

**بررسی تأثیر شفافیت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای بر فرسودگی شغلی
(مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران)**

علیرضا نجفی تیرتاشی
کارشناس ارشد علوم اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی و پژوهشگر
نویسنده مسئول Reza11922najafi39@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تأثیر شفافیت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران انجام شده است. جامعه آماری پژوهش را ۹۰۰ نفر از کارکنان با استخدام قراردادی، رسمی، آزمایشی و پیمانکاری و... شهرداری منطقه ۹ تهران تشکیل می‌دهند. جهت جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ای بین ۱۳۰ نفر از کارکنان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی توزیع گردید. فرضیه‌های پژوهش از طریق آزمون رگرسیون خطی ساده و چندگانه با استفاده از نرم‌افزارهای **spss** و **Amos** مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که متغیرهای شفافیت سازمانی (شفافیت اطلاعاتی، مشارکت کارکنان، پاسخگویی و محرمانه دانستن) و اخلاق حرفه‌ای (دلبستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار، روابط سالم و انسانی و روح جمعی در کار) بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، شفافیت سازمانی، اخلاق حرفه‌ای.

مقدمه

دنیای متغیر امروز ایجاب می کند سازمان ها برای بقا به دنبال ابزاری نوین باشند و یکی از ابزارهایی که می تواند سازمان ها را در تأمین اهداف یاری کند، شفافیت سازمانی^۱ است (الیور، ۲۰۰۸: ۳۷). با وجودی که شفافیت سازمانی موضوع تازه ای نیست، به مفهوم آن توجه زیادی نشده است و اکثر مطالعات در این زمینه، شفافیت سازمانی را در مفهوم افشای اطلاعات بررسی کرده اند. در میان عوامل مختلفی که منجر به کاهش انگیزه کارکنان و بهره وری در محل کار می گردد، فرسودگی شغلی^۲ به عنوان یک عامل نگرانی مهم برای مدیران تبدیل شده است (چارنسک منگکول^۳ و همکاران، ۲۰۱۶: ۳۹). چرا که این عامل مشکلات متعددی را برای افراد و همچنین برای سازمانی که افراد در آن کار می کنند، به وجود می آورد (شیمها^۴ و همکاران، ۲۰۱۴: ۴۱). فرسودگی شغلی یکی از عواملی است که سازمان ها و کارکنان آن ها را به گونه ای منفی تحت تأثیر قرار می دهد. به گونه ای که مطالعات گذشته فرسودگی شغلی را به عنوان یکی از پیامدهای مهم در محل کار، در ارتباط با عملکرد نامطلوب و نتایج مربوط به سلامتی کارکنان شناسایی کرده اند (توکر^۵ و همکاران، ۲۰۱۵: ۷۷). فرسودگی شغلی در اصل یک سندرم خستگی روحی و بدبینی است که معمولاً در میان کارکنانی که با مردم سروکار دارند رخ می دهد (استور^۶، ۲۰۱۶: ۶۹). البته با توجه به اهمیت نتایج فرسودگی شغلی و تأثیر آن بر کاهش کارایی کارکنان در سازمان ها، مدیران باید به دنبال راه حل های موثر برای کاهش آن در سازمان ها باشند (سادوک و سادوک^۷، ۲۰۰۰: ۱۹). چرا اگر سازمانی بخواهد در امور کاری خود پیشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند، باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد (غنیون و سلو کدار، ۱۳۹۵: ۲۸). یکی از مولفه های که می تواند با فرسودگی شغلی ارتباط داشته باشد، شفافیت سازمانی است. شفافیت اصطلاح گسترده ای است که بر دسترسی آزاد تصمیم گیری و آزادی اطلاعات در سازمان دلالت دارد (درویش و عظیمی زاجکانی، ۱۳۹۵: ۱۸). در این باره ووکارو و مادسن^۸ (۲۰۰۹) در مطالعات خود استقلال کاری، تنوع مهارت و شفافیت سازمانی را به عنوان متغیرهای تأثیرگذار بر کاهش فرسودگی شغلی معرفی کردند. همچنین برخی از مطالعات انجام شده در خصوص شفافیت سازمانی نشان دادند که متغیر شفافیت سازمانی با توجه به ظرفیت سازی های موجود در سازمان می تواند بر سازگاری و درک افراد از سیاست ها و خط مشی های سازمانی موثر واقع شود که در نتیجه آن خستگی شغلی (فرسودگی شغلی) افراد کاهش یابد (اولیور^۹، ۲۰۰۴: ۳۱).

1. Organizational transparency
2. Job Burnout
3. Charoensukmongkol
4. Simha
5. Toker
6. Stöver
7. Sadock & Sadock
8. Vaccaro & Madsen
9. Oliver

از دیگر مفاهیم مهم و تأثیرگذار در بحث فرسودگی شغلی، اخلاق حرفه‌ای^۱ است. به گونه‌ای که مولیگان^۲ (۲۰۰۲) نشان داد تجربیات شغلی مثبت، توسعه و گسترش اخلاق کاری و نقش مفید سرپرستان در توسعه هیجانات مثبت در کارکنان موثر می‌باشد (مولیگان، ۲۰۰۲: ۱۰۷)، به گونه‌ای که با افزایش هیجانات مثبت، احساس افراد نسبت به سرنوشت خود در سازمان‌ها و تأثیر انسانی آن‌ها افزایش می‌یابد که در نتیجه فرسودگی شغلی کاهش خواهد یافت. در واقع، اخلاق حرفه‌ای به عنوان مجموعه استانداردهای تعیین شده توسط اعضای یک حرفه می‌باشد، که تعیین می‌کند که آن‌ها باید در انجام فعالیت‌های مرتبط با کار خود چگونه رفتار نمایند (تامجنوویک^۳ و همکاران، ۲۰۱۶: ۳۳).

در حال حاضر، متأسفانه در جامعه ما در محیط کار کمتر به شفافیت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای توجه می‌شود. امروزه بسیاری از کشورها به این نتیجه رسیده‌اند که بی‌اعتنایی به این مسائل می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی گردد. بنابراین در پژوهش محقق به دنبال پاسخ به این سوال است که شفافیت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای چه تأثیری بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران دارد؟

مبانی نظری پژوهش

با توجه به اینکه انجام هر پژوهش علمی جز در سایه ادبیات و پیشینه آن میسر نیست، در این قسمت به مبانی نظری مرتبط با پژوهش به شرح ذیل پرداخته می‌شود:

الف. فرسودگی شغلی

مفهوم فرسودگی شغلی اولین بار در سال ۱۹۷۴ توسط فرودنبگر^۴ استفاده شد. او فرسودگی شغلی را به عنوان نشانه‌ای از خستگی روحی در میان افراد مشغول به کار در یک حرفه می‌داند (یو^۵ و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۸). فرسودگی شغلی در حقیقت نوعی از فرسودگی روانی است که با محرک‌های تنش‌زایی مانند داشتن مراجعان بیش از حد در یک زمان، نداشتن وقت کافی و فقدان حمایت یا قدردانی مرتبط است (غنیون و سلوکدار، ۱۳۹۵: ۸۲). فرسودگی شغلی سندرومی روان‌شناختی در پاسخ به استرس است که ترکیبی از سه مولفه خستگی عاطفی^۶، مسخ شخصیت^۷ و کاهش احساس کفایت^۸ می‌باشد (لامبرت^۹ و همکاران، ۲۰۱۰: ۵۱). «خستگی عاطفی» به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی فرد مرتبط است. «مسخ شخصیت» به پاسخ‌های غیر احساسی و خشن به مراجعان و همکاران مربوط است. «کاهش

1. Professional ethics
2. Mulligan
3. Tomljenović
4. Freudenberger
5. Yu
6. Emotional exhaustion
7. depersonalization
8. Reduced personal accomplishment
9. Lambert

احساس کفایت» اشاره به این دارد که کارکنان از تلاش‌های حرفه‌ای خود برداشت منفی دارند و احساس می‌کنند در شغل خود پیشرفتی ندارند و کار و تلاششان، نتایج مثبتی به دنبال ندارد (شیخه پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۶۳).

ب. شفافیت سازمانی

راولینز^۱ (۲۰۰۸) بیان می‌دارد؛ شفافیت به معنای واقعی کلمه اشاره به فرآیندهایی دارد که در آن اطلاعات در مورد تصمیمات، وضعیت موجود سازمان و اقدامات در دسترس، قابل مشاهده و قابل فهم باشد (درویش و زاجکانی^۲، ۲۰۱۵: ۱۹). او چهار بعد شفافیت اطلاعاتی^۳، مشارکت کارکنان^۴، پاسخگویی^۵ و محرمانه دانستن^۶ را که عاملی معکوس اندازه‌گیری در مقابل صراحت بود، به عنوان ابعاد شفافیت سازمانی مطرح کرد (راولینز، ۲۰۰۸: ۲۴). «شفافیت اطلاعاتی» اینگونه توصیف شده است: سازمان‌ها سعی می‌کنند اقدامات و تصمیم‌های خود را برای افراد یا گروه‌های علاقه‌مند به اعمال یا تصمیم‌های سازمان اثبات‌پذیر و قابل فهم کنند. «مشارکت کارکنان» فرآیندی است که کنترل آن را روند شفافیت نامید. شفافیت، فرآیندی است که نه تنها در دسترس بودن اطلاعات، بلکه مشارکت فعال در دستیابی، توزیع و ایجاد دانش را شامل می‌شود. شفافیت همچنین مستلزم «پاسخگویی» است، سازمان‌های شفاف پاسخگوی اعمال، گفتار و تصمیم‌های خود هستند. زیرا این اطلاعات جهت بررسی در دسترس دیگران قرار می‌گیرد. همچنین، «محرمانه بودن» به معنای عمداً مخفی کردن اقدامات، و شفافیت به معنی عمداً آن‌ها را آشکار کردن است (راولینز، ۲۰۰۸: ۱۱).

ج. اخلاق حرفه‌ای

در واقع، اخلاق نشان دهنده بایدها و نبایدهایی است که کارکنان یک سازمان در جهت تحقق کامل شرایط کمی و کیفی کاری تعهد کرده‌اند که رعایت نمایند (سیدنقوی و میرتقیان رودسری، ۱۳۹۳: ۲۳). اخلاق حرفه‌ای یکی از شعبه‌های جدید اخلاق است و مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و براساس ندای وجدان و فطرت خویش در انجام کار حرفه‌ای رعایت کنند؛ بدون آن که الزام خارجی داشته باشند یا در صورت تخلف، به مجازات‌های قانونی دچار شوند (شیخی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۹). گریگوری. سی. پتی^۷ (۱۹۹۰) برای اخلاق کار چهار بعد قائل است: دلبستگی و علاقه به کار^۱، پشتکار و جدیت در کار^۲، روابط سالم و انسانی در کار^۳، روحیه جمعی و مشارکت در کار^۴. «دلبستگی و علاقه به

1. Rawlins
2. Darvish & Zachkani
3. Substantial Information
4. Participative
5. Accountability
6. Secretive
7. Gregory. C. Petty

کار» به میزان دقیق بودن در کار، حواس جمع بودن، وقف شدن در کار، وابسته بودن به کار، کارآمد بودن، ثبات رأی داشتن، صداقت و شکیبایی در محل کار و وقت شناس بودن بستگی دارد. «پشتکار و جدیت در کار» یعنی اعتقاد به کار و اهمیت دادن به کار و همچنین سخت کوشی و تلاش که نشان دهنده اعتقاد به انجام کارهای سخت است. «روابط سالم و انسانی» برقراری ارتباط از طریق پذیرفتن وجود شخصیت و ویژگی‌های فردی و همه تفاوت‌هایی که با یک فرد دارند، در نظر گرفته می‌شود (کیاکجوری و اسحق نیموری، ۱۳۹۳: ۲۰). همچنین منظور از «روح جمعی و مشارکت در کار» متقاعد و درگیر شدن به مشارکت کنشگران در فعالیت‌ها و برنامه‌های درون سازمانی است (بلوردی و بلوردی، ۱۳۹۱: ۱۸).

پیشینه پژوهش

در این بخش به بررسی پیشینه‌های داخلی و خارجی پژوهش پرداخته می‌شود:

۱. بابامیری (۱۳۹۴) در تحقیق خود با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت برق منطقه ای کرمان نشان دادند که بین استرس شغلی، عدالت توزیعی، پرونگرایی، شفافیت نقاش، گرانباری نقش و احترام سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که عدالت توزیعی، گرانباری، عدالت رویه ای و استرس شغلی بهترین پیش بینی‌های فرسودگی شغلی هستند و روی هم رفته ۴۸ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند.
۲. شیخه‌پور و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رابطه اخلاق کار اسلامی، کار دقیق، استقلال و سودمندی اجتماعی با فرسودگی شغل منفی و معنادار بود. بین کار انسان دوستانه و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود نداشت و ابعاد اخلاق کار اسلامی توانایی پیش بینی فرسودگی شغلی را دارا هستند.
۳. بابایی (۱۳۹۴) نشان داد بین دلبستگی شغلی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد.
۴. والی و خلیفه سلطانی (۱۳۹۳) در پژوهش خود نشان دادند که ارتباط مثبت و معنی‌داری بین ابعاد عدالت توزیعی و اطلاعاتی با مشارکت کارکنان وجود دارد و در نهایت باتوجه به تأثیر قوی ابعاد عدالت توزیعی و عدالت اطلاعاتی بر مشارکت کارکنان می‌توان آن را به عنوان نقطه مقابل فرسودگی شغلی دانست.
۵. گل پرور و نیری (۱۳۸۹) در پژوهش خود نشان دادند رهبری اخلاق مدار و ارزش‌های اخلاقی همکارانه دارای بیشترین توان پیش بینی فرسودگی شغلی را دارا می‌باشند.

-
1. Depexdable
 2. Ambitious
 3. Coxsiderate
 4. Cooperative

۸. ساکتر و همکاران (۱۹۹۶) در پژوهش خود نشان داد، که اعتقاد قوی به اخلاق کار به طور مستقیم با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه دارد، و به طور غیر مستقیم و معکوس با فرسودگی شغلی مرتبط است (به نقل از: ایمانی پور، ۱۳۹۱: ۸۲).

```
graph TD; ST([شفافیت سازمانی]); AE([اخلاق حرفه ای]); FB([فرسودگی شغلی]); MS[مسخ]; XS[خستگی]; KA[کاهش، احساس]; TP([ترک شغل]); ST --> MS; ST --> XS; ST --> KA; AE --> MS; AE --> XS; AE --> KA; MS --> TP; XS --> TP; KA --> TP; ST --> P[مشارکت]; ST --> S[شفافیت]; ST --> A[پاسخگویی]; ST --> MD[محرمانه دانستن]; AE --> DE[دلبستگی و علاقه به]; AE --> P2[پشتکار و جدیت در]; AE --> R[روابط سالم و انسانی در]; AE --> G[روحیه جمعی و مشارکت در];
```

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (بر گرفته شده از: راولینز، ۲۰۰۸؛ پتی، ۱۹۹۰؛ لامبرت، ۲۰۰۷)

1. Azeem
2. Martinussen

- بر مبنای مدل پژوهش فرضیه‌های زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد:
- فرضیه اصلی (الف).** شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۱.** شفافیت اطلاعاتی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۲.** مشارکت (کارکنان) بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۳.** پاسخگویی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۴.** محرمانه دانستن بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه اصلی (ب).** اخلاق حرفه‌ای بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۱.** دلبستگی و علاقه به کار بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۲.** پشتکار و جدیت در کار بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۳.** روابط سالم و انسانی در کار بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۴.** روحیه جمعی و مشارکت در کار بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.

روش تحقیق

این پژوهش براساس هدف کاربردی و براساس روش توصیفی، پیمایشی است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش همه کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران بزرگ با استخدام قراردادی، رسمی، آزمایشی، پیمانکاری و... که با توجه به آمار اعلامی از طرف آن سازمان تعداد ۹۰۰ نفر شامل (زن و مرد) می‌باشند. جهت انتخاب حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده که تعداد نمونه ۱۳۰ به دست آمده است. در این پژوهش برای اعتبار دهی به فرآیند نمونه‌گیری از روش تصادفی استفاده گردید. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شده است.

برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه استاندارد لامبرت و همکاران (۲۰۰۷) با ۱۵ سوال، شفافیت سازمانی از پرسش‌نامه استاندارد راولینز (۲۰۰۸) با ۲۶ سوال و اخلاق کاری (حرفه‌ای) از پرسش‌نامه استاندارد گریگوری. سی. پتی (۱۹۹۰) با ۲۴ سوال در قالب مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت استفاده شده است. در پژوهش حاضر از پرسشنامه‌های استاندارد به عنوان ابزار تحقیق استفاده شده و به نظر پژوهشگر نیازی به روایی و پایایی آن نمی‌باشد ولی در ادامه جهت تأیید آن از تحقیقاتی که در گذشته از این ابزار استفاده نموده‌اند نام خواهیم برد.

در ادامه ضمن بررسی نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف؛ فرضیه‌های پژوهش به وسیله آزمون‌های پارامتریک از جمله آزمون رگرسیون خطی ساده و چندگانه و نیز تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری به کمک نرم افزار **Spss** و با بهره‌گیری از تکنیک **Amos** مورد تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌های تحقیق

نتایج حاصل در ارتباط با ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای نشان می‌دهد که از ۱۳۰ نفر، ۲۳ نفر معادل ۱۸ درصد مرد و ۱۰۷ نفر معادل ۸۲ درصد زن تشکیل می‌دهند و ۱۴ نفر معادل ۱۱ درصد در رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۸۱ نفر معادل ۶۲ درصد در رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۱ نفر معادل ۲۴ درصد در رده سنی ۴۱ تا ۵۰ سال و ۴ نفر معادل ۳ درصد در رده سنی ۵۱ سال و بالاتر می‌باشند، سطح تحصیلات ۴ نفر معادل ۳ درصد، زیردیپلم یا دیپلم، ۳۲ نفر معادل ۲۵ درصد فوق دیپلم، ۷۷ نفر معادل ۵۹ درصد لیسانس و ۱۷ نفر معادل ۱۳ درصد فوق لیسانس یا بالاتر تشکیل شده است و از ۱۳۰ نفر جامعه آماری، ۱۷ نفر معادل ۱۳ درصد، مجرد و ۱۱۳ نفر معادل ۸۷ درصد متأهل می‌باشند و از نظر وضعیت استخدامی تعداد ۶۶ نفر معادل ۵۰ درصد رسمی و ۶۴ نفر معادل ۴۹ درصد غیررسمی هستند. از آنجایی که نرمال بودن توزیع داده‌ها شرط اساسی برای آزمون رگرسیون و مدلسازی معادلات ساختاری است، لازم است قبل از آزمون فرضیه‌ها، نرمال بودن آن‌ها مورد بررسی قرار گیرد. نتایج مربوط به آزمون کلموگروف - اسمیرنوف در جدول ۱ ارائه شده است:

جدول ۱. تحلیل نرمال بودن داده‌های تحقیق

متغیرها	تعداد سوال	آماره آزمون	سطح معناداری
شفافیت اطلاعاتی	۷	۳۳۷.۱	۶۶۹.۰
	۶	۰۴۸.۱	۹۰۱.۰
	۷	۹۹۷.۱	۶۳۷.۰
	۶	۹۴۹.۱	۱۱۹.۰
اخلاق حرفه‌ای	۶	۹۷۷.۱	۸۹۱.۰
	۶	۶۲۵.۱	۶۳۱.۰
	۶	۴۹۴.۱	۹۱۸.۰
	۶	۴۷۱.۱	۳۸۶.۰
فرسودگی شغلی	۱۵	۰۰۱.۲	۵۹۷.۰

چنانچه در جدول ۱ قابل مشاهده است چون سطح معناداری برای تمام متغیرها بیشتر از ۰.۰۵ است لذا فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها مورد تایید قرار می‌گیرد. حال می‌توان از آزمون‌های پارامتریک از جمله آزمون رگرسیون خطی ساده و چندگانه و نیز تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری در تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها استفاده کرد.

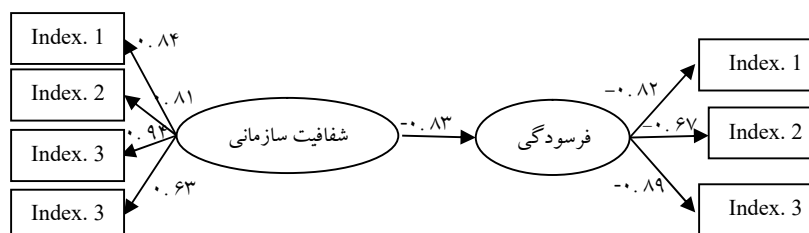
فرضیه اصلی (الف). شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران تاثیر دارد.

در ابتدا، از رگرسیون خطی ساده استفاده می‌کنیم که نتیجه آن در جدول ۲ بشرح ذیل ارائه شده است:

جدول ۲. آزمون رگرسیون سنجش تأثیر شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی

نتیجه	سطح معناداری t	مقدار t		سطح معناداری	مقدار F	ضریب رگرسیونی	مقدار ثابت
		ضریب رگرسیونی	مقدار ثابت				
تایید	۰۰۰.۰	۰۹۴.۵	۹۱۱.۴	۰۰۰.۰	۳۸۲.۹۸	۸۲۲.۰-	۸۱۴.۱

طبق جدول ۲ مقدار سطح معناداری آزمون F برابر با ۰.۰۰۰ می‌باشد که کمتر از ۰.۰۵ است لذا تعامل خطی بین متغیر ملاک و متغیر پیش‌بین مورد تایید قرار می‌گیرد. در این فرضیه مقدار ثابت برابر با ۱.۸۱۴ و مقدار ضریب رگرسیونی که نشان دهنده شدت تأثیر شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان است برابر با ۰.۸۲۲ به دست آمد که نشان دهنده تأثیر معکوس شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان است که می‌توان گفت با افزایش شفافیت سازمانی از فرسودگی شغلی کاسته می‌شود. در نهایت با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون t برابر با ۰.۰۰۰ و کوچکتر از سطح خطا ($\alpha=0.05$) است، فرضیه H_1 مبنی بر «تأثیر شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی» مورد تایید قرار گرفت. در ادامه برای تجزیه و تحلیل چندگانه نتیجه مدلسازی معادلات ساختاری در شکل ۲ ارائه شده است.



Chi-square=142/8, Degrees of freedom= ۱۲۸, Probability Level= 0/000, RMR= 0/۸۹۱

شکل ۲. خروجی نرم افزاری برای سنجش تأثیر شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی

با توجه به شکل ۲ در مورد تأثیر شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان می‌توان گفت ضریب رگرسیونی برابر با ۰.۸۲۲ به دست آمد. ضمناً مقدار کای-دو مدل برای تایید مدل ۱۴۲.۸ با سطح معناداری ۰.۰۰۰ است که نشان دهنده تایید شدن مدل است. چون مقدار ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده‌ها برابر با ۰.۸۹۱ است، که نشان می‌دهد داده‌های بدست آمده با دنیای واقعی مطابقت بالایی دارد. ادامه فرضیه‌های جزئی فرضیات فرعی اول پژوهش ارائه می‌گردد.

1. RMR

جدول ۳. آزمون رگرسیون سنجش تاثیر ابعاد شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی

نتیجه	سطح معناداری t	مقدار t		سطح معناداری	مقدار F	ضریب رگرسیونی	مقدار ثابت	فرضیه های فرعی ۱
		ضریب رگرسیونی	مقدار ثابت					
تایید	۰۰۰ .۰	۶۹۱ .۲	۶۷ .۵	۰۰۰ .۰	۶۳۸ .۴۱	-۶۹۴ .۰	۱/۰۱۳	فرعی ۱
تایید	۰۰۰ .۰	۳۲۴ .۵	۹۹ .۴	۰۰۰ .۰	۵۸۳ .۳۹	-۸۹۹ .۰	۰/۰۷۲	فرعی ۲
تایید	۰۰۰ .۰	۹۴ .۴	۰۸ .۵	۰۰۰ .۰	۹۰۸ .۴۳	-۸۹۳ .۰	۱/۴۸۹	فرعی ۳
تایید	۰۰۰ .۰	۰۴ .۷	۸۷ .۵	۰۰۰ .۰	۶۶۱ .۲۶	-۹۰۴ .۰	۱/۷۲۶	فرعی ۴

همان گونه که از جدول ۳ مشخص است مقدار ضریب رگرسیونی که نشان دهنده شدت تاثیر ابعاد شفافیت سازمانی (شفافیت اطلاعاتی، مشارکت کارکنان، پاسخگویی، و محرمانه دانستن) بر فرسودگی شغلی است، به ترتیب برابر با ۰۰۰ .۰، -۶۹۴ .۰، -۸۹۹ .۰، -۸۹۳ .۰، -۹۰۴ .۰ به دست آمد. و چون سطح معناداری آزمون t برابر با ۰۰۰ .۰ و کمتر از سطح خطا (۰۵ .۰) است لذا می توان گفت ابعاد شفافیت سازمانی (شفافیت اطلاعاتی، مشارکت کارکنان، پاسخگویی، و محرمانه دانستن) بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

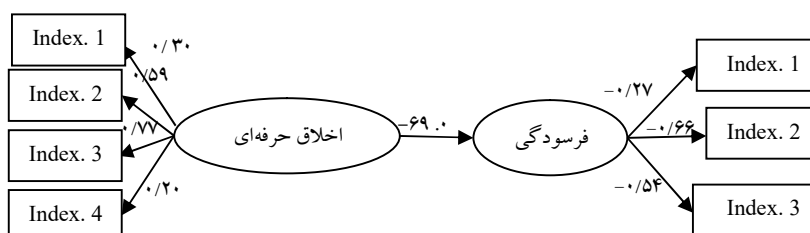
فرضیه اصلی (ب). اخلاق حرفه ای بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران تاثیر دارد.

در ابتدا، از رگرسیون خطی ساده استفاده می کنیم که نتیجه آن در جدول ۴ بشرح ذیل ارائه شده است:

جدول ۴. آزمون رگرسیون سنجش تاثیر اخلاق حرفه ای بر فرسودگی شغلی

نتیجه	سطح معناداری t	مقدار t		سطح معناداری	مقدار F	ضریب رگرسیونی	مقدار ثابت
		ضریب رگرسیونی	مقدار ثابت				
تایید	۰/۰۰۰	۵/۴۷۳	۱۲/۴۳۲	۰/۰۰۰	۲۹/۹۵۸	-۸۰۴ .۰	۶۳۴ .۱

طبق جدول ۴ مقدار سطح معناداری آزمون F برابر با ۰۰۰ .۰ می باشد که کمتر از ۰۵ .۰ است لذا تعامل خطی بین متغیر ملاک و متغیر پیش بین مورد تایید قرار می گیرد. در این فرضیه مقدار ثابت برابر با ۶۳۴ .۱ و مقدار ضریب رگرسیونی که نشان دهنده شدت تاثیر اخلاق حرفه ای بر فرسودگی شغلی کارکنان است برابر با ۰۰۰ .۰ به دست آمد که نشان دهنده تأثیر معکوس اخلاق حرفه ای بر فرسودگی شغلی کارکنان است. در نهایت با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون t برابر با ۰۰۰ .۰ و کوچکتر از سطح خطا (۰۵ .۰) = α است، فرضیه H_2 مبنی بر «تاثیر اخلاق حرفه ای بر فرسودگی شغلی» مورد تایید قرار گرفت. در ادامه برای تجزیه و تحلیل چندگانه نتیجه مدلسازی معادلات ساختاری در شکل ۳ ارائه شده است.



Chi-square=109/1, Degrees of freedom= 128, Probability Level= 0/000, RMR=

شکل ۳. خروجی نرم افزاری برای سنجش تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر فرسودگی شغلی

با توجه به شکل ۳ در مورد تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر فرسودگی شغلی کارکنان می‌توان گفت ضریب رگرسیونی برابر با -0.69 به دست آمد. ضمناً مقدار کای-دو مدل برای تایید مدل 1.109 با سطح معناداری 0.000 است که نشان دهنده تایید شدن مدل است. چون مقدار ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده‌ها برابر با 0.891 است، که نشان می‌دهد داده‌های بدست آمده با دنیای واقعی مطابقت بالایی دارد. در ادامه فرضیه‌های جزئی فرضیات فرعی دوم پژوهش ارائه می‌گردد.

جدول ۵. آزمون رگرسیون سنجش تأثیر ابعاد اخلاق حرفه‌ای بر فرسودگی شغلی

نتیجه	سطح معناداری t	مقدار t		سطح معناداری	مقدار F	ضریب رگرسیونی	مقدار ثابت	فرضیه‌های فرعی ۲
		ضریب رگرسیونی	مقدار ثابت					
تایید	0.000	0.231	0.324	0.000	822.29	-0.681	0.97	فرعی ۱
تایید	0.000	0.351	0.528	0.000	364.21	-0.934	0.984	فرعی ۲
تایید	0.000	0.004	0.904	0.000	527.30	-0.867	0.638	فرعی ۳
تایید	0.000	0.289	0.997	0.000	352.16	-0.948	0.57	فرعی ۴

همان‌گونه که از جدول ۵ مشخص است مقدار ضریب رگرسیونی که نشان دهنده شدت تأثیر ابعاد اخلاق حرفه‌ای (دلبستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار، روابط سالم و انسانی در کار، و روحیه جمعی و مشارکت در کار) بر فرسودگی شغلی است، به ترتیب برابر با 0.681 ، 0.934 ، 0.867 ، 0.948 به دست آمده و چون سطح معناداری آزمون t برابر با 0.000 و کمتر از سطح خطا (0.05) است لذا می‌توان گفت ابعاد اخلاق حرفه‌ای (دلبستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار، روابط سالم و انسانی در کار، و روحیه جمعی و مشارکت در کار) بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات پژوهشی

در تحلیل نتایج تحقیق حاضر با هدف تأثیر شفافیت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان حاکی از تأثیر معنی‌دار شفافیت سازمانی و ابعاد آن (شفافیت اطلاعاتی، مشارکت کارکنان، پاسخگویی، و محرمانه دانستن) بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران می‌باشد. لذا می‌توان اینگونه استنباط نمود که اگر در سازمان اطلاعات کافی و لازم در اختیار کارکنان قرار گیرد و شفافیت اطلاعاتی در حد بالا باشد و نیز کارکنان در سرنوشت سازمان مشارکت کرده و سازمان نیز همواره آماده پاسخگویی به تنوع نیاز ارباب رجوع باشد باعث می‌گردد کارکنان احساس هدفمندی کنند و فرسودگی شغلی کاهش یابد. نتایج این قسمت از پژوهش با نتایج حاصل از مطالعات مارتینسون و همکاران (۲۰۰۷) همسو می‌باشد.

تحلیل نتایج در ارتباط با تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر حاکی از وجود تأثیر معنی‌دار اخلاق حرفه‌ای و ابعاد آن (دلبستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار، روابط سالم و انسانی در کار، و روحیه جمعی و مشارکت در کار) بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران می‌باشد. این نتیجه نشان دهنده این است که اگر در سازمان کارکنان به شغل خود دلبسته باشند، علاقه زیادی از خود نشان داده و با جدیت به کار بپردازند، روابط انسانی و سالمی در سازمان بین افراد رواج یافته و روح جمعی بین آن‌ها حاکم گردد که در نتیجه اخلاق حرفه‌ای در کارکنان ارتقاء یابد که باعث کاهش فرسودگی شغلی آن‌ها می‌شود. نتایج به دست آمده با نتایج مطالعات عظیم (۲۰۱۰)، مارتینسون و همکاران (۲۰۰۷)، ساکرز و همکاران (۱۹۹۶)، شیخ‌پور و همکاران (۱۳۹۴)، والی و خلیفه سلطانی (۱۳۹۳) و گل‌پرور و نیری (۱۳۸۹) همسو می‌باشد.

با استناد مطالعات انجام شده شفافیت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای عاملی مهم و اساسی در کاهش فرسودگی شغلی محسوب می‌شود. لذا مدیران باید راهنمایی‌های لازم را در خصوص شفاف‌سازی عملکردها برای کارکنان خود انجام دهند و کارکنان را برای انجام کارهای چالشی تشویق کنند. خط‌مشی‌ها، دستورالعمل‌ها و سیاست‌های سازمانی را به گونه‌ای در اختیار کارکنان قرار دهند که در درک آن با مشکل مواجه نشوند و بتوانند به راحتی از آن‌ها استفاده کنند. همچنین نقاط قابل بهبود در اخلاقیات حرفه‌ای هر کدام از کارکنان به صورت جداگانه شناسایی شده و جهت بهبود آن‌ها برنامه‌ریزی لازم انجام شود. برای توسعه و پرورش کارکنان در جهت طی مسیر پیشرفت شغلی اقدامات و آموزش‌های لازم در خصوص مسائل اخلاقی انجام شود. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود که برنامه ریزان و سیاست‌گذاران سازمان توجه به متغیرهای دخیل در ایجاد فرسودگی شغلی را در برنامه‌های کاری خود قرار دهند تا بدین وسیله از ایجاد فرسودگی شغلی در پرسنل جلوگیری کرده و زمینه برای بهره‌وری بیشتر فراهم گردد.

فهرست منابع و مآخذ

- بابامیری، محمد و همکاران. (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت برق منطقه ای کرمان). مجله ارگونومی، فصلنامه انجمن ارگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران، ۳(۴)، ۳۹-۴۸.
- بلوردی، طیه؛ بلوردی، مصطفی. (۱۳۹۱). بررسی روحیه‌ی مشارکت جویی دانشجویان و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی: دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه‌ی هفت کشور). مجله‌ی جامعه‌شناسی ایران، ۱۳(۳)، ۵۷-۸۲.
- درویش، حسن؛ عظیمی زاجکانی، فاطمه. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجی‌گری اعتماد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان پانزده خرداد ورامین). مدیریت دولتی، ۱۸(۱)، ۱۵۳-۱۶۶.
- ربیعی مندجین، محمد رضا؛ طاهری گودرزی، حجت. (۱۳۹۶). تأثیر شفافیت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت بین‌المللی هتل‌های پارسین (مطالعه‌ای در پنج هتل بین‌المللی مستقر در تهران). دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد.
- سیدنقوی، میرعلی؛ میرتقیان رودسری، سید محمد. (۱۳۹۳). بررسی شکاف میان اخلاق سازمانی حاکم و اخلاق سازمانی کلامی. مطالعات مدیریت گردشگری، ۹(۲۷)، ۹۲-۴۷.
- شیخه‌پور، زانبار؛ ابراهیمی، احمد؛ شیخه‌پور، محمد و شبنم زینالی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه اخلاق کاری اسلامی و فرسودگی شغلی مدرسان دانشگاه آزاد اسلامی و پیام نور، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲۳(۱)، ۲۴۱-۲۲۵.
- شیخی، ایوب؛ مصلحی، مهدی؛ صالحی، اعظم. (۱۳۹۵). تأثیرات متقابل رفتار سیاسی و اخلاق حرفه‌ای و تعهد سازمانی (مطالعه موردی شهرداری بوشهر). نشریه مدیریت شهری، ۴۴، ۲۸۸.
- غنیون، آرام؛ سلوکار، علیرضا. (۱۳۹۵). فرسودگی شغلی، ابعاد و عوامل مرتبط با آن در کارکنان عملیاتی مرکز اورژانس تهران. نشریه مدیریت ارتقای سلامت، ۵(۳)، ۴۴-۳۷.
- کیاکجوری، داود؛ اسحق نیموری، شهربانو. (۱۳۹۳). تحلیل شکاف بین ابعاد اخلاق کار کلامی و اخلاق کار حاکم. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۹(۲)، ۱۰-۱.
- گل پرور، محسن؛ نیری، شیرین. (۱۳۸۹). رابطه ارزش‌های سازمانی و اخلاقی و رهبری اخلاق مدار با استرس و فرسودگی کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن، فصلنامه شغلی و سازمانی، ۲(۵)، ۹۲-۱۷۱.
- والی، فرزانه؛ خلیفه سلطانی، حشمت. (۱۳۹۳). تأثیر ادراک از عدالت در ارزیابی عملکرد بر مشارکت در تقابل با فرسودگی شغلی کارکنان مطالعه موردی: کارکنان شهرداری تهران. اولین کنفرانس بین‌المللی ابزار و تکنیک‌های مدیریت، تهران، موسسه اطلاع‌رسانی نارکیش.

- ___ Martinussen, M. , Richardsen, A. , & Burke, J. (2007), Job demands, job resources and burnout among police officers, *Journal of Criminal Justice*, 35, 239 - 249.
- ___ Mulligan, C. B. (2002). *Work Ethic and Family Background*. University of Chicago, IL: Employment Policies Institute.
- ___ Oliver, R. E. (2004). *What is transparency? Organizational behavior*. Fifth Edition, New York: John Wiley and Sons, Inc, 1994.
- ___ Rawlins, B. R. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2(2), 254 - 274.
- ___ Sadock, B. J. & Sadock, V. A. (2000). *Comprehensive textbook of psychiatry*, Washington, 821 - 832.
- ___ Simha, A. , F. Elloy, D. , & Huang, H. C. (2014). The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism. *Management decision*, 52(3), 482-504.
- ___ Stöver, H. (2016). *Prison Staff Under Stress: Causes, Consequences and Health Promotion Strategies*. In *Emerging Issues in Prison Health* , Springer Netherlands, 253-259 .
- ___ Toker, S. , Laurence, G. A. , & Fried, Y. (2015). Fear of terror and increased job burnout over time: Examining the mediating role of insomnia and the moderating role of work support. *Journal of Organizational Behavior*, 36(2), 272-291.
- ___ Tomljenović, L. , Stilin, A. , & Hirnig, S. *Business and Engineering Ethics-Similarities, Differences and Challenges*. JEL classification: M19, 57-69.
- ___ Vaccaro, A. , & Madsen, P. (2009). Corporate dynamic transparency: the new ICT-driven ethics?. *Ethics and Information Technology*, 11(2), 113-122.
- ___ Yu, X. , Wang, P. , Zhai, X. , Dai, H. , & Yang, Q. (2015). The effect of work stress on job burnout among teachers: The mediating role of self-efficacy. *Social Indicators Research*, 122(3), 701-708.