی دارند به طور کامل مجذوب شغلشان می‌شوند و تکالیف شغلی خود را به طرز مطلوبی به انجام می‌رسانند. بر این اساس، کارکنان با اشتیاق شغلی بالا، احساس توانمندی و ارتباط مؤثری با کارشان دارند و خودشان را برای برآوردن مسئولیت‌های شغلی توانمند می‌بینند. این توانمندی در آن‌ها سبب افزایش عملکرد می‌شود. اشتیاق شغلی، موجب ارتقای توانمندی روانشناختی و رفتارهای فرآینقی، نظیر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. نتایج تحقیقات مختلف نشان داده است که اشتیاق شغلی برای افزایش تعهد سازمانی، کاهش ترک شغل، افزایش رضایت شغلی و در نتیجه بهبود عملکرد ضروری است (فقیه آرام و خادمی، ۱۳۹۶: ۱۳۴).

#### ۴- مدیریت برداشت:

مدیریت برداشت را می‌توان هر تلاشی توسط یک فرد یا یک بازیگر در صحنه روابط اجتماعی دانست که هدف آن ایجاد، حفظ، مراقبت و یا به شکلی تغییر تصویری از خود نزد فردی ناظر یا تماشاگر است (کوکس، ۲۰۱۰). برای رسیدن به این هدف که در تعریف مدیریت برداشت بیان شد، افراد تاکتیک‌ها و راهبردهای مختلفی را استفاده می‌کنند (بولینو و تورنلی، ۲۰۱۸).

جونز و پیتمن ۱۷ در سال ۱۹۸۲ طبقه‌بندی گسترده‌ای را با هدف جمع‌آوری انواع مختلفی از رفتارهای مدیریت برداشت که توسط محققین قبلی شناسایی شده بود، انجام دادند. برای این کار، آنها پنج گروه بندی نظری از استراتژی‌های مدیریت برداشت را که افراد به طور معمول استفاده می‌کنند، شناسایی نمودند (بولینو و تورنلی، ۲۰۱۸). طبقه بندی آنها شامل: پنج مولفه را برای مدیریت برداشت به نام‌های ارتقاء خود ۱۸، خودشیرینی ۱۹، تظاهر به نمونه بودن ۲۰، تهدید و ارباب ۲۱ و تظاهر به ناتوانی ۲۲ (دو دسته اخیر در صورت بندی‌های جدید به عنوان دو مولفه دفاعی مدیریت برداشت معرفی شده‌اند) معرفی نموده‌اند.

15. Cox

16. Bolino

17. Jones & Pittman

18. Self Promotion

19. Ingratiation

20- Exemplification

21. Intimidation

22. Supplication

گرننت و مایر ۲۳، ۲۰۰۹). در ارتقاء خود فرد تلاش می‌کند تا با نشان دادن و سخن‌گفتن در باره تحصیلات، توانایی‌ها و نقاط قوت خود تصویری که دیگران از وی دارند را ارتقاء بخشیده و نشان دهد فردی ارزشمند است. درخود شیرینی به عنوان دومین مولفه از مولفه‌های مدیریت برداشت تمرکز اصلی در تلاش‌های فرد به ارائه تصویری از خود به عنوان فردی مهربان، دوستدار دیگران و دوست داشتنی بودن متمرکز است (پروس ۲۴ و همکاران، ۲۰۱۱). در مقابل در تظاهر به نمونه بودن فرد تلاش می‌کند تا نشان دهد که فردی متمایز و متفاوت از دیگران است. در تهدید و ارباب به عنوان چهارمین مولفه، فرد به رفتارهایی نظیر تهدید و زورگویی روی می‌آورد تا به اجبار به دیگران نشان دهد هرکاری اراده کند و بخواهد می‌تواند از دیگران بخواهد تا انجام دهند. بالاخره در آخرین مولفه یعنی در تظاهر به ناتوانی فرد با ارائه این تصویر از خود که وی فردی است که نیاز به کمک و مساعدت دیگران دارد و در صورت عدم کمک به وی با مشکلات متعددی مواجه خواهد شد سعی می‌کند تا دیگران را با خود همراه نموده و در معرض توجه و حمایت آن‌ها قرار گیرد (بولینو و همکاران ۲۰۱۸). توجه به محتوای هر یک از این مولفه‌ها نشان می‌دهد که به ظاهر انگیزه‌های زیربنایی متفاوتی برای هر یک از تاکتیک‌های پنج‌گانه مدیریت برداشت وجود دارد. اما از نگاه نظریه پردازان مطرح در حوزه مدیریت برداشت، تمامی این راهبردها دارای زیربنای انگیزشی موسوم به تمایل به کنترل برداشت و تصویری که دیگران از انسان دارند و یا کسب خواهند کرد، هستند. بنابراین در حالتی جامع از نظر محتوایی، تاکتیک‌های مدیریت برداشت را می‌توان مبتنی بر نیاز به کنترل محیط پیرامون نگریست. از نظر عوامل مرتبط با مدیریت برداشت و تاکتیک‌های تحت پوشش این پدیده مطالعات نشان می‌دهند که مجموعه عوامل فردی، موقعیتی و سازمانی تعیین می‌کنند که افراد در موقعیت‌های مختلف از چه تاکتیک و با چه شدتی استفاده خواهند کرد. مهم‌ترین عوامل همبسته فردی شناسایی شده برای تاکتیک‌های مدیریت برداشت نظارت بر خود، تمایلات ماکیاولیستی، جلب اعتماد دیگران، برون‌گرایی و خوش‌بینی و مهم‌ترین عوامل زمینه‌ای و سازمانی مرتبط با تاکتیک‌های مدیریت برداشت در محیط‌های کار، فرهنگ سازمانی (مانند فرهنگ‌های سازمانی مبتنی بر چالش‌قدرت)، فرصت‌های محدود اقتصادی و سیاسی برای برخی گروه‌های جمعیتی شناختی (مانند اقلیت‌های خاص در سازمان‌ها)، موقعیت شغلی پایین در سازمان، روابط مبتنی بر قدرت رسمی در افرادی محدود در سازمان معرفی شده‌اند (نایار و رجا ۲۵، ۲۰۱۲).

---

23-Grant & Mayer

24. Proost

25. Nayyar, S., & Raja

## ۵- رضایت شغلی:

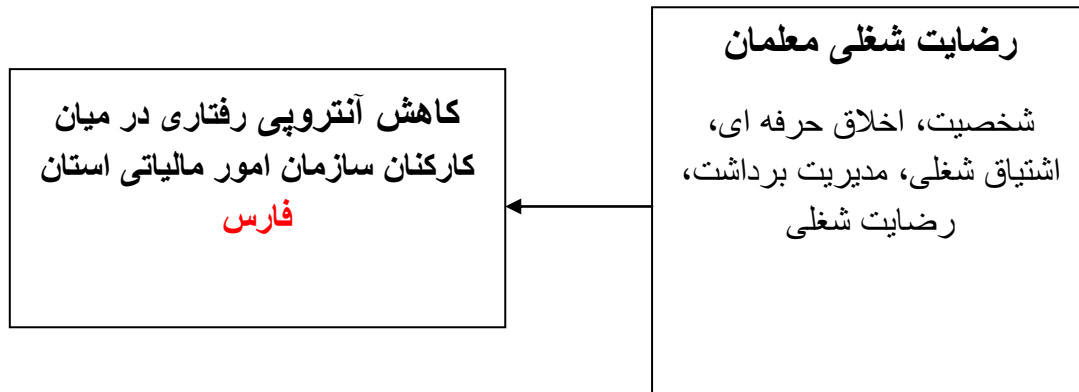
رضایت شغلی یک احساس مثبت در مورد کار است که ناشی از ارزیابی ویژگی های آن است. فردی که سطح رضایت شغلی بالایی دارد نسبت به شغل خود احساس مثبتی دارد در حالی که یک فرد سطح پایین درک منفی دارد. لاک رضایت شغلی را به عنوان "یک حالت عاطفی خوشایند یا مثبت ناشی از ارزیابی شغل یا تجربه کاری یک فرد" توصیف می‌کند (کرتیریا سیه و همکاران، ۲۰۱۸). برخی رضایت را به عنوان یک حالت ذهنی مرتبط با کار خوش بینانه تعریف می‌کنند که معمولاً بر اساس قدرت، فداکاری و جذب طبقه‌بندی می‌شود (میاک و همکاران، ۲۰۲۱). در همین حال، در داخل سازمان، رضایت کارکنان می‌تواند تحت تأثیر عوامل متعددی از جمله خودکارآمدی قرار گیرد. (ساتاتا، ۲۰۲۱).

افزایش رضایت کارکنان منجر به بهبود عملکرد کارکنان و متعاقباً سازمان می‌شود. در حالی که تعامل و ارتباط در تمام سطوح درون سازمان رخ می‌دهد، هنوز شکاف قابل توجهی در این باره وجود دارد. پیام‌ها و انتظارات آنقدر ساده نیستند که قابل درک باشند. کارمندان این اختیار را ندارند که صدایی داشته باشند که به انتظار مدیران باعث بی انگیزشی در آنها شود. مدیریت حمایتی که برای موفقیت مدیریت عملکرد اساسی است نیز غالباً وجود ندارد (اونرز و همکاران، ۲۰۱۵).

رضایت منابع انسانی در سازمان‌ها باید به طور فعال تعهد را در حیاتی‌ترین حوزه های تصمیم‌گیری ارتقا دهد. مدیران منابع انسانی طیف وسیعی از اقدامات را دارند که می‌توانند در این زمینه به کار گیرند (بلیساریو و پاولوف، ۲۰۱۸). مهم ترین چالش، کشف عواملی است که کارکنان را برمی‌انگیزد تا بهترین عملکرد خود را در حین مشغول شدن به کارشان ارائه دهند (علی و همکاران، ۲۰۱۹). وقتی این اتفاق می‌افتد، قبل از اینکه شرکت دیگری سرمایه‌گذاری، شناخت و توانمندی مورد نظرشان را به آن‌ها نشان دهد، شروع می‌شود (باک و مورو، ۲۰۱۸).

## مدل تحقیق

متغیرهای مورد بررسی در این تحقیق عبارتند از:  
**متغیر مستقل:** (شخصیت، اخلاق حرفه‌ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی)  
**متغیر وابسته:** کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس



نمودار شماره (۱) - مدل مفهومی برگرفته از تحقیق ابراهیم مهرانفر، محمد علی سرلک، و مریم قلی زاده. ۱۴۰۲. با عنوان «طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی»

### فرضیه های تحقیق: فرضیه اصلی:

(شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.

### فرضیه های فرعی

شخصیت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.

اخلاق حرفه ای بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.

اشتیاق شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.

مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.

رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع کاربردی می باشد زیرا هدف از انجام این تحقیق توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص، به قصد کاربرد

نتایج یافته‌ها برای توسعه قابلیت اعتماد می‌باشد. همچنین درزمینه‌ی نحوه گردآوری داده‌ها نیز مطالعه حاضر مطالعه‌ای توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق عبارت از کلیه کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** می‌باشند که تعداد آنها حدوداً ۲۵۰۰ نفر می‌باشد. از جامعه آماری مذکور با توجه به ضوابط نمونه‌گیری (بر اساس شیوه نمونه‌گیری مندرج در جدول مورگان) تعداد ۳۵۵ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده‌اند. در این مطالعه به منظور تحلیل داده‌ها از دو رویکرد کلی آماری توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردید. در آمار توصیفی به منظور توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه آماری در کنار سنجش شاخص‌های پراکندگی داده‌ها مورداستفاده قرار گرفت. همچنین، در آمار استنباطی جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون همبستگی اسپیرمن و آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است. مطالعه حاضر دربردارنده یک فرضیه اصلی و ۳ فرضیه فرعی می‌باشد.

#### یافته های تحقیق:

#### آزمون فرضیه های تحقیق

##### ۱- فرضیه اصلی

"(شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می‌باشند."

فرض صفر: (شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر نمی‌باشند.

فرض مقابل: (شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر می‌باشند.

جدول (۱) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه اصلی

متغیر	کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان
شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی	**۰/۶۸۳
ضریب همبستگی سطح معنی داری	۰/۰۰۰

\*\* P<0.01 \* P<0.05

با توجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود که مقدار ضریب همبستگی برابر (۰/۶۸۳ = r) و سطح معنی داری آزمون برابر (۰/۰۰۰) است.

با توجه به این که سطح معنی داری آزمون کمتر از  $0/01$  ( $0/01$ ) =  $\alpha$ ) است و علامت ضریب همبستگی مثبت می باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان ۹۹٪ بین (شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** رابطه وجود دارد. فرضیه فوق تایید می شود.

## ۲- فرضیه فرعی اول

" **شخصیت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.**"

فرض صفر: شخصیت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر نمی باشند.  
فرض مقابل: شخصیت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر می باشند.

جدول (۲) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی اول

کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان	متغیر	
	ضریب همبستگی سطح معنی داری	شخصیت
**۰/۵۷۸	۰/۰۰۰	

\*\* P<0.01 \* P<0.05

با توجه به جدول ۲ مشاهده می شود که مقدار ضریب همبستگی برابر ( $r = 0/578$ ) و سطح معنی داری آزمون برابر ( $0/000$ ) است. با توجه به این که سطح معنی داری آزمون کمتر از  $0/01$  ( $0/01$ ) =  $\alpha$ ) است و علامت ضریب همبستگی مثبت می باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان ۹۹٪ بین شخصیت و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تایید می شود.

## ۳- فرضیه فرعی دوم

" **اشتیاق شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.**"

فرض صفر: اشتیاق شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر نمی باشند.  
فرض مقابل: اشتیاق شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر می باشند.

جدول (۳) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی دوم

کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان	متغیر	
	**۰/۳۲۹  ۰/۰۰۰	ضریب همبستگی سطح معنی داری

\*\* P<0.01 \* P<0.05

با توجه به جدول ۳ مشاهده می شود که مقدار ضریب همبستگی برابر  $(r = ۰/۳۲۹)$  و سطح معنی داری آزمون برابر  $(۰/۰۰۰)$  است. با توجه به این که سطح معنی داری آزمون کمتر از  $۰/۰۱$   $(= ۰/۰۱)$  است و علامت ضریب همبستگی مثبت می باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان ۹۹٪ بین اشتیاق شغلی و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تایید می شود.

#### ۴- فرضیه فرعی سوم

" مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر می باشند."

فرض صفر: مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر نمی باشند.  
فرض مقابل: مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** موثر می باشند.

جدول (۴) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی سوم

کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان	متغیر	
	**۰/۳۷۸  ۰/۰۰۰	ضریب همبستگی سطح معنی داری

\*\* P<0.01 \* P<0.05

با توجه به جدول ۴ مشاهده می شود که مقدار ضریب همبستگی برابر  $(r = ۰/۳۷۸)$  و سطح معنی داری آزمون برابر  $(۰/۰۰۰)$  است. با توجه به این که سطح معنی داری آزمون کمتر از  $۰/۰۱$   $(= ۰/۰۱)$  است و علامت ضریب همبستگی مثبت می باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان ۹۹٪ بین مدیریت برداشت و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تایید می شود.



#### ۵- فرضیه فرعی چهارم

"مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند."

فرض صفر: مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر نمی باشند.  
فرض مقابل: مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.

جدول (۵) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی چهارم

کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان	متغیر
**۰/۴۲۳	مدیریت برداشت ضریب همبستگی سطح معنی داری
۰/۰۰۰	

\*\* P<0.01 \* P<0.05

با توجه به جدول ۵ مشاهده می شود که مقدار ضریب همبستگی برابر (۲ = ۰/۴۲۳) و سطح معنی داری آزمون برابر (۰/۰۰۰) است. با توجه به این که سطح معنی داری آزمون کمتر از ۰/۰۱ (۰/۰۱ =  $\alpha$ ) است و علامت ضریب همبستگی مثبت می باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان ۹۹٪ بین مدیریت برداشت و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تایید می شود.

#### ۶- فرضیه فرعی پنجم

"رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند."

فرض صفر: رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر نمی باشند.  
فرض مقابل: رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس موثر می باشند.

جدول (۶) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی پنجم

کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان	متغیر
**۰/۳۹۶	رضایت شغلی ضریب همبستگی سطح معنی داری
۰/۰۰۰	

\*\* P<0.01      \* P<0.05

با توجه به جدول ۶ مشاهده می شود که مقدار ضریب همبستگی برابر  $(r = 0/396)$  و سطح معنی داری آزمون برابر  $(0/000)$  است. با توجه به این که سطح معنی داری آزمون کمتر از  $0/01$   $(= 0/01)$  است و علامت ضریب همبستگی مثبت می باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان ۹۹٪ بین رضایت شغلی و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان **فارس** رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تایید می شود.

### بحث و نتیجه گیری

آنتروپی را می توان به عنوان معیاری از میزان آشفتگی در داخل یک سیستم تعریف نمود. وجود اطلاعات مشخص در یک مسئله که سبب کاهش و یا از بین رفتن عدم قطعیت می گردد، می تواند به عنوان شاخصی در فرمول بندی آنتروپی استفاده شود (سرلک و همکاران، ۱۳۹۸)

از لحاظ تاریخی، معانی و مفاهیم زیادی از آنتروپی ارائه شده است. ریشه کلمه آنتروپی به کلازیوس ۲۶ در سال ۱۸۶۵ بر می گردد. کلازیوس این کلمه را از کلمه یونانی **tropos** به معنی دگرگونی یا تغییر شکل و یک پیشوند **en** به علت منزوی شدن و گوشه گیر شدن خود، در تحقیقاتش نسبت به مفهوم انرژی ترکیب و ارائه کرد (شریعت نژاد و منتی، ۱۴۰۲)

آنتروپی همواره در طیف وسیعی از علوم برای بیان میزان عدم قطعیت مورد توجه قرار گرفته است ارتباط علم آمار و آنتروپی نیز این فرصت را ایجاد نموده است که مسیر استفاده از آنتروپی برای علمی که با پدیده های تصادفی سر و کار دارند گشوده شود آنتروپی ابزار قدرتمند است تا به وسیله آن به بهترین وضعیت از شرایط نامطمئن برسیم با توجه به این که مفهوم آنتروپی بسیار غنی است در نظر گرفتن درک درستی از مفهوم اصول و ویژگی های آن نیازمند تعریف دقیقی است. روش آنتروپی به طور گسترده ای در زمینه های فن آوری مهندسی و اقتصاد اجتماعی و غیره مورد استفاده قرار می گیرد (ردی و سباستین، ۲۰۰۹).

با توجه به نتایج بدست آمده از تحقیق حاضر، می توان اذعان کرد که یافته های این پژوهش منطبق بر یافته های پژوهش مهرانفر و همکاران با عنوان « طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی » می باشد. همچنین این یافته ها منطبق بر یافته های پژوهش شریعت نژاد و رضوان

با عنوان « بررسی تاثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی؛ تحلیل نقش میانجی آنالوپی رفتاری (مورد مطالعه: سازمان های دولتی استان لرستان » نیز می باشد. یافته های پژوهش همچنین با یافته های پژوهش فتی چگنی و بیرانوند ، با عنوان « اثر ادراک سوداگری اداری بر اهمال کاری کارکنان با نقش میانجی آنالوپی رفتاری» نیز همخوان می باشد. همچنین ، این یافته ها منطبق بر یافته های پژوهش حسینی و همکاران با عنوان « تدوین الگوی آنالوپی رفتاری حسابرسان سازمان حسابرسی: بارویکرد داده بنیاد» نیز می باشد. یافته های پژوهش همچنین با یافته های پژوهش ساسان پور و رستگارفرد با عنوان « ارزیابی و رتبه بندی رفتار سبز کارکنان با استفاده از روش آنالوپی شانون و SAW » نیز همخوان می باشد. همچنین ، این یافته ها منطبق بر یافته های امیری و همکاران نیز پژوهشی با عنوان « ارائه الگوی آنالوپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان) » نیز می باشد. یافته های پژوهش با یافته های پژوهش درویش صفت و خلوصی نیز با عنوان « بکارگیری تکنیک آنالوپی در بررسی عوامل مؤثر بر دستیابی به چابکی از طریق فناوری اطلاعات در سازمان های تولیدی (مطالعه موردی در شرکت آیدین در همدان » همخوان می باشد.

## فهرست منابع و مآخذ

### منابع فارسی:

- آراسته ح ر. جاهد ح. (۱۳۹۰). رعایت اخلاق در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی: گزینه ای برای بهبود رفتارها. فصلنامه نشاط علم ؛ دوره اول (شماره ۲) ۴۰ - ۳۱ .
- امیری، زینب ؛ اسماعیلی، محمودرضا ؛ سپهوند ، رضا و موسوی، سیدنجم الدین ، ۱۳۹۷، ارائه الگوی آنالوپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان) نشریه مدیریت سازمان های دولتی « پاییز شماره ۴
- حافظ الکتب، اشکان و غفاری، میثم، ۱۳۹۲، تعیین شایستگی مورد نیاز جهت ارزیابی عملکرد کارکنانبا استفاده از تکنیک آنالوپی ، ضریب تغییرات و ضریب همبستگی پیرسون، کنفرانس بین المللی مدیریت چالش ها و راهکارها، شیراز، <https://civilica.com/doc/261189>

حسنى، محمد؛ عباسى خلىجىرى، سمىرا؛ قلاوندى، حسن (۱۳۹۶). درك منابع انسانى و ارتباط آن با نگرش مثبت به كار و اخلاق سازمانى. اخلاق در علم و فناورى.

حسنى، رامىن؛ معطوفى، علىرضا؛ گرکز، منصور، و خوزىن، على. (۱۴۰۰). تدوین الگوی آنتروپى رفتارى حسابرسان سازمان حسابرسى: باروىکرد داده بنیاد. مطالعات تجربى حسابدارى مالى، ۱۸ (۷۰)، ۱۳۹-۱۶۶. <https://sid.ir/paper/958722/fa> SID.

خوروش، مهدى. (۱۳۹۴). روان‌شناسى شخصیت، چاپ اول، اصفهان، انتشارات سنا.

درویش صفت، محمود و خلوصى، سمیه، ۱۳۹۲، بكارگیرى تكنىك آنتروپى در بررسى عوامل مؤثر بر دستىابى به چابكى از طریق فناورى اطلاعات در سازمان هاى تولیدى (مطالعه موردى در شركت آیدىن در همدان)، دومین همایش ملى علوم مدیریت نوین، گرگان، <https://civilica.com/doc/231263>

زاهد بابلان، عادل؛ طوسى، داود؛ محمد زاده، رضا؛ كاطمى، سلیم (۱۳۹۹). تأثیر اخلاق حرفه‌ای در پیش بینى میزان طفره‌روى اینترنتى با میانجى‌گرى هویت سازمانى، مجله اخلاق زیستى، دوره یازدهم، شماره سی و ششم. ۱

ساسان پور، على حسین و رستگارفر، بنفشه، ۱۳۹۸، ارزیابى و رتبه بندى رفتار سبز كاركنان با استفاده از روش آنتروپى شانون و SAW، نخستین كنفرانس ملى محیط زیست سالم و توسعه پایدار در پرتو حقوق شهروندى چالش‌ها و راهبردها، شیراز، <https://civilica.com/doc/1147218>

سلیمى، اكبر و كاكایى، محمد (۱۳۹۷). تأثیر اخلاق حرفه‌ای فرماندهان در پیشگیرى از تخلف‌ها و جرائم وكاركنان نیروى انتظامى، فصلنامه پژوهش‌هاى مدیریت انتظامى، ۱۳ (۴) صص. ۵۶۴-۵۴۵.

شریعت نژاد، على و منتى، رضوان. ۱۴۰۲. «بررسى تأثیر سایش اجتماعى بر سرمایه اجتماعى؛ تحلیل نقش میانجى آنتروپى رفتارى (مورد مطالعه: سازمان‌هاى دولتى استان لرستان)». «

شولتز، دوان پی؛ شولتز، سیدنى الن. (۱۳۹۲). نظریه‌هاى شخصیت، ترجمه یحیی سیدمحمّدی، چاپ بیست و پنجم، تهران، نشر ویرایش.

فتحى چگنى، فریبرز و بیرانوند، امیدعلى، ۱۴۰۱، اثر ادراک سوداگرى ادارى بر اهمال كارى كاركنان با نقش میانجى آنتروپى رفتارى، پنجمین كنفرانس بین الملى سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابدارى، تهران، <https://civilica.com/doc/1539879>

فروم، اریك. (۱۳۹۰). انسان برای خویشتن (پژوهشى در روان‌شناسى اخلاق) ترجمه اكبر تبریزى، چاپ پنجم، تهران، انتشارات بهجت.

فقيه آرام، بتول و خادمی، محسن. (۱۳۹۶). رابطه حمایت سازمانی و جو سازمانی نوآورانه با اشتیاق شغلی کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۱۰(۱)، ۱۳۳-۱۴۶.

کریمیان پور، غفار و مرادی، مسعود. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و اشتیاق شغلی با سکوت سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی، طب و تزکیه، ۲۶(۴)، ۳۱۰-۳۲۲.

لاهوئی اشکوری، محمدرضا و نجفی جوزانی، ساناز، ۱۴۰۲، توسعه مدل آنتروپی شانون برای ارزیابی وزن گزینه ها مبتنی بر تئوری مجموعه اعداد راف، اولین کنفرانس ملی توسعه و آینده نگری در صنایع با رویکرد فرایندهای داخلی، تهران، <https://civilica.com/doc/2035670>

مهرانفر، ابراهیم؛ سرلک، محمد علی و قلی زاده، مریم. ۱۴۰۲. «طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی.»

میرصادقی، جمال. (۱۳۸۱). داستان نویسهای نام آور معاصر ایران، چاپ اول، تهران، نشر آروین.

#### منابع لاتین:

Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). An empirical study of employees' motivation and its influence job satisfaction. Ali, BJ, & Anwar, G.(2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. International Journal of Engineering, Business and Management, 5(2), 21-30 .

Bellisario, A., & Pavlov, A. (2018). Performance management practices in lean manufacturing organizations: a systematic review of research evidence. Production Planning & Control, 29(5), 367-385 .

Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2018). Counternormative impression management, likeability, and performance ratings: The use of intimidation in an organizational setting. Journal of Organizational Behavior, 24: 237-250.

Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2018). Counternormative impression management, likeability, and performance ratings: The use of intimidation in an organizational setting. Journal of Organizational Behavior, 24: 237-250.

Buck, B., & Morrow, J. (2018). AI, performance management and engagement: keeping your best their best. Strategic HR Review .

Cox, B. D. (2010). Differential functioning by high and low impression management groups on a big five applicant screening tool. Unpublished Doctoral Dissertation, the Graduate Faculty of Auburn University.

Drory, A., Zaidman, N. (2007). "Impression management behavior": *Journal of Managerial Psychology*, Vol 22.No.3, PP.290-308.

Dubbelt, L., Demerouti, E., & Rispens, S. (2019). The value of job crafting for work engagement, task performance, and career satisfaction: longitudinal and quasi-experimental evidence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 300-314 .

Grant, A. M., & Mayer, D. M. (2009). Good soldiers and good actors: pro-social and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94( 4), 900–912

Herrbach, O., Mignonac, K., Vandenberghe, C., & Negrini, A. (2019). Perceived HRM practices, organizational commitment, and voluntary early retirement among late-career managers. *Human Resource Management*, 48, 895–915.

Kertiriasih, N. N. R., Sujana, I. W., & Suardika, I. N. (2018). The effect of leadership style to job satisfaction, employee engagement and employee performance (study at PT. Interbat, Bali, Nusra, and Ambon). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(03), 20592-20600 .

Kumar (2014). Professional Ethics in Teacher Education :Need and portance. *Darpan International Research Analysis*. Vol .1( 8):1-20.

Maake, G., Harmse, C. P., & Schultz, C. M. (2021). Performance management as a mediator for work engagement and employment relationships in the public sector in South Africa. *SA Journal of Human Resource Management*, 19, 12 .

Naiyananont, P., & Smuthranond, T. (2017). Relationships between ethical climate, political behavior, ethical leadership, and job satisfaction of operational officers in a wholesale company, Bangkok Metropolitan region. *Kasetsart. Journal of Social Sciences*, 38(3), 345-351.

Nayyar, S., & Raja, N. T. (2012). The impact of impression management behavior on organizational politics among male and female employees in organic and mechanistic organizational systems of Pakistan telecommunication sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 914-924.

Nyoman Suadnyana & I Putu Julianto & I Putu Arya Dharmayasa(2021) The Effect of Business and Professional Ethics Education, Spiritual and Emotional Advances in Economics, Business and Management Research, volume Intelligence on Accounting Students' Ethical Behavior, 6th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2021).. 197,

Owens, B. P., Baker, W. E., Sumpter, D. M., & Cameron, K. S. (2016). Relational energy at work: Implications for job engagement and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 101(1), 35 .

Reddy, Y.V. , Sebastian, A. (2009). Parameters for Estimation of Entropy to Study Price Manipulation in Stock Markets",Research publication university of Dehli.

Rissanen I, Kuusisto E, Hanhimäki E, Tirri K(2018). The implications of teachers' implicit theories for moral education: A case study from Finland. *Journal of Moral Education*, 47(1): 63-77.

Satata, D. B. M. (2021). Employee engagement as an effort to improve work performance: literature review. *Ilomata International Journal of Social Science*, 2(1), 41-49 .

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, 293–315.

---