

الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های ایران

مهرزاد شاه‌علی* - دانشجوی دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

علی رشیدپور - استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

اسماعیل کاوسی - دانشیار و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.

علی اکبر اعتباریان - استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

Implementation model of professional ethics in organizations

Abstract

This article is based on a field study entitled "Designing a model of implementation of ethics in organizations" has been developed; The purpose of the study in terms of application and the descriptive survey method that has been done with regard to the quantitative modeling; In the first study of factors affecting professional ethics on the basis of evidence from reliable sources available on the Delphi technique extraction and refining most important factors of the respective experts. Furthermore, the effect and importance and priority of each of the identified factors to determine the pattern is designed based on a systematic approach. The findings suggest that factors affecting the implementation of professional ethics in organizations in three dimensions: individual, organizational and environmental factors can be contemplated.

Key words: ethics, professional ethics, implementation pattern.

چکیده

مقاله حاضر براساس یک مطالعه میدانی تحت عنوان «طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های ایران» تدوین گردیده است. پژوهش مزبور به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا، توصیفی - پیمایشی است که با توجه به مراحل مدل‌سازی کمی انجام شده است. در تحقیق مذکور ابتدا عوامل مؤثر بر اخلاق حرفه‌ای براساس روش اسنادی از منابع معتبر موجود، استخراج و سپس بر اساس تکنیک دلفی مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار از نظر متخصصین مربوطه پالایش گردیده است. در ادامه نیز میزان تأثیر و اهمیت و اولویت هر یک از عوامل شناسایی شده، تعیین و الگوی مربوطه مبتنی بر یک رویکرد سیستمی طراحی شده است. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها در سه بُعد فردی، سازمانی و محیطی قابل مذاقه می‌باشد.

واژگان کلیدی: اخلاق، اخلاق حرفه‌ای، الگوی پیاده‌سازی.

مقدمه

اخلاق مجموعه‌ای از صفات انسان‌هاست که به صورت رفتاری که از خلیات درونی انسان ناشی می‌شود بروز می‌یابد. علمی است که روابط انسان با خود و دیگران را بهبود بخشیده و می‌تواند چگونه زیستن و سعادت‌مند شدن را به آنها بیاموزد. علمی است که می‌تواند در حوزه‌های مختلف از جمله حوزه‌های سازمانی و شغلی تحت عنوان اخلاق حرفه‌ای، ضامن موفقیت شغلی افراد گردیده و برکات متعددی همچون اعتماد آفرینی، ارتقاء کیفیت خدمات و افزایش رضایت کاربران را برای سازمان و اعضا آن به ارمغان آورد. اخلاق؛ دانش بشری است که توصیه‌های اخلاقی آن نباید با انسانیت و لوازم آن ناسازگار باشد. هیچ نظام اخلاقی نباید هویت انسان و حرمت او را از بین ببرد. در هر نظام اخلاقی، محور اخلاق؛ انسانیت است. انسانی بودن اخلاق مستلزم آن است که متخصصین اخلاق، انسان را بشناسند و لوازم زندگی انسان را دریابند و تمایز بین انسان به خود رسیده و انسان از خود بیگانه را به درستی درک نمایند. عمل را مسأله فربه می‌کند و دانش، مشکلات را حل می‌نماید. بر این اساس، نخستین ویژگی هر برنامه آموزشی و ترویجی در اخلاق حرفه‌ای آن است که بر پژوهش‌های علمی، مستند باشد و با رویکردی علمی به حل مسائل و مشکلات مربوطه بپردازد. امروزه تصمیم‌گیری‌های مدیریتی محتاج دانش مدیریت است و حل مسائل رفتاری نیازمند علوم رفتاری است. مشکلات اخلاقی نیز مستلزم علم اخلاق است. در پژوهش انجام شده نیز با همین نگاه تلاش شده تا ضمن شناسایی و تعیین میزان تأثیر هریک از عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای، یک الگوی نمادین در این خصوص طراحی گردد.

بیان مسأله

سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی علیرغم نقش بی‌بدیلی که در رشد و توسعه و پیشرفت جوامع دارند، در شرایط کنونی با توجه به عدم رعایت کامل

معیارهای اخلاقی، دچار مصائب و مشکلات متعددی شده‌اند که قانون‌گریزی، رابطه‌مداری، بی‌توجهی به حقوق دیگران و عدم مسؤولیت‌پذیری فقط بخشی از آن محسوب می‌گردد. در واقع هریک از جوامع به ویژه در سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی‌شان به نوعی درگیر مسائل و مشکلات ناشی از بروز ناهنجاری‌های اخلاقی هستند. (قناعتی، ۱۳۸۸، ص ۱۶) ناهنجاری‌هایی که عمدتاً به دلیل بی‌توجهی یا عدم پاسخ صحیح به نیاز انسان به ایمان، رشد اخلاقی و اعتلای معنوی ایجاد گردیده است. این وضعیت علیرغم حاکمیت فرهنگ دینی در کشور ما نیز وجود داشته و نه تنها کمتر نبوده بلکه در پاره‌ای موارد شدیدتر هم بوده و حتی در برخی از سازمان‌ها خواسته یا ناخواسته رفتارهای غیراخلاقی به بخشی از رویه‌کاری آنها تبدیل شده است. در هر صورت، آنچه که محرز است وجود معضلی به نام «ناهنجاری‌های اخلاقی» است که سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی هر یک از جوامع از جمله کشور ما به نسبت بی‌توجهی به جنبه‌های معنوی زندگی فردی و اجتماعی افراد و تأکید صرف بر ابعاد مادی حیات انسان‌ها با آن دست بگریبانند. البته این بدان معنا نیست که تاکنون برای حل آن چاره‌اندیشی نگردیده بلکه همواره در طول دوره‌های مختلف مورد توجه بوده و راهکارها و الگوهایی نیز تحت عنوان الگوهای اخلاق حرفه‌ای طراحی و ارائه گردیده است. الگوهایی که حتی جنبه کاربردی داشته اما به دلایلی همچون عدم تطبیق با فرهنگ حاکم بر سازمان‌ها، ناسازگاری با ساختار سازمانی، بی‌توجهی به شرایط واقعی مورد نیاز جهت اجرا، لحاظ ننمودن جمیع جهات و هزینه‌های بالا، فرصت اجرا نیافته و یا در حد مبانی نظری باقی مانده‌اند و یا به صورت موردی و تک بعدی و براساس عوامل صرفاً دینی و ارزشی، راهکارهایی را ارائه داده‌اند. یعنی در هر حال از کارآیی لازم برخوردار نبوده‌اند.

براین اساس، شناسایی عوامل تأثیرگذار و تعیین میزان تأثیر، اهمیت و اولویت هریک از آنها می‌تواند

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۳۹۴

۱-۳- شناسایی مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران
۲- تعیین میزان تأثیر و اولویت هر یک از عوامل شناسایی شده فردی، سازمانی و محیطی.
سؤال‌های پژوهش: به منظور شناسایی و اولویت‌بندی مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای و طراحی الگوی مزبور، سؤال‌های اصلی ذیل طراحی گردیده است:
سؤال اصلی: الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران کدام است؟

سؤال‌های فرعی

۱. عوامل مؤثر بر طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران کدامند؟
۱-۱- مهم‌ترین عوامل فردی مؤثر بر طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران کدامند؟
۱-۲- مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران کدامند؟
۱-۳- مهم‌ترین عوامل محیطی مؤثر بر طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران کدامند؟
۲. تأثیر هریک از عوامل مؤثر بر طراحی الگوی مزبور به چه میزان است؟

مبانی نظری

واژه اخلاق، دارای کاربردهای مختلف و متنوعی است که رفتار اخلاقی و دانش اخلاقی از آن جمله می‌باشند. در خصوص اخلاق حرفه‌ای نیز به نوعی همین کاربرد ملحوظ می‌باشد. همان‌طور که اخلاق، الگوی رفتار ارتباطی مبتنی بر رعایت حقوق طرف ارتباط است، اخلاق حرفه‌ای نیز در واقع تحقق عملیاتی همین امر در حرفه است. در فعالیت‌های حرفه‌ای، مناسبات فراوانی با افرادی همچون مراجعه‌کنندگان و همکاران و محیط زیست وجود دارد. کارمندان و صاحبان مشاغل که در مناسبات شغلی، حقوق خویش، حقوق دیگران و حقوق منابع طبیعی را می‌شناسند و بر رعایت آنها حساسیت دارند، اخلاقی‌اند. زیست اخلاقی در حرفه، همراه با دغدغه‌های رعایت حقوق صاحبان حق است. پس

زمینه را برای طراحی یک الگوی اثربخش و عملیاتی جهت پیاده‌سازی اصول اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها به طوری که مبتنی بر فرهنگ دینی حاکم بر جامعه باشد را مهیا سازد. البته باید توجه داشت که اشاعه رفتارهای اخلاقی و به ویژه نهادینه کردن آن در سازمان‌ها کاری دشوار، زمان‌بر و مستلزم شناسایی و ملحوظ نمودن جمیع عوامل است. عواملی که عدم توجه به هر یک از آنها می‌تواند طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای را تحت تأثیر قرار داده و کارایی و اثربخشی آن را زیر سؤال ببرد.

بنابراین باید تمامی عوامل مؤثر با استفاده از روش‌های علمی، شناسایی و میزان تأثیرگذاری آنها در طراحی الگوی مزبور تعیین گردند. عواملی که قدر مسلم برخی از آنها، فردی و مشتمل بر شاخص‌هایی همچون قدرت نفس، انگیزه، نگرش، ایمان، اخلاص، باورها و ارزش‌های افراد بوده و برخی دیگر، سازمانی و دربرگیرنده متغیرهایی همچون ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، خصوصیات شغلی، اختیارات و نظام پاداش است که از طریق سیاستگذاری‌های صحیح می‌توان آنها را در راستای اتخاذ تصمیم‌های اخلاقی و نهادینه شدن رفتارهای مربوطه، کنترل نمود. گروه دیگر از این عوامل که از طریق نیروهای فرادست بر سازمان تحمیل می‌شوند، عوامل محیطی است که نمود آن را می‌توان در محیط‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و فناوری جستجو نمود. مقاله حاضر نیز با درک حساسیت موضوع و براساس یک تحقیق علمی که در راستای «طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های ایرانی» صورت پذیرفته، تهیه و تنظیم گردیده است.

اهداف پژوهش

۱- شناسایی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران.
۱-۱- شناسایی مهم‌ترین عوامل فردی مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران.
۱-۲- شناسایی مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ایران.

حرفه‌ای‌ها، صاحبان حق را در مناسبات حرفه‌ای می‌شناسند و به حقوق آنان به تفصیل آگاهی دارند و می‌توانند به گونه‌ای رفتار کنند که حقوق آنان نیز حفظ شود. حقوق افراد مرزهای مهمی‌اند که فرد حرفه‌ای از آنها فراتر می‌رود. ارزش‌های اخلاقی بر رعایت این اصول تأکید دارند. به همین دلیل است که تعامل اخلاقی می‌تواند فضای حاکم بر محیط کاری را سرشار از نشاط، آرامش، صمیمیت و امنیت کند. براین اساس می‌توان گفت، اخلاق حرفه‌ای؛ الگوی رفتار اخلاقی در حرفه مبتنی بر رعایت حقوق افراد می‌باشد. (قراملکی، درخشانی، رضایی، ۱۳۹۰، ص ۷۸)

روش‌شناسی

الف) روش تحقیق

مقاله حاضر براساس تحقیقی تنظیم شده که از حیث هدف؛ کاربردی و به لحاظ شیوه اجرا؛ توصیفی-پیمایشی است که با توجه به مراحل مدل سازی-کمی انجام گردیده است. مدل ارائه شده در تحقیق مزبور یک مدل نمادین (از نوع کلامی) می‌باشد. به بیان دیگر، اطلاعات مربوط به ادبیات و چارچوب تئوریک، اهداف و تبیین سؤال‌های تحقیق، به صورت توصیفی و جمع‌آوری اطلاعات جهت شناسایی مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار و تعیین میزان تأثیر و اولویت هریک در راستای طراحی الگوی مورد نظر به روش میدانی انجام گردیده است.

ب) نمونه و روش نمونه‌گیری

در تحقیق حاضر اطلاعات اولیه لازم پیرامون شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای و تعیین اولویت هریک از آنها - با توجه به محدود بودن جامعه آماری - براساس روش سرشماری اخذ گردیده است. یعنی تعداد جامعه و نمونه آماری، یکسان در نظر گرفته شده است. جامعه آماری تحقیق مشتمل بر کلیه متخصصان و اساتید علوم انسانی دانشگاه‌های استان اصفهان اعم از دولتی و غیردولتی بوده که به مقوله اخلاق حرفه‌ای یا حوزه‌های مختلف آن احاطه و اشراف داشته و

حداقل دارای یک فعالیت علمی اعم از کار پژوهشی، کتاب، مقاله و ... در رابطه با موضوع تحقیق باشند. تعداد جامعه مذکور در زمان انجام تحقیق و براساس اطلاعات موجود ۳۵ نفر بوده که از این تعداد، ۳۰ نفر به پرسشنامه محقق پاسخ داده‌اند.

ج) ابزار گردآوری داده‌های تحقیق

در تحقیق مورد نظر به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها، ابتدا شاخص‌های تأثیرگذار به شیوه اسنادی استخراج گردیده است. در واقع شاخص‌های مورد نظر به روش استقرایی تعیین و براساس وجوه مشترک به ابعاد فردی، سازمانی و محیطی و مولفه‌های مربوط به آن طبقه‌بندی گردیده و از طریق یک چک لیست در اختیار متخصصین امر قرار گرفته و با بهره‌گیری از تکنیک دلفی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای، پالایش و استخراج گردیده است. پس از شناسایی عوامل مؤثر، برای تعیین میزان تأثیر و اولویت هر یک از عوامل مذکور، یک پرسشنامه محقق ساخت با ۹۳ سؤال بسته پاسخ طراحی گردیده است. پرسشنامه مزبور پس از بررسی پایایی و روایی، جهت پاسخگویی در اختیار اعضاء نمونه آماری قرار گرفته است.

نتایج داده‌پردازی و تحلیل سؤال‌های تحقیق

الف) شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای

عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها، ابتدا از مبانی نظری موجود، پیشینه تحقیق و الگوهای مرتبط با موضوع براساس روش اسنادی استخراج و سپس جهت اخذ نظرات متخصصین حوزه مربوطه از طریق تکنیک دلفی در اختیار آنها قرار گرفته است. نتیجه حاصل بیانگر آن است که عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اصول و موازین اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها در قالب ابعاد و مؤلفه‌های زیر قابل ملاحظه می‌باشد:

ب) مقایسه میانگین نظرات اعضاء جامعه آماری و بررسی اختلاف نظر معنی‌دار بین میانگین پاسخ‌ها

جدول ۱. عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها

ابعاد	مؤلفه‌ها
فردی	ویژگی‌های دموگرافیک
	قصد و نیت
	ارزش‌ها
	اصول اخلاق فردی
	نگرش
	هوش اخلاقی
	خانواده
سازمانی	مأموریت و اهداف سازمان
	فرهنگ و جوّ سازمان
	سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان
	رفتار سازمانی
	ساختار سازمانی
	مدیران
محیطی	عوامل اقتصادی
	عوامل سیاسی
	عوامل اجتماعی
	عوامل فرهنگی
	تکنولوژی
	مذهب

به منظور بررسی و مقایسه پاسخ‌های ارائه شده و تعیین اختلاف نظر معنی‌دار بین میانگین نظرات اعضاء جامعه آماری نسبت به مؤلفه‌ها و ابعاد تحقیق از آزمون هتلینگ و آزمون دو جمله‌ای باینومیل استفاده شده است. البته ابتدا نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون کولموگروف اسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفته است.

$\mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_n$: بین میانگین نظرات محاسبه شده اختلاف نظر معنی‌داری وجود ندارد.
 $\mu_1 \neq \mu_2 \dots \mu_n$: بین حداقل دو میانگین

از میانگینهای نظرات محاسبه شده اختلاف نظر معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۲. مقایسه میانگین نظرات نسبت به مؤلفه‌های فردی براساس آزمون هتلینگ

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف معیار
ویژگیهای دموگرافیک	۶۴/۷۲	۱۰/۱۵
اصول اخلاق فردی	۸۹/۰۹	۶/۹۵
نگرش	۷۷/۳۸	۱۴/۴۸
هوش اخلاقی	۷۹/۵۰	۱۵/۶۷
خانواده	۸۰/۷۲	۵/۶۳
Sig = ۰/۰۰۰۱		F = ۱۷۲/۳۸

نتایج حاصل از جدول فوق حاکی از آن است که F محاسبه شده در سطح حساس ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشد. سطح معنی‌دار محاسبه شده نیز از سطح حساس ۰/۰۵ کوچکتر است. یعنی فرض H_1 مبتنی بر وجود اختلاف نظر معنی‌دار بین حداقل دو میانگین از میانگینهای محاسبه شده، پذیرفته و فرض H_0 رد می‌گردد.

جدول ۳. مقایسه میانگین نظرات نسبت به مؤلفه‌های سازمانی بر اساس آزمون هتلینگ

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف معیار
مأموریت و اهداف سازمان	۸۰/۹۱	۵/۸۴
فرهنگ و جوّ سازمان	۷۸/۳۶	۸/۲۰
سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان	۷۴/۶۹	۸/۲۳
رفتار سازمانی	۷۴/۱۲	۸/۴۲
مدیران	۸۰/۶۸	۱۰/۴۰
Sig = ۰/۰۰۰۱		F = ۲۵/۸۱

نتایج جدول فوق حاکی از معنی‌داری F محاسبه شده در سطح حساس ۰/۰۵ می‌باشد. سطح معنی‌دار محاسبه شده نیز برای مؤلفه‌های سازمانی از سطح حساس ۰/۰۵ کوچکتر است. یعنی آزمون معنی‌دار بوده و فرض H_1 مبتنی بر وجود اختلاف نظر

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۳۹۷

معنیدار بین میانگین‌های محاسبه شده، پذیرفته و فرض H_0 رد می‌شود. در واقع مؤلفه‌های سازمانی مورد نظر از دیدگاه پاسخگویان در پیاده سازی اخلاق حرف‌های دارای اهمیت یکسانی نبوده‌اند. میانگین نظرات محاسبه شده نیز کاملاً گویای این وضعیت می‌باشد.

جدول ۴. مقایسه میانگین نظرات نسبت به مؤلفه‌های

محیطی براساس آزمون هتلینگ

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف معیار
عوامل اقتصادی	۶۹/۲۲	۱۰/۷۹
عوامل سیاسی	۶۲/۶۶	۷/۹۰
عوامل اجتماعی	۷۲/۶۳	۹/۷۱
عوامل فرهنگی	۷۵/۶۶	۹/۵۴
تکنولوژی	۵۲/۷۲	۱۶/۱۲
مذهب	۸۲/۷۵	۷/۱۷
Sig = ۰/۰۰۰۱		F = ۷۶/۶۳

اطلاعات مندرج در جدول فوق نیز حاکی از معنی داری F محاسبه شده است. سطح معنیدار محاسبه شده نیز از سطح حساس ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد. یعنی آزمون معنیدار و فرض H_0 رد و فرض H_1 مبتنی بر وجود اختلاف نظر معنیدار بین میانگین نظرات اعضای جامعه آماری در پاسخ به مؤلفه‌های محیطی، پذیرفته می‌گردد. در واقع مؤلفه‌های محیطی از نظر پاسخگویان در طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرف‌های دارای اهمیت یکسانی نیستند.

جدول ۵. مقایسه میانگین نظرات نسبت به ابعاد تحقیق

بر اساس آزمون هتلینگ

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف معیار
فردی	۷۹/۶۳	۷/۰۰۲
سازمانی	۷۵/۸۳	۵/۹۴
محیطی	۶۹/۲۷	۷/۸۳
Sig = ۰/۰۰۰۱		F = ۷۲/۹۹

براساس نتایج حاصل از آزمون، مقدار F محاسبه شده در سطح حساس ۰/۰۵ معنیدار بوده و سطح معنیدار محاسبه شده نیز از سطح حساس ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد؛ یعنی آزمون معنیدار بوده و فرض H_1 پذیرفته می‌گردد. به عبارتی حداقل بین دو میانگین از میانگین نظرات افراد مورد مطالعه اختلاف نظر معنیداری وجود دارد. در واقع برای اعضای جامعه آماری مورد نظر، ابعاد تحقیق از اهمیت یکسانی در پیاده‌سازی اخلاق حرف‌های برخوردار نبوده است. لازم به ذکر است میانگین نظرات جامعه آماری نسبت به مؤلفه‌های «قصد و نیت» و «ارزش» از بُعد فردی و «ساختار سازمانی» از بُعد سازمانی که توزیع داده‌ها در مورد آنها نرمال نبوده از طریق آزمون باینومیل به شرح جدول ۶ بررسی گردیده است. اطلاعات مندرج در جدول ۶ نشانگر آن است که سطح معنیدار محاسبه شده برای مؤلفه‌های مورد بررسی از سطح حساس ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد. یعنی برای مؤلفه‌های مذکور فرض H_1 پذیرفته و فرض H_0 رد می‌شود. به عبارتی اعضا جامعه آماری مورد مطالعه به شاخص‌های مربوط به مؤلفه‌های مزبور نیز به یک نسبت پاسخ نداده‌اند.

ج) مقایسه میانگین نمرات ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرف‌های و تعیین اولویت هر یک

نتایج حاصل از آزمون هتلینگ حاکی از وجود اختلاف نظر معنی‌دار بین اعضای جامعه آماری نسبت به عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرف‌های در سازمان‌های ایرانی می‌باشد. یعنی اعضای جامعه مورد بررسی تأثیر مؤلفه‌ها و ابعاد مورد نظر در پیاده‌سازی اخلاق حرف‌های را یکی نمی‌دانند. از این جهت می‌توان باتوجه به میانگین نظرات به صورت توصیفی اولویت هر یک از مؤلفه‌های فردی، سازمانی و محیطی مؤثر بر پیاده‌سازی اخلاق حرف‌های را به شرح زیر تعیین نمود. البته از طریق بار عاملی استاندارد محاسبه شده، میزان تأثیر و به نوعی اولویت هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های مربوطه نیز مشخص گردیده است.

جدول ۶. بررسی میانگین نظرات جامعه آماری در پاسخ به مؤلفه های تحقیق براساس
آزمون باینومیل

بعد	مؤلفه ها	گروه پاسخ دهندگان	تعداد پاسخ دهندگان	Sig
فردی	قصد و نیت	۱	۳	۰/۰۰۰۱
		۲	۲۷	
	ارزش ها	۱	۰	۰/۰۰۰۱
		۲	۳	
سازمانی	ساختار سازمانی	۱	۶	۰/۰۰۱
		۲	۲۴	

جدول ۷. مقایسه میانگین نمره مؤلفه ها و ابعاد فردی، سازمانی و محیطی

ابعاد	مؤلفه ها	میانگین	اولویت
فردی	اصول اخلاق فردی	۸۹/۰۹	۱
	ارزش ها	۸۳/۳۱	۲
	قصد و نیت	۸۲/۶۶	۳
	خانواده	۸۰/۷۲	۴
	هوش اخلاقی	۷۹/۵۰	۵
	نگرش	۷۷/۳۸	۶
	ویژگیهای دموگرافیک	۶۴/۷۲	۷
سازمانی	مأموریت و اهداف سازمان	۸۰/۹۱	۱
	مدیران	۸۰/۶۸	۲
	فرهنگ و جو سازمان	۷۸/۳۶	۳
	سیاست ها و برنامه های سازمان	۷۴/۶۹	۴
	رفتار سازمانی	۷۴/۱۲	۵
	ساختار سازمان	۶۶/۲۱	۶
محیطی	مذهب	۸۲/۷۵	۱
	عوامل فرهنگی	۷۵/۶۶	۲
	عوامل اجتماعی	۷۲/۶۳	۳
	عوامل اقتصادی	۶۹/۲۲	۴
	عوامل سیاسی	۶۲/۶۶	۵
	تکنولوژی	۵۲/۷۲	۶

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۳۹۹

شامل «فرهنگ و جو سازمان، سیاستها و برنامه های سازمان و رفتار سازمانی» میباشند. از نظر پاسخگویان در مؤلفه های محیطی، مؤلفه مذهب با میانگین ۸۲/۷۵ از بالاترین اهمیت و مؤلفه تکنولوژی از کمترین اهمیت برخوردار میباشند. عوامل فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی نیز به ترتیب اهمیت بر پیاده سازی اخلاق حرفه ای و طراحی الگوی مورد نظر تأثیرگذار میباشند.

د) تعیین برآزش مؤلفه ها و ابعاد الگوی پژوهش براساس تحلیل عاملی تأییدی

تحلیل عاملی تأییدی یک مدل آزمون ثنوری است، بعد از مشخص کردن عامل های پیش تجربی، از طریق تعیین برآزش چارچوب عوامل از پیش تعیین شده، تطابق بهینه ساختارهای عاملی مشاهده شده و نظری را آزمون می کند (هومن، ۱۳۹۱، ص ۱۲۹). براساس تحلیل عاملی تأییدی، مقادیر بار عاملی مؤلفه ها تعیین شده و مشخص گردیده کدام مؤلفه بار عاملی و به عبارتی همبستگی بالاتری با ابعاد مربوطه دارد. در واقع ضمن محاسبه بارعاملی هر یک از مؤلفه ها، میزان همبستگی و همگرایی مؤلفه ها با ابعاد تعیین گردیده و با توجه به

نتایج جدول ۷ حاکی از آن است که اعضاء جامعه آماری تأثیر تمامی ابعاد مورد نظر را در پیاده سازی اخلاق حرفه ای تأیید نموده و معتقدند عوامل فردی نسبت به دو عامل دیگر در پیاده سازی اخلاق حرفه ای تأثیرگذارتر میباشند. تأثیر عوامل سازمانی را نیز از عوامل محیطی بیشتر دانسته اند. نتایج جدول فوق حاکی از آن است که اگرچه اعضاء جامعه آماری تأثیر تمامی مؤلفه های فردی، سازمانی و محیطی را در پیاده سازی اخلاق حرفه ای در سازمانها تأیید نموده اند، لکن با نحوه پاسخگویی خود نشان داده اند که از میان مؤلفه های فردی، مؤلفه اصول اخلاق فردی با میانگین ۸۹/۰۹ از بیشترین اثرگذاری و ویژگی های دموگرافیک نیز با میانگین ۶۴/۷۲ از کمترین تأثیر برخوردار میباشند. سایر مؤلفه های فردی نیز به ترتیب اهمیت شامل «ارزش ها، قصد و نیت، خانواده، هوش اخلاقی و نگرش» میباشند. از بین مؤلفه های سازمانی نیز مؤلفه مأموریت و اهداف سازمان و مؤلفه مدیران با میانگین ۸۰/۹۱ و ۸۰/۶۸ از بیشترین اهمیت و مؤلفه ساختار سازمانی با میانگین ۶۶/۲۱ از کمترین اهمیت برخوردار میباشند. پس از آن نیز سایر مؤلفه ها به ترتیب

جدول ۸. برآورد بار عاملی، نسبت بحرانی و سطح معنی داری پارامترهای اصلی بُعد فردی

سطح معنی دار P.value	نسبت بحرانی C.R	برآورد بار عاملی		مؤلفه ها	بعد
		غیراستاندارد (US)	استاندارد (S)		
۰/۰۰۱	۲/۸۹	۰/۳۳	۰/۵۶۸	ویژگیهای دموگرافیک	فردی
۰/۰۰۱	۳/۱۷	۰/۷۴	۰/۹۲۹	اصول اخلاق فردی	
۰/۰۰۱	۳/۱۱	۱/۱۶	۰/۸۶۴	قصد و نیت	
۰/۰۰۱	۳/۶۲	۰/۷۱	۰/۹۱۸	ارزش ها	
۰/۰۰۱	۲/۱۸	۰/۵۵	۰/۷۰۵	نگرش	
۰/۰۰۱	۲/۶۴	۰/۶۲	۰/۷۴۱	هوش اخلاقی	
۰/۰۰۱	۳/۰۸	۰/۶۱	۰/۷۶۴	خانواده	

جدول ۹. شاخص‌های برازش (مؤلفه‌های فردی)

نوع شاخص	شاخص‌ها			الگوی پژوهش
	علامت اختصاری	معادل فارسی	دامنه قابل قبول	
تطبیقی	CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۰-۱	۰/۹۲
	TLI	شاخص توکر-لویس	۰/۹۰-۱	۰/۹۱
مقصد	PNFI	شاخص برازش هنجار شده مقتصد	۰/۵۰-۱	۰/۸۳۸
	PCFI	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	۰/۵۰-۱	۰/۵۶۳
	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰-۰/۰۸	۰/۰۴۹
مطلق	CMIN/DF	کاسکتور نسبی	کوچکتر از ۵	۴/۹۴

جدول ۱۰. برآورد بار عاملی، نسبت بحرانی و سطح معنی‌داری پارامترهای اصلی بُعد سازمانی

بُعد	مؤلفه‌ها	برآورد بار عاملی		نسبت بحرانی C.R	سطح معنی‌دار P.value
		استاندارد (S)	غیراستاندارد (US)		
سازمانی	مأموریت و اهداف سازمان	۰/۸۲۲	۰/۶۸	۲/۰۳	۰/۰۰۱
	ساختار سازمان	۰/۵۷۶	۰/۴۹	۳/۷۷	۰/۰۰۱
	فرهنگ و جو سازمان	۰/۸۰۱	۰/۷۱	۲/۸۵	۰/۰۰۱
	سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان	۰/۶۸۹	۰/۶۱	۲/۶۷	۰/۰۰۱
	رفتار سازمانی	۰/۶۶۲	۰/۵۹	۳/۶۷	۰/۰۳۸
	مدیران	۰/۸۱۸	۰/۷۴	۲/۳۹	۰/۰۰۱

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۴۰۱

سازمان‌ها از روابط نیرومندی برخوردارند. بار عاملی محاسبه شده عملاً بیانگر میزان تأثیرگذاری و الویت هر یک از مؤلفه‌های فردی نیز می‌باشد. مقادیر محاسبه شده برای شاخص‌های مندرج در جدول ۹ حاکی از آن است که تمامی شاخص‌ها مقادیر مناسب و قابل قبولی را کسب نموده‌اند؛ یعنی مؤلفه‌های فردی با یکدیگر دارای رابطه نیرومندی بوده و برای سنجش بُعد فردی به درستی انتخاب شده‌اند.

نتایج جدول ۱۰ گواه آن است که با توجه به بار عاملی استاندارد و سطح معنی‌دار محاسبه شده، مؤلفه‌های سازمانی مورد نظر از همگرایی و همبستگی مناسبی برخوردارند و برای سنجش و ارزیابی بُعد سازمانی قابل قبول و مناسب می‌باشند، ضمن اینکه بارعاملی

ضرائب شاخص‌های برازش محاسبه شده، مناسب و قابل قبول بودن ساختار و عوامل در نظر گرفته شده برای پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها مشخص گردیده است. افزون بر این، براساس بارعاملی محاسبه شده میزان تأثیر و اهمیت و اولویت هر یک از مؤلفه‌ها و ابعاد مشخص شده است.

نتایج حاصل از جدول ۸ حاکی از آن است که با توجه به این که مقدار بحرانی برای سازه‌های بیش از ۰/۵ می‌باشد، بین مؤلفه‌های بُعد مربوطه همگرایی و همبستگی وجود داشته و برای سنجش بعد فردی مناسب می‌باشند. بار عاملی استاندارد و شاخص‌های محاسبه شده نیز مقدار مناسب و قابل قبولی را کسب نموده‌اند. یعنی مؤلفه‌های فردی پیشنهادی در پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در

جدول ۱۱. شاخص‌های برازش (مؤلفه‌های سازمانی)

نوع شاخص	شاخص‌ها			الگوی پژوهش
	علامت اختصاری	معادل فارسی	دامنه قابل قبول	
تطبیقی	CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۰-۱	۰/۸۸۱
	TLI	شاخص توکر - لوپس	۰/۹۰-۱	۰/۹۱۱
مقصد	PNFI	شاخص برازش هنجار شده مقصد	۰/۵۰-۱	۰/۵۷۱
	PCFI	شاخص برازش تطبیقی مقصد	۰/۵۰-۱	۰/۵۷۸
	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰-۰/۰۸	۰/۰۴۰
مطلق	CMIN/DF	کا اسکوئر نسبی	کوچکتر از ۵	۳/۰۸

نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

بشر اگرچه در طول تاریخ حیات خود به ویژه بعد از انقلاب صنعتی، نردبان ترقی را با سرعت طی نموده و به سطح مطلوبی از رشد و توسعه در زمینه‌های مختلف دست یافته است اما امنیت، سلامت و به طور کلی آرامش و آسایش خود را از دست داده است. چرا که نظام‌های صنعتی به دلیل بنیان‌های مادی و سرمایه‌محورشان، افراد را علی‌رغم سرشت و طبیعت پاکشان از معیارهای ارزشی دور ساخته و نه تنها گفتار، کردار و پندار آنان را تغییر می‌دهد بلکه می‌تواند آنان را از مسیر تکامل و سعادت‌مندی دور سازند. به نظر می‌رسد این وضعیت در حوزه سازمانی نیز به نسبت قرابت هر یک از جوامع و سازمان‌های آن‌ها به مادی‌گرایی و دوری از اخلاق حرفه‌ای، شدیدتر هم شده است. کما این که پیامدهای منفی آن را می‌توان تحت عناوین مختلف حتی در جوامع دینی همچون جامعه ما نیز به وضوح مشاهده نمود. این در حالی است که حاکمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها می‌تواند به میزان چشم‌گیری تنش‌ها را کاهش داده و به سازمان‌ها در توان پاسخگویی و کسب موفقیت

برآورد شده بیانگر میزان تأثیر و اولویت هریک از مؤلفه‌های سازمانی نسبت به یکدیگر می‌باشد.

تمامی شاخص‌های جدول ۱۱، مقدار نسبتاً مناسب و قابل قبولی را کسب نموده‌اند که حاکی از رابطه قابل قبول بین مؤلفه‌های سازمانی برای سنجش بُعد سازمانی الگوی مربوطه می‌باشد. به عبارتی الگوی پیشنهادی رد نمی‌شود.

اطلاعات حاصل از جدول ۱۲ بیانگر آن است که مبتنی بر بار عاملی استاندارد و سطح معنی‌دار محاسبه شده، مؤلفه‌های محیطی از همگرایی و همبستگی قابل قبول و مناسبی برای سنجش بعد محیطی برخوردارند. افزون بر این، بار عاملی استاندارد محاسبه شده نیز حاکی از میزان تأثیر و اولویت هریک مؤلفه‌های محیطی در طراحی الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها می‌باشد. اطلاعات مندرج در جدول ۱۳ حاکی از آن است که تمامی شاخص‌ها مقدار نسبتاً مناسب و قابل قبولی را کسب نموده‌اند. یعنی مؤلفه‌های محیطی از همبستگی و همگرایی مطلوبی برخوردارند و برای سنجش بُعد محیطی الگوی مورد نظر به درستی انتخاب شده‌اند.

جدول ۱۲. برآورد بار عاملی، نسبت بحرانی و سطح معنی داری پارامترهای اصلی بُعد محیطی

بُعد	مؤلفه ها	برآورد بار عاملی		نسبت بحرانی C.R	سطح معنی دار P.value
		استاندارد (S)	غیراستاندارد (US)		
محیطی	عوامل اقتصادی	۰/۵۳۲	۰/۵۱۸	۳/۱۵	۰/۰۴۹
	عوامل سیاسی	۰/۴۶۱	۰/۳۸۹	۲/۷۸	۰/۰۰۱
	عوامل اجتماعی	۰/۷۹۱	۰/۵۱۱	۳/۸۵	۰/۰۰۱
	عوامل فرهنگی	۰/۸۶۲	۰/۶۷۱	۳/۱۱	۰/۰۰۱
	فناوری	۰/۴۲۳	۱/۰۲	۲/۸۵	۰/۰۰۱
	مذهب	۰/۹۰۱	۰/۸۷۱	۳/۴۸	۰/۰۰۱

جدول ۱۳. شاخص های برازش (مؤلفه های محیطی)

نوع شاخص	شاخص ها			چارچوب تدوین شده
	علامت اختصاری	معادل فارسی	دامنه قابل قبول	
تطبیقی	CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۰-۱	۰/۹۲
	TLI	شاخص توکر - لویس	۰/۹۰-۱	۰/۸۹۱
مقصد	PNFI	شاخص برازش هنجار شده مقتصد	۰/۵۰-۱	۰/۳۷۱
	PCFI	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	۰/۵۰-۱	۰/۲۷۴
	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰-۰/۰۸	۰/۰۲۰
	CMIN/DF	کا اسکوئر نسبی	کوچکتر از ۵	۴/۱۱

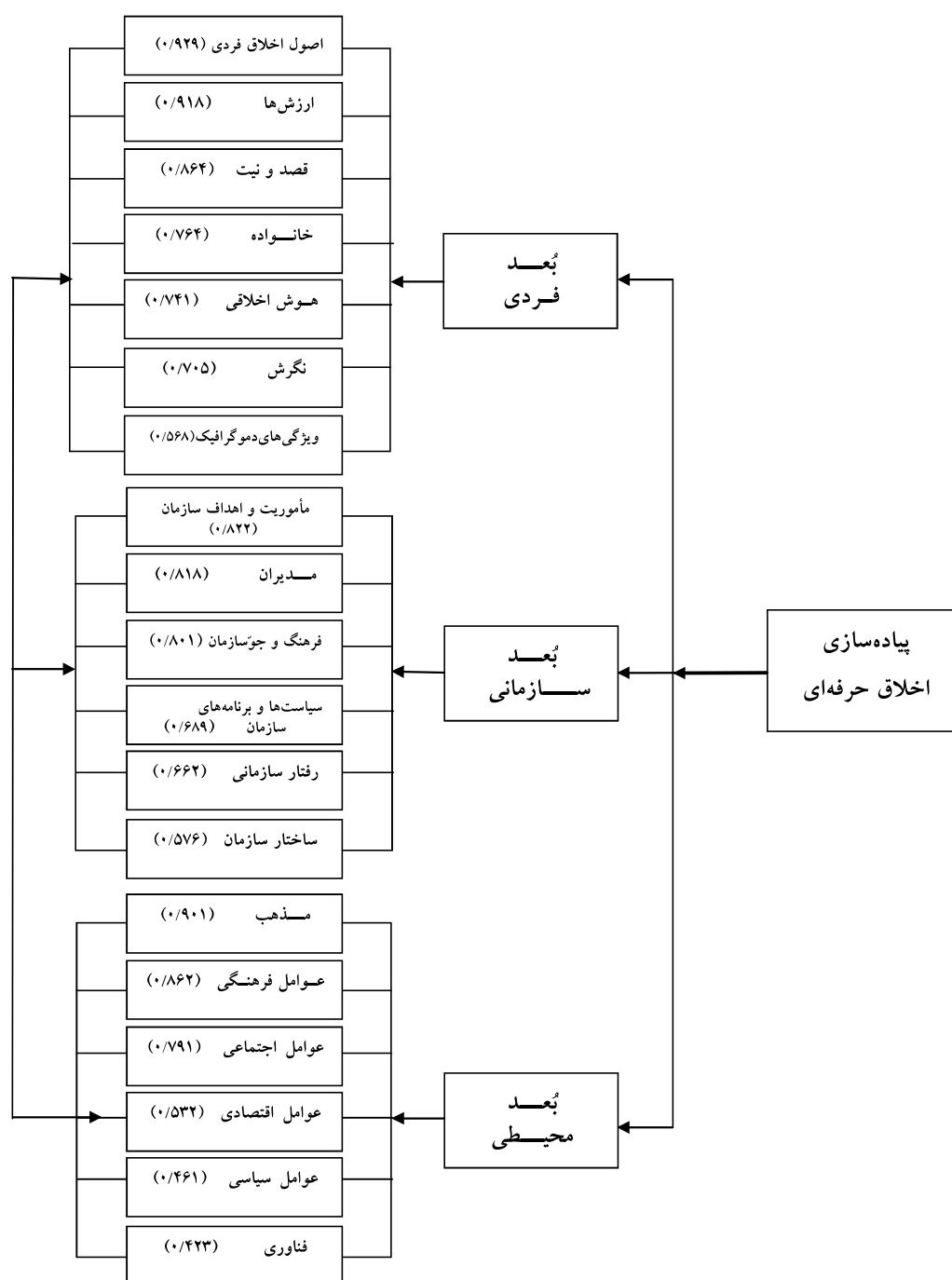
مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۴۰۳

نموده و حتی الامکان از بروز برخی از پیامدهای منفی ناشی از عدم رعایت اصول اخلاقی به ویژه در محیط های کاری جلوگیری نماید. افزون بر این، در اختیار بودن یک چنین الگویی که از قابلیت اجرایی نیز برخوردار باشد می تواند باعث اشاعه رفتارهای اخلاقی گردد. البته باید در نظر داشت که اشاعه رفتارهای اخلاقی و عملیاتی و نهادینه نمودن آن در سازمان ها کاری دشوار، زمان بر و بدون تردید مستلزم رعایت جمیع عوامل است. عواملی که به نظر می رسد در سه بُعد فردی، سازمانی و محیطی متصور است و عدم توجه به هر یک از آنها می تواند الگوی پیاده سازی اخلاق حرفه ای در سازمان ها را

بیشتر کمک کند. از سوی دیگر، اخلاق حرفه ای ضمن ارتقاء هوش اخلاقی افراد، قضاوت آنها پیرامون درستی یا نادرستی کارها را اصلاح کرده و از این طریق بر کمیت و کیفیت فعالیت آنان و نهایتاً عملکرد سازمان ها و موقعیت جامعه به شدت تأثیر می گذارد. براین اساس، بدیهی است که وجود الگوهای اخلاق حرفه ای به گونه ای که قابلیت اجرا و پیاده سازی داشته و منطبق با فرهنگ کشورها باشند، می تواند بسیاری از مشکلات موجود جوامع و سازمان ها را برطرف نماید. وجود چنین الگویی طبعاً می تواند به سازمان ها در راستای اجرای الگوهای اخلاقی موجود و اشاعه ارزش های اخلاقی کمک



الگوی پیاده‌سازی اخلاقی حرفه‌ای در سازمان‌ها

- که ذیلأ به صورت نمادین ترسیم گردیده را تحت تأثیر قرار داده، کارایی و اثربخشی آن را زیرسؤال ببرد.
- منابع و مأخذ**
۱. تدین، شبنم (۱۳۸۵) تدوین الگوی اخلاق کار مبتنی بر ارزش‌های اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
 ۲. داوری اردکانی، رضا (۱۳۹۱) اخلاق در عصر مدرن، چاپ اول، تهران؛ انتشارات علمی.
 ۳. ذاکری، علی‌اکبر (۱۳۸۷) اخلاق مسئولان، چاپ

۱۷. منزل، دونالدس (۱۳۹۱) مدیریت اخلاق حرفه‌ای برای سازمان‌های دولتی و خصوصی، ترجمه سیدعلی اکبر احمدی و مژگان سیاهکلرودی و امیر نیکزاد، انتشارات مهکامه.

۱۸. مهرگان، محمدرضا (۱۳۸۲) مدل‌سازی ریاضی، تهران؛ انتشارات سمت.

۱۹. هومن، حیدرعلی (۱۳۹۱) مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل، چاپ پنجم، انتشارات سمت.

20. Cadozier, V, 2002, The Moral Profession: A Study of Moral Development and professional Ethics, Retrieved from proquest. Com, P137.

21. Cadozier, V, 2002, The Moral Profession: A Study of Moral Development and Professional Ethics, Retrieved from Proquest, com, P.137.

22. Cadozier, V, 2002, The Moral Profession: A Study of Moral Development and Professional Ethics, Retrieved from Proquest, com, P.137.

23. Davis, J.k, 2003, "professions, Trades and the otligation to in form", journal of Applied philosophy 2) 8), p. 176 -167.

24. Friedson, Eliot, 2001, professionalism, The third logic, polity press, Oxford, p. 121.

25. Goram Svensson, Greg wood, 2007, Ethical performance Evaluation (EPE) in Business practices framework and case Illustrations" European Business Review, Vol.19.

26. Gregory C. Petty, Roger B. Hill, 2005, "work Ethic characteristics: perceived work Ethics of supervisors and workers" Journal of Industrial Teacher Education, Vol. 42, No. 2.

27. Winstanley, Diana, Hartoy. Mary, 2007, Ethics and Human Resource, "management: professional Development and practice", Journal of Business & Professional Ethics, V.21, P.6.

28. Winstanley, Diana, Hartoy. Mary, 2007, Ethics and Human Resource, "management: Professional Development and practice", journal of Business & professional Ethics, V. 21, p.6.

29. Winstanley, Diana, Hartoy. Mary, 2007, Ethics and Human Resource, "management: professional Development and practice", Journal of Business & Professional Ethics, V.21, P.6.

سوم، چاپ و نشر عروج، وابسته به مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی.

۴. روستا. احمد (۱۳۸۵) اخلاق حرفه‌ای؛ ویژگی‌های حرفه‌ای‌ها، تهران؛ تبلیغات.

۵. ساروخانی، باقر (۱۳۹۰) روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، جلد اول، دوم و سوم، انتشارات دیدار.

۶. فرامرز قراملکی. احد (۱۳۸۲) اخلاق حرفه‌ای، نشریه اندیشه حوزه، شماره ۳۲ و ۳۳، تهران.

۷. فرامرز قراملکی. احد (۱۳۸۸) اخلاق سازمانی، تهران؛ سرآمد.

۸. فرامرز قراملکی. احد (۱۳۸۹) اخلاق کاربردی در ایران و اسلام، چاپ اول، تهران؛ پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.

۹. فرامرز قراملکی. احد، درخشانی. لعبت، رضایی شریف‌آبادی. سعید، (۱۳۹۰) اخلاق حرفه‌ای

در کتابداری و اطلاع‌رسانی، چاپ اول، تهران؛ مرکز مطالعات و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها.

۱۰. فرامرز قراملکی، احد (۱۳۹۱) درآمدی بر اخلاق حرفه‌ای، مجموعه اخلاق حرفه‌ای، چاپ پنجم، تهران؛ انتشارات سرآمد.

۱۱. فرامرز قراملکی. احد و همکاران (۱۳۸۶) اخلاق حرفه‌ای در تمدن ایران و اسلام، تهران؛ پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.

۱۲. فرامرز قراملکی، احد (۱۳۸۶) اخلاق حرفه‌ای، نشریه اندیشه حوزه، شماره ۳۲ و ۳۳، تهران.

۱۳. فرامرز قراملکی، احد، نوچه فلاح. رستم (۱۳۸۶) موانع رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها، تهران؛ موسسه فرهنگی دین پژوهی بشرا.

۱۴. قناعتی، راضیه (۱۳۸۸) بررسی اخلاق فردی و اجتماعی در سیره علوی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی قزوین، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.

۱۵. کاویان، بهنام (۱۳۸۵) بررسی اخلاق کار در بخش دولتی و خصوصی، تدبیر، شماره ۱۶۵.

۱۶. معیدفر، سعید (۱۳۸۵) اخلاق کار و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان ادارات دولتی، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم.



فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۴۰۶