

بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر کارکنان خدمات غیرحضوری در سازمان تأمین اجتماعی تهران

محمدرضا بابایی^۱، حمزه‌خانی^۲

چکیده

هدف: اخلاق حرفه‌ای، یک فرایند تفکر عقلانی است که مجموعه‌ای از کنش‌ها و واکنش‌های اخلاقی پذیرفته‌شده است که از سوی سازمان‌ها و مجامع حرفه‌ای مقرر می‌شود تا مطلوب‌ترین روابط اجتماعی ممکن را برای اعضای خود در اجرای وظایف حرفه‌ای فراهم آورد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای در تیم‌های مجازی بر عوامل خدمات غیرحضوری صورت گرفته است.

روش: این پژوهش برحسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کارمندان سازمان تأمین اجتماعی استان تهران می‌باشد که تعداد کارمندان بخش خدمات آنلاین ۵۴۰۰ نفر است. حجم نمونه باتوجه به فرمول جامعه محدود ۳۵۹ نفر می‌باشد. تعداد ۳۷۰ پرسشنامه توزیع گردید و ۳۶۴ پرسشنامه معتبر به دست آمد. باتوجه به گستره بالای جامعه آماری این تحقیق؛ از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به منظور اندازه‌گیری تعداد کارمندان جامعه آماری استفاده می‌شود. ابزار مورد استفاده در این تحقیق پرسشنامه می‌باشد.

یافته‌ها: در این پژوهش، ابتدا متغیرهای تحقیق به کمک روش‌های آمار توصیفی و سپس آمار استنباطی و به‌طور کلی برای نرمال بودن یا نبودن داده‌ها از بررسی شاخص‌های کشیدگی و چولگی استفاده شده است. برای بررسی فرضیه‌ها از نرم‌افزار Spss ۲۶ و آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است.

نتیجه‌گیری: نتایج تحقیق نشان می‌دهد که متغیرهای مسئولیت‌پذیری، معقولیت، صادق بودن و عدالت در توزیع کار بر اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی خدمات غیرحضوری (کارایی و اثربخشی) مؤثر می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: اخلاق حرفه‌ای، اثربخشی، تیم‌های مجازی، کارایی.

۱- دکتری مدیریت دولتی، استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره).

۲- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره). (نویسنده مسئول)

۱. مقدمه

تأکید روزافزون به اخلاق حرفه‌ای در بنگاه‌ها و سازمان‌های دولتی و بخش خصوصی در جوامع صنعتی، نیازهای پژوهشی و مطالعاتی را به میان آورده است. این نیازها بدون برنامه‌های پژوهشی نظام‌مند قابل پاسخ نیستند. همین امر مراکز دانشگاهی را در کشورهای صنعتی به توسعه دانش و اخلاق و تخصیص دوره‌های تحصیلی اخلاق حرفه‌ای سوق داده است. در کشور ما، اخلاق حرفه‌ای نه در سطح بنگاه‌ها و سازمان‌ها تولد یافته و نه در مراکز دانشگاهی و حوزوی توسعه پیدا کرده است بر این اساس توجه بیشتری به توسعه اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی و همچنین تأکید بیشتر در مراکز دانشگاهی و حوزه‌های افزایش دانش در سطح کشور ضروری می‌باشد. از طرفی پیچیدگی سازمان‌ها و محیط‌های متغیر، از جمله عوامل عمده‌ای است که باعث شده است مدیران برای اداره مؤثر سازمان‌ها به استفاده از رویکرد کار تیمی به جای کار فردی تمایل پیدا کنند. بسیاری از رفتارها و تصمیم‌های کارکنان و مدیران در سازمان‌های امروزی، تحت تأثیر ارزش‌های اخلاقی آن‌هاست (خواجه حسنی و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۸). از آنجا که نیروی انسانی چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی و در تعامل با دیگران، مهم‌ترین عامل مزیت رقابتی به شمار می‌آید، قضاوت افراد در مورد درستی یا نادرستی کارها بر کمیت و کیفیت عملکرد آنان و به طبع آن، عملکرد سازمان و در نتیجه موفقیت آن به شدت تأثیر دارد. هرروز تعداد بیشتری از سازمان‌ها به ساختار مجازی روی می‌آورند، یعنی به جای تأکید بر حضور افراد و کارکرد سلسله‌مراتب، فرآیندهای مجازی را محور و مبنای فعالیت‌های خود قرار می‌دهند. امروزه کار تیمی چندوظیفه‌ای برای موفقیت سازمان‌ها یک عامل ضروری محسوب می‌شود و در عرصه بازار متحول امروز، بدون کار تیمی تمرکز کامل بر مشتری میسر نخواهد شد. رویکرد تیمی به مدیریت سازمان‌ها، تأثیرات متنوع و پابرجایی بر سازمان‌ها می‌گذارند. در آینده نزدیک، تیم‌ها به یک سنگ بنا برای مدیریت پیشرو تبدیل می‌گردند. طبق نظر پیتر دراگر، سازمان‌های فردا تحت‌تر و دانش‌محور بوده و بر اساس تیم‌ها سازمان‌دهی می‌شوند. این بدان معناست که به‌طور مجازی همه کارکنان نیازمند صیقل دادن مهارت‌های تیمی خود می‌باشند (خواجه حسنی و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۸). سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان مؤثر، پیچیده و حیاتی است که ماهیت خدماتی دارد و بیش از نیمی از جمعیت کشور را تحت پوشش قرار می‌دهد و خدمات مهمی را در حوزه درمان و بیمه از این سازمان دریافت می‌کنند. این سازمان از جمله سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات مجازی به شمار می‌رود که تیم‌های مجازی در آن نقشی بی‌بدیل دارند و منجر به توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که ضامن فردای بهتر برای عموم افراد جامعه است، می‌شود. اکثر خدمات در سازمان تأمین اجتماعی به شکلی می‌باشند که نمی‌توان به صورت انفرادی آن‌ها را انجام داد. یکی از الزامات موفقیت در چنین سازمانی حرکت به سمت کار تیمی و تشکیل تیم‌های کاری متعهد و مشتاق جهت رسیدن به اهداف عالی کسب و کار

و همچنین رضایت حداکثری مشتریان است. انجام صحیح امور، نیازمند وجود فعالیت‌های گروهی منسجم می‌باشد و برخی مواقع برای انجام یک خدمت، نیاز به هماهنگی بین چندین واحد می‌باشد. در مواردی دیده می‌شود که به دلیل عدم وجود ارتباط مؤثر بین گروه‌های کاری مرتبط در نقاط مختلف سازمان، اعضاء دچار سردرگمی، پیچیدگی و مشکلات عدیده می‌گردند (گنجی و ایمانی، ۲۰۱۷: ۲۲).

باتوجه به شیوع و همه‌گیری بیماری کرونا و لزوم انجام امور، بدون حضور افراد در ادارات، سازمان تأمین اجتماعی جهت ارائه خدمات خود اقدام به طراحی سامانه خدمات غیرحضور (۳۰۷۰) نموده و ارائه خدمات به مشتریان بدون نیاز به مراجعه حضوری به کارگزاری‌ها و شعب رسمی این سازمان در بستر فضای مجازی تهیه و ارائه شده است. درست در همین نقطه است که لزوم تشکیل تیم‌ها و گروه‌های مجازی بیش از پیش اهمیت می‌یابد. آنچه امروزه در این زمینه بسیار مورد توجه قرار گرفته است، تیم‌های مجازی، کار تیمی و نحوه تشکیل آن‌ها در سازمان‌ها است که به‌عنوان جایگزینی برای ساختارهای سنتی قلمداد شده و موجب ارتقای بهره‌وری سازمان، افزایش کیفیت خدمات، محصولات و درنهایت رضایت مشتری می‌گردد. لازم به ذکر است که داشتن صلاحیت فنی و تخصصی اگرچه لازم است ولی کافی نیست و به معنی انجام کار با بهره‌وری بالا نمی‌باشد، بلکه عامل انسانی و ویژگی‌های فردی و رفتاری همواره در تعامل با توانایی‌های تخصصی قرار می‌گیرند و واکنش‌های متقابل ایجاد می‌کنند، به نحوی که اگر عامل انسانی و نیازهای مرتبط با آن در راستای توانایی تخصصی و شایستگی‌های فنی باشد، کارایی و ثمربخشی به دنبال خواهد داشت و در غیر این صورت تضاد، تعارض، بیگانگی از کار و ناکارآمدی به بار خواهد آورد. می‌توان استدلال کرد اخلاق حرفه‌ای در تیم‌های مجازی نقش اساسی در عملکرد و حفظ روابط بلندمدت بین سازمان‌ها، مشتریان و کارکنان و نهایتاً انجام وظایف مربوط به ارائه خدمات غیرحضور را دارد که یکی از اهداف مهم سازمان تأمین اجتماعی است. باتوجه به اینکه امروزه خیل عظیمی از کارها به‌صورت مجازی انجام می‌گیرد و تمایل به شکل‌گیری تیم‌ها و گروه‌های کاری در بین کارکنان و مدیران افزایش چشمگیری داشته است و از طرفی نیز بدیهی است که هر تیمی، مستلزم رعایت کردن برخی از اصول اخلاق حرفه‌ای می‌باشد بنابراین این پژوهش به خاطر اهمیت موضوع به دنبال بررسی نقش اخلاق حرفه‌ای در اثربخشی کار تیمی (مجازی) می‌باشد (آوانلو و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۶۷).

۲. چهارچوب نظری پژوهش

۲-۱. اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای، مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند در حقیقت، اخلاق حرفه‌ای، یک فرآیند تفکر عقلانی است که هدف آن محقق کردن این امر

است که در سازمان چه ارزش‌هایی را چه موقع باید حفظ و اشاعه نمود و مهم‌ترین متغیر در موفقیت سازمان است. اخلاق حرفه‌ای یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است. در حال حاضر، متأسفانه در جامعه ما و در محیط کار کمتر به اخلاق حرفه‌ای توجه می‌شود. جامعه ما نیازمند آن است تا ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای را تعریف و برای تحقق آن فرهنگ‌سازی کند. امروز بسیاری از کشورها در جهان صنعتی به این بلوغ رسیده‌اند که بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیت‌ها و تعهدات اجتماعی، به از بین رفتن سازمان می‌انجامد. به همین دلیل، بسیاری از سازمان‌های موفق برای تدوین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده و به این باور رسیده‌اند که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کند. از این رو، کوشیده‌اند به تحقیقات درباره اخلاق حرفه‌ای جایگاه ویژه‌ای بدهند (گنجی و ایمانی فرد، ۱۳۹۶: ۲۳). یکی از مهم‌ترین عوامل کلیدی موفقیت سازمان‌ها، توجه به اخلاق حرفه‌ای است. هرچقدر اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها از سوی مدیران و کارکنان بیشتر مورد توجه قرار گیرد یا به عبارت دیگر، اخلاق حرفه‌ای در سازمان توسعه یابد، به میزان بسیار چشمگیری از تنش‌های سازمانی کاسته شده و سازمان در نیل به اهداف پیش‌بینی شده توفیق خواهد یافت.

۲-۱-۱. عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای

• جنبه فردی

یعنی ویژگی‌ها و خصوصیات فردی، ارزش‌های مذهبی، ملاک‌های شخصی، عوامل خانوادگی، باورها و اعتقادات و شخصیت از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای از جنبه فردی هستند. مسلماً فردی که فاقد صلاحیت‌های اخلاقی شایسته از لحاظ فردی باشد، از معیارهای اخلاق حرفه‌ای متناسبی نیز برخوردار نخواهد بود.

• جنبه سازمانی

عواملی مثل رهبری، مدیریت، ارتباط با همکاران، ارتباط با زیردستان و فرادستان، نظام تشویق و تنبیه، انتظارات همکاران، قوانین و مقررات و رویه‌ها، جو و فرهنگ سازمانی در این حیطه قرار می‌گیرند. بدیهی است که نامطلوب بودن عوامل مزبور، عامل تهدیدکننده اخلاق حرفه‌ای خواهد بود و بالعکس.

• جنبه محیطی

عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و همچنین دیگر سازمان‌ها و عوامل رقابتی بین آن‌ها، از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای است (حسینیان، ۱۳۸۸).

۲-۱-۲. ابعاد اخلاق حرفه‌ای

• معقولیت

آن امر یا موضوع یا رفتار یا عمل و کردار اجتماعی و شهروندی است که مورد قبول و پذیرش عقل و قواعد عقلانی باشد و از لحاظ که مقبول عقل است، شایسته و پسندیده است. معقولیت، به تحقیق، از فضایل انسانی و از اوصاف وارستگی و شایستگی و عقلانیت آدمی است. پس معقولیت، صفت خاص انسان و از ترشحات و تراوش‌های انسانیت است، مثلاً، گفتار معقول یا رفتار مقبول یا فعل اجتماعی مستدل یا کنش فردی موجه؛ معقولیت با صفت معقول بودن شناخته و دانسته می‌شود (موسوی، ۲۰۱۸: ۱۵۸).

• صادق بودن

صداقت و راست‌گویی سخن راست، قول حق، فعل و عمل حق می‌باشد. صداقت در سازمان به معنای شفافیت است و نه به معنای فروریختن و منتشر کردن همه جزئیات. صداقت درست مثل یک تکه الماس درخشنده است که درخشش آن تحت هیچ شرایطی از چشم‌ها پنهان نخواهد ماند و طبیعتاً ارزش آن در رفتار و برخورد دیگران در برابر شما نمایان خواهد شد (نیکخواه و همکاران، ۲۰۱۸: ۲۶).

• عدالت در توزیع کار

عدالت عبارت از هر چیزی است که اکثریت مردم آن را عادلانه بدانند. یا عبارت از نظامی است که آنچه را که به تصدیق عموم، زمینه‌هایی برای نارضایتی مردم فراهم می‌کند به حداقل برساند (خواجه حسنی و همکاران، ۱۳۹۹: ۳۰).

• مسئولیت‌پذیری

تعهدی درونی که از سوی فرد برای به انجام رساندن تمام فعالیت‌هایی که به وی سپرده شده به گروه یا افراد دیگر القا می‌شود. مسئولیت را می‌توان یک تعهد درونی دانست که خود شخص یا دیگری بر وی تعیین می‌کند. از آنجایی که انسان یک موجود اختیاردار است و این اختیار را دارد که یک مسئولیت را پذیرفته و آن را انجام دهد (عموشاهی و کریمی، ۲۰۱۸: ۱۷۹).

۲-۲. تیم‌های مجازی

در تغییرات گسترده و پرشتاب محیط کسب و کار دنیای امروز، توانایی سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش جهت کسب و نگهداری مزایای رقابتی بسیار اهمیت دارد. تیم‌ها، کلیدی‌ترین عنصر سازنده

سازمان‌های دانش‌محور کنونی هستند. همچنین صاحب‌نظران مدیریت جملگی اذعان دارند که تیم‌ها، ابتدایی‌ترین واحد عملکرد هر سازمان هستند. چهار الگوی متداول تیم‌ها که در سازمان‌ها قابل مشاهده‌اند عبارت‌اند از: ۱- تیم‌های حل مسئله، ۲- تیم‌های کاری خودگردان، ۳- تیم‌های فرا وظیفه‌ای و ۴- تیم‌های مجازی.

تیم مجازی از تکنولوژی کامپیوتر برای گرد هم آوردن افراد پراکنده جهت دستیابی به اهداف مشترک استفاده می‌کند. تیم‌های مجازی گروهی از کارکنان با مهارت‌های منحصر به فرد هستند، که در مکان‌های جغرافیایی جدا از هم قرار داشته و اعضای آن‌ها با سازمان‌ها استفاده از تکنولوژی در راستای انجام امور سازمان همکاری می‌نمایند و نیز برای کسب مزایای رقابتی در محیط بسیار متغیر دنیای امروز از تیم‌های مجازی در راستای به حداکثر رساندن قوت‌ها و به حداقل رساندن تهدیدها استفاده می‌نمایند. امروزه، بسیاری از تیم‌ها جلسات تیمی خود را به صورت مجازی و بدون محدودیت جغرافیایی (مکانی)، زمانی و محدودیت‌های سازمانی برگزار می‌کنند؛ اما تیم‌های مجازی ممکن است از اعضای تشکیل شده باشند که هرگز همدیگر را ندیده‌اند (ارتباط رو در رو نداشته‌اند)، یا ممکن است از اعضای تشکیل شده باشند که گاهی به صورت الکترونیکی و به ندرت به صورت رودررو همدیگر را ملاقات می‌نمایند. گفتنی است عمده چالش‌های تیم‌های مجازی به علت کاهش و یا حذف ارتباطات رودرروست. این گونه ارتباطات از طریق ملاقات‌های قراردادی حالات ویژه‌ای همچون حرکات بدن و صورت، پیام‌های غیر کلامی و اثرات اجتماعی را فراهم می‌آورد.

سه عامل اصلی که تیم‌های مجازی را از تیم‌های رودررو تمیز می‌دهد عبارت‌اند از: ۱- فقدان علایم فرا کلامی و غیر کلامی، ۲- موقعیت اجتماعی محدود و ۳- توانایی غلبه بر محدودیت‌های زمانی و مکانی. طبق تعریف، تیم‌های مجازی می‌توانند به سرعت شکل گرفته، از استعدادهای ذهنی متنوع بهره گرفته و در نهایت با همان سرعت منحل شوند و نحوه مدیریت سازمان‌ها می‌تواند تفاوت بین شکست یا موفقیت این فرآیند تشکیل و انحلال تیم‌های مجازی را معین نماید. بسیاری از عواملی که موجبات موفقیت تیم‌های رودررو را فراهم می‌آورند، برای موفقیت تیم‌های مجازی نیز لازم و ضروری هستند. عوامل کلیدی موفقیت این تیم‌ها عبارت‌اند از: ۱- سطوح بالای اعتماد؛ ۲- ارتباطات واضح و روشن؛ ۳- رهبری قدرتمند گروه؛ و برخورداری از سطوح مناسبی از تکنولوژی. با این وجود تیم‌های مجازی با موانع معینی نیز مواجه می‌شوند که آن‌ها را از عملکرد در سطح بالا بازمی‌دارد. برخی از این موانع موفقیت عبارت‌اند از: ۱- تفاوت زمانی در مناطق جغرافیایی مختلف؛ ۲- زبان؛ و ۳- رویکردهای متفاوت در حل تضاد و تعارض. بنابراین با توجه به موارد گفته شده می‌توان نتیجه گرفت در تیم‌های مجازی نقش رفتار شهروندی دارای اهمیت بالایی بوده و این نوع رفتارها با توجه به ماهیت ساختاری و ارتباطی تیم‌های مجازی می‌تواند نقش کلیدی در موفقیت این تیم‌ها بازی نماید (نادی و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۴۰).

گروه‌های مجازی همانند گروه‌های سنتی، مجموعه‌ای از افراد هستند که برای رسیدن به یک هدف مشترک با یکدیگر همکاری می‌کنند. اعضای این گروه‌ها در کنار داشتن استقلال در انجام وظایف، دارای مسئولیت جمعی و مشترک در قبال نتایج گروه هستند و به‌عنوان یک نظام اجتماعی، زیرمجموعه سیستم اجتماعی بزرگ‌تر سازمان به حساب می‌آیند. مهم‌ترین تفاوت گروه‌های مجازی با گروه‌های سنتی، پراکندگی مکانی اعضای گروه‌های مجازی است. به عقیده گودیس (۲۰۰۷) اعضای گروه‌های مجازی وابسته به یکدیگر کار می‌کنند، مسئولیتشان را برای ستاده‌ها تسهیم می‌کنند و برای برقراری ارتباطات میان یکدیگر، از فناوری‌های ارتباطی برای رسیدن به یک هدف مشترک استفاده می‌کنند و از لحاظ مکان، زمان و مرزهای سازمانی پراکنده هستند. این گروه‌ها کمتر جلسات رودررو دارند و حتی ممکن است اعضای آن هیچ‌وقت همدیگر را به‌صورت رودررو ملاقات نکنند. با این حال سازمان‌ها گروه‌های مجازی را به دلیل روند برون‌سپاری و لزوم کاهش هزینه نیروی انسانی پذیرفته‌اند و این نوع گروه‌ها به دلیل انعطاف‌پذیری، برای بیشتر کارمندان نسل جدید جذابیت دارند. لذا دانستن چگونه اثربخش کردن گروه‌های مجازی، بسیار با اهمیت است و با وجود پژوهش‌های گوناگونی که در گذشته انجام شده است هنوز دانش محدودی در زمینه عوامل مؤثر بر اثربخشی گروه‌های مجازی، وجود دارد. تیم‌های مجازی گروهی از افراد می‌باشند که از نظر جغرافیایی و سازمانی پراکنده هستند و با به‌کارگیری ترکیبی از تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطات مخابراتی برای انجام یک وظیفه یا کار سازمانی تشکیل می‌گردد. تیم‌های مجازی کمتر جلسات رو در رو دارند و حتی ممکن است اعضای آن هیچ‌وقت همدیگر را به‌صورت رو در رو ملاقات نکنند. همچنین تیم‌های مجازی ممکن است به‌عنوان یک ساختار موقتی برای انجام یک وظیفه یا پروژه خاص تشکیل گردند که بعد از انجام وظیفه تیم منحل می‌گردد و یا دارای ساختار دائمی جهت کار کردن روی موضوعات پیوسته و مداوم مانند برنامه‌ریزی استراتژیک باشند. عضویت در تیم‌های مجازی شناور است و باتوجه به تغییر الزامات وظیفه یا پروژه در حال تغییر است. اعضا ممکن است از سازمان‌های مختلف حتی از سازمان‌های رقیب باشند (خاکی و مجیبی، ۱۴۰۰: ۱۴).

۳-۲. کارایی و اثربخشی

۳-۲-۱. کارایی

۳۹ کارایی به زبان ساده یعنی کاهش اتلاف منابع در راستای انجام یک فعالیت. واژه کارایی، مفهوم محدودتری نسبت به اثربخشی دارد و در رابطه با کارهای درون‌سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. کارایی سازمان عبارت است از مقدار منابعی که برای تولید یک واحد محصول به مصرف رسیده است و می‌توان آن را برحسب نسبت مصرف به محصول محاسبه کرد. اگر سازمانی بتواند در مقایسه با

سازمان دیگر با صرف مقدار کمتری از منابع به هدف مشخص برسد، می‌گویند که کارایی بیشتری دارد. به عبارت دیگر کارایی به معنای کمترین زمان یا انرژی مصرفی برای بیشترین کار انجام شده است. یا در واقع نسبت مقدار کاری که انجام می‌شود به مقدار کاری که باید انجام می‌گیرد (دانیل و ساپو، ۲۰۲۰: ۴۰۵). در تمامی تعاریف یک اصل مهم نهفته است و آن هم این است که برای ما مهم نیست که چهارچوب کار در چه مسیری پیش می‌رود، تنها چیزی که دارای اهمیت است، صرف هزینه و زمان کمتر برای رسیدن به نتیجه مطلوب در یک پروژه است (دانیل و ساپو، ۲۰۲۰: ۴۰۵).

۲-۳-۲. اثربخشی

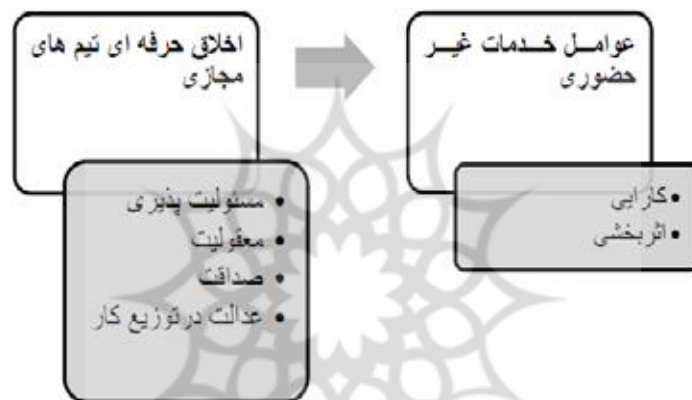
اثربخشی عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده. به بیان دیگر اثربخشی نشان می‌دهد که تا چه میزان از تلاش انجام شده نتایج مورد نظر حاصل شده است. درحالی که نحوه استفاده و بهره‌برداری از منابع برای نیل به نتایج، مربوط به کارایی می‌شود. پیتز دراکر معتقد است اثربخشی یعنی انجام دادن کارهای درست. از نگاه دراکر اثربخشی کلید موفقیت سازمان محسوب می‌شود. اثربخشی با توجه به میزان همسو بودن فعالیت‌ها با هدف‌های تعیین شده سنجیده می‌شود. بنابراین افزایش اثربخشی به این معناست که فعالیت‌های ما، بیش از گذشته با هدف‌هایمان همسو شده است و میزانی که فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده تحقق یافته و نتایج برنامه‌ریزی شده به دست آمده است. هرگاه صحبت از اثربخشی می‌شود به دنبال مفهوم ارتباط فعالیت با هدف و برنامه‌ها هستیم، زمانی که بتوانیم بهتر به برنامه‌ها دست پیدا کنیم، اثربخش‌تر بوده‌ایم (توپالوگلو و سرهت، ۲۰۲۱: ۱۰۷۱).

اثربخشی به عنوان یک عامل مهم در فرایند انجام پروژه‌ها محسوب می‌شود که میزان آن با توجه به همسو بودن فعالیت‌ها با هدف‌های تعیین شده قابل اندازه‌گیری است. پس در یک تعریف ساده می‌توان گفت منظور از افزایش اثربخشی این است که فعالیت‌های ما نسبت به گذشته با هدف‌هایی که تعریف کرده‌ایم بیشتر همسو شده است. تا وقتی شاخص‌ها و پارامترهای اصلی عملکرد ما در یک پروژه به درستی تعریف نشده باشد، قادر به اندازه‌گیری و مشاهده اثربخشی مطلوب در آن فعالیت نخواهیم بود. یکی از کلیدی‌ترین نکات در این زمینه این است که چه در امور زندگی شخصی و چه در امور کاری، تا زمانی که نوع مأموریت، چشم‌انداز و اهداف ما تعیین نشده باشد، امکان مشاهده و بررسی اثربخشی وجود ندارد. پارامترهایی که در بخش قبلی اشاره شد به عنوان یک ابزار برای جهت‌گیری امور به شمار می‌آیند و شما بعد از مشخص شدن جهت، توانایی برنامه‌ریزی و مدیریت امور را خواهید داشت لذا برای بالا بردن اثربخشی در هر حوزه‌ای به این موارد باید بیش از پیش دقت بیشتری داشته باشید. در صورتی که شخصی نداند که می‌خواهد چه کاری انجام دهد یا هدف او از فعالیت‌هایش چیست، هرگز

موفق به بررسی یا اندازه‌گیری فاکتور اثربخشی در پروژه‌های خود نخواهد بود (واناسیدا^۱ و همکاران، ۲۰۲۱: ۵۵۷).

۳. مدل مفهومی تحقیق

مدل این تحقیق برگرفته شده از مقالات تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر پاسخگویی سازمانی با نقش واسطه‌های کار تیمی (مهدی معینی‌کیا و همکاران، ۱۳۹۸)، تیم‌های مجازی در سازمان‌ها (جولیا هوک^۲، ۲۰۱۷).



شکل شماره ۱۵. معینی‌کیا و همکاران، ۱۳۹۸ و جولیا هوک ۲۰۱۷

سؤال اصلی

۱- آیا اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیر حضوری (کارایی و اثربخشی) تأثیر دارد؟

۴. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر حسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. این پژوهش دارای متغیر مستقل اخلاق حرفه‌ای در تیم‌های مجازی با مؤلفه‌های (معقولیت، مسئولیت، صداقت و عدالت در توزیع کار) و متغیر وابسته عوامل خدمات غیر حضوری دارای المان‌های (اثربخشی و کارایی) می‌باشد. در پژوهش حاضر از پرسشنامه استاندارد اخلاق حرفه‌ای استفاده شده است و برای

1- Wanasida

2- Julia E Hoch

متغیرهای کارایی و اثربخشی از پرسشنامه محقق ساخته دارای ۴۲ سؤال که ۳۳ سؤال مربوط به متغیر کارایی و ۹ سؤال مربوط به متغیر اثربخشی می‌باشد، استفاده شده است. پرسشنامه استاندارد اخلاق حرفه‌ای توسط قاسم زاده در سال ۱۳۹۳ طراحی شده است و دارای ۸ سؤال در ۴ بعد می‌باشد. سؤالات پرسشنامه طیف لیکرت هستند (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد). تفکیک سؤالات پرسشنامه در جدول زیر آورده شده است.

جهت بررسی روایی سؤالات و هم‌خوانی با فرهنگ جامعه از نظرهای اساتید راهنما، مشاور، متخصصان و کارشناسان و ضریب لاوشه استفاده شد. باتوجه به نتایج ضریب لاوشه مشخص گردید روایی محتوای تمام سؤالات پرسشنامه تأیید گردیده است.

تعیین روایی و اعتبار ابزار پژوهش

تعیین روایی

روایی عبارت است از میزان کارایی پرسشنامه برای اندازه‌گیری خصیصه‌ای که به‌منظور اندازه‌گیری آن خصیصه ساخته شده است (خاکی و مجیبی، ۱۴۰۰). سؤالات پرسشنامه باتوجه به ادبیات و مبانی نظری و در نظر گرفتن اهداف تحقیق طرح گردیده‌اند و همچنین به‌منظور بررسی روایی سؤالات و هم‌خوانی با فرهنگ جامعه از نظرهای اساتید راهنما، مشاور، متخصصان و کارشناسان مربوطه استفاده شد.

تعیین پایایی پرسشنامه‌ها

پایایی پرسشنامه به‌دقت اندازه‌گیری و ثبات و پایایی آن مربوط است در یک معنا ثبات و پایایی پرسشنامه در طول زمان و در معنای دیگر همسانی درونی سؤالات پرسشنامه مورد نظر می‌باشد (خاکی و مجیبی، ۱۴۰۰). جهت بررسی پایایی پرسشنامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب پایایی محاسبه شده است همه متغیرها در جدول زیر ارائه شده است. جهت بررسی پایایی پرسشنامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جدول ۱. آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

| ابعاد | سؤالات مربوطه | آلفای کرونباخ |
|----------------|---------------|---------------|
| ارتباطات | ۱-۳ | ۰/۷۱۵ |
| همکاری | ۴-۶ | ۰/۷۶۲ |
| روابط بین فردی | ۷-۹ | ۰/۷۸۴ |

| آلفای کرونباخ | سؤالات مربوطه | ابعاد |
|---------------|---------------|--------------------------------------------------------|
| ۰/۸۰۶ | ۱۲-۱۰ | انسجام |
| ۰/۷۷۹ | ۱۵-۱۳ | رهبری |
| ۰/۷۵۳ | ۱۸-۱۶ | تصمیم‌گیری و بازخورد |
| ۰/۸۴۱ | ۲۱-۱۹ | اهداف مشخص |
| ۰/۷۳۶ | ۲۴-۲۲ | تعهد |
| ۰/۸۱۱ | ۲۷-۲۵ | اشتراک دانش |
| ۰/۷۹۰ | ۳۰-۲۸ | تنوع |
| ۰/۷۸۵ | ۳۳-۳۱ | شناخت و توانمندسازی |
| ۰/۷۳۱ | ۳۶-۳۴ | عملکرد گروه که با کمیت و کیفیت خروجی‌ها ارزیابی می‌شود |
| ۰/۸۲۵ | ۳۹-۳۷ | نگرش اعضای گروه |
| ۰/۸۸۳ | ۴۲-۴۰ | خروجی‌های رفتاری |
| ۰/۷۶۴ | ۴۴-۴۳ | معقولیت |
| ۰/۷۵۵ | ۴۶-۴۵ | صادق بودن |
| ۰/۸۴۶ | ۴۸-۴۷ | عدالت در توزیع کار |
| ۰/۸۲۰ | ۵۰-۴۹ | مسئولیت‌پذیری |
| ۰/۷۸۸ | ۵۰-۱ | کل پرسشنامه |

در پرسشنامه طراحی شده ضریب آلفای کل محاسبه شده ۰/۷۸۸ است و تمام مؤلفه‌ها دارای آلفای بیشتر از ۰/۷ می‌باشند. لذا می‌توان نتیجه گرفت پرسشنامه مورد استفاده از پایایی لازم برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از نمونه‌ها هم از روش‌های آمار توصیفی و هم از روش‌های آمار استنباطی استفاده شده است. برای بررسی فرضیه‌ها از نرم‌افزار Spss ۲۶ و آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده می‌شود.

۵. یافته‌های پژوهش

۵-۱. آمار توصیفی

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت شناختی

| درصد | فراوانی | متغیرهای جمعیت شناختی | |
|------|---------|-----------------------|-----------|
| ۵۱/۹ | ۱۸۹ | زن | جنسیت |
| ۴۸/۱ | ۱۷۵ | مرد | |
| ۲۱/۷ | ۷۹ | زیر ۳۰ | سن |
| ۳۹/۳ | ۱۴۳ | ۳۰ تا ۴۰ | |
| ۲۳/۴ | ۸۵ | ۴۰ تا ۵۰ | |
| ۱۵/۷ | ۵۷ | بالای ۵۰ | |
| ۱۰۰ | ۳۶۴ | جمع | |
| ۱۶/۸ | ۶۱ | فوق‌دیپلم | تحصیلات |
| ۵۴/۷ | ۱۹۹ | لیسانس | |
| ۲۸/۶ | ۱۰۴ | فوق‌لیسانس و بالاتر | |
| ۱۰۰ | ۳۶۴ | جمع | |
| ۱۱/۵ | ۴۲ | کمتر از ۱۰ سال | سابقه کار |
| ۲۶/۹ | ۹۸ | ۱۰ تا ۱۵ سال | |
| ۳۳/۲ | ۱۲۱ | ۱۵ تا ۲۰ سال | |
| ۲۸/۳ | ۱۰۳ | ۲۰ سال به بالا | |
| ۱۰۰ | ۳۶۴ | جمع | |

۵-۲. آمار استنباطی

جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای اصلی پژوهش از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده گردید که آزمون فرض آن به صورت جدول ۳ می‌باشد.

جدول ۳. آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش

| متغیر | کلموگروف اسمیرنوف | سطح معناداری | نتیجه |
|-------------------------------|-------------------|--------------|-------------------------|
| عوامل خدمات غیرحضور (کارایی) | ۱/۱۷۲ | ۰/۱۲۸ | توزیع داده‌ها نرمال است |
| عوامل خدمات غیرحضور (اثربخشی) | ۱/۰۲۳ | ۰/۲۴۶ | توزیع داده‌ها نرمال است |
| اخلاق کار حرفه‌ای | ۱/۲۵ | ۰/۰۸۸ | توزیع داده‌ها نرمال است |

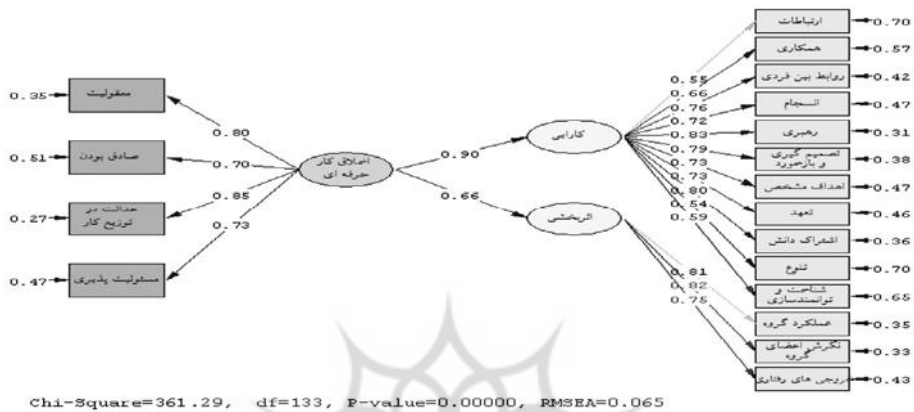
همان‌طور که نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، مقدار سطح معنی‌داری متغیرهای تحقیق بیشتر از ۰/۰۵ هست بنابراین فرض صفر رد نمی‌شود و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت توزیع داده‌ها در متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. بنابراین جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های پارامتری استفاده می‌شود.

۳-۵. آزمون سؤال‌های تحقیق

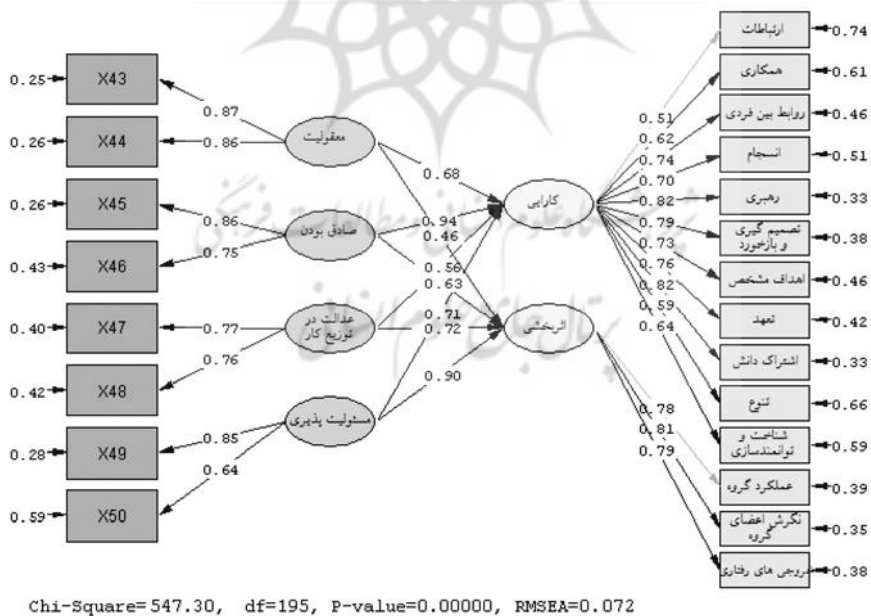
مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامعی برای آزمون سؤال‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیر مکنون است. نتایج مدل معادلات ساختاری به شکل نمودار مسیر ارائه می‌گردد. در شمایل زیر بیضی‌ها، متغیرهای مکنون یا عامل‌ها و مستطیل‌ها مواد پرسشنامه را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود مدل مسیر سؤال اصلی از ۳ متغیر پنهان و ۱۸ متغیر آشکار تشکیل شده است و مدل مسیر سؤال فرعی از ۶ متغیر پنهان و ۱۸ متغیر آشکار تشکیل شده است. پیکان‌های کوچک واریانس باقی‌مانده (خطا) را نشان می‌دهد که به وسیله عامل تبیین می‌شود. متغیرهای مکنون (پنهان) به نوبه خود به دو نوع متغیرهای درون‌زا و متغیرهای برون‌زا تقسیم می‌شوند. هر متغیر در سیستم مدل معادلات ساختاری می‌تواند هم به‌عنوان یک متغیر درون‌زا و هم یک متغیر برون‌زا در نظر گرفته شود. متغیر درون‌زا متغیری است که از جانب سایر متغیرهای موجود در مدل تأثیر می‌پذیرد. در مدل متغیر اخلاق کار حرفه‌ای و ابعاد آن (معقولیت، صادق بودن، عدالت در توزیع کار و مسئولیت‌پذیری) متغیر برون‌زا و متغیر کارایی و اثربخشی متغیر درون‌زا می‌باشد. پیکان‌های کوچک واریانس باقی‌مانده (خطا) را نشان می‌دهد که به وسیله عامل تبیین می‌شود. بارهای عاملی مدل در حالت تخمین استاندارد میزان تأثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه‌ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می‌دهد. باتوجه به شکل (۱) می‌توان بارهای عاملی هر یک از متغیرهای تحقیق را مشاهده نمود.

خروجی بعدی یعنی شکل (۲)، مدل در حالت معناداری ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده مدل اندازه‌گیری بارهای عاملی هر یک از متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد که تمامی ضرایب به‌دست‌آمده

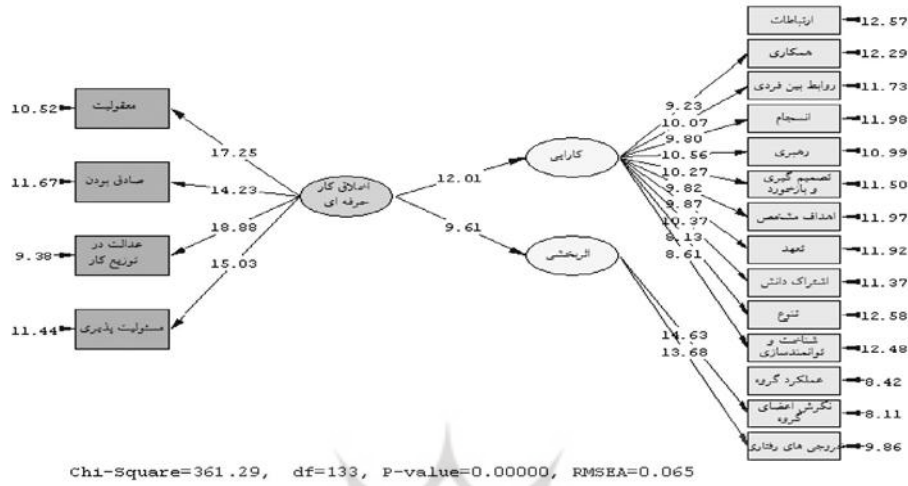
معنادار شده‌اند؛ زیرا مقدار آزمون معناداری بزرگ‌تر از $1/96$ یا کوچک‌تر از $1/96$ - نشان‌دهنده معناداری بودن روابط است.



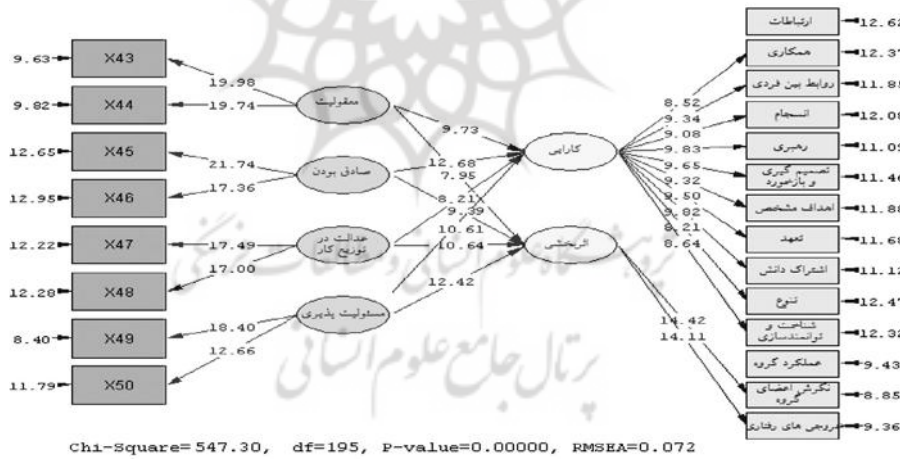
شکل شماره ۲. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول با ضرایب رگرسیون استاندارد



شکل شماره ۳. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم با ضرایب رگرسیون استاندارد



شکل شماره ۴. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول با مقدار معناداری آماره χ^2



شکل ۵. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم با مقدار معناداری آماره χ^2

۴-۵. شاخص‌های برازندگی مدل نهایی

شاخص برازش کای اسکور محاسبه شده است که در جدول ۴ مشاهده می‌گردد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که مدل به خوبی با داده‌ها برازش دارد. آزمون کای اسکور بیانگر برازش مناسب مدل با ماتریس واریانس-کوواریانس است.

جدول ۴. شاخص کای اسکور مدل

| مدل | کای اسکور | درجه آزادی | کای دو/درجه آزادی | سطح معنی‌دار |
|------|-----------|------------|-------------------|--------------|
| اصلی | ۳۶۱/۲۹ | ۱۳۳ | ۲/۷۱ | ۰/۰۰۰ |
| فرعی | ۵۴۷/۳ | ۱۹۵ | ۲/۸۰۶ | ۰/۰۰۰ |

همچنین آماره‌های میانگین مجذور پس ماندها RMR، شاخص برازندگی GFI، شاخص تعدیل برازندگی AGFI، شاخص نرم‌شده برازندگی (NFI)، شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)، شاخص برازندگی فزاینده (IFI) و شاخص بسیار مهم ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب RMSEA که در جدول ۵ نشان داده شده است همگی در سطح خوب و نزدیک و یا بالاتر از ۰/۹ قرار دارند، همچنین مقدار RMSEA کمتر از ۰/۰۹ بوده که همگی نشان از برازش بسیار خوب مدل با داده‌های پژوهش دارند.

جدول ۵. شاخص برازش مدل

| شاخص برازندگی | SRMR | RMSEA | GFI | AGFI | NFI | NNFI | IFI |
|----------------------------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| مقادیر قابل قبول | < ۰/۰۵ | < ۰/۰۹ | > ۰/۹ | > ۰/۹ | > ۰/۹ | > ۰/۹ | > ۰/۹ |
| مقادیر محاسبه شده مدل اصلی | ۰/۰۴۲ | ۰/۰۶۵ | ۰/۹ | ۰/۹۲ | ۰/۹۱ | ۰/۹۳ | ۰/۹ |
| مقادیر محاسبه شده مدل فرعی | ۰/۰۴۶ | ۰/۰۷۲ | ۰/۹۱ | ۰/۹ | ۰/۹ | ۰/۹۲ | ۰/۹۱ |

برآورد وزن‌های رگرسیونی استاندارد مدل تحلیل مسیر

جدول ۶ برآورد ضرایب رگرسیونی استاندارد را نشان می‌دهد که همان بار عاملی‌هایی هستند که بر روی مدل یا ضرایب استاندارد نیز نوشته شده‌اند. ضرایب رگرسیونی برآورد شده در جدول ۶ نشان‌دهنده مؤثر بودن یا نبودن هر مؤلفه است. در ستون اول مقدار ضریب، سپس آماره t و در نهایت سطح معنی‌داری گزارش شده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، مقدار قدر مطلق t تأثیر متغیرهای مستقل بر وابسته بیشتر از ۱/۹۶ به دست آمد، بنابراین این ضریب اثر در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده است.

جدول ۶. برآورد ضرایب رگرسیونی استاندارد مدل نهایی پژوهش

| مسیر اثر | ضریب اثر | T_Value | معناداری | نتیجه فرضیه |
|--------------------------------------------------------------------|----------|---------|----------|-------------|
| تأثیر اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضور (کارایی) | ۰/۹ | ۱۲/۰۱ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| تأثیر اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضور (اثربخشی) | ۰/۶۶ | ۹/۶۱ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور | ۰/۷۱ | ۱۰/۶۱ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| معقولیت تیم‌های در مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور | ۰/۶۸ | ۹/۷۳ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| صادق بودن در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور | ۰/۹۴ | ۱۲/۶۸ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور | ۰/۵۶ | ۸/۲۱ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضور | ۰/۹ | ۱۲/۴۲ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| معقولیت در گروه‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضور | ۰/۴۶ | ۷/۹۵ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| صادق بودن در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضور | ۰/۶۳ | ۹/۳۹ | ۰/۰۰۰ | تأیید |
| عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضور | ۰/۷۲ | ۱۰/۶۴ | ۰/۰۰۰ | تأیید |

همان‌طور که مشاهده می‌شود در جدول ۶، اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضور مستقیم و محاسبه شده است. میزان اثر مستقیم و مثبت اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضور (کارایی) برابر ۰/۹ می‌باشد. میزان اثر مستقیم و مثبت اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضور (اثربخشی) برابر ۰/۶۶ می‌باشد. میزان اثر مستقیم و مثبت مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور برابر ۰/۷۱ می‌باشد. میزان اثر مستقیم و مثبت معقولیت تیم‌های در مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور برابر ۰/۶۸ می‌باشد.

میزان اثر مستقیم و مثبت صادق بودن در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضورى برابر ۰/۹۴ می‌باشد. میزان اثر مستقیم و مثبت عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضورى برابر ۰/۵۶ می‌باشد. میزان اثر مستقیم و مثبت مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضورى برابر ۰/۹ می‌باشد. میزان اثر مستقیم و مثبت معقولیت در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضورى برابر ۰/۴۶ می‌باشد.

میزان اثر مستقیم و مثبت صادق بودن در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضورى برابر ۰/۶۳ می‌باشد. میزان اثر مستقیم و مثبت عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضورى برابر ۰/۷۲ می‌باشد.

مقدار آماره t برای تمام روابط خارج از بازه (۱/۹۶ و ۱-۱/۹۶) می‌باشد بنابراین تمام روابط معنا دار هستند.

۵-۵. رتبه‌بندی متغیرهای تحقیق

اخلاق حرفه‌ای در کار بیشترین تأثیر را بر کارایی با ضریب (۰/۹) دارد و کمترین تأثیر را بر اثربخشی با ضریب (۰/۶۶) دارد.

متغیرهای مؤثر بر کارایی عبارت‌اند از مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی، معقولیت تیم‌های در مجازی، صادق بودن در تیم‌های مجازی، عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی. باتوجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت صادق بودن با ضریب (۰/۹۴) بیشترین تأثیر را بر کارایی دارد.

متغیرهای مؤثر به ترتیب اثرگذاری عبارت‌اند از: صادق بودن، مسئولیت‌پذیری، معقولیت، عدالت متغیرهای مؤثر بر اثربخشی عبارت‌اند از مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی، معقولیت تیم‌های در مجازی، صادق بودن در تیم‌های مجازی، عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی. باتوجه به مقدار ضریب استاندارد شده می‌توان گفت مسئولیت‌پذیری با ضریب (۰/۹) بیشترین تأثیر را بر اثربخشی دارد.

متغیرهای مؤثر به ترتیب اثرگذاری عبارت‌اند از مسئولیت‌پذیری، عدالت، صادق بودن، معقولیت

۶. بحث و نتیجه‌گیری

سؤال اصلی اول: آیا اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضورى (کارایی) تأثیر دارد؟

باتوجه به نتایج مشخص گردید مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶ و ۱-۱/۹۶) است، بنابراین می‌توان گفت اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضورى (کارایی) مؤثر می‌باشد. باتوجه به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

سؤال اصلی دوم: آیا اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضور (اثربخشی) تأثیر دارد؟

باتوجه به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) است، بنابراین می‌توان گفت اخلاق حرفه‌ای در تیم مجازی بر عوامل خدمات غیرحضور (اثربخشی) مؤثر می‌باشد. باتوجه به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

سؤال فرعی اول: آیا مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور تأثیر دارد؟

باتوجه به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) است، بنابراین می‌توان گفت مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور مؤثر می‌باشد. باتوجه به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

سؤال فرعی دوم: آیا معقولیت تیم‌های در مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور تأثیر دارد؟

باتوجه به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) است، بنابراین می‌توان گفت معقولیت تیم‌های در مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور مؤثر می‌باشد. باتوجه به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

سؤال فرعی سوم: آیا صادق بودن در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور تأثیر دارد؟

باتوجه به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t (۱۲/۶۸) خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) است، بنابراین می‌توان گفت صادق بودن در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور مؤثر می‌باشد. باتوجه به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

سؤال فرعی چهارم: آیا عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور تأثیر دارد؟

باتوجه به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) است، بنابراین می‌توان گفت عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی بر کارایی عوامل خدمات غیرحضور مؤثر می‌باشد. باتوجه به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

فرعی پنجم: آیا مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضور تأثیر دارد؟

باتوجه به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) است، بنابراین می‌توان گفت

مسئولیت‌پذیری در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضوری مؤثر می‌باشد. باتوجه‌به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

سؤال فرعی ششم: آیا معقولیت در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیر حضوری تأثیر دارد؟

باتوجه‌به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t (۷/۹۵) خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶-) است، بنابراین می‌توان گفت معقولیت در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیرحضوری مؤثر می‌باشد. باتوجه‌به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

سؤال فرعی هفتم: آیا صادق بودن در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیر حضوری تأثیر دارد؟

باتوجه‌به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶-) است، بنابراین می‌توان گفت صادق بودن در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیر حضوری مؤثر می‌باشد. باتوجه‌به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

سؤال فرعی هشتم: آیا عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیر حضوری تأثیر دارد؟

باتوجه‌به نتایج مشخص گردید، مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶-) است، بنابراین می‌توان گفت عدالت در توزیع کار در تیم‌های مجازی بر اثربخشی عوامل خدمات غیر حضوری مؤثر می‌باشد. باتوجه‌به مثبت بودن ضریب می‌توان گفت اثر مثبت و مستقیم دارد. سؤال فوق تأیید می‌گردد.

۷. پیشنهادها

باتوجه‌به نتایج سؤالات، پیشنهادات کاربردی زیر ارائه می‌شود:

- در بخش نتایج اشاره شده که اخلاق حرفه‌ای در تیم‌های مجازی روی اثربخشی و کارایی خدمات غیرحضوری از نظر آماری مؤثر است و باعث ارتقاء کارایی و اثربخشی این تیم‌ها می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که باتوجه‌به رشد و گسترش تیم‌های مجازی در جوامع امروزی نیازمند ارتقای رفتار اخلاق حرفه‌ای و توسعه ابعاد آن در میان این تیم‌ها برای دستیابی به عملکرد بالاتر هستیم. در این راستا پیشنهاد می‌شود جهت مدیریت تیم‌های مجازی، روی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اخلاق حرفه‌ای چون اقدامات منابع انسانی و عوامل فرهنگی و معنویت و ... تمرکز نموده تا بتوانیم این‌گونه رفتارها را در تیم‌های مجازی ارتقاء داده و درنهایت به عملکردی مطلوب‌تر در این تیم‌ها دست‌یابیم.
- پیشنهاد می‌گردد تا با ایجاد تیم‌های کاری و روی آوردن به فعالیت‌های تیمی، در جهت افزایش

اخلاق حرفه‌ای گام برداشته شود.

به دلیل اینکه مسئولیت‌پذیری تقویت شود بدین منظور در سازمان باید این عامل در کارکنان از طریق آموزش اصول اخلاقی، ایجاد کمیته‌های اخلاقی، تردید ضوابط اخلاقی و تشویق کارکنان به‌منظور مسئولیت‌پذیری در کار تقویت نمود.

به‌طور کلی و با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود؛ شرایطی را فراهم آورند که کارکنان به کار عشق بورزند و با علاقه، شیفته کارشان شوند تا بتوانند در کارشان صداقت را پیشه کنند و صادقانه به کار خود مشغول شوند.

• در خصوص کارکنانی که هم‌اکنون در استخدام سازمان تأمین اجتماعی هستند پیشنهاد می‌گردد که شیوه‌های آموزش اخلاق حرفه‌ای به کارگیرند تا کارکنان تأمین اجتماعی بتوانند قوانین و چهارچوب‌های اصول اخلاق حرفه‌ای را در کار تیمی که مشغول به خدمت هستند به‌خوبی فراگیرند و از مزایای آن در راستای پیشبرد اهداف سازمان استفاده کنند.

• با توجه به اصول اخلاق حرفه‌ای و تلاش برای فراهم‌سازی بستر توسعه اصول اخلاق حرفه‌ای در سازمان تأمین اجتماعی می‌تواند به بهبود کیفیت فعالیت‌ها و فرآیندهای کاری بینجامد و در برون‌داد سیستم آموزشی نتایج مثبت و بهتری را به ارمغان آورد. با این شرایط کارکنان با مراقبت و احتیاط کامل وظایف خود را انجام می‌دهند.

• با توجه به نتایج به‌دست آمده، پیشنهاد می‌شود که بستر و شرایطی در سازمان فراهم شود که اعضای سازمان با یکدیگر تعامل و همکاری بیشتری داشته باشند.

• همچنین به مسئولان و مدیران سازمان تأمین اجتماعی پیشنهاد می‌شود که زمینه‌آشنایی مدیران با استانداردهای اخلاق حرفه‌ای در سازمان را فراهم آورند و دوره‌های آموزشی در این خصوص برگزار کنند تا بستری فراهم شود که گروه‌های آموزشی در تعامل و گفتگو در خصوص اخلاق حرفه‌ای به نقد و بررسی بپردازند.

• سازمان تأمین اجتماعی دوره‌هایی را در زمینه ارتباطات اثربخش و لزوم توجه به ویژگی‌های از قبیل عدالت محوری، مسئولیت‌پذیری، قانون‌مداری، رعایت ادب و احترام را طراحی و اجرا کنند و طوری به کارکنان آموزش دهند تا کارکنان در حین انجام کار و گرفتن تصمیمات از تعصبات شخصی به دور باشند.

• با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود؛ شرایطی را فراهم آورند که کارکنان به کار عشق بورزند و با اشتیاق کامل برای کارشان ارزش قائل شوند.

• با توجه به نتایج توصیه می‌شود یک کمیته مدیریت اخلاق در سازمان تأمین اجتماعی تشکیل گردد.

این کمیته باید از افراد رده‌بالای سازمان تشکیل شود و مدیرکل، ریاست این کمیته را بر عهده داشته باشند. این کمیته مسئول مستقیم حل معضلات اخلاقی بر مبنای سند جامع اخلاقی به‌وسیله تفسیر خط‌مشی و رویه‌هاست. همچنین از آنجا که اخلاق حرفه‌ای بر کارایی و اثربخشی در تیم‌های مجازی تأثیر دارد لذا توصیه می‌شود یک مسئول اخلاق در کنار یا در قالب معاونت اخلاق انتخاب گردد که درباره موضوع‌های اخلاقی در محیط کار مخصوصاً حل معضلات اخلاقی آموزش کافی دیده و از تخصص اخلاق حرفه‌ای در کار خود برخوردار است و معضلات پیش‌آمده بین کارکنان با یکدیگر، مدیران را بر مبنای اصول اخلاقی حل و فصل نمایند.

• کارکنان از نظر اخلاقی باید طوری آموزش ببینند تا بتوانند کارهایشان را با رغبت کامل انجام دهند. تا کارایی سازمان بالا رود.

• همچنین کارکنان باید بر اساس آموزش‌های اخلاق حرفه‌ای در کار در انجام وظایفشان ابتکار عمل به خرج دهند تا اثربخشی سازمان را گسترش دهند.

باتوجه به مبانی نظری و نتایج موجود موضوعات زیر برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌گردد:

• موضوعی با عنوان پژوهش حاضر در سازمان‌های دولتی دیگر انجام شود و نتایج آن را با پژوهش حاضر مقایسه کنند.

• به‌منظور دریافت نتایج مبتنی بر دیگر شیوه‌های پژوهش، این موضوع به‌صورت کیفی و بر مبنای مصاحبه عمیق مورد تحقیق قرار گیرد.

• پیشنهاد می‌شود این تحقیق در سایر مقاطع زمانی انجام شده و نتایج آن با تحقیق حاضر مقایسه گردد.

• پژوهشی با همین عنوان در ادارات دیگر در استان‌های دیگر صورت گیرد و با این تحقیق مورد مقایسه قرار گیرد.

• پیشنهاد می‌شود این تحقیق در سطح کشور صورت گیرد.

• پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی به بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر اخلاق حرفه‌ای و عملکرد در تیم‌های مجازی بپردازند.

این تحقیق نیز همانند بسیاری از تحقیقات میدانی با موانع و محدودیت‌هایی مواجه بوده است. در این تحقیق، باتوجه به عدم همکاری برخی از کارکنان در جهت پرکردن پرسشنامه از عمده‌ترین محدودیت‌های تحقیق حاضر بود. محدودیت دیگر، جامعه آماری تحقیق بوده است. این تحقیق تنها در سازمان تأمین اجتماعی انجام پذیرفته است؛ لذا در تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها باید احتیاط کرد. از محدودیت‌های مطالعه می‌توان به وجود عوامل و متغیرهای مداخله‌گر همچون ویژگی‌های شخصیتی

کارکنان تأمین اجتماعی و دیدگاه‌های فرهنگی، اجتماعی و سیاسی آنان که از کنترل محقق خارج بوده است و عدم انجام مصاحبه‌های تخصصی با کارکنان اشاره نمود.

منابع

۱. آوانلو، امیر، دلخوش کسمایی، ابوالقاسم، صفری، محمود. (۱۳۹۹). شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقا اخلاق حرفه‌ای کارکنان، سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت. صفحه ۲۶۵-۲۸۰.
۲. حسینیان، سیمین. (۱۳۸۸). اخلاق در مشاوره و روانشناسی. انتشارات کمال تربیت.
۳. خاکی، ایمان و مجیبی، تورج. (۱۴۰۰). مطالعه مفاهیم و ابعاد اخلاق حرفه‌ای با تأکید بر ارزش‌های اسلامی (مورد مطالعه: کارکنان آموزش و پرورش خراسان جنوبی)، مؤسسه آموزش عالی تابران، مشهد، ایران؛ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
۴. خواجه حسنی، میترا، حاجی علیزاده، سحر و امیری، علی. (۱۳۹۹). بررسی نقش اخلاق حرفه‌ای و مسئولیت‌پذیری در تعهد سازمانی، فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۴ شماره ۵۰، صفحه ۳۲-۲۷.
۵. گنجی، پیمان و ایمانی فرد، مهدی. (۱۳۹۶). بررسی ارتباط بین اخلاق حرفه‌ای و اثربخشی کار تیمی در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی، سومین کنفرانس بین‌المللی، مدیریت و مهندسی صنایع، مؤسسه آموزش عالی غیرانتفاعی مقدس اردبیلی.
۶. معینی کیا، مهدی و کاظمی، سلیم، امیدوار، عظیم، دیوبند، افشین. (۱۳۹۷). تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر پاسخگویی سازمانی با نقش واسطه‌ای کار تیمی، مجله اخلاق زیستی، دوره نهم، شماره سی و یکم.
7. Amoshahi M, Karimi F. (2018). The relationship between ethical leadership and job performance. *Ethics in Science and Technology*; 1: 177-181. (In Persian).
8. Daniel, W., & Sapo, S. (2020). Teachers' Perception of Professional Ethics and Its Impact on Their Professionalism. *American Journal of Educational Research*, 8(6), 400-410.
9. C. L. Pearce, C. L. Wassenaar, and C. C. Manz. (2015). "Is Shared Leadership the key to Responsible Leadership?" *Academy of Management Perspectives*, vol. 28, no. 3, pp. 275-288,.
10. Ganji P, Imani Fard M. (2017). The role of professional ethics in the effectiveness of teamwork of educational staff of Mohaghegh Ardebili University. Tehran: Third International Management and Engineering Conference;. [Persian]
11. Logan ED-D, Todd R. (2016). Influence of teamwork behaviors on workplace incivility as it applies to nurses. *Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership* 2016; 2(1): 47-53.

12. Mousavi M. (2018). Designing and explaining the ethical model of organizational citizenship behavior. *Ethics in Science and Technology*; 1: 163-154. (In Persian).
13. Murat Topaloglu and Ahmet Serhat Anac .(2021).Exploring Major Factors Affecting Virtual Team Performance, Article in *European Journal of Business Management and Research* · <https://DOI: 10.24018/ejbmr.2021.6.5.1071>.
14. Nadi M, Aqchiyan MR, Noghani Dakht Bahmani M, Shoja K.(2016). Qualitative Analysis of the Viewpoints of Khorasan Higher Education Directors towards Team Building and Academic Cardiology Case Study: Ferdowsi University of Mashhad. *Journal of the Promotion of Socio-Cultural Studies of Khorasan*; 11(2): 161-133. [Persian].
15. Nikkiah Farakhani Z, Kharakian A, Jahangir M,Khorakian A, Shahroodi Mohammadi H. (2018). Explaining the components of ethical behavior of employees and city managers. *Ethics in Science and Technology*; 12(2):24-35. (In Persian).
16. S. Wanasida, I. Bernarto, N. Sudibjo, and R. Pramono. (2021) .Millennial Transformational Leadership on Organizational Performance in Indonesia Fishery Startup,” *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, vol. 8, no. 2, pp. 555–562,

