

فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی
دانشگاه آزاد اسلامی واحد گومسار
سال دوازدهم، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۷
صص ۱۲۴-۱۰۷

بررسی جایگاه اخلاق حرفه‌ای کارکنان و ارائه الگوی مطلوب توسعه آن معصومه سادات سعیدی^۱، علیرضا فقیهی^۲، محمد سیفی^۳، فائزه ناطقی^۴

چکیده

هدف این پژوهش بررسی جایگاه اخلاق حرفه‌ای کارکنان و ارائه الگوی مطلوب توسعه آن بود. این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه پژوهش در بخش کیفی خبرگان و در بخش کمی کارکنان ادارات تعاون، کار و رفاه اجتماعی و ادارات تابعه در استان مرکزی (۱۶۰ نفر) و ارباب رجوع‌ها (۵۰۰ نفر) بودند. نمونه پژوهش در بخش کیفی ۳۰ نفر از خبرگان بودند که با روش هدفمند و در بخش کمی ۱۱۳ نفر از کارکنان و ۳۰۶ نفر از ارباب رجوع‌ها بودند که با روش در دسترس انتخاب شدند. داده‌ها در بخش کیفی با استفاده از بررسی پیشینه نظری و پژوهشی و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته جایگاه اخلاق حرفه‌ای جمع‌آوری شدند. روایی صوری و محتوایی ابزار توسط متخصصان و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ برای نسخه کارکنان و نسخه ارباب رجوع‌ها به ترتیب ۰/۹۵ و ۰/۹۲ محاسبه شد. داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی و آزمون تی تحلیل شدند. بر اساس یافته‌های بخش کیفی مولفه‌های مربوط به الگوی اخلاق حرفه‌ای استخراج و الگو ترسیم شد. همچنین بر اساس یافته‌های بخش کمی اخلاق حرفه‌ای و مولفه‌های آن در کارکنان وضعیت مناسبی داشتند.

کلید واژه‌ها: اخلاق حرفه‌ای، کارکنان، توسعه اخلاق حرفه‌ای.

دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۲/۲۹

پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۶/۱

-
- ۱- دانشجوی دکتری فلسفه تعلیم و تربیت، گروه علوم تربیتی، واحد راک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران. sdf.mahsa@yahoo.com
 - ۲- استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران. (نویسنده مسئول) faghihialireza@yahoo.com
 - ۳- استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران. f-nateghi@iau-arak.ac.ir
 - ۴- استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران. m-seifi@iau-arak.ac.ir

مقدمه

یکی از مسائل مهم در نظام حرفه‌ای بحث اخلاق^۱ و مولفه‌های اخلاقی است. امروزه اخلاق به‌عنوان یکی از مهمترین متغیرها در موفقیت سازمان‌ها شناخته شده است و به سازمان در جهت کاهش تنش‌ها و افزایش توفیق در تحقق اهداف کمک می‌کند (موسوی و وشنی، ۱۳۹۵). پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرمسئولانه در محیط‌های کاری توجه مدیران و صاحب‌نظران را به بحث اخلاق کاری و مدیریت اخلاق معطوف ساخته است. سازمان‌ها با ایجاد یک برنامه مدیریت اخلاق می‌توانند اخلاقیات را در محیط کار مدیریت کنند و برنامه‌های اخلاق به سازمان‌ها یاری می‌رسانند تا در شرایط آشفته، عملکرد اخلاقی خود را حفظ کنند (موسوی، وشنی و سعیدی‌پور، ۱۳۹۵). امروزه یکی از مهمترین عوامل موفقیت سازمان، اخلاق حرفه‌ای^۲ است. اصول اخلاق حرفه‌ای دارای ارزش والایی است که رعایت آنها در سازمان‌ها و هنجارهای اجتماعی نقش آفرینی می‌کند. اخلاق حرفه‌ای قدرت خودکنترلی و خوبه‌بودگری را برای فرد یا سازمان فراهم و قابلیت سازمان‌ها را در کسب و کار افزایش داده و هزینه‌های سازمان و جامعه را کاهش می‌دهد (بیک‌زاده، حسین‌پور و صادقی، ۱۳۸۹). اخلاق حرفه‌ای به معنای بایدها و نبایدهای ارزشی - فلسفی و ملاک و معیار سنجش درستی و نادرستی رفتار شخص نسبت به خود، دیگران و جامعه و همچنین مسئولیت تعهدی که شخص در حرفه خود نسبت به دیگران و جامعه دارد، می‌باشد (چوکپراجاکچات و سامرتفول^۳، ۲۰۱۷). در تعریفی دیگر اخلاق حرفه‌ای بیان اصول، قواعد و قوانین اخلاقی است که هر فرد به مقتضای شغلی دارد و باید آنها را رعایت کند (رودریگز و جاریسیک^۴، ۲۰۱۸). اخلاق حرفه‌ای مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند. به عبارت دیگر اخلاق حرفه‌ای یک فرایند تفکر عقلانی است که هدف آن محقق کردن این امر است که در سازمان چه ارزش‌هایی را چه موقع باید حفظ نمود (رضایی کلانتری، باقری و شعبانی، ۱۳۹۶). اخلاق حرفه‌ای مانند شمشیر دولبه‌ای است که یک لبه آن تهدید است. ضعف در سیستم اخلاقی به کاهش ارتباطات و افزایش

1. Ethics
 2. Professional Ethics
 3. Chokprajakchat & Sumretphol
 4. Rodriguez & Juricic

خسارت در سازمان می‌انجامد و بر اثر آن مدیریت بیشتر بر روی کنترل گذشته‌نگر تکیه خواهد کرد. زیرا افراد اطلاعات را به مدیریت نمی‌رسانند و در این صورت انرژی سازمان به هدر می‌رود. به عبارت دیگر به جای آنکه انرژی و توان سازمان صرف هدف شود، صرف شایعه، غیبت، کم‌کاری و غیره خواهد شد. لبه دیگر این شمشیر فرصت است. تقویت سیستم اخلاقی میزان اعتماد و انگیزش را افزایش و معضلات اخلاقی را مهار می‌کند و تهدید را به فرصت تبدیل می‌نماید. اخلاق حرفه‌ای تأثیر چشمگیری بر فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد. همچنین اخلاق حرفه‌ای بهره‌وری را افزایش، ارتباطات را بهبود و درجه ریسک را کاهش می‌دهد. زیرا در صورت حاکمیت اخلاق حرفه‌ای بر سازمان، اطلاعات به آسانی منتقل و مدیر سازمان پیش از وقوع حادثه از آن مطلع می‌شود (قراملکی، ۱۳۸۸). اخلاقی بودن یک سازمان به سبک خاصی از زندگی سازمان اشاره دارد. اخلاقی بودن سازمان هرگز به مجموعه باورهای اخلاقی که در منشور اخلاقی موسسه ذکر شده، محدود نمی‌شود، بلکه سازمانی اخلاقی است که زندگی آن و سبک تعامل آن با کارکنان و محیط اخلاقی باشد (باند، ۲۰۰۹). رفتارهای اخلاقی شیوه معینی از زندگی کردن هستند. صرف توصیه افراد به خوب عمل کردن و اخلاق نیکو داشتن، آن‌ها را متحول نمی‌کند. اخلاقی بودن سازمان می‌تواند منشأ درونی و بیرونی داشته باشد. گاهی در رفتار اخلاقی تحقق ارزش‌های اصیل اخلاقی هدف است. سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی علی‌رغم نقش بی‌بدیل در رشد و توسعه جوامع دارند (فاجز و اشالجو^۲، ۲۰۱۶).

در دهه‌های اخیر بیشتر از پنج نظام عمده اخلاقی در بیان اخلاق حرفه‌ای استفاده شده است. ملاک مقبولیت این پنج نظام در میان دهه‌ها نظریه نظام اخلاقی توانایی آنها در بیان سیستماتیک فضایل و رذایل اخلاقی، ارائه نظام سازگار، فراگیر و کارا بودن است. این پنج نظام اخلاق شامل فایده‌گرایی، وظیفه‌گرایی، عدالت فراگیر، آزادی فردی و خیر و زیبایی مطلق می‌باشد. چهار نظام نخست در واقع اصول راهبردی اخلاق را ملاک نهایی قرار می‌دهند، اما نظام پنجم خداوند متعال و برترین زیبایی و خیر را ملاک نهایی اخلاق می‌داند. در این نظام اخلاقی که روشن‌بخش دیگر نظام‌های اخلاقی است، تقرب به خدا و کسب رضایت او آرمان اصلی محسوب می‌شود (امیری، همتی و مبینی، ۱۳۸۹). اخلاق حرفه‌ای مربوط به رفتار، ادب و عمل شخص هنگام انجام

1. Bond

2. Fuchs & Schalljo

کار حرفه‌ای است. هر مجموعه سازمانی دارای کدهای عملی و رفتاری با ساختارهای حرفه‌ای متداول برای اعضای خود است که باید آنها را رعایت کند (لهاو و راث-کوهن^۱، ۲۰۱۶). اصول اخلاق حرفه‌ای دارای ارزش والایی است و نقش راهبردی اخلاق حرفه‌ای در موفقیت معطوف به آینده سازمان غیرقابل انکار است. دوری از اخلاق حرفه‌ای سازمان‌ها را سخت آسیب‌پذیر و متضرر می‌سازد و دستیابی به اخلاق حرفه‌ای موجب مزیت راهبردی می‌شود (هرش^۲، ۲۰۱۷). مقوله اخلاق حرفه‌ای به‌خصوص در معانی اخلاق سازمان و اخلاق کار در سازمان‌ها مورد توجه اندیشمندان و صاحب‌نظرانی دینی، فرهنگی و اخلاقی قرار گرفته است. در ایران نیز با توجه به برخوردای از دین متعالی اسلام، اخلاق حرفه‌ای و مباحث پیرامون آن مورد عنایت خاصی قرار گرفته است (قلاوندی و احمدیان، ۱۳۹۶). اخلاق حرفه‌ای در رشد اخلاق جامعه نیز نقش مهمی دارد و هنگامی که رفتارهای مثبت حرفه‌ای در افراد ملکه ذهن شود و به عادت مبدل شود، بخشی از این رفتار به محیط بیرون و خانواده نیز برده می‌شوند. بنابراین استفاده از مولفه‌های رفتار نه تنها موجب اصلاح اخلاق حرفه‌ای، بلکه موجب رشد اخلاق افراد در حوزه‌های دیگر نیز می‌شود (بیجان^۳، ۲۰۱۴).

پژوهش‌هایی درباره اخلاق حرفه‌ای و مولفه‌های آن انجام شده است که در ادامه مهم‌ترین آن‌ها به طور مختصر معرفی می‌شوند. مرزوکوی، سابرامنیام، کوپر و دلاپورتاس^۴ (۲۰۱۷) ضمن پژوهشی به تدوین الگوی خودکارآمدی و یکپارچه‌سازی اخلاق در آموزش حسابداری پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معناداری بین متغیرهای نگرش، حمایت همکاران، حمایت مدیران و خودکارآمدی آموزش اخلاق حرفه‌ای وجود داشت. همچنین یافته‌ها رابطه مثبتی بین خودکارآمدی آموزش اخلاق حرفه‌ای و گسترش آموزش اخلاق حرفه‌ای نشان داد. چام، شین، چوی و کیم^۵ (۲۰۱۳) ضمن پژوهشی درباره اخلاق کار در اقتصادهای سوسیالیستی سابق به این نتیجه رسید که عوامل یا مولفه‌ها از جمله مسئولیت سرپرستی، داشتن کارهای چندگانه، ارائه گزارش عملکرد فرد توسط خودش، مرکز کنترل، محیط کار و کشور و برخی متغیرهای

1. Lahav & Roth-Cohen

2. Hersh

3. Bejan

4. Marzuki, Subramaniam, Cooper & Dellaportas

5. Chum, Shin, Choi & Kim

دموگرافیک (سن، تأهل، جنسیت و سابقه کار) بر رفتار اخلاقی تأثیر داشتند. طباطبایی نسب و خیاط مقدم (۱۳۹۵) ضمن پژوهشی با عنوان مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای در مدیریت به این نتیجه رسیدند که اخلاق حرفه‌ای در مدیریت ۳۷ مؤلفه در پنج شاخص کلی داشت. معنویت دارای سه مؤلفه، درون‌فردی ده مؤلفه، بین‌فردی هفت مؤلفه، درون‌سازمانی دوازده مؤلفه و برون‌سازمانی پنج مؤلفه بود. برخی از مهمترین مولفه‌ها به ترتیب شامل مسئولیت‌پذیری، توکل به خدا، صداقت، امانت‌داری و عدالت بودند. همچنین آنان بیان کردند که به ترتیب شاخص‌های معنویت، درون‌فردی، برون‌سازمانی، درون‌سازمانی و برون‌فردی دارای رتبه‌های اول تا پنجم بودند و اخلاق حرفه‌ای مدیران در وضعیت مطلوبی قرار داشت. خدای و اصائلو (۱۳۹۴) ضمن پژوهشی با عنوان طراحی مدل رفتار اخلاقی کارکنان با تأکید بر نقش ارزش‌های اخلاقی سازمان گزارش کردند که ارزش‌های اخلاقی با هر سه بعد عدالت سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد. از ابعاد عدالت سازمانی تنها بعد عدالت تعاملی با هر دو بعد تعهد سازمانی و رضایت شغلی ارتباط دارد و بعد عدالت رویه‌ای نیز تنها با تعهد سازمانی رابطه دارد. تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز با رفتار اخلاقی رابطه مثبت دارند. آنان بیان کردند که مدل تحقیق مورد تأیید قرار گرفت و ارزش‌های اخلاقی سازمان می‌تواند از طریق ایجاد عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی منجر به بهبود رفتار اخلاقی کارکنان شود. سلطان‌زاده، امراهی و اسم حسینی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان وضعیت استانداردهای اخلاق حرفه‌ای اعضای هیأت علمی از دیدگاه دانشجویان پرستاری به این نتیجه رسیدند که استانداردهای اخلاق حرفه‌ای در چهار مؤلفه احترام و تعهد نسبت به همکاران، احترام و تعهد نسبت به دانشجویان، احترام و تعهد نسبت به سازمان و توانمندی‌های حرفه‌ای طبقه‌بندی شد و بیشترین شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب در اخلاق حرفه‌ای کل و کمترین شکاف در مؤلفه احترام و تعهد نسبت به سازمان بود. در مجموع نتایج نشان داد که دانشجویان پرستاری از وضعیت اخلاق حرفه‌ای در اعضای هیأت علمی و دانشگاه رضایت نداشتند. عرفانی خواه (۱۳۹۳) ضمن پژوهشی گزارش کرد که اخلاق حرفه‌ای و مولفه‌های آن یعنی مسئولیت‌پذیری، صداقت، عدالت، انصاف، وفاداری و برتری جویی و سلامت اداری و ابعاد آن در مدیران و کارکنان مرکزی جامعه المصطفی‌العالمیه استان قم در سطح مطلوبی قرار داشت. فرمهبینی فراهانی و اشرفی (۱۳۹۳) ضمن پژوهشی درباره اصول اخلاق حرفه‌ای در نهج‌البلاغه به این نتیجه رسیدند که اصول اخلاق

حرفه‌ای شامل احترام، آزادی، انصاف، وفای به عهد، امانت، صداقت، مسئولیت‌پذیری، نقادی و انتقادپذیری، مدار و سعه صدر، قانون‌مداری، اعتدال و رازداری می‌باشد. در پژوهشی دیگر آراسته و جاهد (۱۳۹۰) گزارش کردند که مداومت در عمل بر اساس ارزش‌هایی چون تسلط بر نفس، مدارا در حد امکان، مشورت خواهی، قاطعیت اجرایی، حسن تدبیر، عدالت و انصاف، بردباری و شکیبایی، پرهیز از فخر فروشی و استبداد، ایجاد انگیزه، خوش رفتاری و نرمی با جامعه دانشگاهی، احترام به کلاس درس و فضای یادگیری، تواضع، تکریم کارکنان و دانشجویان، عامل بودن به هنجارها و آیین‌های علمی و فرهنگی دانشگاه باعث بهبود و گسترش اخلاق حرفه‌ای در آموزش عالی و محیط آموزشی و پژوهشی خواهد شد. قراملکی (۱۳۸۸) از صول اخلاق حرفه‌ای از منظر آموزه‌های اسلامی به امانت‌داری، خدمت‌گذاری، مسئولیت‌پذیری، انضباط کاری، پیگیری، مهرورزی، رفق‌ورزی و مدارا، خوش رفتاری، نیکوکاری و فروتنی، بردباری، دادورزی، نفی خودکامی، استقلال و آزادی و نفی کم‌فروشی اشاره می‌کند.

نتایج پژوهشی در سال ۲۰۱۵ نشان داد که کشور ایران از نظر شاخص‌های پایبندی به اخلاقیات (نظیر فساد مالی، اختلاس، رشوه، عدالت سازمانی، اثربخشی، پارتی‌بازی و غیره) رتبه ۳۶ را از بین ۱۷۵ کشور دنیا داشت. بررسی کارشناسان و مدیران نشان داد که اخلاق حرفه‌ای فرهنگ کار در ایران در مقایسه با کشورهای توسعه یافته در سطح بسیار پایین‌تری قرار دارد (مقیم و غفاری، ۱۳۹۵). همچنین در شرایط حاضر سازمان‌ها با توجه به عدم رعایت معیارهای اخلاقی دچار مصائب و مشکلات متعددی شدند که قانون‌گریزی، رابطه‌مداری، بی‌توجهی به حقوق دیگران و عدم مسئولیت‌پذیری بخشی از آن محسوب می‌شود. هر یک از جوامع به‌ویژه در سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی خود به نوعی درگیر مسائل و مشکلات ناشی از بروز ناهنجاری‌های اخلاقی هستند. بر اساس اطلاعات و آمارهای جهانی وضعیت پایبندی به اخلاقیات در سازمان‌های دولتی کشورهای مختلف مناسب نیست. علاوه بر آن رعایت اخلاق حرفه‌ای جایگاه سازمان را در حوزه کسب و کار ارتقا می‌دهد، لذا شناسایی مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای و تلاش برای افزایش آنها ضروری می‌باشد. بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی جایگاه اخلاق حرفه‌ای کارکنان و ارائه الگوی مطلوب توسعه آن انجام شد.

سؤالات تحقیق

۱- وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای و مولفه‌های آن در کارکنان و ارباب رجوع‌ها چگونه است؟

۲- وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای و مولفه‌های آن در مقایسه با وضعیت مطلوب آنها در کارکنان و ارباب رجوع‌ها چگونه است؟

۳- الگوی مطلوب توسعه اخلاق حرفه‌ای چگونه است؟

روش تحقیق

این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه پژوهش در بخش کیفی شامل دو بخش اسناد بالادستی خبرگان بود. بخش اسناد بالادستی شامل هشت سند معتبر کنوانسیون سازمان ملل متحد برای مبارزه با فساد، قانون خدمات کشوری، حقوق شهروندی در نظام اداری، تصویب‌نامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع‌ها در نظام اداری، منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت، منشور کاری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، منشور اخلاقی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و چشم‌انداز و اهداف اداره کل توسعه منابع انسانی وزات تعاون، کار و رفاه اجتماعی بود. بخش خبرگان شامل اساتید، مدیران و کارشناسان بودند که مجموعاً ۳۰ نفر از بین آنها با روش نمونه‌گیری هدفمند به‌عنوان نمونه انتخاب شد؛ به طوری که ۱۰ نفر استاد خبره، ۱۰ نفر مدیر خبره و ۱۰ نفر کارشناس خبره با حداقل ۱۰ سال سابقه کاری انتخاب شدند. همچنین جامعه پژوهش در بخش کمی کارکنان ادارات تعاون، کار و رفاه اجتماعی و ادارات تابعه در استان مرکزی شامل شهرهای اراک، شازند، ساوه، محلات، دلجان، خمین، تفرش، آشتیان، زرنديه، فراهان، خنداب و کميجان (۱۶۰ نفر) و ارباب رجوع‌ها (۵۰۰ نفر) بودند که از میان کارکنان ۱۱۳ نفر و از میان ارباب رجوع‌ها ۳۰۶ نفر با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. همچنین داده‌ها در بخش کیفی با استفاده از بررسی پیشینه نظری و پژوهشی و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته جایگاه اخلاق حرفه‌ای جمع‌آوری شدند. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌های محقق‌ساخته جایگاه اخلاق حرفه‌ای (دو نسخه کارکنان و نسخه ارباب رجوع‌ها) توسط خبرگان شامل ۱۰ نفر استاد خبره، ۱۰ نفر مدیر خبره و ۱۰ نفر کارشناس خبره (مجموعاً ۳۰ نفر) و پایایی آنها بر اساس ضریب آلفای کرونباخ برای نسخه کارکنان و نسخه ارباب رجوع‌ها به ترتیب ۰/۹۵ و ۰/۹۲ محاسبه شد. داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی و آزمون تی تحلیل شدند.

یافته‌ها

نتایج بررسی مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای در هشت سند نشان داد که در سندهای کنوانسیون سازمان ملل متحد برای مبارزه با فساد ۲۵ مؤلفه، قانون خدمات کشوری ۸ مؤلفه، حقوق شهروندی در نظام اداری ۹ مؤلفه، تصویب‌نامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع‌ها در نظام اداری ۱۲ مؤلفه، منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت ۱۹ مؤلفه، منشور کاری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ۱۵ مؤلفه، منشور اخلاقی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ۱۳ مؤلفه و چشم‌انداز و اهداف اداره کل توسعه منابع انسانی وزات تعاون، کار و رفاه اجتماعی ۱۸ مؤلفه شناسایی شد. در مجموع در هشت سند ذکر شده تعداد ۱۱۹ مؤلفه مرتبط با اخلاق حرفه‌ای شناسایی شد. سپس مولفه‌ها پس از لیست شدن و بررسی وجه اشتراک و افتراق آنها به ۲۴ مؤلفه کاهش یافتند. این مولفه‌ها شامل شفاف‌سازی، بهره‌وری، عدالت و عدم تبعیض، توجه به معلولین، آگاهی به اهداف سازمانی، مبارزه با فساد، رعایت منشور اخلاقی، اعتماد متقابل، شایسته سالاری، تعهد سازمانی، کار تیمی یا گروهی، توجه به پیشنهادها، قانون‌مداری، حفظ حریم شخصی، رسیدگی به شکایات، گزینش و ارزشیابی، بهره‌گیری از دانش و تکنولوژی، سوءاستفاده از جایگاه شغلی، رعایت موازین و شئون اسلامی، حفظ کرامت انسانی، خلاقیت و نوآوری، مسئولیت‌پذیری، انگیزه و آموزش می‌باشند. علاوه بر آن برای افراد دارای اخلاق حرفه‌ای هفت ویژگی تعهد حرفه‌ای، تعلق حرفه‌ای، تحول حرفه‌ای، تداوم حرفه‌ای، تخصص حرفه‌ای، تکامل حرفه‌ای و توکل حرفه‌ای شناسایی شد. این مولفه‌ها و ویژگی‌ها در ده محور طبقه‌بندی شدند. این محورها شامل حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام، اهداف اخلاق حرفه‌ای، اقتضائات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)، مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای، رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای، آموزش، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، ابزارهای پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای، روش‌های دستیابی به اخلاق حرفه‌ای و شیوه‌های ارزیابی اخلاق حرفه‌ای بودند.

برای شناسایی مولفه‌ها اخلاق حرفه‌ای در کارکنان و ارباب رجوع‌ها از روش تحلیل عاملی استفاده شد. پیش از انجام تحلیل عاملی نتایج ضریب KMO، ۰/۸۱ است که حاکی از کفایت نمونه و مقدار بارتلت در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشد، لذا داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب هستند. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان دارای چهار مؤلفه شامل

حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام، اقتضانات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)، مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای و رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای و اخلاق حرفه‌ای از نظر ارباب رجوع‌ها دارای هشت مؤلفه شامل تسریع در انجام کار، شفاف‌سازی فرایند کار، تکریم ارباب رجوع‌ها، رعایت ضوابط و مقررات، رسیدگی به شکایات و انتقادات، رضایت ارباب رجوع‌ها، آشنایی مراجعین با مراحل انجام کار و توانمندی و تخصص کارکنان بود. نتایج بررسی وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان و ارباب رجوع‌ها در جدول ۱ قابل مشاهده است.

جدول ۱. نتایج بررسی وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان و ارباب رجوع‌ها

ارزیاب‌ها	مؤلفه‌ها	تعداد	میانگین	آماره [معناداری
از نظر کارکنان	۱. حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام	۱۱۳	۳/۹۰	۵۷/۸۹	۰/۰۰۱
	۲. اقتضانات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)	۱۱۳	۳/۷۰	۶۶/۶۲	۰/۰۰۱
	۳. مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای	۱۱۳	۳/۹۸	۳۷/۸۶	۰/۰۰۱
	۴. رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای	۱۱۳	۴/۲۰	۶۲/۷۶	۰/۰۰۱
از نظر ارباب رجوع‌ها	۱. تسریع در انجام کار	۳۰۶	۳/۷۵	۹۴/۹۱	۰/۰۰۱
	۲. شفاف‌سازی فرایند کار	۳۰۶	۴/۰۲	۹۲/۰۳	۰/۰۰۱
	۳. تکریم ارباب رجوع‌ها	۳۰۶	۴/۰۶	۶۰/۰۰	۰/۰۰۱
	۴. رعایت ضوابط و مقررات	۳۰۶	۴/۱۷	۸۲/۲۸	۰/۰۰۱
	۵. رسیدگی به شکایات و انتقادات	۳۰۶	۳/۸۰	۷۴/۹۸	۰/۰۰۱
	۶. رضایت ارباب رجوع‌ها	۳۰۶	۴/۵۴	۱۵۹/۶۶	۰/۰۰۱
	۷. آشنایی مراجعین با مراحل انجام کار	۳۰۶	۳/۱۶	۵۸/۳۸	۰/۰۰۱
	۸. توانمندی و تخصص کارکنان	۳۰۶	۳/۲۳	۵۲/۹۰	۰/۰۰۱

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود مقادیر میانگین اخذ شده در مؤلفه‌ها از نظر کارکنان و ارباب رجوع‌ها نزدیک به چهار یا بالاتر از چهار است و نمره چهار همان درصد پذیرش ۸۰ درصد است که نمره بالایی می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که هر چهار مؤلفه حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام، اقتضانات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)، مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای و رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان در وضعیت مناسبی قرار دارد که همه آنها در سطح ۰/۰۰۱ معنادار هستند؛ به طوری که بیشترین مقدار در مؤلفه رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای با مقدار ۴/۲۰ و کمترین مقدار در مؤلفه اقتضانات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد) با مقدار ۳/۷۰ می‌باشد. همچنین هر هشت مؤلفه تسریع در انجام کار، شفاف‌سازی فرایند کار، تکریم ارباب رجوع‌ها، رعایت ضوابط و مقررات، رسیدگی به شکایات و انتقادات، رضایت ارباب رجوع‌ها، آشنایی مراجعین با

مراحل انجام کار و توانمندی و تخصص کارکنان از نظر ارباب رجوع‌ها در وضعیت مناسبی قرار دارد که همه آنها در سطح ۰/۰۰۱ معنادار هستند؛ به طوری که بیشترین مقدار در مؤلفه رضایت ارباب رجوع‌ها با مقدار ۴/۵۴ و کمترین مقدار در مؤلفه آشنایی مراجعین با مراحل انجام کار با مقدار ۳/۱۶ می‌باشد.

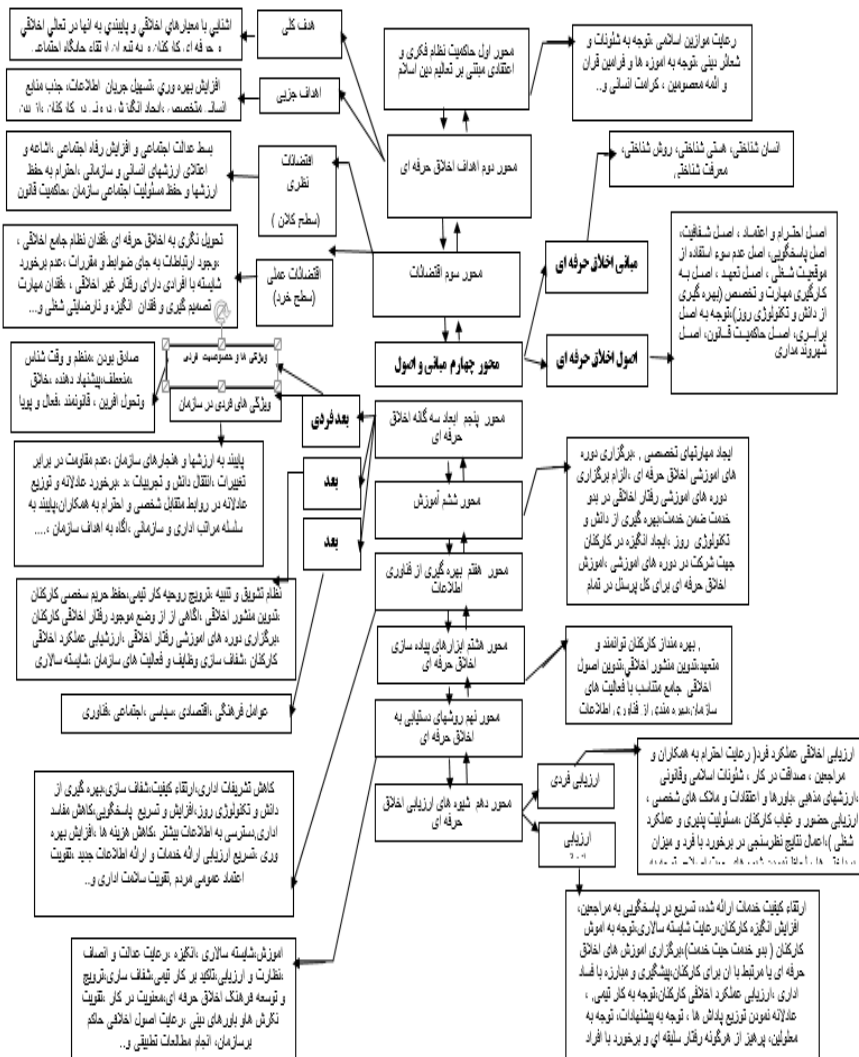
برای مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان و ارباب رجوع‌ها نمره اخذ شده به‌عنوان وضعیت موجود و نمره ۱۰۰ به‌عنوان وضعیت مطلوب یا ایده‌آل در نظر گرفته شد. بنابراین نتایج مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان و ارباب رجوع‌ها در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲. نتایج مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان و ارباب رجوع‌ها				
ارزیاب‌ها	مؤلفه‌ها	وضعیت موجود	وضعیت مطلوب	میزان اختلاف
از نظر کارکنان	۱. حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام	۷۸	۱۰۰	۲۲
	۲. اقتضائات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)	۷۴	۱۰۰	۲۶
	۳. مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای	۷۹	۱۰۰	۲۱
	۴. رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای	۸۴	۱۰۰	۱۶
از نظر ارباب رجوع‌ها	۱. تسریع در انجام کار	۷۵	۱۰۰	۲۵
	۲. شفاف‌سازی فرایند کار	۸۱	۱۰۰	۱۹
	۳. تکریم ارباب رجوع‌ها	۸۲	۱۰۰	۱۸
	۴. رعایت ضوابط و مقررات	۸۶	۱۰۰	۱۴
	۵. رسیدگی به شکایات و انتقادات	۷۶	۱۰۰	۲۴
	۶. رضایت ارباب رجوع‌ها	۹۱	۱۰۰	۹
	۷. آشنایی مراجعین با مراحل انجام کار	۶۳	۱۰۰	۳۷
	۸. توانمندی و تخصص کارکنان	۷۳	۱۰۰	۲۷

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود از نظر کارکنان مؤلفه رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای کمترین فاصله را با وضعیت مطلوب و مؤلفه اقتضائات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد) بیشترین فاصله را با وضعیت مطلوب دارد. همچنین از نظر ارباب رجوع‌ها مؤلفه رضایت ارباب رجوع‌ها کمترین فاصله را با وضعیت مطلوب و مؤلفه آشنایی مراجعین با مراحل انجام کار بیشترین فاصله را با وضعیت مطلوب دارد.

با توجه به ده محور مرتبط با اخلاق حرفه‌ای (حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام، اهداف اخلاق حرفه‌ای، اقتضائات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)، مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای، رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای، آموزش، بهره‌گیری از

فناوری اطلاعات، ابزارهای پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای، روش‌های دستیابی به اخلاق حرفه‌ای و شیوه‌های ارزیابی اخلاق حرفه‌ای)، نتایج بررسی وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان و ارباب رجوع‌ها و نتایج مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان و ارباب رجوع‌ها الگوی مطلوب اخلاق حرفه‌ای در نمودار ۱ قابل مشاهده است.



نمودار ۱. الگوی مطلوب اخلاق حرفه‌ای

همان‌طور که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود الگوی مطلوب اخلاق حرفه‌ای دارای ده محور و تعدادی شاخص است. برای بررسی اعتبار الگو از مصاحبه‌های باز و نظرسنجی از خبرگان شامل اساتید، مدیران و کارشناسان استفاده شد. با توجه به اینکه آنان نظر خود را در دامنه یک تا پنج بیان می‌کردند، لذا ۱ تا ۲/۳۳ دامنه نامناسب، ۲/۳۴ تا ۳/۶۶ دامنه نسبتاً مناسب و ۳/۶۷ تا ۵ دامنه مناسب در نظر گرفته شد. معیار تعیین دامنه‌های موجود حاصل تقسیم تعداد فاصله‌ها (یعنی ۴) بر تعداد دامنه‌ها (۳) بود که برابر با ۱/۳۳ می‌شود. نتایج میانگین پاسخ‌های خبرگان برای ده محور و وضعیت آنها در جدول ۳ قابل مشاهده است.

جدول ۳. نتایج میانگین پاسخ‌های خبرگان برای ده محور و وضعیت آنها

محورها	اساتید	مدیران	کارشناسان	مجموع
۱. حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام	۳/۷۵	۳/۵۲	۳/۴۲	۳/۵۶
	مناسب	نسبتاً مناسب	نسبتاً مناسب	نسبتاً مناسب
۲. اهداف اخلاق حرفه‌ای	۳/۲۲	۳/۷۵	۳/۵۱	۳/۴۹
	نسبتاً مناسب	مناسب	نسبتاً مناسب	نسبتاً مناسب
۳. اقتضانات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)	۴/۳۸	۳/۸۷	۴/۲۶	۴/۱۷
	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب
۴. مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای	۳/۶۹	۳/۷۱	۳/۷۰	۳/۷۰
	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب
۵. رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای	۴/۲۴	۳/۶۹	۴/۹۵	۴/۲۹
	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب
۶. آموزش	۴/۳۲	۴/۳۰	۴/۲۸	۴/۳۰
	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب
۷. بهره‌گیری از فناوری اطلاعات	۳/۶۹	۴/۱۰	۳/۹۳	۳/۹۰
	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب
۸. ابزارهای پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای	۳/۷۱	۳/۵۶	۳/۳۴	۳/۵۳
	مناسب	نسبتاً مناسب	نسبتاً مناسب	نسبتاً مناسب
۹. روش‌های دستیابی به اخلاق حرفه‌ای	۴/۷۳	۴/۵۲	۴/۳۶	۴/۵۳
	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب
۱۰. شیوه‌های ارزیابی اخلاق حرفه‌ای	۴/۸۴	۳/۷۳	۳/۶۹	۴/۰۸
	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب
مجموع ۱۰ محور	۴/۰۵	۳/۸۷	۳/۹۵	۳/۹۶
	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود وضعیت سه محور شامل حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام، اهداف اخلاق حرفه‌ای و ابزارهای پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای نسبتاً مناسب و وضعیت هفت محور دیگر شامل اقتضانات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)، مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای، رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای، آموزش، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، روش‌های دستیابی به اخلاق حرفه‌ای و شیوه‌های ارزیابی اخلاق حرفه‌ای مناسب می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نقش و اهمیت اخلاق حرفه‌ای کارکنان در پیگیری از مصائب و مشکلات اخلاقی و کارهای غیراخلاقی و غیرقانونی پژوهش حاضر با هدف بررسی جایگاه اخلاق حرفه‌ای کارکنان و ارائه الگوی مطلوب توسعه آن انجام شد.

نتایج بررسی هشت سند معتبر باعث شناسایی ۱۱۹ خرده مؤلفه شد که پس از دسته‌بندی ۲۴ مؤلفه مرتبط با اخلاق حرفه‌ای شناسایی شد. این مؤلفه‌ها شامل شفاف‌سازی، بهره‌وری، عدالت و عدم تبعیض، توجه به معلولین، آگاهی به اهداف سازمانی، مبارزه با فساد، رعایت منشور اخلاقی، اعتماد متقابل، شایسته سالاری، تعهد سازمانی، کار تیمی یا گروهی، توجه به پیشنهادها، قانون‌مداری، حفظ حریم شخصی، رسیدگی به شکایات، گزینش و ارزشیابی، بهره‌گیری از دانش و تکنولوژی، سوءاستفاده از جایگاه شغلی، رعایت موازین و شئون اسلامی، حفظ کرامت انسانی، خلاقیت و نوآوری، مسئولیت‌پذیری، انگیزه و آموزش بودند. علاوه بر آن برای افراد دارای اخلاق حرفه‌ای هفت ویژگی تعهد حرفه‌ای، تعلق حرفه‌ای، تحول حرفه‌ای، تداوم حرفه‌ای، تخصص حرفه‌ای، تکامل حرفه‌ای و توکل حرفه‌ای شناسایی شد. این مؤلفه‌ها و ویژگی‌ها در ده محور طبقه‌بندی شدند. این محورها شامل حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام، اهداف اخلاق حرفه‌ای، اقتضانات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)، مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای، رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای، آموزش، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، ابزارهای پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای، روش‌های دستیابی به اخلاق حرفه‌ای و شیوه‌های ارزیابی اخلاق حرفه‌ای بودند. این یافته‌ها از جهاتی با نتایج پژوهش‌های چام و همکاران (۲۰۱۳)، طباطبایی نسب و خیاط مقدم (۱۳۹۵)، سلطانزاده و

همکاران (۱۳۹۳)، عرفانی خواه (۱۳۹۳)، فرمهبینی فراهانی و اشرفی (۱۳۹۳)، آراسته و جاهد (۱۳۹۰) و قراملکی (۱۳۸۸) همسو بود.

همچنین نتایج بررسی وضعیت موجود هر چهار مؤلفه حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام، اقتضائات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد)، مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای و رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای از نظر کارکنان و هر هشت مؤلفه تسریع در انجام کار، شفاف‌سازی فرایند کار، تکریم ارباب رجوع‌ها، رعایت ضوابط و مقررات، رسیدگی به شکایات و انتقادات، رضایت ارباب رجوع‌ها، آشنایی مراجعین با مراحل انجام کار و توانمندی و تخصص کارکنان از نظر ارباب رجوع‌ها در وضعیت مناسبی قرار داشتند. علاوه بر آن نتایج مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب یا ایده‌آل مؤلفه‌ها نشان داد که همه مؤلفه‌ها هم از نظر کارکنان و هم از نظر ارباب رجوع‌ها با وضعیت مطلوب یا ایده‌آل فاصله داشتند؛ به طوری که از نظر کارکنان مؤلفه رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای کمترین فاصله و مؤلفه اقتضائات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد) بیشترین فاصله را با وضعیت مطلوب داشت. همچنین از نظر ارباب رجوع‌ها مؤلفه رضایت ارباب رجوع‌ها کمترین فاصله و مؤلفه آشنایی مراجعین با مراحل انجام کار بیشترین فاصله را با وضعیت مطلوب داشت.

به طور کلی الگوی مطلوب اخلاق حرفه‌ای دارای ده محور و هر محور دارای شاخص‌هایی بودند که در زیر شرح داده می‌شوند. محور اول حاکمیت نظام فکری و اعتقادی مبتنی بر تعالیم دین اسلام با هشت شاخص است که به طور مختصر شامل رعایت موازین اسلامی، توجه به شئون و شعائر دینی، توجه به آموزه‌ها و فرامین قرآن و ائمه معصومین، کرامت انسانی و غیره است. محور دوم اهداف اخلاق حرفه‌ای با دو شاخص شامل هدف کلی و هدف‌های جزئی است. هدف کلی اخلاق حرفه‌ای عبارت است از مسئولیت اخلاقی فرد در شغل خود و هدف‌های جزئی شامل افزایش بهره‌وری، تسهیل جریان اطلاعات، انگیزش درونی، جذب منابع انسانی متخصص و غیره می‌باشد. محور سوم اقتضائات نظری (سطح کلان) و عملی (سطح خرد) با شش شاخص و تعدادی زیرشاخص هست. برخی شاخص‌ها عبارتند از بسط عدالت اجتماعی و افزایش رفاه اجتماعی، اشاعه و اعتلای ارزش‌های انسانی و سازمانی، احترام به حفظ ارزش‌ها و حفظ مسئولیت اجتماعی سازمان، حاکمیت قانون، تدابیر استانداردهای رفتاری و غیره هست. اقتضائات عملی شامل سیزده شاخص و تعداد زیر شاخص است که برخی از شاخص‌ها عبارتند

از تحویل‌نگری به اخلاق حرفه‌ای، فقدان نظام جامع اخلاقی، فقدان نظام جامع اخلاقی، وجود ارتباطات به جای ضوابط و مقررات، عدم برخورد شایسته با افرادی که رفتار غیراخلاقی دارند، فقدان مهارت تصمیم‌گیری، فقدان انگیزه و نارضایتی شغلی، غفلت از عوامل تاثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای و غیره می‌باشد. محور چهارم مبانی و اصول اخلاق حرفه‌ای با ده شاخص و تعدادی زیرشاخص است. برخی از شاخص‌ها شامل بهبود و ترویج اخلاق حرفه‌ای با توجه به مبانی انسان‌شناختی، ارزش‌شناختی، هستی‌شناختی و معرفت‌شناختی، احترام و اعتماد، شفافیت، پاسخگویی، عدم سوءاستفاده از موقعیت شغلی، تعهد و وفاداری به سازمان، بکارگیری مهارت و تخصص، برابری، حاکمیت قانون در مناسبات، شهروندمداری و غیره می‌باشد. محور پنجم رویکرد پیوستاری ابعاد سه‌گانه اخلاق حرفه‌ای با دو شاخص و سی زیرشاخص است که برخی از آنها عبارتند از صداقت، نظم، وقت‌شناسی، انعطاف، پیشنهاد دهندگی، خلاق و نوآور، تحول‌آفرین، قانونمند، فعال، پویا و غیره. محور ششم آموزش با چهار شاخص است که برخی از مهم‌ترین آن‌ها شامل ایجاد مهارت‌های تخصصی، برگزاری دوره‌های آموزشی اخلاق حرفه‌ای یا مرتبط با آن، الزام برگزاری دوره‌های آموزشی رفتار اخلاقی در بدو خدمت و حین خدمت، بهره‌گیری از دانش و تکنولوژی روز، ایجاد انگیزه در کارکنان جهت شرکت در دوره‌های آموزشی و آموزش اخلاق حرفه‌ای برای کل پرسنل در تمام سطوح اداری و سازمانی می‌باشد. محور هفتم بهره‌گیری از فناوری اطلاعات با ۱۹ شاخص و تعدادی زیرشاخص است. برخی از این شاخص‌ها شامل کاهش تشریفات اداری، ارتقای کیفیت خدمات، شفاف‌سازی، اطلاع‌رسانی حقوق مردم و تکالیف آنها، بهره‌گیری از دانش و تکنولوژی روز، افزایش و تسریع پاسخگویی، ترویج استراتژی ضدفساد از طریق حذف مراجعات مکرر مراجعین، دسترسی به اطلاعات بیشتر، کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری، تسریع ارزیابی ارائه خدمات و ارائه اطلاعات جدید، تقویت اعتماد عمومی مردم، تقویت سلامت اداری و غیره می‌باشند. محور هشتم ابزارهای پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای با چهار شاخص و تعدادی زیرشاخص است که شاخص‌ها شامل تدوین منشور اخلاقی، تدوین اصول اخلاقی جامع متناسب با فعالیت‌های سازمان، بهره‌مندی از افراد توانمند و متعهد و بهره‌مندی از فناوری اطلاعات می‌باشند. محور نهم روش‌های دستیابی به اخلاق حرفه‌ای با سیزده شاخص و تعدادی زیرشاخص است. شاخص‌ها شامل آموزش، شایسته‌سالاری، انگیزه، رعایت عدالت و انصاف، نظارت و ارزیابی، شفاف‌سازی، گسترش و توسعه کار شایسته، ترویج

و توسعه فرهنگ اخلاق حرفه‌ای، معنویت در کار، تقویت نگرش‌ها و باورهای دینی، رعایت اصول اخلاقی حاکم بر سازمان و انجام مطالعات تطبیقی هستند. محور دهم شیوه‌های ارزیابی اخلاق حرفه‌ای با دو شاخص و تعدادی زیرشاخص است که مهم‌ترین آن‌ها شامل توجه به ویژگی‌ها و خصوصیات فردی، ارزیابی اخلاقی عملکرد فرد، ارزش‌های مذهبی، باورها، اعتقادات و ملاک‌های شخصی، توجه به عوامل خانوادگی، تهیه و توزیع فرم‌های نظرسنجی از ارباب رجوع‌ها و جمع‌آوری و نتیجه‌گیری از آنها، اعمال نتایج در برخورد با فرد و میزان پرداختی و لحاظ نمودن شیوه‌هایی جهت اصلاح رفتار کارکنان و ارزیابی سازمانی هستند.

بر اساس نتایج پیشنهاد می‌شود مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌ها در برنامه‌ها و سیاست‌گذاری‌ها از الگوی اخلاق حرفه‌ای با هدف بهبود وضعیت موجود استفاده نمایند. همچنین با توجه به اهمیت ده محور در اخلاق حرفه‌ای کارکنان پیشنهاد می‌شود که مسئولان سازمان‌های برای بهبود عملکرد سازمان خود به دنبال ارتقای محورها از طریق ارتقای مولفه‌ها یا شاخص‌ها و زیر شاخص‌های مربوط به هر یک باشند. همچنین افرادی که اقدام به انتخاب مدیر برای سازمان می‌کنند، می‌توانند از نتایج این پژوهش برای انتخاب مدیر و ارزیابی عملکرد آنها استفاده نمایند. پیشنهاد دیگر مبارزه با رفتارهای غیراخلاقی و فساد اداری از هر نوعی که سلامت اداری را به خطر می‌اندازد، می‌باشد. در این راه باید از برخوردهای موعظه‌مدارانه و پند و نصیحت ممانعت و به طور جدی و قاطع با خطاکاران برخورد شود. یکی راه مؤثر برای جلوگیری از رفتارهای غیراخلاقی و فساد اداری تسریع کار مراجعین است که برای این منظور بهتر است نسبت به مهندسی مجدد فرایندهای اداری توجه و فرایندهای و مراحل زائد حذف و یا راهکاری برای ارائه خدمات بهتر و سریع‌تر (مثلاً استفاده از فناوری به شکل مناسب) لحاظ گردد. آخرین پیشنهاد پاسخگو، شفاف، عادل و قابل اعتماد بودن و رسیدگی به انتقادات و شکایات می‌باشد. بدون شک داشتن این ویژگی‌ها و بررسی انتقادات و شکایات و انجام تغییرات صحیح نقش مهمی در کاهش رفتارهای غیراخلاقی خواهند داشت.

منابع

آراسته، حمیدرضا و جاهد، حسینعلی. (۱۳۹۰). رعایت اخلاق در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی: گزینه‌ای برای بهبود رفتارها. *فصلنامه نساء علم*، (۲)۱، ۴۰-۳۱.

امیری، علی‌نقی؛ همتی، محمد و مبینی، مهدی. (۱۳۸۹). اخلاق حرفه‌ای: ضرورتی برای سازمان. معرفت اخلاقی، (۴)۱، ۱۳۷-۱۵۹.

بیگ‌زاده، جعفر؛ حسین‌پور سنبلی، علیرضا و صادقی، محمد. (۱۳۸۹). اخلاق حرفه‌ای. **مجله کار و جامعه**، ۱۲۵، ۴-۱۰.

خدامی، سهیلا و اصانلو، بهاره. (۱۳۹۴). طراحی مدل رفتار اخلاقی کارکنان با تاکید بر نقش ارزش‌های اخلاقی سازمان. **فصلنامه اخلاق و فناوری**، (۱)۱۰، ۹۵-۱۰۵.

رضایی کلانتری، مرضیه؛ باقری، حسین و شعبانی، سمیه. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین ابعاد مدیریت دانش با اخلاق حرفه‌ای کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری. **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، (۲)۱۱، ۴۸-۲۹.

سلطان‌زاده، وحید؛ امراهی، اکبر و اسم حسینی، غلامرضا. (۱۳۹۳). وضعیت استانداردهای اخلاق حرفه‌ای اعضای هیأت علمی از دیدگاه دانشجویان پرستاری. **فصلنامه راهبردهای آموزش در علوم پزشکی**، (۱)۷، ۲۳-۱۹.

طباطبایی نسب، سیده مهدیه و خیاط مقدم، سعید. (۱۳۹۵). مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای در مدیریت. **فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری**، (۱)۱۱، ۱۲۷-۱۳۶.

عرفانی خواه، محمد. (۱۳۹۳). **بررسی رعایت مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای و سلامت اداری در سازمان**. پایان‌نامه کاشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تهران. فرم‌پهنی فراهانی، محسن و اشرفی، فاطمه. (۱۳۹۳). اصول اخلاق حرفه‌ای در نهج‌البلاغه. **پژوهش‌نامه علوی**، (۹)۵، ۶۷-۸۶.

قراملکی، احدفرامرز. (۱۳۸۸). **اخلاق سازمانی**. تهران: انتشارات سرآمد. قلاوندی، حسن و احمدیان، زکریا. (۱۳۹۶). الگوی علی روابط اخلاق حرفه‌ای، سلامت سازمانی و کیفیت زندگی کاری در نظام آموزش عالی. **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، (۴)۱۱، ۱۴۳-۱۵۸.

مقیبی، سیدمحمد و غفاری، رحمان. (۱۳۹۵). نقش پایبندی به اخلاقیات مدیران در مدیریت شایعات. **مجله فرهنگ سازمانی**، (۱)۱۴، ۱-۲۶.

موسوی، فرانک؛ وشنی، امیر. (۱۳۹۵). بررسی میزان رعایت استانداردهای اخلاق حرفه‌ای مدیران و رابطه آن با اشتیاق شغلی معلمان مقطع متوسطه دوم در شهر سنقر. **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، (۴)۱۰، ۹۷-۱۲۲.

موسوی، فرانک؛ وشنی، امیر و سعیدی‌پور، زینب. (۱۳۹۵). ساخت و تعیین ویژگی‌های روان‌سنجی (پایایی و روایی) مقیاس اخلاق حرفه‌ای مدیران آموزشی. **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، (۲)۱۰، ۱۵۹-۱۴۱.

Bejan, S. (2014). The communication of the NGO with the target public: the professional ethics. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 163, 50-56.

- Bond, J. (2009). Professional ethics and corporate social responsibility. **Process Safety and Environmental Protection**, 87(3), 184-190.
- Chokprajakchat, S., & Sumretphol, N. (2017). Implementation of the code of professional ethics for Thai civil servants. **Kasetsart Journal of Social Sciences**, 38(2), 129-135.
- Fuchs, M., & Schalljo, M. (2016). Western' professional ethics challenged by foreign acquisitions: German managers' patterns of interpretation surrounding Chinese and Indian investors. **Geoforum**, 75, 20-28.
- Hersh, M. (2017). Professional ethics and social responsibility: military work and peacebuilding. **IFAC-PapersOnLine**, 50(1), 10529-10602.
- Lahav, T., & Roth-Cohen, O. (2016). The changing blogosphere and its impact on public relations practice and professional ethics: The Israeli case. **Public Relations Review**, 42(5), 929-931.
- Chum, J., Shin, Y., Choi, J. N., & Kim, M. S. (2013). How does corporate ethics contribute to firm financial performance? the mediating role of collective organizational commitment and organizational citizenship behavior. **Journal of Management**, 39(4), 853-877.
- Marzuki, M., Subramaniam, N., Cooper, B., & Dellaportas, S. (2017). Accounting academics' teaching self-efficacy - and ethics integration in accounting courses: A Malaysian study. **Asian Review of Accounting**, 25(1), 1-39.
- Rodriguez, J. V., & Juricic, Z. (2018). Perceptions and attitudes of community pharmacists toward professional ethics and ethical dilemmas in the workplace. **Research in Social and Administrative Pharmacy**, 14(5), 441-450.