

بررسی و تبیین راهکارهای نهادینه‌سازی وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی (مورد مطالعه: کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران)

محمد صالحی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساری drsalehi@iauneka.ac.ir

کیومرث نیازآذری

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساری k.niazazari@gmail.com

حسنا کاشف

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساری

(مسئول مکاتبات) hosna_kashef@yahoo.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: این پژوهش با هدف مشخص نمودن راهکارهای نهادینه‌سازی وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی در کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران انجام شد. **روش پژوهش:** در یک جمع بندی کلی، تحقیق حاضر، یک تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی می‌باشد. همچنین از آنجایی که نتایج این تحقیق می‌تواند به طور عملی، مورد استفاده قرار گیرد، یک تحقیق مورد پژوهشی کاربردی می‌باشد. همچنین برای تجزیه تحلیل داده‌ها از ابزار آمار استنباطی استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر به منظور انجام مطالعات میدانی شامل کلیه کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی در استان مازندران (۱۶۰۰ نفر) می‌باشد.

یافته‌ها: جهت تبیین راهکارهای نهادینه‌سازی وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران، تجزیه و تحلیل با استفاده از آزمون‌های مختلف نظیر آلفا، رگرسیون، همبستگی، فریدمن و دیگر آزمون‌های مورد نیاز با به کارگیری نرم افزارهای کامپیوتری مانند SPSS و Excel انجام گردید.

نتیجه‌گیری: نتایج تحقیق حاضر با هدف تبیین راهکارهای فرهنگ خود کنترلی و وجدان کاری کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران نشان می‌دهد که عوامل فرهنگی - اجتماعی، فردی - شخصیتی، خانوادگی - تربیتی بر نهادینه‌سازی فرهنگ خود کنترلی و وجدان کاری کارکنان تأثیرگذارند و مسئولان امر در سازمان باید به آن‌ها عنایت و توجه کافی را لحاظ کنند.

واژگان کلیدی: وجدان کاری، فرهنگ خود کنترلی، دانشگاه آزاد اسلامی

مقدمه

این صورت خود کنترلی و وجدان کاری موجب می‌شود کارکنان نظام اداری و سازمانی کشور، توانمندی‌ها، استعدادها و تخصص‌ها را نه تنها بدون کنترل بلکه به طور داوطلبانه در جهت تحقق اهداف سازمان قرار دهند که در سایه این تعهد برنامه‌های توسعه پایدار کشور بیمه می‌شوند (سلطانی ۱۳۷۷).

بیان مسئله

در عصر حاضر جوامع مختلف می‌کوشند تا از راه‌های گوناگون وجدان کاری و خود کنترلی را در افراد و سازمان‌های خود تحقق بخشند و یا آن را تقویت کنند. توجه به مفهوم خود کنترلی و وجدان کاری در سازمان‌ها در حقیقت نگاهی اخلاقی و انسانی به مقوله کار و سازمان است، زیرا اخلاق در رفتار حرفه‌ای منجر به ایجاد تعهد نسبت به انجام وظایف محوله به بهترین شکل و بدون کنترل خارجی و در پی آن بهبود نتایج کار، بهبود وضع جامعه، رضایت باطنی و آرامش وجدان فرد می‌شود (لیاقتدار و همکاران ۱۳۹۰). هدفی که در خود کنترلی دنبال می‌شود ارائه یک شخصیت سالم است که به بلوغ فکری رسیده است و در برابر انواع مشکلات از خود مقاومت نشان می‌دهد و خود با بینش عامل آن را انتخاب می‌کند و علاوه بر محیط کار در زندگی شغلی خویش نیز خود کنترل می‌شود. از عواملی که باعث خود کنترلی می‌گردند می‌توان به تلفیق هدف‌های فرد و سازمان، خویش‌داری، انگیزه توفیق طلبی، ادهوکراسی، ارزش‌ها و احساسات ملی و وجدان کاری یاد کرد (دلشاد ۱۳۸۳). همچنین وجود وجدان کاری در یک سازمان باعث افزایش سطح بهره‌وری، تحقق توسعه پایدار، تحول فرهنگی انسان، ثبات مدیریت و نظم اقتصادی می‌گردد.

به اعتقاد بنست و دورکین^۱ (۲۰۰۰)، و الیزور و کالوسکی^۲ (۲۰۰۱)، لمونز و جونز^۳ (۲۰۰۱) توجه به

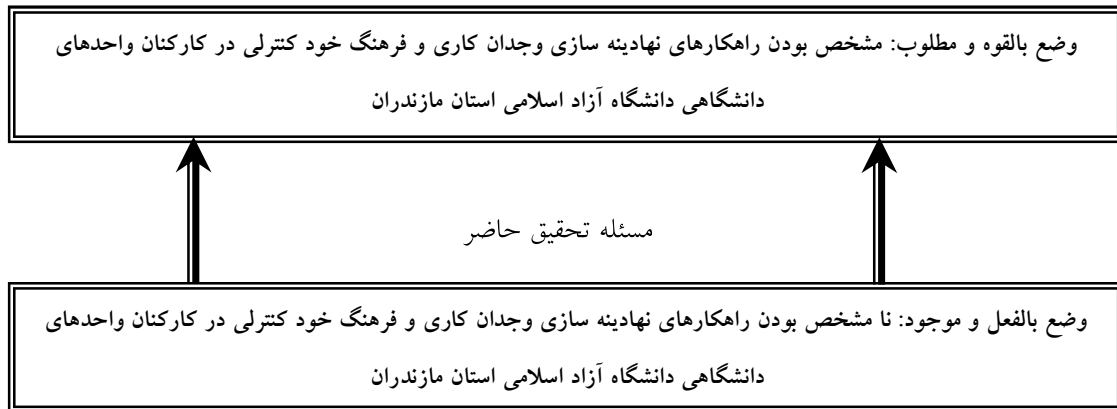
امروزه پویایی سازمان‌ها و نظام اداری به تنهایی منوط به جدید کردن تکنولوژی، تغییر ساختارها و اضافه نمودن سرمایه نیست؛ اگرچه این عوامل هم به جای خود مهم هستند، ولی آنچه در سر پا نگه داشتن و تعالی سازمان‌ها و نظام اداری نقش محوری داشته و حرف اول را می‌زند. انسان است. انسان سازمانی باید در ابعاد مختلف توسعه یافته باشد. تعاریف متعددی از کار ارائه شده است. کار هرگونه فعالیت انسانی؛ اعم از ذهنی، جسمی و روانی است. به عبارت دیگر کار فعالیتی است که به تولید کالایی اقتصادی می‌انجامد (خانی ۱۳۸۵). فرهنگ کار به مجموعه ارزش‌ها، باورها و دانش‌های مشترک و پذیرفته شده یک گروه گفته می‌شود که در انجام فعالیت‌های هدفمند آن گروه به کار گرفته می‌شود. به عبارت دیگر، اینکه در وجود کارکنان یک سازمان چه ارزش‌ها و نگرش‌هایی درونی شده و مورد پذیرش جمعی قرار گرفته است، فرهنگ کاری آن سازمان را معرفی می‌کند (جعفری و حبیبی ۱۳۸۱). در فرهنگ کاری هر جامعه یا سازمان اصطلاح وجدان کاری مطرح می‌شود. وجدان کاری عاملی است که باعث ایجاد نظم در کار و احساس انجام وظیفه در افراد می‌شود (ابطحی ۱۳۷۴). از طرف دیگر خود کنترلی، ایجاد حالتی است در درون فرد که او را به انجام وظایفش متمایل می‌سازد، بدون آنکه عامل خارجی او را تحت کنترل داشته باشد (علاقه‌بند ۱۳۷۷). هدفی که در خود کنترلی دنبال می‌شود ارائه یک شخصیت سالم است که به بلوغ فکری رسیده و در برابر انواع مشکلات از خود مقاومت نشان می‌دهد و خود با بینش عامل آن را انتخاب می‌کند و علاوه بر محیط کار در زندگی شغلی خویش نیز خود کنترل می‌شود. این امور میسر و ممکن نخواهند بود مگر اینکه بسترهای مناسب در سازمان فراهم شود تا خود کنترلی و وجدان کاری در سازمان نهادینه شوند. در

پیشنهادهای سازنده در شکل گیری تعهد سازمانی و میزان وجدان کاری آن ها نقش مهمی ایفا می کند. سازمان ها می توانند با برگزاری کارگاه های ضمن خدمت، تشریح اهداف سازمان و با ایجاد انگیزه در کارکنان حس مشارکت در تحقق اهداف و عملی کردن برنامه های سازمان از جمله مهارت در انجام کار، تکریم ارباب رجوع، انسجام و انضباط کاری را در آنان تقویت کرده و در نهایت عملکرد سازمان را ارتقاء بخشند.

یکی از نظریه های مدیریتی موفق که مربوط به عصر حاضر نیز می باشد و تحولات شگرفی را در مدیریت ایجاد نموده است نظریه مدیریت ژاپنی است. مدیریت ژاپنی از راه تصمیم گیری مشارکتی به تصمیم گیری می پردازد. بدین صورت که کارمندان رده پایین اندیشه تازه را پدید می آورند و آن را به رده بالاتر از خود می رسانند تا سرانجام به دست ریاست سازمان برسد. همچنین در مدیریت ژاپنی برای تصمیم گیری، تلاش زیادی به عمل می آید تا مسئله تعریف شود و قبل از اتخاذ تصمیم، ارتباط های ژرفی بین کارکنان سطوح مختلف برقرار می گردد. هدف اصلی مدیریت ژاپنی عبارت است از افزایش کارایی و بهره وری و کیفیت که دارای اصولی با نام 5S می باشد که شامل سازماندهی، نظم و ترتیب، پاکیزه سازی، هماهنگ ساختن و ایجاد انضباط در محیط کاری است. در واقع در مدیریت ژاپنی با «استخدام برای همه عمر خدمت»، به تک به تک کارمندان و بو ارشد بودن در خدمت پافشاری و تاکید می شود، به گونه ای که کارمندان همه زندگی خدمتی خود را در یک شرکت می گذرانند و شرکت نیز به نوبه خود برای کارمندان خود امنیت شغلی و احساس تعلق و وابستگی را فراهم می آورد (کونتز و همکاران ۱۳۸۱). با توجه به اهمیت وجدان کاری و خود کنترلی کارکنان در عملکرد و نتایج، باید بسترهای مناسب در سازمان فراهم شود تا

وجدان کاری در هر سازمان باید به عنوان اولویت باشد. از نظر ساین و همکاران^۴ (۲۰۰۸) انجام مطالعه پیرامون وجدان کاری یک ضرورت است زیرا عوامل فردی و سیستم اجتماعی یک سازمان در تعامل با یکدیگر بر وجدان کاری مؤثرند. عوامل متعددی در ایجاد و تقویت وجدان کاری مؤثرند. برخی از اول عوامل عبارتند از: (۱) عوامل فرهنگی اجتماعی؛ (۲) عوامل فردی شخصیتی؛ (۳) عوامل خانوادگی و تربیتی (لیاقتدار و همکاران ۱۳۹۰). در راستای تأثیر عوامل فرهنگی اجتماعی ناسبام (۲۰۰۶) معتقد است ارزش های اجتماعی که برخاسته از فرهنگ، سیاست، اخلاق و حتی اقتصاد است؛ بر وجدان کاری و عدالت اجتماعی تأثیر مستقیم دارد. همچنین، تعلیمات جامعه و تأکید مسئولان به وقت شناسی و رعایت حقوق فردی و جمعی؛ یعنی ترویج فرهنگ کار و وجدان کاری از موارد مؤثر بر رشد وجدان کاری مردم است (Nassbum 2003). به عبارت دیگر ارزش های تعیین کننده توسط فرهنگ می تواند انگیزه ای برای کار باشد حتی ارزش های مردسالاری، زن سالاری یا کلیشه های جنسیتی دغدغه هایی را برای مدیران یا کارکنان در محیط کار و یا خارج از آن ایجاد می کند که بر روی روابط آن ها با یکدیگر تأثیرگذار است (Hult 2008). علاوه بر این نحوه تصمیم گیری مدیران یک سازمان، سیاست های اتخاذ شده توسط آن ها، اقتدار و ضوابط نظارت و کنترل، سازماندهی تیم کاری، مطالعه مجلات شغلی توسط کارکنان، رضایت کارکنان از کار خود و شرایط موجود سازمان، سن کارکنان، پرستیژ شغلی و نهایتاً تخصصی بودن یک شغل بر وجدان کاری افراد آن سازمان مؤثر است. به عبارت دیگر، استقلال افراد، تخصص آن ها، آموزش های آکادمیک و همانندسازی و انطباق آنان با حرفه خود و توانایی کارکنان (Welsh & Lavan 1981) و نیز وضعیت خانواده، پست های شغلی و تجربیات مربوط به کار (Hult 2008)^۵ در ارائه

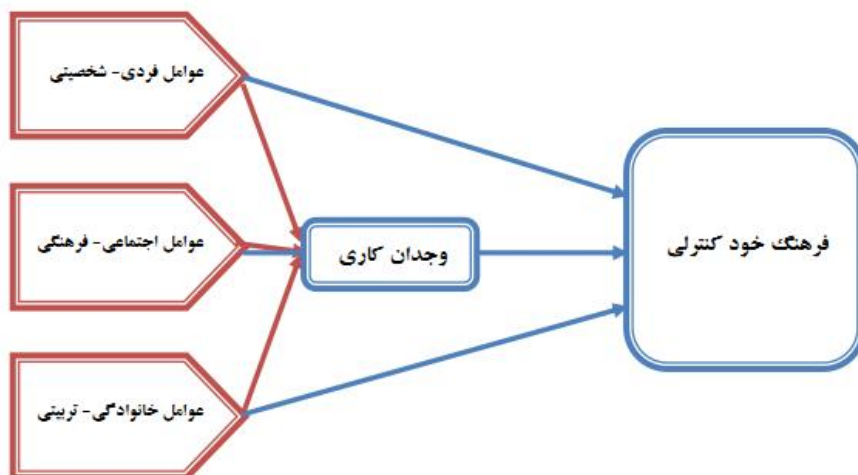
وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی در سازمان نهادینه شود.



نمودار ۱: جایگاه مسئله

فرهنگ خود کنترلی در کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران کدامند؟ پژوهش‌های گوناگونی نقش عوامل فردی، خانوادگی و فرهنگی - اجتماعی را بر وجدان کاری مورد بررسی قرار داده‌اند که از آن جمله می‌توان به پژوهش ولش و لاون (۱۹۸۱)، بلاو (۱۹۹۸)، منسوئر و اوئی (۱۹۹۹)، کولبرت وون (۱۹۹۹) و براون و همکاران (۲۰۰۳)، لیاقتدار و همکاران (۱۳۹۰) اشاره نمود. از این رو با توجه به ادبیات مذکور و مستند فوق می‌توان مدل مفهومی تحقیق حاضر را به شکل زیر تبیین نمود:

سازمان‌هایی که به اهمیت نقش منابع انسانی در بهبود کار پی برده‌اند، ارزش قدرت نیروی کار متعهد و با وجدان را می‌دانند، لذا منابع مهم و انرژی‌های فراوانی از مدیریت را صرف ایجاد محیطی می‌کنند که کارکنان بتوانند با حداکثر توان، از روی میل ذاتی در بهبود عملکرد سهم‌گردند. از آنجایی که کیفیت عملکرد کارکنان سازمانی مانند دانشگاه که نقش مهمی در پرورش و توانمندسازی شمار عظیمی از نیروهای جوان جامعه را بر عهده دارد، دارای اهمیت بسیاری است، تحقیق حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال می‌باشد که: راهکارهای نهادینه سازی وجدان کاری و



نمودار شماره ۲- الگوی مفهومی تحقیق

فایده و هدف پژوهش

شود تا در نهایت خود کنترلی و به دنبال آن وجدان کاری در سازمان نهادینه شود. از آنجایی که دانشگاه آزاد اسلامی همواره داعیه دار علم و عمل بوده است، لذا کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه به عنوان مأموران تحقق اهداف سازمان نقش مهمی در موفقیت و ارتقای نتایج علمی و عملی دانشگاه خواهد داشت؛ لذا هدف اصلی تحقیق حاضر به صورت زیر می باشد:

بررسی و تبیین راهکارهای نهادینه سازی وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران

ادبیات و پیشینه پژوهش

در این بخش نتایج تحقیقات پژوهشگران مطرح در این زمینه مورد اشاره قرار گرفت. در ادامه نیز این نتایج به صورت خلاصه در قالب جدول ارائه می گردد.

توجه به مفهوم وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی در سازمانها، توجه به اخلاق و روابط انسانی است، زیرا اخلاق، تعهد ایجاد می کند و باعث می شود، افراد نسبت به وظایف و رفتار شغلی خود به بهترین شکل و بدون وجود عامل کنترل خارجی حساس باشند. وجود وجدان کاری در یک سازمان باعث افزایش سطح بهره وری، تحقق توسعه پایدار، تحول فرهنگی انسان، ثبات مدیریت و نظم اقتصادی می گردد (لیاقتدار و همکاران ۱۳۹۰). هدفی که در خود کنترلی دنبال می شود ارائه یک شخصیت سالم است که به بلوغ فکری رسیده است و در برابر انواع مشکلات از خود مقاومت نشان می دهد و خود با بینش عامل آن را انتخاب می کند و علاوه بر محیط کار در زندگی شغلی خویش نیز خود کنترلی می شود و این میسر و ممکن نخواهد بود مگر بسترهای مناسب در سازمان فراهم

جدول ۱: جمع بندی سابقه تحقیقات مشابه

ردیف	سال	محقق	چکیده نتیجه تحقیق
۱	۱۳۷۶	محمدیان نژاد	استمرار مدیریت مشارکتی در سازمان، استقرار نظام پرداخت حقوق بر اساس عملکرد، همچنین ارزشیابی واقعی عملکرد و رعایت شرایط انتخاب مدیران و رفتار و عمل متعهدانه آنها و نیز انتخاب کارکنان از دیدگاه جامعه مورد مطالعه بر حاکمیت وجدان کار در سازمانها مؤثر است.
۲	۱۳۷۷	شفیع پور	که جو سازمانی مناسب، روابط انسانی صحیح، عوامل انگیزشی، شیوه ارزشیابی، عوامل فرهنگی و رهبری آموزشی در گسترش وجدان کاری مؤثر هستند
۳	۱۳۷۹	آقایپروز	نقش باورها و ارزش های اسلامی به عنوان عاملی قوی مطرح می گردند باورها یا ایمان به حقایق دینی (خداوند معاد) در واقع پشتوانه عملی ارزش ها بوده و پای بندی به ارزش های تابع میزان باور افراد است به هر اندازه که ایمان افراد به حقایق دینی قوی باشد میزان پای بندی آنها به ارزش ها نیز بیشتر شده و در نتیجه خود کنترلی نیز شدیدتر می گردد
۴	۱۳۸۲	فرهنگ پور	با بررسی رابطه بین انگیزه پیشرفت و وجدان کاری کارکنان صنعت برق کرمان، بین انگیزه پیشرفت و وجدان کاری رابطه وجود دارد. همچنین میان مسئولیت پذیری، رقابت جویی، سخت کوشی، هدف مداری با وجدان کاری کارکنان رابطه مثبت معناداری وجود دارد
۵	۱۳۸۷	شاه نظری	موضوعاتی مانند ضرورت و اهمیت جایگاه وجدان کاری، تعریف، رابطه وجدان کاری و دیگر مفاهیم مشابه، تفاوت وجدان کاری در فرهنگ غربی و دوم بررسی محتوایی وجدان کاری دنبال شده که در برگزیده عوامل ایجاد کننده، تقویت کننده و عوامل تضعیف کننده وجدان کاری به همراه شاخص های وجدان کاری می باشد.

تاج آبادی و مشایخی	۶	۱۳۸۸	برای ارزیابی مدیر جهادی تعریف عملیاتی وجدان کاری و تعیین شاخص‌های آن لازم و ضروری است و این ویژگی‌ها مقدمه و زمینه طراحی ابزار اندازه‌گیری وجدان کاری در مدیران جهادی می‌باشد.
سعدیان و مرادی	۷	۱۳۸۸	بین سبک رهبری تحولی با وجدان کاری مدیران و بین سبک رهبری تحولی با تعهد کاری مدیران و بین سبک رهبری تبدیلی با تعهد کاری مدیران و بین سبک رهبری عدم مداخله‌ای با وجدان کاری مدیران و بین سبک رهبری عدم مداخله‌ای با تعهد کاری مدیران رابطه معناداری وجود دارد و بین سبک رهبری تبدیلی با وجدان کاری مدیران و بین سبک رهبری عدم مداخله‌ای با تعهد کاری مدیران رابطه معناداری وجود ندارد.
ریحانی و علمی	۸	۱۳۸۹	ضرورت دارد بخش عمده تلاش و تحرک امروز جامعه در جهت کشف و بسیج نیروهایی باشد که دارای «وجدان کاری» بالایی هستند. مدیران می‌توانند عوامل ناراضی‌کننده را محدود و عوامل راضی‌کننده را توسعه بخشند.
نیاز آذری	۹	۱۳۸۹	بین سبک رهبری تحول‌گرا و مرادده‌ای زنان و مردان تفاوت معناداری وجود ندارد و سطح تحصیلات و سنوات خدمت بر وجدان کاری زنان و مردان تفاوت معناداری ندارد و وجدان کاری زنان بیشتر از وجدان کاری مردان بوده و بین وجدان کاری زنان و مردان تفاوت معناداری وجود دارد.
براتی و همکاران	۱۰	۱۳۸۹	وجدان کاری بر عملکرد شغلی افراد اثر می‌گذارد. جو سازمانی مثبت نیز می‌تواند این تأثیر را افزایش دهد. بنابراین، سازمان‌ها و مدیران می‌توانند از طریق سنجش ویژگی‌های شخصیتی کارکنان خود، به ویژه وجدان کاری آنان، در جهت ایجاد جو مثبت سازمانی استفاده کنند.
لیاقت دار و همکاران	۱۱	۱۳۹۰	عوامل فرهنگی - اجتماعی در درجه اول و سپس عوامل فردی - شخصیتی و خانوادگی به ترتیب بر وجدان کاری موثرند. همچنین، از میان عوامل جمعیت‌شناختی فقط عامل جنسیت در عوامل موثر بر وجدان کاری اثر معناداری داشت.
Joseph & Strayhorn	۱۲	۲۰۰۲	بررسی‌ها در مورد مدل‌های بسیار مثبتی از تمرینات موفق خود کنترلی نشان می‌دهند که جوایز ارزشمند در این ارتباط تنها می‌تواند با تلاش بدست آید و در نهایت نتایج نشان می‌دهد که آموختن هنر خود سازی، آموختن انگیزه تلاش به شخص به طور فیزیکی و ذهنی و یادگیری خود نظارتی در جهت تقویت خود کنترلی مؤثر می‌باشد.
Olson	۱۳	۲۰۰۵	پنج ویژگی بزرگ از ابعاد تعهد به طور تجربی به جنبه مثبت، تعهد دانشگاهی به شکل شرکت در کلاس، بهره‌گیری از چالش‌های اصلی زندگی، جستجوی احساس و الهام سازی مربوط می‌شوند. ویژگی‌های خود کنترلی به متغیرهایی از قبیل رفتارهای مشکل‌آفرین کاری و عملکرد شغلی، بی‌نظمی‌های شخصی، اثرات منفی کمبود توجه و بی‌نظمی‌های فزون کاری به طور منفی وابسته هستند.
Peng et al	۱۴	۲۰۰۹	یافته‌ها نشان می‌دهد که وجدان و تعهد کاری کارکنان به حمایت سازمانی، مشخصه‌های شغلی و درک تبعیض جنسیتی مربوط می‌شود. علاوه بر این، این موضوع درک شد که تعهد کاری زنان کمتر از مردان است، درحالی‌که سطح تعهد سازمانی برای هر دو جنس یکسان است. سطح پایین‌تر تعهد و وجدان کاری زنان به طور عمده به درک تبعیض جنسیتی، درک کمتر چالشی بودن مسئولیت‌های شغلی، سطوح پایین رهبری زنان و تبادل عضو مربوط می‌شود.
McCullough & Willoughby	۱۵	۲۰۰۹	مذهب می‌تواند خود کنترلی را ارتقا دهد، ۲- مذهب چگونه اهداف انتخابی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ۳- مذهب، خود کنترلی یا خود نظارتی را تسهیل می‌کند. ۴- مذهب، استحکام خود مدیریتی را تقویت می‌کند. ۵- مذهب، کارایی را در وضعیت رفتار خود گردانی، تقویت و تعیین می‌کند و ۵- بعضی از تأثیرات مذهب روی سلامتی، تندرستی و رفتار اجتماعی ممکن است از تأثیرات مذهبی و خود مقرراتی ناشی شود، در نهایت محققان پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده ارائه کردند.
Tittle et al,	۱۶	۲۰۱۰	اخلاق نقش مهمی در توضیح انطباق نسبت به تئوری‌های معاصر دارد، اگرچه داده‌ها نمی‌توانند نشان دهند که اخلاق مؤلفه‌ای عقلانی در تصمیم‌گیری است یا به طور متضاد یک مؤلفه غیر عقلایی در هدایت انسان است.

ضعف و عدم توانایی جوانان بیکار، ناشی از شرایط خاصی بود که برخاسته از توزیع آموزش مهارت سبک برای وجدان کاری می باشد. این اثر موقعیتی ارزشمند بود، چرا که نه آموزش مهارت های سبک و نه عدم توانایی هیچ کدام اثر زیادی بر وجدان کاری نداشتند. در نهایت نتایج اشاره می کنند که ارائه مناسب از مهارت های سبک برای جوانان بیکار می تواند تعهد کاری آن ها را افزایش دهد.	Cheung & Ngai	۲۰۱۰	۱۷
وجدان، رابطه میان تعهد کاری و رتبه دهی ناظر از کار و عملکرد محتوایی و همچنین یادگیری پویا را تقویت می کند. نتایج حاصل از معادله ساختاری تعدیل شده از فرضیه حمایت می کند. در نهایت تعهد کاری به طور مثبتی به عملکرد کاری، عملکرد محتوایی و یادگیری پویا به خصوص برای کارمندان با وجدان کاری بالا رابطه دارد و از این رو فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.	Bakker et Al	۲۰۱۱	۱۸
پیشگویی های محققان، ویژگی درک شده و خود کنترلی، قضاوت افراد تحت تأثیر بر قابلیت اعتماد افراد را تأیید می کند. در تطابق با تحقیقات پیشین، این یافته ها ارزش مثبت از خود کنترلی در روابط افراد و پیرنگ شدن نقش خود کنترلی درک شده را مورد حمایت قرار می دهد.	& Righetti Finkenauer	۲۰۱۱	۱۹

- فرضیات تحقیق حاضر به شکل زیر قابل تبیین است**
- بین عوامل فردی - شخصیتی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.
 - بین عوامل اجتماعی - فرهنگی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.
 - بین عوامل خانوادگی - تربیتی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.
 - بین عوامل اجتماعی - فرهنگی و عوامل خانوادگی - تربیتی کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.
 - بین عوامل فردی - شخصیتی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.
 - بین عوامل اجتماعی - فرهنگی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.
 - بین عوامل خانوادگی - تربیتی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.
 - بین وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.
- روش پژوهش**
- با توجه به دو رویکرد خردگرایانه و طبیعت گرایانه^۶ و دو دسته روش های تحقیق منتج از آن ها بنامهای روش های کمی و کیفی^۷ (بازرگان و دیگران ۱۳۷۷، ۷۷)، تحقیق حاضر در هر دو گروه قرار می گیرد. با توجه به ویژگی آزمایشی و یا غیرآزمایشی^۸ بودن تحقیقات، روش تحقیق حاضر، روش غیرآزمایشی پیمایشی (بازرگان و دیگران ۱۳۷۷، ۷۹) محسوب می شود. با توجه به روش های چهارگانه دیدگاه تئوری پردازی، یعنی، بسط یا بهبود تئوری های موجود، مقایسه دیدگاه های تئوریکی مختلفی، بررسی پدیده ای خاص با استفاده از دیدگاه های تئوریکی مختلف و بالاخره بررسی پدیده ای مستند و تکراری (تحقیقی که قبلاً انجام شده

انجام مطالعه‌ی مقدماتی و با استفاده از درصد خطای مجاز (d) به دست آمده از آن، بر اساس معادلات آماری نیز تعداد اعضاء نمونه تعیین خواهد شد. در هر صورت، هر سه دستورالعمل فوق اجرا خواهد شد و هر کدام که تعداد نمونه بیشتری را نشان دهند به عنوان نمونه‌ی آماری تحقیق حاضر انتخاب خواهد شد.

ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات در تحقیق حاضر عبارت خواهند بود از: مراجعه به اسناد و مدارک و پرسشنامه. نکته قابل ذکر اینکه، در تحقیقات مدیریتی در ایران، به احتمال زیاد روش پرسشنامه بهتر می‌تواند نیازهای اطلاعاتی پژوهشگران را تأمین نماید (آذر ۱۳۷۳، ۲۸).

و در نهایت روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات عبارت است از اینکه ابتدا اطلاعات مربوط از طریق پرسشنامه جمع‌آوری می‌شود و پس از جمع‌آوری داده‌ها و متغیرهای در نظر گرفته شده جهت تبیین شناسایی و تبیین راهکارهای نهادینه سازی وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران، تجزیه و تحلیل با استفاده از آزمون‌های مختلف نظیر آلفا، رگرسیون، همبستگی، فریدمن و دیگر آزمون‌های مورد نیاز با به کارگیری نرم افزارهای کامپیوتری مانند SPSS و Excel انجام می‌گردد.

یافته‌های پژوهش

آزمون فرضیه‌ها

در این پژوهش از آزمون رگرسیون برای آزمون بین متغیر مستقل و وابسته استفاده شده است.

فرضیه اول: بین عوامل فرهنگی-اجتماعی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.

الف: متغیر مستقل: عوامل فرهنگی اجتماعی.

ب: متغیر وابسته: فرهنگ خود کنترلی.

است) در محیط و شرایطی جدید (Feldman 2004) روش تحقیق حاضر در گروه چهارم قرار می‌گیرد. در کلیترین تقسیم بندی، روش تحقیق را کتابخانه‌ای و میدانی در نظر گرفته‌اند که در تحقیق حاضر از هر دو این روش‌ها استفاده خواهد شد. در جمع‌بندی نهایی اینکه، در تحقیقات مدیریتی به دو روش فرضیات (سوالات) تأیید و یا رد خواهند شد که عبارتند از: استفاده از فنون آماری، و استفاده از فنون غیر آماری مانند تحقیق در عملیات (آذر، ۱۳۷۳، ۳۴). تحقیق حاضر با توجه به این تقسیم‌بندی در گروه اول قرار می‌گیرد.

در یک جمع بندی کلی می‌توان گفت که تحقیق حاضر، یک تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی می‌باشد. همچنین از آنجایی که نتایج این تحقیق می‌تواند به طور عملی، مورد استفاده قرار گیرد، یک تحقیق مورد پژوهشی کاربردی می‌باشد. همچنین برای تجزیه تحلیل داده‌ها از ابزار آمار استنباطی استفاده شده است.

جامعه آماری تحقیق حاضر به منظور انجام مطالعات میدانی شامل کلیه کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی در استان مازندران (۱۶۰۰ نفر) می‌باشد.

برای نمونه‌گیری روش‌های متداولی وجود دارند که از جمله‌ی آن‌ها نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌گیری تصادفی نظام یافته، نمونه‌گیری طبقه‌ای، نمونه‌گیری خوشه‌ای و نمونه‌گیری چند مرحله‌ای می‌باشند (آذر و مؤمنی ۱۳۷۹، ۳). اگر چه تعداد اعضاء نمونه‌ی آماری با استفاده از معادلات آماری قابل محاسبه است اما مستند به مرور ادبیات موضوعی مربوط، به علت نبود قطعیت و اطمینان در تعیین درصد خطای مجاز (d) و برخورد نسبتاً سلیقه‌ای با آن، در تحقیق حاضر ترجیح داده شد که از دو قاعده پذیرفته شده در آمار یعنی قضیه‌ی حد مرکزی و نیز حداقل ۱۰٪ کل جامعه آماری به عنوان تعداد اعضاء نمونه آماری استفاده شود. علیرغم گفته‌ی فوق‌الذکر، بعد از

جدول ۲: ضرایب رگرسیون فرضیه اول

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	
	B	انحراف استاندارد	Beta	آماره t
۱ (مقدار ثابت)	۱/۵۲۱	۰/۱۳۶		۱۱/۲۰۷
عوامل فرهنگی - اجتماعی	۰/۵۴۹	۰/۰۴۲	۰/۶۰۱	۱۳/۱۵۰

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود به علت اینکه sig بدست آمده کمتر از 0/05 می‌باشد (0/05 < 0/00)، کل رگرسیون از اعتبار آماری لازم برخوردار است. در مرحله بعد اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته سنجیده می‌شود. ضریب Beta و عدد معناداری (sig) متغیرها نشانگر این مطلب است که متغیر عوامل فرهنگی - اجتماعی از اعتبار آماری برخوردار است. چرا که عدد معناداری این متغیر از سطح معنادار 0/05 کوچک‌تر می‌باشد. از این رو فرضیه اول مورد تأیید قرار می‌گیرد، بنابراین بین عوامل فرهنگی - اجتماعی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین آزمون دوربین واتسون رابطه بالا عدد 1/86 می‌باشد که مناسب می‌باشد.

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود به علت اینکه sig بدست آمده کمتر از 0/05 می‌باشد (0/05 < 0/00)، کل رگرسیون از اعتبار آماری لازم برخوردار است. در مرحله بعد اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته سنجیده می‌شود. ضریب Beta و عدد معناداری (sig) متغیرها نشانگر این مطلب است که متغیر عوامل فردی - شخصیتی از اعتبار آماری برخوردار است. چرا که عدد معناداری این متغیر از سطح معنادار 0/05 کوچک‌تر می‌باشد. از این رو فرضیه دوم مورد تأیید قرار می‌گیرد یعنی بین عوامل فردی - شخصیتی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین آزمون دوربین واتسون رابطه بالا عدد 2/02 می‌باشد که مناسب می‌باشد.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود به علت اینکه sig بدست آمده کمتر از 0/05 می‌باشد (0/05 < 0/00)، کل رگرسیون از اعتبار آماری لازم برخوردار است. در مرحله بعد اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته سنجیده می‌شود. ضریب Beta و عدد معناداری (sig) متغیرها نشانگر این مطلب است که متغیر عوامل فرهنگی - اجتماعی از اعتبار آماری برخوردار است. چرا که عدد معناداری این متغیر از سطح معنادار 0/05 کوچک‌تر می‌باشد. از این رو فرضیه اول مورد تأیید قرار می‌گیرد، بنابراین بین عوامل فرهنگی - اجتماعی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین آزمون دوربین واتسون رابطه بالا عدد 1/86 می‌باشد که مناسب می‌باشد.

$$Y = \text{متغیر فرهنگ خود کنترلی}$$

$$X_1 = \text{متغیر عوامل فرهنگی - اجتماعی}$$

$$Y = 1.521 + 0.549 x_1 \text{ - مدل غیر استاندارد}$$

$$Y = 0.601 x_1 \text{ - مدل استاندارد}$$

فرضیه دوم: بین عوامل فردی - شخصیتی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان

جدول ۳: ضرایب رگرسیون فرضیه دوم

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	
	B	انحراف استاندارد	Beta	آماره t
۱ (مقدار ثابت)	۱/۶۵۴	۰/۱۵۱		۱۰/۹۴۴
عوامل فردی - شخصیتی	۰/۴۹۸	۰/۰۴۶	۰/۵۲۸	۱۰/۸۸۲

$$Y = 1.654 + 0.498 x_1 \text{ - مدل غیر استاندارد}$$

$$Y = 0.528 x_1 \text{ - مدل استاندارد}$$

$$Y = \text{متغیر فرهنگ خود کنترلی}$$

$$X_1 = \text{متغیر عوامل فردی - شخصیتی}$$

جدول ۴: ضرایب رگرسیون فرضیه سوم

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	
	B	انحراف استاندارد	Beta	آماره t
۱ (مقدار ثابت)	۲/۸۴۷	۰/۰۹۵		۲۹/۸۹۴
عوامل خانوادگی - تربیتی	۰/۱۲۰	۰/۰۲۵	۰/۲۶۰	۴/۷۱۸

فرضیه سوم: بین عوامل خانوادگی - تربیتی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. الف: متغیر مستقل: عوامل خانوادگی - تربیتی. ب: متغیر وابسته: فرهنگ خود کنترلی.

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود به علت اینکه sig بدست آمده کمتر از 0/05 می‌باشد ($0/05 <$ 0/00)، کل رگرسیون از اعتبار آماری لازم برخوردار است. در مرحله بعد اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته سنجیده می‌شود. ضریب Beta و عدد معناداری (sig) متغیرها نشانگر این مطلب است که متغیر عوامل خانوادگی - تربیتی از اعتبار آماری برخوردار است. چرا که عدد معناداری این متغیر از سطح معنادار 0/05 کوچک‌تر می‌باشد. از این رو فرضیه سوم مورد تأیید قرار می‌گیرد، یعنی بین عوامل خانوادگی - تربیتی و فرهنگ خود کنترلی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین آزمون دوربین واتسون رابطه بالا عدد 1/922 می‌باشد که مناسب می‌باشد.

$$Y = \text{متغیر فرهنگ خود کنترلی}$$

$$X_1 = \text{متغیر عوامل خانوادگی - تربیتی}$$

$$Y = 2.847 + 0.120 X_1 - \text{مدل غیر استاندارد}$$

$$Y = 0.260 X_1 - \text{مدل استاندارد}$$

فرضیه چهارم: بین عوامل فرهنگی - اجتماعی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. الف: متغیر مستقل (عوامل فرهنگی - اجتماعی) ب: متغیر وابسته (وجدان کاری)

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود به علت اینکه sig بدست آمده کمتر از 0/05 می‌باشد ($0/05 <$ 0/00)، کل رگرسیون از اعتبار آماری لازم برخوردار است. در مرحله بعد اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته سنجیده می‌شود. ضریب Beta و عدد معناداری (sig) متغیرها نشانگر این مطلب است که متغیر عوامل فرهنگی - اجتماعی از اعتبار آماری برخوردار است. چرا که عدد معناداری این متغیر از سطح معنادار 0/05 کوچک‌تر می‌باشد. از این رو فرضیه چهارم مورد تأیید قرار می‌گیرد، بنابراین بین عوامل فرهنگی - اجتماعی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین آزمون دوربین واتسون رابطه بالا عدد 1/706 می‌باشد که مناسب می‌باشد.

$$Y = \text{متغیر وجدان کاری}$$

$$X_1 = \text{متغیر عوامل فرهنگی - اجتماعی}$$

$$Y = 1.439 + 0.573 X_1 - \text{مدل غیر استاندارد}$$

$$Y = 0.580 X_1 - \text{مدل استاندارد}$$

جدول ۵: ضرایب رگرسیون فرضیه چهارم

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	
	B	انحراف استاندارد	Beta	آماره t
۱ (مقدار ثابت)	۱/۴۳۹	۰/۱۴۹		۹/۶۶۶
عوامل فرهنگی - اجتماعی	۰/۵۷۳	۰/۰۴۶	۰/۵۸۰	۱۲/۵۰۴

جدول ۶: ضرایب رگرسیون فرضیه پنجم

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	
	B	انحراف استاندارد	Beta	آماره t
۱ (مقدار ثابت)	۰/۷۶۳	۰/۱۲۵		۶/۰۹۳
عوامل فردی- شخصیتی	۰/۷۷۱	۰/۰۳۸	۰/۷۵۷	۲۰/۳۱۸

فرضیه پنجم: بین عوامل فردی- شخصیتی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.

الف: متغیر مستقل (عوامل فردی- شخصیتی)

ب: متغیر وابسته (وجدان کاری)

همان طور که در جدول ۶ مشاهده می شود به علت اینکه sig بدست آمده کمتر از 0/05 می باشد (0/05 <)، کل رگرسیون از اعتبار آماری لازم برخوردار است. در مرحله بعد اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته سنجیده می شود. ضریب Beta و عدد معناداری (sig) متغیرها نشانگر این مطلب است که متغیر عوامل فردی- شخصیتی از اعتبار آماری برخوردار است. چرا که عدد معناداری این متغیر از سطح معنادار 0/05 کوچک تر می باشد. بنابراین فرضیه پنجم تأیید می شود یعنی بین عوامل فردی- شخصیتی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین آزمون دوربین و اتسون رابطه بالا عدد 1/729 است که مناسب است.

$$Y = \text{متغیر وجدان کاری}$$

$$X_1 = \text{متغیر عوامل فردی- شخصیتی}$$

$$Y = 0.763 + 0.771 X_1 - \text{مدل غیر استاندارد}$$

$$Y = 0.757 X_1 - \text{مدل استاندارد}$$

فرضیه ششم: بین عوامل خانوادگی- تربیتی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.

الف: متغیر مستقل (عوامل خانوادگی- تربیتی)

ب: متغیر وابسته (وجدان کاری)

همان طور که در جدول ۷ مشاهده می شود به علت اینکه sig بدست آمده کمتر از 0/05 می باشد (0/05 <)، کل رگرسیون از اعتبار آماری لازم برخوردار است. در مرحله بعد اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته سنجیده می شود. ضریب Beta و عدد معناداری (sig) متغیرها نشانگر این مطلب است که متغیر عوامل خانوادگی- تربیتی از اعتبار آماری برخوردار است. چرا که عدد معناداری این متغیر از سطح معنادار 0/05 کوچک تر می باشد. بنابراین فرضیه ششم تأیید می شود و بیانگر آنست که بین عوامل خانوادگی- تربیتی و وجدان کاری کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.

همچنین آزمون دوربین و اتسون رابطه بالا عدد 1/794 می باشد که مناسب می باشد.

$$Y = \text{متغیر وجدان کاری}$$

$$X_1 = \text{متغیر عوامل خانوادگی- تربیتی}$$

$$Y = 1.521 + 0.549 X_1 - \text{مدل غیر استاندارد}$$

$$Y = 0.439 X_1 - \text{مدل استاندارد}$$

جدول ۷: ضرایب رگرسیون فرضیه ششم

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	
	B	انحراف استاندارد	Beta	آماره t
۱ (مقدار ثابت)	۲/۴۹۴	۰/۰۹۵		۲۶/۱۳۶
عوامل خانوادگی- تربیتی	۰/۲۱۹	۰/۰۲۶	۰/۴۳۹	۸/۵۷۴

فرض یک: بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل فردی- شخصیتی رابطه وجود دارد.

فرض‌های آماری

$$H_0: P \neq 0$$

$$H_1: P = 0$$

جدول ۹: آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق (عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل فردی- شخصیتی)

عوامل فرهنگی- اجتماعی - شخصیتی		عوامل فردی- شخصیتی	
همبستگی پیرسون	۰/۶۲۶**	۱	
سطح معنی داری	۰/۰۰۰		
تعداد	۳۱۰	۳۱۰	
همبستگی پیرسون	۰/۶۲۶**	۱	
سطح معنی داری	۰/۰۰۰		
تعداد	۳۱۰	۳۱۰	

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است.

نتیجه آزمون:

با توجه به اینکه $Sig < 0.05$ می‌باشد این بدین معنی است که فرض صفر رد است و یعنی بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل فردی- شخصیتی رابطه وجود دارد. بنابراین فرضیه هشتم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

آزمون فرضیه نهم: آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق (عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل خانوادگی- تربیتی)

فرض صفر: بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل خانوادگی- تربیتی رابطه وجود ندارد.

فرض یک: بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل خانوادگی- تربیتی رابطه وجود دارد.

آزمون فرضیه هفتم: آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق (وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی)

فرض صفر: بین وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی رابطه وجود ندارد.

فرض یک: بین وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی رابطه وجود دارد.

فرض‌های آماری

$$H_0: P \neq 0$$

$$H_1: P = 0$$

جدول ۸: آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق (وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی)

وجدان کاری		فرهنگ خود کنترلی	
همبستگی پیرسون	۰/۵۰۵**	۱	
سطح معنی داری	۰/۰۰۰		
تعداد	۳۱۰	۳۱۰	
همبستگی پیرسون	۰/۵۰۵**	۱	
سطح معنی داری	۰/۰۰۰		
تعداد	۳۱۰	۳۱۰	

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

نتیجه آزمون

با توجه به اینکه $Sig < 0.05$ می‌باشد این بدین معنی است که فرض صفر رد است و یعنی بین وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی رابطه وجود دارد. بنابراین فرضیه هفتم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

آزمون فرضیه هشتم: آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق (عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل فردی- شخصیتی)

فرض صفر: بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل فردی- شخصیتی رابطه وجود ندارد.

فرض‌های آماری

$$H_0: P \neq 0$$

$$H_1: P = 0$$

با توجه به اینکه $Sig < 0.05$ می‌باشد این بدین معنی است که فرض صفر رد است و یعنی بین عوامل فردی- شخصیتی و عوامل خانوادگی- تربیتی رابطه وجود دارد. بنابراین فرضیه دهم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۱۱- آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق (عوامل فردی- شخصیتی و عوامل خانوادگی- تربیتی)

عوامل خانوادگی	عوامل فردی	عوامل خانوادگی - تربیتی	عوامل فردی - شخصیتی
عوامل فردی- شخصیتی			
همبستگی پیرسون	۱	۰/۴۹۷ ^{**}	
سطح معنی داری	۰/۰۰۰		
تعداد	۳۱۰	۳۱۰	
عوامل خانوادگی- تربیتی			
همبستگی پیرسون	۰/۴۹۷ ^{**}	۱	
سطح معنی داری	۰/۰۰۰		
تعداد	۳۱۰	۳۱۰	

^{**} همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است.

جدول ۱۰: آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق (عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل خانوادگی- تربیتی)

عوامل فرهنگی- اجتماعی	عوامل خانوادگی - تربیتی
عوامل فرهنگی- اجتماعی	
همبستگی پیرسون	۱
سطح معنی داری	۰/۳۰۸ ^{**}
تعداد	۳۱۰
عوامل خانوادگی- تربیتی	
همبستگی پیرسون	۰/۳۰۸ ^{**}
سطح معنی داری	۰/۰۰۰
تعداد	۳۱۰

^{**} همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است.

نتیجه آزمون

آزمون فریدمن متغیرهای مورد مطالعه (بدون غرض بودن پاسخ سؤالات)

به منظور دانستن این مطلب که آیا پاسخ و نظرات پاسخگویان به سؤالات یکسان بوده است یا خیر؟ و دیگر اینکه رتبه اهمیت هر کدام از متغیرها چیست؟ از آزمون فریدمن (Friedman Test) استفاده کرده‌ایم. نتیجه‌های به دست آمده در این قسمت از چند بعد اهمیت دارند. یکی اینکه می‌توانیم مطمئن شویم که پاسخ‌دهندگان بدون غرض به سؤالات پاسخ گفته‌اند و دوم اینکه آیا اصولاً پاسخ‌دهندگان تفاوت بین سؤالات را درک کرده‌اند یا خیر؟ اگر پاسخ‌دهندگان تفاوت میان سؤالات را درک کرده باشند نتایج آن در بحث قابل اعتماد بودن پرسش‌نامه نیز کاربرد خواهد داشت. یعنی قابل اعتماد بودن پرسش‌نامه از این موضوع سرچشمه می‌گیرد که آیا پاسخ‌دهندگان اصولاً سؤالات را درک کرده‌اند یا خیر؟ اگر از نظر آماری مشخص شود که

با توجه به اینکه $Sig < 0.05$ می‌باشد این بدین معنی است که فرض صفر رد است و یعنی بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل خانوادگی- تربیتی رابطه وجود دارد. بنابراین فرضیه نهم تأیید می‌شود.

آزمون فرضیه دهم: آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق (عوامل فردی- شخصیتی و عوامل خانوادگی- تربیتی)

فرض صفر: بین عوامل فردی- شخصیتی و عوامل خانوادگی- تربیتی رابطه وجود ندارد.
فرض یک: بین عوامل فردی- شخصیتی و عوامل خانوادگی- تربیتی رابطه وجود دارد.

فرض‌های آماری

$$H_0: P \neq 0$$

$$H_1: P = 0$$

نتیجه آزمون

آن‌ها سؤالات را درک کرده‌اند پس به شکلی دیگر تأیید شده است که ابزار جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات یعنی پرسش‌نامه، قابل اعتماد است.

جدول ۱۲: آزمون فریدمن

Test Statistics ^a		متغیرها	میانگین رتبه‌ها
N	310	وجدان کاری	۲/۹۹
Chi-Square	29.194	خود کنترلی	۲/۹۰
df	4	عوامل فرهنگی - اجتماعی	۲/۸۰
Asymp. Sig.	.000	عوامل فردی - شخصیتی	۲/۹۱
a. Friedman Test		عوامل خانوادگی - تربیتی	۳/۴۰

فرض‌های پژوهشی

فرض صفر: نظرات پاسخگویان نمونه آماری در مورد تمامی متغیرهای تحقیق یکسان بوده است.
فرض یک: نظرات پاسخگویان نمونه آماری در مورد متغیرهای تحقیق حداقل در یک مورد یکسان نبوده است. (جدول شماره ۱۲)

یافته‌های تحقیق

در این بخش نتایج بدست آمده از آزمون‌های نهایی مربوط به متغیرهای مورد مطالعه شامل نتایج آزمون‌های تعیین پایایی پرسشنامه، نرمال بودن متغیرهای وابسته، رگرسیون، همبستگی و فریدمن پیرسون ارائه می‌گردد:

- نتیجه آزمون آلفای کرونباخ نشان می‌دهد که با توجه به اینکه ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده (Alpha=۰/۸۸) بیشتر از ۰/۷۰ می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که فرض صفر تأیید می‌شود و این بدین معنی است که قابلیت اعتماد پرسشنامه تحقیق حاضر در حد قابل قبولی است.
- نتیجه آزمون کولموگروف-اسمیرنف نشان می‌دهد متغیر وابسته (خود کنترلی) نرمال است و اولین شرط رگرسیون برقرار است.
- نتیجه آزمون کولموگروف-اسمیرنف نشان می‌دهد متغیر وابسته (وجدان کاری) نرمال است و اولین شرط رگرسیون برقرار است.
- نتیجه آزمون رگرسیون بین عوامل فرهنگی-اجتماعی و فرهنگ خود کنترلی نشان می‌دهد که

فرض‌های آماری

$H_0 : \mu_{R1} = \mu_{R2} = \mu_{R3} = \dots = \mu_{R11}$
 $H_1 : \mu_{R1} \neq \mu_{R2} \neq \mu_{R3} \neq \dots \neq \mu_{R11}$

حداقل دو مورد از میانگین رتبه‌ها با هم اختلاف دارند.

نتیجه و تفسیر آزمون

نتیجه آزمون نشان می‌دهد که با توجه به اینکه سطح معنی‌داری محاسبه شده کمتر از پنج درصد است (Sig ≤ 0.05) لذا فرض صفر رد می‌گردد. یعنی اینکه نظرات پاسخگویان نمونه آماری در مورد متغیرهای تحقیق حداقل در یک مورد یکسان نبوده است.
همان‌گونه که در جدول (۱۲) آزمون فریدمن ملاحظه می‌شود از بین متغیرهای مورد بررسی، متغیر عوامل خانوادگی - تربیتی با رتبه ۳/۴۰ و متغیر عوامل فرهنگی - اجتماعی با رتبه ۲/۸۰ از نظر پاسخگویان نمونه آماری دارای بیشترین و کمترین اهمیت بوده‌اند.

- رابطه مثبت معنی داری میان عوامل فرهنگی- اجتماعی و فرهنگ خود کنترلی وجود دارد.
- نتیجه آزمون رگرسیون بین عوامل فردی- شخصیتی و فرهنگ خود کنترلی نشان می دهد که رابطه مثبت معنی داری میان عوامل فردی- شخصیتی و فرهنگ خود کنترلی وجود دارد.
- نتیجه آزمون رگرسیون بین عوامل خانوادگی- تربیتی و فرهنگ خود کنترلی نشان می دهد که رابطه مثبت معنی داری میان عوامل خانوادگی- تربیتی و فرهنگ خود کنترلی وجود دارد.
- نتیجه آزمون رگرسیون بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و وجدان کاری نشان می دهد که رابطه مثبت معنی داری میان عوامل فرهنگی- اجتماعی و وجدان کاری وجود دارد.
- نتیجه آزمون رگرسیون بین عوامل فردی- شخصیتی و وجدان کاری نشان می دهد که رابطه مثبت معنی داری میان عوامل فردی- شخصیتی و وجدان کاری وجود دارد.
- نتیجه آزمون همبستگی بین وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی نشان می دهد که بین وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی رابطه وجود دارد.
- نتیجه آزمون همبستگی بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل فردی- شخصیتی نشان می دهد که بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل فردی- شخصیتی رابطه وجود دارد.
- نتیجه آزمون همبستگی بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل خانوادگی- تربیتی نشان می دهد که بین عوامل فرهنگی- اجتماعی و عوامل خانوادگی- تربیتی رابطه وجود دارد.

نتیجه گیری و پیشنهادات

نتایج تحقیق حاضر با هدف تبیین راهکارهای فرهنگ خود کنترلی و وجدان کاری کارکنان واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران نشان می دهد که عوامل فرهنگی- اجتماعی، فردی- شخصیتی، خانوادگی- تربیتی بر نهادینه سازی فرهنگ خود کنترلی و وجدان کاری کارکنان تأثیرگذارند و مسئولان امر در سازمان باید به آنها عنایت و توجه کافی را لحاظ کنند.

بسیاری از دانشمندان بر این باورند که توسعه فرهنگی پیش شرط توسعه اقتصادی و اجتماعی است و تا جامعه ای به توسعه فرهنگی دست نیابد توسعه در بخش های دیگر به دشواری صورت خواهد گرفت. در این میان نیروی انسانی به عنوان یکی از شاخص های عمده بررسی میزان تأثیر و نقش عوامل مؤثر بر فرهنگ خود کنترلی و وجدان کاری توسعه مطرح است. چنانچه جامعه ای به نیروی انسانی کارآمد دسترسی پیدا نکند از بهره وری مطلوبی در تولید اجتماعی برخوردار

نخواهد بود، لذا برای رسیدن به این هدف نقش مدیران در شکل دهی نیروی انسانی متناسب با فرهنگ توسعه، عقلانی کردن نظام اجتماعی، حاکمیت مدیریت علمی بر سازمان‌های اجتماعی و رشد خود کنترلی وجدان کاری در میان آن‌ها از جایگاه خاصی برخوردار است. عوامل رشد فرهنگ خود کنترلی و وجدان کاری باید همواره مد نظر مسئولان قرار گیرد؛ زیرا وجدان کاری و فرهنگ خود کنترلی در بستر فرهنگی - اجتماعی مناسب رشد می‌کند و اگر این بستر فراهم نگردد، کاهش وجدان کاری را به دنبال دارد. تأثیر عوامل فردی - شخصیتی بر وجدان کاری بر کسی پوشیده نیست. بعضی از افراد هستند و نیاز به مشوق و توصیه ندارند و اگر موانع و مشکلاتی برای آن‌ها ایجاد می‌شود و یا افرادی آن‌ها را مجبور به بی انضباطی کنند، خود مشکل را مرتفع می‌سازند؛ ولی اصولاً تعیین و انتخاب هدف در هر فعالیت و یا هر فرایند مهم‌ترین و اولین مرحله یا گام تلقی می‌شود. هدف به منزله نقطه‌ای نهایی است که منجر به ایجاد انگیزه در افراد می‌گردد. اهداف نقطه یا نقاطی نیستند که باید به آن‌ها دست یافت، بلکه جهت یا خطوطی هستند که در طول آن‌ها باید حرکت نمود تا به آنچه مورد انتظار است بتوان دست یافت بنابراین هر اندازه که درک و فهم ما نسبت به فعالیت‌های پیش رو روشن‌تر و دقیق‌تر باشد، نوع وسایل و راه‌های دستیابی به اهداف نیز دقیق‌تر خواهد بود. هدف دقیق و راهکارهای دقیق برای داشتن وجدان کاری انگیزه ایجاد می‌نماید و انگیزه باعث بهتر کار کردن می‌شود و در نتیجه رضایت شغلی بالاتر حاصل خواهد شد. بنابراین هدف داشتن در زندگی به تقویت وجدان کاری کمک می‌کند. توجه کافی نسبت به برنامه ریزی صحیح قبل از هر فعالیت و خلاقیت و توانمندی در ارائه ایده‌های جدید موجب ایجاد محیط سازمان یافته و مثبتی می‌شود. خانواده نقش مهمی در نهادینه شدن فرهنگ انضباط دارد. درونی کردن انضباط با

پذیرش از دبستان شروع شود زیرا هرگونه تغییر در جامعه ریشه در تغییر ساختاری خانواده‌ها دارد. علاقه به انضباط و عادت امری اکتسابی است. والدین باید به نقش الگویی خود در رعایت انضباط و وجدان کاری توجه داشته باشند و همان طور که والدینی که انضباط و وجدان کاری قوی دارند و آن را جزو ارزش‌های خانوادگی خود محسوب می‌کنند؛ فرزندان خویش را قویاً به سوی برخوردار شدن از انضباط و وجدان کاری می‌کشانند.

منابع و مأخذ

- ابطحی، حسین. (۱۳۷۴). *مدیریت نیروی انسانی* (رشته مدیریت). اصفهان: دانشگاه پیام نور.
- استورم، دیوس. (۱۳۷۳). *رفتار انسانی در کار*. ترجمه دکتر طوسی، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- استوفر، فری من. (۱۳۷۵). *خود کنترلی و سازمان*. ترجمه، علی پارسائیان - سید محمد، اعرابی جلد اول، شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
- امیری، علی نقی. (۱۳۸۳). *نگاهی جامع به خود کنترلی در سازمان*. فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره هفتم.
- آذر، عادل و منصور مؤمنی. (۱۳۷۹). *آمار و کاربرد آن در مدیریت*. تهران: سمت.
- آذر، عادل. (۱۳۷۳). *فنون آمار استنباطی در پژوهش‌های مدیریتی و رفتاری*. دانش مدیریت، (۲۶).
- آقا پیروز، علی. (۱۳۷۹). *خود کنترلی در مدیریت با نگرش به منابع اسلامی*. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت، پژوهشکده حوزه و دانشگاه تهران.

- بازرگان، عباس و دیگران. (۱۳۷۷). **روش‌های تحقیق در علوم رفتاری**. تهران: انتشارات آگاه.
- بازرگان، عباس و دیگران. (۱۳۷۷). **روش‌های تحقیق در علوم رفتاری**. تهران: آگاه.
- براتی، هاجر؛ حمیدرضا عریضی و ابوالقاسم نوری. (۱۳۸۹). **رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی**. روان شناسی کاربردی. ۴ (۱) پیاپی ۶۵.
- تاج آبادی، رضا و کریم مشایخی. (۱۳۸۸). **شاخص‌ها و نشانه‌های وجدان کاری معیاری برای ارزیابی مدیر جهادی**. دومین همایش ملی فرهنگ و مدیریت جهادی.
- حسینی، اعظم السادات. (۱۳۸۰). **عوامل مؤثر در تقویت وجدان کاری**. مجله تدبیر، ۱۱۵.
- خاکی، غلامرضا. (۱۳۷۵). **نقش وجدان کاری بر افزایش بهره‌وری سازمانی**. مجله زمینه، سال پنجم.
- خدمتی، ابو طالب و علی آقاپیروز. (۱۳۸۲). **خود کنترلی**. پژوهشکده حوزه و دانشگاه.
- دلشاد تهرانی، مصطفی، (۱۳۸۳). **سیره نبوی**. منطق علمی. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- رضائیان علی. (۱۳۷۰). **اصول مدیریت**. انتشارات سمت.
- رضائیان علی. (۱۳۷۲). **مدیریت رفتار سازمانی**. ناشر انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- رضوی، میر مسعود و مصطفی جعفری. (۱۳۷۶). **به سوی فرهنگ بهره‌ور بازرسی و نظارت و طراحی مدلی برای ایجاد آن**. مجموعه مقالات اولین همایش نظارت و بازرسی، سازمان بازرسی کل کشور، ۱۳۷۶.
- سرمد، زهره؛ عباس بازرگان، و الهه حجازی. (۱۳۸۱). **روش‌های تحقیق در علوم رفتاری**. تهران، آگاه.
- سعیدیان. نرگس و مصیب مرادی. (۱۳۸۸). **رابطه سبک‌های رهبری با وجدان کاری و تعهد کاری مدیران مدارس متوسطه پسرانه شهر اصفهان**. دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه ریزی درسی تابستان؛ ۲۳ (۲۲).
- سلطانی، ایرج. (۱۳۷۷). **وجدان کار عامل پویایی نظام اداری کشور**. کار و جامعه. صفحه ۲۴.
- شاه نظری، علی. (۱۳۸۷). **بررسی وجدان کاری نیروی انسانی به عنوان یکی از منابع مزیت رقابتی سازمان‌ها**. دومین کنفرانس توانمند سازی منابع انسانی.
- ظهوری، قاسم. (۱۳۷۸). **کاربرد روش‌های تحقیق علوم اجتماعی در مدیریت**. تهران: میر.
- علاقه بند، علی. (۱۳۷۷). **کنترل و وجدان**. نشر روان.
- فرهنگ پور، مهدی. (۱۳۸۲). **بررسی رابطه بین انگیزه پیشرفت و وجدان کاری کارکنان صنعت برق کرمان**. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.
- فرهی پورنجاتی. (۱۳۷۶). **چشم اندازی بر مبنای نظام نظارت و بازرسی با توجه به مفاهیم مشارطه، مراقبه، محاسبه و** مجموعه مقالات اولین همایش نظارت و بازرسی، سازمان بازرسی کل کشور، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- قورچیان، نادر قلی. (۱۳۷۴). **تحلیلی بر مفهوم وجدان کاری**. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی شماره ۱ تابستان ۷۴.

- Hofstede, G. (2002). Dimensions do not Exist: A Reply to Brendan McSweeney. *Human Relations*. 55 (11): 1355-61.
- Toward Systematic Training Programs. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, Volume 41, Issue 1, January 2002, Pages 17-27.
- Mansoer, W.D. & Oei, T.P.S. (1999). Predictors of Career Commitment and Employment level of Tertiary-Educated Indonesian Women. *Australian Journal of Psychology*. 51 (1), 29-36.
- McCullough, M., B.L.B. Willoughby. (2009). Religion, Self-Regulation, and Self-Control: Associations, Explanations, and Implications. *Psychological Bulletin*, Volume 135, Issue 1, January 2009, Pages 69-93.
- Nussbaum, M. (2002). Capabilities and social justice. *International Studies Review*, 4,
- Nussbaum, M. (2006). *Frontiers of justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Psychological Attachment as Exploratory Study. *Journal of Managerial Psychology*. 15 (2), 120-146.
- Tittle, C., O. Antonaccio., E. Botchkovar, M. Kranidioti. (2010). Expected utility, self-control, morality, and criminal probability *Social Science Research*, Volume 39, Issue 6, November 2010, Pages 1029-1046.
- Welsh, H.P. & Lavan, H. (1981). Inter-Relationship Between Organizational Commitment and Job Characteristics, Job Satisfaction, Professional Behavior and Organizational Climate. *Human Relations*. 34 (12), 1079-1089.
- Olson K. R. (2005). Engagement and Self-Control: Superordinate dimensions of Big Five traits Personality and Individual Differences, Volume 38, Issue 7, May 2005, Pages 1689-1700.
- Cheung, Ch. Kiu., N.p. Ngai. (2010). Training to raise unemployed youth's work commitment in Tianjin Children and Youth Services Review, Volume 32, Issue 2, February 2010, Pages 298-305.
- Peng, K., Ngo, Junqi Shi, Ch. Wong. (2009). Gender differences in the work commitment of Chinese workers: An investigation of two alternative explanations. *Journal of World Business*, Volume 44, Issue 3, July 2009, Pages 323-335.
- Finkenauer F.C. Righetti. (2011). If You Are Able to Control Yourself, I Will Trust You: The Role of Perceived Self-Control in Interpersonal Trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, Volume 100, Issue 5, May 2011, Pages 874-886.
- کونتز هرولد، سیریل اودانل، هاینز و یهریخ (۱۳۸۱)، *اصول مدیریت*، ترجمه: محمدعلی طوسی، سید امین الله علوی، علی اکبر فرهنگ، اکبر مهدویان، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- لیاقتدار، محمدجواد؛ حسن علی بختیارنصرآبادی؛ فاطمه سمیعی و بی بی وجهیه هاشمی. (۱۳۹۰). *بررسی میزان تأثیر و نقش عوامل موثر بر وجدان کاری*. جامعه شناسی کاربردی (مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان) ۲۲ (پیاپی ۴۱)
- نبوی، محمد حسن، (۱۳۸۵). *مدیریت اسلامی*. انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم.
- نیاز آذری، کیومرث. حسن زاده، رمضان. اکبری، حکیمه خاتون. (۱۳۸۹). *بررسی تأثیر سبک رهبری تحول گرا و رهبری مراوده‌ای بر وجدان کاری*. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی / سازمانی / سال نخست / شماره ۲.
- Bakker .A. B., E. Demerouti, L. T. Brummelhuis. (2011). Work engagement, Performance, and Active Learning: The Role of Conscientiousness. *Journal of Vocational Behavior*, In Press, Accepted Manuscript, Available online 26 August 2011.
- Bennet, H. & Durkin, M. (2000). The Effects of Organisational Change on Employee
- Brown, C.H. & Curran, R.G Smith, M.L. (2003). The Role of Emotional Intelligence in the Career Commitment and Design-Making Process. *Journal of Career Assessment*. 11 (4), 379-393.
- Cronbach, L. J., (1951), Coefficient alpha And The internal structure of test, *Psychometrika*, (16), pp. 297-334.
- Conca, F. J. et al., (2004), Development of a measure to assess quality management .
- Feldman, D. C., The devil is in the detail: converting good research into publishable articles, *Journal of management*, 30/1, 2004, pp. 1-6.
- JOSEPH M. STRAYHORN JR. (2002). Self-Control:

¹ Bennet, H. & Durkin.

² Elizur, D. & Kolowsky.

³ Lemons, M, & Jones.

⁴ Singh et al.

⁵ Hakim & Hault.

⁶ Naturalistic and rationalistic.

⁷ Quantitative and qualitative

⁸ Experimental and nonexperimental.

- Robbins. Stephen.P. (1991). *organizationalBehavior*,1991,P109.
- Bandura, a. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ :Prentice – Hall.
- Fayol, h. (1949).*General and industrial management*. London: pitman.
- House, r. j. and T.R. Mitchell. (1974). Path – goal theory of leadership. "J. of contemporary business 3" 81 – 97.
- Jones, e.e and R.E Nisbett. (1972). The actor and the observer: divergent perception of the causes of behavior. in E.E
- Luthans, f. and T.R.V. Davis. (1979). Behavioral self – management: the missing link in managerial effectiveness.*Organizational Dynamics* 8.
- Mitchell, j.r and . R.E WOOD (1979). An empirical test of an attribution model of leader's responses to poor performance. *Academy of management proceedings*, pp. 94 – 98.
- Van de ven, a and A. Delbecq. (1974).A task contingent model of work – unit structure. *Admin. Sci. Q.* 19: 183 – 197 .
- Taylor, m, a. (1962).Control in Organizations: a control theory perspective, in k. Rowland and G. Ferris (eds.) *Tesearch in Personal and Human Tesource Management*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Conca, F. J. et al., (2004), Development of a measure to assess quality management in Ertified firms, *European journal of operational research*, (156), pp. 683-697.
- Cronbach, L. J., (1951), Coefficient alpha
- *Psychometricka*, (16), pp. 297-334.
- Feldman, D. C., (2004), The devil is in the detail: converting good research into publishable articles, *Journal of management*, 30 (1), pp. 1-6.
- Huber, G. P., (1980), *Managerial decision making*, Scott & Foresman Co., Printed in *Organizations and management*, By Cast & Rosenzweig, McGraw Hill, p. 423.
- Sautter, E. T. & Leisen, B., (1999), *Managing stakeholders: A tourism planning model*, *Annals of Tourism Research*, 26 (2), pp. 312-328.

یادداشت‌ها