



سنجش مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای در بانکداری از دیدگاه کارکنان بانک در شیراز

اسماعیل کلانتری^{۱*}

آیدا بسیجه^۲

چکیده

اخلاق حرفه‌ای، شاخه‌ای مهم از اخلاق کاربردی است که پرداختن به آن از ضرورت‌های زندگی در جوامع جدید است. بر این اساس، مجموعه قواعد و اصول اخلاق، باید در هر حرفه‌ای رعایت شود. هدف پژوهش حاضر، بررسی سنجش مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای در بانکداری با کارکنان بانک شیراز است. روشی که این پژوهش بر آن متکی است، توصیفی - تحلیلی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری آن، همه بانک‌های شیراز است و برای انتخاب نمونه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. در این پژوهش، برای تعیین میزان اخلاق حرفه‌ای کارکنان بانک از پرسش‌نامه «کادویز» استفاده شد که روایی پرسش‌نامه از دید خبرگان تأیید شد و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲۲ به دست آمد. تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار اسپاس انجام شده است. نتیجه پژوهش نشان می‌دهد که مؤلفه اخلاق حرفه‌ای در جنسیت به صورت معنادار است و رفتار بین گروه مرد موفق‌تر از گروه زن است. سایر مؤلفه‌ها (سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) معنادار نیستند.

واژه‌های کلیدی: اخلاق حرفه‌ای، بانک، سنجش مؤلفه.

طبقه‌بندی JEL: L۸۴، C۴۸ و G۲۱.

۱. دکتری، گروه سیاست‌گذاری علم و فناوری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران (نویسنده مسئول)؛
esmaeelkalantari@yahoo.com

۲. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، مؤسسه آموزش عالی فاطمیه شیراز، شیراز، ایران؛ aidabassijeh1996@gmail.com

مقدمه

واژه اخلاق همانند دو واژه Moral و Ethics دو کاربرد متمایز دارد، گاهی، اخلاق به معنای خلق و خوی، رفتار عادت‌شده و مزاج به کار می‌رود. همان‌گونه که این دو واژه انگلیسی گاهی، به معنای عادت به کار می‌روند. معنای دیگر این واژه‌ها دانشی است که از حسن، قبح، خوبی و بدی رفتار صحبت می‌کند. یکی از ابعاد مهم سنجش عملکرد کارکنان را می‌توان میزان پایبندی آنها به اصول و رفتار حرفه‌ای قلمداد کرد که هم بر ارتقای بهره‌وری کارکنان (به واسطه اعتقاد آنان به ارتقای سازمان) و هم بر تغییر نگرش مشتریان درباره سازمان (به دلیل تأثیر مثبت آن بر تعامل دوسویه سازمان و مشتری) تأثیری چشمگیر دارد (انصاری، حسینی، رحمانی یوشانلوئی و سیفی، ۱۳۹۱). نیروهای انسانی، سرمایه‌های اصلی هر مجموعه بوده و در شکل‌گیری و ویژگی‌های محصول یا خدمتی که ارائه می‌شود، شریک و سهیم‌اند. به بیان دیگر، محصول یا خدمتی که هر سازمان تولیدی یا خدماتی ارائه می‌دهد، به عنوان هویت آن سازمان و مظهر عملکرد یکایک اعضای آن سازمان است (ایران نژاد پاریزی، امینی سابق و اسدیپور، ۱۳۹۳). یکی از ویژگی‌های بارز و وظیفه مهم حکومت، رعایت اصل مسئولیت‌پذیری در ازای حقوق دیگران است و در اندیشه و سلوک علوی مسئولیت‌پذیری حکومت همان پاسخ‌گویی به مردم است (ایزدی فرد و کاویار، ۱۳۸۹). هدف این پژوهش، تعیین سطح اخلاق حرفه‌ای بانکداری و بررسی تفاوت مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای (جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) در رفتار کارکنان بانک‌های شیراز بود. در این پژوهش سعی داریم بدانیم که آیا بین سبک کارکنان بانک با اخلاق حرفه‌ای رابطه‌ای وجود دارد یا خیر و اگر رابطه‌ای هست، این رابطه چطور به اخلاق کارکنان در بانک کمک می‌کند؟ از این رو، در این پژوهش کوشش می‌شود تا با تلفیق مبانی نظری و واقعیات عینی، «مؤلفه اخلاق حرفه‌ای در بانکداری از دید کارکنان بانک» بررسی شود.

پیشینه پژوهش‌های داخلی

در پژوهش کاظمی علوم و اسدیگی (۱۳۹۲)، رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای کارکنان بر وفاداری مشتریان بانک ملی بررسی شده است. علوم مالی به عنوان شاخه‌ای از علوم اجتماعی، در فضای اقتصادی و کسب‌وکار، نقش ارزشمندی به عهده دارد. هیچ فعالیت اقتصادی، بدون اتکا به دانش مالی و مدیریتی امکان‌پذیر نیست. این پژوهش بر آن است تا با مروری بر تلاش و حرکت مؤسسه‌های ارائه‌دهنده خدمات مالی برای استفاده از عامل اخلاق کارکنان در وفاداری مشتریان و در

نتیجه تضمین نگه‌داشت آن استفاده کنند. جامعه آماری این پژوهش شامل مشتریان و مراجعان بانک ملی ایران شعبه‌های مختلف آن در حوزه شهر همدان بوده و ابزار اندازه‌گیری داده‌ها، پرسش‌نامه است. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است. همچنین، در راستای اهداف جانبی پژوهش از آزمون‌های t گروه‌های مستقل و تحلیل واریانس یک‌طرفه برای سنجش نتایج جانبی پژوهش استفاده شده است. نتایج پژوهش بیانگر آن است که بین رعایت اصول اخلاق و رفتار حرفه‌ای کارکنان بر وفاداری مشتریان رابطه معناداری وجود دارد و هم‌بستگی بین این دو مثبت و بالا است.

هدف اصلی پژوهش پاشایان و امینی (۱۳۹۳)، شناسایی رابطه مهارت‌های مدیریتی مدیران با اخلاق حرفه‌ای کارکنان در شعب بانک تجارت شهر سنندج است. روش گردآوری اطلاعات این پژوهش به صورت میدانی و کتابخانه‌ای است و داده‌ها از طریق پرسش‌نامه استاندارد مهارت‌های مدیریتی و اخلاق حرفه‌ای جمع‌آوری شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده می‌شود. در این پژوهش از مدل مهارت‌های مدیریتی کاتز و اخلاق حرفه‌ای کادویز استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارمندان بانک تجارت شهرستان سنندج ۲۵۸ نفر است و با توجه به حجم کم جامعه، ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. این پژوهش با روش پیمایشی انجام شده است. در روش نمونه‌گیری، برای انتخاب افراد نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. نتایجی که از این پژوهش حاصل شد، این است که مهارت‌های مدیریتی به ترتیب عبارت‌اند از: مهارت انسانی تأثیر ۰/۳۱۲ و مهارت ادراکی تأثیر ۰/۳۱۴ و مهارت فنی تأثیر ۰/۲۳۹ با اخلاق حرفه‌ای دارد، مهارت مدیریتی در مجموع تأثیر ۰/۳۴۱ با اخلاق حرفه‌ای دارد که از مجموع مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی تشکیل شده که بر اخلاق حرفه‌ای کارکنان تأثیر مثبت و مستقیمی دارد.

حاج خزیمه، باقریان فر و شهریاری (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رعایت مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای آموزش در اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز» انجام دادند. روش پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. جامعه آماری آن کلیه دانشجویان دانشگاه شیراز بودند که ۴۰۰ نفر از آنها برای نمونه پژوهش انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه محقق ساخته بود که روایی آن از دیدگاه استادان و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای آموزش اعضای هیئت علمی از نظر دانشجویان، از میانگین فرضی پژوهش بیشتر بوده است. از بین مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای، مؤلفه حفظ اسرار دانشجویان

توسط اعضای هیئت علمی دارای بیشترین میانگین (۳/۹۴) و مؤلفه عدم تبعیض بین دانشجویان دارای کمترین میانگین (۳/۲۳) است. همچنین، بین دیدگاه دانشجویان بر اساس جنس، مقطع تحصیلی و رشته درباره بعضی از مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای آموزش تفاوت معناداری است.

قجری و حیدری (۱۳۹۴) با استفاده از روش توصیفی از نوع هم‌بستگی، رابطه اخلاق حرفه‌ای با عملکرد کارکنان بانک‌های سطح شهر اهواز را بررسی کردند. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان بانک‌های سطح شهر اهواز بود که ۱۴۰ نفر از کارکنان با روش نمونه‌گیری تصادفی برای نمونه پژوهش انتخاب شدند و پرسش‌نامه اخلاق حرفه‌ای رابینر و پرسش‌نامه عملکرد شغلی پاترسون میان آنها توزیع شدبررسی شدند. یافته‌ها نشان داد که بین اخلاق حرفه‌ای با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

پژوهش خوش طینت، تقوی فرد و نوبر (۱۳۹۵) با هدف تجزیه و تحلیل عملکرد مالی بانک‌های خصوصی کشور انجام شده است. بانک‌ها برای ربودن گوی سبقت از یکدیگر به‌منظور افزایش سهم بازار و سودآوری، به‌دنبال استفاده از انواع روش‌های بهبود عملکرد برای جذب مشتریان بیشتر هستند، زیرا یکی از مسائل مهمی که به آن توجه شده، کسب سود و بازده است، از این رو، ارزیابی عملکرد بانک‌ها در درجه اول برای سرمایه‌گذاران، درجه دوم برای سپرده‌گذاران و در نهایت، برای مدیران بانک‌ها، اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. این پژوهش، عوامل مؤثر بر سودآوری را در بانک‌های خصوصی کشور در دوره زمانی ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۲ بررسی می‌کند و بیان می‌دارد که مدیران بانک‌ها با توجه به کدام عوامل مالی می‌توانند بازده بانک را افزایش دهند. پژوهش از نوع هم‌بستگی است و با استفاده از تجزیه و تحلیل اطلاعات تاریخی انجام شده است. در این پژوهش، با توجه به سه متغیر مستقل (اندازه بانک، کارایی عملیاتی و مدیریت دارایی‌ها)، شش فرضیه تدوین شد که تمام این شش فرضیه بر وجود رابطه معنادار بین متغیرهای مستقل و معیارهای سودآوری (خالص درآمدهای بهره‌ای و بازده دارایی‌های بانک) تأکید دارند. همچنین، برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، رگرسیون خطی چندمتغیره با استفاده از داده‌های پانل انجام شده است.

باقریان‌فر (۱۳۹۸) با استفاده از روش توصیفی - پس‌رویدادی، کاربرد مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای آموزش در اعضای هیئت علمی را بررسی کرد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه دانشجویان دانشگاه فرهنگیان شهر سنج به تعداد ۱۴۵۲ نفر بود که با استفاده از فرمول کوکران و نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی، ۲۶۴ نفر برای نمونه پژوهش انتخاب شدند. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه محقق‌ساخته گردآوری شد که روایی آن را استادان تأیید کردند و پایایی آن با استفاده از ضریب

آلفای تأیید شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که از بین مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای، مؤلفه حفظ اسرار دانشجویان توسط اعضای هیئت‌علمی دارای بالاترین ضریب تغییرات است. افزون بر این، بین دیدگاه دانشجویان بر اساس جنس، ترم و رشته در خصوص بعضی از مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای آموزش، تفاوت معناداری وجود دارد. در نتیجه، با نهادینه کردن اخلاق حرفه‌ای آموزش در دانشگاه فرهنگیان، علاوه بر بهبود باورها و رفتارهای اخلاقی دانشجویان، آنها یاد خواهند گرفت که خود هنگام تدریس در مدارس، اخلاق حرفه‌ای آموزش را رعایت کنند.

هر سازمانی فرهنگ منحصر به خود را می‌سازد و حفظ می‌کند که بر نوع تفکر، احساس و رفتار کارکنان در محل کار تأثیر می‌گذارد. فرهنگ سازمانی، یکی از عوامل تعیین‌کننده رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان است. محیط رقابتی کسب‌وکار نه تنها در عالم تجاری، بلکه در طرز تفکر تک‌تک افرادی که در سازمان‌ها کار می‌کنند نیز تغییر یافته است. کارکنان آماده هستند تا در صورت نارضایتی شغلی به هر دلیلی، سازمان یا شرکت خود را تغییر دهند. پژوهش حاجی کریمی، کریمی جعفری و صدرایی (۱۳۹۶) با هدف بررسی تأثیر فرهنگ نوآورانه بر نگهداشت کارکنان به‌واسطه اخلاق حرفه‌ای در بانک خاورمیانه انجام شده است. این پژوهش از لحاظ هدف، توسعه‌ای کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - هم‌بستگی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارکنان و مدیران بانک خاورمیانه در شهر تهران در سال ۹۶ است که تعداد آنها ۱۵۰ نفر است. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی متناسب با حجم استفاده شد. تعداد نمونه‌های پژوهش با استفاده از فرمول کوکران ۱۰۸ نفر انتخاب شد. به‌منظور پاسخ به فرضیه‌های پژوهش از تکنیک‌های تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شده است. نتایج حاصل از معادلات ساختاری نشان داد که فرهنگ نوآورانه و اخلاق حرفه‌ای هر دو بر نگهداشت کارکنان تأثیر مثبت و معنادار داشته‌اند. همچنین، فرهنگ نوآورانه به‌واسطه متغیر اخلاق حرفه‌ای بر نگهداشت کارکنان تأثیر معنادار داشته است. مقدار ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که فرهنگ نوآورانه و اخلاق حرفه‌ای در مجموع ۳۷ درصد از تغییرات متغیر نگهداشت کارکنان را توضیح داده‌اند. با توجه به مقدار β ، بیشترین سهم را فرهنگ نوآورانه ایفا کرده است. افزون بر این، متغیر فرهنگ نوآورانه در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر اخلاق حرفه‌ای تأثیر معنادار داشته است. مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که این میزان تأثیر ۵۴ درصد بوده است. در انتها پیشنهاد شد که بانک‌ها، استراتژی‌های نوآورانه خود را تغییر دهند تا بتوانند در صحنه رقابت باقی بمانند.

در پژوهش یوسفی خانقاه، حسینی، رستمی و وظیفه دمیرچی (۱۳۹۶) تأثیر هویت سازمانی بر توسعه اخلاق حرفه‌ای کارکنان با نقش واسطه‌ای انگیزش شغلی در بانک سپه استان اردبیل بررسی شده است. از لحاظ هدف پژوهش از نوع کاربردی، از لحاظ نوع روش، توصیفی و هم‌بستگی است و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات روش پژوهش مد نظر میدانی است. جامعه آماری را کلیه کارکنان بانک سپه استان اردبیل تشکیل می‌دهند که تعداد آنها برابر ۲۸۰ نفر است. برای تعیین حجم نمونه کارکنان از جدول مورگان استفاده شد و تعداد نمونه آماری برابر ۱۵۹ نفر به دست آمد که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. به‌منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز، از پرسش‌نامه‌های هویت سازمانی آنت و همکاران (۲۰۰۶)، انگیزش شغلی هاگمن و اولدهام (۱۹۸۰)، نقل از جزئی (۱۳۸۸) و پرسش‌نامه اخلاق حرفه‌ای امیری و همکاران (۱۳۸۹) استفاده شده است. داده‌ها با نرم‌افزار اسپاس اس نسخه ۲۲ تحلیل شد و برای تحلیل فرضیه‌ها از معادلات رگرسیون ساده و گام‌به‌گام استفاده شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که هویت سازمانی بر توسعه اخلاق حرفه‌ای کارکنان با نقش واسطه‌ای انگیزش شغلی تأثیر دارد و با مداخله متغیر انگیزش شغلی، تأثیر هویت سازمانی بر توسعه اخلاق حرفه‌ای کارکنان افزایش می‌یابد. همچنین هویت سازمانی $Beta = ۰/۶۲$ و انگیزش شغلی $Beta = ۰/۶۲$ بر توسعه اخلاق حرفه‌ای کارکنان تأثیر معناداری دارد.

اخلاق حرفه‌ای، یکی از ویژگی‌های سرمایه انسانی و معنوی هر جامعه یا سازمان است، اخلاق‌گرایی می‌تواند وسیله‌ای برای رشد و کارآفرینی افراد باشد. در این راستا، پژوهش ملایی و سلیمانی (۱۳۹۷) با هدف بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و کارآفرینی سازمانی در بانک ملی استان اصفهان انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف از نوع کاربردی و از لحاظ روش جمع‌آوری اطلاعات، توصیفی - پیمایشی است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه بوده که روایی آن به‌صورت محتوایی و پایایی پرسش‌نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ تأیید شده است. اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق نرم‌افزار اسپاس اس نسخه ۲۰ تجزیه و تحلیل شد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین اخلاق حرفه‌ای و کارآفرینی سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین، به‌طور کلی بین اخلاق حرفه‌ای با کارآفرینی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

پژوهش کلانتری، سلاجقه و شیخی (۱۳۹۷) با هدف طراحی مدل آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای در بانکداری اسلام مبتنی بر سبک تفکر مدیران و ساختار سازمانی انجام گرفته است. ابتدا، با جمع‌آوری نظرهای ۳۰ نفر از خبرگان رشته‌های مدیریت، بانکداری و اخلاق از طریق پرسش‌نامه نیمه‌باز، تعداد ۹ مؤلفه از آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای در بانکداری اسلامی استخراج شد. سپس، پرسش‌نامه‌ای با ۵۱

پرسش از آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای به دست‌آمده تهیه شد و به همراه پرسش‌نامه سبک تفکر «استرنبرگ و واگنر فرم» و پرسش‌نامه ساختار سازمانی «رایینز»، بین ۴۳۰ نفر از مدیران عالی، مدیران استانی، کارشناسان و رؤسای شعب درجه یک و ممتاز بانک کشاورزی توزیع شد که تعداد ۴۱۸ نفر به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند. به منظور تعیین مؤلفه‌های مربوط به آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای در بانکداری اسلامی و تأیید ساختار عاملی از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. برای ارزیابی برارزش مدل، چندین شاخص برارزش در نظر گرفته شد که شامل نسبت کای دو بر درجه آزادی، شاخص نیکویی برارزش (GFI)، شاخص برارزش مقایسه‌ای بنتلر (CFI)، شاخص برارزشی فزاینده (IFI)، شاخص برارزش هنجار شده (NFI)، شاخص توکرلوییس (TLI) و ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RSMEA) هستند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین ابعاد ساختار سازمانی و آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، بین سبک‌های تفکر قانونی، کلی، آزاداندیش و شاهانه با آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت و معنادار و بین سبک تفکر محافظه‌کار با آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای رابطه منفی و معنادار وجود دارد. بین سایر سبک‌های تفکر با آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای رابطه معناداری یافت نشد. در نهایت، اساتید اعتبار مدل را تأیید کردند.

هدف پژوهش درامامی و وفای راهجردی (۱۳۹۸)، بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای، تعهد سازمانی و معنویت‌گرایی در کارمندان بانک تجارت استان قم بود. بدین منظور، از بین ۳۰۰ کارمند، گروهی متشکل از ۱۵۷ نفر با استفاده از فرمول کوکران و جدول مورگان و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای به‌عنوان نمونه انتخاب شدند و در این پژوهش شرکت کردند. داده‌های پژوهش نیز با استفاده از پرسش‌نامه‌های اخلاق اداری کلایکمن و هنینگ، پرسش‌نامه تعهد سازمانی آلن و مایر و پرسش‌نامه معنویت‌گرایی پارسیان دونینگ جمع‌آوری شد. داده‌های جمع‌آوری شده پژوهش با استفاده از آزمون هم‌بستگی پیرسون تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین متغیرهای اخلاق حرفه‌ای، تعهد سازمانی و معنویت‌گرایی، هم‌بستگی مثبت و معنادار است. رابطه اخلاق حرفه‌ای با تعهد سازمانی (۰/۸، ۷۸) و رابطه اخلاق حرفه‌ای با معنویت‌گرایی (۰/۶، ۵۶) رابطه معنویت‌گرایی با تعهد سازمانی (۰/۲، ۵۹) است.

هدف پژوهش خلیلی نژاد و نژاد حیدری (۱۳۹۹)، بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و بهره‌وری کارکنان با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی در شعب بانک کشاورزی استان کرمان بوده است. این پژوهش به‌لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع هم‌بستگی است. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از کلیه کارکنان شعب بیان‌شده که تعداد آنها در سال ۱۳۹۸ به ۵۵۰ نفر بالغ

شده است. از جامعه آماری نام‌برده بر اساس جدول کرجسی و مورگان (۱۹۴۰) نمونه‌ای به حجم ۲۲۵ نفر تعیین شد که به صورت تصادفی طبقاتی و به شیوه سهمیه‌ای متناسب سهم هر شعبه و کارکنان مربوطه مشخص شد. ابزار گردآوری داده‌ها، سه پرسش‌نامه استاندارد بوده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل انجام گرفته است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین اخلاق حرفه‌ای و بهره‌وری کارکنان با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین اخلاق حرفه‌ای و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین اخلاق حرفه‌ای و مسئولیت اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، بین مسئولیت اجتماعی و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش بر اساس هدف کاربردی است، زیرا درصدد ارائه الگویی به‌منظور افزایش توجه به مؤلفه‌های مؤثر اخلاق و رفتار کارکنان بر وفاداری است. توسعه دانش خاص در زمینه‌ای خاص پژوهشی کاربردی محسوب می‌شود. پژوهش حاضر یک پژوهش توصیفی - تحلیلی از نوع پیمایش مقطعی است که در مهر ۱۳۹۹ انجام شده است. انتخاب شعب در کل شهر شیراز بوده و از همه درج بندی‌های موجود در نظام بانک (از درجه ممتاز تا درجه ۵) استفاده شده است. در خصوص توزیع پرسش‌نامه این پژوهش، بر اساس انتخاب تصادفی انجام شده است. جامعه آماری شامل همه بانک‌ها در شیراز و نمونه آماری این پژوهش شامل تعداد ۱۰۳ کارمند بین بانک‌ها است. در این پژوهش گردآوری داده‌ها برای بررسی مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای و ارتباط آن با کارمندان بانک از آزمایش «کادویز» استفاده شده و به‌شکل پرسش‌نامه طراحی شده است که دارای ۱۵ پرسش استاندارد پنج‌گزینه‌ای (خیلی زیاد تا خیلی کم) است. پرسش‌های پرسش‌نامه، در خصوص میزان رفتار صادقانه در محیط کار، تا چه اندازه در کار صداقت دارید، چقدر به دیگران در محیط کار کمک می‌کنید و چقدر در پی کسب مرتبه و جایگاه بالاتر هستید، جمع‌آوری شده است. همچنین، برای اخلاق حرفه‌ای از مؤلفه‌های (سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و جنسیت) استفاده شده و روایی پرسش‌نامه بر اساس نظر خبرگان تأیید شده و پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲۲ به دست آمده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کمی نیز از نرم‌افزار اسپس‌اس و آزمون آنووا استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

جدول ۱ نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، میانگین مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای کارکنان زن (۴/۰۹۵۵) پایین‌تر و میانگین مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای کارکنان مرد (۴/۲۱۱۶) بالاتر است. در نتیجه، رابطه اخلاق حرفه‌ای کارکنان مرد بهتر از رابطه اخلاق حرفه‌ای کارکنان زن است.

جدول ۱. جدول توصیفی رابطه اخلاق حرفه‌ای بین زن و مرد

اخلاق	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار	سطح اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
زن	۲۹	۳/۹۳۰۳	۰/۴۳۴۳۹	۰/۰۸۰۶۶	۳/۷۶۵۱	۴/۰۹۵۵
مرد	۷۳	۴/۰۹۸۷	۰/۴۸۴۱۸	۳/۹۸۵۷	۳/۹۸۵۷	۴/۲۱۱۶
۳	۱	۳/۰۶۶۷	۰	۰	۰	۰
کل	۱۰۳	۴/۰۴۱۲	۰/۴۸۲۱۳	۳/۹۴۷۰	۳/۹۴۷۰	۴/۱۳۵۵

جدول ۲. جدول رابطه اخلاق حرفه‌ای با سن در گروه‌های مختلف

اخلاق	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	شاخص اف	سطح معنادار
بین گروه‌ها	۰/۰۹۶	۳	۰/۰۳۲	۰/۱۳۴	۰/۹۴۰
درون گروه‌ها	۲۳/۶۱۵	۹۹	۰/۲۳۹		
کل	۲۳/۷۱۰	۱۰۰			

برای سنجش معناداری اخلاق حرفه‌ای در گروه‌های مختلف سنی از آزمون آنووا استفاده می‌کنیم. با توجه به جدول آنووا به دلیل $0/05 > 0/940$ بین گروه‌های سنی مختلف سطح معنادار وجود ندارد، یعنی بین اخلاق حرفه‌ای و سن هیچ رابطه‌ای وجود ندارد و میزان سن در اخلاق حرفه‌ای کارکنان بانک تأثیر ندارد، از این رو، نمی‌توان گفت که هرچه سن بالاتر باشد، اخلاق حرفه‌ای کارکنان بهتر و هرچه سن کم باشد، اخلاق حرفه‌ای کارکنان بدتر است.

جدول ۳. جدول رابطه اخلاق حرفه‌ای با سابقه کار بین گروه‌های مختلف

اخلاق	مجموع مجزورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	شاخص اف	سطح معنادار
بین گروه‌ها	۰/۱۰۰	۳	۰/۰۳۳	۰/۱۴۰	۰/۹۳۶
درون گروه‌ها	۲۳/۶۱۰	۹۹	۰/۳۳۸		
کل	۲۳/۷۱۰	۱۰۰			

برای سنجش معناداری اخلاق حرفه‌ای در گروه‌های مختلف در سابقه کار از آزمون آنووا استفاده می‌کنیم. با توجه به جدول آنووا به دلیل $0/05 > 0/936$ بین گروه‌های مختلف در سابقه کار سطح معنادار وجود ندارد، یعنی بین سابقه کار و اخلاق حرفه‌ای رابطه‌ای وجود ندارد و میزان سابقه کار کارکنان بانک روی اخلاق حرفه‌ای اثرگذار نیست. از این رو، نمی‌توان گفت که هرچه سابقه کار بیشتر باشد، اخلاق حرفه‌ای کارکنان بهتر و هرچه سابقه کار کمتر باشد، اخلاق حرفه‌ای کارکنان بدتر است.

جدول ۴. جدول رابطه اخلاق حرفه‌ای با تحصیلات بین گروه‌های مختلف

اخلاق	مجموع مجزورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	شاخص اف	سطح معنادار
بین گروه‌ها	۰/۸۰۶	۳	۰/۲۶۹	۱/۱۵۸	۰/۳۳۰
درون گروه‌ها	۲۲/۷۲۲	۹۸	۰/۳۳۲		
کل	۲۳/۵۲۸	۱۰۰			

برای سنجش معناداری اخلاق حرفه‌ای در گروه‌های مختلف در تحصیلات از آزمون آنووا استفاده می‌کنیم. با توجه به جدول آنووا به دلیل $0/05 > 0/330$ بین گروه‌های مختلف در تحصیلات سطح معنادار وجود ندارد، یعنی بین میزان تحصیلات و اخلاق حرفه‌ای رابطه‌ای وجود ندارد و میزان تحصیلات کارکنان روی اخلاق حرفه‌ای اثرگذار نیست. از این رو، نمی‌توان گفت که اگر کارکنان تحصیلات بالاتر داشته باشند، اخلاق حرفه‌ای بهتر و چنانچه کارکنان تحصیلات پایین‌تر داشته باشند، اخلاق حرفه‌ای بدتر است.

جدول ۵. جدول رابطه اخلاق حرفه‌ای با جنسیت بین گروه‌های مختلف

اخلاق	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	شاخص اف	سطح معنادار
بین گروه‌ها	۱/۵۴۷	۳	۰/۷۷۴	۳/۴۹۱	۰/۰۳۴
درون گروه‌ها	۲۳/۱۶۳	۱۰۰	۰/۲۲۲		
کل	۲۳/۷۱۰	۱۰۲			

برای سنجش معناداری اخلاق حرفه‌ای در گروه‌های مختلف در جنسیت از آزمون آنووا استفاده می‌کنیم. با توجه به جدول آنووا به دلیل $0/05 < 0/034$ بین گروه مختلف جنسیت سطح معنادار وجود دارد، یعنی بین جنسیت و اخلاق حرفه‌ای رابطه وجود دارد. از این رو، می‌توان گفت بین جنسیت (زن و مرد) روی اخلاق حرفه‌ای کارکنان تأثیرگذار است.

نتیجه‌گیری

از طریق یافته‌های به دست آمده و بررسی بین مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای و رفتار کارکنان بانک، می‌توان نتیجه گرفت که اخلاق حرفه‌ای فقط بین گروه جنسیت معنادار $0/05 < 0/034$ است. بر اساس آزمون توصیفی میانگین اخلاق حرفه‌ای زن‌ها (۴/۰۹۵۵) و میانگین اخلاق حرفه‌ای مردها (۴/۲۱۱۶) که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. میانگین بین مردها بیشتر از زن‌ها به دست آمده که می‌توان نتیجه گرفت اخلاق حرفه‌ای کارکنان مرد بهتر از اخلاق حرفه‌ای کارکنان زن در بانک است. کارکنان مرد در مقایسه با کارکنان زن، در محیط کاری اخلاق بهتر و مؤثرتری بین همکاران، مدیران و مشتریان خود دارند.

مؤلفه‌های سن، سابقه خدمت و میزان تحصیلات که از آزمون آنووا به دست آمده روی اخلاق حرفه‌ای کارکنان معنادار نیست، اخلاق حرفه‌ای با سن سطح معناداری $0/05 > 0/940$ به دست آمده است، یعنی بین اخلاق حرفه‌ای و سن هیچ رابطه‌ای وجود ندارد و میزان سن در اخلاق حرفه‌ای کارکنان بانک تأثیر ندارد. اخلاق حرفه‌ای با سابقه خدمت سطح معناداری $0/05 > 0/936$ به دست آمده، یعنی بین سابقه کار و اخلاق حرفه‌ای رابطه‌ای وجود ندارد و میزان سابقه کار کارکنان بانک روی اخلاق حرفه‌ای اثرگذار نیست. اخلاق حرفه‌ای با تحصیلات سطح معناداری $0/05 > 0/330$ به دست آمده، یعنی بین میزان تحصیلات و اخلاق حرفه‌ای رابطه‌ای وجود ندارد و میزان تحصیلات کارکنان روی اخلاق حرفه‌ای اثرگذار نیست. مهم‌ترین وظیفه هر مدیری، شکل‌دهی و درایت

ارزش‌های اساسی اخلاق و رفتار حرفه‌ای است، یعنی سیاست‌های حاکم در سازمان که در برگیرنده خط‌مشی‌های سازمان و قوانین و مقررات اجرایی است، می‌تواند اخلاق کارکنان در سازمان را متأثر کند. همچنین، هر قدر سازمان در استراتژی‌ها و رویه‌های سازمانی به اصول اخلاق و رفتار حرفه‌ای توجه بیشتری کند، می‌توان انتظار داشت که توجه مشتریان به آن سازمان رشد و ارتقا یابد. بنابراین، بانک‌ها می‌بایست در زمینه رشد و ارتقای اصول رفتار حرفه‌ای میان کارکنان تلاش بیشتری انجام دهند. نتایج پژوهش کلانتری و همکاران (۱۳۹۷) نشان می‌دهد که بین ابعاد ساختار سازمانی و آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، نتیجه پژوهش حاضر را تأیید می‌کند. هرچه ابعاد ساختاری بهتر شکل گیرد، اخلاق حرفه‌ای افراد در سازمان بهتر می‌شود. نتایج پژوهش قجری و حیدری (۱۳۹۴) نشان می‌دهد که بین اخلاق حرفه‌ای با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتیجه پژوهش آنها، نتیجه پژوهش حاضر را تأیید می‌کند. هرچه اخلاق حرفه‌ای افراد در سازمان بهتر باشد، عملکرد افراد در شغل خود بالا می‌رود. نتایج پژوهش کاظمی علوم و اسد بیگی (۱۳۹۲) بیانگر آن است که بین رعایت اصول اخلاق و رفتار حرفه‌ای کارکنان بر وفاداری مشتریان رابطه معناداری وجود دارد و هم‌بستگی بین این دو مثبت و بالا است. نتیجه این پژوهش، نتیجه پژوهش حاضر را تأیید می‌کند.

هرچه اخلاق حرفه‌ای کارکنان بهتر باشد، مشتریان بیشتر به آن سازمان برای کارهای خود رجوع می‌کنند که برای سازمان اهمیت دارد. نتایج پژوهش خلیلی نژاد و نژاد حیدری (۱۳۹۹) نشان می‌دهد که بین اخلاق حرفه‌ای و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین اخلاق حرفه‌ای و مسئولیت اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، بین مسئولیت اجتماعی و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتیجه این پژوهش، نتیجه پژوهش حاضر را تأیید می‌کند. هرچه اخلاق حرفه‌ای کارکنان بهتر باشد، بهره‌وری افراد بالا می‌رود و مسئولیت اجتماعی خود را به بهترین شکل انجام خواهند داد.

نتایج پژوهش یوسفی خانقاه و همکاران (۱۳۹۶) نشان می‌دهد که هویت سازمانی بر توسعه اخلاق حرفه‌ای کارکنان با نقش واسطه‌ای انگیزش شغلی تأثیر دارد و با مداخله متغیر انگیزش شغلی، تأثیر هویت سازمانی بر توسعه اخلاق حرفه‌ای کارکنان افزایش می‌یابد. نتیجه این پژوهش، نتیجه پژوهش حاضر را تأیید می‌کند. نتایج پژوهش ملایی و سلیمانی (۱۳۹۷) نشان می‌دهد که بین اخلاق حرفه‌ای و کارآفرینی سازمانی رابطه وجود دارد. نتیجه این پژوهش، نتیجه پژوهش حاضر را تأیید می‌کند. هرچه اخلاق حرفه‌ای بهتر باشد، افراد انگیزه برای کارآفرینی پیدا می‌کنند.

پیشنهادها

۱. با توجه به وجود هم‌بستگی مثبت و معنادار میان اخلاق حرفه‌ای و رفتار کارکنان، برقراری دوره‌های آموزشی برای ارتقای برخورد اجتماعی کارکنان زن با مشتریان در بانک شود.
۲. مدیر با استفاده از دادن امتیاز و جایزه در بین کارکنان زن در بانک می‌تواند باعث پیشرفت اخلاق حرفه‌ای زن‌ها شود.
۳. در سایر جوامع آماری و تکرار آن در بازه‌های زمانی مختلف و مقایسه نتایج آن، قدرت تعمیم‌پذیری نتایج را افزایش خواهد داد.
۴. بانک‌ها می‌بایست با بسترسازی مناسب در خصوص عوامل فرهنگی مؤثر بر رعایت اصول رفتار حرفه‌ای بتوانند تعهد کارکنان به رعایت قوانین و مقررات بانکی را ارتقا ببخشند.
۵. در زمینه رعایت موازین اسلامی و شئون اداری در بحث رفتار حرفه‌ای این بحث مطرح می‌شود که یکی از دلایل بررسی ارزش‌ها در رفتار حرفه‌ای، تأثیر عمیق این ارزش‌ها بر نگرش‌هاست و یکی از این ارزش‌های مهم ارزش‌های فرهنگی است.

منابع و مأخذ

- انصاری، منوچهر؛ حسینی، احد؛ رحمانی یوشانلوئی، حسین و سیفی، سارا (۱۳۹۱). تأثیر رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای کارکنان بر وفاداری مشتریان بانک‌ها. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۷(۳)، ۶۵-۷۷.
- ایران نژاد پاریزی، مهدی؛ امینی سابق، زین‌العابدین و اسدپور، وحید (۱۳۹۳). نقش مدیریت مشارکتی در ارتقای اخلاق حرفه‌ای کارکنان ادارات مرکزی بانک مسکن. *مطالعات کمی در مدیریت*، ۵(۱)، ۱۴۹-۱۷۴.
- ایزدی فرد، علی اکبر و کویار، حسین (۱۳۸۹). مسئولیت‌پذیری کارگزاران و مدیران از دیدگاه امام علی (ع) با تأکید بر مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای. *پژوهشنامه علمی*، ۱(۲)، ۱-۲۰.
- باقریان فر، مصطفی (۱۳۹۸). کاربرد مؤلفه اخلاق حرفه‌ای آموزش در اعضای هیئت‌علمی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۴(۴)، ۱۲۱-۱۳۰.
- پاشایان، افشین و امینی، پیمان (۱۳۹۳). بررسی تأثیر مهارت‌های مدیریتی بر اخلاق حرفه‌ای کارکنان (مطالعه موردی: ادارات و شعب بانک تجارت شهرستان سنندج). *اولین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ ایرانی اسلامی*. ۱-۱۷.
- حاج کریمی، عباسعلی؛ کریمی جعفری، فاطمه و صدراپی، آریین (۱۳۹۶). تأثیر فرهنگ نوآورانه بر نگهداشت کارکنان به واسطه اخلاق حرفه‌ای (مطالعه موردی: بانک خاورمیانه). *دومین کنفرانس ملی فرهنگ سازمانی*. ۱-۲۰.

خلیلی نژاد، فاطمه و نژاد حیدری، امین (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و بهروری کارکنان با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی (مورد مطالعه: شعب بانک کشاورزی استان کرمان). *پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و توسعه اقتصادی*. ۱-۱۸.

خوش طینت، محسن؛ تقوی فرد، محسن و نوبرب، نوشین (۱۳۹۵). تجزیه و تحلیل عملکرد مالی بانک‌های خصوصی کشور. *مطالعات مالی و بانکداری*، ۲(۳)، ۱۱۳-۱۳۸.

درامامی، نفیسه و وفایی، حمیدرضا (۱۳۹۸). رابطه بین حرفه‌ای، تعهد سازمانی و معنویت‌گرایی در کارمندان بانک تجارت استان قم. *چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در روان‌شناسی، مشاوره و علوم تربیتی*، ۱-۱۱.

قجری، نصرالله و حیدری، علی رضا (۱۳۹۴). رابطه اخلاق حرفه‌ای با عملکرد شغلی کارکنان بانک‌های شهر اهواز. *سومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان‌شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی*. ۱-۱۹.

حاج خزیمه، مجتبی؛ باقریان فر، مصطفی و شهریار، اسماعیل (۱۳۹۳). بررسی میزان رعایت مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای آموزش در اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز. *مطالعات آموزش و آموزشگاه‌ها*، ۳(۱۰)، ۸-۲۹.

کاظمی علوم، مهدی و اسدیگی، ساسان (۱۳۹۲). بررسی تأثیر رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای کارکنان بر وفاداری مشتریان بانک ملی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۲۱(۳)، ۱-۱۱.

کلانتری، بابک؛ سلاجقه، سنجر و شیخی، ایوب (۱۳۹۷). طراحی مدل آرمان‌های اخلاق حرفه‌ای در بانکداری اسلامی مبتنی بر سبک تفکر مدیران و ساختار سازمانی، *سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا*، ۱-۲۱.

ملایی، الهه و سلیمانی، مریم (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با کارآفرینی (مطالعه موردی: کارمندان بانک ملی استان اصفهان). *سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا*، ۱-۱۳.

یوسفی خانقاه، نسرین؛ حسینی، مهدی؛ رستمی، رسول و وظیفه دمیرچی، قادر (۱۳۹۶). بررسی تأثیر هویت سازمانی بر توسعه اخلاق حرفه‌ای کارکنان با نقش واسطه‌ای انگیزش شغلی در بانک سپه استان. *چهارمین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ ایرانی اسلامی*، ۱-۷.