

## رابطه اعتماد سازمانی با اخلاق کار در مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان

ترانه عنایتی<sup>۱</sup>

یلدا حاجی‌زینلی<sup>۲</sup>

### چکیده

**مقدمه:** هدف تحقیق حاضر، بررسی رابطه اعتماد سازمانی با اخلاق کار در مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان است.

**روش:** روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان است. از بین این افراد، ۲۸۵ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب و به عنوان نمونه در مطالعه شرکت کردند. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه اعتماد سازمانی و پرسشنامه اخلاق کار بود. روایی صوری و محتوایی هر دو پرسشنامه بررسی و تأیید شد و پایایی آن با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه اعتماد سازمانی ۰/۹۵۶ و برای پرسشنامه اخلاق کار ۰/۸۴۵ به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی شامل آزمون t تک نمونه‌ای، آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که وضعیت اعتماد سازمانی و اخلاق کار در سطح مطلوبی قرار دارد و بین اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با اخلاق کار رابطه معنادار مثبت برقرار است. همچنین نتایج رگرسیون چندمتغیره نشان داد که از بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی،

۱. استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران. (نویسنده مسؤول)

Email: tenayati@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.

نوع مقاله: پژوهشی تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۷/۱۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۹/۲

مؤلفه‌های شایستگی، توجه به کارکنان، ثبات، و مشارکت، قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اخلاق کار را دارند.

**بحث و نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌های پژوهش مشخص شد که بین اعتماد سازمانی و اخلاق کار رابطه مثبت وجود دارد، به این معنی که با افزایش اعتماد سازمانی، اخلاق کار افزایش می‌یابد. بنابراین یکی از راه‌های دستیابی به سطح بالای اخلاق کار، تقویت اعتماد در سازمان است.

#### واژگان کلیدی

اعتماد سازمانی، اخلاق کار، مؤسسات آموزش عالی

## مقدمه

در طول چند دهه گذشته تغییرات مهم ساختاری و شیوه‌های سازمانی به گونه‌ای به وقوع پیوسته که تأثیرات عمیقی در محیط کار داشته است. (رودر، ۲۰۰۳ م، ص ۱) در عصر اقتصاد مبتنی بر دانش، فعالیت‌های ارزش‌آفرین سازمان فقط به دارایی‌های مشهود آن‌ها نیست. امروزه دانش و قابلیت‌های کارکنان، روابط با مشتریان، تأمین‌کنندگان کیفیت، محصولات و خدمات، فناوری اطلاعات، فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای دارایی‌هایی به مراتب ارزشمندتر از دارایی‌های فیزیکی محسوب می‌شوند و توانمندی سازمان‌ها در به کارگیری این دارایی‌های نامشهود، قدرت اصلی ارزش‌آفرینی آن‌ها را رقم می‌زند. (کاپلان و نورتون، ۱۳۸۶ ش). حاکمیت اخلاق در فرهنگ سازمانی، نقش مهمی در تبدیل تهدیدها به فرصت‌ها دارد. مسؤلیت‌پذیری اخلاقی نقش مؤثری در افزایش کارایی و اثربخشی سازمان‌ها دارد و هرچه سازمان اخلاقی‌تر باشد، موفق‌تر خواهد بود. (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۷ ش، ص ۱۰۴) جامعه امروزی نیازمند آن است تا ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای مانند دلبستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با یکدیگر را تعریف و برای تحقق آن فرهنگ‌سازی کند. امروزه بسیاری از کشورها در جهان صنعتی به این بلوغ رسیده‌اند که بدانند بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسؤلیت‌ها و تعهدات اجتماعی، به از بین رفتن سازمان‌ها می‌انجامد. به همین دلیل، بسیاری از شرکت‌های موفق، برای تدوین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده و به این باور رسیده‌اند که بایستی در سازمان، یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کند. از این رو کوشیده‌اند برای تحقیقات درباره اخلاق حرفه‌ای جایگاه قائل باشند. (امیری و همکاران، ۱۳۸۹ ش، ص ۱۳۸) اخلاق حرفه‌ای یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است، ولی در حال حاضر، متأسفانه در جامعه و در محیط کار کم‌تر به آن

توجه می‌شود. (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۳ ش.) موضوع اخلاق و اخلاقیات از بدو شکل‌گیری جامعه تاکنون که عصر فناوری و اطلاعات می‌باشد، مطرح بوده و مسأله‌ای نیست که بتوان آن را چه در زندگی اجتماعی و یا سازمانی نادیده و یا کم اهمیت تلقی کرد. (شریف‌زاده، ۱۳۹۱ ش، ص ۲۸)

اخلاق کار، یک هنجار فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه یک ارزش معنوی مثبت می‌دهد و بر این باور است که کار فی‌نفسه دارای یک ارزش ذاتی است. (اسدی و همکاران، ۱۳۹۱ ش، ص ۲۹) می‌توان اخلاق کار را مجموعه ویژگی‌ها و رفتارهایی دانست که افراد یک جامعه در جهت رعایت کامل شرایط کمی و کیفی کاری که تعهد کرده‌اند، از خود نشان می‌دهند. این رفتارها نوع برداشتی است که آنان بر اساس نگرش خود، از کار و نقش آن در جهت اهداف جامعه دارند. با توجه به تأثیر چشم‌گیر اخلاق کاری بر میزان تحقق اهداف، تدوین استراتژی، رفتارهای فردی، عملکرد سازمان، رضایت شغلی، خلاقیت و نوآوری، نحوه تصمیم‌گیری و میزان مشارکت کارکنان در امور، فداکاری، تعهد، انضباط، سخت‌کوشی، سطح اضطراب و نظایر آن‌ها، می‌توان گفت در سازمان، پدیده‌ای به دور از نقش و تأثیر این مفهوم وجود ندارد. (محمدخانی، ۱۳۹۲ ش، ص ۱۴۵) امروزه اخلاق حرفه‌ای نقش راهبردی در بنگاه‌ها دارد و متخصصان مدیریت استراتژیک، اصول اخلاقی شایسته در سازمان را از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک خوب دانسته‌اند. (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۲ ش، ص ۱۳۷) روابط مبتنی بر اعتماد متقابل نیز به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر اثربخشی فردی و سازمانی شناخته شده است. (مک آلیستر، ۱۹۹۵ م، ص ۲۴) اهمیت اعتماد به این دلیل است که مدیران به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری مؤثر در سازمان‌ها می‌باشند. اعتماد، عاملی کلیدی است که همکاری را به وجود می‌آورد (تایلر، ۲۰۰۳

م.، ص ۵۵۶) و اعتماد متقابل اعضا به یکدیگر، منجر به عملکرد عالی در تیم‌ها می‌گردد. (رابینز، ۲۰۰۶ م.، به نقل از خنیفر و زروندی، ۱۳۸۹ ش.)

نظریه‌پردازان مدیریت در دوره معاصر اعتماد را به عنوان یک عنصر مهم عملکرد در اتحاد درون شرکت‌ها و نیز در میان شرکای استراتژیک شناخته‌اند. (آدوبور، ۲۰۰۶ م.، ص ۵۳۸) پایه‌های مؤثر اعتماد، بخش عاطفی آن است که افراد را به هم مرتبط می‌گرداند و سرمایه‌گذاری‌های عاطفی در روابط، خالص و حقیقی بوده و با رفاه دیگران در ارتباط است و این احساسات متقابل می‌باشد. (کلان و رو، ۲۰۰۶ م.، ص ۲) به طور کلی روانشناسان، اعتماد و فرایندهای اعتماد را به عنوان یکی از پایه‌های اساسی از توسعه فردی توصیف کرده‌اند. اندیشمندان دیگر رشته‌ها نیز فرایندهای اعتماد را در محیط‌های تجاری و بازرگانی به عنوان اتحاد استراتژی و مشارکت در رفتار سازمانی فراگیر توصیف می‌کنند. (وارا، ۲۰۰۱ م.، به نقل از خنیفر و زروندی، ۱۳۸۹ ش.)

امروزه افزایش رقابت میان سازمان‌ها، مواجه شدن با تفاوت‌های فرهنگی، نیروهای کار موقتی، گروه‌های وظیفه‌مدار و استفاده از تیم‌های کاری مجازی در اثر پیشرفت تکنولوژی و ارتباطات، به صورت امری رایج در آمده است و همه نشانگر تغییرات سریع در محیط کاری است. این تغییرات تعاملات میان مدیران و همکاران جدید را افزایش داده و نیاز به برقراری اعتماد را به عنوان ضمانتی برای حفظ روابط با یکدیگر، ضروری ساخته است. (الانگوان و همکاران، ۲۰۰۷ م.، ص ۵) اعتماد، کلید اصلی برای برقراری توسعه روابط بین فردی به شمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌شود که کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و سوء ظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج یابد و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان کیفیت مطلوبی نداشته باشد. (بیرد و

همکاران، ۱۹۹۵ م.، به نقل از فرهنگ و همکاران، ۱۳۸۹ ش.، ص ۱۱۴) این عقیده که اعتماد در محیط‌های کاری به عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد نیز به سرعت مورد توجه قرار گرفته است. ایجاد محیطی که در آن اعتماد سازمانی حاکم باشد، تأثیرات مثبت زیادی را به همراه دارد؛ برعکس، هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، خطرپذیری به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند پیامدهای سنگینی داشته باشد. (شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱ ش.، ص ۱۳۵)

مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد، یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می‌باشد. اعتماد درون سازمانی، ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقای بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند، زیرا گفته می‌شود بالابودن اعتماد مساوی با بهبود رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فضای اطمینان بین کارکنان، افزایش همکاری و همفکری، عدالت سازمانی و دیگر عواملی است که موجب بهره‌وری سازمانی می‌شود. (شفیع‌پور مطلق و همکاران، ۱۳۹۰ ش.، ص ۲)

اعتماد را نمی‌توان تقاضا کرد، اما می‌توان آن را به صورتی فزاینده ایجاد کرد. ایجاد و حفظ اعتماد، با ترویج فرهنگ مبتنی بر ارزش‌های مشترک و پذیرفته‌شده بین بخش‌ها، آغاز می‌شود. اعتماد سازمانی، منجر به تقویت کارکنان و افزایش مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها شده و محیطی فعال برای کار فراهم می‌سازد. اعتماد سازمانی، اطمینانی است که مدیران و کارکنان به یکدیگر دارند و یا بایستی داشته باشند. بدون وجود اعتماد، سازمان‌ها هیچ‌گونه شانس برای تحقق اهداف و استراتژی‌های خود ندارند. اعتماد، نوعی ارتباط است که کارکنان بر مبنای آن می‌خواهند ارتباطی مبتنی بر اعتماد با سرپرستان خود داشته باشند. برای تمامی

سازمان‌ها، ارتباطات توأم با اعتماد بین کارکنان و مدیریت، امری حیاتی بوده و فقدان آن می‌تواند تأثیری منفی بر بهره‌وری سازمانی داشته باشد. اعتماد، نوعی ارزش اساسی انسانی است که باید در هر سازمانی توسعه داده شود و به منظور دستیابی به مزایای بالقوه سازمان، بسیار مهم و حیاتی است. ایجاد این اعتماد برای سازمان‌ها، در واقع نوعی الزام و اجبار است. (قربانی و همکاران، ۱۳۸۹ ش.). کاهش اعتماد اجتماعی در جامعه موجب می‌گردد همواره نوعی ترس از برقراری رابطه و احساس ناامنی بین اعضا به وجود آید که مانع از تداوم و تقویت رابطه و کاهش همکاری و گسترش تعاملات در ابعاد مختلف جامعه می‌گردد که در این صورت، فردگرایی و به دنبال آن منفعت‌طلبی در جامعه رواج می‌یابد. (باستانی و همکاران، ۱۳۸۷ ش.، ص ۴۳)

با بررسی ادبیات و پیشینه تحقیق، پژوهشی که دقیقاً مشابه تحقیق حاضر باشد، مشاهده نشد، اما پژوهش‌هایی که تا حدودی مشابه باشند، در ادامه مورد بررسی قرار می‌گیرند:

در تحقیقی که توسط ربیعی (۱۳۹۳ ش.) انجام شد، رابطه اخلاق حرفه‌ای و اعتماد سازمانی با توانمندسازی روانشناختی معلمان مدارس دوره متوسطه اول تحصیلی پسرانه و دخترانه دولتی شهر تبریز بررسی شد. نتایج نشان داد که بین اخلاق حرفه‌ای و مؤلفه‌های آن با توانمندسازی روانشناختی، و بین اعتماد سازمانی و توانمندسازی روانشناختی، همبستگی مثبت معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون رگرسیون حاکی از تأیید رابطه خطی برای پیش‌بینی توانمندسازی روانشناختی از روی اخلاق حرفه‌ای و اعتماد سازمانی بود. یافته‌های پژوهش اسدی و همکاران (۱۳۹۱ ش.، ص ۳۰) در بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر اخلاق کار در بین کارکنان دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز، نشان داد که اخلاق کار در سطح بالاتر از متوسط

قرار داشت و همبستگی مثبتی بین اخلاق کار با رضایت شغلی، عدالت و تعهد سازمانی وجود داشت، ولی بین اخلاق کار با بیگانگی سازمانی و سبک مدیریت آمرانه همبستگی منفی بود.

کیانی و همکاران (۱۳۸۹ ش.) در تحقیقی با عنوان «عوامل مرتبط با میزان رعایت اخلاق حرفه‌ای از سوی روانشناسان و مشاوران»، به این نتیجه دست یافتند که میزان رعایت اخلاق حرفه‌ای بر حسب سن و نوع رشته تحصیلی در بین روانشناسان و مشاوران تفاوت معناداری دارد، در حالی که بر حسب جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه کار و تعداد مراجعان تفاوت معنی‌داری دیده نشد. اشجع و همکاران (۱۳۸۸ ش.) در تحقیقی با عنوان «رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان» با هدف بررسی رابطه عدالت سازمانی ادراک‌شده با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) دریافتند که روابط مثبت و معناداری میان ابعاد عدالت و ابعاد اعتماد وجود دارد. همچنین ابعاد عدالت قادر به پیش‌بینی ابعاد اعتماد بودند.

صراف‌فرد (۱۳۸۷ ش.) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین مؤلفه‌های سلامت سازمانی و اعتماد سازمانی در میان دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان»، دریافت که بین تمرکز بر هدف، کفایت ارتباطات، توزیع بهینه قدرت، کاربرد منابع، اتحاد و همبستگی، روحیه، نوآربودن، خودمختاری، سازگاری با محیط، کفایت حل مشکلات و اعتماد سازمانی در میان دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. یه (۲۰۰۹ م.، ص ۷۵) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه اعتماد سازمانی و تعهد حرفه‌ای کارکنان»، به این نتیجه دست یافت که همبستگی مثبتی بین سطح اعتماد داوطلبان در سازمان با تعهد مربوط به اشتغال و هر یک از ابعاد آن وجود دارد.



با توجه به مطالب ارائه شده و با توجه به مدل مفهومی تحقیق حاضر که در شکل ۱ نشان داده شده است، در این تحقیق، محققان درصدد پاسخگویی به سؤالات پژوهشی زیر می‌باشند:

- ۱- وضعیت اعتماد سازمانی و اخلاق کار در مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان چگونه است؟
- ۲- آیا بین اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن (شایستگی، صداقت و شفافیت، توجه به کارکنان، ثبات، مشارکت) با اخلاق کار در مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا مؤلفه‌های اعتماد سازمانی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اخلاق کار در مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان را دارند؟

### روش

با توجه به موضوع پژوهش، این تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است که به بررسی روابط موجود بین متغیرها می‌پردازد. جامعه آماری شامل کارکنان مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان بود که تعداد آن‌ها بالغ بر ۲۶۷۳ نفر می‌باشند. تعداد افراد نمونه از طریق فرمول کوکران محاسبه و ۲۸۵ نفر تعیین شد. نمونه‌های آماری، با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب برای مؤسسات آموزش عالی انتخاب شدند. ویژگی‌های دموگرافیک نمونه مورد مطالعه در جدول ۱ ارائه شده است.

در این تحقیق، جهت گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه به این شرح استفاده شده است:

**۱- پرسشنامه اعتماد سازمانی:** این پرسشنامه برگرفته از مقاله زالاباک و همکاران (۲۰۰۰ م، ص ۱۲) است که توسط انجمن بین‌المللی بنیاد تحقیقات ارتباطات کسب و کار<sup>۳</sup> منتشر شده است. این پرسشنامه شامل ۲۹ سؤال در پنج مؤلفه است که ۴ سؤال مربوط به مؤلفه شایستگی<sup>۴</sup>، ۹ سؤال مربوط به مؤلفه صداقت و شفافیت<sup>۵</sup>، ۷ سؤال مربوط به مؤلفه توجه به کارکنان<sup>۶</sup>، ۴ سؤال مربوط به مؤلفه ثبات<sup>۷</sup> و ۵ سؤال مربوط به مؤلفه مشارکت<sup>۸</sup> می‌باشد. نحوه نمره‌گذاری بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (از خیلی کم با نمره ۱، تا خیلی زیاد با نمره ۵) بود. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها با نظر متخصصان صاحب‌نظر بررسی و تأیید شده است و میزان توافق بین نظر آن‌ها، با استفاده از ضریب همبستگی، ۰/۸۷۶ به دست آمد که در سطح قابل قبول می‌باشد. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و پایایی آن ۰/۹۵۶ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب است.

**۲- پرسشنامه اخلاق کار:** این پرسشنامه برگرفته از مقاله‌ای است تحت عنوان «توسعه ابزاری برای ارزیابی اخلاق کار»<sup>۹</sup> به قلم بوت‌رایت و اسلیت (۲۰۰۲ م، ص ۹) که توسط پژوهشگران ترجمه شده و با نظر استادان متخصص ویرایش گردیده است. پرسشنامه شامل ۴۰ سؤال است که هشت مؤلفه اخلاق در محیط کاری را اندازه‌گیری می‌کند: پیروی از خط مشی‌ها با ۶ سؤال، حضور و غیاب و وقت‌شناسی با ۵ سؤال، مشارکت و کار گروهی با ۵ سؤال، صداقت و روراستی با ۴ سؤال، رعایت مقررات ایمنی با ۷ سؤال، بهره‌وری با ۴ سؤال، استفاده مناسب از ابزار و منابع با ۶ سؤال، قابلیت پاسخ‌دهی بر امر نظارت با ۳ سؤال. نحوه نمره‌گذاری بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (از خیلی کم با نمره ۱، تا خیلی زیاد با نمره

۵) بود. در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۸۴۵ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب می‌باشد.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون t تک‌نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره) استفاده شد.

### یافته‌ها

ابتدا وضعیت توصیفی متغیر اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن در جدول ۲ و اخلاق کار و مؤلفه‌های آن در جدول ۳ بررسی می‌شود.

در بررسی مؤلفه‌های اعتماد سازمانی بر اساس جدول ۲، مشخص می‌شود که بالاترین میانگین مربوط به مؤلفه شایستگی و کمترین میانگین مربوط به مؤلفه مشارکت است.

در بررسی مؤلفه‌های اخلاق کار بر اساس جدول ۳، مشخص می‌شود که بالاترین میانگین مربوط به مؤلفه بهره‌وری و کمترین میانگین مربوط به مؤلفه استفاده مناسب از ابزار و منابع است.

برای پاسخ به سؤال اول تحقیق از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج به دست‌آمده به شرح جدول ۴ می‌باشد. همان‌گونه که نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد، وضعیت اعتماد سازمانی و اخلاق کار در مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان بالاتر از سطح میانگین است.

برای پاسخ به سؤال دوم پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که شرح آن در جدول ۵ ارائه شده است.

با توجه به ضرایب همبستگی به دست آمده (جدول ۵)، مشخص است که اعتماد سازمانی و کلیه مؤلفه‌های آن دارای رابطه معنادار مثبت با اخلاق کار می‌باشند. در این میان، مؤلفه ثبات دارای بالاترین میزان همبستگی معنادار ( $r=0/330$ ) و مؤلفه توجه به کارکنان دارای کم‌ترین میزان همبستگی معنادار ( $r=0/199$ ) با اخلاق کار می‌باشد.

برای پاسخ به سؤال سوم پژوهش از ضریب رگرسیون چندمتغیره استفاده شد و نتایج آن طی جداول ۶ و ۷ ارائه شده است.

با ملاحظه ضریب تعیین استاندارد شده در جدول ۶ مشخص می‌گردد که مدل به دست آمده قادر است  $0/195$  واریانس اخلاق کار را تبیین کند.

نتایج رگرسیون در جدول ۷ نشان می‌دهد که با تغییر یک نمره انحراف استاندارد در هر یک از مؤلفه‌های شایستگی، توجه به کارکنان، ثبات، و مشارکت، به ترتیب  $0/160$ ،  $-0/503$ ،  $0/592$ ، و  $0/326$  تغییر در انحراف استاندارد اخلاق کار رخ خواهد داد.

### بحث

با توجه به بررسی به عمل آمده از سؤال اول و دوم تحقیق مشخص شد که وضعیت اعتماد سازمانی و اخلاق کار و مؤلفه‌های هر دو متغیر در مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان در سطح مطلوب قرار دارد. با توجه به این که تاکنون تحقیق مشابهی در این خصوص صورت نگرفته است، می‌توان با اتکا به نتیجه تحقیق حاضر وضعیت اعتماد سازمانی و اخلاق کار در دانشگاه‌ها را مطلوب تلقی نمود. در تبیین این یافته‌ها می‌توان چنین گفت که مؤسسات آموزش عالی به عنوان یکی از اساسی‌ترین سازمان‌های فعال کشور، نقش تعیین‌کننده‌ای در میزان

اعتمادسازی در جامعه دارند. همچنین از آنجا که دانشگاه مرکزی برای تربیت نیروی انسانی کارآمد و متعهد است، بنابراین کارکنان و مدیران مشغول به کار در آن نیز بایستی از اخلاق کار مناسبی برخوردار باشند. طبیعی است که در محیط‌های دانشگاهی که از عالی‌ترین انواع سازمان‌ها می‌باشند، کارکنان امکان به بحث گذاشتن مشکلات و اشتباهات خود را داشته باشند، چون رسالت هر سازمان آموزشی، آموزش و ارتقای سطح سواد فراگیران است و چنین عملی در آن نهادینه شده است و به این ترتیب امکان ارتقای سطح کارایی و عملکرد ایجاد می‌شود. یکی از عوامل اصلی برای ایجاد اعتماد، برقراری ارتباط است. سازمان‌های آموزشی این امکان را فراهم می‌کنند تا افراد توان صحبت با مدیران خود را داشته باشند و همکاران با یکدیگر ارتباط متقابل برقرار کنند و امکان ارائه نظرات مخالف را هم داشته باشند. این اعتماد موجب می‌شود تا افراد در تصمیم‌گیری‌هایی که شغل آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، دخالت داشته باشند و به مدیران خود اعتماد کرده و به این ترتیب بین کارکنان و مدیران تعهد ایجاد شود.

نتایج بررسی سؤال سوم پژوهش نشان داد که بین اخلاق کار با اعتماد سازمانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. بدین معنا که هرچه اعتماد سازمانی افزایش یابد، اخلاق کار در مؤسسات آموزش عالی شهر سمنان افزایش می‌یابد و برعکس. این یافته با یافته‌های حاصل از تحقیق یه (۲۰۰۹ م، ص ۸۱) و کورت و فرین (۲۰۰۱ م) که نشان دادند همبستگی مثبتی بین سطح اعتماد داوطلبان در سازمان و به طور کلی هر یک از ابعاد تعهد مربوط به اشتغال وجود دارد، همسو می‌باشد. به اعتقاد کورت و فرین (۲۰۰۱ م، ص ۴۵۱) اعتماد سازمانی تأثیر مثبتی بر نگرش‌ها، ادراکات، رفتارها و نتایج عملکرد در تنظیمات سازمانی دارد.

یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها در خصوص سؤال چهارم حاکی از آن بود که مؤلفه‌های شایستگی، توجه به کارکنان، ثبات، و مشارکت از اعتماد سازمانی، قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اخلاق کار را دارند. این نتایج به نوعی با یافته‌های رو و کالان (۲۰۰۶ م.) همسو است که نشان دادند پایه‌های مؤثر اعتماد، بخش عاطفی آن است که افراد را به هم مرتبط می‌گرداند و سرمایه‌گذاری‌های عاطفی در روابط، خالص و حقیقی بوده و با رفاه دیگران در ارتباط است و بیان می‌کنند که این احساسات متقابل می‌باشد. همچنین در تأیید یافته‌های به دست‌آمده می‌توان به نتایج تحقیق مسی و همکاران (۲۰۰۷ م، ص ۱۱۵۱) نیز اشاره کرد. آن‌ها نشان دادند اعتماد در میان افرادی که با یکدیگر روابط متقابل دارند، موجب هماهنگی فعالیت‌های آن‌ها شده و این امر اثربخشی درون و برون‌سازمانی را بهبود می‌بخشد.

### نتیجه‌گیری

در این مقاله در خصوص اعتماد سازمانی و اخلاق کاری بحث شده و به طور خاص به نقشی که اعتماد سازمانی می‌تواند در تسهیل توسعه و رواج اخلاق کاری ایفا کند، توجه شده است. مسلماً در هر سازمانی، هنگامی که کارکنان با مدیر خود در ارتباط متقابل باشند و روابط مبتنی بر اعتماد بین آن‌ها حاکم باشد، می‌توانند اطلاعاتی در مورد رفع مشکلات شغلی و استراتژی‌های سازمان دریافت کنند. در چنین سازمانی به کیفیت زندگی شخصی و کاری افراد اهمیت داده می‌شود که خود می‌تواند منجر به بهبود اخلاق کاری کارکنان شود. بدین ترتیب با ارتقای اخلاق کار، افراد حاضر هستند نظرشان را به نفع گروه تغییر دهند، اگر به هر علتی قادر به حضور در محل کار نباشند، ناچار به بهانه‌جویی در مورد علل آن نمی‌شوند و صادقانه به سرپرست خود اعلام خواهند کرد. با اعتمادی که وجود دارد، از خط‌مشی‌ها و رویه‌های سازمان پیروی می‌کنند، حتی اگر با آن‌ها موافق نباشند. مشارکت و کارگروهی تقویت می‌شود، به راحتی اشتباهات فردی پذیرفته می‌شود و افراد درصدد اصلاح آن برمی‌آیند. کارکنان به دنبال ارائه کار با کیفیت می‌شوند و خواستار کارکردن با یکدیگر برای رسیدن به اهداف مشترک خواهند بود.

با توجه به یافته‌های به دست‌آمده از پژوهش حاضر مشخص است که یکی از راه‌های دستیابی به سطح بالای اخلاق کار، تقویت اعتماد در سازمان است. در آخر این که سطح پایین اخلاق کار می‌تواند منجر به صدمات جبران‌ناپذیری برای سازمان‌ها شود، مانند سرگردانی ارباب رجوع، بهره‌وری پایین، کم‌بودن ساعات مفید کاری، عدم مشارکت در کار گروهی، افت ظرفیت کاری و در سطح کلان نیز کندی آهنگ رشد توسعه علمی کشور را به همراه خواهد داشت.

جدول ۱: ویژگی‌های دموگرافیک نمونه مورد مطالعه

درصد	فراوانی	شاخص	
		متغیر	
۵۹/۳	۱۶۹	زن	جنسیت
۴۰/۷	۱۱۶	مرد	
۶۲/۸	۱۷۹	۲۰-۳۰ سال	سن
۲۷/۴	۷۸	۳۰-۴۰ سال	
۹/۸	۲۸	بیشتر از ۴۰ سال	
۴/۲	۱۲	دیپلم	میزان تحصیلات
۲۰/۷	۵۹	فوق دیپلم	
۶۳/۵	۱۸۱	کارشناسی	
۱۱/۶	۳۳	کارشناسی ارشد	
۴۲/۱	۱۲۰	کمتر از ۵ سال	سابقه کار
۲۹/۱	۸۳	۵ تا ۱۰ سال	
۱۸/۹	۵۴	۱۰ تا ۲۰ سال	
۹/۸	۲۸	۲۰ تا ۳۰ سال	

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن

انحراف معیار	میانگین	شاخص	
		مؤلفه	
۰/۴۹۰۱۹	۴/۲۹۴۷	شایستگی	اعتماد سازمانی
۰/۷۲۹۷۳	۳/۵۳۵۳	صداقت و شفافیت	
۰/۸۹۵۴	۳/۴۶۶۲	توجه به کارکنان	
۰/۸۸۰۱۵	۳/۶۷۴۶	ثبات	
۰/۷۰۵۷۹	۳/۳۴۱۸	مشارکت	
۰/۶۷۸۰۰	۳/۶۰۸۹	نمره کل	



جدول ۳: میانگین و انحراف معیار اخلاق کار و مؤلفه‌های آن

انحراف معیار	میانگین	شاخص	
		مؤلفه	اخرق کار
۰/۳۳۷۴۱	۳/۳۸۰۵	پیروی از خط مشی‌ها	اخرق کار
۰/۴۱۵۵۷	۳/۳۸۳۷	حضور و غیاب و وقت‌شناسی	
۰/۳۲۷۱۵	۳/۴۰۷۸	مشارکت و کار گروهی	
۰/۳۹۵۱۶	۳/۶۱۳۸	صداقت و روراستی	
۰/۳۲۶۱۶	۳/۵۰۲۵	رعایت مقررات ایمنی	
۰/۳۳۸۵۶	۴/۱۸۷۸	بهره‌وری	
۰/۳۰۵۹۱	۳/۲۸۶۴	استفاده مناسب از ابزار و منابع	
۰/۴۳۳۴۶	۳/۸۰۰۱	قابلیت پاسخ‌دهی بر امر نظارت	
۰/۲۲۶۵۱	۳/۷۵۷۲	نمره کل	

جدول ۴: نتایج آزمون تی برای بررسی وضعیت اعتماد سازمانی و اخلاق کار

Test Value=۳						متغیر
فاصله اطمینان ۹۵ درصدی برای اختلاف		اختلاف میانگین	سطح معناداری	t	درجه آزادی	
حد بالا	حد پایین					
۰/۶۸۷۹	۰/۵۲۹۸	۰/۶۰۸۸۸	۰/۰۰۰	۱۵/۱۶۱	۲۸۴	اعتماد سازمانی
۰/۷۸۳۶	۰/۷۳۰۸	۰/۷۵۷۱۹	۰/۰۰۰	۵۶/۴۳۳	۲۸۴	اخرق کار

جدول ۵: ضریب همبستگی پیرسون بین اخلاق کار و اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن

سطح معناداری	ضریب همبستگی	شاخص	مؤلفه
۰/۰۰۰	۰/۲۷۶		شایستگی
۰/۰۰۰	۰/۲۵۳		صداقت و شفافیت
۰/۰۰۰	۰/۱۹۹		توجه به کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۳۳۰		ثبات
۰/۰۰۰	۰/۳۱۶		مشارکت
۰/۰۰۰	۰/۲۸۸		نمره کل

جدول ۶: خلاصه مدل

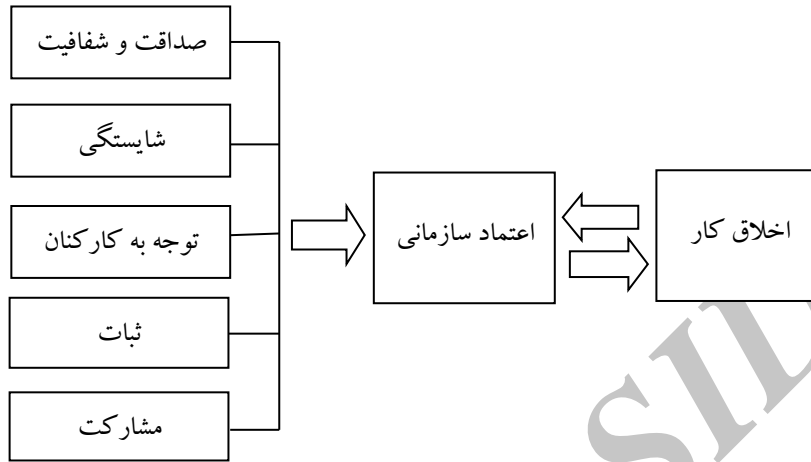
مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین استاندارد شده	انحراف معیار استاندارد
۱	<sup>a</sup> ۰/۴۲۴	۰/۱۹۵	۰/۱۸۱	۰/۲۰۵۰۱

<sup>a</sup> پیش‌بین‌ها: مؤلفه مشارکت، مؤلفه شایستگی، مؤلفه ثبات، مؤلفه توجه به کارکنان، مؤلفه صداقت و شفافیت

جدول ۷: ضرایب خط رگرسیون<sup>a</sup>

سطح معناداری	t	ضریب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مدل
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۲۹/۴۴۶		۰/۱۰۹	۳/۱۹۹	عدد ثابت
۰/۰۲۶	۲/۲۴۵	۰/۱۶۰	۰/۰۳۳	۰/۰۷۴	مؤلفه شایستگی
۰/۱۸۶	-۱/۳۲۷	-۰/۱۸۵	۰/۰۴۳	-۰/۰۵۷	مؤلفه صداقت و شفافیت
۰/۰۰۰	-۳/۸۰۴	-۰/۵۰۳	۰/۰۳۵	-۰/۱۳۴	مؤلفه توجه به کارکنان
۰/۰۰۰	۴/۹۷۲	۰/۵۹۲	۰/۰۳۱	۰/۱۵۲	مؤلفه ثبات
۰/۰۰۲	۳/۱۹۴	۰/۳۲۶	۰/۰۳۳	۰/۱۰۵	مؤلفه مشارکت

<sup>a</sup> متغیر وابسته: اخلاق کار



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

## پی‌نوشت‌ها

1. Kaplan and Norton
2. Warah
3. IABC: The International Association of Business Communicators Research Foundation
4. Competence
5. Openness and Honesty
6. Concern for Employees
7. Reliability
8. Identification
9. Development of an Instrument to Assess Work Ethics

## فهرست منابع

## منابع فارسی:

- اسدی، حسین. راد، فیروز. علیزاده اقدم، محمدباقر. (۱۳۹۱ ش.). بررسی اخلاق کار با تأکید بر عوامل سازمانی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه های دولتی کلانشهر تبریز). *مطالعات جامعه شناسی*. دوره دوم، شماره پنجم.
- اشجع، آرزو. نوری، ابوالقاسم. عریضی، حمیدرضا. سماواتیان، حسین. (۱۳۸۸ ش.). رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. *دانش و پژوهش در روانشناسی*. دوره یازدهم، شماره چهارم.
- امیری، علی‌نقی. همتی، محمد. مبینی، مهدی. (۱۳۸۹ ش.). اخلاق حرفه‌ای؛ ضرورتی برای سازمان. *معرفت اخلاقی*. دوره اول، شماره چهارم.
- باستانی، سوسن. کمالی، افسانه. صالحی هیکویی، مریم. (۱۳۸۷ ش.). سرمایه اجتماعی شبکه و روابط متقابل بین شخصی. *مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی (دانشگاه خوارزمی)*. دوره شانزدهم، شماره شصت و یکم.
- خنیفر، حسین. زروندی، نفیسه. (۱۳۸۹ ش.). *بازکاوی مفهوم اعتماد در سازمان*. تهران: انتشارات بعثت.

ریبیعی، محسن. (۱۳۹۳ ش.). *رابطه اخلاق حرفه‌ای و اعتماد سازمانی با توانمندسازی روانشناختی معلمان* در شهر تبریز. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان.

شریف‌زاده، فتاح. (۱۳۹۱ ش.). *تجزیه و تحلیل عوامل سازمانی مؤثر بر اخلاق کار در سازمان‌های عمومی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. دوره هفتم، شماره اول.*

شفیع‌پور مطلق، فرهاد. جعفری، پریش. یارمحمدیان، محمدحسین. دلاور، علی. (۱۳۹۰ ش.). *ارزیابی مدل عدالت سازمانی با تکیه بر اعتماد سازمانی برای آموزش و پرورش. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. دوره دوم، شماره هشتم.*

شیرازی، علی. خداوردیان، الهام. نعیمی، محمد. (۱۳۹۱ ش.). *تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی). پژوهش‌نامه مدیریت تحول. دوره چهارم، شماره هفتم.*

صراف‌فرد، الهام. (۱۳۸۷ ش.). *بررسی رابطه بین مؤلفه‌های سلامت سازمانی و اعتماد سازمانی در میان دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان. پایان‌نامه دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان.*

فرامرزی قراملکی، احد. (۱۳۸۷ ش.). *درآمدی بر اخلاق حرفه‌ای. تهران: انتشارات سرآمد، چاپ اول.*

فرامرزی قراملکی، احد. (۱۳۸۲ ش.). *اخلاق حرفه‌ای. تهران: نشر مجنون.*

فرامرزی قراملکی، احد. (۱۳۸۳ ش.). *روش‌شناسی مسؤولیت‌پذیری در سازمان. اندیشه حوزه. شماره چهل و نهم و پنجاهم.*

فرهنگ، ابواقاسم. سیادت، سیدعلی. مولوی، حسین. هویدا، رضا. (۱۳۸۹ ش.). *بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. شماره پنجاه و پنجم.*

قربانی، محمدجواد. باب الجوانجی، مجید. (۱۳۸۹ ش.). *اعتماد سازمانی، جوهره سرمایه اجتماعی. ارائه*

الکترونیکی در: <http://modirsara.blogfa.com/post-2510.aspx>

کیانی، اردشیر. نوایی نژاد، شکوه. احمدی، خدابخش. (۱۳۸۹ ش.). عوامل مرتبط با میزان رعایت اخلاق حرفه‌ای از سوی روانشناسان و مشاوران. *فصلنامه تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره*. دوره نهم، شماره سی و پنجم.

کاپلان، رابرت. نورتون، دیوید. (۱۳۸۶ ش.). *سازمان استراتژی‌محور*. مترجم پرویز بختیاری، تهران: سازمان مدیریت صنعتی، چاپ چهارم.

محمدخانی، مهرانگیز. بلالی، اسماعیل. محمدی، اکرم. (۱۳۹۲ ش.). تأثیر عوامل سازمانی بر سطح اخلاق کار در میان کارکنان ادارات دولتی (مورد شهرستان خوانسار). *جامعه‌شناسی کاربردی*. دوره بیست و چهارم، شماره پنجاهم.

#### منابع انگلیسی:

- Adobor, H. (2006). Optimal trust? Uncertainty as a determinant and limit to trust in inter-firm alliances. *Leadership and Organization Development Journal*. 27(7).
- Boatwright, JR. Slate, JR. (2002). Development of an instrument to assess work ethics. *Journal of Industrial Education Teacher*. 39(4).
- Calnan, M. Row, R. (2006). *Trust relations in the 'new' NHS: Theoretical and methodological challenges*. Taking Stock of Trust' E.S.R.C Conference London School of Economics December; 2005.
- Elangovan, AR. Auer-Rizzi, W. Szabo, E. (2007). Why don't I trust you now? An attributional approach to erosion of trust. *Journal of Managerial Psychology*. 22(1).
- Kurt, TD. Ferrin, DL. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*. 12(4).
- Massey, GR. Kyriazis, E. (2007). Interpersonal between marketing and R&D during new product development projects. *European Journal of Marketing*. 41(9/10).

McAllister, DJ. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*. 38(1).

Ruder, GJ. (2003). *The relationship among organizational justice, trust, and role breadth self-efficacy*. Dissertation submitted to the faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy.

Tyler, TR. (2003). Trust within organizations. *Personnel Review*. 32(5).

Yeh, TJ. (2009). The relationship between organizational trust and occupational commitment of volunteers. *Journal of Human Resource and Adult Learning*. 5(1).

Zalabak, PS. Ellis, K. Cesaria, R. (2000). *Measuring Organizational Trust, Cross-Cultural Survey and Index*. The International Association of Business Communicators Research Foundation.

#### یادداشت شناسه مؤلفان

ترانه عنایتی: استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران. (نویسنده مسؤول)

پست الکترونیک: tenayati@yahoo.com

یلدا حاجی زینلی: کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.



## The relationship between organizational trust and work ethics in higher education institutions of Semnan city

Taraneh Enayati  
Yalda Haji Zeinali

### Abstract

**Background:** This research was done to distinguish relationship between organizational trust and work ethics in higher education institutions of Semnan city.

**Methods:** Research method was descriptive, correlational. The statistical population was all employees of higher education institutions in Semnan city. Among them 285 persons were selected as statistical sample by random sampling method. Organizational trust questionnaire and work ethic questionnaire were used in order to gather data. Face and content validity of both questionnaires reviewed and confirmed and reliability was 0/956 for organizational trust questionnaire and 0/845 for work ethic questionnaire. To examine the hypothesis, one sample t-test, Pearson correlation coefficient and coefficient of multiple regression was used.

**Results:** Results indicated that the organizational trust and work ethics were in desirable level; there was a positive relationship between organizational trust and work ethics, as well as a positive relationship between all organizational trust and work ethics component. Also the results of the multiple regression indicated that only four components of organizational trust can predict work ethics e.g., competency, attention to the staff, stability and the participation.

**Conclusion:** Findings revealed that there was positive significant relationship between organizational trust and work ethics which means that with an increase in organizational trust, work ethics will increase. So, one of the ways to achieve a high level of work ethic is enhancing trust in the organization.

### Keywords

Organizational Trust, Work Ethic, Higher Education