

الگوی ظرفیت‌سازی توسعه اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های فعال در بخش عمومی دولتی

امیرمسعود نطنزی^۱
کرم اله دانشفرد^۲
غلامرضا معمارزاده تهران^۳
نازنین پیله‌وری^۴

صفحات ۱۶۵ تا ۱۸۸
دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۶
پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۱۷

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

این پژوهش، با هدف توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی در سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی به‌ویژه شهرداری با استفاده از مدل‌سازی ترکیبی کیفی و کمی (تحلیل تم و مدل‌سازی معادلات ساختاری)، انجام شد. مدل مفهومی پژوهش دربرگیرنده کامپوننت‌هایی از قبیل «جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای» و «تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای» و «خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای» جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی، است. در نهایت پس از توزیع ۳۱۲ پرسشنامه، حجم نمونه این پژوهش برابر است با ۳۰۰ نفر از خبرگان دانشگاهی، متخصصان سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی به‌ویژه شهرداری و اساتید و دانشجویان رشته‌های علوم تربیتی، مدیریت دولتی و مدیریت آموزشی، با ترکیبی از دو روش نمونه‌گیری غیراحتمالی هدفمند (قضاوتی) و نمونه‌گیری گلوله برفی شدند. نتایج پژوهش عبارت است از این که، الگوی توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی دربرگیرنده شاخص‌ها و متغیرهای ذیل است: متغیر «خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای»: متغیر «جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای»: متغیر «تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای».

واژگان کلیدی: توسعه اخلاق، اخلاق حرفه‌ای، سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی، شهرداری، مدل‌سازی ترکیبی کیفی و کمی (تحلیل تم و مدل‌سازی معادلات ساختاری).

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران؛
۲. دانشیار گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران؛ (نویسنده مسئول)
daneshfard@srbiau.ac.ir
۳. دانشیار مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران؛
۴. دانشیار گروه مدیریت دولتی، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران؛

۱- بیان مسئله

یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا آن‌ها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود پردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند (باقری و کاشانی، ۱۳۸۷). اخلاق حرفه‌ای یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است. در حال حاضر، متأسفانه در جامعه ما در محیط کار کمتر به اخلاق حرفه‌ای توجه می‌گردد، در حالی که در غرب سکولار، در دانش‌های مربوط به مدیریت و سازمان، شاخه‌ای با عنوان اخلاق حرفه‌ای وجود دارد.

مفهوم سنتی 3E (اقتصادی، کارآیی و اثربخشی) در مدیریت دولتی به 4E تغییر یافته و جنبه اخلاقی فعالیت‌های کارکنان دولتی نیز افزوده شد. اخلاق حرفه‌ای یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است. در حال حاضر، متأسفانه در جامعه ما در محیط کار کمتر به اخلاق حرفه‌ای توجه می‌گردد. اصطلاحاتی مثل Work Ethics یا Professional Ethics معادل اخلاق کاری یا اخلاق حرفه‌ای در زبان فارسی شناخته شده است.

۱. اخلاق حرفه‌ای رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه است.

۲. اخلاق حرفه‌ای مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام دادن کارهای حرفه‌ای است.

۳. اخلاق حرفه‌ای رشته‌ای از دانش اخلاق است که به مطالعه روابط شغلی می‌پردازد.

جامعه ما نیازمند آن است تا ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای مانند دل‌بستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با یکدیگر و... را تعریف کند و برای تحقق آن، فرهنگ‌سازی شود. امروزه بسیاری از کشورها در جهان صنعتی به این بلوغ رسیده‌اند که بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیت‌ها و تعهدات اجتماعی، نهایتاً به از بین رفتن بنگاه می‌انجامد. هر نظام حرفه‌ای دیگر باید منعکس‌کننده هنجارهای درونی حرفه و احساس تعهد اخلاقی از سوی خود حرفه‌ای‌ها و نهادهای تخصصی آن‌ها باشد، نه آن که در قالب بایدها و نبایدهای اخلاقی به آن‌ها تحمیل و قبولانده یا گوشزد شود.

در واقع مسائل این پژوهش را می‌توان خستگی و ابهام مدیران و تصمیم‌گیران سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی بر اثر ترکیب روش‌های مختلف مدل‌سازی روابط چندمتغیره «جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای» و «تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای» و «خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای» جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی در سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی به‌ویژه شهرداری در افزایش اعتماد و

اطمینان در تصمیم‌گیری و همچنین مسئله نیاز به تخصص چندگانه از طریق به کار بردن هم‌زمان اطلاعات متخصصین حوزه‌های مختلف برای حل مسائل تحقیق، بیان نمود. در حقیقت، مهم‌ترین هدف پژوهش حاضر، توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی با استفاده از متدولوژی ترکیبی کیفی و کمی (تحلیل تم) است.

۱-۱. اهداف تحقیق

دستیابی به الگوی ظرفیت‌سازی توسعه اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های فعال در بخش عمومی دولتی اهداف فرعی

۱- تعیین زیر مؤلفه‌های آموزش، اجرا و رهبری (متمرکز) جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با رویکرد ظرفیت‌سازی.

۲- تعیین زیر مؤلفه‌های حل مسئله جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با رویکرد ظرفیت‌سازی.

۳- تعیین زیر مؤلفه‌های سیاست‌گذاری سازمان جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با رویکرد ظرفیت‌سازی.

۴- تعیین زیر مؤلفه‌های فرهنگی و اقتباسی جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با رویکرد ظرفیت‌سازی.

۱-۲. سوالات تحقیق

سوال اصلی

الگوی توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش دولتی با رویکرد ظرفیت‌سازی چگونه میسر است؟

سوالات فرعی

۱- زیر مؤلفه‌های آموزش، اجرا و رهبری (متمرکز) جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با رویکرد ظرفیت‌سازی کدامند؟

۲- زیر مؤلفه‌های حل مسئله جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با رویکرد ظرفیت‌سازی کدامند؟

۳- زیر مؤلفه‌های سیاست‌گذاری سازمان جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با رویکرد ظرفیت‌سازی کدامند؟

۴- زیر مؤلفه‌های فرهنگی و اقتباسی جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای با رویکرد ظرفیت‌سازی کدامند؟

۲- ادبیات پژوهش

۱.۲. ادبیات تجربی

در ادامه، مرتبط‌ترین پژوهش‌های موجود در پیشینه داخلی و خارجی پژوهش ارائه می‌گردد:

- قباد رمضانی، عادل محمدی، جمال سلیمی، حمید تیبانیان (۲۰۱۷) در مقاله ای به بررسی ارتباط بین اخلاق حرفه‌ای و سلامت اداری کارکنان پرداختند. هدف این پژوهش بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای و سلامت اداری در بین کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی کرمانشاه و کردستان بود. نوع تحقیق حاضر توصیفی، از نوع همبستگی و روش گردآوری داده‌ها در این پژوهش از نوع پیمایشی و هدف کاربردی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان رده‌های مختلف سازمانی دانشگاه‌های علوم پزشکی کرمانشاه و کردستان که مطابق با آمار اداره معاونت سازمانی در دو دانشگاه مذکور به تعداد ۲۳۴ نفر بود که در جمع‌آوری داده‌ها از جامعه آماری از روش سرشماری کامل بهره‌گیری گردید. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسش‌نامه پژوهشگر ساخته بهره‌گیری گردیده است. در این تحقیق برای تأیید روایی پرسش‌نامه از شیوه روایی محتوایی بهره‌گیری شده است، بدین صورت که پرسش‌نامه تحقیق در اختیار اساتید و تعدادی از صاحب‌نظران (معیار انتخاب افراد شرکت‌کنندگان برای تأیید روایی، برخورداری از دانش و تخصص لازم در زمینه آشنایی با قوانین نظام سلامت اداری و اخلاق حرفه‌ای و کاری بوده است) قرار گرفته و روایی محتوایی آن تأیید گردید. نتیجه‌گیری این تحقیق این بوده است که اخلاق حرفه‌ای، یک فرایند تفکر عقلانی است که هدف آن اجرایی کردن این امر است که در سازمان چه ارزش‌هایی را چه موقع باید حفظ و اشاعه نمود. اخلاق کارکنان اگر هدایت شود می‌تواند فرصت‌های مهمی را برای تحقق سلامت اداری هر سازمانی فراهم نماید.

- بهار شاهین مهر، محمد حسنی (۱۳۹۴) در مقاله ای به مدل‌یابی روابط بین اخلاق حرفه‌ای و مسئولیت اجتماعی با پاسخگویی سازمانی پرداخته‌اند. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان شرکت توزیع برق شهرستان ارومیه با مدرک لیسانس و بالاتر بودند که در سال ۱۳۹۲ در این سازمان مشغول به کار بودند که بر اساس آمار موجود، ۱۱۳ نفر اعلام شد. روش نمونه‌گیری سرشماری بود و تمامی جامعه آماری مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزارهای مورد بهره‌گیری در این پژوهش سه پرسش‌نامه بودند. پرسش‌نامه اول، فرم کوتاه پرسش‌نامه اخلاق حرفه‌ای، بدون بعد و شامل ۱۰ سؤال بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت تهیه شده بود. پرسش‌نامه دوم، فرم کوتاه پرسش‌نامه مسئولیت

اجتماعی دارای ۸ سوال و بدون بعد و با طیف پنج گزینه‌ای بهره‌گیری شده است. برای تعیین روایی پرسش‌نامه‌ها نیز از رواسازی تحلیل عاملی بهره‌گیری شده، زیرا اخلاق سازمانی بر پایه اعتماد آفرینی شکل می‌گیرد و ضعف در سیستم اخلاقیات و گرایش به سمت عدم اعتماد منجر به کاهش ارتباطات و افزایش خسارات سازمانی می‌گردد که در نهایت، مدیریت را به سمت کنترل گذشته‌نگر سوق خواهد داد. به این ترتیب، انرژی مثبت سازمان به انرژی منفی تبدیل می‌گردد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که اخلاق حرفه‌ای و توجه به اخلاقیات در سازمان می‌تواند افزایش مسئولیت‌پذیری اجتماعی و پاسخگویی سازمانی را به دنبال داشته باشد که این امر، اهمیت توجه به مباحث اخلاقی را در سازمان گوشزد می‌نماید. با توجه به نقش کلیدی اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی سازمانی در ارتقای توسعه فردی و سازمانی، ضروری به نظر می‌رسد که مدیران و مسئولین مربوطه توجهات خاصی به متغیرهای مذکور داشته باشند و با از بین بردن موانع، بسترهای لازم را برای نهادینه‌سازی اخلاقیات و ارتقای مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی فراهم نمایند.

- علی‌نقی امیری و محمد همتی و مهدی مبینی در مقاله‌ای به اخلاق حرفه‌ای به عنوان ضرورتی برای سازمان، پرداختند. آنان در چکیده سرمقاله خود چنین اظهار می‌نمایند که: یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا آن‌ها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. این مقاله بر آن است تا به مفهوم اخلاق حرفه‌ای و اهمیت و ابعاد گوناگون آن و نیاز جوامع امروز به اخلاق بپردازد. همچنین به ویژگی‌های افراد دارای اخلاق حرفه‌ای مانند احساس مسئولیت، برتری‌جویی و رقابت‌طلبی، صادق بودن، احترام و تکریم دیگران، رعایت ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران و وفاداری اشاره می‌گردد. در ادامه با اشاره به عوامل پایه‌ای اخلاق حرفه‌ای، چگونگی اشاعه و ترویج آن در جهت توسعه سازمانی بیان می‌گردد. براساس نتایج تحقیق، تا زمانی که فردی درگیر مسائل فیزیولوژیکی باشد، توجه به مسائل دیگر کم‌رنگ‌تر خواهد بود. معنای اخلاق حرفه‌ای با عبور از مفهوم معیشتی آن به عرصه ظهور می‌رسد. زمانی که افراد در فعالیت و کسب‌وکار حرفه‌ای خود از سطح گذران زندگی مادی فراتر می‌آیند، دست‌کم سه سطح دیگر از فعالیت‌های علم و فناوری برای آن‌ها معنا می‌یابد:

۱. احساس کارآیی، اثربخشی و تولید کیفیت به عنوان ارزش افزوده.

۲. احساس خدمت به مردم و مفید واقع شدن.

۳. احساس رهاسازی از طریق بازتوزیع فرصت‌ها و نقد قدرت.

از لحاظ حقوقی، هر قاعده اخلاقی که فاقد ضمانت اجرا باشد، صرفاً جنبه توصیه خواهد داشت. طبیعی است که توصیه کاربردی مؤثر در جامعه ندارد. بنابراین، لازم است قواعد اخلاق حرفه‌ای به تصویب اعضای هر حرفه برسد و همچنین سازمان رسیدگی انضباطی، به منظور مجازات انضباطی در مورد اشخاص عضو حرفه مزبور تشکیل شود. به همین دلیل، توصیه می‌گردد قواعد اخلاق حرفه‌ای خاص هر رشته به تصویب کانون‌های غیردولتی یا دولتی همان رشته برسد. همچنین، در حوزه اخلاق باید دو نوع رویکرد «فضیلت‌گرایانه» و «مسئله‌محور» را از یکدیگر تفکیک کرد. نگرش سنتی به معضلات اخلاقی صرفاً «فضیلت‌محور» است، نه «مسئله‌محور»؛ درحالی‌که آنچه از معضلات اخلاقی سازمانی گره‌گشایی می‌نماید، رویکرد «مسئله‌محور» است، چون معضل اخلاقی، یک مسئله است و برای حل اثربخش آن، نیازمند کسب تخصص و مهارت هستیم.

- پژوهش دیگر، تحقیق ویتون (۲۰۰۷) با عنوان «توسعه صلاحیت اخلاقی مقامات دولتی، رویکرد ظرفیت‌سازی» است. طبق اظهارات نویسنده ویتون (Whitton)، حرفه‌ای‌گری در خدمات دولتی معاصر ناگزیر با صلاحیت اخلاقی رابطه دارد. دانش موضوعی، نگرش و تعهد، پابندی، استدلال، حل مسئله، خودآگاهی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی جزء جزء، از اجزاء اصلی این صلاحیت محسوب می‌گردد. روش آموزش ویدئویی درون دفتری برای کارکنان دولتی می‌تواند ابزاری کارآمد در دستیابی به نتایج مطلوب باشد. در این مقاله با تجزیه و تحلیل تجربه جوامع در حال گذار در کشورهای (لیتوانی، لتونی، استونی و بلغارستان)، بهره‌گیری از این روش آموزشی توصیف می‌گردد. مقاله حاضر یک استراتژی حرفه‌ای‌گری را ارائه می‌نماید که از رویکرد مبتنی بر صلاحیت در هنجارهای اخلاقی بخش دولتی بهره‌گیری نموده، به‌عنوان استانداردهای حرفه‌ای درک شده و به همراه برنامه آموزشی مبتنی بر مسئله است. محور استراتژی ظرفیت‌سازی، به‌کارگیری از سناریوهای موردی ویدئویی است که نویسنده آن را بسط و توسعه داده است. بر اساس نتایج این تحقیق، وضع مقررات کارآمد و مؤثر اخلاقیات مسئله نیست؛ قوانین و آیین‌نامه اخلاقی سازمان بخش دولتی باید به مفاهیم کلی زیر محدود شود:

- رفتار مسئولانه

- اجتناب از تعارض منافع

- عدم آسیب رساندن

عناصر کلیدی صلاحیت اخلاقی عبارتند از:

- دانش موضوعی
- مهارت‌های استدلال
- نگرش و تعهد
- مهارت‌های پایبندی
- مهارت‌های اجماع‌سازی و خودآگاهی
- مهارت‌های حل مسئله

پژوهش‌های دیگری نیز در این زمینه انجام شده است، شامل:

طبق شواهد بررسی‌های مقدماتی بلغارستان، به نظر می‌رسد که بتوان نتیجه گرفت که بهره‌گیری از روش سناریوی موردی ویدئویی بدون کلام (به همراه بحث گروهی) منجر به تأثیر مثبتی از نظر ارتقاء مهارت میان آزمودنی‌ها در شناسایی، تجزیه و تحلیل و حل مسائل اخلاقی مرتبط با نقش در میان مقامات دولتی می‌گردد. در مورد بلغارستان، اشتیاق در میان مقامات آن‌قدر بالا بوده که موسسه مسئول به پشتیبانی دولت، ۲۰۰۰۰ مجموعه فرم اضافی از منابع را در اولین سال بهره‌گیری (۲۰۰۶) توزیع کرد.

در پروژه جاری نیجریه، هشت سناریوی ویدئویی جدید ۲۰ دقیقه‌ای در سال ۲۰۰۶، بر اساس مسائل ویژه نیجریه و بر اساس سناریوهای غیرکلامی مستقیماً از ورودی‌های گروه‌های هدف مورد حمایت اداره اصلاحات خدمات دولتی تهیه کرد و در طول دو هفته در آبوجا در آگوست سال ۲۰۰۶، اجرا شد. حدود ۸۰ مسئله در هشت سناریوی ابتدایی تلفیق شده است. متون ویدئویی توسط نویسندگان حرفه‌ای توسعه یافته، با بهره‌گیری از مدیران فیلم آفریقایی و بازیگران نیجریه‌ای اجرا شد.

سناریوهای مورد ویدئویی در خدمات دولتی آبوجا، نیجریه، پیش از نشر وسیع در فوریه ۲۰۰۷، توسط مخاطبین آزمایش شد و واکنش‌های خیلی مثبتی نسبت به آن‌ها نشان داده شد. به‌طور خلاصه، اظهارات مخاطبین در آن تاریخ مشخص کرد که روش سناریوی بدون کلام برای طرح مسائل اخلاقیات، مناسب بوده است و در توسعه مطالب برای بهره‌گیری در آموزش با این روش، ادعای استورات در اهمیت داستان‌های محلی مرتبط تأیید شد.

به منظور تشویق رفتارهای اخلاقی در سازمان ممانعت از رفتارهای غیر اخلاقی باید از محرک‌های موجود ترغیب، تقویت و تنبیه در سازمان بهره‌گیری کرد. لازم به ذکر است که سازمان‌ها با بهره‌گیری از بیانیه مأموریت می‌توانند ارزش‌های اخلاقی مورد انتظار از کارکنان را

تعریف و مشخص کنند. سازمان‌ها باید سازوکارهایی را پیش‌بینی کنند که از طریق آن کارکنان بتوانند رفتارهای غیراخلاقی را افشا کنند.

در نهایت، پس از مرور مبانی نظری پژوهش و بررسی پیشینه پژوهش، با توجه به رفع خلأ پژوهشی در حوزه مدل‌سازی روابط چندمتغیره «جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای» و «تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای» و «خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای» جهت توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی، در برطرف نمودن شکاف‌های پژوهشی مذکور، پی برد.

۲.۲. ادبیات نظری

اخلاق در لغت به گفته مصباح (۱۳۸۸) در کتاب «فلسفه اخلاق» این دو واژه در اصل به یک ریشه باز می‌گردد؛ خلق به معنای هیئت و شکل و صورتی است که انسان با چشم می‌بیند و خلق به معنی قوا و سجایا و صفات درونی است که با چشم دل دیده می‌گردد (مصباح، ۱۳۸۸: ۵۳) بنابراین می‌توان گفت: در اخلاق مجموعه صفات روحی و باطنی انسان است. عوامل فردی، محیطی و سازمانی همه توأمان در آن تأثیر دارند. بنابراین، ما در پرداختن به اخلاق، نیازمند نگرش سیستمی هستیم.

پنیو عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای را به سه جنبه تقسیم می‌نماید:

۱. جنبه فردی: یعنی ویژگی‌ها و خصوصیات فردی، ارزش‌های مذهبی، ملاک‌های شخصی، عوامل خانوادگی، باورها و اعتقادات و شخصیت از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای از جنبه فردی هستند. مسلماً فردی که فاقد صلاحیت‌های اخلاقی شایسته از لحاظ فردی باشد، از معیارهای اخلاق حرفه‌ای متناسبی نیز برخوردار نخواهد بود.

۲. جنبه سازمانی: عواملی مثل رهبری، مدیریت، ارتباط با همکاران، ارتباط با زیردستان و فرادستان، نظام تشویق و تنبیه، انتظارات همکاران، قوانین و مقررات و رویه‌ها، جو و فرهنگ سازمانی در این حیطه قرار می‌گیرند. بدیهی است که نامطلوب بودن عوامل مزبور، عامل تهدیدکننده اخلاق حرفه‌ای خواهد بود و بالعکس.

۳. جنبه محیطی: عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و همچنین دیگر سازمان‌ها و عوامل رقابتی بین آن‌ها، از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای است.

تحویلی‌نگری یعنی ارجاع هر پدیدار به امری فروتر از آن و اخذ وجهی از آن شیء به جای کنه و حقیقت آن، که منطبق‌دانان مسلمان شکل ساده آن را مغالطه کنه و وجه می‌نامند.

اخلاق حرفه‌ای

ارزش اخلاقی قابل قبول که باید کار صاحبان حرفه را اداره کند (خاکی، ۱۳۹۳). اخلاق

حرفه‌ای حوزه‌ای تخصصی در اخلاق کاربردی است که به بیان مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه‌ها و حرف و نیز تحلیل مسائل اخلاقی در کسب و کار می‌پردازد (ملکی، ۱۳۸۷). اخلاق حرفه‌ای نوعی تعهد اخلاقی و وجدان کاری نسبت به هر نوع کار، وظیفه و مسئولیت است. اخلاقی بودن در حرفه حاصل دانستن، خواستن، توانستن و نگرش است (ملکی، ۱۳۸۲: ۵۲) هدف آموزش اخلاق حرفه‌ای انتقال اطلاعات و یافته‌های علمی نیست. بلکه تصحیح و تقویت انگیزش، ارتقاء مهارت، افزایش توان و تحول نگرش از اهداف عمده آموزش اخلاق حرفه‌ای است. تعریف‌های مختلفی اخلاق حرفه‌ای ارائه شده است: الف) اخلاق کار، متعهد شدن اثری ذهنی و روانی و فیزیکی فرد یا گروه به ایده جمعی است در جهت اخذ قوا و استعداد درونی گروه و فرد برای توسعه به هر نحو؛ (آران پور پاشانی، ۱۳۶۹: ۳۱).

ب) اخلاق حرفه‌ای یکی از شعبه‌های جدید اخلاق است که می‌کوشد به مسائل اخلاقی حرفه‌های گوناگون پاسخ داده و برای آن اصولی خاص متصور است (هارتوج، ۲۰۱۸).

ج) اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه‌ای است (ممبرگ^۲، ۲۰۱۸: ۳۴).

د) اخلاق حرفه‌ای، به منزله شاخه‌ای از دانش اخلاق به بررسی تکالیف اخلاقی در یک حرفه و مسائل اخلاقی آن می‌پردازد و در تعریف حرفه، آن را فعالیت معینی می‌داند که موجب هدایت فرد به موقعیت تعیین شده همراه با اخلاق خاص است. (قراملکی، ۱۳۸۲، ۱۰۵). در تعریف اخلاق حرفه‌ای به موارد زیر اشاره شده است:

- اخلاق حرفه‌ای رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه است.
 - اخلاق حرفه‌ای مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام دادن کارهای حرفه‌ای است.
 - اخلاق حرفه‌ای رشته‌ای از دانش اخلاق است که به مطالعه روابط شغلی می‌پردازد.
- اخلاق حرفه‌ای عبارت است از مجموعه‌ای از قوانین که در وهله اول از ماهیت حرفه و

شغل به دست می‌آید (همان، ۳۸)

توسعه سازمانی تلاشی پی‌گیر، منسجم و کاملاً برنامه‌ریزی شده است که به منظور بهبود و نوسازی نظام صورت می‌گیرد هدف از توسعه سازمانی، هم بهبود زندگی (شغلی) فرد و هم بهبود کارکرد سازمان است (سلیمی و فروغی، ۱۳۸۲: ۸۱). با توجه به اهمیت اخلاق حرفه‌ای در توسعه سازمان، لازم است در تعیین اثربخشی (میزان تحقق اهداف سازمانی) و هدایت منابع (از جمله منابع انسانی) به میزان آموزش اخلاق حرفه‌ای در سازمان توجه شود. البته در زمینه

^۱- Hartog

^۲- Moberg

مذکور از جمله موانع تغییر رفتار اخلاقی در هر سازمان، جهل و ناآشنایی کارکنان از اخلاقیات شغل و سازمان بیان شده است (قراملکی، ۱۳۸۲: ۹۳). با توجه به این که امروزه هیچ سازمانی قادر نیست بدون آموزش توسعه یابد (مختاری، ۱۳۸۳: ۷۷) لازم است در سازمان‌ها افزون بر آموزش تخصص‌ها و مهارت‌های مورد نیاز هر شغل به کارکنان، ایجاد روحیه تعاون، کار مشترک و دسته‌جمعی و به‌ویژه اخلاق اداری و سازمانی جزو برنامه‌های آموزش در سازمان قرار گیرد (میر سپاسی، ۱۳۸۱: ۹۱). از آنجا که منشور اخلاقی در هر سازمان طی فرایند گفت‌وگو و مشارکت تمامی کارکنان و رئیس‌ان به وجود آمده است، به منزله یک میثاق عمومی سازمان پذیرفته شده است.

ظرفیت‌سازی

ظرفیت‌سازی جامعه که همچنین به توسعه ظرفیت اشاره دارد، یک روش ادراکی برای توسعه است که برای شناسایی موانع به کار می‌رود، موانعی که باعث می‌گردند مردم، دولت‌ها، سازمان‌های بین‌المللی و غیر دولتی، نتوانند اهداف خود را شناسایی کنند و اجازه دستیابی به نتایج قابل اندازه‌گیری و پایدار را به آن‌ها خواهد داد (جانر، ۲۰۱۹).

ظرفیت‌سازی به مفهوم توسعه ظرفیت‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های یک سازمان در زمینه‌های مدیریت، رهبری، نظام مالی، منابع مالی، طراحی و ارزشیابی است و هدف آن تضمین پایداری و کارآمدی سازمان و فعالیت‌های آن در فرایند توسعه کشوری است. نتایج اصلی حاصل از فعالیت‌های ظرفیت‌سازی از یک سو تغییر نگرش‌ها، ایجاد و بسط مهارت‌ها و دستیابی به اطلاعات و از سوی دیگر کارآمد کردن روابط و ساختارهای موجود بین بخشی یا در سطح ملی است. پژوهش نیز اهمیت بسیاری دارد زیرا به شکل‌گیری رویکردها و ابزارهای جدیدی برای ظرفیت‌سازی کمک می‌نماید (جانر، ۲۰۱۹: ۲۱). روش‌های حمایت/ترویج، مبادله اطلاعاتی که کمک‌ها و تجهیزات فنی در اختیار ما قرار می‌دهند نیز از دیگر ابزار ظرفیت‌سازی می‌باشند.

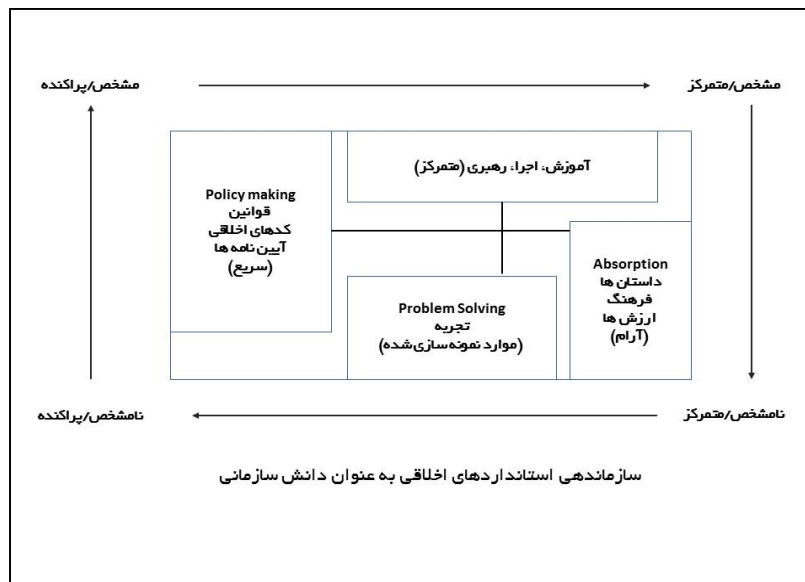
توسعه

توسعه، خواه ناظر به پیشرفت جامعه‌های اروپایی بعد از رنسانس و انقلاب صنعتی باشد و خواه ناظر به مرحله گذار کشورهای جهان سوم از مرحله جامعه‌های سنتی به جامعه‌های صنعتی، اصطلاحی است که برای یک تحول جدید و بی‌سابقه وضع شده است؛ تحولی که زندگی مرفه‌تری را از نظر مادی فراهم می‌کند و به لحاظ نهادینه بودن جدیدتر است و از نظر فناوری کارا تر است. برای شناخت دقیق مفهوم توسعه، معانی لغوی، جامعه‌شناختی و اقتصادی

آن را بررسی می‌کنیم:

معنای لغوی: واژه توسعه، معادل لفظ انگلیسی (Development) است که مشتق از واژه (Develope) به معنای رشد و گسترش تدریجی و نمود و تطور یافتن، آشکار شدن و از پوسته و غلاف درآمدن است. این پوسته و غلاف هم در زبان انگلیسی (Envelope) است؛ بنابراین، خروج تدریجی از لفاف، معنای دقیق واژه توسعه است.

معنای جامعه‌شناختی: در مورد معنای توسعه در اصطلاح جامعه‌شناختی، با توجه به دیدگاه خاص صاحبان تعریف تعاریف متعددی ارائه شده است. از دیدگاه نظریه «نوسازی» (Modernization) فرایند توسعه عبارت بود از نبردی بر ضد سنت‌گرایی، ساخت‌های فئودالی و ادیان آخرت‌گرا. به عبارت دیگر، توسعه، فرایند انتقال جامعه از وضعیت سنتی به وضعیت مدرن محسوب می‌شد و از دید نظریه «نوسازی» فرهنگ‌ها و ارزش‌های سنتی و نهادهای مذهبی، اقتصادی و اجتماعی قدیم، موانع تحول و سرچشمه‌های اصلی عقب‌ماندگی تلقی می‌شد و بنابراین باید از این «لفاف» خارج شد (ناصر جهانیان، ۱۳۷۷).



نمودار ۱- مدل مفهومی تحقیق

۳- روش پژوهش

از آنجایی که ماهیت تعاملی پژوهش «توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی» مستلزم گفت‌وگو بین پژوهشگر و خبرگان حوزه مورد مطالعه است، لذا سوء برداشت‌های پژوهشگر، به آگاهی تبدیل می‌شوند. روش انجام این پژوهش از نظر هدف، توصیفی-مدل‌سازی است، کمک رساندن به فرایند تصمیم‌گیری باشد. زیرا از طرفی اقدام به توصیف دقیق مفاهیم مرتبط با توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی می‌شود.

در حقیقت، تحلیل تم روشی برای تعیین، تحلیل و بیان الگوهای (تم‌ها) موجود درون داده‌ها است. این روش در حداقل خود داده‌ها را سازمان‌دهی و در قالب جزئیات توصیف می‌کند؛ اما می‌تواند از این فراتر رفته و جنبه‌های مختلف موضوع پژوهش را تفسیر کند. (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۱) و (Whelehan, et al. 2020) رویکردهای کیفی بسیار متنوع، پیچیده و ظریف هستند و تحلیل تم بایستی به عنوان یک روش اساسی برای تحلیل کیفی در نظر گرفته شود. تحلیل تم نخستین روش تحلیل کیفی است که پژوهشگران باید فرا بگیرند، زیرا این روش، مهارت‌های اصلی که برای اجرای بسیاری از روش‌های دیگر تحلیل کیفی لازم است را فراهم می‌آورد (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۱) و (Whelehan, et al. 2020) و (Liu, et al. 2020). تحلیل تم^۱ (تحلیل مضمون) شیوه‌ای در روش پژوهش کیفی است که بر شناسایی، تحلیل و تفسیر الگوی معانی داده‌های کیفی تمرکز دارد. مضمون یا تم Theme عنصر کلیدی در این روش است. مضمون‌ها پرارزش‌ترین واحدهایی هستند که در تجزیه و تحلیل محتوا باید مدنظر قرار گیرند.

استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مزایای زیادی دارد که پنج عدد از مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از (Lee & Kim. 2018) و (Yun & Kang. 2018) و (Mohammad & Yasin. 2015: الف) تخمین ارتباط چندگانه (ب) قابلیت سنجش متغیرهای پنهان (مفاهیم مشاهده نشده) (ج) محاسبه خطای اندازه‌گیری (د) قابلیت بررسی تأثیر هم خطی (ه) آزمون ارتباط جعلی و غیرواقعی (فدکساززاده و مؤمنی، ۱۳۹۴).

الف- جامعه آماری و نمونه پژوهش

در واقع، جامعه مورد مطالعه این پژوهش را می‌توان به سه گروه کلی شامل: گروه اول دربرگیرنده اساتید صاحب‌نظر (خبرگان آکادمیک)، گروه دوم دربرگیرنده متخصصان اخلاق حرفه‌ای شاغل در سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی به‌ویژه شهرداری و گروه

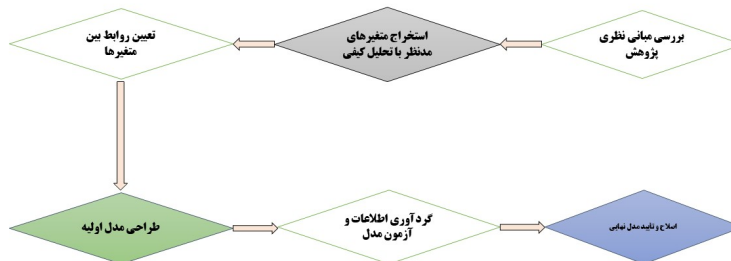
سوم دربرگیرنده پژوهشگران و کارشناسان مستقل (ذی‌نفعان مردمی)، دسته‌بندی نمود. در واقع روش نمونه‌گیری در این پژوهش ترکیبی از دو روش نمونه‌گیری غیراحتمالی هدفمند (قضاوتی) و نمونه‌گیری گلوله برفی است. با توجه به ماهیت روش نمونه‌گیری، در نهایت حجم نمونه این پژوهش برابر است خبرگان در دسترس و متمایل به همکاری تعیین خواهند شد.

ب- ابزار گردآوری داده‌ها، روش تأیید پایایی و روایی پژوهش

به دلیل استفاده از مقالات و اسناد مرتبط با توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی از منابع مختلف، جهت مطالعات کتابخانه‌ای، مراجعه به اینترنت، مطالعه پژوهش‌ها، کتاب‌ها، مقالات مطالعه آمار و اسناد مندرج و منتشر شده توسط دانشگاه مورد استفاده قرار می‌گیرد. روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش «مطالعه موردی مستندات» است و برای ارزیابی توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی که از نظرات خبرگان استخراج می‌شوند، برای طراحی ابزار بومی‌سازی مؤلفه‌های پژوهش حاضر، از طیف هفت گزینه‌ای لیکرت استفاده گردیده است که یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری به شمار می‌رود. به منظور انجام روایی در پژوهش حاضر، پرسشنامه بر اساس منابع نظری، مقالات و متون مربوط به موضوع تهیه خواهد شد و به تأیید صاحب‌نظران خواهد رسید. با استفاده از ضریب آلفای کرباخ در ابتدای توزیع و انتهای توزیع نسبت به پایایی پرسشنامه اطمینان حاصل خواهد شد. به بیانی دیگر، دو معیار عمده برای آزمون صحت و خوب بودن سنج‌ها، روایی و پایایی است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۳).

ج- روش تحلیل داده و نرم‌افزار پژوهش

در حقیقت، برای پاسخ به سوالات یا آزمون فرض‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده می‌شود. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات به‌دست‌آمده از ابزار بومی‌سازی مؤلفه‌های پژوهش، از آمار توصیفی و همچنین آمار استنباطی مورد استفاده قرار گرفته است. نرم‌افزارهایی که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفتند از این قرارند: SPSS و AMOS. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات به‌دست‌آمده از ابزار بومی‌سازی مؤلفه‌های پژوهش، از آمار توصیفی و همچنین آمار استنباطی مورد استفاده قرار گرفته است. (Yun & Kang. 2018) و (Mohammad & Yasin. 2015) و (Hsu, et al. 2012) و (قدکساززاده و مؤمنی، ۱۳۹۴) و (قاسمی، ۱۳۸۹)



نمودار ۲- فلوجارت مراحل انجام پژوهش

در حقیقت، مدل اندازه‌گیری AMOS می‌تواند چنین خطاهایی را مورد توجه قرار دهد. در AMOS این ضرایب مجهول در یک مجموعه از معادلات خطی ساختاری برآورد می‌شوند. در این پژوهش برای آزمون مدل و تست فرضیه‌ها از این نرم‌افزار استفاده شده است. در پژوهش حاضر با توجه به اینکه به دنبال تعیین ابعاد دیگر در مدل نیستیم، لذا از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. همان‌طور که آشکار است، نرم‌افزار AMOS یک سری شاخص برای سنجش نیکویی برازش مدل تدوین شده ارائه می‌دهد. در ادامه کلیه شاخص‌های ذکر شده مورد بررسی قرار می‌گیرند (Chiao & Huang, 2018) و (Lee & Kim, 2018) و (Yun & Kang, 2018) و (شارع پور، ۱۳۸۰) و (قدکساززاده و مؤمنی، ۱۳۹۴).

۴- تحلیل تجربی

بخش اول تجزیه و تحلیل: اجرای متدلوژی کیفی تحلیل تم در تحقیق

الف- کدگذاری باز: پدید آوردن مفاهیم و ویژگی‌های آن‌ها

در این مرحله برای انتخاب واژه برای مضامین تحقیق، مفاهیم اصلی از اجرای متدلوژی کیفی تحلیل تم در تحقیق، در قالب متغیرها و شاخص‌های مورد تأکید خبرگان، با الهام از تحقیقات (Martínez, et al. 2020؛ Shayganmehr, et al. 2021؛ Khaled, et al. 2021؛ Vidgen, et al. 2019؛ Ferrel, et al. 2018؛ Kolk, 2016)، استخراج شده‌اند. در اینجا بخشی از خروجی‌های مصاحبه با خبرگان، ارائه شده است.

جدول ۱- استخراج مفاهیم تحقیق

«جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای (A)» با کد (A)	
مضمون ارزش‌های اخلاقی با کد (AB)	مضمون داستان‌های اخلاقی با کد (AA)
مضمون فرهنگ اخلاقی با کد (AD)	مضمون احکام دینی اخلاق با کد (AC)
«تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای (S/P)» با کد (B)	«خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای (P)» با کد (C)
مضمون شناسایی و انتخاب گزینه‌های حل مسئله اخلاقی با کد (BA)	مضمون کدهای اخلاقی با کد (CA)
مضمون اجرای گزینه‌های حل مسئله اخلاقی با کد (BB)	مضمون آیین‌نامه‌های اخلاقی با کد (CB)
مضمون تعریف و تعیین مسئله اخلاقی با کد (BC)	مضمون قوانین اخلاقی با کد (CC)

نمای کلی ساختار مصاحبه در بخش مرورگر مستندات نرم‌افزار MAXQDA نشان می‌دهد که خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای (P)؛ تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای (S/P) و جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای (A)، مفاهیم اصلی تحقیق هستند.

ب- کدگذاری محوری: برقراری ارتباط بین مفاهیم

در این مرحله برای انتخاب واژه برای مضامین تحقیق، بر اساس تحلیل تم در نرم‌افزار MAXQDA بین مفاهیم اصلی، ارتباط برقرار شد.

در اینجا توزیع پاسخ خبرگان در بخش‌بندی محتوای تحقیق نشان می‌دهد که مضمون ارزش‌های اخلاقی با کد (AB)، مضمون اجرای گزینه‌های حل مسئله اخلاقی با کد (BB) و مضمون قوانین اخلاقی با کد (CC) دارای تکرار بیش‌تری هستند.

ج- کدگذاری گزینشی: یکپارچه‌سازی و بهبود مفاهیم

در این مرحله برای انتخاب واژه برای مضامین تحقیق، به یکپارچه‌سازی و بهبود مفاهیم در نرم‌افزار MAXQDA اقدام شده است:

جدول ۲- یکپارچه‌سازی و بهبود مفاهیم تحقیق

مؤلفه «جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای (A)»
مضمون داستان‌های اخلاقی
داستان‌های نگرش به اخلاق حرفه‌ای
داستان‌های اخلاقی درمورد مهارت‌های خودآگاهی
داستان‌های تعهد به اخلاق حرفه‌ای
مضمون احکام دینی اخلاق
رهبری بر اساس فرمایشات اخلاقی امامان

رهبری بر اساس روایات انبیاء در مورد اخلاق
رهبری بر اساس آیات قرآنی در مورد اخلاق
مضمون فرهنگ اخلاقی
فرهنگ ظرفیت‌سازی منابع انسانی
داشتن مهارت‌های توافق عمومی
اقتباس از گفتمان اخلاقی
مضمون ارزش‌های اخلاقی
ارزش‌های اخلاقی محیطی
ارزش‌های اخلاقی فردی
ارزش‌های اخلاقی سازمانی
مؤلفه «تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای (S/P)»
مضمون شناسایی و انتخاب گزینه‌های حل مسئله اخلاقی
گزینه‌های اخلاقی در مورد شفافیت
گزینه‌های اخلاقی در مورد امانت‌داری
گزینه‌های اخلاقی در مورد پاسخگویی
مضمون اجرای گزینه‌های حل مسئله اخلاقی
اجرای عدالت و برابری در سازمان
اجرای مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان
اجرای رفتار شهروندی سازمانی
مضمون تعریف و تعیین مسئله اخلاقی
تعریف مسئله اخلاقی مشتریان
تعریف مسئله اخلاقی کارکنان
تعریف مسئله اخلاقی مدیران
مؤلفه «خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای (P)»
مضمون کدهای اخلاقی
آموزش صداقت کاری
آموزش احترام به دیگران
آموزش وجدان کاری
مضمون آیین‌نامه‌های اخلاقی
قوانین مبتنی بر آموزش اخلاقی
قوانین مبتنی بر اجرای اخلاق

قوانین مبتنی بر رهبری اخلاقی
مضمون قوانین اخلاقی
تمرکز بر آیین‌نامه‌های اخلاقی بخش توزیع کالا
تمرکز بر آیین‌نامه‌های اخلاقی بخش بازاریابی و فروش
تمرکز بر آیین‌نامه‌های اخلاقی بخش منابع انسانی

بخش دوم تجزیه و تحلیل: مدل‌سازی معادلات ساختاری

در واقع علت اصلی تحلیل پایایی ابزار گردآوری داده‌های این پژوهش این است که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. جدول مربوط به آمارهای پایایی متغیرهای پژوهش، بیانگر قابلیت اعتماد بالا نسبت به ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش است.

در اینجا آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش، بیشتر از ۰.۸ محاسبه شده است، که نشان می‌دهد، پایایی ابزار اندازه‌گیری تأثیر متغیرهای توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی، در وضعیت عالی قرار دارد.

۵- نتیجه‌گیری

متغیر «خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای (P) (Latent.X)» دربرگیرنده آیتم‌هایی از قبیل: مضمون کدهای اخلاقی (آموزش احترام به دیگران، آموزش وجدان‌کاری، آموزش صداقت‌کاری)؛ مضمون آیین‌نامه‌های اخلاقی (تمرکز بر آیین‌نامه‌های اخلاقی بخش منابع انسانی، تمرکز بر آیین‌نامه‌های اخلاقی بخش بازاریابی و فروش، تمرکز بر آیین‌نامه‌های اخلاقی بخش توزیع کالا)؛ مضمون قوانین اخلاقی (قوانین مبتنی بر آموزش اخلاقی، قوانین مبتنی بر اجرای اخلاق، قوانین مبتنی بر رهبری اخلاقی)؛

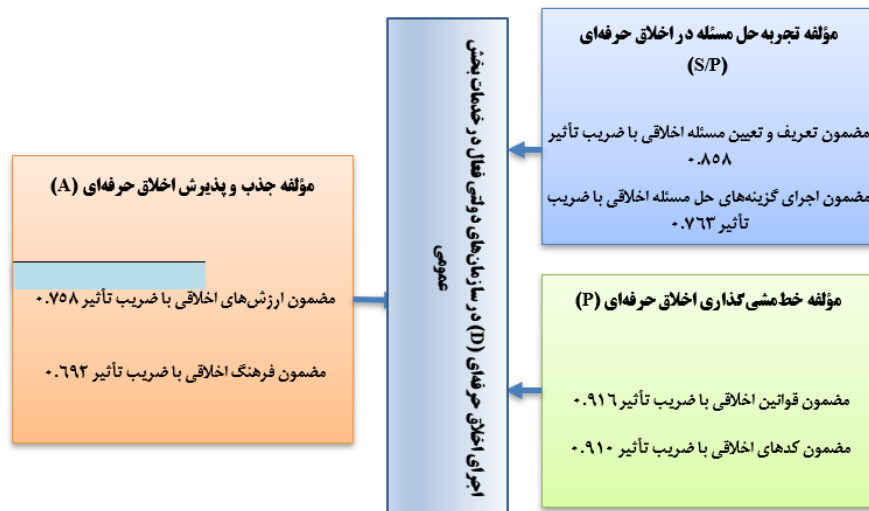
متغیر «جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای (A) (Latent.Y)» دربرگیرنده آیتم‌هایی از قبیل: مضمون داستان‌های اخلاقی (داستان‌های تعهد به اخلاق حرفه‌ای، داستان‌های نگرش به اخلاق حرفه‌ای، داستان‌های اخلاقی درمورد مهارت‌های خودآگاهی)؛ مضمون ارزش‌های اخلاقی (ارزش‌های اخلاقی فردی، ارزش‌های اخلاقی محیطی، ارزش‌های اخلاقی سازمانی)؛ مضمون احکام دینی اخلاق (رهبری بر اساس آیات قرآنی در مورد اخلاق، رهبری بر اساس روایات انبیاء در مورد اخلاق، رهبری بر اساس فرمایشات اخلاقی امامان)؛ مضمون فرهنگ اخلاقی (اقتباس از گفتمان اخلاقی، فرهنگ ظرفیت‌سازی منابع انسانی، داشتن مهارت‌های توافق عمومی)؛

متغیر «تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای (S/P) (Latent.Z)» دربرگیرنده آیتم‌هایی از قبیل: مضمون تعریف و تعیین مسئله اخلاقی (تعریف مسئله اخلاقی کارکنان، تعریف مسئله اخلاقی مشتریان، تعریف مسئله اخلاقی مدیران)؛ مضمون شناسایی و انتخاب گزینه‌های حل مسئله اخلاقی (گزینه‌های اخلاقی در مورد امانت‌داری، گزینه‌های اخلاقی در مورد شفافیت، گزینه‌های اخلاقی در مورد پاسخگویی)؛ مضمون اجرای گزینه‌های حل مسئله اخلاقی (اجرای مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان، اجرای رفتار شهروندی سازمانی، اجرای عدالت و برابری در سازمان).

یکی از مهم‌ترین نتایج پژوهش «توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی در محیط AMOS» عبارت است از اینکه بر اساس بارهای عاملی مدل برازش شده، همبستگی مبتنی بر تحلیل مسیر بین متغیرهای پژوهش وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهد، زیرا «مضمون قوانین اخلاقی (OXC)» و «مضمون کدهای اخلاقی (OXA)» دارای بیش‌ترین تأثیر بر خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای (P) هستند زیرا ضریب همبستگی آن‌ها، به ترتیب برابر با ۹۱۶ هزارم (رابطه کاملاً معنادار) و ۹۱۰ هزارم (رابطه کاملاً معنادار)، محاسبه شده است زیرا امروزه، اخلاق سازمانی ضرورت و لازمه یک جامعه سالم می‌باشد. در این راستا، هنگامی که استانداردها یا ارزش‌های اخلاقی سازمان به طور گسترده‌ای بین افراد رایج شود موفقیت سازمانی افزایش می‌یابد.

از طرفی، «مضمون تعریف و تعیین مسئله اخلاقی (OZA)» و «مضمون اجرای گزینه‌های حل مسئله اخلاقی (OZC)» دارای بیش‌ترین تأثیر بر تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای (S/P) هستند زیرا ضریب همبستگی آن‌ها، به ترتیب برابر با ۸۵۸ هزارم (رابطه بسیار معنادار) و ۷۶۳ هزارم (رابطه بسیار معنادار)، اندازه‌گیری شده‌اند زیرا اخلاق سازمان، تأثیر قابل توجهی در دنیای سازمان‌ها دارد؛ نه تنها عملکرد روزمره سازمان‌ها را تغییر می‌دهد، بلکه بر قوانین مربوط به مقررات سازمان نیز تأثیر می‌گذارد.

در اینجا، منظور از مدل نهایی پژوهش با الهام از تحقیقات (Khaled, et al. 2021؛ Ferrel, et al. 2019؛ Vidgen, et al. 2020؛ Martínez, et al. 2020؛ Shayganmehr, et al. 2021؛ Kolk, 2016؛ al. 2018) مدلی است که واقعیت اجرای اخلاق حرفه‌ای (D) در سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی را نشان داده و جنبه‌های معین از دنیای واقعی را که در ارتباط با مسائل تحت مدل‌سازی می‌باشد، شرح می‌دهد و به تصویر می‌کشد و روابط مهم و با اهمیت بین جنبه‌های مختلف متغیرهای مؤثر بر تحقیق را آشکار و روشن می‌سازد:



نمودار ۳- مدل نهایی پژوهش

پس از بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش حاضر، مشخص گردید که به توجه به برطرف نمودن خلأهای پژوهشی از قبیل: مدل‌سازی رابطه بین «جذب و پذیرش اخلاق حرفه‌ای (A)» با «خط‌مشی‌گذاری اخلاق حرفه‌ای (P)» و «تجربه حل مسئله در اخلاق حرفه‌ای (S/P)» به صورت دوطرفه در سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی در محیط AMOS، می‌توان به نوآوری پژوهش حاضر در برطرف نمودن شکاف‌های پژوهشی مذکور پی برد زیرا پیروی از اصول اخلاقی می‌تواند برای کارمندان و فعالیتهای تجاری نیز مفید باشد. جذب استعدادها برتر برای سازمان‌های اخلاقی به طور قابل توجهی آسان‌تر است. کارمندان نه تنها از یک کارفرمای آگاه از نظر اجتماعی قدردانی می‌نمایند، بلکه اطمینان دارند که او به نفع کارمندان عمل خواهد کرد. این کار کارمندان فداکار بیشتری تولید می‌نماید و همچنین می‌تواند هزینه‌های استخدام را کاهش دهد. پیشنهادات تحقیق بر اساس اهمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان عبارتند از:

جدول ۳- پیشنهادات تحقیق بر اساس اهمیت اجرای اخلاق حرفه‌ای (D) در سازمان‌های دولتی فعال در خدمات بخش عمومی

آیین‌نامه رفتاری شامل مجموعه‌ای قوانین و قواعد با هدف این است که سازمان بر اساس پارامترهای قانونی کار کند که از مدیران و روسای سازمان، کارکنان و مشتریان محافظت می‌نماید. شماری از حوزه‌های قانونی شامل مقررات	اطمینان از فعالیتهای قانونی
--	-----------------------------

زیست‌محیطی، مقررات مالی و مالیاتی و عدالت در استخدام، قوانین کار، قوانین بیمه، قوانین اخلاقی عرفی جامعه، قانون حمایت از مصرف‌کننده و قوانین تعزیراتی است.	
اخلاق سازمانی به ایجاد رابطه مثبت و توأم با اعتماد بین سازمان و مشتریان کمک می‌نماید. وقتی سازمان به صورت مداوم رفتار اخلاقی از خود بروز می‌دهد، مشتریان در انتخاب این سازمان درنگ نمی‌نمایند.	ایجاد اعتماد بین سازمان‌ها و مصرف‌کننده‌ها
اخلاق سازمان‌ها می‌توانند پشتیبانی مالی بیشتری از سهامداران دریافت کنند زیرا سرمایه‌گذاران احتمالاً مایل هستند تا با سازمان‌های متعهد و با اخلاق بیشتر کار کنند.	کمک و همکاری سهامداران
سازمان‌های متعهد استعداد‌های برتر را جذب می‌نمایند زیرا آن‌ها سراغ سازمان‌هایی می‌روند که احساس کنند که اینجا برای آن‌ها مناسب و به مشارکت آن‌ها در سازمان احترام می‌گذارند و نفع بیشتری برای کارکنان دارند. این روند می‌تواند کار را بهبود بخشد و داوطلبین متعهد را به سازمان بیاورد و نقل و انتقال و جابجایی کارکنان کمتر می‌گردد.	جذب استعداد‌های برتر
اخلاق کاری قدرتمند اغلب مدیران را ترغیب می‌نماید تا از کار و تلاش مجذانه کارکنان تقدیر کنند. در نتیجه اعضای تیم ممکن است وفاداری بیشتری به سازمان داشته و تلاش کنند تا بهره‌وری بیشتری داشته باشند.	بهبود روند حفظ کارکنان
وقتی مدیری بر اساس اصول اخلاق کاری کار می‌نماید، به احتمال زیاد رفتار بهتری با کارکنان هم دارد. در نتیجه تیم‌ها تمایل دارند تا از رهبری خود تبعیت کنند. این موضوعات و مشکلات انضباطی را به حداقل می‌رساند و تیم به مدیران و ناظران در تصمیمات سخت کمک می‌نماید.	رهبری مؤثرتر
وقتی دارای نگرش قدرتمندی نسبت به کار خود و همکاران خود هستید، می‌توانید کیفیت کار خود را افزایش دهید. همچنین می‌تواند ارزش شما برای تیم و کل سازمان را بیشتر نماید.	افزایش ارزش تخصصی و حرفه‌ای

هدف نهایی اخلاق سازمانی این است که کیفیت اخلاقی تصمیم‌گیری استراتژیک و عملکردها را در همه سطوح استراتژی سازمان بهبود بخشد. اخلاق سازمانی به صورت اخلاق کاربردی باید به شکل اخلاق و زمینه کاربردی آن نشان داده شود. از دیدگاه رویکرد عمل‌گرا که «هر مقدار می‌گردد باید به واقعیت و عینیت نزدیک شد» را هدف قرار داده است، باید اهمیت برابر به فهمیدن سازمان و اقتصاد از یک طرف و اخلاق دستوری مستدل و سازگار از طرف دیگر داد. ابعاد دستوری و شناختی موضوع باید از هم تفکیک شود؛ اما نه این که به صورت دو حقیقت جداگانه تبدیل شود و گرنه هدایت اقتصاد به وسیله اخلاق سازمانی «از

درون» امری غیر ممکن خواهد شد یا ارتباط به صورت صوری و ظاهری باقی خواهد ماند یا خطوط جداکننده در هم بر هم خواهد شد. این امری است که گزاره‌های دستوری و حقیقی را بی‌معنا می‌سازد. رفتار اخلاقی در کار هم به نفع کارفرما و هم به نفع مشتریان است. با توجه به مطالب مذکور، مهم‌ترین توصیه‌ها و پیشنهادات برای پژوهش‌های بعدی را می‌توان این‌چنین بیان نمود:

استفاده از سایر تکنیک‌های هوش مصنوعی (AI)، به‌ویژه شبکه عصبی مصنوعی و مهم‌ترین و مرتبط‌ترین الگوریتم‌های موجود در حوزه هوش مصنوعی، به‌منظور افزایش غنای محتوایی سیستم مذکور و نیز بهبود فرآیند استنتاج فازی آن برای توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی.

استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندشاخصه (MCDM) فازی، به منظور رتبه‌بندی شبکه‌ای ارتباط بین مدل توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی.

ساختن آنتولوژی فازی (Ontology) برای مدل‌سازی جامع حوزه توسعه اخلاق حرفه‌ای در بخش عمومی.

منابع

- فرامرزی قراملکی، احد (۱۳۹۹). اخلاق حرفه‌ای، تهران: مجنون.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۹۳). مدیریت اخلاق حرفه‌ای در سازمان، تهران: فوژان.
- خاکی صدیق، علی (۱۳۹۷). مقدمه‌ای بر اخلاق پژوهشی و اخلاق مهندسی، تهران: انتشارات دانشگاه خواجه نصیر.
- میرسپاسی، علی (۱۳۹۶). اخلاق در حوزه عمومی، تهران: ثالث.
- حبیبی، آرشد (۱۳۹۶). آموزش نرم‌افزار کامل Maxqda، تهران: انتشارات پایگاه نرم‌افزار پارس مدیر.
- مختاری، مجید (۱۳۸۳). گنجینه اخلاق، تهران: پل.
- نیازی، محسن؛ نظری، حامد (۱۳۹۷). تحلیل داده‌های کیفی با بهره‌گیری از نرم‌افزار Maxqda 12، تهران: آرون.
- سلیمی،؛ فروغی، (۱۳۹۶). مقاله پژوهشی ارائه الگوی توسعه اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های ورزشی.
- دانایی‌فرد، حسن و همکاران (۱۳۹۱). روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران: صفار.
- قاسمی، وحید (۱۳۸۹). مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد آموس، تهران: جامعه‌شناسان.
- جهانیان، ناصر (۱۳۷۷). تحول مفهوم توسعه و ارتباط با آن دین، پرتال جامع علوم انسانی، ۱۳۷۷، شماره ۷.
- مؤمنی، منصور؛ فعال قیومی، علی (۱۳۹۵). تحلیل‌های آماری با بهره‌گیری از SPSS. شابک: ۹۷۸۹۶۴۰۴۶۶۹۳۳. تاریخ نشر: ۱۳۹۵.
- شارع پور، محمود (۱۳۸۰). مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) آشنایی با کاربردهای برنامه (LISREL) در پژوهش‌های اجتماعی. مقاله‌های مجله‌های علمی. علوم اجتماعی، فصلنامه.. ۱۳ و ۱۴. بهار و تابستان ۱۳۸۰. ۲۰۵ تا ۲۳۱
- قدکساززاده، محمد؛ مؤمنی، منصور (۱۳۹۴). تأثیر برون‌سپاری منابع انسانی بر چابکی کسب‌وکار با متغیر تعدیل‌کننده راهبردهای منابع انسانی به کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)، دومین همایش ملی و دومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران.
- Ali, Muhammad, et al. (2020). University social responsibility: A review of conceptual evolution and its thematic analysis. Journal of Cleaner

Production Available online 5 November 2020.

- Chiao, H.M. & Huang, W.H. (2018). 2018. Data on the acceptance of a tourism navigation system applying structuring equation modeling analysis. *Data in Brief*, Volume 20, October 2018, Pages 1392-2017.

- Ferrel, O. C. et al. (2018). Business ethics, corporate social responsibility, and brand attitudes: An exploratory study. *Journal of Business Research* 4 August 2018.

- Hartog, J. (2018). Human capital as an instrument of analysis for the economics of education. *European journal of education*.

- Hsu, I. Y. et al. (2012). Analysis of business safety performance by structural equation models. *Safety Science*, Volume 50, Issue 1, January 2012, Pages 1-11.

- Kana, L. A. et al. (2020). Patient Perceptions of Trust in Trainees During Delivery of Surgical Care: A Thematic Analysis. *Journal of Surgical Education* Available online 2 September 2020.

- Khaled, W. B. et al. (2021). Analysis of the political and identity dynamics of a dominant mode of control: The case of business ethics control and its legalization. *Critical Perspectives on Accounting* Available online 5 March 2021.

- Kolk, A. (2016). The social responsibility of international business: From ethics and the environment to CSR and sustainable development. *Journal of World Business* January 2016.

- Lee, H. & Joo Hyun, K. (2018). A Structural Equation Model on Korean Adolescents' Excessive Use of Smartphones. *Asian Nursing Research*, Volume 12, Issue 2, June 2018, Pages 91-98

- Liu, Na, et al. (2020). Exploring expert perceptions about the cyber security and privacy of Connected and Autonomous Vehicles: A thematic analysis approach. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour* 22 October 2020.

- Martínez, C. et al. (2020). Managing organizational ethics: How ethics becomes pervasive within organizations. *Business Horizons* 21 October 2020.

- Mohammad, N. & Ruhizan M. Y. (2015). Creative Teaching in Design and Technology Curriculum: Using Structural Equations Modeling. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Volume 204, 24 August 2015, Pages 240-246.

- Ohta, R. et al. (2020). Challenges of using ICT regarding acute conditions in rural home care: A thematic analysis. *Journal of Interprofessional Education & Practice* 30 May 2020.

- Shayganmehr, M. et al. (2021). Industry 4.0 enablers for a cleaner production and circular economy within the context of business ethics: A study in a developing country. *Journal of Cleaner Production*. Volume 281, 25 January 2021, 125280

- Vidgen, R. et al. (2019). Exploring the ethical implications of business analytics with a business ethics canvas. *European Journal of Operational*

Research 27 April 2019.

-Whelehan, D. F. et al. (2020). COVID-19 and surgery: A thematic analysis of unintended consequences on performance, practice and surgical training. *The Surgeon* Available online 3 August 2020.

-Yun, S. & Jiyeon K. (2018). Influencing Factors and Consequences of Workplace Bullying among Nurses: A Structural Equations Modeling. *Asian Nursing Research*, Volume 12, Issue 1, March 2018, Pages 26-33