



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

فرهاد محمدپور<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۹/۰۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۹/۲۶

مهرداد نوابخش<sup>۲</sup>

### چکیده

این تحقیق در راستای بررسی عوامل مؤثر 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 باشد 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 (بر اساس شیوه 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 بر اساس مقیاس پنج گزینه ای لیکرت و گویه های مستخرج 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.

### کلمات کلیدی

آنتروپی رفتاری، شخصیت، اخلاق حرفه ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی

۱- دانشجوی دکتری، گروه مهندسی صنایع، واحد بین الملل کیش (تهران جنوب)، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

mohammadporfarhad7@gmail.com

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

m\_navabakhsh@azad.ac.ir

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 به‌مثابه بیماری نوظهور و شایع جهانی در مشاغل مطرح است تأثیر مخرب زیادی بر سازمان‌ها، از جمله بروز سوی عملکرد منابع انسانی، دارد. (شریعت نژاد و منتی، ۱۴۰۲) یکی از مسائلی که بسیاری از سازمان‌ها با آن مشکل دارند، تغییر رفتار کارکنان آن سازمان است خروج از حالت تعادل رفتاری را می‌توان به‌عنوان آن‌تروپی رفتاری انسان دانست که دیگر نمی‌توان در مورد رفتارهای وی اظهار نظر کرد. شناخت علت‌های بروز این رفتارها می‌تواند موجب جلوگیری از بروز بسیاری از مشکلات در سازمان‌ها شود. (حسینی و همکاران، ۱۴۰۰) در هر سیستم عواملی وجود دارد که ممکن است در خلاف جهت نظم سیستم عمل کرده و موجب ایجاد بی‌نظمی، 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 به‌منظور برخورد با بی‌نظمی، بی‌ثباتی، اغتشاش و عدم یقین موجود در یک سیستم مورد استفاده قرار می‌گیرد. آن‌تروپی به ارزش اطلاعاتی یا درصد تغییرات یا درجه بلاتکلیفی گفته می‌شود. مفهوم گروه آن‌تروپی در علم فیزیک به قرن نوزدهم برمی‌گردد 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 می‌کنند و مختل‌کننده انتظام سیستم هستند این عوامل را آن‌تروپی می‌نامند. آن‌تروپی اندازه‌ای از عدم قطعیت است (ردی<sup>۲</sup> و سباستین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). اهمیت آن‌تروپی در کاربردهای عملی مربوط به روابط پدیده‌ها 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 پایه‌ای نظریه کدگذاری و انتقال داده‌ها مورد استفاده قرار داد که پایه نظریه اطلاعات جدید را تشکیل می‌دهد. آن‌تروپی متغیر تصادفی است که برحسب توزیع احتمال آن متغیر تعریف می‌شود و می‌تواند به‌عنوان یک اندازه مناسب برای تصادفی بودن یا عدم قطعیت نشان تعداد بایت‌های<sup>۴</sup> اطلاعات لازم برای انتقال پیغام می‌باشد. آن‌تروپی سیستم با میزان اطلاعات موجود در آن مرتبط است. سیستم بانظم بیشتر می‌تواند با بایت‌های کمتری از اطلاعات توصیف شود، درحالی‌که سیستمی بانظم کمتر برای توصیف شدن به بایت‌های بیشتری از اطلاعات نیازمند است (ردی و سباستین، ۲۰۰۹).

## عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که عوامل زیادی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان‌ها مؤثر می‌باشند. یکی از این عوامل شخصیت ثمربخش افراد می‌باشد. شخصیت ثمربخش بیان‌گر هدف اصلی رشد انسان است. ثمربخش بودن به خلاقیت هنری یا اکتساب چیزهای مادی محدود نمی‌شود؛ بلکه جهت‌گیری ثمربخش نگرشی است که هر انسانی می‌تواند به آن دست یابد. به عقیده فروم «از طریق تحوّل اجتماعی و فرهنگی، گرایش ثمربخش می‌تواند حاکم شود.» (شولتز، ۱۳۹۲: ۶۳۰) نمودهایی از ویژگی شخصیت‌های ثمربخش به‌روشنی در برخی شخصیت‌های رمان دیده می‌شود؛ «شخصیت‌هایی کاملاً پخته و قوام‌یافته که به نسبت خصوصیت‌های روحی و اخلاقی و نحوه زیستی و محیطی آن‌ها و زندگی فقیرانه‌شان، بیش‌تر تجسم یافته‌اند. (میرصادقی، ۱۳۸۱: ۳۲۸-۲۳۷) افرادی که فعل خواستن را به کار می‌بندند و با اتکا به توانایی‌های خویش در پی عبور از مشکلات و فائق آمدن بر ناملایمات زندگی‌اند. فروم شخصیت‌های ثمربخش را به دودسته شخصیت‌های زنده‌گرا و هستی‌گرا تقسیم نموده است.

اخلاق حرفه‌ای نیز بخشی از فرهنگ‌سازمانی و عاملی کلیدی برای ترویج روابط مناسب میان سازمان و جامعه است که به پیش‌بینی اثربخشی کسب‌وکار برای فردای جامعه، کمک خواهد کرد (نایانان و اسمورتانود<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷)؛ بنابراین اولین وظیفه اخلاق حرفه‌ای، رشد و توسعه قوانین بر پایه اخلاق در شغل موردنظر است. در اکثر موارد، علم اخلاق به استانداردهای تعیین سطح مناسب و مطلوبیت اشاره دارد (کومار، ۲۰۱۴).

پژوهش‌ها همچنین نشان می‌دهند که احتمالاً افراد زمانی درگیر مدیریت برداشت می‌شوند که بتوانند به‌واسطه استفاده از آن، مزیتی را به دست آورند. به‌عنوان 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<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷).

با ایجاد اشتیاق شغلی نیز یک انسجام و وحدت میان کارکنان سازمان پدید می‌آید که به معنای رسیدن به نتایج مطلوب برای فرد و سازمان است. اشتیاق شغلی به‌عنوان 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 به‌عنوان یک مفهوم در تضاد با فرسودگی شغلی که پاسخی است به استرس طولانی‌مدت مرتبط با کار که به‌صورت از دست رفتن منابع، نگرش منفی نسبت به شغل و کاهش خودکارآمدی شغلی آشکار می‌شود، مطرح شد (Halberg and Schaeoffli, 2006: 167).

رضایت شغلی نیز عنصر مهمی از رفتار سازمانی است؛ که اساساً پیش‌بینی کننده قابل‌اعتمادی از

### فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۴۰، زمستان ۱۴۰۳

نتایج کارکنان، تیم و سازمان است (میاک و همکاران، ۲۰۲۱). سازمان‌ها از رفتارهای رضایت شغل افراد حمایت کرده و آن‌ها را تسهیل کنند و رضایت بالاتر کارکنان می‌تواند عملکرد تیم را در زمینه‌های سازمانی بهبود بخشد (دوبلت و همکاران، ۲۰۱۹)

در همین راستا در همین راستا پژوهش حاضر در پی آن است تا تأثیر شخصیت، اخلاق حرفه‌ای، 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 پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه می‌توان به پژوهشی که مهرانفر و همکاران با عنوان «طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه‌شاخگی» انجام داده است، اشاره کرد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد، عوامل زمینه‌ای (اقتصادی، قانونی، اجتماعی، سیاسی، تکنولوژی)، عوامل رفتاری (شخصیت، اخلاق حرفه‌ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) و عوامل ساختاری (ساختاری و فرآیندی، رهبری، قوانین و مقررات کاری، فرهنگی و آموزشی) به‌عنوان مقوله‌های سازمان دهنده و مقوله‌های پایه در طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه‌شاخگی می‌باشد. (مهرانفر و همکاران، ۱۴۰۲). شریعت نژاد و رضوان نیز پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی؛ تحلیل نقش میانجی آنتروپی رفتاری (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان لرستان)» انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد سایش اجتماعی تأثیر منفی و معناداری بر سرمایه اجتماعی سازمان‌های دولتی دارد. (شریعت نژاد و رضوان، ۱۴۰۲) لاهوتی اشکوری و نجفی جوزانی نیز پژوهشی با عنوان «توسعه مدل آنتروپی شانون برای ارزیابی وزن گزینه‌ها مبتنی بر تئوری مجموعه اعداد راف» انجام داده‌اند. بر اساس نتایج پژوهش، اطلاعات ذهنی و نادقیق انسان که منجر به تنظیم ماتریس تصمیم‌گیری می‌شود را با یک تقریب بالا و یک تقریب پایین در نظر گرفته که دقت جواب حاصل از روش آنتروپی شانون را افزایش می‌دهد و وزن‌های خروجی شاخص‌های تصمیم‌گیری از این روش را دقیق‌تر نموده و منجر به تصمیم‌گیری دقیق‌تر می‌شود. لاهوتی اشکوری و نجفی جوزانی، ۱۴۰۲) فتحی چگنی و بیرانوند، نیز پژوهشی با عنوان «اثر ادراک سوداگری اداری بر اهمال‌کاری کارکنان با نقش میانجی آنتروپی رفتاری» انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان‌دهنده آن است که ادراک سوداگری اداری هم به‌صورت مستقیم و هم از طریق آنتروپی رفتاری بر اهمال‌کاری کارکنان در بندر امام خمینی (ره) تأثیر می‌گذارد. (فتحی چگنی و بیرانوند، ۱۴۰۱) بعلاوه، حسینی و همکاران نیز پژوهشی با عنوان «تدوین

## عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

الگوی آنتروپی رفتاری حسابرسان سازمان حسابرسی: بارویکرد داده بنیاد» انجام داده‌اند. بر اساس نتایج، میزان مشارکت و پاسخگویی حسابرسان، عامل راهبردی در آنتروپی رفتاری حسابرسان است. در نهایت پیامدهای آنتروپی رفتاری حسابرسان، در قالب پیامد شخصی و خانوادگی طبقه‌بندی شده‌اند؛ و یافته‌های این پژوهش می‌تواند برای سازمان حسابرسی، سازمان‌ها و... مفید واقع شود. (حسینی و همکاران، ۱۴۰۰) همچنین ساسان پور و رستگارفرد با عنوان «ارزیابی و رتبه‌بندی رفتار سبز کارکنان با استفاده از روش آنتروپی شانون و SAW» انجام داده‌اند. نتایج نشان‌دهنده آن است که رویکرد ارائه‌شده، چارچوب کارآمدی برای ارزیابی و رتبه‌بندی رفتارهای 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 داده‌اند. یافته‌ها حاکی از آن است که عوامل سازمانی و محیطی بر عوامل فردی تأثیرگذار بوده و عوامل فردی تأثیر سریع‌تر و طولانی‌تری 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 داده‌اند. نتایج نشان داد که ضعف سیستم‌های ارتباطی، سکوت مدیران در برابر هنجارشکنی‌ها و رفتارهای منافقانه مدیران و کارکنان مهم‌ترین عوامل مداخله‌گر می‌باشند. بر اساس نتایج توجیه کردن، قانون‌گریزی و عدم درگیری عاطفی – ذهنی راهبردهای افراد در آنتروپی رفتاری می‌باشد. در نهایت پیامدهای آنتروپی رفتار در قالب پنج پیامد فردی، سازمانی، گروهی، خانوادگی و محیطی طبقه‌بندی 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 داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که چنانچه شایستگی‌های به لحاظ تئوری و مفهومی با یکدیگر مرتبط باشند می‌توانند به‌عنوان مصادیق یکدیگر در فرم ارزیابی عملکرد لحاظ شود (حافظ الکتب و غفاری، ۱۳۹۲) درویش صفت و خلوصی نیز پژوهشی با عنوان «به‌کارگیری تکنیک آنتروپی در بررسی عوامل مؤثر بر دستیابی به‌چابکی از طریق فناوری اطلاعات در سازمان‌های تولیدی (مطالعه موردی در شرکت آیدین در همدان) انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات در سازمان‌ها بر شاخص‌هایی تأثیر می‌گذارد که همگی از شروط اولیه موفقیت برای سازمان‌ها به شمار می‌روند. (درویش صفت و خلوصی، ۱۳۹۲)

### چارچوب نظری تحقیق

#### آنتروپی رفتاری

شاید بتوان گفت؛ رفتار شایسته و برخورد صحیح با شهروندان و هم‌نوعان در تمام رده‌ها و سطوح

## فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۴۰، زمستان ۱۴۰۳

اجتماعی، به‌ویژه با ارباب‌رجوع و پذیرش آنان باروی گشاده، چه‌بسا 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 این‌که در دین اسلام این‌همه 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 مؤثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس**

#### **۱- شخصیت:**

شخصیت مجموعه‌ای از ویژگی‌های بادوام و منحصربه‌فرد ذهنی، جسمانی، اجتماعی و هیجانی فرد است که باگذشت زمان تثبیت‌شده، در هر فردی متمایز از دیگری است. (شولتز، ۱۳۹۲: ۱۲-۹) روان‌شناسان تعریف‌هایی متعدّد و گاه متفاوتی از شخصیت ارائه داده‌اند؛ فروید<sup>۷</sup> بر سابق‌های بیولوژیکی و برخی مفاهیم زیستی تأکید دارد؛ ولی مارکس<sup>۸</sup> بر تأثیر جامعه و سیستم‌های اقتصادی در شکل‌گیری شخصیت، توجّه نشان داده است. فروم<sup>۹</sup> به‌عنوان یک روان‌شناس رفتارگرای اجتماعی در آغاز، تحت تأثیر مارکس و به‌ویژه دیدگاه فروید بود؛ ولی بعدها به گروه پسا‌فرویدی‌ها که شامل هورنای<sup>۱۰</sup> و یونگ<sup>۱۱</sup> 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 باهم سهیم‌اند؛ اما در حل مشکل، هرکدام راه مخصوص به خوددارند 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 منحصربه‌فرد می‌کند.» (فروم، همان: ۶۶) به اعتقاد او، شخصیت در جهت‌گیری منش، منعکس می‌شود که منجر به شکل‌گیری شخصیت در افراد مختلف می‌گردد (فروم، همان، ۶۷) و به اعتباری شخصیت، آن جنبه از منش قابل‌رؤیت 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)

## عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

### ۲- اخلاق حرفه‌ای:

اخلاق حرفه‌ای به چگونگی رفتار، ادب و عمل شخص هنگام انجام کار حرفه‌ای می‌پردازد. این کار می‌تواند مشاوره پژوهش، تدریس، نویسندگی، طبابت یا هر شغل دیگری باشد. در واقع، اخلاق حرفه‌ای مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها در یک ساختار حرفه‌ای 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 حرفه‌ای 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 به‌دوراز تعصب و کوتاه‌نگری 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 به‌عنوان یکی از مسائل و دغدغه‌های مهم و اساسی در نظام اداری کشور مطرح گردد این است که اولاً؛ موضوعات اخلاقی به‌طور مستمر با فعالیت‌های حرفه‌ای و زندگی روزمره مدیران و کارکنان مرتبط‌اند و در مباحث مربوط به تصمیم‌گیری و خطمشی‌گذاری سازمانی، همچون منابع انسانی، مدیریت، بازار کار و آینده شغلی آن‌ها و سایر موضوعات اخلاقی دیگر، بسیار حائز اهمیت هستند (حسینی 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 به‌خوبی به توسعه و بالندگی گسترده اخلاق حرفه‌ای در جوامع صنعتی پی برد و حاصل این بالندگی توسعه شاخه‌های متنوع در اخلاق حرفه‌ای در محیط‌های کاری و جایگاه مدیریت اخلاق در رهبری و مدیریت در این‌گونه مؤسسات است (سلیمی و کاکایی، ۱۳۹۷). ثالثاً؛ در واقع اخلاق حرفه‌ای از مهم‌ترین مهارت‌های اساسی فردی است که مدیران مؤسسات، باید از آن برخوردار باشند تا بتوانند به وظایف و تعهدات اخلاقی خود عمل کنند از این‌رو اخلاق حرفه‌ای نه تنها برای محافظت از مدیران، بلکه در کل حرفه مدیریت نیز باید مورد توجه قرار گیرد (نووی<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۷). چراکه، دوری مدیران از اخلاق حرفه‌ای، مؤسسات را سخت آسیب‌پذیر و متضرر

### فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۴۰، زمستان ۱۴۰۳

می‌سازد و دستیابی مدیران به اخلاق حرفه‌ای، موجب مزیت راهبردی در مؤسسات، می‌گردد (هرش<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۷). ضمن این‌که اعتقاد ضمنی و پایبندی مدیران به اخلاقیات و رعایت اخلاق حرفه‌ای توسط آن‌ها در مؤسسات، در عملکرد کارکنان بسیار تأثیرگذار است (ریزان<sup>۱۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۸).

#### ۳- اشتیاق شغلی:

در سالیان اخیر توجه به اشتیاق شغلی به‌عنوان یک مؤلفه روان‌شناختی در سازمان‌ها، بحث‌ها و مطالعات بسیاری را به وجود آورده است. اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبت همچون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای میان‌سازمانی 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 می‌دانند و آن را میزان انرژی، دل‌بستگی به شغل و اثربخشی حرفه تعریف کرده‌اند. اشتیاق شغلی به حالت نافذ، پایدار و مثبت ذهنی مرتبط با کار است که با سه مؤلفه شوق داشتن (سطوح بالای انرژی، انعطاف‌پذیری ذهنی هنگام کار کردن، اشتیاق به سرمایه‌گذاری و مقاومت در رویارویی با مشکلات)، وقف‌ادراک احساس معنی‌داری از انجام کار، داشتن حس اشتیاق و غرور از انجام کار) و جذب (تمرکز عمیق فرد نسبت به کار و به‌سختی جدا شدن از کار، گذشت سریع زمان و فراموش کردن همه‌چیزهای اطراف در حین انجام کار) مشخص می‌شود (Schaufeli & Bakker, 2004:209).

اشتیاق شغلی به‌عنوان یک حالت ذهنی مثبت مربوط به کار است که با سه مؤلفه سرزندگی، فدایی شدن، مجذوب کار شدن مشخص می‌شود. اشتیاق به کار و ارتباط آن با اقدامات منابع انسانی حائز اهمیت است، چون اقدامات منابع انسانی برای حفظ تعادل بین تعهدات کاری و تعهدات خصوصی طراحی شده است که از طریق آن کارکنان می‌توانند در کار خود باقی بمانند و درگیر شوند از سویی دیگر نیز، اقدامات منابع انسانی به حفظ انگیزه و بهبود اشتیاق شغلی کمک می‌کند. (هیروبیچ و همکاران، ۲۰۱۹)

بکر و لیتر معتقدند کارکنانی که نسبت به شغلشان اشتیاق و علاقه زیادی دارند به‌طور 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 فرا نقشی، نظیر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. نتایج تحقیقات مختلف نشان داده است که اشتیاق شغلی برای افزایش تعهد سازمانی،



## عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

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<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۰). برای رسیدن به این هدف که در تعریف مدیریت برداشت بیان شد، افراد تاکتیک‌ها و راهبردهای مختلفی را استفاده می‌کنند (بولینو و تورنلی<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۸).

جونز و پیتمن<sup>۱۷</sup> در سال ۱۹۸۲ طبقه‌بندی گسترده‌ای را باهدف جمع‌آوری انواع مختلفی از رفتارهای مدیریت برداشت که توسط محققین قبلی شناسایی شده بود، انجام دادند. برای این کار، آن‌ها پنج گروه‌بندی نظری از استراتژی‌های مدیریت برداشت را که افراد به‌طور معمول استفاده می‌کنند، شناسایی نمودند (بولینو و تورنلی، ۲۰۱۸). طبقه‌بندی آن‌ها شامل: پنج مؤلفه را برای مدیریت برداشت به نام‌های ارتقاء خود<sup>۱۸</sup>، خودشیرینی<sup>۱۹</sup>، تظاهر به نمونه بودن<sup>۲۰</sup>، تهدید و اعراب<sup>۲۱</sup> و تظاهر به ناتوانی<sup>۲۲</sup> (دودسته اخیر در صورت‌بندی‌های جدید به‌عنوان دو مؤلفه دفاعی مدیریت برداشت معرفی شده‌اند) معرفی نموده‌اند (گرت و مایر<sup>۲۳</sup>، ۲۰۰۹). در ارتقاء خود فرد تلاش می‌کند تا با نشان دادن و سخن گفتن درباره تحصیلات، توانایی‌ها و نقاط قوت خود تصویری که دیگران از وی دارند را ارتقاء بخشیده و نشان دهد فردی ارزشمند است. در خودشیرینی به‌عنوان دومین مؤلفه از مؤلفه‌های مدیریت برداشت تمرکز اصلی در تلاش‌های فرد به ارائه تصویری از خود به‌عنوان فردی مهربان، دوستدار دیگران و دوست‌داشتنی بودن متمرکز است (پروس<sup>۲۴</sup> 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 اعراب به‌عنوان چهارمین مؤلفه، فرد به رفتارهایی نظیر تهدید و زورگویی روی می‌آورد تا به‌اجبار به دیگران نشان دهد هر کاری اراده کند و بخواهد می‌تواند از دیگران بخواهد تا انجام دهند. بالاخره در آخرین مؤلفه 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 مؤلفه‌ها نشان می‌دهد که به‌ظاهر انگیزه‌های زیربنایی متفاوتی برای هر یک از تاکتیک‌های پنج‌گانه مدیریت برداشت وجود دارد؛ اما از نگاه نظریه‌پردازان مطرح در حوزه مدیریت برداشت، تمامی این راهبردها دارای زیربنای انگیزشی موسوم به تمایل به کنترل برداشت و تصویری که

### فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۴۰، زمستان ۱۴۰۳

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، فرهنگ‌سازمانی (مانند فرهنگ‌های سازمانی مبتنی بر چالش قدرت)، فرصت‌های محدود اقتصادی و سیاسی برای برخی گروه‌های جمعی 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).

#### ۵- رضایت شغلی:

رضایت شغلی یک احساس مثبت در مورد کار است که ناشی از ارزیابی ویژگی‌های 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 به‌عنوان "یک حالت عاطفی خوشایند یا مثبت ناشی از ارزیابی شغل یا تجربه کاری یک فرد" توصیف می‌کند (کرتیراسیه و همکاران، ۲۰۱۸). برخی رضایت را به‌عنوان یک حالت ذهنی مرتبط با کار خوش‌بینانه 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 این‌باره 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 بی‌انگیزشی 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 به‌طور فعال تعهد را در حیاتی‌ترین حوزه‌های تصمیم‌گیری ارتقا دهد. مدیران منابع انسانی طیف وسیعی از اقدامات را دارند که می‌توانند در این زمینه به‌کارگیرند (بلیساریو و پاولوف، ۲۰۱۸). مهم‌ترین چالش، کشف عواملی است که کارکنان را برمی‌انگیزد تا بهترین

## عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

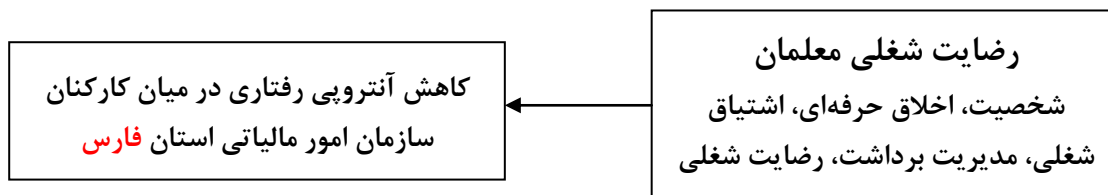
عملکرد خود را در حین مشغول شدن به کارشان ارائه دهند (علی و همکاران، ۲۰۱۹). وقتی این اتفاق می‌افتد، قبل از اینکه شرکت دیگری سرمایه‌گذاری، شناخت و توانمندی موردنظرشان را به آنها نشان دهد، شروع می‌شود (باک و مورو، ۲۰۱۸).

### مدل تحقیق

متغیرهای موردبررسی در این تحقیق عبارت‌اند 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 (۱) - مدل مفهومی برگرفته از تحقیق ابراهیم مهرانفر، محمدعلی سرلک و مریم قلی زاده. ۱۴۰۲. با عنوان «طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه‌شاخگی»

### فرضیه‌های تحقیق

#### فرضیه اصلی

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

#### فرضیه‌های فرعی

✓ شخصیت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

✓ اخلاق حرفه‌ای بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

✓ اشتیاق شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

### فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۴۰، زمستان ۱۴۰۳

✓ مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

✓ رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

#### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع کاربردی می‌باشد زیرا هدف از انجام این تحقیق توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص، به‌قصد کاربرد نتایج یافته‌ها برای توسعه قابلیت اعتماد می‌باشد. همچنین در زمینه 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 به‌عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده‌اند. در این مطالعه به‌منظور تحلیل داده‌ها از دو رویکرد کلی آماری آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردید. در آمار توصیفی به‌منظور توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه آماری در کنار سنجش شاخص‌های پراکندگی داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. همچنین، در آمار استنباطی جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون همبستگی اسپیرمن و آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شده است. مطالعه حاضر در بردارنده یک فرضیه اصلی و ۳ فرضیه فرعی می‌باشد.

#### یافته‌های تحقیق

#### آزمون فرضیه‌های تحقیق

##### ۱- فرضیه اصلی

"(شخصیت، اخلاق حرفه‌ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) بر کاهش

آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند."

فرض صفر: (شخصیت، اخلاق حرفه‌ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) بر کاهش

آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر نمی‌باشند.

فرض مقابل: (شخصیت، اخلاق حرفه‌ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) بر کاهش

آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

## عوامل مؤثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

جدول (۱) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه اصلی

| کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان | متغیر            |                               |
|-----------------------------|------------------|-------------------------------|
|                             | **۰/۶۸۳<br>۰/۰۰۰ | ضریب همبستگی<br>سطح معنی داری |

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

با توجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود که مقدار ضریب همبستگی برابر  $(r = ۰/۶۸۳)$  و سطح معنی‌داری آزمون برابر  $(۰/۰۰۰)$  است. با توجه به این که سطح معنی‌داری آزمون کمتر از  $۰/۰۱$   $(۰/۰۱)$  است و علامت ضریب همبستگی مثبت می‌باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان  $۰/۹۹$   $(\alpha = ۰/۰۱)$  بین (شخصیت، اخلاق حرفه‌ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس رابطه وجود دارد. فرضیه فوق تأیید می‌شود.

### ۲- فرضیه فرعی اول

" شخصیت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس

مؤثر می‌باشند."

فرض صفر: شخصیت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر نمی‌باشند.

فرض مقابل: شخصیت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

جدول (۲) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی اول

| کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان | متغیر            |                               |
|-----------------------------|------------------|-------------------------------|
|                             | **۰/۵۷۸<br>۰/۰۰۰ | ضریب همبستگی<br>سطح معنی داری |

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

با توجه به جدول ۲ مشاهده می‌شود که مقدار ضریب همبستگی برابر  $(r = ۰/۵۷۸)$  و سطح معنی‌داری آزمون برابر  $(۰/۰۰۰)$  است. با توجه به این که سطح معنی‌داری آزمون کمتر از  $۰/۰۱$   $(۰/۰۱)$  است و علامت ضریب همبستگی مثبت می‌باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان  $۰/۹۹$  بین شخصیت و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تأیید می‌شود.

۳- فرضیه فرعی دوم

" اشتیاق شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند."

فرض صفر: اشتیاق شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر نمی‌باشند.

فرض مقابل: اشتیاق شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

جدول (۳) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی دوم

| متغیر         | کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان |
|---------------|-----------------------------|
| ضریب همبستگی  | ۰/۳۲۹***                    |
| اشتیاق شغلی   | ۰/۰۰۰                       |
| سطح معنی‌داری |                             |

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

با توجه به جدول ۳ مشاهده می‌شود که مقدار ضریب همبستگی برابر  $(r = 0/329)$  و سطح معنی‌داری آزمون برابر  $(0/000)$  است. با توجه به این که سطح معنی‌داری آزمون کمتر از  $0/01$  است و علامت ضریب همبستگی مثبت می‌باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان  $99\%$  بین اشتیاق شغلی و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تأیید می‌شود.

۴- فرضیه فرعی سوم

" مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند."

فرض صفر: مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر نمی‌باشند.

فرض مقابل: مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

## عوامل مؤثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

جدول (۴) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی سوم

| کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان | متغیر            |                               |
|-----------------------------|------------------|-------------------------------|
|                             | **۰/۳۷۸<br>۰/۰۰۰ | ضریب همبستگی<br>سطح معنی داری |

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

با توجه به جدول ۴ مشاهده می‌شود که مقدار ضریب همبستگی برابر ( $r = ۰/۳۷۸$ ) و سطح معنی‌داری آزمون برابر ( $۰/۰۰۰$ ) است. با توجه به این که سطح معنی‌داری آزمون کمتر از  $۰/۰۱$  ( $\alpha = ۰/۰۱$ ) است و علامت ضریب همبستگی مثبت می‌باشد، 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 تائید می‌شود.

### ۵- فرضیه فرعی چهارم

" مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند."

فرض صفر: مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر نمی‌باشند.

فرض مقابل: مدیریت برداشت بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

جدول (۵) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی چهارم

| کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان | متغیر            |                               |
|-----------------------------|------------------|-------------------------------|
|                             | **۰/۴۲۳<br>۰/۰۰۰ | ضریب همبستگی<br>سطح معنی داری |

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

با توجه به جدول ۵ مشاهده می‌شود که مقدار ضریب همبستگی برابر ( $r = ۰/۴۲۳$ ) و سطح معنی‌داری آزمون برابر ( $۰/۰۰۰$ ) است. با توجه به این که سطح معنی‌داری آزمون کمتر از  $۰/۰۱$  ( $\alpha = ۰/۰۱$ ) است و علامت ضریب همبستگی مثبت می‌باشد، 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 تائید می‌شود.

۶- فرضیه فرعی پنجم

"رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند."

فرض صفر: رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر نمی‌باشند.

فرض مقابل: رضایت شغلی بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس مؤثر می‌باشند.

جدول (۶) آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه فرعی پنجم

| متغیر        | کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان |
|--------------|-----------------------------|
| ضریب همبستگی | ۰/۳۹۶**                     |
| رضایت شغلی   | ۰/۰۰۰                       |

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

با توجه به جدول ۶ مشاهده می‌شود که مقدار ضریب همبستگی برابر  $(r = 0/396)$  و سطح معنی‌داری آزمون برابر  $(0/000)$  است. با توجه به این که سطح معنی‌داری آزمون کمتر از  $0/01$  است و علامت ضریب همبستگی مثبت می‌باشد، رابطه مثبت و مستقیم در سطح اطمینان  $99\%$  بین رضایت شغلی و کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور مالیاتی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

آنتروپی را می‌توان به‌عنوان 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 می‌گردد، می‌تواند به‌عنوان شاخصی در فرمول‌بندی آنتروپی استفاده شود (سرلک و همکاران، ۱۳۹۸)

ازلحاظ تاریخی، معانی و مفاهیم زیادی از آنتروپی ارائه شده است. ریشه کلمه آنتروپی به کلازیوس<sup>۲۶</sup> در سال ۱۸۶۵ برمی‌گردد. کلازیوس این کلمه را از کلمه یونانی tropos به معنی دگرگونی یا تغییر شکل و یک پیشوند en به علت منزوی شدن و گوشه‌گیر شدن خود، در تحقیقاتش نسبت به مفهوم انرژی ترکیب و ارائه کرد (شریعت نژاد و منتی، ۱۴۰۲)



## عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

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 علوم که با پدیده‌های تصادفی سروکار 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 ویژگی‌های آن نیازمند تعریف دقیقی است. روش آنتروپی به‌طور گسترده‌ای در زمینه‌های فن‌آوری مهندسی و اقتصاد اجتماعی و غیره مورد استفاده قرار می‌گیرد (ردی و سباستین، ۲۰۰۹).

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق حاضر، می‌توان اذعان کرد که یافته‌های این پژوهش منطبق بر یافته‌های پژوهش مهرانفر و همکاران با عنوان « طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه‌شاخگی » می‌باشد. همچنین این یافته‌ها منطبق بر یافته‌های پژوهش شریعت نژاد و رضوان با عنوان « بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی؛ تحلیل نقش میانجی آنتروپی رفتاری (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان لرستان » نیز می‌باشد. یافته‌های پژوهش همچنین با یافته‌های پژوهش فتحی چگنی و بیرانوند، با عنوان « اثر ادراک سوداگری اداری بر اهمال‌کاری کارکنان با نقش میانجی آنتروپی رفتاری » نیز همخوان می‌باشد. همچنین، این یافته‌ها منطبق بر یافته‌های پژوهش حسینی و همکاران با عنوان « تدوین الگوی آنتروپی رفتاری حسابرسان سازمان حسابرسی: بارویکرد داده بنیاد » نیز می‌باشد. یافته‌های پژوهش همچنین با یافته‌های پژوهش ساسان پور و رستگارفرد با عنوان « ارزیابی و رتبه‌بندی رفتار سبز کارکنان با استفاده از روش آنتروپی شانون و SAW » نیز همخوان می‌باشد. همچنین، این یافته‌ها منطبق بر یافته‌های امیری و همکاران نیز پژوهشی با عنوان « ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان) » نیز می‌باشد. یافته‌های پژوهش با یافته‌های پژوهش درویش صفت و خلوصی نیز با عنوان « به‌کارگیری تکنیک آنتروپی در بررسی عوامل مؤثر بر دستیابی به‌چابکی از طریق فناوری اطلاعات در سازمان‌های تولیدی (مطالعه موردی در شرکت آیدین در همدان » همخوان می‌باشد.

## فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۴۰، زمستان ۱۴۰۳

### منابع

- ۱) آراسته ح. ر. جاهد ح. (۱۳۹۰). رعایت اخلاق در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی: گزینه‌ای برای بهبود رفتارها. فصلنامه نشاط علم؛ ۱ دوره اول (شماره ۲ (۴۰-۳۱).
- ۲) امیری، زینب؛ اسماعیلی، محمودرضا؛ سپهوند، رضا و موسوی، سیدنجم‌الدین، ۱۳۹۷، ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان) نشریه مدیریت سازمان‌های دولتی « پاییز شماره ۴
- ۳) حافظ الکتب، اشکان و غفاری، میثم، ۱۳۹۲، تعیین شایستگی مورد نیاز جهت ارزیابی عملکرد کارکنان با استفاده از تکنیک آنتروپی، ضریب تغییرات و ضریب همبستگی پیرسون، کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها، شیراز، <https://civilica.com/doc/261189>
- ۴) حسنی، محمد؛ عباسی خلجیری، سمیرا؛ قلاوندی، حسن (۱۳۹۶). درک منابع انسانی و ارتباط آن با نگرش مثبت به کار و اخلاق سازمانی. اخلاق در علم و فناوری.
- ۵) حسینی، رامین؛ معطوفی، علیرضا؛ گرکز، منصور و خوزین، علی. (۱۴۰۰). تدوین الگوی آنتروپی رفتاری حسابرسان سازمان حسابرسی: بارویکرد داده بنیاد. مطالعات تجربی حسابداری مالی، ۱۸ (۷۰)، ۱۳۹-۱۶۶. <https://sid.ir/paper/958722/fa> . SID.
- ۶) خوروش، مهدی. (۱۳۹۴). روان‌شناسی شخصیت، چاپ اول، اصفهان، انتشارات سنا.
- ۷) درویش صفت، محمود و خلوصی، سمیه، ۱۳۹۲، به‌کارگیری تکنیک آنتروپی در بررسی عوامل مؤثر بر دستیابی به چابکی از طریق فناوری اطلاعات در سازمان‌های تولیدی (مطالعه موردی در شرکت آیدین در همدان)، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان، <https://civilica.com/doc/231263>
- ۸) زاهد بابلان، عادل؛ طوسی، داود؛ محمد زاده، رضا؛ کاظمی، سلیم (۱۳۹۹). تأثیر اخلاق حرفه‌ای در پیش‌بینی میزان طفره‌روی اینترنتی با میانجیگری هویت‌سازمانی، مجله اخلاق زیستی، دوره یازدهم، شماره سی و ششم، ۲۷.
- ۹) ساسان پور، علی حسین و رستگارفرو، بنفشه، ۱۳۹۸، ارزیابی و رتبه‌بندی رفتار سبز کارکنان با استفاده از روش آنتروپی شانون و SAW، نخستین کنفرانس ملی محیط‌زیست سالم و توسعه پایدار در پرتو حقوق شهروندی چالش‌ها و راهبردها، شیراز، <https://civilica.com/doc/1147218>

## عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

- ۱۰) سلیمی، اکبر و کاکایی، محمد (۱۳۹۷). تأثیر اخلاق حرفه‌ای فرماندهان در پیشگیری از تخلفها و جرائم و کارکنان نیروی انتظامی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۳(۴)صص. ۵۶۴-۵۴۵.
- ۱۱) شریعت نژاد، علی و منتی، رضوان. ۱۴۰۲. «بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی؛ تحلیل نقش میانجی آنتروپی رفتاری (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان لرستان)». چاپ بیست و پنجم، تهران، نشر ویرایش.
- ۱۳) فتحی چگنی، فریبرز و بیرانوند، امیدعلی، ۱۴۰۱، اثر ادراک سوداگری اداری بر اهمال کاری کارکنان با نقش میانجی آنتروپی رفتاری، پنجمین کنفرانس بین‌المللی سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران، <https://civilica.com/doc/1539879>
- ۱۴) فروم، اریک. (۱۳۹۰). انسان برای خویشتن (پژوهشی در روان‌شناسی اخلاق) ترجمه اکبر تبریزی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات بهجت.
- ۱۵) فقیه آرام، بتول و خادمی، محسن. (۱۳۹۶). رابطه حمایت سازمانی و جوسازمانی نوآورانه با اشتیاق شغلی کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، ۱۰(۱)، ۱۳۳-۱۴۶.
- ۱۶) 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.
- ۱۷) لاهوتی اشکوری، محمدرضا و نجفی جوزانی، ساناز، ۱۴۰۲، توسعه مدل آنتروپی شانون برای ارزیابی وزن گزینه‌ها مبتنی بر تئوری مجموعه اعداد راف، اولین کنفرانس ملی توسعه و آینده‌نگری در صنایع بارویکرد فرایندهای داخلی، تهران، <https://civilica.com/doc/2035670>
- ۱۸) مهرانفر، ابراهیم؛ سرلک، محمدعلی و قلی زاده، مریم. ۱۴۰۲. «طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه‌شاخگی».
- ۱۹) میرصادقی، جمال. (۱۳۸۱). داستان‌نویس‌های نام‌آور معاصر ایران، چاپ اول، تهران، نشر آروین.
- 20) 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.

- 21) 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.
- 22) 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.
- 23) 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.
- 24) Buck, B., & Morrow, J. (2018). AI, performance management and engagement: keeping your best their best. *Strategic HR Review*.
- 25) 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.
- 26) Drory, A., Zaidman, N. (2007). "Impression management behavior": *Journal of Managerial Psychology*, Vol 22.No.3, PP.290-308.
- 27) 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.
- 28) Grant, A. M., & Mayer, D. M. (2009). Good soldiers and good actors: pro-social and impression anagement motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94( 4), 900–912
- 29) 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.
- 30) 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.
- 31) Kumar (2014). Professional Ethics in Teacher Education: Need and portance. *Darpan International Research. Analysis*. Vol .1( 8):1-20.

عوامل موثر بر کاهش آنتروپی رفتاری در میان کارکنان سازمان امور.../محمد پور و نوابخش

- 32) 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.
- 33) 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.
- 34) 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.
- 35) 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,
- 36) 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.
- 37) Reddy, Y.V., Sebastian, A. (2009). Parameters for Estimation of Entropy to Study Price Manipulation in Stock Markets",Research publication university of Dehli.
- 38) 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.
- 39) 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.
- 40) 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.

- 
1. Clausius
  2. Reddy
  3. Sebastian
  4. Byte
  5. Naiyananont & Smuthranond
  6. Drory, A., Zaidman
  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
  12. Nwoye
  13. Hersh
  14. Rissanen
  15. Cox
  16. Bolino
  17. Jones & Pittman
  18. Self Promotion
  19. Ingratiation
  20. Exemplification
  21. Intimidation
  22. Supplication
  23. Grant & Mayer
  24. Proost
  25. Nayyar, S., & Raja
  26. Clausius

---

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

Farhad Mohammadpor<sup>1</sup>

Receipt: 25/11/2024      Acceptance: 16/12/2024

Mehrzad Navabakhsh<sup>2</sup>

**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

1-PhD student, Department of Industrial Engineering, Kish International Branch (South Tehran), Islamic Azad University, Tehran, Iran. mohammadporfarhad7@gmail.com

2-Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author) m\_navabakhsh@azad.ac.ir