





دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران مرکزی  
دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)  
گرایش: «تشکیلات و روش‌ها»

عنوان:

بررسی رابطه اخلاق کاری و رضایت شغلی کارکنان معاونت برون‌مرزی صداوسیما  
جمهوری اسلامی ایران

استاد راهنما:

دکتر جواد صلاحی

پژوهشگر:

محمدحسین محب

زمستان ۱۳۹۳



**ISLAMIC AZAD UNIVERSITY**

**Central Tehran Branch**

**Faculty Of management – Department of Govermental Management**

**"M.A" Thesis**

**On: Organization And Methods**

**Subject:**

**Investigating the relationship between work ethic and job satisfaction  
in IRIB World service staffs**

**Advisor:**

**Javad Salahi (Ph.D)**

**By:**

**Mohammad Hossein Moheb**

**Winter 2015**

## تشکر و قدردانی

از استاد فرهیخته و ارجمند جناب آقای دکتر جواد صلاحی که با کوشش های بی دریغ شان همواره راهنما و مشوق اینجانب در تهیه این رساله بوده اند و با دقت نظر و راهنمایی های عالمانه ایشان این رساله به ثمر رسید.

تقدیم به

روح مطهر پدر و مادر عزیزم که دعای خیرشان در تمام لحظات زندگی مرا همراهم بوده است.  
و همسر فداکارم که همیشه پشتیبان من بوده است.

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>	۲
۱-۱. مقدمه	۳
۲-۱. بیان مسئله	۳
۳-۱. اهمیت و ضرورت تحقیق	۴
۴-۱. اهداف تحقیق	۵
۵-۱. چارچوب نظری تحقیق	۵
۶-۱. مدل تحقیق	۷
۷-۱. فرضیه‌های تحقیق	۸
۱-۷-۱. فرضیه اصلی:	۸
۲-۷-۱. فرضیه‌های فرعی:	۸
۸-۱. روش انجام تحقیق	۸
۹-۱. جامعه و نمونه آماری	۹
۱۰-۱. ابزار جمع آوری اطلاعات	۹
۱۱-۱. قلمرو تحقیق	۹
۱۲-۱. تعاریف عملیاتی واژه‌ها و متغیرهای تحقیق	۱۰
۱-۱۲-۱. تعریف عملیاتی متغیرها و واژه‌های کلیدی تحقیق	۱۰
۱۳-۱. روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها	۱۲
<b>فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق</b>	۱۳
۱-۲. مقدمه	۱۴
۲-۲. بخش اول: بررسی و تحلیل نظریات و تئوری‌های مرتبط با اخلاقیات و اخلاق کاری و مدیریتی	۱۴
۱-۲-۲. اخلاق کاری	۱۴
۱-۱-۲-۲. تعریف اخلاق	۱۴
۲-۱-۲-۲. اخلاق کاری	۱۴
۳-۱-۲-۲. مفهوم رفتار اخلاقی	۱۵
۴-۱-۲-۲. ابعاد رفتارهای اخلاقی	۱۵
۵-۱-۲-۲. انواع اخلاق	۱۶
۶-۱-۲-۲. مهم‌ترین فواید اخلاق	۱۶
۷-۱-۲-۲. عوامل و زمینه‌های رشد اخلاق کار	۱۷
۸-۱-۲-۲. نقش اخلاق در تعالی سازمان	۱۹
۹-۱-۲-۲. موانع رعایت اصول اخلاقی در سازمان‌ها	۲۰
۱۰-۱-۲-۲. دیدگاه‌های اخلاقی و آثار آن در سازمان	۲۰
۱۱-۱-۲-۲. اخلاق در مدیریت	۲۲
۱۲-۱-۲-۲. ذی‌نفعان اخلاق در سازمان‌ها	۲۲
۱۳-۱-۲-۲. تئوری‌های اخلاق	۲۳

۲۶	..... مدل‌های رفتار اخلاقی	۱۴-۱-۲-۲
۲۶	..... مدل عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی	۱
۲۷	..... مدل جامع رفتار اخلاقی	۲
۲۸	..... مدل تحلیل رابطه ارزش‌های اخلاقی سازمان و رفتار اخلاقی کارکنان	۳
۲۹	..... مدل تصمیم‌گیری اخلاقی یون	۴
۳۰	..... مدل اخلاق کسب و کار کولینز	۵
۳۰	..... بخش دوم: بررسی و تحلیل نظریات و تئوری‌های مرتبط با رضایت شغلی	۲-۲-۲
۳۰	..... رضایت شغلی	۱-۲-۲-۲
۳۴	..... بخش سوم: بررسی مطالعه و پژوهش‌های داخلی و خارجی مرتبط با موضوع	۳-۲
۳۴	..... تحقیقات داخلی	۱-۳-۲
۳۶	..... تحقیقات خارجی	۲-۳-۲
۳۸	..... بخش چهارم: معرفی سازمان مورد مطالعه (معاونت برون‌مرزی صداوسیما)	۴-۲
۴۶	..... فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق	
۴۷	..... ۱-۳ روش تحقیق	۱-۳
۴۷	..... ۲-۳ جامعه آماری	۲-۳
۴۷	..... ۳-۳ نمونه آماری	۳-۳
۴۸	..... ۴-۳ ابزار گردآوری اطلاعات	۴-۳
۴۸	..... ۵-۳ ساختار پرسشنامه	۵-۳
۴۹	..... ۶-۳ پایایی و روایی پرسشنامه	۶-۳
۴۹	..... ۱-۶-۳ روایی پرسشنامه	۱-۶-۳
۴۹	..... ۲-۶-۳ پایایی پرسشنامه	۲-۶-۳
۵۰	..... ۷-۳ روش تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها	۷-۳
۵۱	..... فصل چهارم: یافته‌های پژوهش	
۵۲	..... ۱-۴ سیمای جامعه آماری	۱-۴
۵۸	..... ۲-۴ اخلاق کاری	۲-۴
۵۸	..... ۱-۲-۴ علاقه به کار	۱-۲-۴
۶۰	..... ۲-۲-۴ پشتکار در کار	۲-۲-۴
۶۲	..... ۳-۲-۴ روابط انسانی در کار	۳-۲-۴
۶۴	..... ۴-۲-۴ مشارکت در کار	۴-۲-۴
۶۶	..... ۳-۴ رضایت شغلی	۳-۴
۶۶	..... ۱-۳-۴ رضایت از ماهیت کار	۱-۳-۴
۶۸	..... ۲-۳-۴ رضایت از حقوق و مزایا	۲-۳-۴
۷۰	..... ۳-۳-۴ رضایت از سرپرستی	۳-۳-۴
۷۲	..... ۴-۳-۴ رضایت از همکاران	۴-۳-۴
۷۳	..... ۵-۳-۴ رضایت از شرایط کاری (شرایط فیزیکی و امکانات)	۵-۳-۴
۷۵	..... ۴-۴ یافته‌های تحلیلی	۴-۴
۷۵	..... ۱-۴-۴ یافته‌های تحلیل ناپارامتری (آزمون نرمال بودن)	۱-۴-۴
۷۶	..... ۲-۴-۴ یافته‌های تحلیل ناپارامتری (آزمون فریدمن) مربوط به گویه‌های شاخص‌ها	۲-۴-۴

۸۶	نتایج آزمون فریدمن در رتبه‌بندی ابعاد متغیرها
۸۸	آزمون فرضیه‌ها
۹۳	ضریب همبستگی، بررسی رابطه متغیر وابسته رضایت شغلی با متغیرهای مستقل
۹۴	تحلیل چند متغیره
۹۷	<b>فصل پنجم: جمع‌بندی و نتیجه‌گیری</b>
۹۸	۱-۵ مقدمه
۹۸	۲-۵ نتیجه‌گیری
۹۸	۱-۲-۵ نتیجه‌گیری از فرضیه اصلی
۹۸	۲-۲-۵ نتیجه‌گیری از فرضیه اول
۹۹	۳-۲-۵ نتیجه‌گیری از فرضیه دوم
۹۹	۴-۲-۵ نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی سوم
۹۹	۵-۲-۵ نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی چهارم
۹۹	۶-۲-۵ نتیجه‌گیری از آزمون فریدمن
۱۰۰	۳-۵ راهبردهای پیشنهادی
۱۰۰	۱-۳-۵ پیشنهادی مرتبط با فرضیه اصلی تحقیق
۱۰۱	۲-۳-۵ پیشنهادی مرتبط با فرضیه فرعی اول
۱۰۱	۳-۳-۵ پیشنهادی مرتبط با فرضیه فرعی دوم
۱۰۱	۴-۵ محدودیت‌های پژوهش
۱۰۲	۵-۵ پیشنهادهایی برای محققین بعدی
۱۰۳	<b>منابع و مأخذ</b>
۱۰۳	<b>پیوست: پرسشنامه</b>



## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۲۹	جدول ۱-۲. توصیف برخی از مهم‌ترین مکاتب اخلاقی
۳۲	جدول ۲-۲. خلاصه باورها و مشکلات در پنج سیستم عمده اخلاقی
۴۴	جدول ۳-۲. تعاریف رضایت شغلی
۶۴	جدول ۱-۳. شاخص‌های مربوط به سنجش اخلاق کاری
۶۴	جدول ۲-۳. شاخص‌های مربوط به سنجش رضایت شغلی
	جدول ۳-۳. ضرایب پایایی سؤال‌های پرسشنامه (گویه‌ها) به تفکیک شاخص‌های
۶۶	مورد بررسی
۶۹	جدول شماره ۱-۴. توزیع پاسخگویان بر حسب جنس
۷۰	جدول شماره ۲-۴. توزیع پاسخگویان بر حسب سن
۷۱	جدول شماره ۳-۴. توزیع پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات
۷۲	جدول شماره ۴-۴. توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدام
۷۳	جدول شماره ۵-۴. توزیع پاسخگویان بر حسب سابقه کار
۷۴	جدول شماره ۶-۴. توزیع پاسخگویان بر حسب سمت
۷۵	جدول شماره ۷-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به علاقه به کار
۷۷	جدول شماره ۸-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به پشتکار در کار
۷۹	جدول شماره ۹-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به روابط انسانی در کار
۸۱	جدول شماره ۱۰-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به مشارکت در کار
۸۳	جدول شماره ۱۱-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از ماهیت کار
۸۵	جدول شماره ۱۲-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از حقوق و مزایا
۸۷	جدول شماره ۱۳-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از سرپرستی
۸۹	جدول شماره ۱۴-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از همکاران
	جدول شماره ۱۵-۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از شرایط کاری (شرایط فیزیکی و امکانات)
۹۰	جدول شماره ۱۶-۴. آزمون نرمال بودن داده‌های گویه‌های اخلاق کاری

- جدول شماره ۴-۱۷. آزمون نرمال بودن داده‌های گویه‌های رضایت شغلی..... ۹۳
- جدول شماره ۴-۱۸. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص علاقه به کار ۹۴
- جدول شماره ۴-۱۹. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص علاقه به کار ..... ۹۴
- جدول شماره ۴-۲۰. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص پشتکار در کار.... ۹۵
- جدول شماره ۴-۲۱. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص پشتکار در کار ..... ۹۵
- جدول شماره ۴-۲۲. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص روابط انسانی در کار ..... ۹۶
- جدول شماره ۴-۲۳. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص روابط انسانی در کار ..... ۹۶
- جدول شماره ۴-۲۴. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص مشارکت در کار.. ۹۷
- جدول شماره ۴-۲۵. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص مشارکت در کار ..... ۹۷
- جدول شماره ۴-۲۶. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص رضایت از ماهیت کار ..... ۹۸
- جدول شماره ۴-۲۷. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص رضایت از ماهیت کار ..... ۹۸
- جدول شماره ۴-۲۸. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص رضایت از حقوق و مزایا ..... ۹۹
- جدول شماره ۴-۲۹. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص رضایت از حقوق و مزایا ..... ۹۹
- جدول شماره ۴-۳۰. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص رضایت از سرپرستی ..... ۱۰۰
- جدول شماره ۴-۳۱. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص رضایت از سرپرستی ..... ۱۰۰
- جدول شماره ۴-۳۲. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص رضایت از همکاران ..... ۱۰۱
- جدول شماره ۴-۳۳. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص رضایت از همکاران ..... ۱۰۱

- جدول شماره ۴-۳۴. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص رضایت از شرایط کاری (شرایط فیزیکی و امکانات)..... ۱۰۲
- جدول شماره ۴-۳۵. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های گویه‌های شاخص رضایت از شرایط کاری (شرایط فیزیکی و امکانات)..... ۱۰۲
- جدول شماره ۴-۳۶. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص‌های اخلاق کاری.. ۱۰۳
- جدول شماره ۴-۳۷. نتیجه آزمون فریدمن در مورد رتبه‌بندی شاخص‌های اخلاق کاری ۱۰۳
- جدول شماره ۴-۳۸. آزمون فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های شاخص‌های رضایت شغلی ۱۰۴
- جدول شماره ۴-۳۹. نتیجه آزمون فریدمن در مورد رتبه‌بندی شاخص‌های رضایت شغلی..... ۱۰۴
- جدول شماره ۴-۴۰. ضریب همبستگی اسپیرمن بین اخلاق کاری با رضایت شغلی .... ۱۰۵
- جدول شماره ۴-۴۱. ضریب همبستگی اسپیرمن بین دلبستگی و علاقه به کار با رضایت شغلی..... ۱۰۶
- جدول شماره ۴-۴۲. ضریب همبستگی اسپیرمن بین پشتکار و جدیت در کار با رضایت شغلی ۱۰۷
- جدول شماره ۴-۴۳. ضریب همبستگی اسپیرمن بین روابط انسانی سالم در کار و رضایت شغلی..... ۱۰۸
- جدول شماره ۴-۴۴. ضریب همبستگی اسپیرمن بین روح جمعی و مشارکت در کار و رضایت شغلی..... ۱۰۹
- جدول شماره ۴-۴۵. خلاصه نتایج بررسی فرضیات تحقیق..... ۱۰۹
- جدول شماره ۴-۴۶. توزیع ضریب همبستگی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته رضایت شغلی..... ۱۱۰
- جدول شماره ۴-۴۷. توزیع ضریب همبستگی، ضریب تعیین و آزمون  $F$  عامل مؤثر بر رضایت شغلی
- (روش گام به گام) (Stepwise)..... ۱۱۱
- جدول شماره ۴-۴۸. آنالیز واریانس خط بازگشت رضایت شغلی..... ۱۱۲
- جدول شماره ۴-۴۹. آزمون ضرایب مدل رگرسیونی..... ۱۱۲
- جدول شماره ۴-۵۰. آزمون ضرایب وارد نشده در مدل رگرسیونی..... ۱۱۳

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۶۹	نمودار شماره ۴-۱. توزیع پاسخگویان برحسب جنس
۷۰	نمودار شماره ۴-۲. توزیع پاسخگویان برحسب سن
۷۱	نمودار شماره ۴-۳. توزیع پاسخگویان برحسب سطح تحصیلات
۷۲	نمودار شماره ۴-۴. توزیع پاسخگویان برحسب وضعیت استخدام
۷۳	نمودار شماره ۴-۵. توزیع پاسخگویان برحسب سابقه استخدام
۷۴	نمودار شماره ۴-۶. توزیع پاسخگویان برحسب سمت
۷۶	نمودار شماره ۴-۷. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به علاقه به کار ....
۷۸	نمودار شماره ۴-۸. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به پشتکار در کار .
۸۰	نمودار شماره ۴-۹. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به روابط انسانی در کار
۸۲	نمودار شماره ۴-۱۰. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به مشارکت در کار
۸۴	نمودار شماره ۴-۱۱. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از ماهیت کار
۸۶	نمودار شماره ۴-۱۲. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از حقوق و مزایا
۸۸	نمودار شماره ۴-۱۳. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از سرپرستی
۸۹	نمودار شماره ۴-۱۴. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از همکاران
۹۱	نمودار شماره ۴-۱۵. نظر پاسخگویان در خصوص گویه‌های مربوط به رضایت از شرایط کاری (شرایط فیزیکی و امکانات)

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۳۰	شکل ۱-۲. ذی نفعان اخلاق در سازمان‌ها
۳۵	شکل ۲-۲. مدل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان
۳۶	شکل ۳-۲. مدل جامع تصمیم‌گیری اخلاقی
۳۷	شکل ۴-۲: مدل تحلیل رابطه ارزش‌های اخلاقی سازمان و رفتار اخلاقی کارکنان
۳۸	شکل ۵-۲: مدل تصمیم‌گیری اخلاقی یون
۳۹	شکل ۶-۲: مدل اخلاق کسب و کار کولینز

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه اخلاق کاری با رضایت شغلی در معاونت برون مرزی سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران صورت گرفته است. افزایش بهره‌وری در هر سازمانی بستگی به عوامل تأثیرگذار بر روی رضایت شغلی کارکنان دارد و در این بین رویکرد اخلاقی هر سازمانی برای مدیران آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

نمونه شامل ۸۵ نفر از کارمندان معاونت برون مرزی سازمان صداوسیما بوده است. شیوه نمونه‌گیری به روش تصادفی سیستماتیک انجام گرفت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که متغیر علاقه به کار بر رضایت شغلی کارکنان اثر مستقیم دارد. سایر متغیرهای مورد بررسی مانند پیشکار و جدیت در کار، روابط انسانی سالم در کار و روح جمعی و مشارکت در کار با متغیر رضایت شغلی ناهمبسته هستند و در مدل خطی بازگشتی سهمی ندارند. ضریب تعیین نشان می‌دهد ۲۳/۵ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی وابسته به متغیر مستقل دلبستگی و علاقه به کار بوده و از آن منتج می‌شود و ۷۶/۵ درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی به عوامل تصادفی و ناشناخته غیرقابل پیش‌بینی مرتبط است.

**کلید واژه‌ها:** اخلاق کاری، رضایت شغلی، دلبستگی و علاقه به کار، ضریب تعیین، معاونت

برون مرزی صداوسیما

## فصل اول: کلیات تحقیق

## ۱-۱. مقدمه

رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است که باعث افزایش کارایی، بروز خلاقیت و احساس رضایت فردی می‌گردد، اما نارضایتی شغلی منجر به کاهش عملکرد و اشتباهات کاری زیادی در کارکنان می‌شود. از این رو مدیران به شیوه‌های مختلف مترصد افزایش رضایت شغلی هستند (سرمدی، ۱۳۸۶: ۳). یکی از عوامل مهم در ارتباط با رضایت شغلی اخلاق کاری است. اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزش‌ها و بنایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بدهای سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود. به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که رفتار آنها را شکل می‌دهد. ممکن است این افراد وقتی در جایگاه سازمانی قرار می‌گیرند رفتار متفاوتی از بعد فردی از خود نشان دهند که بر میزان کارایی و اثربخشی سازمان تأثیرگذار باشد از این رو مهم‌ترین مبنا در سازمان یافتن اخلاق سازمانی، تصحیح بینش کارکنان و بسامان آوردن نوع نگاه آنان به خودشان و وظایفشان است. زمانی که نگاه شخص به خود و کار اصلاح شود کار کردن شیرین و توأم با رضایت شغلی و احساس رضایتمندی و خودشکوفایی از یکسو و رضایت مردم و پیشرفت امور و شکوفایی کار از سوی دیگر است (تولایی، ۱۳۸۹: ۵).

## ۲-۱. بیان مسئله

پرداختن به توسعه منابع انسانی به عنوان یکی از ضرورت‌های اساسی تعالی سازمانی و نیز کسب موفقیت‌های بنگاه‌های اقتصادی، از جمله فرصت‌های انکارناپذیری است که در حوزه مدیریت منابع انسانی نقش کلیدی ایفا می‌کند. توسعه منابع انسانی دارای مؤلفه‌های متعددی است که هر کدام در جایگاه خود نقش اثرگذار و مؤثر دارد که از جمله می‌توان به رضایت شغلی، تعهد، تعلق سازمانی، رقابت‌جویی، روش‌های جذب، روش‌های جبران خدمات و توجه به اثربخشی در فرایندهای توسعه منابع انسانی اشاره کرد (باغستانی، ۱۳۹۱: ۲).

توجه به انسان به عنوان بزرگ‌ترین سرمایه سازمان و مطالعه رفتار وی، اهمیت بسزایی دارد. نگرش نظام‌مند به رفتار انسان در سازمان از یافته‌های علوم رفتاری، مطالعات و تجربیات رفتار سازمانی بهره‌گیری می‌کند. به عبارت دیگر بهسازی نیروی انسانی و سازمان با تلاش و پیگیری بی‌وقفه صاحب نظران مدیریت رو به توسعه و تکامل می‌رود (قراملکی، ۱۳۸۶: ۸). با توجه به اهمیت نقش صداوسیما و رسالت عظیمی که به عهده دارد، شناخت ویژگی‌ها و نیازهای کارکنان، پاسخگویی مناسب و به موقع این نیازها توسط مدیران سبب افزایش انگیزه در آنان می‌شود. مباحث اخلاقیات کار، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی هر کدام از مهم‌ترین موضوعاتی است که هنگام سرمایه‌گذاری در هر سازمانی باید مدنظر قرار گیرد چرا که در فرهنگ سازمانی قوی و پایبند به ارزش‌هاست که کارکنان در نتیجه مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، استقلال عمل و احساس مهم قلمداد شدن برای سازمان، گرایش به مسئولیت‌پذیری و تعهد در میان آنان افزایش و در پی آن رضایت از شغل بیشتر و فرصت برای



عرضه خدمات افزایش می‌یابد (سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۱). امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته است (قراملکی، ۱۳۸۶: ۷). از همین رو مسئله اصلی تحقیق حاضر این است که بین رفتارهای اخلاقی کارمندان با رضایت شغلی آنان چه رابطه‌ای وجود دارد؟

### ۳-۱. اهمیت و ضرورت تحقیق

اخلاق از موضوعاتی است که از بدو تولد بشر وجود داشته است و گذر زمان نه تنها ضرورت وجود آن را کم‌رنگ و کم‌اهمیت ننموده است بلکه بر اهمیت و لزوم آن در این برهه از زمان افزوده است تا جایی که امروز بحث از مسئولیت‌های اجتماعی و استانداردهای جهانی اصول اخلاقی انسانی از موضوعات چالش‌برانگیز کلیه سازمان‌های اداری می‌باشد تا این که ترویج اخلاق در سازمان‌ها و تعالی اخلاق فرهنگ سازمانی نه تنها محیط با نشاط و مساعدی را بیافریند بلکه موجب افزایش بهره‌وری نیز گردد. به همین منظور باید ارزش‌های اخلاقی در محیط کار و سازمان به نحو مطلوبی تعلیم داده شود (معیدفر، ۱۳۸۰: ۶).

اخلاق بر فعالیت انسان‌ها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان است (سرمدی، ۱۳۸۶: ۵). در فضای کاری اغلب اوقات مشاهده می‌شود که افراد با بیش از یک نوع فضای اخلاقی سروکار دارند، به طوری که استقلال کاری به افزایش رضایت شغلی منجر می‌شود و کیفیت مناسب فضای اخلاقی نیز ارتباط مستقیمی با دستیابی به سطوح بالایی رضایت شغلی دارد.

در این خصوص نتایج تحقیق تأثیر فضای اخلاقی سازمان بر روی رضایت شغلی کارکنان بانک‌های دولتی و خصوصی شهر گرگان نشان می‌دهد که صنعت بانکداری می‌تواند رضایت شغلی کارکنان را از طریق متاثر نمودن فضای اخلاقی‌اش بهبود بخشد بر طبق این مطالعه می‌توان گفت که فضای اخلاقی توجه و قوانین و مقررات درون سازمانی بر روی رضایت شغلی کلی کارکنان تأثیر مثبت معنی‌داری دارد (محسنی، ۱۳۸۹: ۹). رعایت یکسری اصول می‌تواند راهگشای خوبی جهت برقراری ارتباطی معقولانه با همکاران باشد از جمله مهربانی و صمیمیت در محل کار و نگه داشتن حد و مرزهای اخلاقی یکی از بهترین خصوصیات اخلاقی در محیط کار محسوب می‌شود.

اخلاقیات و اصول اخلاقی از جمله مباحثی است که به کارگیری آن در جامعه مورد تأکید اسلامی بوده است، به طوری که پیامبر اسلامی (ص) هدف از رسالت خویش را به کمال رساندن مکارم اخلاقی معرفی کرده‌اند. از این رو اخلاقیات به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها، بایدها و نبایدها می‌تواند نقش مهمی را در مدیریت کار اثربخش ایفا کند. در همین راستا در این تحقیق به دنبال این هستیم که چگونه می‌توان در سازمان بزرگ و گسترده صداوسیما اصول اخلاقی و اخلاقیات را تقویت کرد که نمود عینی آن از یک سو موجب کاهش و رفع تبعیض، بی‌عدالتی، نارضایتی و از سوی دیگر موجب افزایش روحیه تعاون و همکاری، تعهد کارکنان و

رشد و تعالی فردی و سازمانی گردد (اسدی و همکاران، ۱۳۸۸).

#### ۴-۱. اهداف تحقیق

##### هدف اصلی

بررسی ارتباط بین اخلاق کاری و رضایت شغلی کارکنان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران

##### اهداف فرعی

۱. تعیین ارتباط بین دلبستگی و علاقه به کار و رضایت شغلی.
۲. تعیین ارتباط بین پشتکار و جدیت در کار و رضایت شغلی.
۳. تعیین ارتباط بین روابط انسانی سالم در کار و رضایت شغلی.
۴. تعیین ارتباط بین روح جمعی و مشارکت در کار و رضایت شغلی.
۵. رتبه‌بندی مؤلفه‌های مرتبط با متغیر مستقل و وابسته.

##### هدف کاربردی

هدف کاربردی این تحقیق شناسایی و تعیین اهمیت نقش هر یک از ابعاد اخلاق کاری بر روی رضایت شغلی کارکنان است زیرا افزایش بهره‌وری در هر سازمانی بستگی به عوامل تأثیرگذار بر روی رضایت شغلی کارکنان دارد و در این بین رویکرد اخلاقی هر سازمانی برای مدیران آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

#### ۵-۱. چارچوب نظری تحقیق

امروزه سازمان‌ها با توجه به کمبود منابع در رقابتی شدید همواره در تعاملی با محیط برون و تعاملات فراوان با محیط داخلی هستند سازمان‌ها به عنوان مهم‌ترین نهاد اجتماعی که تأثیرات شگرفی بر شئون و نحوه زندگی و رفتار انسان‌ها می‌گذارند نوع مراجعه آنان با موضوع اخلاق می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت و منفی گردد که قادر است به نوبه خود سازمان را با چالش‌ها یا فرصت‌هایی روبه‌رو نماید. از آنجا که اعتقاد راسخ افراد به اصول و ضوابط اخلاقی احتمال رفتار اخلاقی را در فرد بسیار افزایش می‌دهد، کارکنانی که اعتقاد به اصول اخلاقی در آنها قوی می‌باشد در مقایسه با کارکنانی که این اعتقاد در آنها ضعیف است انتظار بیشتری در رفتار اخلاقی از آنها داریم (ایران‌نژاد پاریزی، ۱۳۷۱: ۳۶).

چارچوب مورد استفاده در این تحقیق یک رویکرد ترکیبی است یعنی جهت تبیین بهتر مسئله ترکیبی از نظریه‌های مختلف ارائه شده است. در تحقیق حاضر دو هدف عمده مورد نظر است: یکی سنجش میزان اخلاق کاری کارکنان و دیگری رضایت شغلی کارکنان.

رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی و همچنین به عنوان متغیر محوری در تحقیقات و تئوری‌های سازمان قلمداد گردیده است. مطالعه رضایت شغلی از

دو بعد حائز اهمیت است: نخست از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آنها تأثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد (درویش، ۱۳۸۶: ۲۹).

در خصوص رضایت شغلی از نظریه نیازهای انسانی مازلو، نظریه انگیزشی - بهداشتی هرزبرگ و موسنو و نظریه کامروایی نیازها بهره جسته‌ایم.

مازلو در نظریه خود نیازها را در قالب یک نوع سلسله مراتب تصویری قرار می‌دهد، به این ترتیب تا زمانی که نیازهای طبقه اول رفع نگردد توجهی به نیازهای طبقات دیگر نمی‌شود. به عبارتی به همان ترتیب تقدم و تأخیری که او عنوان می‌کند، ظاهر می‌شوند، هر نیاز پس از آنکه کاملاً یا به طور نسبی ارضا شد، جای خود را به نیاز برآورده نشده سطح بالاتر می‌دهد. یا آنکه همان نیاز به صورتی دیگر و با شدتی بیشتر متجلی می‌شود (ساعتچی، ۱۳۷۰، ۴۰۳).

به اعتقاد مازلو همه افراد بشری پنج دسته نیاز دارند که به ترتیب اهمیت و از پایین به بالا این نیازها عبارتند از:

**(الف) نیازهای فیزیولوژیک یا جسمانی:** مانند نیاز به خوراک، پوشاک، مسکن که حیات و بقای انسان بدون ارضای آنها میسر نیست.

**(ب) نیاز به ایمنی و امنیت:** مانند دوری از خطر و ایمنی اقتصادی. پس از آنکه وسایل و موجداتی فراهم شد و شخص توانست با بهره‌گیری از آنها نیازهای خود را برآورد کند، دومین نیاز او ایجاد می‌شود.

**(ج) نیازهای اجتماعی و گروهی (حس تعلق خاطر):** مانند عشق، محبت، پذیرش و تعلق گروهی.

**(د) نیازهای صیانت ذات (نیاز به حرمت و مقام و موقعیت):** مانند پیشرفت، شناسایی، تأیید و احساس ارزشمندی

**(هـ) نیاز به خودشکوفایی:** بالفعل سازی حداکثر استعدادها بالقوه (ساعتچی، ۱۳۷۰، ۴۰۳) هرزبرگ پس از تجزیه و تحلیل عوامل و عناصر عنوان شده به این نتیجه رسید که دلایل ارائه شده برای «رضایت» یا «موجبات عدم رضایت» از نظر ماهیت یکسان نبوده‌اند و با یکدیگر متفاوتند. از این رو او در مدل ایجاد انگیزه خود دو دسته عوامل کاملاً مجزا از یکدیگر ارائه کرده است (جمعی از نویسندگان، ۱۳۷۶، ۱۱).

یک دسته شامل عوامل و شرایطی هستند که فقدان آنها در درجه نخست موجب عدم رضایت می‌گردد ولی وجود و تأمین آنها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمی‌گردد. هرزبرگ این عناصر را «عوامل بهداشتی» یا عوامل مؤثر در حفظ وضع موجود نامیده است. تأمین این عوامل به زعم هرزبرگ عبارتند از: طرز تلقی و برداشت کارکنان درباره شیوه اداره امور و خطمشی‌های سازمان، ماهیت سرپرستی، برقراری روابط متقابل و دوجانبه با سرپرستان، همکاری و مرئوسان، سطح حقوق و دستمزد، امنیت کاری، زندگی شخصی کارکنان، شرایط کاری و مقام و منزلت، وجود این عوامل و شرایط که عموماً از عوامل بیرونی و شرایط کاری هستند، تنها حافظ وضع موجود بوده و کارکنان را در سازمان، ابقاء می‌کند در غیر این صورت

کارکنان ممکن است دچار چنان درجه‌ای از عدم رضایت شوند که سازمان را ترک کرده و بقا و موجودیت آن را به مخاطره اندازند. از این رو بود که هرزبرگ این عوامل را برای تأمین و حفظ بهداشت و سلامت سازمان لازم دانست.

دسته دوم: «عوامل موثر در ایجاد انگیزه» می‌باشند. وجود این عوامل در درجه نخست، موجب رضایت و انگیزش افراد می‌گردد، حال آنکه فقدان آنها تنها عدم رضایت ضعیفی را موجب می‌شود. در این حالت عدم رضایت از این جهت خفیف است که کارکنان قبلاً از عوامل گروه نخست برخوردار بوده و در سازمان ابقا شده‌اند. بنابراین فقدان عوامل گروه دوم مترادف با عدم انگیزش تلقی می‌گردد. به نظر هرزبرگ عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه عبارتند از: موفقیت کاری، شناخت و قدردانی از افراد و کار آنها، پیشرفت و توسعه شغلی، ماهیت وظایف محوله، رشد فرد و ماهیت مسئولیت‌های محوله. این عوامل عموماً مربوط به محتوای شغل (نفس کار) می‌باشد (جمعی از نویسندگان، ۱۳۷۶، ۱۲).

نظریه کامروایی نیازها رضایت را تابعی از میزان کامروایی و ارضای نیازهای فرد - شامل نیازهای حسی و روانشناختی - تعریف می‌کند، نیازهایی که به عنوان احتیاجات عینی انسانی، در همه افراد مشابه است.

در مکاتب رفتارگرایی، اصول حاکم بر رفتار افراد، نه ساختی و نه کارکردی است. بلکه عمدتاً روانشناختی است و یا بهتر است بگوییم رفتار افراد را بایستی با قضایایی که عمدتاً در روانشناختی اجتماعی مطرح هستند تبیین نمود. بر این اساس می‌توان انگیزه افراد از کار و به عبارت دیگر آن بخش از اخلاق کار افراد را که مبتنی بر زمینه‌های انگیزشی است، یعنی دلبستگی و علاقه به کار و پشتکار و جدیت در کار، با قضایای مزبور توضیح داد. در واقع، مدیریت یک واحد کاری می‌تواند با قضایای مزبور، به ویژه تشویق و تنبیه و موفقیت و پاداش موجبات تقویت یا تضعیف انگیزش‌های کاری و ابعادی از اخلاق کار در محیط کار فراهم سازد. ابعاد چهارگانه اخلاق کاری از نظر پتی<sup>۱</sup> عبارت‌اند از (معیدفر، ۱۳۸۵: ۶۴):

۱. دلبستگی و علاقه به کار

۲. پشتکار و جدیت در کار

۳. روابط سالم و انسانی در محل کار

۴. روح جمعی و مشارکت در کار

بنابر این با توجه به نظریات رضایت شغلی و مباحث مربوط به اخلاق کاری مدل کلی تحقیق ترسیم می‌شود.

## ۶-۱. مدل تحقیق

در طراحی مدل به مطالعه منابع مختلف در زمینه اخلاق کار و رضایت شغلی پرداخته شده است مدل زیر برگرفته از تحقیقی از حسین اسدی و همکاران با عنوان بررسی اخلاق کار با تاکید بر عوامل سازمانی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه‌های دولتی کلان شهر تبریز) و

1. Petty