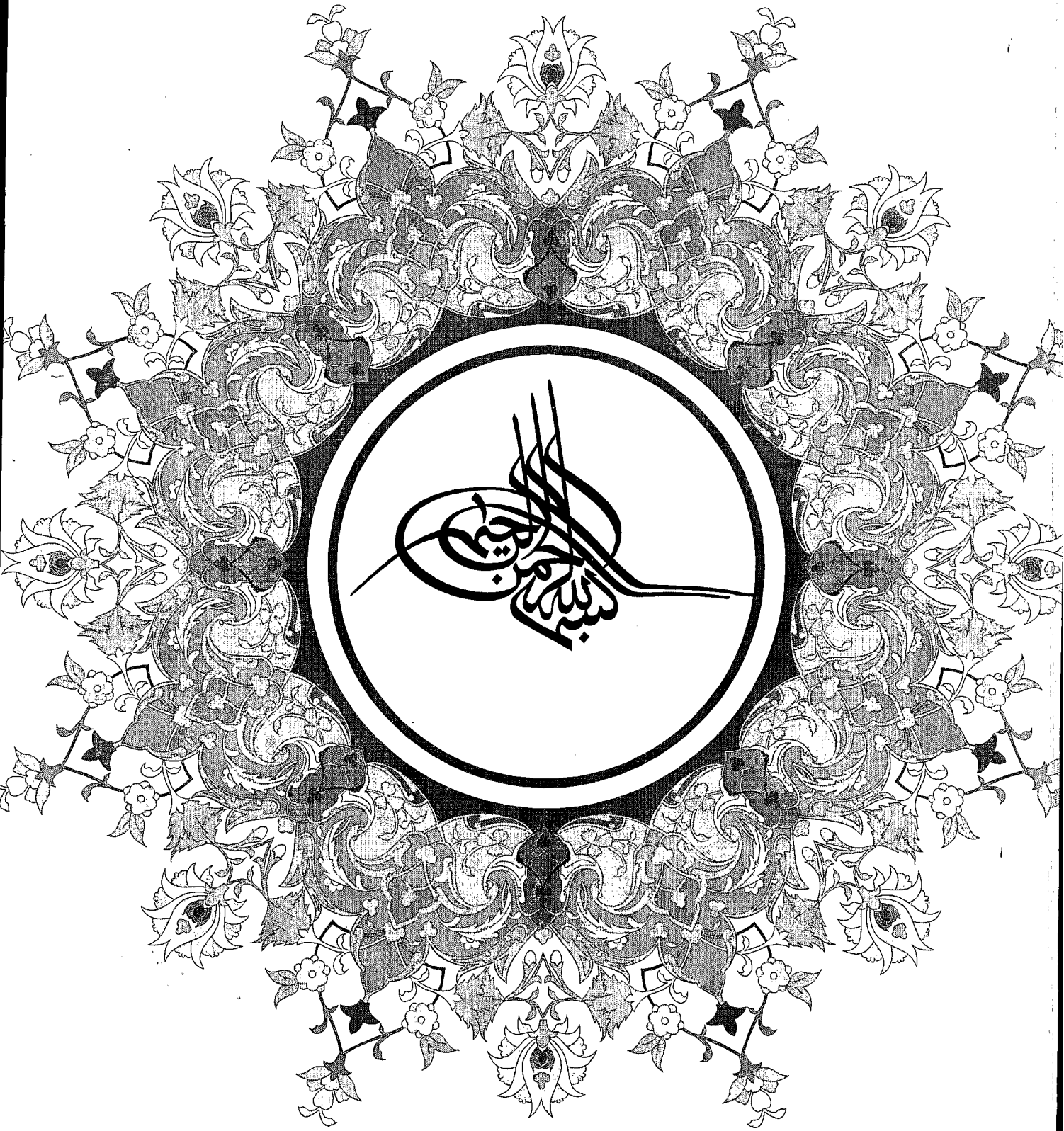


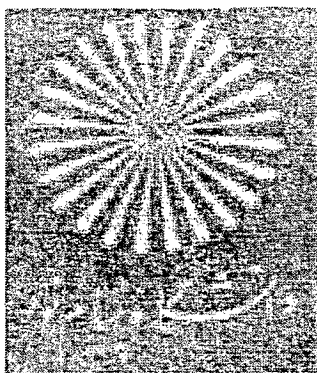
اصول



1011 CV

دانشگاه پیام نور - کتابخانه مرکزی
پشتی نشریات

۴۱۵	شماره ثبت
۱۳۳۳	شماره و تاریخ
	شماره و کلاس



واحد تهران مرکز

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی

گرایش مدیریت منابع انسانی

عنوان

بررسی و تجزیه تحلیل رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت

شغلی در سازمانهای راه آهن ، دارایی و راه و ترابری

شهرستان شاهرود

استاد راهنما

۱۳۸۷ / ۲ / ۲۲

جناب آقای دکتر رضا رسولی

۱۳۸۷ / ۲ / ۱۱

استاد مشاور

جناب آقای دکتر حسن درویش

استاد داور

جناب آقای دکتر امیر حسین امیر خانی

محقق

علیه مقیمی خراسانی

سال تحصیلی ۸۵ - ۸۴

۱۰ ۱۱ ۳ ۷

فهرست

صفحه

عنوان

فصل اول : کلیات

۱. مقدمه ۱
۲. بیان مسأله ۲
۳. اهمیت و ضرورت تحقیق ۲
۴. اهداف تحقیق ۳
۵. اهداف فرعی ۴
۶. سئوالهای پژوهش ۴
۷. مقدمه روش تحقیق ۵
۸. روش تحقیق ۵
۹. روش گردآوری اطلاعات ۶
۱۰. روایی پرسشنامه ۷
۱۱. جامعه آماری ۷
۱۲. روش نمونه گیری ۷
۱۳. روشهای تجزیه و تحلیل داده ها ۷
۱۴. قلمرو تحقیق ۸
۱۵. محدودیتهای تحقیق ۸
۱۶. تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح ۹

فصل دوم : مبانی نظری تحقیق

۱۷. فرهنگ ۱۰
۱۸. فرهنگ سازمانی ۱۲
۱۹. تعاریف دیگر از فرهنگ سازمانی ۱۵
۲۰. چهارچوب فرهنگ سازمانی ۱۶
۲۱. شیوه پیدایش یک فرهنگ سازمانی ۱۷
۲۲. شخصیت و هویت فرهنگ سازمانی ۱۸
۲۳. فرهنگ حاکم و پاره فرهنگهای سازمانی ۱۸
۲۴. کاربرد فرهنگ سازمانی ۱۹
۲۵. نشانه ها در فرهنگ سازمانی ۲۰
۲۶. مزایای فرهنگ ۲۰
۲۷. ویژگیهای فرهنگ سازمانی ۲۱
۲۸. افزایش اهمیت فرهنگ سازمانی ۲۲
۲۹. توسعه فرهنگ ۲۳
۳۰. انواع فرهنگ سازمانی ۲۳

۲۵	۳۱. انواع فرهنگ از نظر دانیل دنیسون
۲۷	۳۲. توصیف انواع فرهنگ
۲۷	۳۳. انواع فرهنگ از نظر جفری سانفکلی
۲۸	۳۴. ابعاد فرهنگ
۳۱	۳۵. سطوح فرهنگ سازمانی
۳۲	۳۶. سطوح فرهنگ سازمانی از نظر اسپن
۳۵	۳۷. عناصر تشکیل دهنده فرهنگ
۳۶	۳۸. تداوم حیات فرهنگ (ریشه های فرهنگ سازمان)
۳۶	۳۹. طبقه بندی از دیدگاه
۳۷	۴۰. الگوی هفت شرکت مشاوره ای مکنزی
۳۷	۴۱. الگوی اوچی
۳۸	۴۲. الگوی پیترواترمن
۳۸	۴۳. الگوی فرهنگ از دیدگاه هاموتیز
۳۹	۴۴. الگوی فرهنگ از دیدگاه دان دنیسون
۴۱	۴۵. الگوی فرهنگ از دیدگاه فیزی
۴۱	۴۶. جامعه پذیری
۴۱	۴۷. فرآیند جامعه پذیری
۴۲	۴۸. تاکتیکهای جامعه پذیری
۴۴	۴۹. تغییر فرهنگ سازمانی
۴۶	۵۰. مراحل تغییر فرهنگ سازمانی
۴۸	۵۱. نقش فرهنگ قوی و ضعیف
۵۱	۵۲. سنجش فرهنگ سازمانی
۵۲	۵۳. اندازه گیری فرهنگ سازمانی
۵۲	۵۴. تأثیر فرهنگ سازمانی بر وظایف مدیریت
۵۳	۵۵. کاربرد فرهنگ سازمانی و ساختار در هدایت رفتار استراتژی
۵۴	۵۶. نقش فرهنگ در عملکرد و اثربخشی سازمان
۵۵	۵۷. اثرات فرهنگ سازمانی بر عملکرد و رضایت شغلی
۵۶	۵۸. رضایت شغلی
۵۷	۵۹. تعاریف رضایت شغلی
۶۰	۶۰. عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۶۲	۶۱. پیامدهای رضایت شغلی و رضایت شغلی
۶۴	۶۲. شیوه ابراز ناراضی
۶۵	۶۳. برخی نظریه ها و الگوهای رضایت از کار
۶۶	۶۴. نظریه سلسله مراتب نیازها

۶۷	۶۵. نظریه X و نظریه Y
۶۸	۶۶. نظریه بهداشت انگیزشی
۶۹	۶۷. نتایج تحقیقات هرزبرگ
۷۰	۶۸. کاربرد تئوری هرزبرگ
۷۰	۶۹. خط مشی های مدیریت
۷۱	۷۰. عوامل انگیزشی
۷۲	۷۱. نظریه ERG
۷۳	۷۲. تئوری انگیزش موفقیت مک کلاند
۷۳	۷۳. تئوری فرآیندی
۷۳	۷۴. تئوری پورتر و لاورر
۷۵	۷۵. تئوری برابری
۷۵	۷۶. تئوری اسناد
۷۶	۷۷. نظریه کینزبرگ
۷۷	۷۸. اندازه گیری رضایت شغلی
۷۸	۷۹. نقش رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان
۷۸	۸۰. رضایت شغلی ۳ عملکرد کاری
۷۹	۸۱. نتایج تحقیقات رضایت شغلی
۸۱	۸۲. نتیجه گیری

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۸۴	۸۳. مقدمه
۸۵	۸۴. روش تحقیق
۸۵	۸۵. جامعه آماری
۸۶	۸۶. نمونه آماری
۸۸	۸۷. روش جمع آوری اطلاعات
۹۱	۸۸. روایی پرسشنامه
۹۲	۸۹. مقیاس اندازه گیری روشها
۹۳	۹۰. تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۴	۹۱. نتیجه گیری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۹۵	۹۲. مقدمه
۹۶	۹۳. یافته های تحقیق و تجزیه تحلیل آنها
۹۶	۹۴. سن
۹۷	۹۵. میزان تحصیلات
۹۸	۹۶. برحسب سابقه خدمت

۹۸	۹۷. یافته های توصیفی پژوهشی
۹۸	۹۸. شاخصهای فرهنگ سازمانی
۹۸	۹۹. شاخص پاداش و قدردانی
۱۰۲	۱۰۰. شاخص ریسک پذیری
۱۰۶	۱۰۱. شاخص هویت سازمانی
۱۱۰	۱۰۲. شاخص سازش با پدیده تعارض
۱۱۴	۱۰۳. شاخص حمایت اجتماعی (کارگروهی)
۱۱۸	۱۰۴. شاخص ثبات وضعیت موجود (امینت شغلی)
۱۲۲	۱۰۵. شاخص خلاقیت و نوآوری
۱۲۶	۱۰۶. متغیر فرهنگ سازمانی
۱۲۸	۱۰۷. شاخص رضایت شغلی
۱۲۸	۱۰۸. شاخص کار
۱۳۲	۱۰۹. شاخص سرپرست
۱۳۶	۱۱۰. شاخص همکار
۱۳۹	۱۱۱. شاخص ارتقای شغلی
۱۴۳	۱۱۲. شاخص پرداخت
۱۴۷	۱۱۳. متغیر رضایت شغلی
۱۵۰	۱۱۴. تحلیل فرضیات

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۶۸	۱۱۵. مقدمه
۱۶۹	۱۱۶. بیان مجدد مسأله و اهمیت تحقیق
۱۶۹	۱۱۷. روش انجام تحقیق
۱۷۰	۱۱۸. نگاهی به محدودیتها و مشکلات تحقیق
۱۷۱	۱۱۹. یافته های پژوهش
۱۷۲	۱۲۰. نتیجه گیری
۱۷۴	۱۲۱. پیشنهادات

منابع و مأخذ

۱۷۸	۱۲۲. منابع فارسی
۱۸۱	۱۲۳. منابع انگلیسی

ضمائم و پیوست ها

۱۸۳

بیتقدیم به مادر عزیزم

او که وجودش برایم همه مهر بود و وجودم برایش همه رنج، توانش

رفت تا به توانی برسم و موهایش سپید گشت تا رویم سپید بماند.

او که فروغ نگاهش، گرمی کلامش و روشنی رویش سرمایه های جاودانه

زندگی من است، او که راستی قامت در شکستگی قامتش تجلی یافت، در برابر

وجود گرامیش زانوی ادب بر زمین می نهم و با دلی مملو از عشق و محبت و

خضوع بر دستان پر از مهرش بوسه می زنم..

سرو وجودش همیشه سبز و استوارتر باد.

تقدیم به پدر گرامیم

او که با وجود نبودنش همواره حضور سبزش را در کنار خود احساس

کرده و گرمای محبت و نوازشش را با تمام وجود احساس کرده ام،

امیدوارم خداوند او را از ما راضی بدارد و روحش را شاد کند.

پدر عزیزم دوستت دارم.

و تقدیم به :

برادران عزیزم که هر کدام به نوعی یار و یاورم بودند.

«من لم يشكر المخلوق و لم يشكر الخالق»

حال که به فضل و قوه خداوند متعالی تحقیق خود را به پایان رسانده ام، وظیفه خود می دانم که از کلیه کسانی که در تهیه و تدوین این طرح تحقیقی مرا یاری نموده اند تشکر و قدردانی بعمل آورم.

از جناب آقای دکتر رسولی استاد محترم راهنما که در طول چندین سال تحصیلی در دوره کارشناسی ارشد افتخار شاگردی ایشان را داشته ام و همواره از راهنماییها و رهنمودهای بی دریغشان بهره مند بوده ام کمال قدردانی و تشکر را دارم.

➤ از جناب آقای دکتر حسن درویش استاد محترم مشاور که در طول چندین سال تحصیلی در دوره کارشناسی ارشد افتخار شاگردی ایشان را داشته ام، کمال تشکر و سپاس را داشته و آرزوی عزت روزافزون برایشان می نمایم.

➤ از جناب آقای دکتر امیر حسین امیرخانی استاد محترم ناظر که قبول زحمت فرموده و عهده دار نظارت بر پایان نامه ام گردیدند، تشکر می نمایم.

➤ همچنین با تشکر و سپاس از سازمانهای دارایی و مالیات و راه آهن و راه و ترابری که در پخش و جمع آوری پرسشنامه مرا کمک نمودند.

از دوست بسیار خوبم خانم ابوترابی نیز کمال تشکر را دارم.

و در پایان از خانواده گرامیم و به ویژه مادر عزیزم که در طول این چند سال به خصوص بعد از فوت پدرم زحمات بسیاری را برایم کشیدند قدردانی کرده و دستان پر مهرشان را می بوسم.

فصل اول :



مقدمه

توجه به فرهنگ در سطح سازمان و جامعه ملی و حتی بین المللی موضوع غریبی نیست، اما ارزش و اهمیت آن چند دهه ای است که بیشتر آشکار شده و اندیشمندان بسیاری به تحقیق و پژوهش در زمینه فرهنگی پرداخته اند. در محدوده علم مدیریت و سازمان نیز متفکران بسیاری در پی یافتن تعریفی جامع برای آن و نیز تبیین ارتباط آن با ساختار سازمانی و رفتار سازمانی و در نتیجه کارایی و اثر بخشی می باشد. ادگار د شاین فرهنگ را بدین گونه تعریف کرده است. (استونر، ۱۳۷۹، ص ۳۰۲)

الگویی از مفروضات مشترک اصلی که یک گروه هنگام حل کردن مسائل مربوط به سازشکاری با عوامل خارجی و یکپارچگی داخلی می آموزند و این مفروضات توانسته است کار ساز واقع شود و از اعتبار لازم برخوردار گردد. از این رو شایسته است به اعضای جدید سازمان آموزش داد یا به آنها تلقین کرد که پنداشتها و اندیشه های خود را بر اساس چنین مطلبی بگذارند بنابراین فرهنگ شیوه ای است که سازمان برای دست یازیدن به عوامل محیطی خود می آموزد. آن آمیزه ای پیچیده از مفروضات، رفتارها، داستانها، افسانه ها، استعاره ها، کنایه ها و سایر عقیده ها یا دیدگاههایی است که با هم سازگارند و می توان بدان وسیله مقصود از کار کردن در یک سازمان خاص را تعریف کرد. مقوله دیگر این موضوع رضایت شغلی است. که رضایت شغلی مجموعه احساسات مثبت افراد نسبت به شغل خودش تعریف کرده اند. (شفیع ابادی، ۱۳۷۹، ۲۵۹)

و همچنین تفکر احساسات و گرایشهای عملی یک، فرد (همین طرز فکر فرد) نسبت به کار خود رضایت شغلی نامیده می شود (ونوس، ۱۳۷۴، ص ۳۰)

رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارکنان ارزشمند است، فراهم می کند. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است، که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت که نتیجه رضایت شغلی بالا است، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می شود.

پایین بودن رضایت شغلی نیز یکی از مطمئن ترین نشانه های تباهی سازمان به شمار می رود که اثرات آن به صورت افزایش غیبت، پایین آوردن آهنگ کار، جابجایی کارکنان، شکایت ها کارکردهای ناچیز، کالاهای نامرغوب و دشواریهای انضباطی در کارکنان ظاهر می شود. (دیویس، ۱۳۷۷، ص ۵۶)

و رابطه بین فرهنگ و رضایت شغلی را می توان از گفته های فرنهم و گونتر درک کرد ایشان می گویند:

فرهنگ نماینده پیوستگی اجتماعی است و یک احساس ما بودن ایجاد می کند، بنابراین فرایندهای متقابل متمایز بخش اساسی از حیات سازمانی هستند. فرهنگ سازمانی یک نظام مشترک از معانی را ایجاد می کند که پایه ارتباطات و درک متقابل است اگر این وظایف به شیوه ای مناسب مطابق با فرهنگ آن سازمان عمل نکنند فرهنگ موجود ممکن است باعث کاهش کارایی آن سازمان و در نتیجه کاهش رضایت شغلی آن شود

بیان مسأله

در مطالعات مربوط به فرهنگ سازمانی شاهد موفقیتها یا ناکامیهای بسیاری از شرکتهای خصوصی و غیرخصوصی در کشورمان هستیم و سوال اساسی این است که چرا برخی از سازمانها موفق و برخی ناموفق هستند. در مطالعات مربوط به فرهنگ سازمانی تقسیم بندی و طبقه بندیهای وجود دارد و در یک طبقه بندی فرهنگ را به مثبت و منفی تقسیم کرده اند که اگر فرهنگ سازمانی مناسب باشد باعث عملکرد و رضایت شغلی موثر می شود و اگر فرهنگ سازمانی نامناسب باشد می تواند منبع مقاومت و هرج و مرج باشد. پس می توان ادعا کرد که یک فرهنگ خوب و مناسب بر رفتار سازمانی و رضایت شغلی تاثیر مثبت می گذارد و می تواند به تولید و خلق یک فرهنگ با عملکرد بالا کمک کند. امید است بتوانیم به خوبی به بررسی و تجزیه و تحلیل رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در اداره راه و ترابری، راه آهن و مالیات پردازیم.

اهمیت و ضرورت تحقیق

می دانیم که هر فرد، شخصیتی دارد. شخصیت یک فرد سلسله ای از ویژگیهای نسبتاً ثابت و پایدار اوست. هنگامی که می گوئیم شخصی خونگرم، خلاق و یا محافظه کار است، در واقع ویژگیهای شخصیتی او را شرح می دهیم. یک سازمان نیز شخصیتی دارد که آن را فرهنگ سازمانی می نامیم. (حسن زارعی متین، ۱۳۷۲، ص ۲۳)

فرهنگ سازمانی به عنوان یک مفهوم، ریشه ای به نسبت تازه دارد ولی نسبت به جدید بودن آن دارای اهمیت زیادی است. در دهه گذشته، بسیاری از دانشمندان مدیریت به بررسی نقش فرهنگ بر عملکرد سازمانی پرداخته اند و در این جهت تحقیقات متعدد و گوناگونی درباره فرهنگ صورت گرفته است و مطالعات تحقیقی فراوانی روی نقش فرهنگ سازمانی در اثر بخشی تمرکز یافته است.

این مطالعات نشان می دهد که فرهنگ یک موضوع پیچیده است و نقش آن در عملکرد و اثربخشی و در نهایت رضایت شغلی سازمان مهم است. همچنین باید این نکته را یادآوری کرد که در ده سال گذشته به دنبال نظریات و تحقیقات جدید مدیریت، فرهنگ سازمانی دارای اهمیت روز افزونی شده و یکی از مباحث اصلی و کانونی مدیریت را تشکیل داده است. جمعیت شناسان، جامعه شناسان و اخیراً روانشناسان اجتماعی و حتی اقتصاددانان توجه خاصی به این مبحث نو و مهم در مدیریت، مبذول داشته و در بازشناسی نقش و اهمیت آن نظریه ها و تحقیقات عدیده ای را به وجود آورده و در حل مسائل و مشکلات مدیریت به کار گرفته اند.

بعضی ها معتقدند که درخشش ژاپن، خصوصاً در صنعت و مدیریت، یکی از عوامل مهم و انگیزه های اصلی توجه به فرهنگ سازمانی در دهه ۱۹۸۰ می باشد. شاید این موضوع از صحت کامل برخوردار نباشد، اما با این دو دلیل واضح می توان ژاپن را از بنیانگذاران طرح فرهنگ سازمانی در مدیریت به حساب آورد. اول آنکه کشوری است که بیش از اغلب کشورها، عجین شده در فرهنگ و الهام گرفته از فرهنگ، دوم آنکه اخیراً الگوی بسیار موفقی از سازمان را در پیشبرد هدفهای اجتماعی، اقتصادی خود ارائه داده و نظرها را به سوی خود جلب کرده است. (منوچهر کیا، ۱۳۷۰، ص ۳۰ و ۳۲)

اهداف تحقیق

بررسی فرهنگ حاکم و بررسی رابطه آن با رضایت شغلی کارکنان سازمانهای دولتی راه آهن، دارایی و راه

و ترابری

اهداف فرعی

۱. تعیین میزان ارتباط فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی
۲. تعیین میزان ارتباط پاداش و قدر دانی و رضایت شغلی
۳. تعیین میزان ارتباط ریسک (خطر پذیری) سازمانی و رضایت شغلی
۴. تعیین میزان ارتباط هویت سازمانی و رضایت شغلی
۵. تعیین میزان سازش با پدیده تعارض و رضایت شغلی
۶. تعیین میزان حمایت اجتماعی و رضایت شغلی
۷. تعیین میزان ثبات وضع موجود و رضایت شغلی
۸. تعیین میزان خلاقیت و نوآوری و رضایت شغلی

سؤالیهای پژوهش

- ۱- آیا پاداش و قدردانی بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- ۲- آیا ریسک و خطر پذیری بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- ۳- آیا هویت سازمانی بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- ۴- آیا سازش با پدیده تعارض بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- ۵- آیا حمایت اجتماعی (کار گروهی) بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- ۶- آیا ثبات وضع موجود (امنیت شغلی) بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.
- ۷- آیا خلاقیت و نوآوری بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.

فرضیه فرعی

- ۱- بین مؤلفه پاداش و قدردانی کارکنان و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری (خطی مستقیم) وجود دارد.
- ۲- بین مؤلفه ریسک (خطرپذیری) و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری (خطی مستقیم) وجود دارد.
- ۳- بین مؤلفه هویت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری (خطی مستقیم) وجود دارد.
- ۴- بین مؤلفه سازش با پدیده تعارض و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری (خطی مستقیم) وجود دارد.
- ۵- بین مؤلفه حمایت اجتماعی (کارگروهی) و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری (خطی مستقیم) وجود دارد.

بررسی و تجزیه تحلیل رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی در سازمانهای راه آهن، دارایی و راه ترابری شهرستان شاهرود

۶- بین مؤلفه ثبات وضع موجود (امنیت شغلی) و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری (خطی مستقیم) وجود دارد.

۷- بین مؤلفه خلاقیت و نوآوری کارکنان و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری (خطی مستقیم) وجود دارد.

مقدمه روش تحقیق

در فصل حاضر، مباحثی همچون روش تحقیق، جامعه و نمونه آماری، شیوه نمونه گیری، ابزار جمع آوری اطلاعات و همچنین روش تجزیه و تحلیل فرضیات، مورد توجه واقع می گردد و شیوه بکار رفته در این پژوهش روش توصیفی از نوع همبستگی می باشد که به تبیین رابطه متغیرهای فرهنگ سازمان و رضایت شغلی در میان جامعه آماری، متشکل از کارکنان (سازمانهای مالیات، راه آهن، راه و ترابری) می پردازد. با توجه به محدودیتهایی، از جمله عدم دسترسی به تمام کارکنان نمونه ای به حجم ۹۰ نفر، از میان جامعه آماری برگزیده شده و اطلاعات لازم در بخش مطالعات میدانی، از طریق توزیع پرسشنامه در میان افراد نمونه و نظر خواهی از کارکنان، جمع آوری گردید. اطلاعات به دست آمده به وسیله روشهای آماری توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل واقع شدند. طی این فصل، به توضیح مشروح شیوه های آماری به کار رفته و موارد فوق الذکر پرداخته خواهد شد.

روش تحقیق

در تحقیق حاضر از روش همبستگی یا همخوانی استفاده می گردد. در این روش تحقیق، محقق چند دسته از اطلاعات از دو یا چند گروه را در اختیار دارد و می تواند تغییرات در یک یا چند عامل را در اثر تغییرات یک یا چند عامل دیگر مطالعه و بررسی نماید. این مطالعات نشان می دهد که رابطه ای میان این دو گونه اطلاعات وجود دارد یا نه؟ و در صورت وجود ارتباط آیا رابطه مثبت است یا منفی؟ (نادری و سیف نراقی، ۱۳۷۰، ص ۷۸ و ۷۹)

در این تحقیق از دو شیوه ۱- آمار توصیفی و ۲- آمار استنباطی استفاده شده است. با استفاده از روش توصیفی، متغیرهای مختلف فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی به صورت جدول های فراوانی و درصد گیری و همچنین نمودارهایی مورد توصیف قرار گرفته و در بخش استنباطی، با استفاده از اطلاعات به دست آمده در بخش توصیفی و فنون آماری، فرضیات مورد تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری واقع می شوند.

از این نظر که هدف تحقیق بررسی رابطه متغیرها می باشد مقیاس مورد استفاده در این تحقیق نیز مقیاس پنج گزینه ای لیکرت می باشد. بنابراین شیوه آماری پارامتریک همبستگی پیرسون در تحلیل فرضیات، به کار گرفته می شود. کار در شیوه مذکور، این امکان را فراهم می آورد که علاوه بر تشخیص، و تعیین رابطه میان متغیرها، میزان ارتباط (ضریب همبستگی میان متغیرها)، را نیز بتوان مشخص نمود.

روش گردآوری اطلاعات

جهت جمع آوری اطلاعات و شناخت موضوع، ابتدا مبانی نظری و کتابخانه ای مورد مطالعه قرار گرفته، پس از مشخص شدن جنبه ها و ابعاد گوناگون مسأله، اطلاعات بیشتر از طریق روش میدانی که مشتمل بر پرسشنامه می باشد جمع آوری گردید و در مرحله آخر نتایج مورد تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری قرار گرفتند.

با توجه به مسأله مورد پژوهش دو گونه پرسشنامه به کار رفته است. پرسشنامه (الف) مربوط به سئوالاتی شامل بررسی چگونگی فرهنگ سازمانی بوده و پرسشنامه (ب) مربوط به رضایت شغلی اعضای سازمانهای (دارایی، راه آهن و راه و ترابری) است و میزان رضایت یا عدم رضایت آنان را مورد سنجش قرار می دهد، که در نتیجه گیری نهایی بر اساس نتایج به دست آمده از دوگونه پرسشنامه و تحلیل آنها استوار می باشد. پرسشنامه ها از نوع پرسشنامه های (خود اجرا) می باشد. به طوری که محقق شخصاً به توزیع و جمع آوری آنان پس از تکمیل توسط اعضای سازمان پرداخته است. این پرسشنامه ها معمولاً توسط پژوهشگر یا مصاحبه کننده به پاسخگویان عرضه می شود. نخست منظور از تحقیق توضیح داده می شود و سپس پاسخ گویان به تنهایی به پرکردن پرسشنامه ها می پردازند. پاسخگویان پس از تکمیل پرسشنامه ها، آنها شخصاً تحویل می دهند و یا افراد توزیع کننده آن ها را جمع آوری می کنند. (اوپنهایم، ۱۳۶۹ ص ۴۸)

سئوالات مندرج در دو پرسشنامه، به صورت سئوالات بسته، با پنج گزینه براساس طیف لیکرت، تدوین گشته به ترتیب ۳۰، ۲۵ سوال برای پرسشنامه فرهنگ و پرسشنامه رضایت شغلی طرح شده است. نحوه امتیاز بندی گزینه ها به صورت ذیل می باشد.

بررسی و تجزیه تحلیل رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی در سازمانهای راه آهن، دارایی و راه ترابری شهرستان شاهرود

گزینه ها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
ارزش عددی	۱	۲	۳	۴	۵

روایی پرسشنامه

پس از تدوین پرسشنامه و بازبینی آنها توسط استاد جهت بررسی بیشتر لازم بود که روایی این پرسشنامه مورد تایید قرارگیرد. روایی پرسشنامه فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی محاسبه گردید. روایی پرسشنامه فرهنگ سازمانی طبق جدول ضریب آلفای کرانباخ به دست آمده و عدد ۰/۹۴ می باشد. و پرسشنامه رضایت شغلی که از پرسشنامه های استاندارد بوده و آن توسط (ویسوکی) و (کروم) ابداع گردیده است و روایی آن مورد تأیید است.

جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر را اعضای ادارات دولتی (دارایی، راه آهن و راه و ترابری) شهرستان شاهرود تشکیل می دهند.

روش نمونه گیری

نظر به وسعت جامعه آماری پژوهش حاضر و در نتیجه عدم امکان دسترسی به تمامی افراد از این سازمان، از میان اعضای این سه سازمان، نمونه هایی انتخاب شده و پرسشنامه ها در میان آنان توزیع گردید.

روشهای تجزیه و تحلیل داده ها

داده ها و اطلاعات گردآوری شده از طریق پرسشنامه پس از بررسی و تلخیص اطلاعات موجود، از طریق نرم افزار Spss مورد آزمون قرار می گیرند. در تجزیه و تحلیل داده ها ابتدا اطلاعات حاصل از پرسشنامه ها، در قالب جدولهای توزیع فراوانی و درصدگیری شاخصهای مختلف مربوط به متغیرها ارائه و تفسیر گردید، سپس متغیرهای

بررسی و تجزیه تحلیل رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی در سازمانهای راه آهن، دارایی و راه ترابری شهرستان شاهرود

تحقیق هم از حیث آمار توصیفی و هم از حیث آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند. برای آزمون فرضیه ها نیز از آزمون آماری همبستگی پیرسون استفاده بعمل آمده است.

قلمرو تحقیق

به منظور تشخیص درست و بهتر مسأله، کاربردی تر ساختن آن و رسیدن به راه حلهای دقیقتر و سازنده تر، مشخص کردن قلمرو موضوعی، مکانی و زمانی پژوهش ضروری و لازم است.

۱- قلمرو موضوعی تحقیق: از لحاظ موضوعی، تحقیق حاضر به بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت کارکنان شغلی کارکنان در ادارات مورد نظر می پردازد.

۲- قلمرو مکانی تحقیق: قلمرو مکانی تحقیق سازمانهای دولتی دارایی، راه آهن و راه و ترابری شهرستان شاهرود می باشد.

۳- قلمرو زمانی تحقیق: دوره زمانی تحقیق حاضر از بهمن سال ۸۴ آغاز و در خرداد ماه ۸۵ به اتمام رسیده است.

محدودیتهای تحقیق

با توجه به اینکه تحقیقات علوم اجتماعی برای بررسی و درک فعالیتهای انسان است و با عنایت به پیچیدگی رفتار انسانها، همواره مشکل جمع آوری اطلاعات از افراد مطرح بوده است. این مشکل در فرهنگ ما که روحیه تحقیق پژوهش نهادینه نشده است مضاعف می باشد.

- محدودیت خدمات رایانه ای از جمله مشکلاتی است که گریبانگیر محقق می باشد.

- محافظه کاری، ترس، اضطراب و عدم همکاری برخی از پاسخگویان نیز از جمله محدودیتهای پژوهش حاضر می باشد.

- عدم دسترسی به منابع جدید و به روز در موضوع تحقیق از دیگر مشکلات تحقیق حاضر می باشد.

تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح

- ۱- فرهنگ سازمانی: سیستمی از استنباط مشترک اعضای سازمان نسبت به ابعاد سازمان است، که در قالب ارزشهای سازمان متجلی می شود. (رابینز، ۱۳۷۵ ص ۱۰۲)
- ۲- رضایت شغلی: به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می شود. کسی که رضایت شغلی اش در سطح بالایی باشد به کارش نگرش مثبتی دارد، ولی کسی که از کارش ناراضی است نگرش وی نیز نسبت به کارش منفی است. (رابینز، ۱۳۸۱، ص ۲۸۲)
- ۳- پاداش و قدر دانی: پاداش وسیله ای است که سازمان از کارکنان به خاطر شایستگی آنان سپاسگذاری می کند و منظور این است که پاداش و یا هر نوع تخصیص سازمانی بر مبنای معیارها، عملکرد و شایستگی کارکنان صورت می گیرد. (سعادت، ۱۳۷۵، ص ۱۰۵)
- ۴- ریسک پذیری: احساس اعضای سازمان درخصوص خطرناک بودن و چالش زا بودن شغلها و سازمان است. (ارمسترانگ، ۱۳۸۱، ص ۲۰۰)
- ۵- احساس هویت: این احساس که کارکنان به شرکت تعلق دارند، این که کارکنان یک عضو با ارزش از یک گروه کاری هستند. (ارمسترانگ، ۱۳۸۱، ص ۲۰۰)
- ۶- تعارض: این احساس که مدیران و دیگر کارکنان می خواهند نظرات مختلف را بشنوند، تأکید بر ابراز علنی نمودن مشکلات تا بشود برای آنها راه حلی پیدا کرد نه اینکه از کنار آنها گذشت یا آنها را نادیده گرفت. (ارمسترانگ، ۱۳۸۱، ص ۲۰۰)
- ۷- توجه به اعضای سازمان: به حداکثر میزان ارتباط و توجه مدیران و رهبران گروه به کارکنان دارد.
- ۸- نوآوری و خلاقیت: فرآیند اخذ ایده خلاق و تبدیل آن به محصول خدمات و روشهای جدید عملیات است.

فصل دوم :

مبانی نظری

تحقیق