



## بررسی رابطه‌ی اخلاق حرفه‌ای و کیفیت خدمات آموزش عالی (مورد مطالعه: اعضای هیئت علمی دانشکده فنی کاسپین دانشگاه تهران)

محمدرضا پورداداش سنگده<sup>۱</sup>، سروش پورداداش سنگده<sup>۲</sup> و سیمین تاج فلاح دیگه سرا<sup>۳</sup>

### چکیده

برخورداری و رعایت استانداردهای اخلاق حرفه‌ای از سوی اعضای هیئت علمی می‌تواند در کیفیت فرایند و برونداد نظام آموزش عالی مؤثر واقع شود. پژوهش حاضر با هدف بررسی دیدگاه دانشجویان نسبت به رعایت استانداردهای اخلاق حرفه‌ای اساتید و رابطه‌ی آن با کیفیت نظام آموزش عالی انجام شده است. روش تحقیق توصیفی و جامعه‌ی آماری شامل کلیه دانشجویان دانشکده‌ی فنی کاسپین پردیس فنی دانشگاه تهران است. ۱۷۵ نفر از دانشجویان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم هر طبقه به‌عنوان نمونه‌ی آماری انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه‌ی استاندارد اخلاق حرفه‌ای و کیفیت خدمات استفاده شد و پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم‌افزار SPSS22 تحلیل شدند. نتایج بررسی دیدگاه دانشجویان در خصوص رعایت استانداردهای اخلاق حرفه‌ای اساتید به نسبت مطلوب ارزیابی شد ولی ازنظر آنان بین وضعیت موجود و مطلوب رعایت استانداردهای اخلاق حرفه‌ای شکاف وجود دارد. نتایج الگویابی معادلات ساختاری نشان داد که اثر مستقیم اخلاق حرفه‌ای بر تضمین کیفیت مثبت و معنی‌دار است. یافته‌های این مطالعه می‌تواند در سیاست‌گذاری درزمینه‌ی ارتقای هویت حرفه‌ای اعضای هیئت علمی موردتوجه برنامه‌ریزان و مدیران آموزش عالی قرار گیرد و توجه به استانداردهای اخلاق حرفه‌ای اعضای

<sup>۱</sup> رئیس کتابخانه دانشکده فنی کاسپین، پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران، رایانامه:

[pordadash@ut.ac.ir](mailto:pordadash@ut.ac.ir)

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی مهندسی انرژی، دانشگاه صنعتی قوچان، خراسان رضوی

<sup>۳</sup> آموزگار آموزش و پرورش شهرستان تالش، گیلان

هیئت علمی می‌تواند یکی از راهبردهای اساسی جهت بهبود کیفیت در نظام آموزش عالی باشد.

**کلیدواژه‌ها:** اخلاق حرفه‌ای، اعضای هیئت علمی، دانشکده فنی کاسپین، کیفیت خدمات آموزش عالی.

### مقدمه

مفهوم اخلاق حرفه‌ای یکی از مفاهیم انتزاعی و گنگ بوده و در متون تعاریف مختلفی از آن ارائه شده است. بررسی این مفهوم برای رسیدن به درک مشترک و تدوین استانداردهای رفتاری و طراحی سنجش‌های ارزشیابی اهمیت اساسی دارد. هدف این مطالعه ارائه‌ی تعریف جامعی از مفهوم اخلاق حرفه‌ای در آموزش دانشگاهی و شناسایی ابعاد و سازه‌های تشکیل‌دهنده‌ی آن بود. آموزش عالی شرایط مناسبی برای بروز مشکلات اخلاقی دارد و اخلاق در همه‌ی زمینه‌ها و فعالیت‌های آموزش عالی به‌عنوان یکی از مسائل اساسی کاربرد دارد (مکنیل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). در سال‌های اخیر رویه‌های پذیرش دانشجو و موضوعات اخلاقی پیش آمده، از جمله توجه نکردن به دانشجویان و مادی شدن بیش از اندازه‌ی آموزش عالی باعث شده قوانین تدوین شده نتواند پاسخگوی مشکلات باشد. در این حالت راهنمای اخلاقی در دانشگاه می‌تواند راهگشای عمل در برابر این تنش‌ها باشد (هوپر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). نقش بااهمیت آموزش در تعالی انسان‌ها و نیز شکل‌گیری تمدن‌های بشری بر هیچ‌کس پوشیده نیست. در این بین، مراکز آموزشی جامعه به‌خصوص مراکز آموزش عالی با توجه به اینکه تربیت‌یافتگان آن خود متولی آموزش نسل‌های بعدی می‌شوند، از نقش ویژه‌ای در جوامع مختلف برخوردار هستند (رحیمی و آقابابایی، ۲۰۱۳). این جایگاه والا باعث می‌شود که مقوله‌ی اخلاق حرفه‌ای به‌خصوص در معانی اخلاق سازمان و اخلاق کار در این سازمان‌ها مورد توجه اندیشمندان و صاحب‌نظران عرصه‌های دینی، فرهنگی و اخلاقی جوامع مختلف قرار گیرد (مصباح، ۲۰۰۹). آموزش عالی نظامی حرفه‌ای است و مجموعه‌ای از رفتارهای انسانی عاملان را پوشش

<sup>1</sup> Mcneal

<sup>2</sup> Hooper

می‌دهد. افعال این عاملان نیز در منافع یا مضار دیگران و همچنین رشد یا زوال شخصیت خود آنان تأثیر می‌گذارد. همچنین رشد یا زوال شخصیت خود آنان تأثیر می‌گذارد؛ بنابراین نظام آموزش عالی به لحاظ اخلاقی می‌تواند مورد بحث قرار گیرد (فراسخواه، ۲۰۰۸). از سوی دیگر، تحولات و چالش‌های جهانی و محلی در دو دهه‌ی اخیر از یک سو و محدودیت منابع مالی از طرف دیگر، به تغییرات ساختی-کارکردی عمده‌ای در نظام‌های آموزش عالی جهان منجر شده است (آلتباچ و دیویس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). تقاضاهای روزافزون نسبت به آموزش عالی از مهم‌ترین آثار و نتایج ظهور اقتصاد دانش‌محور است. این تقاضاها در حالی گسترش روزافزون می‌کند که منابع عمومی با محدودیت قابل‌ملاحظه‌ای مواجه است. محدودیت منابع همراه با افزایش شرایط رقابتی به‌ویژه در عصر یکپارچگی بازارها و جهانی‌شدن موجب می‌شود به هر اندازه که آموزش عالی اهمیت کانونی در زندگی، اقتصاد و توسعه‌ی جوامع می‌یابد، به همان میزان نیز حساسیت شدیدی نسبت به کیفیت آن پدید آید. ارتقای مداوم کیفیت در نظام آموزش عالی به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین چالش‌های دنیای رقابتی مستلزم توسعه‌ی درونزای فرهنگ ارزشیابی است که به‌نوبه‌ی خود نیازمند روحیات و رفتارهای خودارزیابی و خودتنظیمی و التزام درونی به کیفیت در میان همه‌ی دست‌اندرکاران نظام آموزش عالی است. در نتیجه جایگاه و اهمیت اخلاقیات حرفه‌ای علمی در این راستا موضوعیت پیدا می‌کند (فراسخواه، ۲۰۰۶) چراکه لازمه‌ی هرگونه فعالیت در جهت توسعه‌ی رعایت اخلاقیات است. با توجه به اهمیت اخلاق حرفه‌ای اساتید و تأثیر آن بر تضمین کیفیت<sup>۲</sup> در نظام آموزش عالی، بیشتر مراکز آموزشی برای ارتقای برنامه‌های آموزشی خود، باید از نظرات دانشجویان استفاده کنند. بدین جهت پژوهش حاضر با هدف بررسی دیدگاه دانشجویان نسبت به رعایت استانداردهای اخلاق حرفه‌ای اساتید و تأثیر آن بر تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی انجام شد. فلسفه اخلاق یا اخلاق پژوهی، دانشی است که از اصول و ارزش‌های اخلاقی بحث می‌کند. ارزش‌هایی که ناظر به رفتارها و صفات ارادی مردمان و تمایز آن‌ها از حیث خوبی و بدی، شایستگی و ناشایستگی، نیکویی و زشتی و بایستگی و نبایستگی هستند. اخلاق پژوهی به مبادی اخلاقی افعال می‌پردازد. رویکردی که ریشه‌ی آن به ارسطو و کتاب مشهور اخلاق او -

<sup>1</sup> Altbach & Davis

<sup>2</sup> Quality Assurance

اخلاقیات نیکوماخن<sup>۱</sup> - برمی‌گردد (فراستخواه، ۲۰۰۶؛ ساکی، ۲۰۱۱ و بیدنوگ و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). همان‌گونه که می‌توان از اخلاق در سطح کلان نظام اجتماعی یا اخلاق در سطح فردی بحث کرد، اخلاق در سطح زیر نظام‌ها نیز موضوعیت دارد. اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و نیز اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام می‌پردازد و ناظر بر افعال ارادی حرفه‌ای‌ها در حیطه فعالیت‌های حرفه‌ای خودشان است (استنت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). حاکمیت اخلاق حرفه‌ای منافع زیادی برای سازمان از بعد داخلی از جنبه‌های بهبود روابط، ارتقاء جو تفاهم و کاهش تعارضات، افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری بیشتر کارکنان و کاهش هزینه‌های ناشی از کنترل دارد و از دیدگاه مسئولیت اجتماعی نیز از راه افزایش مشروعیت سازمان و اقدامات آن افزایش سودآوری و بهبود مزیت رقابتی و توفیق سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (فرامرز قراملکی، ۲۰۰۶). ترویج اخلاق حرفه‌ای در دانشگاه، در گروی تصور انسان از فرهنگ سازمانی دانشگاه است (فقیهی و رضایی منش، ۲۰۰۶). ترویج اثربخش اخلاق در دانشگاه مانند هر سازمان دیگر در گروی ۳ گام عمده است. اول اینکه دانش اخلاق حرفه‌ای معطوف به زمینه‌های تخصصی سازمان است. دوم، گرایش درونی و خودانگیزگی سازمان، مدیران و منابع انسانی آن در جهت تحقق اخلاق و ارزش‌های اخلاقی در سازمان باشد و سوم، مهارت سازمان در اجرای اصول اخلاقی باشد. در گام سوم فرایند، روش‌ها و فنون ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی (مانند مهارت‌های رفتار ارتباطی و مهارت‌های تشخیص و حل مسائل اخلاقی به‌ویژه توانایی مواجهه‌شدن با تعارض‌های اخلاقی) مورد بحث قرار می‌گیرد (برکستون<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). اخلاق حرفه‌ای به‌طور ذاتی از مسئولیت فرد در قبال رفتار خود به‌عنوان فرد انسانی و حتی مسئولیت فرد در قبال رفتار شغلی بحث نمی‌کند بلکه از مسئولیت سازمان یا بنگاه به‌عنوان یک واحد حقوقی در قبال همه‌ی عناصر محیط داخلی و خارجی سازمان بحث می‌کند (حسینیان، ۲۰۰۷). اخلاق حرفه‌ای متعهد شدن انرژی ذهنی، روانی و فیزیکی فرد یا گروه به ایده‌ی جمعی در جهت اخذ قوا و استعداد درونی گروه و فرد برای توسعه است (کادوزیر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲). اخلاقیات به‌عنوان مجموعه‌ای از اصول، اغلب به‌عنوان مجموعه‌ای از

<sup>1</sup> Nichomachean Ethics

<sup>2</sup> Biedenweg et al

<sup>3</sup> Stent

<sup>4</sup> Braxton

<sup>5</sup> Cadozier

منشوری که برای راهنمایی و هدایت استفاده می‌شوند، تعریف شده‌اند (لاوتن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). با توجه به اینکه امروزه هیچ سازمانی قادر نیست بدون آموزش توسعه یابد، بنابراین لازم است که در سازمان‌ها علاوه بر آموزش تخصص‌ها و مهارت‌های موردنیاز هر شغل، به کارکنان، آموزش اخلاق اداری و سازمانی نیز جزء برنامه‌های آموزشی در سازمان قرار گیرد (میرسپاسی، ۲۰۰۳). یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل در جامعه و حرفه خود به کار پردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. ضعف در نظام اخلاقیات منجر به کاهش ارتباطات و افزایش خسارت در سازمان می‌گردد و مدیریت بیشتر بر روی کنترل گذشته‌نگر تکیه خواهد کرد (امیری و همکاران، ۲۰۱۸). پژوهشگران در مورد اخلاق حرفه‌ای بیان می‌کنند مجموعه‌ای از قواعدی است که افراد داوطلبانه در انجام وظایف شغلی باید رعایت کنند (موبرگ و سبیرایت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). در نتیجه می‌توان بیان کرد که اخلاق حرفه‌ای، چهارچوبی را بر تدوین کدهای اخلاقی ایجاد می‌کند که می‌تواند راهنمای نظام‌مندی در جهت پاسخگویی به سؤالات مربوط به رفتار اخلاقی و نیز نحوه ایجاد انگیزه در کارکنان را ترسیم کند (فرج‌خدا و همکاران، ۲۰۱۲ و شوارتز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱). کیفیت، هزینه و بهره‌وری به‌عنوان سه عامل اساسی موردتوجه خاص دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی هستند اما کیفیت بیش از دو عامل دیگر موردتوجه جدی قرار گرفته است، چون اعتقاد بر این است که هزینه و بهره‌وری به‌نوعی تحت تأثیر عامل کیفیت قرار می‌گیرند. اگر کیفیت بهبود یابد، هزینه‌ها کاهش یافته و بهره‌وری افزایش می‌یابد (چانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲). پژوهشگران عوامل اثرگذار در کیفیت آموزش عالی را در مدیریت، عملکرد کارکنان، گروه‌های آموزشی و دانشکده‌ها، عملکرد دانشجویان و پژوهش و بودجه می‌دانند. از دیدگاه آنان عوامل یادشده در تعامل با یکدیگر کیفیت یک مؤسسه آموزش عالی را به تصویر می‌کشند (سبحانی‌نژاد و افشار، ۲۰۰۸). اعتقاد بر این است که چهار الزام حرفه‌ای، اخلاقی، رقابتی و مسئولیت‌پذیری ضرورت تضمین کیفیت در آموزش عالی را آشکار نموده است (سالیس<sup>۵</sup>،

<sup>1</sup> Lowten

<sup>2</sup> Moberg & Seabright

<sup>3</sup> Schwartz

<sup>4</sup> Chung

<sup>5</sup> Salis

۲۰۰۱). در همین راستا پژوهشگران بیان می‌کنند که جهان در حال تغییر است و روزبه‌روز بر حالت عدم قطعیت و عدم تعیین آن افزوده می‌شود؛ بنابراین تمامی مؤسسات آموزش عالی تحت فشارند تا پاسخ‌های مطلوبی در قبال نیازهای اجتماعی ارائه دهند. موقعیت دانشگاه‌ها در قبال کیفیت بسیار پیچیده است و در صورتی که می‌توانند بهترین خدمات را به جامعه ارائه دهند که دائماً دغدغه بهبود کیفیت خدمات خود را داشته باشند (وبر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). در واژه‌نامه تضمین کیفیت و اعتبارسنجی، تضمین کیفیت را یک اصطلاح چتری برای فرایند مداوم ارزشیابی (ارزیابی، نظارت، حفظ، بهبود و ارتقاء) کیفیت نظام آموزش عالی معرفی شده است (ولاسکانو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). در این تعریف اشاره شده است که در بعضی مواقع تضمین کیفیت به‌عنوان زیرمجموعه‌ی مدیریت کیفیت و در مواقع دیگر، به‌عنوان مترادف آن به کار می‌رود. ایشان دو بعد درونی و بیرونی را برای تضمین کیفیت متصور هستند هرچند موضوع ارزیابی در نظام آموزش عالی ایران در سال‌های قبل در زمره مکانیسم‌های بازرسی و نظارت به شمار می‌رفته است، اما با رواج ارزیابی درونی و در عرصه آموزش عالی ایران در اواسط دهه ۱۳۷۰ هجری شمسی و احراز نقش آن در بهبود کیفیت، فصل جدیدی در خصوص توجه به کیفیت در آموزش عالی آغاز شد. بحث کیفیت در اواخر دهه مذکور، پس از دو دهه تأخیر نسبت به دیگر کشورهای جهان، به‌گفتمان غالب در بین کنشگران ستادی نظام آموزش عالی ایران مبدل شد (بازرگان، ۲۰۰۱). لزوم پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری نظام آموزش عالی و تضمین کیفیت که مبتنی بر ارزیابی کیفی آن است، از طریق انجام یک ارزیابی جامع می‌توان به نقاط ضعف و قوت پی برد و به بهبود نقاط ضعف و تحکیم نقاط قوت پرداخت. یکی از مهم‌ترین الگوهای ارزیابی آموزش عالی، الگوی اعتبارسنجی است که شامل ارزشیابی درونی<sup>۳</sup> و بیرونی<sup>۴</sup> می‌شود. پژوهشگران مختلف درباره فقدان نظامی مطلوب برای ارزشیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی ایران به بحث پرداخته‌اند. از مهم‌ترین ابعاد این معضل که در بحث‌ها موردتوجه قرار گرفته، ابعاد فرهنگی ارزشیابی است. بدون توسعه فرهنگ ارزشیابی مانند شفافیت، مسئولیت‌پذیری، انتقادپذیری و احساس پاسخگویی در میان یاران و ذینفعان آموزش عالی چگونه می‌توان انتظار داشت که نظام تضمین کیفیت استقرار یابد، به‌ویژه آن که ارزشیابی

<sup>1</sup> Weber

<sup>2</sup> Vlasceanu

<sup>3</sup> Internal Evaluation

<sup>4</sup> External Evaluation

آموزش عالی در درجه‌ی نخست باید با خودارزیابی گروه‌های دانشگاهی و ارزیابی درونی آغاز شود. اینجاست که فرهنگ ارزشیابی به‌عنوان پیش‌شرط اصلی استقرار نظام تضمین کیفیت آموزش عالی موضوعیت می‌یابد (فراستخواه، ۲۰۰۶)؛ بنابراین طراحی یک الگوی تضمین کیفیت برای نظام آموزش عالی ایران مستلزم شناسایی مؤلفه‌ها و ابعاد مختلف منظومه تضمین کیفیت برحسب تجارب جهانی و توسعه‌ی آن‌ها برحسب شرایط این کشور است. در این زمینه یکی از راه‌های بومی‌سازی و الگو پردازی، تسهیم دیدگاه‌های کنشگران متعدد نظام آموزش عالی است که یکی از کلیدی‌ترین آنان اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌ها هستند که به‌مثابه رهبران آن نظام، موفقیت هر نوع الگوی تضمین کیفیت در گرو پذیرش، همکاری و همراهی آنان است (فراستخواه، ۲۰۰۸). در پژوهشی گزارش شد که در سازمان‌های مبتنی بر مدیریت کیفیت فراگیر توجه به مشتری یک توجه ابزارگرایانه تلقی نمی‌شود و مدیران و کارکنان در عین توجه خاص به اهداف سازمانی نسبت به وظایف اخلاقی نیز در سازمان متعهد هستند (یزدانی و ایمانی‌پور، ۲۰۱۷). در پژوهشی دیگر مشخص شد که بین فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد و از بین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی مؤلفه‌های ریسک‌پذیری و تیم‌گرایی قابلیت پیش‌بینی اخلاق حرفه‌ای اعضا را داشتند. در پژوهشی رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات را مثبت و معنی‌دار گزارش کردند (عزیزی، ۲۰۱۰). در پژوهشی گزارش شد که بین فرهنگ اخلاق سازمانی و رفتار اخلاقی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین فرهنگ اخلاقی سازمان روی تصمیم‌گیری اخلاقی کارکنان تأثیر مثبت دارد (فادکه و باگوات<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). در پژوهش دیگر مشخص شد که بین استانداردهای اخلاق حرفه‌ای و مسئولیت‌پذیری اجتماعی رابطه منفی وجود دارد.

### روش‌شناسی

پژوهش حاضر توصیفی از نوع رابطه‌ای (همبستگی) است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل دانشجویان دانشکده فنی کاسپین پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران است. نمونه آماری شامل ۱۷۵ نفر از دانشجویان است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم به‌عنوان نمونه آماری جهت مطالعه انتخاب شده است. برای تعیین حجم نمونه

<sup>1</sup> Phadke & Bhagwat

موردنظر با توجه به حجم جامعه‌ی آماری از فرمول کوکران استفاده شده است. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه استاندارد اخلاق حرفه‌ای و کیفیت خدمات جمع‌آوری شدند (عزیزی، ۲۰۱۰ و فادکه و باگوات، ۲۰۱۱). برای روایی پرسشنامه در پژوهش از متخصصان مدیریت و علوم تربیتی بهره گرفته شده و پایایی پرسشنامه نیز بر اساس ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha=0.84$  به دست آمد. این پرسش‌نامه ۲۲ گویه است که بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت طراحی شده است. این پرسشنامه دارای چهار خرده‌مقیاس توانمندی‌های حرفه‌ای<sup>۱</sup> (سؤال‌های ۱ تا ۷)، احترام و تعهد نسبت به دانشجویان<sup>۲</sup> (سؤال‌های ۸ تا ۱۷)، احترام به همکاران<sup>۳</sup> (سؤال‌های ۱۸ تا ۱۹) و احترام و تعهد نسبت به سازمان<sup>۴</sup> (سؤال‌های ۲۰ تا ۲۲) است. شایان ذکر است که پاسخگویان هم‌زمان نظرات خود را در خصوص وضعیت موجود و وضعیت مطلوب استانداردهای اخلاق حرفه‌ای در حوزه آموزش دانشگاهی بیان کردند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS22 در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح توصیفی، از آماره‌هایی نظیر میانگین و انحراف استاندارد و در سطح استنباطی از آزمون‌های نظیر در تک نمونه‌ای (به‌منظور مقایسه‌ی میانگین نمونه آماری با میانگین فرضی جامعه)، Chi-Square وابسته (به‌منظور مقایسه وضعیت موجود و مطلوب استانداردهای اخلاق حرفه‌ای و زیر مقیاس‌های آن)، ضریب همبستگی پیرسون (به‌منظور بررسی همبستگی بین متغیرهای پژوهش) بهره گرفته شده است. لازم به ذکر است که برای بررسی وضعیت اخلاق حرفه‌ای و شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده از بخش وضعیت موجود پرسش‌نامه‌ی اخلاق حرفه‌ای و برای بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر کیفیت خدمات از اطلاعات حاصل از وضعیت مطلوب پرسشنامه‌ی اخلاق حرفه‌ای استفاده شده است.

<sup>1</sup> Professional Competency

<sup>2</sup> Respect and Commitment to Students

<sup>3</sup> Respect and Commitment to Colleagues

<sup>4</sup> Respect and Commitment to the Organization



## نتایج

جدول ۱) نتایج آزمون Chi-Square (توافقی) اخلاق حرفه‌ای و زیر مقایسه‌های آن

متغیر	میانگین شاخص گرایش مرکزی	آماره T	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
اخلاق حرفه‌ای	۳.۱۹۷۲	۶.۵۳۹	۳۸۲	.۰۰۰
توانمندی حرفه‌ای	۱۲۲۷	۳۱.۹	۳۱.۹	۱۰۰.۰
احترام و تعهد به دانشجویان	۱۷۵۱	۴۵.۶	۴۵.۶	۴۵.۶
احترام و تعهد به همکاران	۳۴۰	۸.۸	۸.۸	۵۴.۴
احترام و تعهد به سازمان	۵۲۵	۱۳.۷	۱۳.۷	۶۸.۱

نتایج آزمون Chi-Square (توافقی) میانگین شاخص گرایش مرکزی با جامعه آماری به‌منظور بررسی وضعیت اخلاق حرفه‌ای در جدول ۱ ارائه شده است. با توجه به نتایج جدول ۱ میانگین گرایش مرکزی اخلاق حرفه‌ای به ترتیب ۳.۱۹۷۲، توانمندی حرفه‌ای ۱۲۲۷، احترام و تعهد به دانشجویان ۱۷۵۱، احترام و تعهد به همکاران ۳۴۰ و احترام و تعهد به سازمان ۵۲۵ است. این امر نشانگر وضعیت نسبتاً مطلوب این مؤلفه‌ها از نظر دانشجویان است. تصمیم‌گیری بر اساس مقیاس استاندارد مطرح‌شده از سوی پژوهشگران صورت گرفته است. بر اساس استاندارد موردنظر، نتایج به‌دست‌آمده حاصل از میانگین ۱ تا ۲/۳۳ را در وضعیت نامطلوب، ۲/۳۴ تا ۳/۶۷ را در سطح نسبتاً مطلوب و ۳/۶۷ تا ۵ را در وضعیت مطلوب ارزیابی می‌کنند. همچنین آماره T با توجه به سطح معنی‌داری تفاوت معنی‌داری را بین میانگین نمونه آماری و میانگین جامعه آماری در خصوص اخلاق حرفه‌ای و مؤلفه‌های آن در سطح ( $P = 0.01$ ) نشان می‌دهد و همچنین می‌توان نتیجه گرفت که رتبه‌ی طبقات یکسان نیست و مؤلفه‌ی اخلاق حرفه‌ای بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۲) نتایج آزمون Chi-Square (توافقی) (وابسته اخلاق حرفه‌ای و زیر مقایسه‌های آن)

متغیر	میانگین شاخص گرایش مرکزی	آماره T	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
اخلاق حرفه‌ای	۳.۱۹۷۲	۶.۵۳۹	۳۸۲	.۰۰۰
توانمندی حرفه‌ای	۱۲۲۷	۳۱.۹	۳۱.۹	۱۰۰.۰
احترام و تعهد به دانشجویان	۱۷۵۱	۴۵.۶	۴۵.۶	۴۵.۶
احترام و تعهد به همکاران	۳۴۰	۸.۸	۸.۸	۵۴.۴
احترام و تعهد به سازمان	۵۲۵	۱۳.۷	۱۳.۷	۶۸.۱

با توجه به نتایج جدول ۲، میانگین شاخص گرایش مرکزی اخلاق حرفه‌ای به ترتیب ۳.۱۹۷۲، میانگین و انحراف استاندارد توانمندی حرفه‌ای ۱۲۲۷، احترام و تعهد به دانشجویان ۱۷۵۱، احترام و تعهد به همکاران ۳۴۰ و احترام و تعهد به سازمان ۵۲۵ است. این نتایج بیانگر وجود شکاف در وضعیت موجود و مطلوب استانداردهای اخلاق حرفه‌ای از نظر دانشجویان است. نتایج آزمون Chi-Square (توافقی) وابسته مقایسه میانگین در خصوص مقایسه وضعیت موجود و مطلوب استانداردهای اخلاق حرفه‌ای و خرده مقایسه‌های آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۳) شاخص‌های آمارهای توصیفی

شاخص‌های توصیفی		VARIABLE	NEGARESH	FREPUEN
N	Valid	3843	3843	3843
	Missing	0	0	0
Mean				340.3401
Std. Error of Mean				2.59808
Median				369.0000
Mode				546.00
Std. Deviation				161.05984
Variance				25940.272
Skewness				-.315
Std. Error of Skewness				.039
Kurtosis				-1.333
Std. Error of Kurtosis				.079
Range				540.00
Minimum				6.00
Maximum				546.00
Sum				1.31E6
Percentiles	25			163.0000
	50			369.0000
	75			502.0000

در جدول ۳، شاخص‌های توصیفی متغیرها شامل میانگین، انحراف استاندارد، چولگی و کشیدگی ارائه شده‌اند. پژوهشگران پیشنهاد می‌کنند که در مدل یابی علی، توزیع متغیرها باید نرمال باشد. او پیشنهاد می‌کند که قدر مطلق چولگی و کشیدگی متغیرها به ترتیب نباید از ۳ و ۱۰ بیشتر باشد. با توجه به جدول شماره ۱ قدر مطلق چولگی و کشیدگی تمامی متغیرها کمتر از مقادیر مطرح شده توسط پژوهشگران است. بنابراین پیش فرض مدل یابی علی یعنی نرمال بودن تک متغیری برقرار است.

جدول ۴) جدول توزیع فراوانی مقولات اصلی

مقولات اصلی	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
احترام و تعهد نسبت به دانشجویان	1751	45.6	45.6	45.6
احترام به همکاران	340	8.8	8.8	54.4
احترام و تعهد نسبت به سازمان	525	13.7	13.7	68.1
توانمندی‌های حرفه‌ای	1227	31.9	31.9	100.0
جمع	3843	100.0	100.0	

با توجه به جدول شماره ۴، بسامد احترام و تعهد نسبت به دانشجویان (۱۷۵۱)، احترام به همکاران (۳۴۰)، احترام و تعهد نسبت به سازمان (۵۲۵) و توانمندی‌های حرفه‌ای (۱۲۲۷) است که در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنی‌دار است.

جدول ۵) جدول توزیع فراوانی (نگرش سنجی)

طیف لیکرت	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
کاملاً مخالفم	97	2.5	2.5	2.5
کاملاً موافقم	1095	28.5	28.5	31.0
مخالفم	459	11.9	11.9	43.0
موافقم	1225	31.9	31.9	74.8
نظری ندارم	967	25.2	25.2	100.0
جمع	3843	100.0	100.0	

جدول شماره ۵، بسامد خلاصه داده‌های نگرش سنجی پاسخ به گویه‌های توانمندی حرفه‌ای، احترام و تعهد به دانشجویان، احترام و تعهد به همکاران و احترام و تعهد به سازمان را بر اساس طیف لیکرت نشان می‌دهد.

جدول ۶) جدول توزیع فراوانی

طبقه	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6	6	.2	.2	.2
7	7	.2	.2	.3
9	9	.2	.2	.6
21	21	.5	.5	1.1
40	40	1.0	1.0	2.2
74	74	1.9	1.9	4.1
75	75	2.0	2.0	6.0
120	120	3.1	3.1	9.2
126	126	3.3	3.3	12.4
139	139	3.6	3.6	16.1
153	153	4.0	4.0	20.0
155	155	4.0	4.0	24.1
163	163	4.2	4.2	28.3
206	206	5.4	5.4	33.7
277	277	7.2	7.2	40.9
369	369	9.6	9.6	50.5
422	422	11.0	11.0	61.5
433	433	11.3	11.3	72.7

502	502	13.1	13.1	85.8
546	546	14.2	14.2	100.0
Total	3843	100.0	100.0	

جدول شماره ۶، بسامد خلاصه توضیح فراوانی طبقات در جامعه‌ی آماری را نشان می‌دهد.

### نتایج

نتایج پژوهش نشان داد که از نظر دانشجویان، وضعیت زیر مقیاس‌های اخلاق حرفه‌ای اعضای هیئت‌علمی در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارد. همچنین نتایج آزمون-Chi Square وابسته در خصوص مقایسه‌ی وضعیت موجود و مطلوب استانداردهای اخلاق حرفه‌ای در آموزش دانشگاهی، شکاف معنی‌داری را نشان داد. این نتایج بیانگر آن است که بین درک ضرورت توجه به راهبردهای متنوع تدریس و افزایش آگاهی از پیشرفت‌های علمی، درک ماهیت ارزشیابی و ضرورت استفاده از روش‌های ارزشیابی متناسب با برنامه درسی و تدریس از سوی اساتید با آنچه مورد انتظار دانشجویان است، فاصله وجود دارد. همچنین بیانگر نیاز به توجه بیشتر از سوی اساتید در زمینه‌ی درگیر کردن دانشجویان در موارد آموزشی جدید، مناسب و مرتبط با واحد درسی، تلفیق فعالیت‌های آموزشی و یادگیری با نتایج پژوهش‌های مربوط، آمادگی لازم و کافی برای همه فعالیت‌های آموزشی، ارتقای رشد فکری و شخصی همه دانشجویان، محترم شمردن حق دانشجویان در داشتن نظرات و دیدگاه‌های علمی متفاوت، رعایت شأن دانشجوی و برخورد احترام‌آمیز با آنان، انجام ارزشیابی معتبر، مرتبط، منصفانه و پیوسته از عملکرد دانشجویان، رعایت شأن و احترام همکاران و برخورد مؤدبانه با آنان، توسعه‌ی روح همکاری و همدلی با همکاران در انجام وظایف حرفه‌ای، ارائه‌ی پیشنهادهای راهکارهای سازنده برای بهبود اقدامات و فعالیت‌های دانشگاه، اختصاص زمان و فرصت کافی برای مطالعه دروسی که باید تدریس شود و مسائلی از این نوع است. نتایج این بخش از پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش‌های دیگر نا همسو است. در پژوهش مذکور مشخص شد که از نظر نمونه‌ی آماری وضعیت موجود اخلاق حرفه‌ای در حوزه‌ی فعالیت‌های آموزشی پایین‌تر از حد متوسط ارزیابی شد. دلیل ناهمسویی را شاید بتوان در تفاوت در جامعه‌ی آماری مورد مطالعه که شامل اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان دانشگاه کردستان

و تفاوت در شرایط فرهنگی حاکم در دانشگاه‌های مورد مطالعه دانست ولی نتایج با برخی پژوهش‌ها همسو است. در این پژوهش مشخص شد که از نظر دانشجویان اخلاق حرفه‌ای اساتید مطلوب است. بخشی دیگر از نتایج تحقیق حاکی از اثر مستقیم معنی‌دار اخلاق حرفه‌ای بر روی کیفیت خدمات بود. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های دیگر همسو است (رحیمی و آقابابایی، ۲۰۱۳؛ فادکه و باگوات، ۲۰۱۱) و با برخی پژوهش‌ها ناهمسو است (عزیزی، ۲۰۱۰). دلیل ناهمسوئی را می‌توان در تفاوت بین جامعه‌ی آماری مورد مطالعه دانست. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده می‌توان عنوان کرد که بهبود کیفیت عملکرد اعضای هیئت‌علمی از جمله مواردی است که دانشگاه و مؤسسات آموزش عالی همواره به‌عنوان اهداف خود در نظر گرفته‌اند و برای دستیابی به آن از نظام مناسب و کارآمد ارزیابی عملکرد هیئت‌علمی استفاده می‌کنند. چراکه ارزیابی عملکرد هیئت‌علمی علاوه بر قضاوت درباره توانایی‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌های حرفه‌ای آنان و پیشنهاد برای بهبود عملکرد به‌عنوان بخشی از نظام ارزیابی، تضمین کیفیت و اعتبارسنجی و قضاوت درباره کیفیت آموزش عالی نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده پیشنهاد می‌شود که بستر و شرایطی در دانشگاه فراهم گردد که اعضای هیئت‌علمی بتوانند با یکدیگر تعامل و همکاری بیشتری داشته باشند. همچنین به مسئولان دانشگاه‌ها پیشنهاد می‌شود زمینه‌ی فراهم نمایند که اعضای هیئت‌علمی با استانداردهای اخلاق حرفه‌ای در سازمان آشنا شوند، دوره‌های آموزشی در این خصوص برگزار شود و بستری فراهم گردد که گروه‌های آموزشی در خصوص اخلاق حرفه‌ای به نقد و بررسی بپردازند. در زمینه‌ی گزینش استادان، صلاحیت‌ها، مهارت‌ها و توانایی‌های لازم با توجه به چشم‌انداز دانشگاه و یا دانشکده در نظر گرفته شده تا ساختار وجودی مراکز آموزشی متناسب با سیستم ارزشی جامعه شکل گیرد و از حمایت‌های اجتماعی لازم برخوردار شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که با استقرار یک سیستم کارآمد ارزشیابی که به‌وسیله‌ی آن بتوان ضمن بهبود و ارتقای کیفیت علمی، بهبودی کلی نظام دانشگاهی را مدنظر قرار داده و در عین حال در متن نظام دانشگاهی بوده و ضرورت‌های آن بر خاسته و منطبق بر ویژگی‌های آن نظام باشد. از محدودیت‌های پژوهش حاضر، جامعه‌ی آماری این پژوهش است. از این‌رو در تعمیم نتایج به سایر دانشگاه‌ها و سازمان‌ها احتیاط لازم ضروری است و محدودیت دیگر، تعداد کم مطالعات موجود در خصوص اخلاق حرفه‌ای در نظام آموزش عالی در داخل کشور است. با توجه به چالش‌های متعددی که امروزه نظام آموزش عالی ایران با آن‌ها مواجه شده است، بهبود و تضمین کیفیت در آن الزامی است. یکی از حوزه‌هایی که آموزش عالی



باید به آن توجه ویژه داشته باشد حوزه اخلاقیات است. به‌طور کلی و بر اساس نتایج تحقیق می‌توان اذعان داشت که رعایت کردن مؤلفه‌های اخلاقی در تدریس توسط اعضای هیئت‌علمی باعث اثربخشی فرایند آموزش و یادگیری می‌گردد و وجود مؤلفه‌های اخلاقی در اساتید می‌تواند تضمین‌کننده‌ی افزایش اثربخشی و کیفیت در نظام آموزش عالی باشند. موضوع اخلاق حرفه‌ای در آموزش عالی نیازمند کار و تلاش بیشتری است. اخلاق حرفه‌ای در نگرش راهبردی<sup>۱</sup> در سطح فردی مسئولیت‌پذیری فرد است در قبال خود، همکاران و سازمان که نقشی اساسی در هدایت فرد برای رسیدن به جایگاه تعیین‌شده و هدف سازمان دارد؛ بنابراین رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای از سوی اعضای هیئت‌علمی، آن‌ها را در تربیت افراد بااخلاق‌تر یاری خواهد نمود، تنش‌های حرفه‌ای را به حداقل خواهد رساند، روابط شایسته در سازمان برقرار خواهد شد، اعضای هیئت‌علمی متوجه مقررات اخلاقی و بایده‌نویدها خواهند شد و آگاهانه با آن برخورد می‌کنند. اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌ها که مسئولیت تعلیم و تربیت دانشجویان را بر عهده دارند باید از اصول اخلاق حرفه‌ای آگاهی داشته و به آن پایبند باشند و به‌صورت مداوم در تلاش برای توسعه‌ی اصول اخلاق حرفه‌ای در محیط پیرامون خود باشند. اعضای هیئت‌علمی به‌عنوان الگوهای عملی دانشجویان با رعایت نکات و مؤلفه‌های موردبحث می‌توانند بر تفکرات، دیدگاه‌ها و نگرش دانشجویان اثرگذار باشند. در نتیجه با توجه به دیدگاه دانشجویان نسبت به رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای از سوی اعضای هیئت‌علمی می‌توان بیان کرد که در دانشجویان می‌تواند زمینه‌ساز روند روبه‌رشد و تغییر در هویت اجتماعی<sup>۲</sup> آنان شود. در راستای تضمین کیفیت می‌تواند دانشگاه را در قبال ارائه‌ی خدمات به دانشجویان و درخواست‌ها و تقاضاهای آنان آگاه کند و به مطالبات منطقی آنان پاسخ مثبت دهند. همچنین می‌تواند در شکل‌گیری شخصیت اجتماعی دانشجویان و تأثیر آن در جامعه مثر ثمر باشند.

<sup>۱</sup> Strategic Approach

<sup>۲</sup> Social Identity

## منابع

1. Mcneal G. (2009). Organizational Culture, Professional Ethics and Guantanamo. Unit State; 42:125-147.
2. Hooper S. (2005). Addressing Ethical Issues in Higher Education: A Practical Guide. UK: Institute of Business Ethics.
3. Rahimi H, Aghabae R. (2013). Relationship between organizational culture and professional ethics faculty
4. at University of Kashan. Journal of Medical Education Strategies; 6(2). (In Persian).
5. Mesbah M.(2009). Philosophy of ethics. Qom: Imam Khomeini Educational and Research Institute. P. 3.
6. (In Persian).
7. Ferasatkha M.(2008). The future of higher education quality, a model derived from grounded theory (GT),
8. Quarterly of Research and Planning in Higher Education; 14(50): 67-95. (In Persian).
9. Altbach P G, Davis M. (2000); Global Challenge and National Response: Notes for an International
10. Ferasatkha M. (2006). Code of ethics promote higher education. Journal of Ethics in Science & Technology; 1: 13-27. (In Persian).
11. Saki R. (2011). Ethics in educational research and its components. Journal of Ethics in Science & Technology; 6(2). (In Persian).
12. Biedenweg K, Monroe M C, Oxarart A. (2013). The importance of teaching ethics of sustainability.
13. International Journal of Sustainability in Higher
14. Education; 14(1): 6-14.
15. Stent A. (2006). Professional Ethics and Computer Science/ Information Systems. New York: Stony
16. Brook University.
17. Faramarze Gharamaki A.(2006). Ethics in business organizations. Qom: Majnoon Publishing. (In Persian).
18. Faghihi A, Rezaee Manesh B. (2006). Business Ethics. Journal of Management Studies; 47: 53-60. (In Persian).
19. Braxton J. (2011). Proper EM, Bayer AE. Professors behaving badly: faculty misconduct in graduate education. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
20. Hossiniyan S. (2007). Ethics in counseling and psychology. Tehran: Physical Perfection. (In Persian).
21. Cadozier V. (2002). The moral profession: A study of moral development and professional ethics of faculty.
22. Texas: University of Texas.

23. Lowten A. (2005). Moral Leadership in public services. Translating by: Rabiee MR, Gyvaryan H. Tehran: Publishing Unit. (In Persian).
24. Mirsepasi N.(2003). Strategic Human Resource Management and Labor Relations. Tehran:Publishing Mir.
25. Amiri A N, Hemati M , Mobini V.(2010). Professional ethics necessary for agencies. Journal of Moral Cognition; 4: 137-159. (In Persian).
26. Moberg D J, Seabright MA. (2000). The development of moral imagination. Business Ethics Quarterly;
27. 10(4): 845-851.
28. Faraj Khoda T, Latifnejhad R, Abbasi M. (2012). Need to design a code of professional ethics of
29. reproductive health service providers in Iran. Journal 6(22); 35-53. (In Persian). of Medical Ethics;
30. Schwartz M. (2001). The nature of the relationship between corporate codes of ethics and behavior.
31. Journal of Business Ethics;32(3):247-62
32. Chung B S T. (2002). Quality in higher education: Policies and practices. A Hong kong perspective ,introduction and research approach. Journal ofEducational Management; 17(3).
33. Sobhaninejhad M, and Afshar A.(2008). Explain the nature and components of quality assessment in
34. higher education system in order to identify challenges and design some innovative methods.
35. Knowledge of Islamic Studies at the University. p.40. (In Persian
36. Salis E.(2001). Total Quality Management in Education, translated by Syed Ali haghghi. Tehran:Publishing Fresh Air. (In Persian).
37. Weber L. (2003). Justification and methods of university evaluation. Geneva: Educational Administration Department in Geneva University
38. Vlasceanu L. (2004). Quality Assurance and Accreditation: a Glossary of Basic Terms and Definitions. Bucharest: UNESCO-CEPES.
39. Bazargan A. (2001). Educational Evaluation. Tehran:Publishing Samt. (In Persian).
40. Yazdani Shahram, Imani pour Masoumeh ( ۲۰۱۷) professional ethics in university education: dimensions and structures. (Winter 2017, Volume 26, Number 4; from page 272 to page 284
  
41. Azizi N A.(2010). Professional ethics in higher education: reflection on strategies to improve ethical standards in university education. Journal of Strategy for Culture; 3 (8, 9): 173-201. (In Persian).

- 
42. Phadke SK. Bhagwat V. (2011). Insight into Undergraduate Business Students' Perception of Education Service Quality and Value. *International Journal of Multidisciplinary Management Studies*; 1(3): 1-18.
  
  43. Azizi N A.(2010). Professional ethics in higher education: reflection on strategies to improve ethical standards in university education. *Journal of Strategy for Culture*; 3 (8, 9): 173-201. (In Persian).